**合肥市义城监狱信息化运维服务外包项目采购需求 （续签项目）**

一、采购需求前附表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 条款名称 | 内容、说明与要求 |
| 1 | 付款方式 | 按月支付，每月月底前支付当月服务费用的90%，项目服务期结束后一次性支付剩余服务费用。 |
| 2 | 服务地点 | 安徽省合肥市，采购人指定地点 |
| 3 | 服务期限 | 合同签订后1年。服务期满后，如中标人经考核合格，履约服务质量良好，经双方同意，在年度预算能保障的前提下，可以续签后2年度合同，合同1年1签，每年合同金额不变。 |

二、项目概况

合肥市义城监狱为中等戒备监狱，位于长丰县双凤经济开发区，净用地面积约134亩，总建筑面积约48086㎡，设计押犯规模为1500人。

目前合肥市义城监狱的智能化工程按照“一个中心、二大平台、三层管理”为主要框架，已建成的系统有弱电基础设施、楼宇智能化应用系统、监狱指挥系统、监狱安全防范系统、监狱综合业务应用系统、远程帮教探视系统。截止到目前，已建成的系统已运行5年。

随着监狱信息化的建设及应用深入发展，日常维护保障工作愈加重要，任务日益繁重，同时也面临各系统专业化强、复杂度高、维护力度大等问题，因此当前建立专业的维护运营管理体制以及保障信息化系统高效运行变得尤为重要。该项目合同价为128万元/年。

三、服务需求

1、总体要求

本次运维采购为运维服务及软硬件总包的方式。

投标人承担本次维保范围内所有系统软硬件设备系统的日常维护、定期巡检、操作系统优化、备品备件、故障处理、咨询服务等维保服务工作。

投标人承担包含维修维护服务的人工费用、更换原厂备件的费用、相关技术支持及培训在内的一切与服务有关的费用。因供应商自身能力而无法解决的故障，或故障解决时间超过了定义的故障解决时限的，采购人将有权调动原厂和其他一切资源提供支持，所发生的一切费用由投标人承担。

（1）现场勘察要求

投标人在投标前自行做好现场勘察，因监狱特殊性，现场勘察服从监狱的管理规定做好保密工作，并在监狱相关人员陪同下进行。

（2）驻场维保服务要求

中标人须派驻不少于2名专业运维工程师负责本项目维保服务范围内所有系统的现场故障处理、巡检、优化等运维工作（除评分标准中要求提供的相关人员证明材料作为评分条件外，投标人在投标文件中无须提供其他人员相关证明材料，由采购人在合同签订后中标人进场服务前核查人员配备情况，人员须按照要求配备到位，否则采购人有权解除合同并报监管部门按规定处理）。

（3）资产管理要求

中标人在合同签定之日起15个工作日内完成对招标范围内设备及系统的普查登记工作，提供详细的检查报告（包括系统及设备清单和配置、工作状况、工作环境等），并报采购人备案。

（4）服务响应及故障处理要求

1)服务响应要求

中标人需保障采购人智能化系统的正常运行和使用，提供全年365天7\*24小时无休假响应支持服务，及时接收并处理维保类故障申告。中标人须提供现场驻场人员、项目负责人电话及公司技术支持服务电话，用于服务响应支持及非工作时间内发生故障的服务报修及联系等工作。

维保范围内的软硬件系统在工作时间内发生故障时，驻场运维人员接到申告后应立即响应，由驻场运维人员进行故障处理，在非工作时间内发生故障后，运维人员在报修2小时内到达现场处理。

2)故障处理要求

所有故障处理完成后，中标人应24小时内提供详细故障处理报告（包括故障描述、发生原因、解决结果和可采取的预防措施等内容），并递交至采购人备案。

故障级别定义

根据故障的严重程度和影响程度的不同，故障级别由低到高分为三级故障、二级故障、一级故障。当故障没有在规定时限内恢复或解决时，故障级别将自动升级（如双方协商一致认为没有必要，也可不做升级处理）。

一级故障：网络不畅，无法实现内部与省局的通信，安防出现大面积故障、误报或外管门安防系统出现重大故障等，影响正常的安全防范工作。业务软件瘫痪，不能支撑正常工作的需要。

二级故障：部分系统的硬件不能实现部分功能，部分网络出现故障，软件有部分功能缺失及报错，影响正常监狱使用与工作。

三级故障：部分硬件设备系统或软件出现故障，但不影响监狱的正常工作与运行。如不及时处置会导致部分监狱工作受限制。

四级故障：非严重故障，不影响各系统的正常运行。

服务响应时限：运维技术人员务必做到随时响应，7×24小时电话接听，12小时内解决问题。

没有明确定义类型的故障，暂按采购人的要求判定故障级别并进行相应处理，待故障处理完成后，双方确认故障级别。

故障排除时限：1级故障4小时；2级故障10小时；3级故障12小时；4级故障24小时。

投标人投标文件中提供书面承诺：故障发生时，若投标人无法在招标文件约定的故障处理相对应的解决时限内完成故障消缺，采购人可以选择设备原厂或第三方公司提供服务，由此产生的合理费用由投标人据实支付，投标人须免费协助其开展工作。因未按时排除故障，造成损失的，由投标人承担经济损失和法律风险。投标文件中未提供的，投标无效。

服务报告时限：故障解除后12小时内提交故障处理报告。

严格遵守监狱规章制度，按照监狱工作人员的言行要求自己，不着奇装异服，言行举止得体、上班时间不做与工作无关的事，严格请销假制度。

要做到耐心、细心、热心的服务。做到事事有记录、事事有反馈、重大问题及时汇报。

在进行现场支持工作时必须在保证数据和系统安全稳定的前提下开展工作。

遵守保密原则。对监狱的网络、主机、系统软件、应用软件等的密码、核心参数、业务数据等负有保密责任，不得随意复制和传播。对不应接触的秘密，不得私自探听、察看；确因工作需要接触到秘密，应当保守秘密。

3)故障处理分析报告

中标人须定期对故障处理情况进行汇总，建立并定期更新常见问题处理知识库，并对合肥市义城监狱相关技术人员进行培训，使其及时了解常见故障的处理方法，提高故障处理水平。

（5）备品备件要求

中标人应充分根据智能化系统运行维护需求及监狱实际要求，在合同签订后项目服务前建立备品备件库，以便系统设备出现故障时能及时更换。所提供的备品备件需为原厂产品，已停产设备需提供不低于现有设备档次的备品备件。

为确保监狱核心业务系统设备的稳定性，部分设备及软件提供原厂设备维保，需要原厂设备维保的网络设备、监控设备、罪犯一卡通及会见系统、OA系统、

门禁系统。

常用备品备件需求清单见下表：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备名称 | 技术参数要求 | 数量 | 单位 |
| 1 | 监控开关电源 | 12V，30A | 10 | 个 |
| 2 | ▲摄像机电源 | DC12V电源适配器（15W） | 50 | 个 |
| 3 | 信息发布LED集中供电电源 | 5V，40A | 10 | 个 |
| 4 | 门禁控制器电源 | 12V，5A | 10 | 个 |
| 5 | ▲高清红外半球 | 200万像素逐行扫描图像传感器，1080P高清分辨率;采用高效红外灯,使用寿命长,照射距离10-30米。 | 10 | 台 |
| 6 | ▲千兆单模光模块 | 封装类型SFP;速率1000Mbps；波长1310nm；最大传输距离10km;接口LC双工；激光器类型1310nm；光纤类型：单模SMF | 30 | 个 |
| 7 | 千兆多模光模块 | 封装类型SFP；速率1.25Gbps；波长950nm；最大传输距离550m；接口LC双工；激光器类型VCSEL850nm；光纤类型：MMF | 4 | 个 |
| 8 | 门禁读卡器 | 1.工作电压：dc12v±5%2.工作频率：125khz/13.56mhz3.支持卡类型：id卡（chd602f）、ic卡（chd602fm）4.感应距离：20～50mm(ic卡)、50～150mm（id卡） | 3 | 个 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备名称 | 技术参数要求 | 数量 | 单位 |
|  |  | 5.通讯方式：标准维根26bit/44bit可调 |  |  |
| 9 | 宿舍电动门分控模块 |  | 3 | 个 |
| 10 | 报警按钮 | 自动复位，常开常闭型 | 4 | 个 |
| 11 | 对讲系统对讲面板 | 1.双86底盒尺寸设计2.有单呼叫键和双呼叫键两种选择，可嵌入式安装或明装（配底盒）。3.全双工通讯4.内置2W高保真全频扬声器5.具有面板拆卸语音报警功能 | 4 | 个 |
| 12 | 六类非屏蔽跳线2米 | 2米 | 5 | 根 |

备注：

1)备品备件系指合同期限的维保范围内的易损件、耗材等，包含在投标总价范围内。

2)投标人至少应满足以上备品备件需求，投标人可根据对本项目的理解，自行增加备品备件。

3)中标人在合同签订后项目服务前提供备品备件需求清单列明的相应数量的带▲备品备件，运至采购人指定位置存放，以保证备品备件供应；其他备品备件根据采购人要求进行存放。中标人确保备品备件的完整、可用，应建立备品备件台账，定期进行数量盘点及可用性测试。

中标人按投标文件响应情况提供备品备件，如不满足视为虚假响应，采购人将追究违约责任。

4)本项目服务结束后，相关备品备件归采购人所有；相关备品备件费用包含在投标报价中，如未单列费用视同已包含在投标报价中。

（6）巡检要求

1)日常巡检

驻场运维人员负责对各个系统的重要系统和设备承保设备进行每日巡检，记录设备的运行状况，填写制式巡检报告。

2)季度巡检

系统中的设备按每季度一次的频率进行巡检，各系统巡检结束应制作巡检报告，指出巡检中出现的问题，并提出解决办法。

3)专业保养

每年至少集中组织一次对各个信息化系统、智能化系统设备的清洁除尘和保养，包括但不仅限于弱电井设备、指挥中心设备、会议室等区域的设备除尘、清洁、润滑等工作。每年度需要组织对所有投影机设备进行一次专业巡检保养服务，包括功能性、健康性检查，隐患排查，投影机保养，设备除尘、清洁等。开展除尘、清洁工作前，应制定详细的工作方案，经业主同意后，方可实施；实施完成后，提交设备除尘、清洁报告。

4)巡检发现的故障及隐患处理巡检中发现的故障隐患需及时告知业主，并在巡检结束后1周内处理完毕。

（7）性能优化

1)每月对各类信息化系统的关键性能数据进行分析，提交性能数据报表，及时发现异常数据。

2)每月提交核心系统性能分析报告，及时发现系统的隐患，并提交对应的优化解决方案。

3)每月提交各类信息化系统设备运行状况报告，及时发现安全隐患，并提交对应的优化解决方案。

4)每季度根据系统运行实际情况，完成所有系统性能分析文档，并提交对应的优化解决方案。

（8）优化改善服务

中标人应为监狱提供关于维保项目范围内各软硬件系统平台的操作系统、

数据库等运行过程根据业务需要进行调整和优化。

中标人需了解现有的安防联动平台部署和使用情况，结合监狱实际情况及应急报警的使用需求等进行兼容性升级，包括新设备接入以及新操作环境下的系统升级，并为将来智慧监狱的建设提供系统升级与服务接口方案。

（9）重要工作保障

中标人应根据监狱要求，提供重要工作、重点时间（春节、清明、五一、中秋、十一等节假日及其他重点时间）、重大任务的系统运维保障。除驻场运维人员外，中标人须根据采购人实际需要，安排其他工程师提供现场技术支撑。

（10）保密要求

中标人须与监狱签订相关保密协议，驻点运维工程师也必须与采购人签订相关保密协议，在维护过程中对采购人敏感信息不得向第三方透漏，否则采购人有依法追究法律责任的权利。

（11）技术咨询及解决方案咨询

中标人应为监狱提供关于维保项目相关的技术及方案咨询服务工作。

2、维护团队要求

下述人员要求，除评分标准中要求提供的相关人员证明材料作为评分条件

外，投标人在投标文件中无须提供其他人员相关证明材料，由采购人在中标人合同签订后进场服务前核查人员配备情况，人员须按照要求配备到位，否则采购人有权解除合同并报监管部门按规定处理。

1)项目总负责人要求

中标人须提供1名项目总负责人，负责建立和维护系统档案、了解系统维护需求、制定服务计划、监督服务执行、跟踪并改进服务质量、提交各类服务报告、处理投诉、服务总结等工作。

2)现场驻场运维人员要求

中标人应为监狱提供现场驻场人员不少于2人，并指定其中1人为项目现

场总负责人，负责现场运维管理及协调工作。

现场运维人员负责例行检查、日常故障处理、定期巡检、应急保障等服务，并根据监狱实际需要，提供相关技术支持工作。非经监狱同意，驻场运维工程师在整个维保周期内不得更换。

采购人提供办公场所，该项目组驻场运维工程师正常工作日工作时间必须驻场在采购人提供的办公场所（参加采购人正常考勤），为采购人提供日常巡检和故障诊断排查工作，并对设备日常情况及维修情况进行记录归档，同时节假日期间必须保证能够随时提供现场服务。不经采购人同意，中标人不得随意更换该服务工程师，如该服务工程师不能满足采购人日常服务需要，在采购人提出更换后一周内，维保单位必须予以更换。

3)驻场运维人员要求

以下为驻场运维工程师的通用要求，中标人需要根据以下要求安排驻场人员。

(1)基本要求

A.驻场运维工程师需具备独立解决故障的能力，提供现场服务，负责日常问题现场处理，按照监狱要求开展运维工作。

B.中标人派驻的驻场运维人员应严格服从业主的日常管理，驻场运维人员实行7\*24小时值班响应制度，并根据监狱实际要求提供5\*8现场驻场服务，对于不符合业主要求或监狱不满意的人员，有权要求更换，中标人应及时调换。

C.监狱安排专人对驻场运维人员工作进行按月考核，并将考核结果通报给中标人。

D.驻场运维人员在业主方指定的办公场所办公，服从临时性工作安排。在国家法定节假日期间，按业主要求分别在节前、节中、节后到现场运维巡检至少一次。

E.驻场运维人员应遵守业主方的安全管理要求和规章制度，签订保密协议，不得查询、外泄和滥用监狱的各类业务信息（具体内容以监狱要求为准）。

F.驻场运维人员工作时间不得从事与工作无关的事项。

G.具有高度的责任心、良好的沟通技巧和团队合作精神。

(2)技术要求：

驻点运维工程师（不少于2人）：

A.大学本科及以上学历，计算机或相关专业；

B.熟悉监狱安全防范系统、监狱相关综合业务系统、监狱指挥系统等；C.高度的责任心、良好的沟通技巧和团队管理能力；

D.至少1人持有高级安防维护员证书。

四、维保服务内容和要求

1、弱电基础设施

弱电基础设施包括计算机网络系统：司法行政专网、安防网、教育改造网、互联网；通信网络系统：有线通信网络、无线通信网络；综合管网系统；综合布线系统；机房工程：装修工程、供配电系统、不间断电源（UPS）系统、火灾自动报警及气体灭火系统、防雷与接地系统、机房综合布线系统、动力及环境集中监控系统、KVM管理系统、灾害防护系统；数据中心系统：机房内的服务器、小型机、存储等。

维保服务内容如下：

1）处理各种网络设备的故障，规划网络IP分配策略，负责网络IP地址分配，负责网络、服务器软件的安装、维护、调整及更新，监视网络运行，调整网络参数，调度网络资源，保持网络安全、稳定、畅通。

2）负责网络数据管理及备份，做好计算机网络资料的整理和归档；编制网络拓扑图、网络接线表、设备规格及配置单、网络管理记录、网络运行记录、网络检修记录等网络资料；每年对监狱计算机网络的效能进行评价，提出网络结构、网络技术和网络管理的改进措施，定期对网络进行例行检查、做预防性维护保养，并提交服务报告。

3）每工作日检查监控机房内配电柜、开关柜、UPS主机、电池、精密空调、动环各设备模块的运行状态，根据故障处理服务要求，及时处理故障，完成故障修复工作，检查频次不少于两次。

4）当本系统的关键设备出现故障、无法使用或者特殊、紧急情况时，提供备件更换服务，根据故障等级及故障处理要求时限解决故障。

5）驻场运维工程师每季度对所有设备进行巡检，进行保养。例检要有记录和公司相关技术人员签字盖章。如硬件报警、日志报错，及时发现并通过书面

方式向采购人提出合理建议。

6）须对相关设备进行检查和登记设备序列号，将总结所得的资料整理成册,以利科学管理，维护、维修情况要作登记存档。对所有维护、修改记录登记，定期向监狱做汇报。

7）例检文件应包括相应的设备系统维护档案，相应的文档，主要包括应急计划、季度工作计划、季度工作报告、巡检维护报告、故障处理报告、年度总结报告等。

2、楼宇智能化应用系统

楼宇智能化应用系统包括水系统节能控制系统；数字会议系统；演播厅系统；罪犯电教化系统；信息发布系统；有线电视系统。

维保服务内容如下：

1）当本系统的关键设备出现故障、无法使用或者特殊、紧急情况时，提供备件更换服务，根据故障等级及故障处理要求时限解决故障。

2)建立一套保修系统，登记设备具体的配置、维修响应等。3)对使用的各种系统软件和应用软件要妥善保存和备份。4)所有设备的安装位置、运行情况检查。

5)对重要的检查、会议活动，要提前检查、调试设备，全程保障及各种应用系统演练，确保活动正常开展；

6)每季度对设备进行巡检，进行保养。例检要有记录和公司相关技术人员签字盖章。如硬件报警、日志报错，及时发现并通过书面方式向采购人提出合理建议。

7)例检文件应包括相应的设备系统维护档案，主要包括应急计划、季度工作计划、季度工作报告、巡检维护报告、故障处理报告、年度总结报告等。

3、监狱指挥系统

监狱指挥系包括电气及UPS不间断电源系统；防雷接地系统；指挥中心会议系统；电子白板系统；电子地图系统；大屏拼接显示系统；安防联动平台系统；单警现场取证终端系统；安防及指挥中心服务器设备系统。

维保服务内容如下：

1）结合监狱实际使用需求完成安防联动平台的定制化升级；

2）应对以上系统每周定期巡检、及时发现问题并修复，提前开启相关设备调试完成，确保狱内工作的顺利开展；

3）系统中的设备出现故障，应及时联系厂商按合同约定的质保条款及时维修或更换，以确保系统的正常进行；

4）对重要的检查、会议活动，要提前检查、调试设备，全程保障及各种应用系统演练，确保活动正常开展；

5）当本系统的关键设备出现故障、无法使用或者特殊、紧急情况时，提供备件更换服务，根据故障等级及故障处理要求时限解决故障。

6)须对相关设备进行检查和登记设备序列号，将总结所得的资料整理成册,以利科学管理，维护、维修情况要作登记存档。

7)应定期对所有的硬件设备进行巡检，进行日常保养工作，查找故障或隐患，并出具巡检报告和解决方案。

4、监狱安全防范系统

监狱安全防范系统包括：电子地图系统；视音频监控系统；综合报警系统；门禁管理系统；车底检测系统；出入口检测系统；周界防范系统；周界高压电网；对讲监听与数字广播系统；巡更管理系统；违禁物品检测系统；目标追踪系统；信号屏蔽系统；工具管理系统。

维保服务内容如下：

1)当本系统的关键设备出现故障、无法使用或者特殊、紧急情况时，提供备件更换服务，根据故障等级及故障处理要求时限解决故障。

2)报警信号线路、控制信号线路、摄像机线路的检测、故障排除、隐患排查。

3)前端摄像机的镜头清理、设备除尘、位置调整、设备维修及更换、故障排除等。

4)系统主机设备检测、设备除尘、系统维护、设备维护、故障排除等。5)管理软件检测、软件升级、软件维护、数据备份、故障排除等。6)须对相关设备进行检查和登记设备序列号，将总结所得的资料整理成册，

以利科学管理。

7)每月提供一次身份认证等设备健康检查及巡检工作。例检要有记录和公司相关技术人员签字盖章。如硬件报警、日志报错等形成相应的文档，主要包括应急计划、季度工作计划、季度工作报告、巡检维护报告、故障处理报告、年度总结报告等。

5、监狱综合业务平台

监狱综合业务平台包括：移动警务系统；一卡通系统；会见管理系统；提审管理系统；狱务公开系统；心理诊断评估系统；单点登录集成平台；协同办公平台。

维保服务内容如下：

1)移动警务系统日常维护、检查，审计系统运行状况，评价系统运行性能，及时发现并处理系统故障隐患，并出具巡检报告和解决方案。

2)一卡通系统日常维护、检查，审计系统运行状况，评价系统运行性能，及时发现并处理系统故障隐患，并出具巡检报告和解决方案。

3)会见管理系统日常维护、检查，审计系统运行状况，评价系统运行性能，及时发现并处理系统故障隐患，并出具巡检报告和解决方案。

4)提审管理系统日常维护、检查，审计系统运行状况，评价系统运行性能，及时发现并处理系统故障隐患，并出具巡检报告和解决方案。

5)狱务公开系统日常维护、检查，审计系统运行状况，评价系统运行性能，及时发现并处理系统故障隐患，并出具巡检报告和解决方案。

6)心理诊断评估系统日常维护、检查，审计系统运行状况，评价系统运行性能，及时发现并处理系统故障隐患，并出具巡检报告和解决方案。

7)单点登录集成平台日常维护、检查，审计系统运行状况，评价系统运行性能，及时发现并处理系统故障隐患。

6、远程帮教探视系统

远程帮教探视系统包括：远程帮教探视(会见)预约调度管理系统；远程帮教探视监控管理系统；远程帮教探视（会见）视讯系统。

维保服务内容如下：

1)远程帮教探视预约调度管理系统日常维护、检查，审计系统运行状况，评价系统运行性能，及时发现并处理系统故障隐患，并出具巡检报告和解决方案。

2)远程帮教探视监控管理系统日常维护、检查，审计系统运行状况，评价系统运行性能，及时发现并处理系统故障隐患，并出具巡检报告和解决方案。

3)远程帮教探视（会见）视讯系统日常维护、检查，审计系统运行状况，评价系统运行性能，及时发现并处理系统故障隐患，并出具巡检报告和解决方案。

五、服务质量考核

维保服务质量考核主要包括日常考核和年度维保考核两大类，日常考核需要包括备品备件、故障处理、巡检、驻场人员考核等考核内容，年度考核应包括对公司及个人的考核内容，投标人在维保方案中应制定详细的维保服务考核方案。

采购人依据中标人投标时制定的考核方案，按照每半年考核一次的方式，由采购人组织相关人员对中标人维保服务整体质量进行最终考核，评估运维服务工作是否合格。

1、维保周期考核评级

1）优秀：90~100分（含90分）

2）良好：80~90分（含80分）

3）合格：70~80分（含70分）

4）不合格：70分以下

2、考核要求

1)单位考核得分良好及以上的，按照合同约定执行。

2)单位考核得分不合格的，罚款合同额10%。

3)驻场运维人员的日常考核出现连续2次考核评分结果不足60分的或年度考核不达标的，直接更换驻场运维人员。

4)对于单位考核两次不合格，甲方有权立即终止合同，违约责任由中标人承

担。

5)如因中标人责任出现泄密问题，中标人承担相应法律和经济后果，如有违法行为移交司法机关追究相应法律责任。

六、报价要求

1、本项目投标报总价，报价不得超过项目预算。

2、投标人的报价应含有所投服务的所有材料、劳务、利润、税金、各类保险、政策性及指导性文件规定及合同包含的所有风险、责任、义务等一切应有费用。中标价格一次性包死，不因具体项目内容变更而调整，投标人自行考虑报价风险。

七、其它要求

1、本项目维保费用包含合同期内维保所需的配件、人工、差旅费等全部费用。

2、中标人需提供组织所有设备每季度一次的巡检。

3、中标人需提供文档支持，每一次服务和巡检都要形成服务报告，并建立文档，

4、对于系统重大故障解决后提交故障总结报告。

5、维保中更换下的废旧硬件（尤其是硬盘）归采购人所有。

6、采购人网络、重要业务系统发生硬件系统重大故障，中标人有义务在收

到电话2小时内后，召集原厂或者相关设备维护工程师上门，保证至少4小时内排除故障。

7、对系统故障设备进行统一维护、对已经故障的设备进行更换。

8、经用户查验，中标人没有按照投标文件承诺的购买维保或采购标准不一致的，处以合同金额50%的罚金，用户有权终止合同。

7、中标人在本项目实施过程中掌握的用户所有文档及数据资料，中标人应严格保密，未经用户方书面许可，不得向第三方泄漏。中标人的运维服务人员在本项目实施过程中接触到的用户所有文档及数据资料，运维服务人员应严格保密，不得擅自拷贝，不得向他人泄漏。

中标人及运维服务人员须与采购人签署保密协议，承诺严守工作中涉及的敏感数据。严禁违规行为。出现问题，中标人及运维服务人员承担法律责任。

8、以下为采购人核心业务系统、设备，为保障本项目运维服务正常进行，以下业务系统和设备在项目服务时需提供原厂服务：华为核心网络设备，苏州科达监控安防设备及监控平台，科大国创安防平台，杭州华亭会见一卡通系统，万户办公OA系统，纽贝尔门禁管理系统。如中标人无法提供原厂服务，采购人有权要求原厂提供服务，相关费用由中标人承担；如因中标人原因导致无法及时提供服务，采购人有权追究违约责任。