

海南省国际商务促进中心 2021年度信息系统运维服务外包合同

甲方：海南省国际商务促进中心

地址：海口市美兰区龙舌坡路429号

乙方：海南数字贸易科技服务有限公司

地址：海南省海口市美兰区国兴大道全球贸易之窗1506

甲乙双方根据2021年4月6日采购项目编号：HNSJH2021-0002（海南省国际商务促进中心2021年度信息系统运维服务及安全服务项目A包）竞争性磋商结果及磋商文件的要求，按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》的规定，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意签订本合同如下。

一、服务范围

乙方向甲方提供海南离岛旅客免税购物信息系统公共服务平台、海南电子口岸大通关、海南省境外游艇管理信息系统、海南省出入境邮轮管理信息系统、海南国际贸易“单一窗口”、中国（海南）自由贸易试验区和中国特色自由贸易港招商引才网、海南省服务贸易综合政务服务平台、海南跨境电子商务公共服务平台，共计8个信息系统所有设备的日常巡检、维护、以及故障排查（其中包括系统的软件故障处理、病毒查杀、主机运维、业务系统运维、网络运维维护、信息

资产巡检及普查服务软硬件维护)录入设备维修信息,确保维修记录完整。提供DBA的数据库升级、备份、优化等服务,最低每月1次。oracle、mysql数据库维保服务,离岛旅客免税购物信息系统公共服务平台核心设备原厂延保服务。承担专家核价后的10万元(含)以内的信息系统接口调整、功能新增及完善等工作,服务期内不超过3次(含)。信息系统省政务云资源使用管理。按照等保测评结果提供除代码层面的系统修复并完善管理制度。信息系统规划、升级方案编制服务。门户网站内容更新。

具体运维服务内容见附件。

二、合同总金额

项目金额为(大写):人民币壹佰捌拾陆万元整(¥1,860,000.00元)。

三、合同期限

运维服务期自2021年4月9日起至2022年3月31日止。

四、付款进度及付款方式

1、合同签订后30日内,甲方凭乙方开具的正式有效发票向乙方支付项目总额的30%,计¥558000.00元(大写:人民币伍拾伍万捌仟元整);

2、项目运维至7月1日,甲方凭乙方开具的正式有效发票在30个工作日内向乙方支付项目总额的35%,计¥651000.00元(大写:人民币陆拾伍万壹仟元整);

3、项目通过验收后,甲方凭乙方开具的正式有效发票在30个

工作日内向乙方支付项目总额的35%，计¥651000.00元（大写：人民币陆拾伍万壹仟元整）；

4、甲方依照本合同向乙方支付的所有款项均以转帐或电汇方式支付到乙方指定的以下帐户：

帐户名称：海南数字贸易科技服务有限公司

帐户号码：8115801012200060941

开户银行：中信银行股份有限公司海口分行营业部

五、甲方乙方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

- 1、甲方负责向乙方提供项目技术服务所需的相关技术资料、数据和信息等，为本合同的履行提供相关的政策、法规、标准等支持。
- 2、甲方负责对乙方的技术服务成果及时接受并验收。
- 3、甲方负责按合同规定的金额和支付方式及时向乙方支付费用。
- 4、甲方有权监督、检查乙方的工作及质量，提出工作要求、改进意见。

（二）乙方的权利和义务

- 1、乙方按合同内容向甲方提供技术服务。
- 2、在项目具体服务的过程当中，乙方承诺严格遵守甲方关于进度、质量的各项管理规定，接受甲方的监督，以确保服务高质量按期完成。
- 3、未经甲方事先书面同意，不得转让、转包、分包本项目部分或全部内容给第三人。

4、乙方有义务配合审计部门，完成审计检查。

六、知识产权归属

乙方应保证本项目的投标技术、服务或其任何一部分不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其他知识产权而引起的法律和经济纠纷；如因第三方提出其专利权、商标权或其他知识产权的侵权之诉，则一切法律责任由乙方承担。

七、保密条款

1、本合同一方为履行本合同而向另一方披露的任何信息，信息的接受方必须加以严格保密，保密的范围包括但不限于本项目实施过程中的涉及的数据、源代码、技术文档等资料。

2、未经信息披露方书面同意，信息的接受方不得向其他任何第三方泄露该信息，不得将其用于履行本合同之外的其它用途。即使向与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所必需的范围。

八、违约责任

1、乙方提供的服务不符合采购文件、报价文件或本合同规定的，甲方有权拒收，并且乙方须向甲方支付本合同总价20%的违约金。

2、乙方未能按本合同规定的交货时间提供服务，从逾期之日起每日按本合同总价3%的数额向甲方支付违约金；逾期半个月以上的，甲方有权终止合同，由此造成的甲方经济损失由乙方承担。

3、甲方无正当理由拒收接受服务，到期拒付服务款项的，甲方向乙方偿付本合同总价5%的违约金。

4、乙方履行本合同不符合约定导致最终用户向甲方索赔的，甲方因此遭受的全部损失由乙方予以赔偿。

5、如果双方中任何一方由于不能预见、不能避免并不能克服的属于客观情况的不可抗力事由的发生，直接或间接地导致本协议全部或部分不能履行或迟延履行，任何一方当事人均不承担违约责任。不可抗力事由包括天灾、政府机关的命令或规定、战争、内乱、交战状态、制裁、战争动员、封锁、禁运、扣留、暴动、骚乱、抢劫、罢工或因劳动争议暂时关闭工厂、传染病、火灾、爆炸、洪水、台风、海关系统原因、恶劣天气及其他自然灾害等。

九、争议解决

双方因本合同产生的纠纷，应当通过友好协商解决；协商不成的，向甲方所在地人民法院提起诉讼，败诉方须向另一方支付由此所产生的一切费用，该费用包括但不限于诉讼费、保全费、保全保险费、公证费、鉴定费、评估费、公告费、聘请律师的费用、调查取证费、执行费及在诉讼和执行过程中发生的一切费用等。

十、组成本合同的文件

- 1、合同条款；
- 2、成交通知书；
- 3、数据安全责任协议。

上述合同文件内容互为补充，如有不明确，由甲方负责解释。

十一、合同生效

- 1、本合同自甲、乙双方法人代表或其授权代表签字盖章后生效。

2、本合同一式陆份，甲乙双方各执贰份、招标代理机构壹份，另外壹份由招标代理机构报政府采购主管部门备案，每份均具有同等法律效力。

3、本合同未尽事宜，甲、乙双方经协商一致后以书面形式加以明确，并作为本合同的有效组成部分。

附件：1、运维服务内容

2、数据安全责任协议

3、成交通知书

(以下为签署页，无正文内容)

甲方：海南省国际商务促进中心（盖章）

地址：海口市美兰区龙舌坡路429号

法定（授权）代表人：



日期：2021年4月9日

乙方：海南数字贸易科技服务有限公司（盖章）

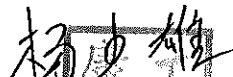
地址：海南省海口市美兰区国兴大道全球贸易之窗1506

法定（授权）代表人：

日期：2021年4月9日

采购代理机构：海南顺嘉航工程管理有限公司（盖章）

法定（授权）代表人：



日期：2021年4月9日

采购代理机构声明：本合同标的经海南顺嘉航工程管理有限公司
依法定程序采购，合同主要条款内容与招标响应文件的内容一致。

附件1：运维服务内容

1、服务范围

乙方为海南省国际商务促进中心运维服务外包项目提供服务，其中包括：

序号	基础服务项目	服务内容
1	信息系统软硬件运维及实施	1. 信息系统软件和数据库运维及实施，提供DBA的数据库升级、备份、优化等服务，最低每月1次。
		2. oracle、mysql数据库维保服务，离岛旅客免税购物信息系统公共服务平台核心设备原厂延保服务。
		3. 承担专家核价后的10万元（含）以内的信息系统接口调整、功能新增及完善等工作，服务期内不超过3次（含）。
		4. 信息系统省政务云资源使用管理。
		5. 按照等保测评结果提供除代码层面的系统修复外并完善管理制度。
		6. 提供网络安全运维服务，按照省大数据局、网信办等信息化安全部门要求排查并整改网络安全事件。
		7. 信息系统规划、升级方案编制服务。
		8. 门户网站内容更新。

2	其他相关设备维保	<p>1. 购买中心机房精密空调、配电房UPS一年的维保服务。</p> <p>2. 提供机房环境监控系统、单位内楼道监控系统和门禁系统的维保服务。</p>
3	信息系统接口运维服务	<p>1. 信息系统接口运维，按照省大数据局等相关单位要求实现数据共享，及时更新调整共享资源目录，保障各信息系统数据交换正常。</p> <p>2. 承担离岛免税、跨境电商接口相关企业接入工作，提供接口系统环境、网络环境，配合相关企业或单位调试应用。</p> <p>3. 维护海南电子口岸大通关系统海关放行数据交换接口，包括与海关数据交换接口以及与海南各口岸监管场所运营企业数据交换接口。</p>
4	促进中心机房运维	<p>1. 供配电系统、精密空调、机房安防系统、消防灭火系统、应急发电系统等配套设施的维护。</p> <p>2. 协助进行安全运维服务。</p>
5	客户服务	<p>提供7*24小时客户服务热线工作及系统应用咨询服务，和海关运营维护人员的协同跟踪及问题处理。</p>

6	运维项目实施	1. 运维文档编制服务。
		2. 项目管理服务。
7	购买离岛免税、单一窗口和跨境电商海关端及电子口岸数据分中心的接口服务	购买离岛免税、单一窗口和跨境电商海关端及电子口岸数据分中心接口服务（60万元/年），保障系统正常。
8	门户网站运维服务	提供海招网运维服务，保障数据正常推送至业务前置机。

2、服务内容描述

(1) 信息系统软硬件运维及实施

提供省国际商务促进中心相关信息系统（包括离岛旅客免税购物信息系统公共服务平台、海南电子口岸大通关、海南省境外游艇管理信息系统、海南省出入境邮轮管理信息系统、海南国际贸易“单一窗口”、中国（海南）自由贸易试验区和中国特色自由贸易港招商引才网、海南省服务贸易综合政务服务平台、海南跨境电子商务公共服务平台等8个信息系统）所有设备的日常巡检、维护、以及故障排查（其中包括系统的软件故障处理、病毒查杀、主机运维、业务系统运维、网络运维维护、信息资产巡检及普查服务软硬件维护）录入设备维修信息，确保维修记录完整。提供DBA的数据库升级、备份、优化等服务，最低每月1次。oracle、mysql数据库维保服务，离岛旅客免税购物信息系统公共服务平台核心设备原厂延保服务。承担专家核价后的

10万元（含）以内的信息系统接口调整、功能新增及完善等工作，服务期内不超过3次（含）。信息系统省政务云资源使用管理。按照等保测评结果提供除代码层面的系统修复并完善管理制度。信息系统规划、升级方案编制服务。门户网站内容更新。

（2）其他相关设备维保

购买中心机房精密空调、配电房UPS一年的维保服务。提供机房环境监控系统、单位内楼道监控系统和门禁系统的维保服务。

（3）信息系统接口运维服务

信息系统接口运维，按照省大数据局等相关单位要求实现数据共享，及时更新调整共享资源目录，保障各信息系统数据交换正常。承担离岛免税、跨境电商接口相关企业接入工作，提供接口系统环境、网络环境，配合相关企业或单位调试应用。维护海南电子口岸大通关系统海关放行数据交换接口，包括与海关数据交换接口以及与海南各口岸监管场所运营企业数据交换接口。

（4）促进中心机房运维

供配电系统、精密空调、机房安防系统、消防灭火系统、应急发电系统等配套设施的维护。协助进行安全运维服务。

（5）客户服务

提供7*24小时客户服务热线工作及系统应用咨询服务，和海关运营维护人员的协同跟踪及问题处理。

（6）运维项目实施

提供运维文档编制服务及项目管理服务。

(7) 购买离岛免税、单一窗口和跨境电商海关端及电子口岸数据分中心的接口服务

购买离岛免税、单一窗口和跨境电商海关端及电子口岸数据分中心接口服务（60万元/年），提供相关业务咨询工作。

(8) 门户网站运维服务

为中国（海南）自由贸易试验区和中国特色自由贸易港招商引才网提供专业的门户网站运维服务，保障数据正常推送至业务前置机。

3、项目服务期限

从2021年4月9日起至2022年3月31日止。

4、服务支持方式

乙方需提供以下服务支持方式：

(1) 电话支持服务

提供7*24小时不间断的电话支持服务，对应用系统的维护及时进行响应，提供的IT服务支持电话语言要求必须符合政府部门的相关标准。

提供服务呼叫（包括电话、邮件、WEB信箱、传真等）的接收、记录、分类和优先级排序；协调二线服务工程师解决上升的突发事件；提供电话完成服务回访工作，并对回访工作进行录单跟踪处理。

(2) 现场支持服务

提供7*24小时现场支持服务，现场响应时间〈1小时，如遇紧急突发事件或重大的安全事件，现场响应时间〈30分钟。根据故障级别及响应要求，分派工程师现场处理服务请求或故障排查，以及应用系

统的版本变更、配置更改等技术支持工作。

(3) 例行巡检服务

提供每个月1次的系统例行检查服务，根据系统运行状况提供例检报告，参与每个月的服务回顾会议，并对例检发现的问题进行跟踪处理，确保各项设备服务的正常稳定运行，可以运维月报的形式体现。

5、运维人员

乙方需提供符合甲方要求的的运维人员。乙方承诺提供人员数量及质量满足省国际商务促进中心的要求。

乙方需委派运维服务团队由驻场（运维主管、机房现场值守服务人员、项目管理人员）和后台（二线支持）两部分构成。

● 驻场人员：

(1) 运维主管能力要求

投标人负责运维主管工作的工程师应熟悉IT基础技术架构及基础设施环境；熟悉IT服务管理体系；精通机房的运维管理技术及流程，有管理大中型数据中心的工作经历和经验；具备良好的团队精神、团队建设技巧、人员辅导技巧及方法；具备问题分析能力、能够进行相关总结报告、分析文档报告、方案设计等文档编写能力；能够对IT服务管理工作进行规划和实施；能够利用IT新技术指导运维管理工作，掌握IT发展的趋势并随时跟踪新技术的发展趋势。

(2) 机房现场值守服务人员能力要求

投标人负责提供的数据中心值守服务的服务人员必须具备大型数据中心/机房管理经验；熟悉IT基础技术架构及基础设施环境；具

备机房机位管理、服务器软硬件基本维护及对机房环境、消防、安保等日常监控的能力；熟悉中心机房的运维管理流程并严格遵循中心机房各项管理规定和值班计划，满足机房日常运营需求。

(3) 项目管理人员能力要求

投标人负责项目管理的工程师应具备丰富的项目管理经验，良好的项目业务需求分析、方案设计、文档编写、沟通协调能力，熟悉IT基础技术架构及基础设施环境，能够有效的协助中心开展口岸相关的项目管理。

● 后台（二线支持）人员：

(1) 服务器/存储/虚拟化平台工程师能力要求

投标人负责服务器/存储/虚拟化平台日常维护的工程师应具备丰富的大中型数据中心服务器/存储/虚拟化平台的维护经验；熟悉WINDOWS、LINUX操作系统，VMware及相关应用；熟悉备份、容灾、双机、SAN等相关存储备份技术；熟悉中间件的配置管理；熟悉存储虚拟化、主机虚拟化等技术，对存储、备份领域或对存储容灾领域有较深的理解。

(2) 其他后台支持工程师及人员

投标方需提供其他后台支持工程师及人员的名单及简介。

● 驻场人员数量要求

要求投标方安排12名人员提供服务。

要求投标方安排12名人员提供信息系统运维、客户服务等工作。

投标方不得违反国家相关劳动法律法规，否则所引起的全部后果

由投标方负责。

投标方所派遣的驻场运维工程师和客服人员必须服从招标人的统一管理，招标人有权要求投标方更换人员，如投标人要主动更换运维人员需经招标人同意。

运维工程师和客服人员参加社保单位应于投标单位一致。

● 其他要求

(1) 维护工作人员应严格遵守各项规章制度和管理规定，严格遵守信息安全保密制度，运维人员必须与省国际商务促进中心签署相关保密协议。

(2) 投标人应提供维护项目组成员的名单、简介和维护工作的职责分工。

(3) 投标人的派驻现场工程师现场办公时必须遵循省国际商务促进中心的规章制度。

(4) 投标人应在确定中标后一个月内解决驻场人员的办公用品配备问题，省国际商务促进中心提供办公场所。

(5) 驻场人员定期（每个月）必须对服务情况质量进行总结及通报。

附件2

数据安全责任协议

甲方（数据提供方）：海南省国际商务促进中心

地址：海口市美兰区龙舌坡路429号

乙方（数据使用方）：海南数字贸易科技服务有限公司

地址：海南省海口市美兰区国兴大道全球贸易之窗1506

鉴于乙方负责运维海南离岛旅客免税购物信息系统公共服务平台、海南电子口岸大通关、海南省境外游艇管理信息系统、海南省出入境邮轮管理信息系统、海南国际贸易“单一窗口”、中国（海南）自由贸易试验区和中国特色自由贸易港招商引才网、海南省服务贸易综合政务服务平台、海南跨境电子商务公共服务平台，共计8个信息系统，须使用以上8个系统的数据信息，甲方为以上8个系统业主方，现就乙方在运维工作中使用数据过程的数据安全责任事宜达成以下协议：

一、各方恪守良好的职业道德，自觉遵守《中华人民共和国网络安全法》《政务信息资源共享管理暂行办法》《海南省公共信息资源安全使用管理办法》《海南省电子政务云平台安全管理制度》等规定，在开展涉及合同约定相关工作时，各方均应有效保护相关数据和信息，切实保障国家、社会及人民群众利益。

二、本协议书所涉及的数据信息为海南离岛旅客免税购物信息系统公共服务平台、海南电子口岸大通关、海南省境外游艇管理信息系

统、海南省出入境邮轮管理信息系统、海南国际贸易“单一窗口”、中国（海南）自由贸易试验区和中国特色自由贸易港招商引才网、海南省服务贸易综合政务服务平台、海南跨境电子商务公共服务平台，共计8个信息系统服务器及终端上的所有数据，数据使用方使用数据信息用于为以上系统提供系统维护服务，如有项目建设或政府相关部门需要的分析统计和数据展示等所产生的数据需求，需经数据提供方的书面授权，除此之外任何情况下使用以上系统的数据信息均视为违约。

三、数据使用方不得利用工作过程中知悉的数据信息为外部合作单位或任何个人谋取利益。

四、数据使用方对被许可使用的数据没有下载、复制、传播、出版、翻译成外国语言等权利。未经数据提供方书面许可不得向第三方提供数据。数据的任何格式或任何复制品视同原始数据。经提供方批准后，使用方可根据需要对数据内容进行必要的修改和对数据格式进行转换，但未经提供方书面许可，不得将原始数据或是修改、转换后的数据对外发布和提供。使用方不得将原始数据或者其衍生成果在计算机互联网上登载。

五、数据使用方应遵循“最小够用”的原则使用数据，应当按照数据的类型、级别等采取相应的安全管理策略和技术手段，对使用的数据在存储、传输、应用等过程进行有效管理。对于敏感数据，数据使用方应按照最小授权原则，严格限制敏感数据批量修改、复制、下载等重要操作权限，采用技术手段防止敏感数据在未授权条件下通过

下载、复制、截屏等方式实现数据输出。数据使用方还应对敏感数据访问及使用处理全过程进行安全审计，防止非授权访问、篡改或删除审计记录，及时处理审计过程中发现的敏感数据违规使用、滥用等情况，审计过程形成的记录应能对安全事件的处置、应急响应和事后调查提供支撑，在发生任何异常访问时能够快速追踪溯源。

六、在进行数据业务合作中数据使用方须具备以下条件：

（一）有网络和信息安全制度流程和技术保障措施，在涉及信息采集、处理、存储、使用等环节的系统受到网络攻击时能够采取必要措施、手段进行有效防护；

（二）有相应的专业管理人员和信息技术人员，能够对数据安全类的合作实施有效保护和管理。

七、若数据使用方或其工作人员违背协议，具有以下情形的，均视为违反本协议：

（一）在使用数据过程中违反国家法律法规、海南省相关法规或数据主管部门的规定；

（二）未按照本协议规定使用数据信息；

（三）未遵守数据安全规定造成信息泄露。

八、违约责任、行政责任及刑事责任

（一）数据使用方在使用数据过程中违反国家法律法规或数据主管部门的规定，经提供方向使用方发出书面解除协议通知后，数据使用方对本合同约定的相关数据的使用权即无条件终止。

（二）数据使用方违反本协议的任何约定，数据提供方有权解除

协议，数据使用方不得继续使用已经获得的项目数据及相关资料，且数据使用方应向甲方支付人民币壹拾万元整违约金，若违约金仍不足以弥补使用方因违约或侵权行为给数据提供方造成的一切直接和间接损失（包括但不限于律师费、诉讼费、差旅费、材料费、调查费、评估费、鉴定费、公告费及数据提供方向第三方承担的赔偿款项等），数据使用方应全额赔偿数据提供方的损失。

（三）数据使用方违反本协议任何约定而构成行政责任或刑事责任的，则数据使用方应另行承担相应的行政或刑事责任。

九、签署、解释、执行本协议有关的一切争议，各方应首先友好协商解决。如经协商不能达成协议解决，则任何一方均有权向甲方所在地有管辖权法院提起诉讼。

十、本协议一式肆份，协议各方各执贰份，经各方授权代表签字并加盖公章或合同章后即时生效。

甲方（盖章）：海南省国际商务促进中心

法定代表人或签约代表：

联系电话：

签订时间：2021年4月9日

乙方（盖章）：海南数字贸易科技服务有限公司

法定代表人或签约代表：

联系电话：

签订时间：2021年4月9日



附件3：成交通知书

成交通知书

海南数字贸易科技服务有限公司

贵单位于2021年04月06日参加海南省国际商务促进中心2021年度信息系统运维服务及安全服务项目（A包）的投标，经评审小组评定、采购人确认并在媒体公示结果后，确定贵单位为本项目的成交供应商，现将成交结果通知如下：

采购单位：海南省国际商务促进中心

项目名称：海南省国际商务促进中心2021年度信息系统运维服务及安全服务项目
(A包)

项目编号：HNSJH2021-0002

成交单位：海南数字贸易科技服务有限公司

成交金额：¥1850000.00元（人民币壹佰捌拾伍万元整）

请贵单位在收到本通知书后30天内，持本通知书与海南省国际商务促进中心联系办理合同签订等有关事项，并请于合同签订后七日内，送至本招标公司签字盖章。

特此通知

采购人：海南省国际商务促进中心

(盖章)

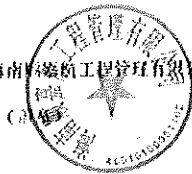
法定代表人或授权委托人

(签字或盖章) 陈亚楠

2021年4月9日

采购代理机构：海南海嘉工程管理咨询有限公司

(盖章)



法定代表人或授权委托人

(签字或盖章)



2021年4月9日