



宁波财经学院

学生公寓网络运维服务招标项目

招标编号：NBGZ2020ZBDL062-7

资格证明文件



北京创联致信科技有限公司

# 1. 法定代表人授权书

## 法定代表人授权书

致宁波财经学院：

北京创联致信科技有限公司 法定代表人 蔡建（总经理）授权 屠韧（销售总监）为本公司合法代理人，参加贵招标代理公司组织的 (NBGZ2020ZBDL062-7)宁波财经学院学生公寓网络运维服务 项目的招标投标活动，代表本公司处理招标投标活动中的一切事宜。

本授权书于 2021 年 1 月 1 日签字生效, 特此声明。

法 定 代 表 人（签字或盖章）：

投标人（盖公章）：北京创联致信科技有限公司

日 期：2021 年 1 月 1 日



附：

被授权代表姓名：屠韧

职 务：销售总监

被授权代表（签字或盖章）：

详细通讯地址：北京市朝阳区大屯北路 312 号金泉时代广场 1 号楼 908 室

邮 政 编 码：100191

传 真：010-82746952

电 话：010-82746952

## 2. 营业执照



# 营业执照

(副本)(2-1)

统一社会信用代码  
91110108596007659D

扫描二维码登录“国家企业信用信息公示系统”了解更多登记、备案、许可、监管信息

<b>名称</b>	北京创联致信科技有限公司	<b>注册资本</b>	2000万元
<b>类型</b>	有限责任公司(自然人投资或控股)	<b>成立日期</b>	2012年05月30日
<b>法定代表人</b>	蔡建	<b>营业期限</b>	2012年05月30日至 2022年05月29日
<b>经营范围</b>	技术开发、技术推广、技术咨询、技术转让、技术服务；计算机系统服务；数据处理（数据处理中的银行卡中心、PUE值在1.4以上的云计算数据中心除外）；计算机维修；销售计算机、软件及辅助设备（不得从事实体店铺经营）；租赁通讯设备。（企业依法自主选择经营项目，开展经营活动；依法须经批准的项目，经相关部门批准后依批准的内容开展经营活动；不得从事本市产业政策禁止和限制类项目的经营活动。）		
<b>住所</b>	北京市海淀区苏州街3号509-36		

登记机关

2019年12月23日



国家企业信用信息公示系统网址：<http://www.gsxt.gov.cn>

市场主体应当于每年1月1日至6月30日通过  
国家企业信用信息公示系统报送公示年度报告

国家市场监督管理总局监制

### 3. 财务报表

#### 3.1. 资产负债表

资 产	期末余额	年初余额	债及所有者权益（或股东权益）	期末余额	年初余额
<b>流动资产：</b>			<b>流动负债：</b>		
货币资金	2921230.93	3119387.91	短期借款	4000000.00	2000000.00
以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融资产			以公允价值计量且其变动计入当期损益的金融负债		
衍生金融资产			衍生金融负债		
应收票据			应付票据		
应收账款	972375.27	1012661.23	应付账款	891957.90	1015351.97
预付款项	1571782.13	2903964.78	预收款项		295389.63
应收利息			应付职工薪酬	260028.01	348366.65
应收股利			应交税费	86968.49	-9748.70
其他应收款	2851058.21	1642744.59	应付利息		
存货	62154.87		应付股利		
持有待售资产			其他应付款	562217.50	543629.99
一年内到期的非流动资产			持有待售负债		
其他流动资产			一年内到期的非流动负债		
<b>流动资产合计</b>	<b>8378601.41</b>	<b>8678758.51</b>	其他流动负债		
<b>非流动资产：</b>			<b>流动负债合计</b>	<b>5801171.90</b>	<b>4192989.54</b>
可供出售金融资产			非流动负债：		
持有至到期投资			长期借款		
长期应收款			应付债券		
长期股权投资	500000.00	500000.00	其中：优先股		
投资性房地产			永续债		
固定资产	366200.31	474999.54	长期应付款		
在建工程			专项应付款		
工程物资			预计负债		
固定资产清理			递延收益		
生产性生物资产			递延所得税负债		
油气资产			其他非流动负债		
无形资产			非流动负债合计		
开发支出			负债合计	5801171.90	4192989.54
商誉			所有者权益（或股东权益）：		
长期待摊费用			实收资本（或股本）	5000000.00	5000000.00
递延所得税资产	7138.92	7138.92	其他权益工具		
其他非流动资产			其中：优先股		
<b>非流动资产合计</b>	<b>873339.23</b>	<b>982138.46</b>	永续债		
			资本公积		
			减：库存股		
			其他综合收益		
			盈余公积	287090.37	287090.37
			未分配利润	-1836321.63	180817.06
			所有者权益（或股东权益）合计	3450768.74	5467907.43
<b>资产总计</b>	<b>9251940.64</b>	<b>9660896.97</b>	<b>负债和所有者权益（或股东权益）</b>	<b>9251940.64</b>	<b>9660896.97</b>

## 3.2. 利润表

### 利润表

会企02表

单位名称:北京创联致信科技有限公司

2020 年10月

单位:元

项 目	本期金额	上期金额
一、营业收入	726656.43	12422545.52
减: 营业成本	324516.34	10597628.32
营业税金及附加		14769.57
销售费用	9912.26	100369.86
管理费用	450456.88	3742260.05
财务费用	7645.59	103939.68
资产减值损失		
加: 公允价值变动收益(损失以“-”号填列)		
投资收益(损失以“-”号填列)		
其中: 对联营企业和合营企业的投资收益		
资产处置收益(损失以“-”号填列)		
其他收益		197.75
二、营业利润(亏损以“-”号填列)	-65864.64	-2136224.21
加: 营业外收入	7964.60	121868.37
减: 营业外支出		2782.85
三、利润总额(亏损总额以“-”号填列)	-57900.04	-2017138.69
减: 所得税费用		
四、净利润(净亏损以“-”号填列)	-57900.04	-2017138.69
(一) 持续经营净利润(净亏损以“-”号填列)		
(二) 终止经营净利润(净亏损以“-”号填列)		
五、其他综合收益的税后净额		
(一) 以后不能重分类进损益的其他综合收益		
重新计量设定受益计划净负债或净资产的变动		
权益法下在被投资单位不能重分类进损益的其他综合收益中享有的份额		
(二) 以后将重分类进损益的其他综合收益		
权益法下被投资单位以后将重分类进损益的其他综合收益中享有的份额		
可供出售金融资产公允价值变动损益		
持有至到期投资重分类为可供出售金融资产损益		
现金流量套期损益的有效部分		
外币财务报表折算差额		
六、综合收益总额		
七、每股收益:		
(一) 基本每股收益		
(二) 稀释每股收益		

单位负责人:

财务主管:

制表人:

### 3.3. 现金流量表

#### 现金流量表

会企03表

单位名称:北京创联致信科技有限公司

2020年10月份

单位:元

项目	本期金额	上期金额
<b>一、经营活动产生的现金流量:</b>		
销售商品、提供劳务收到的现金	2029577.27	13399126.50
收到的税费返还	7964.60	121761.87
收到其他与经营活动有关的现金	1338917.08	9483349.95
经营活动现金流入小计	3376458.95	23004238.32
购买商品、接受劳务支付的现金		7870037.10
支付给职工以及为职工支付的现金	259999.20	2572666.23
支付的各项税费	11596.46	181889.11
支付其他与经营活动有关的现金	1357761.90	14583280.04
经营活动现金流出小计	1629357.56	25207872.48
经营活动产生的现金流量净额	1747101.39	-2203634.16
<b>二、投资活动产生的现金流量:</b>		
收回投资收到的现金		
取得投资收益收到的现金		
处置固定资产、无形资产和其他长期资产收回的现金净额		13440.00
处置子公司及其他营业单位收到的现金净额		
收到其他与投资活动有关的现金		
投资活动现金流入小计		13440.00
购建固定资产、无形资产和其他长期资产所支付的现金		7962.82
投资支付的现金		
取得子公司及其他营业单位支付的现金净额		
支付的其他与投资活动有关的现金		
投资活动现金流出小计		7962.82
投资活动产生的现金流量净额		5477.18
<b>三、筹资活动产生的现金流量:</b>		
吸收投资收到的现金		
取得借款收到的现金		4000000.00
收到其他与筹资活动有关的现金		
筹资活动现金流入小计		4000000.00
偿还债务支付的现金		2000000.00
分配股利、利润或偿付利息支付的现金		
支付其他与筹资活动有关的现金		
筹资活动现金流出小计		2000000.00
筹资活动产生的现金流量净额		2000000.00
<b>四、汇率变动对现金及现金等价物的影响</b>		
<b>五、现金及现金等价物净增加额</b>	1747101.39	-198156.98
加:期初现金及现金等价物余额		3119387.91
<b>六、期末现金及现金等价物余额</b>	1747101.39	2921230.93

制表人:  
单位负责人:

会计主管:





中国民生银行  
CHINA MINSHENG BANK

### 电子缴税付款凭证

### 回单凭证

转账日期: 2020-10-15  税票号码: 311016201000281044  缴款书交易流水号: 69075119  凭证字号:

纳税人识别号/全称: 110101596007659北京创联致信科技有限公司

付款人名称: 北京创联致信科技有限公司

付款人账号: 0148012830000756

付款人开户银行: 305100001008中国民生银行股份有限公司北京分行

征收机关名称: 国家税务总局北京市海淀区税务局  
收款国库(银行)名称: 国家金库北京市海淀区支库

币种: 人民币  金额:(大写) 壹万零叁佰伍拾叁元玖角捌分

(小写) 10353.98

税(费)种名称  
增值税

税款所属时期  
20200901 -20200930

实缴金额  
10353.98



登录号: 0148012830000756

网点编号: 0152

打印状态: 正常

柜员号: 01521058




页码: 1/1

打印方式: 自助打印日期: 2020-10-20 15:24:38



## 4. 纳税凭据

# 5. 社保凭据

 <b>中国民生银行</b> CHINA MINSHENG BANK		<b>社保基金电子交款回单 (付款)</b>		<b>回单凭证</b>
交易日期:	2020-10-14	交易流水号:		
付款人账号:	0148012830000756	收款人账号:		
付款人名称:	北京创联致信科技有限公司	收款人名称:	北京市海淀区社会保险基金管理中心	
付款人开户行:	0148中国民生银行股份有限公司北京东二环支行	收款人开户行:		
币种:	人民币	金额:(大写)	贰万伍仟叁佰肆拾贰元捌角	
		(小写)	25342.80	
缴费单位:	北京创联致信科技有限公司	社会保险登记号:	91110108596007659D	统一社会信用代码:91110108596007659D
统筹基金:	12308.80	养老保险:	9040.00	业务类型:月报
单位大额互助:	1256.00	失业保险:	172.00	机关事业单位养老金:0.00
个人大额互助:	54.00	工伤保险:	0.00	职业年金:0.00
个人缴纳:	2512.00	生育保险:	0.00	
公费医疗单位补充:	0.00			
医疗保险费合计金额:	16130.80	社会保险费四险合计金额:	9212.00	
社保附言:	社保登记证号: 91110108596007659D, 组织机构代码:91110108 五险 + 月报 缴费年月: 2020年09月			
登录号:	0148012830000756	网点编号:	0152	
客户验证码:	8002114149724700dc	柜员号:	01521058	
		打印方式:	自助 打印日期:2020-10-20 15:24:38	
		打印状态:	正常	
				
				

## 6. 投标人承诺

### 投标人承诺

宁波财经学院：

我单位 北京创联致信科技有限公司 参加贵招标代理公司组织的 (NBGZ2020ZBDL062-7) 宁波财经学院学生公寓网络运维服务 项目的招标投标活动，我单位资格完全符合本项目招标关于“合格投标人的资格要求”。

即我单位符合“具有独立承担民事责任的能力；具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；法律、行政法规规定的其他条件”且不存在“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项的投标。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得参加本项目的投标。投标人被列入信用中国网站(www.creditchina.gov.cn)记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单”的情况。

如我单位上述信息存在虚假，自愿放弃中标资格，罚没投标保证金，并接受招标人的有关处罚，特此承诺。

投 标 人 （盖公章）：北京创联致信科技有限公司

法定代表人或其授权代表：（签字或盖章）

日 期： 2021 年 1 月 1 日

## 概述



核验证码

### 北京创联致信科技有限公司

存续

守信激励对象

#### 基础信息

统一社会信用代码	91110108596007659D	法定代表人/负责人/执行事务合伙人	蔡建
企业类型	有限责任公司(自然人投资或控股)	成立日期	2012-05-30
住所	北京市海淀区苏州街3号509-36		

#### 公共信用信息

行政许可信息	1条	行政处罚信息	0条
守信激励信息	4条	失信惩戒信息	0条
重点关注信息	0条	资质/资格信息	0条
风险提示信息	0条	其他信息	0条

#### 说明

- 1、本文件客观地展示了各类主体的信用信息，“信用中国”承诺在数据汇总、加工、整合的全过程中保持客观和中立。
- 2、您对本文件内容的真实性如存有疑问，可通过扫一扫核验证码或登录“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）查询或核验。
- 3、如认为所展示信息存在错误、遗漏、公开期限不符合规定以及其他侵犯信息主体合法权益的，可按照网站“信用信息异议申诉指南”提出异议申诉；如需对相关行政处罚信息进行信用修复，可按照网站“行政处罚信用信息修复流程指引”提出信用修复申请。
- 4、本查询结果仅依现有数据展示相关信息，供社会参考使用。使用相关信息的单位和个人应对信息使用行为的合法性负责。
- 5、因篇幅有限，单类数据仅按更新程度展示前100条信息。

宁波财经学院

学生公寓网络运维服务招标项目

招标编号：NBGZ2020ZBDL062-7

报价文件



北京创联致信科技有限公司

# 1. 开标一览表

## 开标一览表

招标编号： NBGZ2020ZBDL062-7

项目名称	宁波财经学院学生公寓网络运维服务项目
投标总价 (人民币)	大写： <u>贰佰玖拾捌万</u> 元 小写： <u>2980000.00</u> 元
服务期限	满足招标文件要求
服务范围	满足招标文件要求
其他 声明	无

注：本表“报价总价”应与“报价函”中“报价总价”一致。不一致时以本表为准。

投标人（盖公章）：北京创联致信科技有限公司

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日 期：2021年1月1日

## 2. 投标函

### 投 标 函

宁波财经学院：

北京创联致信科技有限公司 授权 屠韧 销售总监 为本公司合法代理人，参加贵方组织的 (NBGZ2020ZBDL062-7) 宁波财经学院学生公寓网络运维服务 招投标活动，代表本公司处理招投标活动中的一切事宜，为对 宁波财经学院学生公寓网络运维服务 进行投标，在此：

- 1、提供招标文件中“投标须知”规定的全部投标文件：正本 1 份，副本 4 份；
- 2、提交的投标保证金为人民币 25000 元，投标保证金为 电汇。
- 3、据此函，签字代表宣布并承诺如下：

(1) 投标总价：详见开标一览表

本投标已经包含了所供服务项目应纳的税金及招标文件规定的报价方式应包含的其它费用。本投标价格在合同有效期内不受利率波动的影响。

(2) 本投标自开标之日起 90 天内有效。

(3) 我们已详细审查全部招标文件及有关的澄清/修改文件(若有的话)，我们完全理解并同意放弃对这方面提出任何异议的权利。

(4) 保证遵守招标文件有关条款规定。

(5) 保证在中标后忠实地执行与招标人所签署的合同，并承担合同规定的责任义务。保证在中标（成交）后按照招标文件的规定支付招标服务费。

(6) 承诺应贵方要求提供任何与该项目投标有关的数据、情况和技术资料。

(7) 我们承诺，与为招标人采购本次招标的服务项目进行设计、编制规范和其他文件所委托的咨询公司或其附属机构无任何直接或间接的关联。

- 4、 与本投标有关的一切往来通讯请寄：

地址：北京市朝阳区大屯北路 312 号金泉时代广场 1 号楼 908 室

邮编：10010 电话：010-82746952 传真：010-82746952

投标人（盖公章）：北京创联致信科技有限公司

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日 期：2021 年 1 月 1 日

### 3. 投标价格明细表

#### 投标价格明细表

招标项目名称： 宁波财经学院学生公寓网络运维服务

招标编号： NBGZ2020ZBDL062-7

序号	名称	数量	单价（人民币元）	合价（人民币元）
1	学生网络运维服务	1	2980000	2980000
2				
3				
4				
5				
6				
7	.....			
<b>总 合 计 价（人民币元）</b>				2980000

注：投标人应依据招标需求实际情况自行填写详细报价细目内容，栏目不够可自行添加。投标报价为对全部招标内容的报价，投标人不得以任何理由增加招标内容范围内的报价，如有缺项、漏项部份，均由投标人无条件负责补齐，费用不再增加。本表“总合计价”应与开标一览表的“投标总价”一致。如不一致，以开标一览表的“投标总价”为准，同比例修正本表合价及单价。

投标人（盖公章）：北京创联致信科技有限公司

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日 期：2021 年 1 月 1 日



宁波财经学院

学生公寓网络运维服务招标项目

招标编号：NBGZ2020ZBDL062-7

商务技术文件



北京创联致信科技有限公司

# 1. 商务条款响应表

## 商务条款响应表

招标项目名称：宁波财经学院学生公寓网络运维服务

招标编号：NBGZ2020ZBDL062-7

序号	招标文件条款	投标文件的响应情况	偏离说明
1	付款方式	已响应	无偏离
2	服务期限	已响应	无偏离
3	合同签订时间	已响应	无偏离

注：“偏离说明”栏注明“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”。

投标人（盖公章）：北京创联致信科技有限公司

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期：2021年1月1日

## 2. 技术条款响应表

### 技术条款响应表

招标项目名称：宁波财经学院学生公寓网络运维服务

招标编号：NBGZ2020ZBDL062-7

招标要求	投标响应	偏离说明
		所有技术条款无偏离

注：“偏离说明”栏注明“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”。全部技术条款响应无偏离的，可以不逐条对比列明，但须在“偏离说明”栏注明“所有技术条款无偏离”。

投标人（盖公章）：北京创联致信科技有限公司

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期：2021年1月1日

### 3. 技术方案

#### 3.1. 项目简介

宁波财经学院是一所经国家教育部批准设立的全日制民办普通本科高校，现有三个校区（海曙高桥本部校区、慈溪杭州湾校区、象山校区），有教职工千余人，有在校全日制本科生近 2 万人。本系统主要服务宁波财经学院所有寝室区域，数量如下：

序号	校区	楼号	学生公寓	楼层	房间数	端口数	数量	交换机数量
1	本部校区	51#	南 1	6	106	636	14	19
2	本部校区	52#	南 2	6	106	636	14	19
3	本部校区	53#	南 3	6	106	636	14	19
4	本部校区	54#	南 4	6	106	636	14	19
5	本部校区	55#	南 5	5	40	240	5	8
6	本部校区	58#	南 6	5	40	240	5	8
7	本部校区	59#	南 7	6	106	636	14	19
8	本部校区	60#	南 8	6	106	636	14	19
9	本部校区	61#	南 9	6	106	636	14	19
10	本部校区	62#	南 10	6	106	636	14	20
11	本部校区	63#	南 11	6	142	432	18	20
12	本部校区	31#	北 1	5	150	900	19	22
13	本部校区	32#	北 2	5	150	900	19	22
14	本部校区	33#	北 3	6	104	624	13	20
15	本部校区	34#	北 4	6	104	624	13	20
16	本部校区	35#	北 5	6	104	624	13	20
17	本部校区	36#	北 6	6	130	780	17	17
18	本部校区	37#	北 7	6	72	432	9	12
19	本部校区	38#	北 8	6	104	636	13	20
20	本部校区	39#	北 9	10	330	1980	42	33
21	杭州湾校区	23#	1#	6	180	1080	23	29
22	杭州湾校区	24#	2#	6	180	1080	23	29
23	杭州湾校区	25#	3#	6	132	792	17	23
24	杭州湾校区	26#	4#	9	270	1620	34	77
25	杭州湾校区	27#	5#	9	198	1188	25	60
26	杭州湾校区	32#	6#	9	198	1188	25	32
27	杭州湾校区	33#	7#	9	198	1188	25	32
28	象山校区		1#	11	330	1320	330	38

29	象山校区		2#	11	330	1320	330	38
合计					4334	24276	1130	733

### 3.1.1. 人员配置及管理机构和管理制度

#### (1) 运维服务计划

运维服务计划是的好坏直接决定项目实施成功的与否，财经学院维护服务计划草案如下，最终维护服务计划待服务项目组进场后根据实际情况详细定义：

单位：月

工作任务		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
服务 过 度 阶 段、 服 务 实 施、 持 续 改 进 阶 段	现场服务	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	资产清查	■	■										
	故障定位	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	故障解决服务	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	巡检服务	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	咨询服务	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	技术培训服务				■								
服 务 验 收 阶 段	收集服务文件	■					■	■					■
	制定、装订、存稿	■					■	■					■
	项目评估、总结	■						■					
	项目总结会	■						■					

#### (2) 服务规划阶段

从财经学院宣布由创联致信中标之日到合同正式生效的这段时间，我们将作为整个项目的服务规划阶段。在此阶段中，主要执行前期的准备工作，为尽快向财经学院提供高质量的服务打好基础。该阶段主要工作如下：

- 由创联致信公司成立财经学院维护项目组，确定客户项目与创联致信的职责分配

- 召开项目启动会议，明确工作范围，制定启动阶段计划
- 提出明确的详细的可靠地 SLA 方案，由财经学院共同审核。
- 创联致信技术服务工程师熟悉现场环境。
- 与财经学院维护老师经验共享。
- 建立组织：建立项目组和项目运作机制，明确人员结构及责任划分
- 分析于计划：对财经学院现状进行分析，明确财经学院需求，分清优先顺序，针对财经学院现状建立实施计划、时间表以及过度计划表
- 分配项目负责人，为用户提供单一的联络点，对财经学院的需求提供从开始到结束的全程管理。
- 安排二线工作师，回应和支援财经学院的服务需求。
- 建立有效的故障升级处理流程，通过横向和纵向的升级处理，确保问题得到及时的解决
- 定义问题处理的优先顺序，使一线工程师明确的知道每个问题的重要程度和必须处理完成的时间期限

### (3) 服务实施阶段

严格按照既定的服务流程和方式向客户提供服务，具体服务项目包括：

- 现场服务
- 资产清查服务
- 故障解决服务
- 巡检服务
- 信息系统运维服务
- 辅助故障定位服务
- 咨询服务
- 报告服务
- 培训服务

### (4) 服务持续改进

在运维过程中发现的各种问题而引出的服务质量，在合理的范围内，都可以进行修改，主要包括：

- 项目组织结构
- 故障处理流程
- 二线支持升级流程
- 巡检方案及计划

- 资产清查计划
- 上、下班时间变更
- 提供报告类型

### 3.1.2. 服务验收阶段（验收计划及标准）

北京创联致信科技有限公司，根据客户需求提供针对宁波财经学院运维服务项目，提供阶段性的服务项目验收标准。

#### 服务验收阶段：

整理服务文档，进行工作总结，向用户进行知识转移。

- 收集多年来各个部分的服务文档资料。
- 汇总、装订，提交用户并存档
- 项目评估、工作总结
- 根据信息中心管理规范与标准有中心领导管理评审
- 项目评估、工作总结
- IT 服务提供商周期性改进和提高。

### 3.1.3. 阶段验收报告

北京创联致信科技有限公司将按服务合同要求及时提供满足工程设计需要的有关的技术资料包括工作说明书，同时保证提供的技术资料是确保北京创联致信科技有限公司系统运行所需的服务管理、运营支持、及维护规划等有关的全套技术资料。

技术文档包括如下四个方面：

- 工作说明书  
各类设备的详细说明书，应包括详细技术指标、工作原理、方框图。
- 各类设备详细的质量检查和测试方法
  - a) 测试计划和测试规程
  - b) 测试方法说明
  - c) 测试验收标准
  - d) 各类设备的现场单机检查项目，指标和测试方法。
- 各类设备的详细操作方法和维护要求
  - a) 操作维护手册
  - b) 命令手册
  - c) 故障报告和故障诊断手册
  - d) 维护测试要求及规程

- e) 备件和维护工具、测试仪表的清单及其使用说明
- f) 其他与维护有关的技术文件
  - 各类设备的安装方法

所有文档均可以由双方在设计联络会上协商，要求增补或者删减。北京创联致信科技有限公司会依据宁波财经学院信息中心的需求提供相应的文档。

### 3.1.4. 服务文件报告

创联致信服务报告主要包括服务周报、服务月报、服务季报、服务年报等每季向财经学院做季度工作总结汇报，并提交季维护工作报告。

内容包括本季工作记录、设备更换记录、故障及处理记录、服务满意度记录、季度巡检报告，CASE 处理报告等内容。

- 月报：在每月结束后一周内，提交上月《详细维护报告》，应包括技术服务次数等情况统计表及重大事件报告；
- 季报：在每季度结束后一周内，提交上季度《详细维护报告》，包括技术服务次数等情况统计表、重大事件报告、运行状态分析、解决建议；
- 半年总结：在每半年结束后一周内，提交上半年的《技术服务总结报告》；
- 年终总结：在当年结束后一周内，提交全年的《技术服务总结报告》。
- CASE 统计报告：主根据 CASE 的功能配置、环境情况、硬件故障、软件故障、应用故障整理 CASE 统计和分析。
- 不定期提供报告：故障报告、变更报告、发布报告、定期总结报告，报告编写以运维责任工程师完成。

### 3.1.5. 服务改进清单

阶段划分	工作内容
规划阶段	现状总体调查和分析。从技术和管理两个方面。调研目前的管理手段, 研究提高的方式方法。(先完成与客户的沟通交流, 达成一致意见)
实施和提高阶段	提高技术管理手段, 通过实施辅助管理工具, 提高维护能力
	以现有服务台的服务管理体系为依托。重点是服务台、事件管理(故障、支持、任务)、配置管理。



## 3.2. 学生公寓网络运维方案

### 3.2.1. 服务目标

创联致信整个运维服务技术方案实现的目标：

对服务范围所涵盖的内容进行规范化的预防性、实时维护，提高设备系统的可靠性、稳定性及可使用率；对存在问题及突发故障提供及时有效的技术支持、完善的解决方案和事后防范措施，降低故障对生产的影响，使设备和系统保持或迅速恢复其良好工作状态，将故障消除在萌芽状态，使财经学院学生公寓网络运行更趋于稳定、安全、合理和高效。

通过预防式、主动式的维护，最大限度减小设备系统的非计划停机可能性；同时，在故障发生时尽快恢复系统正常运行，查找具体原因，最大限度地减少系统的故障时间，使系统达到最大化的可用性。

### 3.2.2. 服务原则

我公司制定了以下的技术支持与服务原则：

#### 响应及时性原则

公司为财经学院专门组织运维团队进行驻场服务，托信息中心运维服务管理平台，技术支持系统等手段，最大程度上保证响应的及时性，在响应时间内提供系统保修、咨询、维护、巡检、优化等技术服务：保证学生得到 7×24 小时的响应服务，在出现故障后，迅速给予问题的定位、解答、统计，如必要，在故障发生后，指派驻场运维人员到达现场为用户解决问题，如驻场运维人员无法解决故障，及时联系高级技术人员远程协助完成故障的解决工作。

#### 主动预防性原则

公司要求驻场团队同客户建立规范的沟通机制，了解客户系统的运行状况。依托信息中心监控系统定期进行例行检查，将系统隐患消灭在萌芽状态，提供系统检测报告以及详细的分析报告，定期提交给用户存档。

#### 专业性原则

公司承诺向财经学院提供专业的运维服务，针对每次服务，均向用户提供维护手册、维护相关文档，并经用户签收，保证售后服务的专业性。

### 3.2.3. 服务需求

创联致信运维服务设计团队经过仔细分析，确认财经运维服务需求分为如下几个部分：

配备专业的梯队运维队伍，建立呼叫中心服务台、一线上门维护人员、项目

经理、二线技术支持的一体化运维体系。维护人员须遵守学校各项规章制度，具备较为专业的互联网知识、良好的装维经验及客户沟通能力，同时还须配备必要的维护工具和车辆。

建立 7×24 小时维护体系，驻场技术人员 5\*9 驻场服务，服务台根据学校作息时间安排专人值班，通过呼叫中心建立固定的值班电话并保证 24 小时联络畅通。对学生宿舍网络设备及线路故障应做到处理及时，局部故障 1 小时内响应，6 小时内恢复；重大故障 0.5 小时内响应，4 小时内恢复，并建立故障逐级通报制度。由网络运营商引起的故障应及时汇报我校相关部门，并会同相关人员及时协调解决。

服务台工作人员需对学校所有故障报修业务进行分发受理和后续处理跟踪及评价。

做好日常宽带业务开通及故障处理工作。技术人员每天早上 9 时到业务受理处收取上一个工作日受理的业务资料，根据资料进行相应业务的开通。由用户报装日开始计算，业务开通完成时限不超过 3 个自然日。对于单体用户的故障处理，要求 6 小时内响应，48 小时内处理完毕，每张工单必须叮嘱用户对本次处理进行评价，确保取得用户最终认可。辅助故障定位

按照园区网维护的有关技术要求执行作业计划，努力提高网络系统运行、维护质量，作好资料整理、护网宣传等日常性维护；对影响网络运行安全的外力影响点进行严格控制，采取具体措施，做到预防为主。

定期测试和评估，了解网络的运转状态，给出改进建议，确保学生公寓网络运行品质优良。

### **3.2.4. 驻场服务**

基于财经学院学生宿舍网络高可用性的要求，为了保证服务需求得到及时响应，创联致信组建专门的维护团队提供驻场运维服务。为此，创联致信通过安排经验丰富、熟悉财经学院情况的专业技术工程师对用户信息系统提供合同期内的驻场运维服务，提高突发事件的响应与处理时效，以保障用户业务的正常运作。

#### **3.2.4.1. 服务适用范围**

财经学院三个校区（本部校区、杭州湾校区、象山校区）内的学生公寓区域，服务对象为校区内学生公寓有线网络和无线网络。

#### **3.2.4.2. 服务内容**

按照财经学院指定的服务地点，提供每年每个工作日提供不少于 3 人，每人 5\*9 小时驻场技术服务，

建立财经学院信息中心服务台、一线工程师、项目经理、二线支持工程师队伍，在须遵守学校各项规章制度，具备较为专业的互联网知识、良好的装维经验及客户沟通能力下，为学院学生生活区网络提供高效的运维服务；

根据计划安排运维工作；

在服务时段提供 7\*24 小时的响应服务；

在客户需要的特殊的关键时段（如春秋季节新生报到及老生返校的高峰时段，系统割接、重要会议、公共节假日、搬迁和系统升级等）驻场工程师提供技术支持以及重要业务环节现场现场值守保障服务；

做好在校学生宽带业务的开通与故障处理工作，每天上午 9 时收取上一工作日工单，根据工单具体需求完成相关工作，做到 6 小时响应，48 小时处理完毕并叮嘱用户完成相应评价和认可；

针对宿舍宽带业务相关设备进行每年至少一次清查工作，并及时更新、记录相关资料、文档；

系统安装、补丁升级，包括网络防病毒软件更新升级等；

对布线进行诊断、优化，迁移，并及时更新、记录相关资料、文档；

系统配置修改及优化，包括日常配置修改；

### **3.2.4.3. 服务承诺**

以专业的、有经验的且具备良好职业素养的技术人员，为财经学院宿舍宽带系统提供及时的、有效的现场响应服务；

提供不少于 4 名工程师为财经学院项目服务；

特殊时间可以根据实际情况增派工程师值守，扩大工作时间范围，比如：开学、国庆、校庆等。

现场技术支持具体响应时间定义如下：

P1 级故障——学生生活区宽带业务整体瘫痪导致学生正常网络需求无法进行。

P2 级故障——学生生活区某宿舍楼宽带业务整体瘫痪导致楼内学生正常网络需求无法进行。

P3 级故障——学生生活区某宿舍楼整层宽带业务瘫痪导致学生正常网络需求无法进行。

P4 级故障——学生生活区某宿舍或者某位学生正常网络需求无法进行。

- 故障级别与响应要求:

故障级别 服务指标	P1 级故障	P2 级故障	P3 级故障	P4 级故障
响应时间	10 分钟			
抵达现场时间	10 分钟	20 分钟	20 分钟	30 分钟
	当远程无法确诊或远程无法指导客户恢复业务时，将安排工程师赶往现场解决，区域性和重大故障出现时必须及时通知校方和相关方。			
故障解决时间	2 小时	4 小时	6 小时	6 小时

- 开户与撤户响应

服务项目 服务指标	开户	销户	投诉
响应时间	10 分钟		
解决时间	48 小时	72 小时	2 小时

运维平台产权归属校方，未经同意，不得随意变更运维管理平台并且提供永久使用证书。

### 3.2.4.4. 服务交付物

《故障处理报告》

### 3.2.5. 系统运维服务

#### 3.2.5.1. 服务说明

创联致信的故障解决服务是根据财经学院时效性需求，对财经学院学生公寓区提供的响应式服务，其服务对象包含学生生活区网络设备、无线路由器、互连线路、机房环境等。服务级别可根据财经学院需求定制不同的标准组合。依托服务管理平台，通过现场或远程服务，在财经学院可接受的时间范围内对财经学院生活区网络系统进行故障诊断和排除，最大限度地保障财经学院生活区网络系统的可用性，降低故障对业务运作的影响。

#### 3.2.5.2. 服务适用范围

财经学院三个校区（本部校区、杭州湾校区、象山校区）内的学生公寓区域，服务对象为校区内学生公寓有线网络和无线网络。

#### 3.2.5.3. 服务内容

创联致信现场工程师工作日可立刻抵达财经学院故障现场

依托 IT 综合监控管理平台以及用户共同发现故障，24 小时实时了解系统运

行状况。

故障解决服务目标是完成故障解决并查找根本原因，避免故障再次发生。它将调度的资源含 包现场工程师，二三线及原厂商资源。必要时，可由创联致信组织多方联合的故障处理小组。

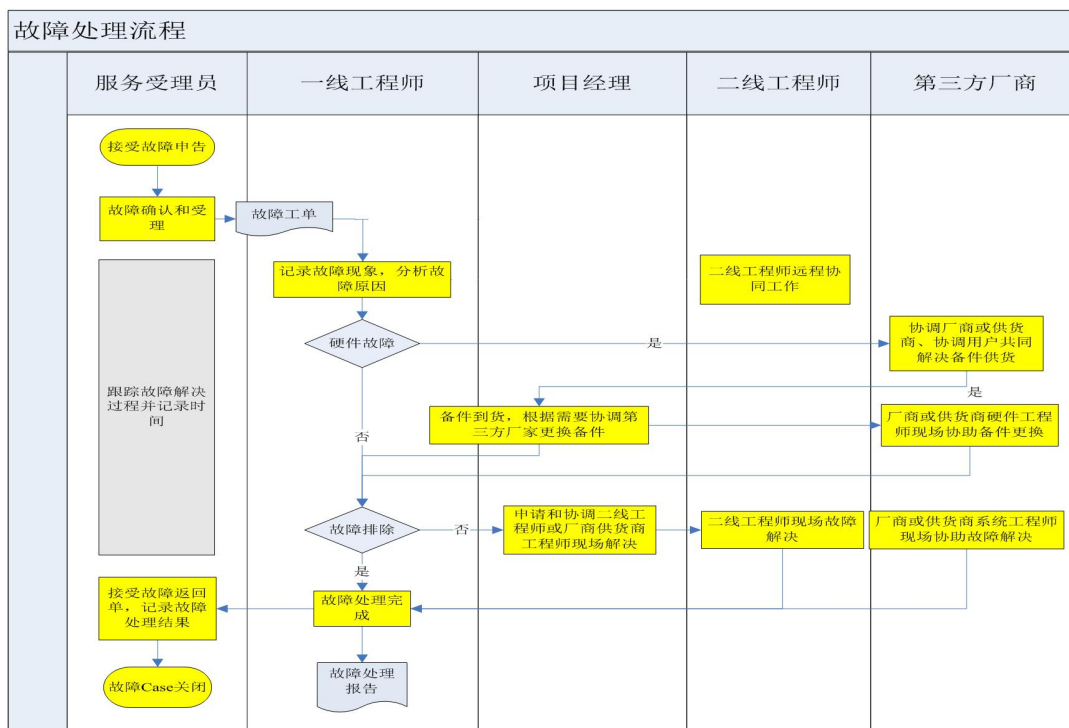
制定维护相关技术文档如：

故障处理级别原则上与现场服务故障级别一致。

运维内容如下表格：

运维分类		巡检内容
	网络设备	对楼宇内汇聚及以下各层级交换机、POE 交换机和无线 AP 设备进行日常维护与故障处理。
		依托学校监控管理工具对网络节点以及流量进行实时监控，第一时间发现故障、响应故障。
		网络故障排查，解决突发网络问题。
	无线设备	配合学校对无线信号进行干预
		指导学生进行上网登录操作
		把网络纳入学校监管系统
软件	操作系统	排查整治网络病毒与攻击
		系统日志审核，针对日志配置、隐患等及时进行处理
		补丁安装与系统升级
		设备配置信息
性能分析	网络设备	CPU 利用率；
		Memory 利用率；
		Buffer 使用情况；
		端口的利用率
		背板交换能力的使用情况
		检查有关的 log 信息；
配置	网络设备	局域网的拓扑结构的合理性；
		Spanning Tree、trunk、channel 设置与使用的情况；
		VLAN 划分的合理性；
		局域网的流量：交换机主要端口的数据流量、组播及广播情况等；
		注意检查 LOOP 的存在。
		IP 路由表的稳定性及收敛速度等
		路由重分发的情况
		路由的备份机制
		IP 路由表的大小，以及路由条目的有效性
		中心内部 IP 路由策略的合理性
流量分析	流量	检查网络对各种网络应用的支持能力
		统计网络中所有应用种类的流量情况
		对各种网络应用的数据流量进行量化分析
		关键应用的时延分析
资产管理		建立公寓网络设备资产档案，对档案进行日常管理

### 3.2.5.4. 运维处理流程



### 3.2.5.5. 远程问题诊断与支持

在财经学院学生对创联致信提出问题诊断和支持服务请求后，创联致信将在合同规定的响应时间内与财经学院相关人员沟通，共同解决系统问题。在提供任何必要的现场服务之前，创联致信将首先使用远程支持服务工具对服务范围内的设备进行远程诊断，或通过其它远程方式为解决问题提供帮助。

在完成本职工作之余，还要协助信息中心参与管理相关的其他工作。

### 3.2.5.6. 现场支持

对于不能通过远程方式及时解决的问题，创联致信的工程师将立刻到故障点现场进行系统的维修并尽快使其恢复运行。

技术支持工程师到达故障点后，在系统能够重新正常运行之前，不能停止服务；只有当需要合同外的备件或资源时，服务工作可暂停；一旦这些备件或资源备齐，可应财经学院要求立刻进行服务。

### 3.2.5.7. 疑难问题升级服务

创联致信组建了完善的技术服务支持，参照 ISO20000 的标准定义了事件管

理、问题管理流程，以便解决复杂的系统问题。针对技术疑难问题，则可以利用创联致信的技术升级机制，最终由创联致信的专家得以解决。

### 3.2.6. 巡检服务

#### 3.2.6.1. 服务说明

为了提高生活区网络系统的可用性，做好事前预防，将可能发生的故障排除在发生之前。健康检查服务是我们提供的一项针对系统设备的非常有效的故障预防服务，是主动式服务的一种。通过健康检查服务可以尽早发现系统问题或潜在问题，保证系统的安全、稳定运行。

健康检查将帮助财经学院从技术角度对正在运行的服务范围内系统的技术特征、故障隐患有一个全面的了解，以便根据业务发展需求和目前系统资源状况，制定合理、可行的系统扩容、改造、维护计划，提高系统运行的安全性；创联致信为财经学院提供高级巡检服务。

#### 3.2.6.2. 服务范围

财经学院三个校区（本部校区、杭州湾校区、象山校区）内的学生公寓区域，服务对象为校区内学生公寓有线网络和无线网络软硬件系统、设备机房的相关设施。

#### 3.2.6.3. 服务周期

属性	巡检周期	备注
机房环境	每季度一次	每周一次巡视
UPS 电源	每学期二次	
学生公寓网络系统	每周一次	充分依托现有监控环境

#### 3.2.6.4. 服务内容

- 依据服务内容，定期检查并提交系统工作状态报告；
  - 制定巡检方案、计划和流程；
  - 根据财经学院需求进行巡检；
  - 分析评估发现的报警、错误或故障；
  - 分析评估系统的目前状态；
  - 向财经学院提交巡检结果，依据分析结论向用户提供设备系统升级、改造、更换、优化的建议；
- 提供合同范围内的所有设备及系统的定期巡检，并提交巡检报告，包括：

巡检分类		巡检内容
		网络设备硬件的运行情况：电源、风扇、机箱、板卡、端口、flash 卡等；
		综合布线情况、各子系统链路、布线的标签和标识情况；
		网络设备硬件报警信息；
		流量瓶颈
	无线设备	AP、POE 交换机
		天线状况、信号强弱与干扰
		网络结构、链接与切换准确性
		检查各设备、控制卡的状态指示灯是否正常
		设备的电缆连接是否正常；
软件	操作系统	系统错误日志；
		文件系统检查、清理；
		相连的外部设备的检查；
		补丁安装与系统升级情况
		设备配置信息
性能	网络设备	CPU 利用率；
		Memory 利用率；
		Buffer 使用情况；
		端口的利用率
		背板交换能力的使用情况
		检查有关的 log 信息；
配置	网络设备	局域网的拓扑结构的合理性；
		Spanning Tree、trunk、channel 设置与使用的情况；
		VLAN 划分的合理性；
		局域网的流量：交换机主要端口的数据流量、组播及广播情况等；
		注意检查 LOOP 的存在。
		IP 路由表的稳定性及收敛速度等
		路由重分发的情况
		路由的备份机制
		IP 路由表的大小，以及路由条目的有效性
		中心内部 IP 路由策略的合理性
流量分析	流量	检查网络对各种网络应用的支持能力
		统计网络中所有应用种类的流量情况
		对各种网络应用的数据流量进行量化分析
		关键应用的时延分析
环境		温度、湿度、电源、UPS
		除尘、地面、门窗、机柜、空调等



## 3.2.7. 运维服务规范

### 3.2.7.1. 现场行为规范

在客户工作现场，应衣着整齐，不穿暴露衣服，不穿拖鞋；

接待客户时要热情周到，说话文明，不得出言顶撞客户；

不得在上班时间玩游戏、聊天、看电影、听音乐、睡觉等做与工作无关的事情；

在现场服务项目工作中遇到问题，要在第一时间找项目经理汇报，不得随意推给用户；

保持工作区域整洁，工程师须整理收拾相关材料或工具，不得将工作中的材料随意乱放；

遇到自己不能负责的事项，应与项目经理沟通解决；

对在客户现场接触到的客户内部信息，要严守机密，不得与第三方人员泄露；

按照公司规定，每日完成工作日志填写，每周完成周工作总结和下周计划并提交。

### 3.2.7.2. 语言规范

在运维服务的过程中实行首问负责制，在运维服务范围内的申告，接听人员应该负责全程跟踪直至申告解决。

在进行运维服务的时候，注意使用文明语言，不得和客户争吵；举止大方得体，时刻注意自己代表着公司的形象；

与客户沟通时，基本术语要规范、和蔼、热情文明，不应有“生、冷、硬、推”的态度。在交流中遇到与对方意见不一致时，应耐心和对方交换意见，尊重客户，禁止说脏话、粗话，或是刺激、挤兑客户的言语，更不得与客户发生争吵或顶撞；

使用以下电话文明用语：

- 您好！
- 请问您有什么事？
- 您的问题工程师会在××时间现场为您解决。
- 请将您的联系电话留下，有事工程师将和您联系。
- 请将您的房间号码留下，工程师将提供上门服务。
- 不客气，这是我们应该做的。
- 请对我们的工作多提宝贵意见

## 3.2.8. 信息化运维架构咨询服务

### 3.2.8.1. 服务说明

随着学校信息化系统的不断建设和完善，信息化运维工作也会随之进行调整，以满足学校的不断发展，创联致信拥有丰富的运维全体系建设经验，可以跟随学校逐步搭建起更加完善，可用性更强的运维服务管理体系；创联致信员工拥有 ITIL 高级认证的工程师，在运维领域工作多年，积累的丰富的建设经验，已经拥有了 ITIL 全体系运维服务系统产品，完全有能力为学校提供更适合学校运维发展的规划方案。

### 3.2.8.2. 服务适用范围

- IT 运维标准规范定义；
- 网络设备，机房辅助设备，系统软件。

### 3.2.8.3. 服务内容

对财经学院系统的各个环节包括网络系统、安全系统、操作系统等提供优化服务建议；

对网络规划、建设及整改工作提供建议；

制定网络和应用系统管理的流程和规范；

在系统配置管理基础上,对系统的现状进行分析诊断,获取基本信息；

实施优化方案；

运维体系建设及规划；

网络系统建设及规划；

主机系统建设及规划；

安全系统建设及规划；

存储系统建设及规划；

应用系统建设及规划；

系统扩容和优化规划。

### 3.2.8.4. 服务流程

当财经学院运维人员有问题咨询时，可以联系创联致信项目经理或者服务台；项目经理会问题进行简单的判断，如果是个高级问题将直接安排二线工程师对咨询问题进行解答，如果是个普通问题则安排一线工程师对咨询问题进行解答；

一线工程师在接受服务受理后，首先会对问题简单判断；如果一线工程师不

能继续处理，会直接升级到二线工程师进行处理；在一线工程师处理过程中，服务台会全程跟踪；

如果一线工程师在规定的时间内没有处理完毕，会升级到二线工程师处理；

二线工程师在接受问题处理时，如果在规定的时间内没有处理完毕或者二线工程师需技术支持时，创联致信会寻求第三方技术支持，共同解决问题；

创联致信应在合同规定的范围时间内向客户提交问题解决方案并由客户审核；如果审核不通过，需根据审核的问题对咨询的问题进一步完善。

### **3.2.8.5. 服务承诺**

以专业的、有经验的且具备良好职业素养的技术人员为财经学院提供及时的、有效的响应；

提供针对财经学院信息系统的全面技术、规划、优化咨询支持。

## **3.2.9. 第三方协调服务**

### **3.2.9.1. 服务说明**

第三方协调服务主要创联致信提供的用于协助财经学院运维项目主管部门协调如：业务应用软件开发商、硬件设备供应商以及机房设备提供商等协作单位共同应对该运维项目面临的问题时的服务。比如应用系统发生故障，涉及软件、硬件、网络等复杂局面时，难免发生互相推诿、故障被搁置的问题。创联致信此时可提供总体协调服务，将处理关联人召集，共同解决复杂疑难问题，并提供接口统一向财经学院有关部门汇报工作进展。

### **3.2.9.2. 服务内容**

提供第三方服务协调管理，负责通告、催促、陪同、跟踪第三方厂商履行服务义务，并对第三方服务厂商服务的情况进行汇总和登记。

在需要多厂商服务的时候，获得财经学院授权的创联致信现场服务团队，将负责组织、通告、催促、陪同、跟踪第三方厂商履行服务义务，并对第三方服务厂商服务的情况进行汇总和登记。

### **3.2.9.3. 服务流程**

当创联致信项目经理或服务台受理财经学院送修服务需求时，创联致信项目经理马上对工作进行分解，安排相关的工程师接受服务受理；

如果创联致信工程师判断是自身维设备的问题，将按照创联致信设定的故障处理流程进行问题解决；

如果创联致信工程师判断是第三方代维设备的问题，将通知财经学院相关人员和相关专业厂商，并协助第三方服务厂商一起处理问题，直到故障修复。

#### 3.2.9.4. 服务交付物

第三方协调服务不提供独立交付物，但针对不同协调事件，提供相关工作记录文件如：

《故障处理报告》；《机房维护记录》。

### 3.2.10. 其他服务

#### 3.2.10.1. 报告服务

创联致信对常规的一些技术文档、工作文档整体归档，让客户清楚了解当前系统状况。在每次解决完故障后有相应的故障问题处理报告，或其它事件后，都会向财经学院提供相关的文档。

- 主要文档如下：

序号	文档名称	提交人员	归档人员
1	《会议纪要》	项目经理	项目经理
2	《巡检计划》	项目经理	项目经理
3	《巡检规范》	项目经理	项目经理
4	《定期巡检报告》	项目经理	项目经理
5	《资产清查报告》	一线工程师	项目经理
6	《备件测试报告》	一线工程师	项目经理
7	《服务总结年报》	项目经理	项目经理
8	《岗位职责规范》	项目经理	项目经理
9	《监督、检查、绩效考核规范》	项目经理	项目经理

### 3.3. 人员配置及管理机构和管理制度

#### 3.3.1. 运维服务计划

运维服务计划是的好坏直接决定项目实施成功的与否，财经学院维护服务计划草案如下，最终维护服务计划待服务项目组进场后根据实际情况详细定义：

单位：月

工作任务		-1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
服务 规划 阶段	项目启动会	■												
	项目前期规划	■												
	制定详细的服务流程	■												
	指定详细的服务方案	■												
服务 过度 阶段、 服务 实施、 持续 改进 阶段	现场服务		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	资产清查		■	■										
	故障定位		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	故障解决服务		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	巡检服务		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	咨询服务		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	技术培训服务					■								
服务 验收 阶段	收集服务文件												■	■
	制定、装订、存稿												■	■
	项目评估、总结												■	■
	项目总结会												■	■

#### 3.3.2. 服务规划阶段

从财经学院宣布由创联致信中标之日到合同正式生效的这段时间，我们将作为整个项目的服务规划阶段。在此阶段中，主要执行前期的准备工作，为尽快向财经学院提供高质量的服务打好基础。该阶段主要工作如下：

由创联致信公司成立财经学院维护项目组，确定客户项目与创联致信的职责分配

召开项目启动会议，明确工作范围，制定启动阶段计划

提出明确的详细的可靠地 SLA 方案，由财经学院共同审核。

创联致信技术服务工程师熟悉现场环境。

与财经学院维护老师经验共享。

建立组织：建立项目组和项目运作机制，明确人员结构及责任划分

分析于计划：对财经学院现状进行分析，明确财经学院需求，分清优先顺序，

针对财经学院现状建立实施计划、时间表以及过度计划表

分配项目负责人，为用户提供单一的联络点，对财经学院的需求提供从开始到结束的全程管理。

安排二线工作师，回应和支援财经学院的服务需求。

建立有效的故障升级处理流程，通过横向和纵向的升级处理，确保问题得到及时的解决

定义问题处理的优先顺序，使一线工程师明确的知道每个问题的重要程度和必须处理完成的时间期限

### 3.3.3. 服务过渡阶段

财经学院服务启动阶段的人员到位、制度出台后，可以进入服务过渡阶段。

服务过渡阶段将项目合同正式生效之日开始。由于在服务过渡阶段内，各项服务将会有段磨合的过程。该阶段主要工作如下：

改进服务管理体系和流程；

提供磨合时期的运维管理的服务，但没有服务级别的承诺。

### 3.3.4. 服务实施阶段

严格按照既定的服务流程和方式向客户提供服务，具体服务项目包括：

现场服务

资产清查服务

故障解决服务

办公设备故障解决服务

多媒体教室服务

巡检服务

信息系统运维服务

辅助故障定位服务

机房环境运维服务

综合布线服务

咨询服务

报告服务

培训服务

### 3.3.5. 服务持续改进

在运维过程中发现的各种问题而引出的服务质量，在合理的范围内，都可以进行修改，主要包括：

项目组织结构

故障处理流程

二线支持升级流程

巡检方案及计划

上、下班时间变更

提供报告类型

### 3.4. 培训方案

创联致信非常重视对用户的培训工作，成立了专业技术培训中心，具有专业培训系统和教室，拥有一支专业领域知识丰富、沟通讲解能力强的初级、中高级讲师队伍，基于 IT 服务管理最佳实践框架（ITIL）和 PDCA 模型（Plan-Do-Check-Action），以提升用户 IT 管理能力为目标实施培训服务。通过对培训工作进行策划，为用户提供量身定制的培训课程。到目前为止，创联致信已经为电信、烟草、政府、电力、民航、外企、医院等各行业领域的客户提供基于用户方业务需求的网络、安全、研发、运维的培训方法、服务管理等技术及服务管理培训内容在内的多层面立体化培训课程，形成具有企业特色的培训方式，对技术知识的传播、行业信息化建设的促进等都起到了积极作用。

本项目的培训服务，我们将根据与项目相关的系统来进行培训策划，详细分析用户方业务需求，对用户方的业务需求及技术实现要求设置相关课程进行培训。

#### 3.4.1. 培训对象

培训对象包括信息中心领导、系统管理人员、所有操作人员。

通过培训使运维工程师能够熟练使用学校自有的运维系统，能够针对学校网络、多媒体以及信息化办公用品做到专业化、体系化运维。

#### 3.4.2. 培训内容

##### 3.4.2.1. 理论体系本地化培训

**培训目的：**了解运维系统原理以及运维体系介绍，熟练使用运维系统。

**参加人员：**用户指定

**培训组织：**创联致信

**培训时长：**1 天

**培训地点：**用户现场

**培训内容：**ITIL 运维体系与纺院信息化相结合的工作流程。

**培训安排：**每个运维周期第一周。

序号	课程名称	课程内容	课程时长	学员人数	授课教师
1	理论导入与实践	ITIL 运维体系与纺院信息化相结合的工作流程；	1 天	全员	项目经理



### 3.4.2.2. 系统管理和维护培训

**培训目的：**熟悉基础知识，掌握运维设备的操作以及维修技术。

**参加人员：**用户指定

**培训组织：**创联致信

**培训时长：**3天

**培训地点：**用户现场

**培训内容：**掌握运维设备的运维技术。

**培训安排：**每半年举行一次

序号	课程名称	课程内容	课程时长	学员人数	授课教师
1	信息中心设备故障排除	故障排除	3天	用户指定	项目经理
2	资产清查	资产清查规程			
3	运维服务报告制作	运维报告编写			
4	网络设备配置与维护	网络基础与运维实践			
5	多媒体教室维护	多媒体教室维护实践			

### 3.4.3. 培训过程规范

#### 3.4.3.1. 识别培训对象

根据组织的实际情况进行培训活动的筹备及策划，了解项目或产品的实现流程，对用户的业务方向管理级别进行分析。

**组织培训负责人：**对组织的所有培训资料和组织培训库负责

- **培训小组：**所有培训资料的保存与维护
- **项目实施小组：**提供培训过程数据
- 根据不同的用户要求组织并实现培训服务流程。
- **培训小组负责建立与及时维护培训数据**
- **培训前期资源数据：**包括建立培训组、讲师、培训材料等资源数据，为培训实施做准备。

● **培训后期资源数据库：**包括培训通知、讲师介绍、培训教材、满意度调查表、学员考卷及成绩、培训总结等。

### 3.4.3.2. 识别培训需求

明确组织的培训需求,为组织培训计划及项目培训计划的编写提供需求输入

- 组织培训负责人:负责收集、整理组织员工的培训需求,负责将所有培训需求调研记录文档化,并纳入组织培训库。

- 培训小组:协助组织培训负责人收集、整理组织员工的培训需求,协助组织培训负责人将所有培训需求调研记录文档化。

- 培训对象:向组织培训小组提出各自培训需求。

- 培训专员将会与用户共同制定培训流程,并将制定培训流程的方法与用户进行沟通,获取培训流程的说明:

- 指定用户业务专家及相关负责人与创联致信及项目组共同负责组织的培训工作,同时为组织的培训小组的工作指定负责人,培训小组负责组织的培训工作,其成员具有完成培训活动所需要的技能和知识。

- 培训服务的管理培训由创联致信负责组织并进行内部培训。

- 根据组织项目培训计划的需要,组织培训负责人遵循项目计划实施组织培训需求的调研活动。培训需求调研的周期按照项目的实施规模及实施周期而定,需求调研活动应尽量涉及组织中与项目相关的全体员工,若本次正式需求调研活动未涉及到的人员必须通过其他方式将各自的培训需求报告给组织培训负责人。

- 组织培训负责人根据需求调研的活动,将培训需求调研的过程活动和结果纪录在《组织培训需求调研单》

- 文档化的《组织培训需求调研单》,需要与客户或最终培训用户负责人进行讨论,调整及确认。

经过客户或最终培训用户确认的《组织培训需求调研单》将会纳入到培训规划中,同时提交给负责组织培训的高级管理者确认。

### 3.4.4. 培训服务质量保障

- 培训环境

良好的培训环境是保证培训质量的重要因素之一,在所有的培训中不但准备实践技能培训所需的环境,而且提供相应的培训教材,将按时制定或提供所有培训资料以及培训中用到的所有设备。

- 培训师资与人数

本项目中的集中培训课程将由我公司参与开发和丰富授课经验的教员授课,他们在IT行业从业多年,具有深厚的理论知识和丰富的项目经验,能够为用户方培养出优秀的系统使用、管理和维护人员。

培训教师人数满足用户方的实际需要。

- 培训质量和效果

为保证培训的质量和效果，将按照参加培训的人数安排教师的人员数量，及时解答培训学员在实际操作中遇到的问题。

在系统培训后，达到使运维人员在培训后能够独立地处理设备故障。

- 培训考核与反馈

任何一种培训都必须接受效果评估，否则这种培训就是漫无目的的和随机的，对本项目的发展缺少基本的促进和推动作用。在进行效果评估时，培训效果评估法：

- 培训前的测评与评估；
- 培训中的测评与评估；
- 培训后的测评与评估及跟踪测评与评估；

- 培训效果的评估

在进行效果评估时，大多数的评估方法主要有以下几种：

- 试卷法：在这种评估方法中，有一定的实际意义，但是，工作中的太多能力与技巧是无法用试卷“考”出来的，而面对具体的、以及未发生的问题，这种方法就显得无能为力了。

- 案例分析法：案例分析法是比较科学的人才测评手段，将能力与环境的条件引入了进来而且也将测评进行了科学的量化。决策者可以根据被测评者的思维来判断其能力的高低。

- 培训改进措施

- 更换讲师
- 选择场地
- 选择设备环境
- 更改培训教材
- 更改教学方式

- 培训资料

在培训现场提供相应的培训教材和培训相关资料，并且做到培训教材和培训资料的语言为简体中文。

## 3.5. 创联致信服务体系

### 3.5.1. 服务组织机构

为用户系统长期、稳定、高效地运行，提高和完善对用户的技术支持服务质量，缩短服务响应时间，创联致信本次项目中提供远程+现场的服务方式。

### 3.5.2. 客户服务中心

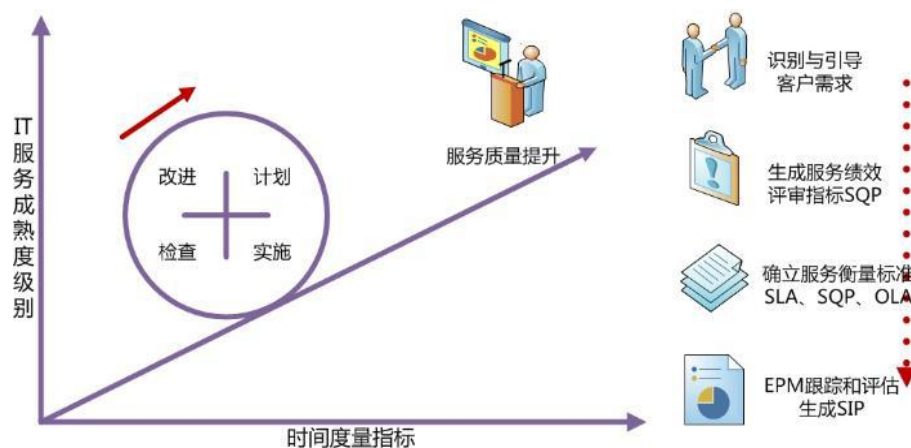
在创联致信公司北京总部和宁波办事处设有客户服务中心，专门负责所有客户请求的接收、处理和服务跟踪考核。客户服务中心主要由热线电话员和售后服务管理人员组成，及时、有效处理客户的咨询、故障申告、投诉等要求，并全面协调、跟踪、监督、考核售后服务各环节。

### 3.5.3. 技术支持中心

技术支持中心是创联致信公司的一级服务机构，由创联致信资深工程师/高级工程师和外聘的高级技术专家组成，直接为客户提供技术支持和售后服务，并对分支机构支持中心提供咨询和管理。

## 3.6. 创联致信公司服务质量管理

创联致信服务质量管理体系是依照 ISO9001 及 ISO20000 标准指引而构建的，符合 PDCA 模型，从服务的实施、监督、规范、改进等方面进行质量保证，同时辅以用户满意度调查和严格的管理制度来提升服务质量。本章将重点介绍客户可见的部分，如 SLA 控制、投诉与满意度调查等。



### 3.6.1. 服务质量投诉监督电话

创联致信 IT 服务质量监督电话为：(+86)010-82746952。

### 3.6.2. 基于实施计划的服务过程管理

项目经理作为项目的总接口人及工程总负责人，负责项目实施的全面工作，包括收集有关热线电话支持、现场服务、用户技术人员反应等有关服务水平 SLA。在服务实施过程中，将严格按照服务计划，全权负责服务的管理与监督。定时向用户项目负责人汇报维护情况，在处理突发事件和项目变更时，要及时调整人员和计划以保证服务地正常进行；在服务实施受阻时，及时申请增加人员和技术力量，确保服务响应的及时性；在遇到导致服务的 SLA 发生变化时，项目经理将负责采取必要的措施。此外，项目经理要监督服务的质量，以确保整个维护服务羡慕顺利、高质量的完成。

### 3.6.3. 高效合理的资源调配与管理

在项目管理中，由项目经理负责协调所有的内部与外部资源，并根据任务分解情况，明确各项目小组的权限和责任，以及相关人员的素质要求和具体人员配备。在必要的时候，项目经理将根据具体情况按照最高效的方法统一调配人力资源、设备资源。

### 3.6.4. 定期项目例会

- ◆ 目标：分析问题，交流意见，安排工作
- ◆ 工作内容：
  - 创联致信汇报前期的服务满意度、投诉数量、问题申报
  - 收集并整理客户对服务的意见建议，并提供改进措施
  - 突发故障的处理
  - 分析服务工作中的难点，协调各方关系，解决问题
  - 下一个阶段的主要工作和需要协调的事务

### 3.6.5. 服务技术文档管理

建立一个标准化的维护服务文档体系是维护服务管理规范化、程序化的重要手段。通过维护服务文档体系可以实现对整个服务的过程、周期性报告、特别报

告、对问题状况的分析、测评和服务响应这一完整过程，而正确地管理、使用各类文档则使维护服务工作变得有据可依、井井有条。

维护服务文档的管理是维护服务的重要部分，其对于服务项目的质量控制提供了保障，同时为知识转移和系统的运行维护管理提供依据。

**创联致信在维护服务中严格遵循公司服务质量管理规范，并在多年的服务实施中积累出一整套文档管理规范，在每一个环节的实施都严格按照文档管理规范进行，文档的管理贯穿于项目的准备、实施和总结的全过程中。**

## 4. 项目实施人员一览表

项目实施人员一览表

姓名	性别	年龄	学历	人员证书	工作经历	在本项目中担任岗位
屠韧	男	34	本科	ITSS	进出口银行、纺织学院、工程学院、医药学院、宁波大学	项目经理/技术总监
孙焕博	男	25	专科	锐捷网络工程师	纺织学院、工程学院	运维工程师
冯英杰	男	24	专科	锐捷网络工程师	纺织学院、工程学院	运维工程师
应梦逸	女	24	专科	话务员	浙天	客服

注：须随表提交相关证书（如有）复印件

投标人（盖公章）：北京创联致信科技有限公司

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期：2021年1月1日





This is to certify that

**Ren Tu**

Has achieved the

**ITIL<sup>®</sup> Foundation Certificate in  
IT Service Management**

Effective from **26 May 2019**

Expiry date **N/A**

Certificate number **GR671019787RT**

Candidate number **9980095259109780**



Mark Basham, CEO, AXELOS



Panoraia Theleriti, Certification Qualifier, PeopleCert

**ITIL 4 Edition**

Printed on 28 May 2019

This certificate remains the property of the issuing Examination Institute and shall be returned immediately upon request.

AXELOS, the AXELOS logo, the AXELOS swirl logo, ITIL®, PRINCE2®, PRINCE2 Agile®, AgileSHIFT®, MSP®, M.o.R.®, P3O®, MoP® and MoV® are registered trademarks of AXELOS Limited. RESILIA™ is a trademark of AXELOS Limited. PeopleCert® and PeopleCert All talents, certified™ are registered trademarks of PeopleCert International Limited. All rights reserved.

## 5. 成功案例

### 5.1. 纺织服装职业技术学院教学区信息化运维 57 万元

SCC19005

**浙江纺织服装职业技术学院**  
信息化设备运维服务外包项目  
(2019. 9-2022. 9)

合同编号：\_\_\_\_\_

项目名称：浙江纺织服装职业技术学院年信息化设备运维服务外包项目

委托方（甲方）：浙江纺织服装职业技术学院\_\_\_\_\_

受托方（乙方）：北京创联致信科技有限公司\_\_\_\_\_

签订时间：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

签订地点：宁波市



## 浙江纺织服装职业技术学院信息化设备运维服务外包项目

经过甲方确认由乙方承担浙江纺织服装职业技术学院信息化设备运维服务外包项目，双方经过友好协商，特依据《中华人民共和国合同法》和相关的法律法规，按照平等互利的原则达成如下协议：

### 第一条 定义

委托方（甲方）：浙江纺织服装职业技术学院

受托方（乙方）：北京创联致信科技有限公司

### 第二条 服务外包项目描述

甲方要求对属于学校教师的办公设备、二级学院管理的多媒体教师设备（教务处统一调配的公共教室除外）及教学用电脑（信息媒体学院管理的机房除外）、图书馆阅览室电脑、打印机、扫描仪、传真机、复印机等进行规范化的预防性、实施维护，提高设备系统的可靠性、稳定性及可使用率；对存在问题及突发故障提供及时有效的技术支持、完善的解决方案和事后防范措施，降低故障对生产的影响，使设备和系统保持或迅速恢复其良好的工作状态，将故障消除在萌芽状态，使学校信息化设备更趋于稳定、安全、合理和高效。上述设备应属于在甲方资产管理系统内登记的正在使用设备。

### 第三条 项目建设

#### 1. 实施

自本合同签订之日起，乙方应履行其在本合同中所规定的义务，按时完成并交付每一阶段相关文件和服务成果，其质量标准应符合合同正文、附件一的规定。

#### 2. 转包或分包

本合同项下的项目禁止转包、转租、分租和分包。（经双方事先书面同意，乙方可以根据需要自由聘用具有相应资质的第三方人员协助完成本合同项下的工作，乙方就该等人员的工作对甲方承担责任，该第三方因此等协助工作所收取的费用均由乙方自行承担和支付，与甲方

## 第六条 价格与付款方式

### 1. 价格

合同期限为3年(自2019年9月至2022年9月),费用为190000(壹拾玖万元整)元/年。以上价格包含甲方就本合同所述的事宜应向乙方支付的全部款项。双方同意在本合同附件一所述的甲方需求不发生变化的情况下,不修改该数额,乙方也不得要求甲方支付任何额外的款项或费用。本合同另有规定的除外。

### 2. 付款方式

项目各阶段的付款按照以下所列的付款条款约定执行。在甲方收到乙方的正式发票后25个工作日内支付。

付款条款:

(1) 合同签订后甲方每半年支付一次服务费用,即(含税价)95000元人民币;

## 第七条 保证与免责

### 1. 乙方保证

#### (1) 法人地位

乙方是一家已在中华人民共和国境内注册,在法律上和财务上独立运作并独立于甲方,且具有独立的经营权和决策权的企业法人,具有合法的权利能力和行为能力签署和履行本合同项下的义务。

#### (2) 利益冲突

乙方签署和履行本合同或与本合同相关的文件将不会与

- a. 乙方的章程或其他适用于乙方的法律法规或判决相冲突;
- b. 乙方同第三人所签署的任何法律文件如保证协议、承诺、合同等规定的义务相冲突或导致任何违约,或使乙方的权利受到约束。

## 第八条 保密

### 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的商业秘密,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

(本页为签署页)

甲方： 浙江纺织服装职业技术学院 (盖章)

法定代表人/委托代理人： 王勤 (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： 蔡建 (签名)

签署日期： 2019年 9月25日

5.2. 中国移动就浙江纺织服装职业技术学院宽带运维 65.46  
万元

CMZJ-NB-202001288

合同编号:【 SCL2003. 】

【与北京创联致信科技有限公司签订的  
中国移动宁波分公司浙江纺织服装职业  
技术学院宽带维护服务项目】框架合同



甲方:【中国移动通信集团浙江有限公司宁波分公司】

乙方:【北京创联致信科技有限公司】



1.4 经甲方认可的乙方本项目小组成员情况见本合同附件【3】。

#### 1.5 服务订单下达

- (1) 本合同为框架+订单模式，乙方应根据甲方有效订单规定的方式提供技术支持服务，届时以订单的具体要求为准。
- (2) 甲方订单授权签字人为【周军】，订单由授权签字人签字并加盖甲方采购部门章，送达乙方后生效。
- (3) 具体技术支持服务清单、数量、时间进度、结算单价、结算金额等以甲方书面确认的采购订单为准。订单中的结算单价不得高于本合同约定的单价及下调后的单价。
- (4) 在订单到达乙方之前或同时，甲方有权以电子邮件、传真、邮寄送达等方式撤回订单，乙方有义务将被撤回订单送还甲方。

## 第二条 服务要求

- 2.1 本合同项下服务的技术和质量标准按本合同及附件【1】所约定的标准执行。除此之外，乙方所提供的服务应满足法定的、各类政府部门、甲方上级公司的各项强制性及推荐性要求，还应满足签订本合同的前置程序（如有）中甲方招标文件、乙方投标文件、质疑/澄清文件、谈判文件、会议纪要、备忘录等往来文件规定的技术性及管理性要求、以及相关标准承诺。以上要求、标准、条件、承诺等如有冲突，以最利于甲方的标准为准。
- 2.2 甲方对乙方的服务质量，根据本合同的质量要求及考核标准进行考核，并出具质量考核表。服务考核周期及考核标准详见本合同附件【2】，乙方应当予以配合。乙方的服务质量考核得分将运用于甲方的供应商负面行为管理和供应商后评估工作中。
- 2.3 乙方确认其最终结算的报酬，由该考核周期内的对应金额，扣除该周期考核得分决定的考核款得出，具体计算方式见本合同附件【2】。



### 第三条 价格

- 3.1 本框架协议内的订单不含税总金额不超过人民币【617550】元，增值税税率为【6】%，税额人民币【37053】元，含税总金额人民币【654603】元（大写：【陆拾伍万肆仟陆佰零叁元】）。不含税总金额到达该上限，本框架协议终止。具体服务价格和清单详见附件【4】。
- 3.2 无论合同是否提及，该不含税总金额包括了合同有效期内乙方为履行合同义务，甲方所需支付的全部费用，除非甲方书面同意，甲方不再另行支付其他任何费用。
- 3.3 双方按照订单及乙方实际完成工作量，扣除乙方考核得分决定的考核款后的实际金额进行结算。

### 第四条 支付方式

- 4.1 本合同项下甲方应向乙方支付的费用按以下方式进行：
- 4.1.1 每半年结算一次，由甲方在收到以下单据后【30】日内向乙方支付：
- (1) 付款通知书一份（标明合同名称、合同号、付款金额、开户银行及账号等相关内容）。
  - (2) 甲乙双方签字确认的服务量汇总表和结算单
  - (3) 甲乙双方签字确认的考核表。
  - (4) 成本任务订单。
- 4.1.2 如乙方有赔偿或支付违约金的责任，则甲方有权从上述任何一笔付款中优先自行扣除相应金额。
- 4.2 银行费用：本合同项下所有款额应通过甲方和乙方指定的银行以人民币支付。本合同双方各自承担因执行本合同所发生的银行费用。
- 4.3 税务
- 4.3.1 本合同双方各自依法承担所有与本合同及本合同执行有关的税项。
- 4.3.2 本合同双方应各自承担其未按中华人民共和国相关税务法规足额缴纳税款而产生的全部责任。






- 4.3.3 由于乙方发票不合格而引起的责任（包括商业责任和法律责任）和损失由乙方承担。
- 4.3.4 乙方确认已经成为增值税一般纳税人，能够提供符合国家法律法规和甲方要求的增值税专用发票。乙方在甲方支付合同款项时，应按各期付款数额向甲方开具增值税专用发票，还应提供各阶段完成的证明单据或文件。乙方未提供增值税专用发票、单据或文件，或提供的增值税专用发票、单据或文件不符合甲方要求的，甲方有权迟延支付应付款项直至乙方开具合格票据之日且不承担任何违约责任，且乙方的各项合同义务仍应按合同约定履行。
- 4.3.5 乙方应在接到甲方开票要求后开具发票，并须在开具发票之日起【5】个工作日内将增值税专用发票送达至甲方，甲方签收发票的日期为发票的送达日期。乙方开具的增值税专用发票不合格的，应在接到甲方要求后的【10】个工作日内重新开具合格的增值税专用发票并送达至甲方，乙方自行承担相关费用。
- 4.3.6 乙方开具的增值税专用发票在送达甲方以前如发生丢失、灭失或被盗，乙方应负责按税法规定向甲方提供有关丢失发票的存根联复印件，应负责提供乙方所在地主管税务机关开具的“增值税一般纳税人丢失防伪开具增值税专用发票已抄报税证明单”并确保甲方顺利获得抵扣。否则，由此造成的经济损失由乙方负责。
- 4.3.7 乙方开具的增值税专用发票在送达甲方后如发生丢失、灭失或被盗，乙方应按照税法规定和甲方的要求及时向甲方提供丢失发票的存根联复印件，以及乙方所在地主管税务机关开具的“已抄报税证明单”，积极协助甲方在税法规定期限内办理有关的进项税额的认证申办手续，额外增加的费用由甲方承担，但如因乙方拒绝履行配合义务，造成甲方经济损失的，则扩大的损失由乙方负责赔偿。
- 4.3.8 在合同履行过程中，如遇国家税率政策变更，对于合同未履行完毕的部分，在原标的不含税（单）价不变的基础上，按照新税率重新计算标的含税（单）价/合同总价，并且继续履行，后续不再另行签订补充协议。

赔偿甲方的全部损失。此损失包括但不限于：甲方的实际损失、甲方为防止商业秘密泄露而支出的费用、甲方因乙方之行为采取救济手段所支付的一切费用（包括诉讼费用、调查取证费用、律师费用等）以及甲方的所失的可得利益。乙方或第三方非法利用甲方的商业秘密而取得的所有收益，亦视作甲方的损失。

**第八条** 因本协议产生或与本协议相关的争议，由甲方住所地法院管辖。

**第九条** 本协议一式贰份，双方各执壹份，自双方签署之日起生效。（以下无正文）


甲方：中国移动通信集团浙江有限公司【宁波】分公司

签字代表：

日期：2020.5.22



乙方：北京创联致信科技有限公司

签字代表：

日期：2020.5.22







甲方：【中国移动通信集团浙江有限公司宁波分公司】

法定地址：【浙江省宁波市国家高新技术产业开发区光华路2号】

法定代表人/负责人：【徐孟强】

乙方：【北京创联致信科技有限公司】

法定地址：【北京市海淀区苏州街3号509-36】

法定代表人/负责人：【蔡建】

鉴于：

甲、乙双方为满足甲方业务经营及服务的需求，经平等友好协商一致，根据中华人民共和国相关法律法规的规定，共同订立本合同信守执行。

#### 第一条 技术支持服务项目

1.1 乙方向甲方提供的技术支持服务的项目名称为【中国移动宁波分公司宁波工程学院校园宽带维护服务项目】。

1.2 乙方提供技术支持服务内容及要求详见本合同附件【1】。

1.3 乙方提供的技术支持服务方式包括但不限于下列几种方式【1、2、3、4、5、6、7】

- (1) 甲方指定地点的驻场技术支撑和维护；
- (2) 甲方指定地点的外巡技术支撑和维护
- (3) 远程技术支撑和维护；
- (4) 技术培训服务；
- (5) 技术咨询服务；
- (6) 零星技术开发；
- (7) 开展与本项目有关的调研工作，提交调研成果或研究报告或论文；
- (8) 其他服务方式：【无】。



1.4 经甲方认可的乙方本项目小组成员情况见本合同附件【3】。

#### 1.5 服务订单下达

- (1) 本合同为框架+订单模式，乙方应根据甲方有效订单规定的方式提供技术支持服务，届时以订单的具体要求为准。
- (2) 甲方订单授权签字人为【周军】，订单由授权签字人签字并加盖甲方采购部门章，送达乙方后生效。
- (3) 具体技术支持服务清单、数量、时间进度、结算单价、结算金额等以甲方书面确认的采购订单为准。订单中的结算单价不得高于本合同约定的单价及下调后的单价。
- (4) 在订单到达乙方之前或同时，甲方有权以电子邮件、传真、邮寄送达等方式撤回订单，乙方有义务将被撤回订单送还甲方。

## 第二条 服务要求

- 2.1 本合同项下服务的技术和质量标准按本合同及附件【1】所约定的标准执行。除此之外，乙方所提供的服务应满足法定的、各类政府部门、甲方上级公司的各项强制性及推荐性要求，还应满足签订本合同的前置程序（如有）中甲方招标文件、乙方投标文件、质疑/澄清文件、谈判文件、会议纪要、备忘录等往来文件规定的技术性及管理性要求、以及相关标准承诺。以上要求、标准、条件、承诺等如有冲突，以最利于甲方的标准为准。
- 2.2 甲方对乙方的服务质量，根据本合同的质量要求及考核标准进行考核，并出具质量考核表。服务考核周期及考核标准详见本合同附件【2】，乙方应当予以配合。乙方的服务质量考核得分将运用于甲方的供应商负面行为管理和供应商后评估工作中。
- 2.3 乙方确认其最终结算的报酬，由该考核周期内的对应金额，扣除该周期考核得分决定的考核款得出，具体计算方式见本合同附件【2】。



### 第三条 价格

- 3.1 本框架协议内的订单不含税总金额不超过人民币【378000】元，增值税税率为【6】%，税额人民币【22680】元，含税总金额人民币【400680】元（大写：【肆拾万零陆佰捌拾元】）。不含税总金额到达该上限，本框架协议终止。具体服务价格和清单详见附件【4】。
- 3.2 无论合同是否提及，该不含税总金额包括了合同有效期内乙方为履行合同义务，甲方所需支付的全部费用，除非甲方书面同意，甲方不再另行支付其他任何费用。
- 3.3 双方按照订单及乙方实际完成工作量，扣除乙方考核得分决定的考核款后的实际金额进行结算。

### 第四条 支付方式

- 4.1 本合同项下甲方应向乙方支付的费用按以下方式进行：
- 4.1.1 每半年结算一次，由甲方在收到以下单据后【30】日内向乙方支付：
- (1) 付款通知书一份（标明合同名称、合同号、付款金额、开户银行及账号等相关内容）。
  - (2) 甲乙双方签字确认的服务量汇总表和结算单
  - (3) 甲乙双方签字确认的考核表。
  - (4) 成本任务订单。
- 4.1.2 如乙方有赔偿或支付违约金的责任，则甲方有权从上述任何一笔付款中优先自行扣除相应金额。
- 4.2 银行费用：本合同项下所有款额应通过甲方和乙方指定的银行以人民币支付。本合同双方各自承担因执行本合同所发生的银行费用。
- 4.3 税务
- 4.3.1 本合同双方各自依法承担所有与本合同及本合同执行有关的税项。
- 4.3.2 本合同双方应各自承担其未按中华人民共和国相关税法规定足额缴纳税款而产生的全部责任。



【签字页】

合同名称：【与北京创联致信科技有限公司签订的中国移动宁波分公司宁波工程学院校园宽带维护服务项目框架合同】

甲方：【中国移动通信集团浙江有限公司宁波分公司】（盖章）

法定代表人或授权代表（签字）



日期：【2020】年【10】月【12】日

乙方：【北京创联致信科技有限公司】（盖章）

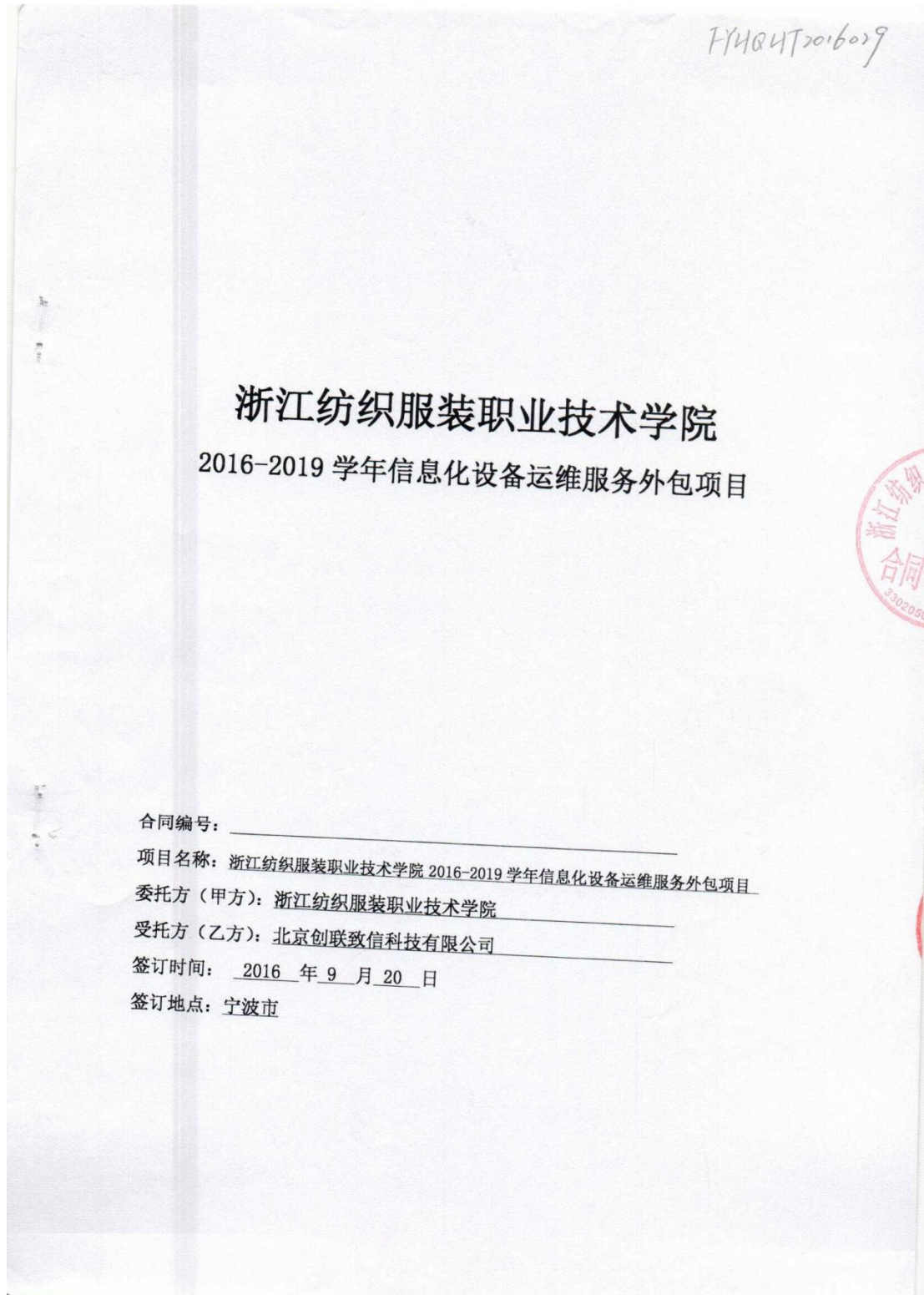
法定代表人或授权代表（签字）



蔡建

日期：【2020】年【10】月【12】日

5.4. 纺织服装职业技术学院教学区信息化运维 52.5 万元





浙江纺织服装职业技术学院 2016-2019 学年信息化设备运维服务外包项目

委托方（甲方）：浙江纺织服装职业技术学院

法定代表人：

项目负责人：

通讯地址：

电 话：

传 真：

邮 编：

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

项目负责人：温涛

通讯地址：北京市海淀区永泰中路 25 号 A 座 318 室

电 话：010-82746952

传 真：010-82746952

邮 编：100022

电子信箱：wentao@iufc.cn

经过公开招标,甲方确认由乙方承担浙江纺织服装职业技术学院2016-2019学年信息化设备运维服务外包项目,双方经过友好协商,特依据《中华人民共和国合同法》和相关的法律法规,按照平等互利的原则达成如下协议:

### **第一条 定义**

本合同中使用的下列词语具有如下含义:

1. “纺织服装学院”指浙江纺织服装职业技术学院。
2. “创联致信”指北京创联致信科技有限公司。
3. “服务外包”指浙江纺织服装职业技术学院2016-2019学年信息化设备运维服务外包项目。

### **第二条 服务外包项目描述**

纺织服装学院要求对属于学校教师的办公设备、二级学院管理的多媒体教师设备(教务处统一调配的公共教室除外)及教学用电脑(信息媒体学院管理的机房除外)、图书馆阅览室电脑、打印机、扫描仪、传真机、复印机等进行规范化的预防性、实施维护,提高设备系统的可靠性、稳定性及可使用率;对存在问题及突发故障提供及时有效的技术支持、完善的解决方案和事后防范措施,降低故障对生产的影响,使设备和系统保持或迅速恢复其良好的工作状态,将故障消除在萌芽状态,使学校信息化设备更趋于稳定、安全、合理和高效。上述设备应属于在纺织服装学院资产管理系统内登记的正在使用设备。

### **第三条 项目建设**

#### **1. 实施**

自本合同签订之日起,乙方应履行其在本合同中所规定的义务,按时完成并交付每一阶段相关文件和服务成果,其质量标准应符合合同正文、附件一的规定。

#### **2. 转包或分包**

本合同项下的项目禁止转包、转租、分租和分包。(经双方事先书面同意,乙方可以根据需要自由聘用具有相应资质的第三方人员协助完成本合同项下的工作,乙方就该等人员的工作对甲方承担责任,该第三方因此等协助工作所收取的费用均由乙方自行承担和支付,与甲方

## 第六条 价格与付款方式

### 1. 价格

本合同总价款（含税价）为 525000.00 元人民币（伍拾贰万伍仟元整）。以上价格包含甲方就本合同所述的事宜应向乙方支付的全部款项。双方同意在本合同附件一所述的甲方需求不发生变化的情况下，不修改该数额，乙方也不得要求甲方支付任何额外的款项或费用。本合同另有规定的除外。

### 2. 付款方式

项目各阶段的付款按照以下所列的付款条款约定执行。在甲方收到乙方的正式发票后25个工作日内支付。

付款条款：

- (1) 合同签订后甲方每半年支付一次服务费用，即（含税价）87500.00元人民币；

## 第七条 保证与免责

### 1. 乙方保证

#### (1) 法人地位

乙方是一家已在中华人民共和国境内注册，在法律上和财务上独立运作并独立于甲方，且具有独立的经营权和决策权的企业法人，具有合法的权利能力和行为能力签署和履行本合同项下的义务。

#### (2) 利益冲突

乙方签署和履行本合同或与本合同相关的文件将不会与

- a. 乙方的章程或其他适用于乙方的法律法规或判决相冲突；
- b. 乙方同第三人所签署的任何法律文件如保证协议、承诺、合同等规定的义务相冲突或导致任何违约，或使乙方的权利受到约束。

## 第八条 保密

### 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的商业秘密，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

(本页为签署页)

甲方: 浙江纺织服装职业技术学院 (盖章)

法定代表人/委托代理人: [Signature] (签名)

签署日期: 2016年 9月 20日



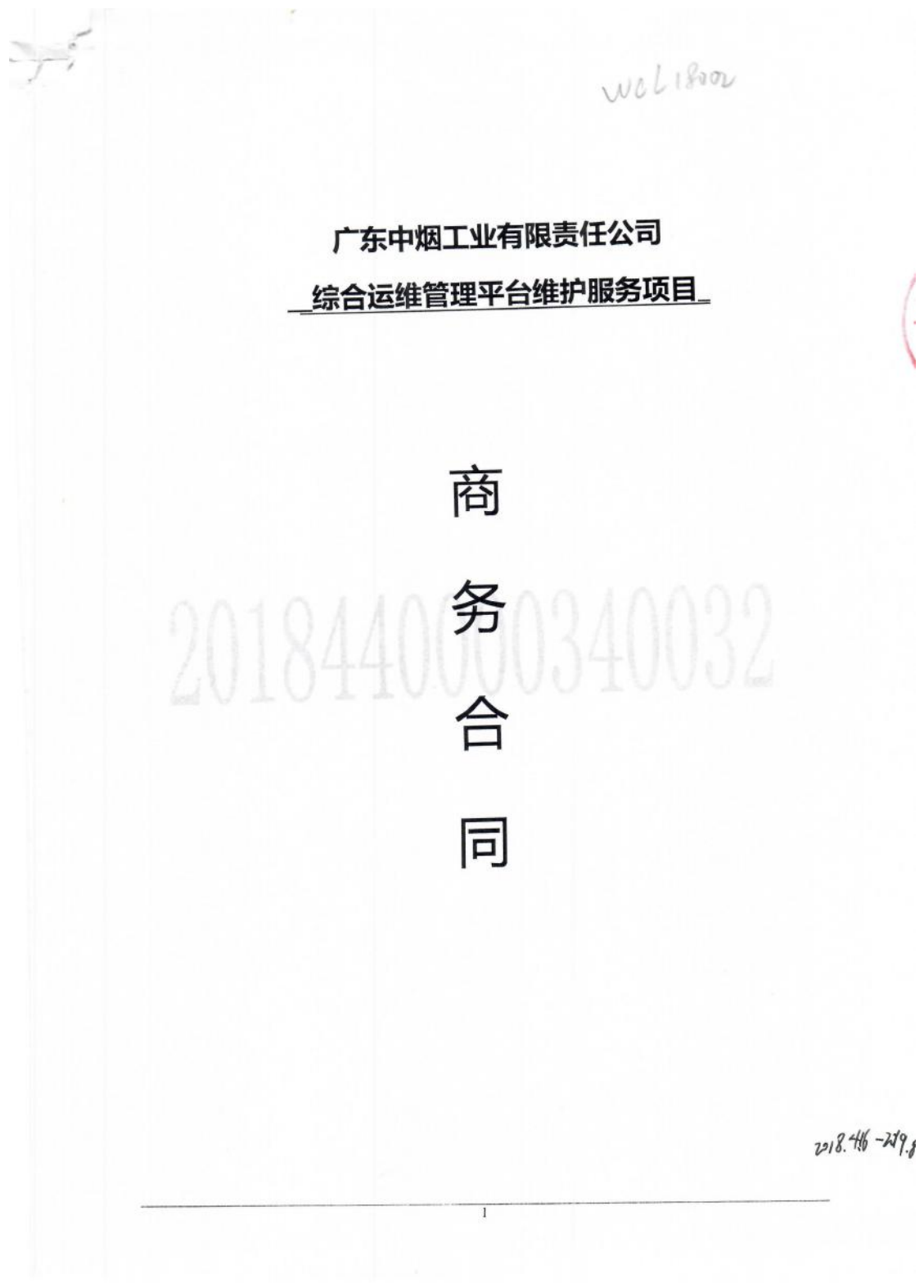
乙方: 北京创联致信科技有限公司 (盖章)

法定代表人/委托代理人: [Signature] (签名)

签署日期: 2016年 9月 20日



5.5. 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 50.0 万



## 1. 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。

## 2. 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。

## 3. 本项目范围

### 1. 综合运维管理平台 系统范围：详见附件 1 “工作说明书”

注明：

1. 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。
1. 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。

### 2. 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。

### 3. 服务内容

1. 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。

### 2. 本项目费用和付款方式

1. 本项目费用：合同总价为人民币 500772.67（即¥ 伍拾万零柒佰柒拾贰元陆角柒分 元），其中不含税金额为 472427.05（即¥ 肆拾柒万贰仟肆佰贰拾柒元零角伍分 元），税额为 28345.62（即¥ 贰万捌仟叁佰肆拾伍分陆角贰分 元）。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。

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。

2. 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。
3. 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。
  1. 附件一 工作说明书
  2. 附件二 项目组织架构及主要成员名单
4. 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



## 6. 企业证书

### 6.1. ISO9001 质量管理体系认证



## 6.2. ISO20000 服务管理体系认证证书



## 6.3. ISO27000 信息安全管理体系认证证书



## 6.4. ITIME 敏捷运维管理平台软著



## 6.5. 高新技术企业

