

合同编号：SFZX-2026-025

项目编号：KY2026-3-056

陕西省高速公路收费中心
12328 热线运行维护项目合同

甲方【陕西省高速公路收费中心】

乙方【中交信捷科技有限公司】

中国 西安

甲 方：陕西省高速公路收费中心
联系人：赵妍
电 话：029-86250115
地 址：西安市未央区未央路 208 号

乙 方：中交信捷科技有限公司
联系人：黄金玉
电 话：010-65293588
地 址：北京市朝阳区安华西里三区 18 号院

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》、
《中华人民共和国招标投标法》以及招标文件、中标人的投标文件正
本、中标通知书，经双方协商一致，同意按下述条款和条件签署本合
同：

第一条 服务内容

(一) 12328 热线系统软件运行维护

对全省 12328 软件提供运维服务，具体负责陕西 12328 系统接口
维护服务和全省 12328 业务系统维护，包括系统数据维护、数据库系
统维护、中间件维护、应用系统日常维护及知识库系统维护等，维护
清单及要求如下：

序 号	维 护 内 容	数 量	单 位	备 注
1	系统数据	1	项	提供系统数据维护
2	数据库	2	套	人大金仓：12328 电话管理系统、12345 对接程序、 微信公众号

3	中间件	2	套	Weblogic:12328 电话管理系统、知识库系统; Tomcat: 微信公众号
4	应用系统	3	套	12328 电话管理系统、微信公众号、12345 对接程序
5	知识库系统	2	套	12328 知识库系统、12345 对接程序

1. 系统数据维护：文件存储配置管理服务；备份作业检查；交换机日常状态检查维护；存储事件管理服务；备份及恢复策略制定；数据归集数据维护；备份介质管理；备份软件维护；备份数据恢复。

2. 数据库系统维护：数据库实例状态检查；数据库表空间使用情况；监控查看数据库的连接情况；表空间使用情况和性能；数据库告警日志检查分析；数据库备份检查；数据归集软件维护。

3. 中间件维护：数据维护；数据备份；系统日常维护；中间件升级并对应用软件进行适应性更新与调测服务；中间件维护操作手册及应急流程更新。

4. 应用系统日常维护：业务数据维护；业务数据备份；业务系统日常维护；软件更新服务；对业务管理系统健康状态检查与分析报告；对系统用户信息进行维护和修改，添加系统用户、更改系统用户信息、权限，负责系统中管理人员、操作人员、监督人员名单的调整，以及数据同步；按用户需求对业务及考评等数据进行调取、统计、分析等。

5. 知识库系统维护：保证12328知识库系统正常运行，当系统出现应用及性能方面的一般问题时要求在1个工作日内解决，出现较为复杂的问题要求在3个工作日内完成，并及时通知用户方的技术人员，同时做好详细记录，问题解决之后要提交报告，说明问题原因和解决办法；提供应用软件维护、修正及安全性设置等方面的技术支持；涉

及第三方系统无法立即排除故障的，提出建议或解决方案；提供技术支持和咨询；协助用户方完善知识库系统应用拓展，补充完善知识库系统相关文档。

（二）其他运维服务

1. 安全运维服务：主要包含响应网络安全事件、修复发现的漏洞、升级更新补丁、定期审核用户权限、清理僵尸数据、配合应急演练等日常维护。

2. 数据库维护：人大金仓数据库质保服务，提供数据库的漏洞修复、安全加固、补丁升级等维护工作。

第二条 服务要求

（一）12328 热线系统软件运维服务及安全运维服务

1. 日常运维服务：提供系统级的日常维护、定期巡检、性能测试、故障排查等服务，7×24小时故障响应，能够快速排除故障、恢复系统正常使用。

2. 年度检查：每半年由维护团队对系统进行现场巡检，对系统进行性能评估、安全评估和风险分析，及时发现系统的故障隐患或缺陷，采取必要的措施消除其隐患，保证系统稳定运行。

3. 系统安全服务：12328系统使用时发现系统bug、安全漏洞等影响系统安全的问题，维护团队除免费提供必要的修复或改进措施及开发外，还应包含按月对系统进行安全巡检，包括用户、权限、口令检查；系统漏洞修复，根据检查结果及时更新优化；配合甲方完成网络安全检查整改工作。

4. 故障响应服务

(1) 故障等级分类:

① 普通故障: 12328 系统正常提供服务, 系统稳定性差, 出现 BUG、卡顿、延迟等问题。

② 较大故障: 12328 系统能继续提供服务, 但某一功能模块无法使用。

③ 重大故障: 12328 系统能继续提供服务, 数据传输受到严重影响或数据传输失败。

④ 特大故障: 12328 系统瘫痪。

(2) 工作日服务

当系统在工作日出现异常时, 半小时内响应, 如有需要, 维护团队在 4 小时内赶赴现场进行故障诊断及处理, 在 1 小时内排除系统普通故障, 2 小时内排除较大故障, 4 小时内排除重大故障, 8 小时内排除特大故障。

(3) 其他时间服务

当系统在非工作日出现异常时, 半小时内响应, 如有需要, 维护团队在 4 小时内赶赴现场进行故障诊断及处理, 在 4 小时内排除系统普通故障, 6 小时内排除较大故障, 8 小时内排除重大故障, 12 小时内排除特大故障。

5. 服务质量要求: 响应及时率大于98%; 较大故障全年发生次数少于6次; 重大故障全年发生次数少于3次; 特大故障全年不发生; 每半年现场巡检一次。

6. 服务队伍要求：维护团队拥有强大的技术支持力量，拥有稳定的专业化的技术支持服务队伍，完善的技术支持服务体系；技术专家负责重大故障的处理，定期对运行情况进行分析，并提出整改或优化方案和建议。

7. 记录与报告：对运维服务做好记录，每季度出具运维报告，项目运维期结束后提供全年运维报告。

（二）数据库维护服务

1. 数据库产品小版本的升级授权许可、产品补丁包提供及安装服务。

2. 提供7*24小时远程支撑服务，包含技术咨询、问题分析、数据库故障分析及漏洞修复、安全加固、补丁升级等服务。

3. 提供数据库备份支持服务，并按照备份部署方案进行数据库备份部署及数据恢复等特殊环境下的支撑服务。

（三）保密要求

项目实施过程中所收集、产生的所有与本项目相关的文档、资料，包括文字、图片、表格、数字等各种形式所有权均归属甲方，乙方必须对所涉及到的内容保密，按照要求签署保密协议（附件1：《保密协议》）。

（四）网络安全要求

乙方具备健全的网络安全服务体系，具有网络安全隐患排查、完善加固、预警监测、应对攻击等服务能力，配备具有相关技术能力的网络安全专职人员，为本项目提供漏洞检测、策略配置、加固整改、

安全监测、应急处置等保障措施，确保系统安全稳定运行。乙方未发生过重大网络安全事件，按照要求签署网络安全责任协议（附件 2：《网络安全责任协议》）。

第三条 服务期限

服务期 12 个月，自 2026 年 5 月 1 日起至 2027 年 4 月 30 日止。

第四条 合同金额

1. 合同总价款（含税）为人民币：壹拾玖万元整（小写 ¥190,000.00）。

2. 服务报酬中包括为完成服务内容可能发生的各项费用，包括但不限于人工费、车辆交通费、住宿费、管理费、办公、人员人身相关保险费、项目实施费用以及国家按现行税率征收的一切税费、不可抗力因素的可预见和不可预见费用等。

3. 合同总价固定，不受市场价格、工作量变化等其它因素的影响。

第五条 付款方式

1. 合同签订生效并进入服务期后，甲方按月支付服务费。首次支付时乙方应向甲方开具全额发票壹拾玖万元整（小写 ¥190,000.00）。乙方按照合同约定每月完成服务并提交服务报告，经甲方审核后 10 个工作日内，甲方支付上月服务费。其中，前十一个月服务费为每月壹万伍仟捌佰叁拾叁元整（小写 ¥15,833.00），最后一个月服务费为壹万伍仟捌佰叁拾柒元整（小写 ¥15,837.00）。

2. 2026 年 12 月，乙方申请年度最后一次支付时，需向甲方提供剩余款项的有效银行保函（保函的有效期限应持续至合同约定的服务期

限届满之日后的至少 30 个自然日)。甲方在收到符合要求的保函后，一次性支付剩余款项。待项目验收通过后，甲方向乙方退还保函。

3. 乙方应按季度向甲方提交阶段服务报告。

4. 甲乙双方各自承担因执行合同所发生的银行费用。乙方在甲方支付前，应按甲方的要求开具符合国家法律法规和标准的增值税发票，乙方迟延开具发票的，甲方有权迟延付款且不构成违约。服务期间服务总费用不变，甲方无须另向乙方支付合同约定之外的其它任何费用。上述费用由甲方通过银行转账向乙方的以下帐号支付：

甲方开票信息：

名 称：陕西省高速公路收费中心

开户行：中国银行股份有限公司西安边家村支行

账 号：103207335625

乙方收款账户信息：

名 称：中交信捷科技有限公司

开户行：招商银行股份有限公司北京北苑路科技金融支行

账 号：110919605610601

第六条 验收

项目履约验收主体为甲方，验收工作流程为乙方提出验收申请之日起30日内，由甲方组织验收工作。本项目为一次性验收，甲方严格按照招标文件、投标文件和合同约定内容进行履约验收。

第七条 甲方的权利义务

1. 甲方有权在合同约定的范围内享受 12328 热线的运维服务，对

没有达到合同约定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

2. 如果乙方无法完成合同约定的服务内容或者服务无法达到合同约定的服务质量或标准的，造成 12328 热线运维无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

3. 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关 12328 软件损坏造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

4. 甲方在合同约定的服务期限内义务为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

5. 当 12328 软件运行或设备发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。

第八条 乙方的权利与义务

1. 乙方负责按照磋商响应文件中承诺的交付时间和服务期，向甲方提供 12328 系统维护服务。

2. 乙方有义务接受甲方对于本项目质量的监督，并根据甲方要求，在合同约定范围内优化自身服务。

3. 乙方应当严格按照国家有关法律法规政策及规定，为甲方提供服务，维护甲方的合法权益，乙方工作人员如不履行职责、不履行甲乙双方的约定，甲方有权向乙方提出更换。

4. 甲方在工作质量、工作内容等方面提出意见及建议，乙方应及

时响应并有效改进。

5. 乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时，可以要求甲方进行合作配合。

第九条 违约责任

1. 因乙方原因，服务期间造成实际影响的，按以下条款处理：

(1)乙方如不能及时开具全额发票或甲方要求的保函，甲方有权延时付款且不承担违约责任，直至乙方开具全额发票或开具甲方要求的保函后再进行付款。

(2)应做好巡检，形成巡检记录，因巡检不到位造成故障不能及时发现处置，每次应向甲方支付1000元违约金。

(3)系统出现故障12小时内未发现，每次应向甲方支付1000元违约金；

(4)系统故障，影响使用超过24小时，每次应向甲方支付2000元违约金。

(5)由于乙方原因，造成甲方损失并导致严重不良影响的，每次应向甲方支付5000元。乙方应以最短时间恢复系统正常运转，期间产生的一切费用由乙方承担。

(6)做好系统支持软件（中间件或数据库）的更新工作，对于更新不及时，造成系统无法使用或不能正常运行的，每次应向甲方支付2000元违约金。

(7)节假日、重要活动等特殊时期的保障，应加强值班值守，若发

现有人擅离职守，发现1次，每次应向甲方支付2000元违约金；未按要求提前进行系统安全检查，由于系统安全问题，造成系统不能正常运行，每次应向甲方支付2000元违约金。

上述费用甲方有权在乙方未付款中直接扣除，不足以扣除的由乙方补足。

2. 乙方若违反本协议的任何一款，视为乙方违约；因乙方违约造成甲方损失的，由乙方承担全部的损失赔偿责任，包括但不限于直接经济损失及甲方因此开支的交通费、公证费、鉴定费、诉讼费、仲裁费、律师费、保全费、保全保险费等一切费用。

第十条 履约延误

1. 乙方应按照合同约定的时间、地点提供服务。
2. 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权解除合同并追究乙方的违约责任。
3. 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

第十一条 不可抗力

1. 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。
2. 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限

于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化，以及双方商定的其他事件。

3. 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

第十二条 争议的解决

合同执行过程中发生的任何争议，如双方不能通过友好协商解决，双方有权向甲方所在地人民法院即西安市未央区人民法院提请诉讼。

双方一致同意若因本合同项下争议以诉讼方式解决纠纷时，人民法院向各方送达相关法律文书的送达地址为本合同首部甲乙载明的地址；法律文书送达到地址时，无论是否签收，都视为送达完成。

第十三条 违约终止合同

1. 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同，同时乙方应按照合同总价款的 30%向甲方支付违约金。

(1) 如果乙方未能在合同约定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。

(2) 如果乙方未能履行合同约定的其它义务。

2. 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追

究其法律责任。

第十四条 破产终止合同

如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

第十五条 合同生效

1. 本合同在甲乙双方法定代表人、负责人或其授权代表签字并加盖单位公章后生效。

2. 合同一式陆份，甲乙双方各执叁份，具有同等法律效力。合同其他未约定事宜以本项目磋商文件及乙方磋商响应文件中承诺的内容为准。

(以下无正式文本)

甲方(公章):

负责人(授权代表)

(签字): 

签订日期: 2026年4月30日

乙方(公章):

法定代表人(授权代表)

(签字): 

签订日期: 2026年4月30日

附件 1

保密协议

陕西省高速公路收费中心（以下简称“甲方”）委托中交信捷科技有限公司（以下简称“乙方”）进行12328 热线运行维护服务。为了在具体实施的过程中，使甲乙双方的保密信息、知识产权和合同相关信息不受到侵害。为此甲、乙双方在履行本协议时，均应遵守《中华人民共和国保守国家秘密法》和《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律规定，并严格承担以下保密责任：

第一条 保密内容

1. 乙方需要保密内容：乙方在履行合同过程中所获悉的甲方提供的系统信息资产台账、系统网络拓扑信息、系统配置信息、系统运行的数据等，以及经甲方声明需要保密的信息。

2. 甲方需要保密内容：乙方在系统服务中使用的流程、方法以及乙方声明需要保密的信息。

第二条 保密信息的使用

1. 甲方应指定专门的项目协调人员配合乙方工作，乙方在履行合同过程中如需了解或获取甲方相关资料或信息，应向甲方项目协调人员索取。

2. 甲方项目协调人员应做好保密信息管理及调研情况的记录工作，乙方应予以配合。

3. 乙方可按以下方式获取信息：书面、交付项目、启动信息存取（如存在数据库中的信息）。

第三条 保密范围

1. 乙方只在本项目需要时才能使用甲方提供的秘密信息。乙方应将甲方提供信息的使用限制在与本项目有关的人员、保密协议签署者范围内。

2. 甲方应将乙方在本项目中使用到的流程和方法等技术信息限制在与本项目有关的人员、保密协议签署者范围内。

第四条 保密义务

1. 未经许可不得获取对方与本次工作无关的秘密信息。

2. 不得向任何第三方披露、转让或协助使用上述秘密信息。

3. 如发现上述秘密被泄露或者自己过失泄露，应当采取有效措施防止泄密进一步扩大，并及时向对方报告。

4. 凡未经对方书面同意，一方以直接、间接、书面、口头等形式为第三方提供第一条保密内容的行为均属违反保密义务的行为。但以下情况不属于违反保密义务：

(1) 获取或披露一方已公开发表，或已为公众所知的信息；

(2) 获取或披露一方已书面授权公开的信息；

(3) 获取的信息属于一方通过合法手段从第三方在未受到任何限制的情况下获得的；

(4) 根据法律、法规，司法或行政命令的要求向有关国家机关提供他方的秘密信息，提供前必须经过双方的书面认可。

第五条 保密期限

双方确认，双方的保密义务从本协议签署之日起生效。自本协议生效之日起算，保密期限至双方书面公开保密信息止。

第六条 违约责任

1. 如果一方不履行本协议第四条所规定的保密义务,应当承担给对方造成的直接损失的赔偿责任,并承担合同金额 20%的违约金。

2. 因一方的违约行为侵犯了另一方的合法权益,对方可以选择根据本协议要求其承担违约责任,或者根据国家有关法律、法规要求其承担侵权责任。

3. 任何一方及其工作人员未按照本协议约定使用保密信息或者泄露保密信息而触犯有关法律,一方都可以有权取得赔偿,还将依法追究另一方的行政及刑事责任。

第七条 争议解决

双方友好协商解决本协议中的争议。协商不成的,任何一方都有权向甲方所在地人民法院即西安市未央区人民法院提起诉讼。

第八条 法律适用、协议文本及效力和变更

1. 本协议适用中华人民共和国的法律。

2. 本协议的任何修改必须经过双方协商一致,并以书面方式确认方为有效。

3. 本协议经双方法定代表人、负责人或授权委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

(以下无正文,为双方签章处)

甲方(公章)

负责人(授权代表)

(签字):

签订日期: 2026 年 4 月 30 日



乙方(公章):

法定代表人(授权代表)

(签字):

签订日期: 2026 年 4 月 30 日



网络安全责任协议

陕西省高速公路收费中心（以下简称“甲方”）委托中交信捷科技有限公司（以下简称“乙方”）进行12328 热线运行维护服务。为加强甲方信息系统网络安全管理工作，保障系统安全稳定运行，按照《中华人民共和国网络安全法》规定，网络安全等级保护及部、省网络安全有关要求，结合《陕西省高速公路收费中心信息系统网络安全管理办法》，经甲乙双方友好协商，签订本网络安全责任协议：

第一条 术语定义

1. 本协议甲方关键岗位为系统管理员、安全管理员、审计管理员。
2. 本协议乙方关键岗位为参与系统设计、开发、测试、运维等系统全生命周期的所有相关人员。

第二条 总体要求

双方要贯彻落实网络安全法律法规，认真执行交通运输部、省委省政府、省交通运输厅和甲方的网络安全规章制度，落实网络安全责任，把网络安全工作纳入重要工作，明确网络安全关键岗位人员及职责，开展关键岗位人员背景审查，与关键岗位人员签订网络安全责任书和保密协议，共同保障系统安全稳定运行。

第三条 建设要求

1. 新建、升级改造的系统，乙方提供的硬件、软件和服务，要符合国家法律、行政法规的规定以及强制性国家标准要求，并通过权威机构的安全认证。

2. 新建、升级改造的系统或现有系统新增功能上线前，乙方要委托具有网络安全相关专业能力的机构进行安全检测，安全检测要至少包括系统部署环境评估、安全漏洞扫描、基线配置核查、渗透测试、代码安全审计五方面内容，出具安全检测报告，向甲方报送安全检测报告并提供系统资产清单（所有运行需要使用的软件、插件、进程、IP、端口等）后，系统或新增功能方可正式上线。

3. 乙方要严格按照软件工程规范、系统安全需求进行业务应用系统设计开发，不得在程序代码中植入后门、隐蔽信道和恶意代码，同时要关闭高危端口，与业务无关的端口、进程和服务。

第四条 服务要求

1. 乙方要制定完善网络安全服务规范，建立更新系统资产台账，形成系统网络拓扑图，清理已被替换的老旧系统、未关停的测试系统、废弃无用系统等“僵尸系统”，确保资产信息全面准确。

2. 乙方要定期开展系统网络安全意识教育和专业技能培训，提升工作人员网络安全意识和技能，从事甲方安全服务人员要具备漏洞检测、策略配置、加固整改、安全监测等技术能力，能够熟练使用网络安全常见产品和工具。

3. 乙方要定期开展漏洞扫描、配置核查、渗透测试等系统自查行动，建立漏洞隐患清单，彻底消除口令问题，严格密码存储管理要求，确保中高危隐患清零。

4. 乙方要保存系统基础配置信息，留存的系统相关日志不少于六个月，并定期对日志进行审计分析，严格控制运维工具使用，规范日常运维操作行为，形成运维过程相应表单记录。

5. 乙方要及时清理离职离岗人员权限，按照最小化原则进行账号

授权，及时升级安装最新补丁和杀毒软件，确保系统软件升至最新版本。

6. 乙方要加强系统介质管理，严格介质使用要求，杜绝专网设备违规外联，严格边界访问控制，定期核查优化安全策略。

7. 乙方要严格落实国家和行业对数据和个人信息保护相关要求，建立数据访问管理清单，做好数据备份存储工作，定期检查数据有效性，采取脱敏处理及存储加密等安全措施，确保个人信息安全。

8. 乙方要加强系统安全风险预警响应，积极利用已有监测方式、第三方监测手段或自行开发的脚本，做好系统异常行为监测，及时处置告警信息，确保系统正常运行。

第五条 责任追究

若乙方未落实本网络安全责任协议内容或因防护不当、未及时发现攻击行为，造成部、省、公安、网信等有关部门通报，发现并通报1次，扣除服务费5000元；造成网络安全事件时，将按照国家、部、省、甲方等网络安全相关规定，根据造成的实际损失、影响，上报有关部门，同时进行责任追究。

第六条 争议解决

双方友好协商解决本协议中的争议。协商不成的，任何一方都有权向甲方所在地人民法院即西安市未央区人民法院提起诉讼。

第七条 法律适用、协议文本及效力和变更

1. 本协议适用中华人民共和国的法律。
2. 本协议未尽事宜按国家有关法律法规、行业和甲方有关规定执行。
3. 本协议的任何修改必须经过双方协商一致，并以书面方式确认

方为有效。

4. 本协议经双方法定代表人、负责人或授权委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

(以下无正文, 为双方签章处)

甲方(公章)

负责人(授权代表)

(签字):

签订日期: 2026年4月30日



乙方(公章)

法定代表人(授权代表)

(签字):

签订日期: 2026年4月30日



