

SL22021

内蒙古自治区烟草公司鄂尔多斯市公司  
视频会议设备维保合同

(合同编号: 202215060270088)

合  
同  
书

甲方: 内蒙古自治区烟草公司鄂尔多斯市公司

乙方: 北京创联致信科技有限公司

签订地点: 内蒙古自治区鄂尔多斯市

签订日期: 2022年9月28日

合同编号：

签订合同日期：2022 年 月 日

签订合同地点：内蒙古自治区鄂尔多斯市东胜区新奥路 9 号

合同双方：

甲 方：内蒙古自治区烟草公司鄂尔多斯市公司

住所地：内蒙古自治区鄂尔多斯市东胜区新奥路 9 号

法定代表人：张若宇

项目联系人：王峰

通讯地址：内蒙古自治区鄂尔多斯市东胜区新奥路 9 号

电 话：0477-8264208

电子信箱：

乙 方：北京创联致信科技有限公司

住所地：北京市密云区新南路 92 号楼 5 层 5106

法定代表人：蔡建

项目联系人：刘建军

通讯地址：北京市朝阳区小营北路 19 号裕发大厦 201

电 话：010-82746952 13910969460

电子信箱：caijian@iufc.cn

## 第一章 定义

- 1.1 “甲方”指内蒙古自治区烟草公司鄂尔多斯市公司。
- 1.2 “乙方”指北京创联致信科技有限公司。
- 1.3 “合同一方”指甲方或乙方。
- 1.4 “合同各方”指甲方和乙方。
- 1.5 “合同”指本合同正文及其构成本合同不可分割部分的附件。
- 1.6 “现场”指提供运维服务的场所。
- 1.7 “合同总价”系指根据合同规定，乙方在完全履行合同义务后甲方应支付给乙方的价格。
- 1.8 “服务”系指根据合同规定乙方承担与供货有关的辅助服务，如安装、调试、提供技术服务、培训、运维和其他类似的义务。

## 第二章 合同标的

- 2.1 甲方同意向乙方购买本合同约定的运维服务，乙方同意向甲方提供本合同约定的运维服务。
- 2.2 乙方根据合同的要求进行设备的运维服务。
- 2.3 乙方所提供的备件及服务须满足国家技术标准和要求。
- 2.4 乙方负责对甲方技术人员进行技术培训等相关工作。
- 2.5 乙方负责派遣熟练、有经验的技术人员进行安装、运维等工作。

## 第三章 合同价格

- 3.1 本合同价款包括乙方向甲方提供叁年“视频会议设备及系统维保服务”的运维费用。合同总价格为：RMB 136000 元，大写：人民币壹拾叁万陆仟元整。服务期限：二年（合同每年一签）。如果乙方在本年度服务中，能满足甲方提出的服务评价且得分在 90 分以上（附件 2），才可在下一年度继续签订服务合同，否则合同到期即终止。
- 3.2 合同服务清单如下（附件 1）
- 3.3 上述合同总价为固定不变价。维护过程中备件、维修等产生的任何费用都包括在合同价中。

## 第四章 付款条款

- 4.1 合同项下所有款额应通过甲方和乙方指定的银行用人民币支付。
- 4.2 甲乙双方各自承担其在银行发生的汇款或收款的费用及其他银行费用。

4.3 合同第三章中确定的合同总价由甲方向乙方以如下方式及比例支付：

4.3.1 甲方采用 转账 的方式向乙方支付本合同金额。

4.3.2 付款进程：

4.3.2.1 本合同视频会议系统维保服务合同价款（含税）为人民币：壹拾叁万陆仟元整(¥136000)。每满三个月支付本合同费用的25%，即人民币：叁万肆仟元整(¥34000)。支付前乙方须提供真实、合法有效等额增值税专用发票，乙方对增值税发票的真伪负全责。

4.4 乙方需向甲方开具符合国家相关规定的增值税专用发票，因发票不合规引起的一切后果均由乙方负责。合同各方承担各自的税务责任，甲方不因签署本合同而导致连带承担乙方的税务责任，如果因此而导致甲方的损失，乙方应当赔偿前述损失。在合同履行过程中乙方应无偷漏税走私或其它违法行为。

## 第五章 双方的权利和义务

5.1 甲方责任

5.1.1 甲方有义务向乙方提供本项目系统需求的必要说明。

5.1.2 甲方须协调相关单位，保障乙方正常的工作条件。

5.1.3 甲方应按本合同规定及时向乙方支付相应合同款项。

5.1.4 甲方有检查乙方工作状况的责任。

5.2 乙方责任

5.2.1 乙方保证所提供的本合同项下服务符合本合同约定的要求、技术标准。

5.2.2 乙方负责本合同项下所提供的服务设备的安装、调试、集成及使用培训，乙方保证所提供系统正常运行。

5.2.3 乙方应确保人员相对稳定，项目执行过程中项目组负责人和主要技术人员不得变动。

5.2.4 乙方有义务为甲方相关人员的交流、培训、监督和检查提供便利和人员、技术支持。

## 第六章 服务要求

6.1 运维维护期

本项目视频会议系统维保期：2年（合同每年一签）。

6.2 项目服务内容

6.2.1 设备保修及技术支持服务

乙方提供视频会议系统维保设备明细中所有设备的维保服务，提供原厂配件，对清单中设备及基础软件提供不低于原厂商标准的技术支持服务。乙方根据甲方设备状况建立备件库并明确备用资源的存放位置，提供的配件必须为原厂产品，报修后 4 小时内送达甲方机房并更换完毕。对于一些重大故障，如不能在承诺时间内修复故障，需要由原厂解决的，必须提供原厂服务，必要时招标人有权请其他与业公司提供维修服务，费用由乙方承担。

#### 6.2.2 其他运维服务内容

- 按照 ISO9001、ISO20000、ISO27001 有关规范建立运维服务体系。
- 对视频会议系统资产使用情况进行统计、分析，定期清查资产，建立视频会议系统信息资产清单并及时更新维护。
- 提供数据备份（数据库、存储）日常维护服务，并建立合理的备件管理制度。
- 提供合同范围内的所有设备及系统的巡检报告、季报、年报等所有服务内容的服务报告。
- 设立热线电话、传真、电子邮件，提供 7\*24 小时维修服务和技术支持要求响应。
- 提供服务响应保障预案。
- 提供服务人员管理及绩效考核标准。

提供技术咨询和管理咨询服务。

#### 6.3.3 高可用性

为保证 7×24 小时不间断地运行，减少单点故障的存在，对可能存在单点故障的环节，尽可能减少其对整个设备系统的影响。维保设备具有足够的备份和冗余能力，核心系统的整体可用性应维持较高水准。

## 第七章 违约责任

7.1 乙方应当在本合同约定的时限内履行合同义务。由于乙方原因，乙方逾期履行合同义务的，每逾期一日，应向甲方支付合同总价1%的逾期违约金。甲方有权在尚未支付给乙方的合同价款中，先行扣除违约金。逾期达 30 日的，甲方有权单方解除本合同，乙方须向甲方支付合同总价1%的违约金，造成甲方损失的，乙方还应该赔偿损失。

7.2 由于乙方过错发生以下情形的，甲方有权单方解除本合同，同时乙方须向甲方支付合同总价5%的违约金：（1）乙方未按照合同约定时间提供维保服务，经过甲方书面催告，但乙方在催告的期限内仍不履行义务的；（2）乙方提供的设备备件质量或集成要求不符合合同约定或甲方要求，经过 3 次返工或提供补救措施仍然不符合的；（3）因乙方过错，造成甲方的系统不能正常运行的。

7.3 如因一方的行为造成对方损失的，该损失包括但不限于对方为实现权利而支付的诉讼费、申请费、鉴定费、差旅费及律师费等费用。

7.4 当乙方支付违约金且已提供增值税专用发票时，乙方应无条件为甲方开具红字增值税专用发票。支付逾期违约金不影响违约方履行合同的各项义务，也不影响违约方依据合同约定支付给对方的其他违约金和承担其他法律责任。

## 第八章 不可抗力

8.1 如果甲乙双方任何一方由于受诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震等不可抗力事件的影响而不能全部或部分履行合同时，履行合同的期限应予以延长，延长的期限应相当于事件所影响的时间。不可抗力事件系指甲乙双方在缔结合同时不能预见的，并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事故。

8.2 受到不可抗力影响的一方应在不可抗力事件发生后尽快用电报、传真或电传等快捷方式通知对方，并于事故发生后 14 天内将有关当局出具的证明文件用特快专递或挂号信寄给对方审阅确认。一旦不可抗力事件的影响持续 120 天以上，双方应通过友好协商在合理的时间内达成解决合同履行问题的协议。

8.3 受到不可抗力影响的一方在合理的期限内提供有关证明后，根据不可抗力的影响，部分或全部的免除其责任。但本合同另有规定或双方另有约定的除外。

8.4 受到不可抗力影响的一方应在不可抗力终止或被排除后通过传真、电子邮件等快捷方式及时通知另一方，并尽快恢复本合同的履行。但本合同另有规定或双方另有约定的除外。

## 第九章 税务

9.1 甲方将承担中国有关机构根据中国税务法律向其征收的所有与合同执行有关的税务。

9.2 乙方保证，对其所提供的技术服务在出售给甲方前已经合法取得拥有完全的所有权，同时已按中国政府的相关法律、法规足额缴纳了应交税款，在合同履行过程中无偷漏税、走私或其它违法行为。

9.3 本合同各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。

## 第十章 争议解决及法律适用

10.1 所有与合同有关的争议将通过各方友好协商解决。如果不能通过友好协商解决争议，合同任一方可将该争议提交合同签订地人民法院进行裁决，本合同签订地为内蒙古自治区

区鄂尔多斯市东胜区。

## 第十一章 保密条款

11.1 乙方承诺，非经甲方书面许可，乙方不得以任何形式将甲方的业务流程及各项数据或信息的任何部分泄露给任何第三方。

11.2 乙方保证，甲方依据本合同持有和使用乙方开发的软件不会侵犯任何第三人知识产权或其他权利。

### 11.3 保密条款：

11.3.1 本合同任何一方未经其他方同意不得向任何第三方透露合同内容。合同各方一致同意任何一方在任何时候对其持有的有关另一方的事务或其事物运转操作方法等保密信息实行严格保密。除非有信息提供方书面许可，任何一方不得在任何时间向本合同以外的任何第三方披露或提供保密信息的任何内容（本合同另有约定的除外）。除非有信息提供方的书面指示或出于履行本合同义务的合理要求，任何一方不得对保密信息进行拷贝或抄写。

#### 11.3.2 本保密条款对以下内容不适用：

- (1) 已被公众熟知且不受版权控制的内容；
- (2) 已通过出版物或其他原因（未经授权行为或疏忽除外）而成为部分不受版权控制的内容；
- (3) 由任何第三方未加任何约束提供的内容，且该第三方对这些内容无任何明确、暗示或暗示的保密义务；
- (4) 按法律要求需向任何机关、机构或媒介公开的内容。

11.3.3 信息提供方的保密信息将被认为是具有所有权的信息，如果它属于乙方和/或其分包人、代理人专有权，未经乙方书面许可，甲方不得就这些资料信息向甲方以外的任何第三方传达。甲方无权拷贝、修改、补充或仿造该具有所有权的信息。只有在乙方的书面许可下，方可对保密信息进行作为记录和操作目的的拷贝。甲方应该完整地或部分地将此类具有所有权信息包括所有副本、拷贝、修改和重绘图纸妥善保存。

11.3.4 信息提供方的保密信息将被认为是具有所有权的信息，如果它属于甲方，未经信息提供方书面许可，乙方不得就这些资料信息向甲方以外的任何第三方传达。乙方无权拷贝、修改、补充或仿造该具有所有权的信息。只有在甲方的书面许可下，方可对保密信息进行作为记录和操作目的的拷贝。所有此类拷贝都必须标上与原件同样的所有权参考标签。乙方应该完整地或部分地将此类保密信息包括所有副本、拷贝、修改和重绘图纸妥善保存。

11.3.5 各方均有权因本合同的执行向该方职员透露或使其接触从提供方获取的秘

密信息和/或其中的任何部分，范围是这些职员应是项目组成员、项目管理人员、项目成果直接应用人员、该领导人员及为执行本合同必须知悉该保密信息的人员，前提是接受秘密信息的一方向职员透露或使其接触前已经从该职员获得了必要的保密和不透露的承诺。任何一方的关联公司人员及该方职员违背上述承诺，向第三方披露秘密信息，或依据该等秘密信息向第三方作出任何建议，都被视为该方违反本协议。

11.4 如甲方因使用本合同范围内的应用软件及技术文件而侵犯他人的知识产权或致使除本合同各方以外的第三人向其提出索赔或权利请求，应由乙方负责处理和赔偿，同时乙方应赔偿因此给甲方造成的全部损失，同时乙方应立即更换被指责侵权的应用软件及技术文件，以保证甲方免受上述赔偿请求。经甲方同意，乙方亦可收回应用软件和技术文件，并按购买价偿还给甲方。以上措施发生的一切费用均由乙方承担。

11.5 所有保密信息的保密期限为合同生效之日起5年。

## **第十二章 合同的生效、终止及其他**

12.1 本合同自2022年9月29日起生效，合同期限2022年9月29日至2023年9月28日。

12.2 合同各方同意所有附件是合同不可分割的一部分，与合同正文具有同等效力。若附件与合同正文有任何不一致，以合同正文为准。

附件：

12.3 本合同及其附件为中文本，共有陆份原件，甲乙双方各持叁份。

112.4 对合同内容做出的任何修改和补充应为书面形式，由各方授权代表签字后成为合同不可分割的部分。

任何与合同相关但未在合同中明确规定的事项将由双方友好协商并达成协议予以解决。



签署页

甲方：内蒙古自治区烟草公司鄂尔多斯市公司

户名：内蒙古自治区烟草公司鄂尔多斯市公司

开户行：

帐号：

纳税人识别号：

地址、电话：

单位盖章： \_\_\_\_\_

法定代表人 / 委托代理人： 王爱军

日期： 2022 年 9 月 28 日

乙方：北京创联致信科技有限公司

户名：北京创联致信科技有限公司

开户行：招商银行股份有限公司北京慧忠北里支行

账号： 110946919610501

纳税人识别号： 91110108596007659D

地址：北京市密云区新南路 92 号楼 5 层 5106

电话： 010-82746952

单位盖章： \_\_\_\_\_

法定代表人 / 委托代理人： 刘建宇

日期： 2022 年 9 月 28 日



## 附件 1、视频会议系统维保设备明细

编号	货物名称	品牌	产品类型 (进口/国 产)	规格型号	数量	单位
1	分中心多点控制单元 (MCU)	华为	国产	VP9650-18	1	套
2	分中心高清视频会议终端	华为	国产	TE50	1	台
3.1	分中心图像预监系统	华为	国产	TE40	1	套
3.2	预监显示器	SHARP	国产	LCD-46NX265	2	台
3.3	会场标示制作	国标	国产	国标	1	套
4.1	分中心视频信号处理系 统-高清视频矩阵	淳中	国产	8 路通道	1	套
4.2	分中心视频信号处理系 统-多媒体录播服务器	上海创视 通	国产	Videocon MRS 会议 录播系统	1	套
4.3	分中心视频信号处理系 统-高清编码器	上海创视 通	国产		2	套
4.4	分中心视频信号处理系 统-VGA 编码器	上海创视 通	国产		1	套
4.5	分中心视频信号处理系 统-后期媒体编辑软件	上海创视 通	国产		1	套
4.6	分中心视频信号处理系 统-图形工作站	联想	国产		ThinkCenter 8500T	1
4.7	分中心视频会议室辅助 设备-时序电源	SKD	国产	SPS2512	2	套
4.8	分中心视频会议室辅助 设备-监视器	美佳爱	国产	22 寸液晶监视器 -mj-m2200	2	台
4.9	分中心视频会议室辅助 设备-机柜	图腾	国产	A26642	1	台
4.1	分中心视频信号处理系 统-便携工作终端	联想	国产	ThinkPad T440	1	台
5.1	分中心视频会议图像显 示系统-70 英寸高清液 晶电视	SHARP	国产	LCD70LX640	2	台
5.2	分中心视频会议图像显 示系统-60 英寸高清液	SHARP	国产	LCD-60NX265	1	台

	晶电视					
5.3	分中心视频会议图像显示系统-移动推车	尚郎	国产	LP-6822	1	台
6.1	分中心高清投影设备	明基	国产	SH963	1	套
6.2	智能电动升降幕	红叶	国产	电动幕(120寸/白塑/4:3)	1	套
7	分中心主摄像头	松下	国产	AW-HE55SMC	1	个
8	分中心辅助摄像头	松下	国产	AW-HE55SMC	1	个
9	摄像头控制键盘	丹诺	国产	DN-KB001	1	台
10	高清移动视频会议终端	华为	国产	RP200-46A	1	台
11	桌面可视电话终端	华为	国产	eSpace 8950	1	台
12	旗县级高清视频会议终端	华为	国产	TE40	8	台
13	旗县级会场主用摄像头	华为	国产	VPC600	8	个
14	旗县级桌面可视电话终端	华为	国产	eSpace 8950	8	台
15	旗县级高清电视	飞利浦	国产	55PFL3043	16	台



## 视频会议运维及管理方案

### 1.1.1. 运维服务的范围及内容

鄂尔多斯烟草公司，每年举办多场各种形式的视频会议，维护部分不仅要负责各种视频会议设备的测试、保管与养护，还要负责每次会议的组会、呼叫、测试、值守等专业工作。若市外节点出现较重故障，则需上门现场服务，上门负责排查解决设备及网络故障，完成客户网络的开通、变更等工作。在会议召开之前必须进行各节点声音和视频的连调，确保清晰度达标，并按照会议要求，各项工作必须有条不紊，保证准确无误。此外，在日常维护中，对 MCU 等一系列视频会议系统设备硬件与软件进行定期维护，对音视频设备进行定期升级、更新、维护等工作。我公司协同鄂尔多斯烟草信息办人员、各视频节点会议人员保持密切联系，并积极配合其工作。

### 1.1.2. 运维服务方案

#### 1.1.1.1. 运维原则

##### (1) 高可用性

为保证 7×24 小时不间断地运行，工程中各个系统要具有高可用性，减少单点故障的存在，对可能存在单点故障的环节，尽可能减少其对整个系统的影响。各系统具有足够的备份和冗余能力，核心系统的整体可用性应维持较高水准。

##### (2) 安全性

运维方案中具有完整的安全策略和切实可靠的安全手段来保障用户运行系统基础环境的安全。

##### (3) 节能、环保和减排的原则

运维方案应充分贯彻节能、环保、减排的原则，建设绿色 IT 工程。设计方案中充分考虑可能采用的先进的节能降耗技术。

##### (4) 可持续发展性

运维方案的设计具有一定的超前性。

### 1.1.1.2. 各部门职责

针对鄂尔多斯视频会议的软硬件特点以及项目的要求,为了更好的保障服务质量,我公司组建了项目组,派遣具有专业项目管理知识的资深管理人员负责整个项目的统筹管理,对整个项目的质量负责;技术核心由我公司资深技术专家、实施经验丰富工程师队伍组成,具有过硬的专业技能和丰富的维护经验。

各部门的职能:

**项目总监(项目协调总负责人):**由北京创联致信负责技术的总经理担任,定期听取项目组的工作汇报,对整个项目的重大事项进行决定,负责与鄂尔多斯烟草公司领导就项目问题进行沟通。

**项目经理:**项目理由北京创联致信选派一名有丰富项目管理能力和很强的项目组织能力同时又是资深的技术人员担任,他负责项目的技术运维,控制项目的进度,制定整个项目服务计划,协调全部可用资源,确保项目顺利、准确完成,负责和客户就需求和技术等方面的沟通,组织召开例会,服务过程的质量监督。

**客服主管:**协助项目经理对整个项目的计划进行跟踪,负责对客户进行回访,了解工程师的工作质量,接受并记录客户的投诉,将工程师工作情况和客户的情况向项目经理汇报,对客户满意度进行调查统计。

**配置管理专员:**负责对整个项目进行建档工作,针对鄂尔多斯烟草公司 IT 设备建立全面的设备信息库。收集整理技术小组签署的服务报告单,从项目启动开始建立配置计划和配置清单,跟踪和更新项目所有配置的变化信息;同时负责本项目知识库的建立者和维护者。

**备件主管:**定期和项目经理或技术小组的工程师沟通,获取所需备件清单,负责采购备件,保证项目备件的供应。

**责任工程师:**提供现场服务,负责对设备本身的正常运行提供保障,了解设备健康状况,建立设备档案资料,并实时对档案资料进行跟踪、整理,更换故障设备。

**现场综合问题定位工程师:**提供视频会议系统现场服务,对网络、系统、软件异常故障进行快速准确定位,尤其在 IT 基础架构复杂,应用软件众多的环境下出现的不寻常、不常见问题,进行快速排查,找出问题的源头,现场综合问题工程师来自技术支持中心专家团队。

技术支持中心专家团队：由多名在政府行业从事过多年的系统、软件、应用、网络等技术专家组成，协助综合问题定位小组对问题进行定位并对问题进行快速解决，定期对鄂尔多斯烟草公司视频会议的设备、系统、软、硬件环境进行综合、全面健康检查，对整个系统提出高层次的优化性的建议。同时，用户在产品使用中遇到问题，可凭客户服务号拨打热线电话，获得技术支持中心专家团队的支持。

业务持续性管理专家：配合客户制定应急响应流程，充分利用业务持续性方法论，向客户提供专业咨询，并跟踪演练进程和状态。

原厂商技术专家和全球产品实验室：北京北京创联致信合创科技有限公司的国外合作伙伴和原厂商有着良好的合作关系，可以从原厂商实验室获得全面的技术支持，保证一些技术本身缺陷的问题能够得到快速解决。

#### 1.1.1.3. 运维服务范围

北京创联致信针对鄂尔多斯烟草公司视频会议的运维服务主要由一线驻场工程师和二线后台技术支持工程师构成，依托于部署的综合运维系统服务于鄂尔多斯烟草公司网络及视频会议的各类 IT 系统，涵盖本项目所涉及的全部内容。

#### 1.1.1.4. 运维服务内容展示和评估标准

服务内容	评估标准
预防性检查	定期进行现场检查服务；  检查服务的质量应达到用户要求，如检查内容、报告质量、责任工程师水平及态度等；  应在所确定时间内完成检查内容；  应在规定时间内提交检查计划、检查报告。
系统升级	定期向用户提供其所发布的相关软件更新信息；

	<p>定期检查用户软件补丁安装状况并提供相应补丁安装建议；</p> <p>及时通知用户对系统安全稳定运行存在影响的软件漏洞及修补方法；</p> <p>按用户要求配合完成软件补丁安装；</p>
故障处理	<p>处理故障应按照在规定的响应时间内及时响应；</p> <p>在规定的系统恢复时间内恢复系统软件和硬件故障；</p> <p>在故障分析过程中，定期向客户反馈分析进展。</p> <p>按客户要求提交相应故障处理报告；</p>
技术支持	<p>按客户要求提供现场技术支持服务；</p> <p>对服务范围内的产品提供技术支持中心及实验室的技术支持力量。</p>
其它服务	<p>对用户提出的意见及建议进行反馈或执行；</p> <p>用户有权对工程师或服务提出口头或书面投诉；</p>

### 1.1.3. 运维安全保密方案

(一) 运维管理及使用人员应严格遵守国家相关的计算机安全法规，国家安全法令和鄂尔多斯烟草有关管理的规章制度。严禁在网上泄露国家机密；严禁散布颠覆国家、有损国家利益的反动言论；严禁在网上传播、查阅淫秽书刊、资料、色情类媒体信息；严禁在网上造谣诽谤、中伤国家、民族及个人的行为。

(二) 不得与无关人员谈鄂尔多斯烟草视频会议运维机密。包括设备情况、运营管理、近期规划、发展战略等事项。



(三) 未经上级或相关部门批准, 无关人员不得进入机房; 如已得到许可的, 需由相关人员陪同。

(四) 未经许可, 严禁在机房内拍照、录像。

#### **1.1.1.5. 运维设备及应用安全**

在应用系统安全上, 关闭一些没有经常用的协议及协议端口号。加强登录身份认证, 确保用户使用的合法性。并严格限制登录者的操作权限, 将其完成的操作限制在最小的范围内。充分利用操作系统和应用系统本身的日志功能, 对用户所访问的信息做记录, 为事后审查提供依据。

#### **1.1.1.6. 系统安全身份认证**

系统可提供多种认证方式, 包括密码口令认证、短信认证、电子邮件认证等方式。普通口令认证采用 MD5 加密算法, 128 位密钥加密确保系统安全。短信认证以手机短信形式请求包含 6 位随机数的动态密码, 系统以短信形式发送随机的 6 位密码到手机上。在登录或者认证时候输入此动态密码, 从而确保系统身份认证的安全性。电子邮件认证同样, 系统将随机动态密码发送到电子邮箱中, 在登陆或认证的时候输入动态密码。

系统以密码认证为主, 在特定环节例如修改密码、邮箱、手机号等关键信息时需要通过手机短信或电子邮箱认证。当密码连续输入错误或者可疑环境登陆时, 系统启动短信或邮件动态密码作为二次认证。

#### **1.1.1.7. 操作日志**

系统提供日志功能, 将用户登录、退出系统, 以及重要的模块所有的操作都记录在日志中, 并且重要的数据系统采用回收站的方式保留, 系统管理员能够恢复被删除的数据, 有效追踪非法入侵和维护系统数据安全。

#### **1.1.1.8. 保密承诺书**

运维人员要严格遵守国家相关的法律法规, 以及鄂尔多斯烟草和信息中心的

有关规定。按国家有关规定不能从事信息系统运维工作的人员，不得从事鄂尔多斯烟草的信息系统运维工作。运维人员上岗前须签订保密承诺书。

#### **1.1.1.9. 服务方式**

##### **电话热线服务**

北京创联致信提供快捷、方便、多样的通讯手段，实现 7×24 小时电话热线服务支持，提供对应用软件系统的支持，保证系统的正常运行。

##### **现场技术服务**

对于用户急需且通过其他方式无法完成的服务请求，北京创联致信将在第一时间派遣相关工程师到现场解决。

对于严重故障导致系统不能正常运行，通过电话或网络远程无法解决，必须到现场进行解决的情况，北京创联致信将派遣熟悉用户设备配置的技术人员需及时到达用户现场。影响关键业务运行的故障，若报修 8 小时后仍无法排除，则原厂商需督促并支持集成商提供必要的备用方案和设备，8 小时内必须恢复用户业务；

##### **远程技术支持服务**

北京创联致信建立有与用户连网的技术支持与响应中心，设置专人进行 7×24 小时值班，可以远程登录系统，进行设备维护、系统检查、故障诊断、软件调整等。主动检查、发现、修复各种原因引起的软件故障。

在质保期内北京创联致信将免费提供技术咨询服务。

##### **定期巡检服务**

北京创联致信将为用户提供每月至少一次的现场巡检服务，检查系统软硬件的运行情况、用户日常维护问题，提供巡检报告并对维护中出现的问题提出改进办法。

## 系统故障分类

编号	故障级别	故障现象
P1	一级故障	系统不能运行,或对用户的业务运作有严重影响
P2	二级故障	系统的操作性能严重下降或出现局部重要问题,或由于性能明显下降,对最终用户的业务运作重要影响
P3	三级故障	系统的操作性能受损,但最终用户大部分业务运作仍可正常工作。
P4	四级故障	在产品功能、安装或配置方面需要信息或支援,但对用户的业务影响很小,或根本没有影响。

## 不同类型故障的服务策略

故障确诊时限和超时上报程序如下表:

确诊时限	故障级别			
	一级故障	二级故障	三级故障	四级故障
1 个小时	客户服务经理 副总工程师	高级工程师		
4 个小时	总工程师	客户服务经理 副总工程师		
24 个小时	公司总裁	总工程师		高级工程师
48 个小时		公司总裁	客户服务经理	

			副总工程师	
72 个小时			总 工 程 师	客 户 服 务 经 理 副 总 工 程 师
120 个小时			公 司 总 裁	总 工 程 师

说明：一级、二级故障的上报时限是 7×24 小时计算，三级和四级故障的上报时限是按标准的工作时间计算。

一般而言，公司的现场工程师在严重故障无法通过远程确诊并超时限的情况下，可以在 2 小时内到达，外地 12 小时之内抵达现场。

#### 1.1.1.10. 技术服务的文档

按照 ISO9001 的管理规范，每次技术服务完成后，北京创联致信的技术服务人员都将向用户提交技术服务报告，用户签字认可后，北京创联致信将其存档备案，以便今后更好地为用户提供技术服务。技术服务的文档中的主要包括如下内容：

技术服务的详细内容，所涉及的产品厂家、型号、数量、系列号 S/N 等；产品修复或更换的详细记录；

与用户及生产厂家之间往来的重要传真、电话及书面资料的备忘录。

#### 1.1.1.11. 备品备件的具体方案

根据我们对以往行业项目的系统售后维护经验，备品备件的更替对于用户业务系统的正常运行是非常关键的问题。我们公司作为本次项目主要设备的授权经销商，将保证系统关键备品备件的及时更换，避免因硬件及系统的故障影响用于业务系统的正常应用。对由于硬件质量问题造成的损坏，我们将到现场免费维修更换损坏的硬件。

