

湖北银行新一代堡垒机建设监控平台配套改造 采购项目开发合同

项目名称：湖北银行新一代堡垒机建设监控平台配套改造采购

甲方：湖北银行股份有限公司

乙方：北京创联致信科技有限公司

甲方合同编号：KJB-RJ-2020-11-03

乙方合同编号：

签署日期：2020年11月

甲方：湖北银行股份有限公司

地址：武汉市武昌区湖北银行大厦

联系人：牛源

电话：13007187759

传真：

邮箱：

邮政编码：430000

乙方：北京创联致信科技有限公司

地址：北京市朝阳区大屯北路 312 号金泉时代广场 1 号楼 908（大屯里 317 号）

联系人：郭建芳

电话：15801385790

传真：

邮箱：

邮政编码：100101

鉴于：

湖北银行希望自供应商乙方处获得特定软件的许可、开发及其他相关实施服务。供应商有能力向湖北银行提供此种软件的许可、开发和其他相关实施服务。因此当事双方同意，供应商应依本合同规定的条款和条件向湖北银行提供软件许可、开发和其他相关实施服务。

双方签订合同如下：

1. 定义

1.1 在本合同中，以下用语具有下列含义：

“验收日”指湖北银行的授权代表书面证明的湖北银行根据本合同条件接受软件之日期。

“验收测试”指附件 4 中列出的验收标准和测试程序。

“合同”指可依据本合同不时予以变更或修改的本软件开发合同，包括其任何附件。

“授权代表”指在本合同附件 8 中规定的、与各方有关的当事人（或书面通知给对方的该当事人的继任人或上级）。

“湖北银行服务供应商”指受雇于湖北银行或与之缔结合同的、为湖北银行第三方客户的利益而提供服务、运营服务或以其他方式对服务进行管理的任何服务供应商、承包商或其

他第三方。

“分包商”指经湖北银行事先同意，作为承担供应商在本合同项下部分义务的分包商，并由供应商对其行为承担连带责任的第三方；

“完成日”指实施方案所指定的软件将依本合同提供、安装和接受的截止日期。

“保密信息”指湖北银行以及湖北银行顾客、客户或供应商的、凭其性质被视为秘密和机密的，并且合同双方期望避免随意披露或被竞争对手使用或被指定为保密的所有专属和保密信息或个人数据，无论商业、财务、技术或是其他方面（无论是以口头、书面、机读或以任何其他格式存在）以及材料（无论是以电子记录、书面还是以其他方式存在），包括但不限于：

直接或间接与湖北银行或供应商的业务有关的信息，包括但不限于商业秘密、专有技术、战略和方案、想法、操作、流程、方法和惯例、市场机会以及业务事务或其（现有的或潜在的）顾客的与以上信息有关的信息；以及

直接或间接与湖北银行服务供应商的方案、意向、专有技术、市场机会以及业务事务或其供应商和（现有的或潜在的）顾客的与以上信息有关的信息；以及

由湖北银行或供应商制作及编制的、与本合同有关的作品、产品和材料，包括但不限于计算机程序、数据、图表、图形、报告、规格、草图、发明和工作文件或无论何种性质的或存放于相关的任何介质上的类似材料；以及

直接或间接源于与本合同有关的研讨或磋商的任何信息，以及由湖北银行或供应商基于为本合同所做任何披露或源于该披露制作的所有副本、笔记、记录和所有相关信息（以任何格式存在）；以及

由双方达成或由任何一方提议的（无论是否达成一致）、与本合同有关的任何合同中的条款；以及

以任何格式（无论是口头、书面、机读或任何其它形式）提供的、与本合同项下的服务直接或间接相关的信息。

“合同价格”指附件 2 中规定的完成项目和培训及服务的总固定价格。

“数据保护法律”指由某一监管部门或相关政府当局发布的、与个人数据或公司数据隐私、机密及/或保护有关的一切适用法律、法规、政府部门规章和规定以及司法解释。

“可交付项”指附件 1 中确定的可交付项以及供应商为交付符合软件要求的软件所需的任何其他可交付项，包括任何软件的升级、版本、修改、补丁、其它技术、报告、电子表格和类似文件以及对专有技术文件的任何更新、增补或修改。

“文件资料”指软件文件资料和培训文件资料。

“实施方案”指附件 3 所列关于对软件进行许可、开发及其他后续实施工作的方案和时间

表。

“知识产权”指一切在世界上各相关国家受到保护的、现在和将来的版权、专利、商标以及数据库中的装置或权利、发明或商业秘密、专有技术、设计权、图形、贸易和业务名称、域名、服务标志、徽记、产品包装或装潢（无论是否注册）以及所有其他知识产权和对上述任何权利的申请（当可以进行此种申请时）。

“许可”指供应商在本合同项下应授予的许可或供应商应获得的关于软件的许可。

“维护合同”（如有）指湖北银行和供应商的授权代表签署的、以湖北银行的软件维护和支持的标准条款条件为基础的合同。

“修改单”指需要变更（定义见第 15 条）时，根据第 15 条规定填写的表单，其格式为附件 6 第 2 部分所列明的格式。

“个人数据”指直接或间接与某一有生命个体相关的任何数据；

可使个体身份直接或间接得以确定的任何数据；以及其格式可使数据的进入或处理得以实现的任何数据，以及，在数据保护法律适用于与某一法人实体相关的数据或信息的范围内，个人数据应包括此种数据或信息。

“场所”指附件 1 规定的软件应被交付和安装的各自的一个或多个场所，或湖北银行可能不时要求的其他此类场所。

“项目”指双方在软件验收日之前（包括软件验收日）对于本合同规定之义务的履行。

“项目经理”指在附件 8 规定的项目经理，或一方书面通知对方的该项目经理的继任人或上级。

“监管部门”指与湖北银行有关的任何机构（包括但不限于任何中央银行、政府部门或机构、或世界各地的其他权利机构），该机构负有对银行及其他金融机构，包括湖北银行及湖北银行的任何分支机构或代表处，进行总体上监督及/或管理的职责。

“软件”指附件 1 规定的软件、工具、代码及有关文档。

“软件文件资料”指供应商在将软件交付给湖北银行之日，依其标准格式制成的关于软件的文件资料。

“软件要求”指关于软件功能和性能的书面声明和附件 1 所列的湖北银行的其他要求。

“源材料”指与软件有关的、无论是以视读还是机读形式存在的所有材料和文件，可使一个拥有合理技能的程序员了解、维护、修改和增强发生问题之软件，而无须请教其他人或查看文件，其包括但不限于此种计算机软件的源代码目录以及所有正常可以获得的程序员注解。

“职员”指由任何一方聘用的与本合同有关的任何职员（包括但不限于该方雇员、顾问及

任何代理人和分包商)。

“培训文件资料”指将由供应商依附件 1 列明的培训计划提供的关于培训的文件。

“使用”指安装、存取、载入、储存、拷贝、传输和运行(包括但不限于为测试、灾难性恢复和备份目的)以及以任何其他方式进行的使用,但此种使用应未被本合同明确禁止。

“工作”指根据本合同,供应商在软件验收日之前(包括软件验收日)应当进行或完成的工作。

“工作日”指湖北银行的开门营业日,不包括周六、日。

“工作时间”指湖北银行工作时间。

2. 解释

2.1 条款标题仅为参阅便利而设,其不作为本合同条款的一部分或影响到本合同条款的含义、解释或构成。

2.2 对任何法律、法规、规章、行政决定或命令、司法解释的提及应被视作包括对经随时修改、扩展、重新立法或汇编后的法律、法规、规章、行政决定或命令、司法解释,以及依据其制定的所有行政、立法性文件、指令和规定。

3. 优先次序

3.1 本合同附件是本合同的一部分,与本合同正文具有同等效力。如本合同正文与附件的任何条款发生冲突或有不一致之处,则本合同正文中的条款效力优于各附件中的条款。

3.2 如本合同的各个附件之间存在冲突,则按照附件所列顺序解决。

3.3 如本合同、附件与投标文件之间存在冲突,则优先适用本合同、附件。

4. 期限

4.1 本合同自双方授权代表签字和加盖公章之日(“生效日”)起生效。

4.2 本合同项下供应商为完成本项目提供给湖北银行使用的软件,授权湖北银行无限期免费许可使用,供应商完成本项目产生的软件成果,自供应商交付正式软件成果之日起知识产权包括但不限于专利权、著作权、商标专用权、软件源代码等均归湖北银行所有。

4.3 本合同软件开发实施期限见本合同其他条款或附件相关约定。

5. 软件交付、安装和实施

5.1 供应商应将附件 1 所列内容交付到湖北银行指定的场所。

5.2 供应商应向湖北银行提供符合湖北银行要求的,切实可行的技术转移方案。

5.3 供应商应提供实施服务和履行第 5 条的全部规定,履行本合同规定的义务所需的所有其他

服务，并根据实施方案和本合同条款提供经安装、测试、实施和接受的软件。

- 5.4 供应商应根据实施方案和本合同条款完成全部工作。
- 5.5 用来提供软件、软件文件资料和可交付项的介质（见附件 1）的风险和所有权、知识产权自试运行期满且交付之日起转移至湖北银行。
- 5.6 供应商允许湖北银行以及它的雇员拷贝软件、软件文件资料和可交付项，包括电脑程序、附件、升级、补丁、文档、工具、任何相关程序、附属材料和代码，用于实施及提供防备操作失败或数据丢失目的的备份。
- 5.7 供应商为本合同之目的应遵照中华人民共和国的适用法律、法规，包括但不限于任何登记或备案要求（如适用），负责将软件进口到中华人民共和国，并办理清关及其他相关手续。

6. 软件许可

- 6.1 供应商在此授予或确保授予湖北银行以及它的雇员一种非独占性的、世界范围内的、不可撤销的、使用供应商提供给湖北银行的软件及软件文件资料（在其版权及任何其他知识产权的整个期限内）的许可，本许可授权允许湖北银行以及它的雇员在湖北银行以及它的雇员指定的系统、地点使用软件及软件文件资料。
- 6.2 供应商在此授予或确保授予湖北银行以及它的雇员一种非独占性的、世界范围内的、不可撤销的、使用依据本合同或维护合同的规定已提供给或将要提供给湖北银行以及它的雇员的、且未包含在上述第 6.1 条规定范围之内的一切作品、材料、升级、增强、新版本、新发布、补丁及项目（如有）（下称“软件材料”）（在其版权及任何其他知识产权的整个期限内）的许可。
- 6.3 湖北银行有权在本合同允许的范围内允许湖北银行服务供应商及客户使用软件、软件文件资料以及软件材料。
- 6.4 许可应于本合同生效日开始，许可期限依据本合同的相关条款来确定。
- 6.5 供应商应自己承担全部费用负责获得所有许可湖北银行和湖北银行服务提供商使用软件所必需的第三方的许可或同意。
- 6.6 供应商向湖北银行提供全部源代码，并授权湖北银行修改源程序代码，进行系统程序变更，该授权长期合法有效。

7. 知识产权

- 7.1 乙方保证其提供的产品不侵犯任何第三方的知识产权，没有任何知识产权纠纷或违反乙方对任何第三方承担的其他义务和责任（包括但不限于违反非竞争义务或超越代理权进行代理行为等）。如果任何人甲方使用该合同产品主张权利或索赔，由此给甲方造成的

损失(包括直接损失和间接损失)和责任, 由乙方全部承担。

- 7.2 除非双方以书面形式另有约定, 湖北银行拥有后续实施服务过程中所产生的一切成果的所有权和知识产权, 包括但不限于软件、文件资料、源材料和可交付项等。供应商非经湖北银行书面同意, 不得以任何方式向第三方披露、转让和许可与软件、文件资料和可交付项有关的技术成果、计算机软件、技术诀窍、秘密信息、技术资料 and 文件。除非研发工作需要, 未得到湖北银行的书面许可, 供应商不得以任何方式商业性地利用上述资料和技术。
- 7.3 湖北银行以及它的职员根据供应商所许可的软件和/或交付的可交付项所自行实施的任何产品的全部权利、所有权或权益, 包括但不限于知识产权, 应归湖北银行所有。

8. 知识产权赔偿

- 8.1 尽管本合同中有所规定, 对于湖北银行及/或湖北银行服务供应商所遭受的一切损失、损害赔偿、索赔、要求、诉讼、费用(包括律师费)、收费、支出以及任何性质的债务, 如其直接或间接源于由供应商依据本合同提供给湖北银行及/或湖北银行服务供应商的任何材料(包括软件和可交付项)或与之相关, 而此种材料中又包含其任何知识产权或专属权利属于任何第三方的材料, 或其直接或间接源于湖北银行及/或湖北银行服务供应商对供应商依据本合同制造或提供的软件、软件文件资料和其他规格、信息、货物、服务或材料的占有或使用侵犯了任何第三方的知识产权(无论何时及如何发生), 则供应商应使湖北银行得到充分及有效的赔偿(“知识产权侵权行为”)。
- 8.2 湖北银行有权自主决定是否就因任何知识产权侵权行为提起的任何主张或诉讼为供应商提供辩护(但在任何时候不应为提供辩护承担责任)或以其他方式试图解决上述主张或诉讼, 除非供应商已就湖北银行因此种辩护行为所可能遭受的任何费用或责任向湖北银行提供了合理的、足额的清偿担保。
- 8.3 如有任何知识产权侵权行为发生, 供应商经湖北银行选择应确保湖北银行有权继续免费使用该侵权项目或立即对此种侵权项目进行(为使其不再侵权所需的且为湖北银行接受的)变更、修改或调整, 而无须由湖北银行负担任何费用, 且前提是不得减少此种侵权项目的功能或性能, 或对其产生不利影响。
- 8.4 在不影响本条其他规定的前提下, 发生于任何与软件相关的知识产权侵权行为应被视为供应商对本合同的重大违反, 湖北银行有权立即终止本合同并向供应商收取违约金和赔偿金, 且供应商无权就本合同的此种终止向湖北银行收取任何违约金和赔偿金。
- 8.5 供应商已合法获得使用这些由供应商提供给湖北银行的软件、可交付项和其它所有项目所必备的涉及任何第三方的知识产权或其它权利或利益的全部许可或授权, 并且许可或授权费用已经包括在本合同总价中。如果在签署本合同之前供应商尚未取得该等许可或并未将使用软件产品所需的任何第三方许可告知湖北银行, 供应商应自费负责在湖北银行

规定的时间内获取该等第三方许可或授权。

9. 软件测试

- 9.1 一旦完成所有软件的开发及其他实施服务和交付安装及配置，供应商应书面通知湖北银行前述事项已准备好进行验收测试，湖北银行应尽合理努力实施关于软件的验收测试，以确保软件的每一和所有部分皆已适当安装并符合软件要求。
- 9.2 如果软件全部或部分未能通过验收测试（或任何重做的验收测试）或其依照软件要求无法运行且无法达到软件要求及/或软件文件资料不能全部和准确以合理详细描述软件的运行、特点和功能（以上情况统称“验收失败”），则湖北银行可以经书面通知供应商后自行选择：
- 9.2.1 在不影响湖北银行享有的其他权利和救济的前提下，要求供应商对验收失败进行补救，并确定一个新日期以便依据同样条款条件对软件进行进一步的测试，但湖北银行因实施该测试可能发生的全部费用应由供应商偿付。如果软件仍未能通过进一步的测试，湖北银行有权依据下文 9.2.2 款或 9.2.3 款之规定处理；或
- 9.2.2 依其自主裁量权有条件地接受软件或其任何部分。接受条件应由湖北银行合理确定。如果双方就此达成书面一致，则有条件接受应构成对软件或其相关部分的接受，前提是，所有相关接受条件均已在湖北银行规定的期限内得到满足；或
- 9.2.3 在不影响湖北银行享有的其他权利和救济的前提下，如果软件的任何部分验收失败，拒收全部或部分软件。整个软件一经拒收，本合同即自动终止。在拒收整个或部分软件的情况下，湖北银行无义务或责任就已被拒收的软件或其任何部分支付进一步的款项，并且当整个软件被拒收时，供应商应将湖北银行已在本合同项下支付的所有款项立即退还给湖北银行，或当部分软件被拒收时供应商应与被拒收部分软件有关的所有款项立即退还给湖北银行，且湖北银行有权要求供应商承担违约责任。
- 9.3 双方应相互合作并向对方提供各自在测试软件的过程中随时可能合理要求的所有协助和意见。

10. 验收报告

- 10.1 为湖北银行软件实施验收之目的，供应商应根据湖北银行的要求，按照附件 4 规定的时间、形式和内容提供验收报告。
- 10.2 供应商完成许可软件开发及其他相关实施服务全部工作后，湖北银行应进行验收，验收合格后，应签署供应商提供的验收报告（附件 4），湖北银行签署验收报告之日即为软件等相关介质交付之日。

11. 操作手册和培训

- 11.1 湖北银行有权拷贝其为软件运行使用和维护可能所需的软件文件资料及其源材料或其任何部分或摘录，并可以对全部或部分软件文件资料或其拷贝进行修改或改编，或为软件运行使用和维护之目的将全部或部分软件文件资料或其拷贝与任何其他文件资料进行组合。
- 11.2 供应商承诺根据湖北银行的需求制定软件操作手册，并根据附件 1 提及的培训计划向湖北银行的职员提供软件使用培训。

12. 软件维护

按湖北银行要求根据附件 3 实施方案，供应商应：

- 12.1 不单独签订维护合同，但供应商承诺：供应商严格按照附件 3 维护服务水准履行免费维护义务，免费维护期 3 年，所有与履行维护承诺的相关费用由其自行承担，包括但不限于现有功能优化、软件升级、人工费用等费用。免费维护期满后的费用：每年的维护费用不超过合同总价的 8%。

12.2 远程服务

利用 7×24 小时（中文）热线电话、电子邮件、Web 支持、远程接入、巡检安排等方式提供咨询、诊断、分析和排除故障等支持服务。系统供货后，供应商应指定责任工程师，并保证 24 小时响应。

12.3 现场服务

经双方共同协商后，确需供应商提供现场服务的情况下，供应商负责调配。

符合要求的人员前往湖北银行指定地点提供支持维护服务，完成维护工作后，出具维护报告及常见问题分析报告。

12.4 紧急技术支持服务

主要适用于重大系统事故和远程技术服务无法解决的系统问题，现场紧急服务的响应时间为对生产系统的故障解决，供应商的工程师应在 1 小时内给予响应，需要进行现场维护的，1 日内到达现场进行故障诊断和解决；对开发和测试系统的故障解决，供应商的工程师应在 2 日内到达现场进行故障诊断和解决。

12.5 定期巡检、维护和健康检查

根据湖北银行需要，提供健康检查和维修服务。提供季度生产现场巡检制度并预先提供巡检计划，提供季度系统维护和健康检查服务并在维护和服务之后提供相关书面报告。

12.6 补丁程序和技术文档保证

及时提供发布的补丁程序。所有相关补丁程序和技术文档必须在正式发布一周之内通过邮寄和电子邮件的方式提供给湖北银行相关技术部门。

12.7 售前、售后服务保证:

12.7.1 售前支持

- (1) 提供若干案例现场参观考察。
- (2) 提供系统关键模块的试用和测试。

12.7.2 售后服务

供应商须向湖北银行提供系统的源程序、可执行程序、开发计划进度表、风险管理方案、总体设计文档、详细设计文档、集成测试计划、培训资料、系统技术手册、用户使用手册、管理员维护手册等相关技术文档。

- (1) 免费维护期内供应商必须对所有软件和系统免费提供定期的预防性维护和临时性紧急维修服务。
- (2) 系统上线后, 供应商负责本系统运行后的性能调整工作, 以维护系统的高性能运作。
- (3) 供应商能提供良好的平台产品升级, 及后续产品的供应。
- (4) 如果供应商不能按照承诺及时提供相关产品和服务, 湖北银行保留索赔的权利。
- (5) 免费维护期结束后, 供应商有义务在本系统的维护、运行管理和开放方面继续给予用户技术协作和咨询。

12.8 供应商应分别就免费维护期内、免费维护期后提供全面、完整的售后服务方案, 服务方案中请明确列明服务期限、服务方式、服务级别、响应时间、服务收费等情况; 并注明免费维护期到期后的服务费收费方式及标准。

12.9 免费维护期内应保证至少 2 名主导系统建设与开发的技术人员积极响应服务请求, 提供 7×24 小时服务支持。

12.10 在项目实施过程中, 针对关键或重大问题, 应承诺调动全部资源给予支持, 委派专家到现场解决问题, 并不得影响项目的整体进程。

13. 监督

13.1 供应商和湖北银行的项目经理应负责:

13.1.1 在工作持续期间定期组织会议, 会议期间项目经理或其书面指定的任何代表应审查工作进度;

13.1.2 (在遵守第 22 条规定的有关保密条款的前提下) 提供供应商和/或湖北银行(视具体情况) 为履行其各自在本合同项下的职责或本合同另行合理要求而需要的所有信息和文件。

13.2 不论在任何情况下, 供应商都应服从湖北银行的项目管理和实施安排。供应商同意遵守湖北银行的项目管理标准和湖北银行不时通知供应商的适用的行为准则。

14. 职员

- 14.1 工作应仅由供应商的职员履行。所有此类雇员和顾问应经过适当培训，能胜任工作，随时受到全面监督，并拥有履行工作所需的适当技能和经验。
- 14.2 供应商应确保其职员在不时收到通知被要求在实施工作的任何场所遵守湖北银行所执行的所有安全及其它办公方面的程序和规定（包括但不限于健康和安全管理政策）。
- 14.3 为履行本合同规定的工作合理所需，湖北银行应允许供应商职员能够在湖北银行书面同意的工作时间内进入湖北银行任何其它成员的场所，但湖北银行可以拒绝那些不遵守湖北银行场地或安全规则的供应商职员或其他方面可能不适合依本合同为湖北银行进行工作的供应商职员进入场所，或使其离开场所。
- 14.4 若根据湖北银行的合理意见，供应商聘用的用于本项目的任何雇员或顾问在履行个人职责期间有任何行为不当、不能胜任工作或玩忽职守，或者未能遵守本合同的任何规定，或者坚持采取影响到工作的及时、高效交付的任何行为，湖北银行可指示供应商在本合同项下停止继续使用该雇员或顾问，且供应商应立即以湖北银行书面同意的另一个或多个具有同等身份和知识的雇员或顾问替换其雇员或顾问。在任何情况下，湖北银行均不应就此类替换引起的任何责任、损失或损害向供应商或本条提及的任何雇员或顾问承担任何责任，而且对此类雇员或顾问提起的主张、请求或诉讼，供应商应赔偿湖北银行所遭受的全部损失或保证使湖北银行所遭受的全部损失获得赔偿。
- 14.5 供应商担保、陈述并保证，如果其职员中的任何人须受到移民管制之约束，则：
- 14.5.1 相关职员拥有进入或滞留于服务提供所在国并从事实施服务的有效且持久居留许可或签证；
- 14.5.2 相关职员不受可能影响到供应商履行在本合同项下义务的任何（与其居留许可或签证有关的）条件的约束。

15. 项目变更

- 15.1 在本合同有效期内，如果湖北银行或供应商希望对软件、文件资料、软件要求、验收测试、完成日、可交付项、实施服务、场所、实施方案、工作或本合同有关的其他事项进行变更（以下称“变更”），湖北银行可随时要求，而供应商可随时建议进行此类变更，并提出对于前述变更的修改方案。所有变更皆应遵守附件 6 所列的变更控制程序。
- 15.2 本第 15 条不适用于因供应商不履行或迟延履行本合同规定的义务或供应商违反本合同的任何保证、条件或期限所引起的任何修改、调整或变更；（本条所提及的）所有修改、调整或变更应全部由供应商承担费用，并不得影响供应商履行实施方案的义务。
- 15.3 如果一方认为另一方迟延履行或不履行本合同规定的义务，其应尽快通知另一方，双方应进行会面并协商是否需要变更、变更的后果和是否须发出修改单。
- 15.4 在本合同有效期内，供应商应在附件 1 的项目系统环境基础上，满足相应的性能指标要求。

对于超出对本合同规定的方案、开发、服务、工作等或新增本合同之外的服务内容，则双方应另外签订补充合同，明确新增费用。

16. 收费和付款

- 16.1 除非本合同中另有规定，否则湖北银行应依据附件 2 中规定的付款方式就附件 2 中规定的项目支付费用。
- 16.2 本合同规定的所有收费和支出均包含应缴纳的所有税款，包括但不限于增值税。供应商应负责缴纳依据相关法律和法规向其征收的、与履行本合同有关或与提供服务有关的税款，包括但不限于营业税、企业所得税、进口增值税以及进口税或关税（如适用）。供应商应在收到湖北银行每笔收费之前至少 10 个工作日向湖北银行开具正式等额税务增值税专用发票。提交的所有发票均应清楚地注明湖北银行的合同参考号，并注明由相关项目经理查收。
- 16.3 发票应按湖北银行要求的详细程度逐项列出提供的软件、服务和任何其他产品以及应缴纳的税款，包括但不限于为在中华人民共和国境内及境外提供的服务单独开具发票。任何扣缴税款应依据第 25.3 条的规定支付。
- 16.4 湖北银行有权针对未依据本合同提交的任何发票，或包含有并非依据本合同提供的任何货物或服务的或与之相关的任何发票拒付款项。
- 16.5 湖北银行支付任何款项均不得推定为湖北银行已接受了软件、服务和任何其他产品或其任何部分。
- 16.6 湖北银行有权从某一有效发票项下到期应付的款项中扣除其根据本合同有权扣除的或供应商欠其的任何款项。
- 16.7 当供应商违反其在本合同项下对湖北银行承担的义务时，湖北银行有权中止向供应商支付到期或即将到期的任何款项，以及与供应商所违反义务有关的任何款项或金额。

17. 迟延履行

- 17.1 在遵守按照第 15 条对完成日进行的修改的前提下，供应商应依本合同在完成日或完成日之前提供被安装、实施、测试和接受的软件的每一部分。如果供应商未在与任何阶段和/或软件相关的完成日或完成日之前根据本合同提供，则供应商构成对本合同的实质性违反，在不损害湖北银行享有的其他权利和救济的前提下，此违反使湖北银行有权根据自己的选择（湖北银行和第三方造成的延期要除外）：
 - 17.1.1 提前终止本合同，要求供应商赔偿其遭受的损失；或
 - 17.1.2 从供应商处获得根据附件 2 计算出的损害赔偿。
- 17.2 湖北银行可依照自己的自主裁量权，将其根据第 17.1 条计算出的供应商应赔付的损害赔偿

偿额从其依本合同应付给供应商的款项中扣除，并/或将此赔偿额的全部或部分记入应由供应商赔付的即刻到期债务。

18. 违约责任

18.1 本合同中的任何规定均不得排除或限制供应商在下列情况下应负的责任：

18.1.1 因供应商疏忽（包括供应商的雇员、顾问疏忽）导致的人身伤亡，财产损失；

18.1.2 根据本合同，应对湖北银行做出的任何补偿；

18.1.3 因供应商雇员、顾问、代理人或承包商不诚实，或欺诈性侵权行为，或有意疏忽；

18.1.4 欺诈性错误陈述；以及

18.1.5 依据适用之法律不会被另行限制或排除的责任。

18.2 供应商的违约责任

18.2.1 若由于供应商违反本合同，而导致湖北银行受到任何损失或损害，供应商应当赔偿湖北银行因此而遭受或发生的相应的损失、损害、费用和开支。

18.2.2 如果供应商交付的合同产品无法实现其在本合同中承诺可以实现的功能和性能，则湖北银行可以选择：

18.2.2.1 立即终止本合同，立即终止向供应商支付任何和所有款项，要求供应商返还已经预付给供应商而供应商尚未实施相应工作的任何款项，立即要求供应商将已经订购但尚未交付的合同产品和其他的相关文件、资料、材料和信息提交给湖北银行。对于湖北银行同意接受合同产品，供应商应当保证按本合同规定提供相应的保修服务和维护服务。

18.2.2.2 不终止本合同，要求供应商继续履行合同，但有权向供应商索赔因延迟完成而给湖北银行造成的损失，该等损失应按照第 17 条规定的标准计算，直至为湖北银行接受为止。

18.2.2.3 接受所有合同产品，但有权根据合同产品的具体情况，对合同价款予以扣抵。

18.2.2.4 其他法律允许湖北银行享有的救济措施。

18.2.3 如因供应商交付的产品缺陷，造成湖北银行损失或受到监管部门处罚，供应商应赔偿所有损失金额。

18.2.4 项目经理在项目过程中原则上不得更换，如因特殊原因需要更换，供应商须征得湖北银行的书面同意，否则将处以 2 万元的罚款。项目组其他核心成员在项目过程中如需更换，需征得湖北银行的书面同意，否则视为违约，每更换一人将处以 1 万元的罚款。

18.3 湖北银行的违约责任：湖北银行无故未能按本合同所规定的付款期限按时向供应商付款，自逾期之日起，按每逾期一天支付逾期付款部分金额的千分之一的标准向供应商支付违约金。

18.4 湖北银行有权直接从供应商处收取湖北银行服务供应商因供应商未能履行本合同而遭受的任何损害的赔偿金，或由湖北银行自主决定，要求将此种损害赔偿金直接支付给湖北银行服务供应商。

18.5 按本合同规定应该偿付的违约金、赔偿金及各种经济损失，应当在明确责任后十日内交付给对方，否则按逾期付款处理。

19. 保证和承诺

供应商在此做出附件 5 中规定之陈述、保证、承诺和补救。成交供应商承担本项目所在平台的全部技术风险及由此造成的湖北银行损失。

20. 终止

20.1 如果未经湖北银行事先书面同意，供应商在多数表决控制中（在股东大会上或在董事会会议上）成为某一项接管、合并、收购或其他任何形式的目标，则湖北银行有权立即终止本合同或基于本合同给予供应商的任何许可（但供应商无权就本合同或许可的此种终止收取任何违约金和赔偿金）。

20.2 如有下列一项或多项事件发生，湖北银行有权随时终止本合同，并追究供应商的违约责任：

20.2.1 如果供应商停止营业或进行清算（不包括为善意偿债重组或合并目的进行的自愿清算，其条款已事先获得湖北银行书面批准）或被解散或被拍出；

20.2.2 供应商出现了其他影响或可能影响本合同正常履行的重大变更，在湖北银行给予的宽限期内仍无法解决；

20.2.3 如果供应商违反本合同的规定或其在本合同项下做出的任何承诺和保证，并且在 30 日内未能对此种违约行为进行补救。

20.3 在本合同有效期内，如供应商有违约行为，湖北银行有权随时终止本合同或基于本合同给予供应商的任何许可（湖北银行无需承担任何责任，供应商也无权就本合同的此种终止收取任何违约金和赔偿金），但需至少提前三十（30）日向供应商发出书面通知，并且应该支付供应商已经开发或正在开发项目所产生的相关开发费用，但并不影响湖北银行要求乙方承担违约责任。

20.4 如本合同和/或本合同的继续存在将会使湖北银行违反任何法律或监管要求或其遵守的命令，湖北银行应有权即刻终止本合同，且供应商无权就本合同的此种终止收取任何违约金和赔偿金。

20.5 本合同由于第 20.3、20.4 条约定而发生终止的情况下，供应商应在本合同终止之日起三个工作日内按比例将已收取的但相应项目并未实施的有关合同价格退还给湖北银行，迟

延还款项期间，应当按照应退款金额的每日千分之四的标准向湖北银行支付违约金；湖北银行本合同项下未支付的款项不用再支付。

20.6 如果供应商的所有权和控制权有任何重大变更、供应商的管理被移交某一第三方或供应商发生上述第 20.2 条提及的任何事件，供应商均应立即书面通知湖北银行。

上述所称的控制是指能够直接、间接、共同持有或控制供应商 5%以上股份或表决权，或者在实际上能够影响供应商的决策或行动。

21. 终止的效力

21.1 经湖北银行要求，供应商应在本合同终止后与湖北银行通力合作对湖北银行进行协助以确保此种终止及其后果给湖北银行业务、经营以及职责的履行带来的干扰被控制在最小范围内。供应商将采取所有合理步骤来减小湖北银行因本合同终止而发生的任何费用。

21.2 本合同之终止无损于湖北银行可能累积至此种终止之日的任何权利，而且本合同的终止权并非是非排他性权利，而是对目前或将来在本合同项下存在的一切其他权利的补救和补充，包括追索损害赔偿的权利以及请求法院做出判令要求供应商履行本合同条款的权利。

21.3 本合同一经终止，供应商提供给湖北银行的相关软件之许可就软件而言应继续有效并且实际交付物的所有权应转移至湖北银行。

21.4

如本合同终止，供应商承诺在收到湖北银行书面要求后 10 个工作日内并经湖北银行自己选择：

21.4.1 归还其占有的或在其掌控之下的属于湖北银行的所有财产；

21.4.2 将其占有的所有保密信息，连同这些保密信息的所有副本一并归还，或者（视湖北银行自己选择而定）通过撕碎或焚化其占有、保管或控制的所有文件、副本和其他任何介质材料来销毁其占有的所有保密信息和/或不可补救地删除以上文件或材料（如果其储存在电子或磁性介质中）。

21.4.3 并且供应商的某一位授权官员应向湖北银行提供书面证明，以证明以上行为均已完成。

22. 保密

22.1 “保密信息”指双方以及双方顾客、客户或供应商的、凭其性质被视为秘密和机密的所有专属和保密信息或个人数据，无论商业、财务、技术或是其它方面（无论是以口头、书面、机读或以任何其它格式存在）以及材料（无论是以电子记录、书面还是以其它方式存在）。

22.2 在遵守下文第 22.3 条规定的前提下，任何一方（“收到方”）在本合同期限内或其后均不得将其从对方（“披露方”）处获取的与本合同有关的任何保密信息披露给任何人或

用于任何目的，但是收到方有权：

22.2.1. 将保密信息披露给其为正当履行其职责而善意需要获得此种披露的该方职员或湖北银行专业顾问（包括律师、会计师和审计师），但是收到方应向其职员及湖北银行专业顾问事先发出有关本合同所包含的使用和披露限制的书面指示并且无损于前述之规定，湖北银行如为正当行使在本合同项下被授予的任何许可，其在取得披露方的同意后有权披露方的保密信息；

22.2.2. 在正当行使其本合同项下权利和履行本合同项下义务时使用保密信息。

22.3 收到方应尽其合理努力来最大限度地减小未经授权而披露的风险并承诺采取正当谨慎和一切合理措施来保护保密信息，其谨慎标准不逊于其适用于自有保密信息所采用的标准。如果一方违反保密义务，违约方应当补偿对方的所有损失，包括（但不限于）：法院诉讼的费用、合理的律师酬金和费用、所有损失或损害等。

22.4 上述第 22.2 条项下规定的保密信息使用和披露限制不适用于以下任何保密信息，如果收到方能证明：

22.4.1 该信息在其从披露方收到之前已为其所知；或

22.4.2 已由未从披露方处获得该信息的某一第三方事后合法地向其进行了披露（无论直接还是间接）；

22.4.3 或在由收到方接收之时已进入公众领域或事后已经进入公众领域，但不包括因违反本条规定或违反收到方对披露方承担的保密义务所导致的情况；或

22.4.4 如法律、法规、命令或监管者要求予以披露。

22.5 保密期限在本合同有效期内及合同终止后持续有效。本合同提前终止后，持有保密信息的一方应立即将其掌握的保密信息归还给提供方，并不得继续使用。

22.6 违反上述保密义务的一方应赔偿对方因此所遭受的所有损失。

23. 数据保护

23.1 供应商在任何时候均应遵守与提供维护有关的任何数据保护法律。供应商应遵守湖北银行随时发出的、与个人数据有关的所有指示。

23.2 供应商应（且应确保其经批准的分包商将）确保，保护个人数据免受任何损失、毁坏和损害，并免受未经授权而被使用或被意外接触、处理、擦除、转移、使用、修改、披露或遭受其他误用，并且只有经过授权的职员才能接触个人数据。

23.3 当湖北银行或与湖北银行顾客有关的数据时，供应商必须将此种数据与其自有数据和其他顾客或客户的任何数据隔离开。

23.4 经湖北银行要求，供应商必须立即将从湖北银行获得的全部或部分个人数据及其他机密信

息归还给湖北银行。

- 23.5 对于因为违反本第 23 条之规定而产生的、源于个人数据的任何错误披露或误用或与之相关的任何性质的债务、损失、损害赔偿、索赔、要求、诉讼、收费、费用（包括律师费）、支出，供应商应使湖北银行得到充分及有效的赔偿。

24. 审计

- 24.1 供应商将保存一份完整的审计索引并保存与本合同有关的所有财务和非财务交易的记录和支持性文件资料。
- 24.2 供应商同意遵守由湖北银行随时通知给它的任何审计政策。供应商应向湖北银行及其内部和外部审计师、检查人员、监管人员和由湖北银行随时指派的此种其他代表提供便利条件，使其能够进入或取得为任何监管部门所要求的或为遵守由某一监管部门发布的任何指引、行为准则或通知或法规所需的供应商场所、数据。
- 24.3 为遵守本第 24 条之规定，供应商将向湖北银行及其内部和外部审计师、检查人员、监管人员和代表提供全面合作。

25. 一般规定

25.1 信息的提供

经湖北银行合理要求，供应商应向湖北银行提供与本合同有关的、以任何形式记录的项目、财务、管理、业务及/或任何其他合理信息，例如湖北银行向其付款的明细。经湖北银行要求，供应商应提供湖北银行所需的所有合理数据以修改用于测试软件和可交付项性能标准的措施。此种信息在任何情况下应在湖北银行提出要求后 7 日内立即无偿供给湖北银行。

25.2 公开

供应商不得公开或发布与本合同有关的任何信息，除非经过湖北银行事先书面同意。

25.3 扣缴税款

如就任何发票所要支付的款项须依法被扣缴税款，则付款方应将扣缴税款后的剩余款项支付给收款方并就扣缴的税款向相关税务机关进行说明。

25.4 不可抗力

如果任何一方由于超出其合理控制之内的因素，包括但不限于战争、火灾、封锁、罢工（不含该方自己人员之罢工或该方之延迟或履行不能）或自然灾害而未能履行本合同项下之义务，则该方在遭受上述影响的范围内无须对另一方因此种履行不能而可能遭受的任何损失或损害承担任何责任，但是该方应立即通知另一方存在此种情形并尽其一切合理努力来减少此种情形对该方履行其在本合同项下的义务产生的影响。

如果供应商在履行其职责时实质受阻，持续时间达到十五（15）日（或在任何三十（30）日期间内累计达到十五（15）日或以上），则湖北银行有权发出书面通知来终止受到此种因素影响的本合同或其任何部分。供应商迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

25.5 关系

本合同中的任何规定均未在双方之间创设一种合营、合伙或代理关系。因此，除非本合同项下另有明确授权，任何一方均无权就对方之信用设置担保或代表对方做出任何陈述或发出任何缔约。供应商职员不得仅凭本合同或仅凭履行本合同项下的供应商义务而被视为湖北银行的雇员。

25.6 放弃

任何一方未能行使其在本合同项下的任何权利、权力或特权或未对任何他方违约提出反对，均不意味着对该权利、权力或特权的放弃，或对将来类似的违约行为予以同意。除非本合同明确规定之外，本合同所规定的权利和救济是可以累积的，且不排除法律所赋予的任何其他权利或救济。

25.7 转让和分包

本项目不允许转包，对于经过湖北银行书面同意的分包，供应商仍然对其分包部分承担全部连带责任。

湖北银行有权在给予供应商 30 天提前书面通知后，将湖北银行在本合同中的任何权利和义务转让给其他第三方，而无须经过供应商另行同意。未经湖北银行同意，供应商不应将本合同中的任何权利义务进行转让或分包。经湖北银行书面同意，供应商可将其在本合同项下的部分义务分包给湖北银行事先指定的经批准的分包商。

供应商应保证：

每个经批准的分包商都应遵守和履行本合同规定的供应商的义务，如同该经批准的分包商是本合同当事方一样；

对于供应商与经批准的分包商签订的分包合同，供应商在分包合同中施加的条款责任不得少于本合同包含的内容。经湖北银行要求，供应商应向湖北银行提供该等合同的副本和其它信息。

25.8 可分割性

如果本合同的全部或部分条款被证明非法或不具有执行力，则本合同的其他条款及该问题条款的其余部分仍将继续有效。

25.9 更改

对本合同的任何变更需由合同双方书面做出，并经双方授权代表签字同意后才有效，否则任何形式的变更均属无效。

25.10 通知

25.10.1. 用于收发本合同项下通知或其他通讯的地址详见附件 8 中“通知”标题下所示。

25.10.2. 本合同项下所需的任何通知应依据本条规定以中文书面形式发送至收信方的地址，或发送至被书面告知的其他地址，并通过挂号邮件、传真、特快专递或其他电子传输方式发送；并且

25.10.2.1 如果邮寄发送，则该通知在投邮之日起 3 个工作日视为送达，或当某一收信方并非与发信方处于同一个国家时，则该通知在投邮之日起 10 个工作日视为已送达；或者

25.10.2.2 当通知以传真或其他电子传输方式发送时，则收信方发出完整收到的确认后视为送达；或者

25.10.2.3 如通知以特快专递方式发送，则在签收之时视为已被收到。

25.11 整个合同

本合同在双方之间构成与本合同标的有关的整个合同，不影响双方之间以前达成的一切合意（不限于合同、声明、陈述、谅解及采购文件、投标文件）的效力，其与本合同不一致的内容，以本合同为准。

25.12 适用法律和争议解决

25.12.1 本合同及与之相关的任何事宜均受中华人民共和国法律管辖并依据其进行解释。

25.12.2 因本合同引起的或与之有关的任何争议应首先由双方友好协商解决，友好协商未能解决时，任何一方可以依法直接向湖北银行所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

25.12.3 如果发生争议并提交诉讼，除与争议有关的权利和义务外，双方应继续行使其在本合同项下的权利，并履行其在本合同项下相应的义务。

25.13 文本

本合同一式陆份，湖北银行执叁份，供应商执叁份。每份经签署的文本均应视作正本，具有相同的法律效力。本合同附件为合同不可分割的部分，与合同正文具有同等法律效力。如附件内容与合同正文不一致的，以合同正文约定为准。

双方接受本合同规定之条款。

签字页

湖北银行股份有限公司

公章: _____

法定代表人或授权代表签字: _____

职务: _____

日期: 2020.11.13 _____



北京创联致信科技有限公司

公章: _____

法定代表人或授权代表签字: _____

职务: _____

日期: _____



附件 1 交付物

一、交付物清单，至少应包括如下内容：

1. 系统交付：

满足湖北银行业务需求和技术要求的系统在双方协商的指定期限内部署上线，提供全部程序源代码及配置文件，源代码必须是可以正常编译和运行且与系统应用软件一致，且湖北银行享有本项目目标的所有知识产权。供应商提供给湖北银行的软件、产品须提供给湖北银行永久性的免费的软件产品许可使用权，且不限制用户数。

2. 文档交付：

《项目实施计划》

《项目总体方案》

《需求分析说明书》

《系统设计说明书》

《数据库设计书》

《编码文档》

《SIT 测试报告》

《UAT 测试报告》

《系统安装部署手册》

《系统维护手册》

（主要包括自操作系统启动后的全部启停方式、上线后日常批次错误的处理（替代处理案例的详细记载、系统状态（含数据库空间等）查询、数据备份恢复操作、）

《系统应急预案》

《系统上线方案》

《系统终验报告》

3. 培训计划

由湖北银行指定培训地点，供应商按照湖北银行制定的培训计划负责提供培训教材及培训师，履行培训义务，具体的培训计划届时另行制定。

4、知识产权归属

供应商按照采购人要求向采购人完成投标标的平台源代码及一切和应用有关的源代码、系统应用软件、项目文档及其介质的移交工作，源代码必须是可正常编译和运行且与系统应用软件一致，提交件以光盘介质的形式提供，源代码、系统应用软件、相关文档材料各一套。

二、场所

项目开发实施方式为驻场式，在湖北银行指定场所完成。软件需交付至湖北银行指定场所。

三、软件要求

1. 系统应支持 ORACLE 或 mysql 数据库，支持部署在 windows、linux 或 AIX 操作系统。
2. 系统架构在逻辑上应采用三层架构的模式，即具有表示层、应用层和数据层。
3. 系统所采用的软硬件平台应具备开放性、通用性和标准性的特点。
4. 系统部件应具有平台独立性，是可独立升级、容错的、易维护的。系统应满足湖北银行全面绩效考核的需要，在高并发情况下，系统仍应具有良好的性能表现，系统响应时间一般不得超过 3 秒，极端情况下不得超过 5 秒。
5. 系统应支持双机集群技术保证数据访问的不间断性。
6. 系统功能应具有灵活的扩展性，系统模块应参数化设置，包括数据源的新增、绩效回算处理等。
7. 系统应满足我行各项业务需求，具体见采购业务需求文件。

四、SOW（工作说明书）

（一）功能性需求

本次项目需求：

通过新一代堡垒机建设监控平台配套改造项目，实现堡垒机账号的实时线上管控、扩大 ITSM 系统应用范围，加强分支行科技服务管理、提高生产事件处置效率、优化系统监控策略。

1. 原有功能继承优化要求

此次改造应在原有监控平台功能基础上进行优化改造，对于原有不需要改造的功能，应能保证正常稳定的使用，对于需要优化改造的功能，应保持原有功能风格的一致性，若供应商无法在原有平台上进行改造开发，需要使用新平台，则必须将原有功能整体移植到新平台，确保不影响用户对原有功能的使用。

2. 实现堡垒机账号的实时线上管控

2.1 堡垒机账号管理（系统管理功能，系统管理员进行堡垒机账号的增、删、查操作，将堡垒机账号分配给行方技术人员）

2.2 第三方技术人员的堡垒机账号授权管理（我行技术人员登陆 ITSM 系统后，可在此功能中将自己的堡垒机账号授权给第三方技术人员使用，可以进行增、删、改、查操作）

2.3 ECC 进出管理改造。

- 1) 增加刷卡时间保护机制，防止进入人员在短时间内刷卡两次造成的记录异常。
- 2) 增加刷卡退出时触发堡垒机相关账户冻结操作，技术人员退出 ECC 的时候，其领用的堡垒机账号自动冻结。
- 3) 修改现有界面，明确显示当前在 ecc 内的人员清单（含工号、姓名、联系方式、所属单位、进入时间等），并显示进出明细信息，以便于核查刷卡情况。
- 4) 人员手动退出功能，当值班操作人员发现某技术人员未刷卡，已经离开 ECC 的时候，可以通过手动退出功能，将该人员退出 ECC，同时，其领用的堡垒机账号自动冻结。
- 5) 优化 ECC 进出统计功能，能统计各系统各维护人员进入 ecc 进行查询操作、变更操作的频次、时长，并能统计行方人员与第三方技术人员进行生产操作的占比。

2.4 事件管理流程改造（需要跟事件相关联的各责任人可以通过事件工单进行相关生产查询工作）

2.5 问题管理流程改造（需要跟问题相关联的各责任人可以通过问题工单进行相关生产查询工作）

2.6 变更管理流程改造（在变更申请时，需要录入参与变更的技术人员列表，用于在变更实施时，相关人员根据变更单申领变更账号时使用。录入时应提供选择技术人员的便捷方式(姓名模糊查询, 工号模糊查询)方便录入)

2.7 查询管理流程改造（在查询申请时，需要录入参与查询的技术人员列表，用于在查询实施时，相关人员根据查询单申领查询账号时使用。录入时应提供选择技术人员的便捷方式(姓名模糊查询, 工号模糊查询)方便录入)

2.8 堡垒机账号激活（技术人员进入 ECC 后，在堡垒机账号激活功能中激活堡垒机账号，然后再进行生产操作）

2.9 堡垒机账号冻结

- 1) 当堡垒机账号领用人离开 ECC 时，申请的堡垒机账号自动冻结
- 2) 当堡垒机账号使用超过变更单中规定的结束时间时，用该变更单申请的堡垒机账号自动冻结
- 3) 当堡垒机账号使用超过查询单中规定的结束时间时，用该查询单申请的堡垒机账号自动冻结
- 4) 值班操作人员和系统管理员可以查询堡垒机账号当前使用情况，当值班操作人员发现堡垒机账号未正常冻结时，可使用手动冻结功能对某个堡垒机账号进行冻结

2.10 账号使用情况查询（能统一查询各项工单（查询、变更、问题、事件）的堡垒机账号使用情况，主要查询字段包括（工单类型、工单号、工单建立时间、标题、堡垒机账号、使用开始时间、结束时间、时长、使用人工号、姓名、单位），能按照工单类型、工单建立时间、工单号、堡垒机账号、使用开始时间、使用结束时间、使用人工号、姓名、单位等条件查询）。

3. 提高生产事件处置效率

3.1 优化派单效率

- 1) 减少预期内变更的无效派单

2) 派单时,事件还未进行分析处理,所以取消这时对事件原因的输入,可以统一默认为其他技术原因。

3) 增加自动派单模式,人工申告已经选择了服务目录,系统根据此服务目录自动派单给相关责任人处理,不再经过服务台

4) 提供系统配置,可在自动派单和服务台派单两种模式之间选择,用于服务台力量增强后重新回到手工派单方式

5) 在监控系统进行指标配置时,可以对该指标的告警信息由谁处理进行服务目录维护;

6) 优化派单页面,默认显示监控系统中配置的服务目录

7) 在派单列表页面,提供删除按钮,可对重复工单进行删除;

8) 在派单、转单、建立问题等页面,选择服务目录后,能显示该服务目录的处理人姓名清单;

3.2 自动建立问题工单(在事件处理页面以及事件审核页面,提供建立问题功能)

3.3 变更跟踪功能改造升级

3.4 ECC 查询跟踪功能改造升级

3.5 服务目录导出功能

3.6 人员管理改造升级

3.7 优化新增统计分析功能,助力事件、问题处置效率的提升

4 扩大 ITSM 系统应用范围,加强分支行科技服务管理

4.1 建立分支行科技管理人员组织结构

1) 根据当期操作人员所属级别,展示本级及下级科技管理人员清单

2) 提供科技管理人员维护申请提交功能,由分行或支行科技管理人员提交人员新增、变更、删除申请,新增和变更需要输入人员信息并提交简历、本单位审核材料;

3) 总行管理人员提供人员变动审核页面,展示人员变更申请列表,并可对每个申请进行详细展示和审核,审核通过后更改组织结构信息;

4) 提供报表展示分支行科技管理人员现状以及变动情况

4.2 重要设备维保管理

1) 由分支行科技管理员录入设备信息,对于已经纳入管理的设备(总行管理员进行了确认的设备),不允许分支行人员删除或修改关键信息(采购日期、维保日期等),设备信息包括但不限于:设备类型、设备名称、序列号、设备说明、使用地点、供应商名称、联系方式、维保商名称、联系方式、采购日期、维保到期日、合同编号等

2) 给分支行提供设备新建页面,录入设备信息,上传采购合同,

3) 给分支行提供设备维保采购页面,录入维保信息,上传维保合同;

4) 给分支行提供设备停用页面,录入停用原因;

5) 给总行管理人员提供审核确认页面,审核分支行提交的信息,并进行确认,确认完成后修改设备清单;

6) 对于维保日期不足 60 天、30 天、10 天以及过期的设备,发送通知给科技管理员,提醒

续保

7) 提供设备清单查询页面, 查询并可下载设备详细情况, 查询条件应包括设备所属机构、设备采购日期期间、维保到期日期间等

4.3 重要工作事项下达跟踪

1) 总行管理人员可维护重要工作事项任务清单, 清单维护应提供批量维护功能, 任务要素包括: 任务编号、任务类型(应急演练、工作安排、材料报送)、任务名称、任务说明、任务接收人、要求完成时间等; 任务建立后需要审核确认, 确认后的任务需要发通知给任务接收人;

2) 给分支行提供任务完成情况录入页面, 录入任务完成情况并上传材料;

3) 给总行管理人员提供任务完成情况审核页面, 审核分支行提交的信息, 并进行确认, 确认完成后修改任务列表中的任务状态;

4) 给总行管理人员提供任务清单查询页面, 查询任务完成情况, 并可对已完成的任务进行任务状态重置或对过时取消的任务进行删除; 任务清单可下载, 查询条件应包括任务类型、名称、完成时间等。

5. 优化系统监控策略, 提高系统运行安全性

5.1 监控指标配置优化, 优化指标配置方法, 提高值班管理效率和准确性

5.2 查询功能优化

1) 进一步完善用户 WEB 页面的各功能查询条件, 提高查询效率。

2) 优化查询逻辑的后台数据处理方式, 提高展示响应速度。

3) 查询结果报表导出优化

5.3 系统可用性优化

从系统自身稳定性、资产类型扩容、资产信息同步三个方面对现有系统进行优化。

5.4 平台监控数据报表优化

5.5 用户权限管理优化, 针对不同用户需求, 细化权限等级, 从多维度实现权限分离。

5.6 建立监控平台告警实现接口标准及规范日志监报告警标准

1) 根据不同的应用业务接入, 制定标准的告警生成接口规范, 实现不同应用场景的告警需求

2) 规范日志告警接口标准。

3) 新增变更场景配置页面

5.7 交货时间及地点

交货时间: 按项目建设进度时长, 七个月后完成交货

交货地点: 湖北银行

注: 在项目实施过程中, 如因甲方需求调整, 产生与上述需求有差异时, 以最终变更后的需求为准作为验收条件。

（二）安全性需求

（1）系统的信息安全应符合《信息安全等级保护管理办法》的相关要求，符合中国银行保险监督管理委员会《商业银行信息科技风险管理指引》的要求，以及中国人民银行与甲方信息安全的有关规定和要求等。

（2）系统要采用严格的身份认证和权限控制机制，运用多层次的权限管理体系，确保系统安全性，从而实现不同的用户在不同的授权管理条件下系统、数据的访问差异性。

（3）系统结合甲方自身的环境安全策略，同时采用认证机制等并设置复杂的访问密码，启用基础软件的安全策略，最大限度的保证系统的环境安全。

（4）提供完备的数据与应用系统的备份与恢复机制，提供容错容灾方案。

（三）主要技术要求

1 系统建设总体要求

1.1 供应商必须承诺在系统建设全过程加强对各类科技风险的防范，严格按照银监会《银行业金融机构信息系统风险管理指引》的要求进行系统建设全过程各环节的有效控制。保证系统稳定高效运行，并具备多级安全保密、权限控管机制，避免客户信息泄露。保证数据传输及存储过程中的正确性、完整性、一致性、安全性、可审计性。系统维护及操作遵循最小授权原则；能够提供详细有效的系统运行和用户使用日志，便于对故障、事件和错误等进行分析和定位，方便事件处理和解决。

1.2 供应商须向湖北银行提交系统所有源代码、编译文件和说明文档。

1.3 供应商必须承诺保证提供的所有软、硬件产品都具有在中国境内的正式合法使用权。

2 项目实施管理基本要求

2.1 供应商须具有软件开发 CMMI 资质或软件企业认定证书，按照湖北银行制订的项目计划高质量完成项目各阶段任务，湖北银行有权根据管理需要对项目工作内容进行适当调整。

2.2 供应商项目人员须有湖北银行信息系统建设项目经验，了解湖北银行数据架构。

2.3 供应商须组织满足项目开发实施要求的项目组，在湖北银行指定地点进行驻场项目开发实施。项目经理至少具备 5 年以上类似银行项目实施经验，作为项目经理带领项目团队实施类似项目不少于 2 个。项目核心人员应具备 5 年以上类似银行项目实施经验，一般项目成员应具备 2 年以上类似项目实施经验。

2.4 在项目开发建设中，供应商应提供足够的服务和支持，以确保项目的完成和平稳运行。

2.5 在项目实施过程中，针对关键问题，应承诺调动全部资源给予支持，委派专家到现场解决问题，不得影响项目的整体进程。

2.6 供应商须根据湖北银行的要求提供完善的业务和技术培训，满足湖北银行在系统操作使用、业务管理、系统维护、二次开发等方面的要求。

2.7 本项目系统试运行期为 3 个月，试运行期间供应商需提供现场服务，解决生产问题，优

化系统：试运行结束后进行项目验收。

2.8 提供整个系统 3 年 7*24 小时的（免费）售后服务，重要事件 2 小时内提供及时恰当的服务。提供紧急事件的快速处理机制，并对重大事件制定服务预案，并保证问题随时解决。在售后服务期（3 年）内，供应商有责任根据湖北银行要求免费提供产品升级服务和相应的技术支持服务。在系统运行期间，根据需要供应商有责任派技术人员指导维护工作。

2.9 在系统运行过程中，如遇到重大事故（系统不能运行或业务运作有严重影响）时，供应商人员须保证立即响应，按照湖北银行生产系统相关管理要求在规定时间内恢复系统正常运行，并彻底解决问题。

附件 2 财务

1. 合同价格：

本合同采用总价包干模式，合同总价为人民币捌拾叁万肆仟一佰元整（小写¥834,100.00元）（含增值税）。在本项目采购文件规定内容的基础上增加 10%以内工作量的，项目总价不予调整。合同价款不受市场价格因素影响，乙方在项目实施过程中发生的其它费用，甲方概不承担。

2. 付款方式

付款节点分列如下（以下金额都包含增值税）：

第一笔款：合同签署且乙方人员进场后，甲方通过支票/电汇方式向乙方一次性支付总价的 30%，即人民币贰拾伍万零贰佰叁拾元整（小写¥250,230.00元）。

第二笔款：本项目完成行湖北银行新一代堡垒机建设监控平台配套改造项目投产上线后，甲方通过支票/电汇方式向乙方支付总价的 30%，即人民币贰拾伍万零贰佰叁拾元整（小写¥250,230.00元）。

第三笔款：完成所有系统建设内容开发投产和试运行，并通过甲方验收后，支付总价的 30%，即人民币贰拾伍万零贰佰叁拾元整（小写¥250,230.00元）。

第四笔款：项目维护期满且无本协议项下违约事项发生后的 10 个工作日内，按照总价的 10% 支付尾款，即人民币捌万叁仟肆佰壹拾元整（小写¥83,410.00元）。

湖北银行根据本条款支付任何款项不得被视为湖北银行接受或认可标的系统或其任何子系统或组成部分，亦不得被视为接受或认可供应商对本合同任何义务的履行。

3. 支付方式

3.1 湖北银行可以选择通过支票/电汇方式将上述款项付至供应商如下账号：

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

3.2 就上述每笔款项，供应商应提前 10 个工作日向湖北银行发出付款申请书（注明合同号和项目名称）和付款收据。就税务发票的出具，双方约定采取如下（a）方式：

a) 供应商在每次提交付款申请书和付款收据的同时就每笔款项分别提供正式税务增值税专用发票；或

b) 供应商在首笔款项支付前 10 个工作日一次性向湖北银行提供全额正式税务增值税专用发票。

3.3 如果供应商未能履行本合同项下的义务和责任，则湖北银行有权从任何一期合同价款中扣除 a) 供应商根据本合同应该向湖北银行支付的任何违约金；和 b) 供应商根据本合同应承担的任何违约责任（如果能够以金钱来衡量）。

附件 3 实施

第一部分 - 实施方案

详见附件 1 中工作说明书(SOW)部分。

第二部分 - 实施服务

(一) 维护服务

1. 在免费维护期内, 供应商应包括但不限于免费及时向湖北银行提供免费的软件产品配置修改、安装补丁、矫正、产品维护、培训等服务。
2. 供应商承诺在免费维护期内免费根据湖北银行要求提升系统安全性能, 包括程序安全性改造和系统软件安全升级。
3. 供应商承诺在免费维护期内供应商对任何被确认的其产品的 Bug 进行修复, 对任何相关的产品升级应及时通知湖北银行。
4. 供应商承诺在免费维护期内供应商应包括但不限于免费及时向湖北银行提供免费的软件产品调整、修改、安装补丁、矫正、产品维护、培训等服务。
5. 供应商同意根据本合同条款按照本附件和服务水准的规定提供维护服务以保持系统功能的良好运行状态或达到规格中规定的标准。
6. 每个季度检查操作系统、应用服务器、数据库服务器的最新补丁, 并进行安装, 若有发布重大安全补丁, 则立即下载并安装部署。
7. 供应商承诺当服务器硬件发生异常, 及时与服务器厂商联系维修, 若在 24 小时内仍无法修复, 供应商承诺在 2 个工作日内上线新服务器进行替换。
8. 供应商承诺对服务器使用硬件网络防火墙加以保护, 并设置严格的网络安全策略, 降低网络安全风险。
9. 供应商承诺在免费维护期内供应商对任何被确认的其产品的 Bug 进行修复, 对任何相关的产品升级应及时通知湖北银行。
10. 供应商同意根据本合同条款按照本附件和服务水准的规定提供维护服务以保持系统功能的良好运行状态或达到规格中规定的标准。
11. 供应商应通过电话或双方商定的其他方式向湖北银行提供技术建议和协助。就系统的使用, 供应商将使用与湖北银行的日常咨询相关的合格人员, 并纠正系统在维护时间出现的任何错误。

(1) 如果湖北银行要求供应商提供超出本附件所规定的技术支持, 则供应商应对此要求立即做出反应;

(2) 供应商应提供维护服务所需的一切器材、工具、设备和设施, 但是, 当供应商在湖北银行的场所时, 湖北银行应向供应商提供电力供应以及提供维护服务所合理需要的和应提供的此类其它服务。供应商应被允许使用这些服务, 但要自己承担风险 (但是由于湖北银行故意或严重过失造成供应商损害

的情形除外），并且应提供使用这些服务所必需的任何器材，费用自负。

(3) 供应商应保留场所的所有访问记录和其所提供的维护服务的细节。经湖北银行合理要求，记录的副本和其它信息应随时备查。如湖北银行要求，供应商应提供其所提供的维护服务和所用时间的详细信息。

(二) 错误纠正

1. 在故障被通知给供应商之后，供应商在适合的情况下将：

(1) 根据本附件中的服务水准向湖北银行提供针对故障的维护服务，并且合理地尽快对文件资料进行必要的修改，同时具体说明纠正的性质，预计可能具有的任何重大影响的细节，并提供与此修改、纠正相关的使用说明；

(2) 如湖北银行书面要求，在免费维护期内，合理地尽快向湖北银行指定数量的职员提供培训（不收取湖北银行的费用），使其能够恰当地使用系统。

(三) 修改

在维护服务期内，供应商应按照湖北银行的系统接口技术的新版本对系统进行必要的修改，并签订经双方合意通过的修改单。

(四) 维护时间

维护服务覆盖时段之 99.9%。

(五) 服务水准

供应商根据湖北银行所反应的问题和问题级别，7*24 小时的免费提供远程或现场服务。同时，应提供星期一至星期日(包括国家法定节假日)每天 24 小时的电话热线服务。

下列应对时间和维修时间应适用于湖北银行进行严重等级赋值的维护服务。

问题级别及解决方案

优先次序	说明	目标应对时间	目标到位时间*	完成维修时间**	进度报告时间
1-紧急	产生的问题严重造成系统运行极为不便： A: 90%使用者不可使用 B: 停机	1 小时	2 小时	3 小时	每小时
2-高级	产生的问题造成系统运行大为困难： 60%使用者不可使用 紧急的重要用户问题 其它紧急系统问题	1 小时	3 小时	4 小时	每 2 小时

3-中级	产生的问题造成系统运行不便： 20%使用者不可使用	2 小时	3 小时	4 小时	每工作日
4-低级	其它非紧急问题	1 工作日	2 工作日	3 工作日	每工作日

解释：

目标应对时间：指供应商接到问题反映后，初步判定并提出响应办法的时间；

目标到位时间：指供应商维修人员抵达现场以解决问题的时间；

完成维修时间：指供应商采取的从根本上解决问题以杜绝类似问题再次发生的时间；

进度报告时间：指供应商在解决问题过程中将当前状况进行通报的时间；

现场到位：作为“紧急”和“高级”问题，供应商必须到位解决，其他情况采取非现场解决所有时间是以工作日计算。

注：

* -- 如因交通堵塞，到位时间适当延迟

** -- 从收到口头通知开始计算时间。如维修时间需要延长，要经双方技术部门书面同意，确认系统维修时间。

第三部分 - 培训及技术移交

一、培训内容

供应商将提供与软件有关培训，包括操作员培训、系统管理员培训、系统二次开发培训等。

二、培训要求

1、培训对象包括湖北银行的系统使用人员、系统维护人员、研发人员等。培训人数、时间、地点由湖北银行确定。

2、供应商提供有关系统使用、管理、维护及基于该产品的开发等方面的详细培训计划（包括培训方案、培训课程）和详细的操作使用文档，在湖北银行指定的地点进行集中培训。

3、供应商必须为所有被培训人员提供培训用的文字资料和讲义等相关用品。

4、供应商负责使普通用户达到能正确熟练地操作、系统管理员能正常维护系统运行、开发人员能独立进行二次开发的要求。（培训应包括但不仅限于上述内容）

通过培训，使接受培训的人员能够达到以下水平：

- ◇ 能够熟练操作各项系统功能和流程。
- ◇ 能够独立安装软件产品。
- ◇ 能够熟练管理维护软件产品。
- ◇ 掌握该产品的工作原理以及基于该产品的开发方法。
- ◇ 具有熟练查阅各种相关技术文件及维护手册的能力。

5、供应商承担培训任务的师资应具有三年以上的授课经验，并具有相当的理论水平和实际工作经验。

6、供应商应为每个参加培训的学员提供中文培训教材，保证培训质量。

附件 4 验收测试

一、验收标准

1. 系统交付:

系统达到附件 1 的项目要求和 SOW 的业务需求。按湖北银行项目组要求部署系统，对外提供服务。

2. 文档交付:

《项目实施计划》

《项目总体方案》

《需求分析说明书》

《系统设计说明书》

《数据库设计书》

《编码文档》

《SIT 测试报告》

《UAT 测试报告》

《系统安装部署手册》

《系统应急预案》

《系统上线方案》

《系统终验报告》

3. 培训及技术移交

根据附件 3 按计划组织培训，进行技术移交。由湖北银行指定地点进行培训，供应商负责承担培训教材及培训师。

二、验收测试程序

1. 系统安装;

2. 系统调试;

3. 系统上线;

4. 系统试运行，试运行期为 3 个月；
5. 系统终验，试运行结束后进行终验；
6. 湖北银行确认安装成功并签署验收报告。

三、验收报告

供应商应按照湖北银行的要求提供一份验收报告，湖北银行认可后应及时进行签署。验收报告内容应当包含：

- 1 项目基本情况
- 2 项目验收计划
- 3 项目验收情况汇总
- 4 项目验收结论
- 5 交付物清单

附件 5 保证和承诺

1 供应商现在和今后陈述、保证和承诺如下：

- (a) 软件不含一切病毒及其他恶意程序，包括但不限于可能或将来进入、修改、删除或损害湖北银行所使用的任何数据文件或其他计算机程序的任何代码或指令，并且就此项目的而言，供应商保证，其在安装软件之前就已经使用了其可获得的最复杂和最新式的病毒检测过；
- (b) 在软件中不含任何木马和其他远程控制程序或装置，供应商在任何时候也将不会引进任何此类程序或装置；
- (c) 供应商应依据软件要求提供符合标准和功能的软件并依据合同进行实施，并且确保软件在验收合格后的符合期限不低于 36 个月；
- (d) 软件文件资料是对软件运行、特点、功能和性能的充分和准确描述；
- (e) 供应商提供的、正常使用之中的相关介质在交付日期其工艺和材料不含任何缺陷，并且自该交付日期起一直保持此种状态直至 36 个月的期限届满为止；
- (f) 其已被授权并拥有充分权利、所有权和权益来授予或确保授予湖北银行本合同项下软件的许可；
- (g) 软件就其不构成来源于湖北银行的材料而言，将是作者的原始作品并且湖北银行对其使用或占有将不会受到因侵犯任何第三方知识产权而提起的任何主张的约束或导致此种主张产生；
- (h) 技术转移方案足够使某一拥有合理技能之程序员了解、修改、设计和维护外部网站页面；
- (i) 软件及其任何部分均未遭受任何日期重新确认和/或截止问题，也不会停止履行软件要求及/或软件文件资料中规定的功能和标准；
- (j) 软件符合适用的、任何有关当局制定的法律和法规；
- (k) 提供培训手册，其中为湖北银行的拥有合理技能之合格员工提供充分的指导，以保证能进行符合软件要求的令人满意的软件操作；
- (l) 湖北银行根据软件要求使用软件时，软件能够运行，并具有湖北银行要求中确定的反应时间。如果供应商违反此保证，供应商在接到湖北银行通知之后立刻调查违反的原因，此调查不损害湖北银行享有的其他权利和救济。供应商应在接到湖北银行通知之后的 7 个工作日

内向湖北银行报告调查结果。供应商应在湖北银行指定的日期内不收取费用地完成修正所要求的服务和工作；

(m) 其未接受可能阻碍其履行本合同规定的义务或对本合同规定的义务的履行会产生严重的负面影响的顾问工作，或缔结此类合同或接受此类义务，供应商进一步承诺其在工作履行期不进行前述活动；

(n) 工作中使用的所有工具和材料都是适当的、优质的和标准的，其在适当地、有效率地提供所有服务时都将尽合理谨慎、拥有合理技能，并符合良好的计算机业惯例；

(o) 其财务状况良好、有能力支付到期债务、履行本合同规定的义务、未处于违反其对若干债权人所负的义务的阶段，第 24.2(a) 条和第 24.2(b) 条规定的情形都未发生或可能发生；并且

(p) 工作的执行能够符合所有现行法律、规定、命令和其他不时生效的类似法律文件的规定；并且

2 供应商在本附件该部分中所做的任何保证应与其他保证分开并且无损于其他保证。

3 供应商承诺提供达到湖北银行要求的实施团队：

实施团队应经过必要的培训，使之具有相关工作经验、工作技能、系统技能，其态度、灵活性和人际沟通技巧等能力达到本合同约定的服务要求，以确保在其完全适应本合同规定的服务活动，并在参加供应商提供的辅助培训前理解湖北银行的相关经理对其各自工作的期望。

4 未经湖北银行事先同意，供应商不得撤换实施团队核心人员的任命。供应商承诺项目经理在项目过程中原则上不更换，如因特殊原因需要更换，须征得采购人的同意，否则将处以 10 万元的罚款。供应商承诺项目组其他核心成员在项目过程中如需更换，需征得采购人的同意，否则视为违约，每更换一人处以 5 万元的罚款。

5 供应商应当制定应对实施团队人员变动风险的防范机制，包括与其雇员的特别协定、应急预案机制、工作交接机制等，并在现场实施成员全部确定的同时提交湖北银行批准。

6 湖北银行有权定期或不定期对供应商团队成员进行工作考核评价。如果湖北银行认为供应商选派的现场实施团队中的成员，不具备相应的专业能力、类似项目所需的经验、项目现场实施的经验，或者在项目实施过程中疏于职守、不能完成工作进度

或不能良好履行其工作职责，有不当行为、或者不具有相应的语言能力或者不能与湖北银行进行良好的沟通，违反适用的法律法规或湖北银行制定的现场实施工作纪律，或有湖北银行认为必须更换的其他情形，则湖北银行有权以书面方式提前十个工作日要求供应商撤销对该人员的任命，供应商应当无条件执行并在撤销的同时委派其接替者，并不得因此延误项目的时间进度。

- 7 现场实施核心成员均应具有代表供应商就项目实施发表意见或做出承诺的授权，其在本合同的履行过程中向湖北银行做出的承诺、确认均对供应商及其合作伙伴具有约束力，除非经过湖北银行书面同意，供应商不得以任何理由推翻现场实施核心成员的承诺或确认，但该等现场实施核心成员已经由湖北银行按照本合同规定的程序予以撤换并且已获得湖北银行认可的除外。
- 8 如果未能遵守上述规定的任何保证，并且此种未能遵守并非湖北银行或其职员一方的任何行为或不为所致，则湖北银行有权决定（无损于其有权采取的任何其他救济措施）要求采取以下一项或多项行动：
 - (a) 供应商立即自担费用矫正软件的任何不合格之处。
 - (b) 供应商立即自担费用替换不合格的软件。
- 9 湖北银行或某一第三方对不合格进行补救并且供应商将支付湖北银行为对此种不合格之处进行补救所支出的一切合理费用。但是以下情况除外：
 - (a) 不合格是指对上线后，不应指实施阶段期间。
 - (b) 在免费维护期内，本项目所涉及的系统应由供应商维护，如供应商原因导致无法维护，需第三方支持，需要供应商和湖北银行双方进行签字确认。
 - (c) 在免费维护期外，维护工作由第三方进行开展，供应商应提供合理的支持，但不应承担费用。

附件6 变更控制

第1部分 - 变更控制程序

1 一般规定

湖北银行有权随时提出变更要求，供应商不应不合理地拒绝对变更的同意。

对本合同的任何变更需由合同双方书面做出，并经双方授权代表签字同意后才有效，否则任何形式的变更均属无效。

2 程序

湖北银行和供应商应就一方提议的所有变更进行协商，此协商应导致：

- 2.1 书面合意不进行进一步的变更；
- 2.2 湖北银行的书面变更请求；
- 2.3 供应商的变更建议。

一旦接到湖北银行的书面变更请求，除非另有约定，供应商应在十五（15）日（或双方书面合意的其他期限）内向湖北银行提交一份包含本附件第二部分所列信息和其他相关信息的修改单。

供应商的变更建议应以修改单的形式提交。

在修改单的有效期内，湖北银行应就每一个被提交的修改单进行序列编号，评估修改单，并且：湖北银行要求提供更多信息，供应商应及时提供这些信息；或者与供应商协商修改单的条件并要求对其进行变更；或者批准供应商提交的或依以上修改的修改单；或者拒绝该修改单。

湖北银行应书面通知供应商其批准或拒绝修改单。此通知在湖北银行授权的管理人员签署后方可生效。

如湖北银行和供应商就变更和相关修改单达成合意，则双方签署修改单和其他补充或修改文件皆构成对本合同的正式修改，但修改只及于修改单和此类补充或修改文件所详细规定的部分。为避免异议，所有此类修改单以及对修改单的任何补充修改必需经过双方各自的授权代表签署并加盖公章，方可生效。

如湖北银行和供应商未能就变更和相关变更请求表达成合意，则供应商应先按照湖北银行的变更要求执行，未达成合意的部分由双方按照合同第 25.12 条规定解决。

修改单规定的任何费用，除非在修改单中明确说明，否则都应是变更的最高费用。

如果供应商根据变更调整了软件的全部或部分，供应商则应对软件要求、实施方案、文件资料和其他可交付项做出所有适当的相关调整，调整的成本（如果有的话）应包含在修改单规定的费用之中，而经湖北银行书面同意的此类修改文件是为本合同之目的应适用之文件。

第 2 部分—修改单格式

参考编号:

日期:

变更名称:

变更细节:

变更原因:

变更的影响:

接受程序:

时间表:

修改单有效期的届满日:

变更费用:

发起人:

签名.....

湖北银行答复: 接受/拒绝

签名.....

附件 7 供应商应急预案

在系统的运行当中，可能会发生的危险主要如下表所示：

危险事件	严重等级	发生频率	排出难度
系统宕机	高	低	较难
服务中断	高	低	较难，关联系统和网络因素多，故障定位困难
数据错误	高	低	容易定位错误原因
病毒入侵	高	低	较难，关联系统较多，内部网络安全体制涉及范围较大。

1. 应急组织机构与职责

1.1 领导组的机构与职责

机构

- 公司方主管副总裁、相关技术部门和服务部门参与；
- 科技部门相关领导和技术负责人参与；
- 双方联合处理应急事件。

职责

- 负责审查应急预案；
- 负责监督应急预案执行情况；
- 负责协调资源快速解决问题；
- 负责对应急事件进行管理和监控。

1.2 工作组的机构与职责

机构

- 供应商项目经理、现场运维人员和服务团队参与；
- 湖北银行系统维护部门和维护人员参与；
- 双方联合处理应急事件。

职责

- 负责制定应急预案；
- 负责对系统进行监控和维护；

- 负责落实应急方案；
- 负责处理应急事件。

2. 预防与预警

2.1 日常防范措施

1) 系统级防范措施

提供应用服务器进行群集；DB 进行双机 RAC 热备，定期数据清理，数据备份。

2) 应用级防范措施

2.2 突发事件的报警程序

- 1) 系统维护人员发现系统故障，收集故障信息，并上报湖北银行系统维护相关接口人员，同时上报供应商应急领导小组；
- 2) 湖北银行系统维护人员协同供应商应急领导小组与现场维护人员共同分析并定位故障原因，形成解决方案；
- 3) 应急小组按照双方同意的应急处理方案现场解决问题；
- 4) 应急小组对突发事件、原因、解决方案进行记录，并备案、存档。

3. 应急响应

3.1 突发事件的分级

危险事件	级别	注释
系统宕机	1	非常严重
服务中断	2	较严重
数据错误	3	严重
病毒入侵	2	较严重

3.2 不同级别的突发事件的应对方案

级别	应对方案
1	1. 1 小时到达现场，2 小时内让系统恢复运行；
2	2. 7×24 小时监控；
3	3. 每年一次系统巡检，排查潜在隐患，并及时解决。
4	4. 发现隐患，快速形成解决方案，并尽快解决隐患问题。

4. 预案的培训和维护

4.1 预案的培训和演习

- 1) 综合预案中可能出现的问题，形成系统维护手册，并进行维护培训；
- 2) 系统上线前对预案中可能出现的突发事件，进行模拟演习 1-2 次。

4.2 预案的维护和改进

- 1) 系统监控发现隐患时，形成解决方案和维护方案，并修正和完善维护预案，补充预案中未考虑到的问题；
- 2) 系统巡检发现隐患时，形成解决方案和维护方案，并修正和完善维护预案，补充预案中未考虑到的问题；
- 3) 突发事件发生并解决后，补充预案中未考虑到的问题。

5. 经费保障

若系统出现突发事件，在免费维护期内供应商以第一事件解决突发事件为目标，所有供应商费用由供应商全部自己承担。在免费维护期外，供应商以第一事件解决突发事件为目标，所有供应商发生的费用双方协商解决。

附件 8 通讯地址、项目经理信息

1、通讯地址

合同双方发送或接收的所有文件均应发送至如下地址：

湖北银行：

湖北银行信息科技部	
姓名：	牛源
地址：	武汉市东湖高新技术区光谷大道 77 号光谷金融港 A18 栋
邮编：	430071
办公电话：	13007187759
传真：	
电子邮件：	niuyuan@hubeibank.cn

供应商：

北京创联致信科技有限公司	
姓名：	张超
地址：	北京市朝阳区大屯北路 312 号金泉时代广场 1 号楼 908(大屯里 317 号)
邮编：	100101
办公电话：	13381101522
传真：	
电子邮件：	

2、项目经理

湖北银行信息科技部	
姓名：	牛源
地址：	武汉市东湖高新技术区光谷大道 77 号光谷金融港 A18 栋
邮编：	430071
办公电话：	13007187759
传真：	

电子邮件:	niuyuan@hubeibank.cn
-------	----------------------

供应商项目经理	
姓名:	张超
地址:	北京市朝阳区大屯北路 312 号金泉时代广场 1 号楼 908(大屯里 317 号)
邮编:	100101
办公电话:	13381101522
传真:	
电子邮件:	zhangc@iufc.cn

保密合同

甲方：湖北银行股份有限公司

地址：武汉市武昌区水果湖街中北路 86 号汉街总部国际 8 栋

乙方：北京创联致信科技有限公司

地址：北京市朝阳区大屯北路 312 号金泉时代广场 1 号楼 908（大屯里 317 号）

鉴于甲乙双方存在合作关系，并且双方拥有若干已经开发、编辑，和即将开发、编辑的商业秘密、知识产权及保密资料。双方自合作之日起或在合作之前的磋商过程中直接或间接接触、得悉上述商业秘密、知识产权及保密资料。若一方在未经许可下将任何商业秘密、知识产权及保密资料披露或泄漏，可能会损害对方及/或对方客户或业务伙伴的利益。

为保护甲乙双方的商业机密，维护双方的合法利益，经甲方双方友好协商，自愿达成如下合同：

一、为开展项目合作，甲方双方同意向对方提供各自所持有的与合作有关的保密性资料。合作项目内容是。

二、保密资料范围及内容：

1、所有由一方提供给对方的技术资料和商业信息；

2、属于一方所有和合法持有的技术资料和商业信息；

3、保密内容：由一方提供给另一方或者属于一方所有合法持有的技术资料和商业信息包括但不限于：

(1) 属于一方所有或由一方提供给对方的技术方案、工程设计、电路设计、制造方法、配方、生产工艺流程、技术指标、计算机软件、数据库、研究开发记录、技术报告、检测报告、实验数据、试验结果、技术图纸、样品、样机、产品零配件、模型、模具、操作手册、技术文档、采购资料、定价政策、财务资料、相关业务往来的函电、传真、电子邮件等；

(2) 一方的客户单位名称、地址、联系人、通信资料、货物品名、规格、价格等业务资料，包括但不限于可为一方带来收益的商业信息、技术资料；

(3) 一方的供货单位名称、地址、联系人、通信资料、货物品名、规格、价格等业务

资料，包括但不限于可为一方带来收益的商业信息、技术资料。

三、资料接收方负有为提供方保密的义务，保密资料仅限为本合同第一条所指项目特定使用，资料接收方保证不用于任何其它用途；

除保密资料于双方合作期间或以后广泛刊登外，双方彼此承诺及同意不会直接或间接的利用、制作、泄漏、出售、披露或以其它方式向任何第三方传达任何保密资料；

除复印资料的行为是为合作的必要而做出，否则任何单方不得将任何保密资料复制或再制作；

如为合作项目之需要必须披露有关保密性资料时，披露方应提前三日向资料提供方说明情况及提供的范围和方式，并征得资料提供方的书面同意后方可披露。

四、资料提供方保证所提供的资料真实、有效，在资料接收方谨慎合理的使用状况下，因提供的资料存在瑕疵造成接收方损失的，资料提供方应当依资料接收方的实际损失进行赔偿。

五、一方向对方提供文档、软件等保密资料，或以口头形式提供给对方保密资料时，双方应以书面形式确认，确认文件将作为本合同的附件，与本合同具有同等效力。

六、资料接收方在使用对方具有知识产权的技术资料或者商业秘密时，改进、发展进一步取得的新技术、新资料、新资料的知识产权申请权由改进、发展方单独享有，双方另有约定的除外。

七、资料接收方可仅为本合同的目的向其确有知悉必要的雇员披露对方提供的保密资料，但同时须指示其雇员遵守本章规定的保密及不披露义务。接收方仅得为执行本合同下义务的目的对保密资料进行复制，本合同终止或解除后，接收方必须将保密资料全部返还提供方，并销毁所有复印件。接收方应当妥善保存保密资料，并对保密资料在接收方期间发生的被盗、不慎泄露、或其他有损保密资料保密性的事件承担全部责任，因此造成提供方损失的，接收方应负责赔偿其全部损失。

八、若违反本合同约定造成资料提供方的技术、经济损失，资料提供方有权向对方提出损害赔偿，赔偿数额依照受损方损失的利益确定；

如由于违反本合同导致项目合作终止的，除需按本合同约定的违约条款承担责任外，违约方还应向守约方支付违约金。

九、本合同所提及的权利及补救方法是可以累积的，不管一方是否根据本合同、其它合同或法律执行任何一种权利或补救方法，将不会妨碍或免除守约方执行任何或其它的权利及补救方法。本合同对合同双方及其承继人均有效。

十、在执行本合同中如遇不同意见发生纠纷，双方友好协商解决，不能自行解决的且必须诉讼时，双方同意，诉讼管辖地为甲方所在地人民法院。

十一、本合同终止或因遇不可抗力因素造成本合作项目不能开展的，双方友好协商处理后续问题，并将全部从对方处获取的、双方合作过程中产生并明确约定归双方所有或原属对方所有的资料、物品（包括但不限于任何与保密资料有关或包含在保密资料中的文件及物品）在合作终止后全部返还披露方，并销毁所有复制件。

十二、在任何时间，如果本合同的任何一项或多项条文变为无效、不合法、不能强制执行或不能履行，本合同的其余条文之效力、合法性、强制执行性或履行将不会因此而受任何影响或损害。

十三、一方地址、电话或联系人如有变更，应及时书面通知另一方，否则应承担由此引起的全部责任。

十四、本合同经双方有权代理人签字或盖名章并加盖公章生效，除双方书面同意提前解约外，本合同的保密期限至本合同保密信息成为公开信息（向公众披露或为公众所知悉）之日止。

十五、本合同按中华人民共和国的法律解释，如有未尽事宜，双方协商解决。协商不成，提请甲方所在地人民法院通过司法程序解决。

十六、本合同一式肆份，双方各持两份，具同等法律效力。

甲方：湖北银行股份有限公司

（签章）

法定代表人或授权代表：

日期：

2020.11.13



乙方：北京创联致信科技有限公司

（签章）

法定代表人或授权代表：

日期：



湖北银行科技项目外包人员承诺书

项目名称：湖北银行新一代堡垒机建设监控平台配套改造采购项目

外包单位：北京创联致信科技有限公司

湖北银行（以下简称“我行”）科技目前处于快速发展期，在科技项目建设时有引进外包公司参与共同开发的需求。在外包项目实施过程中，我行信息科技部与外包公司对外包人员具有共同的管理职责。为防范风险规范违规行为，外包人员承诺做到以下规定：

一、个人设备管理

1、严禁携带个人电脑及附属设备（移动硬盘、U 盘、外置刻录机、智能手机终端等其他移动存储设备）接入我行生产环境使用。如确需将个人电脑接入测试环境使用，须先由外包项目经理提出申请、再由信息科技部相关岗位负责人审核批准，安装杀毒软件后方可接入使用。

2、外包人员在我行科技项目工作时，所使用的个人电脑只允许安装工作相关的应用软件或程序，不得安装与工作无关的应用软件。

3、外包人员个人电脑应定时查杀病毒，积极进行病毒和木马的防治，如发现未能处理的病毒和木马，应及时断开网络进行查杀，如查杀无效不得再次接入网络，并向项目经理或信息科技部相关岗位负责人汇报。

4、外包人员应积极配合信息科技部管理人员的安全检查。

二、网络安全及应用管理

1、外包人员个人电脑接入我行开发测试网络，需由项目经理向相关岗位负责人提出申请，再由相关岗位负责人向信息科技部网络岗统一申请 IP 地址，配置完成后不得私自更改，确因工作需要确需修改 IP 地址，需重新提出申请。

2、接入我行网络使用的个人电脑，严禁以任何形式接入互联网。严禁移动存储设备在内网、外网交叉使用。

3、严禁任何不必要的操作导致网络堵塞或系统崩溃的行为。

4、严禁通过扫描等方式获取系统安全漏洞信息，严禁通过各种黑客工具发起安全攻击。

5、在我行办公区域或出入重要场所须遵守我行各项规章制度。

6、严禁外包人员访问我行生产环境。

三、保密义务

1、保密的内容和范围

外包人员应承担保密义务的我行商业秘密范围包括但不限于以下内容：

(一) 经营方针、信贷政策、改革方案、业务发展决策与竞争策略、投资决策、重大金融交易相关内容、招投标中的标底及标书内容、业务统计报表和相关统计数据资料、产品设计、产品销售信息、市场调研信息、市场销售计划、采购信息、定价政策、财务资料、人事信息、我行员工的薪酬信息、业务分析研究成果；

(二) 技术方案、技术指标、计算机软件、源代码和目标码、数据库、研究开发记录、技术报告、检测报告、实验数据、试验结果、技术文档、重要业务系统、人力资源系统、公文系统和其他重要系统开发和管理信息；

(三) 客户名单、客户资信状况、客户交易记录等重要客户信息；

(四) 我行各类会议的资料、记录和决议、重要规章制度及各类重要档案材料、安全保卫制度的操作细节及相关报告、安保、案件、事故管理信息、银行业务中使用的密押、编制方法及专用暗记、代号、指令密码；

(五) 依照法律规定或者有关合同的约定，承担保密义务的其他事项。

2、外包人员的保密义务

对第一条所称的商业秘密，外包人员承担以下保密义务：

(一) 不得探听、复制、摘录与本职工作或本身业务无关的商业秘密；

(二) 未经我行允许，外包人员不得向第三方披露我行的商业秘密，同时应当谨慎防止保密信息被以任何方式对外披露、公布、销毁、丢失或改变；

(三) 未经我行允许，不得出借、赠与、出租、转让我行的商业秘密或协助第三方使用我行的商业秘密；

(四) 如发现商业秘密被泄露或者自己过失泄露商业秘密，应当采取有效措施防止泄密进一步扩大，并及时向我行有关领导报告。

3、保密期限

我行与外包人员双方确认，外包人员的保密义务自接触到相关保密信息之日开始，到该商业秘密公开时止。外包人员是否在职，不影响保密义务的承担。

若违反上述承诺事项，本人愿按相关法律及湖北银行相关规定接受处罚。

承诺人签名：

身份证号码：

日期：

Faint, illegible text, possibly bleed-through from the reverse side of the page.