

广西壮族自治区政府采购合同

合同编号：

采购人（甲方）：广西凭祥综合保税区管理委员会

供应商（乙方）：广西跨合投资开发有限公司、昆山华东信息科技有限公司（联合体）

项目名称：凭祥综保区电子口岸通关系统运行维护项目（2024-2025 年度）

项目编号：CZZC2024-G3-990327-JGJD

签订地点：广西凭祥市

签订时间：2025-1-13

采购方式：公开招标

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照竞争性磋商文件规定条款和乙方投标文件及其承诺，甲乙双方签订本合同。

序号	采购内容	数量	技术服务承诺内容	合同单价（万元）	合同单项合计（万元）
1	广西凭祥综合保税区视频监控及围网预警系统运维服务	1	详见《技术需求偏离表》	38	38
2	广西凭祥综合保税区机房环境运维服务	1		40	40
3	广西凭祥综合保税区智能卡口系统（含地磅）运维服务	1		95	95
4	广西凭祥综合保税区边检“快捷通”自助查验系统运维服务	1		40	40
5	广西凭祥综合保税区检疫消毒及核辐射系统运维服务	1		10	10
6	广西凭祥综合保税区园区业务软件系统维护	1		120	120
7	电子口岸机柜租赁和托管服务	1		10	10
8	信息安全特征库升级	1		20	20
9	网络安全风险评估及等保测评	1		10	10

10	广西凭祥综保区信息平台安全攻防演练	1	10	10
11	中国(广西)自由贸易试验区崇左片区产业招商展示项目的维护	1	6	6
12	凭祥口岸数字小镇-广西凭祥综合保税区智慧园区及数字口岸项目的维护	1	6	6
13	友谊关口岸左辅山通道一站式系统建设项目的维护	1	30	30
14	友谊关口岸货运专用通道固定式车底安检系统及防闯关设施维护	1	5.5	5.5
15	广西综合保税区(友谊关口岸)卫生检疫智能化系统维护	1	10	10
16	中国(广西)自由贸易实验区崇左片区指定货场车辆调度系统项目(友谊关口岸待放行车辆智能调度系统项目)维护	1	10	10
17	友谊关口岸卡口地磅升级改造地磅设备维护	1	6	6
18	凭祥综合保税区左辅山前置卡口地磅升级改造维护	1	6	6
19	广西凭祥综合保税区智慧运维管理系统维护	1	6	6
合计金额: 大写: 人民币肆佰柒拾捌万伍仟元整 (¥4785000)				

第一条 合同标的

第二条 质量保证

乙方所提供的服务及服务内容必须与投标文件承诺相一致，有国家强制性标准的，还必须符合国家强制性标准的规定，没有国家强制性标准但有其他强制性标准的，必须符合其他强制性标准的规定。

第三条 权利保证

1、乙方应保证所提供产品、服务在使用时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业设计权等知识产权及其他合法权利，且所有权、处分权等没有受到任何限制。

2、没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。乙方的保密义务持续有效，不因为本合同履行终止、解除或无效而解除。

第四条 服务期限和验收

(一) 服务期限

1、服务期限：2025年1月1日至2025年12月31日，

服务地点：甲方指定地点。

2、乙方应按投标文件的承诺向甲方提供相应的运维服务和服务成果文件，并提供服务成果的相关技术资料。

3、乙方提供不符合投标文件和本合同规定的设备、系统软件，甲方有权拒绝接受。

4、《中华人民共和国网络安全法》中第二十一条明确规定：国家实行网络安全等级保护制度，乙方确保服务达到规定要求。

(二) 验收

5、乙方完成服务后应及时书面通知甲方进行验收，甲方在乙方完成项目后七个工作日内进行验收，验收合格后由双方签署验收单并加盖双方单位公章，双方各执一份。

6、甲乙双方应按照本项目采购文件验收条件【(1)按照采购清单提供服务成果。(2)服务成果内容达到建设要求。(3)服务成果等各类文档齐全，汇编成册提交给甲方。】及《广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法》双方合同相应条款验收。

7、甲方在初步验收或最终验收过程中如发现乙方提供的服务成果不满足投标文件及本合同规定的，可暂缓向乙方付款，直到乙方及时完善并提交相应的服务成果且经甲方验收合格后，方可办理付款。

8、甲方验收时以书面形式提出异议的，乙方应自收到甲方书面异议后五个工作日内及时予以解决，否则甲方有权不出具服务验收合格单并有权解除合同。

第五条 售后服务及培训

1、乙方应按照国家有关法律法规和本合同所附的《售后服务承诺》要求为甲方提供相应的售后服务。

2、甲方应提供必要测试条件（如场地、电源、水源等）。

3、乙方负责甲方有关人员的培训。培训时间、地点：按照乙方投标文件执行。

第六条 付款方式

签订合同后30个工作日内支付合同金额的30%预付款；之后按运维服务进度付款，提供运维服务6个月后支付30%合同款；提供运维服务10个月后支付30%合同款，服务期满，采购人对项目进行验收，并根据项目验收标准及本项目合同罚责条款进行考核，按考核结果对合同服务费进行核算后，30日内支付合同相应的剩余款项。

乙方应在每次向甲方申请合同款前，提交包括但不限于请款函、发票等支付材料。

第七条 履约保证金

本项目不收取履约保证金。

第八条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担，合同另有约定的除外。

第九条 乙方保密责任

- 1、在处理委托服务内容过程中，乙方应对获悉的所有文件及相关材料承担保密义务，未经甲方书面许可不得泄露给任何第三方；
- 2、乙方在提供服务过程中获悉的所有文件及相关材料仅用于其处理本项目服务内容，不得用作他途；
- 3、乙方获悉的所有文件及相关材料仅限于参与本项目的乙方工作人员使用，并严格控制知情人员。
- 4、该条款内容长期有效，不因本合同的终止而终止。
- 5、甲乙双方就签订合同之日起，为保证服务期，后期维护期间双方对项目相关保密信息的保护工作，应当签订保密协议。（见合同附件）

第十条 违约责任

（一）甲方违约责任

- 1、甲方无正当理由拒收服务的，甲方向乙方偿付拒收接收该项下合同总额的百分之二十违约金，若违约金不足以弥补因此给甲方造成的损失，乙方有权追偿，包括但不限于直接损失、间接损失、诉讼费、律师费、鉴定费等。
- 2、如因甲方原因导致项目延期，本合同期限相应顺延。甲方将尽最大努力避免此问题的发生。
- 3、甲方未按时支付合同款项的，则每逾期一日，应向乙方支付合同总额的万分之五的违约金，逾期 30 日仍未完成的，乙方有权解除合同，若违约金不足以弥补因此给乙方造成的损失，乙方有权追偿，包括但不限于直接损失、间接损失、诉讼费、律师费、鉴定费等。甲方支付违约金总金额不超过合同金额的 5%。

（二）乙方违约责任

- 1、因乙方自身原因，乙方没有按照合同规定的时间提供服务的，甲方可要求乙方支付违约金。每推迟一天按合同金额的万分之五支付违约金，该违约金累计不超过合同金额的 20%。
- 2、乙方提供的服务如侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任，因此造成甲方的经济损失由乙方负责赔偿。
- 3、如有上述第九条的违反，甲方有权追究乙方的法律责任。同时，乙方须向甲方

支付合同总额的 20% 违约金，若违约金不足以弥补因此给甲方造成的损失，甲方有权追偿，包括但不限于直接损失、间接损失、诉讼费、律师费、鉴定费等。

4、尽管有上述第九条的规定，如果国家或地方任何司法、行政机关根据法律法规的规定要求乙方披露甲方提供的任何保密资料，乙方可仅将依法须透露的有关资料透露给上述国家司法、行政机关，而不承担本保密协议下的任何责任。

5、因乙方自身原因，导致乙方未按期完成本项目（包括乙方提交的服务成果未通过验收），则每逾期一日，应向甲方支付合同总额的万分之五的违约金，逾期 30 日仍未完成的，甲方有权解除合同，若违约金不足以弥补因此给甲方造成的损失，甲方有权追偿，包括但不限于直接损失、间接损失、诉讼费、律师费、鉴定费等。

6、如乙方因技术人员调整或流动、或因注销、吊销、经营困难、未经协商对项目进行分包或转包等原因，无法完成本合同项目时，甲方有权单方解除本合同，甲方无需再支付未付款项，因此造成甲方的经济损失由乙方负责赔偿。

7、乙方应支付违约金，即每推迟一天按合同总金额的 3% 支付违约金。超过十天，甲方有权解除合同，乙方还应赔偿甲方所受损失。

第十一条 不可抗力事件处理

1、在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2、不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3、不可抗力事件延续一百二十天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十二条 合同争议解决

1、因服务质量问题发生争议的，应邀请国家认可的质量检测机构进行鉴定。服务符合标准的，鉴定费由甲方承担；服务不符合标准的，鉴定费由乙方承担。

2、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，可向甲方所在地有管辖权人民法院提起诉讼。

3、诉讼期间，本合同继续履行。

第十三条 合同生效及其它

1、合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效（委托代理人签字的需后附法定代表人授权委托书，格式自拟）。

2、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经财政部门审批，并签书面补充协议报财政部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3、本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

第十四条 合同的变更、终止与转让

1、除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，

甲乙双方不得擅自变更、中止或终止。

2、乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

第十五条 签订本合同依据

1、中标通知书；

2、投标报价表；

3、商务条款偏离表和技术需求偏离表；

4、售后服务承诺；

5、投标文件中的其他相关文件。

6、上述合同文件互相补充和解释。如果合同文件之间存在矛盾或不一致之处，以
上述文件 的排列顺序在先者为准。

第十六条 本合同一式四份，具有同等法律效力，甲乙双方各二份。

本合同甲乙双方签字盖章后生效。

甲方： 广西凭祥综合保税区管理委员会 年 月 日	乙方： 昆山华东信息科技有限公司 年 月 日
单位地址：	单位地址：江苏苏州昆山市新南东路 358 号综保 区商务大厦 3 楼
法定代表人：	法定代表人：
委托代理人：	委托代理人：
电话：	电话：1867714284
开户银行：	开户银行：中国银行昆山综合保税区支行
账号：	账号：5157 5819 6596
邮政编码：	邮政编码：
	乙方： 广西跨合投资开发有限公司 年 月 日
	单位地址：
	法定代表人：

	委托代理人：
	电话：0771-8551298
	开户银行：中国银行广西自贸区崇左片区凭祥支行营业部
	账号：6197 7553 4584
	邮政编码：

合 同 附 件

1. 供应商承诺具体事项:

本项目拟对凭祥综保区各个电子口岸通关系统采用集中整体运维方式进行维护和升级，保证凭祥综保区电子口岸通关系统全年运行稳定，不因系统原因导致凭祥综保区、友谊关口岸通关中断。系统清单如下：

1	广西凭祥综合保税区视频监控及围网预警系统运维服务	1) 视频监控及围网预警系统摄像机、红外对射探测器、显示屏维护。 (2) 视频监控系统，如摄像机、红外对射探测器、视频编码器、服务器、储存设备、网络设备、监视器、显示器、监控台、监控系统操作平台、传输管道及光电缆线路等维护。 (3) 边检视频监控系统及用于边检的线路和网络的维护。
2	广西凭祥综合保税区机房环境运维服务	对广西凭祥综合保税区电子信息平台整体视频监控系统、检验检疫设备及机房环境的升级与维护，主要包含但不限于以下内容： (1) 机房环境设备设施，如精密空调系统，消防系统，应急照明系统，防雷接地系统，机房配电系统等维护； (2) 含园区及相关服务器、安全设备、网络及线路维护 (3) 综合保税区电子信息平台的基础支撑软件系统维护，如基础应用软件、数据交换软件、接口软件等的维护 (4) 网络安全保障
3	广西凭祥综合保税区智能卡口系统（含地磅）运维服务	对广西凭祥综合保税区电子信息平台智能卡口升级与维护，主要包括以下内容 综合保税区智能卡口设备维护。 综合保税区智能卡口、地磅软件系统、管道与线路维护。
4	广西凭祥综合保税区边检“快捷通”自助查验系统运维服务	包含凭祥综保区卡口一（6条）和左辅山通道（4条）共10条通道的边检“快捷通”自助查验系统和设备进行维护。
5	广西凭祥综合保税区检疫消毒及核辐射系统运维服务	广西凭祥综合保税区检疫消毒及核辐射系统运维服务，主要包括以下内容

		(1) 车辆放射性物质监测系统工程热处理系统 (2) 工程检验检疫消毒通道设备 (3) 工程熏蒸系统 (4) 大型车辆消毒通道与放射性物质检测设备、(5) 友谊关-友谊口岸货运专用通道扩建道路智能通道式消毒与核辐射检测系统 (6) 零公里处液压防冲撞系统。
6	广西凭祥综合保税区园区业务软件系统维护	对广西凭祥综合保税区园区业务软件系统维护的维护，主要包含但不限于以下内容： (1) 凭祥综合保税区信息平台； (2) 检验检疫卡口综合业务管理系统； (3) 监管场站管理系统； (4) 友谊关口岸零公里智能验放系统等
7	电子口岸机柜租赁和托管服务	(1) 提供 3 个机柜 (46U) 空间用于甲方托管相关电子信息平台服务器和交换机，机柜所在机房提供不间断电力供应、空调恒温恒湿、消防安全保护、视频监控等软、硬件支持。 (2) 为所托管的服务器提供 1 条电信 50M 互联网接口。 (3) 定期进行系统网络防篡改、防病毒木马巡查和系统数据安全交换通道维护优化、数据库维护优化等，以及硬件检修及所有配件更换。服务器需更新换代的，由甲方采购后交乙方维护和托管 (4) 提供 7X24 小时值班，硬件设备专人专管。广西凭祥综合保税区信息平台业务现场发生故障。
8	信息安全特征库升级	(1) 对防火墙系统特征库进行升级，做到最新防护； (2) 对入侵防御特征库升级，做到最新防护； (3) 对日志审计特征库升级，做到最新防护； (4) 对杀毒软件特征库升级，做到最新防护
9	网络安全风险评估及等保测评	对园区电子通关信息系统进行风险评估服务 1 次 (含漏洞扫描、渗透测试等)、并开展等级保护测评。
10	广西凭祥综保区信息平台安全攻	演练选取了重点业务系统作为攻防对象，通

	防演练	过实战演练，全面检验广西凭祥综合保税区关键信息基础设施和业务应用系统的网络安全防御能力，及时、全面发现深层次问题和隐患。
11	中国（广西）自由贸易试验区崇左片区产业招商展示项目的维护	对中国（广西）自由贸易试验区崇左片区跨境产业招商展示项目的维护，主要包含但不限于以下内容： (1) 装修部分 (2) 多媒体设备费 (3) 互动设备系统开发
12	凭祥口岸数字小镇-广西凭祥综合保税区智慧园区及数字口岸项目的维护	对凭祥口岸数字小镇-广西凭祥综合保税区智慧园区及数字口岸项目的维护，主要包含但不限于以下内容： (1) 调度指挥中心大屏显示系统 (2) 大数据基础平台 (3) 通关时效分析系统及智慧服务平台 (4) 部分软硬件
13	友谊关口岸左辅山通道一站式系统建设项目的维护	对友谊关口岸左辅山通道一站式系统建设项目的维护，主要包含但不限于以下内容： (1) 硬件部分 (2) 海关数据交换平台 (3) 华东后端对接软件 (4) 一站式平台软件 (5) 货物信息推送软件 (6) 出境车辆备案信息完整度提前预警软件
14	友谊关口岸货运专用通道固定式车底安检系统及防闯关设施维护	安检系统、防闯关设施
15	广西综合保税区（友谊关口岸）卫生检疫智能化系统维护	友谊关口岸卫生检疫软件开发
16	中国（广西）自由贸易实验区崇左片区指定货场车辆调度系统项目（友谊关口岸待放行车辆智能调度系统项目）维护	友谊关口岸待放行车辆智能调度系统维护
17	友谊关口岸卡口地磅升级改造地磅设备维护	友谊关口岸卡口地磅升级改造地磅
18	凭祥综合保税区左辅山前置卡口	凭祥综合保税区左辅山前置卡口地磅升级改造

	地磅升级改造维护	造
19	广西凭祥综合保税区智慧运维管理系统维护	智慧运维管理系统
运维目标 由于凭祥综合保税区是海关特殊监管区，区内包含友谊关口岸是广西通关量最大的陆路口岸，口岸实行全年无休通关，所以园区信息系统运维工作需要相关经验丰富，人员稳定、技术实力强大的团队，以保障信息系统全年稳定运行，园区和口岸业务全年不间断。 （一）整体运维目标 1. 运维报务对象为凭祥综合保税区管理委员会、友谊关海关、友谊关出入境边防检查站、综保区场站业主、综保区内企业、口岸通关企业等。 2. 建立唯一的信息系统运维团队和对接窗口，整合综保区的多个信息化子系统，统一管理、统一服务，避免了出现问题时的相互推诿和扯皮现象。开展集中运维能力，提供“集中维护、统一管理”的集中运维服务，统一提供问题受理、工单指派及处理、问题处理进展反馈、运维报告。 3. 由专业技术团队实现现场驻点，驻场技术人员不少于 17 人，驻场人员至少具备不少 3 年的工作经验，并提供全年 365 天的 7*24 小时服务，运维保障力度更大，服务更专业。要求现场驻点工程师有较强的处理紧急问题的能力和良好的沟通能力；遇到系统突发故障，现场驻点工程师协调运维技术力量，迅速开展恢复系统的各项工作。驻点工程师要协助用户完成终端设备检查，并做好日常终端设备巡检记录。提供一系列巡检、清理、备份、状态检测、故障预警等日常的维护服务，能做到未雨绸缪，杜绝或减少系统故障率。 4. 建立运维服务管理规范能力，运维服务管理规范规定了运维活动涉及的各类主体，以及主体间的相互关系。相关的主体按照运维服务管理体系进行有机组织，并协调工作，按照服务协议要求提供不同级别的信息系统运维服务。明确服务工作时间和服务方式，同时要求服务支撑人员业务、知识、技能等各方面满足运维服务要求。形成服务体系、帮助体系，对凭祥综合保税区整体信息化规划建议献言建策，配合各方打造可靠实用全流程‘无纸化’作业口岸。		
2. 售后服务具体事项： 五、运维服务合同内容和要求 （一）各系统公共运维要求 1. 服务方式 技术支持人员应采用远程和驻场等服务方式对用户提提供运维服务，并及时记录用户提出		

的服务请求和服务请求解决方案。

(1) 远程服务：技术支持人员应采用远程服务方式对用户 provide 运维服务，并及时记录用户提出的服务请求和服务请求解决方案。

(2) 驻场服务：运维服务人员应驻点在凭祥综合保税区工作，提供系统日常运维、培训和升级优化服务。驻场人员需要按园区通关时间到园区运维办公室驻点工作，每天需要签到。

2. 服务响应时间

驻场人员按园区工作制度值班；每周 7*24 小时的应急响应服务。信息系统出现故障后需在 5 分钟内响应，10 分钟内到场故障处理，每 30 分钟向甲方反馈一次故障处理情况直到故障修复。

3. 园区内各部门沟通协调

运维过程中产生的涉及园区联检部门和企业的事项，由运维公司与相关部门、企业沟通，并向管委会汇报相关情况。

运维过程中涉及对现有信息系统接口开发、数据共享、补丁升级及新增功能，涉及海关部门、边检部门及原有通关系统开发商的协调工作均由运维服务供应商自行协调解决，不再支付本项目外的其他费用。

4. 各系统维护

(1) 监控各信息系统软硬件运行状况，对影响软件功能和性能的原因作初步定位，对故障系统和设备进行维护和更换，对问题线缆进行更换或重新敷设，保障系统稳定运行。每周 7*24 小时的应急响应服务。因该系统对接海关、边检等多部门，运维技术人员因维护需要进行的各项配置操作，需向甲方报告及提交书面确认材料（特殊情况特殊处理除外）审核后进行操作，擅自操作导致不良后果，运维服务提供商需承担对应的责任，并对违规技术人员给予调离友谊关口岸运维岗位。

(2) 每日巡检系统各设备运行状况，预防和处理故障，保障系统正常运行，巡检完成提交简单巡检报告，每周召开运维碰头会，交流协调运维工作事项。每季度提交详细运维报告，运维报告包含本季度各系统、设备运行情况分析，下一步工作计划，设备资产表，网络拓扑图，供电路由图，系统账号表等信息系统材料。

(3) 对维护系统所有资产进行打标签处理，标签要求具备防水功能，并提供系统资产布局图、资产统计资料电子文档（包含资产名称型号、数量、生产日期、采购时间、设备接口性能参数、设备功率、安装位置等）；每月提供和更新整理设备资产清单，设备连接拓扑图，供电路由图等设备清单更新报表。

(4) 系统运维商需免费提供维护的信息系统数据对接接口开发服务，满足系统数据对接共享要求；涉及维护系统软件开发的，运维年度内提供 5 次的免费系统升级服务。对第三方

厂家提供的软硬件维修升级或接口开发服务的, 优先给予优惠并只收取成本费。

(5) 对各安全、网络设备的策略和配置定期进行备份, 对软件系统和数据库进行备份, 检查备份可用性、完整性;

(6) 配合管委会完成日常的统计分析报表, 完成特殊的查询统计需求并报送管委会;

(7) 配备相关维护工具, 包括但不限于工具箱/包、电缆剥接工具, 光缆熔接工具等。除运维工具外, 运维单位应提供相关危险作业安全防护工具, 如、安全绳、安全帽、绝缘服、绝缘手套、绝缘鞋、安全标识牌、安全围网等安全工具。

(8) 运维过程中涉及危险作业时(如高空作业), 作业人员应获得相关危险作业资质, 且全程按相关安全施工要求操作。

(9) 配备园区专用运维车辆, 满足运维物资运输需求, 包括不限于设备运输车辆, 高空作业特种车辆, 运维人员园区通行电动自行车等。

5. 信息系统安全维护

运维服务提供商需保障运维系统安全运行。及时对系统进行补丁更新并安装病毒查杀软件, 加强运维信息系统口令强调, 卡口系统禁止私自接入外网和移动存储介质, 消除所维护的信息系统的中高漏洞风险; 提供 1 次应急演练、2 次漏扫扫描(需采用不同品牌的漏洞扫描工具形成对比, 降低误报率)与系统修复并消除所维护的信息系统无中高漏洞风险、1 次渗透测试风险评估及系统加固服务, 并提供系统运维优化方案; 若因维护不当导致存在中高漏洞风险、业务系统中网络病毒、数据泄漏、数据被删除篡改等网络安全事件的, 将按重大事故责任考核计分, 并追究相应的法律责任。

所运维信息系统被扫描出中高漏洞的, 运维服务商需在接到漏洞报告后立即进行整改, 并在 5 天内提交整改报告至甲方, 超期未提交整改报告的每次按当月考核分值 1 分计核减考核分值。出现被监管部门通报的对应信息系统每次按当月考核分值 1 分计核减考核分值。运维服务商不落实系统安全运维要求出现通报信息系统被黑客攻击、计算机病毒感染、破坏等严重网络安全事件影响口岸通关效率的, 按情节严重情况根据相关法律法规追究运维系统服务商责任人责任。每次按当月考核分值 3 分计核减考核分值。

6. 系统升级服务

运维年度内对每个系统提供 10 次的免费系统升级服务。对第三方厂家提供的软硬件维修升级或接口开发服务的, 优先给予优惠并只收取成本费。

7. 系统故障处理与处罚

每月对运维服务效果进行考核分值统计, 每月考核总分值 100 分。考核分值 0.5 分对应运维经费 5000 元核减

运维单位就保障信息系统故障率(每天故障时间与口岸通关时间的比值)不得高于 2%。

当单次故障（故障原因不可抗拒除外）造成影响口岸通关且故障恢复时间大于 30 分钟小于 60 分钟的，扣月度考核分值 1 分。当单次故障（故障原因不可抗拒除外）造成影响口岸通关且故障恢复时间大于 60 分钟小于 120 分钟的，扣月度考核分值 2 分。故障时间超过 2 小时的，运维供应商需启动应急预案，提供备用系统或备件解决，同时协调管委会、海关、边检多部门启用人工方式验放，保障口岸货运车辆通关，协调管委、海关、边检多部门启动应急预案该项工作均由运维服务商自行完成，并扣月度考核分值 3 分。故障处理后当日需递交书面报告及责任书至甲方，双方需签字确认留档。

8. 完善运维资料

运维服务商需在签订合同后第一个月（当月结束前 1 天）需向甲方提供园区运维资产登录表（参照合同附件要求）、运维系统网络拓扑图、主干配电箱（柜）到前端系统的电路图、各个系统备份资料（操作系统、交换机路由器安全设备的备份文件、数据库备份文件、信息系统内非结构化文件等）、所运维的系统及设备帐号密码资料，以后每月更新。未按时提交材料的，按当月考核分值每项 0.5 分计核减考核分值。当月无法完成的，每推迟一个月，每项按当月考核分值 1 分计核减考核分值，资料与实际有较大出入的按当月考核分值每项 0.5 分计核减考核分值。

9. 编制运维报告

运维服务商需提供运维月报（每月结束前 1 天提供）、年报（每年运维周期结束前 1 周提供）维护资料，并签字留档。并提交电子版资料。未按时提交材料的，按当月考核分值 0.5 分计核减考核分值。

10. 建立备品备件库

建立备品备件实物库，满足系统运维服务。自备单价小于 1000 元的耗材备件和其他维护费用，满足系统运维服务。配备各系统主要备件，主要备件需兼容口岸货运通道及相关通关系统使用，运维服务商需在签订合同之日起第二个月内完成备件交付，未按时交付的，按当月考核分值 1 分计核减考核分值。主要备件具体如下：

（1）硬盘：固态硬盘 3 块；8T 企业级机械硬盘 12 块；

（2）交换机：8 口 POE 供电交换机 6 台；8 口千兆交换机 6 台；

（3）海康威视监控摄像机：3 套球机，3 套枪机，包含安装到位的所有配件；

（4）VPN 系统：提供可对接南宁海关现有 VPN 系统的 VPN 设备一台。采购前需提供备机对接南宁海关 VPN 系统测试。

（5）车辆检测器：5 套；

（6）单模光收发器：15 对（20 公里）；多模光收发器：5 对

（7）排插：PDU 排插 10 个；普通排插 6 个。

(8) 空气开关：10 个；

(9) 六类网线：4 箱；

(10) 六类网络水晶头：10 盒；

(11) 尾纤：适应园区现有网络光纤盒耦合器接口的单模尾纤 135 对（其中 5 米的尾纤占 30%，10 米的尾纤占 30%，其余为 3 米长尾纤）；

(12) 电缆：多芯多股线 RVV 3*2.5 电源线 500 米，多芯多股线 RVV 3*1.5 电源线 500 米，多芯多股 RVV4*0.75 电源线 500 米；

(13) 跳线：1.5 米 6 类机制跳线 30 根；

(14) 内存条 aServer-W-2105P 服务器选配内存 32G（X86 架构通用）24 条；千兆无线路由器 4 个；

(15) 电子道闸（配套主板，配套电机）：2 套；

(16) 语音播报器：1 个；

(17) IP 网络可视分机：1 台；

(18) 电源防雷器：5 台；

(19) 信号防雷器：8 个；

(20) 网络防雷器：6 个；

(21) 摄像头电源适配器：20 个

(22) 通道用 LED 显示屏：2 块，LED 光源，屏幕大小 ≤ 0.6 米* 0.8 米

(23) 控制箱集中供电：10 个

11. 配备运维工具

(1) 每个运维人员都配备以下工具：

网线测试仪器一套，网线制作工具一套，困扎带 10 捆，电工胶布 10 卷，螺丝刀扳手工具套件一套，安全帽 1 顶，运维服装一套，电烙铁一套

(2) 每个信息系统都配备以下工具：

标签机一套（含标签机一个、标签带 5 个），维护专用笔记本电脑 2 台，台式计算机一台，打印机一台，光纤测试仪器一套（含光笔一支、光时域反射仪一台），不低于 3 米伸缩人字梯一个、万用表一套、施工冲击电钻一套、塑料膨胀管 5 盒，吸尘器一台，

12. 配备运维车辆

配备以下车辆以高效开展工作：

(1) 每个运维人员配备 1 辆两轮电动车

(2) 配备 3 辆四轮汽车用于运维工作需求及运输维修设

备。”

(3)配备 1 辆特殊高空作业车辆以开展高空维修工作。

(4)合同签订后一个月内,备齐所有车辆。

13. 培训

提供年度不少于 2 次的运维系统培训,涉及重要的第三方厂家产品的(非运维服务提供商开发生产的产品),需提供产品原厂商培训服务。

14. 投诉处理

运维服务被投诉的,运维服务商需立即整改及优化运维服务,并向甲方提交书面报告,每受到 1 次投诉扣除 0.5 万元运维费用,且每次按当月考核分值 0.5 分计核减考核分值。

15. 保密协议

运维服务商需在签订合同后第一个周需与甲方签订保密协议,未经授权,不得泄漏运维项目所涉及的信息系统数据、资料等。出现泄密事件的,按相关法律法规追究运维系统服务商责任人责任。每次按当月考核分值 3 分计核减考核分值。

(二) 各系统特殊运维要求

1. 广西凭祥综合保税区视频监控及围网预警系统运维服务

(1)为广西凭祥综合保税区内所有视频监控及围网预警系统运维,保证该系统安全稳定运行。

(2)对园区监管场所内所有围网预警系统维护(特定系统除外),包含前端采集、传输系统以及后台系统及其运行环境的维护,保障系统正常稳定运行。

(3)对园区监管场所视频监控系统(含联检部门监控系统,特定系统除外),包含前端采集、传输系统以及后台系统及其运行环境的维护。如摄像机、视频编、解码器、服务器、存储设备、网络设备、监视器、显示器、监控系统操作平台、传输光电缆线路,设备配置备份、服务器系统与应用维护、数据备份与恢复等维护,保障系统正常稳定运行。

(4)统维护供应商需成立系统维护专项小组。由专人负责系统维护工作。驻场维护技术人员不少于 2 人,驻场技术人员需经甲方技术部门考核合格后方上岗。

2. 广西凭祥综合保税区整体机房环境运维服务

(1)对广西凭祥综合保税区内所有机房环境、网络设备、路由交换设备、网络安全设备、通信线路等的运行维护(特定内容的除外),保障园区内电子口岸通关信息系统正常运行。主要包含以下内容:

(2)园区内电子口岸通关信息系统运行的机房环境设备设施维护,保障信息系统运行环境正常。如精密空调系统、温湿度与漏水检测、消防系统、应急照明系统、防雷接地系统、机房配电系统、门禁系统、机房监控系统、机房内线缆、防鼠卫生除尘、机房内各项制度规

范张贴等维护,提供对应系统运维报告,并提供机房内设施布局效果图、资产统计资料电子文档。

(3) 园区内机房间通信线路和网络设备维护。主要指涉及机房之间的通信光缆维护、网络设备、路由交换设备、网络安全设备维护;通信线路需做好双备份线路。网络设备、安全设备配置文件备份、根据需要进行各项配置操作等。

(4) 园区内各业务系统运行的操作系统环境维护,包含系统安装、升级、补丁、病毒查杀及文件备份与恢复;办公电脑的安装、使用、维护(特定的海关边检部门终端除外);以及网络系统安全防护保障。

(5) 定期对个各机房进行清扫及设备除尘,每月不少于1次全面清扫。做好机房防鼠、防尘、防潮、漏水、消防安全检查工作。

(6) 统维护供应商需成立系统维护专项小组。由专人负责系统维护工作。驻场维护技术人员不少于2人,驻场技术人员需经甲方技术部门考核合格后方上岗。并指定其中一人为该项运维服务的接口人负责维护工作的对接相关工作。

3. 广西凭祥综合保税区智能卡口系统运维服务

对广西凭祥综合保税区智能卡口系统运行维护,保障系统安全稳定运行与口岸通关顺畅。主要包含以下内容:

(1) 保障友谊关综合保税区内卡一、卡二、卡三、左辅山、内卡及跨境电商等园区内所有智能卡口设备、业务系统、通信线路、供电系统以及相关配套设施等整体维护,保障系统稳定安全运行。

(2) 统维护供应商需成立系统维护专项小组。由专人负责系统维护工作。驻场维护技术人员不少于4人,驻场技术人员需经甲方技术部门考核合格后方上岗。

(3) 提供年度不少于2次的运维系统培训,涉及重要的第三方厂家产品的(非运维服务提供商开发生的产品),需提供产品原厂商培训服务。

4. 广西凭祥综合保税区边检“快捷通”自助查验系统运维服务

(1) 保障友谊关综合保税区内卡一、左辅山边检“快捷通”自助查验系统稳定安全运行。包含系统前端采集、通信传输线路、后台服务器和业务系统以及该系统配套设施的维护。

(2) 统维护供应商需成立系统维护专项小组。由专人负责系统维护工作。驻场维护技术人员不少于3人,驻场技术人员需经甲方技术部门考核合格后方上岗。

5. 广西凭祥综合保税区检疫消毒及核辐射系统运维服务

(1) 保障友谊关综合保税区内入境货运通道三套检疫消毒及核辐射系统安全稳定正常运行。包含系统前端采集、通信传输线路、后台服务器和业务系统以及该系统配套设施的维护

(2) 统维护供应商需成立系统维护专项小组。由专人负责系统维护工作。驻场维护技术

人员不少于 1 人，驻场技术人员需经甲方技术部门考核合格后上岗。

6. 广西凭祥综合保税区地磅系统运维服务

(1) 综保区地磅系统由园区业主进行维护，中标单位负责安排专人指导和督促地磅维护公司维护地磅系统保证凭祥综保区 40 个地磅系统运行正常稳定，及时排查系统故障，保障地磅称量准确。

(2) 统维护供应商需成立系统维护专项小组。由专人负责系统维护工作。驻场维护技术人员不少于 1 人（可兼任），驻场技术人员需经甲方技术部门考核合格后上岗。

7. 广西凭祥综合保税区园区业务软件系统维护

(1) 海关辅助管理系统海关端、海关辅助管理系统企业端、综保区跨境电商系统、友谊关公共服务平台、智慧友谊关 app、通关时效系统等涉及广西凭祥综合保税区园区通关验放、监管相关的整体软件系统及业务系统运行的服务器、操作系统、数据库、中间件等支撑环境的维护。

(2) 统维护供应商需成立系统维护专项小组。由专人负责系统维护工作。驻场维护技术人员不少于 3 人（其中驻场南宁海关不少于 1 人），驻场技术人员需经甲方技术部门考核合格后上岗。

(3) 租赁南宁海关数据中心网络机柜及电子口岸通关辅助信息系统（海关端）机房运行环境，满足该系统正常运行，系统安全维护。主要内容为：信息系统服务器主机运行空间、机房不间断电力供应、空调恒温恒湿、消防安全保护、机房视频监控等，7*24 小时专人监控职守，互联网高可用接入，包括多链路负载、抗 DDOS、入侵检测、入侵防御、IP SEC VPN 隧道连接等，系统安全防护，包括 Web 应用防护、入侵态势感知、网络防篡改等应用系统安全防护，操作系统补丁升级、漏洞修复等服务器主机安全防护，业务数据备份、数据恢复等数据安全保护，4 次信息系统安全检查（检查方法包含但不限于业务系统漏洞扫描、外部渗透测试、内部渗透测试），并出具渗透测试漏洞详情、利用方式及明确有效整改意见的检查报告，应用系统日常运维，包括数据库运维监控及 4 次数据库运行状态优化、运行资源调配及协助完成系统升级更新和系统异常问题分析定位。

(4) 系统运维商需免费提供维护的信息系统数据对接接口开发服务，满足系统数据对接共享要求；涉及维护系统软件开发的，运维年度内提供至少 10 次系统功能小更新，至少于 5 次系统功能大更新（系统功能小更新是指：更改的系统功能不高于整体系统功能的 20%；系统功能大更新是指：更改的系统功能不高于整体功能的 50%）。对第三方厂家提供的软硬件维修升级或接口开发服务的，优先给予优惠并只收取成本费。

8. 调度指挥中心及大屏展示系统运维服务

(1) 维护凭祥综保区申报中心一楼调度指挥中心所有设备，保障调度指挥中心正常工作。

(2) 维护凭祥综保区申报中心一楼大屏展示系统，保障大屏在接待来访时能正常使用，出

现故障是能立即响应并修复。

(3) 统维护供应商需成立系统维护专项小组。由专人负责系统维护工作。驻场维护技术人员不少于 1 人，驻场技术人员需经甲方技术部门考核合格后方上岗。

9. 友谊关口岸待放行车辆智能调度系统

(1) 保证系统正常运行，各大货场通关车辆有序排队放行。

(2) 每年购买系统排队短信，满足全年放行车辆短信通知需求。

(3) 统维护供应商需成立系统维护专项小组。由专人负责系统维护工作。驻场维护技术人员不少于 1 人，驻场技术人员需经甲方技术部门考核合格后方上岗。

10. 信息系统安全保障运维服务

(1) 制定网络安全事件应急预案，开展网络安全应急演练 1 次。及时处置系统漏洞、计算机病毒、网络攻击、网络侵入等安全风险；在发生危害网络安全的事件时，立即启动应急预案，采取相应的补救措施，并按照规定向有关主管部门报告。

(2) 对园区电子通关信息系统进行风险评估服务 1 次（含漏洞扫描、渗透测试等）、并开展等级保护测评。

(3) 信息安全特征库升级。对园区电子通关信息系统涉及的网络安全设备、软件等安全特征库进行升级。包含安全设备的操作系统版本升级、特征库升级

(4) 统维护供应商需成立系统维护专项小组。由专人负责系统维护工作。驻场维护技术人员不少于 1 人，驻场技术人员需经甲方技术部门考核合格后方上岗。

(三) 项目结算审核服务

运维服务项目需在运维周期结算后不超过二个月内完成项目结算审核及验收。提供商需提交项目实施相关资料文档进行验收，通过第三方项目结算审核并提交项目结算审核资料，该项服务涉及的服务费用，由项目中标供应商负责。未按时完成的，按当月考核分值 1 分计核减考核分值。

3. 保修期责任：

4. 其他具体事项：

