**广东中烟工业有限责任公司**

**技术合同**

合同编号： 2019440000340042

甲 方：广东中烟工业有限责任公司

乙 方： 北京创联致信科技有限公司

签约时间： 年 月 日

IT运维管理平台优化升级项目 **技术开发合同**

甲方： 广东中烟工业有限责任公司

通讯地址:广州市天河区林和西横路186号（广州烟草大厦）

法定代表人：白云峰

联系人: 尹庆君

联系电话： 020-87013019

电子邮箱：

乙方：北京创联致信科技有限公司

通讯地址: 北京市海淀区永泰中路25号A座2层202室

法定代表人：蔡建

联系人: 宁建中

联系电话：13416491951

电子邮箱：

甲方就委托乙方开发项目事项，根据《中华人民共和国合同法》的相关规定，经平等协商，就相关事宜达成以下合同条款：

**合同通用条款**

本合同中如通用条款与专用条款不一致，以专用条款为准

**第一条 合同效力和解释**

下列文件应被认为是组成本合同的一部分，并互为补充和解释，如各部分存在冲突之处，以如下排列次序在前者优先适用：

1.1 本合同及其补充协议（顺序为补充协议、主合同协议书、专用条款、通用条款）

1.2 中标通知书

1.3 投标文件及其附件（含评标期间的澄清文件和补充资料）

1.4招标文件及其附件（含招标文件补充文件、澄清文件、答疑文件等）

1.5标准、规范及有关技术文件

1.6甲方针对本项目而制订的各项管理制度；

1.7组成合同的其他文件。

上述文件中的表述有冲突之处，以上述文件顺序列前的文件表述为准。上述文件中的表述与本协议有冲突之处，以本协议为准。

**第二条 结算与支付**

2.1本合同含税金额为（人民币）大写 柒拾伍万柒仟陆佰捌拾捌 元，小写￥\_757688\_\_元，税率 6 %，不含税金额大写 柒拾壹万肆仟捌佰 元，小写￥ 714800 元。

2.2当国家税收政策调整导致增值税税率发生变化时，合同金额以不含税金额为准，根据政策规定的适用税率调整情况，调整增值税税率、税额、含税价格及合同结算金额。

2.3本合同的标的金额已包含但不限于乙方履行本合同的一切成本及其他必要的支出。

2.4乙方的开户信息如下：

账户名称：北京创联致信科技有限公司

开户名：北京创联致信科技有限公司

开户银行：中国民生银行股份有限公司北京东二环支行

银行账号：0148012830000756

2.5乙方开户信息如有变更，或合同所载开户信息与增值税专用发票所载不一致时，乙方应在合同约定的相应付款期限前 30 日内以书面形式通知甲方。如因乙方未及时通知甲方，导致甲方付款至原账号或逾期付款，甲方无需承担任何违约责任。

**第三条 知识产权**

3.1乙方因履行本合同产生的所有研究开发成果（包括阶段性及最终成果）及其相关的知识产权，包括但不限于技术秘密所有权、专利申请权、专利权、技术使用权、许可权、转让权、收益权、经甲方许可发表的与本项目有关的论文著作权等，均归甲方所有。乙方不享有上述权利。

3.2乙方确保其根据本合同完成并向甲方提交的设计样本不侵犯任何第三方的知识产权。否则，乙方应承担该等侵权所产生的经济和法律责任，并赔偿甲方因该等侵权而遭受的经济损失。

3.3如乙方根据本合同完成的设计使用的任何资料涉及到第三方的知识产权(如商标权、著作权、专利权等)，在征得甲方事先同意并取得甲方对可能发生的任何费用的确认的前提下，乙方可代甲方取得第三方的书面授权许可并向甲方提供有关费用的证明材料。甲方有权拒绝承担未经其确认的费用。

3.4乙方确保在本合同项下的研究成果不侵犯任何第三方权利（包括但不限于知识产权），并承诺确保甲方免于遭受任何第三方就该标的向甲方提出的任何指控，如发生第三人指控甲方实施的研究开发成果或实施该研究开发成果或研究成果中所必须采用的中间技术/或方法侵权，乙方有义务提供充分的证据证明其交付的研究开发成果及实施该研究开发成果所必须采用的中间技术/或方法并未侵权。如该等侵权指控最终被认定构成侵权，乙方应妥当处理并承担甲方承担的一切责任，并赔偿甲方因此而发生的一切经济损失（包括但不限于为此所支付的律师费等法律费用和被责令支付的行政罚款）。

3.5甲方有权利用双方按照本合同约定完成的研究开发成果进行后续改进，由此产生的技术成果，由甲方享有。

3.6乙方在完成本合同约定的研究开发工作后，利用该项研究开发成果进行后续改进产生的技术成果，归甲方所有。甲方可视具体情况对作出改进的乙方给予适当的经费补偿。但如甲方无意接受该改进成果，甲方有权不给予作出改进的乙方任何补偿且乙方不得以任何形式使用或授权他人使用该改进成果，也不得就该改进成果申请专利。

**第四条 技术风险**

4.1本项目的技术风险按双方共同组成专家组评价的方式认定。认定技术风险的基本内容应当包括技术风险的存在、范围、程度及损失大小等。

4.2双方确定认定技术风险的基本条件是：

4.2.1项目在现有技术水平条件下具有客观上足够的难度和不可预测性；

4.2.2双方在主观上无过错且经过认定研究开发失败为技术角度上合理的失败；

4.2.3因任何一方主观原因或任何一方技术能力、人员、经费等方面的不足而造成项目的延滞或失败不得认定为技术风险。

4.3如乙方发现技术风险存在并有可能致使研究开发失败或部分失败的情形时，应当在30日内通知甲方并采取适当措施减少损失。乙方逾期未通知或未采取适当措施而致使甲方损失扩大的，应当就扩大的损失向甲方承担赔偿责任。

4.4甲方在发现技术风险后，或在收到乙方的通知后，有权决定按下述方式之一处理：

4.4.1暂时中止项目开发和本合同的执行，并视技术风险的具体情况决定是否及何时恢复本合同的执行。

4.4.2终止项目开发并解除本合同，乙方应将项目剩余经费（甲方出资部分）及项目技术资料和数据，以及使用本合同规定的经费购置的设施设备、材料等交付给甲方。已产生的项目成果归甲方所有。

**第五条 在先技术**

5.1在本合同履行中，乙方如发现作为研究开发标的的技术已经由他人公开（包括以专利权方式公开）或在本合同签定前国内已有相同或近似内容和目标的项目，应在30日内通知甲方，并同时告知甲方是否能够以不侵犯他人合法权利的形式完成本项目。如乙方未及时通知并致使甲方产生经济损失（包括但不限于在不知情的情况下继续支付本合同所约定的经费），甲方有权要求乙方予以赔偿。

5.2在本条第1款所述情况下，或甲方发现作为研究开发标的的技术已经由他人公开（包括以专利权方式公开），或在本合同签定前国内已有相同或近似内容和目标的研发项目，甲方有权决定解除本合同或在可行的前提下要求乙方以不侵犯他人合法权利的形式完成本项目。

**第六条 违约责任**

6.1 若因乙方工作人员的过错（包括故意和过失）或货物的缺陷导致甲方发生人员伤亡或财产损失，乙方应对受损害的相关方承担损害赔偿责任，并赔偿甲方因此所遭受的一切损失（包括但不限于为此所支付的律师费等法律费用和被责令支付的行政罚款）。

6.2 乙方如违反本合同项下的任何其他义务，应赔偿甲方因其违约行为遭受的损失，包括但不限于为实现索赔而发生的律师费等一切费用支出。

**第七条 保密和非竞争**

7.1任何一方均应对其因签署和履行本合同而自另一方获得的任何信息（无论以口头告知或提供书面文件、电子数据或任 何其他形式，也无论是否标记为保密性质，下称“保密信息”）承担保密责任，未经另一方事先书面许可，不得未经授权使用、传播或公开保密信息。并且，获得保密信息的一方应且仅可将保密信息并用于履行其在本合同项下的义务，并应采取适当和有效的方式对保密信息进行保护，并严格限制在其为履行本合同必要的技术人员范围内披露。

7.2甲、乙双方同意，在本合同期限内以及本合同终止后的 1 年内，其不得使用自另一方获得的保密信息从事与另一方有竞争性的业务，也不得采取任何方式聘用与本合同的签订和履行有关的另一方的技术或管理人员。

7.3本第五条所规定的保密义务不适用于以下情况：

7.3.1获取保密信息的一方在另一方披露之前，已经或可以通过合法渠道获取该信息；

7.3.2获取该信息一方从第三人处合法获取且不承担保密义务；

7.3.3适用法律法规强制披露或根据法院或政府部门的命令进行披露。

7.3.4在接受方承诺保密的前提下，一方向其法律顾问、注册会计师或其他专业顾问披露；

7.3.5一方发生改制、重组、收购、兼并或相类似的情形（仅可在接受方承诺保密的前提下披露）。

7.4任何一方因不履行上述保密义务给对方造成损害的，应按对方实际损失承担赔偿责任。

**第八条 不可抗力**

8.1 不可抗力是指本协议生效后，发生不能预见并且对其发生和后果不能防止或避免且人力不可抗拒的事件，如地震、灾害性天气、水灾、火灾、战争等，致使直接影响本协议的履行或不能按约定的条件履行。

8.2 发生不可抗力的一方应立即通知对方，并在十五天内提供不可抗力的详情及将有关证明文件送交对方。

8.3 发生不可抗力事件时，甲乙双方应协商以寻找一个合理的解决方法，并尽一切努力减轻不可抗力产生的后果。

8.4 如不可抗力事件持续三十天时，甲乙双方应友好协商解决本协议是否继续履行或终止的问题。

**第九条 合同履行监督**

9.1 在合同执行过程中若乙方有转包、分包行为的，甲方有权取消乙方供应商资格并解除合同。

9.2 乙方应在合同有效期内保持企业法人营业执照、组织机构代码证及针对该项目的专业性资质等资质资料的有效性，如在合同有效期内上述证件失效且乙方无法提供新的有效证件（复印件），除乙方可以提供由相关行政部门出具延期领取新证件的回执外，甲方有权解除该合同。

**第十条 争议的解决**

双方因本合同的签署、解释或履行发生任何争议，应友好协商解决。若协商不能解决，交由甲方所在地有管辖权的人民法院诉讼解决。

**第十一条** **合同的变更与解除**

11.1本合同修改、补充、变更须经双方协商一致，并签署书面协议。

11.2 本合同未尽事宜，双方可签订补充合同对有关问题做出补充、说明、解释。本合同的补充合同为本合同不可分割的一部份，与正文具有同等法律效力。

**第十二条 项目联系人与通知方式**

12.1 在本合同有效期内，双方指定的项目联系人与通知方式如上所列。

12.2一方变更项目联系人及文末所列的通讯地址或通讯方式时，应当及时以书面形式通知另一方。

**第十三条 生效**

本合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖双方公章后生效。

**第十四条 文本**

本合同正本一式 陆 份，甲方执 叁 份，乙方执 叁 份，具有同等法律效力。

**第十五条 其他**

乙方不得以此合同或合同所涉交易事项用于任何非本合同约定之其他任何目的，包括但不限于保理业务、担保业务、融资业务等。

**合同专用条款**

**第一条 项目要求**

具体要求见合同附件一《需求说明书》。

**第二条 项目分工**

甲方项目分工：

1）提供部署环境，包括数据库、应用服务器等基础设施和网络准入；

2）负责组织需求调研及需求评审工作；

3）负责组织系统培训及验收工作；

4）负责组织协调与第三方系统的对接工作。

2.2 乙方项目分工：

1）需求的沟通和确认；

2）产品架构设计、功能设计和数据库设计；

3）产品开发及测试；

4）配合甲方完成产品安全审计及等级评测；

5）产品环境部署及配置；

6）产品培训及操作指导；

7）配合甲方开展项目验收。

2.3 未经甲方同意，乙方不得将本合同项目部分或全部实施开发工作转让给第三方承担。

2.4 乙方项目主要参与人员详见附件三。

**第三条 成果的验收与交付**

3.1乙方不得将研究开发成果转让给第三人。

3.2乙方在全部完成所承担的研究开发任务后，应及时以书面形式 向甲方提交技术研究材料（包括但不限于研究总结、截止至项目验收时的合同经费使用情况报告及进行验收必需的其他相关材料）。

3.3甲方按照本合同要求进行验收。如不能通过验收，甲方有权拒绝接收项目成果，乙方应按照甲方的要求部分或全部退还甲方已经支付的经费和提供的物资，并按本合同约定经费总额的[ 5 ]%向甲方支付违约金，及赔偿甲方因此而遭受的经济损失。

3.4乙方应在项目通过最终验收后工作日内向甲方补充提交完整、充分的技术文件资料与成果，可包括但不限于总结报告、测试及使用考核报告、试验或设计试制报告、测试或试验记录、全套技术图纸及经甲方事先书面同意发表的相关论文、专著等。

3.5乙方提交技术资料、技术成果的形式及数量约定如下（包括但不限于）：

3.5.1 项目需求文档

3.5.2 项目设计文档

3.5.3 系统测试报告

3.5.4 软件安装配置手册

3.5.5 软件维护手册

3.5.6 应用开发手册

3.5.7 各应用需求分析文档

3.5.8 各应用维护手册

3.5.9 用户操作手册

3.6如甲方在实际使用项目成果或将项目成果投产后[ 3个月 ]内发现因乙方原因项目成果不稳定或不能达到项目要求，则甲方有权要求乙方在[ 1个月 ]日内纠正，如乙方逾期不纠正，甲方有权暂时中止或解除本合同，乙方应按照甲方的要求部分或全部退还甲方已经支付的经费和提供的物资，并按本合同约定经费总额的[ 5 ]%向甲方支付违约金，及赔偿甲方因此而遭受的经济损失。

**第四条 结算与支付**

4.1 甲方根据附件二所述各阶段里程碑成果要求，对乙方提供的各阶段项目成果进行验收及结算。

4.2双方选择以下支付方式支付货款：：

第一笔款。支付条件： 合同签订完成后 ；支付比例和金额： 合同金额的30% 即含税金额（人民币）大写 贰拾贰万柒仟叁佰零陆元肆角 元，小写￥\_ 227306.4\_\_元 。乙方提供对应金额的票据，要求开具增值税专用发票，税率为 6 ％。达到支付条件并收到乙方发票后，甲方于 25 个工作日内支付全部款项。

第二笔款。支付条件： 项目完成初验后 ；支付比例和金额： 合同金额的30% 即含税金额（人民币）大写 贰拾贰万柒仟叁佰零陆元肆角 元，小写￥\_ 227306.4\_\_元 。乙方提供对应金额的票据，要求开具增值税专用发票，税率为 6 ％。达到支付条件并收到乙方发票后，甲方于 25 个工作日内支付全部款项。

第三笔款。支付条件： 项目完成终验后 支付比例和金额：

乙方提供项目实施费用总金额40%，即含税金额（人民币）大写 叁拾万叁仟零柒佰伍拾贰元贰角，小写￥ 303075.2 元的增值税专用发票，税率为 6 ％，达到支付条件并收到乙方发票后，甲方于 25 个工作日内支付35%，即含税金额（人民币）大写 贰拾陆万伍仟壹佰玖拾元捌角 ，小写￥ 265190.8 元作为项目总体验收款。

第四笔款。支付条件：项目验收后一年免费质保期结束后，乙方按要求提供有关材料（参照里程碑交付文档要求），经甲方验收通过；支付比例和金额：支付项目质保款5%，即含税金额（人民币）大写 叁万柒仟捌佰捌拾肆元肆角元，小写￥37884.4元 元。甲方于 25 个工作日内支付该款项。

**第五条 风险责任的承担**

5.1在履行本合同的过程中，确因在现有水平和条件下难以克服的技术困难，导致研究开发部分或全部失败所造成的损失，风险责任由＿双方另行商定＿＿＿承担。

5.2 本项目风险责任确认的方式为： 参照本合同通用条款第四条。

**第六条 技术指导和培训**

6.1乙方在项目实施过程中以及在向甲方交付研究开发成果后，应根据甲方的请求，为甲方指定的人员提供技术指导和培训，提供与使用该研究开发成果相关的技术服务。

6.2技术服务和指导的内容如下：

包括但不限于软件平台维护、应用开发、应用使用等内容，确保知识转移到位，达到用户可自行完成前台操作的程度。

6.3技术服务和指导的时间、地点和方式：

本项目涉及赴各下属卷烟厂（广州、韶关、梅州、湛江）开展现场培训的情况。

**第七条 甲方权利与义务**

7.1 甲方应向乙方提供该项目的必需文件、资料与信息。

7.2甲方应按合同约定及时支付款项给乙方。

**第八条 乙方权利与义务**

8.1乙方应保证其具有履行本合同的合法资质及履行本合同标的的充分能力，并按照本合同的规定完成本合同项下工作。

8.2乙方需安排相关人员专门对接本项目，提供相应服务。

8.3 甲方按照本合同向乙方提供的文件、资料与信息仅供乙方履行本合同项下的任务之用，乙方应承担严格的保密义务。未经甲方事先书面同意，乙方不得复制、留存或向任何第三方披露该等文件、资料与信息，也不得许可第三方使用。

8.5乙方应及时向甲方提供发票，否则，甲方有权拒绝支付应付款项并无需承担逾期付款的违约责任。

8.6 本项目不得分包与转包。

**第九条 违约责任**

9.1 甲方违约处理：

如甲方不准时支付到期应付货款，应从最迟付款日的次日起，每日向乙方支付相当于逾期付款部分总值 0.1 %的款项为违约金。

甲方非因本合同或法律法规规定的理由解除或不履行本合同时，已支付的经费和提供的物资不得收回，并应承担善后处理所发生的直接费用，及赔偿合作方因此而遭受的经济损失。

9.2 乙方违约处理：

9.2.1 乙方非因本合同或法律法规规定的理由解除或不履行合同，或并非因不可抗拒的客观原因（如天灾等）而因主观原因（如可行性研究不周，挪用科研经费，基建、订货、技术措施等不落实）致使本合同无法继续执行时，应按照甲方的要求部分或全部退还甲方已经支付的经费和提供的物资，并按本合同约定经费总额的[ 10 ]%向甲方支付违约金，及赔偿甲方因此而遭受的经济损失，已产生的研究成果归甲方所有。

9.2.2如乙方未能按照本合同所规定的时间和要求完成其开发任务，应按照甲方的要求部分或全部退还甲方已经支付的经费和提供的物资，并按本合同约定经费总额的[ 1 ]%向甲方支付违约金，并赔偿甲方因此而遭受的经济损失，已产生的研究成果归甲方所有。

9.2.3若因乙方工作人员的过错（包括故意和过失）导致甲方发生人员伤亡或财产损失，乙方应对受损害的相关方承担损害赔偿责任，并赔偿甲方因此所遭受的一切损失（包括但不限于为此所支付的律师费等法律费用和被责令支付的行政罚款）。

9.2.4乙方如违反本合同项下的任何其他义务，应赔偿甲方因其违约行为遭受的损失，包括但不限于为实现索赔而发生的律师费等一切费用支出。

**第十条 合同的变更与解除**

10.1合同执行过程中，乙方如出现以下情况时，甲方有权单方解除合同：

10.1.1如本项目相关技术已经由他人公开，致使本合同的履行没有意义，甲方有权单方解除合同。乙方应退还甲方已支付且未投入实际使用的款项。

**第十一条 合同附件**

本合同附件包括：

《合同附件一：需求说明书》

《合同附件二：项目里程碑计划》

《合同附件三：项目组成员名单》

《合同附件四：培训计划》

《合同附件五：保密协议》

《合同附件六：廉政协议》

本合同附件与正本共同构成完整的合同。

（以下无正文）

（本页无正文，为《IT运维管理平台优化升级项目技术合同》签署页）

甲方：广东中烟工业有限责任公司 乙方：

（盖章） （盖章）

法定代表人/授权代表： 法定代表人/授权代表：

签订日期： 年 月 日 签订日期： 年 月 日

**合同附件一 需求说明书**

广东中烟IT运维管理平台优化升级项目建设内容

# 1 项目背景

随着广东中烟信息化建设的不断深入，网络基础设施，服务器、存储、客户端等硬件平台，烟草各种应用系统、数据库、应用服务器、中间件等软件平台日益复杂，服务的用户越来越多，数据、应用、门户的整合工作为运维管理工作提出了更高的要求。为了保证各个应用系统安全顺畅地运行，为用户提供良好的服务，及时解决出现的问题和故障，广东中烟信息中心于2011年12月启动了IT运维体系建设项目建设了综合运维管理平台，建立完备的IT服务制度、组织、流程及1906服务台，实现IT运维从粗放和分散型管理，逐步过渡到规范化、标准化、精细化和主动式IT服务管理，提高了IT运维效率，使公司总部和各生产厂人员能基于一个平台开展运维工作，系统运行平稳。

自2011年12月以来，根据广东中烟IT运维体系建设项目整体建设计划，项目已经完成内容包括：

1. 实现ITIL运维管理的核心流程，在公司总部和卷烟厂主要提供的服务内容包括：服务台、服务目录、事件管理、问题管理、配置管理和知识管理。
2. 完成服务台角色的创建，规范各类服务的用户接口，构建用户和IT部门沟通桥梁；建立服务目录，理清IT服务清单；
3. 事件管理流程，实现对运维过程事件处理的全过程进行跟踪和监督；
4. 问题管理流程，实现对事件根本原因的记录，避免事件再次发生；
5. 建立配置管理流程，系统收集了IT环境中所有配置项（硬件、软件等）的信息以及配置项之间的关系，记录到配置管理数据库中，为事件管理、问题管理、变更管理和发布管理提供详细的配置信息；
6. 建立知识管理流程，归纳整理运维工作中所遇到的问题，将成熟的解决方案录入到知识库，建立广东中烟IT运维的知识库，从而在今后工作中快速解决问题。
7. 信息化文档管理模块，存放广东中烟信息化活动过程中产生的各种类型文档。

伴随公司业务的快速发展，近年来广东中烟在信息化建设及信息化运维方面投入了大量资源， 但是由于1906服务台坐席容量授权目前已经全部用完，新的应用系统维护无法接入到服务台，现有平台流程设置过于复杂，部分功能还不完善，比如不能有效对运维文档进行管理，形成文档管理中心。为适应新的技术趋势和行业最佳管理实践，满足各业务系统的运维支持，进一步提升运维服务满意度，根据实际的业务场景，需要在现有运维平台基础上对服务流程子系统进行整体升级，进一步扩充IT运维呼叫中心相关的坐席容量。同时，对现有的IVR流程、以及其他辅助管理流程作进一步丰富和优化，以满足不断增长的信息化运维管理要求。

# 2 项目建设原则

项目建设要遵循以下原则：

1. 统一性：项目建设应符合行业和公司信息化发展规划的总体要求，遵循行业统一平台技术架构。
2. 先进性：项目建设应充分体现先进的管理思想和理念，采用先进的、成熟的且可持续发展的技术方法，可根据业务的变化随之做出调整，从而适应广东中烟业务的持续变化发展。
3. 规范性：项目建设应遵循行业已经和即将发布的各类信息化标准；同时在行业信息化标准体系框架内，结合本系统建设情况，进一步制订和完善相关的各类数据、技术、应用标准和管理规范。
4. 开放性：项目建设要采用具有开放、灵活、符合主流标准的技术架构，适应多种数据交互方式，能够广东中烟现有的、在建的、将建的各相关应用系统进行有效的数据集成整合，实现跨技术平台的数据集成。
5. 安全性：加强系统安全防护，按照《烟草行业信息安全等级保护管理规定》（国烟办综〔2014〕103号）和《烟草行业信息网络安全管理规定》（国烟办综〔2011〕438号），根据广东中烟确定的系统安全等级，明确项目的安全保护方案。

# 3项目总体目标

为满足各业务系统的运维支持，进一步提升运维服务满意度，根据实际的业务场景，需要对现有运维平台的服务流程子系统进行整体升级，进一步扩充IT运维呼叫中心相关的坐席容量。同时，对现有的IVR流程、以及其他辅助管理流程作进一步丰富和优化，以满足不断增长的信息化运维管理要求。具体目标体现在以下方面：

1. 通过对现有服务流程子系统进行整体替换升级，全面优化技术架构、优化流程设置、提高系统易用度和数据可视化程度，提高系统使用效率。
2. 通过对服务台呼叫中心坐席数量的扩充及IVR流程的调整，满足多个业务系统纳入IT运维服务管理平台的服务管理要求，并适应未来广东中烟用户的集中接入量需求。
3. 通过系统梳理，进一步捋顺用户各类事务申请相关入口和流程，统一外部业务用户的接入，丰富接入渠道;实现和OA办公系统申请的清晰分工和平滑衔接，真正实现服务台的集中一站式服务受理中心。
4. 通过引入完善的信息化文档管理功能，实现各类信息化文档的统一管理，便于查询和调阅。实现信息安全相关制度管理表单的线上电子化填报。
5. 通过强化对服务台各类数据的自动化分析，识别服务瓶颈，提供改进建议，对外提升服务质量和满意度，对内做到外协工程师和供应商工作的可量化、可视化、可优化。

# 4.项目需求说明

通过对现有服务台及综合运维系统现状的分析，基于运维管理规范性管理的需要，我们认为主要应从以下方面开展系统优化升级：

4.1服务流程子系统整体升级

通过详细的调研，结合行业内其他单位及行业外的IT运维管理流程最佳实践，同时对比现有的运维软件产品，选择最符合广东中烟实际情况的IT服务流程管理软件，对现有流程系统进行整体的替换升级，主要包括两方面内容：

一是对系统整体扩展性、易用性、可视化等方面的提升，符合当前的技术趋势、提升用户体验效果、便捷性，同时能够输出丰富的运维工作绩效分析，支持丰富的大屏幕展示、灵活的任务视图。

二是对系统整体功能的支撑，能够满足前期项目的各种管理流程，实现数据的平滑迁移。同时在原有功能设计基础上，对不符合实际工作需求之处进行全面优化改进。

三是全面加强对外协厂商的管理，提供完善的人员准入、退出、授权等管理过程，提供对供应商日常工作的详细分析和统计。

4.2整合运维服务入口

目前广东中烟信息化服务的接入主要包括1906热线、OA办公系统以及其他即时通讯手段。在本次项目中计划对各类接入渠道进行统一的梳理，实现更加清晰的服务接入机制，提高快捷性和信息互通能力；

在前期项目中，已经通过与OA系统的初步对接，实现了互通功能。随着时间推移及最近两年信息化业务的变化，需要对用户申请类事务的入口进行进一步优化，解决目前服务台和OA入口平滑衔接的问题。

提供基于WEB页面申报入口，用户可以通过办公内网接入，支持拍照等方式进行问题咨询、事件申报。

实际实施过程中，应通过详细的调研分析，对目前的各类事件申请进行整体分析，进行明确的入口界定，在新的流程系统中进行实现，达到用户的无障碍申请和顺畅流转。

4.3服务台数据自动分析

服务台在长期的运行过程中积累了大量的有价值数据，很大程度上反映了整个信息化的运作情况，目前系统对此部分的数据分析比较欠缺，主要依靠每个月/季度的人工统计，时效不足，数据的利用度也不够。

因此本次项目计划实现对服务台数据的自动化分析，对呼入数量、呼入来源、呼入时长、未接来电情况等进行多维度的自动分析，提供丰富的报告和大屏展示，通过分析掌握服务台的资源调度规律，便于更好的优化服务台资源调度，提高业务用户的服务满意度。

4.4信息化文档管理

信息化服务过程中，会产生各种各样的文档，例如信息化合同、技术方案、技术文件、培训资料、规格规范、文件指引等，传统的文档维护、查询、共享手段便捷性不足，效率较低。

因此本次项目中我们计划引入统一的信息化文档管理模块，通过此模块主要实现以下功能：

1. 实现对文档分类的集中管理，提供多种管理视角，基于部门结构、基于项目、基于应用系统、基于服务商等多种维度的分类管理；
2. 实现便捷的文档入库功能，能够对文档进行摘要、上传、编辑等功能；
3. 支持主流的办公文档格式及多媒体文件格式；
4. 支持文档的版本化管理，提供完善的文档备份机制，确保文档存储的安全性；
5. 实现便捷的文档查阅功能，除传统的下载查阅方式之外，系统应提供实时高效的web在线阅览功能；
6. 支持文档与事件管理等流程的关联引用；支持文档的外链分享功能，支持提取码及超时机制，提高文件传递效率；
7. 提供互动机制，支持对文档的备注、评价等互动功能。
8. 支持文件的读写权限分离管理。
9. 实现强大的文件检索能力，支持全文检索(搜素引擎方式)、标题/关键字检索。

4.5信息化内容汇总

伴随信息安全，项目预算管理要求的强化，日常工作中信息安全、项目预算类事务越来越多，例如：安全基线整理、安全检查、等保评估，预算申报，跟踪，执行等，目前此方面的工作主要通过离线的电子、纸质文档进行，实际执行的效率和质量较低；

因此在本次项目中，将对这方面工作进行全面的线上电子化管理，实现任务的自动派发、流转、归集、提报，实现各种表单的电子化。

在实际实施中将结合信息安全、项目预算管理要求，进行详细调研、合理设计。

4.6服务台坐席数量扩容

目前，广东中烟呼叫中心子系统容量为20个，已全部在使用，具体使用分布情况为：

|  |  |
| --- | --- |
| 区域 | 数量（个） |
| 公司本部 | 10 |
| 广州卷烟厂 | 4 |
| 韶关卷烟厂 | 2 |
| 梅州卷烟厂 | 2 |
| 湛江卷烟厂 | 2 |

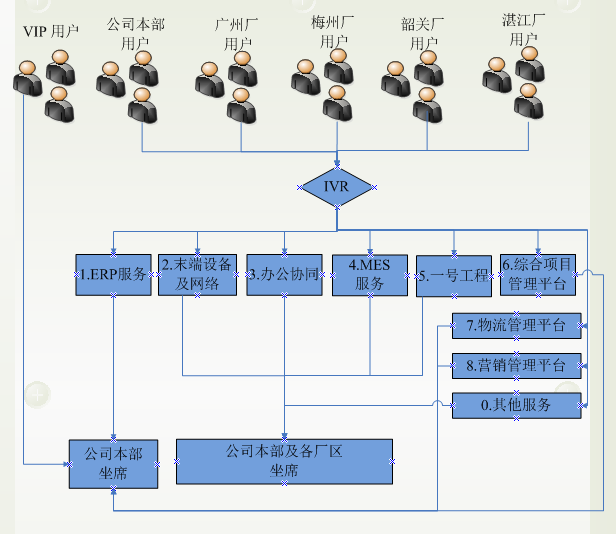
依据目前系统建设及后续用户接入情况，建议新增至26个固定坐席及相关软件授权，满足后续新增系统对于服务台容量的扩充需求。扩容的资源清单如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 资源名称 | 数量 | 备注 |
| IVR及坐席授权扩容 | 6个 |  |
| 录音服务授权扩容 | 6个 |  |
| AVAYA软件扩容  （满足6坐席） | 1个 |  |

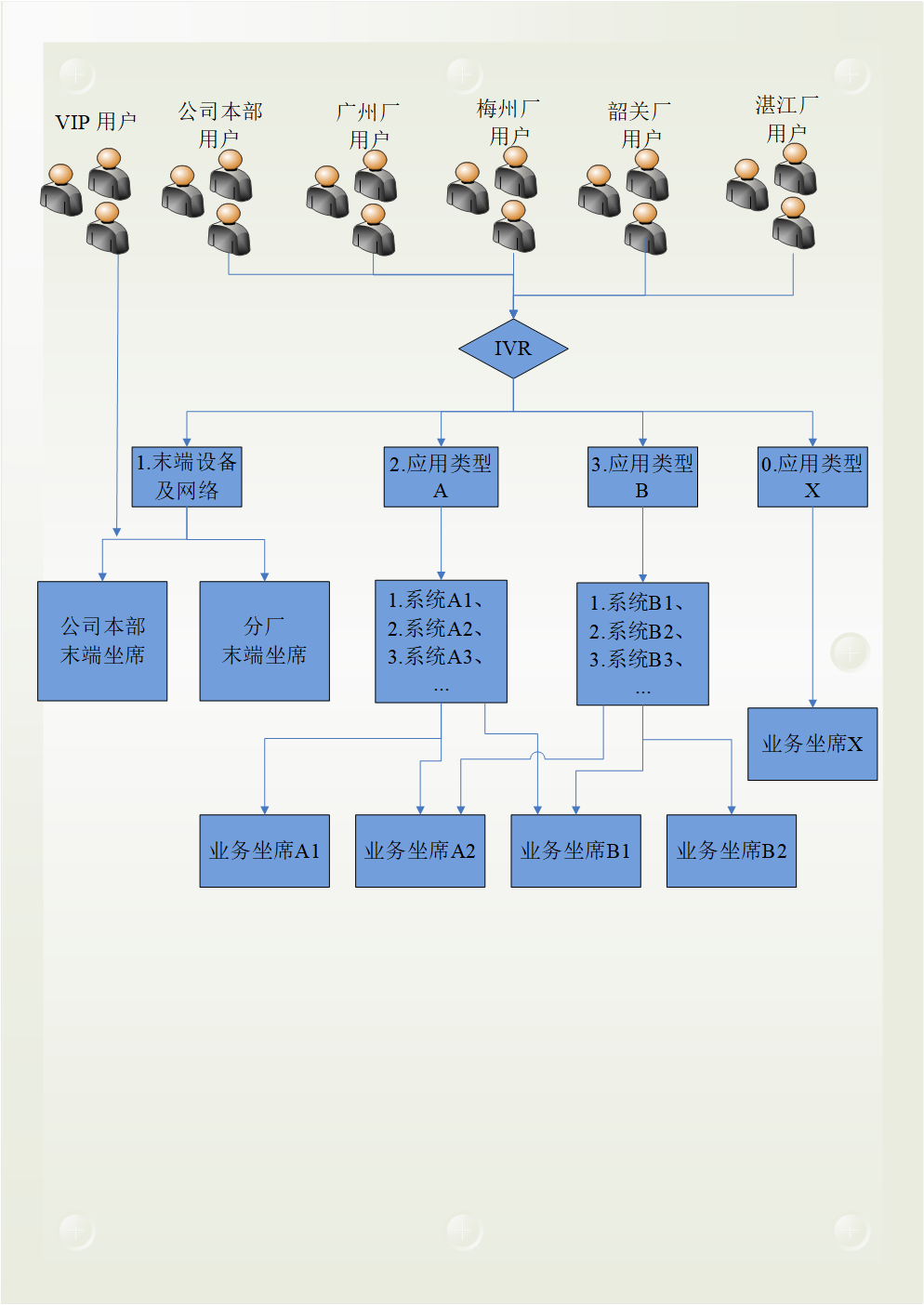
4.7服务台IVR流程调整

目前，IT运维服务平台400服务电话语音路由第一级按键选择已经使用了0-8共9个数字按键，现在只剩下按键9可以扩展一个业务系统的语音路由，现有语音路由对于新增的业务系统运维支持有限，需要对IVR流程做相应的调整，已满足后续多个业务系统纳入IT运维服务台IVR语音路由的需求，同时在现有现有运维的基础上增加远程运维的系统支持入口。通过呼叫中心IVR流程的梳理及调整，对外进一步统一信息化运维服务入口，将更多的业务系统纳入IT运维呼叫中心子系统，让IT用户能够通过集中统一的服务窗口进行各种业务的IT咨询、问题申报和解决。

IVR流程调整前示例图如下所示：



IVR流程调整后示例图如下所示：



4.8系统安全需求

为保证软件系统在安全性方面能够满足国家、行业对广东中烟的要求，在软件开发实施过程中，乙方应保证以《烟草行业网络安全检查自查自评办法》、《烟草行业信息安全基线管理技术规范》中相关要求为安全建设标准（以上标准要求将作为软件系统验收的有效组成部分），符合但不限于以下内容要求：

1、软件授权用户账号应采用行业数字证书等“双因子方式”进行身份认证，用户登录密码复杂度符合行业检测和强制性要求。

2、应提供访问控制功能，具有限制用户访问系统功能、业务信息等权限。

3、该软件在收集个人信息时，应向所有被收集个人信息的社会用户明示收集、使用其个人信息的目的、方式和范围、并经被收集者同意确认，以上过程需有独立页面或明确标识且能被审计查询。

4、该软件应对存储的零售户、消费者个人等信息采取加密措施。

5、应具有防止SQL注入、用户输入脚本过滤、Cookie管理、信息泄露等常见威胁的功能。

6、乙方保证在其交付的软件中，不包含任何以下的部分：“后门”（Black Door）；时间炸弹（Time Bomb）；自动根据时间的控制而停止系统运行的功能（不包括甲方因为技术支持的需要而授权的设计）；没有计算机病毒（Virus）：特洛伊木马（Trojan horse）、蠕虫（Worm）、或其它的允许非法对系统进行访问（包括删除，关闭等）的功能。

## 4.8项目培训要求

乙方应在开发前、开发阶段和开发完成后提供免费现场培训及集中的技术培训，对用户和管理员进行培训，培训内容必须充分考虑到广东中烟现有系统管理人员实际水平，提出详细的培训方案,使其培训后能够独立地对系统进行操作、管理、维护。

## 4.9系统运维服务要求

（1）运维期要求

质保运维期以系统总验收通过之日起算，乙方须向广东中烟提供一年的质保运维期。

（2）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。

（3）运维人员要求

在质保运维期间，乙方须派至少1名工作人员负责实施运维管理，运维人员均需至少有2年以上相关工作经历。

（4）运维响应要求

在质保运维期间，乙方须向广东中烟提供全年7×24小时电话支持。在发生故障的时候，现场支持人员在1个小时内无法解决的情况下，要求乙方按照下表的故障级别进行响应：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 故障级别 | 故障描述 | 响应时间 |
| 一级 | 属于紧急问题，现象为：系统故障导致业务停止或发生数据丢失，严重影响正常业务运作。 | 技术工程师3小时内到达故障现场。 |
| 二级 | 属于严重问题，现象为：系统性能下降但不影响正常业务运作。 | 技术工程师6小时内到达故障现场。 |
| 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，但出现系统报错存在较大隐患。 | 技术工程师24小时内到达故障现场。 |
| 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。 | 技术工程师可以先通过电话或远程协助沟通，如有必要根据用户需求约定时间上门现场沟通、服务。 |

**合同附件二 项目里程碑计划**

项目总体分为两个里程碑工作进度，分别如下：

1. **第一阶段、需求调研、系统总体设计及功能开发实施完成**
   * 1. 任务与目标:本阶段需要在合同签订后，完成项目启动与准备、需求调研及分析、系统设计与规划、基础平台部署，并完成IT运维管理平台优化功能的实现等工作。
     2. 验收标准以甲方《需求说明书》为准。
     3. 测试和测试用例
     4. 阶段性交付：《系统需求说明书》，《系统测试报告》，《培训确认报告》，《系统使用说明书》，《系统管理员手册》，《系统上线应预案》，双方对上述文件进行评审和调试和调整。
     5. 阶段性检查的方式与方法

**里程碑：**完成需求调研、收集、整理与汇总工作；最终形成用户确认的《广东中烟IT运维管理平台优化功能的需求说明书》，并以需求说明书为准完成项目所有功能模块成功上线试运行。

交付时间：合同签订后9个月内

交付地点：广东中烟总部办公楼

1. **第二阶段、项目试运行验收阶段**
   * 1. 任务与目标: 按照IT运维管理平台优化功能的业务相关要求和技术标准，完成项目完善工作和试运行及项目总体验收工作。
     2. 验收标准以甲方《需求说明书》为准。
     3. 测试和测试用例
     4. 阶段性交付：系统测试报告，培训确认报告，系统使用说明书，系统管理员手册，系统上线应预案，双方对上述文件进行评审和调试和调整。。
     5. 阶段性检查的方式与方法

**里程碑：**项目正常试运行3个月，完成项目验收所需条件和材料，完成项目验收。

交付时间：合同签订后12个月内

交付地点：广东中烟总部办公楼

备注：每阶段结束时必须设置一个里程碑。服务部分可以添加质保维护阶段等。

**合同附件三 双方项目组成员**

甲方项目成员：

姓 名： 尹庆君

职 责： 负责项目跟进

乙方项目成员：

姓 名： 王琪

身份证： 130982198304028416

职 责： 项目总监，负责项目风险及质量把控

姓 名： 宁建中

身份证： 430281198612217370

职 责： 项目经理，负责项目整体执行，需求分析

姓 名： 张超

身份证： 370882198203051210

职 责： 架构师，负责技术选型/攻关

姓 名： 王文强

身份证： 33022619920410703X

职 责： 开发工程师

姓 名： 颜彬彬

身份证： 330227199206014255

职 责： 开发工程师

姓 名： 胡圣杰

身份证： 331082199702282333

职 责： 开发工程师

姓 名： 冯月燕

身份证： 440602197506030928

职 责： 现场工程师，协助需求调研，测试

**合同附件四 培训**

乙方免费提供现场培训及集中的技术培训，对用户和管理员进行培训，使其培训后能够独立地对系统进行操作、管理、维护，并负责提供培训人员实际操作培训产品和资料。

乙方在指定培训内容时，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。

（1）乙方自系统安装、测试、实施至最终验收合格后的免费服务保修期内，为广东中烟技术人员进行有关系统安装、调试、维护、操作、优化等方面的技术培训，直至能熟练独立操作。

现场培训：现场实施期间，由乙方技术人员为广东中烟技术人员、操作人员详细培训实施和操作细节。

（2）乙方派出的培训教员非常熟悉本系统的所有技术特点和功能要素并具备丰富的教学经验。所有的培训教员用中文授课,除非有其它的协议规定。乙方为所有被培训人员提供培训用文字资料和讲义等相关用品，所有的资料是中文书写。

（3）培训内容与课程

A、为了更好地加强信息化建设，乙方现场对广东中烟技术人员（包括系统管理员等）进行培训，重点培训系统的安装、配置和优化方面的技术，使他们能够独立地管理、维护和配置整个系统。

B、为了进一步提高广东中烟操作人员的操作能力和知识水平，乙方在系统上线运行后，根据广东中烟安排，系统性的组织系统操作类培训，使用户能够熟练操作本系统。

C、具体课程和学时由双方另行确定。受训具体人员及数量由广东中烟确定。

**合同附件五 保密协议**

**保 密 协 议**

**项目名称（合同号）**：IT运维管理平台优化升级项目技术开发合同 (合同编号：2019440000340042 ）

**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：北京市海淀区永泰中路25号A座2层202室 邮编：

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IT运维管理平台优化升级项目合同》的附件共同遵守，与《广东中烟工业有限责任公司IT运维管理平台优化升级项目合同》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 | 王琪 | 130982198304028416 |
| 2 | 宁建中 | 430281198612217370 |
| 3 | 张超 | 370882198203051210 |
| 4 | 王文强 | 362424198609120014 |
| 5 | 颜彬彬 | 330227199206014255 |
| 6 | 胡圣杰 | 331082199702282333 |
| 7 | 冯月燕 | 440602197506030928 |

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IT运维管理平台优化升级项目合同》；

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。

**合同附件六 廉政协议**

**工程建设项目廉政协议**

工程项目名称： IT运维管理平台优化升级项目

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 广东中烟IT运维管理平台优化升级项目技术开发合同的附件。

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。