

服务合同

项目名称: ITiMe 敏捷运维管理平台

委托方 (以下简称“甲方”) : 苏州和融智慧信息技术有限公司

受托方 (以下简称“乙方”) : 北京创联致信科技有限公司

签订时间: 2020 年 1 月

签订地点: 苏州市

甲方：苏州和融智慧信息技术有限公司

地址：苏州工业园区金鸡湖大道 1355 号国际科技园三期 15 楼

联系人：朱芳芳

联系电话：18625260860

税号：91320594MA1NC4TU6W

电话号码：0512-68650823

开户银行：中国银行苏州三元支行

银行账户：479369961441

乙方：北京创联致信科技有限公司

地址：北京朝阳区金泉时代广场一号楼 908 室

联系人：张忠强

联系电话：156 0120 2408

开户行：中国民生银行股份有限公司北京东二环支行

账 号：0148012830000756

甲乙双方经过友好协商，就 ITime 敏捷运维管理平台项目，甲方同意以本合同约定的价格和条款向乙方购买合同中约定的服务，乙方同意以本合同约定的条件向甲方提供服务，双方在协商一致的基础上，遵照《中华人民共和国合同法》等法律法规，共同制定如下合同内容：

一. 定义

除非本合同另有特别约定，本合同所使用的术语、概念的含义如下：

- 1.1 合同：是指双方所签署的合同正文、所有附件、所有补充文件，以及双方在合同履行中所签署、确认的其他与双方权利义务相关的所有书面材料、技术文档等文件。也称为“技术服务合同”或“服务合同”。
- 1.2 甲方：是指苏州和融智慧信息技术有限公司。
- 1.3 乙方：是指北京创联致信科技有限公司。
- 1.4 服务：指本合同项目下乙方向甲方提供的技术服务，包括本合同及合同附件一中约定的所有乙方向甲方提供的服务工作内容。
- 1.5 服务价款：是指根据本合同约定，在乙方履行全部合同义务时甲方应支付给乙方的全部价款。
- 1.6 工作说明书：是指约定服务的工作内容、范围、质量标准、项目进度、资源管理等特定内容的文件，即合同附件一。
- 1.7 技术文档：指乙方向甲方提供服务过程中，使用或产生的技术资料、文档，文档的形式可以是纸面文件，也可以为电子文档，技术文档包括一般文档和项目专用文档。
- 1.8 服务成果：是指乙方按照附件一的约定所完成的工作成果，包括以纸质、电子磁盘或其他介质体现的服务文档、各种数据、参数，以及乙方为履行本合同所搜集、使用、编制、创作的所有其他技术文档和解决方案。
- 1.9 交付：是指乙方将合同约定的服务成果提交给甲方使用。
- 1.10 知识产权：指受中国法律及国际公约保护的专利权、商标权、著作权、商业秘密等及其他与之相关的权利。
- 1.11 不可抗力：本合同各方由于地震、台风、水灾、火灾、战争以及其它不能预见、且对其发生和后果不能防止或不能避免且不可克服的客观情况。
- 1.12 工作日：指周一到周五，中国法律、行政法规规定的节假日除外。

二. 服务内容及明细

2.1 乙方提供的服务内容为：详见附件一、二。

2.2 交付要求日期：自合同签订后一周内完成安装部署，一个月内完成整体交付工作。

三. 服务价款及支付方式

3.1 本合同服务价款为 245000.00 元（人民币大写：**贰拾肆万伍仟元整**），该价格为包含全部相关税费的价格。

3.2 服务费用结算标准。甲方同意按乙方投入的工作量支付乙方服务费用。

3.3 在项目实施过程中，若因甲方中途变更方案或发生其他合同外工作内容的调整变化，相应费用的变化由双方另行协商。

- ① 付款方式。合同签订后一个周内，甲方收到乙方提供的符合国家规定的与付款金额等额的税率为 6% 的技术服务费专用发票后，向乙方支付合同总价的 30%，计人民币 73500 元（大写：人民币柒万叁仟伍佰元整）；
- ② 系统上线后的十个工作日内，甲方收到乙方提供的符合国家规定的与付款金额等额的税率为 6% 的技术服务费专用发票后，向乙方支付合同总价的 30%，计人民币 73500 元（大写：人民币柒万叁仟伍佰元整）；
- ③ 验收合格后的十个工作日内，甲方收到乙方提供的符合国家规定的与付款金额等额的税率为 6% 的技术服务费专用发票后，向乙方支付合同总价的 30%，计人民币 73500 元（大写：人民币柒万叁仟伍佰元整）；同时，乙方在五个工作日内对系统使用期限进行永久性授权。
- ④ 验收合格之日起一年后的七个工作日内，甲方收到乙方提供的符合国家规定的与付款金额等额的税率为 6% 的技术服务费专用发票后，向乙方支付合同总价的 10%，计人民币 24500 元（大写：人民币贰万肆仟元整）。

四. 双方权利和义务

4.1 甲方权利义务

- 1) 甲方应按提供乙方工作所需环境，包括但不限于软硬件环境、工作场所；甲方所提供的前述环境是否合格应经双方书面确认。如果工作场所有特别需要提示或警示的地方，甲方应提醒乙方或悬挂明显标示。
- 2) 甲方应向乙方提供并允许乙方为工作目的而使用合同双方商议确认的信息、数据、资

料、需要的设备和/或配置，人员协助等。且应当向乙方提供双方同意的、明确的业务需求内容。

- 3) 甲方有权监督本项目进度，并指派授权人对于乙方按照合同约定所完成工作内容予以阶段确认。甲方如变更授权人，应提前 3 个工作日书面通知乙方变更后的授权人信息。
- 4) 如乙方履行本合同过程中需与第三方配合，甲方应负责协调乙方与第三方的工作。
- 5) 甲方应按本合同的约定向乙方支付款项。

4.2 乙方权利义务

- 1) 乙方应按照本合同约定的工作范围和时间完成其服务。
- 2) 乙方保证其证其派出人员拥有从事本项目工作的资质及能力，并保证服务成果不会侵犯任何第三方知识产权。
- 3) 乙方保证其服务符合约定的质量要求，若在服务成果的使用过程中发现有因乙方单方原因导致的缺陷，将按照本合同第九条约定承担责任。
- 4) 乙方应按照本合同第五条的约定向甲方交付服务成果。
- 5) 乙方保证其派出人员严格遵守甲方的有关规章制度和项目管理规范。

五. 交付

- 5.1 乙方应按照约定交付，交付完成后，甲方应确认并签署验收报告。
- 5.2 甲乙双方任何一方均有义务对另一方提出的变更交付期限、形式和数量的任何合同建议给予适当的考虑，如果各方协商达成一致，应以书面形式对变更予以记录并按各方确认变更的期限、形式和数量执行。如果约定履行在前的义务未能履行，则约定履行在后的义务可以相应顺延。
- 5.3 如果因甲方要求或其他非乙方原因造成的变更事项导致乙方资源投入超出本合同的约定，则多出部分的投入应另行计算费用。
- 5.4 通过二次开发，对接和融基础平台单点登录协议，完成自动登录，避免二次登录，同时，通过产品现有功能，进行 LOGO 配置和更换。
- 5.5 开放运维系统数据库全部权限，包含数据库超级管理员和系统使用的数据库帐号和密码，并提供数据库说明书。〈各表用途的清单，但不含详细的字段及逻辑说明〉
- 5.6 提供系统相关文档，包含系统部署手册、系统维护手册、系统使用说明书、初始化数据脚本等。
- 5.7 免费提供 5 人天现场技术服务，包括但不限于系统配置、系统初始化、用户培训

等。

5.8 验收合格之日起一周内，对运维系统使用期限进行永久授权，不因用户方部署环境（包括：服务器、网络）改变而另外收费。

5.9 提供运维服务目录、流程模版等相关材料。

六. 验收

6.1 在本合同约定的服务结束后 7 个工作日内开始进行验收。应当按照合同双方关于验收标准的约定进行。乙方应当在验收前做好必要准备并向甲方提交验收申请书。甲方应当在收到验收申请书后 7 个工作日内开始，验收期为 7 个工作日，在验收合格后的 5 个工作日内，由双方签署验收报告并加盖公章。如果因甲方原因造成验收延误的，则验收时间应当顺延，顺延时间不超过 5 个工作日，如甲方逾期仍未验收，将视为验收通过。

6.2 验收过程中，如服务成果与附件一所约定的需求存在不符，乙方应当立即采取措施纠正不符之处，并与甲方协商约定新的验收时间进行验收。

6.3 阶段确认视同阶段验收，上述约定同样适用于阶段确认。

七. 知识产权

7.1 乙方依照本合同向甲方交付的服务成果的知识产权归甲乙双方所有。

7.2 在履行本合同过程中使用的本合同签订前已经存在的或履行过程中产生的其他成果，包括但不限于设计方案图纸、各种说明书、测试数据资料、计算机软件、技术诀窍以及其他技术文档，知识产权归属原权利人所有。

八. 保密

8.1 甲乙任何一方应对在本合同签订或履行过程中所接触到的对方的保密信息，包括但不限于前述知识产权信息、技术资料、技术诀窍、业务经营信息、内部管理方法、内部规章制度以及其他与企业经营相关的信息，负有保密义务。未经对方事先书面同意，不得进行任何形式的使用或者透露给任何第三方。本合同终止后，一方将立即归还从对方处获得的一切保密信息，或者以对方认可的方式进行销毁。

8.2 保密期限不受本合同期限的限制，在本合同履行完毕后 1 年内，保密信息接受方仍应承担保密义务。

九. 违约责任

- 9.1 甲乙双方任何一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定的, 均视为违约。违约方应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。
- 9.2 甲乙双方在完成双方签署的书面确认事项后, 任何一方提出变更要求, 导致项目进度延迟的, 不视为对方违约; 但若因此而给对方造成损失的, 由提出变更一方赔偿对方直接经济损失。
- 9.3 甲方未按约定时间履行付款义务的, 每逾期一日, 按逾期应付款金额的万分之五计算违约金; 由此导致项目进度延迟的, 双方应重新协商项目进度安排并予以书面确认。
- 9.4 因甲方的原因或与甲方具有协作关系的第三方的原因导致项目进度延迟的, 乙方不承担违约责任, 因此而给乙方增加工作量的, 甲方应给予补偿。如果延期超过三十 (30) 日, 乙方有权终止本合同, 并有权要求甲方支付乙方在此前发生的和本项目有关的费用。
- 9.5 如乙方交付的工作成果未能确认合格, 甲方可要求乙方在限定的时间内予以改进, 并再次提交甲方确认。
- 9.6 因乙方单方原因造成甲方项目不能按约定时间交付或验收的, 乙方应承担违约责任, 并按逾期交付或验收服务成果对应服务价款金额的万分之五向甲方支付违约金。违约金的支付是对迟延交付的唯一补救, 但并不免除乙方继续履行合同的义务。
- 9.7 违约方的全部赔偿责任, 包括但不限于因合同、侵权、违约或者违反保证或其他引起的赔偿, 应不超过合同总价款的 10 %。

十. 责任限制

- 10.1 在任何情况下, 乙方无须就下列情形承担责任:
- 1) 第三方对甲方提出的索赔要求, 但依本合同约定应由乙方承担的除外;
 - 2) 乙方已交付的服务成果的丢失或损害;
 - 3) 因政府行为, 包括但不限于国家政策、法律、法规的限制, 导致合同部分或全部无法履行或履行迟延;
 - 4) 甲方的任何间接经济损失;
 - 5) 超出合同规定的责任范围的损失。
- 10.2 在任何情况下, 甲方无须就下列情形承担责任:
- 1) 第三方对乙方提出的索赔要求, 但依本合同约定应由甲方承担的除外;

- 2) 乙方的任何间接经济损失;
- 3) 乙方自行管理的设备、资料丢失或损害;

十一. 合同的变更和终止

- 11.1 本合同一经生效, 非经甲乙双方书面同意, 任何一方以任意方式对合同条款的增减及其他变更均无约束力。
- 11.2 任何一方提前一个月以书面形式通知另一方, 可以提前终止合同。合同提前终止后, 对于乙方已经投入并经甲方确认的工作量, 甲方应核算金额向乙方进行支付。
- 11.3 甲乙双方全部履行合同及相关附件约定的义务后, 本合同自然终止。本合同及相关附件任何条款之法律效力于尚未终止前, 均及于双方当事人和各自的承继人、受让人。
- 11.4 任何一方如无力偿还债务或进入破产程序, 另一方都有权解除本合同, 但必须以书面通知对方。

十二. 不可抗力

- 12.1 由于不可抗力致使合同无法履行的, 受不可抗力影响一方应立即将不能履行本合同的事实书面通知对方, 并在不可抗力发生之日起十五日内提供有关相关政府部门或公证机关出具的证明文件。
- 12.2 本合同在不可抗力影响范围及其持续期间内将中止履行, 本合同执行时间可根据中止的时间相应顺延, 双方无须承担违约责任。不可抗力事件消除后, 双方应就合同的履行及后续问题进行协商。如果不可抗力原因造成本合同中止履行超过 15 个工作日, 任何一方均有权解除合同。
- 12.3 一方迟延履行后发生不可抗力的, 不能免除责任。

十三. 适用法律及争议解决

- 13.1 本合同的成立、有效性、解释、履行及由此产生的争议的解决, 均应适用中华人民共和国法律。
- 13.2 因本合同引起的或与本合同有关的任何争议, 应本着友好合作的态度协商解决; 如协商不成, 均可向乙方所在地有管辖权的人民法院起诉, 通过诉讼方式解决。
- 13.3 诉讼期间, 除争议内容以外, 双方均应继续履行合同约定的其他内容。

十四. 其他

- 14.1 补充协议。除双方在合同中约定的条款外，其他未尽事宜均以补充协议形式另行约定，补充协议与本合同具有同等效力。
- 14.2 附件。本合同签署时，包含以下附件，为本合同不可分割之组成部分，与本合同具有同等法律效力。

十五. 服务内容

- 14.3 冲突优先。如本合同所涉各项文件之条款发生冲突，则其优先顺序为：(1) 合同附件；(2) 合同正文及补充协议。
- 14.4 完整协议。本合同构成甲乙双方对本合同所涉事项的完整合同，它取代了此前双方就该等事项作出的任何口头或书面合同或许诺。
- 14.5 合同条款的可分割性。本合同所包含的任何条款在被认为无效或不具有强制执行力的情况下，该条款的无效性或不可执行性不影响其他条款的效力。
- 14.6 弃权。本合同的任何条款或表述均不得被视为对一方权利的放弃，任何违约行为亦不得被免除责任，除非享有权利的一方以书面确认该等弃权或免责。任何一方以明示或暗示的方式同意免除或放弃追究另一方在某方面的违约责任，并不意味着免除或放弃追究该另一方在其他方面或后续发生的违约责任。
- 14.7 标题。本合同中的标题仅作为参考，不影响本合同的含义及其解释。
- 14.8 通知。所有因本合同履行或与本合同有关的通知均应以书面形式作出，以专人递交、传真、速递公司速递或其他双方认可的通讯方式发往本合同首部列明的地址或其他对方事先指定的地址，所有通知实际到达前述地址的工作日视为收到通知之日。如一方的上述地址发生变更，则应于变更发生之前五个工作日书面通知对方该变更情况。
- 14.9 互利条款。自本合同生效至合同执行完毕后一年止，双方互不聘用对方员工或者以其它方式与之合作，本条款适用于双方的关联公司。
- 14.10 文本。本合同一式肆份，双方各执贰份，自双方加盖公章或合同章之日起生效，具有同等法律效力。

(此后无正文)

甲方：苏州和融智慧信息技术有限公司

法定代表人（授权代表）：

签约日期：

乙方：北京创联致信科技有限公司

法定代表人（授权代表）：

签约日期：


十六. 附件一：《功能需求清单》

序号	模块名称	功能需求描述	对应报价单
1	基础流程平台	1、提供符合<ITIL>等行业规范的、可扩展的运维流程平台； 2、实现可配置化工作门户、流程调度引擎、视图与数据权限控制等功能，形成高效率的工作平台，并提供流程任务的短信、邮件等任务通知功能。	基础流程平台
2	事件管理与服务台	<p>(1) 事件管理</p> <p>规范运维活动中的事件管理过程，有效解决信息系统中发生的突发事件，尽快恢复到 SLA 中定义的正常服务级别，减少其对业务的影响。主要功能包括接收/记录事件、分级/分类和支持、调查和分析、解决和恢复、事件关闭及过程的跟踪监控。</p> <p>事件可快速申告，通过接入 SmartBox 从而实现的电话来电来源识别，自动弹出申告页面；以及简洁的自主服务台申告等。</p> <p>事件内容快速输入，通过历史快速检索，以及简洁的公共数据检索插件，可实现操作人员在不到 20 秒的时间就完成一次处理。</p> <p>(2) 个人工作台</p> <p>为信息部门系统用户制定一套区分角色的个人工作台。系统用户根据自己的岗位划分可享用针对性的工作台，每一个岗位的维护人员或管理人员，以及不同级别的管理人员（如领导、业务主管、工程师、外协）在访问系统后只看到各自岗位责任内的代办工单及操作资源。从而实现规范 IT 服务管理角色的目的。</p> <p>(3) 服务台</p> <p>服务台是规范化管理的驱动核心，是客户或业务部门与信息部门的桥梁。它为 IT 运维人员与服务的用户之间提供唯一的入口。用户对不同专业部分的咨询、问题和投诉都通过该接口进行，以避免用户与各级支持人员直接联系带来的种种弊病，如出现不同问题找不同支持人员、找不到人、问题得不到及时反馈和解决等等现象。</p>	<p>(1) 运维事件管理</p> <p>(2) 多维工作视图</p> <p>(3) 统一服务台</p>
3	微信移动运维	<p>1、提供便捷易用的移动工作界面，用户通过微信公众号可以进行事件的提报，事件的跟踪；</p> <p>2、运维人员也可通过微信端进行工单的响应、处理、任务的协调；</p> <p>3、提供详细的微信提醒功能，工单的处置动态、任务分发能够及时地通知到相关人员。</p>	微信移动运维
4	SmartPhone 套件	<p>1、提供模拟电话接入，实现 IT 用户来电弹屏相关功能。赠送 2 个 SmartPhone 终端，用于服务台来电弹出申告人信息，便于服务台人员快速建单。</p> <p>2、通过接入 SmartPhone 套件，可实现电话来源及号码识别，自动弹出申告页面。</p> <p>3、可记录因事未接或漏接的来电，方便服务台快速进行回拨，提高服务台的用户服务体验。</p>	SmartPhone 套件、SmartPhone 终端
5	自助服务台	在统一的集中服务台之外，还提供用户自助式服务，IT 用户可以通过网页、手机扫码方式进行事件申告，方便快捷，同时降低服务台人员工作负荷。	自助服务台

6	知识库管理	<p>(1) 知识的管理与维护 知识库管理可以对知识内容的分类分级进行管理, 可设立专门的知识管理员管理知识库, 定期维护知识库的结构和条目, 可将流程处理过程直接提交知识项, 帮助团队积累经验共享知识, 并且知识的访问、发布、编辑拥有完善的权限、角色和版本控制。</p> <p>(2) 知识库搜索与查看 包括全文搜索、定制搜索、模糊搜索、按目录树浏览功能。</p>	知识库管理
7	CMDB (配置管理)	<p> 资产类别管理: 提供对资产分类的管理功能, 资产类别可以进行维护和增删, 资产类别可以关联巡检模板, 用以绑定巡检项和表单样式。</p> <p> 资产配置管理: 统计梳理 IT 资产信息, 包括设备类型、配置、位置、责任人、供应商、维保信息、联系电话等管理数据, 便于对现有信息资产统一管理;</p> <p> 资产维修记录统计: 资产与事件进行关联, 通过资产维修记录, 能够查看设备的故障发生频度, 在统计模块进行统计输出; <补充说明: 资产维修记录统计, 此需求不是与事件关联, 是单独的资产维修记录单></p>	IT 资产管理 (CMDB)
8	服务级别管理 (SLA)	<p>定义、协商、签订和测量提供约定质量水平的服务, 满足运维服务的需求和期望。</p> <p>主要功能包括建立服务目录、确定服务级别定义、监控和报告服务运行情况、服务评审及变更服务级别定义; 定期自动触发评审报表、评价已定义的服务水平协议, 这样可以设立奖惩措施, 以可接受的成本改进 IT 服务的质量。</p> <p>(1) 服务目录 系统自定义配置: 定义服务的全部种类以及服务目标, 并对相关服务级别做出概要说明指标通常包括响应时间、服务恢复时间、问题解决时间、满意度、交付物等关联的字段能够清晰描述服务内容, 并定位服务活动, 因此工作可以被量化不同的服务项目可定义和匹配不同的服务级别 服务目录可进行对应的表单属性的自定义, 从而实现不同类型工作的个性化输入及数据配置, 支持服务目录分级管理。 支持服务目录中的工作配套流程相关配置, 通过配置相关配套流程, 可让此服务项在配套流程的执行实例中对流程的相关数据进行考量和环节驱动。 支持服务目录中的服务项的服务团队配置, 通过配置服务团队, 可让使用此服务项的流程实例按照服务目录的默认分配原则进行工作分配。</p> <p>(2) 服务级别协议 SLA 强大的系统自定义 SLA 功能制定符合用户业务需求的服务等级协议, 有效保证 IT 服务质量直观了解事件处理过程是否符合 SLA 标准按时、延迟事件, 系统将用不同颜色来提示系统自动升级 SLA 逾期事件 VIP 用户提交事件, 可设置为系统默认紧急事件。</p>	(1) 服务目录管理、其他功能 (2) SLA 服务级别管理
9	问题管理	<p>主动识别、处置对运维服务造成影响的因素或潜在原因, 防止相同事件的再次发生, 从而建立一个稳定的运维环境, 提当前的运维服务的可用性。</p> <p>主要功能包括新建申告、方案制定、方案审核、方案实施及确认并关闭。</p>	(问题分析管理)

10	变更管理	通过变更管理流程，可以帮助所有实施变更的人员有一套规范的分步流程去更新或升级运维服务系统。从而保证由于变更而引起的对运维环境的影响降到最小，提高运维服务的质量，为业务的快速发展提供更优质的运维服务。 主要功能包括变更请求、记录和过滤变更、评估变更紧急程度、确定变更等级、批准、计划、实施、评审、发布、标准变更、一般变更、重大变更及紧急变更。	(变更发布管理)
11	报表管理	系统提供丰富多样的统计分析工具和图表展示，以报表形式形成信息化运维管理周报及月报，用于分析和统计各项服务管理流程的执行情况及效率，为不断优化服务流程、提高运维服务效率和用户满意度提供依据。系统采用 B/S 架构，以图文并茂的方式集中展现了 IT 服务的各类信息。可以根据（每日、每周、每月、每年等）生成多种样式（电子表格、网页）的报表	运维绩效分析
12	工作门户	1、动态呈现全局的信息化运维工作态势，包括工单来源、数量、处理进度、人员工作量、趋势分析、用户满意度分析等； 2、支持直接投射在大屏幕或液晶电视上，体现运维服务中心的管理成果。	运维工作门户
13	资产巡检	1、建立定时巡检任务，到时自动提醒任务执行人进行巡检。 2、自定义巡检单模版，进行资产巡检时可以使用预选保存好的模版进行逐项巡检确认，形成资产巡检记录保存到系统，可以支持回查。	巡检管理
14	信息公告和通知	系统支持对指定人群进行发送通知和公告的功能，从而实现对日常运维活动、会议等事务性工作的通知。	信息公告和通知

十七. 附件二：《报价清单及明细构成》

ITiMe敏捷运维管理平台报价						
机密文件		Address 地址：北京朝阳区金泉时代广场一号楼908室			报价单 Quotation	
		Tel 电话：8610-82746952-801 Fax 传真：8610-82746952-805				
					报价日期：2020-02-02	
报价	报价项	项目说明	数量	单价	价格	
	ITiMe敏捷运维管理平台	实现IT运维流程闭环管理	1	¥232,900	¥232,900	
	二次开发报价	项目用户需求二次开发	1	¥0	¥0	
	报价项	项目说明	年	单价	价格	
	附加维保服务	(单位：年)，提供5x8远程技术支持服务、应急响应服务、版本升级服务。维护期外提供终身远程咨询服务。年度维保费用为折扣后价格10% (收到全款(质保金除外)我方交付正式license后，免费一年维保，如需要额外购买维保服务请勾选此项目)	0	¥23,290	¥0	
	税金	增值税专用发票	6%		¥14,812	
含税成交价格：			人民币：贰拾肆万伍仟圆整	小计：	¥245,000	

明细构成:

报价项	功能说明			
基础流程平台	1、提供符合<ITIL>等行业规范的、可扩展的运维流程平台； 2、实现可配置化工作门户、流程调度引擎、视图与数据权限控制等功能，形成高效率的工作平台，并提供流程任务的短信、邮件等任务通知功能。			
服务目录管理	1、通过服务目录对日常运维工作进行分门别类，并对每种事务的运维规格、负责人、处理人、审核策略、事务升级策略进行定义； 2、实现工作流程调度的清晰化透明化，IT用户可以更直观的描述事件类型，运维人员可以按照既定的服务规格进行运维支持； 3、同时信息部门领导也可以在事中、事后针对每一类工作进行实时的态势跟踪和定期回顾。 4、提供清晰易用的服务项配置界面和基于服务项的统计分析口径。			
统一服务台	1、通过服务台功能实现集中的IT服务受理窗口，对多种渠道导入的运维事件进行集中分发、跟踪、督办和事后满意度调查。 2、支持导流型服务模式和技术型服务模式；支持对服务台绩效进行管理； 3、支持服务台人员自动的历史事件感应和关联知识条目感应；支持透过SmartPhone套件进行语音来电的高级管理功能；			
个人工作台	为信息部门系统用户制定一套区分角色的个人工作台。系统用户根据自己的岗位划分可享用针对性的工作台，每一个岗位的维护人员或管理人员，以及不同级别的管理人员（如领导、业务主管、工程师、外协）在访问系统后只看到各自岗位职责内的代办工单及操作资源。			
运维事件管理	1、提供对IT用户提交的运维事件进行闭环管理的功能； 2、支持运维事件的规格化录入，对事件进行分类、分级、来源、诉求的登记；事件受理人可按照服务目录进行工单的自动分发； 3、运维人员在处置过程中可进行工单的转派、协作、退回等操作，支持工程师池化及多线程服务模式；支持审核策略，支持流转过程的完整回放； 4、支持与知识管理模块的联动，实现工单处置经验的知识转化；支持多途径的全程任务提醒功能；			
多维工作视图	提供个人工作日历，支持按岗位角色的不同提供个性化工作界面；服务台侧重事件快速响应、分发和跟踪；运维工程师侧重快速处置；管理人员侧重呈现事件趋势、运维团队资源分布、运维态势及运维绩效；			
微信移动运维	1、提供便捷易用的移动工作界面，用户通过微信公众号可以进行事件的提报，事件的跟踪； 2、运维人员也可通过微信端进行工单的响应、处理、任务的协调； 3、提供详细的微信提醒功能，工单的处置动态、任务分发能够及时地通知到相关人员。			
SmartPhone套件	1、提供模拟电话接入，实现IT用户来电弹屏相关功能。 2、通过接入SmartPhone套件，可实现电话来源及号码识别，自动弹出申告页面。 3、可记录因事未接或漏接的来电，方便服务台快速进行回拨，提高服务台的用户服务体验。			
信息公告和通知	系统支持对指定人群进行发送通知和公告的功能，从而实现对日常运维活动、会议等事务性工作的通知。			
运维工作门户	1、动态呈现全局的信息化运维工作态势，包括工单来源、数量、处理进度、人员工作量、趋势分析、用户满意度分析等； 2、支持直接投射在大屏幕或液晶电视上，体现运维服务中心的管理成果。			
运维绩效分析	多维度分析运维管理数据，提供基于大数据的运维工作整体分析、工单趋势、来源分布、服务效率、用户满意度等分析。支持统计数据数据的EXCEL导出功能；			
现场实施服务	5人/天，提供软件实施工程师现场软件安装调试，包括：初步服务目录配置，人员组织结构配置，定岗定责，账号定义，微信公众号配置等（不包含二次开发）			
现场培训（免费）	内容包括有：在实施过程中对甲方人员进行软件安装、日常操作与维护管理等方面的基本培训，保证客户能够正常使用。			
软件维保服务	内容包含为其一年的5x8小时远程技术支持服务、应急响应服务、版本升级服务，开始时间以交付正式License日期计算。维护期外提供终身远程咨询服务。			
必选包价格：	人民币：贰拾壹万圆整	小计：	¥210,000	
报价项	项目说明	单价	数量	单项合计
IT资产管理 (CMDB)	围绕IT资产类型，构建符合运维工作需要的信息化资产管理。通过梳理，帮助用户实现能够真实反映在线运行资产的配置情况，并对资产的、供应商/服务商、质保期、负责人等信息进行统一的管理。	¥60,000	1	¥60,000
资产二维码管理	提供资产的二维码管理功能，微信端扫描资产二维码自动进行报障，自动关联资产信息、位置、故障现象等。	¥75,000	0	¥0
自助服务台	在统一的集中服务台之外，还提供用户自助式服务，IT用户可以通过网页、手机扫码方式进行事件申告，方便快捷，同时降低服务台人员工作负荷。	¥35,000	1	¥35,000
SLA服务级别管理	定义符合用户业务需求的服务等级协议，有效保证IT服务质量直观了解事件处理过程是否符合SLA标准按时、延迟事件，系统将用不同颜色来提示系统自动升级SLA逾期事件VIP用户提交事件，可设置为系统默认紧急事件。	¥40,000	1	¥40,000
问题分析管理	提供问题管理流程，完成运维问题生命周期的管理，包括问题的抽取、识别、问题分析、问题处置和问题关闭等。	¥60,000	1	¥60,000
变更发布管理	提供变更与发布管理流程功能，完成IT设备及系统的变更生命周期的管理，包括变更的申请、变更审批、变更计划和测试、变更实施和变更关闭等。包含两大类过程，业务系统需求的上线发布，以及基础设施配置的变更审核控制。	¥90,000	1	¥90,000
巡检管理	巡检管理分为基础设施巡检，外来厂商巡检，业务部门巡检等几个巡检类别。通过简单制定一套巡检模板可实现设备的巡检计划制定、巡检模板制定、巡检结果录入等工作。	¥60,000	1	¥60,000
知识库管理	提供运维知识管理功能，支持知识类别管理，知识录入，知识使用管理、知识的评分管理等。	¥60,000	1	¥60,000
其他功能	服务目录：支持不同服务项所对应的表单属性的自定义，从而实现不同类型工作的个性化输入。	¥30,000	1	¥30,000
SmartPhone终端	模拟电话接入终端，用于服务台来电弹出申告人信息，便于服务台人员快速建单。	¥20,000	2	¥40,000
现场实施服务	在整包5人/天的基础上，非我方因素导致增加现场实施人/天，每增加1人天实施工作量增加1500元（含交通/差旅等）	¥1,500	0	¥0
现场专家咨询服务	提供IT咨询专家进行IT运维制度/体系规划/高级领域域培训等服务	¥3,500	0	¥0
可选包价格：	人民币：肆拾柒万伍仟圆整	小计：	¥475,000	
总计：				¥685,000
折扣：	实施、二次开发及维保不参与折扣计算			34%
成交价格：	人民币：贰拾叁万贰仟玖佰圆整			¥232,900

模块	功能	功能细则	备注描述	工作量	人月单价	小计
开发内容	单点登录	通过二次开发，对接和融基础平台单点登录协议，完成自动登录，避免二次登录。<此项本次免费>		0.00	¥35,000.00	¥0.00
	LOGO更换	通过产品现有功能，进行LOGO配置和更换<此项本次免费>		0.00	¥35,000.00	¥0.00
	其他功能性需求	除上述二次开发内容外，其他产品功能原则上不做二次开发。如有需根据实际情况另行核算		0.00	¥35,000.00	¥0.00
合计：				0.00	¥35,000.00	¥0.00