

深圳市南山区人民法院

信息化 IT 运维服务项目合同（2025 年度）

甲方：深圳市南山区人民法院

地址：深圳市南山区南头街道玉泉路 26 号

联系人：阮熹

联系电话：19926633166

乙方：深圳市神州动力数码有限公司

地址：深圳市南山区侨城北路香年广场[南区]附楼（B 座）702A

联系人：胡云鹏

联系电话：15622811828

根据深圳公共资源交易中心（深圳交易集团有限公司政府采购业务分公司）SZCG2024000130 号项目结果，深圳市神州动力数码有限公司单位为中标人。按照《中华人民共和国民法典》（第三编 合同）和《深圳经济特区政府采购条例》，经深圳市（以下简称甲方）和单位（以下简称乙方）协商，就甲方委托乙方承担深圳市南山区人民法院信息化 IT 运维服务项目，达成以下合同条款：

第一条 项目概况

项目名称：深圳市南山区人民法院信息化 IT 运维服务项目

项目内容：信息化 IT 运维服务

服务时间：2025 年 3 月 26 日至 2026 年 3 月 25 日

合同价款：合同总价为 1000000.00 元，含一切税、费。本合同总价包括乙方为实施本项目所需的设备仪器费、车辆租赁费、服务和技术费用等，为固定不变价格，且不随通货膨胀的影响而波动。合同总价包括乙方履行本合同义务所发生的一切费用和支出和以各种方式寄送技术资料到甲方办公室所发生的费用。

支付方式：按季度付款，合同签订后支付第一季度服务款；第二季度在经过半年服务期评审通过后支付第二季度服务款；第三季度服务款于第三季度初支付；第四季度在经过全年服务期评审通过后支付第四季度服务款。服务款在收到发票后 15 天内支付。

第二条 服务范围

根据 IT 现状并结合我院实际情况，服务内容如下：

1. 提供服务台热线服务，含用户报障统一受理、事件工单分派处理、问题管理、变更管理、满意度调研等日常工作。
2. 提供机房设备维护服务，含院本部及派出法庭机房及网络间的内外网网络设备和服务器的故障处理、弱电线路优化，服务设备上下架，核心机房环境、网络、存储、UPS、精密空调等设备的例行巡检工作。
3. 提供网络维护服务，含办公内、外网网络维护及网络故障分析、处理、例行巡检、网络安全防护、IP 网段实施规划等工作。
4. 提供桌面终端维护服务，含 PC 终端及国产终端、台式机、笔记本、打印机、传真机、复印机、扫描仪、触摸屏、LED 显示屏等维护工作，如操作系统、软件安装、故障原因分析、报障排查及处置等工作。
5. 提供软件系统维护服务，含省综合业务系统、办公 OA 系统、档案管理系统、法院统一用户管理系统、短信平台、执行案件流程信息管理系统、诉讼服务网络平台、集约送达系统、审委会管理系统等 30 多个业务系统以及相关辅助系统的日常维护如帐号权限设置、流程变更、系统升级、故障原因分析、问题跟进等工作。
6. 提供会议支持服务，含视频会议、重大工作会议、法院相关活动等支持，做好会议设备的日常巡检、调试、检测等维护工作。
7. 提供安防监控及门禁系统维护服务，含院本部及各派出法庭监控及门禁设备的日常维护，如巡检、故障原因分析、故障处理、备件更换及送修服务。
8. 提供数字法庭维护服务，含院本部、派出法庭的庭审设备的日常维护，如设备例行

- 巡检，庭审设备操作指导、法庭网络梳理、庭审数据光盘刻录以及使用操作指导服务。
9. 提供派出法庭巡检服务，含派出法庭机房服务设备的例行巡检、办公设备、法庭网络和庭审相关问题的分析和处理工作。
10. 提供综合支持服务，含公共信息发布屏的日常巡检、信息播放等维护工作，配合物业电话系统网络部分的工作及清案期间的办公服务及安排的其他临时工作。
11. 提供备件库管理服务，服务期间协助客户整理 IT 备件仓库，定期提交新增备件采购需求，确保运维过程中能及时支撑办公，对备件入出库登记，定期盘点备件。
12. 提供 IT 资产台账梳理服务，协助院方资产管理人员定期的进行 IT 资产盘点，并做好 IT 资产台帐信息的梳理工作。
13. 提供 IT 设备维修服务，含 IT 设备检测、送修、配件更换、上下架等服务，过保设备提供有偿维保，根据法院要求配合第三方施工支持服务。
14. 提供一个 IT 运维管理软件，具有工单管理，录入并记录相关事件，IT 资产管理等基础模块。

第三条 服务要求

根据 IT 现状并结合我院实际情况，服务及技术要求如下：

1. 服务台热线要求

(1) 服务台热线服务包括用户报障统一受理、事件工单分派、问题跟踪，满意度调查等日常工作，详细要求如下：

(2) 负责热线电话接听、统计受理报障，分派相关事件问题，协助跟进相关问题处理过程；

2. 机房设备维护要求

机房设备维护包括机房环动、服务器、存储、网络、安全等设备的日常维护，如故障分析、处理、巡检以及操作系统补丁、防病毒库的升级，精密空调、UPS 日常维护，以及机房环境设备维护工作，详细要求如下：

(1) 定期巡检主机和环动设备，确保设备 7 * 24 小时不间断运行；

(2) 协助分析机房设备出现异常的原因，及时汇报设备维保情况；

(3) 机房空调、消防设备、电源设备、散热系统设备的日常维护，详细检查并记录情况；

- (4) 远程及现场进行故障原因分析，积极处理故障，并汇报法院运维负责人；
- (5) 定期进行服务设备例行巡检工作，排除故障隐患，提交月度和季度巡检报告。

3. 网络维护要求

根据网络环境制订巡检方案，收集设备运行参数，定期进行配置备份及日常维护，进行预防性维护保养，详细要求如下：

- (1) 监控网络运行，分析故障问题，及时处理异常；
- (2) 根据法院的需求，及时更新、备份网络配置策略，监测网络设备运行，及时处理异常；
- (3) 分析网络运行状况，每月提交月度网络运行分析报告及优化建议。

4. 桌面终端维护要求

桌面终端维护包括现有终端设备 1425 台，笔记本 20 台，打印机 461 台，传真机 4 台等办公设备维护，如故障原因分析、排查、处理，详细要求如下：

- (1) 记录用户报障时间、现象描述、处理工程师、处理解决方法及建议等；
- (2) 优先保证法院服务窗口及院领导办公设备的稳定，对公共窗口终端每日巡检，确保访问业务正常，避免发生故障；
- (3) 保证终端硬件故障时，未过保联系厂商处理，过保设备审批后再提交专业维修厂商处理，跟进全过程及 IT 设备的管理；
- (4) 协助厂商进行设备问题收集和系统优化、使用过程培训等工作；
- (5) 梳理 XC 设备相关台帐信息，记录序列号、使用人等关键信息；
- (6) 病毒监控服务，发现病毒安全隐患并快速解决，全面保障用户安全。

5. 业务系统维护要求

法院现使用的应用系统有 30 多个，涉及最高院、省高院、市中院、基层法院等四级法院系统，分为政务管理、审判业务、执行业务等三类系统的日常维护，如帐号权限设置、流程变更、系统升级、故障分析、问题跟进、非代码类维护工作。

6. 会议支持服务要求

会议支持服务包括视频会议，重大工作会议、法院开放日活动等支持，以及会议设备的日常巡检、调试、检测等维护工作，详细要求如下：

- (1) 为会议接待、会议支撑、会议保障提供技术；
- (2) 会前设备的联调，对于异常设备提前汇报并协助提供解决方案和措施（即提供突

发应急方案)；

- (3) 会后设备的检查及相关优化工作；
- (4) 会议设备的例行巡检，输出月度报告。

7. 安防监控及门禁系统维护要求

南山法院玉泉路本部及蛇口、沙河、西丽和粤海（速裁中心）四个派出法庭安防监控点日常维护及管理，详细要求如下：

- (1) 对视频监控硬件设备巡检维护和管理，发现问题及时处理，提前预防故障的发生；
- (2) 确保周围监控点的有效如法庭、约谈室、会议室、各楼层等；
- (3) 对设备进行主动巡检，定期优化线路及软件升级服务，确保监控系统的良好运转；
- (4) 由于监控设备维护涉及到强电及高空作业，要求服务人员具有电工证和高空作业工作证；
- (5) 对监控硬件设备提供维保服务。

8. 数字法庭维保服务要求

提供南山法院玉泉路本部及蛇口、沙河、西丽和粤海（速裁中心）、深圳湾知识保护中心五个派出法庭所有庭审设备的相关的维护工作，具体要求详细如下：

- (1) 对 28 套庭审设备进行维保服务，包括硬件损坏更换、维修、软件升级等，清单如下：

序号	设备名称	品牌	型号	数量	单位
1	庭审主机	华夏电通	CHNSYS-HMCP2000	12	台
2	庭审主机	和兴宏图	HX-DCMP2000	15	台
3	庭审主机	视通科技	UT2	1	台

- (2) 负责法院数字法庭庭审设备的管理和日常维护；
- (3) 定期对数字法庭庭审设备的例行巡检及维护保养工作工作；
- (4) 根据院方要求，提供大要案活动的支持及技术保障；
- (5) 提供硬件设备故障分析，输出分析报告。

9. 派出法庭技术维护要求

派出法庭技术维护包括派出法庭机房设备的例行巡检、日常办公的 IT 运维维护服务。
详细要求如下：

- (1) 提供派出法庭的日常办公需求的技术保障；
- (2) 定期对派出法庭进行例行巡检服务；
- (3) 办公网络、安防、办公终端的故障分析和处理服务。

10. 综合支持服务要求

综合支持服务包括信息发布、公共信息发布屏维护、信息播放工作，门禁系统相关授权操作及网络相关故障处理工作，配合物业电话系统网络部分工作及清案期间的办公服务，详细要求如下：

- (1) 对门禁系统维护和管理，发现问题及时处理，未能解决的问题及时联系第三方进行处理等；办公人员进行门禁系统的授权、门禁卡的发放，对离职人员及时清除门禁系统权限及停用门禁卡；对门禁设备进行主动巡检工作，确保门禁系统的良性运转；
- (2) 信息发布、公共信息发布屏的日常维护、信息播放等工作；
- (3) 配合物业电话系统网络部分工作，不含安防监控系统和数字庭审系统相关硬件设备维护的法庭办公终端设备的日常维护；
- (4) 清案期间提供办公终端维护服务、巡检、报障分析、现场处理。

11. 备件库管理要求

备件库管理服务包括确保常用设备在故障维修期，能使用备件进行支撑，管理常用运维备、配件，使办公不受影响的服务，详细要求如下：

- (1) 备件库的设备存放法院运维负责人指定地点，统一摆放、做好相应的 IT 设备登记；
- (2) 备件库里的备、配件根据法院运维负责人的实际需求增加或减少；
- (3) 备件设备每月或季度备件使用情况汇报，反馈备件设备使用情况；
- (4) 备件设备使用是在原故障设备维修、采购时，作为临时替代设备，未经允许，不能随意变更。

12. IT 资产台账梳理要求

IT 资产协助院方资产管理人员不定期的进行 IT 资产盘点，并做好 IT 资产台帐信息梳理工作，详细要求如下：

- (1) 不定期协助院方资产管理对院本部及各派出法庭进 IT 资产盘点和登记；
- (2) 对安装的 IT 资产设备，及时登记，并形成 IT 资产台帐；

(3) IT 资产使用人及位置变更，及时更新资产台帐，保证 IT 资产台帐的准确性；

(4) 要求每半年输出 1 份 IT 资产台账。

13. IT 设备维护服务要求

IT 设备维护服务包括设备检测、送修、配件更换、上下架等服务，过保设备提供有偿维保服务，详细要求如下：

(1) 在保质期内的设备，优先联系原厂商维修；经检测设备已损坏，复查是否过保并将结果汇报采购人负责人，同意后将设备送第三方专业维修商维修或送专业厂商进行维修，防止二次故障发生；

(2) 安防及专业庭审设备维修期限最长不能超过 5 个工作日，特殊情况，提前一天向法院运维负责人汇报申请延期；

(3) 机房设备维修期限从提交维修单到返回测试，最长不能超过 10 个工作日；特殊情况，提前一天向法院运维负责人汇报申请延期；

(4) 在保内的故障设备送原厂商免费对硬件进行维修服务，过保的故障设备提供有偿维修服务；

(5) 非人为因素造成硬件设备损坏的，由服务商提供有偿维修服务；

(6) 定期汇报维修情况。

14. 软件工具要求

提供一个 IT 运维管理软件，主要服务运维团队录入事件，具体如下：

(1) 具有工单管理功能，提供事件录入及查询；

(2) 具有 IT 资产管理功能，方便 IT 运维人员日常统计管理；

(3) 具有统计报表功能；

(4) 系统支持本地化部署。

15. 服务响应要求

(1) 工作时段提供 5×8 小时服务，非工作时段提供 7×24 小时的报障受理；

(2) 一般故障，20 分钟响应，原则 2 小时内解决，特殊情况上报法院 IT 运维负责人；

(3) 严重故障，10 分钟响应，到现场后 1 小时内解决，特殊情况须上报团队项目负责人和法院 IT 运维负责人；

(4) 重大故障，5 分钟响应，到现场后 1 小时内解决或在 1 小时内提供临时解决处理方案（即提供突发应急方案），直到问题解决为止；特殊情况须上报团队项目经理和法院

IT 运维负责人；

（5）无需更换零配件要求在 2 小时内解决，特殊情况，提前向法院 IT 运维负责人汇报进度或申请延期；

（6）更换零配件要求 12 小时内解决，特殊情况，提前向法院 IT 运维负责人汇报进度或申请延期。

第四条 技术服务团队要求

1. 配置机动项目经理 1 名，负责统筹项目交付实施和资源协调等，要求有 5 年以上项目管理经验，有项目管理、ITIL、专业网络等任意证书；
2. 提供团队成员不少于 8 名，运维组长 1 名，主要负责现场管理及内部工作协调；软件系统维护岗位 2 名，主要负责业务系统的技术支持及维护工作；机房及网络岗位 1 名，主要负责机房管理及设备维护工作，桌面运维岗 2 名，主要负责终端设备、电话、门禁、庭里办公设备、信息发布屏信息更新等日常维护；会议支持岗 1 名，负责视频会议支持工作；综合支持岗 1 名，负责法庭巡检、粤海法庭的技术维护工作；提供工作时间 5*8 服务，非工作时段 7*24 小时响应服务；
3. 服务团队需提供服务器、存储、网络、虚拟化、安全等领域资深技术人员提供二线支持工作，并具备相关专业认证证书；
4. 服务项目执行过程中，法院运维负责人对不符合的技术人员有权要求服务商更换，服务商拒绝更换人员，法院有权上报主管部门申请中止合同。

第五条 时间要求及阶段成果

- 1、合同签订 7 天内完成项目实施的交接工作；
- 2、合同期内完成运维项目的保障工作；
- 3、合同到期后完成项目的交接工作。

第六条 运维服务资料归属

- 1、所有提交给甲方的运维服务文件及相关的资料的最后文本，包括为履行运维服务范

围所编制的图纸、计划和证明资料等，都属于甲方的财产，乙方在提交给甲方之前应将上述资料进行整理归类 and 编制索引。

2、乙方未经甲方的书面同意，不得将上述资料用于与本运维服务项目之外的任何项目。

3、合同履行完毕，未经甲方的书面同意，乙方不得保存在履行合同过程中所获得或接触到的任何内部数据资料。

第七条 甲方的义务

1、负责与本运维服务项目有关的第三方的协调，提供开展运维服务工作的外部条件。

2、向乙方提供与本项目运维服务工作有关的资料。

3、负责组织相关人员进行运维工作的交接。

第八条 乙方的义务

1、应按照 SZCG2024000130 号招标文件、乙方投标文件要求按期完成本项目运维服务工作。

2、负责组织项目的实施，保证运维工作质量，并保障南山区人民法院日常运维工作正常运行。

3、在履行合同期间或合同规定期限内，不得泄露与本合同规定业务活动有关的保密资料。

第九条 甲方的权利

1、有权向乙方询问工作进展情况及相关的内容。

2、有权阐述对具体问题的意见和建议。

3、当甲方认定乙方人员不按合同履行其职责，或与第三人串通给甲方造成经济损失的，甲方有权要求更换人员。

第十条 乙方的权利

1、乙方在本项目服务过程中，如甲方提供的资料不明确时可向甲方提出书面报告。

2、乙方在本项目服务过程中，有权对第三方提出与本运维服务业务有关的问题进行核对或查问。

3、乙方在本项目服务过程中，有到工程现场勘察的权利。

第十一条 甲方的责任

1、应当履行本合同约定的义务，如有违反则应当承担违约责任，赔偿给乙方造成的损失。

2、甲方向乙方提出赔偿要求不能成立时，则应补偿由于该赔偿或其他要求所导致乙方的各种费用的支出。

第十二条 乙方的责任

1、乙方的责任期即本合同有效期。如因非乙方的责任造成进度的推迟或延误而超过约定的日期，双方应进一步约定相应延长合同有效期。

2、乙方的责任期内，应当履行本合同中约定的义务，因乙方的单方过失造成的经济损失，应当向甲方进行赔偿。

3、乙方对甲方或第三方所提出的问题不能及时核对或答复，导致合同不能全部或部分履行，乙方应承担责任。

4、乙方向甲方提出赔偿要求不能成立时，则应补偿由于该赔偿或其他要求所导致甲方的各种费用的支出。

第十三条 人员要求

1、参加本项目运维的人员必须具有国家和有关部门规定的相应资质。

2、参加本项目的运维人员须根据实际运维情况进行配置，乙方须配合提供合适人选。

3、必须以直属运维人员参与本项目服务，不得使用挂靠队伍。

第十四条 乙方运维服务工具要求

1、乙方应配备中标项目所需的运维工具。用户不需向乙方提供运维工具。

2、乙方在提供服务过程中应自备车辆。

第十五条 保密要求

1、由甲方收集的、开发的、整理的、复制的、研究的和准备的与本合同项下工作有关的所有资料在提供给乙方时，均被视为保密的，不得泄漏给除甲方或其指定的代表之外的任何人、企业或公司，不管本合同因何种原因终止，本条款一直约束乙方。

2、乙方在履行合同过程中所获得或接触到的任何内部数据资料，未经甲方同意，不得向第三方透露。

3、乙方实施项目的一切程序都应符合国家安全、保密的有关规定和标准。

4、乙方参加项目的有关人员均需同甲方签订保密协议。

第十六条 验收

1、下列文件的验收分为三个阶段：

2、其余文件和工作由用户组织有关技术人员根据国家和行业有关规范、规程、标准和用户需求直接验收。

3、验收依据为招标文件、投标文件，国家和行业有关规范、规程和标准。

第十七条 付款方式

项目完成通过甲方验收合格后，按相关规定程序向乙方办理付款。支付进度应符合如下约定：

1、首期款：合同签订后支付第一季度服务款。甲方收到乙方开具的发票后，支付乙方合同总金额的 25%，支付人民币：¥250000 元(大写:人民币贰拾伍万元整)。

2、阶段付款：第二季度在经过半年服务期评审通过后支付第二季度服务款。甲方收到乙方开具的发票后，支付乙方合同总金额的 25%，支付人民币：¥250000 元(大写:人民币贰拾伍万元整)。

3、阶段付款：第三季度服务款于第三季度初支付。甲方收到乙方开具的发票后，支付乙方合同总金额的 25%，支付人民币：¥250000 元(大写:人民币贰拾伍万元整)。

4、最终验收款：第四季度在经过全年服务期评审通过后支付第四季度服务款，甲方收

到乙方开具的发票后，支付乙方合同总金额的 25%，支付人民币：¥250000 元(大写：人民币贰拾伍万元整)。

5、合同款的付款方式：转账结算，付款前乙方应向甲方提供与合同金额一致的国家税务机关出具的正规发票，否则甲方有权延期付款且不承担任何法律责任。

第十八条 争议解决办法

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，任何一方均可向有管辖权的人民法院起诉。

第十九条 风险责任

1、乙方应完全地按照 SZCG2024000130 号招标文件的要求和乙方投标文件的承诺完成本项目，出于自身财务、技术、人力等原因导致项目失败的，应承担全部责任。

2、乙方在履行本合同义务期间，应做好安全防范工作，在履行合同过程中发生的安全事故、人员伤亡（包括但不限于乙方人员自身健康原因、其他人为、非其他人为因素）或财产损失的，由乙方承担安全主体责任及赔偿等法律责任。

第二十条 违约责任

1、因乙方原因，未能按规定时间完成有关工作的，每延误一天，甲方可在支付合同余款中扣除合同价款千分之一或因乙方的原因影响甲方无法正常工作，造成重大责任事故的，甲方有权追究乙方的法律责任，并应向甲方偿付合同价款的 20% 做违约金，违约金额累计不超过合同金额的 20%。因甲方无故延迟支付合同费用造成工作停滞、延误，乙方不承担责任，甲方每逾期支付一天，应向乙方支付该期应付价款千分之一，违约金额累计不超过合同金额的 20%。因财务审批流程导致的延期付款的不视为违约，甲方不承担违约责任，延期付款时间最多不得超过两个月。

2、由于乙方原因造成运维，不能满足招标要求时，应继续完善运维工作，其费用由乙方承担。

3、如乙方提供的运维保障服务不符合质量要求，必须在甲方提出要求后 7 天内无条件修改，其费用由乙方承担。

4、若甲方发现乙方派出的运维服务人员不符合合同要求，乙方应在3天之内按要求派出人员或提供满足投标文件承诺的运维服务人员，否则甲方有权终止合同，并保留追究乙方责任及要求赔偿损失的权利。

第二十一条 其他

1、本合同与 SZCG2024000130 号招标文件、乙方投标文件如有抵触之处，以本合同条款为准。

2、下列文件均为本合同的组成部分：

(1) SZCG2024000130 号招标文件、答疑及补充通知；

(2) 投标文件；

(3) 本合同执行中共同签署的补充与修正文件。

本合同一式 陆 份，甲、乙双方各执 叁 份，具有同等法律效力。本合同自双方法人代表签字（盖章）认可之日起生效。

本合同未尽事宜，双方友好协商，达成解决方案，经双方签字后，可作为本合同的有效附件。

甲方：深圳市南山区人民法院（盖章）

法定代表人：

开户行：

账户：

委托代理人：

日期：2025年 3 月 26 日

乙方：深圳市神州动力数码有限公司（盖章）

法定代表人：陈国标

开户行：招商银行股份有限公司深圳汉京中心支行

账户：817281933210001

委托代理人：胡云鹏

日期：2025年 3 月 26 日

