

吉林省生态环境厅

与

中国铁塔股份有限公司吉林省分公司

订立的

吉林省“秸秆禁烧”监控系统建设项目（一期工程）

第一、二阶段系统及设备运维

合作协议

二〇二五年【 八 】月【 十九 】日

合同编号: CTC-JLJS-2025-000164

甲方: [吉林省生态环境厅]

地址: [长春市经济技术开发区浦东路 813 号]

法定代表人/负责人: [王有利]

项目联系人: [李文辉]

联系方式: [18704300106]

乙方: 中国铁塔股份有限公司 [吉林省] 分公司

地址: [长春市南关区鸿泰瑞景 7 号楼 201 号]

法定代表人/负责人: [冯治荣]

项目负责人: [姜楠]

联系方式: [18686617188]

就《吉林省“秸秆禁烧”监控系统建设项目（一期工程）第一、二阶段系统及设备运维》事项，依据《中华人民共和国民法典》等相关法律的规定，甲、乙双方在平等自愿、友好、协商一致的基础上，达成如下协议，现授权各自代表按照下述条款签署本协议，并由双方共同遵照执行。

目 录

第一章	定义
第二章	协议标的
第三章	价格和支付方式
第四章	故障处理及项目验收
第五章	权利和义务
第六章	违约责任
第七章	法律适用和争议解决方式
第八章	保密责任
第九章	协议的生效、变更、补充和终止
第十章	其他条款
第十一章	不可抗力
第十二章	知识产权

第一章 定义

1.1 “本项目”：[吉林省“秸秆禁烧”监控系统建设项目（一期工程）第一、二阶段系统及设备运维]。

1.2 “服务”：按协议及相关附件的约定，由乙方向甲方提供的与协议标的相关的服务。

1.3 “协议”：本协议及其附件，附件是协议不可分割的一部分。

1.4 “服务期”指：乙方为甲方提供的为期 12 个月的服务。

1.5 “日”：除非特别说明，指日历日，但在任一情况下，如果本协议约定的期间届满的最后一日是节假日的，以节假日后的第一日为该期间届满的日期。

1.6 “工作日”：星期一至星期五，所有法定节假日除外。

1.7 “甲方”：指[吉林省生态环境厅]。

1.8 “乙方”：指中国铁塔股份有限公司[吉林省]分公司。

1.9 “一方”：乙方或甲方。

1.10 “双方”：乙方和甲方。

1.11 “各方”：乙方、甲方。

1.12 “第三方”：本协议中甲乙双方及其下属各级分公司或子公司以外的其他组织或个人。

1.13 “中国”：中华人民共和国，为本协议之目的，不包括香港特别行政区、澳门特别行政区及台湾地区。

1.14 “书面形式”：协议文件、信函、传真等可以有形地表现所载内容的形式。

1.15 “不可抗力”：不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，其中包括由于地震、台风、水灾、暴雨等自然灾害（原则上以当地政府或气象等职能部门发布的信息为准）、火灾、战争、任何政府行为、任何法律的变更及颁布等事件的出现直接影响本协议的履行或者不能按约定的条件履行。

第二章 协议标的

2.1 乙方为甲方提供吉林省秸秆禁烧监控系统及设备运维服务，维护范围包括但不限于[吉林省“秸秆禁烧”监控系统建设项目（一期工程）第一阶段系统及设备运维服务所涉及的监控中心平台系统维护、人员驻场服务、289 个前端监控设施日常维修及巡检、铁塔场地服务、网络保障服务、电力保障服务，依照性质分为日常维护、维修替换、运行支出 3 个部

分：吉林省“秸秆禁烧”监控系统建设项目（一期工程）第二阶段系统及设备运维服务所涉及的监控中心平台系统维护、人员驻场服务、196个前端监控设施日常维修及巡检、铁塔场地服务、网络保障服务、电力保障服务，依照性质分为日常维护、维修替换、运行支出3个部分]。后续增加站点按本协议相关条款执行。

2.1.1 服务地点：[吉林省生态环境厅及所辖市区]。

2.2 服务内容

本次运维服务内容包括：吉林省“秸秆禁烧”监控系统建设项目（一期工程）第一阶段系统及设备运维服务所涉及的监控中心平台系统维护、人员驻场服务、289个前端监控设施日常维修及巡检、铁塔场地服务、网络保障服务、电力保障服务，依照性质分为日常维护、维修替换、运行支出3个部分；吉林省“秸秆禁烧”监控系统建设项目（一期工程）第二阶段系统及设备运维服务所涉及的监控中心平台系统维护、人员驻场服务、196个前端监控设施日常维修及巡检、铁塔场地服务、网络保障服务、电力保障服务，依照性质分为日常维护、维修替换、运行支出3个部分。

服务期限：12个月，其中林省“秸秆禁烧”监控系统建设项目（一期工程）第一阶段系统及设备运维服务为2025年8月25日起至2026年8月24日；吉林省“秸秆禁烧”监控系统建设项目（一期工程）第二阶段系统及设备运维服务为2025年9月26日起至2026年9月25日。

2.3 工作材料

2.3.1 乙方提供本项目所需的基本工作材料和工具，包括但不限于日常维护所需的清洁用品、润滑油等。

2.3.2 对于超出基本工作材料范围的特殊材料或设备，由甲方负责提供或采购。如确需乙方采购，双方另行协商并签订补充协议。

2.3.3 乙方因履行本合同而产生的材料费用已包含在合同总价中，甲方不再另行支付。

第三章 价格和支付方式

3.1 乙方向甲方提供的本合同项下的所有合同约定的运维服务总价格“合同总价”人民币[8325846.00]元（含税）（大写[人民币捌佰叁拾贰万伍仟捌佰肆拾陆元整]），增值税率6%，不含税的价款为人民币[7854571.7]元，（大写：[人民币柒佰捌拾伍万肆仟伍佰柒拾壹元柒角]）。

3.2 结算周期：[分批次结算] 甲方采取[银行转账]的方式向乙方付款。

3.2.1 签订合同后由乙方负责提供同支付金额等额的正规发票，甲方向乙方支付协议总金额的[80]%。

3.2.2 完成交接、调试、验收合格后，由乙方负责提供同支付金额等额的正规发票，甲方向乙方支付协议总金额的[20]%。

3.2.3 经双方协商一致，本项目验收工作由甲方组织专家开展，相关专家评审费用由乙方承担。

3.3 双方开户银行名称、地址和账号为：

甲方名称：[吉林省生态环境厅]

地址：[长春市经济技术开发区浦东路 813 号]

联系电话：[18704300106]

纳税人识别号：[11220000MB18495402]

乙方公司名称：[中国铁塔股份有限公司吉林省分公司]

地址：[长春市南关区华新街 1077 号]

联系电话：[0431-88537077]

纳税人识别号：[912201053099058877]

开户行：[中国建设银行长春红旗街支行]

银行账号：[22001450200059330099]

3.4 如协议期内因国家政策发生税率调整，本协议中不含税价格不变。

第四章 故障处理及项目验收

4.1 乙方应严格按照甲方的要求，按时对运维范围内的相关项目进行维护和巡检，并填写巡检记录簿和甲方要求填写的相关记录文档。在服务过程中发现存在隐患或故障的，乙方应在系统故障 4 小时内作出响应，紧急情况下，应在 1 个小时内作出响应。并采取合理的措施并报告甲方，并对维保服务期内的软硬件设备，延续原厂质保，并包含设备维修及更换服务，其中林省“秸秆禁烧”监控系统建设项目（一期工程）第一阶段软硬件设备质保期于 2026 年 8 月 24 日结束；吉林省“秸秆禁烧”监控系统建设项目（一期工程）第二阶段软硬件设备质保期于 2026 年 9 月 25 日结束。如因方案变更引起的工作量增减

按照以下方式调整：乙方将变更后实际实施工作量以及相关价格测算依据经甲方进行书面确认后作为双方结算的依据。

4.2 隐患或故障处理后，乙方一周内反馈隐患或故障的排除后续跟踪情况。同时甲方可以随时进行验收，发现问题及时反馈乙方。

4.3 甲方对运维范围内的相关项目进行普查和抽查，并检查相关代维记录，验收中发行问题的，乙方应于3个工作日内进行整改，直至达到合格要求。

4.4 验收测试按照项目要求和甲方按协议及相关附件中的有关约定进行，乙方提供必要的配合。如果测试结果符合甲方约定的验收标准，双方将签署三份《验收合格证明书》（详见附件），其中两份由乙方保留，一份由甲方保留。

4.5 服务质量标准和验收标准应满足甲方采购文件中服务标准和要求内容。

第五章 权利和义务

5.1 甲方的权利和义务

5.1.1 委托乙方在本协议约定的范围和内容的承担吉林省“秸秆禁烧”监控系统建设项目（一期工程）第一阶段系统及设备运维服务所涉及的监控中心平台系统维护、人员驻场服务、289个前端监控设施日常维修及巡检、铁塔场地服务、网络保障服务、电力保障服务，依照性质分为日常维护、维修替换、运行支出3个部分；吉林省“秸秆禁烧”监控系统建设项目（一期工程）第二阶段系统及设备运维服务所涉及的监控中心平台系统维护、人员驻场服务、196个前端监控设施日常维修及巡检、铁塔场地服务、网络保障服务、电力保障服务，依照性质分为日常维护、维修替换、运行支出3个部分。

5.1.2 依据国家政策、法规、行业等其他规定、标准以及本协议约定，对乙方代维工作进行日常规范管理、监督、检查和考核；有权向乙方提出整改意见（包括但不限于维护人员的更换建议），乙方应予以配合。

5.1.3 对乙方的维护质量实施监督、检查，并及时予以通报。

5.1.4 对于乙方上报的重大隐患或故障由甲方负责组织方案并维修，乙方积极配合。

5.1.5 甲方应当根据维护需要，为乙方人员提供便利条件，并尽力配合乙方的运维工作。

5.1.6 有义务依本协议约定向乙方支付服务费。

5.1.7 甲方应当向乙方提供经双方确认的运维服务所必备的技术资料、图纸等文件。

5.1.8 甲方如需变更服务内容，应至少提前15个工作日以书面形式通知乙方。乙方有

权根据变更内容评估其可行性,并有权拒绝不合理的变更要求。因甲方要求变更而产生的额外费用和可能的工期延长,均由甲方承担。

5.1.9 在本合同有效期内,甲方不得就本合同约定的服务内容与任何第三方进行类似的合作。如甲方违反本条款,应向乙方支付合同总额 30%的违约金,并赔偿由此给乙方造成的所有损失。

5.1.10 甲方应按照合同约定的验收时间、地点、方式等要求对服务成果进行验收。若甲方不按照原约定进行验收,乙方不对验收结果承担任何责任,甲方仍需按约定支付全额费用。

5.2 乙方的权利和义务

5.2.1 遵守相关政策、法规、行业规定等其他相关规定以及协议约定,接受甲方的日常规范指导和监督检查。

5.2.2 对设备巡检发现的隐患或故障及时向甲方汇报。

5.2.3 服从甲方的业务指导和监督并遵照甲方相关出入、设备使用等规章制度,对甲方提出的整改意见积极整改。

5.2.4 承诺设备代维业务的服务质量符合国家有关要求和本协议双方的约定。在质量出现问题后,乙方应根据甲方要求进行整改。

5.2.5 乙方在代维业务中不得自行改变维护内容和标准,不得超出甲方委托其代维的业务范围提供服务。

5.2.6 在履行本协议期间,应严格遵守相关的安全法规、规范和本协议及其附件的规定;并自觉接受地方相关管理部门及甲方组织的安全生产工作监督检查,采取必要的安全防护措施,与其相关工作人员签订安全生产协议,对其所有工作人员的安全负全部责任。

5.2.7 有义务配合甲方进行检查和验收。

5.2.8 乙方应派出足够的、技术熟练且具有相应资质人员到现场进行维护。

5.2.9 有权按照本协议约定授权服务费用。

5.2.10 乙方有权根据实际情况对服务内容进行必要的调整。如需进行重大调整,乙方应提前 5 个工作日通知甲方。甲方如有异议,应在收到通知后 3 个工作日内提出,如因服务调整由甲方提出,对此产生的额外费用由甲方承担,如因乙方自身过错,且未能提供同等条件的替代保障方案而无法满足甲方服务需求,由此产生的站址搬迁及其他直接费用由乙方承担。若因不可抗力、第三方侵权、政府指令或原站址服务条件发生重大变化等非乙方原因导致无法继续服务的,双方应友好协商解决方案,所涉费用由双方另行协商分摊。

第六章 违约责任

6.1 一般性规定

任何一方在本协议中的任何陈述和/或保证不真实、不准确、不完整,或者存在虚假陈述、遗漏或误导性陈述,或违反其在本协议下做出的任何承诺,或违反本协议的任何条款,即构成违约。就守约方的实际损失,违约方应向守约方做出全面和足额的赔偿。

一方违约给另一方造成损失的,违约方应赔偿给另一方因维权而发生的全部费用(包括但不限于诉讼费、保全费、律师费、交通费、执行费、公证费、调查取证费等)。

6.2 甲方责任

6.2.1 如甲方未能在约定时间内支付服务费的,视为逾期未付。自乙方书面形式通知载明的支付日后第一日起每逾期一日,甲方应向乙方支付相当于协议总价[0.01] % (千分之[0.1])的违约金,不足一日的按一日计算,直至乙方收回全部服务费及违约金为止。如延迟超过[30]日仍未支付的,乙方可以暂停服务,如超过[60]日的,乙方可以提前终止服务。

甲方超过 60 日未支付服务费的,乙方提前终止服务后,甲方应向乙方支付应付而未付服务费的 10%的违约金。

6.2.2 双方签署协议后,甲方要求撤销、变更需求的,如乙方已经开展实质性工作,双方应友好协商需求变更的具体方案,甲方补偿乙方因需求变更所发生的相关损失,包括但不限于:人工费用、管理费用、运行费用等。

6.2.3 甲方如果要求乙方全部或部分暂停执行服务或终止本协议,应当提前 30 日通知乙方,乙方应当立即安排停止执行服务。除本协议另有约定外,甲方应补偿乙方的相关损失。

6.3 乙方的责任

6.3.1 双方签订协议后,如乙方未按照本协议要求完成提供服务或因乙方原因导致故障未及时处理的,乙方应赔偿由此导致甲方的相关损失。

6.3.2 当甲方认为乙方无正当理由而又未履行服务时,可向乙方发出通知。乙方应在接到通知后 15 个工作日内予以答复。若未答复的,甲方可在通知发出后 30 个工作日内发出终止本协议的通知,本协议即终止。同时甲方可以就因此导致的损失要求乙方承担相应的赔偿责任。

6.3.3 在本协议签订后,若实际情况发生变化,使得乙方不能全部或部分执行服务时,乙方应当采取措施避免损失扩大,并立即通知甲方,甲方有权采取措施确保本项目不受过大

影响。如不能执行服务是由乙方自身原因导致,此时甲方有权视情况追究乙方的责任。

6.4 第三方责任

6.4.1 因第三方原因导致项目遭受偷窃、破坏、损毁等损失的,乙方可配合甲方向保险公司或第三方进行索赔。

第七章 法律适用和争议解决方式

7.1 本协议适用中华人民共和国法律。

7.2 所有因本合同引起的或与本合同有关的任何争议将通过双方友好协商解决。双方协商解决不成的,则任何一方均可采取下述第[2]种争议解决方式:

(1) 将争议提交[甲方所在地]仲裁委员会,按照申请仲裁时该会的仲裁规则进行仲裁。仲裁在[甲方所在地]进行。仲裁语言为中文。仲裁裁决对双方均有约束力。仲裁费用由败诉方承担。

(2) 向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

7.3 在争议解决期间,双方在所有其他方面应继续执行本合同。

7.4 文书的通知与送达

1、双方一致确认并同意以下通讯联系方式和地址为各方履行本协议、解决协议争议时接收对方文件信函或法律文书的送达地址。

甲方:吉林省生态环境厅

收件地址:长春市经济技术开发区浦东路 813 号

邮政编码:130000

乙方:中国铁塔股份有限公司吉林省分公司

收件地址:长春市南关区华新街 1077 号鸿泰城市广场 7-2 栋

邮政编码:130000

2、上述送达地址和联系方式的适用期,第一本协议履行完毕,第二司法程序终结。

3、任何一方在适用期内变更约定送达地址和联系方式的,应在变更之日起两日内以书面方式通知到对方。

4、双方均承诺:上述约定的送达地址真实有效,如有错误,或者变更后未在约定时

间通知到对方，导致文件信函或者法律文书送达不能的法律后果由责任方承担。

5、风险提示：任何一方通过直接送达、邮寄送达或者电子信函方式发出的信函或者法律文书，在到达双方确认的上述住所地、通讯地址、电子信箱、指定收件人等任一地址或者人员时（即使被拒绝签收或者邮寄被退回）均视为已经送达，拒绝签收之日或者邮寄被退回之日应视为送达之日。

第八章 保密责任

8.1 本协议拥有信息的一方（“提供方”）根据本协议向另一方（“接受方”）提供的信息，包括但不限于技术性信息、商业性信息、文件、程序、计划、技术、图表、模型、参数、数据、标准、专有技术、业务或业务运作方法以及其他专有信息，本协议履行过程中形成的所有信息、数据、资料、阶段性成果和最终成果，本协议的条款和与本协议有关的其他商业信息和技术信息（以下统称“保密信息”），只能由接受方及其人员为本协议目的而使用。除本协议另有规定外，对于提供方提供的任何保密信息，未经提供方的书面形式同意，接受方及其知悉保密信息的人员均不得直接或间接地以任何方式提供、披露或转让给任何第三方，或许可第三方使用，或以保密信息为任何第三方提供任何意见或建议。在本条中，“第三方”是指除本协议当事人以外的任何自然人、法人或其他组织，但不包括双方的关联公司。

8.2 提供方向接受方提供或披露的保密信息，仅可由接受方为执行本协议需要披露给指定的雇员，并且仅在为执行本协议所需的范围内进行该等披露；但是，接受方在采取一切合理的预防措施之前，不得向其雇员披露任何保密信息，该等预防措施包括但不限于告知该等雇员将要披露信息的保密性质，由该等雇员做出至少与本协议保密义务一样严格的保密承诺等，以防止该等雇员为个人利益使用保密信息或向任何第三方做出未经授权的任何披露。接受方雇员违反保密义务的，视为接受方违反保密义务。

8.3 接受方的律师、会计师、承包商和顾问为提供专业协助而需要了解保密信息时，接受方可向其披露保密信息，但是，其应要求上述人员签订保密协议或按照有关职业道德标准履行保密义务。

8.4 如相关政府部门或监管机构要求接受方披露任何保密信息，接受方可在该政府部门或机构要求的范围内做出披露而无需承担本协议项下的责任。但前提是，该接受方应立即将需披露的信息书面形式通知提供方，以便提供方采取必要的保护措施，且该等通知应尽可能在信息披露前做出，并且接受方应尽商业上合理的努力确保该等被披露的信息获得有关政

府机关或机构的保密待遇。

8.5 本条所规定的保密义务在本协议终止后继续有效，有效期为协议终止后 5 年。

8.6 本条规定的保密义务对以下信息不适用：

(1) 在一方披露时，已经是公众所知的信息，或者在披露后，并非由于接受方或其雇员、律师、会计师、承包商、顾问或者其他人员的过失而成为公众所知的信息。

(2) 有书面形式证据证明在披露时已经由接受方掌握的信息，而且信息并非直接或间接来自提供方。

(3) 有书面形式证据证明第三方已向接受方披露的信息，而该第三方并不负有保密义务，并且有权做出披露。

8.7 当本协议解除或终止时，接受方应立即停止使用且不得许可第三方使用提供方的保密信息，同时，接受方应按照提供方的书面形式要求，将提供方提供的保密信息退还提供方或予以删除或销毁，不得以任何形式留存。

第九章 协议的生效、变更、补充和终止

9.1 本协议自双方法定代表人或授权代表签署并加盖公司公章或公司合同章之日起生效，服务期限为【 12 】个月。如需延长服务期限，双方应另行协商签订补充协议。

9.2 本协议提前终止（包括合同提前终止、不可抗力提前终止、政府行为提前终止和一方违约提前终止等）或到期终止后，应根据乙方履约情况、进度及支付比例支付服务费，乙方应按本条的有关规定办理移交手续。

9.3 本协议的终止并不影响各方应当承担的责任。

第十章 其他条款

10.1 本协议附件与本协议具有同等法律效力。

10.2 如有未尽事宜，双方友好协商，另行签订补充协议，补充协议与本协议具有同等法律效力。补充协议条款与本合同意思表示不一致的，应以补充协议为准。

10.3 本协议一式肆份，双方各执贰份，均具有同等法律效力。

10.4 本协议将保持其有效直至双方已完全履行协议项下的所有义务并双方之间的所有付款和索赔已结清。

10.5 任何一方未经另一方同意，不得向任何第三方透露协议内容。任何一方向其关联方透露的，不受此限制。

10.6 本协议中的相关义务，包括保密条款，如协议双方有特别约定，则在本协议解除或终止之后，仍对协议各方具有约束力。

10.7 未经对方书面形式许可，一方均不得以广告或在公共场合使用或摹仿对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写，任何一方均不得声称对对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写拥有所有权。

10.8 甲方与乙方因执行本协议或与本协议有关的一切的通知都必须按照本协议中的地址，以书面形式或甲方与乙方确认的传真或类似的通讯方式进行。采用信函方式的应使用挂号信或者具有良好信誉的特快专递送达。如使用传真或类似的通讯方式，通知日期即为通讯发出日期，如使用挂号信件或特快专递，通知日期即为邮件寄出日期并以邮戳为准。

10.9 本协议各章标题仅为提示之用，应以条文内容确定各方的权利义务。

10.10 任何与本协议相关但未在协议中明确约定的事项，应由双方友好协商予以解决。

10.11 如本协议的任何条款在任何时候变成不合法、无效或不可强制执行而不从根本上影响本协议的效力时，本协议的其它条款不受影响。

10.12 知识产权 (1) 在本合同履行过程中，乙方利用自有知识产权为甲方提供服务的，乙方保证不会因此侵犯任何第三方的合法权益。(2) 在本合同履行过程中，乙方为履行本合同义务而创造的知识产权归乙方所有。甲方在合同约定的使用范围内可以使用该知识产权，但不得用于与本合同无关的其他用途。(3) 未经乙方书面同意，甲方不得将乙方的知识产权用于本合同约定之外的其他用途。

第十一章 不可抗力

11.1 不可抗力是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，包括但不限于自然灾害、政府行为、社会异常事件等。

11.2 遇有不可抗力的一方，应在 48 小时内将事故情况通知另一方，并在 15 日内提供事故详情及本合同不能履行、或者部分不能履行、或者需要延期履行的理由的有效证明文件。

11.3 因不可抗力导致无法履行合同的，可部分或全部免除责任，但法律另有规定的除外。

11.4 不可抗力事件结束后，双方应本着诚信、公平的原则协商是否继续履行合同。如

不可抗力导致合同目的无法实现，任何一方均有权解除合同，且双方互不承担违约责任。

第十二章 知识产权

12.1 双方在本合同履行过程中，各自享有的商标权、专利权、著作权等知识产权归各自所有。

12.2 乙方因履行本合同而产生的新的技术成果、改进等知识产权归乙方所有。甲方在本项目范围内可以无偿使用，但不得向第三方转让或许可使用。

12.3 乙方保证其提供的服务和交付的成果不侵犯任何第三方的知识产权。如因乙方提供的服务或成果侵犯第三方知识产权而导致甲方遭受损失，乙方应负责赔偿，但由甲方提供的资料、设备等导致的侵权除外。

12.4 未经对方书面同意，任何一方不得使用对方的商标、商号或其他标识。

附件：

附件 1：验收合格证明书

附件 2：服务承诺书

附件 3：价格一览表

附件 4：维护考核办法

(以下无正文)

本页为《[吉林省生态环境厅]与中国铁塔股份有限公司[吉林省]分公司订立的[吉林省“秸秆禁烧”监控系统建设项目(一期工程)第一、二阶段系统及设备运维]合作协议》签字盖章页,无协议正文。



甲方(盖章):

吉林省生态环境厅

法定代表人/负责人

或授权代表(签字):

李杨

签订日期: 2025年 8 月 19 日

乙方(盖章):

中国铁塔股份有限公司吉林省分公司

法定代表人/负责人

或授权代表(签字):

签订日期: 2025年 8 月 19 日

附件 1：验收合格证明

验收合格证明书

甲方：吉林省生态环境厅

乙方：中国铁塔股份有限公司吉林省分公司

乙方为甲方提供的吉林省“秸秆禁烧”监控系统建设项目（一期工程）第一、二阶段系统及设备运维，于 X 年 X 月 X 日由甲方在乙方的协助下完成对约定的项目实施内容的验证，并于 X 年 X 月 X 日在甲方组织的验收会议中顺利通过客户方的验收。

本项目按照既定的维护方案进行，在项目运行与验证期间，各部分功能运行正常，满足甲方对于运维服务要求和功能要求。

按合同及相关附件的约定，系统的测试结果满足双方共同确认的所有运维服务要求，验收合格。

甲方（盖章）：

日期：20XX-X-X

附件 2：服务承诺书

吉林省生态环境厅：

我司运维服务承诺具有实质性内容，针对性、操作性强等特点，具体服务承诺如下：

1、运维工作人员

(1) 我司针对本项目成立专门的运维团队和项目管理机构，负责保障服务期内本项目安全、稳定地运行。我司明确运维团队组织、人员、岗位职责、工作流程等，建立详细的运维保障体系，并提供方案。

(2) 系统运维团队具备系统工程运行维护能力。

(3) 系统运维团队熟练掌握网络安全配置技术，包括网络及安全设备管理等技术。

(4) 系统运维团队具备视频服务管理能力，精通视频监控设备与平台，精通视频资源目录服务体系管理，精通各种系统设备维护。

2、巡检排故工作

(1) 对重点设备的维护工作，采取分工负责的措施；节假日期间，或有重要的会议及有关活动期间，应专门安排值班，同时作好应急准备工作，必要时安排专人在现场值班，以确保系统正常运行。

(2) 维护人员应围绕系统功能、系统的各项技术指标及操作运行情况，逐点、逐台、逐项地进行检验，边检边进行记录，并排除发现的故障。

3、用户信息反馈及持续改进工作

(1) 建立客户意见反馈渠道，收集对维护工作的希望、要求和意见。

(2) 建立维护工作联系卡，提供公司相关部门负责人及维护工作人员联系电话，保证与客户联系的畅通、维护工作的及时、有效。

(3) 每半年向用户送交《维护工作客户意见征询表》，收集对维护工作的意见、要求和评议。

(4) 每维护年度对客户满意度作统计分析，提交书面报告。

(5) 及时修正维护工作方案、方法及纠正维护工作的不足之处，回复客户的意见和要求，提高维护工作质量和服务水平。

4、服务响应承诺

(1) 运营维护服务承诺

我司提供服务期内详细的运行维护保障服务方案，包括服务内容、服务形式和服务保障措施。我司的运维服务方案完全满足以下具体要求：1) 系统质量保证：服务期内，我司保障系统能以满足本招标文件中技术要求的性能有效运行，保障过程中，涉及的软硬件升级、更换、维修等所产生的费用均包含在本次服务采购中，我司对此进行服务承诺，采购人不再支付任何费用。2) 我司每月应对系统和关键设备进行巡检，写出巡检报告并提供给采购人；应对设备进行安检、除尘保洁、线路等维护，对系统进行优化等。3) 服务期内，我司设立7×24小时热线服务电话，受理采购人系统故障申告、技术咨询。我司在收到采购人系统故障申告后，必须按招标要求及时解决。4) 我司为监控中心（室）提供驻场技术服务人员。5) 我司在采购人本地建立备品备件库。如果设备故障在规定时间内仍无法排除，我司在随后24小时内提供不低于故障设备规格型号档次的备用设备供采购人代替使用，直至故障设备修复，对无法修复的硬件免费更换原厂产品，确保系统的正常运行。6) 服务期内，我司根据采购人的要求对系统进行完善。对系统进行的任何配置、数据改动及其它可能对系统和业务造成不良影响的操作，必需经采购人确认后方可进行。7) 服务期满后系统出现故障，我司配合采购人尽快解决故障，并提供技术支持。

(2) 应急处理方案要求：1) 我司提供系统核心部分及主要设备发生故障时的应急处理方案；我司保证对故障设备及时维修和更换。2) 我司保证不同时期提供同类原厂产品兼容。

5、我公司用于本项目的运维维修技术人员及设备情况、备品备件供应的保证措施及收费标准：

(1) 我公司将本项目设为公司重点标杆项目，本项目的运维维修技术人员全部选用经验丰富、技术出众的专业人才，针对不同问题故障安排不同专业技术人员，统一由售后服务经理调遣，保证在最短时间内解决故障。针对本项目我公司将固定准备一套维修维护设备，专用于此项目，避免维系设备使用冲突。我公

合同编号：CTC-JLJS-2025-000164

司将联合设备、材料生产厂商提供备品备件，如有需要使用备品备件的情况发生可在第一时间内提供备品备件。

供应商名称（加盖公章）：中国铁塔股份有限公司吉林省分公司

2025 年 月 日



附件 3：价格一览表

服务项	服务内容	含税价格（万元）	税率
系统及设备运维服务	吉林省“秸秆禁烧”监控系统建设项目（一期工程）第一阶段系统及设备运维服务所涉及的监控中心平台系统维护、人员驻场服务、289个前端监控设施日常维修及巡检、铁塔场地服务、网络保障服务、电力保障服务，依照性质分为日常维护、维修替换、运行支出3个部分；吉林省“秸秆禁烧”监控系统建设项目（一期工程）第二阶段系统及设备运维服务所涉及的监控中心平台系统维护、人员驻场服务、196个前端监控设施日常维修及巡检、铁塔场地服务、网络保障服务、电力保障服务，依照性质分为日常维护、维修替换、运行支出3个部分。	832. 5846	6%

附件 4：维护考核办法

考核采用月度考核、年度考核和不定期抽查三种形式。月度考核平均评分占年度考核总评分的 60%，每次月度考核满分为 100 分；不定期抽查平均评分占年度考核总评分的 40%，每次不定期抽查考核满分为 100 分。

（一）月考核

为对运行维护全过程进行严格控制和监督，贯彻运行维护管理体系，促使运行维护工作制度化、规范化和科学化，确保全程系统畅通。

（1）月度考核计分规则：

运维月度考核内容主要由运维组织管理（10 分）、运维服务质量（20 分）、运维服务过程（40 分）、运维服务管理（30 分）四个考核部分组成。

月度考核内容	考核权重	考核分数	权重分数
运维组织管理	10%	100	权重 * 得分
运维服务过程	40%	100	权重 * 得分
运维服务管理	30%	100	权重 * 得分
运维服务质量	20%	100	权重 * 得分

月度考核得分=Σ 运维组织管理得分*10%+Σ 运维服务过程得分*40%+Σ 运维服务管理得分*30%+Σ 运维服务质量得分*20%

（2）月度考核评分表

序号	考核类别	考核内容	评分权重	考核指标	指标说明	评分标准
1.1	运维组织管理	人员管理	30	人员数量	维护工作专业技术人员数量和资质要严格按照项目招标、应标文件和双方合同规定执行。	缺少一人扣 2 分。
1.2			30	考勤	按考勤制度进行考评。	无故缺勤、脱岗每人扣减 1 分。

序号	考核类别	考核内容	评分权重	考核指标	指标说明	评分标准
1.3			10	人员稳定性	主要运维人员, 应保持稳定性。	未经请示, 擅自变动人员的, 每次扣除 1 分。
1.4		制度管理	30	制度遵守	违反相关规章制度。	每违反一次扣 1 分。
2.1	运维服务过程	日常运维服务	10	巡检工作	根据巡检项目和作业周期对监控系统工程进行日常监控与巡检工作, 形成巡检记录。	每缺失一次 / 份巡检记录扣 1 分。
2.2			5	数据备份	按要求对监控系统工程涉及的相关配置信息、业务部门的数据信息进行定期备份, 并形成记录。	每缺失一次 / 份备份记录扣 1 分。
2.3			5	系统升级	对监控系统工程的操作系统、数据库、业务软件等按作业周期要求进行版本检查升级及补丁更新进行升级, 并形成记录。	每缺失一次 / 份升级记录扣 1 分。
2.4			5	报表统计	按要求定期对监控系统工程按月统计月报表, 包括故障、故障修复及设备更换情况等, 并形成记录。	每缺失一份报表统计记录扣 1 分。
2.5		故障响应支持	20	故障恢复及时率	1、系统故障未在规定时间内恢复的按次数计算; 2、其他故障未在规定时间内按照修复及时率计算, 故障修复及时率 (%) = 在规定时间内修复的故障次数 / 故障总次数 × 100%	1、指挥中心出现系统故障没上报甲方或没在规定时间内完成故障修复, 或同一故障反复出现并未解决, 扣 10 分 2、其他故障及时率达 95% 不扣分, 以下每低 5% 扣 5 分。

序号	考核类别	考核内容	评分权重	考核指标	指标说明	评分标准
2.6	运维服务过程	故障响应支持	20	故障响应及修复时间	系统故障应在 4 小时内作出响应, 紧急情况下, 应在 1 个小时内作出响应。如确需更换配件或设备应在采购人确认设备到场替换后 1 个工作日内予以调试完成。	系统故障超过 4 小时内未作出响应的每次扣 10 分; 紧急情况下, 超过 1 个小时内未作出响应的每次扣 2 分; 如确需更换配件或设备在采购人确认更换设备后超过 1 个工作日内未予以调试完成的每次扣 3 分。扣完为止
2.7		其他运维服务	15	应急保障	积极配合建设单位进行参观、重大活动、节假日、应急保障工作, 及时提交保障计划或预案。	未有效落实保障工作和材料提交, 当月每次减 1 分。
2.8			10	技术支持与配合协调	积极协助用户进行故障问题分析、配合用户其他工作的协同检测和调试应按计划完成服务对象培训, 对运	未落实相关工作, 每一次扣 1 分。
2.9			10	培训	运维过程中出现加分那个人员调整或专项培训需求, 应及时进行响应。	工作未落实或出现相关投诉, 每次扣 1 分。
3.1	运维服务管理	资料管理	30	维护资料提交及时率	按时提交应回复的工单、维护报告, 周报、月报、统计记录等。	未及时提交的, 每次扣 1 分。
3.2		安全管理	40	信息安全	遵循保密管理制度, 不得因运维单位及人员过错造成 “一机两用” 事故、信息泄露或不可恢复损失。	每次扣 2 分。
3.3		流程遵守	30	流程制度	在维护过程中, 按甲方制度要求, 按指导	未遵守的每次扣 1 分。

				遵守	规范中的资源管理、日常运维管理、故障管理规定流程执行。	
4.1	运维服务质量	服务质量指标	100	质量要求	要求在限烧期内单点故障处置时间不超过3个工作日,非限烧期单点故障累计处置时间不超过7个工作日,在满足以上条件下,保证在线率需达到95%以上,超出处置期且平均在线率未满足95%的视为延误。	1、每延误一次,扣除20分。

(二) 不定期抽查

不定期抽查包括现场抽查和日常维护管理抽查,由驻场人员状况(40分)、日常管理(30分)、资料管理(30分)四个考核部分组成。

抽查内容	考核指标	评分	评分标准
驻场人员状况	1. 现场人员是否有缺岗;	20	每缺岗 1 人次扣 2 分。
	2. 考勤记录是否完备。	20	1. 无记录扣 2 分; 2. 有缺失的每项扣 1 分。
日常管理	1. 完成维护作业计划。	10	未完成的每发现一次扣 2.5 分,正偏离。
	2. 交接班记录真实、完整; 3. 巡检记录真实、完整; 4. 日常测试记录真实、完整。	20	记录有缺失或错误的每个次扣 1 分。
资料管理	1. 维护资料归档完整; 2. 维护资料分类清楚; 3. 维护资料按序编号且完整。	30	任一项有缺失或错误的每个次扣 1 分。

(三) 年度考核

年度考核计分规则:

年度考核得分 = $[\sum \text{月度考核得分} / 12 * 60\%] + [\sum (\text{不定期抽查得分}) / (\text{抽查次数})] * 40\%$

注:因地震、洪水、暴雨、人为破坏等不可抗力所造成的问题,不应对考核评分产生影响。

甲方每月对维护质量进行考核，考核不合格的，乙方于 3 日内整改，直至达到甲方维护质量要求。

