

海南省乐东监狱 2022 年信息化运维项目 服务合同

本合同依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》、《海南省人民政府采购管理办法》、《海南省监狱管理局信息化运维项目》【项目编号：HNYH2022-19-0405】（以下称“招标文件”）、乙方的《投标文件》及《成交结果确认书》等法律文件的约定，本着平等互利、诚实守信的原则，经双方协商一致，达成如下合同条款，双方共同遵守如下条款。

1. 服务期限

服务期限：自合同签订之日起至一年止。

项目编号：HNYH2022-19-0405

项目名称：海南省乐东监狱 2022 年信息化运维项目

2. 服务内容

2.1 服务范围

本合同信息化系统维护工作和管理服务等，以保证单位设备及业务系统正常运行。甲方已建设并投入使用的以下信息系统：

序号	系统名称	系统用途	系统现状
1	狱内综合管理系统	狱内综合管理	正常运行
2	狱内安防系统	狱内安防	正常运行
3	狱内医疗系统	狱内医疗	正常运行
4	狱内教育系统	狱内教育	正常运行
5	狱内劳动系统	狱内劳动	正常运行
6	狱内生活系统	狱内生活	正常运行
7	狱内财务系统	狱内财务	正常运行
8	狱内人事系统	狱内人事	正常运行
9	狱内档案系统	狱内档案	正常运行
10	狱内文书系统	狱内文书	正常运行
11	狱内信访系统	狱内信访	正常运行
12	狱内其他系统	狱内其他	正常运行

甲方：海南省乐东监狱

乙方：海南物联科技有限公司

签订日期：2022年6月14日



甲 方：海南省乐东监狱

乙 方：海南物联科技有限公司

1. 概要

甲乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》、《海南省乐东监狱 2022 年信息化运维项目》【项目编号：HNYH2022-19-0405】（以下称磋商文件）、乙方的《响应文件》及《成交结果确认书》等法律法规的规定，本着平等互利、诚实信用的原则，达成如下合同条款供双方信守双方共同遵守如下条款。

2. 服务期限

服务期限：自合同签订之日起一年止。

项目准备阶段工作包括但不限于熟悉甲方环境、接手上期维护文档、维护人员培训、工具准备，以及定义实施方案：包括：服务范围、服务目录和服务级别协议和签署等。项目收尾阶段工作包括但不限于汇编项目文档、编写服务完成报告、进行绩效总结和维护服务工作移交等。

3. 服务内容

3.1. 服务范围

乐东监狱信息化系统维护工作和管理服务，以保证单位设备及业务系统正常运行，服务内容包含甲方已建设并投入使用的以下信息系统。

序号	子系统名称	数量	运维设备品牌
1	管网和综合布线系统	3 套	
2	计算机网络系统	914 个点位	
3	机房工程	1 套	
4	防雷接地系统	1 套	
5	视频监控系统	683 个（利旧）	海康威视
6	智能视频分析系统	1 套	
7	周界报警系统	1 套	普泰克 PTK
8	紧急报警系统	1 套	艾礼安

序号	子系统名称	数量	运维设备品牌
9	人车进出管理系统	1 套	神博
10	门禁管理系统	1 套	金凯门禁
11	电子巡更系统	1 套	金凯门禁 keyking
12	电子地图系统	1 套	海康威视
13	智能广播监听对讲监控系统	1 套	艾威世纪
14	数字广播系统	1 套	ITC
15	会见管理系统	1 套	迅为
16	大屏显示拼接系统	1 套	海康威视
17	教育网站	1 套	成都网威
18	狱务公开系统	1 套	成都网威
19	应急指挥中心和各级分控室建设	12 个	
20	安全防范和应急指挥系统集成	1 套	
21	办公自动化系统	1 套	新境界
22	UPS 备用电源系统	1 套	山特
23	视频点名系统	1 套	赣玛
24	会议系统	3 套	科达、华为、视联动力
25	接入准入系统	2 套	国迈, IMC

3.2. 服务项目

(一) 网络和基础设施服务

- (1) 网络系统线路、设备、供电进行保养、定期检查、检修；
- (2) 根据运维需要，制定定期及每日巡检计划；
- (3) 定期对所有网络设备配置备份；
- (4) 有潜在问题或已损备件的更换，提出系统优化解决方案，并进行详细的记录，以做到系统信息及检修记录文件化；
- (5) 每次巡检完毕，将检测报告交付用户，并与用户分析设备当前状况，提供相应的解决方案，寻求避免问题的再次出现最佳方案。

（二）综合安防系统

- （1）定期对安防设备的除尘、清理，保障各监控点在红外模式下图像清晰；
- （2）根据监控系统各部份设备的使用说明，每月检测其各项技术参数及监控系统传输线路质，处理故障隐患；
- （3）定期检查前端设备、系统控制功能、监视功能、显示功能、记录回放功能、报警联动功能、图像复核功能等工作正常，确保视频安防监控系统预留接口工作正常，确保系统时标与北京标准时间误差不超过 60 秒；
- （4）对监控系统及设备的运行情况进行监控，分析运行情况，及时发现并排除故障；
- （5）定期对安防系统进行巡检，并记录在案。

（三）数据中心机房系统

- （1）空调设备的运行监控，包括机房设备空调状态监控；
- （2）空调故障的诊断与解决、维修调试服务，故障设备部件的维修与更换；
- （3）UPS 设备的日常运行监控，包括 UPS 电流值、电压值、负载的检查记录；
- （4）配电故障的诊断与解决；
- （5）负责对故障设备进行维修或原厂返修，对需要备件顶替的，提供备件并进行现场安装调试；
- （6）定期检查机房消防是消防系统、安防系统运行状况，保障设备系统正常运行。

（四）综合业务管理平台系统

- （1）系统故障处置和恢复。及时处置系统故障，对系统故障事件进行快速响应，进行故障原因排查，恢复系统服务；
- （2）系统优化、迁移调整。根据调整安排，提供系统迁移部署，硬件支撑资源调整、业务系统优化等服务；
- （3）业务系统上、下线技术支持。配合软件建设单位准备应用系统上线、下线，准备业务应用系统上线所需基础技术环境以及业务应用系统下线所需技术支持工作；
- （4）应用系统数据系统备份服务。制定合理的备份策略，定期备份生产系统的数据及应用系统程序文件，并检查备份执行情况是否正常；定期开展备份数据恢复测试工作，检查备份数据有效性；

(5) 技术文档管理服务。根据业务系统运维需要，及时总结技术维护文档，并对技术文档进行动态更新管理。

(五) 网络安全服务

(1) 分析现有网络安全措施、策略、配置和网络安全应急预案等，完善和改进整体网络安全防护措施，提高网络安全防护水平；

(2) 定期运用漏扫设备对网络设备，重要服务器等设备进行扫描并形成记录；

(3) 定期对各安全设备，杀毒服务器进行升级；

(4) 每日对网络安全日志进行，查看，及时发现异常问题；

(5) 配合省局进行网络安全演练，查找安全隐患，制定安全防护策略，修复网络安全漏洞。

(六) 资产及备件管理

(1) 负责对监狱信息化资产清单所列设备的保管。由于其他原因导致的设备故障、损坏情况，要按照服务合同中的相关规定更换、维修责任，保证系统的稳定运行；

(2) 建立资产档案。针对所有的信息化资产逐一建立完整的资产档案，资产档案应该包含资产大类、名称、数量、用途、保修期限、SN 号等；

(3) 资产核查。每年不少于两次对所承担运维的信息化资产进行整理，并配合监狱做好资产核查工作，将资产清单与资产实物进行一一核对，维护资产清单准确性，同时更新相应资产档案。

(七) 其他软硬件设备运维

(1) 定期对虚拟化设备，会议设备、视频点名等设备进行巡检，保障系统正常运行。

(2) 保障省、厅、局组织的各种会议的会前调试；

(3) 按照等保测评反馈结果进行整改；

(4) 按照省大数据局、网信办等信息化安全部门要求排查并整改网络安全事件；

3.3. 乙方进行维护服务方式：

(1) 现场驻点服务。提供 1 名专业技术员 5*8 小时驻点服务，对运维范围内设备进行日常维护。保证各系统的正常运行；

(2) 技术服务团队。组建一支针对本项目的技术服务团队，包含项目经理、售后服务经理、网络工程师、熟悉弱电各系统的技术人员、服务台人员等；

(3) 现场定期巡检。配合用户定时对系统进行全面检查与测试，分析与排除潜在的系统故障；

(4) 电话技术支持服务。提供 7*24 小时技术支持服务；

(5) 建立本地备件库服务。提供部分易损设备的良品备用服务。

3.4. 服务响应时间

1) 常驻人员提供 5×8 服务

每周一至周五，上午 8:30 至下午 18:00。

2) 接收报障 30 分钟内，服务人员到达现场，30 分钟内对故障做出初步判断，一般故障 60 分钟内解决，重大故障按实际情况和服务级别协议的要求内解决；专线手机保持 24 小时畅通。

3.5. 服务目标

乙方应采取必要的维护措施和服务，以达成以下服务目标：

1) 对甲方的信息化系统提供优质的维护服务，保证甲方的信息化系统正常运作，使甲方的信息化系统的故障率最低，发生故障时使系统恢复时间最短，最大限度提高整个信息化系统的可用性和无故障时间。

2) 确保全年的系统可用率达到 99% 以上；运维服务及时率超过 95%；系统用户满意度超过 95%。

3.6. 服务工作

1) 服务地点：主要是甲方的信息化系统所在的机构。

2) 常驻、备勤地点：常驻人员常驻甲方指定的办公场所。

3) 服务质量要求：根据合同条款第 3.2. 《服务项目》要求全面解决业务系统发生的问题与故障。

4) 服务人员要求：乙方服务人员必须遵守甲方有关的规章制度，服从甲方管理。

4. 服务分级与管理

为了提供更好的高质量的服务，保证乙方支持人员对事件必要的重视。对事件按以下进行分级。

服务期内，设立 7×24 小时热线服务电话，受理甲方提出系统故障申告、技术咨询。在收到甲方提出系统故障申告后，必须按要求及时解决。故障级别定义与服务的具体要求如下表：

故障级别	技术人员到场时间	提出解决方案	备件到场时间	解决时间
I 级：属于重特大故障；其具体现象为：设备、线路全面瘫痪。	30 分钟以内到达现场	到达现场后 1 小时内提交故障解决方案	提出解决方案后 1 小时到达现场	8 小时以内
II 级：属于严重问题；其具体现象为：部分设备、线路发生故障或小面积瘫痪但不影响系统整体运行。	30 分钟以内到达现场	到达现场后 1 小时内提交故障解决方案	提出解决方案后 1 小时到达现场	2 小时以内
III 级：属于较严重问题；其具体现象为：小部分设备、线路故障或出现报错、告警或故障。	1 小时以内到达现场	到达现场后 1 小时内提交故障解决方案	提出解决方案后 1 小时到达现场	2 小时以内
IV 级：属于普通问题：系统技术功能、安装或配置咨询，或其他显然不影响业务运作的问题。	1 小时内到达现场	即时提交或到达现场后 1 小时内提交解决方案	视情况而定	2 小时以内

服务期内，根据甲方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，必需经甲方确认后方可进行。

5. 甲、乙方责任事项

5.1. 甲方责任

- 1) 负责按合同约定支付维护服务费。
- 2) 向乙方提供维护服务所需的技术资料（服务到期后，乙方归还甲方提供的技术资料）。
- 3) 负责提供运行维护所必要的环境和条件：
 - a) 办理相关业务驻点的出入手续；

b) 安排常驻人员的办公场所，提供零配件和备件库设置。

c) 协助乙方完成与项目原承建单位的交接工作。

4) 提供上述工作条件和协作事项的时间及方式：服务期开始前 5 个工作日提供完毕，具体方式以双方商定为准。

5) 提供乙方的驻点人员食宿。

6) 提供乙方的驻点人员工作用电脑一台、及日常维护检修所需的各工具、用具。

7) 配合乙方一同完成各信息系统操作人员的培训工作，遵守双方约定的运维事件、变更、配置等操作流程。

5.2. 乙方责任

1) 按合同要求提供服务。

2) 乙方技术人员应遵守甲方的各项规章制度，态度友好，服务热情。

3) 运维人员必须做好相关信息数据保密工作，承担保密责任。未经允许不得对外透露监狱管理局的相关设备、网络及系统的信息，未经允许不得复制与工作相关的数据与信息，不得以任何方式和渠道向外界传递、泄露、披露任何信息数据。

4) 乙方在为甲方提供技术服务时，应及时解决网上存在的告警和故障，认真解答甲方维护人员的咨询。对于电话咨询的问题，乙方也应认真处理，提供合理的解决方案。

5) 乙方技术人员在服务期间，应严格遵守甲方的各项规章制度，接受甲方的管理，乙方对不能胜任的乙方技术人员按甲方要求予以更换。

6) 在甲方“新冠疫情”防控期间，乙方应积极配合甲方做好疫情防控工作，驻点人员须按相关要求注射新冠疫苗，并与甲方工作人员共同定期接受新冠核酸检测。

6. 运维费用

6.1. 运维费用总额为：¥540,000.00 元(大写：伍拾肆万拾元整)。(清单详见附件一：服务目录清单)包含驻点工程师费用，软硬件维护费，《配合省局网络安全演练

所有的费用（该项费用大概需要承担 3 万元左右）。如安全演练此项不执行，则不予支付这笔演练费用，费用根据甲乙双方以实际结算为准》。

6.2. 合同款由甲方按进度分为三次 支付给乙方。

1、合同签订之日起 10 天 工作日内，甲方按合同金额的 30% 向乙方预付运维服务费：人民币 壹拾陆万贰仟元整（¥162,000.00）元；

2、合同签订日起计 三个月 后，甲方按合同金额的 40% 向乙方支付运维服务费：人民币 贰拾壹万陆仟元整（¥216,000.00）元；

3、合同签订日起计 六个月 后，甲方按合同金额的 30% 向乙方支付运维服务费：人民币 壹拾陆万贰仟元整（¥162,000）元；乙方需同时开等额质保函。

项目验收合格后，甲方邀请第三方公司对项目进行结算审核，乙方配合提供项目相关的结算材料和相关文件资料（各季度考核结果），待第三方公司完成结算审核后，如结算造价多于合同价格，甲方按合同价格支付；如结算造价少于合同价格，乙方根据结算造价和合同价格的差额对甲方进行退款。

待结算审核经甲方确认后，如乙方无需向甲方退还结算造价和合同价格的差额，甲方应在 7 个工作日内，向乙方退回前期开具的合同总价 30% 的银行保函。

原则上甲方将按照上述付款方式向乙方支付合同款项，未尽事宜由甲、乙双方协商后进行处理。

6.3. 甲方通过转账方式转入乙方帐户。

乙方户名：海南物联科技有限公司。

乙方开户行：海口市农村信用合作社海联信用社。

乙方账号：1007235900000123

7. 本合同的变更：

由双方协商一致，并以书面形式确定。

8. 违约责任

8.1. 甲方无正当理由拒绝接受服务、拒付服务款项的，由甲方向乙方偿付本合同总价

的 5%违约金。

8.2. 甲方应依合同规定时间内办理支付手续，每拖延一天乙方可向甲方加收本合同总价的 3%的违约金，违约金累计不超过本合同总价的 5%。乙方未能按工作计划完成服务项目，每拖延 1 天，须向甲方支付本合同总价的 3%的违约金，违约金累计不超过本合同总价的 5%。拖延超过 5 天，视同不能完成运维项目，甲方有权解除合同，由此造成的损失由乙方承担。

8.3. 乙方无正当理由单方终止合同的，应向甲方退还已支付的合同款项并支付本合同总价的 5%违约金。

9. 争议解决方式

双方因履行本合同而发生的争议，应协商解决。协商不成的，依法向合同签订所在地人民法院提起诉讼。

10. 合同的生效及解除

本合同经双方签字盖章后生效；因不可抗力的因素而致使本合同的履行成为不必要或不可能的，经甲乙双方协商一致认同，可以解除本合同。

11. 通知

11.1. 本合同一方给对方的通知，应用书面形式送达合同中规定的对方地址。

11.2. 通知以送到日期或通知书的生效日期为生效日期，两者中以最晚的一个日期为准。

12. 合同生效

本合同经双方授权代表签字并加盖合同专用章或公章之日起生效，合同生效日期以最后一个签字日为准。

13. 其他

13.1. 本合同未尽事宜，双方经友好协商后可签订补充合同或附件，补充合同或附件与本合同具有同等法律效力。

13.2. 本合同经甲乙双方各自指定的代表人签字和盖章、以及招标代理机构签字和盖

章后生效。

本合同一式伍份，中文书写。甲、乙方执两份，招标代理机构执壹份。

甲方：（盖章）

地址：

法定（授权）代表人：（签章）

签订日期：2022年6月14日



乙方：（盖章）

地址：海南省海口市琼山区海府大道

138号第27栋

法定（授权）代表人：（签章）

签订日期：2022年6月14日



鉴证方（盖章）：海南源和招标代理有限公司

地址：海口市蓝天路12-1国机中洋公馆1号楼B座1605号

电话：0898-66722390

日期：2022年6月16日



14	服务器	1	台	10000.00	10000.00	自合同签订之日起12个月
15	服务器	1	台	8000.00	8000.00	自合同签订之日起12个月
16	服务器	1	台	6000.00	6000.00	自合同签订之日起12个月
17	服务器	1	台	5000.00	5000.00	自合同签订之日起12个月
18	服务器	1	台	4000.00	4000.00	自合同签订之日起12个月
19	服务器	12	台	12000.00	144000.00	自合同签订之日起12个月
20	服务器	1	台	17000.00	17000.00	自合同签订之日起12个月
21	服务器	1	台	18000.00	18000.00	自合同签订之日起12个月
22	服务器	1	台	9000.00	9000.00	自合同签订之日起12个月
23	服务器	1	台	8000.00	8000.00	自合同签订之日起12个月
24	服务器	1	台	7000.00	7000.00	自合同签订之日起12个月
25	服务器	1	台	6000.00	6000.00	自合同签订之日起12个月

附件一：服务目录清单

序号	子系统名称	数量	单位	单价	总价	服务期限
一、运维服务内容						
1	管网和综合布线系统	3	套	7,000.00	21,000.00	自合同签订之日起 12 个月
2	计算机网络系统（914 个点位）	1	项	21,000.00	21,000.00	自合同签订之日起 12 个月
3	机房工程	1	套	24,000.00	24,000.00	自合同签订之日起 12 个月
4	防雷接地系统	1	套	18,000.00	18,000.00	自合同签订之日起 12 个月
5	视频监控系统 683 个（利旧）	1	项	60,540.00	60,540.00	自合同签订之日起 12 个月
6	智能视频分析系统	1	套	35,400.00	35,400.00	自合同签订之日起 12 个月
7	周界报警系统	1	套	19,000.00	19,000.00	自合同签订之日起 12 个月
8	紧急报警系统	1	套	18,700.00	18,700.00	自合同签订之日起 12 个月
9	人车进出管理系统	1	套	16,000.00	16,000.00	自合同签订之日起 12 个月
10	门禁管理系统	1	套	19,800.00	19,800.00	自合同签订之日起 12 个月
11	电子巡更系统	1	套	19,800.00	19,800.00	自合同签订之日起 12 个月
12	电子地图系统	1	套	8,000.00	8,000.00	自合同签订之日起 12 个月
13	智能广播监听对讲监控系统	1	套	28,000.00	28,000.00	自合同签订之日起 12 个月
14	数字广播系统	1	套	26,000.00	26,000.00	自合同签订之日起 12 个月
15	会见管理系统	1	套	25,380.00	25,380.00	自合同签订之日起 12 个月
16	大屏显示拼接系统	1	套	32,080.00	32,080.00	自合同签订之日起 12 个月
17	教育网站	1	套	14,500.00	14,500.00	自合同签订之日起 12 个月
18	狱务公开系统	1	套	12,000.00	12,000.00	自合同签订之日起 12 个月
19	应急指挥中心和各级分控室建设	12	个	2,000.00	24,000.00	自合同签订之日起 12 个月
20	安全防范和应急指挥系统集成	1	套	17,000.00	17,000.00	自合同签订之日起 12 个月
21	办公自动化系统	1	套	16,000.00	16,000.00	自合同签订之日起 12 个月
22	UPS 备用电源系统	1	套	9,800.00	9,800.00	自合同签订之日起 12 个月
23	视频点名系统	1	套	9,000.00	9,000.00	自合同签订之日起 12 个月
24	会议系统	3	套	7,000.00	21,000.00	自合同签订之日起 12 个月
25	接入准入系统	2	套	12,000.00	24,000.00	自合同签订之日起 12 个月
二、备品备件						

1	全管理系统-客户端及服务器授权 品牌型号:火绒安全V2.0 专业版	1	终端	/	/	免费提供给甲方
2	网络正版化服务 品牌型号:微软/Win7 家庭版	150	终端	/	/	免费提供给甲方
3	200W 像素半球摄像机 品牌型号:海康威视/DS-2CD3326FWDA3-I	20	台	/	/	免费提供给甲方
4	200W 智能声光警戒枪机 品牌型号:海康威视/DS-2CD3T26WDA3-L5	10	台	/	/	免费提供给甲方
5	企业级硬盘 品牌型号:希捷/6T	10	块	/	/	免费提供给甲方
6	解码器 品牌型号:海康/DS-6901UD	4	台	/	/	免费提供给甲方
7	超五类网线 品牌型号:一舟 / D135-G	5	箱	/	/	免费提供给甲方
8	光纤收发器 品牌型号:TP-LINK/TL-FC111A/TL-FC114B	5	对	/	/	免费提供给甲方
9	48 口交换机 品牌型号:H3C/US552	3	台	/	/	免费提供给甲方
10	48 口 POE 交换机 品牌型号:H3C/US1750-52P-PWR	3	台	/	/	免费提供给甲方
总计:				大写: 伍拾肆万拾元整 小写: ¥540,000.00 元		