**广东中烟工业有限责任公司**

**综合运维管理平台维护服务项目**

## 商

## 务

## 合

## 同

**广东中烟工业有限责任公司**

**\_****综合运维管理平台维护服务项目合同**

**合同编号：2019440000340053**

**项目名称： 广东中烟工业有限责任公司综合运维管理平台维护服务项目合同**

**委托方（甲方）： 广东中烟工业有限责任公司**

**受托方（乙方）： \_\_北京创联致信科技有限公司\_\_\_\_\_**

**签订时间： 2019 年 月 日**

**签订地点： 广州市**

**广东中烟工业有限责任公司**

**\_\_综合运维管理平台\_\_\_维护服务项目合同**

**委托方（甲方）： 广东中烟工业有限责任公司**

法定代表人： 白云峰

通讯地址： 广州市天河区林和西横路186号（广州烟草大厦）

电 话： (020) 87013117，87013715

传 真： (020) 87013101

邮 编： 510610

电子信箱：

**受托方（乙方）：北京创联致信科技有限公司**

法定代表人： 蔡建

项目责任人：张忠强

通讯地址：北京市海淀区清河永泰庄中路25号中关村永泰创新园A318

电 话：8610-82746952-802

传 真：8610-82746952-805

邮 编：100192

电子信箱：zhangzq@iufc.cn

**总则**

为了做好\_\_**综合运维管理平台**\_系统的运行保障和维护工作（见本合同第三条项目范围、第四条服务承诺和第五条服务内容），使\_**综合运维管理平台**\_\_\_系统发挥更大的效益，达到良好的服务效果，甲、乙双方经过平等协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，根据《中华人民共和国合同法》的规定，就甲方委托乙方为甲方的\_**综合运维管理平台**\_\_\_系统提供维护服务（“本项目”）的事宜达成以下协议，并由双方共同恪守。

**合同有效期**

本合同由双方授权代表签字盖章后于本项目实际履行之日起生效，合同有效期到本合同及其附件1“工作说明书”所约定的工作内容执行完毕为止，除非双方另有书面约定。

**本项目范围**

\_\_**综合运维管理平台**\_\_系统范围：详见附件1“工作说明书”

注明：

上述服务范围内的系统及模块,涵盖开发环境、测试环境和生产环境。

本项目的组织范围为：广东中烟工业有限责任公司本部及其下属广州卷烟厂、韶关卷烟厂、梅州卷烟厂和湛江卷烟厂。

**服务承诺**

1. 驻场服务：乙方将按照项目的要求自行派遣技术人员在服务期内驻守在广东中烟工业有限责任公司本部，按照合同和工作说明书约定的服务范围向甲方及其下属卷烟厂提供服务。驻场服务的工作时间为每周5个工作日，每个工作日8小时，且遵循中国的法定节假日。

注：广东中烟不提供办公场所，乙方需自行在广东中烟本部附近租用办公场所，保障服务质量。

2. 远程服务： 乙方将在非工作时间和国家法定节假日期间向广东中烟本部信息中心的成员提供一条热线电话，该热线电话接受\_\_**综合运维管理平台**\_\_系统所出现的紧急问题请求（紧急问题，即\_\_**综合运维管理平台**\_\_系统中关键业务功能失效，并且无临时解决方案，包括但不限于 \_**综合运维管理平台**\_\_系统环境无法进入）。乙方团队在接到紧急问题的请求后，需在一小时内予以响应，为甲方提供远程服务。

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **关键业务功能范围** |
| **1** | 服务台设备维护 |
| **2** | 服务台程序故障导致无法使用 |
| **3** | 业务流程维护功能 |

3. 应急服务：如果乙方判断其相关技术人员无法处理\_\_**综合运维管理平台**\_\_系统维护过程中所出现的紧急问题时，乙方将另行派遣\_\_**综合运维管理平台**\_\_系统维护远程高级技术人员负责处理该等紧急问题。

**服务内容**

**\_\_\_综合运维管理平台\_\_系统运行维护**：对\_**综合运维管理平台**\_\_系统的运行进行维护，对于乙方认为在日常运行中出现的重大问题及关键问题将予以分析，并形成记录文档，帮助广东中烟形成\_**综合运维管理平台**\_\_\_系统运维知识库。双方将按照合同附件1 “工作说明书”规定的具体内容执行该项服务。

**本项目费用和付款方式**

本项目费用：合同总价为人民币\_\_368215.33\_\_\_（即￥\_\_叁拾陆万捌仟贰佰壹拾伍元叁角叁分\_），其中不含税金额为\_\_347372.95\_\_\_\_\_\_（即￥\_\_\_叁拾肆万柒仟叁佰柒拾贰元玖角伍分\_\_），税额为\_\_\_20842.38\_\_\_\_（即￥\_\_\_贰万零捌佰肆拾贰元叁角捌分）。该合同总价已经涵盖乙方人员按照合同及其附件所约束内容的所有费用，含系统运行维护费用、项目组办公场地租赁费用、乙方应付的6%的增值税和0.78%附加费和乙方从原驻地到广东中烟本部及下属广州卷烟厂、韶关卷烟厂、梅州卷烟厂和湛江卷烟厂履行服务的差旅费用（涵盖飞机票、食宿和当地交通）。合同总价是乙方为完成合同、附件1工作说明书所述的工作内容所规定的固定价格，甲方不再就本合同及其附件下所述服务内容支付费用。

2. 付款条款

本合同按三阶段支付。

（1）在合同签署生效后，由甲方支付合同含税总金额25%，即 92053.83 元（人民币）， 玖万贰仟零伍拾叁元捌角叁分 （大写）给乙方作为启动款。

（2）在运维期中期（即运维合同签署半年后），乙方按照合同附件1工作说明书的约定提交里程碑二的交付件，并按照工作说明书约定的验收标准和验收流程验收后，由甲方支付合同含税总金额25%，即 92053.83 元（人民币）， 玖万贰仟零伍拾叁元捌角叁分 （大写）给乙方作为运维款。

（3）在运维期满后（即\_\_2020\_\_\_年\_\_8\_月内），乙方按照合同附件1工作说明书的约定提交里程碑三的交付件，并按照工作说明书约定的验收标准和验收流程验收后，由甲方支付合同含税总金额50%，即 184107.67 （人民币）， 壹拾捌万肆仟壹佰零柒元陆角柒分 （大写）给乙方作为项目结束款。

3. 发票信息

乙方在申请各阶段款项的支付时，需开具税额为6%的增值税专用发票。

4. 项目增减定价

在本项目进展过程中，甲、乙双方依据本合同对项目内容作出任何变更或经双方同意的功能变化或软件模块的增减等，双方需按照项目变更流程商定变更后的具体价格以及相关变更事宜，并进行书面变更协议的签署。在双方就变更所涉及的服务范围及所导致的价格、进度变更达成书面一致之前，乙方可以不就变更的内容开始工作。

5．甲方应在收到乙方发票后的30个工作日内将款项以银行转账形式支付到下列银行账号或乙方另行书面通知的其它银行账号

银行：民生银行北京东二环支行

账号：0148012830000756

收款单位：北京创联致信科技有限公司

**双方权利和义务**

1. 甲方有义务在乙方提供服务过程中，按照项目进度和乙方的要求做好配合支持工作，以及负责做好与其他厂家的协调工作。因非乙方原因造成的故障无法处理或延迟处理，乙方不承担责任。

2. 甲方负责向乙方提供系统所用的通信条件，并协调、配合乙方进行相关系统接口的开发和准备测试所需的数据。

3. 乙方在没有得到甲方书面授权下，乙方不得以任何方式使用甲方的标志、品牌形象。

4. 乙方应按照本合同第四条第3款的约定设立并公布其技术支持热线电话，并指定工作人员负责受理和解决本合同约定范围内的故障，并提供相应的技术支持。

5. 乙方有义务按照合同附件1工作说明书约定的接口优化和接口新增工作任务，提供关于 **综合运维管理平台** 系统端的技术接口服务。

**保密责任**

1. 信息传递

在本合同的履行期内，在履行本合同必要的前提下，任何一方可以获得与本项目相关的对方书面说明为保密的商业秘密（“商业秘密”），但双方在进行披露和接受时均应采取适当的、合理的及有效的保密措施。

2. 保密

获取对方商业秘密的一方仅可将该商业秘密用于履行其在本合同项下的义务，且只能由相关的工程技术人员使用。获取对方商业秘密的一方应当采取适当的、合理的并且有效的方式保护所获取的商业秘密，不得未经授权使用、传播、转让或向第三方披露或公开对方的商业秘密。除非接受方被允许保留，否则一方提供的保密信息（包括其复制件）应于下列时间（以最先发生者为准）退还或销毁：（a）服务完成，（b）披露方要求。

3. 非竞争

甲、乙双方同意，在本合同实施过程中以及本合同履行完毕后的3年内，双方均不得使用在履行本项目过程中获得的对方保密信息从事与对方的有竞争性的业务。

任何一方也不得采取任何方式聘用或与本开发项目中的对方相关技术或管理人员签订商业合同。限制期为该些人员在本项目服务期间及完成该服务后的12个月内。

本项不适用于该等人员独立回应不以他们为特定目标的间接招募（如一般的报纸广告、雇用代理介绍和互联网招聘）。

4. 上述保密义务不适用以下情况

⑴ 获取该信息一方在对方披露之前，已经知晓该信息；

⑵ 获取该信息一方可以通过其他合法渠道获取该信息；

⑶ 获取该信息一方从第三人处合法获取，并且不承担保密义务；

⑷ 独立开发或获取的信息；

⑸ 法律强制披露；

⑹ 经披露方书面许可。

5. 信息安全

甲、乙双方同意采取相应的安全措施以遵守和履行上述条款所规定的义务。

6. 本合同的保密性质

任何一方可以根据其经营需要对外披露本合同的存在或其性质，但本合同的具体条款属于保密范围，未经对方的同意，不得向第三方披露。但以下情况下做出的披露除外：

⑴ 法院或政府有关部门的要求；

⑵ 法律规定；

⑶ 在接受方承诺保密的前提下，一方向为自己服务的法律顾问、注册会计师、银行、其他的金融机构及其专业顾问(乙方的竞争对手除外)披露；

⑷ 一方发生改制、重组、收购、兼并或相类似的行为（仅可在接受方承诺保密的前提下披露）。

**不可抗力**

1．由于地震、台风、水灾、火灾、战争、疫病以及其他不能预见并对其发生和后果不能预防、不能克服或避免的不可抗力，直接影响本合同的履行或者不能按照合同的约定履行时，遇有上述不可抗力的一方可以免除相关合同责任。但遇有上述不可抗力的一方应立即书面通知对方，并提供政府权威部门出具的关于不可抗力的证明并同时提供不可抗力的详细情况及该不可抗力导致合同不能履行，或者部分不能履行，或者需要延期履行的理由。按不可抗力对履行合同影响的程度，由双方协商决定是否解除合同，或者部分免除履行合同的义务，或者延期履行合同。一方迟延履行本合同时发生不可抗力的，迟延方仍应就不可抗力发生前的迟延行为按照本合同的约定成承担违约责任。

2．受到不可抗力影响的一方，应尽可能地采取合理的行为和适当的措施减轻不可抗力对本合同的履行所造成的影响。没有采取适当措施致使损失扩大的，该方不得就扩大损失的部分要求免责或赔偿。

**违约及诉讼**

1. 甲乙双方均应按本合同约定履行各自在合同项下的义务，任何一方出现未按合同约定履行合同义务的行为均属违约。违约方应依合同规定承担相应的违约责任。

2. 因本合同及在本合同履行过程中发生的一切争议，双方应当在本着友好协商的原则进行解决，如协商不成，任何一方均可提交仲裁。凡因本合同引起的或与本合同有关的任何争议，均应提交华南国际经济贸易仲裁委员会按其届时有效的仲裁规则进行仲裁。

3. 甲方如有特别原因需逾期支付应付款项，应在应付款到期日前7个工作日内以书面形式预先通知乙方，在得到乙方书面批准后，甲方可在乙方同意的期限内延迟支付款项；无正当理由所造成的逾期支付，自应付日期最后一天起，逾期按违约金每天0.1%支付给乙方。最高不超过合同总金额的5%。

4.如乙方交付的服务质量不符合本协议的规定，甲方均有权解除合同，乙方应在收到甲方的退货通知后五个工作日内将甲方已经支付的一切款项返还给甲方，并向甲方支付当年年度维护服务合同总额的10%作为违约金。如乙方超过前述期限未能支付前述10%的违约金，每逾期一日，应向甲方支付应付款项的0.1%的违约金。最高不超过合同总金额的5%。

5.如乙方向甲方交付的服务侵犯了任何第三方的合法权利，乙方应在该等侵权事宜被披露后五个工作日内为甲方取得使用第三方权利的合法许可，因此而发生的费用由乙方自行承担。如乙方不能取得该等使用许可，则甲方有权退货，并按照本款第（5）项的规定处理。无论甲方是否退货，乙方均应赔偿甲方因该等侵权所遭受的一切损失。

6. 违反保密义务。任何一方违反本合同所规定的保密义务，违约方应向守约方赔偿其因此遭受直接的损失。

7. 其它违约行为。任何一方违反本合同所规定的义务，应根据本合同的规定采取补救措施和赔偿守约方直接的损失。

8. 在法律允许的范围内，对与本合同有关的任何索赔，任何一方的责任仅限于赔偿直接的实际损失，包括一方可能从对方获得的一切违约金、赔偿金、罚金、罚息或任何其他形式的补偿。

9. 在任何情况下一方均不对间接的损失(包括但不限于因业务中断、丧失业务、利润损失、投资失败、数据丢失、甲方自行决定更换系统、甲方顾客的损失、行政处罚而导致的损失)承担责任，即使该方已被告知该情况可能存在。

**知识产权和使用权**

1. 知识产权

原创成果为乙方履行本合同过程中为甲方原始开发并作为交付件（或其部分）提供的工作产品或其它材料。原创成果由定制组件和/或乙方知识资本组成。“定制组件”指由乙方在服务过程中原始开发并作为交付成果（或其部分）提供的材料，双方对定制组件拥有共同的知识产权。乙方知识资本是指乙方在本合同签署之前就拥有的专属技术成果及改良，均归乙方拥有。甲方对乙方提供的该等专属技术成果拥有永久的内部使用权，但应遵守保密的义务。双方应遵守上述成果及材料中可能含有的第三方知识产权权利限制。任何一方在制作交付成果之前拥有的知识产权仍归该方所有。

2． 甲方对乙方所许可的拥有使用权的软件或相关知识产权没有向第三方分许可的权利。除本合同另有规定外，乙方许可甲方使用软件或相关任何知识产权，并不表示甲方已经从乙方获得其向第三方许可使用该项权利的权利。

3．甲方是“\_\_**综合运维管理平台**\_\_\_维护服务项目”的合法最终用户，乙方向甲方交付的里程碑成果和/或项目成果或其中任何一部分不会侵犯第三方的专利权（其中专利权是指乙方交付里程碑成果和/或项目交付成果时已经在中国注册和/或申请注册并公告的专利权）、版权或商业秘密，不存在因侵权所引起的法律和经济纠纷。任何第三方如果提出侵权指控,乙方将自费抗辩该第三方的指控，并支付最终裁定由甲方承担的任何费用或损害赔偿。

4．本合同项下双方的任何权利和义务不因合同双方发生收购、兼并、重组、分立而发生变化。如发生上述情形之一，则本合同项下的权利和义务随之转移至收购、兼并、重组或分立之单位。如甲、乙双方在本合同项下的各项权利和义务由甲、乙双方之分立单位分别承受的，则甲、乙双方与甲、乙双方之分立单位分别享有相关权利和连带承担相关义务。

5．本协议不禁止乙方为其本身或他人开发与交付成果类似的材料。乙方有权自由使用其一般知识、技能和经验，以及在服务过程中使用或开发的构思、概念、技术诀窍和技术，但上述一切成果不得影响乙方对甲方的保密义务。本协议不影响任何一方在制作交付成果以前对任何材料所享有的权利。

**其他**

未经甲、乙方双方书面确认，任何一方不得对本合同条款进行任何修改、补充。任何一方均不得把本合同以及相关附件的内容泄漏给第三方，否则违约一方应承担相应的法律责任，并承担因此带给非违约方的直接实际损失。

本合同项下之附件、以及经甲、乙双方协商一致同意，对本合同修改或补充的条款由双方授权代表签署补充协议，成为本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

以下文件作为本商务合同附件，是本商务合同不可分割的组成部分。

附件一 工作说明书

附件二 项目组织架构及主要成员名单

本合同一式六份，甲方叁份，乙方叁份。

**（本页为签署页）**

**甲方： 广东中烟工业有限责任公司 （盖章）**

**法定代表人/委托代理人： （签名）**

**签署日期： 年 月 日**

**乙方： 北京创联致信科技有限公司 （盖章）**

**法定代表人/委托代理人： （签名）**

**签署日期： 年 月 日**

**合同附件一**

**广东中烟工业有限责任公司**

**综合运维管理平台维护服务项目**

**工作说明书**

本工作说明书基于广东中烟工业有限责任公司（“甲方”或者“客户”或者“广东中烟”）和\_北京创联致信科技有限公司\_\_（“乙方”）于201\_年\_\_月\_\_日所签署的《广东中烟工业有限责任公司\_\_**综合运维管理平台**\_\_维护服务项目商务合同》（“合同”）制作而成；为避免歧义，本工作说明书即为合同中所提到的合同附件一工作说明书。本工作说明书遵照合同的条款履行，如果合同条款和本工作说明书条款有冲突的，以本工作说明书为准。

**项目整体需求描述**

本项目涵盖的系统为广东中烟综合运维管理平台、IT服务台子系统。综合运维管理平台采用J2EE，SOA等技术，支持多种平台如Windows，Linux，Unix等。数据采集采用标准SNMP，JMX，SSH等方式进行数据采集。采用标准的Ldap及portal门户技术实现单点登录门户集成。包括统一门户管理，统一集中监控管理，统一服务管理，资产管理子系统，统一外部接口子系统等，总体架构图如下：



在综合运维管理平台基础上集成IT服务台子系统，IT服务台系统（呼叫中心）由程控交换机（本方案采用的是AVAYA IPO交换机）、交互式语音应答服务器（IVR）、计算机电话集成服务器（CTI）三部分构成。服务台系统架构图如下： 

项目总体范围包含但不限于下述内容：

### 硬件设备、数据库、应用状态监控维护：

目前综合运维管理平台监控硬件设备（含四厂）共计332个，数据库及应用70个。随着公司业务的不断发展和变化，这些设备不断地新增和替换，所以需要跟随着公司设备变更对平台内变化的硬件进行修改和新增参数。

### 服务台设备维护：

目前各厂及公司都建立了呼叫终端，为了保障用户顺利呼入咨询问题，需对服务台设备进行维护并按照双方协商的巡检方案定期对设备进行巡检。设备的明细如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 资产型号 | 数量 |
| 1 | 交换机 | AVAYA IP office 500 | 1 |
| 2 | DELL CTI服务器 | DELL R720 | 2 |
| 3 | DELL抓包录音服务器 | DELL R720 | 1 |
| 4 | IVR服务器 | 研华 IPC610H（含三汇语音卡） | 2 |
| 5 | IVR服务器语音板卡 | 三汇模拟中继卡 | 2 |
| 6 | 监控采集服务器（广州厂） | DELL R720 | 1 |
| 7 | 机柜（呼叫中心） |  | 1 |
| 8 | 数据采集服务器SG | DELL R720 | 1 |
| 9 | 数据采集服务器MZ | DELL R720 | 1 |
| 10 | 数据采集服务器ZJ | DELL R720 | 1 |
| 11 | 坐席话机 | AVAYA IP PHONE 1608-I BLK 1608-I IP电话 | 22 |

### 业务流程维护：

目前综合运维管理平台有事件管理、问题管理、变更管理、发布管理、配置管理等流程，涵盖信息化日常工作的各个方面。随着信息化业务的不断发展和变化，这些流程不断地同步完善和新增。

目前广东中烟IT运维业务流程有事件管理、问题管理、变更管理、发布管理、配置管理，要求乙方有独立的能力能对上述流程开展流程修改、完善工作，同时在有新增流程的情况下，开展流程的开发工作。

本项目要求对系统内业务功能进行维护，对存在缺陷、不完善的地方进行改进和优化，其中包括但不限于以下功能：

1. 事件管理闭环

事件解决后，能同步将解决结果及相关知识给用户，并能使用户可以用方便快捷的方式反馈服务质量，并通过有效手段及技术统计各工程师服务质量。

1. 事件管理控制

提供明确方案减少工程师事后补单情况。

1. 问题管理优化

提供明确方案增加问题管理的使用率。

1. 健全信息化文档管理

目前系统提供信息化文档管理功能，但对文档操作权限未能达到安全管理要求，需对操作权限细分为增、删、改、查，以及增加信息化文档的版本更新功能。

1. 服务台运行绩效考核

通过设计合理的相关指标对服务台服务质量进行考核。

1. 供应商SLA考核

通过设计合理的量化的运维指标综合考虑各业务的服务水平和质量，同时通过这种机制提高工程师执行力，提升运维服务水平。

1. 新增信息系统人员权限维护功能

结构化各业务系统权限关系，将结构和用户功能模块权限数据录入ITiM系统进行维护，提供录入和查询界面。

### 系统接口维护与完善

综合运维管理平台目前已经和和ERP系统、办公协同系统做了相关的接口开发并已在使用中，为保证接口的高效性和稳定性，同时也为适应对方系统业务的更改，需对接口不断进行完善，包括以下但不限的接口有：

* ERP系统接口：包括已完成的资产同步接口；
* 办公协同系统接口：包括已完成的OA变更接口；需新增的人员信息接口；
* 企业门户系统接口：包括已完成系统单点登录；
* 短信机接口：需新增催办短信通知接口；

### 知识库功能完善

目前，综合运维管理平台初步建立知识库，需对知识库的查询、检索进行优化改造，便于处理人进行借鉴。需协助业主梳理知识库管理的应用场景和流程，形成知识库管理机制，定义知识库的整理、配置规则，制定知识录入策略，并提供人员定期主动录入，梳理，整理文档库。改进现有知识库功能，实现全文搜索功能，方便信息化人员查阅。

### 各类问题处理

为保证系统的正常运行和用户使用系统的通畅性，需要开发商派驻场工程师随时协助解决系统问题和用户提出的各类问题，同时做好每天的应用系统和服务器巡检工作。在出现问题的时候，要求工程师能够以最快的速度进行响应，解决问题，确保系统运行稳定。

### 日常运维工作

1.为保障系统有效运行，要求乙方协助甲方及时更新系统各类信息，按需新增删除用户，重置用户密码，解答用户提出的问题，培训用户使用系统等等，提供5\*8小时的现场服务以及7\*24小时的电话支持服务，做好各种日常运维工作。

**服务方式**

根据业主方目前系统运维情况，乙方应承诺提供如下服务方式：

（1）驻场服务：**按照 “项目团队要求”，派遣符合要求的技术人员在服务期内驻守在约定的办公地点，响应业主单位提出的系统维护服务和咨询服务。**

（2）远程服务：7×24小时热线电话，提供咨询服务和受理各类故障报修服务。

（3）应急服务：根据工作需要，在现场运维人员无法处理用户提出的问题时，派遣高级技术人员到现场解决故障或远程支持直到问题得到解决。

（4）咨询服务：每个季度提供一次现场咨询服务，从顾问的角度分析业务的方向和任务，给业主提供帮助。

**工作地点及时间**

办公地点：原则上甲方不提供乙方办公场所，乙方应在广东中烟公司本部附近选择办公地点，由乙方选择后经甲方审核通过后确定。该办公场地租赁费及办公所需的相关费用由乙方负责解决。

办公时间：按照国家规定的正常工作日上班，工作时间遵循广东中烟的工作时间。特殊情况下，可配合甲方在非工作日进行系统调整、升级、维修、应急演练以及突发性的故障处理等。同时，非工作日要求乙方的运维人员保持手机畅通，对于紧急问题或者故障视甲方要求可在半个小时内远程登录系统或者1个小时内返回现场解决问题。

**项目团队要求**

工作要求

（1）严格遵守业主方各项管理规章制度，工作时间内穿着得体，办公时间范围内佩带由业主方提供的工作证件，配合工作区出入登记；

（2）工作认真负责、响应及时，精神饱满且服务态度友好，处理好与业主方相关人员的关系。

（3）服从业主方管理人员任务安排和工作要求，按业主方流程执行维护任务，认真详实汇报工作情况；

（4）在未经业主方同意下，驻点人员不得在工作时间内执行非业主方的维护服务工作；

（5）必须做好驻点环境的清洁卫生和安全监督工作，确保项目实施稳步进行。

项目组构成要求

乙方需至少提供现场驻点人员2名，并按以下具体资质要求配置人员：

| **项目内容** | **人员配置** | **职责** | **资质要求** |
| --- | --- | --- | --- |
| 开发人员 | 1 | 完成运维期间的系统开发，完善工作，协助完成相关文档整理工作。 | 具有本科或以上学历，3年以上IT运维管理项目实施经验，并且具备以下专业资质：ITIL V3 Foundation。 |
| 运维人员 | 1 | 接听系统热线电话，协助用户解决系统使用中遇到的各类问题,编写月度服务台运行报告及月度服务内容分析报告，定期整理知识库内容。 | 具备服务台工作经验，具有服务工作意识、明了服务台工作礼仪规范，具备基本IT服务基本技术能力的人员 |

人员变更要求

（1）乙方在项目组人员变更前须提请双方磋商并最终经得业主方同意才可更换，但无论如何，由此引起的责任和费用均由乙方承担（因工作人员生病、离职等非乙人可控的原因除外）；

（2） 如乙方调换项目组人员，乙方须至少提前1个月向业主方提交盖章有效的书面申请，在经业主方同意之下方可进行调整；

（3） 每更换1名人员，乙方向业主方提供至少2名更换岗位替换人员供业主方选择，其资质不低于乙方投标书中所承诺的对应级别资质，在经业主方考核通过后，方可调整；

（4） 乙方须确保人员变更后的工作交接标准，工作交接时间不少于22个工作日，且均须通过业主方评估确认。

（5）业主方根据实际情况，对项目人员的交接工作进行监督和考核，对于考核不通过的项目人员，乙方应按上述人员变更流程进行人员变更。

**运维规范要求**

在运维期间，乙方须配合广东中烟的ITIL运维规范，严格按照广东中烟信息化运维规范要求开展运维工作。

**项目培训要求**

乙方应免费提供现场培训及集中的技术培训，对业主方的用户和系统管理员进行培训，使其培训后能够独立地对系统进行操作、管理、维护。在运维框架协议周期内至少提供一次的下厂培训，乙方所产生的交通费用、住宿费用由乙人承担。

* 培训计划：其中应注明每次培训课程的时间、地点及课时；
* 培训大纲：其中应注明每次课程的内容和目的；
* 培训课程应安排在整个项目计划的合适时间段内。
* 培训地点：由乙方选定培训地点。
* 培训内容包括：产品的安装、调试、配置和优化等，达到熟练掌握产品的目的。进行性能调优，配置性能参数，以及如何诊断相应故障等。

同时必须做到以下几点：

* 培训内容必须充分考虑到广东中烟现有用户和系统管理人员实际水平，提出详细的培训方案，以达到现有系统管理人员能够独立进行系统管理、一般故障处理及日常维护的能力。
* 乙方负责提供培训人员实际操作培训产品和资料，并提出上述授课内容的日程安排、培训地点建议表。

**应急响应要求**

派驻现场的服务团队应加强日常巡检，以尽量避免故障的出现。若系统出现故障，乙方应承诺按照故障的级别，在下表规定的时间内进行修复，恢复正常的使用。

| **故障级别** | **故障描述** | **处理时间** |
| --- | --- | --- |
| 一级 | 属于紧急问题，现象为：系统故障导致业务停止、数据丢失。 | 5分钟内进行响应处理， 4小时内恢复正常使用。 |
| 二级 | 属于严重问题，现象为：部分部件失效、系统性能下降但不影响正常业务运作。 | 5分钟内进行响应处理， 8小时内恢复正常使用。 |
| 三级 | 属于较严重的问题，现象为：系统能继续运行且性能不受影响，但出现系统报错或部分部件故障,存在较大安全隐患。 | 30分钟内进行响应处理， 12小时内恢复正常使用。 |
| 四级 | 四级：属于普通问题，现象为：系统技术功能、安装或配置咨询，或其他不影响业务的预约服务。 | 60分钟内进行响应，与业主方具体商讨处理时间。 |

**本项目里程碑描述**

**里程碑一：准备阶段**

阶段内容：启动服务

启动时间：合同签订日

交付地点：广东中烟工业有限责任公司

**里程碑二：运维服务半期验收阶段**

阶段内容：提供运维服务

交付地点：\_\_广东中烟工业有限责任公司\_\_\_\_\_\_\_。

时间跨度：6个月。

预计交付时间： 2020年\_2月\_25日。

工作成果：

|  |
| --- |
| 交付件：广东中烟综合运维管理平台半年服务报告  工作文档：广东中烟综合运维管理平台半年服务记录 |

**里程碑三：运维服务期满验收阶段**

阶段内容：提供运维服务

交付地点：\_\_\_广东中烟工业有限责任公司\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。

时间跨度：\_\_12\_个月。

预计交付时间：\_\_\_\_ 2020年\_8月\_25日。

工作成果：

|  |
| --- |
| 1. 交付件：广东中烟综合运维管理平台第二个服务周期服务报告  2. 工作文档：广东中烟综合运维管理平台第二个服务周期服务记录 |

**交付件验收标准和验收流程**

## 4.1 验收人员

对于乙方提交的交付件，将由甲方项目经理组织甲方项目组进行验收。甲方项目组将根据下述验收标准对交付件进行验收。

## 4.2验收标准

交付件应当符合本工作说明书第4节中对于交付件的内容描述。对交付件的验收应着重于对文档实质内容的验收，凡交付件实质内容符合本工作说明书对于交付件内容描述的，应予通过验收和接受。

## 4.3 验收时限以及验收流程

乙方按照本工作说明书中规定的时间向甲方项目组提交约定的各里程碑交付件（除非双方对交付件提交时间另有书面约定），并在项目进行中组织双方就项目阶段状况进行沟通，形成会议纪要，共同确认项目进度。

交付件提交后，甲方项目组应在5个工作日内（“初次验收期”）完成对交付件的审核。1）如果交付件符合验收标准，甲方项目经理应在验收期结束后3个工作日内通过书面（包括邮件）的形式通知乙方通过验收。2）如果甲方项目经理在验收期内针对不符合验收标准之处（每一个不符合验收标准之处称为“不符点”）提供书面反馈意见，乙方将对交付件的不符点进行相应的修改或补充，重新提交甲方项目组审核，甲方项目组应在乙方重新提交交付件的3个工作日（“重新验收期”）之内完成审核，如修改后的交付件符合验收标准则该交付件应通过甲方项目组验收，且甲方项目经理应在该等审核结束后3个工作日内通过书面（包括邮件）的形式通知乙方通过验收。若甲方项目经理再次书面提出该更新后的交付件仍然存在不符点，则双方将在乙方收到该通知3个工作日内召开一个正式交付件讨论会就甲方的意见进行讨论，乙方将根据双方在讨论会上所决定的修改方案进行修改，并形成最终的交付件向甲方提交，至此交付件应被甲方视为通过验收。

若甲方项目经理在初次验收期和重新验收期内未以书面提出交付件的不符点，或者甲方项目经理未在上述约定的时间内通知乙方交付件通过验收，或双方未在上述约定的时间内召开交付件讨论会，或者甲方已经使用了交付件，则视为该交付件通过甲方的验收。

每个里程碑的交付件验收后，将视为乙方已经履行完毕该里程碑下的所有义务。由于非乙方的原因，导致乙方交付件延期交付或验收，进而造成的整体项目延期，乙方对此将不承担任何责任, 双方应根据项目的变更流程友好协商由此产生的额外成本和费用。

**变更管理流程**

在项目执行过程中，任何对于本工作说明书约定内容的变更都将通过本条约定的变更管理流程来处理。

双方指定以下人员负责审核并签署批准变更申请。任何一方如需变更授权人，应以书面的方式通知对方。

甲方：【项目经理】

乙方：【项目经理】

任何一方均应以书面的方式提出变更请求并描述详细的拟变更内容。

乙方应负责进行变更分析。变更分析应包括以下内容：变更实现方式、变更实施时间、变更所带来的风险和对服务时间、既定工作计划、工作量、资源要求、服务费和付款方式的影响分析。

甲方应在接到变更分析后的5个工作日内进行审核并决定是否实施该变更。对于不涉及费用或结算支付的变更经双方授权人书面签署变更申请后，乙方开始实施变更。对于其他涉及到费用或结算支付的变更，经双方授权人书面签署补充协议并加盖公章后，乙方开始实施变更。

**合同附件二**

**广东中烟工业有限责任公司**

**综合运维管理平台系统维护服务项目**

**项目组织架构及**

**主要成员名单**

附件二项目组织架构及主要成员名单基于广东中烟工业有限责任公司（“甲方”或者“客户”或者“广东中烟”）和\_\_北京创联致信科技有限公司\_\_（“乙方”）于\_2019\_年\_8\_月< >日所签署的《广东中烟工业有限责任公司\_\_**综合运维管理平台**\_\_维护服务项目合同》（“合同”）制作而成；为避免歧义，本组织架构及主要成员名单即为合同中所提到的合同附件二。本组织架构及主要成员名单遵照合同条款履行，如果合同条款和附件二项目组织架构及主要成员名单的条款有冲突的，以附件二项目组织架构及主要成员名单为准。

# 1. 项目组织架构

本项目的项目组将由\_\_北京创联致信科技有限公司\_\_\_\_和广东中烟共同组建并按不同的工作内容进行细分：

| **团队角色** | **职责** |
| --- | --- |
| 项目总监 | 监督项目执行，调度资源满足项目执行所需 |
| 项目经理 | 负责项目干系人间的日常沟通，负责项目执行 |

# 2. 乙方项目组成员

项目总监：

姓 名： 张忠强

身份证： 142732198106205214

职 责： 监督项目执行，调度资源满足项目执行所需

联系方式： 15601202408

简介：ITILv3 Foundation

项目成员(驻场）：

姓 名：张清霞

身份证：130431199205010824

职 责： 接听系统热线电话，编写月度服务台运行报告，定期整理知识库内容

联系方式： 13926009696

简介：3年IT运维服务台工作经验

项目成员(驻场）：

姓 名：柴永强

身份证：142623199109272681

职 责：协助用户解决系统使用中遇到的各类问题，完成运维期间的开发工作

联系方式：15210773318

简介：呼叫中心坐席（备）、运维开发工程师

项目成员：

姓 名：韩健

身份证：150124198202261918

职 责：二线工程师，协助完成系统相关问题及运维期间的优化完善工作

联系方式：18910448682

简介：ITILv3 Foundation

合同附件三 《信息化项目管理规定》

（Q/GY G14.004-2011）

合同附件四保密协议

**保 密 协 议**

**项目名称（合同号）**：广东中烟工业有限责任公司\_\_\_**综合运维管理平台维护服务**\_\_\_\_\_\_\_项目(合同编号： 2019440000340053）

**甲方** ：广东中烟工业有限责任公司

地址：广州市天河区林和西横路186号 邮编：510610

**乙方** ：北京创联致信科技有限公司\_

地址：北京市海淀区清河永泰庄中路25号中关村永泰创新园A318 邮编：100192

1. 经双方协商，签订此保密协议，作为《广东中烟工业有限责任公司\_\_\_**综合运维管理平台维护服务**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_项目合同》的附件共同遵守，与《广东中烟工业有限责任公司\_\_\_**综合运维管理平台维护服务**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_项目合同》同时生效。

本协议所称的“专有信息”是指甲方向乙方提供的电子数据、纸质文件或以任何其他媒介形式记载的信息。甲方的专有信息在交付乙方时都属于保密范畴（无论是否标记保密）。

参加本次项目的乙方人员名单如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 姓名 | 身份证号码 |
| 1 | 张忠强 | 142732198106205214 |
| 2 | 韩健 | 150124198202261918 |
| 3 | 张清霞 | 130431199205010824 |
| 4 | 柴永强 | 142623199109272681 |

2. 保密义务：

2.1 乙方同意严格控制甲方所提供给其的专有信息，乙方对该专有信息的保护程度不能低于一个管理良好的技术企业保护自己的专有信息的保护程度。

2.2 乙方保证采取所有必要的方法对甲方提供的专有信息进行保密，包括（但不限于）执行和坚持作业程序来避免非授权透露、使用或复制专有信息。

3. 使用方式和不使用的义务：

3.1 乙方同意如下内容：

3.1.1 甲方所提供的信息只能被乙方用于履行《广东中烟工业有限责任公司\_\_\_\_**综合运维管理平台维护服务**\_项目合同》；

3.1.2 不能将甲方所提供的专有信息用于其它任何目的；

3.1.3 除乙方的高级职员和直接参与本项工作的普通职员之外，不能将专有信息透露给乙方内部其它任何人；

3.1.4 无论如何，不能将此专有信息的全部或部分进行复制或仿造；

3.2 乙方应当告知并要求其参与本项工作之雇员以及乙方聘请的第三方签署书面承诺：保证在向甲方提供信息咨询服务时遵守本协议规定，若违反本协议规定，将与乙方共同就甲方因此遭受的全部损失向甲方承担连带赔偿责任。乙方并应及时将该等书面承诺的副本及时交予甲方保存。

4. 专有信息的交回：

4.1 当甲方以书面形式要求乙方交回专有信息时，乙方应当立即交回所有书面的或其他有形载体记载的专有信息以及所有描述和概括该专有信息的文件。

4.2 没有甲方的书面许可，乙方不能保留任何书面的或其他有形载体记载的专有信息。

5. 否认许可：

除非甲方明确地授权，乙方不能认为甲方授予其包含该专有信息的任何专利权、专利申请权、商标权、著作权、商业秘密或其它的知识产权。

6. 保密期限：

6.1 本协议的有效期内双方的合作交流都要符合本协议的条款。

6.2 除非甲方通过书面通知乙方，明确表示终止本协议，否则本协议长期有效，乙方必须按照本协议所承担的保密义务对在结束协议前收到的专有信息进行保密。

6.3 适用法律：

本协议受中华人民共和国法律管辖，并在所有方面依其进行解释。

7. 争议的解决：

由本协议产生的一切争议由双方友好协商解决。如自争议发生之日起三十日内双方协商不成，双方同意按下列方式予以解决：向广州仲裁委员会提起仲裁，并按其仲裁规则进行仲裁，仲裁地为广州。。

8. 生效及其它事项：

8.1 本协议一式陆份，甲乙双方各执叁份。

8.2 本协议自签订之日起生效，任何于协议签订前经双方协商但未记载于本协议之事项，对双方皆无约束力。

8.3 未尽事宜由双方友好协商解决。

**合同附件五 廉政协议**

**项目廉政协议**

工程项目名称： **综合运维管理平台维护服务**

发包人（甲方）： 广东中烟工业有限责任公司

承包人（乙方）： 北京创联致信科技有限公司

本协议是\_\_\_**综合运维管理平台维护服务**\_\_项目的附件\_\_\_\_。

根据国家、省工程建设和廉政建设的有关规定，为做好合同工程的廉政建设，保证工程质量与施工安全，提高建设资金的有效使用和投资效益，甲乙双方就加强合同工程的廉政建设，订立本合同。

第一条双方权利和义务

（一）应严格遵守国家关于市场准入、项目招标投标、工程建设、施工安装和市场活动等有关法律、法规，相关政策，以及廉政建设的各项规定。

（二）严格执行建设工程项目承发包合同文件，自觉按合同办事。

（三）业务活动必须坚持公开、公平、公正、诚信、透明的原则[涉及保密信息（指法律、内部规章制度以及应受其约束的合同、协议等法律文件规定应予以保密的国家秘密、商业秘密、技术秘密和其他保密信息）的业务活动除外]，不得损害国家、集体和对方利益，不得违反工程建设管理、施工安装的规章制度。

（四）发现对方在业务活动中有违反廉政规定的违规、违纪、违法行为的，应及时给予提醒及纠正，并积极协助有关部门调查；情节严重的，有权向对方上级主管部门举报，或向纪检监察、检察机关举报。

第二条甲方的义务

甲方及其工作人员，在工程建设的事前、事中、事后应遵守以下规定：

（一）不得向乙方索要或接受回扣、礼金、有价证券、贵重物品和好处费、感谢费等。

（二）不得在乙方及其相关单位报销任何应由甲方或个人支付的费用。

（三）不得接受乙方提供的通讯工具、交通工具和高档办公用品等。

（四）不得要求、暗示或接受乙方为个人装修住房、婚丧嫁娶、亲属的工作安排以及出国（境）、旅游等提供方便。

（五）不得参加乙方安排的宴请、健身、娱乐等活动。

（六）不得向乙方介绍或为亲属参与同甲方项目工程施工合同有关的设备、材料、工程分包、劳务等经济活动。不得以任何理由向乙方和相关单位推荐分包单位和要求乙方购买项目工程施工合同规定以外的材料、设备等；

（七）甲方及其工作人员要秉公办事，不准营私舞弊，不准利用职权从事各种个人有偿中介活动和安排个人施工队伍。

第三条乙方的义务

乙方及其工作人员，应按照有关法律法规和程序开展业务工作，严格执行工程建设的有关方针、政策，尤其是有关建筑施工安装的强制性标准和规范，并遵守以下规定：

（一）不得以任何理由向甲方、监理人及其工作人员赠送礼金、有价证券、贵重物品和回扣、好处费、感谢费等；

（二）不得以任何理由为甲方、监理人及其工作人员报销应由对方或个人支付的费用；

（三）不得为甲方、监理人及其工作人员提供通讯工具、交通工具和高档办公用品等；

（四）不得为甲方、监理人或个人装修住房、婚丧嫁娶、亲属的工作安排以及出国（境）、旅游等提供方便；

（五）不得为甲方、监理人及其工作人员安排宴请（工作餐除外）、健身、娱乐等活动。

第四条违约责任

（一）甲方及其工作人员有违反本协议第一、二条责任行为的，按照管理权限，依据有关法律法规和规定给予党纪、政纪处分或组织处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任；

（二）乙方及其工作人员有违反本协议第一、三条责任行为的，按照管理权限，依据有关法律法规和规定给予党纪、政纪处分或组织处理；情节严重的，甲方有权建议有关政府主管部门给予乙方一至三年内不得进入工程建设市场的处罚；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任；给甲方单位造成经济损失的，应予以赔偿；

（三）对于乙方用行贿或其他违反本廉政协议规定的方法取得的工程变更、洽商、材料改代等结果，均应视为无效，不得视为甲方的真实意思表示，也不得作为结算的依据。乙方以行贿或其他违反本廉政协议规定的方法取得的经济效益（如有），应无条件返还给甲方，如无法返还，乙方应向甲方作出与其所取得经济效益等额的赔偿。

第五条本协议由双方监督部门或其上级部门负责监督执行，并由双方监督部门或其上级部门相互约请对本协议执行情况进行检查。

第六条本协议作为主合同的附件，与主合同具有同等法律效力。经双方签署后立即生效。

第七条本协议的有效期为双方签署之日起至主合同履行完毕之日止。

第八条本协议一式陆份，由甲乙双方各执三份。