

合同编号：202315010537-XX-528

内蒙古昆明卷烟有限责任公司

2023年度统一门户维保（ZQ）项目合同

委托方（甲方）： 内蒙古昆明卷烟有限责任公司

服务方（乙方）： 北京创联致信科技有限公司

签订地点： 呼和浩特市

签订日期：

本合同签署时，必须加盖双方骑缝

委托方（甲方）：内蒙古昆明卷烟有限责任公司

住 所：呼和浩特市赛罕区达尔登北路 19 号

服务方（乙方）：北京创联致信科技有限公司

住 所：北京市朝阳区小营北路 19 号二层 206 室

依照《中华人民共和国民法典》等相关法律法规规定，甲乙双方在自由、公平、平等、诚实信用原则的基础上，就乙方为甲方提供 2023 年度统一门户维保（ZQ）服务相关事宜协商一致，共同签订本合同，以资双方共同信守。

第一章 合同定义

1.1 “甲方”指内蒙古昆明卷烟有限责任公司。

1.2 “乙方”指[北京创联致信科技有限公司](#)。

1.3 “合同一方”指乙方或甲方。

1.4 “合同各方”指乙方和甲方。

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 “系统”指本合同约定的服务指向甲方软硬件设施。

1.7 “合同服务”或“服务”指依照合同约定，乙方向甲方提供的现场软硬件系统运维、巡检、故障处理、技术培训和数据核对等服务。

1.8 “现场”指甲方系统所在的场所。

1.9 “紧急现场服务”指系统出现紧急情况时，乙方根据甲方的要求指派专家赴甲方现场给予的技术支持。在甲方的合理要求下，乙方应当进行“紧急处理”。

1.10 “合同价款”指合同第三章规定的合同价格。

第二章 服务期限及内容、方式

2.1 乙方为甲方提供维保服务的期限：自 2023 年 月 日起至 2024 年 月 日止。

2.2 统一门户平台的1人年度驻场日常运行维护服务工作。服务内容主要包括日常性维护、纠错性维护、适应性维护、预防性维护和完善性维护等。具体运维方案详见本合同附件一。

2.3 维护服务方式：

乙方需根据本合同项下服务内容，指派以下技术人员常驻甲方现场，代表乙方为甲方提供本合同约定的服务，派驻技术人员产生的一切费用由乙方自行承担。乙方派驻的技术人员不能满足甲方服务需求时，乙方应为甲方提供紧急现场服务，所需费用由乙方自行承担。乙方每季度要同甲方信息化人员一同到所运维系统的业务主管部门开展调研走访，了解需求、指导操作、优化完善。

姓名	身份证号	联系方式
贺之超	150221199710120346	15661271012

2.4 针对甲方或甲方聘请的第三方检测发现的网络安全问题，乙方必须在规定期限内免费完成处理，符合甲方网络安全要求。

2.5 乙方需对甲方的运维系统做定期检查，为甲方系统运维保障提供后台技术支持，与系统相关第三方保持良好协作，尽可能消除潜在的问题隐患，确保应用系统的顺利高效运行。

第三章 合同价款及付款方式

3.1 合同项下所有款项应通过甲方和乙方在合同签名处记录的银行账户用人民币支付。

3.2 甲方按如下方式与乙方进行结算：

3.2.1 本合同价款共计¥ 268800 元（大写：人民币贰拾陆万捌仟捌佰元整）（税率为6%，增值税税额 15215.09 元），不含税金额为 253584.91 元（大写：人民币贰拾伍万叁仟伍佰捌拾肆元玖角壹分）。此价款已包括乙方提供本合同约定的全部服务后甲方应向乙方支付的全部款项，除此价款外，甲方无需向乙方支付任何款项。

3.2.2 本合同价款甲方分两次向乙方进行付款：乙方提供维保服务满半年，乙方提供的服务经甲方验收合格并双方签字确认运维服务报告后，乙方应向甲方提供符合税法要求的与合同价款总金额相符的合法增值税专用发票，甲方在收到乙方交付的合格发票后 20 个工作日内，甲方向乙方支付合同价款总金额的 50%，即¥ 134400 元（大写：人民币壹拾叁万肆仟肆佰元整）；本合同约定的服务期满，乙方提供的服务经甲方验收合格并双方签字确认运维服务报告后，甲方向

乙方支付合同价款总金额的 50%，即¥ 134400 元（大写： 人民币壹拾叁万肆仟肆佰元整 ）。

3.2.3 乙方交付合格发票前，甲方有权拒绝付款，且不承担逾期付款的违约责任，乙方不得以此为由拒绝履行合同义务。因乙方开具的发票不规范、不合法或涉嫌虚开发票引起税务问题的，乙方需依法向甲方重新开具发票，并向甲方承担赔偿责任，包括但不限于税款、滞纳金、罚款及相关损失。

3.3 合同双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，如因此而导致甲方的损失，乙方应当承担赔偿责任。

3.4 履约保证金：乙方已向甲方支付履约保证金人民币 10000.00 元，本合同约定服务期限届满后，在乙方无任何违约情况下，甲方向乙方退还全额履约保证金。如乙方存在违约情形，甲方有权从履约保证金中直接扣除违约金或给甲方造成的损失，履约保证金不足以支付违约金或损失赔偿金的，不足部分甲方有权直接从应付乙方合同价款中扣除，仍不足支付的由乙方补足。履约保证金被扣除后，乙方应于接到甲方通知之日起 2 日内补足履约保证金被扣除部分，乙方逾期补足的，每逾期一日应按应补足数额的 3%向甲方支付违约金。

第四章 双方权利义务

4.1 甲方为乙方提供必要的工作条件和相关资料。乙方应事先向甲方明确提出所需工作条件和相关资料，经甲方审核同意后，由甲方提供。

4.2 合同履行期间，如产生甲乙双方的协同工作要求，由双方视具体情况、实际问题及时协商。

4.3 甲、乙双方均应防止因操作不当而造成计算机设备感染病毒或第三方产品的故障、计算机设备故障、网络故障等致使系统无法正常运行。双方确定，在本合同有效期内，甲方指定 刘泽民 为联系人，联系电话： 13214096296 ，乙方指定 韩健 （身份证号： 150124198202261918 ）为乙方项目联系人，联系电话： 18910448682 。一方变更项目联系人的，应当在七日内以书面形式通知另一方。因未及时通知对方，影响本合同履行或造成损失的，违约方应向守约方承担赔偿责任。

4.4 乙方应做好系统数据备份，并对备份数据进行妥善保管。

4.5 乙方有责任对甲方相关人员进行技术培训，帮助甲方相关人员学习、掌握相关技术，使甲方相关人员能够独立操作应用系统。

4.6 乙方的维护人员应熟悉本系统，技术人员相对固定，以确保问题及时处理。

4.7 乙方应保证维护记录完整，同时保证与软件相关的技术文档的同步更新。

4.8 乙方合同签订、履行、收款、发票开具的主体必须保持一致，若确因客观情况乙方主体需要变更、注销合同主体的，必须提前通知甲方，并提供法律规定的相关证明材料。未提前通知甲方或不能提供法律规定的相关证明材料的，甲方有权要求乙方按照合同总价款的 20%向甲方支付违约金。

4.9 乙方人员在甲方现场提供服务期间，应遵守甲方相关规章制度，服从甲方管理。如有违反，被甲方相关部门通报，每出现一次，乙方应按本合同约定价款总额的 1%向甲方支付违约金，年度累计超过三次，甲方有权要求乙方更换服务人员。且乙方应按照合同总价款的 5%向甲方支付违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方需赔偿甲方因此产生的直接及间接损失。

4.10 乙方应确保本合同约定的服务期限内，甲方系统始终处于安全、稳定、正常运行状态。如出现系统运行故障，乙方应在本合同约定的期限内及时予以维修。系统维修及保养所需更换的零部件设施、设备由乙方提供，所需费用由乙方承担。甲方对乙方提供的零部件设施、设备有异议的，乙方应按甲方要求进行更换。

4.11 如乙方派出的服务人员所提供的服务不符合本合同约定或甲方要求的，甲方有权要求乙方更换服务人员，乙方应按甲方要求更换符合甲方要求的服务人员。当现场服务人员数量不足以承担本项目工作时，乙方将随时增加现场服务人员数量，以确保按照服务要求完成任务。

4.12 乙方应确保其提供维保服务的系统安全。如该系统存在安全风险，乙方应确保及时发现并采取有效措施予以规避。如因系统安全风险造成甲方损失

的，乙方应赔偿甲方全部直接及间接损失。

4.13 在相关案件查办时，乙方应积极依法履行配合提供证据及作证的义务。如果发生拒不配合监委调查工作的情形，甲方（采购人）有权对乙方采取警示约谈，降低考核评价分数、降低供货份额、缩短服务期限、终止或解除合同等多种处理措施，对甲方的此类处理措施，乙方完全接受。如甲方终止或解除合同的，自甲方的终止或解除合同通知送达乙方时生效。如甲方因乙方发生拒不配合监委调查工作的情形（认定依据包括但不限于甲方及甲方上级相关部门的通报反馈），甲方采取以上措施后造成甲方损失的，乙方自愿承担赔偿责任等全部法律责任。

4.14 乙方不得将本合同项目部分或全部转让（包）给他人（含外购烟用物资的半成品或在制品）；经甲方书面许可，乙方可以将合同项目的非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件并不得再次分包。如乙方或相关方违反上述约定，乙方应向甲方支付本合同价款 30%的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还需赔偿甲方由此遭受的全部直接及间接损失，且甲方有权单方解除合同，合同解除的，乙方除应全额返还甲方已支付的价款外，乙方仍应承担前述违约责任并弥补甲方的全部损失。

4.15 乙方派驻人员需严格遵守甲方各项管理规章制度，自费采购工装，工作时间内统一着装、穿着得体，办公时间范围内佩戴由甲方提供的工作证件，工作时间同甲方同步并服从甲方安排。

4.16. 服务期内乙方保障服务人员稳定，不能随意更换现场服务人员。如需调换驻场运维人员，须提前 1 周向甲方提交申请，经甲方考核通过后方可进行调整。乙方须确保人员变更后的工作交接时间不少于 20 个工作日，且均须通过甲方评估确认；

4.17. 乙方保证服务期内，未经甲方同意，不得将未经授权的交换机、终端等接入甲方网络，不得在工作时间内执行非甲方的维护服务工作。乙方须遵守甲方的各项管理及安全制度，确保信息安全和人员自身安全。

4.18. 乙方在每项服务开展前须经甲方确认，确保实施过程中不影响甲方关键业务运行，确保服务满足甲方相关要求，确保数据不泄密。

4.19. 涉及集成时，乙方应遵循甲方现有网络安全架构及安全域的划分，不同安全域传输要采取访问防护措施，确保系统不受到外来攻击。

4.20. 应急及备份：乙方需对统一门户配置文件及数据进行备份，建立安全事件应急预案并定期进行演练。

第五章 服务验收

5.1 乙方提供的维保服务每满半年由甲方验收一次，乙方应向甲方提供《半年运维服务报告》，甲方组织相关部门进行验收，验收合格后在《半年运维服务报告》上书面签字确认，作为乙方维保服务经甲方验收合格的凭据。

5.2 乙方向甲方出具的运维服务报告，内容应包括系统运维服务内容、次数、完成情况等详细记录。如经甲方对乙方维保服务验收不合格的，乙方应按甲方要求在 30 天内完成整改，并按照本合同的约定继续履行本合同项下的义务直至甲方验收合格，同时，乙方应按照本合同总价款的 10 %向甲方支付违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应赔偿甲方由此造成的全部直接及间接损失。如系统维保服务期满后 30 日内，系统维保服务仍未能通过甲方验收的，甲方有权解除本合同，不再向乙方支付任何合同价款，由此所产生的一切费用和由此给甲方造成的一切直接及间接损失均由乙方承担。

第六章 违约责任

6.1 乙方提供的服务不符合本合同约定的，甲方有权要求乙方限期纠正，乙方逾期的，每逾期一日，乙方应按合同价款的 1%向甲方支付违约金，逾期超过 30 日，甲方有权解除合同，乙方应按照合同总价款的 20%向甲方支付违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应赔偿甲方由此造成的全部直接及间接损失。

6.2 乙方在以下方面加强管理，服从甲方安排。

6.2.1 现场管理方面：乙方现场人员违反甲方现场管理规定，使甲方信息中心出现被考核扣款的情况，甲方有权从运维服务费用中双倍扣除。

6.2.2 网络安全方面：针对甲方或甲方聘请的第三方检测发现的网络安全问题，乙方未在规定期限内完成处理，每出现一次，乙方应向甲方支付违约金人民币 2000 元。累计出现 3 次的，甲方有权解除合同，乙方应向甲方支付合同价款

总额 30%的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应赔偿甲方由此造成的全部直接及间接损失。

6.2.3 系统运行方面：在合同服务期内，如因乙方原因或者系统自身原因导致公司范围的系统瘫痪 8 小时以上，造成甲方生产经营受影响，甲方有权解除合同，乙方应按照合同总价款的 20%向甲方支付违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应赔偿甲方由此造成的全部直接及间接损失。

6.2.4 运维服务记录方面：乙方驻场运维人员应及时记录并响应甲方需求。

6.2.5 乙方提供节假日或特殊业务时期运维保障。

6.3 签订本合同后，如甲方发现乙方存在违反《廉洁合同》约定的情形，或存在《列入内蒙古昆明卷烟有限责任公司供应商黑名单的情形和处理措施》规定的列入甲方公司供应商黑名单的情形，甲方有权解除本合同，并按照本合同和《廉洁合同》的约定进行相应的处理和追究乙方的违约责任，且甲方有权将乙方列入甲方供应商黑名单并上报甲方上级单位及中国烟草总公司，将乙方列入烟草行业供应商黑名单，实施相应禁入措施。

6.4 乙方的企业类型为__③__（①民营企业 ②中小企业 ③民营中小企业 ④其他企业）。乙方应对此信息的真实性、准确性负责，如与实际不符，乙方自行承担由此产生的一切后果。

6.5 乙方违反本合同约定保密义务的，甲方有权解除合同，乙方应向甲方支付合同价款总额 30%的违约金，违约金不足以弥补甲方损失，乙方应赔偿甲方由此造成的全部直接及间接损失。

6.6 本合同履行过程中，因乙方违约行为乙方应向甲方支付的违约金、赔偿金或其它款项，甲方均有权从未付乙方合同价款中直接扣除，不足部分，由乙方向甲方补足差额。

6.7 因甲方自身原因而致合同解除或终止的，甲方向乙方支付截至解除或终止生效之日前所应支付的费用，具体数额依据本合同价款条款的约定确定或双方协商解决。

第七章 保密条款和知识产权

7.1 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泄露给第三方。

7.2 甲方承诺，非经乙方书面许可，甲方不得以任何形式将乙方的技术方案、项目阶段报告、系统及各项数据或信息泄露给第三方。

7.3 本合同任何一方未经其他各方一致同意，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等方法等保密信息以及商业秘密实行严格保密。非经对方书面许可，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（法律另有约定的除外）。除非有信息提供方的书面许可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复制。

7.4 本保密条款对以下情形不适用：

7.4.1 已被公众熟知的内容；

7.4.2 已通过出版物或其他原因（未经授权行为或疏忽除外）而向大众公开的内容；

7.4.3 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、暗含或暗示的保密义务；

7.4.4 按法律要求需向任何机关、机构或媒介公开的内容。

7.5 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。

7.6 乙方保证，甲方依据本合同持有和使用乙方提供的软件、设备、技术文件不会侵犯任何第三方知识产权或其他在先权利。如甲方因使用乙方提供的设备、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

造成的直接及间接损失，同时乙方应立即无偿更换被指责侵权的系统、部件、软件、及技术文件，以保证甲方免受上述赔偿请求。

7.7 保密期限至本合同约定的所有信息合法公开时。

第八章 不可抗力

8.1 如果各方中的任何一方因为不可抗力，如：战争，火灾，台风，洪水，地震或其他各方共认为属于不可抗力的原因而被迫停止或推迟合同的执行，则合同执行将相应顺延，顺延的时间等于不可抗力发生作用的时间。

8.2 受影响的一方应将不可抗力的出现在 24 小时内通过电传或传真方式通知其他方。在不可抗力出现后 14 天内，受影响的一方应向其他方提供一份有关权威机构出具的证书并通过快件或挂号信寄至另一方以便其检验和确认。

8.3 受影响的一方应在不可抗力终止或被排除后尽快通过电传或传真通知其他方，并通过挂号信方式通知其他方不可抗力已终结或排除，并继续合同的履行。

8.4 如果不可抗力持续作用超过 60 天，各方将通过友好协商解决未来的合同执行问题。

第九章 争议解决及法律适用

9.1 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，可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

9.2 本合同适用中华人民共和国相关法律。

第十章 合同的生效、终止及其他

10.1 本合同未尽事宜，由甲乙双方根据国家法律、法规及有关规定协商另行订立书面补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力

10.2 乙方合同签订、履行、收款、发票开具的主体必须保持一致，若确因实际情况需要变更、注销合同主体的，必须提前通知甲方，并提供法律规定的相关证明材料。未提前通知甲方或不能提供法律规定的相关证明材料的，甲方有权扣除合同价款的 20%作为违约金。

10.3 若因国家政策调整，引起税率发生变化，以不含税价及最新税率政策

作为结算依据，对合同总价做出相应调整。

10.4 本合同的附件为本合同不可分割的部分，与本合同具有同等法律效力。

10.5 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。

10.6 本合同一式伍份，甲方执叁份，乙方执贰份，均具有相同的法律效力。本合同自双方法定代表人或委托代理人签字并加盖公章（或合同专用章）及双方骑缝章之日起生效。

附件一：运维方案

附件二：网络安全保密条款

附件三：列入内蒙古昆明卷烟有限责任公司供应商黑名单的情形和处理措施
（以下无正文）

甲方：内蒙古昆明卷烟有限责任公司
（盖章）

地址：呼和浩特市赛罕区达尔登北路
19号

开户行：工行新城东街支行

账号：0602002509022132503

统一社会信用代码：

911501001141552117

经办人：刘泽民

电话：13214096296

邮箱：2063541518@qq.com

法定代表人或委托代理人：

乙方：北京创联致信科技有限公司
（盖章）

地址：北京市朝阳区小营北路19号
二层206室

开户行：招商银行股份有限公司北
京慧忠北里支行

账号：110946919610501

统一社会信用代码：

91110108596007659D

经办人：赵星

电话：18701556154

邮箱：zhaoxing@iufc.cn

法定代表人或委托代理人：

附件一：

运维方案

一、服务范围

甲方统一门户平台承载着甲方核心业务系统的登录鉴权服务，并集成了各业务系统的待办数据，为甲方提供消息、邮件、公告等内容发布服务及统一的短信通知服务，是甲方各业务的集中办公平台，主要功能包括但不限于：办公门户、CA 身份认证、短信平台、企业门户网站等内容。

二、服务内容

本项目需要完成甲方统一门户的运维保障工作，其中涵盖的系统服务包括：统一门户软硬件部署环境、数据门户、身份认证、短信平台、接口服务等。总体架构如下：



数据门户子系统提供统一的数据集成、登录入口，集中发布、集中报表、移动端业务，采用主流的 javaweb 框架进行开发，对外提供统一用户同步、portal 自定义界面集成、登录认证服务，以及标准的的 restapi、webservice 接口，满足不同业务系统的接入需求。

身份认证子系统提供数字签名认证服务，为用户桌面终端、移动终端提供安全的数字证书的下载绑定，实现基于数字证书的高强度身份认证、访问控制、数

字签名、传输加密等安全服务，从而加强各类终端设备以及各业务人员的应用系统在用户登录、数据传输和使用过程中的安全性、可靠性，进一步深化应用和智能接入提供安全性保障和基础认证服务。

短信平台子系统为满足用户业务过程中发送短信提醒消息的发送与短信消息内容的灵活策略配置，支持国内所有移动通讯运营商各号段的短信上下行服务。支持 HTTP/SDK 的标准接口，满足各业务系统接入短信消息发送的需求。

统一门户维保主要包括日常性维护、纠错性维护、适应性维护、预防性维护和完善性维护等，具体内容包括但不限于以下所示：

（一）运行环境硬件维护

功能模块	运行环境硬件	类型	操作系统	数量
数据门户	数据库服务器	虚拟化	Centos7.6 以上	1
	应用服务器	虚拟化	Centos7.6 以上	1
	CASServer 服务器（认证）	虚拟化	Centos7.6 以上	1
	全文检索服务器	虚拟化	Centos7.6 以上	1
CA 认证	CA 服务器	虚拟化	Centos7.6 以上	2
	RA 服务器	虚拟化	Centos7.6 以上	2
	密码机	硬件服务器	Centos7.6 以上	1
	安全认证网关	虚拟化	Centos7.6 以上	1
	CDS 服务器	虚拟化	Centos7.6 以上	1
短信平台	数据库服务器	虚拟化	Centos7.6 以上	2
	应用服务器	虚拟化	Centos7.6 以上	2
	Nginx 服务器	虚拟化	Centos7.6 以上	2

（二）运行环境软件维护

功能模块	运行环境软件	类型	数量
数据门户	数据库	Mysql5.7	1
	应用服务	Java	1
	CASServer 服务	Java	1
	全文检索服务		1
CA 认证	CA 应用		1
	RA 应用		1
	安全认证网关应用		1
	根 CA 数字证书认证系统		2
	LDAP 目录服务		1
	数据库	Mysql5.7	2
短信平台	数据库	Mysql5.7	2
	短信管理服务	Java	1
	短信监控服务		1
	Nginx 服务		2

（三）业务功能维护

统一门户有集中门户模块、统一用户管理模块、知识管理模块、集中配置发布模块、移动端等功能模块，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，配合甲方对这些业务功能的不断同步完善和优化。具体功能有：

1. 集中门户模块。为数据门户系统提供统一的内容数据的组织与呈现。

2. 统一用户管理模块。为所有的系统提供统一登录，方便用户只登录一次就可以访问所有的系统，并且提供了身份认证，提高了系统的安全性；同时还提供了分级授权的功能，系统管理员可以对指定的人员分配授权功能，即实现多级管理员层层分配，分级管理员只能管理自己职责范围内的权限分配。3. 检查电源供应。确保电源的安全可靠供应。

3. 知识管理模块。管理蒙昆公司各类电子文档，包含 word、excel、ppt、txt 等格式的文件。用户可通过自定义文档分类，将各类文件进行存储汇总，支持文档的全文检索方便用户查找下载文档。

4. 集中配置发布模块。集中配置与发布模块是数据门户系统为甲方提供灵活的可拖拽组合的门户界面布局，用户可按需自定义门户界面内容，满足不同角色用户关注不同范围的数据。并且提供用户业务活动过程中新闻宣传、通知公告、会议的发布及审批，发布的内容数据可通知到指定的部门及人员。

5. 移动端模块。为甲方提供其他移动端业务系统的访问入口，待办查看以及审批，会议和邮件等消息通知；满足用户只需要登录数据门户系统就可以进入其他的移动端 APP 系统，无需登录每个业务 APP，减少用户不必要的操作，提高用户体验和工作效率。

乙方提供对现有统一门户系统所有模块二次需求开发能力，具体需求以甲方实际反馈沟通为准。

（四）业务接口维护

统一门户提供与甲方各业务系统统一登录接口、统一待办接口、短信通知接口，后续需要配合支持新业务系统的相关接口对接指导及现有接口的维护工作。

（五）数据维护

统一门户包含的主要数据文件包括邮件附件、知识文件及其它各类消息及通知内容数据，随着系统的持续运行产生大量的业务数据需要定期进行备份转储。配合用户进行相关的业务数据进行后台处理。

（六）各类问题处理

为保证系统的正常运行和用户使用系统的流畅性，驻场工程师须随时协助解决系统问题和加分提出的各类问题，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，要求驻场工程师能够即时响应联系解决问题，确保系统运行稳定。

乙方为本期项目在提供驻场运维服务，设备巡检服务，进行定期巡检、维护和管理，驻场工程师每天会对重要服务进行巡检，每月提供一次全方面现场巡检服务，及时发现系统运行中出现的隐患。乙方在设备巡检服务中，制定详细的巡检服务计划及巡检服务流程，并完善巡检内容。

1. 巡检服务分类

乙方案针对本期项目制定常规巡检服务与临时巡检服务相结合的服务方案。其中常规巡检服务分为月度度巡检、重大节假日巡检、重大活动等。临时巡检分为进行突发性事件的临时保障巡检等。

2. 巡检服务计划

乙方将根据日常运维的要求并针对不同的巡检服务类别制定相应的巡检服务计划。定期对项目规定范围内的设备进行巡检，至少每月进行全方位设备现场巡检服务。因此针对巡检要求乙方在本期项目中巡检计划范围、时间列表如下：

巡检类别	巡检范围	巡检时间计划
月度巡检	设备列表清单	每月
重大活动巡检	设备列表清单	节假日日期
临时巡检	设备列表清单	突发

3. 设备巡检流程

乙方为本期项目在技术服务期内的巡检服务制度相应的巡检流程，保障巡检工作的有序展开。主要工作包括巡检准备、执行、问题处理、服务总结等。

4. 设备巡检内容

巡检的主要内容包括：

（1）服务器等设备状态检查；

- (2) 服务器等设备运行状况检查；
- (3) 服务器等设备性能数据检查；
- (4) 服务器等设备日志监控等；
- (5) 查看机房温湿度表并记录，定期提交给相关部门做对比查验

5. 设备巡检报告

乙方工程师将定期提供巡检服务，报告模版由乙方提供并由甲方确认，甲方可以根据需要要求乙方增加或修改。巡检记录与报告内容包括乙方设备现状、设备运行状况、系统完善、升级、改造建议等，报告经双方技术人员签字确认备案。

(七) 定期撰写运维总结报告

按月总结回顾当月各项运维工作开展情况，重点描述和分析出现的技术问题和服务质量问题，并给出整改方案。形成知识库积累，逐步做好系统前置性运维。

(八) 用户培训

提供现场培训及集中的技术培训，不限于对用户和系统管理员进行培训，培训后用户能够独立地对系统进行操作、管理、维护。需制定合理的培训计划，培训内容应包括新增优化功能的推广培训和系统最新功能及实现的介绍，确保知识转移到位，提高用户的操作熟练度。

(九) 企业门户网站维保

1. 内容运维。包括网站内容修改、发布、删除、格式调整等。
2. 页面运维。在不改变或少改变网站整体页面布局的前提下，提供网站局部页面调整服务。
3. 栏目运维。提供网站栏目新建、删除、修改服务。
4. 敏感词处理。根据各上级监管部门的要求和文件，对整站敏感词信息进行排查处理。
5. 数据备份。提供数据备份服务。
6. 用户权限的设计和配置。对登录甲方统一门户系统的用户的权限进行设计和配置。
7. 其他内容。确保网站正常运行，对网站无法正常访问等问题进行及时处理。

（十）故障处理

乙方制定了严格的故障级别响应制度，根据故障对业务系统的影响程度分为

四个级别：

故障级别	故障现象	典型事件	对应本项目事件级别
一级故障	系统宕机或关键性故障导致系统不可用	系统中止（不能保存进行中的工作） √系统功能性故障导致数据丢失或系统不可用 √系统功能性故障致使系统失效 √系统故障致使关键任务应用程序重新启动	严重故障
二级故障	系统性能严重损坏，但系统仍可正常运行	应用程序较频繁地发生故障，未导致数据丢失 管理系统发生了严重的、但可预测的故障 系统性能严重降低	紧急故障
三级故障	系统运行正常，仅受到有限的影响或者非生产系统性能受到影响	系统温度报警 系统部分配置修改 心跳线部分损坏	限制故障
四级故障	在产品功能、安装配置方面需要信息或支援	基本功能正常，不影响使用，个别用户不能正常使用系统。	一般故障

乙方将为客户提供现场故障处理服务，5分钟内响应。在接到客户的电话申告后，乙方热线工程师第一时间通过电话指导、远程登陆等配合驻场运维工程师进行故障修复，当确认通过电话或远程拨入等方式无法排除故障时，乙方将在规定时间内派遣技术工程师提供现场支持服务。

在提供现场服务之前，驻场工程师将向甲方现场服务负责人提交技术服务申请报告；在现场服务时严格遵守甲方相关规定，在需要做出变更等重大操作前首先征得甲方许可；服务结束后，乙方现场工程师填写《故障处理报告》，甲方在报告上签字许可之后现场工程师方可离开现场，《故障处理报告》同时存入乙

方故障处理知识库。

系统恢复正常后，乙方技术支持工程师将对系统进行持续跟踪，重大故障提供《重大故障分析报告》，详细说明故障原因、处理过程、解决办法、预防措施等关键内容，由双方备案。

（十一）业务技术支持服务

乙方是国内最早提出服务产品化的公司，根据维护服务的特点，乙方的服务交付平台由平台支持、备件支持和现场支持组成。

1. 服务平台支持

服务交付部共有 60 多名经过各种产品和技术认证的工程师，分布在全国 30 余个服务网点；2 个备件库可以满足不同用户的快速备件响应；专业的项目管理团队，服务热线可以提供高效的平台支持。

2. 现场支持

乙方为了保障客户关键应用系统的运营要求，保证甲方的及时响应需求，在全国共设立了 10 余个服务网点。通过统一的服务管理平台，统一调度全国 50 多名的认证工程师，充分保障客户的响应需求。

三、故障响应

对于甲方报告的每一个故障，驻场工程师都会首先进行故障级别判断：如果是关键故障（一、二级故障）将立即启动紧急故障应急处理，CASE 将会通过计算机管理系统被分配给具有丰富经验的二线技术专家提供专人支持，同时按照升级上报流程向相关甲方服务经理进行通报；如果是对业务运行不构成明显影响的一般故障（三、四级故障），计算机管理系统将按照既定的热线处理流程或现场处理流程进行 CASE 分配。具体到本期项目，乙方公司将提供 7*24 响应服务，其中 5 分钟电话响应，1 小时到达用户现场的故障响应服务，一般问题 2 小时内解决，复杂问题 4 小时内解决。在提供现场服务之前，乙方及时使用远程支持服务工具提供对系统进行远程诊断。现场驻场人员如遇不能解决的问题，须有二线工程师协助远程或到现场解决相关问题。

四、培训服务

乙方需为甲方提供集中培训课程，由参与开发和丰富授课经验的教员进行授

课。为保证培训的质量和效果，乙方需按照参加培训的人数安排教师的人员数量，及时解答甲方培训学员在实际操作中遇到的问题。

具体培训安排如下：

本项目总体的培训方式上包括甲方提供场所的集中培训和现场培训。

（一）系统使用培训

培训目的：熟悉系统基础知识，结合系统使用手册进行系统培训。

参加人员：甲方指定

培训组织：创联致信

培训时长：甲方指定

培训地点：甲方现场

培训内容：熟悉系统的原理和基本技术、以及系统实际使用、安装及配置等内容。

序号	课程名称	课程内容	课程时长	学员人数	授课教师
1	系统介绍	系统设计理念及系统架构。系统功能介绍	甲方指定	甲方指定	项目经理
2	系统安装	系统安装			
3	系统使用	系统详细使用操作			
4	系统使用常见问题	常见问题答疑及相关运维策略阐述			

（二）系统管理和维护培训

培训目的：熟悉系统基础知识，了解系统的实现原理和维护流程。

参加人员：甲方指定

培训组织：创联致信

培训时长：5天

培训地点：甲方现场

培训内容：对于系统中遇到的问题进行解决的管理过程，以及结合事件流程和知识库，建立维护管理模式和知识体系。

序号	课程名称	课程内容	课程时长	学员人数	授课教师
1	系统的故障排除	系统的故障排除	甲方指定	甲方指定	项目经理
2	软件结构、定制和升级	软件结构、定制和升级			
3	系统使用中遇到的复杂问题	系统使用中遇到的复杂问题			

附件二：

网络安全保密条款

鉴于甲、乙双方双方签订《2023 年度统一门户维保（ZQ）项目合同》（简称“主合同”），为了明确乙方的保密义务，根据《中华人民共和国网络安全法》等相关法律法规及烟草行业制度要求，乙方因在甲方单位开展相关服务，乙方同意对与合同有关的信息及因该合同履行乙方知悉甲方的秘密或其他未向社会公开的信息采取严格保密措施，承诺非经法律要求或征得甲方书面同意，不得以任何方式向第三方透露、给予或传达该等信息，甲、乙双方订立本保密条款。

一、保密内容

乙方应本着谨慎、诚实的态度，采取任何必要、合理的措施，维护其于服务期间知悉或者持有的任何属于甲方或者属于第三方但甲方承诺或负有保密义务的技术秘密或其他秘密信息，以保持其机密性。除甲方书面表明为非保密信息外，乙方从甲方获取的所有信息及材料，不论是书面、口头、磁记录、光学记录、电子记录还是其它记录形式都属于保密信息，包括但不限于：

1. 所有与甲方的业务、经营、计划、交易、市场、财务，目前或将来拟采用的经营方式、财务、交易等有关的不被公众领域所知的文件、资料和信息。

2. 所有甲方计算机应用系统的 IT 规划、软件设计方案、数据结构、设计方案、实施方案、技术细节、实现方式、设备参数配置、操作监控手段、数据加密算法、源代码、系统日志等相关信息和技术文档。

3. 所有甲方计算机设备、网络设备、存储设备、安全设备、监控设备的参数配置、IP 地址、口令、操作监控手段等相关信息，计算机主机系统和网络设备运行记录、运行报告及应急方案。

4. 所有甲方计算机应用系统中保存的生产数据、业务数据、生产经营信息及甲方客户信息等相关信息。

5. 所有甲方网络规划、网络架构、网络拓扑、IP 地址信息及运行维护方案等相关信息。

6. 所有甲方网络安全规划、策略、设计、实施方案等网络安全方面的相关信息。

7. 所有甲方的工程实施文档、项目文档、管理文档等。

8. 所有甲方及上下级单位的采购需求、采购计划及与第三方厂商签订的合作协议等信息。

9. 乙方在工作过程中发现的甲方系统、管理流程中存在的漏洞、缺陷等。

10. 乙方在对甲方进行服务时提交的工作成果。

二、保密义务

1. 乙方及乙方工作人员应当严格遵守保密义务，承担保密责任，禁止将保密信息对外传输、披露、公布以及私自窃取使用和贩卖。

2. 乙方应以不低于其对自己拥有的类似资料的保密程度来对待甲方保密信息，应在任何情况下，对保密信息的保护程度都不得低于合理程度。

3. 除根据甲乙双方合同目的必须知晓甲方保密信息的相关人员，未经甲方书面同意，乙方及其工作人员不得向第三方公开和披露甲方任何保密信息，或以其他方式使用保密资料。

4. 乙方保证其合作中有必要知晓保密信息的人员及关联方，受到本条款同等严格保密义务的约束。

5. 乙方对下列信息可免于承担保密义务：

(1) 在甲方披露时，该保密信息已经合法公开；

(2) 非因违反本条款约定的行为，保密信息已经被公开；

(3) 因中华人民共和国法律法规要求提供或者司法机关依职权要求乙方提供的相关信息。

6. 如果乙方根据法律程序或行政要求必须披露保密信息，乙方应事先书面通知甲方，并协助甲方采取保护措施，在不违反法律法规的前提下，防止或限制保密信息的进一步扩散，尽量避免、减少因透露该等信息而造成的损失。

三、保密期限

无限期保密，保密义务不随合同的终止而终止，直至甲方宣布解密或者秘密信息实际上已经公开。

四、违约责任

1. 乙方违反本条款中的约定，将保密信息泄露给第三方或未经甲方同意使用保密信息的，甲方有权解除双方签订的主合同并终止双方合作项目，乙方承担相应的违约责任。

2、若乙方已交纳履约保证金，甲方有权从乙方已经交纳的履约保证金中直接扣除乙方应向甲方支付的违约金或给甲方造成的损失。

3、乙方恶意泄露保密信息造成严重后果的，甲方将通过法律手段追究其侵权责任，包括但不限于民事责任、刑事责任。

五、其他

乙方确认已仔细审阅过上述条款内容，完全了解上述条款的法律含义，并知悉和认可甲方相关保密管理规定。

附件三：

列入内蒙古昆明卷烟有限责任公司供应商黑名单的情形和处理措施

第一条 供应商在参加烟草行业采购活动中，向烟草行业干部职工行贿的，将其列入存在行贿行为供应商黑名单，实施严格的禁入措施，禁止参加新采购项目。根据生效的刑事判决书、刑事裁定书、党政纪处分决定认定的行贿数额：

- (1) 行贿数额不满 100 万元的，禁入期限 1 年；
- (2) 行贿数额在 100 万元以上不满 500 万元的，禁入期限 2 年；
- (3) 行贿数额在 500 万元（含）以上的，禁入期限 3 年；
- (4) 行贿行为情节特别严重的，永久禁入。

第二条 存在行贿行为供应商在禁入期满后再次向烟草行业干部职工行贿的，分别按以上禁入期限标准加 1 倍处理，直至永久禁入。

第三条 供应商提供虚假材料谋取中标、成交，有下列情形之一的，禁入期限 1 年。情节较重的，禁入期限 3 年。情节严重的，永久禁入：

- (1) 使用通过受让或者租借等方式获取的资格、资质证书的；
- (2) 使用伪造、变造的许可证件的；
- (3) 提供虚假的财务状况或者业绩、奖项等材料的；
- (4) 提供虚假的项目负责人或者主要技术人员简历、劳动关系证明及其他资质证明的；
- (5) 提供虚假信用状况的；
- (6) 经认定的其他弄虚作假的行为。

第四条 供应商采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商，影响采购活动顺利进行，禁入期限 1 年，情节严重的，禁入期限 2 年。

第五条 供应商与招标人、其他供应商或者招标代理机构恶意串通的，禁入期限 1 年，情节严重的，禁入期限 2 年。

第六条 供应商向招标代理机构行贿或者提供其他不正当利益的，禁入期限 1 年，情节较重的，禁入期限 3 年，情节严重的，永久禁入。

第七条 供应商存在拒绝采购单位有关部门监督检查或者提供虚假情况等不良行为，有下列情形之一的，禁入期限 1 年，情节较重的，禁入期限 3 年，情节

严重的，永久禁入：

(1) 对招标代理机构或采购单位在处理异议或投诉过程中，需供应商配合提供相关材料而拒不配合或提供虚假材料的；

(2) 对采购单位监督部门因履行过程监督或事后检查职责所需的资料拒绝提供或提供虚假资料的；

(3) 经认定的其他拒不接受监督检查或提供虚假情况等不良行为。

第八条 供应商存在将中标（成交）项目转让（包）、违法分包或违约转让（分包）给他人（含外购烟用物资的半成品或在制品），禁入期限 1 年，情节严重的，禁入期限 3 年，情节严重的，永久禁入。

第九条 招标代理机构在代理采购业务中存在收受贿赂、恶意串通、开标前泄露标底、伪造变造采购文件等违法行为的，禁入期限 1 年，情节严重的，禁入期限 3 年，情节严重的，永久禁入。

第十条 对存在行贿行为供应商的禁入处理措施，适用于其法定代表人、主要负责人和行贿人。在禁入期限内，上述人员担任法定代表人、主要负责人或实际控制人的其他企业，均不得参加新采购项目。

第十一条 禁止供应商因行贿被列入黑名单后，通过“换马甲”、“换壳”行为继续参与新的采购项目。

第十二条 对列入存在行贿行为供应商名单的在供供应商，招标人有权对其采取警示约谈等措施进行督促整改，并根据合同约定采取降低考核评价分数、降低供货份额（金额）、缩短服务周期、终止或解除合同等处理措施。在禁入期限内，名单内行贿供应商的法定代表人、主要负责人和行贿人担任法定代表人主要负责人或实际控制人的其他在供供应商同样适用该处理措施。

第十三条 因供应商提供的工程、物资、服务暂时无法替代的，可以暂缓执行黑名单禁入处理措施。但应按照约定，将黑行贿行为黑名单供应商的核心技术资料公开，交给其他供应商使用。

第十四条 对供应商黑名单行为情节较重、情节严重的认定，根据采购项目实际情况，综合供应商行为性质、主观恶意程度、造成损失大小、不良影响范围

等因素研究认定。

第十五条 被烟草行业（含直属单位）列入存在行贿行为供应商名单，招标人将予以承认并执行相应管理措施，同时列入招标人的供应商黑名单。

第十六条 对于在企业信用信息公示系统等平台查询到的供应商不良行为记录的，有关法律、法规、规章、国务院文件及行业主管部门有禁止或者限制性规定的，按规定执行。

第十七条 对确实存在向行业外人员行贿的在供供应商，要补充签订廉洁合同、进行警示约谈，明确廉洁要求。

第十八条 通过裁判文书网查询出在供供应商存在向行业干部职工行贿的，招标人有权对其采取警示约谈等措施。如该供应商被列入行业、直属单位行贿供应商名单，招标人将按照行业转发要求执行。

第十九条对供应商实施黑名单处理措施，不影响招标人依法追究供应商其他相关责任。

（注：“内蒙古昆明卷烟有限责任公司”简称“蒙昆公司”）