

郑州航空港经济综合实验区口岸管理局
2024-2026 年度郑州新郑综合保税区
信息化运行维护项目
(软件运维服务)

甲方：郑州航空港经济综合实验区口岸管理局

乙方：河南嘉尔达信息科技有限公司

时间：2024 年 10 月



甲方：郑州航空港经济综合实验区口岸管理局

乙方：河南嘉尔达信息科技有限公司

为进一步保障综保区信息化系统高效稳定运行，推动综保区通关便利化、提升口岸服务水平，结合属地海关监管业务需求和郑州新郑综合保税区发展实际需要。经甲乙双方平等协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，根据《民法典》等的有关规定，本着自愿、诚实、守信的原则，就 2024-2026 年度郑州新郑综合保税区信息化运行维护事宜协商一致，签订本合同。

第一条 本合同组成部分

以下文件与合同附件具有同等法律效力，若以下文件与本合同有差异的，甲方有权从中作出选择：

- (1) 本合同；
- (2) 中标通知书；
- (3) 甲方的招标文件、乙方的投标文件
- (4) 在执行本合同的过程中，所有经合同双方签署确认的文件(包括会议纪要、补充协议等)即成为本合同有效组成部分，其生效日期为双方签字盖章或确认之日起。

第二条 服务内容、方式、期限及履约地点

此次运行维护包括郑州新郑综合保税区信息化系统涉及的业务系统软件和数据库系统等相关设施设备，满足郑州新郑综合保税区管理委员会、新郑海关等职能监管部门对郑州新郑综合保税区日常运作的实时管理和运营保障需求。软件运维分类主要包括：日常业务系统运行维护、软件老版本 BUG 修复、软件新需求的版本升级、软件瘫痪紧急业务恢复等几个方面。

(一) 服务内容

1.操作系统与软件运维

(1) 定期更新操作系统和软件补丁，提高系统安全性；

(2) 确保郑州新郑综合保税区企业物流服务平台、特殊监管区域海关端系统、废料出区系统、金关二期工单核销系统、E点通系统、数据交换平台等业务系统平稳高效运作、业务数据安全可靠存储运行；

(3) 数据库故障处理及日常巡检等；实现数据库性能优化及版本升级，对数据质量进行定期检查，进行模拟数据还原，数据控制等方面的工作。

2.数据备份与恢复

(1) 规划不同数据的生命周期，制订备份、恢复、迁移等策略；

(2) 定期对重要数据进行备份，防止数据丢失；

(3) 制定数据恢复方案，确保在意外情况下能够快速恢复数据和系统。

3.安全防护运维

(1) 处理系统安全事件，确保业务系统安全无漏洞。

(2) 保证应用和数据库系统的安全性、完整性和运行效率；

4.监测与日志分析

(1) 监测业务系统运行状况，对业务系统、数据库性能定期检视及必要的优化调整；

(2) 定期分析系统日志，排查问题隐患和系统瓶颈，提出优化建议，提高软件系统运行效率。

5.业务系统迁移与支持

(1) 配合确定迁移的数据规模、类型和范围，评估迁移的复杂性和所需资源。

(2) 对业务系统中的数据进行全面备份，以防迁移过程中出现数据丢失或损坏。

(3) 提供技术咨询和必须的技术支持服务，

6.服务报告与文档管理

(1) 定期向甲方提交运维服务工作报告；

(2) 定期整理和归档相关技术文档；

(二) 服务方式

采用固定总价运维方式。按照服务内容分别提供现场驻场服务；提供业务系统 BUG 修复、软件版本升级、病毒库升级等服务（不包含设备的扩容升级和设备更新）；提供业务系统安全评估服务、日常巡检服务、培训服务等，做好日常运维服务报告、重大事件服务报告、巡检报告、业务系统及优化建议等。

(三) 服务期限

2024 年 10 月 14 日起至 2026 年 10 月 14 日止。

(四) 履约地点

郑州新郑综合保税区

第三条 运维要求

1.系统软件维护。对数据库等系统软件运行进行日常管理，完成所有系统软件优化、补丁安装与升级等，定期修改密码等，保障系统稳定运行。

2.业务系统维护。对各业务系统进行日常管理与维护，定期修改密码，保证业务系统稳定运行；根据需求进行系统功能完善

与开发（以满足实际业务需要为标准）。

3.重大事件保障：对应急事件处置等提供重点保障服务，加派技术骨干进行现场技术支持服务。

4.日常技术支持与信息维护：分析运维中的问题，提出资源优化方案。提供热线服务平台及相关服务，保障企业在使用业务系统过程中及时反馈和沟通。建立和完善资源配置使用档案，积极配合日常信息技术支持；协助完成临时性交办工作，对口岸之家等信息化方面工作提供技术支持服务。

5.建立运维服务体系：建立 IT 运维管理平台，主要包括服务台、事件管理、问题管理等内容，采用自动化运维服务管理方式，对事件进行网络申报，任务派发，实现运维在线服务。

6.人员：运维服务应配置 4 名驻场服务人员且有 1 名人员作为项目对接人，同时保证根据甲方的要求能够及时增加人员。驻场人员要求具备相应服务能力及资质。

7.时间：（1）在 7×8 小时工作时间内驻场服务，并设置热线电话，接听内部的服务请求，并记录事件处理结果。（2）在非工作时间设置有专人 7×24 小时接听的电话热线，用于接听并解决突发故障。

第四条 合同金额、支付方式以及履约验收

（一）合同金额

合同金额（含税 6%）为人民币（大写）贰佰肆拾叁万元整（小写）2,430,000.00 元。本项目采用固定总价，包括乙方提供的为完成合同所需要的技术支持、劳务支出、不可预测费等一切开发及服务费用，甲方不再支付其他任何费用。

(二) 支付方式

第一次支付时间为乙方运维 6 个月后，由乙方提供约定资料，甲方和监理进行阶段性考核；通过甲方和监理考核后，经监理方、甲方同意，并提交相关申请文件，甲方在财政资金到位，收到乙方相关的申请文件及等额发票后 5 个工作日内，向乙方支付合同额的 60%，金额为人民币（大写）壹佰肆拾伍万捌仟 元整（小写）：¥ 1,458,000.00 元；

第二次支付时间为乙方运维 12 个月后，由乙方提供约定资料，甲方和监理进行阶段性考核；通过甲方和监理考核评审后，经监理方、甲方同意，并提交相关申请文件，甲方在财政资金到位，收到乙方相关的申请文件及等额发票后 5 个工作日内，按照发票金额进行支付，最高支付合同额的 10%，金额为人民币（大写）贰拾肆万叁仟 元整（小写）：¥ 243,000.00 元；

第三次支付时间为乙方运维 18 个月后，由乙方提供约定资料，甲方和监理进行阶段性考核；通过甲方和监理考核评审后，经监理方、甲方同意，并提交相关申请文件，甲方在财政资金到位，收到乙方相关的申请文件及等额发票后 5 个工作日内，按照发票金额进行支付，最高支付合同额的 10%，金额为人民币（大写）贰拾肆万叁仟 元整（小写）：¥ 243,000.00 元；

第四次支付时间为乙方运维结束后，经甲方、监理方同意，由甲方组织行业专家进行项目验收、评审。验收评审通过后，甲方在财政资金到位，收到乙方相关的申请文件及等额发票后 5 个工作日内，按照发票金额进行支付，最高支付年度合同额的 20%，金额为人民币（大写）肆拾捌万陆仟 元整（小写）：¥ 486,000.00 元。

甲方向乙方的付款应付至以下银行账户：

公司名称：河南嘉尔达信息科技有限公司

银行账号：76250154800000213

开户银行：浦发银行郑港六路支行

（三）履约验收

由监理单位协助甲方定期对乙方进行考核，每考核周期内，考核分值独立计算。对考核期内的每次故障处理、重大事件保障以及日常管理维护情况进行综合评价，在项目完成后，经甲方、监理方同意，由甲方组织行业专家进行项目验收、评审。验收合格后2个工作日内将验收结果在政府采购网公示。

第四条 主要交付成果物

本项目的实施过程中将产生技术及管理文档，乙方应协助甲方，负责建立、维护、交接项目实施过程中产生的主要技术及文档资料，确保项目文档的内容体现本项目的实施过程，并确保项目文档的完整性和准确性。

乙方需向甲方提供以下资料。所有资料要求详实、完整，并提供电子版及U盘介质。

交付内容	交付方式	交付周期
运维方案	纸质文档/电子文档	运维周期
运维月/年报告	纸质文档/电子文档	月/年度
重大事件服务报告	纸质文档/电子文档	据实
巡检工作记录	纸质文档	按计划

设备维修单	纸质文档	据实
培训计划	纸质文档/电子文档	按计划
操作手册	纸质文档/电子文档	按要求
系统/网络优化建议	纸质文档/电子文档	按客户计划

各交付物必须是中文纸质文档,有电子文档需另提交电子版壹套(用U盘为存储介质);移交时间为通过验收后1周内同步移交。因本项目而产生的知识产权归甲方所有。

第五条 双方的权利和义务

(一) 甲方的权利和义务

1.可根据需要对乙方的服务进行监督,并有权要求乙方限期改善服务过程中的不足。

2.组织审查项目的实施方案、质量检验等,对出现的质量问题以及业务系统缺陷所带来的损失提出整改和索赔。

3.不定期抽查乙方的各类运维记录、监督乙方的维护工作、监督乙方现场人员的考勤情况及工作质量。

4.有义务为乙方提供必要的支持和协作并根据本协议约定进度支付乙方服务费用,具体金额以财政资金到位为准,财政资金延期或分批拨付的,甲方分批支付,乙方不得因财政资金延期或分批拨付提出支付违约金。

(二) 乙方的权利和义务

1.有权要求甲方按照本合同的约定支付服务费用。

2.应充分发挥技术创新优势,确保服务内容安全、高效、稳定运行。

3.有义务对本系统运行所涉及的软硬件进行调试、故障排查和性能调优并提供必要的支持服务。

4.有义务按合同规定的服务内容和 service 要求履行合同，保证有足够的资源提供本合同项下的服务。

5.有义务承担在运维期满至项目验收交接完毕过渡期间的运维保障工作。

6.应建立系统台账，确保相关系统和数据备份安全可靠。

第六条 保密条款

1.保密信息包括但不限于以下内容：包括技术秘密和经营秘密、专有技术、技术方案和根据法律法规应当保密的信息：

技术信息指计算机软件产品、数据库、实验数据、试验结果、技术数据、图纸、操作手册、技术文档、涉及商业秘密的业务函电等一切有关的信息。

专有技术指技术知识、信息、技术资料、经验、方法或其组合，并且未在任何地方公开过其完整形式的、未作为产权来保护的其他技术。

2.乙方保证该保密信息仅用于与项目有关的用途。除为执行项目目的外，乙方不得对保密信息进行复制。

3.保密应遵守国家法律法规规定且符合甲方要求，乙方在工作中接触到的甲方的任何资料、文件、数据以及对为甲方服务形成的任何交付物，负有为甲方保密的责任，未经甲方书面同意，不得以任何方式向任何第三方提供或透露。

4.对于交付成果物，甲方具有保密义务，未经乙方书面形式同意，甲方不得以任何方式向任何第三方提供或透露。为监督乙

方履约、追究乙方违约责任或履行甲方法定职权的除外。

5.因乙方责任造成泄密给甲方带来损失的，甲方有权追究乙方责任，并保留要求返还服务费用的权利。

第七条 违约责任

1.乙方未能按本合同约定的服务内容提供服务的视为违约，甲方有权要求乙方整改，乙方拒不整改或者整改后仍然不能满足合同要求的，每发生一次，甲方扣除乙方合同金额的万分之一。对于连续出现三次拒不整改或者整改后仍然不能满足合同要求的甲方有权终止合同，要求乙方承担由此造成经济损失，并承担合同总金额 10%的违约金。

2.如甲方不履行合同约定导致延期支付的，每逾期 1 日，甲方应按照逾期付款金额的万分之一向乙方支付违约金。若因乙方不能及时提供发票、相应付款手续或其他客观因素造成支付时间延误，双方积极协商解决，甲方不承担责任。

第八条 争议的解决

在履行本协议过程中发生的争议，双方可以友好协商解决；协商不成的，可向甲方住所地有管辖权的人民法院起诉。

第九条 不可抗力

任何一方由于不可抗力（如：自然灾害洪水、地震、冰雹；社会异常事件疫情、战争；政府行为等）原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后 5 日内向对方书面通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行。

第十条 合同的终止

1.合同有效期为两年，期满后新的服务商入场前，乙方不得擅自退出，应积极配合新的服务商做好交接工作。

2.双方经协商一致后，可解除合同。

第十一条 合同生效

1.本合同一式陆份，甲方执叁份，乙方执叁份，均具有同等法律效力，自双方签字盖章之日起生效。

2.本合同未尽事宜，双方协商解决。

甲方（盖章）：郑州航空港经济综合实验区口岸管理局

法人或授权代理人

（盖章或签字）：

李记明

日期：

2024.10.12

乙方（盖章）：河南嘉尔达信息科技有限公司

法人或授权代理人

（盖章或签字）：

戚伟

日期：2024.10.12

附件一

软件运维服务主要工作内容及响应时间参照表

表 1 软件运维服务主要工作内容

分类	范围	工作内容
软件运维	业务系统	保障企业物流服务平台
		保障平台系统传输平台
		保障平台系统海关端系统
		保障物流平台端，海关平台端数据
		数据库故障处理及日常巡检
		数据库性能优化及版本升级
		系统使用咨询及平台使用培训

表 2 运维服务响应时间参照表

故障级别	响应时间	故障解决时间
I 级： 属于紧急问题；其具体现象为：系统崩溃导致业务停止、数据丢失、正常业务无法开展、大面积的网络瘫痪，监控大面积的黑屏、机房漏水、着火等现象，给单位带来严重的经济损失和人身财产严重安全威胁。	10 分钟，1 小时内提交故障处理方案	2 小时以内
II 级： 属于严重问题；其具体现象为：出现部分部件失效、系统性能下降但能正常运行，不影响正常业务运作，给单位带来一定的经济损失和人身财产安全受到威胁。	30 分钟，2 小时内提交故障处理方案	12 小时以内

III 级：属于较严重问题；其具体现象为：出现系统报错或警告，但业务系统能继续运行且性能不受影响，没有带来直接经济损失，不对人身财产带来威胁。	30 分钟，4 小时内提交故障处理方案	24 小时以内
---	---------------------	---------

附件二

运维单位考核评分表

类别	考评项目	考评要求及细则
一	基础管理（20分）	
1	文档资料管理	运维单位必须按监理方或建设方要求提交资料。未按要求提交时，监理方将扣减2-3分。运维单位需及时提交周报、月报及季度运维资料，逾期未提交每次扣2-3分。资料必须真实且逻辑严谨，发现错误监理方初次扣1分，第二次审查未整改则扣3分，建设方发现错误扣5分。所有资料应在5天内完成提交，逾期每次扣3分。
2	安全管理	运维单位不得将食物、易燃、易爆物品或不相关人员带入机房，违者每次扣3分。若未按合同或建设方及监理方要求执行运维和巡检任务，每次扣2分，情节严重者扣5分。
3	响应度	每次出现严重故障，将根据故障严重程度扣3-5分。运维单位必须按时参加工作会议并遵守会场纪律，迟到每次扣1分，无故缺席每次扣3分。未按照招投标、合同及运维方案的要求积极响应运维承诺，未在时间节点落实的，每次扣3分，情节严重者扣5分。
二	服务质量及安全（30分）	
1	设备故障与处理	核心设备故障每次扣5分，情节严重扣10分。未及时响应工单或建设方与监理方指定的任务导致影响进度的，每次扣2-3分。
2	运维标准	运维材料及设备到场后需报审，未经报审私自安装每次扣5分。设备更换或软件模块变更必须遵循国家及行业规范，若未按规范实施，每次扣3-5分。
3	系统调整与备份	未经允许调整系统每次扣2分，未按计划时间完成系统调整需求导致影响运行每次扣5分，重要数据及文档未备份每次扣10分。
三	运维执行情况（30分）	
1	系统软件及应用软件维护	1. 未能有效监测系统软件运行或未及时对系统进行优化导致系统出现异常或被投诉，每次扣2-5分。 2. 未按时升级病毒库、定期查杀病毒、记录结果，以及未在规定时间内完成软件功能完善和系统故障修复，导致系统功能受限或出现故障，每次扣5分。
2	安全管理	1. 未做好安全管理和策略完善，包括密码更改、补丁安装等，导致密码泄露和安全事故，每次扣10分。

		2. 网络设置维护不到位导致故障、未及时更新管理配置文档使信息与实际不符等情况，每次扣 5-10 分。
		3. 未及时处理安全隐患，使系统无法正常运行的每次扣 5 分。
3	机房管理	1. 未做好机房基础环境、UPS 电源、精密空调等设施的维护，导致供电、温湿度等机房环境不满足设备运行要求。每次扣 2 分。
		2. 未定期进行机房清洁，导致机房卫生不合格。每次扣 2 分。
		3. 未按要求对运维范围内的设备进行标识规范、线路规整。每次扣 2 分。
四	运维水平（20 分）	
1	服务主动性	运维单位应接受建设方的管理，主动热情服务。因工作不主动、无法提供优化建议和解决方案的、服务态度差、响应时间过慢等情况，每次扣 5 分。
2	用户单位意见	用户单位每季度对运维单位进行满意度评价，对运维过程中出现问题解决不到位、服务态度差、响应时间过慢等情况被用户投诉的，每次扣 5 分。
3	紧急事件保障	未按规定对应急事件处置等提供重点保障服务，或应急事件响应、处理不及时，致使现场技术支持服务出现问题、受到领导批评或出现重大事故。
4	日常技术支持与信息维护	1. 技术支持服务不到位，未按要求开展工作的。每次扣 3 分。
		2. 临时安排工作未积极响应，未主动提供技术咨询服务的，每次扣 2 分。
		3. 运维问题未及时分析、提出优化方案且未进行上报的，每次将扣 3-5 分。
		4. 运维人员不在岗且未按照运维合同进行巡检，每次扣 2 分。
备注： 1. 第四类别运维水平根据满意度评分表(不少于 3 家服务单位参与)进行打分来评判。 2. 每一类别得分单独计算，扣完为止。		