

青海省政府采购项目合同书

项目名称：青海省柴达木监狱安防信息化系统运维服务

项目编号：青海宸晖竞磋（服务）2025-016号

合同编号：QHCH-2025-016

合同金额（人民币）：柒拾捌万玖仟元（789000.00元）

采购单位（甲方）：青海省柴达木监狱（盖章）

成交人（乙方）：青源信息技术（青海）有限公司（盖章）

采购日期：2025年4月23日

采 购 人（以下简称甲方）：青海省柴达木监狱

成 交 人（以下简称乙方）：青源信息技术（青海）有限公司

甲、乙双方根据青海省柴达木监狱安防信息化系统运维服务（项目编号：青海宸晖竞磋（服务）2025-016号）的磋商文件要求、成交人响应文件内容及承诺和采购代理机构出具的《成交通知书》，并经双方协商一致，签订本合同协议书。

一、签订本政府采购合同的依据

本政府采购合同所附下列文件是构成本政府采购合同不可分割的部分：

1. 磋商文件；
2. 磋商文件的更正、变更公告；
3. 成交人提交的响应文件；

二、合同组成

1. 分项报价表；
2. 技术条款偏离表；
3. 其他相关承诺；
4. 成交通知书（交采购人）；
5. 履约保证金证明材料；
6. 磋商文件中规定的政府采购合同通用条款；

三、合同标的及金额

单位：元

一、应用运维

序号	名称	针对该项目所提供的服务分项内容	数量及单位	单价	合计	备注
1	应用系统支持服务培训推广、内容管理	对应用软件提供使用支持，包括业务需求、bug修复、使用支持、上线测试、技术培训等方面的内容。通过应用支持服务，实现“应用不停”的工作目标	12个月	29800	29800	/
2	视频会议系统运维保障	对监狱视频会议系统提供会议支持保障服务，包括如下内容： 1. 会议前的设备检查；2. 软硬件系统调试准备；3. 信号管理、切换和显示；4. 会议状态监控保障；5. 声音质量调节处理；6. 视频信息存储管理；7. 会议音响设备保障	12个月	19800	19800	/

3	信息化接待参观演示支持	按照用户要求对会议、活动、重大事件、参观接待、突发事件进行摄影、摄像，围绕监狱重点工作，对各部门的亮点工作、重大事件、突发事件等以图片或影像形式进行记录。同时，针对参观接待，提供PPT制作支持、演示汇报、调试准备等服务，并对后期视频进行处理、编辑、总结	12个月	29800	29800	/
4	资产管理服务	监狱所需运维的各类信息化硬件资产、软件资产的管理和维护，包括资产核查、资产统计、资产盘点、资产保管、库房整理等服务，实现信息化资产“帐帐相符、帐物相符”的管理目标。	12个月	24900	24900	/

二、基础设施运维

序号	名称	针对该项目所提供的服务分项内容	数量及单位	单价	合计	备注
5	数据库系统运维	通过主动检查相关业务软件数据库运行状态，并定期进行优化，数据校正，确保业务应用系统的稳定运行。	12个月	29800	29800	/
6	中间件系统运维	通过主动检查中间件的运行状态，对中间件进行定期优化，确保业务应用系统的稳定运行	12个月	29800	29800	/
7	主机及操作系统运维	对服务器设备进行管理维护，包括主动巡检、应急响应、故障处理、定期优化等工作内容通过主动检查windows server 2008、windows server 2003、Linux等操作系统的运行状态，对操作系统进行定期优化，配置修改，确保业务应用系统的稳定运行。	12个月	29800	29800	/
8	存储备份系统运维	对数字监狱业务应用系统、执法系统等信息数据的存储硬件提供运维支撑，通过主动检查相关备份软件运行状态，对备份的数据正常情况进行检查，对备份数据的有效性进行测试。	12个月	29800	29800	/
9	网络系统运维	针对监狱现有的网络系统，从接入层到核心层的各类交换机需要有专业的技术人员提供强有力的保障，来确保各类网络的畅通，及时响应和排除网络故障，保障大面积网络瘫痪故障次数为0	12个月	29800	29800	/

10	综合布线系统	综合布线系统主要包括网络类、光纤类、语音线路类的线缆维护，包括日常维护、线路故障调试、信息更新记录、定期汇报维护工作情况等。	12个月	29800	29800	/
11	安防门禁报警系统运维	针对安防报警系统、门禁控制系统、进行日常的巡检、定期维护、故障检修确保报警按钮开关线路等一切正常，定期进行演练测试，保障报警系统的正常运行。并负责制作新增的门禁卡，修改门禁卡权限等；如有视频监控信号系统，运维服务将按照音视频运维流程进行维护和保障、对监控硬件设备及软件系统进行调试、维护。每天对监控设备巡检，确保系统正常运行。	12个月	29800	29800	/
12	视频监控 系统运维	针对音视频监控信号服务进行维护和保障、对监控硬件设备及软件系统进行调试、维护。每天对监控设备进行巡检。对监控系统发生的软、硬件故障进行处置，定期对监控摄像机等设备进行状态监测、保养清洁等工作，确保及时解决各类软硬件问题。	12个月	49800	49800	/
13	PC、打印机 办公终端 运维	对监狱的各类业务办公用台式机、笔记本、U盘、打印机、多功能一体机、速录机、扫描仪、各类读卡器等终端设备进行管理维护。通过终端集成管理服务，实现终端集成管理由“被动响应”到“主动服务”的转变	12个月	39800	39800	/
14	数据中心、 分控机房 运维	对机房整体运行环境（如机房、竖井等关键场所）提供运行管理与维护，包括UPS供配电系统、机房空调系统、机房人员进出管理、软硬件升级、定期除尘、环境清洁、保养服务；机房环境、消防系统、动环等检查、整理；通过基础环境运维服务，实现客户信息系统运行环境得到5*8小时专人值守服务，提升重要场所的应急响应及时性，降低业务中断的风险。	12个月	39800	39800	/

三、数据管理服务运维

序号	名称	针对该项目所提供的服务分项内容	数量及单位	单价	合计	备注
15	业务数据管理运维	对监狱的各类应用系统数据、业务数据进行管理维护，包括数据备份、数据恢复、远程备份管理、行业专业软件升级调整，应用优化；和一致性、完整性、可用性等方面的维护工作。通过数据管理服务，实现信息系统“数据不丢”的工作目标	12个月	30000	30000	/

四、安全管理运维

序号	名称	针对该项目所提供的服务分项内容	数量及单位	单价	合计	备注
16	信息安全管理运维	对监狱提供桌面安全防护、网络安全、安全应急预案及演练服务，针对信息系统中网络安全相关的安全设备、安全软件、安全域、安全策略等方面的管理和维护，为监狱建立信息安全保障体系和安全应急预案，对岗位人员提供培训，对核心业务系统的软硬件进行安全防范。对提供运维的人员、运维工具、运维制度体系方面提供全方位的信息安全管理。	12个月	30000	30000	/

五、应用优化、技术支持与服务

序号	名称	针对该项目所提供的服务分项内容	数量及单位	单价	合计	备注
17	信息化业务软件应用升级、信息化核心基础设施设备保养服务	重要业务软件升级更新,应用优化;空调保养、加氟、清洗、滤芯更换、运行状态监测、优化作业等(每季度1次); UPS原厂服务:充放电测试等保养服务(每季度1次)(签订合同时提供承诺函);	12个月	50000	50000	
18	业务项目配合	配合其他必要信息化项目的开展,保障项目过程中信息网络系统的安全稳定及项目的顺利进行。	12个月	24900	24900	
19	特殊时期值守	针对特殊时期、重要勤务、重要活动、节假日和夜间的信息网络系统运维需求提供保障服务,确保信息网络系统的安全稳定。	12个月	29800	29800	
20	运维服务报告	运维服务报告是运维交付物的主要方式之一,其基本目标是记录整个运维过程,为系统优化、运维规划、升级改造、持续改进等方面的信息化工作提供基础数据,运维方积极协调采购监狱现使用运行的产品厂家专业工程师上门巡检服务,网络安全设备、网络运行设备、监控安防设备等原厂家每季度不低于一次设备系统等上门或者远程巡检,并出具巡检报告及合理化建议。运维方提供结合各个设备原厂家书面出具的巡检报告和相关运维工作,每季度书面出具一份季度综合运维报告交付监狱,项目验收之前书面出具一份年度综合运维报告。	12个月	39980	39980	

六、其他费用

序号	名称	针对该项目所提供的服务分项内容	数量及单位	单价	合计	备注
21	运维期间零星采购服务	一、以不低于运维服务项目投标总金额18%做为运维期间零星采购服务费用。 二、零星采购服务费（含设备维修安装特殊专用工具，辅材、维修费、邮寄费及不可预见费用等）：包括（1）. 更换维修小型低端设备产生的相关维护费用；（2）. 因监狱监管工作需要，局部调整或新增小型信息化项目发生的人员临时雇工和更换必要设备产生的费用；（3）. 突发紧急事件或设备故障应急处置所产生的维护费用。（4）. 其他能够改进信息化运维服务的设备采买、运维费用等。	12个月	142020	142020	/
22	运维服务人员	须驻场不少于3名技术人员（具有信息化相关专业技术认证等证书）	12个月	/	/	/

根据上述政府采购合同文件要求，本政府采购合同的总金额为柒拾捌万玖仟元（789000.00元）

本合同以人民币进行结算，合同总价包括：开展运维服务所投入的产品费、服务费、维护费、人工费、差旅费、检验费、保险费、硬件设备费、运输费、包装费、系统集成费、安装调试费、软件费、技术支持费、中标服务费及其他不可预见费等全部费用。

四、交付时间、地点和要求

1.服务期限：2025年5月6日至2026年5月6日，为期12个月（一年）；不低于3名驻场运维人员须于2025年5月6日前到甲方指定现场面试，甲方面试合格后出具书面通知书，驻场运维人员符合甲方要求方可驻场实施运维服务，如果乙方未按合同要求提供不低于3名驻场运维人员到场，本合同履行时间顺延，直到乙方提供的运维人员数量及技术要求符合甲方要求后，服务之日起算。

服务地点：青海省柴达木监狱

2.乙方提供不符合招响应文件和本合同规定的服务，甲方有权拒绝接受。

3.乙方应将提供运维服务的工具和备品、备件等交付给甲方，如有缺失应及时补齐，否则视为逾期服务。

4.甲方应当在运维服务期满后，组织乙方和专家进行验收，验收时乙方须有乙方代表1人、项目经理1人以及驻场运维人员不低于3人到场（若项目经理与驻场运维人员不是同一人，则项目经理可代表乙方参加，若项目经理与驻场人员同为一人，则乙方必须另外派定1名代表参加），乙方未能按要求参加验收的，视为验收逾期，验收工作顺延15个工作日，造成的损失由乙方自行承担。待验收合格后，由甲乙双方签署产品验收单并加盖采购人公章，甲乙双方各执一份。

5.甲方应提供该项目验收报告交同级财政监管部门，由财政部门按规定程序抽验后办理资金拨付。

6.甲方在验收过程中发现乙方有违约问题，可按招、响应文件及本合同的规定要求乙方及时予以解决，并承担相应责任。

7.乙方向甲方提供产品相关完税销售发票。

五、付款方式：

1.签订合同前，乙方向甲方缴纳合同总额的10%履约保证金，在维保服务期间，乙方有任何违约行为，甲方可直接从履约保证金中直接扣减乙方应付的违约金、赔偿款等。即人民币（小写）：柒万捌仟玖佰元（¥：78900.00元）。

2.签订合同后，乙方提交完整合规的付款手续，甲方在十四个工作日内向乙方预付运维服务费总额的20%；即人民币（小写）：壹拾伍万柒仟捌佰元（¥：157800.00元）。

3.乙方按照合同要求，向甲方派驻不少于3人的运维技术人员，试用无技术问题后，运维服务满180天，乙方提交完整合规的付款手续，甲方在十四个工作日内向乙方支付合同金额的30%；即人民币（小写）：贰拾叁万陆仟柒佰元（¥：236700.00元）。

4.在乙方运维服务期满后，甲方组织乙方和专家对乙方的运维服务项目进行项目验收，验收通过后，乙方出具项目结算评审报告，并提交完整合规的付款手续，甲方在十四个工作日内向乙方支付剩余合同金额的50%；即人民币（小写）：叁拾玖万肆仟伍佰元（¥：394500.00元）。

5.乙方完成12个月的运维服务期，且该项目包含的所有运维服务完成，并通过验收后无任何服务问题和纠纷，乙方向甲方提交完整合规的付款手续，甲方在十四个工作日内向乙方退还10%的履约保证金，不计利息。即人民币（小写）：柒万捌仟玖佰元（¥：78900.00元）。

因乙方出具发票或手续不全，导致甲方未能如期付款的责任由乙方自行承担，甲方不承担逾期付款的责任。乙方在运维服务期间发生违约行为，应当向甲方支付违约金或赔偿款等，甲方有权在应付维护服务费中予以扣除，甲方在扣除相应款项后，按前述付款流程进行支付。

六、合同的变更、终止与转让

1.除《中华人民共和国政府采购法》第50条规定的情形及本合同约定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止。

2.乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

七、违约责任

1.乙方所提供的任何产品工具或货物（如有），其规格、技术标准、材料等质量不合格的，应及时更换，因此造成逾期交货的，还应按逾期交货承担相应违约责任；因质量问题甲方不同意接收的，甲方有权单方部分解除合同，已缴纳的履约保证金全额扣除，并由乙方赔偿由此给甲方造成的一切经济损失。

2.乙方提供的任何产品工具或货物（如有），如侵犯了第三方权益而引发纠纷或诉讼的，均由乙方负责交涉并承担全部责任。

3.因包装、运输引起的产品工具或货物（如有）损坏，按质量不合格处理。并由乙方赔偿由此给甲方引起的一切经济损失。

4.甲方无故延期接受产品工具或货物（如有）和乙方逾期交货的，每天应向对方偿付未交货物的货款3%的违约金，但违约金累计不得超过违约货款的5%。乙方逾期交产品或货物（如有）超过10天，甲方有权单方解除部分合同，已缴纳的履约保证金全额扣除，并由乙方赔偿由此给甲方引起的一切经济损失。

5.乙方未按本合同和磋商响应文件中规定的服务承诺提供服务的，乙方应按本合同合计金额的10%向甲方支付违约金。已缴纳的履约保证金全额扣除，并由乙方赔偿由此给甲方造成的一切经济损失。

6.乙方提供的任何产品工具或货物（如有）在质量保证期内，因设计、工艺或材料的缺陷和其它质量原因造成的问题，由乙方负责，费用从履约保证金中扣除，不足另补。

7. 其它违约行为视具体情形按下列方式承担违约责任：

（1）乙方的服务维护保养工作不符合合同约定的服务维护保养标准或要求的，乙方应当返工，经3次返工后仍达不到标准，则甲方可自行委托第三方进行保养，由此引发的一切费用均由乙方承担，甲方同时还有权单方解除合同，乙方应退还已收取的未提供服务期限的服务费（具体计算方式：已收取服务费-服务费总额÷365天×已服务天数），还应当向甲方支付合同总价10%的违约金，已缴纳的履约保证金全额扣除，并承担由此给甲方造成的损失与责任。

（2）乙方运维员工因服务维护保养过程中保护措施不当或违反安全生产操作规程等人为原因导致人身伤亡或设备损坏、丢失的，由乙方承担全部损失与责任。

（3）若乙方违反本合同约定擅自分包或者转包于第三人，甲方有权要求任何分包、转包人撤离，并且乙方应向甲方支付合同总价10%的违约金，已缴纳的履约保证金全额扣除，甲方同时还有权单方解除本合同，乙方应退还已收取的未提供服务期限的服务费（具体计算方式：已收取服务费-服务费总额÷365天×已服务天数），乙方还应承担由此给甲方造成的损失与责任。

（4）乙方未在合同约定时间内响应或解决故障的，甲方可自行委托第三方进行响应或解决故障，由此引发的一切费用均由乙方承担。同时每发生一次，乙方还应当向甲方支付违约金2万元。累计发生3次，甲方有权单方解除合同，乙方应退还已收取的未提供服务期限的服务费（具体计算方式：已收取服务费-服务

费总额÷365天×已服务天数)，乙方还应当向甲方支付合同总价10%的违约金，已缴纳的履约保证金全额扣除，并承担由此给甲方造成的损失与责任。

(5) 乙方未经甲方同意更换派驻人员，或派驻人员不符合合同要求，或乙方未按甲方要求在合同约定时间内更换派驻人员的，每发生一次，乙方应当向甲方支付违约金2万元，同时乙方应当按照甲方要求及时调整派驻人员。累计发生3次，或乙方未在甲方要求时间内调整人员的，甲方有权单方解除合同，乙方应退还已收取的未提供服务期限的服务费（具体计算方式：已收取服务费-服务费总额÷365天×已服务天数），乙方还应当向甲方支付合同总价10%的违约金，已缴纳的履约保证金全额扣除，并承担由此给甲方造成的损失与责任。

(6) 乙方未按合同约定提供定期巡检或保养服务，或未按合同约定时间提供甲方所需各类运维项目或服务相关报表的，每发生一次，乙方应当向甲方支付违约金2万元。累计发生3次，甲方有权单方解除合同，乙方应退还已收取的未提供服务期限的服务费（具体计算方式：已收取服务费-服务费总额÷365天×已服务天数），乙方还应当向甲方支付合同总价10%的违约金，已缴纳的履约保证金全额扣除，并承担由此给甲方造成的损失与责任。

(7) 乙方提供运维服务后，因运维不善或不及时发生的设备完好率低于98%或季度故障率超过6次的情况的，每发生一次，乙方应当向甲方支付违约金1万元。累计超过6次，甲方有权单方解除合同，乙方应退还已收取的未提供服务期限的服务费（具体计算方式：已收取服务费-服务费总额÷365天×已服务天数），乙方还应当向甲方支付合同总价10%的违约金，已缴纳的履约保证金全额扣除，并承担由此给甲方造成的损失与责任。

(8) 乙方提供运维服务后，除因不可抗力原因和经甲乙双方认定的特殊情况外，乙方以任何形式导致运维服务拖延、停工的，每发生一次，乙方应当向甲方支付违约金2万元，累计发生3次，甲方有权单方解除合同，乙方应退还已收取的未提供服务期限的服务费（具体计算方式：已收取服务费-服务费总额÷365天×已服务天数），乙方还应当向甲方支付合同总价10%的违约金，已缴纳的履约保证金全额扣除，并承担由此给甲方造成的损失与责任。

(9) 本合同所称之为损失包括实际损失和合同履行后可以获得的利益、诉讼费以及合理的调查费、律师费、担保费、保全费等相关法律费用。

(10) 本合同其他条款对违约责任有特别约定的，从其约定。

八、不可抗力

1. 不可抗力使合同的某些内容有变更必要的，双方应通过协商在 30 天内达成进一步履行合同的协议，因不可抗力致使合同不能履行的，合同终止。

2. 除法律、法规规定的不可抗力情形外，双方约定出现 无 情况亦视为不可抗力。

九、知识产权：详见合同通用条款

十、其他约定：

（一）甲方的责任与义务

1. 甲方为乙方驻场运维人员提供运维服务工作场所。
2. 甲方应如实、详细告知乙方驻场运维服务人员工作内容。
3. 在乙方实施服务过程中，甲方在合法、合规、合理的情况下有义务积极配合乙方工作；
4. 在乙方服务完毕后，甲方有义务在维修记录上认真填写意见并签字、盖章；
5. 甲方应严格按照合同约定进行费用支付。
6. 在乙方实施运维服务过程中，甲方在合法、合规、合理的情况下有义务帮助乙方驻场运维人员解决工作和生活需求。

（二）乙方的责任和义务

1. 对乙方单位的要求：

（1）按照招响应文件提供运维服务方案。方案包括但不限于：1、信息系统服务器、数据库及存储运维方案；2、网络系统运维方案；3、工作站及办公电子设备运维方案；4、视频会议系统运维方案；5、运维服务安全保密方案；6、机房运维方案；7、视频监控系统运维方案；8、运维服务响应方案；9、运维日常巡检计划；10、资产及运维资料管理方案。

（2）按照招响应文件提供运维组织机构及人员管理方案。方案包括但不限于：1、组织机构设计（包括组织机构设计原则、组织机构图）；2、运维人员配置情况（包括人员配备原则、人员配备、人员素质要求、人员职责）；3、运维人员管理制度

（3）按照招响应文件提供应急处置方案。方案包括但不限于：1、应急服务响应措施（详细描述突发事件分类和定级、应急处理人员组织机构、应急机构人员岗位职责、突发事件处理原则、突发事件应急流程、预防保障措施及处理办法）；2、机房突发事件应急措施（详细描述机房突发事件的分类和定级、应急处理人员组织机构、应急机构人员岗位职责、突发事件处理原则、突发事件应急流程、机房应急开关机具体措施、服务器及存储设备故障处理、预防措施）；3、安防突发事件应急管理措施；

（4）按照招响应文件提供技术培训方案。方案包括但不限于：1、安防监控系统运维服务培训；2、信息化系统运维服务培训；3、日常维护服务培训；4、运行保障服务培训

（5）按照招响应文件提供售后服务计划、措施及服务承诺。1、售后服务计划；2、具体的维保措施；3、售后服务承诺。

（6）运维服务期间，乙方派驻的运维人员未按正常考勤制度请假报备的（如旷工），且到岗不服从甲方要求和管理履行职责的视为当日考勤缺失，扣除相关人员当日运维服务费（按照不低于 200 元 / 天 / 人、100 元 / 半天 / 人），且扣除的服务费自动增补到运维服务项目的零星采购服务费用中。以上扣除的运维服务费用根据考勤记录，每月结算一次，结算结果双方负责人签字确认。

（7）乙方须明确指定项目经理，并出具相关委托材料。项目经理负责配合甲方处理运维服务项目的各类工作，原则上项目理由驻场运维人员以外的成员

担任。若确需驻场运维人员担任项目经理的，该人员必须具有担任项目经理的能力，且乙方出具由驻场运维人员担任项目经理的解释说明。项目经理不是驻场运维人员的不需驻场，是驻场运维人员的按照驻场运维人员管理。

(8) 乙方需向甲方报备项目紧急联系人，紧急联系人无需驻场。(该紧急联系人不能是驻场运维人员和项目经理，提供紧急联系人的姓名和电话以及在乙方单位的在岗证明等材料)

2. 对派驻人员的要求：

(1) 乙方须派驻不少于3名，年龄40岁以下，大专以上学历。服从甲方日常管理，遵守甲方相关管理规章制度，常驻甲方单位场所办公，乙方须确保派驻人员的连续性和稳定性；

(2) 驻场运维人员须无刑事犯罪记录及不良嗜好及吸毒史，身体健康，吃苦耐劳、较好的语言表达能力和沟通能力，熟练掌握弱电行业各种设备安装维护技术、计算机软硬件应用及网络监控等设备维护技术；

(3) 派驻运维人员须服从甲方单位各项管理并严格执行甲方管理制度和作息时间，无特殊原因不得迟到、早退。工作日必须保证全员值守，夜间、节假日必须保证最少2名技术人员值守，凡遇重大节日、重要活动、接待参观、临时重要任务、特殊时期、突发事件等重要时段必须保证全员值守，且甲方在上述重要时段如有重要技术工作支持或驻场运维人员确因特殊情况不在岗的，乙方须按甲方要求临时增派相关技术人员进行协助工作，协助工作期间的人员管理责任和人员各类费用由乙方承担。

(4) 甲方对派驻人员服务不满意，要求乙方予以更换的，乙方应当在甲方提出要求的5个工作日内进行更换；如不能按时更换按违约执行。

(5) 乙方应为驻场运维人员提供运维工作所必需的运维工具、设备、软件、值班值守生活用品，以上提供物品清单交由甲方备案，运维人员应对工具和设备妥善保管使用，运维服务期满自行带走。同时，乙方必须与驻场运维人员签订劳动合同并向甲方提供劳动合同复印件，应为运维人员制作统一工作服以规范着装，并为运维人员缴纳医疗保险、工伤保险和人身意外伤害保险并向甲方提供缴纳凭据备案，驻场运维人员的伙食费、出差住宿费(如有)、交通费(如有)等其他费用(如有)由乙方承担。

(6) 派驻运维人员的考勤按照乙方提供的运维组织机构及人员管理方案并结合甲方工作人员管理相关规定进行考核；

3. 信息安全保密的要求

(1) 乙方单位须按照要求与甲方签署保密协议，采取切实可行的措施保障甲方的业务与信息安全。认真遵守甲方各项安全保密的相关规定。定期对运维服务人员进行安全保密管理和思想教育，加强保密意识和安全生产意识。

(2) 驻场运维人员须与甲方分别签订保密协议。认真遵守国家保密法律、法规和规章制度，履行保密义务。

(3) 对在该项目过程中接触到的涉及甲方的资料、文件、数据等承担保密义务；在该项目过程中不去刺探或者以其他不正当手段获取甲方的工作秘密。

(4) 任何情况下，不将甲方的机密信息泄漏、告知、公布、发布、出版、传授、转让给任何第三方或以其他任何方式予以披露。

(5) 因该项目需要所持有或保管的一切记录甲方信息的文件、资料、报告、信件、传真、磁带、磁盘以及其他任何形式的载体，须在甲方要求下的任何时候予以交还，运维人员不得保留这些文件及任何复制文件。

(6) 如发生失泄密事件，按照国家相关法律法规要求处理。

4. 运维整体要求。

(1) 因以下原因导致设备或系统无法在短时间内完全恢复的，乙方应积极采取有效措施尽量使影响降到最低，同时提出维护或应急救援方案报甲方同意后，写出书面报告，确定解决办法和最后期限：

1、在维护工作中，遇到特殊情况，如线路损坏、缺少备件等情形的；

2、机房物理设备、计算机网络设备、服务器存储设备、应用软件系统等突发重大故障、重大事件的。

(2) 在运维服务期内，乙方应随时接受甲方的监督并遵守甲方单位的相关规定；派驻人员必须服从用户管理，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从事本项目以外的其它工作，派驻人员调整更换必须经甲方同意。

(3) 乙方在每次完成运维服务后均应书面填写维修单并报送甲方备案。

(4) 在运维服务期内，乙方应严格按照磋商文件约定的各分项服务内容负责系统设备维护更换、软件升级、链路、平台搬迁等服务；因监狱基础建设等原因需要对前端监控、可视对讲、报警等点位进行迁移、调整或增加的，由甲方进行重新选址，乙方负责迁址后的重新恢复工作，调整工作自双方书面确认后30个工作日内完成建设、验收并投入使用，此项费用包含在运维服务费用内，不另计算费用；同时，因局部调整或新增小型信息化项目发生的人员临时雇工和辅材等产生的费用包含在运维服务费用内，不另计算费用。

(5) 在运维服务期内，乙方负责系统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，以保证系统能正常高效运行；网络升级、调整及检修应选择非工作时段，且须提前一周以书面方式通知甲方。

(6) 在运维服务期内，乙方应在每月5日前完成上一月的所有运维管理报表，由乙方项目经理审核并签字确认后报送甲方（表格模板由甲方提供），凡涉及零星采购服务内容的采购事项，必须经甲方科技信息科副科长审核签字确认，科技信息科科长复核无误并签字确认后方可生效，并严格采买内容及账目记录，每月末报甲方审核备案。

(7) 就本合同项下义务，乙方不得进行任何形式的分包或转包。

(8) 其他未尽事宜以磋商文件为准。

(三) 对运维绩效考核的要求

(1) 各类运维服务的质量指标通常包括但不限于：

1、业务应用系统运维服务。

2、运维故障响应：故障响应时间不大于15分钟。

3、全部软硬件系统巡检：至少保障每月一次全系统、平台、设施设备的巡检。

4、培训类服务：培训的覆盖面、培训的课时及参与培训人员的调查满意度。

5、日常维护类服务：包括维护作业计划的及时完成率、故障隐患发现率、异常主动发现率、故障服务请求及时满足率、业务服务请求及时满足率、问题解决率等。视频监控前端设备出现遮挡、图像模糊、花屏及其他使用故障的，乙方须及时维修、更换或重建，未按期完成的按故障点位计算考核；

6、运行保障类服务：服务响应及时率、到达现场及时率、故障修复及时率。

7、软件升级类服务：软件升级的及时率、软件升级的成功率。

8、技术支持类服务：平均响应时间、问题解决比率、用户满意度等。

(2) 通过运维服务体系的建设, 实现以用户为中心的、安全稳固的、质量成本最优的7*24小时IT运维服务, 从而保障甲方业务运作的安全稳定。

(3) IT系统安全、稳定:

1、重大安全事故次数为0(其中重大安全事故指因人为操作失误或破坏等原因, 导致业务系统出现业务中断、系统破坏、数据破坏、信息失窃或泄密等故障, 从而造成不利政治影响和经济损失等)。

2、业务应用系统稳定运行率 $\geq 99.9\%$

3、重大IT运行事故次数为0(其中重大IT运行事故指大面积业务瘫痪、技术保障失误、业务系统运行较长时间中断等)。

(4) 优质服务:

1、IT服务入口统一, 规范标准。

2、用户对系统的满意度 $\geq 95\%$ 。

3、IT需求客户满意度 $\geq 95\%$ 。

4、IT服务投诉趋向于0。

(5) 其他未尽事宜以磋商文件为准。

(四) 运维服务文档的管理要求

(1) 乙方应高度重视运维台账资料的收集整理工作, 并按照甲方提供的运维服务基础台账模板和要求编制运维日志和台账资料, 包括但不限于月、季度、年度的运维服务报告, 设备维保和巡检的相关印证材料, 以及客户评价和满意度调查表。运维服务期满时, 甲方将依照上述印证材料对整体运维服务进行验收, 因资料不全或不能提供造成不能验收的, 乙方应承担全部责任。

(2) 乙方应以月为单位总结日常运维服务工作, 向甲方提交运维月报, 运维服务期满应全面总结运维服务工作, 向甲方提交运维服务年度总结。

(3) 运维服务各分项内容应有与之对应的实施台账或记录作印证, 运维过程中的各种专项报告, 如故障报告、改进建议等, 乙方应进行规范管理, 与其他文档一起向甲方提交。

(4) 乙方应保存好运维服务过程中各种记录和文档, 包括培训记录、BUG记录、升级记录、技术支持记录、问题处理记录、工作总结报告等, 根据甲方要求及时整理和提交。

(5) 其他未尽事宜以磋商文件为准。

(五) 保密条款

未经对方书面许可, 任何一方不得向第三方提供或披露与对方业务有关的资料和信息, 但法律另有规定的除外。否则, 违约方应赔偿对方的经济损失。本条款长期有效, 不因本合同终止而结束。其他未尽事宜以磋商文件为准。

(六) 运维服务的内容和方式

1. 安防监控系统运维服务内容:

内容包含前端摄像机维护、前端管理主机维护、机柜维护、附属设备设施维护、网络设备维护、软件维护、机房设备维护等。维保服务内容如下:

(1) 视频信号线路、摄像机云台控制线路检测、故障排除、隐患排查。

(2) 线路、接口检测。

(3) 系统前端摄像机的镜头清理、除尘、设备维修或更换、故障排除等。

(4) 机房设备检测、设备除尘、系统维护、设备维护、系统扩容、故障排除等。

(5) 监控软件检测、软件升级、软件维护、数据备份、故障排除等。

(6) 其他未尽事宜以磋商文件为准。

2. 信息化系统运维服务内容

(1) 信息化基础设施运维，即以硬件资产和软件资产可用为目的，包括支撑系统正常运行的网络系统、主机系统、安全系统、存储系统和机房专用设施和数据库等的运维服务；

(2) 应用系统运维，以系统整体可用和为业务提供可靠服务为目的，包括业务和应用的技术运维，以及信息内容服务运维等；

(3) 信息资源维护，以深化信息资源共享利用为目的，包括信息资源获取、处理、存储、传输和共享使用等。具体内容如下：

1、办公楼网络点及各单体建筑楼间网络日常维护（网络不通，网络调整等），及办公楼间自行布设的光缆日常维护保养；

2、视频监控、监狱业务办公平台系统等业务客户端日常维修处理（电脑无法上网、无法开机、不能工作，系统无法启运等）、软件应用指导等；

3、办公软件设备的维修处理（电脑、打印机等的故障处理）；

4、每年两次网络机柜整理、机房空调、环境等的清理维护（数据中心机房、分控中心机房、电池房等）；

5、接入系统用户网络系统的保障，内、外网络安全防御处理；

6、综合平台及软件应用指导，技术支持；

7、信息安全相关档案维护、监测预警、风险评估、安全加固、应急救援的运维以及信息安全意识培训服务；

8、机房物理设备、计算机网络设备、服务器存储设备、应用软件系统等突发故障、重大事件的排查处置和应急救援。

9、协助甲方日常维护保养管理信息化警用装备相关工作。

10、其它经协商由乙方承担的工作。

(4) 其他未尽事宜以磋商文件为准。

3. 服务方式

(1) 设备维修

对于出现故障的设备或零部件、接插件，乙方免费负责维修：对于小型常见故障，现场进行设备维护，以最快的速度保证设备运行良好，确保整个系统的健康运行；如系统主要设备出现故障，进行替换并维修；对于无法修复，需更换设备及配件的，以备用件替换损坏设备或配件。

(2) 软件升级

乙方现场维护人员将和各系统厂家进行联动，为甲方适时地提供软件的升级服务，保障甲方的系统软件保持先进性和稳定性。

(3) 定期巡检服务

1、每季度进行一次前端设备的除尘、清理，清除监控设备显露的尘土，对关键部位摄像机防护罩等部件要卸下彻底除；同时检查监控机房通风、散热、净尘、供电等设施，特殊天气（沙尘、大风、下雨等）应及时跟进清洁保养；

2、根据视频监控系统各部分设备的使用说明，每两个季度检测其各项技术参数及系统传输线路质量，处理故障隐患，协助系统管理人员设定使用级别等各种数据，确保各部份设备各项功能良好，能够正常运行；

3、对容易老化的系统部件每个季度一次进行全面检查，一旦发现老化现象应及时更换、维修；

4、对长时间工作的系统设备每季度定期巡检一次；

5、对系统设备的运行情况进行实时监控，分析运行情况，及时发现并排除故障；

6、针对用户的监控系统、信息化系统经常出现的情况或者有可能出现问题的地方及时提出日常使用和维护建议。

（4）定期保养服务

乙方除了定期系统巡检外，还应定期组织每季度一次的专业系统保养，其主要内容包括：系统整体检测、机房、空调等的保养。

系统整体检测具体内容有：

- 1、系统故障隐患排查
- 2、系统试运行检测
- 3、系统各项功能性检查
- 4、系统设备重要性能指标检查
- 5、系统运行稳定性检测
- 6、系统运行安全可靠检测
- 7、系统重要数据备份
- 8、系统软件维护和升级
- 9、系统重要设备工作电源环境检查
- 10、重要设备接地可靠性检查

机房、空调保养主要内容有：数据中心机房、各分控机房环境、机柜、各类设备除尘保养每季度不少于一至二次，机房空调每季度进行一次清洁除尘、冷却剂检查添加等保养。

（5）电话支持服务

乙方应明确服务联系人员和联系方式，对于甲方临时出现的使用、操作或其他非故障的简单问题可直接提供电话联系服务，提供问题的解决方案、操作方法及技术指导。

（6）现场技术服务

在维保服务期限内，系统所有设备发生损坏，由乙方负责维修或更换。维修后向用户汇报问题情况及处理结果提交维修报告并由甲方签字并留存备案。

在设备使用过程中，甲方如存在使用上的问题，乙方有义务解释清楚，并提出合理化使用建议。

（7）其他未尽事宜以磋商文件为准。

4. 响应时间及承诺

乙方为甲方提供7×24小时响应服务，具体响应方式及响应时间根据故障级别而定，其具体内容如下：

（1）乙方提供满足各类系统、平台运行及管理所需的业务运行环境，保证系统7*24不间断的稳定的运行并提供及时的维护。

（2）必须避免由意外停电或硬、软件的升级更新而影响整个系统的正常运行。

（3）保证各类平台设施设备完好率不低于98%，年故障率不得超过6次。

（4）乙方须保证常用备品备件数量不少于维护设备总量的2%。

（5）各类平台的设施设备在运维期内连续发生2次以上（含2次）同一设备的自身故障，必须更换故障设备，由乙方承担。

（6）各类平台、系统的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。

（7）其他未尽事宜以磋商文件为准。

十一、合同争议解决

因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，双方同意向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十二、合同生效及其它：

1.本合同一式八份，经双方签字，并加盖公章即为生效。

2.本合同未尽事宜，按民法典有关规定处理。

3.本合同的组成包含《合同通用条款》，可自行在青海政府采购网下载《合同通用条款》。

甲方（盖章）：

法定代表人或委托代理人：

联系电话：

签约时间 2025 年 5 月 22 日

乙方（盖章）：

法定代表人或委托代理人：

开户银行：

账号：

联系电话：



采购代理机构：青海宸晖工程项目管理有限公司

负责人或经办人：

合同备案时间：2025 年 5 月 22 日