

# 浙江省十里丰监狱机房和网络设备 维保服务采购合同

合同编号: CG202312XX44

甲方(采购人): 浙江省十里丰监狱

乙方(供应商): 浙江图灵软件技术有限公司

甲、乙双方根据公开招标的结果, 签署本合同。

## 一、项目内容及合同价格

金额单位: 元

项目名称	技术需求	数量	单价	总价
机房服务器及网络维保服务	1. 乙方提供专业驻点运维人员两名; 日常维护服务、硬件维保服务、零星耗材配件、技术咨询服务等一套。 2. 乙方根据优惠性承诺, 提供部署运维管理软件、提供备品备件服务等。 详见合同第二条。	/	/	/
合 计				
合同总价大写: 叁拾肆万肆仟元整 小写: ¥ 34.4 万元				

注: 1. 项目具体技术需求等详见招标文件、投标文件。

2. 以上合同总价包含项目达到预期使用效果所需的一切费用。

## 二、服务要求

乙方应按招标文件规定的时间和内容向甲方提供服务。

主要包括四部分内容:

1. 针对监狱网络机房内的网络设备、安全设备、服务器群、存储群的日常巡检、运营、配置、管理、维护服务, 提供至少 2 人的专业技术人员驻场。

2. 针对监狱网络机房内的网络设备、安全设备、服务器群、存储群的维修、质保、备件等服务;

3. 针对运营于硬件设备之上的网络安全管理软件、服务器及存储管理软件的维保服务;

4. 提供网络安全专业检查服务及技术咨询服务, 包括但不限于漏洞扫描、安全基线检查、渗透测试, 先进技术应用咨询等。

### (一) 技术团队要求:

#### 1. 驻场人员要求

现场驻点人数应有 2 人或以上, 驻点人员至少两人需取得 HCIP 及以上认证(例如: 思科认证 CCNP/CCIE、华三认证 H3CSE/H3CIE、华为认证 HCIP/HCIE 等), 驻点人员至少 2 名

有3年以上网络运维行业工作经验。（至少一人为网络方向）

在项目运行过程中，未经甲方允许不得更换，不得已更换时，必须与原驻场人员资质相同或以上，且根据协议条款进行相应的项目款扣罚。

## 2. 其他技术人员要求

乙方应由至少6名及以上具有5年以上专业维护服务经验的维护工程师组建维护团队（非驻点），提供全年（含非工作日及国家法定节假日）7×24小时的电话、支持、响应，以确保维护范围内出现的应急问题能够及时响应和解决。

工程师维护团队（含非驻场）需要至少应包括：高级项目经理1名（PMP或计算机技术与软件专业技术资格水平考试的高级资格认证），HCIE存储认证工程师1名，HCIE或CCIE或H3CIE网络认证工程师1名，VCP服务器虚拟化工程师1名；OCP数据库工程师1名，信息安全工程师CISP/CISSP/CISA(含该认证类下的子类)1名。

### （二）硬件及配套软件维保服务

#### 1. 基本要求：

针对机房内核心设备质保过期的，应提供免费的维修质保服务，确保下列清单内的设备处于正常可用无故障运行状态，软件授权及升级更新服务无过期情况。

当设备故障维修时间超过限定时间时，乙方应提供备品备件服务，确保监狱网络信息系统的正常运行。备品备件应确保四小时内送达甲方机房。

当甲方设备出现故障并无法当场修复时，乙方应在四小时内用相对应的备用设备进行更换，待故障设备由乙方负责免费修复后再替换回去，备品备件使用时间直到故障设备修复前不受限制。出现硬件故障需要更换时，乙方需提供同档次、同性能的备品备件，并由乙方负责对原有设备进行维修，如果确定原有设备无法修复的，乙方提供的备品备件赔偿给甲方。故障设备无论是否维修正常，均要归还采购方。

#### 2. 硬件及软件清单

##### （1）安全设备：

序号	设备型号	使用年限	数量	单位	备注
1	HuaWei USG6650	2015	2	台	
2	网神 网闸	2017	3	台	
3	大华 卫星授时 NTP	2020	1	台	
4	盈高安全准入控制系统 ASM6307	2020	1	台	原厂维保（五年到期）
5	外网_网神日志审计	2017	1	台	
6	安恒 内网日志审计	2017	1	台	

7	安恒 探针 DAS-APT-852	2019	1	台	
8	深信服 防火墙 AF-1000-D440-T	2019	1	台	原厂维保 (每年续保)
9	深信服 防火墙 AF-1000-G600P-T	2019	1	台	原厂维保 (每年续保)
10	深信服 数据库审计 DAS-1000-A620-T	2019	1	台	
11	深信服 VPN VPN-1000-B1100-J2	2020	1	台	原厂维保 (每年续保)
12	深信服 AC AC-1000-B1200-J2	2019	1	台	原厂维保 (每年续保)
13	安恒 堡垒机	2017	2	台	
14	柏科 灾备系统	2021	1	台	原厂维保 (五年到期)
15	盈高准入 6750	2021	1	台	原厂维保 (五年到期)
16	安恒 EDR	2019	1	套	
17	鼎顺 网络管理软件	2021	1	套	
18	华为防火墙 USG6550E	2021	1	台	原厂维保 (每年续保)

(2) 服务器、存储:

序号	设备型号	使用年限	数量	单位	备注
1	DELL R720	2016	7	台	
2	DELL R910	2017	10	套	
3	HUAWEI E9000	2015	2	台	每套含 15 个刀片
4	HUAWEI RH2288H V3	2020	2	台	
5	HUAWEI RH5885 V3	2015	2	台	
6	IBM x3850 X5	2011	12	台	
7	IBM BladeCenter	2011	1	套	含大刀片 4 台, 小刀片 10 台
8	IBM-X3650-M3	2014	6	台	

9	IBM-X3650-M4	2013	2	台	
10	IBM x3650 M2	2013	2	台	
11	浪潮服务器	2021	5	台	
12	戴尔 R730	2017	1		
13	戴尔 R750	2017	1	台	
14	中科信创服务器	2021	14	台	原厂维保（每年续保）
15	深信服云桌面服务器	2021	1	台	原厂维保（每年续保）
16	戴尔 R920	2017	1	台	
17	HUAWEI VIS6600T	2015	2	套	存储网关
18	HUAWEI S5800T	2015	2	套	存储列阵
19	HUAWEI S2600T	2015	1	套	存储列阵
20	HUAWEI 5210 V5	2021	2	套	存储（原厂维保，五年到期）

(3) 网络设备：

序号	设备型号	使用年限	数量	单位	备注
1	H3C-S12508	2011	7	台	含双主控、万兆光、千兆光、千兆电板卡
2	H3C-S10504	2011	11	套	含双主控、万兆光、千兆光、千兆电板卡
3	CISCO-C6509	2010	2	台	含主控、业务板卡
4	CISCO-C6504E	2010	4	台	含主控、业务板卡
5	huawei-S7706	2015	1	台	含主控、业务板卡
6	H3C-S7506	2011	2	台	含主控、业务板卡
7	H3C-5560	2018	3	套	
8	huawei-16804	2021	2	台	含双主控、万兆光、千兆光、千兆电板卡 (原厂维保，五年到期)
9	huawei-ce5850	2015	2	台	

10	huawei-sns2248	2015	2	台	
11	huawei-5700	2015	2	台	
15	H3C 路由器	2021	2	台	
16	思科路由器	2017	1	台	

### (三) 备品备件清单

设备名称	最少数量	性能及配置要求
服务器	1 台	CPU: 2 颗 16 核 2.0GHz 以上 CPU; 内存: 128GB 以上; 硬盘: 4T*6 以上; 电源: 2 个; 网卡: 万兆卡 *2
存储	1 台	裸容量至少 28T 容量
交换机	1 台	10Tbps 以上, 具备双主控, 双电源, 千兆电口>10, 千兆光口>10, 万兆光口>10
E9000 网板	1 块	与现有设备可配套使用
其他		超过以上范围外的, 中标方应积极协调, 满足采购方实际运行需要

### (四) 其他零星辅材服务

乙方应为驻场人员配备驻场服务期间所需要的计算机、调试和维护工具等, 以及日常运维中用到的轧带、标签、尾纤、跳线等耗材 (仅限于更换维修维护用途); 此外, 每年提供千兆单模光模块至少 10 个作为耗材备件。

乙方提供 4 台 55 寸电视机或显示器, 作为运维屏幕。提供两台带独立显卡主机作为运维计算机。

### (五) 驻场服务内容及要求

#### 1. 驻场服务内容

保证浙江省十里丰监狱机房内所有硬件设备的正常运行; 对设备进行定期的预防性维护, 做好网络、安全系统、服务器运行的调优工作, 及时发现设备设备或软件系统存在的潜在隐患; 当设备故障时, 确保甲方服务器等设备能得到及时维护。

服务器和网络设备每天完成一次现场巡检服务, 根据甲方提出的要求专项检测, 包括(包括但不限于以下内容): 机房环境检查, 包括温度、湿度、电源及电池工作情况等; 检查硬件设备和外围设备运行情况, 做好设备除尘; 硬件检测诊断, 检查系统错误报告 (Error Log) 以及其他的记录文件;

#### (1) 定期预防性巡检维护

对中心机房的设备设施, 进行每天 1 次的预防性巡检维护服务, 并形成相应记录。

制定相应的定期维保计划, 并按照维保计划要求进行设备维护保养。

根据虚拟化平台实际应用情况, 定制虚拟化平台的维护报告, 包括系统诊断过程、操作步骤、必要的系统优化调整建议等。

## (2) 故障排查处置及系统优化服务

驻场人员应对各机房及网络内的设备发生的网络故障、系统故障、设备故障进行原因排查和修复；同时，根据相关法律和规范，对机房内的网络、系统进行优化调整。

对网络内的线路故障、网络故障、系统故障等进行原因排查，对能够立即修复的及时修复，对设备设施损坏导致的故障，驻场人员应向甲方反馈，及时修复，对非本项目范围的维修维护，应及时向甲方提交建议和提醒。

根据法律和规范，以及甲方相关要求，不断对系统参数、系统策略等进行优化调整。

驻场人员在对该设备和系统进行操作时，应进行测试、备份等妥善的措施和流程，避免造成系统损坏或数据破坏；因操作失误等造成设备故障、数据损坏、误操作等，乙方承担赔偿责任和相应的安全责任。

## (3) 升级更新及维保续保服务

驻场人员需每月对维护范围内的设备原厂维保情况、软件升级情况、漏洞补丁情况、病毒库、规则库更新情况、原厂维保到期情况进行检查，并按照相应的流程和规范进行升级和更新，对本项目内的维保及时进行续保。

## (4) IT 资产管理

乙方须对甲现有的 IT 资产与设备进行全面的登记造册，对相关设备的领用、维修、折旧、报废等进行全方位、全生命周期的管理。乙方须做好相关系统的维护和调整工作，并记录到位。

## (5) 网络环境调整实施

驻场人员需完成甲方网络优化、新系统上线等的调整实施工作，根据需求配合完成所有有关环境准备，实现软硬件集成优化。

完成甲方重要关押点可网管的接入交换机的日常巡检工作，配合协助排查故障。

配合甲方完成所有 IT 设备梳理、网络端口梳理、光纤线路梳理、业务网络梳理、IP 地址梳理、安全访问策略梳理，提供网络结构优化、安全策略优化等优化设计方案。

## (6) 信息化管理维保工作

乙方应部署相应的运维管理系统，便于日常工作任务的生成、分派和考核，形成工作日志等。

## (7) 其他工作内容

根据国家法律规范（网络安全法、等级保护基本要求等）、甲方的有关网络安全要求，协助甲方提出和实施网络相关的整改方案。

甲方为保障机房设备及网络的正常运行而安排的其他工作。

## 2. 驻场服务要求

### (1) 响应要求

乙方必须提供 5×8 小时现场服务，7×24 小时远程的支持、响应。

当甲方所有维保的设备发生故障或需要进行相应变更操作时,在甲方向乙方提出故障响应请求后(以甲方首次通过电话等通讯工具联系乙方的时间点为准),乙方应保证30分钟以内进行服务响应。若甲方请求的问题不影响系统正常运行,乙方应在服务响应后的8小时以内处理完成;若故障导致系统不能正常运行,乙方应尽快到达甲现场,在服务响应后的4小时以内完成故障处理和系统恢复。

当甲方交换机、服务器、存储等设备发生损坏且无法当场修复时,乙方应在服务响应后的4小时以内提供同等档次的备用设备顶替原设备运行,并负责将损坏设备送修,其中所发生的一切费用由乙方承担。

乙方在对招标采购单位的服务器进行故障诊断和恢复时,应承担因操作失误等造成故障扩大、数据损坏、误操作等的赔偿和安全责任。

## (2) 质量要求

乙方应每天对维保范围内的网络设备、服务器、存储、数据库、虚拟化环境、备份系统等软硬件设备,完成一次全面的现场巡检和维护服务。

通过现场巡检、日常维护技术支持、技术培训等措施降低或规避设备故障。维护、检修、升级服务不到位,每次扣500元至1000元不等,引起重大后果的,每次扣罚2000元以上,并对损失进行赔偿。

对相关的系统软件、系统集成软件、设备管理软件等进行安全性维护,保证系统的运行不中断。根据甲方的实际应用环境,为甲方提供个性化的周到服务,保证硬件设备、系统软件、系统集成软件等与应用软件的运行协调一致。

对数据库的安装、配置、数据结构、数据管理、以及数据库运行状态进行维护保障,确保数据库处于稳定运行状态,并将相关数据记入保修档案。通过巡检,对数据库进行全方位的检测和维护,对系统管理员进行相关技术指导,确保数据库处于健康的运行状态。

乙方应建立完善的维护服务台帐,认真详实填报每次巡检和维护情况;对服务期间发生的各项维护、维修等事宜,尤其是网络、主机设备的配置参数变更、系统优化和加固,均应做好相应的详细工作情况记录,并保留原始表单(需甲方签字确认),以备查用。乙方应按周、月、按季及时提交响应的资料和报告(整理成册并装订),并编制、更新硬件设备清单和详细配置说明。

所有因设备故障而由乙方负责免费更换的设备部件,必须具备原制造厂商的铭牌、标志,均需得到原厂商的认证,符合原厂商公布的质量标准,必须通过合法渠道进口。本项目中出现的任何涉及非法进口设备、配件的纠纷,均由乙方承担全部法律责任。

乙方应具备有相应数量的、相应性能的备品备件,供甲方在维护服务期内随时使用。

本项目允许乙方寻求原厂商技术支持的需要而分包服务器硬件原厂商进行服务器的维保,但在实施过程中必须由乙方技术人员全程监护,且任何涉及分包商的维保纠纷,均由乙方依据合同承担全部违约责任。

未经甲方同意和授权，乙方不得更改甲方硬件设备的任何账号和配置。

乙方应做好服务器等硬件设备故障的应急预案编制工作，并在服务期间根据服务器设施的调整做好相应的更新工作。

凡在现场实施系统恢复、服务器承载操作系统重装等涉及网络与信息系统安全的，乙方在具体操作前均须制定具体恢复及应急方案递交甲方审核，在征得甲方同意后方可操作。

本项目包含的所有维护服务（包括：日常巡检、维护、优化、故障处理、备件更换、维修、损坏设备送修等），在实施过程中发生的人工费、差旅费及其它辅助费用等一切费用均应由乙方负责。

乙方在对甲方的服务器等硬件设备进行故障诊断和恢复时，应承担因操作失误等原因造成的故障扩大、数据损坏等的赔偿和安全责任。

### （3）保密及生产要求

乙方应严守甲方的各项业务机密，签定保密协议；禁止向允许范围以外的任何人员或单位（含甲方工作人员、甲方其他项目组、乙方其他项目组等）泄漏信息；不得利用工作中掌握的相关认证信息，取得或变相取得其他利益，或为第三方提供相关便利。如有违反上述情况，甲方有权向乙方追究其法律责任。

保密内容：甲方为国家涉密机关，凡涉及甲方机房的相关技术资料、监狱监管环境信息等，乙方都有予以保密的义务。乙方作为商业机构，甲方必须同时保守乙方的相关商业机密，主要包括乙方的经营信息、技术资料以及涉及本次合同的商务标的。

保密期限：针对甲方工作的特殊性，乙方有义务永久性对甲方机房的相关技术资料、监狱监管环境信息予以保密；同时除非甲方主动向社会公开，否则乙方在任何情况下不得予以泄露。针对乙方的商业机密，甲方有义务在五年内予以保密。

泄密责任：由于一方当事人有意或者无意识行为造成另一方当事人的资料或者机密泄露的，泄密方对本次泄密的直接经济损失进行赔偿，并追究当事人的刑事责任或民事责任。同时，被泄密方有权单方面终止本次合同。

项目实施过程中，乙方相关作业要符合《安全生产法》、《浙江省安全生产管理条例》等相关规章制度要求，乙方无条件对安全负有一切责任，对甲方造成损失的，给予赔偿。

项目实施过程中，包括驻场人员在内的所有服务提供方人员的人身安全和管理责任，由应标方负责。

### 三、知识产权

乙方应保证其向甲方提供的产品或服务均不会侵犯任何第三方的权利。

### 四、转包或分包

不允许转包。

如乙方将项目转包或将不允许分包部分进行了分包，甲方有权解除合同，没收履约保证金并追究乙方的违约责任。



## 五、履约保证金

1. 履约保证金：合同签订后一周内，缴纳合同总价的 1%作为履约保证金，履约期满后，扣除违约扣罚后，无息退还。

## 六、合同期限及续签

1. 交货期：所有应标承诺须在合同签订后两周内完全交付。

其中驻点人员，须经甲方查阅个人简历，面试合格后确认符合履约条件。面试不合格的，甲方有权要求乙方更换驻点人员，直至符合为止。

所有承诺交付后，甲方出具书面验收证明材料，作为服务期计算起点。

2. 实施地点：甲方指定地点。

3. 本次合同服务期为：自甲方对乙方交付情况验收合格之日起一年。

4. 本合同服务期结束后，考核分数高于 70 分的，经甲乙双方协商后，可续签本合同，最多可续签两次。

## 七、支付条款

本项目预付款为合同价的 50%，合同到期后支付至合同价的 100%，支付款项前，乙方需向甲方提供法定的增值税发票。

## 八、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

## 九、违约责任

1. 合同签订后两周内，乙方的驻场人员条件或人数，以及其他应标承诺未向甲方交付的并验收合格的，甲方有权拒绝支付预付款，并按每超期一天扣罚 1000 元处罚，超过 30 天仍不能完成交付的，甲方有权终止本合同，并没收履约保证金。

2. 如乙方未能按照本合同规定或未按照规定时间响应维修、维护服务的，每次扣罚 300 元人民币，当月超过 5 次，附加扣罚 1000 元，造成严重后果的，乙方应进行赔偿，并且甲方有权终止本合同。

因乙方未能履行本合同约定之服务内容，由此影响甲方正常工作而造成相关损失的，由乙方负全部责任，扣罚人民币 500 元并作出相应的赔偿，赔偿数额由甲乙双方共同协商决定，协商不成的可依法向甲方所在地人民法院提出诉讼。一旦发生诉讼，甲方有权终止本合同。

3. 合同期内在未得到甲方允许前不得变更人员，否则甲方有权终止合同（没收履约保证金，并停止合同支付）。驻点人员却因特殊情况需要变动的，应征得甲方同意且补充的驻点人员资质和水平应符合合同要求，并且甲方有权针对该次变动进行处罚 3000 元，未对甲方造成影响并征得甲方书面谅解的可免于处罚。

4. 相应扣罚从履约保证金中扣除，同时乙方须及时补足履约保证金。

5. 履行本合同过程中，因现有技术水平和条件难以克服的技术困难，导致项目部分或全部损失的，风险责任由乙方承担。乙方因其技术能力、过错或疏忽所造成的甲方设备故障或

数据丢失无法恢复，由乙方承担相应赔偿责任，赔偿额度按照实际修复发生金额计算。

## 6. 服务考核

通过对运维服务和合同履行情况进行考核，督促乙方提高服务质量。每季度为一个考核周期，每个考核周期内（满分 100 分），低于 90 分的，甲方对乙方进行约谈提醒；低于 80 分的，甲方向乙方追加扣罚 1000 元；低于 70 分的，甲方有权终止合同，并没收履约保证金（以上低于描述，包含本数）。

1) 违反保密协议，发生泄密事件的，每次扣 20 分。责任人是驻点人员的，甲方可要求更换驻点人员，并根据造成的影响和损失，要求乙方赔偿，并有权终止合同。

2) 违反国家法律、监狱监管安全制度等规定，造成后果的（由甲方认定），每次扣 10 分，并要求对责任人进行严肃处理，造成严重后果的一次性扣罚 30 分，甲方有权终止合同，并没收履约保证金。

3) 根据投标文件中的承诺，违反服务质量、响应速度、出具各类数据报表的质量和及时性的等相关要求的，根据情形严重程度，每次扣 1-5 分，同一事件，多次督促响应未果的（超出承诺时限两倍的）一次性扣除 20 分，甲方对造成的损失有权要求赔偿并有权终止合同。

4) 违反甲方对驻点人员的相关管理制度要求，根据情形，每次扣罚 1-5 分，并通报维保服务公司进行整改，多次违反且态度不端正的，甲方有权要求更换驻点人员，并一次性扣除 20 分。

7. 解除合同应按《浙江省政府采购合同暂行办法》（浙财采监〔2017〕11 号）规定向财政部门备案。

## 十、不可抗力事件处理

1. 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2. 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3. 不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

## 十一、诉讼

双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，可向甲方所在地法院起诉。

## 十二、合同生效及其它

1. 合同经甲、乙两方签名并加盖单位公章后生效。

2. 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须双方经财政部门审批，并签书面补充协议，经报政府采购监督管理部门备案后，方可作为主合同不可分割的一部分。

3. 招标文件、投标文件与本合同具有同等法律效力。

4. 乙方应按照甲方管理要求，签订信息安全保密协议、保密承诺书、企业背景调查表以

及人员个人事项调查表。

5. 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

6. 本合同一式六份，具有同等法律效力，甲方执四份，乙两方执二份。

甲方（盖章）：

地址：

法定（授权）代表人：

签名日期：2023年12月4日



乙方（盖章）：

地址：

开户行：

开户帐号：

法定（授权）代表人：

签名日期：2023年12月4日

