**2021年服务器及存储设备维保服务项目**

**服 务 采 购 合 同**

合同编号：[ ]

签订地点：北 京

**甲 方：** [**北京创联致信科技有限公司** ]

法定代表人：[ 蔡建 ]

地 址：[北京市朝阳区金泉时代广场1单元908 ]

邮政编码：[100101]

项目联系人：[ 刘建军 ]

联系电话： [ 13910969460]

E-mail：[ liujj@iufc.cn ]

**乙 方：** [**上海靶惺科技有限公司** ]

法定代表人：[ 黄假丰 ]

地 址：[上海市宝山区梅林路358号13幢 ]

邮政编码：[ ]

项目联系人：[ ]

联系电话： [ ]

E-mail：[ ]

开户银行： [上海浦东发展银行宝山支行]

银行帐号： [98460078801800003333 ]

根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规之规定，为了达成甲方最终客户网联清算有限公司2021年服务器及存储设备维保服务项目的目的，甲方与乙方经过充分协商，本着自愿、平等、互利、诚实信用的原则，按照下述条款签署本服务采购合同（“本合同”）：

# 1．合同的组成

1.1 下述文件是构成本合同不可分割的部分:

（1）本合同条款及其所有附件；

（2）甲方最终客户的招标文件/谈判文件/采购文件/谈判邀请函/比选邀请函/询价邀请函及澄清文件（以下简称“采购文件”）；

（3）甲方的响应文件/投标文件/申请文件及澄清、质疑解答文件（以下简称“响应文件”）；

（4）甲方的成交通知书/中标通知书/中选通知书；

（5）双方与合同有关的往来信函、传真经双方加盖单位合同章确认后视为本合同的组成部分。

（6）经双方加盖单位公章或合同专用章确认的补充协议。

1.2 如果乙方的响应文件及质疑解答文件内容违背或低于甲方最终客户协商文件要求或任何可能导致影响当次采购目的的情形，均应当被视为乙方自动放弃响应文件及质疑解答文件中相应部分而同意以协商文件相应内容为准。如果乙方的响应文件及质疑解答文件内容高于甲方最终客户协商文件要求，则以乙方的响应文件及质疑解答文件内容为准。如果合同条款与合同附件有矛盾之处，以合同条款内容为准。如果合同附件之间有矛盾之处，以有利于甲方最终客户的附件内容为准。

1.3 上述合同文件应能够相互解释、相互说明。如合同文件之间出现不一致，除本合同另有约定外，1.1条第（1）款至（5）款的排列顺序就是合同文件的优先解释顺序。对于1.1条第（6）款中双方达成的补充协议与原合同（包括1.1条（1）-（5）款中所列的所有文件）存在不一致，以签订日期在后的补充协议为准。

# 2．服务范围及内容

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **采购内容** |
| 1 | **服务质量监督管理体系服务** |
| 2 | **服务过程监控管理体系服务** |
| 3 | **应急方案设计与预演服务** |
| 4 | **辅助甲方建设运维监控系统** |

服务内容：[ 技术服务，详细服务范围及内容详见附件二 ]

# 3．服务方式及标准

3.1 乙方保证为甲方最终客户提供优质的服务，服务的各项指标均能符合本合同约定的要求。服务期内，乙方保证按照本合同约定提供甲方在需求文件中要求的全部服务。详见附件二。

# 4．服务地点

服务地点：[ 北京、上海、深圳 ]

# 5．合同总金额

5.1 本合同的总金额为人民币[ 2,095,200.00 ]元整(大写：[ 贰佰零玖万伍仟贰佰元整 ]）。

其中：增值税税率为[ 6% ]，税额为( 小写 ) 人民币[ 118,596.23 ]元，不含税金额为( 小写 )RMB[ 1,976,603.77 ]元。

5.2 合同总金额为甲方应向乙方支付的全部费用，包括但不限于增值税及其他附加税。除此之外，甲方不再向乙方支付其他任何费用。

5.3 在协议期间如遇国家税率调整致使本协议约定的税率不适用的，则含税价格以本协议约定的不含税价格及调整后的税率进行确定。

# 6．付款条件

服务开始，甲方在收到乙方提供的合同总额30%的合法增值税专用发票后的二十（20）个工作日内，向乙方支付合同费用的30%，即628,560.00元。

服务执行6个月后，甲方在收到乙方提供的合同总额40%的合法增值税专用发票后的二十（20）个工作日内，向乙方支付合同费用的40%，即838,080.00元。

服务执行完毕，甲方在收到乙方提供的合同总额30%的合法增值税专用发票以及《服务验收合格单》后的二十（20）个工作日内，向乙方支付合同费用的30%，即628,560.00元。

若以上付款批次中甲方因乙方原因被最终用户扣款或者罚款，该款项应由乙方承担，同时甲方在当笔应付款中直接扣减付款金额。

# 7．安全条款

根据《中华人民共和国网络安全法》，乙方与甲方签订产品或服务供应合同必须遵守《中华人民共和国网络安全法》的相关规定，包括但不限于：

7.1 当甲方提出要求时，乙方须配合甲方的供应链背景审查；

7.2 乙方为甲方提供服务的雇员（或代理人）须经过审查，包括人员身份验证、工作技能、教育背景等。甲方认为必要时，乙方还应审查其为甲方提供服务的雇员（或代理人）是否无犯罪记录等；

7.3 甲方可根据需要与乙方为其提供服务的雇员（或代理人）单独签署保密协议；

7.4 乙方为甲方提供服务的雇员（或代理人）须接受安全保护培训；

7.5 乙方提供的软件开发和外包服务必须位于中国境内，如果需在境外完成，乙方需提示甲方，并提供甲方可接受的安全方案以降低可能产生的通信、控制、数据保护或其他风险；

7.6 乙方应在设计、开发环节识别安全风险，制定安全策略，采取适当的措施保障安全，建立应对安全缺陷和漏洞的响应机制；

前款所称书面告知，方式限于书面发函及电子邮件形式，告知内容包括但不限于描述安全风险事实、描述漏洞详情、可能后果及建议措施等，书面告知应不晚于乙方发现或应当发现相关漏洞当日；

7.8 乙方须配合甲方进行安全审查，在服务期内不得终止提供安全维护；

7.9 涉及软件升级的，乙方须配合审查，以证明开发和采购符合安全要求，保证产品和服务在实施后能够按照预期的方式和环境使用；

7.10 乙方所采取的安全控制措施应与甲方信息系统的安全等级保持一致。

7.11 其他安全要求

（1）对于因非正版软件或硬件引发的故障，乙方只负责判断故障原因，并将故障情况反映给甲方及甲方相关负责人。

（2）乙方有义务严守甲方及甲方的商业秘密、国家秘密、内部资料和信息，不以任何的形式将甲方及甲方数据资料带出工作现场。

（3）乙方在服务过程中如果对甲方运行正常的硬件或软件因误操作造成损坏，乙方应负责修复或更换，确保甲方的正常使用并赔偿甲方的损失。

# 8．违约

8.1 乙方未按本合同约定的时限向甲方或甲方客户提供服务或提供的服务不符合本合同约定时，甲方有权扣除其相应的服务费，乙方并应向甲方另行支付违约金。其计算方法为：乙方未能完成甲方要求的服务工作或提供的服务不符合本合同约定的，甲方有权按照该项服务占全部服务工作的比例扣除服务费（甲方有权在代付款项付款时予以扣除）。且乙方每次出现该种情况，均应按日向甲方支付不低于合同总金额的2.5‰（千分之二点五）的违约金，直至提供符合本合同约定的服务为止。当乙方需支付的违约金累计达到合同总金额的5%（百分之五）时，甲方有权解除合同，并主张乙方支付全部价款总额30%的违约金。此外，由此给甲方和/或甲方客户造成的一切损失由乙方负责承担。

8.2 乙方工作人员在提供服务时或提供服务外给甲方设施、材料或甲方客户、物品造成损坏的，由乙方承担赔偿责任。

8.3 甲乙双方承担违约责任并不影响双方继续履行合同未履行的部分。

8.4 甲方对乙方的书面投诉超过3次(不含3次)以上，从第4次起算，乙方每次应按投诉事项所具有的服务价值且不低于合同总金额的1‰(千分之一)向甲方支付违约金。投诉是指乙方未按照合同及附件约定的方式、时间、地点等约定提供技术服务和培训，甲方向乙方提出的投诉（包括甲方客户向甲方提出投诉，经甲方核实情况属实后，由甲方向乙方提出的投诉）。

8.5 任何一方在其违约情形出现之后的三（3）个月内未采取合理有效的补救措施，另一方有权解除合同并提出索赔，双方将根据《中华人民共和国民法典》处理善后事宜。

8.6 如果违约方在收到守约方关于违约金额的书面或邮件通知后十个日历日内没有书面答复，则视为违约方接受守约方提出的违约金额。

8.7 如果因乙方提供的服务问题导致甲方使用该服务出现重大问题，甲方有权立即解除合同，不予支付后续款项，并要求乙方立刻退还已支付的费用，并赔偿由此造成的全部损失。该损失包括甲方的直接经济损失（包括但不限于在乙方违约时甲方寻求替代服务所支付的费用），因服务问题给甲方造成的包括但不限于索赔、罚款及可预期收益的损失以及因甲方维护合法权益所支出的包括但不限于诉讼费、保全费、律师费、执行费等一切费用。

8.8 如果因乙方提供的服务或产品问题对甲方造成直接经济损失及可得利益损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

8.9乙方保证，合同未履行完毕或合同解除前，乙方所享有的本合同项下债权（应收账款）不得办理抵押、质押或以其他形式在该笔债权之上设置权利负担，本合同项下债权乙方不得转让，亦不得通过转让或设置权利负担的形式进行融资或变现。

8.10 乙方需以甲方名义出现在客户现场，如违反此条款导致客户扣款，由乙方承担全部损失及连带赔偿责任。

8.11 在服务期内，乙方不提供或不及时提供服务的，甲方可以采取合理的措施， 这些措施包括但不限于：（1）要求第三人提供同类的标的物供甲方使用，甲方向第三人支付费用。（2）要求第三人提供服务，向第三人支付费用。甲方向第三人支付的上述费用由乙方承担。除承担上述费用外，乙方还应当向甲方支付相当于甲方向第三方支付费用额的30%的违约金。甲方可以在支付价款时将上述费用和违约金扣除，价款不足的部分，乙方应当另外支付给甲方。

# 9．转让

未经甲方事先书面同意，乙方不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务。

# 10. 知识产权

10.1 在不影响本合同其他条款有关知识产权许可及/或转让的约定的前提下，在本合同生效时已经存在并为各方合法拥有或使用的所有技术或资料、信息的知识产权和所有权，仍应属于其各自的原权利人所有或享有。

10.2 乙方保证拥有由其提供给甲方的所有产品的合法使用权，并且已获得许可甲方使用的正当授权及其有权将产品许可以及相关材料授权/转让给甲方。甲方可独立对本合同项下产品进行后续开发，不受版权限制。乙方承诺并保证甲方除本合同的付款义务外无需支付任何其它的许可使用费，以非独家的、永久的、全球的、不可撤销的方式使用本合同项下标准版产品。

10.3 乙方保证其提供的交付物、产品等未侵犯第三人之著作权、商标权、专利权等知识产权，不会侵犯任何第三人的商业秘密或对任何第三人构成不正当竞争，如因此与第三人形成争议、诉讼或仲裁案件，由乙方承担全部责任，并负责赔偿甲方由此而遭受的全部损失，包括但不限于索赔、罚款、诉讼费、保全费、律师费、执行费等一切费用。同时乙方需提供全力支持防止因上述侵权给甲方带来的直接和预期的损失，包括但不限于提供甲方继续使用本合同项下的产品而需取得的第三方授权、修改本合同项下产品使其至少在功能上可以替代原技术、提供功能上相等的使甲方可以达到原合同目的的其他产品，并承担因此而产生的所有的费用。

10.4 乙方对本合同履行期间可能使用到的乙方或者第三方所拥有的技术或相关信息的知识产权，乙方授权甲方在本合同项目范围内使用。甲方对本合同履行期间产生的成果（包括客户化开发所取得的全部工作成果以及实施过程中所产生的所有技术文件）拥有全权，包括知识产权、所有权及相应的利益。乙方不对合同项下的成果具有任何知识产权和申请知识产权的权利，甲方享有署名权在内的全部知识产权及申请知识产权的权利。

10.5 任何一方不因本合同磋商、签订及履行而获得明示或暗示的使用对方（包括其子、分公司）的商标、商号、标识、标志或其他名称、或技术或业务的资料、信息、数据、文件、流程的权利，除非事先获得对方的特别书面授权。

# 11. 主导语言和文件信函

11.1 合同书写应用中文，各方所有的来往信函，以及合同有关的文件均应以中文书写，以外文书写的必须附有相应的中文译本。

11.2 各方发出与本合同有关的通知或回复，应以专人送递、传真或特快专递的方式送出。如果以专人送递或特快专递发送，以送达至双方约定地点或通讯联络地经对方签收视为送达；如果以传真发送，以送达至对方的传真机并经对方确认视为送达。

# 12．不可抗力

12.1 如果任何一方由于遭受诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震等重大自然灾害、以及双方同意的其他不可抗力的事故，致使影响合同履行，履行合同的期限应予以延长，延长的期限应相当于事故所影响的时间。不可抗力事故系指双方在缔结合同时所不能预见的，并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事故。

12.2 遭受不可抗力一方应在不可抗力事故发生后尽快以书面形式通知另一方；并在事故发生后十（10）个日历日内，将有关部门出具的证明文件、详细情况报告以及不可抗力对合同影响程度的说明用特快专递或挂号信的形式寄给另一方。如果不可抗力影响时间延续六十（60）个日历日以上，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同或终止合同的协议。

12.3 发生不可抗力时，任何一方均不对因不可抗力无法履行或迟延履行本合同义务而使另一方蒙受损失承担责任，但遭受不可抗力一方有责任尽可能及时采取适当或必要措施减少或消除不可抗力的影响。遭受不可抗力的一方对因未尽本项义务而造成的损失承担赔偿责任。

12.4 受事故影响的一方应在不可抗力事故影响停止或消除后十（10）个日历日内将不可抗力事故已停止的报告以书面形式通知对方。

# 13. 税费

本合同采购价格已经包含了为达成合同目的所需要缴纳的全部税费金额，本合同项下的一切税费均由乙方负担。

# 14．保密条款

14.1 凡甲方提供给乙方的任何商业信息或技术资料、数据或信息，除非甲方书面明确说明为公知信息的外，均构成甲方的保密信息。乙方同意，甲方的保密信息包括但不限于：所有与甲方业务相关的信息包括但不限于技术、财务、统计、客户、商业和人员等所有文件、数据、资料或口头披露的相关信息以及由本项目实施而形成的所有文件、数据和资料等信息，乙方对所有上述信息均应承担保密义务。

14.2 乙方同意不向任何个人或单位披露由甲方向其提供的上述保密信息，但甲方书面明确同意乙方对外提供的除外。

14.3 乙方同意尽最大努力防止因疏忽而向其他个人或单位披露任何由甲方向其提供的上述保密信息。

14.4 乙方同意，从甲方处所获得之保密信息仅用于本合同项下双方的项目相关工作之用。除上述目的之外，乙方不得为自己之用途或任何目的而使用甲方向其披露的保密信息。乙方同意，除与进行本合同项下相关工作且对乙方及甲方附有保密义务的甲方人员外，乙方不向任何第三方或甲方的任何其他人员（包括但不限于乙方自身及其关联公司及其各自的代理人、雇员以及代表）披露甲方向其提供的保密信息，乙方同意为其相关人员的行为承担全部的法律后果，但甲方书面明确同意甲方对外提供的除外。

14.5 乙方保证，为防止甲方的保密信息进入公知领域或被未经授权的人掌握，乙方将采取一切合理措施以保护甲方信息的机密性（包括与乙方相关人员签订保密协议），防止该信息的披露或使用。乙方同意，一旦发现任何对该保密信息的滥用或窃用情况，均以书面形式及时通知甲方。

14.6 未经甲方的书面同意，乙方不得对任何甲方的保密信息进行复制或以其他方式保存。并且，在甲方要求或在双方的业务关系终止时，乙方应立即向甲方归还所有保密信息及其副本、以及所有包含该保密信息或其部分的所有文件或事物，或者出具加盖乙方公章的已销毁甲方保密信息的书面声明，但双方另有约定的除外。

14.7 除非甲方特别声明，乙方对于保密信息的保密义务为无限期保密，直至甲方宣布解密或者保密信息实际上已经公开。

14.8 上述保密条款不适用于下列任何信息：

（1）在乙方无过错的情况下为公众所知的信息；

（2）由乙方在披露前或未依靠所披露的信息自行开发的信息；

（3）乙方依法披露的信息（但不能超出依法披露的范围）；

（4）乙方在事先征得甲方书面同意的情况下披露的信息。

14.9 除本合同另有明确约定外，未经甲方事先书面同意，乙方不得将与甲方的洽谈合作中的任何谈判内容等信息向任何第三方披露，也无权将甲方的名称、商号、商标及其他名称、标记用作广告宣传或对任何第三方公开。

14.10 产品和服务提供者（即拟成交供应商或采购合同拟签署方）应配合网络安全审查，包括承诺不利用提供产品和服务的便利条件非法获取用户数据、非法控制和操纵用户设备，无正当理由不中断产品供应或必要的技术支持服务等，并提供网络安全审查所有材料。

14.11本合同须在产品和服务采购通过网络安全审查后方可生效。

# 15. 权利的保留

15.1 任何一方没有行使其权利或没有就违约方的违约行为采取任何行动，不应被视为是对其权利的放弃或对追究另一方违约责任权利的放弃。任何一方放弃针对违约方的某种权利，或放弃追究违约方的某种责任，不应视为对其他权利或追究其他责任的放弃。

15.2 如果本合同部分条款依据现行有关法律、法规被确认为无效或无法履行，双方同意该部分无效或无法履行的条款不影响本合同其他条款效力的，本合同其他条款继续有效；同时合同双方应当依据现行有关法律、行政法规，并遵照本合同的原则和精神，拟定补充协议，对本合同因无效部分而缺失的条款进行补全。

15.3 在本合同履行期间，因中国法律、法规的变化致使本合同的部分条款相冲突、无效或失去可强制执行效力时，双方应协商一致尽快修改本合同中相冲突或无效或失去强制执行效力的有关条款。

# 16．争议解决

16.1 在执行本合同中所发生的争端，或与本合同有关的一切争端，甲、乙双方应通过协商解决。如通过协商方式仍不能解决争议，双方同意按以下第[ 2 ]种方式处理：

（1）中国国际经济贸易仲裁委员会仲裁解决，按照申请仲裁时该会现行有效的仲裁规则在北京进行，仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。仲裁语言为中文。

（2）提交甲方所在地法院诉讼解决。

16.2 在争端解决期间，除正在进行争端解决的部分外，本合同其他部分应继续执行。

# 17．合同的终止

17.1 双方均不得单方面随意变更或解除合同。出现下列情况之一时本合同自行终止：

（1）本合同正常履行完毕；

（2）不可抗力导致本合同无法履行或履行不必要时；

（3）一方不履行合同，造成另一方根据本合同规定提出解除合同的，通过协商无法达成合意，责任方赔偿损失后，合同终止。

（4）本合同其他约定解除的情形满足时合同终止。

17.2 除本合同另有约定外，在下列情况下，甲方可向乙方发出书面通知解除部分或全部合同，并主张乙方支付全部价款总额30%的违约金；该解除合同和主张违约金的行为不影响甲方采取其他合同补救措施，也不免除乙方的损害赔偿责任，对于由此给乙方造成的损失甲方不承担赔偿责任：

（1）如果乙方未能在本合同规定的期限或甲方同意延长的限期内提供服务或提供的服务不符合本合同约定；

（2）乙方未按本合同约定提供授权密码导致合同实质无法履行；

（3）本合同8.1和8.6规定的情形出现；

（4）乙方未能履行本合同规定的其它义务导致本合同实质无法履行。

17.3 任何一方严重违反本合同规定的条款并在另一方给予书面通知中规定的时间内仍未纠正该违约行为，未违约方有权解除本合同。

# 18．法律适用

18.1 本合同及其附件的订立、效力、解释、履行、争议的解决等适用本合同签订时有效的中华人民共和国法律、法规的有关规定。

18.2 对本合同的任何解释和修改均应以书面形式作出，并经双方签字盖章后生效。

# 19．合同生效

19.1 本合同附件均为本合同不可分割的部分，与本合同正文具有同等法律效力。当附件与本合同正文发生冲突时以本合同正文为准。

19.2 本合同将保持其有效至双方完全履行了合同项下的所有义务、合同款项和索赔已结清。

19.3 本合同如有未尽事宜，须经甲乙双方共同协商，作出书面补充规定，与本合同具有同等法律效力。

19.4 本合同及其附件一式二份，甲乙双方各持一份，经甲、乙双方加盖公章或合同专用章时开始生效。

# 20．合同附件

本合同附件是合同不可分割的组成部分，与合同正文具有同样法律效力。

合同附件目录如下：

附件一、合同清单及价格

附件二、甲方业务需求、技术规范及乙方应答

附件三、乙方服务及质量保证承诺

附件四、服务验收合格单（模板）

附件五、其他补充条款

附件六、网络安全保密承诺

（以下无正文）

（以下为合同签字盖章部分）

|  |  |
| --- | --- |
| **甲 方：北京创联致信科技有限公司**  **（签章）** | **乙 方：上海靶惺科技有限公司**  **（签章）** |
|  |  |
| **日 期： 年 月 日** | **日 期： 年 月 日** |

# 附件一：合同清单及价格

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **采购内容** | **价格（元）** |
| 1 | **服务质量监督管理体系服务** | 2,095,200.00 |
| 2 | **服务过程监控管理体系服务** |
| 3 | **应急方案设计与预演服务** |
| 4 | **辅助甲方建设运维监控系统** |

# 附件二：甲方业务需求、技术规范及乙方应答

**1、服务质量监督管理体系**

（1）服务描述

具有有效的服务质量监督管理体系支撑。

（2）服务要求

为确保供应商向采购人提供的服务准时高效、并保证采购人对供应商的服务质量的反馈和评价能够得到迅速受理，供应商须具备服务质量监督管理体系；

技术服务方案中须有关于服务质量监控体系的详细阐述，应包括“专门的质量监督管理部门”、“客户投诉渠道及受理流程”、“服务满意度调查机制”等重要组成部分的描述，体系结构要清晰、责任分工要明确。

**应答：满足。乙方承诺满足服务质量监督管理体系相关要求。**

**2、服务过程监控管理体系**

（1）服务描述

具有有效的服务过程监控管理体系支撑，并有相应的服务过程报告。

（2）服务要求

为了更好的为采购人提供服务，确保服务的质量，供应商须具备类似于“技术服务管理报告”的一份产出物。

技术服务报告中须有关于服务过程监控管理体系和技术服务管理的详细阐述，应包含服务响应体系、故障跟踪处理体系、问题解决升级制度等逐项的介绍及说明。并应具备以下内容：

1）具备月报、半年报、年报等统计分析。

2）具备批量事件报告等统计分析。

3）具备故障事件升级报告等统计分析。

**应答：满足。乙方承诺满足服务过程监控管理体系相关要求。**

**3、应急方案设计与预演服务**

（1）服务描述

应急恢复方案设计与预演的目的在于确保设备发生故障或面对意外灾难时，相关服务能在最短的时间内得以恢复以使正常的业务运营继续进行，将损失降低到最小限度。

（2）服务要求

供应商需与采购人一起了解采购人业务需求和服务质量要求的前提下，确定应急恢复计划的范围与目标，设计提供应急恢复方案，以保证采购人业务的持续性和可用性。供应商应根据采购人要求对应急恢复方案进行修改完善，直至完成应急恢复方案设计。

应急恢复方案设计完成后，供应商应配置采购人完成应急方案的测试预演，以确定其是否满足业务需要和达到设定的恢复目标。

供应商应负责对采购人维护人员进行应急方案操作培训以确保需要时可以立即启动。

**应答：满足。乙方承诺为本项目提供应急方案设计与预演服务。**

**4、（辅助甲方建设运维监控系统）的相关运维能力**

**（1）考查供应商的运维工具（辅助甲方建设运维监控系统）的功能完整性：**

1.功能应完整、清晰、易用，投标人需针对自动化运维工具各项功能进行详细描述（提供系统运行截图照片，并提供运维工具各功能运行介绍视频或提供验证账号登录或其他证明材料）；

2.运维工具应建有专业的管理系统，制定完善的流程规范。

**（2）考查供应商的运维工具（辅助甲方建设运维监控系统）的相关运维能力：**

1.针对采购需求书中的维保设备，考查运维工具提供设备、配件自动化的状态变化、故障报警、健康性巡检等技术能力情况。 (设备配件包括CPU、内存、硬盘、Raid卡、网卡、主板)

**（3）考查供应商运维工具的其他功能：**

1）周报、月报、季报、年报等统计分析能力；

2）事件报告统计分析能力；

3）故障事件实时追踪能力。

**应答：满足。乙方承诺具备（辅助甲方建设运维监控系统）的相关运维能力，辅助甲方建设运维监控系统。**

# 附件三：乙方服务与质量保证承诺

# 一、乙方服务方案

## 维保服务方案

### 服务质量监督体系

乙方承诺具有有效的服务质量监督管理体系支撑。

乙方承诺为确保向采购人提供的服务准时高效、并保证采购人对乙方的服务质量的反馈和评价能够得到迅速受理，乙方承诺具备服务质量监督管理体系；

技术服务方案中承诺有关于服务质量监控体系的详细阐述，包括“专门的质量监督管理部门”、“客户投诉渠道及受理流程”、“服务满意度调查机制”等重要组成部分的描述，体系结构要清晰、责任分工要明确。

#### 服务质量监督总则

##### 服务质量监督管理方法

靶惺科技基于ISO9001：2000理论指导，总结二十年的集成服务经验，实施自己的服务质量管理。

靶惺科技为客户提供全面的、规范化的、高品质的技术服务是靶惺科技义不容辞的责任，也是靶惺科技“IT服务中国”所倡导的精神。

靶惺科技基于ISO9001：2000理论指导，总结二十余年的集成服务经验，实施自己的服务质量管理。

靶惺科技为客户提供全面的、规范化的、高品质的技术服务是乙方义不容辞的责任，也是靶惺科技“IT服务中国”所倡导的精神。

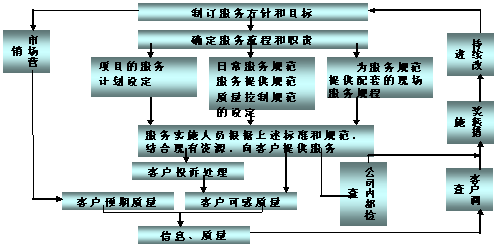
##### 服务质量投诉监督电话

靶惺科技的服务质量监督电话为：400-607-8266

#### 服务质量监督机制

靶惺科技把客户对服务的满意度作为服务水平的监督指标。靶惺科技与和客户一起，共同制定出适合客户业务需求和所要求的服务水平协议，旨在使问题在承诺的SLA之内快速有效解决，并指定相应的人员监督流程的实施。靶惺科技通过向客户提供报告系统、季度总结机制、满意度调查，以提高服务满意度，降低用户投诉数量。

质量监督机制的流程如下：



##### 服务质量监督管理部门

根据本项目的需求特点，结合多年来的专业服务管理经验，靶惺科技采用专职项目经理管理机制，成立专心门的服务质量监督管理部门，统一对用户的服务界面，统一协调现场服务工程师、备件、培训中心、故障解决专家库、原厂商等资源，对用户负责。

同时我方将任命一名资深客户服务经理作为本次项目的专职客户服务经理，负责了解客户需求、监督服务执行、跟踪并持续改进服务质量、处理客户投诉等。

##### 制订详细的服务工作进度计划

根据实际业务要求、各种资源状况、系统运行状况和其他现实因素，要求服务经理必须要全面规划出一个符合实际的整个工作进度计划，并提交网联清算有限公司确认，其中包括：工程进度总时间表和人力资源表；各阶段的具体工作内容、工作周期以及相应的负责人员；项目里程碑的定义及完工标准。

服务经理将按照制订的工作进度计划对项目实施进行协调、监督与管理，定期向项目领导小组做进度报告。对于计划调整的部分，必须及时向用户提交变更申请，在得到网联清算有限公司有关方面的批准后，及时调整工作进度计划，并在保证工期和质量的前提下，协调各种资源，监督工程实施。

##### 严格服务管理

服务经理作为项目的总接口人及项目总负责人，负责项目实施的全面工作，包括收集有关现场服务、用户技术人员反应等有关项目信息。在项目实施过程中，将严格按照工程实施计划，全权负责工程进度的管理与监督。定时向用户项目负责人汇报工程进度，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正常进行；在服务进度受阻时，要及时申请增加人员和技术力量，确保服务项目的SLA。

##### 服务质量满意度调查

为了及时的获知网联清算有限公司需求和服务质量信息，我们将主动不定期的通过电话对网联清算有限公司客户进行电话回访，从而加强与客户的交流。为了提高公司的服务水平，不断提高客户满意度，客户服务中心将调查客户对我们公司服务的认可程度，主要的手段是进行客户满意度调查，工作流程如下：

**1） 调查类别**

年度满意度调查: 每年年底（12月）靶惺科技公司对客户进行年度满意度调查，并形成《客户满意度电话调查记录单》。

故障处理满意度调查: 客户对单个技术支持服务的评价，不定期的调查。

**2）调查手段**

**<1> 主要调查手段：**

电话调查：通过给客户打电话，以了解客户的满意情况

**<2> 辅助调查手段：**

有时在电话调查不方便时，我们也采用邮寄问卷、传真问卷、Email电子问卷的方式进行调查。

**3) 调查目的**

* 测评公司的服务质量与水平。
* 发现不满意项，以提高整体客户满意度。
* 为客户服务系统的完善与发展，提供数据支持。
* 满足客户需求，建立和客户的真诚的信任关系。

**4) 调查结果处理：**

<1> 调查遇到客户有不满意的情况，要进一步电话或现场访问等手段了解客户的不满意内容。

<2> 对需要处理的不满意项，要立项进行处理。

<3> 如果结果表明，是由于公司内部员工个人原因造成的要根据公司奖惩制度进行处罚。

**5) 年度客户满意度调查**

每年的12月起正式启动调查项目，周期为1个月，最长不超过2个月。通过问卷调查、电话追踪对重点客户普查，非重点客户抽样调查相结合进行满意度的测评。

**6) 调查准备**

<1> 制作调查计划。

<2> 准备客户名录。

<3> 成立调查小组。

<4> 分别按照计划完成各自的调查准备工作。

**7) 设计问卷**

* 确定问题量、问题面、提问方式。
* 问卷写明回邮地址及传真号码、联系电话。
* 试调查，修改问卷，问卷排版必须铺满整张纸。
* 定稿。

**8) 访问记录**

* 按照问卷对客户进行电话访问，同时作访问记录。
* 如果访问中发现有不合格项，调查不合格的原因，调查方法一般为两种：内部调查与客户调查。查阅客户的服务执行记录，然后与客户联系，了解其不满意的详情和原因。
* 如果客户的问题需要马上处理的，服务专员要立刻协调技术部工程师，请其处理客户的事件。

服务专员要将追踪处理的结果通知满意度调查负责人，服务专员按公司《故障处理流程》处理事件。

**9) 统计数据**

<1> 整理统计上来的各种数据。

<2> 按照事先制定的统计方法，计算出相关的数据结果。

**10) 分析**

<1> 应用统计技术分析客户满意度。

<2> 提出改进建议及计划。

**说明：**

* 采用《故障处理客户评价表》问卷的方式电话访问。
* 如有需要工程师现场服务时，可将装有《故障处理客户评价表》的信封转交客户，请客户填评价表后，寄回靶惺科技。
* 当工程师对故障处理完成后，将相关文档交到到客户服务中心（CSC），服务专员再对客户做电话调查，检查服务质量。
* 如果客户有不满意的情况，则另外立项处理此事。
* 定期做《故障处理满意度调查报告》。

**11) 电话访问**

在被动服务的基础上，靶惺科技客户服务中心还要主动地向客户提供服务，不定期给客户打电话，关注客户的软件工作是否正常、运行是否稳定，客户是否有何疑问及问题，以及意见的征询。这也是靶惺科技向客户提供优质服务的一项重要内容。

电话访问流程图



##### 日常维护工作监督

靶惺科技通过了基于IT系统运行维护、维修服务的ISO9001：2000认证，拥有7×24小时全天候运作的客服中心及一整套通过ISO认证的完善的服务流程及管理办法，以确保所有操作能够井然有序的进行，为给客户提供完善的、始终如一的服务打下了坚实的基础。

靶惺科技的服务遵循ISO9001标准，这就要求对客户满意或不满意的信息进行监视和测量，不断提高客户的满意程度，促进靶惺科技各项工作的持续改进，提高靶惺科技的整体服务质量，给用户持续提供高质量的服务。

##### 定期考核（内部）

靶惺科技遵循以下的考核方式定期对服务工作进行考核，并不断改进自己的服务质量，提高用户的满意度。

* 定量化指标考核；
* 综合定性化的服务情况考核；
* 一票否决指标。

##### 定期服务总结

靶惺科技在每季度结束后的5个工作日内，向网联清算有限公司提供《季度服务总结》及《季度服务清单》，以便网联清算有限公司全面准确的了解维保服务实施情况。

《季度服务总结》内容包括但不限于：

1. 服务情况的总结。对上个季度的软件整体运行情况进行总结，评估每次服务的效果；统计评估维保服务实施的内容；总结分析遗留问题处理情况。
2. 重大故障分析报告。对网联清算有限公司故障的发生原因、处理过程和处理结果进行详细说明，并给出避免该类故障再次发生的建议；
3. 根据对软件故障维修记录的统计分析，对现网的软件进行故障概率、趋势分析，对系统中的故障隐患进行分析，并提出相应的建设性意见；
4. 计划执行分析。分析维保计划执行情况，对计划未执行项或未按时执行项进行原因分析，分析隐含问题。当出现服务质量问题及不符合合同约定的情况时，提出分析报告和整改措施。
5. 问题分析。对维保过程中出现的未曾预见的问题，及时分析总结，给出问题解决建议。

《季度服务清单》内容包括但不限于：每次服务的日期、故障软件、故障描述、故障状态、确认人、联系方法，备件名称等。  
 靶惺科技负责每年组织召开双方共同参与的维保会议，由靶惺科技汇报上个季度软件维护情况、合同执行情况和遗留问题处理情况，并提出相应的维护建议，由双方共同确定下一步的维护工作安排。维护会议时间为半天，靶惺科技会在召开会议前三个工作日通知网联清算有限公司。

### 服务过程监督管理体系

靶惺科技承诺具有有效的服务过程监控管理体系支撑，并有相应的服务过程报告。

为了更好的为采购人提供服务，确保服务的质量，靶惺科技承诺具备类似于“技术服务管理报告”的一份产出物。

技术服务报告中有关于服务过程监控管理体系和技术服务管理的详细阐述，包含服务响应体系、故障跟踪处理体系、问题解决升级制度等逐项的介绍及说明。并具备以下内容：

1）具备月报、半年报、年报等统计分析。

2）具备批量事件报告等统计分析。

1. 具备故障事件升级报告等统计分析。

#### 项目监控方法

为了确保项目的进度，必须对项目的进度进行持续的监控管理控制。

缺乏纪律（Discipline），责任（上网行为管理countability）和技能（Skills），是导致项目失败的三个根本原因。加强方法论的指导、严格和规范质量监控的程序和力度，增强组织架构的支持，规避技术风险，提高投资回报率，是项目成功的关键因素。我们从以下几个层面进行阐述：

 项目失败的原因；

 加强方法论的指导；

 规范质量监控；

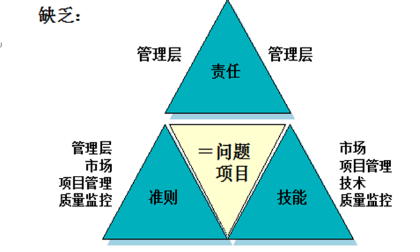
 对组织架构的要求；

 客户方的配合责任；

 降低技术风险，提供投资回报率。

 项目失败的原因

经统计，70%的项目实施是不成功的。导致失败的因素很多。下图总结了项目失败的原因：从客户提出需求，到合同签订，项目开始实施，再到项目结束的整个端到端的Engagement过程中，缺乏相应的纪律、规范（Discipline）, 责任（上网行为管理countability） 和技能（Skills），是导致项目失败的三个根本原因。



 加强方法论（Methodology）的指导

端到端Engagement各阶段概述请见下页。

上图描述的是端到端Engagement的各个阶段。

端到端Engagement主要分为两大周期：销售周期和项目实施周期。端到端的Engagement应该有一个总负责人。

为了提高销售周期和项目实施周期的工作质量和效率，应该有特定的方法论的指导。

我公司在上述端到端的Engagement过程中，在不同阶段都运用了严格的方法论，起到指导和规范的作用，提高客户方和承建方双赢的几率，保证高质量的项目实施和客户的满意度。

 规范质量监控

质量监控要贯穿到整个端到端Engagement过程中，起着催化剂的作用。质量监控将规范在销售周期和项目实施周期中的各阶段，责任人是谁，遵循的商业规则，检查商业活动是否符合规范。

质量监控的重要性如下：

 提高方案建议书和工作说明书的质量和双赢的几率

确定机会的风险等级

评估公司的实施能力

帮助方案建议书负责人建立防范风险和降低风险的措施和计划

 提高项目实施管理的质量

在项目实施过程中，及早发现问题

帮助项目经理找到解决方案和建立修正计划

 降低问题项目的数量

为项目经理提供合理的建议和有力的帮助，针对问题项目开发出可行的解决方案。

进行项目跟踪，以保证按照协议好的解决方案进行处理

 在端到端的Engagement过程中，

QA可以通过独立渠道汇报问题，评估影响；分析产生问题的根本原因，帮助找到解决问题的方案。

 对项目组织架构的要求

合理的、有效的项目组织架构的建立，将为项目的成功实施提供重要的保证。组织架构规范了项目实施过程中的责任和分工。当实施过程中出现问题时，能够尽快确定责任人，并且，当问题不能在责任人层次解决时，能够找到一条有效的渠道将问题尽快的解决。

 客户方的配合责任

项目的成功依赖于客户方管理层、信息技术人员及最终用户的充分承诺和按照项目计划积极地全职地参与。

客户方应从高级管理层中指派相应的项目领导，领导和参与项目协调管理委员会，代表客户方进行最终的决策和仲裁。

为使本项目得以成功实施，要求来自客户方的业务负责人能够代表客户方对所有有关业务功能、流程等做出第一线的决定。客户方有责任指派有经验的、得到有效授权的，并在有关的业务领域对功能、业务有足够的能力，交流能力强的业务人员来担任业务负责人。

能够按照双方协议的项目计划按时执行其责任是项目成功的关键因素。任何有可能影响项目计划的偏离都要通过“变更控制程序”进行评估和处理。

 降低技术风险，增加投资回报

1、降低技术风险

采用分期分阶段实施的方法；

在充分理解客户业务需求的基础上(利用UML use-case进行分析)定义明确的系统规范；

分步整合：先整合大的重要的业务系统，在整合其他的系统。

2、增加投资回报

“一次建立，多次使用”- 多次重复利用内容和流程；

建立集成的平台，为将来和传统的应用及现有的业务系统进行整合提供必要的接口规范。

3、其他方面

充分地、完整的业务分析和案例分析；

IT人员和业务人员协同工作；

要着重在平台架构的搭建上；

注重流程和方法论的应用；

要有长远发展的考虑，即前瞻性。

#### 服务控制

为了确保项目按期完成，必须对项目的工期进度进行持续的监控管理。通过制定项目计划和对计划的定期回顾检查，按照一定的汇报机制，管理项目的执行情况，并根据实际情况，对项目计划进行必要的调整。我们所建议的进度管理主要手段包括：

项目开始前，制定详细的项目计划，定义好交付成果和项目里程碑。

项目执行期间，定期提交项目情况周报和项目进展月报，向管理层汇报最新项目进展，确保所有任务都按照计划有序地执行，重大的风险和问题都得到落实解决，关键的里程碑按期完成。

以下的信息获取和汇集，将构成一个完整的项目进展报告

| **主题** | **说明** |
| --- | --- |
| 本报告周期已完成工作 | 已完成的项目计划中定义的项目任务 |
| 下一报告周期计划工作 | 项目计划中定义的需要完成项目任务 |
| 项目里程碑监控 | 跟踪监控本报告周期和下一报告周期应取得的项目里程碑，汇报完成的程度和有待完成的任务，确保项目按计划进度执行，避免拖延 |
| 项目交付成果监控 | 在报告期内应交付的项目成果清单，确保项目能按计划交付成果 |
| 项目风险和问题 | 汇报风险/问题日志中的高级别风险/问题，突出说明其严重性，确保得到管理层的关注和协调解决 |
| 人员的使用和需求状况 | 跟踪工程人员的使用情况，汇报实际人员的供给和人员变化需求，说明人员是否按照预定的工作范围和时间表加入和推出项目工作 |
| 预算执行情况 | 比较已完成工作的预算工作量投入和实际投入的差异，以确定工程实际进度的效率 |

我公司进度管理的要点包括：

 在项目开始前，制定详细的项目计划，计划中明确定义项目的里程碑、交付成果。在执行进度管理时，检查每个交付成果和里程碑是否按期完成

 项目计划制定时，必须关注和确保任务之间的关联和依赖性

 避免工作任务安排上可能发生的人力资源瓶颈

 项目计划在执行过程中将根据实际情况作出回顾和调整

 设定不同层面的进展报告：单个项目层面、工程层面，并在不同层面设定常规的汇报会议。

#### 项目质量控制

我们将向用户提供有效的项目实施质量管理措施，确保项目的质量和品质。该措施主要包括制订详细、切实的项目技术指导书，制订详细的项目实施计划，基于实施计划的严格的项目进度管理，高效合理的人力资源调配与管理，必要的项目协调会议、项目和技术文档的管理，严格的公司质量体系保证。

（1） 组建健全有效、职责明确的项目组织机构

健全有效的组织机构是贯彻项目意图和顺利进行项目实施的重要条件和保证。在项目实施中，由于分工责任不明确造成的混乱的项目管理，将严重影响到项目质量的好坏。为确保项目实施的规范化，在项目规划之初，我们首要的工作就是提出并组建起适于本项项目实施和管理的全套组织和领导机构，采用项目领导小组下的项目经理负责制，并明确规范所属下级各组的职责及组间协调关系，作到分工到人、责任落实。这种项目组织方案曾被我公司系统集成在多个大型项目项目中采用，并被验证为行之有效的。

（2） 制订详细、切实的项目技术指导书

对于项目中可能遇到的相关项目技术问题，我公司将采用有效的措施以确保所有相关细节在设备进行现场安装和割接以前进行预处理。这种工作的基础是必须制定详细、切实的项目指导书。项目指导书是在项目经理和中心专家组的技术专家对项目细节进行详细的分析研究，并对所有安装现场进行详细的调查之后形成的关键性的技术文件。

项目技术指导书将始终贯彻于整个项目实施过程之中，并且是整个项目实施的指导性技术文件。具体项目实施时，按照该指导书的精神和具体内容对整个项目中各个具体项目细节进行微调，以确保整个项目能够顺利、按时完成。这同时也是整个系统技术统一性的质量保证，可以大大避免项目中不规范现象的发生。

（3） 制订详细的项目进度计划

根据实际安装条件、设备到货周期、各种资源状况、传输系统状况和其他现实因素，要求项目经理必须要全面规划出一个符合实际的整个项目进度计划，其中包括：

项目进度总时间表和人力资源表；

各阶段的具体工作内容、工作周期以及相应的负责人员；

项目里程碑的定义及完工标准；

项目经理将按照制订的项目进度计划对项目实施进行协调、监督与管理，定期向用户项目负责人做进度报告。对于计划调整的部分，必须及时向用户提交变更申请，在得到用户有关方面的批准后，及时调整项目进度计划，并在保证工期和质量的前提下，协调各种资源，监督项目实施。

（4） 基于实施计划的严格项目进度管理

项目经理作为项目的

总接口人及项目总负责人，负责项目实施的全面工作，包括收集有关产品到货、运输、开箱、现场准备、安装进展、用户技术人员反应等有关项目信息。在项目实施过程中，将严格按照项目实施计划，全权负责项目进度的管理与监督。定时向用户项目实施负责人汇报项目进度，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项目正常进行；在项目进度受阻时，要及时申请增加人员和技术力量，确保项目进度；在遇到导致项目进展的因素发生时，项目经理将负责采取必要的措施。此外，项目经理要审查技术实施后的项目质量，以确保整个项目顺利、高质量的完成；

#### 风险控制

对于网联清算有限公司数据中心局域网维保项目，风险的种类和发生点很多，如果不能预见到重大的风险点或缺乏行之有效的风险规避措施，往往会造成项目的失败。因此，必须采取风险管理手段，识别、评估并采取防范措施来管理潜在的风险，包括：

 定义标准的风险管理流程，早期识别潜在风险、分析评估、防范和监控风险

 记录、跟踪工程的风险，确定并且采取适当的行动以防止问题发生

 采用风险评估，量化风险的可能性和影响程度

 标准风险报告，确保风险及其防范行动得到持续的监控和评估

具体各步骤工作内容如下表所示：

| 步骤 | 工作内容 |
| --- | --- |
| 风险识别 | 通过项目会议和沟通交流，收集所有可能发生的风险，提交风险报告 |
| 风险分类 | 将风险分类，便于选择防范手段 |
| 风险评估 | 利用风险评估表，根据风险发生的可能性，影响的严重程度，可控性，量化评估风险，确定风险级别 |
| 风险防范 | 确定风险防范策略，分派防范责任，执行防范任务 |
| 风险监管 | 持续检查风险防范结果，关注高级别风险，对无法控制的风险，提升给更高管理层，并在项目进展报告中，向项目管理委员会汇报风险管理 |

我公司风险管理的要点包括：

针对项目工作范围（SOW），采用风险评估工作表，识别关键的风险和风险点。

根据风险发生的可能性和影响的严重程度，量化评估风险。

风险防范必须有明确的责任人。

定期提交项目风险报告，使领导人员了解重大风险因素和风险变化趋势，以确定行动方案。

#### 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。

#### 项目协调会制度

项目能够顺利实施的一个重要因素是服务的使用者与服务的提供者合作的密切性和一致性。相互之间的合作和理解是项目实施成功的一个重要基石。定期的项目协调会方式可以为本项目的各参与单位提供面对面交流各自负责工作进展状况和项目中遇到问题的机会，以便各相关方面了解最新的项目动态，以确保整个项目的顺利实施。特别是在项目启动、各个关键环节和里程碑阶段，召开此类项目协调会显得更为重要。在项目协调会时将确定运维服务工作内容细则、资源及工作日程表，确认现场要求以及其他有关事项。

#### 项目和技术文档管理

建立一个标准化的项目技术文档体系是项目管理规范化、程序化的重要手段。通过项目文档体系可以实现对整个项目的计划与预算、定期报告、特别报告、对问题状况的分析、测评和响应这一完整过程，而正确地管理、使用各类文档则使项目管理工作变得有据可依、井井有条。

文档的管理是系统集成服务中的重要部分，其对于项目的按时、顺利实施提供了保障，同时为技术转移给用户和系统的运行维护及管理提供依据。

我公司在项目实施中严格遵循ISO9000质量管理规范，并在十几年的项目实践中积累出一整套文档管理规范，在项目每一个环节的实施都严格按照文档管理规范进行，项目文档的管理贯穿于项目的准备、实施的全过程中。

服务结束后，我们会将所有的项目文档导入技术服务中心的数据库中，以便于服务文档的规范化管理。

### 应急方案设计与预演服务

应急恢复方案设计与预演的目的在于确保设备发生故障或面对意外灾难时，相关服务能在最短的时间内得以恢复以使正常的业务运营继续进行，将损失降低到最小限度。

靶惺科技承诺与采购人一起了解采购人业务需求和服务质量要求的前提下，确定应急恢复计划的范围与目标，设计提供应急恢复方案，以保证采购人业务的持续性和可用性。靶惺科技承诺根据采购人要求对应急恢复方案进行修改完善，直至完成应急恢复方案设计。

应急恢复方案设计完成后，靶惺科技承诺配置采购人完成应急方案的测试预演，以确定其是否满足业务需要和达到设定的恢复目标。

靶惺科技承诺负责对采购人维护人员进行应急方案操作培训以确保需要时可以立即启动。

靶惺科技长期服务于金融行业，并具有丰富的主机、存储产品实施与运维服务经验，受到了客户的高度好评。

为保证网联清算有限公司主机、网络系统的高稳定性、高可靠性是此次项目维护服务的关键，在网联清算有限公司网络系统出现紧急情况的时候将损失降至最低，并在最短的时间内得以恢复，是对服务提供商服务能力的最大考验。

为了确保维护设备发生故障或面对意外灾难，在系统出现各种升级、调整或者意外情况（如系统升级、架构调整、数据迁移、系统崩溃、电源掉电等）时，相关服务能在最短时间内得以恢复以使正常的业务运营继续进行，保证用户端数据安全，将损失降低到最小限度，保证系统业务的持续性和可用性。

### （辅助甲方建设运维监控系统）的相关运维能力

**（1）考查供应商的运维工具（辅助甲方建设运维监控系统）的功能完整性：**

1.功能应完整、清晰、易用，投标人需针对自动化运维工具各项功能进行详细描述（提供系统运行截图照片，并提供运维工具各功能运行介绍视频或提供验证账号登录或其他证明材料）；

2.运维工具应建有专业的管理系统，制定完善的流程规范。

**（2）考查供应商的运维工具（辅助甲方建设运维监控系统）的相关运维能力：**

1.针对采购需求书中的维保设备，考查运维工具提供设备、配件自动化的状态变化、故障报警、健康性巡检等技术能力情况。 (设备配件包括CPU、内存、硬盘、Raid卡、网卡、主板)

**（3）考查供应商运维工具的其他功能：**

1）周报、月报、季报、年报等统计分析能力；

2）事件报告统计分析能力；

3）故障事件实时追踪能力。

# 二、质量保证承诺

我们将向网联清算用户提供有效的项目实施质量管理措施，确保项目的质量和品质。该措施主要包括制订详细、切实的项目技术指导书，制订详细的项目实施计划，基于实施计划的严格的项目进度管理，高效合理的人力资源调配与管理，必要的项目协调会议、项目和技术文档的管理，严格的公司质量体系保证。

（1） 组建健全有效、职责明确的项目组织机构

健全有效的组织机构是贯彻项目意图和顺利进行项目实施的重要条件和保证。在项目实施中，由于分工责任不明确造成的混乱的项目管理，将严重影响到项目质量的好坏。为确保项目实施的规范化，在项目规划之初，我们首要的工作就是提出并组建起适于本项项目实施和管理的全套组织和领导机构，采用项目领导小组下的项目经理负责制，并明确规范所属下级各组的职责及组间协调关系，作到分工到人、责任落实。这种项目组织方案曾被我公司系统集成在多个大型项目项目中采用，并被验证为行之有效的。

（2） 制订详细、切实的项目技术指导书

对于项目中可能遇到的相关项目技术问题，我公司将采用有效的措施以确保所有相关细节在设备进行现场安装和割接以前进行预处理。这种工作的基础是必须制定详细、切实的项目指导书。项目指导书是在项目经理和中心专家组的技术专家对项目细节进行详细的分析研究，并对所有安装现场进行详细的调查之后形成的关键性的技术文件。

项目技术指导书将始终贯彻于整个项目实施过程之中，并且是整个项目实施的指导性技术文件。具体项目实施时，按照该指导书的精神和具体内容对整个项目中各个具体项目细节进行微调，以确保整个项目能够顺利、按时完成。这同时也是整个系统技术统一性的质量保证，可以大大避免项目中不规范现象的发生。

（3） 制订详细的项目进度计划

根据实际安装条件、设备到货周期、各种资源状况、传输系统状况和其他现实因素，要求项目经理必须要全面规划出一个符合实际的整个项目进度计划，其中包括：

项目进度总时间表和人力资源表；

各阶段的具体工作内容、工作周期以及相应的负责人员；

项目里程碑的定义及完工标准；

项目经理将按照制订的项目进度计划对项目实施进行协调、监督与管理，定期向用户项目负责人做进度报告。对于计划调整的部分，必须及时向用户提交变更申请，在得到用户有关方面的批准后，及时调整项目进度计划，并在保证工期和质量的前提下，协调各种资源，监督项目实施。

（4） 基于实施计划的严格项目进度管理

项目经理作为项目的总接口人及项目总负责人，负责项目实施的全面工作，包括收集有关产品到货、运输、开箱、现场准备、安装进展、用户技术人员反应等有关项目信息。在项目实施过程中，将严格按照项目实施计划，全权负责项目进度的管理与监督。定时向用户项目实施负责人汇报项目进度，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项目正常进行；在项目进度受阻时，要及时申请增加人员和技术力量，确保项目进度；在遇到导致项目进展的因素发生时，项目经理将负责采取必要的措施。此外，项目经理要审查技术实施后的项目质量，以确保整个项目顺利、高质量的完成。

# 附件四：服务验收合格单（模板）

**服务验收合格单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 合同编号 |  | 合同名称 |  |
| 甲方名称 |  | 乙方名称 |  |
| 甲方地址 |  | 乙方地址 |  |
| 甲方验收人 |  | 乙方联系人 |  |
| 联系电话 |  | 联系电话 |  |
| 服务内容 |  | | |
| 验收结论： | | | |
| 备注： | | | |
| 甲方验收人/日期： | | 甲方验收单位（公章）： | |

备注：本验收合格单一式两份，甲乙双方各执一份，具有同等法律效力。

# 附件五：其他补充条款

一、甲乙双方同意将本协议主合同内容中增加如下条款：

1.乙方义务

1.1乙方必须自行完成主协议要求的项目工作，不得将项目相关工作转包或变相转包给其他任何第三人进行；乙方不得将项目中的主要业务服务分包；未经甲方事先书面同意，乙方不得将部分项目工作分包给其他任何第三人进行。

经甲方书面同意乙方向第三人分包主协议项下部分项目工作的，并不免除乙方在主协议项下的任何义务，乙方仍须就全部项目工作及项目成果对甲方负责；乙方与分包商之间签订的有关主协议内容的全部协议须经甲方事先确认后方可签署；乙方应对分包商的工作进行监督，若分包商发生变更的，乙方应立即向甲方进行报告。

1.2应急处理预案：乙方应制定应急处理预案，包括但不限于服务连续性、服务中断、信息安全事件、服务水平下降等事项的应急处理预案。

1.3 报告：乙方应向甲方提供项目周报，月报，内容包括但不限于项目计划、实施进度、问题报告、人员变动，风险提示。

1.4信息披露与核实：乙方应按照甲方风险评估的要求如实披露相关信息，并为甲方的后续核实工作提供必要的协助。

1.5如乙方在主协议履行过程中遇到任何影响项目的突发事件（包括但不限于信息科技突发事件，可能引发信息科技风险的突发事件等），乙方应立即采取应急措施并通知甲方，并在突发事件发生十二小时内向甲方提供突发事件及其影响和解决措施的书面报告。

1.6 自本合同签订之日起，按照甲方要求向甲方书面报告项目的进展情况。

1.7乙方应配合甲方接受甲方或金融业监督管理机构对项目的风险监测和检查，并应接受甲方指定人员或机构对项目进行的审计。

1.8乙方应当采取必要的内控及风险管理措施，使乙方履行主协议符合法律法规及甲方内部管理制度的要求。

1.9在主协议的变更或终止的过程中，乙方应配合甲方做好过渡期间的相关服务，包括但不限于服务文档、服务信息、数据资料和设施的交接处置等。

1.10乙方应当对甲方通报的监管政策积极、及时贯彻履行。

乙方保证

2.1乙方保证当其乙方为境外企业时，乙方保证其所在国家或地区监管当局已与我国监督管理机构签订谅解备忘录或双方认可的其他约定。

2.2乙方保证完全具有主协议项下项目的技术实力，包括但不限于人员、硬件设施等。

2.3乙方已对照甲方提出的需求，确认乙方的工作方案已经涵盖了甲方需求的各方面，并且依照乙方的专业判断，乙方的项目是先进的、适用的、满足甲方需求的。

2.4乙方保证向甲方提供的项目成果不会有任何第三方主张权利，也不会侵害任何第三方的合法权益，包括但不限于知识产权。

2.5乙方保证，未经甲方书面同意，不得将甲方数据以任何形式转移、挪用或为自身谋取利益。乙方应保证不造成甲方的数据丢失，保障甲方数据的完整性和机密性。

2.6乙方保证其履行主协议过程中及其交付的项目成果能够充分保障甲方客户信息的安全性，保护甲方客户权利。乙方在履行主协议过程中发生的与客户信息和权利相关的事故，乙方应立即通知甲方，尽力控制事故发展，并按照甲方的要求进行弥补处理。

2.7乙方保证其履行主协议过程中遵守国家、行业以及甲方的安全标准要求。

2.8乙方保证在其履行主协议过程中接触甲方信息时，符合主协议中有关安全及保密相关条款的要求。

2.9乙方保证不以甲方的名义开展任何活动。

2.10乙方保证为履行主协议设立服务连续性管理目标，并保证提前准备并维护好实现该服务连续性目标所需的各种资源。乙方同意甲方对其服务连续性管理进行监控和评价。

2.11乙方保证其设立的连续性管理目标满足甲方业务连续性目标的要求，并配合甲方对其业务连续性管理计划进行调整和完善，并配合甲方进行业务连续性计划演练和服务中断应急演练，包括但不限于参与服务交接、敏感信息处置等。

2.12乙方保证为甲方配备适用于履行主协议独立的资源，包括但不限于服务团队、场地、系统、设备等，并同意接受甲方对履行资源的检查。

2.13乙方保证在其服务质量不能满足主协议要求的情况下、外包服务中断的情况下或因乙方经营问题导致无法提供相应外包服务情况下，甲方有权优先获取乙方届时拥有的外包服务资源，包括但不限于乙方履行主协议义务中使用工具的原厂商服务资源等。

2.14乙方同意甲方对其内部控制、质量管理、信息安全的有效性进行评估，对于评估结果为高风险的，应按照甲方的要求进行限期整改，对于逾期未整改的，甲方有权中止或终止合同。

2.15乙方保证在其履行主协议过程中接触甲方信息时，符合主协议中有关安全及保密相关条款的要求。

2.16乙方保证具有履行主协议所需的法定资质，包括但不限于各类现行适用的许可或审批。乙方需保证其服务人员无犯罪记录，与乙方具备合法有效的劳动关系并已按受安全保密培训；服务人员需相符合甲方项目的要求。

2.17乙方保证将遵守与甲方后续合作中的甲方制定的有关限定条件。

2.18如乙方在主协议项下为甲方提供服务的方式属于“信息科技非驻场集中式外包”（即乙方不在甲方提供现场服务，或乙方的关键基础设施和信息系统不在甲方产权场所，由甲方以租用设施或购买服务资源的方式获得，主要由乙方运维，且乙方同时为三家（含）以上金融业金融机构或其他机构提供服务的方式），则乙方另行作出如下保证：

2.18.1乙方如为非金融类机构，保证遵守法律法规、金融业相关监管规定、金融业行业制度等内容，并接受金融业监督管理机构的监督检查。

2.18.2 乙方保证接受甲方安排的风险评估或审计，并积极配合甲方对主协议项下项目质量及乙方履约情况采取的检查评估、风险监测、控制措施；乙方在签订主协议前12个月内曾接受金融业监督管理机构的评估或审计的，保证将相应评估报告或审计报告提交甲方审阅。

2.18.3 乙方保证为甲方提供的服务资源至少与第三方相互逻辑隔离，并保证仅甲方具有对业务系统和数据的最高访问权限。

2.18.4 乙方保证，未经甲方书面同意，不得将甲方数据以任何形式转移、挪用或为自身谋取利益。

3.合同的解除

有以下情形之一的，甲方可以单方解除主协议部分或全部内容：

3.1乙方违反本协议约定将主协议项目工作转包、变相转包或分包给其他任何第三人进行的；

3.2乙方在履行主协议过程中致使甲方客户信息不安全或甲方客户权利受到影响；

3.3乙方严重违反主协议约定未及时向甲方递交相关书面报告，给甲方造成重大损失的；

3.4乙方拒绝接受或不配合甲方或金融业监督管理机构对主协议履行情况的检查和审计的；

3.5因政策或环境变化因素等不可抗力原因致使甲方变更主协议，乙方不同意该等变更的；

3.6发生政策、环境变化等不可抗力的；

3.7乙方提供非驻场服务时，甲方按本协议约定要求乙方整改、乙方不整改或整改不符合甲方要求的。

3.8乙方提供非驻场集中式外包服务时，严重违反本协议第2.18条约定的，或被金融业监督管理机构予以警示通报的。

3.9 乙方或其工作人员发生刺探泄露国家秘密、恶意破坏金融信息系统、信息基础设施、以甲方名义对外开展活动造成不良影响等情形的；

3.10乙方其他严重违约行为或擅自变更、终止合同的；

3.11乙方发生其他可能造成甲方声誉和经济风险或损失，或损害甲方利益行为的。

4.商业廉洁条款

4.1 甲乙双方都清楚并愿意严格遵守中华人民共和国反商业贿赂的法律规定，双方都清楚任何形式的贿赂和贪渎行为都将触犯法律，并将受到法律的严惩。

4.2 甲方或乙方均不得向对方或对方经办人或其他相关人员索要、收受、提供、给予合同约定外的任何利益，包括但不限于明扣、暗扣、现金、购物卡、实物、有价证券、旅游或其他非物质性利益等，但如该等利益属于行业惯例或通常做法，则须在合同中明示。

4.3 甲方严格禁止乙方经办人员的任何商业贿赂行为。乙方经办人发生4.2款所列示的任何一种行为，都是违反乙方公司制度的，都将受到乙方公司制度和国家法律的惩处。

4.4 本公司（乙方）郑重提示：本公司（乙方）反对甲方或甲方经办人员为了本合同之目的与本合同以外的任何第三方发生本条第4.2款所列示的任何一种行为，该等行为都是违反国家法律的行为，并将受到国家法律的惩处。

4.5 如因一方或一方经办人违反本条第4.2款、第4.3款、第4.4款之规定，给对方造成损失的，应承担损害赔偿责任。

4.6 本条所称“其他相关人员”是指甲乙方经办人以外的与合同有直接或间接利益关系的人员，包括但不仅限于合同经办人的亲友。

# 附件六：网络安全及保密承诺

网络安全及保密承诺

乙方为甲方提供设备及服务。为进一步明确保密和网络安全保护责任，确保合作期间甲方单位网络与信息系统安全、稳定运行，根据有关法律法规及制度和规定，经双方友好协商，乙方就有关保密和网络安全保护义务事项做出如下承诺：

一、保密责任与义务

1.我方保证，未经甲方书面同意,不得向社会公众或第三方通过任何途径出示、披露敏感信息以及本项目的工作成果，亦不得对敏感信息、各阶段工作成果和最终工作成果进行传播和销售，并且保证只为执行本项目之目的使用敏感信息和各阶段工作成果和最终工作成果。

2.我方保证，如为本合同目的确实需要向第三方披露对方的敏感信息，需事先得到甲方的书面许可，并与该第三方签订保密合同。

3.我方保证，只能将甲方的相关敏感信息提供给与本合同工作直接相关的员工，提供范围及程度仅限于可使该员工完成本项工作，并约束其员工遵守保密义务。

4.我方保证，在双方合作关系结束后，我方有义务按照甲方的要求将敏感信息及其载体返还给甲方或者按照甲方的要求予以销毁，不得再以任何形式使用敏感信息，并对此类敏感信息负有长期（终身）保密职责。

5.我方同意采取任何必要的、以及甲方要求的合理措施，保护甲方提供的敏感信息。

6.如发生任何敏感信息泄露事件，包括但不限于因我方原因导致的泄露事件或者因第三方非法获取和使用而造成的泄露事件，我方均应立即通知甲方，并采取有效措施防止泄密进一步扩大。

二、网络安全责任与义务

1.我方保证，严格遵守甲方各项网络安全制度和管理要求，确保责任期内不发生网络安全事件。合作项目涉及分包时，乙方负责相应分包商的网络安全管理，承担外包服务过程中的总体网络安全责任。

2.我方保证，加强派遣人员管理，负责对派遣到甲方的服务人员进行网络安全宣贯和教育，明确其网络安全责任。

3.我方保证，加强网络安全管理，及时将甲方的各项网络安全管理要求落实到位；积极配合甲方开展的各项网络安全工作，如实汇报相关情况；在重大节日及敏感时期，根据甲方要求开展保障工作，随时应对各类突发事件。

4.我方保证，发生或发现网络安全事件时，及时向甲方信息科技外包使用方和信息科技外包归口管理部门报告，做到不瞒报、不谎报、不拖延；根据甲方要求，积极参与网络安全事件处置、调查等工作；对相关责任人，按照甲方要求和乙方有关规定给予处理。

5.我方承诺保证配合进行产品和服务的网络安全审查；承诺保证不利用提供产品和服务的便利条件非法获取用户数据、非法控制和操纵用户设备，无正当理由不中断产品供应或者必要的技术支持服务等。

三、附则

本承诺书未尽事宜按国家有关法律法规及双方合同约定执行。

单位：（签章）

年 月 日