

合同编号:



JSHXS2406163CGN00

合同协议书

第一部分 合同书

项目名称: 2024年常州市金坛区金城镇技防监控项目

甲方: 常州市金坛区金城镇人民政府

乙方: 中电鸿信信息科技有限公司

签订地: 常州市金坛区

签订日期: 2024年9月

服务合同

甲方：[常州市金坛区金城镇人民政府]

乙方：[中电鸿信信息科技有限公司]

甲乙双方本着诚实信用、平等互利的原则，就甲方委托乙方承担 [2024 年常州市金坛区金城镇技防监控项目] 服务事宜，经协商一致，签订本合同。

第一条 合同内容

1.1 甲方委托乙方对 [2024 年常州市金坛区金城镇技防监控项目] 进行总体策划设计开发、系统集成、售后服务及保障；乙方向甲方出具项目技术方案（见本合同附件），并经甲方认可后进行实施。

1.2 项目所应达到的质量要求按项目技术方案执行，无项目技术方案的则按国家现行相关标准执行。

1.3 乙方提供本项目所需的硬件设备及相关材料，具体清单见本合同附件。如甲方提供的图纸（如有）与附件清单不符的，以附件清单为准。

1.4 项目的履行地点：[金坛]。

1.5 本项目合同金额为（含税价）[827035.84]元（大写：[捌拾贰万柒仟零叁拾伍元捌角肆分]），均为集成服务费，开具 6% 的增值税发票。

1.6 工期：本合同生效且符合进场条件后 [100] 日历天内（以最晚时间为准）。因甲方原因造成乙方不能按期完成工作的，经甲方书面确认后，乙方工期可以顺延，顺延的日期与甲方造成乙方不能正常工作的日期相等。

第二条 甲方职责

2.1 提供项目所需的工作场地及条件。

2.2 乙方提供的设备、材料到达甲方后，双方进行验收。验收合格的，设备、材料交由甲方负责保管和看护，若因保管和看护不当造成的损坏或短缺，由乙方负责修理或补足，但有关费用由甲方承担。若因此造成工期延误的，乙方不承担责任。

2.3 提供项目所需的各种资料、图纸、数据、表格或系统要求。

2.4 在项目期间做好必要的项目配合和协调工作。

2.5 在方案有变更时应尽早通知乙方，并做好书面记录。因此导致工期迟延的，乙方不承担责任。

2.6 在双方项目验收完毕前，甲方不得使用本合同项下的线路和

设备，否则视为项目验收合格。

2.7 本项目中乙方所提供项目技术方案、系统或软件及相关技术等知识产权属乙方或权利人所有，甲方仅享有使用权，且甲方保证只将其用于本项目。未经乙方书面许可，甲方不得泄露、提供给第三方或用作其他用途。否则，甲方应承担由此引发的一切责任。

第三条 乙方职责

3.1 设计并与甲方详细讨论方案，解答甲方对系统的相关咨询。

3.2 按照项目技术方案实施项目，保质、保量、按时完工。

3.3 负责提供本系统集成项目所需的硬件设备及相关材料（详见本合同附件），并提供相应的售后服务。根据项目需要，经甲方代表签证，乙方可使用代用材料或设备。因甲方原因使用时，由甲方承担发生的经济支出，因乙方原因使用时，由乙方承担费用。由于市场供应情况变化而造成材料或设备变更时，由甲乙双方协商解决。

3.4 竣工后提供详尽的技术文档。

第四条 项目管理

4.1 此项目乙方选派优秀的项目管理人员进行项目管理，并服从甲方现场管理人员指挥。乙方接到甲方要求后市区[6]小时内派出现场代表到项目现场，协调项目部署或技术服务问题，以确保项目的进度和质量。

第五条 验收

5.1 甲乙双方应在设备（材料）到场后的[5]个工作日内按照《硬件设备及相关材料清单》中约定的品牌、型号、规格对设备（材料）进行共同验收，验收合格的，甲方签字确认；甲方逾期不进行验收的，视为设备（材料）验收合格。

5.2 乙方提供竣工验收资料后[5]个工作日内，由甲方根据项目技术方案进行项目验收，无项目技术方案的则按国家现行相关标准验收，项目验收合格的，甲方签字确认。甲方逾期不进行验收的，视为项目验收合格。

5.3 项目工期超过[1]个月的，甲方收到乙方提供的分段验收申请资料后[7]个工作日内，应根据项目技术方案（无项目技术方案的则按国家现行相关标准）对完工部分进行分段验收，完工部分验收合格的，甲方签字确认。甲方逾期不进行验收的，视为该完工部分验收合格。

5.4 如乙方提供的设备（材料）存在质量问题或项目验收不合格的，在乙方完成整改或返工后[1]个工作日内，甲方应按上述验收标准及方案进行验收，验收合格的，甲方签字确认；甲方逾期不进行验收的，视为验收合格。

5.5 本合同项下设备（材料）的所有权自甲方向乙方支付完项目

验收款（即付至合同总价的[100]%）后转移至甲方。

第六条 付款方式

6.1 合同费用总额的所有支付由甲方以[银行转账]（银行转账、电汇、支票等方式）付至乙方。甲、乙双方银行账户信息和纳税人信息：

乙方信息如下：

开户行：[中国建设银行南京湖北路支行]

户名：[中电鸿信信息科技有限公司]

账号：[32001881436059000588]

纳税人识别号/统一社会信用代码：[91320000668382125D]

6.2 甲方按以下方式向乙方支付合同款项：

[全部产品安装调试结束，通过验收后付至合同价款的 40%；

验收合格满一年付至审定价的 70%；

验收合格满两年付至审定价的 97%；

剩余 3% 余款在质保期满后一次性付清（无息）。]

6.3 项目结算：

1. 本项目采用全费用固定综合单价合同。

2. 项目货款结算价包括：

① 合同范围内的工程量

② 变更项目

3. 项目货款的结算原则：

① 结算时单价按合同单价固定不变，工程量根据采购人、中标人双方合同中约定应予计量且实际完成的并经采购人、审计审核的合格工程量确定；

完成采购人要求的合同以外的工程或发生非中标人责任事件的工程量按采购人、中标人双方、审计现场签证确认。

② 变更项目：

a 因乙方过错（包括设计不合理）、乙方违反合同或乙方责任造成的变更：由此而产生的额外费用由乙方承担；

b 因上述乙方的变更而造成设备的闲置、浪费和损坏的损失，由乙方承担。

c 因客观情况或特殊原因变更或者增补的设备、系统，经甲乙双方共同书面确认后可以对本项目部分设备或者系统进行变更，在本合同中有价格的按本合同单价进行计算；本合同中没有单价的设备、系统按变更或者增补单上约定的单价及收费标准（不高于市场价格并经审计确认）进行结算。

d 项目变更按甲方变更指令，甲方、乙方、审计单位现场签证确认的工程量予以结算。

e 非乙方原因出现项目不可实施部分,甲方应配合进行项目变更。

4. 本项目费用的结算以审计单位审定的金额为准。

第七条 维护

7.1 本项目的质量保证期为[三]年,设备(材料)的质保期自设备(材料)验收合格之日起算;系统的质保期自项目验收合格之日起算,在此期间乙方提供免费维护。但对于由于不可抗力,如火灾、水灾、台风、雷击、地震、战争、政府禁令等不能预见、不能完全避免并不能完全克服的客观情况或非乙方原因造成损害的,乙方提供收取材料成本的免人工费用的维护。

7.2 质保期满后,乙方提供有偿维护,收取材料、人工费等维保费用。

第八条 违约责任

8.1 乙方保证为甲方提供的设备、材料为正规渠道产品,若验收时发现存在质量问题的,乙方负责予以更换或退货;乙方保证项目的质量,若验收不合格的,乙方负责无偿整改或返工。

8.2 甲方若逾期不支付乙方合同款,每逾期一周,应向乙方支付合同总额的 0.1%作为逾期违约金,不足一周按一周计。甲方支付逾期违约金,并不免除其支付合同款的义务。逾期超过两周,乙方有权解除本合同,解除合同并不影响甲方对前述违约金的支付,违约金不足以弥补乙方损失的,甲方还应另行赔偿。

8.3 若因乙方责任影响进度,每延迟一周,乙方按合同总额的 0.1%向甲方支付逾期违约金,违约金累计不超过合同总金额的 5%;若因不可抗力、甲方原因或第三方原因影响进度,工期相应顺延,乙方不承担责任。

8.4 甲方不按合同约定履行自己的各项义务导致工期延误的,除乙方工期顺延外,每逾期一天,甲方应按合同总金额的 0.1%向乙方支付逾期违约金。若导致合同无法履行的,甲方还应赔偿乙方因此而遭受的损失,包括但不限于因甲方违约给乙方造成的停工、窝工等损失及其他因其违约导致乙方增加的经济支出和从应支付之日起计算的应付款项的利息等。

8.5 任何一方可在违约事项发生后 30 个工作日内,向对方发出要求索赔的通知,对方在接到索赔通知后 10 个工作日内给予答复,对方在 10 个工作日内未予答复,应视为该项索赔已经被接受。

第九条 保密条款

9.1 本合同一方(“资料披露方”)对其向本合同另一方(“资料接受方”)按照本合同(或就本合同)所提供的各类技术和商业资料、规格说明、图纸、文件及专有技术(简称“保密资料”)享有合法所有权。

9.2 除本合同授权实施的行为外，资料接受方应将保密资料视为商业秘密予以保护，且不得将该保密资料部分地或全部地复制或向第三方披露。资料接受方可仅为本合同的目的向其确有知悉必要的雇员披露对方提供的保密资料，但同时须指示其雇员遵守本章规定的保密及不披露义务。接受方仅得为执行本合同下义务的目的对保密资料进行复制，本合同终止或解除后，接受方必须将保密资料全部返还披露方，并销毁所有复制件。接受方应当妥善保存保密资料，并对保密资料在接受方期间发生的被盗、不慎泄露、或其他有损保密资料保密性的事件承担全部责任，因此造成披露方损失的，接受方应负责赔偿。

9.3 当出现下述情况时，本条对保密资料的限制不适用，当保密资料：

- (1) 并非资料接受方的过错而已经进入公有领域的；
- (2) 已通过该方的有关记录证明是由资料接受方独立开发的；
- (3) 由资料接受方从没有违反对资料披露方的保密义务的人取得的；或法律要求资料接受方披露的，但资料接受方应在合理的时间提前通知资料披露方，使其得以采取其认为必要的保护措施。

9.4 本合同保密期限为合同生效之日起三年。

第十条 个人信息保护和数据安全

为履行本合同，甲方委托乙方处理相关数据和個人情報の，双方同意按照本条约定执行：

10.1 个人信息种类：[包括但不限于用户信息等，如号码、身份证、通话记录等]；乙方处理数据和個人情報の期限为：[与本合同履约期限一致]；处理方式为：[委托处理] 以及本合同约定的其他处理方式。

10.2 甲方保证，其委托乙方处理个人信息已经向个人信息主体履行了法定告知义务，并取得了其同意。甲方保证，其委托乙方处理的个人信息和数据来源合法合规，不存在违反法律法规、监管要求的情况。

10.3 双方均应当严格按照相关法律法规规定，采取措施确保个人信息处理活动符合法律、行政法规的规定，防止未经授权的访问以及个人信息和数据的泄露、篡改、丢失。

10.4 乙方有权对甲方提供的个人信息和数据来源合法合规性情况进行检查。对于乙方检查发现甲方个人信息和数据来源违反法律法规、监管要求，或者就其向乙方提供的个人信息未依法向个人履行法定告知义务、未取得个人同意，乙方有权要求甲方在一定期限内整改。如果甲方未按照乙方要求整改或整改未达到乙方的相关要求，乙方有权解除合同，且不承担赔偿责任；由此给乙方造成损失的，甲方应当全额赔偿。

10.5 甲方违反本合同及其附件个人信息保护和数据安全相关条款和相关法律法规、监管要求的，甲方应当承担一切民事、行政和刑事责任，如因此给个人信息主体、乙方或其他人造成任何损失的，甲方应当承担全部责任。

第十一条 不可抗力

11.1 本合同所称不可抗力，是指本合同各方由于地震、台风、水灾、战争以及其它不能预见，并且对其发生和后果不能防止或不能避免且不可克服的客观情况。

11.2 本合同任何一方因不可抗力不能履行或不能完全履行本合同的义务时，应在不可抗力发生之日起的 30 日内通知本合同的其它方，并在不可抗力发生之日起的 90 日内向其它方提供由有关部门出具的不可抗力证明。

11.3 因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或全部免除责任，但法律另有规定的除外。迟延履行合同后发生不可抗力的，不能免除责任。

11.4 如果因不可抗力的影响致使本合同中止履行 90 日以上时，甲方或者乙方均有权终止本合同，并书面通知对方。

第十二条 适用法律和争议解决

12.1 本合同适用中华人民共和国法律。

12.2 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。如果双方不能通过友好协商解决争议，则任何一方均可向[乙方]所在地有管辖权的人民法院起诉。

12.3 诉讼进行过程中，双方将继续履行本合同未涉诉讼的其它部分。

第十三条 合同生效及其他

13.1 本合同自双方签字盖章之日起生效。

13.2 本合同一式[肆]份，甲乙双方各执[贰]份，具有同等法律效力。

13.3 任何一方未经另一方同意，不得向任何第三方透露本合同的签订及其内容（包括但不限于项目技术方案、业务报价等）。乙方向其关联公司透露的，不在此限。

13.4 任何与本合同相关但未在本合同中明确规定的事项将由双方另行友好协商解决。对本合同做出的任何修改和补充应为书面形式，由双方签字盖章后成为本合同不可分割的部分。本合同与其补充合同或补充协议冲突时，以补充合同或补充协议为准。

13.5 未得到对方的书面许可，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。

13.6 本合同的任何内容不应被视为或解释为双方之间具有合资、合伙、代理关系。

13.7 本合同替代此前双方所有关于本合同事项的口头或书面的纪要、备忘录、合同和协议。

13.8 双方因履行本合同或与本合同有关的一切通知都必须按照本合同中的地址，以书面信函形式或双方确认的通讯方式进行。采用信函形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。如使用挂号信件或特快专递方式，接受方签收挂号信或特快专递的时间（以邮局或快递公司系统记录为准）为通知送达时间；如果因接受方原因（包括但不限于接受方拒收书面信函、接受方电子邮箱地址不存在或者邮箱已满或者设置拒收等）导致通知发送失败，视为通知已经送达（发送方载明的书面信函寄出时间或者电子邮件发送时间视为通知送达时间）

13.9 附件为本合同不可分割的部分。若附件与合同正文有任何冲突，以合同正文为准。

本合同附件为：[/]

补充附页

经友好协商，对本合同条款补充、修改如下，本补充附页为合同正文的一部分，与合同正文冲突时，以本补充附页为准：

[]

甲方：[常州市金坛区金城镇人民政府]

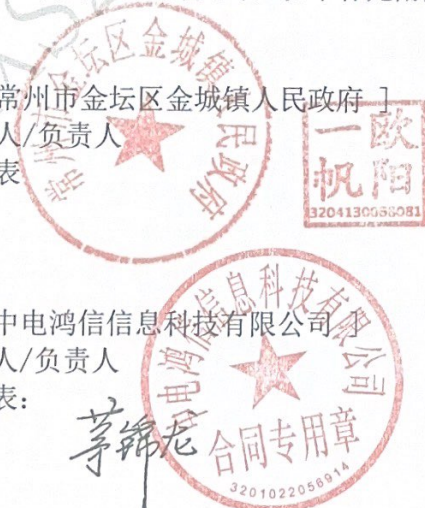
法定代表人/负责人
或授权代表

日期：

乙方：[中电鸿信信息科技有限公司]

法定代表人/负责人
或授权代表

日期：



附件：视频监控系统维护管理办法

第一章 总则

第一条. 为规范“视频监控系统”的运行维护管理工作，确保视频监控系统的安全可靠运行，切实提高系统运行效率和服务质量，使系统更好地服务视频监控系统管理及应用，特制订本维护管理办法。

第二条. 本维护管理办法适用于常州市金坛各级政府出资建设，由常州市金坛区金城镇人民政府具体实施的（含已建、在建）并在质保期内的视频监控系统，项目中标人是维护管理、考核的责任主体，中标人可根据本办法制定相应的实施细则。

第三条. 质保期限、维护管理期限、考核期限按合同期限执行：自项目通过竣工验收之日起计算。

第四条. 视频监控系统维护管理内容分为前端设备维护、网络传输维护、机房环境维护、视频监控平台维护四部分：

1. 前端设备指摄像机、立杆、补光灯、现场设备安装箱及手孔井等；

2. 网络传输指保证系统相互通信和正常运行的网络系统，包括联网所需的交换机、路由器、防火墙等网络设备和连接网络设备的传输线路等；

3. 机房环境指保证系统正常稳定运行的基础设施，包含机房装饰、电力供应、空气调节、灰尘过滤、静电防护、消防设施、网络布线、维护工具等；

4. 视频监控平台包括视频点播硬件、视频存储等硬件设备及平台软件。

第五条. 在质保期内，设备发生损坏、被盗、拆除等情况，中标人须无条件更换或重建，建设方不承担任何费用；同时在质保期内提供免费的设备、链路、平台等搬迁服务。

第六条. 在质保期内，前端监控点因城市建设、道路改造等原因需要拆除的，由中标人负责与拆迁单位联系赔补、重建事宜，相关拆迁补偿款归中标人所有，采购人配合协调。在条件具备情况下（以拆迁补偿协议为准），二个月内必须恢复；不具备重建条件的，由采购人进行重新选址，中标人负责迁址重新建设，点位自双方书面确认后二个月内完成建设、验收并投入使用，采购人不承担任何费用。

第七条. 在质保期内，中标人必须提供各类设备的备品备件，且数量不少于承建项目相应设备数量 2% 的比例。

第八条. 在质保期内，在一年内连续发生 2 次以上（含 2 次）同一设备故障，必须更换故障设备。

第二章 维护管理组织要求

第九条. 常州市视频监控系统的维护管理遵循在常州市金坛区金城镇人民政府统一的领导下，组成分级管理和维护的模式。作为常州市视频监控系统的中标人，具体组织实施系统的维护管理工作。

第十条. 系统的维护管理单位组织结构。

1. 系统中标人负责项目建设范围内视频监控系统的维护管理和考核。

2. 系统中标人对系统采购人负责，并接受采购人的业务指导和归口管理。

3. 中标人成立维护管理小组，明确维护管理小组责任人。

第十一条. 中标人负责本项目建设、维护工作。中标人在项目建设完成、竣工验收时，需提供维护具体部门、责任人及联系方式，如有变更，及时通知采购人；中标人竣工验收后必须成立维护小组到常州市金坛区金城镇人民政府现场办公，进行日常的维护保障工作。中标人应承诺保持派驻人员的连续性和稳定性；派驻人员由采购人负责考核；派驻人员必须服从采购人的管理，包括工作时间、工作安排，严格执行请销假制度；派驻人员在服务期内不得兼任其他项目的维护工作；派驻人员根据工作需要，在市区、辖市（区）内的差旅费用由中标人统一支付；派驻人员调整更换必须经采购人同意。中标人对派驻人员必须进行相关安全保密教育，签订保密协议，有履行保密的责任和义务。

第三章 维护管理职责要求

第十二条. 维护管理单位具体工作职责

1. 贯彻国家及公安部门关于视频监控系统技术、设备及质量管理等方面的方针、政策和规定，组织制定系统的维护规程、维护管理办法和维护责任制度；

2. 认真贯彻执行各项规章制度，落实维护规程和系统安全运行措施，负责制定项目范围内的系统维护管理实施细则；

3. 负责项目范围内系统维护管理、监督检查工作，掌握运行质量情况，制定质量指标，并进行定期检查考核；

4. 负责管理、考核系统设备供应商，制定对设备供应商的管理办法和考核指标，收集整理系统运行过程中的反馈意见，督促相关厂商提高服务质量；

5. 系统发生较大故障时，负责必要的资源协调和处理工作，并在事后组织分析总结，制定防范措施并推广；

6. 组织专业技术专家、设备厂商对系统进行定期巡检，巡检

包括对系统及设备性能测试、维护人员日常维护作业计划执行情况检查、机房环境检查等；

7. 负责归口管理系统范围内的系统优化、升级需求；
8. 负责组织系统维护技术培训、技术交流、联席会议，组织维护人员参加各种培训和考试，提高维护人员管理和技术水平；
9. 负责组织落实各项技术安全措施，确保系统安全稳定运行；
10. 负责对系统范围内故障管理、问题管理、变更管理、版本管理、配置管理等流程规范性和相关制度落实情况进行监督管理。

第十三条. 系统维护小组或维护人员职责

1. 负责收集整理项目范围内的系统运行质量情况，每月向采购人上报信息系统运行情况和所有的维护记录；
2. 配合中标人参与项目范围内系统运行质量分析，协助中标人及时找出系统运行质量或效率下降的原因，提出改进建议，参与编写升级、扩容、实施、测试方案，并配合具体实施；
3. 协助中标人进行项目范围内的产品维保厂商的管理和考核；
4. 负责项目范围内系统的故障申告和服务请求。系统发生重大故障时，按照重大突发事件汇报路径上报建设主管单位；
5. 负责组织和编制系统优化、升级需求，上报系统维护管理单位审核；获得批准后，参与实施；
6. 组织对项目范围内的系统进行定期巡检，落实配合人员，对巡检结果进行确认，对发现问题进行整改。
7. 负责项目范围内系统的设备硬件、配套网络和机房环境的监控和日常维护工作，制定日常维护作业计划并认真执行，保证系统正常运行；
8. 对于系统的所有维护（包括故障处理、系统改进和功能完善增加）都必须填写维护记录，每月向中标人上报项目范围内的系统运行情况和所有的维护记录；
9. 负责项目范围内系统档案资料的维护，及时更新有关资料；
10. 协助中标人对所辖范围内系统的用户账号管理和数据安全，按照信息安全管理相关要求定期进行信息安全自我审核，每月向项目采购人上报项目范围内的系统信息安全情况。

第四章 维护管理工作要求

第十四条. 故障恢复：在质保期内，中标人保证系统 7*24 不间断的稳定正常运行并提供及时维护，避免由网络故障或软件的升级而影响整个系统的运行。系统出现故障后，通过维修，使系统恢复正常运转。系统使用单位对出现的故障向中标人报告，由其派出技术人员进

行排除。维护管理单位必须有相应的资质，中标人须提供相关备用品，相关服务高于厂家标准的，按此要求执行，低于厂家标准服务的，按厂家服务执行。合同期内所有保修服务方式均为中标人上门保修，及由中标人派员到现场维修，由此产生的一切费用均由中标人承担。

(一) 维修投标要求

一般故障

7: 00-22: 00 的时间段内，对中心硬件故障应于 30 分钟内赶到现场，对前端设备故障应于 2 小时内赶到现场；其他时间段，对中心硬件故障应于 1 小时内赶到现场，对前端设备故障应于 3 小时内赶到现场。

紧急故障

7: 00-22: 00 的时间段内，对中心硬件故障应立即赶到现场，对前端设备故障应于 1 小时内赶到现场；其他时间段，对中心硬件故障应于 30 分钟内赶到现场，对前端设备故障应于 1.5 小时内赶到现场。

(二) 维修时间要求

一般故障

中心硬件故障应于到达现场后 4 小时内修复，前端设备故障应于到达现场后 24 小时内修复，逾期须向金坛分局书面说明原因，经批准后适当延期。

紧急故障

中心硬件故障应于到达现场后 2 小时内修复，前端设备故障应于到达现场后 12 小时内修复，逾期须向金城镇政府书面说明原因，经批准后适当延期。

(三) 因光缆断裂、区域停电和不可抗力的原因造成的损坏不受上述限制，但必须采取有力措施和组织足够的力量及时修复。

(四) 设备在维护维修时，存在系统被入侵/攻击的可能。应对此对设备日常维护与维修的行为必须有安全性要求。

1. 要做好维护、维修人员的身份审核。

2. 全程记录相关操作过程。记录必要的软件/设备信息。

3. 应采用原有系统采购的软件与硬件。硬件系统替换时，必须查看设备是否处于刚出厂未使用状态。

4. 在维护、维修工作中要防止系统规划、用户信息、图像资源等信息的泄密。

(五) 应做好各项安全措施，保证维修作业的安全性，并承担全部安全责任。

(六) 维护期满后，中标人应向采购人移交此项目中涉及的设备、网络，并符合原标书要求。

第十五条. 应急处理：将各种系统故障和告警进行分级处理，可

分为一般故障（仅为个别节点不能访问但不影响整个系统的功能）、严重故障（系统的某些功能受损但日常应用基本可维持）、致命故障（系统功能受重大影响或系统瘫痪），并对每个故障等级建立处置规范和流程。视频监控设备一旦发生重大故障，系统维护单位派人员应迅速进行抢修。为应对系统的突发性故障，保证系统在应急情况下能正常运行，必须建立系统紧急抢修的预案，并加以演练。例如，限制各级故障的处理时间，指定处理各级故障的厂商，并明确具体联系人和联系方式，对系统故障建立跟踪机制，跟踪故障处理的整个进程等。

第十六条. 质保期内中标人负责对其提供的所有系统功能调整、升级、维护服务工作，确保各类软件及时更新到最新版本，将成熟的新技术、新标准实时应用到常州市金坛区视频监控系统建设项目，以保证系统能正常高效运行。

第十七条. 中标人负责技术档案和资料的管理，应建立健全必要的技术资料 and 原始记录，包括但不限于：

1. 系统结构图及相关技术资料；
2. 机房平面图、设备布置图、电源电缆、信号线、地线图；
3. 网络连接图和相关配置资料；
4. 各类软硬件设备配置清单；
5. 设备或系统使用手册、维护手册等资料；
6. 工程资料，包括安装、工程设计、测试及开通、试运行、竣工等全套技术资料；
7. 上述资料的变更记录。

第十八条. 中标人负责软件资料管理应包含以下内容：

1. 所有软件的介质、许可证、版本资料及补丁资料；
2. 所有软件的安装手册、操作使用手册、应用开发手册等技术资料；
3. 上述资料的变更记录。

第十九条. 中标人负责配置数据管理要求：

1. 配置数据管理应包含各种静态数据资料(如系统的各种参数设置等)及变更记录；
2. 维护人员必须维护最新的当前系统配置数据。

第二十条. 中标人负责运行记录的管理：

1. 维护作业计划和适用的各种规章制度；
2. 系统运行记录和巡检记录；
3. 故障及处理、设备检修、返修记录；
4. 系统备份磁带、磁盘、光盘的更换及相关信息汇总记录；
5. 软、硬件设备变更和系统参数变更。

第二十一条. 中标人负责对各项操作均应进行日志记录，内容应

包括操作人、操作时间和操作内容等详细信息。中标人维护人员应每日对操作日志、安全日志进行审查，对异常事件及时跟进解决，并每周形成日志审查汇总意见报采购人审核。安全日志应包括但不局限于以下内容：

1. 对于应用系统，包括系统管理员的所有系统操作记录、所有的登录访问记录、对敏感数据或关键数据有重大影响的系统操作记录以及其他重要系统操作记录的日志；

2. 对于操作系统，包括系统管理员的所有操作记录、所有的登录日志；

3. 对于数据库系统，包括数据库登录、库表结构的变更记录。

第二十二条. 中标人负责安全保密要求

1. 联网设备必须采取必要的安全措施，以保障网络的设备安全及所承载业务的信息安全。在计算机上应安装防病毒软件，每天更新病毒库；

2. 未经变更流程，严禁将视频监控系统与公众互联网进行连接；

3. 在与其他外部网络的网络连接处必须安装防火墙，并指定防火墙管理员，只有指定的系统（网络）管理员才能拥有防火墙管理帐号，未经批准，不得进行防火墙策略的更改；

4. 严禁在系统中安装未经授权的软件；不得在系统上运行与工作无关的程序；未经批准，不得利用系统进行培训实习；

5. 未经批准不得擅自抄录、复制配置资料、技术档案，内部资料不得泄露；