

合同编号：



郑州经开综合保税区管理委员会
海关监管信息化系统运维保障项目

运维合同

甲方：郑州经开综合保税区管理委员会

乙方：河南嘉尔达信息科技有限公司

时间： 2026 年 6 月



根据公开招标结果，甲乙双方就郑州经开综合保税区管理委员会海关监管信息化系统运维保障项目整体运维事宜友好协商，甲方委托乙方对整体运维项目进行运行维护，达成协议如下：

一、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；(4) 乙方的投标文件。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。

二、运行维护的对象

整体类运维，范围包括业务软件、网络及服务器设备、智能卡口系统、安防监控系统及综合布线、机房环境系统运维服务。

三、运行维护工作目标、内容和方式

此次运行维护的工作内容主要包括经开综保区海关信息化系统的业务系统软件、网络及服务器交换机设备、智能卡口系统、企业报关系统，安防监控系统及综合布线、机房环境系统设施，涉及到经开综保区管理委员会、新区海关等职能监管部门对经开综保区日常运作的实时管理和运营保障。

维护内容主要包括：

应用系统平台及数据管理

- (1) 保障经开综合保税区企业物流服务平台稳定高效运作;
- (2) 保障经开综合保税区平台系统传输平台稳定高效运作;
- (3) 保障经开综合保税区平台系统海关端系统平稳高效运作;
- (4) 保障物流平台端, 海关平台端数据安全可靠;
- (5) 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等;
- (6) 提供平台系统使用企业的相关业务咨询及系统的相关使用培训工作。

服务器、网络存储等相关主要设备

- (1) 保障信息化平台的服务器、存储、光纤交换机、备份软件及其他设备高效运行;
- (2) 信息化平台配置维护, 包括配置备份、修改、恢复等;
- (3) 信息化平台设备监控, 包括日常巡视、远程监控;
- (4) 信息化平台数据备份及恢复、备份数据可用性测试等;
- (5) 保障信息化平台网络交换机、路由器、防护墙、防病毒网关以及网络审计等所有的网络设备和审计设备高效运行;
- (6) 根据具体业务需求进行路由调整、安全策略调整等配置调整、核查及备份等;
- (7) 定期进行网络安全状况评估。

安防监控系统

- (1) 保障安防监控各系统正常运行;
- (2) 保障视频数据存储安全;
- (3) 定期巡检、排查隐患问题。

智能卡口系统及设备

- (1) 保障智能卡口各通道设备正常工作;
- (2) 保障智能卡口各采集系统正常工作;
- (3) 保障智能卡口数据安全;
- (4) 定期巡检、排查相关设备及系统。

运维服务方式:

按照维护内容分别提供现场驻场服务;提供硬件设备巡检、配件维修更换(报废配件由甲方自行购买)、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、安全评估报告、培训报告、系统及网络优化建议等。

四、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监管,完成所有系统软件优化、补丁安装与升级,及时进行许可续费等,定期修改密码等,保障系统稳定运行。

2、应用软件维护：对各应用软件进行日常监管与维护，定期修改密码，保证应用系统稳定运行；协助维护应用软件基础信息；根据需求进行软件功能完善与开发（以满足实际业务需要为标准）。对于不能自行解决的要联系原开发商保证在规定时间内解决。

3、服务器、存储、网络：日常巡检、远程监控，数据备份等，保障设备 7*24 小时稳定运行，管委会、海关办公网络不中断，满足日常办公及业务办理的要求。

4、安防监控系统：保障安防监控系统符合海关监管要求，视频存储不低于 90 天，联网监控视频信号传输稳定和画面流畅，满足海关实时 24 小时视频监控需要。通过对安防监控设备进行定期巡检维护，及时维修，避免出现海关监管漏洞，符合海关对监管区域安防监控设施设备详细且严格的考核机制。

5、智能卡口系统及设备：定期检查智能卡口设备使用情况，发现设备异常情况及时处理，保障智能卡口各通道设备及卡口系统 7*24 小时稳定运行，保障海关卡口业务正常开展不影响企业生产及海关通关时效。

6、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。

7、日常技术支持与信息维护：建立和完善项目内资源配置使用维护档案，协助完成日常信息技术支持；对应用系统协助管理维护基本信息，协助完成业务系统对接等有关工作。协助完成临时性相关工作，对相关信息化方面工作提供技术咨询服务。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的服务，保障企业在使用过程中的及时反馈和沟通。

8、建立运维服务体系：以资产、事件为核心，实现工作量、资产情况、服务满意度和工作内容的量化、规范化，以实现工作考核，IT 运维管理包括服务台、事件管理、问题管理、变更管理、发布管理、配置管理和服务等，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，实现资产的在线登记，运维的在线服务，手机端的实时查看和推送。

9、人员：运维服务应提供不少于 4 人的驻场服务人员；驻场服务人员应具有计算机相关专业大专以上学历背景，并具备相应服务能力及资质。同时保证根据甲方的要求能够及时增加人员。

10、时间：(1) 在 5*8 小时工作时间内现场值守，并设置由专人值守的热线电话，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 小时接听的移动电话热线，用于解决内部的技术问题以及接听 7*24 小时机房监控人员的机房突发情况汇报。(3) 根据卡口现场实际业务情况及甲方业务需求配合特定时间内采取 7*24 小时值班。

五、合同金额、考核办法

本合同甲方支付给乙方的项目价款包含软件运维、系统 BUG 修改、及硬件系统排查、维修，合同价款（含税）为人民币（大写）贰佰伍拾玖万元整（小写）¥2590000 元，包括但不限于运保费、质保服务费、伴随服务费、实施费、检测费用、验收费。对系统的安装实施、正常运行和维护必不可少的设备配件、模块、套件、软件、许可证、授权、光纤通道线缆、网络线缆、专用配电模块等辅助材

料相关费用，以及合同不可预测的费用，甲方不再支付任何其他费用。本项目免收履约保证金，供应商义务与责任见合同条款。

考核办法：由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。

付款方式：本合同支付运维费，首付合同款 20%，之后每半年支付一次合同款 20%，分 5 次支付完成。

第一次支付时间为合同签订后支付合同额 20%的维保首付款，金额为人民币(大写)伍拾壹万捌仟元整 (小写):¥518,000 元；但乙方应向甲方提交等额发票。

第二次支付时间为乙方运维 6 个月后，乙方提供运维验收资料；甲方在收到乙方相关的证明文件及等额发票后向乙方支付年度合同额的 20%，金额为人民币(大写)伍拾壹万捌仟元整 (小写):¥518,000 元。

第三次支付时间为乙方运维 12 个月后，乙方提供运维验收资料；甲方在收到乙方相关的证明文件及等额发票后向乙方支付年度合同额的 20%，金额为人民币(大写)伍拾壹万捌仟元整 (小写):¥518,000 元。

第四次支付时间为乙方运维 18 个月后，乙方提供运维验收资料；甲方在收到乙方相关的证明文件及等额发票后向乙方支付年度合同额的 20%，金额为人民币(大写)伍拾壹万捌仟元整 (小写):¥518,000 元。

第五次支付，由甲方对 2 个年度运维情况进行总结验收，合格后，进行支付，金额为人民币(大写)伍拾壹万捌仟元整 (小写):¥518,000 元。

六、主要交付成果物及要求

本项目的实施过程中将产生大量的技术及管理文档，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各类文档，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。

1.交付成果物

乙方必须向甲方提供以下文档，包含但不限于运维方案、实施计划、相关记录、应急演练文档、培训计划、建议，服务过程中所用工具的技术资料（包括使用手册和操作说明）；运维规范及甲方要求的相关内容。所有文档要求详实、完整，必须是中文，并提供电子版及U盘介质。

交付内容	交付方式	交付周期	备注
运维方案	纸质文档/电子文档	年度运维周期	
应急演练文档	纸质文档/电子文档	年度运维周期	
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	按事件发生情况	
巡检工作记录	纸质文档	按客户计划	
设备维修单	纸质文档	按事件发生情况	
培训计划	纸质文档/电子文档	按客户计划	
操作手册	纸质文档/电子文档	按事件发生情况	
系统/网络优化建议	纸质文档/电子文档	按客户计划	

2.通过准则

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）；移交时间应根据项目进度同步安排。乙方按照要求完成服务项目，并按要求提交全部文档后，通过验收，视为本项工作完成。

七、权利和职责

1、甲方主要权利和职责

(1) 甲方有权在乙方承诺范围内，按照双方对服务内容的约定获得乙方服务。

(2) 甲方承担对乙方监督的工作，包括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。

(3) 甲方及其指定人员有权在每月底及年底对乙方提供的服务进行综合评定。

(4) 甲方有权要求乙方进行标准化作业，如系统加固等事项监督检查，如果乙方违反所涉制度或标准,甲方有权向乙方追究违约责任。

(5) 当甲方发现乙方在项目承诺的范围内存在现实的或潜在可能发生的服务缺陷或服务延误时，可以口头或者书面形式向乙方提出质疑，乙方应当在五个工作日内予以书面答复，并及时进行补正。

(6) 不允许乙方将本合同相关运维内容进行分包。

(7) 甲方针对运维工作中发生的状况，有权对乙方的工作进行指导，可依据实际情况及时修订运维手册。

2、乙方主要权利

乙方在与甲方签订的合同授权范围内行使合同规定的权利，履行相应的义务。

八、责任和义务

1、乙方在合同执行过程中，必须承担以下义务：

(1) 按合同规定的范围和服务标准履行合同。乙方公正地维护双方的合法权益，辅助甲方做好与有关单位的沟通协调，保证有足够的资源提供本合同项下的服务；

(2) 乙方必须保证派驻甲方现场的工程师具备胜任合同约定工作的专业能力和知识水平，保证全面履行合同义务；

(3) 合同执行期间，乙方应配备经甲方认可的现场服务工程师，其日常工作接受甲方的管理和工作分派；

(4) 如有重大维护内容，乙方必须提前 5 天以书面方式提请甲方审核。审核通过，在完成维护内容后，乙方还应当提交相应的系统维护文档；

(5) 乙方必须指定专门的人员负责与维保服务涉及单位的联络和协调，如更换代表或变更授权时，必须提前三个工作日书面通知甲方，经甲方同意后变更；

(6) 乙方有义务协调相关设备厂商的技术人员协助乙方技术人员的工作，并解决技术问题；

(7) 本项目中所涉及甲方所有与本项目相关的非公开资料 and 文件在协议签订后（不以合同废止而废止），未经甲方书面许可，乙方不得以任何形式用于商

业目的，也不得以任何形式用于合同之外的目的。双方不得以任何形式向第三方泄露商业秘密。任何一方泄密，对方有权追究泄密方的违约及赔偿责任。

(8) 乙方有义务对维保服务涉及单位在项目实施过程中提出的一切口头、电话、传真、书面形式的问询进行及时回复，保证项目按既定的计划和范围完成。

(9) 应长期备有用于系统维修所需的备品备件及周转设备。

(10) 乙方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工作。

九、保密条款

(1) 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，未经甲方书面形式同意，不得以任何方式向任何第三方提供或透露。

(2) 乙方借阅与甲方工作有关的文件、信息等，应及时归还并保密，电子文档应永久删除。

(3) 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，并保留追缴余款的权力。

(4) 保密期限不受本项目期限的限制，在本项目履行完毕后，保密信息接受方仍应承担保密义务。

十、违约责任

1、交付违约

如果乙方未在本合同所规定的时间内完成和交付本合同所规定的项目及文档交付物等，除依照以下约定支付违约金外，甲方有权要求乙方补偿（具体补偿由甲乙双方可采取合同附件形式另行约定）和采取补救措施，并继续履行本合同所规定的义务。违约金的具体确定方式为：

(1) 每延期 1 天，乙方应向甲方支付合同总价的 0.1%的违约金，但违约金的总数不超过合同总价的 5%；

(2) 如果交付延期时间超过 30 天，以及考核评分超过 3 次（含 3 次）不合格，甲方有权终止合同，除前款所约定的违约金外，乙方应当支付相当于合同总价 5%的金额作为对甲方的赔偿。

2、支付违约

因乙方不能及时提供发票或相应付款手续造成的甲方超期支付费用的，甲方不承担责任。

3、保密违约

甲乙双方有一方违反本合同所规定的保密义务的，违约方应当支付本合同总金额的 3%作为违约金；如因一方泄密导致另一方有重大损失的，违约方应当支付本合同金额的 10%作为违约金，且另一方保留追究法律责任的权利。

十一、不可抗力

(1) 不可抗力是指合同的任何一方不能预见、对其发生和后果不能避免并无法控制克服的事件，包括但不限于政府机构的行动以及严重的自然灾害以及其他双方同意的情况。

(2) 由于不可抗力事件的发生，导致合同任何一方延误履行或不能全部或部分履行本合同规定的义务，在不可抗力影响的范围内不应视为违反合同。不可抗力造成任何一方的直接或间接的损失（除本合同另有规定外）均应由各方自行承担。

(3) 不可抗力事件发生后，受影响的一方应当采取适当措施防止损失的扩大，并尽快以书面形式通知另一方，对不可抗力影响作出解释说明。双方应进行友好协商，采取补救措施降低损失程度。

(4) 不可抗力事件影响持续 10 天以上，双方可协商对本合同进行有关修改或终止合同。

十二、合同有效期、终止及其他约定

1、本合同自双方签订后立即生效，合同有效期为 2 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、当一方被证明出现下列事由时，另一方可在书面通知送达五个工作日后，单方面解除本合同，并且可以要求对方承担违约责任并赔偿损失：

(1) 违约、故意延迟、故意隐瞒实情或确实没有能力按本合同的规定履行其应履行的义务，并且双方没有就此达成补充协议；

(2) 发生资不抵债、自愿申请破产、被申请破产、被指定财产管理人或托管人、或被执行以债权人作为受益人的财产转让等严重经营风险。

3、本合同及其附件可依照本合同规定的程序进行变更修改。当出现下列事由时，双方应对本合同中包括项目范围、目标、工作、服务和费用在内的相应的变更：

(1) 双方同意缩小、延展或变更服务的性质、内容、范围或计划时；

(2) 乙方被甲方要求进行额外的服务时。

4、任何对本合同条款所作的变更必须由双方共同签署书面补充协议后方可生效。

5、本合同关于知识产权和商业秘密的条款的有效性，不受本合同的终止、解除、变更的影响。

6、因本合同产生的、或与本合同有关的任何争议应通过友好协商解决。如不能协商解决时，应向甲方所在地人民法院提起诉讼。

本合同正本一式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份，具有同等效力。

甲方



法人或授权签字人

(签字): 闫小军

日期: 2026. 6. 11

乙方 (公章):



法人或授权签字人

(签字): 刘百川

日期: 2026. 6. 11