合同编号： CPO101-2202753

辽宁省农村信用社

2022 年数据中心服务器及存储等设备更新项目（A 包）

技术服务采购合同

合同买方：荣联科技集团股份有限公司合同卖方：北京创联致信科技有限公司

最终用户：辽宁省农村信用社联合社

签订地点：辽宁 沈阳

# 合同的主要条款内容

依据《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、行政法规的规定，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，双方就买方最中客户辽宁省农村信用社 2022 年数据中心服务器及存储等设备更新项目（A 包）事项协商一致**，**同意按下述条款和条件签署本合同及附件。

### 说明和要求：

1. 最终客户《招标文件》（招标编号：LNZB02-2022-01060-02）及其澄清和修改文件、中标人的投标文件及最终报价及承诺、中标通知书均为本合同不可分割部分， 具有同等法律效力。
2. 本合同内容受中华人民共和国的法律保护和制约。
3. 本合同术语的定义按《中华人民共和国民法典》和《招标文件》有关条款解释。

本合同下列术语应解释为：

⑴“合同”系指买卖双方签署的、合同格式中载明的买卖双方所达成的协议， 包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

⑵“合同价”系指根据合同约定在卖方完全履行合同义务后买方应支付给卖方的价格。

⑶“货物”系指卖方根据合同约定须向买方提供的设备及软件产品等。

⑷“服务”系指根据合同约定卖方承担与供货有关的辅助服务，包括安装调试、系统集成、运输、保险以及其它的伴随服务，包括提供技术援助、培训和合同中 约定的卖方应承担的其它义务。

⑸“买方”系指荣联科技集团股份有限公司。

⑹“卖方”系指北京创联致信科技有限公司。

⑺“天”指日历天数（如无特别说明）

(8)本合同中的辽宁省农村信用社指的是辽宁省农村信用社联合社及下属服务指导范围内的各农村商业银行、县级联社。

1. 本合同项下全部内容均不得转让、不得分包、不得转包和变相转包、不

得挂靠，禁止挂牌企业参与竞争，如买方在合同签订后发现卖方有上述行为的， 将取消其中标资格，且不支付任何费用。

1. 卖方必须遵守国家安全主管部门和质量监督检验部门颁布的现行有效的有关规定，保证提供的设备、材料、服务的全部内容严格按照招标文件的要求和投标文件的承诺执行，并完全符合国家标准和质量监督检验部门规定的验收标准要求。
2. 卖方的交货进度应服从买方的工程总体进度安排和需要。
3. 在本合同期限内及合同终止后 10 年内，卖方应保留完整且准确的与本合同有关的全部财务记录、业务记录和信息安全保护规则及信息安全工作报告， 经提前二十四（24）小时通知，买方及买方内部审计部门、外部监管机构或审计公司有权对上述内容进行审计、检查（书面或现场）和监督，以证明卖方遵守了本合同的条款和条件。买方在审计或检查过程中所发生的费用由买方自行承担， 但如经审计或检查发现卖方未严格遵守本合同条款和条件，则卖方应承担全部审计检查费用。经买方审计或检查，卖方未能遵守本合同的条款或条件的，买方有权要求卖方立即更正，因此导致项目迟延或者给买方及客户造成损失的，卖方需承担违约责任并赔偿由此造成的一切损失。
4. 在未经买方许可的情况下，卖方不得以买方的名义开展任何活动。**第一条合同范围和项目完成时间**
5. 买方同意从卖方购买、卖方同意向买方出售和提供《招标文件》中规定的辽宁省农村信用社2022年数据中心服务器及存储等设备更新项目（A包）设备的安装调试、系统集成、验收、培训等。
6. 卖方所提供的本合同中的服务应在规定的项目完成时间内按时全部送达项目现场，并实施完成。
7. 项目完成时间：自合同签署之日起，完成系统集成工作，并完成设备投产试运行和验收工作。

### 第二条实施地点

项目实施现场：辽宁省农村信用社。

### 第三条合同价及发票

1. 本合同项下的合同总价款为（大写）**贰佰贰拾捌万元整（¥2,280,000.00**

**元）。其中未税金额2,150,943.40，税额129,056.60，税率6%**

1. 该合同价格为卖方履行其在本合同项下的义务所需的全部费用，包括材料、包装、运输及装卸、保险、安装调试、系统集成、整个项目调试、验收、专用工具、技术资料、技术服务和技术培训、售后服务以及税金。未经双方协商一致，该价格不得变更。
2. 发票开具要求及责任
3. 在买方按照合同约定条件付款前，卖方应向买方提供合法有效的增值税专用发票。卖方应在开票之后30个工作日内将发票送达买方，买方签收发票的日期为发票的送达日期。
4. 买方应在收到卖方提供的合规发票之日起20个工作日内以汇款方式向卖方支付相应的合同价款。
5. 卖方应当按照买方的要求开具相应金额的增值税专用发票（小规模纳税人需开具由税务局代开的增值税专用发票）。
6. 卖方开具的发票不合格的，应及时采取补救措施，买方有权暂缓支付应付款项，且不承担任何违约责任，卖方仍应按照合同的约定履行各项义务。发票不合格包括但不限于以下情形：开具虚假、作废等无效发票或者违反国家法律规定、法规的开具、提供发票的；开具发票种类错误的；开具发票税率与合同约定不符的；发票上的信息错误的；因卖方迟延送达、开具错误等原因造成发票认证失败的，等等。
7. 卖方必须将其开具的增值税专用发票交由买方指定专门人员，由买方指定专门人员办理发票交接手续并签字确认。无买方指定专门人员签字确认的， 视为卖方未提供增值税专用发票，如发生增值税专用发票丢失，由卖方承担责任。
8. 因卖方迟延送达、开具错误等原因导致其提供的增值税专用发票没有通过税务部门认证、造成买方不能抵扣的，卖方应向买方另外支付双倍的应抵未

抵增值税额作为违约金。违约金不足以弥补买方损失的，卖方应予赔偿。卖方不支付违约金或不予赔偿的，买方有权解除合同。

1. 卖方未按合同约定开具增值税专用发票或实际开具的增值税专用发票税率低于合同中约定税率的，卖方除应向买方支付无法抵扣部分的税款金额外， 还应向买方支付合同总价款百分之五（5%）的违约金，违约金不足以弥补买方损失的，卖方应予赔偿。
2. 卖方开具虚假、作废等无效发票或者违反国家法律法规开具、提供发票的，卖方应自行承担相应法律责任，并应向买方支付合同总价百分之五（5% ） 的违约金，卖方提供履约保证金的，买方有权扣除卖方全部履约保证金，以上违约金或履约保证金不足以弥补买方损失的，卖方应予赔偿；卖方重新开具的发票仍与合同约定不符的，卖方除按本项前述约定承担责任外，还应向买方支付无法抵扣部分的税款金额；卖方无法开具发票的，买方有权终止合同，卖方除应按本项前述约定承担责任外，还应退还买方已付款项，赔偿由此给买方造成的全部损失。
3. 卖方账户必须是合同约定的在主管国税机关备案的账户，若账户变更应及时通知买方，并签订合同变更协议或补充合同；如卖方随意改变账户，买方将拒付货款，由此引起的延期付款责任及相关的损失由卖方承担；因卖方自身纳税人身份或纳税方式发生变化，导致适用增值税税率发生变化，因此对买方造成的损失应由卖方承担。
4. 如果买方丢失增值税专用发票联和抵扣联，卖方应向买方提供专用发

票记账联复印件及主管税务机关出具的《丢失增值税专用发票已报税证明单》。

1. 如果获得开具的汇总专用发票，则卖方应提供其防伪税控系统开具的

《销售货物或者提供应税劳务清单》，并加盖财务专用章或者发票专用章。

1. 由于国家税收政策变动等原因，导致合同增值税额变化的，买卖双方应在协商后签订有关增值税的补充条款。

### 第四条付款方式

1，在买方与卖方签订合同并收到最终用户第一笔款项且卖方向买方提供了如下书面材料后 20 个工作日内，买方支付合同总价款的百分之三十（30%）给卖方。

1. 明确付款金额和合同号的《付款申请》。
2. 经买方确认无异议的相关实施过程性文件。

 2，在卖方所提供的全部设备安装调试完成，买方验收合格并收到最终用户第二笔款项且卖方提供如下书面材料后 20 个工作日内，买方支付合同总价款的百分之六十五（65%）给卖方。

 （1）明确付款金额和合同号的《付款申请》；

 （2）《验收报告》。

 （3）经买方确认无异议的相关实施过程性文件。

 3，在卖方收到最终用户全款并质保期结束且卖方提供如下书面材料后 20 个工作日内，买方支付合同总价款的百分之五（5%）给卖方。

1. 明确付款金额和合同号的《付款申请》。
2. 经买方确认无异议的相关实施过程性文件。

支付，具体分摊规则按照买方内部的相关规定执行，买方负责协调。各级法人行社收到卖方付款通知及合规发票， 确认满足付款条件的，于约定期限内履行相应的付款义务并支付相应款项。

若以上付款批次中买方因卖方原因被最终用户扣款或者罚款，该款项应由卖方承担，同时买方在当笔应付款中直接扣减付款金额。

### 第五条履约保证

不涉及。

### 第六条税费

1. 现行税法所征收的因本合同项下的货物买卖所产生的一切税费由卖方支付。
2. 根据现行税法向卖方征收的与其履行本合同义务有关的一切税费由卖方支付。
3. 如有发生在中华人民共和国境外的，与履行本合同有关的一切税费，应由卖方支付。

### 第七条质量保证期

1. 不涉及。

### 第八条质量保证

1. 卖方应保证对货物经过正确安装、合理操作和维护保养，在货物寿命期内运转良好。在合同约定的质量保证期内，卖方应对由于设计、工艺或材料的缺陷及安装的错误等造成的任何故障负责，须提供 7×24 小时（每周 7 天，

每天 24 小时，下同）技术支持、故障处理升级服务；应在收到买方

通知后，在 15 分钟内做出实质性响应在 60 分钟内到达现场，并在 24 小时内解决故障。如超过上述要求，保证系统设备正常运转。因此给买方造成的损失，买方保留索赔的权利。

1. 卖方所提供货物的技术规格应与投标文件技术规格规定的标准相一致或优于投标文件技术规格。若技术规格中无相应规定，货物则应符合相应的国内外标准或买方同意认可的相应的正式标准。
2. 关于专利技术和计算机软件著作权：卖方须保障买方使用其设备和软件时，不受到第三方关于侵犯计算机软件著作权、设计、工艺、方案、技术资料、软件、商标、专利、外协产品等一切知识产权方面的指责/指控。任何第三方如果提出侵权指责/指控，卖方必须承担由此产生的一切索赔和责任。
3. 除招标文件的技术规格及要求中另有规定外，卖方应准备与本合同货物相符的技术资料一式二套，包括但不限于产品样品、操作手册、使用说明、维修指南或服务手册等，随每批货物一起发运给买方。如本条款所述资料不完整或丢失，卖方应在收到买方通知后立即免费另寄。
4. 关于技术规范：卖方提供的货物应符合招标文件的技术规格及要求，若技术要求中无相应说明，应符合国家有关部门最新颁布的相应标准和规范及有效的产品认证文件。
5. 如若选用原装进口设备，卖方必须提供下列证明文件：

a．原产地证书；b．生产厂质量保证书；c．装箱单；d．船运单（复印件）； e．中华人民共和国海关报关单（复印件）；f．中华人民共和国商检证明；g．其他文件。

1. 卖方所提供的设备除特定的外接设备外，所有软、硬件（包括但不限于接口设备、缆线、网线、标签、软件、控制器以及其他招标文件中未列出而系统实施又必需的软件、硬件等）均需配齐，以构成一套完整、实用的系统。另外，设备的用电保护标准应高于一般的线路保护标准，保护设备由卖方提供。
2. 买方保留要求卖方更改设备软硬件组件的权利。

### 第九条包装和运输

1.由卖方负责完成货物运输过程中的全部工作内容（包括装卸、运输、保险等）并安全送达买方指定的交货地点。

2.货物在交付给买方之前的风险由卖方承担；交付给买方之后的风险由买方承担。

### 第十条检验和验收

1. 验收
2. 验收是指由买方和卖方按照本合同的约定对项目进行验收直至验收合格的全过程。
3. 验收标准执行有关机构最新颁布的国家标准、规范、产品认证和招标文件中有关验收的相关条款。
4. 卖方应在验收前向买方提供完善的验收资料，包括但不限于安装指南、操作维护手册、验收报告等。
5. 验收程序：

1. 卖方完成系统集成并投入试运行后，买卖双方对设备及系统的运行情况共同进行最终验收，经验收合格的，买卖双方在最终验收单上共同签字、盖章确认； 经验收不合格的，卖方应及时进行整改，直至最终验收合格，因此逾期完成项目的，按照本合同的约定承担违约责任

1. 买方有权派出技术专家对本合同项下的货物的制造过程进行抽查或监造，以及参与设备的性能检验和试验运行。卖方有义务提供方便和配合。

### 第十一条保修及售后服务

1、卖方要有全国统一的售后服务流程和响应体系，应对所提供的软、硬件系统提供服务热线，随时解决所发生的问题。如发生紧急故障，要求卖方技术维护人员15分钟内响应、60分钟内赶到现场、60分钟内解决故障。如超过上述要求， 卖方须提供备用设备，保证系统设备正常运转。

应在买方指定的地点完成下述安装、调试和集成任务：

1. 制定切实可行的项目实施方案；
2. 所有货物交到货后，完成到货验收，并快速实施安装、调试等工作；
3. 在实施过程中，所有相关系统和设备充分联调测试，保证实现所有相关功能。
4. 所有安装调试工作结束后，做好验收准备，并配合买方完成验收。
5. 卖方应在合同约定的时间内向买方指定的相关单位提供服务，并按照本合同的约定完成方案设计、系统集成、技术支持、运行维护、售后服务等如果卖方不按约定履行各项义务，买方有权退货、索赔或拒付款项。
6. 如果招投标文件或合同对本项目的硬件设备、软件产品的配置或要求存在不合理或不完整的问题，卖方有义务及时提出补充修改方案，在征得买方的同意后付诸实施。

### 第十二条不可抗力和保险

1. 任何一方由于受诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震等不可抗力的 影响而不能按照本合同的约定履行合同义务时，履行合同义务的期限应予以延长， 延长的期限应相当于受不可抗力事件影响的时间。不可抗力系指双方在缔结和履 行本合同时所不能预见、不能避免的，对它的发生及其后果不能克服的客观情况。
2. 遭受不可抗力的一方应在不可抗力发生后尽快通知对方，并于事故发生后 14 天内将有关当局出具的书面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 30 天以上，双方应在合理的时间内通过友好协商达成进一步履行合同或者终止合同的协议。

### 第十三条保密义务

1. 买卖双方在签订和履行本合同过程中从对方获知的所有文件、资料、数据、客户信息、技术信息和商业信息等均属于保密信息，未经对方书面同意，均不得以任何方式用于本合同以外的目的或向任何第三方泄露、出售、出租、转让、许可使用或共享。
2. 本条约定的保密义务永久有效，无论在合同有效期内或合同终止后任何时间，均应遵照执行。任何一方违反本条的约定，给对方造成损失的，违约方应承担相应的违约责任。

### 第十四条违约责任及索赔

1. 卖方未按本合同第一条的约定完成项目的，每迟延一天，按合同总价款的百分之一（1%）计收逾期违约金，当违约金超过合同总价款的百分之十（10%） 时，买方有权解除合同，并按合同总价款的百分之二十（20%）收取违约金，违约金不足以弥补买方损失的，卖方应负责赔偿给买方造成的一切损失。
2. 卖方未履行本合同约定的其他义务的，除应及时进行整改和补救外，还应按照合同总价款的 10%向买方支付违约金，因此给买方造成损失的，卖方应负责赔偿全部损失。
3. 卖方保证，合同未履行完毕或合同解除前，卖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，本合同项下债权卖方不得转让，亦不得通过转让或设置权利负担的形式进行融资或变现。
4. 在服务期内，卖方不提供或不及时提供服务的，买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买方使用，买方向第三人支付费用。（2）要求第三人提供服务，向第三人支付维修费用。买方向第三人支付的上述费用由卖方承担。除承担上述费用外，卖方还应当向买方支付相当于买方向第三方支付费用额的30%的违约金。买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，卖方应当另外支付给买方。
5. 卖方需以买方名义出现在客户现场，如违反此条款导致客户扣款，由卖方承担全部损失及连带赔偿责任。
6. 卖方已充分了解合同交易背景及潜在风险，即最终用户（合同所指）支付合同款项周期的不确定（合同涉及项目环节多或财政拨款迟延等因素），在此基础上，卖方接受背靠背付条件，即只有当买方收到最终用户对应合同款后，向卖方支付对应合同款的条件方才满足，若买方未收到最终用户对应的合同款，买方有权推迟向卖方支付相应合同款，且不承担任何违约责任。在付款条件成就前，卖方不以任何方式（包括但不限于诉讼、仲裁等途径）向买方追索合同款项及相关费用。此条款是卖方的真实意思表示，不以重大误解、显失公平等任何理由要求变更撤销本条款，亦不以任何理由质疑本条款效力。

### 第十五条解决合同纠纷的方式

买卖双方在执行本合同中发生与本合同有关的争议时，应通过友好协商的方式解决，若协商不成，任何一方均应向买方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼解决。

### 第十六条合同生效执行

1. 本合同自双方加盖合同章或公章章之日起生效。
2. 本合同一式贰份，双方各执壹份，具有同等法律效力。
3. 本合同如有未尽事宜，由双方友好协商解决，并形成书面的补充协议。
4. 本合同生效后，买卖双方均应认真遵照执行，未经双方协商一致，任何一方不得擅自修改或变更。

### 第十七条合同附件

本合同附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同正文具有同等法律效力。合同附件包括：

附件 1：服务详细清单、价格表及规格参数说明附件 附件 2：保密协议

附件 3：外包服务水平协议

附件 4：辽宁省农村信用社各级法人行社列表

|  |  |
| --- | --- |
| 买方：荣联科技集团股份有限公司 | 卖方：北京创联致信科技有限公司 |
| 注册地址: 北京市海淀区北四环西路 56 号 10 层 | 注册地址: 北京市密云区新南路92号楼5层5106 |
| 1002-1 |  |
| 通讯地址：北京市-朝阳区-酒仙桥北路甲 10 号院 | 通讯地址：北京市朝阳区小营北路19号裕发大厦201 |
| 106 号楼(电子城 IT 产业园内) |  |
|  |  |
| 纳税人身份：一般纳税人 | 纳税人身份：一般纳税人 |
| 纳税人识别号：91110000802062406U | 纳税人识别号：91110108596007659D |
| 开户银行名称：北京银行股份有限公司双清苑支行 | 开户银行名称：招商银行股份有限公司北京慧忠北里支行 |
| 开户银行账号：01090327800120102306194 | 开户银行账号：110946919610501 |
| 日期：2023年1月30日 | 日期：2023年1月30日 |

附件 1：

**服务详细清单、价格表及规格参数说明**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **货物名称** | **数量** | **型号** | **单价（元）** | **小计（元）** |
| 1 | 系统集成服务 | 1 | 浪潮商用机器K1 Power E980、HMC 管理平台7042-Cri1 台及7316-TF5 1 台系统集成、整个项目调试、验收等 | ¥550,000.00 | ¥550,000.00 |
|  |  |  | 技术资料、技术咨询、技术演进及高级专家人天服务 |  |  |
| 2 | 技术支持服务 | 1 |  | ¥950,000.00 | ¥950,000.00 |
| 3 | 培训服务 | 1 | 浪潮商用机器K1 Power E980、HMC 管理平台的技术培训、培训文档等 | ¥780,000.00 | ¥780,000.00 |

**注：设备详细配置参数详见本项目买方《投标文件》**

卖方承诺，为实现本项目最终用户的使用目的，本合同项下的采购内容均以最终用户需求为准，包括但不限于本合同的现有内容，如果本合同条款、合同附件、买方与最终用户招投标文件与本合同有矛盾之处，以有利于买方的文件内容为准。

附件 2：

保密协议

为了保护买卖双方在项目实施以及合作过程中涉及的商业秘密和技术秘密， 买卖双方经友好协商，就卖方承担买方委托的项目，签订如下保密协议：

### （一） 保密内容和范围：

1. 卖方在项目进行过程中从买方获得的所有文档资料、软件、与项目实施相关的系统账号（系统管理员账号、普通账号），和用以上账号可以获取的有关系 统、业务、用户的数据和信息，及在项目进行过程中开发出的一切中间文档资料， 包括（但不限于）业务需求书、操作手册、软件开发说明书、系统安装、部署手 册、接口规范说明书、测试文档、培训文档、管理文档、源代码、各种安装程序、技术支持文档、数据、技术、方法和其他信息，无论是以书面、口头、电子或其 他任何形式或载于何种载体，都视为本项目实施以及合作过程中涉及的保密信息， 这些信息的用途仅限于该项目。
2. 买方在项目进行过程中从卖方获得的涉及卖方商业秘密和技术秘密的有关文件、资料等，无论是以书面、口头、电子或其他任何形式或载于何种载体， 都属于保密信息。

### （二） 双方的权利和义务

1. 买卖双方必须严格遵守双方签署的保密协议，保证不向除参与本项目工作人员外的任何其他卖方人员及第三方透露本协议的存在、本协议的任何内容，以及买卖双方的保密信息。除为履行项目合同外，未经对方书面同意，任何一方不得擅自使用对方的向任何第三方泄露对方的保密信息。
2. 未经买方书面同意，卖方不得将保密内容中约定的任何资料带出办公区， 不得带回家中或公共场所，并禁止对任何信息进行复制和仿造。
3. 当买方要求卖方交回所提供的项目相关资料时，卖方应立即交回所有书面的或以其他形式存在的资料，包括含有保密信息资料的媒体及其全部复印件或摘要。如果该等资料属于不能归还的形式、或已经复制或转录到其他资料或载体中， 则应在买方的监督下进行删除或销毁。没有买方的允许，卖方不得丢弃和处理任何书面的或有形的资料及信息。
4. 若某一方参与本项目工作人员违反本协议约定，该方应承担责任。
5. 双方应采取保密措施和制度保护该秘密该保密措施的保密程度应达到或高于为保护其自有保密信息所采用的措施和制度的保密程度。
6. 除非买方明确授权，卖方不能将买方授予其关于项目任何信息的行为视为对买方任何专利权、专利申请权、商标权、著作权、商业秘密或其它的知识产权的授予。
7. 除用于履行本合同外，任何时候均不得利用该秘密。
8. 任何一方在任何时间任何期限里没有行使其在本协议项下的权利，并不能解释为他已经放弃了该权利。

### （三） 例外约定

双方同意下述情形不属于保密范围：

1. 该保密信息已经或正在变成公众可以获取的信息；
2. 能书面证明接受方从拥有方收到保密信息之前已经熟知该保密信息；
3. 由第三方合法提供的信息；
4. 未使用拥有方的技术资料，由接受方独立开发出来的技术；
5. 法律、法规要求必须公开的信息。

### （四） 保密期限：

1.除非买卖双方以书面形式明确说明本协议所涉及的保密内容和范围可以不用保密，买卖双方必须按照本协议的约定承担保密义务，对在协议结束前收到的所有信息进行保密，保密期限不受本协议所涉及的合同有效期限的限制。

### （五） 违约责任：

1. 任何一方违反此协议，在违约方承担责任后，双方可协商继续履行合同；
2. 任何一方违约，给另一方造成损失或严重后果，另一方有权无条件解除项目合同，违约方承担违约责任并赔偿由此给守约方造成的全部损失。

### （六） 争议解决：

双方在履行本协议过程中出现争议时，双方进行友好协商，协商不成，双方可向买方所在地法院提起诉讼。

### （七） 其他约定：

1. 本协议于合同签字盖章之日签订并生效，本协议的保密义务不因本合同的

终止而终止。

1. 未尽事宜由双方友好协商解决。
2. 此保密协议是双方所签订合同不可或缺的部分，与合同文本具有同等效力。

附件 3：

# 外包服务水平协议（SLA）

## 一、目标和内容

签订本服务水平协议（SLA）的目标是为了清晰地定义由外包商（即卖方） 在本项目中为辽宁省农村信用社（即买方）提供的服务水平管理，本服务水平协议（SLA）主要内容为：

1. 明确买方对卖方所提供服务水平的期望。
2. 规范和加强买方对卖方所提供服务水平的控制。

双方将针对本项目制定明确的职责分工表用来确定计划和管理服务水平协议的角色和职责。

## 二、协议期限

根据双方达成的一致要求，本协议的有效期与合同期限一致。

## 三、双方职责

### 卖方

卖方除了提交在“第八条服务水平和指标”中描述的服务水平衡量和目标，还应该承担以下职责：

1. 实时向买方管理层汇报发现的问题。
2. 帮助买方管理 SLA。
3. 任何可能影响卖方向买方提供 SLA 中约定服务的服务能力的事件， 卖方应尽早向买方提供预警信息。事件包括但不限于：

a.组织架构变更b.技术变更

c.职能变更

1. 协助买方及时解决生产事件。当问题产生时，应尽快采取适当的措施识别并修复问题。
2. 卖方要建立完善的业务连续性体系，在服务期内保障买方业务系统 24

小时安全稳定运行。

1. 卖方应该定期开展风险管理评估和第三方审计工作，应该接受买方的定期审核和评估，并配合接受来自监管机构的各项检查，配合对监管意见做出相应的管理、服务、基础设施、软硬件等整改。

### 买方

1. 买方将尽快将问题汇报给买方服务台和卖方管理层。
2. 协助卖方管理 SLA。
3. 提供任何可能影响卖方向买方提供 SLA 中约定服务的服务能力的事件信息，包括但不限于：

a.组织架构变更b.技术变更

c.职能变更

## 四、服务内容

卖方为买方提供的具体服务内容详见招标文件、投标文件及合同，并能够按照合同约定提供人员培训、认证考试等知识转移服务，所提供知识转移服务能够对推进项目实施、提高人员业务能力等起到重要推动作用，。

## 五、问题管理流程

### 问题处理流程

1. 买方或卖方均可以首先提出对问题解决方案有不同意见的看法。
2. 买方管理层和卖方管理层将决定问题是否需要提升到更高的管理层。
3. 及时召开相关的会议讨论和解决问题，问题的相关文档应提前一天发送到与会者。
4. 如有必要，买方和卖方管理层在永久性解决方案出台之前可以先共同达成一套临时性的解决方案。卖方可以在会后与各利益相关方沟通并达成永久性的解决方案。
5. 如果问题协商难以解决时，双方可向买方所在地人民法院提出诉讼。

### 问题升级流程

1. 买方或者卖方都可以首先提出该流程。
2. 首先提出的一方应及时通知对方问题升级流程已经启动。
3. 问题升级的层次在买方和卖方之间应当保持一致，直至解决该问题。

## 六、 SLA 质量标准及变更

卖方提供的服务必须满足附件中对卖方服务水平的质量标准要求。

SLA 可以根据买方在项目过程中的实际需求按照以下变更管理流程进行变更：

1. 买方和卖方双方应至少每半年对 SLA 协议进行一次回顾。任何一方都可根据本协议提出修订要求，SLA 的变更可以通过谈判的形式在月度例会上进行讨论。对无法达成一致观点的问题可以通过本协议第五条提到的问题处理流程和问题升级流程来进行解决。
2. 如果出现以下条件的 SLA 变更时，买方和卖方双方将需要重新签订一套新的 SLA，条件包括：
3. 协议执行的时间需要增加一年以上。
4. SLA 的服务范围在本协议基础上扩大了 40%以上。
5. 或其他有买方和卖方协商一致的重大变更。

## 七、报告流程

1. 卖方管理层每月向买方提交 SLA 执行情况报告。报告将包括“实际情况和目标的对比”、对比结果不一致的分析以及针对重要问题的讨论。
2. 卖方应建立风险事件信息共享机制，卖方在服务其他金融机构过程中，获得的风险事件信息要实时与买方进行信息共享。
3. 卖方应具有信息科技风险的管理体系，有效识别、监测、评估和控制风险。每季度向买方报送外包风险监控报告，针对监控发现的潜在风险或风险事件，及时采取控制或缓释措施。

另外，卖方应当在每月向买方提交工作报告，包括项目情况跟踪及问题报告等。

## 八、服务水平和指标

卖方提供的服务必须满足以下服务水平和指标要求，否则按每项罚则约定给予相应金额扣罚。扣罚金额以人民币计算，由买方直接从合同款项中扣除。卖方签订本合同即认可其派驻的项目经理被赋予项目管理的签字权，其签字内容承担相应的法律责任。

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序****号** | **服务内容** | **服务定义** | **服务标准** | **服务标准计算** | **操作流程** | **建议达到****的标准** | **罚则** |
| 1 | 人员出勤率 | 评定卖方服务人员投入程度 | 衡量人员出勤天数与当期工作日数比值 | 出勤率=人员出勤天数/当期工作日天数 | 以付款周期内的出勤天数和卖方人员工作日计算 | 出勤率≥90% |  |
| 2 | 工作饱和度 | 评定卖方服务人员工作饱和度 | 卖方人员工作量需达到一定饱和度 | 饱和度=任务量/出勤工作日 | 任务量及出勤工作日以人月为单位核算 | 工作饱和度≥90% | 若低于90%，则每低一个百分点扣减当次结算金额的0.3% |
| 3 | UAT 测试质量 | 控制项目集成测试交付质量 | 买方确认的UAT 测试问题数量不得过高 | 因程序质量原因产生的 UAT 测试问题数与系统集成测试问题数比较 | 买方比对UAT 测试问题数量和卖方集成测试报告问题数量 | UAT 测试问题总数≤系统集成测试问题总数×20% | 若超过20%，则每增加一个百分点扣减当次结算金额的 0.3% |
| 4 | 上线后重大质量缺陷 | 衡量卖方在系统上线运行后的稳定性 | 系统上线后不能发生由于卖方人员原因产生的重大质量缺陷（严重及致命缺陷） | 生产缺陷程度和数量 | 买方根据系统上线运行的缺陷程度和数量判定 | 重大质量缺陷=0 | 系统上线后发生重大质量缺陷每出现一个按一个人月单价进行罚款 |
| 5 | 上线后重大问题处理 | 衡量卖方在系统上线运行后及时处理重大问题的能力 | 上线后遗留问题或生产缺陷解决的及时性 | 缺陷与问题解决的及时性 | 买方根据系统上线运行后的重大问题处理情况判定 | 生产缺陷解决及时率=100% | 重大生产缺陷、问题不能得到及时解决，每次按当次结算金额的 5% 罚款 |
| 6 | 人力资源投入 | 衡量卖方人员服务的符合度 | 投入人员情况符合投标文件或合同要求 | 人员数量差异=承诺人数-实际人数人员一致率= 差异人数/承诺人数 | 买方按合同或标书要求判定卖方人员投入情况 | 人员数量差异≤2 并且人员一致率≥80% |  |
| 7 | 人员变动 | 衡量卖方人员服务的 | 卖方项目组人员变动比例不得高于 | 人员变动人数/原项目组人员总人数 | 买方根据卖方人员变动的具体时间和原因 | 人员变动率≤30% | 技术骨干及项目经理变动扣罚 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | 稳定性 | 30% |  | 测算 |  | 技术骨干人月单价（至少不低于 3 万元），技术人员变动高于超过30%，扣罚人民币 2 万元。 |
| 8 | 人员异常退出 | 衡量卖方人员是否提供持续服务 | 未经买方同意，卖方人员辞职和离职或无计划的调离项目组 | 异常退出项目的卖方人员次数 | 买方根据卖方人员退出的具体时间和原因测算 | 人员异常退出次数=0 | 每次人员异常退出扣罚卖方金额人民 币 1000 元 |
| 9 | 人员纪律性 | 衡量卖方人员是否遵守买方的日常规章和操作规范 | 卖方人员不得违反买方的各项规章制度和操作规范 | 卖方人员违规次数 | 买方根据自身检查及其他管理部门和处室的检查结果为依据统计卖方人员违规次 数，每一份违规报告需要得到卖方人员的确认。 | 人员违规次数≤2 次 | 卖方人员违规达到 3 次及以上，每次扣罚卖方金额人民币500 元 |
| 10 | 外包安全事件 | 控制外包操作风险 | 卖方不得出现危害买方生产运行安全、数据安全等并造成后果的外包安全事件。 | 根据买方监管要求定义的安全事件，包括破坏测试环境数据，在生产运营系统上违反约定进行数据操作或在实施过程中留下信息系统后门等行为。 | 买方根据监管要求及时间的危害程度判定 | 外包安全事件=0 | 每次事件扣罚卖方金额不低于人民币 1000 元， 并要求卖方赔偿实际损失。 |
| 11 | 服务满意度 | 衡量买方内部人员对卖方所提供服务的满意情况 | 服务满意度问卷在 4 级以上（含 4 级）的指标比率不低于70% | 满意度 4 级以上指标比率＝（被评为 4 级以上满意度的服务指标/满 意度评价指标总数）×100%； 客户满意度级 | 买方组织开展一次满意度调查，根据收集的满意度调查报告进行满意度 4 级以上指标比率计算 | 服务满意度≥70% |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  | 别为：1 级（非常不满意）；2级（不满意）； 3 级（一般满意）；4 级（满意）；5 级（非常满意） |  |  |  |
| 合计 | SLA 满足率 | 此数据是衡量满足要求的SLA 个数与整体 SLA个数的百分之整体的比率 | 衡量卖方达到要求的SLA 占全部 SLA 的百分比。 | SLA 满足率＝（满足SLA 的个 数 / 总 体 SLA 的个数）×100% | 为了这个度量报告，需要持续汇报 SOW 中所有SLA 情况。 | SLA 满足率≥70% | SLA 满足率每低于标准 5%，扣罚当次结算金额的 1% |

附件 4：

**辽宁省农村信用社各级法人行社列表**

## 辽宁省农村信用社联合社（以下简称买方）是以发起的方式设立， 由 59 家法人行社（包括农村信用合作联社和农商行）、村镇银行入股组成，经中国银行业监督管理委员会批准成立。按照买方职能，由买方组织法人行社实施信息科技项目，项目支出由各法人行社自行承担。因此，卖方承担的由买方组织实施的项目支出均由买方辖内法人行社支 付，并由卖方为法人行社开具相关发票。特此说明。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **地市** | **机构名称** |
| 1 | 沈阳 | 沈阳农村商业银行股份有限公司 |
| 2 | 沈阳市苏家屯区农村信用合作联社 |
| 3 | 辽宁新民农村商业银行股份有限公司 |
| 4 | 辽中县农村信用合作联社 |
| 5 | 康平县农村信用合作联社 |
| 6 | 法库县农村信用合作联社 |
| 7 | 鞍山 | 鞍山农村商业银行股份有限公司 |
| 8 | 辽宁岫岩农村商业银行股份有限公司 |
| 9 | 台安县农村信用合作联社 |
| 10 | 辽宁海城农村商业银行股份有限公司 |
| 11 | 抚顺 | 抚顺县农村信用合作联社 |
| 12 | 抚顺市顺城区农村信用合作联社 |
| 13 | 辽宁清原农村商业银行股份有限公司 |
| 14 | 辽宁新宾农村商业银行股份有限公司 |
| 15 | 辽宁沈抚农村商业银行股份有限公司 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 16 | 本溪 | 本溪市市区农村信用合作联社 |
| 17 | 辽宁沈本农村商业银行股份有限公司 |
| 18 | 辽宁本溪南芬农村商业银行股份有限公司 |
| 19 | 辽宁桓仁农村商业银行股份有限公司 |
| 20 | 丹东 | 丹东农村商业银行股份有限公司 |
| 21 | 辽宁东港农村商业银行股份有限公司 |
| 22 | 辽宁凤城农村商业银行股份有限公司 |
| 23 | 辽宁宽甸农村商业银行股份有限公司 |
| 24 | 锦州 | 凌海市农村信用合作联社 |
| 25 | 义县农村信用合作联社 |
| 26 | 北镇市农村信用合作联社 |
| 27 | 黑山县农村信用合作联社 |
| 28 | 锦州农村商业银行股份有限公司 |
| 29 | 营口 | 辽宁大石桥农村商业银行股份有限公司 |
| 30 | 辽宁盖州农村商业银行股份有限公司 |
| 31 | 营口农村商业银行股份有限公司 |
| 32 | 营口融生农村商业银行股份有限公司 |
| 33 | 阜新 | 阜新阜蒙县农村信用合作联社 |
| 34 | 彰武县农村信用合作联社 |
| 35 | 阜新农村商业银行股份有限公司 |
| 36 | 辽阳 | 辽阳辽东农村商业银行股份有限公司 |
| 37 | 辽宁灯塔农村商业银行股份有限公司 |
| 38 | * 辽阳农村商业银行股份有限公司
 |
| 39 | 铁岭 | 铁岭县农村信用合作联社 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 40 |  | 开原市农村信用合作联社 |
| 41 | 昌图县农村信用合作联社 |
| 42 | 西丰县农村信用合作联社 |
| 43 | 铁岭市银州区农村信用合作联社 |
| 44 | 调兵山市农村信用合作联社 |
| 45 | 铁岭市清河区农村信用合作联社 |
| 46 | 朝阳 | 凌源市农村信用合作联社 |
| 47 | 辽宁建平农村商业银行股份有限公司 |
| 48 | 喀左县农村信用合作联社 |
| 49 | 北票市农村信用合作联社 |
| 50 | 朝阳县农村信用合作联社 |
| 51 | 朝阳市龙城区农村信用合作联社 |
| 52 | 朝阳市双塔区农村信用合作联社 |
| 53 | 盘锦 | 盘山县农村信用合作联社 |
| 54 | 辽宁大洼农村商业银行股份有限公司 |
| 55 | 盘锦农村商业银行股份有限公司 |
| 56 | 葫芦岛 | 绥中县农村信用合作联社 |
| 57 | 辽宁兴城农村商业银行股份有限公司 |
| 58 | 建昌县农村信用合作联社 |
| 59 | 葫芦岛农村商业银行股份有限公司 |
| 60 | 村镇银行 | 抚顺市清原村镇银行股份有限公司 |
| 61 | 辽宁沈东村镇银行股份有限公司 |
| 62 | 东港同合村镇银行股份有限公司 |
| 63 | 凤城丰益村镇银行股份有限公司 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 64 | 村镇银行 | 宽甸百丰村镇银行股份有限公司 |
| 65 | 本溪丰业村镇银行股份有限公司 |
| 66 | 本溪丰泰村镇银行股份有限公司 |
| 67 | 锦州松山鑫兴村镇银行股份有限公司 |
| 68 | 辽宁太子河村镇银行股份有限公司 |
| 69 | 开原象牙山村镇银行股份有限公司 |
| 70 | 昌图民祥村镇银行股份有限公司 |
| 71 | 西丰鹿城村镇银行股份有限公司 |
| 72 | 建平红山村镇银行股份有限公司 |
| 73 | 葫芦岛国信村镇银行股份有限公司 |

（备注：法人行社及村镇银行明细包括但不局限以上单位，具体开票信息已实际提供明细为准）