

合 同 书

项目名称： 海南省三江监狱信息化运维服务项目

甲方单位： 海南省三江监狱

乙方单位： 海南国脉科技有限公司

签订日期： 2021 年 12 月 31 日



甲方： 海南省三江监狱

乙方： 海南国脉科技有限公司

甲乙双方根据 2021 年 11 月 29 日（ 2022年海南省三江监狱信息化运维服务）项目名称（项目编号：HNHY2021-102）竞争性磋商采购结果及采购文件的要求，经协商一致，达成以下意见。

一、合作的内容

乙方根据甲方需求，为甲方提供硬件维护、软件维护、日常管理、综合保障的维护服务。乙方根据所提供的业务服务收取对应的费用。

维保设备清单：

日常维保清单

序号	项目名称	数量	备注
1	管网和综合布线系统	3套	
2	计算机网络系统	200点位	
3	机房工程	1个	
4	防雷接地系统	1套	
5	视频监控系统	2000个	
6	周界报警系统	40套	
7	综合报警系统	128点位	
8	门禁管理系统（人车进出管理系统）	1套	
9	电子地图系统（三维地图）	1套	
10	监舍对讲监听系统（ITC）	1套	
11	电子巡更系统	1套	
12	数字广播系统	1套	
13	会见管理系统	1套	
14	大屏显示拼接系统	27屏	
15	教育点播系统	1套	
16	应急指挥中心和各级分控室	7个	

17	安全防范和应急指挥系统集成	1 套	
18	网络安全管理系统	1 套	
19	重点人员定位系统	1 套	
20	远程视频会见系统	3 套	
21	UPS 备用电源系统	18 套	
22	综合业务管理平台系统	1 套	
23	视频点名系统	7 套	
24	1 名驻点网络工程师	1 人	
25	人脸识别门禁系统	36 个	
26	设备线路巡检服务	1 人	

2022 年度三江监狱信息化运维备品备件采购表:

序号	物品名称	参数	数量
1	阵列硬盘	企业级, 4TB/7200 转	40
2	阵列硬盘	企业级, 6TB/7200 转	5
3	摄像机	200 万星光级 1/2.7" CMOS 智能筒型网络摄像机 支持联动白光报警 支持联动声音报警 最小照度: 0.002Lux @(F1.2, AGC ON) , 0 Lux with IR 镜头: 4mm、6mm、8mm 可选, ; 宽动态范围: 120dB 视频压缩标准: H.265/H.264/ MJPEG 最大图像尺寸: 1920 × 1080 存储功能: 支持 Micro SD(即 TF 卡)/Micro SDHC/Micro SDXC 卡((128GB 或者 256GB) 断网本地存储及断网续传, NAS(NFS, SMB/CIFS 均支持), 配合海康黑卡支持 SD 卡加密及 SD 状态检测功能 通讯接口: 1 个 RJ45 10M / 100M 自适应以太网口 音频接口: 内置麦克风和扬声器 音频接口: 1 对音频输入(Line in)/输出 (Line out) 外部接口 报警输入: 1 路 报警输出: 1 路(报警输出最大支持 DC24V/AC24V 1A) 电源输出: 支持两线式 DC12V 100mA 电源输出 电源供应: DC12V ± 25% / PoE(802.3af) 红外照射距离: 最远可达 50 米 防护等级: IP67	30

4	星光级网络半球	<p>300万 1/2.7"超宽动态 CMOS ICR 超广角半球网络摄像机; 最低照度彩色:0.005Lux @(F1.2,AGC ON); 0 LUX with IR ; 快门 1/3 秒至 1/100,000 秒; 镜头 2.1mm, F2.2; 水平视场角:140° 垂直视场角:102° 宽动态范围 120dB; 视频压缩标准 H.265/H.264/MJPEG;H.264 主码流分辨率与帧率 50Hz:25fps (2048*1536 1600*1200 1280*960), 存储功能支持 Micro SD(即 TF 卡)/Micro SDHC/Micro SDXC 卡(128G)断网本地存储,NAS(NFS,SMB/CIFS 均支持) ; 智能功能: 越界侦测,区域入侵侦测, 音频陡升/陡降侦测, 音频有无侦测; 通讯接口 1 个 RJ45 10M / 100M 自适应以太网口 报警接口 1 对报警输入/输出接口, 最大支持 DC24V 1A 或 AC110V 500mA 工作温度和湿度 -30℃~60℃,湿度小于 95%(无凝结) 电源供应 DC12V/ PoE(802.3af) 电源接口两线式电源接口 红外距离 20 米 功耗 7W MAX 防护等级 IP66 防暴等级: IK10</p>	5
5	交换机	<p>支持命令行接口 (CLI) 配置\支持 Telnet 远程配置\支持通过 Console 口配置\支持 SNMP (EImple Network Management Protocol) \支持 RMON (Remote Monitoring) 告警、事件、历史记录\支持 iMC 网管系统\支持 WEB 网管\支持系统日志\支持分级告警\支持 IRF\支持 NTP\24 口 poe</p>	10
6	交换机	5 口 poe 交换机	25

7	IP网络可视对讲主机	<p>一、性能及功能要求：</p> <p>内置高清数字摄像头，支持双向高清可视全双工对讲 支持手柄、免提两种对讲方式 支持视频联动，本机可同时显示分机摄像头画面和 IPC 画面； 支持 mp3 格式文件广播 支持视频会议，可与系统内其它设备实现视频会议，并可同时显示多路参会成员的视频画面； 支持信息发布，可向系统内其他设备发送图片、文字、视频信息； 支持录音录像，本机可对通话过程录音录像，并可在本机查询播放录制的文件； 支持交班留影留言，可通过本机进行录制、存储、播放； 支持语音播报分机的描述信息，描述信息可自定义； 支持通话转移，可将当前分机的通话转移至其他主机上； 支持通话保持，可保留当前分机的通话，接听其他设备呼叫； 支持遇忙转移，当分机呼叫忙线的主机时，可自动将呼叫转移到其他主机上； 支持检测分机的在线状态，本机可播报提醒分机的掉线信息； 支持标准的 SIP 协议，可与 VOIP 网络电话互联互通； 支持音频输入、录音输出、RS485 通讯、报警输出、耳机、USB、HDMI 接口； 支持远程在线升级软件；</p> <p>二、硬件参数要求：60 路主机，显示屏不小于 1280X800 像素，尺寸≥10 英寸；多点电容式触摸屏； 摄像头像素≥100W；</p>	1
8	可视分机（嵌入式金属防暴）	<p>金属防暴面壳，嵌入式安装； 支持全双工对讲 内置高清广角摄像头，像素≥200W 自带呼叫和报警按钮，可对指定的设备进行一键呼叫和一键报警； 支持接收并播放主机的广播任务； 支持标准 ONVIF 协议，可将本机采集到的音视频实时传输到网络硬盘录像机； 支持标准的 SIP 协议，可与 VOIP 网络电话互联互通； 支持接收第三方软件的控制指令，播放指定的音频文件； 支持防拆报警； 支持远程在线升级软件； 支持开关量输入、开关量输出、录音输出接口； 支持外接报警按钮、门灯、咪头、有源音箱；</p>	40

9	光纤收发器	单模单芯	5
10	网线	超五类网线	10

二、运维服务要求

针对三江监狱监控安防建设项目目前现状，运维公司组织视频监控专家、弱电专家，数据中心机房专家，高级网络工程师、项目管理人员等召开专题讨论会议，针对下列需求提供解决方案：

- 提高设备使用率，降低故障率；
- 提供故障处理效率，缩短故障延时；
- 系统升级优化、对系统功能和整体性能进行优化升级，保持系统先进性，最大限度满足使用方需求；
- 日常系统维护档案管理；
- 其它问题处理。

2.1 成立维保技术服务小组

(1) 运维公司须组建维保技术服务小组，指派 1 名具备丰富现场维护经验的技术人员（兼管理人员职责），提供现场驻点维护工作，并进行现场故障处理；

(2) 运维公司技术人员在 24 小时×365 天的时间段内提供服务，含三种服务方式：

运维服务期内正常工作日（5 天×8 小时）提供现场驻点服务；

运维服务期内紧急故障下 7×24 小时运维公司技术人员三江应急响应服务；

除正常工作时间外，须配合监狱的工作需求在重大活动和法定节假日等时期安排技术人员提供现场驻点维护服务，具体以实际需求为准。

(3) 单次现场处理后出具维护服务单，对维护技术服务和系统运行情况进行记录、分析和汇报，提交给监控信息科；

(4) 进行现场故障处理。

(5) 组织具有相关资质的技术人员组成系统巡检小组，对本项目中包含的系统实行至少每月一次的巡检。

2.2 监狱安防建设项目维护

(1) 在维护服务起始日期之前，运维公司须对三江监狱监控安防系统进行一次全面的系统检查和隐患排查，重点对机房环境、软硬件运行情况、系统性能、网络运行情况等方面做一次全面的运行状态记录，对整体系统运行状况进行分析，发现存在的问题并提出相关解决办法；

(2) 系统检查和隐患排查服务结束后，提供《三江监狱监控安防系统现状分析和初步维护方案》，由双方共同确认系统中存在的故障或隐患；

(3) 双方对运维公司提出的具体的隐患进行确定和对解决方案进行进一步优化，形成《三江监狱监控安防系统具体维护方案》。

2.3 系统维护档案管理

系统资料管理是系统维护工作的基本，建立监狱服务维护档案，以便在需要时可以快捷准确的查询。

(1) 服务内容

①建立设备档案：整理系统设备的相关信息，包括品牌、型号、序列号、生产日期、硬件配置、厂家联系方式等；

②服务记录：向监狱提供的所有服务，运维公司都将提供服务记录和服务简报；运维公司每周提供服务日巡检报告、服务周报，服务月度和年度服务简报，将服务工作和维护建议定期向监狱汇报；

③分析报告服务：运维公司在每次故障处理结束后，都向监狱提供故障分析报告服务；在监狱有需求时，提供系统性能分析报告、优化建议报告，变更分析报告等服务。运维公司负责对各种报告分类归档管理，分系统和功能建立不同档案分类，方便查阅，以促进双方共同加强对维护工作的管理，更好地为监狱的发展服务。

④记录受理服务请求和故障申告；

⑤记录服务请求和故障内容；

⑥跟踪监控事件处理过程，并及时向监狱反馈；

⑦结束事件并与监狱共同确认事件的解决情况；

⑧根据故障严重程度，和处理情况，做故障汇报工作；

⑨故障处理结束后做好资料归档工作；

⑩故障处理完毕后，通知故障申告人确认，并做满意度调查，闭环管理。

(2) 完成目标

建立完整的维护记录信息，并按时向监狱提交各类报告。

2.4 基础硬件环境运维

(1) 资产管理服务

①运维目标

规范信息化资产的管理工作，提高信息化资产的使用效率和管理水平，保障国有资产可以得到充分使用。

②运维范围

包括海南省三江监狱监控安防系统中的各类硬件、软件和信息化数据。

③运维内容

- 资产保管。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。
- 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。
- 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。

(2) 网络及设备运维

①运维目标

保障各类网络的畅通，及时响应和排除网络故障，竭力保障各个网络安全稳定运行。

②运维范围

基础网络环境的运维范围包括监狱内网、互联网以及办公楼竖井综合布线等，具体运维范围包括如下内容：

● 监狱内网

监狱内网是监狱业务应用系统的网络平台，是指部署在监狱信息机房、楼层配线间的局域网网络设备，包括核心交换机、汇聚交换机、普通交换机、路由器等。

- 互联网

包括监狱互联网相关的路由器、交换机等设备及相关工作软件；

(2) 运维内容

网络及网络设备运维包括：

- 网络日常运行监控和预警；网络设备工作日志、网络设备状态检查等，
- 网络链路故障诊断和解决；
- 网络系统的配置文件和配置信息备份管理；
- 网络策略及配置的调整与优化；
- 网络设备硬件故障诊断、维修调试及硬件升级维护；
- 定期对设备进行技术评估，并出具评估检测报告；
- 网络设备调整、迁移、清洗服务。
- 技术文档管理服务。根据网络运维需要，及时总结技术维护文档，并对技术文档进行动态更新、管理。

(3) 主机设备运维

① 运维目标

保障主机设备稳定运行，及时响应和排除系统故障，保障主机系统之上的业务安全稳定运行。

② 运维范围

主机系统环境运维范围包括监狱所有信息化主机设备和存储系统。

③ 运维内容

主机设备运维包括：

- 主机设备日常监控：包括网络通信状态、运行状态、硬件故障情况等。
- 主机设备故障诊断、维修调试服务，故障设备部件的维修与更换；
- 主机设备报修、硬件配置变更服务；
- 主机设备资产配置管理。
- 技术文档管理服务。根据主机设备运维需要，及时总结技术维护文档，并对技术文档进行动态更新、管理。

(4) 存储设备运维

① 运维目标

保障存储设备的稳定运行，及时响应和排除系统故障，保障核心存储设备稳定有效运行。

②运维范围

监狱管辖的全部视频监控存储设备。

③运维内容

存储设备运维内容包括：

- 存储设备日常监控：包括对存储设备运行状态、网络连通状态监控；
- 存储设备故障诊断与解决、维修、调试及升级服务，故障设备部件的维修与更换；
- 定期对设备进行技术评估；
- 存储空间使用与规划管理；
- 存储链路带宽性能评估与优化；
- 技术文档管理服务。根据存储设备运维需要，及时总结技术维护文档，并对技术文档进行动态更新、管理。

(5) 机房综合保障服务

①运维目标

保障机房环境的稳定运行，及时响应和排除系统故障，保障机房重要基础环境设施保持正常工作状态。

②运维范围

机房基础环境的运维范围包括：

监狱信息机房、楼层配线间、UPS 设备间的空间使用、供电、温度、湿度、消防、安防、出入等各个方面的运维。

③运维内容

机房综合保障服务主要包括以下内容：

- 空调设备的运行监控，包括机房设备空调状态监控；
- 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；
- 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；
- UPS 故障的诊断与解决；

- 配电故障的诊断与解决。

(6) 办公和业务系统运维

① 运维目标

保障监狱办公和业务系统稳定运行，及时响应和排除系统故障，保障监狱办公和业务系统正常稳定运行。

② 运维范围

1 个应用平台、多个业务系统形成的业务应用架构，支撑了刑罚执行, 狱政管理，教育改造及组织人事、后勤行政办公的业务主体, 构成了海南省三江监狱业务办公门户基础框架，各部门核心业务系统信息化支撑率达到 70%以上，实现了监狱内各业务部门之间的数据共享、资源整合。包含但不限于监狱已经投入使用的全部信息化软件。

③ 运维内容

办公和业务应用系统运维内容包括：

- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 应急演练工作。根据业务需要，定期开展监控安防系统应急演练工作，并负责保障监狱组织实施的其他演练、演示任务。

(7) 服务器操作系统软件运维

① 运维目标

保障监狱服务器操作系统稳定运行，及时响应和排除系统故障，保障监狱服务器操作系统稳定运行。

②运维范围

监狱信息系统所有服务器操作系统软件运维。

③运维内容

服务器操作系统软件运维内容包括：

- 服务器操作系统软件的安装、调试、配置，包括系统补丁安装、安全防护软件安装配置等；
- 操作系统的程序和数据备份、登记记录备份信息；
- 系统用配置管理包括用户和组的管理、文件系统（包括文件、目录、连接文件和管道等）的存取控制权限管理；
- 操作系统安全事件记录和审计、安全加固；
- 技术文档管理服务。根据操作系统运维需要，及时总结技术维护文档，并对技术文档进行动态更新、管理。

（8）系统变更

①变更范围

该项服务针对监狱对当前系统提出变更需求，当监狱对当前系统功能、覆盖范围、设备数量等提出变更要求尤其在系统改造较大时，运维公司技术团队依据监狱方提出的需求制定解决方案、实施方案，从系统稳定性、安全性、兼容性等各方面考虑，加强系统变更服务管理使之标准化和规范化，在变更发生之前进行充分的分析、评估和控制，可以避免不必要的麻烦，使决策更科学合理，系统运行更稳定，满足业务不断更新发展的需求。

运维公司经过长期企业级系统运行维护经验的积累，有一整套成熟有效的系统变更管理流程和流程，从变更申请、变更分析、变更审核和变更实施等环节严格把关，科学管理，保证系统运行稳定。在监狱进行必要的系统变更时，将风险降到最低。

②变更来源

- 监狱方提出变更需求；
- 系统健康检查时发现的变更需求；

- 故障处理和其他情况发现的变更需求。

③完成目标

- 完成变更；
- 变更方案记录入档；
- 形成新的系统补充文件；
- 对变更系统售后服务。

(9) 特殊时期值守服务

①运维目标

针对特殊时期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。

②运维范围

服务范围:

包括对监狱的其他信息化项目的配合。

③运维内容

特殊时期技术值守包括如下服务内容:

- 制定特殊时期技术值守保障方案。
- 组织开展特殊时期前的技术演练及保障工作。
- 组织人员按照特殊时期值班保障方案开展特殊时期巡检、维护、技术保障及值守工作。
- 特殊时期紧急故障处理工作。

(10) 其他项目配合

①运维目标

配合其他信息化项目的开展,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。

②运维范围

包括对监狱的其他信息化项目的配合。

③运维内容

按照监狱具体要求,严格遵守监狱相关规定,为在监狱进行的其他信息化项目提供相关信息或资料、配合调试、安排人员值守、临时保管设备等。

(11) 其他交办任务

①运维目标

及时响应和完成监狱交办的各项临时任务，提供优质的服务。

②运维范围

按照监狱具体要求，及时响应和完成监狱交办的各项临时任务。

③运维内容

包括但以下运维内容：

- 新产品测试和比较；
- 监狱属其他单位工作的技术支持；
- 重要人员的技术服务；
- 协助监狱编写信息规划、总结等；
- 帮监狱制作其他信息化材料。

2.5 咨询与培训服务

提供运维过程中的技术咨询、评估和培训等服务，主要包括：

(1) 运维技术咨询：根据需要对监狱信息化运维管理人员提供运维技术咨询工作。

(2) 技术方案评估：根据需要对监狱信息化运维工作涉及的技术方案提出意见，并进行技术评估、指导。

(3) 业务培训：根据业务需要对监狱信息化人员进行技术和运维管理方面培训。

2.6 日常运维管理

(1) 日常运维工作内容

①属于维保服务范围内所有设备的日常维护工作，包含镜头清理、设备除尘、位置调整、标签维护、新旧设备安装维修和更换拆除、各类故障排除等；

②每天重点对视频监控设备（包括摄像头、交换机设备、存储设备等）运行情况作现场巡检，并通过相关网络管理系统进行 7*24 小时监控，同时做好数据备份工作；

③协助监狱检查内外网络运行情况，包括防火墙、路由器、安全审计系统等；

④协助监狱完成临时安排的其他工作任务；

⑤由驻点服务工程师记录每日工作内容，录入系统维护档案。

(2) 定期巡检工作内容

①机房设施巡检（含中心机房和各分控中心机柜）

- 机房环境检查：检查机房内环境温度、湿度、照明、密封程度、防水、清洁度是否正常。
- 供电系统检查：检查机房内供电系统设备运行状况（包括 UPS、低压配电系统、电池组、开关电源和防雷接地系统等），电压、电流、负载是否正常。
- 系统设备检查：检查设备工作时的温度、面板显示、散热是否正常，检查设备是否有报警提示和其他不正常反应，检查设备内部的清洁度以判断是否需要清洗。
- 设备性能和物理连接检查：检查设备性能，即设备隐藏故障和老化程度，判断是否需要维修和更换。检查设备间电源线、信号线等连接是否稳固，检查连接线缆标签是否清晰、整齐等。
- 通信线缆连接性能检查：测试线路是否有断裂、短路，检查人井或手孔是否有积水，检查线缆中继箱内中继接头、成端接头是否可靠。
- 存储设备检查：对存储设备进行整体评估和性能测试分析，并检查数据备份情况和数据库异常时的应急处理方案是否有效。
- 整理机房线路，清理机房环境等

②外围设施巡检（含周界雷达柱、室外摄像机等）

- 设备固定情况：检查设备固定情况，以防自然现场对设备造成损坏（例如台风等）。
- 设备工作情况：检查设备是否正常工作，是否存在老化、锈蚀、线路故障等情况。

③巡检报告

- 定期巡检周期：每季度至少巡检一次，在重大节日或活动前根据实际需要进行巡检。
- 出具巡检报告：每次巡检结束时，由现场工程师填写《三江监狱监控安

防系统巡检登记表》，由三江监狱相关部门人员确认后签字。巡检结束后一周内，由运维技术服务团队出具《三江监狱监控安防系统巡检报告》，并提供纸质版（盖章）和电子版作为资料存档。

（3）现场故障处理工作内容

①按故障轻重分为 A、B、C、D 四个级别（A 为最高级别，D 为最低级别）

A：核心网络设备、核心服务器、总出口故障，大规模病毒爆发、核心存储设备故障等，此类故障会严重影响系统运行。

B：主要网络设备、非核心服务器、空调系统、大屏系统、视频设备、线路不可恢复性破坏等，此类故障会影响局部系统运行。

C：一般网络设备、个别部门网络设备损坏，局部摄像机损坏、局部线路故障、局部显示设备故障等，此类故障影响到小范围系统运行。

D：设备配套供电、电源适配器故障，物理连接故障等，此类故障短时间内便可恢复，影响很小部分系统运行。

②根据故障等级限定的处理时限

D 级：30 分钟内故障解决。

C 级：60 分钟内故障解决。

B 级：90 分钟内故障解决。

A 级：24 小时内故障解决。

③现场故障处理流程

- 提供驻点服务工程师负责本项目的现场维护服务，24 小时×365 天随时提供现场服务，接到故障通知后第一时间到达故障现场；
- 在系统出现故障时，专职维护人员负责在现场进行不间断故障处理，并及时向监狱相关部门汇报处理情况，直至系统恢复；
- 设备出现硬件故障需要更换时，提供设备保修服务；
- 提供备件应急顶替服务，设备出现故障时用其他同型号更换；
- 故障处理全过程由现场值守人员做故障处理进展的实时汇报；
- 应确保在相应故障等级的处理时限内完成工作，尽可能在最短的时间内恢复业务正常运转，同时视频监控数据等重要数据尽可能不受到影响；

- 每次现场故障处理结束时，由现场工程师填写《现场故障处理单》，由双方确认后签字，并由运维技术服务团队录入系统维护档案。

(4) 值班管理

- ①特殊时期（国家法定节假日）需根据监狱具体要求安排人员值班。
- ②值班安排由维保公司指定人员进行值班并报给监狱信息科，由相关人员执行。
- ③特殊值班工作由维保公司根据客户具体要求安排人员执行。

(5) 考勤管理

- ①本项目派驻工程师日常考勤由监狱安排上下班时间，每月初统计上月考勤记录，如有迟到、早退、缺勤等违规情况，向维保公司通报；
- ②项目派驻工程师请假按照相关制度进行申请审批并报给监控信息科相关人员。
- ③项目派驻工程师有外出工作时，需要登记外出说明。

(6) 质量管理

- ①监狱监控信息科负责维保的质量管理；
- ②针对具体流程和规范，根据需要指定专人负责流程和规范执行质量的管理。
- ③在质量监控过程中发现的质量问题，由维保公司制定明确的改进计划并执行，监控信息科在计划规定的改进完成时间内审核改进情况，保证改进质量。

2.7 系统升级优化工作

(1) 在对三江监狱监控安防建设业务应用深入了解的情况下，充分考虑业务发展的需求，利用相关测试工具，对系统运行状态全面分析，提出潜在问题或系统运行瓶颈，并根据业务的发展对系统资源规划做出合理化建议。

(2) 在性能分析的基础上，与监狱就业务需求和维护需求进行沟通，充分发挥运维公司综合信息服务提供商的优势，对现有的维护状态进行评估，对监狱的现有信息化建设和维护提出建议，共同推进监狱信息化系统的建设和发展。

(3) 对于维保服务范围内的设备，在监狱有需求时，运维公司负责提供升级优化方案，在监狱同意的情况下，运维公司负责实施。

(4) 系统升级优化工作结束时，由运维技术服务团队录入系统维护档案。

2.8 设备保修和更换

(1) 运维公司应联合提供产品的各厂家，保证故障设备在最短的时间内恢复工作，提高设备使用率，减小故障延时；

(2) 设备保修工作结束时，由运维技术服务团队录入系统维护档案。

2.9 运维服务管理体系建设

(1) 以 IT 管理部门现有工作职责为基础，对岗位职责分工进行诊断梳理，实现 IT 服务器管理体系落地所需要的组织职责分工优化。

(2) 协助监狱编制监控安防系统运维规划方案，建立一套适用于三江监狱的 IT 运维管理体系。

(3) 针对于整个运维服务过程中所产生的各种环节，运维公司需要提供针对于不同环节所产生的各种档案资料，以完善整体服务体系的规范建设和服务质量追溯。

2.10 信息安全运维服务

(1) 主机系统安全加固：通过防火墙、IDS、漏洞扫描等安全设备对主机系统的安全状态进行监控并扫描；合理并及时安装系统补丁和杀毒软件加固操作系统的安全性；使用国迈运维审计系统(堡垒机)对登陆主机运维用户进行规范行为和监督管理；制定访问策略禁止非授权用户非法登陆主机；按时按需做好主机系统的备份工作。

(2) 数据库安全加固：通过防火墙、IDS、漏洞扫描、数据库审计等安全设备对数据库的安全状态进行监控并扫描；合理并及时安装系统补丁和杀毒软件加固数据库的安全性；使用运维审计和数据库审计对登陆数据库的运维用户进行监督管理；制定访问策略禁止非授权用户非法登陆数据库；按时按需做好数据库的备份工作。

(3) 应用系统安全加固：依托安全设备，对应用系统的安全访问策略制定，提高系统稳定性和安全性，定期对系统发现的故障进行排查并解决；

(4) 针对监控安防系统等级保护测评结果中存在的问题，运维公司应协助监狱做好整改工作。

2.11 其他工作内容

- (1) 协助监狱编制各种运维计划和应急演练方案，建立监控安防系统突发事故处理服务流程, 提供应急处理和支持服务；
- (2) 根据监狱的工作安排，灵活进行技术支持和现场值守运维服务。
- (3) 协助监狱完成临时安排的工作任务。

三、保密承诺

(1) 乙方在对涉及保密设备的维修、检测时，必须经过甲方有关部门的审批，并在部门人员现场陪同下并严格按照相关的法律法规及流程进行操作。运维过程中，如果涉及到软件测试、软件故障修复等原因要打开、移动、增加、修改、删除涉密文档等动作，必须由该文档的使用人或保管人进行，乙方维护人员只能从旁指导。

(2) 软件维护、安装、等处理乙方应在该部门办公室完成。

(3) 乙方有义务遵守甲方的相关规章制度，对于相关保密信息、个人与部门私密性文件、信息采取保密措施，确保其安全不外泄。在硬盘格式化、数据迁移前应提示使用人员做好数据备份工作。恪守商业道德，不浏览、不刺探、不盗用甲方办公计算机和服务器、网络设备中存储的涉密资料和私密性信息并严格遵守国家对于保密相关的法律法规，由于乙方原因造成甲方机密、隐私信息泄露的，由乙方负全责。

四、考核

对乙方的服务质量和效果评估、监督和考核由甲方按招标文件中附表 1：《2022 年度三江监狱信息化维保考核评分标准》为进行考核评分依据，在服务周期内，当月考核分 80 分以上的，按合同约定付款。当月考核分 60-79 分，中标方需缴纳当月应支付款的 15% 做为服务整改保证金后，按合同约定付款。考核结果低于 60 分（不含），甲方不支付当月驻点人员、巡检费用、软硬件维护费，并限期整改，整改不合格或拒不整改的，甲方有权终止合同，并保留后续追责权利。

五、合同期限

本协议有效期为十二个月，日期为自 2022 年__月__日至 2022 年__月__日。

六、付款金额与方式

1、合同金额总计：750000.00 元（RMB），（大写¥柒拾伍万元整）。

2、结算方式为：合同签订后，支付合同总价的 157923.00 元为首付款（包含 157923.00 元备品备件购置）。

服务期满 3 个月：

如第一、二、三月连续服务考核 80 分以上的，支付首付款后剩余款项 25%，（148019.00 元）。

如不能连续服务考核 80 分以上的，在乙方向银行提交保函（第一、二、三月应支付驻点人员、设备设施巡检费、实际发生软硬件服务费金额的 15%）后，甲方支付应付金额。

服务期满 6 个月：

如第四、五、六月连续服务考核 80 分以上的，支付首付款后剩余款项 25%，（148019.00 元）。

如不能连续服务考核 80 分以上的，在乙方向银行提交保函（第四、五、六月应支付驻点人员、设备设施巡检费、实际发生软硬件服务费金额的 15%）后，甲方支付应付金额。

服务期满 9 个月：

如第七、八、九月连续服务考核 80 分以上的，支付首付款后剩余款项 25%，（148019.00 元）。

如不能连续服务考核 80 分以上的，在乙方向银行提交保函（第七、八、九月应支付驻点人员、设备设施巡检费、实际发生软硬件服务费金额的 15%）后，甲方支付应付金额。

服务期满 12 个月：

如第十、十一、十二月连续服务考核 80 分以上的，支付首付款后剩余款项 25%，（148020.00 元）。

如不能连续服务考核 80 分以上的，在乙方向银行提交保函（第十、十一、十二月应支付实际发生软硬件服务费金额的 15%）后，甲方支付应付金

额。

在乙方提供服务期间，如对存在问题不按要求整改的，甲方在书面通知乙方后，则有权向提供保函银行提交执行请求进行整改。

所有实际发生软硬件服务费均需由第三方价格结算审核为依据。

3、甲方通过银行转账方式支付乙方的费用，拨至以下乙方指定账户：

银行户名：海南国脉科技有限公司

银行开户行：中国建设银行股份有限公司海口西沙路支行

银行帐号：4600 1008 4360 5250 3502

七、违约责任

双方均应全面履行本合同，任何一方未能按照本合同的约定履行自己的义务，应当承担违约责任。违约方应当赔偿守约方因此遭受的损失，包括但不限于守约方的直接经济损失、间接经济损失、守约方为追究违约的责任所发生的律师费、差旅费、交通费等。

乙方未能按照本合同第三条规定的时间和要求履行维护服务义务的，每次向甲方支付合同总金额 5%的违约金。乙方应当按照合同约定全面履行义务，除不可抗力外，乙方无正当理由要求解除合同的，应向甲方支付合同总金额 10%的违约金。

乙方违反本合同第三条承诺事项的，甲方有权解除合同，并要求乙方支付合同总金额 20%的违约金，如违约金不足以弥补甲方损失的，乙方仍应足额赔偿。

八、争议的解决

本合同执行过程中发生纠纷，作如下处理：

- 1、申请仲裁。仲裁机构为海南仲裁委员会。
- 2、提起诉讼。诉讼地点为采购人所在地。

九、廉洁条款

反商业贿赂条款是本合同之必备附件，与本合同具有同等法律效力，请与乙方签署合同之当事人认真阅读本条款，同意与乙方签订并遵守如下反商业贿赂条款：

1. 甲乙双方都清楚并愿意严格遵守中华人民共和国反商业贿赂的法律规定，双方都清楚任何形式的贿赂和贪渎行为都将触犯法律，并将受到法律的严惩。

2. 甲乙双方均不得向对方或对方经办人或其他相关人员索要、收受、提供、给予合同约定外的任何利益，包括但不限于明扣、暗扣、现金、购物卡、实物、有价证券、旅游或其他非物质性利益等，但如该等利益属于行业惯例或通常做法，则须在合同中明示。

3. 乙方严格禁止乙方经办人员的任何商业贿赂行为。乙方经办人发生本条第二款所列示的任何一种行为，都是违反乙方公司制度的，都将受到乙方公司制度和国家法律的惩处。

4. 乙方郑重提示：乙方反对甲方或甲方经办人员为了本合同之目的与本合同以外的任何第三方发生本条款第二条所列示的任何一种行为，该等行为都是违反国家法律的行为，并将受到国家法律的惩处。

5. 如因一方或一方经办人违反上述第二条、第三条、第四条之规定，给对方造成损失的，应承担损害赔偿责任。

6. 本条所称“其他相关人员”是指甲、乙方经办人以外的与合同有直接或间接利益关系的人员，包括但不限于合同经办人的亲友。

十、附则

1、本协议执行过程中，未尽事宜双方另行协商，商定的内容以补充协议、纪要、附件、洽商等形式，经双方签盖章后即成为本协议附件，且是本协议不可分割的部分，与本协议具有同等效力。

2、本合同一式陆份，中文书写。甲方、乙方各执贰份，招标代理机构贰份。

(以下无正文，为签署处)

甲方： 海南省三江监狱 (盖章)

地址： 海南省海口市美兰区三江镇

法定（授权）代表人： 杨海阔 (签章)

签订日期: 2021年12月31日

乙方: 海南国脉科技有限公司 (盖章)

地址: 海南省海口市美兰区海秀东路万国商厦5楼5D

法定(授权)代表人:

韩勇



签订日期: 2021年12月31日

招标代理机构: 海南乐岳项目管理有限公司 (盖章)

地址: 海南省海口市美兰区蓝天路名门广场北区C座1101房

法定(授权)代表人:

刘利家



签订日期: 2021年12月31日