

wcl20003

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（2020年8月 -2021年8月）承揽合同

2020440000360066

合同编号：2020440000360066

甲方：广东中烟工业有限责任公司

乙方：北京创联致信科技有限公司

签约时间： 年 月 日

综合运维管理平台维护服务项目(2020年8月-2021年8月) 承揽合同

甲方：广东中烟工业有限责任公司
通讯地址：广州市天河区林和西横路186号（广州烟草大厦）
法定代表人：白云峰
联系人：尹庆君
联系电话：020-87013019
电子邮箱：yinqj@gdzygy.com

乙方：北京创联致信科技有限公司
通讯地址：北京市海淀区苏州街3号509-36
法定代表人：蔡建
项目联系人：张忠强
电话：15601202408
电子信箱：zhangzq@iufc.cn

广东中烟工业有限责任公司（下称甲方），经公开招标（招标项目编号：
0724-2000D87N1821）确定乙方成为甲方 综合运维管理平台维护服务项目
（2020年8月-2021年8月） 的供应商。甲乙双方经平等协商，就相关事宜达成以下合同条款：

合同通用条款

本合同中如通用条款与专用条款不一致，以专用条款为准

第一条 合同效力和解释

下列文件应被认为是互为补充和解释，如各部分存在冲突之处，以如下排列次序在前者优先适用：

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

1.2 中标通知书/成交通知书

1.3 投标文件及其附件（含评标期间的澄清文件和补充资料）

1.4 招标文件及其附件（含招标文件补充文件、澄清文件、答疑文件等）

1.5 标准、规范及有关技术文件

1.6 甲方针对本项目而制订的各项管理制度；

1.7 组成合同的其他文件。

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

第二条 结算与支付

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

2.2 本合同的标的金额已包含但不限于乙方履行本合同的一切成本及其他

必要的支出。

2.3乙方开户信息如有变更，或合同所载开户信息与增值税专用发票所载不一致时，乙方应在合同约定的相应付款期限前十五日内以书面形式通知甲方。如因乙方未及时通知甲方，导致甲方付款至原账号或逾期付款，甲方无需承担任何违约责任。

第三条 知识产权和使用权

3.1原创成果为乙方履行本合同过程中为甲方原始开发并作为交付件（或其部分）提供的工作产品或其它材料。原创成果由定制组件和/或乙方知识资本组成。“定制组件”指由乙方在服务过程中原始开发并作为交付成果（或其部分）提供的材料，双方对定制组件拥有共同的知识产权。乙方知识资本是指乙方在本合同签署之前就拥有的专属技术成果及改良，均归乙方拥有。甲方对乙方提供的该等专属技术成果拥有永久的内部使用权，但应遵守保密的义务。双方应遵守上述成果及材料中可能含有的第三方知识产权权利限制。任何一方在制作交付成果之前拥有的知识产权仍归该方所有。

3.2甲方对乙方所许可的拥有使用权的软件或相关知识产权没有向第三方分许可的权利。除本合同另有规定外，乙方许可甲方使用软件或相关任何知识产权，并不表示甲方已经从乙方获得其向第三方许可使用该项权利的权利。

3.3甲方是“综合运维管理平台维护服务项目”的合法最终用户，乙方向甲方交付的里程碑成果和/或项目成果或其中任何一部分不会侵犯第三方的专利权（其中专利权是指乙方交付里程碑成果和/或项目交付成果时已经在中国注册和/或申请注册并公告的专利权）、版权或商业秘密，不存在因侵权所引起的法律和经济纠纷。任何第三方如果提出侵权指控，乙方将自费抗辩该第三方的指控，并支付最终裁定由甲方承担的任何费用或损害赔偿。

3.4本合同项下双方的任何权利和义务不因合同双方发生收购、兼并、重组、

分立而发生变化。如发生上述情形之一，则本合同项下的权利和义务随之转移至收购、兼并、重组或分立之单位。如甲、乙双方在本合同项下的各项权利和义务由甲、乙双方之分立单位分别承受的，则甲、乙双方与甲、乙双方之分立单位分别享有相关权利和连带承担相关义务。

第四条 违约责任

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

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

第五条 保密和非竞争

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

5.2 甲、乙双方同意，在本合同期限内以及本合同终止后的一年内，其不得使用自另一方获得的保密信息从事与另一方有竞争性的业务，也不得采取任何方式聘用与本合同的签订和履行有关的另一方的技术或管理人员。

5.3 本第五条所规定的保密义务不适用于以下情况：

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

5.3.2 获取该信息一方从第三人处合法获取且不承担保密义务；

5.3.3 适用法律法规强制披露或根据法院或政府部门的命令进行披露。

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

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

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

第六条 不可抗力

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

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

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

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

第七条 合同履行监督

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

7.2 甲乙双方应在合同有效期内保持企业法人营业执照、组织机构代码证及针对该项目的专业性资质等资质资料的有效性，如在合同有效期内上述证件失效且无法提供新的有效证件（复印件），除一方可以提供由相关行政部门出具延期领取新证件的回执外，另一方有权解除该合同。

第八条 争议的解决

双方因本合同的签署、解释或履行发生任何争议，应友好协商解决。如自争议发生之日起三十日内双方协商不成，双方同意按下列方式予以解决：交由甲方所在地有管辖权的人民法院诉讼解决。

第九条 合同的变更与解除

9.1 本合同修改、补充、变更须经双方协商一致，并签署书面协议。

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

第十条 项目联系人与通知方式

10.1 在本合同有效期内，双方指定的项目联系人与通知方式如上所列。

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

第十一条 生效

本合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖双方公章后生效。

第十二条 文本

本合同正本一式陆份，甲方执叁份，乙方执叁份，具有同等法律效力。

第十三条 其他

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

2020440000360066

合同专用条款

2020440000360066

1、项目情况

1.1项目内容

广州中烟通过实施综合运维管理平台项目，有效的构建广东中烟IT运维体系及运维支持模式，借助专业运维团队的力量，有效提高运维服务质量，进一步保障综合运维管理平台维护及其相关接口的稳定运行。通过本项目的实施，确保综合运维管理平台按照原有设计方案保持7*24小时正常运转，对日常运行中出现的问题进行解决，形成记录文档，构建广东中烟信息系统运维知识库。并按照实际业务应用需求，进一步对综合运维管理平台的现有流程、功能进行优化，提高流程的流转效率，增加系统的友好性，从而提高系统使用效率及用户满意度。确保能够实时地解决用户在使用过程中遇到的问题，给予用户在系统使用上的帮助和指导，对应用工作人员进行深度培训，提高使用水平。

1.2服务内容和范围

1.2.1 对综合运维管理平台的运行进行维护，对于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运维知识库。双方将按照合同附件一的“工作说明书”规定的具体内容执行该项服务。

1.2.2本系统运维服务内容

系统日常巡检和故障排查；日常用户操作指导和问题解答；新增业务需求的配置和开发；系统功能优化和完善；用户账号、权限配置和管理；信息安全工作支持。

1.3服务承诺

1.3.1驻场服务：

乙方按照“项目团队要求”，派遣符合要求的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的约定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。

1.3.2 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，该热线电话接受本系统所出现的紧急问题请求（紧急问题，即本系统中关键业务功能失效，并且无临时解决方案，例如：本系统环境无法进入）。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。

1.3.3 应急服务

如果乙方判断其相关技术人员无法处理本系统维护过程中所出现的紧急问题时，乙方将另行派遣本系统维护远程高级技术人员负责处理该等紧急问题。

1.3.4 培训服务

在本项目建设期间，乙方将利用其知识、技能和经验，为本项目范围内的组织进行系统培训。

1.4 其他要求

乙方派遣驻中烟公司专职本部系统运维人员不少于2名。

1.5 网络安全责任

1.5.1 乙方保证在系统开发(或改建)中严格遵循《网络安全法》、烟草行业网络安全要求、国家等级保护标准及其他网络安全相关标准。

1.5.2 为烟草行业专门开发的软件以及系统收集、产生的数据和相关信息的知识产权属于烟草行业，乙方不能擅自读取、存储、缓存、

使用和转接、转交第三方。

1.5.3乙方需确保所提供的软件、硬件产品安全和信息系统安全，并加强内部管理，确保相关服务人员严格遵守上述原则。

1.5.4甲乙双方共同履行针对合作意图、技术路径和管理要求等内容的保密责任。

1.5.5接受甲方及烟草行业网络安全和信息化工作主管部门的网络安全监管。

第二条 服务期限

乙方为甲方提供信息维护服务的期限自 2020 年 8 月 26 日起至 2021 年 8 月 25 日止。

第三条 履约保证金

本合同是否需要支付履约保证金：是（） 否（）

（选择“是”则按以下条款执行）

乙方应在在发出中标通知书后且在签订本合同之前，以银行保函或者银行转账的形式交纳履约保证金，履约保证金金额为合同价的 %，共为 元人民币。合同期满后，乙方应主动向甲方书面申请退还履约保证金，甲方应在收到申请后的 个工作日内支付给乙方（支付的履约保证金不计利息）。

第四条 结算与支付

4.1 维护服务价格

本合同含税金额为（人民币）大写 叁拾陆万伍仟柒佰 元，小写 ¥ 365700.00 元，税率 6 %，不含税金额大写 叁拾肆万伍仟 元，小写 ¥ 345000.00 元。

该合同总价已经涵盖乙方人员按照合同及其附件所提供的项目的费用、包括乙方项目组办公场地租赁费用、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及其附件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。

4.2 发票信息

乙方在申请各阶段款项的支付时，需开具税率为6%的增值税专用发票。

第一笔款。支付条件：合同签署生效后；支付比例和金额：支付比例为 20%，含税金额为：73140.00 元（人民币），柒万叁仟壹佰肆拾元 不含税金额为：69000.00 元（人民币），陆万玖仟元。乙方提供对应金额的票据，要求开具增值税专用发票，税率为 6 %。达到支付条件并收到乙方发票后，甲方于 35 个工作日内支付全部款项。

第二笔款。支付条件：在运维期满6个月后，乙方按照合同附件一《工作说明书》的约定完成相关工作内容，并提交里程碑交付件，按照工作说明书约定的验收标准和验收流程验收后；支付比例和金额：支付比例为30%，含税金额为：109710.00元（人民币），壹拾万玖

仟柒佰壹拾元 不含税金额为： 103500.00元（人民币），壹拾万叁仟伍佰元。乙方提供对应金额的票据，要求开具增值税专用发票，税率为 6 %。达到支付条件并收到乙方发票后，甲方于 35 个工作日内支付全部款项。

第三笔款。支付条件： 在运维期满12个月后，乙方按照合同附件一《工作说明书》的约定完成相关工作内容，并提交里程碑交付件，按照工作说明书约定的验收标准和验收流程验收后；支付比例和金额：支付比例为50%，含税金额为： 182850.00元（人民币），壹拾捌万贰仟捌佰伍拾元 不含税金额为： 172500.00元（人民币），壹拾柒万贰仟伍佰元。乙方提供对应金额的票据，要求开具增值税专用发票，税率为 6 %。达到支付条件并收到乙方发票后，甲方于 35 个工作日内支付全部款项。

4.3 乙方的开户信息如下：

账户名称：北京创联致信科技有限公司

乙方开户银行：中国民生银行北京东二环支行

开户行账号：0148012830000756

第五条 验收

5.1 甲方按照下列标准进行信息维护服务的验收：

交付件应当符合工作说明书中对于交付件的内容描述。对交付件的验收应着重于对文档实质内容的验收，凡交付件实质内容符合本工作说明书对于交付件内容描述的，应予通过验收和接受。

5.2 甲方按照下列程序进行信息维护服务的验收：

5.2.1 乙方按照附件一《工作说明书》中规定的时间向甲方提交约定的各里程碑交付件（除非双方对交付件提交时间另有书面约定），甲方在项目进行中组织双方就项目阶段状况进行沟通，形成会议纪要，

共同确认项目进度。

5.2.2交付件提交后,甲方应在5个工作日内(“初次验收期”)完成对交付件的审核。1) 如果交付件符合验收标准,甲方项目经理应在验收期结束后5个工作日内通过书面(包括邮件)的形式通知乙方通过验收。2) 如果甲方项目经理在验收期内针对不符合验收标准之处(每一个不符合验收标准之处称为“不符点”)提供书面反馈意见,乙方将对交付件的不符点进行相应的修改或补充,重新提交甲方项目组审核,甲方项目组应在乙方重新提交交付件的5个工作日内(“重新验收期”)之内完成审核,如修改后的交付件符合验收标准则该交付件应通过甲方项目组验收,且甲方项目经理应在该等审核结束后5个工作日内通过书面(包括邮件)的形式通知乙方通过验收。若甲方项目经理再次书面提出该更新后的交付件仍然存在不符点,则双方将在乙方收到该通知5个工作日内召开一个正式交付件讨论会就甲方的意见进行讨论,乙方将根据双方在讨论会上所决定的修改方案进行修改,并形成最终的交付件向甲方提交,至此交付件应被甲方视为通过验收。

5.2.3若甲方项目经理在初次验收期和重新验收期内未以书面提出交付件的不符点,或者甲方项目经理未在上述约定的时间内通知乙方交付件通过验收,或双方未在上述约定的时间内召开交付件讨论会,或者甲方已经使用了交付件,则视为该交付件通过甲方的验收。

5.3 在甲方组织验收时,乙方应及时、充分地配合甲方,否则视为乙方的合同义务未履行,乙方应承担违约责任,由此造成甲方损失的,甲方有权提出索赔,乙方应予以赔偿。

第六条 甲方权利与义务

6.1 甲方应向乙方提供制作本合同项下的工作的必需文件、资料与信息。

6.2 甲方应按合同约定及时支付款项给乙方。

第七条 乙方权利与义务

7.1 乙方应保证其具有履行本合同的合法资质及完成合同项下工作的充分能力，并按照本合同的规定完成本合同项下的服务。

7.2 乙方需按照合同附件二《项目组成员》的约定，安排对应人员专门对接本项目并提供相应服务。

7.3 乙方按照本合同第一条要求完成合同项下的工作，不得向第三方分包或转包。

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

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

7.6 乙方如有派驻人员，则派驻人员应遵守甲方的规章制度。

7.7 乙方委派人员在履行本合同的过程中非甲方原因造成的工伤、劳动纠纷等，乙方应自行妥善解决。

7.8 乙方应对以自身名义聘请本项目的工作人员进行统一的培训与管理，以使项目工作人员符合本项目的需要。乙方如需聘用工作人员，应与相关工作人员签订正式劳动合同。本项目工作人员发生的劳动争议全部由乙方负责解决，与甲方无关。

7.9 乙方应保证合法用工，不违反劳动法、劳动合同法及相关规

章制度。乙方承担为实现本合同项目所需要聘用的所有工作人员的一切工资、报酬、安全、保险及一切有关的责任，如发生劳资纠纷或任何其他争议，均由乙方负责处理并承担全部责任。乙方并保证如因此导致甲方遭受任何损失，均由乙方对甲方作出足额补偿。

第八条 违约责任

8.1 甲方违约处理：

如甲方不按时支付到期应付合同款，应从最迟付款日的次日起，每日向乙方支付相当于逾期付款部分总值 0.01% 的款项为违约金，但总额不超过合同总金额的 [5] %。

8.2 乙方违约处理：

8.2.1 乙方应在本合同所规定的时间内提供符合本合同约定标准的服务。如乙方未能按照本合同规定的时间向甲方提供本合同约定的服务，或乙方提供的服务不能达到本合同规定的标准，除应按下述约定支付违约金外，甲方并有权要求乙方继续履行本合同所规定的义务，并采取适当的补救措施及对甲方做出补偿，以弥补甲方所遭受的经济损失。

8.2.2 在乙方未能提供服务或乙方提供服务不能达到本合同规定的 30 天 内，乙方应以合同总额为基础，按每日 0.01% 的比例向甲方支付违约金，但总额不超过合同总金额的 [5] %。

8.2.3 如乙方未能提供服务或乙方提供服务超过到本合同规定的 30 天，甲方有权解除本协议。在此情况下，除上述约定的违约金外，甲方有权要求乙方支付合同总额的 [5] % 作为对甲方的赔偿。乙方应在甲方提出解除本协议之日起十日内返还甲方已支付的合同金额，并依甲方的指示退还或销毁所有的基础性文件和原始资料，并赔偿甲方因

此而遭受的一切经济损失。

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

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

8.2.6 如乙方未按照合同约定提供相应的驻点运维服务人员的，甲方有权根据乙方提供的人天单价，按照实际运维人员到岗人天数进行费用核减。核减人天数超过30天的，除进行费用核减以外，乙方应以合同总额为基础，按每日0.01%的比例向甲方支付违约金，但总额不超过合同总金额的[5]%，

第九条 合同的变更与解除

9.1 合同执行过程中，乙方如出现以下情况时，甲方有权单方解除合同：

9.1.1 在合同执行过程中，若乙方有转包、分包行为的。

9.1.2 在合同有效期内，企业法人营业执照、组织机构代码证及针对该项目的专业性资质等资质资料失效且乙方无法提供新的有效证件（复印件），除乙方可以提供由相关行政部门出具延期领取新证件的回执外。

第十条 其他

10.1 未经甲方同意，乙方不得随意变更派驻本项目的运维人员，但因人员离职、重大疾病等乙方不可控原因导致的变更除外。

10.2 如乙方因客观原因变更派驻本项目的运维人员时，须经过甲方同意并且确保变更后项目人员不低于变更前项目人员数量、专业技能要求。

第十一条 合同附件

本合同附件包括：

附件一：《工作说明书》

附件二：《项目组成员》

附件三：《保密协议》

附件四：《项目廉政协议》

本合同附件与正本共同构成完整的合同。

（以下无正文）

2020410000360066

（本页无正文，为《综合运维系统维护服务项目合同（2020年8月-2021年8月）》签署页）

甲方：广东中烟工业有限责任公司
（盖章）



法定代表人/授权代表：

[Handwritten signature]

签订日期： 年 月 日

乙方：北京创联致信科技有限公司
（盖章）



法定代表人/授权代表：

[Handwritten signature]

签订日期： 年 月 日

202011000360066

附件一：工作说明书

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（2020年8月-2021年8月）

系统维护服务项目

第一条 项目内容

本项目涵盖的系统为综合运维管理平台（四个卷烟厂服务台和公司本部服务台）、综合运维管理平台与其他系统的相关接口、服务器及网络设备状态监控，维护服务期限为2020年8月26日-2021年8月25日。维护的内容主要有下述内容：

1. **硬件设备、数据库、应用状态监控维护：**目前综合运维管理平台监控硬件设备（含四厂）共计332个，数据库及应用70个。随着公司业务的不不断发展和变化，这些设备不断地新增和替换，所以需要变化的硬件进行修改和新增参数。

2. **服务台设备维护：**目前各厂及公司都建立了呼叫终端，为了保障用户顺利呼入咨询问题，需对服务台硬件设备进行维护。设备的明细如下：

序号	名称	资产型号	数量
1	交换机	AVAYA IP office 500	1
2	DELL CTI 服务器	DELL R720	2
3	DELL 抓包录音服务器	DELL R720	1
4	IVR 服务器	研华 IPC610H（含三汇语音卡）	2
5	IVR 服务器语音板卡	三汇模拟中继卡	2
6	监控采集服务器（四个卷烟厂）	DELL R720	4
7	机柜（呼叫中心）		1
8	坐席话机	AVAYA IP PHONE 1608-I BLK 1608-I IP 电话	22

3. **业务流程维护：**目前综合运维管理平台有事件管理、问题管理、变更管理、发布管理、配置管理等流程，涵盖信息化日常工作的各个方面。随着信息化业务的不断发展和变化，配合广东中烟对这些流程不断地同步完善和优化。

4. **调整办公电话导流功能：**结合公司本部人员分地点办公以及相关调整情况，

完善现有系统办公电话接听导流服务功能，实现 IT 运维服务的正确导流。

5. **系统功能完善：**在信息中心部门的工作中，因实际工作的需要，需要对系统现有的功能进行完善，或者开发新功能以支撑其业务的开展。
6. **各类问题处理：**为保证系统的正常运行和用户使用系统的通畅性，需要开发商派驻场工程师随时协助解决系统问题和用户提出的各类问题，同时做好每天的应用系统和服务器巡检工作。在出现问题的时候，要求工程师能够以最快的速度进行响应，解决问题，确保系统运行稳定。
7. **日常运维工作：**为保障系统有效运行，保障其他应用系统用户得到及时的支持，系统需提供 7*24 小时服务，所以要做好各种日常运维工作。

第二条、服务方式

根据目前系统运维情况，乙方应承诺提供如下服务方式：

(1) **驻场服务：**按照“项目团队要求”，派遣符合要求的技术人员在服务期内驻守在约定的办公地点，响应业主单位提出的系统维护服务和咨询服务。

(2) **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。

(3) **应急服务：**根据工作需要，在现场运维人员无法处理用户提出的问题，派遣高级技术人员到现场解决故障或远程支持直到问题得到解决。

(4) **咨询服务：**每个季度提供一次现场咨询服务，从顾问的角度分析业务的方向和任务，给业主提供帮助。

第三条、运维规范要求

在运维期间，乙方须配合广东中烟的 ITIL 运维规范，严格按照广东中烟信息化运维规范要求开展运维工作。

派驻现场的服务团队应加强日常巡检，以尽量避免故障的出现。若系统出现故障，投标方应承诺按照故障的级别，在下表规定的时间内进行修复，恢复正常的使用。

故障级别	故障描述	处理时间
一级	属于紧急问题，现象为：系统故障导致业务停止、数据丢失。	5 分钟内进行响应处理，4 小时内恢复正常使用。
二级	属于严重问题，现象为：部分部件失效、系统性能下降但不影响正常业务运作。	5 分钟内进行响应处理，8 小时内恢复正常使用。

故障级别	故障描述	处理时间
三级	属于较严重的问题，现象为：系统能继续运行且性能不受影响，但出现系统报错或部分部件故障，存在较大安全隐患。	30 分钟内进行响应处理， 12 小时内恢复正常使用。
四级	四级：属于普通问题，现象为：系统技术功能、安装或配置咨询，或其他不影响业务的预约服务。	60 分钟内进行响应，与业主方具体商讨处理时间。

2020440000360066

附件二：项目组成员

1 职责：项目总监

姓名：张忠强

身份证号：142732198106205214

联系方式：15601202408

2 职责：售后经理

姓名：翟东冉

身份证号：150428198212055116

联系方式：15010264958

3 职责：研发组长

姓名：韩健

身份证号：150124198202261918

联系方式：18910448682

4 职责：开发工程师

姓名：王琪

身份证号：130982198304028416

联系方式：15811003607

5 职责：开发工程师

姓名：肖旭

身份证号：130626199210092852

联系方式：18612121307

6 职责：运维工程师

姓名：赵强

身份证号：142732199004126819

联系方式：18636915607

7 职责：运维工程师

姓名：冯月燕

身份证号：440602197506030928

联系方式：13926009696

2020440000360066

附件三：保密协议

保 密 协 议

项目名称（合同号）：综合运维管理平台维护服务项目（2020年8月-2021年8月）（合同编号：2020440000360066）

甲方：广东中烟工业有限责任公司

地址：广州市天河区林和西横路186号 邮编：510610

乙方：北京创联致信科技有限公司

地址：北京市海淀区苏州街3号509-36

经双方协商，签订此保密协议，作为《综合运维管理平台维护服务项目（2020年8月-2021年8月）》的附件共同遵守，与《综合运维管理平台维护服务项目（2020年8月-2021年8月）》同时生效。

1. 定义：

本协议所称的“专有信息”是指所有涉密信息、商业秘密、技术秘密、通信或与该产品相关的其他信息，无论是书面的、口头的、图形的、电磁的或其它任何形式的信息，包括（但不限于）数据、模型、样品、草案、技术、方法、仪器设备和其它信息。甲方的专有信息在交付乙方时都属于保密范畴（无论是否标记保密）。

参加本次项目的乙方人员名单如下：

	姓名	身份证号码
--	----	-------

1	张忠强	142732198106205214
2	翟东冉	150428198212055116
3	韩健	150124198202261918
4	王琪	130982198304028416
5	肖旭	130626199210092852
6	赵强	142732199004126819
7	冯月燕	440602197506030928

2. 保密义务：

2.1 乙方同意严格控制甲方所提供其的专有信息，乙方对该专有信息的保护程度不能低于一个管理良好的技术企业保护自己的专有信息的保护程度。

2.2 乙方保证采取所有必要的方法对甲方提供的专有信息进行保密，包括（但不限于）执行和坚持作业程序来避免非授权透露、使用或复制专有信息。

3. 使用方式和不使用的义务：

3.1 乙方同意如下内容：

3.1.1 甲方所提供的信息只能被乙方用于履行《综合运维管理平台维护服务项目（2020年8月-2021年8月）》；

3.1.2 不能将甲方所提供的专有信息用于其它任何目的；

3.1.3 除乙方的高级职员和直接参与本项工作的普通职员之外，不能将专有信息透露给乙方内部其它任何人；

3.1.4 无论如何，不能将此专有信息的全部或部分进行复制或仿造；

3.2 乙方应当告知并要求其参与本项工作之雇员以及乙方聘请的第三方签署书面承诺：保证在向甲方提供信息咨询服时遵守本协议规定，若违反本协议规定，将与乙方共同就甲方因此遭受的全部损失向甲方承担连带赔偿责任。乙方应及时将该等书面承诺的副本及时交予甲方保存。

4. 专有信息的交回：

4.1 当甲方以书面形式要求乙方交回专有信息时，乙方应当立即交回所有书面的或其他有形载体记载的专有信息以及所有描述和概括该专有信息的文件。

4.2 没有甲方的书面许可，乙方不能保留任何书面的或其他有形载体记载的专有信息。

5. 否认许可：

除非甲方明确地授权，乙方不能认为甲方授予其包含该专有信息的任何专利权、专利申请权、商标权、著作权、商业秘密或其它的知识产权。

6. 保密期限：

6.1 本协议的有效期内双方的合作交流都要符合本协议的条款。

6.2 除非甲方通过书面通知乙方，明确表示终止本协议，否则本协议长期有效，乙方必须按照本协议所承担的保密义务对在结束协议前收到的专有信息进行保密。

6.3 适用法律：

本协议受中华人民共和国法律管辖，并在所有方面依其进行解释。

7. 争议的解决：

由本协议产生的一切争议由双方友好协商解决。如自争议发生之日起三十日内双方协商不成，双方同意按下列方式予以解决：向甲方所在地仲裁委员会提起仲裁，并按其仲裁规则进行仲裁，仲裁地为甲方所在地。

8. 生效及其它事项：

8.1 本协议一式陆份，甲乙双方各执叁份。

8.2 本协议自签订之日起生效，任何于协议签订前经双方协商但未记载于本协议之事项，对双方皆无约束力。

8.3 未尽事宜由双方友好协商解决。

2020440000360066

附件四：廉政协议

廉 政 协 议

甲方：广东中烟工业有限责任公司

通讯地址：广州市天河区林和西横路186号（广州烟草大厦）

乙方：北京创联致信科技有限公司

通讯地址：北京市海淀区苏州街3号509-36

为加强采购项目中的廉政建设，规范项目甲乙双方的各项活动，防止发生各种谋取不正当利益的违法违纪行为，保护国家、集体和当事人的合法权益，根据党和国家有关廉政建设的规定，特订立本廉政协议。

一、 甲乙双方的责任

（一）应严格遵守国家有关法律、法规、相关政策以及廉政建设的各项规定。

（二）严格执行采购项目合同文件的相关约定，自觉按合同办事。

（三）业务活动必须坚持公开、公平、公正、诚信、透明的原则（除法律法规另有规定除外），不得为获取不正当的利益，损害国家、集体和对方利益，不得违反有关廉洁自律的规章制度。

（四）发现对方在业务活动中有违规行为的，应及时提醒对方；情节严重或涉嫌违纪违法的，应向其上级主管部门或纪检监察部门举报。

二、甲方的责任

甲方工作人员，在项目合同执行的事前、事中、事后应遵守以下规定：

（一）不准向乙方和相关单位索要或接受回扣、礼金、有价证券、贵重物品和好处费、感谢费等。

（二）不准在乙方和相关单位报销任何应由甲方或个人支付的费用。

（三）不准要求、暗示或接受乙方和相关单位免费或明显低于市场价格为个人装修住房以及在配偶、子女、亲属的工作或生活安排等方面提供方便。

（四）不准参加乙方和相关单位组织或提供的有可能影响公正执行公务的宴请、健身、娱乐、旅游等活动。

（五）不准向乙方和相关单位介绍配偶、子女、亲属等参与到同甲方项目合同有关的业务活动。

（六）其他与项目有关的党风廉政建设和预防腐败的规定。

三、乙方的责任

应与甲方保持正常的业务交往，按照有关法律法规和程序开展业务工作，严格执行项目的有关方针、政策，尤其是有关项目的强制性标准和规范，并遵守以下规定：

（一）不准以任何理由向甲方及其工作人员索要、接受或赠送礼金、有价证券、贵重物品及回扣、好处费、感谢费等。

（二）不准以任何理由为甲方和相关单位报销应由对方或个人支付的费用。

（三）不准为甲方、相关单位或个人免费或明显低于市场价格装修住房以及在配偶、子女、亲属的工作或生活安排等方面提供方便。

（四）不准以任何理由为甲方、相关单位或个人组织或提供有可能影响公正执行公务的宴请、健身、娱乐、旅游等活动。

（五）不准违规安排甲方有关人员的配偶、子女、亲属等参与到同甲方项目合同有关的业务活动。

（六）其他与项目有关的党风廉政建设和预防腐败的规定。

四、违约责任

（一）甲方工作人员有违反本廉政协议第一、二条责任行为的，按照管理权限，依据有关法律法规和规定给予党纪、政纪处分或组织处理；涉嫌违法犯罪的，移交司法机关追究法律责任；给乙方单位造成经济损失的，应予以赔偿。

（二）乙方工作人员有违反本廉政协议第一、三条责任行为的，按照管理权限，依据有关法律法规和规定给予党纪、政纪处分或组织处理；涉嫌违法犯罪的，移交司法机关追究法律责任；给甲方单位造成经济损失的，应予以赔偿。