

# 政府采购合同

项目名称：洛阳市行政审批和政务信息管理局洛阳综保区

海关信息化系统运维项目

政府采购管理部门备案编号：洛采竞磋-2025-123

招标采购文件编号：洛直政采磋商(2025)0116 号-1

甲方：洛阳市行政审批和政务信息管理局

乙方：洛阳弘义智慧城市建设服务有限公司

签订时间：            年    月    日

洛阳市行政审批和政务信息管理局就洛阳市行政审批和政务信息管理局洛阳综保区海关信息化系统运维项目进行了公开招标。按照评委会评审推荐、甲方确定乙方为中标单位。现甲乙双方协商同意签订本合同。

## 第一条 合同文件

下列与本次采购活动有关的文件及附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：如上述文件内容与本合同正文存在不一致或冲突时，以本合同正文为准，附件及其他文件仅作为补充说明，不得扩大乙方义务。

1.洛阳市行政审批和政务信息管理局洛阳综保区海关信息化系统运维项目招标文件

2.投标文件

3.乙方在投标时的书面承诺（仅限于与本合同条款一致的内容，且不得扩大乙方义务范围）

4.合同补充条款或说明

5.保密协议或条款等

## 第二条 运维服务事项及内容

乙方针对甲方所委托的洛阳市行政审批和政务信息管理局洛阳综保区海关信息化系统运维项目提供的运维服务事项及内容，详见附件《运维项目清单明细》（如清单内容存在描述不清、标准不明或与合同正文冲突时，以合同正文为准，清单仅作参考说明）。

## 第三条 运维服务要求

乙方接受甲方所提出的整体运维服务应遵循客观、科学、公平、公正原则，符合国家、相关部门和评估专家对该类项目有关规范、规定的要求及甲方的技术、质量要



求。甲方的技术、质量要求以附件《运维项目清单明细》（如清单内容存在描述不清、标准不明或与合同正文冲突时，以合同正文为准，清单仅作参考说明）为准，且甲方拥有最终解释权。

#### 第四条 运维服务期限

乙方为甲方提供本项目服务期限为 1 年，即自 2025 年 8 月 20 日 起至 2026 年 8 月 19 日。服务期满后，根据服务质量决定是否续签，总服务周期累计不超过 3 年。续签标准应以合同约定的考核标准为准，甲方应在服务期满且收到乙方的考核申请及相关材料后，及时组织验收考核，若乙方顺利通过验收考核，甲方根据实际需求与乙方续签合同。

#### 第五条 合同履行地点

本合同项下的运维服务履行地点为甲方主要办公地或双方协商一致的合理地点，服务方式以合同附件约定为准。

#### 第六条 合同总金额

本合同项下运维服务总金额：¥ 1,328,000.00 元，大写：壹佰叁拾贰万捌仟元整。分项价款在附件《运维项目清单明细》（如清单内容存在描述不清、标准不明或与合同正文冲突时，以合同正文为准，清单仅作参考说明）中有明确规定。

本合同执行期内因工作量变化而引起的服务费用的变动，在双方事先协商一致的前提下签订补充合同，但因此而增加的服务费用不得超过原中标金额的 10%。

#### 第七条 服务费及支付方式

1、本合同项下所有款项均以人民币支付。

2、乙方向甲方提交下列文件材料，经甲方审核无误后支付采购资金：

（1）经甲方确认的发票；

（2）经甲乙双方确认签署的《验收报告》（或按项目进度阶段性《验收报告》）；



(3) 其他材料。

3、款项的支付进度以招标采购文件的有关规定为准。

分期付款，甲方分2次向乙方支付此合同的全部款项，具体支付方式和时间如下：

**第一次付款：**本合同生效后30个工作日内，各项目符合以下‘运转平稳’标准（1.系统月故障率 $\leq 1\%$ ；2.紧急响应及时率100%；3.月度巡检无重大设备故障），由乙方方向甲方提出支付申请，并提供合法发票及月度巡检报告（需载明故障处理记录、设备运行数据），甲方在收到申请后15个工作日内，进行考核认定，经甲方认定合格后，甲方向乙方支付第一笔款，即合同总额的70%，929600.00元（未通过首次考核的，甲方有权责令乙方限期整改，整改不合格的，视为乙方违约，按照本合同违约责任条款处理，但因甲方使用不当或第三方原因导致的除外）。

**第二次付款：**运维服务期满1年后，各项目运转平稳，经验收考核合格后，且乙方已完整提交第十二条第5款规定之保密材料，且甲方收到乙方开具的合法发票后30个工作日内，甲方向乙方支付剩余进度款，即合同总额的30%，398400.00元。

## 第八条 甲方的权利义务

1、甲方负责项目运维方案的审核工作，负责维护工作中重大事项的协调、监督工作，负责运维资金支出的审核。

2、甲方负责项目系统维护服务资金的协调工作。

3、甲方负责组织制定项目服务质量评审标准和办法并依据办法对服务质量进行评审与考核，若考核不合格，甲方有权责令乙方限期整改，对于整改不到位的，甲方有权解除合同并扣除合同尾款，乙方还应按照合同约定承担违约责任。

4、甲方负责主导业务需求与应用，对乙方的日常工作进行指导，对相关政策做出明确的解释，当发现乙方工作中存在问题时，有权要求乙方及时纠正。

5、甲方负责系统运维日常事项的协调、管理工作，提出业务需求并对需求进行



确认。

6、甲方有权对本项目乙方人员的工作态度、完成情况和技术能力定期进行考核评价，考核方式包括日常考核、季度考核和年度考核；如发生严重违反合作原则、伤害甲方利益、影响服务质量等行为，甲方有权提出人员撤换要求，但应提前 7 日书面通知，并提供充分事实依据及书面说明理由，仅限于乙方人员严重违纪或不符合项目要求的情形。甲方应给予乙方合理整改或申辩机会。因甲方原因撤换人员，乙方因撤换产生的实际损失由甲方合理补偿。

7、甲方对乙方核心人员变更的审查应以不影响服务质量为前提，且不得以非客观理由拒绝合理的人员调整。

8、按本合同约定及时足额支付合同款项。

## 第九条 乙方的权利义务

1、负责甲方运维需求的整体工作，包括：保障本合同服务内容的稳定推进、负责组建管理技术运维队伍、应按照甲方验收标准按时组织开展项目的验收工作；根据招标文件要求，结合实际制定运维工作方案及计划，按时保质完成运维服务工作目标。

2、负责项目相关的运维工作，包括：负责组建项目管理队伍、乙方应按照本合同约定向甲方提供各项服务，确保服务质量符合本合同约定或甲方要求。

3、负责制定相关运维工作方案、优化方案、调整方案、部署方案等，按照运维规范向甲方报告工作情况，提交技术文档、记录文档等。

4、乙方向甲方提供 7×24 小时运维支持服务；在出现系统瘫痪等情况可能导致甲方不可挽回的损失时，乙方响应甲方提出的紧急服务要求的时间不得超过一个小时。因不可抗力、网络中断、第三方原因等非乙方可控因素导致无法及时响应的，乙方不承担违约责任。

5、提供运维服务，保障相关业务系统稳定运行。



6、负责建立完善的项目管理机制，保证运维的进度及质量；建立符合甲方运维要求的项目管理文档和技术文档。

7、负责制订数据安全、稳定运行的各项技术性规范，建立运维服务的应急保障机制。

8、负责做好应急预案的落实工作，严格按照信息安全事件上报流程，做好事件上报工作。

9、服务期间，乙方应于每月结束后5个工作日内，向甲方提交上月运维工作报告，报告内容包括项目进度、已完成内容、人员配置、变更情况及下月计划。

10、负责做好项目执行过程中形成的归甲方所有的软硬件资产的管理工作。

11、乙方应在自身能力范围内合理配合甲方向原系统建设公司收集平台源代码，并做好数据回流工作。如因原系统建设公司拒绝配合或源代码无法获取，乙方不承担违约责任。

12、乙方运维人员应严格遵守各项规章制度，否则，甲方有权根据实际情况对乙方做出相应处罚。

乙方有权要求甲方提供系统建设期的完整技术文档和配置参数。因甲方提供的基础数据错误或系统原始缺陷导致的运维问题，乙方不承担责任。运维服务产生的知识产权归甲方所有。

## **第十条 项目管理小组及技术人员要求**

1、双方各指派代表作为本项目负责人与项目协调人员，项目负责人职责范围包括：负责洛阳市行政审批和政务信息管理局洛阳综保区海关信息化系统运维项目合同的组织、实施、协调与管理。

甲方项目负责人：马占席；项目联络协调人员：朱小峰；

乙方项目负责人：王磊；项目经理：马寅程；项目联络协调人员：李佩佩。



## 2、项目技术人员资格

乙方须根据项目要求安排具备相应资质的专业技术人员，资质标准应符合国家职业资格目录相关规定，并确保项目实施队伍的稳定。乙方更换项目负责人或核心技术人员的，应提前 15 日书面通知甲方，并提交新人员的资质证明文件（需符合国家职业资格目录及本项目技术要求）。甲方在收到通知后 7 个工作日内完成审核，若新人员资质不符合要求，有权要求乙方更换符合条件的人员，乙方应在 5 个工作日内重新提交资料；未经甲方审核同意，乙方不得更换人员，否则视为违约。

## 第十一条 运维服务工作成果的评价、验收

### 1、评价目标：

提供的整体运维服务应遵循客观、科学、公平、公正原则，符合国家和相关部门、评估专家对该类项目内容和深度规定的要求及甲方的技术、质量要求。

负责项目相关的安全运维工作，向甲方提交每月工作总结，提交系统优化方案。

乙方应向甲方提供 7×24 小时技术支持服务；在可能导致甲方系统瘫痪等不可挽回的损失时，乙方响应甲方服务要求的时间不得超过一个小时，在技术上确保项目系统安全可靠、稳定高效的运行。

若甲方对运维服务质量存疑（如系统连续故障超 24 小时、关键功能不达标），有权书面要求启动第三方检测，乙方应在 3 个工作日内配合。检测机构由双方协商确定，协商不成的，由甲方所在地有资质的第三方机构随机选定。检测费用承担：结果合格的，费用由甲方承担；不合格的，费用由乙方承担，且甲方有权依据检测报告追究乙方违约责任。

### 2、验收标准：

乙方提供的运维服务应达到下列指标要求：

乙方在服务期满一年，15 个工作日内向甲方提交运维服务资料及验收申请，并



及时通知甲方组织进行验收。甲方在收到乙方提出的验收申请后 15 个工作日内，组织人员对乙方提供的运维服务进行验收。

验收合格的，甲方在验收合格单上签字盖章；验收不合格的，乙方应当在 15 个工作日内进行返工或调整，并重新提交甲方验收。整改次数以不超过两次为限，整改标准应以合同及附件明确标准为准。

乙方提供的运维服务应达到本合同第三条规定的运维服务要求，验收标准以本合同及附件《运维项目清单明细》中明确的、可量化的技术指标为准，甲方不得以主观标准认定不合格。

### **3、运维服务验收：**

(1) 乙方在服务期满一年后的 15 个工作日内向甲方提交运维服务资料及验收申请。甲方在收到乙方提出的验收申请后 15 个工作日内，组织相关人员对乙方提供的运维服务进行验收。乙方应在验收前，按甲方要求提交运维工作资料及其他相关材料。

(2) 依据《洛阳市政务信息化项目运维管理暂行办法》及《洛阳市政务信息化项目运维考核办法》，项目验收时，甲方组织项目验收小组，按合同约定时间，对乙方提供的运维服务进行验收。乙方项目负责人应对工作情况做出必要说明，并可以对验收结论申述意见。验收结束后，双方共同确认项目验收小组出具的项目验收报告，作为项目验收的凭证。

(3) 项目验收资料：项目清单、运维工作方案及计划、运维团队管理方案、运维应急保障机制、运维服务流程、日常巡检记录、系统日志、第三方检测报告等相关运维资料。

## **第十二条 保密义务**

1、乙方因承接本合同约定项目所知悉的该项目信息或甲方信息，以及在项目运维服务实施过程中所产生的与该项目有关的全部信息均为甲方的保密信息，乙方应承



担保密义务。未经甲方书面同意，乙方不得将甲方保密信息透露给任何第三方。但因法律法规、司法机关、监管部门要求披露的，乙方应及时通知甲方后可依法披露，不视为违约。

2、乙方应对上述保密信息予以妥善保存，并保证仅将其用于与完成本合同项下约定项目实施有关的用途或目的。在缺少相关保密条款约定时，对上述保密信息，乙方应至少采取适用于对自己核心机密进行保护的同等保护措施和审慎程度进行保密。

3、乙方保证将保密信息的披露范围严格控制在直接从事该项目工作且因工作需要有必要知悉保密信息的工作人员范围内，对乙方非从事该项目的人员一律严格保密。

4、乙方应保证在向其工作人员披露甲方的保密信息前，认真做好员工的保密教育工作，明确告知其将知悉的为甲方的保密信息，并明确告知其需承担的保密义务及泄密所应承担的法律责任，并要求全体参与该项目的人员签署书面《保密协议》。

5、任何时间内，一经甲方提出要求，乙方应按照甲方指示在收到甲方书面通知后 15 日内将含有保密信息的所有文件或其他资料归还甲方，且不得擅自复制留存。但因法律法规、审计、税务等合规要求需留存的资料，乙方可依法留存，并承担相应保密义务。

6、非经甲方特别授权，甲方向乙方提供的任何保密信息并不包括授予乙方该保密信息包含的任何专利权、商标权、著作权、商业秘密或其它类型的知识产权。

7、乙方承担上述保密义务的期限为合同有效期间及合同终止后 1 年。

8、承担上述保密义务的责任主体为乙方（含乙方工作人员）。如乙方或乙方工作人员违反了上述保密义务，给甲方造成损失的，乙方均应向甲方承担全部责任。但如因甲方自身泄密、第三方原因或不可抗力导致信息泄露，乙方不承担责任。乙方有权合理留存为履行合同所必需的工作资料。



### 第十三条 违约责任

如因不可抗力（包括但不限于自然灾害、突发公共事件等）导致乙方无法履行或延迟履行合同义务的，乙方不承担违约责任，但应及时通知甲方并提供相关证明，双方应协商合理延长履约期限或部分免除履约责任。

1、甲乙双方均应全面履行本合同，任何一方不履行或不按约定履行均构成违约，违约方应赔偿因此给对方造成的损失。

2、甲方无正当理由未按合同规定的期限向乙方支付合同款的，每逾期 1 天按照全国银行间同业拆借中心公布的一年期市场贷款利率日利率计算违约金，且违约金总额不超过应付款项或合同总金额的 10%。甲方已在约定付款周期内向财政部门提交支付申请但财政部门款项未到甲方导致未在合同规定期限支付的不视为违约，甲方承诺催促财政部门走审批程序。

3、乙方无正当理由逾期提供或者交付服务，或者不履行本合同约定义务的，每逾期 1 日，按照全国银行间同业拆借中心公布的一年期市场贷款利率日利率计算违约金。因甲方未及时提供必要条件（如系统访问权限、基础数据）导致的逾期除外。逾期超过 10 日的，甲方应书面通知乙方并给予 3 个工作日补救期；补救期内仍未履行的，甲方方可解除合同而不构成违约。前述违约金不足以弥补甲方损失的，乙方负责赔偿。

4、乙方应在本合同期限内按照本合同约定向甲方提供运维服务。如经甲方验收未合格，甲方有权要求乙方进行整改，甲方应书面明确整改要求及技术标准，乙方据此采取补救措施，期间产生的费用由乙方承担。整改后验收仍未合格的，甲方参照《洛阳市政务信息化项目运维管理暂行办法》和《洛阳市政务信息化项目运维考核办法》追究乙方违约责任，同时甲方有权要求乙方继续采取补救措施，并继续履行本合同所规定的义务，也有权解除本合同。前述违约金不足以弥补甲方损失的，乙方负责赔偿。



5、乙方维护不当造成系统运行障碍的，应赔偿直接经济损失（包括设备维修费、业务停滞损失），赔偿上限为故障发生当月对应的服务金额（月金额=合同总金额/12）的2倍；损失超过上限的，按司法机关认定的金额赔偿。

6、乙方不接受甲方对本项目进行监督检查的，或经检查发现存在违法违规情况的，按照国家和本市有关规定处理。

7、其它未尽事宜，以《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规规定为准，无相关规定的，双方协商解决。因政策调整、不可抗力或甲方需求变更导致的违约，乙方不承担违约责任，双方应协商变更或解除合同。

#### 第十四条 争议的解决

因履行合同所发生的一切争议，双方应友好协商解决，协商不成的，按下列方式解决：

1、因服务质量问题发生争议的，应当邀请国家认可的质量检测机构对服务进行鉴定。鉴定机构由双方协商确定，若协商不成，由甲方所在地有资质的第三方检测机构随机选定。服务符合标准的，鉴定费由甲方承担；不符合质量标准的，鉴定费由乙方承担。

2、在解释或者执行本合同的过程中发生争议时，双方应通过协商方式解决。

3、经协商不能解决的争议，双方可向甲方住所地有管辖权的法院提起诉讼。

4、在法院审理期间，除有争议部分外，本合同其他部分可以履行的仍应按合同条款继续履行。若争议部分影响合同整体履行或乙方履约安全，乙方有权暂停相关履约义务，直至争议解决。

#### 第十五条 其他

1、本合同自双方签字盖章之日起生效。

2、未尽事宜，符合《政府采购法》第49条规定的，经双方协商一致，办理政府



采购手续后,可签订补充合同,所签订的补充合同与本合同具有同等法律效力。如补充合同内容与本合同存在不一致或冲突时,以本合同为准。

3、本合同附件是本合同的重要组成部分,与本合同正文具有同等法律效力,双方均应遵照执行。

4、本合同一式陆份,甲、乙双方各执叁份,具有同等法律效力。(以下无正文)

任一方解除合同的,双方应在解除通知生效后 10 个工作日内结算:按乙方实际服务天数 $\times$ (合同总金额/365)计算已服务费用;若因乙方根本违约导致解除,甲方有权扣除已服务费用的 20%作为违约金,剩余费用在结算后 15 个工作日内支付。



(本页为洛阳市行政审批和政务信息管理局洛阳综保区海关信息化系统运维项目合同签署页，以下无正文)

甲方:



乙方:



名称: (盖章)

名称: (盖章)

地址: 河南省洛阳市洛龙区开元大道市民之家

地址: 河南省洛阳市洛龙区厚载门街88号正大国际中心6层

法定代表人/授权代表人(签字):

法定代表人/授权代表人(签字):

开户银行:

中国农业银行洛阳九都路支行

银行帐号:

16152101040023295

签订时间: 年 月 日

签订时间: 年 月 日

合同法律审核盖章:





# 附件

## 运维项目清单明细

| 序号 | 服务单位        | 运维项目                   | 运维内容及目标                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 服务要求      | 服务期限 | 运维资金<br>(元) |
|----|-------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------------|
| 1  | 洛阳综合保税<br>区 | 安防监控系统<br>化红报警信息<br>系统 | 完成监控机房内大屏、服务器、存储、网络设备等的维护工作；完成含围网、查验平台及查验楼、薰蒸房、申报大厅、园区机房、海关机房、海关监控室、围网红外对射的安防监控设备的维护工作；确保监控摄像头、录像设备、网络设备、显示设备、存储设备等 7x24 小时不间断正常运行，故障率。采取预防性维护（清洁、检查、测试）、及时发现并修复潜在故障、关键设备冗余（如电源、存储、网络）；确保监控录像数据的完整、准确、可访问和长期安全存储；保证监控画面清晰、流畅、无干扰，满足实时监视和事后回查的要求；确保系统响应迅速（如调阅录像、云台控制）；防止监控系统（尤其是网络摄像机、NVR/DVR、管理平台）遭受网络攻击、病毒感染或非法人入侵，确保系统自身安全。 | 远程服务及现场服务 | 1 年  | 1328000.00  |
| 2  | 洛阳综合保税<br>区 | 海关智能卡口<br>信息化及设备       | 完成智能卡口系统中电子地磅重量采集系统、车辆光学车牌识别系统、集装箱号识别系统、闸口自动放行控制系统、卡口集中监控中心系统、通道 LED 屏引导系统、通道视频监控系统、卡口防雷设备、智能                                                                                                                                                                                                                                 | 远程服务及现场服务 | 1 年  |             |



|   |              |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |           |     |  |
|---|--------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----|--|
|   |              |  | 化空车验放系统、车辆地埋视频监控监控系统、出入口红绿灯系统、基建和行政卡口 3 出入口车辆管理设备等相关设备的维护工作，包含 4 进 4 出 8 条重车通道（A 类通道），1 进 1 出 2 条空车通道不含地磅（B 类通道），2 进 2 出 4 条行政兼超宽通道（C 类通道）的相关摄像机、补光灯、通道采集器、显示屏、服务器、红绿灯、网络设备、控制器等设备维护工作，确保车牌识别、车型判断、车身颜色识别等关键数据准确无误，实现 7×24 小时不间断运行，数据实时上传至指挥中心；抓拍图片/视频清晰可辨，数据存储安全且符合司法取证要求，降低野外设备故障率，抵抗恶劣环境影响，防止数据泄露或恶意攻击，符合隐私保护法规。 |           |     |  |
| 3 | 机房网络设备<br>硬件 |  | 完成数据机房中，所有网络设备的维护工作，包含路由器、防火墙、核心交换机、接入层交换机、服务器机柜、网络机柜、列头柜、应用服务器、数据库服务器、磁盘阵列柜、SAN 交换机等设备的维护工作，定期清洁设备滤网与散热风扇，防止灰尘堆积导致过热；冗余电源（PSU）状态监测与切换测试；关键模块（如主控引擎、接口板卡）健康检查，实现 7×24 小时不间断服务，硬件故障率趋近于零；监控端口利用率，避免拥塞（如>70%需扩容）；检查背板带宽负载；清除无效配置导致的性能瓶颈（如错误帧、广播风暴），保障网                                                                | 远程服务及现场服务 | 1 年 |  |





|   |                  |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |           |     |  |
|---|------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----|--|
| 4 | 洛 阳 综 合 保 税<br>区 | 海 关 辅 助 管 理<br>系 统 应 用 软 件         | <p>络吞吐量、低延迟及端口容量满足业务需求；光纤接口清洁（避免光衰超标）；网线/跳线插拔紧固性检查；备用线缆与模块（SFP）可用性验证；杜绝因硬件连接问题导致的网络中断；最小化 MTTR（平均修复时间），实现故障自愈。</p> <p>根据海关政策调整（如监管模式改革、新业务场景落地），完成系统的更新迭代升级工作，修补系统漏洞，升级加密算法，强化数据传输与存储安全，符合等保合规要求，防范网络攻击风险。定期清理冗余数据（如过期日志、无效报表），校验数据一致性（如企业备案信息、监管记录），备份核心数据，防范数据丢失或篡改，根据业务调整更新用户角色权限（如新增岗位权限、调整审批流程节点），优化系统配置（如报表模板、出入库管理）以适应配管理需求。</p> <p>减少故障停机时间，确保辅助管理功能（如仓储联网、无纸化作业、业务统计）持续有效支撑海关日常管理。</p> | 远程服务及现场服务 | 1 年 |  |
| 5 | 洛 阳 综 合 保 税<br>区 | UPS、空调、无<br>线 网 络 及 机 房<br>环 境 配 套 | <p>完成 UPS、空调、办公设备以及机房消防等相关设备的维护工作，包含精密空调室内机、精密空调室外机、上送风帽、UPS 主机、蓄电池、80KVAUPS 蓄电池架、80K 输出配电箱、海关监控机房 80K 输出配电箱、40KVAUPS 蓄电池架、40K 输出配电箱、园区监控机房 40K 输出配电箱、30KVAUPS 蓄电池柜、外卡口机房 30K 输</p>                                                                                                                                                                                                             | 远程服务及现场服务 | 1 年 |  |



|   |             |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |           |     |  |
|---|-------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----|--|
| 6 | 洛阳综合保税<br>区 | 海关信息系<br>统客<br>户端 | <p>出配电箱、内卡口机房 30K 输出配电箱、检验中心配电箱、无线控制器 AC、PoE 交换机等设备的维护工作；保障电力 0 中断，延长设备寿命；MTBF（平均故障间隔）≥ 10 万小时，MTTR（修复时间）≤ 30 分钟；精密空调恒温恒湿，高效制冷。</p> <p>系统运行监控与故障处理：实时监控客户端的运行状态（如响应速度、连接稳定性、进程占用等），及时发现并排查卡顿、崩溃、网络中断等故障。处理软件冲突、驱动异常、权限不足等兼容性问题，确保客户端与操作系统、硬件设备适配。</p> <p>软件更新与补丁管理：定期推送客户端版本更新，同步海关业务规则调整（如申报流程、数据格式变化），修复已知漏洞。</p> <p>安装安全补丁，防范病毒、网络攻击等风险，保障数据传输与存储安全。</p> <p>数据维护与备份：清理客户端冗余数据（如缓存、无效日志），优化存储性能；校验本地数据与海关服务器的一致性，避免申报错误。定期备份用户配置、申报记录等关键数据，防止数据丢失或损坏。</p> <p>用户支持与配置管理：协助用户完成客户端初始化配置（如网络参数、证书导入），解决账号登录、权限配置等问题。提供操作指导，收集用户反馈以优化客户端功能（如界面交互、流程简化）。</p> <p>维护目标：<br/>保障系统稳定性：减少客户端故障停机时</p> | 远程服务及现场服务 | 1 年 |  |
|---|-------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----|--|



|   |             |                   |                                                                                                                                                                                                                             |           |     |  |
|---|-------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----|--|
|   |             |                   | <p>间，确保海关申报、查验等业务流程连续顺畅。</p> <p>提升业务效率：通过优化性能、同步业务规则，降低用户操作复杂度，加快数据处理与交互速度。</p> <p>强化数据安全：防范信息泄露、篡改风险，符合海关数据保密与合规要求。</p> <p>增强用户体验：快速响应问题，持续优化功能，降低用户使用门槛。</p>                                                              |           |     |  |
| 7 | 洛阳综合保税<br>区 | 互联网专线、<br>ISDN 专线 | <p>完成现有 6 条线路的维护工作，具体线路要求见清单，维护工作中实现 7×24 小时不间断连通，年中断时长 ≤ 8.76 小时（99.9% SLA），确保带宽、延迟、抖动符合合同 SLA（如 ≤ 1ms 抖动），故障 MTTR（平均修复时间）≤ 4 小时，杜绝 DDoS、非法接入等威胁；确保 B 信道（数据通道）与 D 信道（信令通道）可靠激活，避免误码、掉线。</p>                                | 远程服务及现场服务 | 1 年 |  |
| 8 | 洛阳综合保税<br>区 | 运维人员驻场            | <p>提供驻场人员 2 人，驻场人员为包括技术主管 1 人，资深工程师 1 人，提供 5×8 小时驻场服务，确保各系统故障的及时响应。</p> <p>技术主管 1 名</p> <p>(1) 熟悉信息化系统的配置和管理。</p> <p>(2) 熟悉网络设备的配置和调试，如路由、交换机等，熟悉一种或多种主流网络设备的配置、操作、分析等，如 H3C、华为、锐捷、思科等。</p> <p>(3) 熟练掌握监控系统、机房系统的使用和维护。</p> | 现场服务      | 1 年 |  |







