**合 同 书**

**合同名称： 广东省肇庆监狱办公系统及设备运维人员驻场服务采购项目合同**

**合 同 书**

甲方（需方）： 广东省肇庆监狱 合同编号：

乙方（供方）： 签约地点： 广东省肇庆监狱

根据《中华人民共和国民法典》及竞价文件的承诺，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意签订本合同如下。

**一、合同内容**

合同名称： 广东省肇庆监狱办公系统及设备运维人员驻场服务采购项目合同

**二、合同目标**

通过专业的信息化运维服务，为监狱办公系统及设备提供专业而高效的运维服务，确保信息设备的正常运行，提高网络安全，确保网络畅通，保证全监网络、软件的正常运行。不断完善监狱信息化运维保障体系，优化统一运维技术支撑保障机制和运维管理制度，实现统一运维响应和服务管理，引入专业信息化运维服务团队，通过定期预防性巡检维护服务、及时发现、消除隐患，应急响应，保障监狱各类办公系统及设备的稳定、可靠、安全、高效、不间断运行，为各项监狱政务服务工作的正常开展提供强有力的运行服务支撑。

三**、合同金额**

本合同金额为 万元*。*

**四、合同期限**

以合同签订之日为服务起始时间，服务期为 12 个月。

**五、合同内容**

* 1. **运行维护服务**
     1. 系统运行维护服务

1.信息化办公系统（包括计算机操作系统，打印机软件、办公软件的安装、调试），帮助操作人员解决因操作系统、办公软件、应用软件等在使用中遇到的问题。

2. 计算机网络（包括：交换机网络设备、网管设备系统、存储设备系统、综合布线系统、无线Wlan热点系统）。

3. 会议保障（包括：会前设备调试，会中问题处理，会后故障解决及总结）。

* + 1. 办公设备维护服务

1. 计算机、打印机、复印机、投影仪设备安装、调试；
2. 计算机、打印机、复印机、投影仪设备故障排查、零配件更换安装，包括计算机主板、CPU、电源、显示卡、内存、硬盘，打印机定影组件、硒鼓套件、电源板、主板、搓纸轮套件、送稿器套件、转印带、进纸套件，复印机成像组件、显影组件。
   * 1. 网络运维服务

对甲方提供网络维护保障服务。包括但不限于网络的日常维护、故障处理、网络变更、设备配置管理、网络分析诊断、网络监控、网络定期巡查、日志分析、网络优化等运维服务。

1. 对甲方汇聚层及以下的各类网路交换机及弱电间综合布线系统进行定期巡查、基本故障处理；
2. 对甲方的网络综合布线系统进行维护，包括信息面板、网络模块、弱电间配线架等；
3. 对甲方的桌面端网络故障处理，包括终端网络故障现场检查、ip错误、掉线等桌面网络的故障处理；
   * 1. 会议保障服务

本合同提供视频会议系统运维及会议保障服务。具体包括如下服务内容：

会议保障：遇到召开所有会议时，提前对会议室进行会前功能演示、系统巡检、故障排除及会议过程会议保障等工作，以保证会议顺利召开。

故障处理：当设备、系统出现问题或故障时，维护人员即时响应，判断故障范围，根据故障难度，调度专业工程师到现场服务，故障实施处理完毕后清理现场，填写维护报告单，存案留底。

日常巡检：每月对会议室设备、系统进行预防性巡检、功能测试、故障排除等例检工作，并将设备及系统巡检情况记录到巡检表内，并进行存案。

1. 服务要求
   1. 管理要求
      1. 服务人员

#### 2.1.1.1运维驻场人员要求

根据系统运维要求，本合同需安排1名运维工程师提供每周6天，每天8小时驻场服务（在甲方要求的范围内），以保证维护服务的实效性和可靠性，其他时间在四会市范围内，如因应急处置、重大活动等接到通知后应配合安排工程师到现场保障。

驻场运维工程师要求有5年以上的信息化运维经验，并在签订合同时提供相关工作证明（公司证明或社保证明），甲方有权要求乙方更换驻场工程师，乙方应予以配合。否则，视为乙方违约，甲方有权单方解除本合同

驻场运维工程师主要工作有：办公软件系统维护；电脑、打印机、复印机安装调试，故障配件更换；资源情况汇总，设备巡检，建立巡检设备台账；现场值守，系统日常状态监测，系统性能侦测；发现故障立即响应，现场解决；建立运维日志，故障记录，提交信息系统运维保障及系统运行分析报告；应急保障，重大活动值守保障；协助用户制定规范的安全管理制度，保障系统安全可靠。

#### 2.1.1.2二线技术服务人员要求

当甲方发生紧急事件、需要提供技术支持时，应立即调动所有技术资源，并采取措施，尽最大努力，调动一切技术力量及时解决甲方需求。

* + 1. 进度要求

本合同服务期为12个月，其中：

本合同初步实施计划设计如下，进场时将再结合实际情况制定详细的合同进度计划（T为合同合同约定时间）：

项目进度计划表

| **编号** | **工作阶段** | **计划活动** | **里程碑** | **开始**  **时间（天）** | **完成**  **时限（天）** | **人员安排** | **交付成果** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 项目启动阶段 | 项目启动 | 项目启动会 | T+0 | T+7 | 项目全员 | 项目启动确认书 | 完成项目启动工作 |
| 2 | 实施运维阶段 | 实施运维服务 | 运维工单 | T+0 | T+365 | 项目全员 | 项目相关的运维材料 |  |
| 3 | 项目验收 | 项目验收 | 完成验收工作。 | T+360 | T+365 | 项目经理 | 按要求提供的各类项目验收文档 | 完成项目验收工作 |

* + 1. 组织实施要求

为使合同按质、按量、按时及有序实施，乙方应建立完善、稳定的合同团队、内部组织管理方式及管理机构、协调机制、技术基础，支撑保障要求及其他相关要求。在机制保障方面，成立组织实施小组和合同专家组的双轨制的组织模式。在合同日常管理和条件保障方面，从行政组织、后勤保障和支撑条件各方面创造良好的服务环境，确保合同的顺利实施。

* + 1. 文档管理要求

乙方应在合同完成时，将本合同所有文档、资料汇集成册交付给甲方，所有文件要求用中文书写或有完整的中文注释。验收后，乙方按国家、省以及甲方档案管理要求，向甲方提供装订成册的纸质文档至少1套，电子文档1套。

* + 1. 质量保证要求

为保证本合同能按时高质的顺利完成，规避合同风险或将风险降至最低程度，乙方应建立合同质量管理体系，包括但不限于质量目标、质量指标、岗位责任、问题处理计划、质量评价、整改完善等内容，并建立奖惩制度。

* 1. **考核要求**

如运维团队的月度考核结果为不合格，或出现重大运维事件，按以下规则进行惩罚：

1）月度考核结果为不合格的驻场人员给予通报批评，整改不力的向其公司发通报批评函，累3次不改者甲方有权要求更换或者遣返该驻场人员（若1周不安排更换不合格驻场人员的，视为缺员处理）；

2）运维团队整体月度考核不合格，每次扣罚5000元；

3）运维团队故障处理时效性无法满足的，根据故障等级扣罚（Ⅰ级每次扣罚5000元，Ⅱ级每次扣罚3500元，Ⅲ级每次扣罚2000元，Ⅳ级每次扣罚1000元）或者根据故障影响大小而定；

4）运维团队整体考核经甲方运维管理部门认定为责任事故的，一次扣罚3000元；

5）运维团队在运维期内收到有效客户投诉记录累计2次以上，超过一次扣罚2000元；

6）在合同履行期间,运维团队驻场人员未达到合同要求且影响运维服务质量的，按照缺员数量每人每天扣罚1000元。

故障等级按照故障影响范围、系统重要程度等分为4级，按级别从高到低分为Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ、Ⅳ级。具体故障等级判断如下：

| 影响范围  重要程度 | 系统中断 服务不可用 | 运行缓慢 运行不稳定 | 一般故障 不影响整体服务 | 安全事件 网页纂改 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 高重要系统 | Ⅰ级 | Ⅰ级 | Ⅱ级 | Ⅰ级 |
| 重要系统 | Ⅰ级 | Ⅱ级 | Ⅱ级 | Ⅰ级 |
| 相对重要系统 | Ⅱ级 | Ⅱ级 | Ⅲ级 | Ⅰ级 |
| 一般重要系统 | Ⅲ级 | Ⅲ级 | Ⅳ级 | Ⅱ级 |
| 测试系统 | Ⅳ级 | Ⅳ级 | Ⅳ级 | Ⅳ级 |

业务等级按照业务系统的使用范围、系统影响程度等分为5级，各级具体定义如下：

| 分类 | 业务等级 | 等级描述 |
| --- | --- | --- |
| L0 | 高度重要系统 | 系统无法提供有效服务会对国家安全、社会秩序、经济建设、公共利益的影响非常大；或系统所提供服务的重要性非常高，无法提供服务会对业务的正常运营产生非常大的影响；或系统无法提供有效服务会对非常多的用户和非常大的地区造成影响。技术上实现同城双活。 |
| L1 | 重要系统 | 系统无法提供有效服务会对国家安全、社会秩序、经济建设、公共利益的影响很大；或系统所提供服务的重要性很高，无法提供服务会对业务的正常运营产生很大的影响；或系统无法提供有效服务会对很多的用户和很大的地区造成影响。技术上实现应用双活。 |
| L2 | 相对重要系统 | 系统无法提供有效服务会对国家安全、社会秩序、经济建设、公共利益的影响较大；或系统所提供服务的重要性较高，无法提供服务会对业务的正常运营产生较大的影响；或系统无法提供有效服务会对较多的用户和较大的地区造成影响。技术上实现应用本地HA,异地灾备。 |
| L3 | 一般系统 | 系统无法提供有效服务会对国家安全、社会秩序、经济建设、公共利益的影响较小；或系统所提供服务的重要性较低，无法提供服务会对业务的正常运营产生较小的影响；或系统无法提供有效服务会对较少的用户和较小的地区造成影响。技术上应用系统仅部署在本地单机，未采取容灾备份措施。 |
| L4 | 测试类系统 | 系统无法提供有效服务会对国家安全、社会秩序、经济建设、公共利益不会产生影响；或系统所提供服务的重要性很低，无法提供服务不会对业务的正常运营产生影响；或系统无法提供有效服务不会对用户和地区造成影响。系统仅用于测试类的业务系统，未在生产环境上部署。 |

**六、违约责任**

1. 合同签订后10个工作日内，乙方须向甲方支付合同金额5%履约保证金。在乙方完成合同义务20个工作日内，甲方一次性无息退还履约保证金。如乙方逾期未足额缴纳履约保证金的， 甲方有权立即单方解除本合同。
2. 如服务期间因考核不合格，则按考核要求在履约保证金中扣罚对应金额。
3. 经 3 次考核不合格进行扣罚履约保证金的，视为乙方违约，甲方有权单方面解除合同。如因此给甲方造成损失的，甲方有权向乙方提出索赔。

4.如乙方未达到考核要求， 或乙方存在逾期或拒绝提供合同服务等行为， 均视为乙方违约， 甲方有权单方解除本合同， 并要求乙方返还甲方已支付但未发生的合同款项。 如因此造成甲方其他损失的，甲方有权向乙方提出索赔。

**七、验收标准**

（1）对运维服务质量、时效等进行每月考核并形成文档，作为最终验收依据；

（2）对服务团队每日进行考勤并形成文档，出勤率（每周6天8:30-18:00）作为最终验收依据；

（3）服务终止前，乙方应提交书面总结，甲方参照运维服务各方面的要求进行考核。

（4）提供包括肇庆监狱合同相关验收管理办法所要求的全部文档。

**八、其他要求**

**1.标准规范要求**

1.1《广东省“数字政府”建设总体规划（2018-2020年）》（粤府〔2018〕105号）

以“管运分离”为原则，推行政企深度合作，发挥专业的运维团队技术优势，建立统一的运维标准体系和运维管理系统，为政府已建、在建、拟建的信息化系统长期、稳定、高效运行保驾护航。

1.2.《广东省“数字政府”建设总体规划（2018-2020年）实施方案》（粤府办〔2018〕48号）

1.3.《广东“数字政府”改革建设方案》（粤府〔2017〕133号）

1.4.《关于进一步加强政务部门信息共享建设管理的指导意见》（发改高技〔2013〕733号）

1.5. 广东省人民政府办公厅关于印发广东省省级政务信息化项目管理办法的通知（粤府办〔2020〕9号）

省各有关单位负责本单位职责范围内专业类项目（包括专业基础设施服务、专业软件开发服务及相关运行维护服务、系统业务运营服务和第三方服务等项目） 的需求提出、方案编制、预算编报、采购实施、监督执行、组织验收等；负责提出本单位对公共基础设施服务的需求。

第十三条　运行维护服务、第三方服务以及政府采购限额以下的基础设施服务、软件开发服务和系统业务运营服务项目，可采取备案制管理。

第十七条　基础设施服务、软件开发服务、运行维护服务和公共类系统业务运营服务项目由省政务服务数据管理局牵头联合省各有关单位确定具体采购需求，按照政府采购有关规定组织实施采购，采购结果确定后，分别签订合同。乙方承担数字政府建设运营中心的职责，统一提供服务。

第十八条　第三方服务和专业类系统业务运营服务项目，以及经省政务服务数据管理局确认、属于中央和国家机关部委有特殊要求的或数字政府建设运营中心难以统一集中提供服务的项目，由省各有关单位按政府采购有关规定开展采购。

1.6.《广东省政务服务数据管理局关于印发省级政务信息化服务项目立项审批细则的通知》（粤政数〔2020〕12号）

1.7. 广东省人民政府办公厅关于做好省政府各部门政务信息系统接管及迁移上云工作的通知

1.8. 广东省省级政务信息化服务预算编制标准（运维服务分册）

1.9. 司法部关于进一步加强司法行政信息化建设的意见（司发通〔2016〕137号）

要积极协调有关部门，修改完善“司法支出”预算科目，按照不低于信息化软件和硬件资产10%的标准，把信息化运维经费纳入财政预算和经费保障范围。

1.10.《广东省监狱管理局运维管理制度》（2020）

1.11.SF/T0028—2018《智慧监狱技术规范》。

2.服务响应要求

每天（含周末、节假日）8:30-18:00运维人员在甲方指定的地点待命，其他时间在接到故障报修的通知后，20分钟内到达现场进行处理，并提交故障处理的书面报告。硬件故障排除时间不超过4小时，配套软件故障排除时间不超过24小时。

3.资产权属

3.1.本合同不会引起任何已申请、登记的知识产权所有权的转移。

3.2.乙方为履行本合同义务所形成的服务成果的知识产权归甲方所有。

3.3.本合同所涉及的数据所有权归政府所有。乙方只能用于履行本合同之义务。

3.4. 乙方提供的相关软件应是自行开发的产品或具备合法、合规授权，满足知识产权、安全等保三级等方面的有关规定和要求。

3.5. 乙方保证向甲方提供的服务成果是其独立实施完成，不存在任何侵犯第三方专利权、商标权、著作权等合法权益。如因乙方提供的服务成果侵犯任何第三方的合法权益，导致该第三方追究甲方责任的，乙方应负责解决并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

4.保密要求

4.1.乙方应签订保密协议，对其因身份、职务、职业或技术关系而知悉的甲方商业秘密和党政机关保密信息应严格保守，保证不被披露或使用，包括意外或过失。

4.2.乙方不得以竞争为目的、或出于私利、或为第三人谋利而擅自保存、披露、使用甲方商业秘密和党政机关保密信息；不得直接或间接地向无关人员泄露甲方的商业秘密和党政机关保密信息；不得向不承担保密义务的任何第三人披露甲方的商业秘密和党政机关保密信息。乙方在从事政府合同时，不得擅自记录、复制、拍摄、摘抄、收藏在工作中涉及的保密信息，严禁将涉及政府合同的任何资料、数据透露或以其他方式提供给合同以外的其他方或乙方内部与该合同无关的任何人员。

4.3.乙方对于工作期间知悉甲方的商业秘密和党政机关保密信息（包括业务信息在内）或工作过程中接触到的政府机关文件（包括内部发文、各类通知及会议记录等）的内容，同样承担保密责任，严禁将政府机关内部会议、谈话内容泄露给无关人员；不得翻阅与工作无关的文件和资料。

4.4.严禁泄露在工作中接触到的政府机关科技研究、发明、装备器材及其技术资料和政府工作信息。

**九、付款方式**

1.合同签订后10个工作日内，乙方须向甲方支付合同金额5%履约保证金。在乙方完成合同义务20个工作日内，甲方一次性无息退还保证金。如乙方逾期未足额缴纳履约保证金的， 甲方有权立即单方解除本合同。

2.本合同计划分 3 期支付，具体支付方式和时间如下：

首期款：签订合同后 10 个工作日内，乙方书面提出支付申请函及拟支付金额等额的符合甲方财务管理要求的相应发票，甲方确认后启动首期款支付流程，占合同总金额的 30 %。

进度款：按照合同服务周期过半后的 10 个工作日内，乙方书面提出支付申请函及拟支付金额等额的符合甲方财务管理要求的相应发票，甲方确认后启动进度款支付流程，占合同总金额的 35 %。

尾款：合同验收后 10 个工作日内，乙方书面提出支付申请函及拟支付金额等额的符合甲方财务管理要求的相应发票，甲方确认后启动尾款支付流程，占合同总金额的 35 %。

3.合同实际支付总金额按采购成交总金额计算，合同支付计划按合同约定执行，对于满足合同约定支付条件的，甲方应当自收到发票后 30日内将资金支付到合同约定的乙方账户，不得以机构变动、人员更替、政策调整等为由延迟付款，不得将采购文件和合同中未规定的义务作为向乙方付款的条件。

**十、争议解决方式**

1.因货物的质量问题而发生的争议，由广东省或肇庆质检部门进行质量鉴定。经检验，质量符合标准的，鉴定费用由甲方承担；质量不符合标准的，鉴定费用由乙方承担，并且乙方负责重新提供符合合同要求的货物给甲方，由此造成延期供货的，乙方承担延期供货的违约责任。

2.本合同发生争议，由双方协商或由政府采购监督管理部门调解解决，协商或调解不成时向有管辖权的人民法院提起诉讼。（本合同的诉讼管辖地为肇庆有管辖权的法院）（在诉讼期间，除有争议部分的事项外，合同其他部分仍应继续履行）。

**十一、通知**

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。电传或传真要经对方书面确认，以电传形式的通知，从当地邮电局发出电报的第二天视为送达。

2.通知以送到日期或通知书的生效日期为生效日期，两者中以晚的一个日期为准。

**十二、税和关税**

1. 中国政府根据现行税法对甲方征收的与合同有关的一切税费均应由甲方负担。
2. 中国政府根据现行税法对乙方或其雇员征收的与本合同有关的一切税费均应由乙方负担。
3. 在中国境外发生的与本合同执行有关的一切税费均应由乙方负担。

**十三、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。

**十四、其他**

1. 在执行合同过程中，所有经甲乙双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）即成为本合同的有效组成部分，其生效日期为双方签字盖章确认的日期。
2. 除甲方事先书面同意外，乙方不得部分或全部转让其应履行的合同项下的义务。
3. 本合同一式 肆 份，甲方执 贰 份、乙方执 贰 份，具有同等法律效力。

甲方（盖章）： 乙方（盖章）：

地址： 四会市城中街道城北社区汶塘路一号 地址：

法定代表人/负责人： 法定代表人/负责人：

委托代理人： 委托代理人：

电话： 电话：

开户银行： 建行广东省肇庆市四会支行 开户银行：

账号： 44050170720109443788 账号：

签约时间： 年 月 日 签约时间： 年 月 日