

郑州航空港经济综合实验区商务和口岸管理局2026-2028年度郑州

新郑综合保税区信息化运行维护项目

合 同 书

甲方：郑州航空港经济综合实验区商务和口岸管理局

乙方：河南数岸科技运营有限公司

时间：2026 年 9 月

甲方：郑州航空港经济综合实验区商务和口岸管理局

乙方：河南数岸科技运营有限公司

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《中华人民共和国民法典》等有关规定，本着自愿、诚实、守信的原则，就郑州航空港经济综合实验区商务和口岸管理局2026-2028年度郑州新郑综合保税区信息化运行维护项目事宜协商一致，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，甲方有权单方选择适用对其最有利的文件内容，若本合同条款与乙方在投标文件中的服务承诺不一致的，以对甲方更有利的条款或承诺为准：

(1) 本合同及附件；

(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

（一）服务内容：

硬件运维：1.计算存储及备份运维包括：服务器、存储、光纤交换机等运维；平台配置维护：平台设备监控；平台数据备份及恢复；备份数据可用性测试。2.网络及安全设备，包括：保障网络、安全、审计设备正常运作；保障设备的日常巡检、故障处理和远程监控；设备的路由调整和安全策略

—调整；系统的日常定期网络安全评估。

基础环境系统：包括安防监控及综合布线系统、大屏显示、电子会议、机房基础设施、门禁管理系统等。1.安防监控及综合布线系统，包括：保障各重点区域安防监控（包含办公楼和服务楼区域）、保障安防应用服务器、大屏、网络等正常运作；保障安防应用存储等设备：保障综合布线各线路；定期检查监控设备的使用情况。2.机房基础设施，包括：机房精密空调保障、UPS系统、机房装修吊顶，防静电地板，机房照明设施。

技术支撑与应急服务：提供日常技术咨询、操作指导、运维台账报送、运维报告及总结；建立应急响应机制，针对系统瘫痪、网络中断、设备故障、安全预警等突发问题，快速到场处置，保障业务稳定运行。

（二）具体要求：

1.服务器、存储等核心设备

服务器、存储、备份软件等是综保区信息化的重要组成部分，是支撑业务系统稳定运行的基础和保障数据安全的重要载体。针对服务器、存储及磁带库等设备及备份系统的运行维护，要定期巡检、快速解决故障，并建设常用配件库。

（1）设备维护。包括服务器、存储、安全设备、光纤交换机、备份软件及其他设备等；

（2）配置维护，包括核心设备配置备份、修改、恢复及可用性测试等，并定期开展备份恢复演练；

（3）状态监测。包括配套设备日常运行状态监测，日常巡视、远程监控等；

（4）优化调整。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。

2.网络及安全设备

网络安全是综保区信息化的重要组成部分。针对网络安全系统运维，其及时性及专业性非常重要，需在第一时间发现和处理网络安全事件，保障网络、配置及设备安全。乙方需在现场派驻专业的网络管理人员和网络安全人员，进行日常维护工作。

(1) 信息化平台网络交换机、路由器、防火墙、防病毒网关以及网络审计等所有的网络设备和安全防护审计设备等；

(2) 日常工作包括巡检、故障处理和远程监控等；

(3) 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；

(4) 每季度进行网络安全状况评估。

3.安防监控系统及综合布线

(1) 保障办公楼、服务楼等办公区域监控正常运行。保障摄像机、录像存储服务器等安防监控系统主要设备、操作系统正常运行；

(2) 保障工作区子系统的面板、模块、数据、语音跳线；水平子系统内的网线，光缆；设备间子系统内的机柜、PDU、配线架、数据、语音跳线以及涉及的光纤产品等正常稳定运行；

(3) 保障综合布线系统标识规范清晰、永久可溯；线缆走线整齐有序，绑扎合理，弯曲半径符合规范；每季度开展链路连通性测试，及时排查并消除断线、串扰等隐患，确保物理连接可靠、信号传输畅通无阻。

4.大屏显示、门禁系统、电子会议

(1) 保障大屏显示系统、门禁系统的正常使用并定期维护；

(2)保障办公楼电子会议系统的正常运行。

5.机房环境系统、UPS 供电系统

(1)保障机房精密空调、UPS 系统、机房装修吊顶，防静电地板，机房照明设施，防雷系统等正常运行；机柜线路整理优化、标识清晰并定期维护；

(2)定期配置、更换机房灭火设施、空调滤网等耗材。

6.备品备件管理

(1)负责备品备件的采购、存储、使用等环节的管理工作，确保数量和质量满足维护需求；

(2)负责制定备品备件更换计划，并与供应商建立良好合作关系，确保备品备件及时供应。

7.服务报告与文档管理

(1)每季度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；

上述各项服务的具体运维标准、硬件设备运维主要工作内容及故障响应与解决时间，详见本合同附件。

(三)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；提供硬件设备维修维护、网络安全配置优化等服务（不包含设备的扩容升级和设备更新）；提供硬件设备、网络安全等评估服务、日常巡检服务等，做好日常运维服务报告、重大事件服务报告、巡检报告、网络优化建议等。

(四)服务期限

2026年10月14日—2028年11月14日。

——（五）履约地点——

郑州新郑综合保税区

第三条 运维要求

（一）硬件设备维护

负责对运维工作内容中所有硬件设备进行定期检查，了解系统状态，优化系统配置，及时解决和修复设备出现的故障，保障设备稳定运行。

（二）安全管理

定期检查网络设置、修订管理配置文档、更改密码、完善安全策略、下载安装补丁；对服务器等定期调优、检查配置等；定期进行漏洞扫描，修复发现的问题；定期进行网络分析，并改进；制定完善的备份策略，及时检查和完成系统和数据备份，根据要求及时恢复系统和数据，保证系统和数据安全。

（三）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。

（四）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。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，对相关信息化方面工作提供技术咨询服务。

（五）对运维资产进行全面梳理与登记造册，建立动态更新的电子档案管理体系，覆盖服务器、存储、网络安全、视频监控、精密空调等运维范围内各类设备，实现全生命周期的规范化管理。

（六）人员：

运维服务应配置至少3名驻场服务人员且有1名人员作为项目对接人员，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。

（七）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）人民币壹佰壹拾陆万元（小写）1,160,000.00 元。本项目采用固定总价，已全额包含乙方完成本合同全部运维服务所需人工费、技术服务费、耗材、交通、管理、不可预见费、税费等全部成本，合同履行期间甲方无需另行支付任何其他费用。除双方书面确认的合同变更外，总价不作调整。

（二）支付方式

1. 本项目采用分阶段运维考核、分阶段计价支付的方式。各阶段考核评分结果作为当期服务费支付及扣减依据。

2. 计价支付规则

（1）考核总分100分，每次阶段考核得分 ≥ 90 分，甲方按本阶段应付金额的100%足额支付；（2） $80 \leq$ 阶段考核得分（出现一次） < 90 分，甲方仅支付本阶段应付金额的80%，剩余20%作为履约扣减款不予支付；（3）阶段考核得分全部 < 80 分，甲方有权暂缓支付本阶段服务费，并要求乙方限期整改。乙方7日内未完成整改或整改后经甲方及监理（如有）复核后仍

低于80分，甲方有权不予支付本阶段服务费。

3.具体支付节点、比例及条件如下：

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，甲方和监理方（如有）进行阶段性考核；考核完成后，根据甲方和监理方（如有）考核评分结果，经监理方（如有）、甲方同意，并提交相关申请文件，甲方在收到乙方相关的申请文件及等额发票后3个工作日内，向乙方支付当期应付合同款项，即合同额的60%。当期实际支付金额=当期应付金额-按考核档次对应的履约扣减金额；

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，甲方和监理方（如有）进行阶段性考核；考核完成后，根据甲方和监理方（如有）考核评分结果，通过甲方和监理方（如有）考核评审后，经监理方（如有）、甲方同意，并提交相关申请文件，甲方在收到乙方相关的申请文件及等额发票后3个工作日内，向乙方支付当期应付合同款项，即合同额的10%-考核应扣除金额；当期实际支付金额=当期应付金额-按考核档次对应的履约扣减金额；

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，甲方和监理方（如有）进行阶段性考核；考核完成后，根据甲方和监理方（如有）考核评分结果，通过甲方和监理（如有）考核评审后，经监理方（如有）、甲方同意，并提交相关申请文件，甲方在收到乙方相关的申请文件及等额发票后3个工作日内，向乙方支付当期应付合同款项，即合同额的10%-考核应扣除金额；当期实际支付金额=当期应付金额-按考核档次对应的履约扣减金额；

第四次支付时间为乙方运维结束后，经甲方、监理方（如有）同意，

由甲方组织行业专家进行项目验收、评审。根据甲方和监理方（如有）考核评分结果，经验收评审通过后，甲方在收到乙方相关的申请文件及等额发票后3个工作日内，向乙方支付当期应付合同款项，即合同额的20%-考核应扣除金额；当期实际支付金额=当期应付金额-按考核档次对应的履约扣减金额。

甲方向乙方的付款应付至以下银行账户：

公司名称：招商银行股份有限公司郑州分行营业部

银行账号：371909213310106

开户银行：招商银行

（三）履约验收

由监理公司（如有）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（如有）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。

第五条 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。所有资料要求翔实、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、演练方案及报告	纸质文档/电子文档	运维周期
运维月/季度/年度报告	纸质文档/电子文档	月/季度/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
运维设备台账	电子文档	实时更新

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一套（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。

第六条 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，并根据本协议第四条约定支付乙方服务费用，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. 应建立硬件设备台账，确保资产明晰，数据可靠。

第七条 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。

第八条 违约责任

1.乙方未能按本合同约定的服务内容、服务标准(包括但不限于附件中的响应时间)提供服务的,甲方有权依据本合同附件考核评分表进行扣分并要求乙方限期整改,同时扣减服务费用中的相应金额。

2.若乙方出现以下任一情形,即构成根本违约,甲方有权单方解除合同,要求乙方支付合同总金额【30%】的违约金,并赔偿甲方全部损失:

(1) 单次考核得分低于【60】分;

(2) 连续两次考核得分低于【80】分;

(3) 因乙方原因造成甲方核心数据丢失、泄露或业务系统中断超过【4】小时。

3.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千分之一向乙方支付违约金,但违约金总额不超过合同总金额的【1%】。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。

第九条 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。

~~——~~第十条 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。

第十一条 合同的终止

1.合同有效期为 2026年10月14日—2028年11月14日止，期满后新的服务商入场前，乙方有义务按本合同约定的同等服务标准继续提供运维服务，以确保业务的连续性，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。

第十二条 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）：

法人或授权代理人

（盖章或签字）：

日期：2026.01.2

乙方（盖章）：

法人或授权代理人

（盖章或签字）：

日期：

2026.01.2



合同附件一硬件运维服务主要工作及响应时间参照表

表 1 硬件运维服务主要工作内容

分类	范围	工作内容
硬件运维	服务器、存储等核心设备	服务器存储光纤交换机等设备正常运行
		设备状态监测、配置维护
		设备配置备份、恢复及可用性测试
	网络及安全设备	网络安全设备运维，定期网络安全评估
		日常巡检故障处理、远程监控
		路由调整，安全策略调整
	安防监控及综合布线系统	保障重点区域安防监控系统正常
		保障综合布线标识清晰、线路畅通
		定期检查监控设备使用情况
	大屏显示、门禁系统、电子会议	保障大屏显示系统、门禁系统的正常使用并定期维护
		保障办公楼电子会议系统的正常运行
	机房环境系统、UPS 供电系统	保障机房环境系统符合标准规范，设备正常运行
		定期配置、更换机房灭火设施、空调滤网等耗材

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，不影响正常业务运行工作，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

合同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	核心设备故障每次扣 5 分，情节严重扣 10 分。未及时响

	与处理	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 15 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。 3.本次运维单位考核评分表仅供参考，具体实际内容，开工后，可与建设单位、监理单位（如有）协商确认，以协商最终为准。		

