

湖南中烟工业有限责任公司常德卷烟厂

WCL19002

IT 运维系统维护（2019-2020）合同

甲方：湖南中烟工业有限责任公司

乙方：北京创联致信科技有限公司

签订地点：常德市

甲方（湖南中烟工业有限责任公司）委托乙方（北京创联致信科技有限公司）对湖南中烟工业有限责任公司常德卷烟厂 IT 运维系统项目提供技术支持服务。根据《中华人民共和国合同法》及其他法律法规的规定，经双方友好协商一致，特签订本合同。

一、定义

- 1.1 “本合同”意指合同主体文本及合同附件。合同附件属“合同”不可分割之部分，与合同主体文本条款具有同等法律效力。
- 1.2 “用户方”意指湖南中烟工业有限责任公司。“我方”意指北京创联致信科技有限公司
- 1.3 不可抗力：指不能预见、不能避免并不能克服的严重妨碍双方或一方履行本合同的全部或部分义务的事件或现象。

二、服务内容、方式和要求

- 2.1 乙方按合同派资深工程师对甲方信息系统进行定期巡检，并提供巡检报告。
- 2.2 乙方接受甲方委托向甲方湖南中烟工业有限责任公司常德卷烟厂 IT 运维系统维护项目提供技术支持服务。
- 2.3 乙方工程师根据湖南中烟工业有限责任公司常德卷烟厂 IT 运维系统维护项目的实际需要给出合理化建议。
- 2.4 乙方按合同及时响应甲方的故障排查及故障处理。
- 2.5 乙方提供的技术服务按照“附件二：常德卷烟厂 IT 运维系统维护服务内容”执行。

三、履约期限

- 3.1 服务期限：2019年6月1日至2020年5月31日止。

四、合同金额及其支付方式

- 4.1 合同金额：含税总价人民币玖万陆仟元整（¥96000元），税率及发票：6%增值税专用发票。



价格清单见附件一：价格明细清单

4.2 本合同中甲乙双方之间发生的一切费用均以人民币结算及支付。

4.3 付款进度和结算方式如下：

4.3.1 服务期满一年，在乙方向甲方提交实际付款金额 6%增值税专用发票及维保记录、巡检报告和其它验收资料后一个月内，甲方向乙方支付合同合同金额的 100%。

4.4 乙方指定按以下帐户名称开户银行和帐号进行结算和支付：

名称：北京创联致信科技有限公司

银行全称：中国民生银行北京东二环支行

帐号：0148012830000756

4.5 乙方帐户名称，开户银行和银行帐号均以本合同提供的为准，如有变更，变更一方应在合同规定的相关付款期限截止前 10 个工作日内，以法定代表人或其授权代表签字、加盖单位公章和财务专用章的书面文件通知另一方。

五、双方职责

5.1 甲方职责：

5.1.1 甲方须保证乙方提供技术服务所需的适当的环境、电力供应等条件。

5.1.2 甲方须提供乙方进入甲方设施或设备场地进行技术服务的便利条件。

5.1.3 如提供技术服务的对象发生故障，甲方应及时将出现故障情况通知乙方。

5.1.4 甲方按合同要求负责及时对乙方提供的服务方案进行审核，对于乙方提交的服务报告进行确认。

5.1.5 乙方若到现场提供技术服务，甲方应有人配合工作，若由于甲方原因导致工作无法顺利进行，产生的一切后果由甲方负责。

5.2 乙方职责：

5.2.1 乙方必须严格按照合同附件要求，及时尽职的处理技术故障。

六、违约责任和损害赔偿

6.1 一般性故障应在 24 小时内解决，乙方运维人员 24 小时内不能解决的问题应立即提交后台技术人员处理，并在 24 小时内做出明确答复，72 小时内解决。否则，甲方扣除乙方违约金 100 元/次；运维后未填写记录扣除违约金 50 元/次。

6.2 非正常停机时间，超过 4 小时每次扣除乙方违约金 500 元（因停电，服务器异常或其他特殊原因等正常申请停机除外）。

6.3 由于数据库备份恢复方案、应用备份恢复方案和突发事件处理方案不完善导致系统不能及时恢复正常运行扣除乙方违约金 1000 元/次。

6.4 未按合同要求巡检扣除乙方违约金 5000 元/次。

6.5 现场紧急维护服务乙方不能按时到达现场的，扣除乙方违约金 3000 元/次。乙方现场工作人员因违反甲方各项管理制度而导致的损失，由乙方承担全部责任。

6.6 甲方不按规定时间付款的，每延误一天，甲方向乙方支付合同总额千分之五的违约金，违约金总额不超过合同总额的 5%。

七、不可抗力

7.1 合同订立后双方或一方由于不可抗力而影响合同履行时，则延长履行合同的期限，这一期限相当于该不可抗力所影响的时间，并可根据实际情况部分或全部免于承担违约责任。

7.2 受不可抗力影响方应在双方或一方不可抗力事件发生之日起 48 小时内以书面形式告之对方，并出具有有关部门的证明文件交对方确认。

7.3 受不可抗力影响方应在双方或一方不可抗力事件消除后 48 小时内以书面形式告之对方，如不可抗力事件影响超过三个月以上时，双方应重新协商合同的履行问题，并尽快达成合同。

7.4 因不可抗力事件导致的费用由双方按以下方法分别承担：双方自行承担。

八、争议的解决

8.1 所有与合同履行有关的争议由双方友好协商解决。

8.2 如果双方协商不成，则通过在合同签定地所在人民法院提起诉讼解决。

8.3 纠纷处理期间，除双方有争议的部分外，合同其他部分应当继续有效。

九、其他

9.1 除本合同另有约定外，任何一方提议解除合同时应以书面形式通知另一方。另一方在收到通知后十天内做出书面答复。如果未做书面答复，视为认可合同解除，合同因此解除的，未履行的部分不再履行。

9.2 对本合同的任何修改、变更或增减，须经双方授权代表签署书面文件，该书面文件及其他附件均为本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

9.3 本合同自双方法定代表人（负责人）或授权代表签字并加盖合同专用章之日起生效。

9.4 本合同一式捌份，甲方肆份，乙方肆份，具有同等法律效力。

9.5 本合同未尽事宜，由双方另行协商解决。

合同编号：201943000231197

签审时间：20190520

9.6 双方安全协议方面按年度所签安全协议执行。

甲方：湖南中烟工业有限责任公司

法定代表人：卢平

地址：湖南省常德市武陵区洞庭大道1999号

委托代理人(签名)：杨军 

电话：0736-7299999

传真：0736-7299485

开户行：建设银行常德市武陵支行

户名：湖南中烟工业有限责任公司

帐号：43001521368059999998

纳税人识别号：91430000740640740W

邮编：415000

乙方：北京创联致信科技有限公司

法定代表人：蔡建

地址：北京市海淀区清河永泰创新园A座

202

委托代理人(签名)：蔡建 

电话：010-82746952

传真：010-82746952

开户行：中国民生银行北京东二环支行

户名：北京创联致信科技有限公司

帐号：0148012830000756

纳税人识别号：91110108596007659D

邮编：100192

附件一：价格明细清单

序号	内容	控制价 (含 6%增 值税税) 万元	数量	报价方式	备注
1	常规运 维	9.6 万元	一年	包干	供应商不定期远程常规运维。
	巡检与 回访				供应商提供每季度一次系统的全面巡检工 作及半年一次的回访。
	系统保 障				一旦发生宕机或者其它非软件原因造成的 系统不可用，供应商负责远程支持，协助 甲方恢复系统正常运行，如远程实在解决 不了，供应商提供上门支持服务。
	远程技 术支持 和培训				提供远程技术支持和在线解答。提供现场 技术培训二天。
	问题故 障处理				由系统软件 BUG 或者设计缺陷造成的系统 不可用，或者影响正常使用，供应商负责 修复系统 BUG 或者设计缺陷，恢复系统正 常使用并且向用户提供故障报告。如果远 程解决不了，提供免费上门服务
2	调 优	部署优 化			优化部署，数据配置服务，根据系统运行 环境和业务压力，调整部署方式和优化部 署参数。
3	合 计	9.6 万元			



附件二：

附件二：常德卷烟厂 IT 运维系统维护服务内容

本次项目的技术服务范围是对常德卷烟厂 IT 运维管理系统进行维保，保障 IT 运维管理系统的正常稳定运行，及时应对 IT 运维管理的变更需求和部分新增需求。

IT 运维管理系统主要有设备运维监控，运维流程管理两大部分。涵盖了管理网络的硬件设备。是保障其他应用系统正常运行的一个保障系统。系统重要性比较高，需要做好全面应用保障。

一、服务内容：

本次项目服务内容包括如下几个部分：

序号	内容
1	常规运维
2	巡检与回访
3	系统保障
4	培训与远程技术支持
5	问题、故障处理
6	调优

1、 常规运维

1) 系统检查：

周末或长假（连续休息 3 天以上）复工前 1 天供应商技术支持人员远程检查系统服务器、数据库、应用系统运行状态，发现异常或隐患时转问题处理。

周末或长假（连续休息 3 天以上）复工前 1 天供应商技术支持人员远程检查检查系统文件存储空间、数据库表空间等状态，发现异常或隐患时转问题处理。

供应商技术支持人员及时与采购人系统维护管理员沟通检查中发现的问题和故障，每月汇总检查发现的问题、隐患、故障和改进建议，以书面形式提交采购人系统维护管理员。

2) 系统功能维护：

系统现有功能需要调整时，供应商技术支持人员应及时响应并调整、完善系统功能。协助添加设备，以及拓扑结构调整等维护事项。

3) BUG 维护：

系统运行中出现 BUG 时，供应商技术支持人员须及时解决所暴露的问题并提供补丁进行系统升级。

4) 其他不可预知的问题维护：

供应商技术支持人员应及时解决其他不可预知的问题。

5) 常规运维工作由工程师日常不定期进行，并且记录在册，每季度发生的常规运维工作以表格记录的形式随季度巡检报告一并提供给用户。

2、 巡检与回访

合同签订后供应商技术支持人员**每季度进行一次现场系统的全面巡检**。巡检范围包括服务器、数据库、应用和系统功能，检查系统的健康情况；并出具季度巡检报告。如果巡检中发现系统问无论是系统自身问题还是使用问题，供应商负责解决处理保障系统正常运行。

合同签订后供应商技术支持人员**每半年进行一次采购人现场回访**，回访关键用户（应用系统管理员、服务器管理员、信息安全技术员），对系统使用与运维进行满意度调查(调查表内容由双方共同确认)；

每次回访时间不少于 2 天；

巡检、回访后及时提交采购人签字认可的巡检报告。

3、 系统保障

供应商技术支持人员做好系统保障工作，快速处置本系统各类服务器、数据库和应用异常事件和突发事件。保证系统的正常运行，一旦发生宕机或者其它非软件原因造成的系统不可用，供应商负责上门支持，协助甲方恢复系统正常运行。交通食宿供应商自理。



1) 数据库备份与恢复：

供应商提出本系统数据库备份恢复方案，协助采购人系统管理员按方案进行数据库备份，确保运维系统数据库异常或遇突发事件，在系统数据库崩溃时能及时恢复数据库。

2) 应用程序备份与恢复：

供应商提出本系统应用备份恢复方案，协助采购人系统管理员按方案进行应用备份，确保运维系统应用程序异常或遇突发事件，系统应用崩溃时能及时恢复应用。

3) 突发事件处理：

供应商技术人员应与采购人系统管理员共同确定突发事件处理方案，快速处置如网络攻击、停电、服务器操作系统出错等突发事件。当突发事件出现时，能够按方案够快速响应，及时恢复系统正常运行。

4、 培训与远程技术支持

供应商向采购人提供技术培训服务及“7*24 全天候远程技术支持服务”级别的远程技术支持服务。

1) 供应商向采购人提供系统使用深化培训，指导新上岗户使用系统功能，完成相关工作；

- 供应商准备培训所需的软硬件环境。
- 供应商准备培训所需的教学环境。
- 供应商提供现场技术培训二天。

2) 供应商提供 “7*24 全天候远程技术支持服务”级别的服务，具体内容如下：

- 7×24 全年无休远程技术支持服务（包括法定节假日）。
- 10 分钟响应，由工程师提供电话或远程技术支持，协助用户快速诊断和处理故障。
- 供应商技术人员负责远程技术支持用户在系统使用过程中提出的各类疑问和应用操作。

5、 问题、故障处理

供应商应及时响应并处理本系统在运行过程中出现、常规检查中发现和用户反馈的各类服务器、数据库、应用等方面的问题和故障。

一般性问题、故障应在 24 小时内解决，供应商技术人员 24 小时内不能解决的问题，应立即提交后台二线技术人员处理，并在 24 小时内做出明确答复，并提供现场服务且在 72 小时内解决。

供应商对于 72 小时内不能解决的问题应向采购人提交书面报告详细说明原因及的解决预案、应急措施，经采购人信息部门负责人签字认可后执行，否则按违约责任处理。

6、 调优

供应商技术人员在功能优化和版本升级过程中的各种数据调研、梳理、配置等工作。以及监控设备的阈值优化、告警策略优化等配置工作。

二、服务要求：

1、服务期限、地点：

服务地点是湖南中烟常德卷烟厂

服务期限:2019 年 6 月 1 日至 2020 年 5 月 31 日。

2、服务要求：

根据采购人目前系统运维情况，供应商应承诺提供如下服务方式：

(1) 远程服务：7×24 小时热线电话，提供咨询服务和受理各类故障报修服务。

(2) 故障处理服务：根据工作需要，在远程技术支持无法解决用户提出的问题，派遣高级技术人员到现场解决故障，直到问题得到解决。每次维护应填写运维记录，现场维护记录须采购人相关人员签字确认。

(3) 周期性巡检服务：每个季度提供一次系统现场巡检服务，从顾问的角度分析系统运行状况及可能存在的问题及其解决方向，给业主提供帮助。季度巡检须提供详细的分析报告。

(4) 每次回访时间不少于 2 天；回访后及时提交采购人签字认可的回访报告。

(5) 培训：供应商准备培训所需的软硬件环境和教学环境。培训师资需要是



公司的高级技术人员。现场培训不少于 2 天。

(6) 及时应对变更需求和部分新需求，提供相应人月工作量的技术服务。

3、质量要求及违约责任：

(1) 质量要求：

- 技术人员接到运维通知 2 小时内对问题和故障做出明确答复，一般要求在 24 小时内解决。技术人员不能解决的异常问题和故障，后台技术人员 24 小时内做出明确答复，一般要求 72 小时内解决。
- 系统的稳定性保障：非正常停机时间，每月不超过 4 小时（因停电，服务器异常或其他特殊原因等正常申请停机除外）。
- 远程不能解决的故障，技术人员应在接到运维通知 24 小时内，达到现场进行应急处理。

4、 验收方式：

经双方签字巡检记录、回访报告、完成新增需求等资料。