



2023 年湖南中烟常德卷烟厂信息系统运行维护服务采购 (2023.06—2024.11) -IT 运维系统维护 (2023-2024) 合同

甲方：湖南中烟工业有限责任公司 合同编号：202343000231359
乙方：北京创联致信科技有限公司 采购编号：/
签约地点：湖南省常德市

一、鉴于条款

鉴于乙方参加甲方《常德卷烟厂信息系统运行维护服务采购（2023.06—2024.11）-IT 运维系统维护（2023-2024）》单一来源方式采购（采购编号：/），并成为本项目供应商。甲乙双方依据《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，以及常德卷烟厂信息系统运行维护服务采购（2023.06—2024.11）-IT 运维系统维护（2023-2024）采购文件等内容，双方本着平等、自愿、诚实信用的原则，经友好协商签订本合同，以资双方共同遵守。

二、业务内容

1.1 服务内容

湖南中烟工业有限责任公司 IT 运维系统于 2021 年 7 月投入使用，为确保稳定可靠的运行，特委托乙方提供运行维护服务。

1.2 服务质量与保证

服务内容和要求详见附件：《项目运行维护方案》。乙方应按照附件中约定的服务内容、规范和要求，完成相应工作。

本项目需要驻厂维护服务，乙方常驻现场运维，常驻人数为一人。

1.3 服务验收

乙方严格按照附件中的服务内容和规范要求提供系统运行维护服务。服务期满，必须进行运维服务验收。乙方在运维服务期满后三个工作日向甲方提交验收申请并附运维服务记录，经过甲方评审小组验收评审合格后，双方在验收报告上签字盖章。

在运维服务期间，在服务方案中约定进行阶段性服务验收的，参照前款办理。验收报告作为乙方履约的重要证明，以及甲方付款的依据。

三、合同期限

1.合同期限为：2023 年 8 月 1 日-2024 年 7 月 31 日，合同期限 12 个月。

2.如因湖南中烟实际情况停用该系统，则本项目相应终止，按照实际维护时间予以结算，当月实际维护时间超过 15 天的，按整月计算，否则不予结算。

四、合同价款



4.1 本合同是：单价合同。

本合同为单价合同，增值税率6%。合同金额已包含了乙方业务开展以及为了实现最终目标所应发生的全部成本、费用和税金。运行维护服务费用的构成及计算方式详见附件：《系统运维服务价格清单》，合同最大结算金额不超过 26.3 万元。

4.2 如国家增值税率调整，合同不含税金额保持不变，按照调整后的增值税税率相应调整合同含税金额。

五、合同履行期限、内容、方式、验收标准及支付

(1) 本合同履约付款分为 1 个阶段，时间为维护期满并验收合格后一个月内一次性付款。

(2) 满足以下条件时：运维工作完成，乙方向甲方申请本阶段履约验收，提请验收的履约内容为本阶段运维工作是否符合要求，履约地点为合同签订所在地，甲方验收人员为(业务部门业务主管(如有业务部门)、信息中心软件架构师、信息中心技术专家、项目负责人等)，验收方式为(专家评审)，乙方应当提交的履约结算资料为(《阶段运维服务报告》和《阶段运维服务项目验收评审记录》)。

甲方收到乙方全部履约验收申请资料后，10日内组织验收。验收通过并甲方内部合同履行流程审批通过后20个工作日内，甲方向乙方通过网上银行转账方式支付合同结算总金额的100%。乙方应当在甲方付款前，出具本阶段付款金额等额的增值税专用发票。

(3) 在甲方向乙方支付合同价款前，乙方应向甲方提供合法有效的增值税专用发票，否则，甲方有权拒绝付款并顺延付款时间。因乙方提供的发票不规范、不合法引起税务问题的，乙方应承担向甲方赔偿实际损失的责任，包括但不限于税款、滞纳金、罚款及相关损失等。

六、履约保证金

1. 本合同签订前 5 个工作日内，乙方向甲方缴纳履约保证金人民币：6000元（大写：陆仟元整）。

2. 合同有效期内，乙方如有违反本合同有关约定或因乙方服务质量问题及其它工作失误等原因，给甲方或第三方造成损失，需要扣除保证金的，甲方有权扣除保证金，保证金不足以弥补损失的，乙方仍须赔偿甲方损失。乙方履约保证金被扣除的，若合同须继续履行，乙方应保证金被扣除后 30 日内，到甲方处补足履约保证金。

3. 履约验收合格后，由乙方向甲方提出退回履约保证金的书面申请，甲方在收到乙方书面申请后 3个月内以银行转账方式向乙方不计付利息返还履约保证金。

七、双方权利义务

1. 甲方权利和义务

(1) 甲方对乙方提供的服务工作内容与质量进行检查、监督、评价。

(2) 甲方应派专人协助、配合乙方维护人员工作，并提供正常的工作条件。

(3) 甲方应配合乙方提供与本合同下系统相关资料和文件，并对其真实性、合法性、准确性、完整性负责。

(4) 甲方负责提供项目软件实施及运行所需的软硬件系统、网络环境、乙方驻甲方现场工作人员必要的办公场地。

(5) 对乙方服务过程中需与湖南中烟其他系统协同时，甲方应该积极组织协调，保障服务工作的顺利开展。

(6) 在甲方工作区域内，甲方有权要求乙方工作人员遵守甲方告知的管理制度和规程。

(7) 要求乙方及其相关人员保守甲方保密信息。



(8) 对乙方运维服务情况进行检查验收。乙方完成的各阶段运维工作，需要由甲方确认的，甲方应在乙方提交《阶段运维服务报告》后3个工作日内进行检查，合格的应予签字确认，不合格的，应提出书面意见。

(9) 按合同约定支付服务费用。

(10) 在合同范围内使用项目提交物，并保护乙方的相关权益。

2.乙方权利和义务

(1) 乙方负责对本合同约定系统进行运行维护服务，具体服务实施前，乙方应提交详细的系统运维服务方案报甲方确认。

(2) 按本合同约定的要求和双方确定服务方案进行系统运行维护，在规定时间内响应与解决故障，保障系统安全有效运行，在服务过程中按标准提交有关工作文档。

(3) 委派合格的运行维护人员，委派的运维人员应经甲方认可并保持稳定，非经甲方同意，不得随意更换，但乙方运维人员因疾病、离职及分娩等不可控制或不可抗力因素等导致的人员调整的情况除外。

(4) 严格按照双方认可的运维服务方案操作，不得降低质量标准，不得随意变更。

(5) 维护人员进入甲方维护现场须遵守甲方的制度。不得损坏室内外任何设施、任何财物及成品。否则，甲方有权要求维护人员进行纠正，并赔偿损失，乙方对此应承担连带责任。

(6) 接受甲方对乙方提供的服务工作内容与质量的监督、检查；认真做好信息运维记录；需要甲方验收确认的，应及时提交提请验收书面报告。

(7) 承担维护过程中因乙方原因导致的安全事故责任，并依法赔偿甲方因此所遭受的实际损失。

(8) 乙方及其相关工作人员，应按附件《保密协议书》要求，严格保守甲方保密信息。

(9) 有权要求甲方依合同支付服务费用。

(10) 乙方按办公场地管理方要求签订安全管理协议等书面协议，若产生物业管理费、水电费、空调费等费用，乙方自行承担。

(11) 乙方运维人员在执行系统运维过程中，未经甲方允许时，不得篡改系统信息。

(12) 乙方承诺免费提供(合同总金额/10000)人/天的开发工作量(在维护期内有效)。如果甲方在合同期间因实际需求未使用或未足额使用，不扣除运维费用。

(13) 乙方应承担在合同履行期间乙方委派人员的一切安全责任及劳动保护责任，乙方委派人员不因本合同的履行、项目的执行与甲方产生任何劳动、劳务关系。

八、违约责任

1.乙方的工作质量、工作内容、有效作业时间未达到本合同及附件的规范和要求的，乙方需向甲方支付违约金，具体条款如下：

1.1 保持服务电话24小时开启，若相关人员因系统问题拨打服务电话响应不及时时，乙方被评估为一次服务不合格。

1.2 日常维护发现问题或用户反馈问题后应在2小时内解决，2小时内不能解决的，启动后备应急措施，并将问题提交乙方相关部门处理，乙方应在72小时内处理完毕。若启动后备应急措施仍不能解决问题的，每次乙方被评估为一次服务不合格。

1.3 系统非正常停机时间，每月不超过4小时(因停电，服务器异常或其他特殊原因等正常申请停机除外)。超过4小时，每次乙方被评估为一次服务不合格。

2.因乙方单方原因，在运维服务中造成甲方设备和(或)系统损坏，乙方负责维修设备和(或)恢复系统并承担相应的费用，并按合同总价的20%向甲方支付违约金，该违约金不足以弥补甲方经依法最终认定的实际损失，乙方应按照本合同约定就差额部分向甲方进行赔偿。



3.甲方未按本合同约定的期限付款的，逾期超过 60 日，乙方有权解除本合同。乙方因此解除合同的，甲方应按乙方实际服务天数支付费用。

4.乙方违反本合同保密义务的，应按合同总价款的 50%向甲方支付违约金，该违约金不足以弥补甲方实际损失的，还应赔偿甲方实际损失。

5.一方违约达到合同约定解除条件或者法定解除条件，另一方解除合同的，尚未履行的，终止履行，已经履行的，按实际服务天数支付合同款项，并根据实际损失，参照相关违约条款另行支付或扣除违约金。

6.乙方要保证项目团队稳定，人员配备满足要求，且具备相应资质及工作经验，能够胜任运维工作。运维人员调换需要提前一个月书面向甲方提出申请和人员调整方案，并经甲方书面同意；未提前一个月告知或未经同意擅自进行人员调整的，处罚 2000 元/人.次。

7.乙方应组织项目团队人员学习甲方现场运维的相关工作纪律、管理规范、安全规范和通用规章制度，严格遵守运维相关工作流程及操作规范。出现违纪违规情况，如迟到、早退、旷工、违反着装要求、办公区域抽烟等，每发生一例，处罚 100 元/人.次。运维服务被客户、业务部门投诉经核查属实的，处罚 500 元/次。

九、保密条款

1.乙方从甲方（含公司及子公司<下同>）处获得的所有非公开信息均为商业机密，只能由其工作人员为本合同目的而使用，乙方不得做其他用途，也不得披露给任何第三方。在本条中，“第三方”是指除甲乙双方之外的任何人员和机构。乙方出于商业宣传需要需使用相关信息时，应事先征得甲方的同意。

2.如乙方将在甲方处获取的商业机密用于其他用途或披露给任何第三方，乙方将根据本合同的约定赔偿甲方因此所遭受的实际损失。双方均同意将本方接触保密信息的人员仅限制在涉及本合同执行的员工范围，并对他们提出保密要求，严禁私自泄露。

3.乙方在本合同项目结束后，负责将本项目的所有相关信息及资料完整地交付甲方，不得自行保留，否则，视为违反本合同保密条款。但乙方有权保留一套项目成果的副本以作为乙方与本合同及项目有关工作之证据或记录。

4.乙方和所有与乙方有劳动合同关系，因身份、职务、工作关系而知悉本项目商业秘密的人员，以及乙方引入的代理商或关联方均为保密义务人。获知项目甲方商业秘密信息的乙方的负责人、雇员、代理商及关联方负有保密义务，其违反保密义务的行为视为乙方违反保密义务的事项。

5.本保密条款具有独立性，乙方的保密义务不因本合同的解除、撤销、无效或终止而终止。乙方应当履行保密义务直至甲方自行公开信息时止。

十、知识产权条款

1.双方确定，因履行本合同所产生对全部研究开发成果（含阶段性成果），其计算机软件著作权申请登记权和计算机软件著作权，以及软件技术专利权和专利申请权，项目论文发表权，以及其它相关知识产权和权益归甲方所有，为甲方法人作品。甲方对此全部开发成果享有所有权、收益权、和其它知识产权权利和利益，但其中涉及的下述乙方权利除外。对在乙方履行本合同服务前既有并在本合同服务中使用（包括由乙方单独开发的或由第三方许可给乙方并在服务中使用）的所有知识产权及对其进行的任何改进或修改的权利（统称“乙方权利”）归属于乙方。

2.甲方有权利用乙方按照本合同约定提供的研究开发成果，进行后续改进。由此产生的新的技术成果归甲方所有；乙方未经甲方许可，在完成本合同约定的研究开发工作后，无权对该项研究开发成果进行后续改进。乙方不对甲方自行对研发开发成果的任何更新、改编及后续的使用



(如有) 承担任何义务或责任。

3. 乙方保证向甲方提供的培训课程教材不侵犯他人知识产权。由此发生或引起的任何索赔或纠纷，由乙方负责处理并承担责任。

4. 知识产权保证条款：乙方须保证甲方在持有和使用本合同项目成果时，不受到第三方向该成果和研发过程侵犯其专利权、著作权、商标权以及其他知识产权或其他合法权益的指控。如果发生该等事项，甲方应及时向乙方发出书面通知，该知识产权纠纷应由乙方负责解决并承担全部诉讼费、律师费和其他费用，并按本合同约定向甲方支付违约金和赔偿金。由于乙方原因引起的第三方侵权主张成立而使甲方蒙受的实际损失（包括但不限于赔偿金、罚金、诉讼费、鉴定费、保全费、保全保险费、律师费、调查费等），乙方应负责向甲方依法赔偿。

十一、廉洁条款

11.1 合同双方应守法经营、廉洁自律，共同遵守《廉洁履约协议书》（见合同附件），防范违法违纪行为，保障合同双方的经济活动合法有序开展，维护国家、集体利益和合同当事人的合法权益。

11.2 若乙方包括乙方的法定代表人有甲方明示的或招标文件规定的供应商不良行为的，经查实，甲方有权将该不良记录记入甲方的供应商诚信档案，并根据甲方的供应商管理规定予以违法失信惩戒，包括但不限于追究供方违约责任乃至解除合同，且保留向行政主管部门报告或向媒体公开的权利。

11.3 当乙方出现不良行为情形时，甲方有权按照《供应商不良行为管理办法》（见合同附件）相应措施进行处理。

十二、特别提示条款

合同履行期间乙方应服从甲方对供应商管理的要求。本合同中涉及的甲方有关技术标准、检验标准、财务制度、供应商管理、供应商管理评价规则等企业内部文件，以及相关的招标文件、商务谈判文件或记录为本合同履行要求的一部分，乙方在此明示已知晓有关内容，并确保自身行为符合甲方内部文件的最新要求。

十三、不可抗力条款

13.1 本合同所指不可抗力，是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。包括自然灾害，如火灾、水灾、旱灾、风灾、雪灾、冰灾、地震、山崩等；政府行为，如政策变化、征收、征用等；社会异常事件，如战争、动乱、罢工、禁运、疫病等。国家另有规定的，应遵从其规定。

13.2 由于不可抗力事件致使合同无法履行时，无法履行合同义务的一方当事人应以合理方式立即将不能履行合同的事实通知另一方，及时用特快专递向对方发出事件发生地点有关政府部门、公证机关出具的证明，以证实不可抗力的存在。如因一方怠于通知而造成另一方损失或损失扩大的，怠于通知的一方应负责赔偿另一方的相应损失。

13.3 当事人一方因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任，但是法律另有规定的除外。除因不可抗力事件受到影响的事项外，双方应继续履行本合同的其他部分。

13.4 不可抗力事件终止或被排除后，受阻方应继续履行本合同，并应尽快通知另一方。

13.5 一方迟延履行后发生不可抗力的，不免除其违约责任。

十四、合同的变更、中止与解除

14.1 在合同履行过程中，碰到确有不可克服的困难需要变更、解除合同时，经双方协商一



致，可以对合同进行修改、变更，并签订补充合同。

14.2 应当先履行债务的一方当事人，有确切证据证明对方有下列情形之一的，可以中止履行：

14.2.1 经营状况严重恶化；

14.2.2 转移财产、抽逃资金，以逃避债务；

14.2.3 丧失商业信誉；

14.2.4 有丧失或者可能丧失履行债务能力的其他情形。

当事人依据本条约定中止履行的，应当及时通知对方。对方提供适当担保的，应当恢复履行。中止履行后，对方在合理期限内未恢复履行能力且未提供适当担保的，视为以自己的行为表明不履行主要债务，中止履行的一方可以解除合同并可以请求对方承担违约责任。

14.3 甲方认为乙方可能存在《供应商不良行为管理办法》规定的不良行为时，甲方有权中止履行，但应当及时通知乙方。上述情形消除后7日内，甲方应当采取合理方式通知乙方恢复履行。

14.4 有下列情形之一的，当事人可以解除本合同：

14.4.1 因不可抗力致使不能实现合同目的；

14.4.2 在履行期限届满前，当事人一方明确表示或者以自己的行为表明不履行主要债务；

14.4.3 当事人一方迟延履行主要债务，经催告后在30日内仍未履行（注意：须与迟延履行违约责任的约定一致）；

14.4.4 当事人一方迟延履行债务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的；

14.4.5 法律规定的其他情形。

14.5 有下列情形之一的，甲方有权单方解除本合同：

14.5.1 乙方迟延履行超过30日，且经甲方书面催告后7日内仍未履行的（书面形式是指邮件、电子邮件、传真）。

14.6 合同解除后，尚未履行的，终止履行；已经履行的，在承担违约责任后，根据验收结果据实结算。

十五、争议解决

本合同在履行过程中发生争议时，甲乙双方应及时协商解决；协商不成的，双方同意向合同签订地住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十六、合同组成文件

组成合同的各项文件应互相解释，互为说明。本合同组成文件及解释合同文件的优先顺序如下：1.本合同、附件；2、单一来源采购文件。以上各项合同文件包括合同双方就该项合同文件所作出的补充和修改，属于同一类内容的文件，应以最新签署的为准。在合同订立及履行过程中形成的与合同有关的文件均构成合同文件组成部分，并根据其性质确定优先解释顺序。

十七、生效条款

本合同自双方法定代表人或授权代表在本合同签字并加盖公章之日起生效。本合同一式陆份，甲方执叁份，乙方执叁份，具有同等法律效力。

十八、通知送达

18.1 本合同项下任何一方向对方发出的通知、信件、数据电文等，应当以书面形式发送至本合同中所列示的送达地址。



18.2 一方当事人变更送达地址信息/电子送达信息的，应当在变更后 7 日内及时书面通知对方当事人，对方当事人实际收到变更通知前的送达仍为有效送达，电子送达与其他送达方式具有同等法律效力。

18.3 合同联系地址系双方工作联系往来、法律文书及争议解决时人民法院/仲裁机构的法律文书送达地址，各方确认上述送达地址及送达方式适用于诉讼/仲裁的各阶段，包括但不限于一审、二审、再审、特别程序及执行程序。

18.4 合同各方当事人保证提供送达地址/电子送达信息准确、有效，如果提供的地址/电子送达信息不确切，或者不及时告知变更后的地址/电子送达信息，使往来函件、法律文书无法送达或未及时送达，自行承担由此可能产生的法律后果。因当事人提供的地址/电子送达信息不确切，或者不及时告知变更后的送达地址/电子送达信息，导致往来函件、法律文书未能被受送达人实际接收的，直接送达的，文书留在该地址之日为送达之日；邮寄送达的，文书被退回之日为送达之日；电子送达的，以送达信息到达受送达人特定系统时，即为送达。

18.5 送达条款为独立条款，不受合同整体或其他条款的效力的影响。

十九、其他约定

以下为主合同附件，在主合同双方法定代表人或委托代理人签字盖章后与主合同同步生效，与主合同具有同等法律效力，双方应接受并严格遵守。

附件：

- 1.系统运维服务价格清单
2. 项目运行维护方案
- 3.廉洁履约协议书
- 4.供应商不良行为管理办法
- 5.保密协议书
- 6.烟草行业网络安全和信息化项目合作应当遵循四项原则的协议
- 7.项目相关人员名单
- 8.安全协议

合同编号：202343000231359

审结时间：20230717



甲 方	乙 方
<p>甲方（盖章）：湖南中烟工业有限责任公司 单位地址：湖南省常德市武陵区长庚街道杨桥社区芙蓉路 1999 号 法定代表人：籍涛 委托代理人（签字）：苏勇 电话：0736-7299999 传真：0736-7299967 开户银行：建行常德武陵支行 账号：43001521368059999998 税号：91430000740640740W 邮编：415000 日期： 年 月 日</p>	<p>乙方（盖章）：北京创联致信科技有限公司 单位地址：北京市朝阳区小营北路 19 号裕发大厦 201 法定代表人（负责人）：蔡建 委托代理人（签字）：刘建军 电话：010-82746952 传真：010-82746952 开户银行：招商银行股份有限公司北京慧忠北里支行 账号：110946919610501 税号：91110108596007659D 邮编：100101 日期： 年 月 日</p>



附件一

价格明细：
金额单位：元

序号	服务内容	服务要求	数量	单位	增值 税率	合同价（单 价，不含税）	合同价（单价， 含税）	合同价（总价， 不含税）	合同价（总价， 含税）
1	驻厂维护服务（1名技术人员）	供应方安排1名技术人员常驻采购方，解决IT运维系统运行过程中出现的问题，保证IT运维系统各功能模块正常运行，并优化完善系统各项功能	12	人月	6%	19339.62	20500	232075.44	246000
2	新增需求（完善性开发），工作量按20人天预估，按实结算	按采购方临时新增需求，完善相关功能开发	20	人天	6%	801.89	850	16037.8	17000
合计：			263000 元						



附件二

运维服务方案

1.1. 项目技术要求

1.1.1. 驻厂服务

- 1) 乙方安排 1 名技术人员在服务期内驻守在约定的办公地点，做好运维系统的日常运维维护工作；
- 2) 响应采购方提出的系统维护服务、咨询服务。
- 3) 响应采购方提出的临时性或紧急性的工作任务。紧急情况下，在非工作时间内，响应服务需求。
- 4) 根据采购方提出的系统改进及增加功能性完善需求，进行软件开发工作。
- 5) 技术人员资格：具备基本数据维护能力和系统管理能力（具有 LINUX 类的操作系统认证证书，或具有 ORACLE 的 oca 认证证书）。并与公司签定劳动合同。
- 6) 现场工作人员应遵守国家法律法规及采购方的各项管理制度。

1.1.2. 日常运维维护

- 1) 日常巡检：
乙方维护人员跟班维护期间，每天至少对 IT 运维系统巡查一次，并在系统中做好记录。巡查内容包括：
 - A. 运维系统的主机巡检
 - 1) 磁盘空间巡检：登录部署服务器主机查看应用和数据库所在空间是否有足够的空间，如果空间较少需要清理过期的应用日志或者扩容处理。
 - 2) 服务器负载性能巡检：打开应用服务器和数据库服务器通过命令查看 CPU 负载、内存使用、各个进程所占系统资源情况，确保能够满足 IT 运维系统应用和数据库的正常运行。
 - B. 应用巡检
 - ① 登录巡检：通过浏览器输入 IT 运维系统访问地址，查看系统界面能否正常打开。输入用户密码是否能够正常登录系统。
 - ② 应用进程巡检：登录应用部署服务器主机，查看通讯层、展现层、采集层和处理层、调度层的进程是否全部正常运行。确保 IT 运维系统运行正常。
 - ③ 告警检查：检查及查看告警视图，确认相关告警是否正常运行，及时补充未配置的告警。
 - ④ 消息通知巡检：巡检告警消息是否能够正常通过短信和和信通知相应的管理员，模拟产生一条告警消息，单独发送给 IT 运维系统的维护人员，查看是否能够正常接收告警消息。
 - ⑤ 采集信息巡检：巡检网元采集是否正常，因为不同类型网元采集任务也不相同，所以需要在设备视图菜单下面分别查看主机、数据库、网络、PING、URL 设备等类型的各 5 台网元以上综合数据采集面板数据是否正确，采集时间是否与当前时间一致，以此确保 IT 运维系统采集正常。
 - ⑥ 应用日志巡检：检查应用部署的服务器主机，然后做各个应用层的日志巡检，查看日志文件是否有报错信息。
 - C. 数据库巡检：
 - ① 数据库日常检查：检查数据库主机的日志文件，查看是否有数据库告警日志；检查监控数据库的空间扩展情况，比较每天对数据库性能的监控，确定是否有必要对数据库性能进行调整。
 - ② 数据库备份：登录数据库主机，通过数据库备份命令把 IT 运维系统数据库备份到指定目录并对备份的数据库文件进行压缩处理。
- 2) 应用安全维护：
 - A. 按照采购方的安全管理要求，做好系统及应用的安全检查、系统及应用补丁升级、参与采购方的安全演练工作。确保系统不能出现安全问题。



- B. 定期恢复演练：每季度对系统、应用、数据库进行至少一次恢复演练工作。检查备份的有效性。做好系统的应急演练手册，保证可以执行。

1.1.3. 业务流程和数据维护

- 1) 应用功能维护：要求对系统内业务功能进行维护，业务功能包括新设备的添加、新设备类型的支持与适配、告警策略的调整、流程的新增和调整，以及对存在缺陷、不完善的地方进行改进和优化。
- 2) 数据维护：及时响应采购方的数据维护要求，保证系统的数据正常运行，包括及时响应系统数据导入与导出；纠正运行过程的数据问题；新的数据收集工作等。

1.1.4. 问题、故障处理

及时响应并处理本系统在运行过程中出现、日常检查中发现和用户反馈的各类问题和故障。

- 1) 一般性问题、故障：应在 2 小时内解决，现场运维人员 2 小时内不能解决的问题应立即提交乙方后台技术人员处理，并在 2 小时内做出明确答复。凡提交乙方后台技术人员处理的问题与故障均应在 72 小时内处理完毕，对于 72 小时内不能解决的应向采购方提交书面报告，详细说明原因及的解决预案、应急措施，经采购方信息部门负责人签字认可后执行，否则按违约责任处理。
- 2) 紧急性问题、故障：乙方在合同签订后，与采购方共同协商，制定运维系统应急预案，预案包括应急相应等级、应急响应技术支持组织，以及相应的应急故障处理流程。应急预案方案应可以实施演练。结构故障形成相应的应急管理机制，并提供应急后备措施。
- 3) 建立乙方的应急故障处理组织及制度流程：乙方在合同的技术文件部分，明确贵公司的应急故障处理组织结构及制度流程，后台技术支持人员名单。提供相应的人员姓名、联系方式、技术职称、项目经验等供采购方审核及确认。确认不合格技术人员，乙方应更换，直至采购方认可。在合同执行期间，不可随意更换技术支持人员。确需要更换，请与采购方协商，在采购方认可的情况下，可以更换。

1.1.5. 新增需求（完善性开发）：

- 1) 对于应用中发现的问题，及时进行修改。
- 2) 补充的功能性开发。

1.1.6. 培训与答疑

- 1) 对采购方的用户和系统管理员进行现场培训，使其培训后能够独立地对运维系统进行操作、管理、维护；能够独立地进行恢复演练。
- 2) 负责解答用户在系统使用过程中提出的各类疑问。

1.2. 项目维护服务方案

1.2.1. 驻场服务

1. 乙方安排 1 名技术人员在服务期内驻守在约定的办公地点，做好运维系统的日常运维维护工作
2. 响应采购方提出的系统维护服务、咨询服务。
3. 响应采购方提出的临时性或紧急性的工作任务。紧急情况下，在非工作时间内，响应服务需求。
4. 根据采购方提出的系统改进及增加功能性完善需求，进行软件开发工作。



合同编号：202343000231359

审结时间：20230717

5. 技术人员资格：具备基本数据维护能力和系统管理能力（具有 LINUX 类的操作系统认证证书，或具有 ORACLE 的 oca 认证证书）。并与公司签定劳动合同。
现场工作人员应遵守国家法律法规及采购方的各项管理制度。

1.2.1.1. 驻场人员资料

基本信息		
姓名：龙治旺	性别：男	
出生日期：1988.10.09	民族：汉	
最高学历：本科	专业：软件工程	
婚姻状况：已婚		
北京创联致信科技有限公司		
教育经历（由近及远填写）		
学校名称	起止时间（年/月）	主修专业
中南林业科技大学	2018-2023	软件工程
获奖及证书情况		
时间	颁奖（证）单位	证书名称
2022.11.24	ORACLE	OCP 资格认证
2023.01.14	Redhat	Linux 系统工程师认证





Red Hat, Inc. hereby certifies that

Zhiwang Long

has successfully completed all the program requirements and is certified as a

Red Hat® Certified Engineer (RHCE®)

RANDOLPH R. RUSSELL
DIRECTOR OF RED HAT CERTIFICATION



January 14, 2023 CERTIFICATION ID: 230-009-623

Copyright (c) 2022 Red Hat, Inc. All rights reserved. Red Hat is a registered trademark of Red Hat, Inc. Verify this certificate at <https://www.credly.com/go/rkwd0P9>

202343000231359



北京创联致信科技有限公司湖南分公司

编号：_____

劳动 合 同 书

231359

甲 方（用人单位）：北京创联致信科技有限公司湖南分公司

乙 方（员 工）：龙治旺

签 订 日 期：2022 年 08 月 04 日





北京创联致信科技有限公司湖南分公司

根据《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》和有关法律、法规,甲乙双方经平等自愿、协商一致签订本合同,共同遵守本合同所列条款。

一、劳动合同双方当事人基本情况

第一条 甲方: 北京创联致信科技有限公司湖南分公司

甲方代表人:

经营地址: 长沙市雨花区井湾子街道洞井中路411号园康星都荟小区6栋901号

第二条 乙方: 龙治旺

手机号码: 13973652684 电子邮箱(文件送达): 13973652684@139.com

身份证号码: 43070219881009051X

居住地址(文件送达地址): 湖南省常德市武陵区天润尚城小区二栋

户口所在地: 湖南省常德市武陵区(县)河洑街道(乡镇)决流村5组

二、劳动合同期限与转正要求

第三条 本合同为固定期限的劳动合同。合同为期 3 年,自 2022 年 8 月 4 日起至 2025 年 8 月 3 日止。其中试用期 6 个月。

在试用期乙方按甲方要求正常工作并获得Oracle OCP认证证书后,乙方试用期结束并提前转正。Oracle OCP认证和Linux RHCE认证考取期间会发生相关培训费用、考试费用、交通费用和住宿费用;如果上述相关证书考取成功由甲方100%承担上述相关费用;如果上述相关证书考取失败,甲乙双方各承担上述相关费用的50%。上述相关费用由乙方从甲方借款支付或者由甲方垫付。乙方成功考取Oracle OCP认证证书后,乙方按本合同要求工作未满12个自然月离职的由乙方承担上述全部相关费用的百分之百,乙方按本合同要求工作未满24个自然月离职的由乙方承担上述全部相关费用的百分之六十,乙方按本合同要求工作未满30个自然月离职的由乙方承担上述全部相关费用的百分之三十,乙方按本合同要求工作满30个自然月以上的乙方不承担任何上述费用。

三、工作内容和工作地点



北京创联致信科技有限公司湖南分公司

第四条 乙方同意根据甲方工作需要，担任 驻厂工程师 岗位工作。乙方按照甲方要求按时完成规定的工作任务，达到规定的质量标准，服从甲方的领导和管理。

乙方同意接受甲方按照制度进行绩效考核，认可考核结果将作为调整乙方岗位、薪酬及判定乙方是否胜任工作的依据。

第五条 乙方日常的工作区域为 常德市。根据岗位及甲方的经营需要，乙方接受外地出差或 6 个月内短期异地交流、支援。

第六条 乙方同意有下列情况之一时，甲方可调整乙方的工作岗位：因公司项目撤销、机构调整、部门撤销、岗位合并等发生变化，导致不能安排原岗位工作的；

1. 员工不论何种原因累计 30 天未到岗上班，公司已安排其他员工替换岗位的；
2. 根据乙方的工作表现、身体状况以及甲方生产经营的需要等情况，需要调岗的；
3. 月度绩效考核结果为不合格或不胜任工作的；
4. 单位规章制度所规定的应调整岗位的情况的。

乙方的岗位调整后，岗位薪酬及绩效考核标准也随之调整。

四、工作时间和休息休假

第七条 乙方所在岗位执行标准工时制；如所在岗位有申报特殊工时制，则以申报的工时制度为准。

在标准工作时间之外，乙方因完成工作任务的需要，确需加班的，经主管领导批准后，方视为加班，享受加班待遇。

第八条 甲方对乙方实行的休假制度有：

法定节假日、带薪年假、婚假、丧假、病假、产假等。

五、劳动报酬

第九条 甲方每月 10 日左右以货币形式支付乙方上月工资。



北京创联致信科技有限公司湖南分公司

第十条 乙方工资按 甲方的薪酬福利制度和绩效考核政策 执行。

1. 试用期工资按 80% 发放，并不低于本市最低工资标准。
2. 乙方同意，甲方有权根据经营情况、甲方规章制度和乙方的工作内容、工作岗位、工作职务、工作地点、工作业绩、工作表现等因素，调整乙方的劳动报酬，但调整后的数额不得低于实际工作所在地的最低工资标准。
3. 乙方若对某月工资、奖金或福利待遇有异议，应在发放之日起 5 天内向甲方书面提出，逾期未提出的，视为对该月工资、奖金、考核及福利待遇没有异议。

六、规章制度和劳动纪律

第十一条 甲方应根据国家有关法律、法规，依法制定各项规章制度和劳动纪律并公示。公示方式包括但不限于在公司内网发布、公司内部电子邮件公布、公告通知、发放员工手册公示、文档系统公开等方式之一。

第十二条 乙方同意甲方可对乙方履行制度的情况进行检查、督促、考核和奖惩。乙方在签订本合同时，已阅读并充分了解甲方的规章制度，包括但不限于《员工手册》及相关薪酬、绩效考核等。当甲方更新相关规章制度后，乙方有义务主动及时阅读并遵守。乙方遵守甲方保密制度和措施，严守甲方商业机密，禁止商业贿赂，服从甲方的管理和指挥。如果乙方违反劳动纪律，甲方可依据本单位规章制度，给予纪律处分；如因乙方工作失误造成甲方重大损失的，还应承担赔偿责任。

七、社会保险及其他福利待遇

第十三条 乙方应当于办理入职手续时提交参加社会保险所必需的真实、合法、完整的资料，如因乙方拒绝、延迟提交资料或提交资料不真实、不完整所导致的一切后果和责任（包括但不限于不能补缴社会保险及乙方无法享受社会保险利益等一切后果和/或责任、补缴费用和/或滞纳金等）应由乙方承担。

第十四条 乙方患病或非因工负伤的医疗待遇按国家、北京市有关规定执行。

第十五条 甲方为乙方提供以下福利待遇：

1. 医疗保险、养老保险、失业保险、工伤保险、生育保险、公积金；
2. 公司薪酬和福利政策中补充的员工待遇。



北京创联致信科技有限公司湖南分公司

八、劳动保护、劳动条件和职业危害防护

第十六条 甲方根据生产岗位的需要，按照国家有关劳动安全、卫生的规定为乙方配备必要的安全防护措施，发放必要的劳动保护用品。

第十七条 甲方根据国家有关法律、法规，建立安全生产制度；乙方应当严格遵守甲方的劳动安全制度，严禁违章作业，防止劳动过程中的事故，减少职业危害。

第十八条 甲方应当建立、健全职业病防治责任制度，加强对职业病防治的管理，提高职业病防治水平。

九、劳动合同的变更、解除、中止和终止

第十九条 经甲乙双方协商一致，本合同可以解除。

第二十条 乙方应当按照双方约定或甲方的相关规章制度，办理工作交接，双方同意在签署交接单后视为工作交接办理完结。乙方未完成交接，甲方有权延期支付工资或经济补偿、并暂停办理相关后续手续。

第二十一条 甲方应当在出具解除/终止证明后 30 日内为乙方办理档案、社会保险、公积金转移手续。

第二十二条 乙方有以下情形之一时，甲方有权即时解除本合同，并不给予任何经济补偿：

1. 在试用期间被证明不符合录用条件的；
2. 严重违反甲方规章制度，影响甲方经营、工作秩序、干扰其他同事正常工作的；
3. 虚假陈述工作内容和成果的；汇报的工作内容实质上并未实现的；隐瞒重大问题和风险的；以虚假资料、证明文件入职的；
4. 工作或行为失职，给甲方造成声誉损害的，或给甲方造成经济损失 2000 元以上的，或给客户、合作伙伴造成经济损失 5000 元以上的；
5. 劳动合同期间，以任何形式在其它单位兼职或自营的，自营或参与或投资甲方同类业务的（包括：甲方竞争企业、竞争性业务、与甲方类似产品等）；



北京创联致信科技有限公司湖南分公司

- 6. 挪用侵占公司财物，虚假报销，私自接受客户、供应商及利害关系方任何好处及报酬的，无论何种金额及手段；
- 7. 违反甲方的保密条款，泄露甲方商业秘密的；
- 8. 累计旷工 3 日或连续旷工 2 日的；
- 9. 工作中不服从管理，不按领导正当指令行事的，再次要求仍不服从的；
- 10. 工作当中及工作之外，发生违法行为或违反治安管理条例行为的；
- 11. 工作中玩忽职守的、工作成果和质量严重低于岗位要求的（包括：严重低于个人历史水平或严重低于同级别其他同事的）；
- 12. 甲方规章制度或国家法律法规政策规定的其它情形；
- 13. 如因乙方重大过失造成的经济损失，需要承担赔偿责任的，甲方可先从相应工资、奖金等扣除，扣除额不足以弥补损失的，可继续追索赔偿。

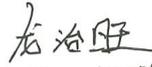
十、劳动争议处理及其他

第二十三条 双方因履行本合同发生争议调解不成的，可以向甲方所在地的劳动争议仲裁委员会申请仲裁。

第二十四条 本合同一式两份，甲乙双方各执壹份，双方签字后生效，具备同等法律效力。本合同的复印件、扫描件、电子版本具有同等法律效力。

甲方：（盖章）

 日期：2022.8.6

乙方：（签字）

 乙方身份证号码：43070219881009051X
 日期：2022.08.04



北京创联致信科技有限公司湖南分公司

劳动合同续订书

本次续订劳动合同期限类型为固定期限合同，续订合同从___年___月___日，至___年___月___日止。

并产生以下变更：

以下无正文

甲方：（盖章）

乙方：（签字）

乙方身份证号码：

日期：

日期：

231359

劳动合同续订书

13

劳动合同续订书

劳动合同续订书



北京创联致信科技有限公司湖南分公司

保密协议

甲方：北京创联致信科技有限公司湖南分公司

乙方：龙治旺

鉴于乙方在甲方任职，获得甲方支付的相应报酬，已经或将要知悉甲方的商业秘密，为保护甲方商业秘密，依据《中华人民共和国反不正当竞争法》及相关法律和法规规定，甲乙双方本着平等、自愿、公平和诚实信用的原则签订本保密协议，并共同遵守：

第一条 商业秘密

1. 本协议所称商业秘密是指：不为公众所知悉，能够为甲方带来商业利益或竞争优势的信息；或属于甲方、甲方工作人员、甲方与合作方产生的非公开的信息、资料、文档、数据、物品；或甲方投入人力、时间、费用而产生的有形/无形的成果物；或其他双方约定的保密信息；或甲方内部规定需要保密的信息；或甲方与其他方约定的保密信息。
2. 甲方的商业秘密包括但不限于：计算机软件、程序源代码、算法、文档资料、数据、图形界面、市场资料、市场数据、客户资料、销售资料、电函、邮件、政策、制度、财税资料、人事信息、薪酬福利、管理策略、经营规划、账号口令、工作活动、沟通记录、以及甲方对第三方有保密义务的保密信息、等其他商业秘密。无论甲方是否采取保密措施，均不影响其商业秘密的构成。
3. 乙方在甲方任职期间所产生的工作成果、发明创造、著作权、专利、商业秘密、肖像权等知识产权，无论是否利用了公司资源、无论是否工作时间创造，其全部知识产权均属于甲方单独所有。

第二条 乙方承诺履行下列保守商业秘密的义务：

1. 乙方在甲方任职期间，必须遵守甲方规定的保密制度、措施，履行与其工作岗位相应的保密义务。
2. 甲方保密制度、措施没有规定或规定不明确的，乙方亦应本着谨慎、诚实的态度，采取任何必要、合理的措施对甲方商业秘密进行保密。乙方不能利用甲方保密制度、措施中的疏漏对抗甲方商业秘密的保密性要求。
3. 未经甲方书面允许，乙方不得以泄漏、告知、拷贝、传输、打印、存储、公布、



北京创联致信科技有限公司湖南分公司

发表、出版、传授、转让或其他任何方式使第三方的企业、单位、组织机构、人员（包括按照保密制度不得知悉该项秘密的甲方其他人员）、媒体等知悉甲方的商业秘密；也不得在履行职务之外使用这些商业秘密。

4. 乙方的报酬被认为是乙方和甲方之间的机密，禁止在公司内部或外部传播本人或其他同事的薪酬。禁止询问其他人的薪酬，或越权查阅他人薪酬。
5. 乙方在甲方任职期间，非经甲方事先书面同意禁止如下行为：在与甲方生产同类产品、或经营同类业务、或有竞争关系、或有其他利害关系的其他单位内工作；或者自己生产经营与甲方同类业务、或有竞争关系的产品业务。本款所述工作，包含但不限于：董事、监事、股东、员工、兼职、代理、顾问、中介等形式。
6. 乙方在任何时候，均不利用所知悉的甲方商业秘密从事有损甲方或甲方关联企业利益的经营、交易、技术活动等行为，包括但不限于：自营、为他人从事与甲方类似的业务等。
7. 乙方如发现甲方商业秘密被泄露或者自己过失泄露商业秘密，应当采取有效措施防止泄密进一步扩大，并及时向甲方的相关部门报告。
8. 乙方不得利用知晓的甲方信息，对甲方或领导的商誉、信誉、形象、人格、产品、技术、经营、合规合法等进行诋毁、抹黑、造谣、诬告、负面传播、等损害甲方利益的行为。乙方可以基于甲方制度在甲方内部合理反馈讨论问题。
9. 乙方应当于离职时、或者于甲方提出请求时，返回全部属于甲方的财务，包括记载着甲方商业秘密的一切载体（电脑、存储器、文件、网络空间、信函、邮箱、传真、物品、IT 系统、账号权限等）；

若此载体是乙方自备的、且商业秘密无法从载体上复制并清除时，则视为乙方已同意将这些载体的所有权按照载体本身的经济价值无条件转让给甲方；

若此载体是乙方自备的、且商业秘密可以从载体上复制并清除时，乙方应无条件将商业秘密复制到甲方载体上，并从乙方载体上彻底清除。
10. 乙方在离职后应彻底清除和销毁其持有或保管的甲方商业秘密，离职后做到：不在任何载体上存放甲方商业秘密，不向任何人、任何组织机构、任何单位、任何企业、任何媒体透露甲方商业秘密，不在任何时候使用甲方商业秘密。
11. 乙方离职后仍对其在甲方任职期间接触、知悉的甲方商业秘密，承担如同任职期间一样的保密义务，而无论乙方因何种原因离职；乙方离职后不得使用任何手段使甲方负有保密义务的员工离职。



北京创联致信科技有限公司湖南分公司

12. 乙方离职后，其产生的与甲方公司的已有知识产权、产品、业务、技术相类似的知识产权或商业秘密，其知识产权和商业秘密归属甲方单独所有。

第三条 甲方在支付乙方的工资、奖金、津贴、福利等报酬中，已经考虑和包含了乙方承担保密义务的保密费用，甲方无需重复支付。若因为甲方的原因未获得保密费用，则乙方仍应当承担本合同保密义务。

第四条 本协议约定的保密义务的时间期限为：无期限的保密，直至甲方明确宣布解密或公开。

第五条 违反保密义务的法律责任

1. 如乙方未履行本协议规定的保密义务，视为乙方违约，乙方须按在甲方任职期间累计全部税前收入（不满一年的按一年标准计算）的十倍向甲方支付违约金。
2. 如乙方未履行本协议规定的保密义务，导致甲方、甲方合作方的利益遭受损失的，除支付 5.1 条约定的违约金外，乙方还须向甲方支付赔偿金，赔偿金的费用包含如下：甲方开发培植商业秘密投入的费用、和全部经济损失、和潜在利益损失、和甲方为维护权利而产生的费用支出。
3. 如乙方利用甲方的商业秘密为乙方或他人牟取经济收入或其他利益的，此经济收入和利益无条件的全部归甲方所有，同时乙方还需按 5.1 条支付违约金、再按 5.2 条支付赔偿金。
4. 如乙方未履行本协议规定的保密义务，性质严重的，甲方可以另行基于法律法规追究乙方的法律责任。

第六条 本协议一式两份，甲乙双方各执壹份，双方签字后生效，具备同等法律效力。本协议的复印件、扫描件、电子版本具有同等法律效力。

第七条 因履行本协议发生争议的，甲乙双方可自愿平等协商解决。如协商不成的，应当向甲方所在地人民法院提起诉讼。

甲方：(盖章)

日期：



乙方：(签字) 龙治旺

乙方身份证号码：430702198809061X

日期：2022.08.04



北京创联致信科技有限公司湖南分公司

员工廉洁和守法准则

基本准则：公司员工避免个人利益妨碍公司整体利益；当员工个人利益和公司利益、或者个人利益与所承担的岗位职责间发生或可能发生利益冲突时，应从公司整体利益出发进行工作。员工必须遵守公司所在地、业务发生地的国家或政府或行业制定的各项法令法规。

北京创联致信科技有限公司湖南分公司的员工承诺遵守上述基本准则和如下行为要求：

1. 禁止牟取私利行为

员工禁止通过在公司的就职机会或其利用掌握的公司信息为其个人或者其家庭成员或其他人牟取非法或者不正当利益。

2. 禁止同业竞争行为

员工禁止从事或指使他人从事或投资与公司有竞争业务关系或存在利益冲突的经济活动，以及从事与本人工作职责相冲突的经济活动。

3. 禁止受贿行为

员工必须公平对待合作伙伴，禁止从合作伙伴或其他人索取或接受物品、钱财、恩惠或利益。

4. 禁止贪污行为

员工不得介入任何形式的欺诈、贪污，包括挪用、盗窃、藏匿或滥用公司财产或篡改数据等行为。

5. 禁止行贿和政治捐献行为

员工禁止向任何政府机关、企事业单位、个人、其他利益方行贿。

员工禁止以公司的名义或者代表本公司以现金、服务、或者任何形式的资源支持任何政治候选人、委员会、活动。

公司和公司领导永不会要求、指示、暗示员工从事此禁止行为或其他违法行为。竞争因素、个人目标以及来自公司领导、客户或者其他方面的压力、指示、暗示，绝不能成为员工违反相关法令法规的借口。

员工声明

本人已仔细阅读、理解并遵守《员工廉洁和守法准则》，认同其作为劳动合同的等效附件。如发生违背情况，公司可以无条件解除劳动合同，同时本人自愿承担一切法律责任和后果。

本人签字：  2022年08月04日



1.2.2. 日常运维维护

1.2.2.1. 日常巡检

我方驻场维护人员跟班维护期间，每天至少对 IT 运维系统巡查一次，并在系统中做好巡检记录记录。巡查内容包括：运维系统主机巡检、应用巡检。

巡检报告模板如下：

系统名称		湖南中烟常德卷烟厂 IT 运维系统				
巡检日期		2023 年 xx 月 xx 日	处理时长	x 小时	巡检方式	
巡检人员				巡检结果		
服务器 巡检	检查项目	巡检过程			结果	不正常请注明原因
	磁盘空间	查看应用服务器文件系统可用空间是否大于 10G 查看数据库服务器文件系统可用空间是否大于 10G			<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
	内存使用率	查看应用服务器内存使用率 查看数据库服务器内存使用率			<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
	Cpu 使用率	查看应用服务器内存使用率 查看数据库服务器			<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
	日志巡检	查看应用服务器和数据库服务器日志，未发现告警日志			<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
应用 进程 巡检	系统登录状态	浏览器输入应用 url 地址，页面正常打开			<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
	Mq 通讯运行状态	发现 mq 进程			<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
	展现层运行状态	发现展现层进程			<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
	采集层运行状态	发现采集层进程			<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
	处理层运行状态	发现处理层进程			<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
应用 系统 巡检	告警更新状态	告警列表更新时间与当前时间一致			<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
	短信通知状态	测试告警信息可以正常发送告警短信			<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
	采集信息状态	查看不同类型的网元采集综合信息数据更新与当前时间一致			<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
	应用日志巡检	展现层、采集层、处理层未发现异常日志信息			<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
数据 库 巡 检	数据库日志巡检	未发现告警日志			<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
	性能状态巡检	检查数据库的空间扩展情况，比较每天对数据库性能的监控			<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
定时 任 务 巡 检	ITIME 应用日志清理任务巡检	检查定时任务是否操作成功			<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常	
负责 人 签	维护工程师： _____ 日期： 年 月 日					



字

客户负责人：

日期：

年

月

日

1.2.2.1.1. 运维系统主机巡检

1.2.2.1.1.1. 磁盘空间巡检

现场驻场运维人员每天登录应用所部署服务器主机查看应用所在空间是否具备足够的空间，如果空间较少需要清理过期的应用日志或者扩容处理。同时登录数据库主机查看数据库安装所在空间与应用所在空间是否具备足够的空间，如果空间较少需要扩容处理。

1.2.2.1.1.2. 服务器负载性能巡检

现场驻场运维人员每天登录应用服务器和数据库服务器通过命令 TOP 查看 cpu 负载、内存使用、各个进程所占系统资源情况，如若发现相关性能指标数据较高需排查出哪些相关应用资源占用高以及资源的释放情况，如果占用资源较高的应用资源长时间不释放需要通过技术手段进行应用性能调优，确保能够满足 IT 运维系统应用和数据库的正常运行。

1.2.2.1.2. 应用巡检

1.2.2.1.2.1. 登录巡检

我方驻场运维人员每天第一时间通过浏览器输入 IT 运维系统访问地址，查看系统界面能否正常打开。输入用户密码是否能够正常登录系统。并访问系统相关核心功能模块检查各功能是否能够正常使用。若发现相关登录异常或功能模块不能正常使用，需排查相关问题并处理，确保 IT 运维系统功能模块能够正常使用。

1.2.2.1.2.2. 应用进程巡检

我方驻场运维人员每天登录应用部署服务器主机，查看应用系统通讯层、展现层、采集层和处理层、调度层的进程是否全部正常运行。并查看各层运行相关日志信息。确保 IT 运维系统各服务运行正常。

1.2.2.1.2.3. 告警检查

我方驻场运维人员每天检查及查看告警视图，逐条排查系统现有的活动告警信息的告警时间，确保告警是否能够实时生成，若发现告警更新时间未实时更新则表示告警生成异常，需排查处理层及展示层采集数据或处理数据是否存在问题并解决，确认相关告警能够实时更新。

每天定时检查相关设备的告警策略配置，确保新上线设备能够接收到告警消息。若发现相关设备指标未配置告警策略导致没有生成告警信息，需及时补充相关设备未配置的告警策略。

1.2.2.1.2.4. 消息通知巡检

我方驻场运维人员每天需巡检告警消息是否能够正常通过短信和和信通知相应的管理员，并进行模拟产生一条告警消息，单独发送给 IT 运维系统的维护人员，查看是否能够正常接收告警消息。若告警不能正常发送消息，需排查短信通道及相关收人手机号是否正确配置，确保告警消息能够通过短信通道及和信通正常通知到响应的人员。

1.2.2.1.2.5. 采集信息巡检

我方驻场运维人员每天对设备采集信息进行巡检，因为不同类型网元采集任务也不相同，所以需要在设备视图菜单下面分别查看主机、数据库、网络、PING、URL 设备等类型的各 5 台网元以上综合数据采集面板数据是否正确，采集时间是否与当前时间一致，如果设备上报的数据采集时间与当前时间不一致，需排查当前设备或此类设备协议连接是否正常以及采集任务运行是否



正常，以此确保 IT 运维系统采集正常。

1.2.2.1.2.6. 应用日志巡检

我方驻场运维人员每天需检查应用部署的服务器主机，然后对采集层、处理层、web 层的日志进行巡检，查看日志文件是否有报错信息。若有报错信息需排查报错信息是否属于应用正常运行报错内容，若有相关应用异常报错需联系开发人员进行异常日志排查，解决相关的异常信息，保证应用正常运行。

我方驻场运维人员需定时清理或备份应用日志信息，若后续发生应用故障能够通过保留的日志信息进行应用故障排查。

1.2.2.1.3. 数据库巡检

1.2.2.1.3.1. 数据库日常检查

我方驻场运维人员每天需登录数据库主机打开数据库所在目录下的/data/logs 路径下日志文件，查看是否有告警日志。

检查监控数据库的空间扩展情况，比较每天对数据库性能的监控，确定是否有必要对数据库性能进行调整。主要检查指标包含：数据库表空间、缓存命中率、数据库连接利用率以及数据库的连接状态等，定期优化数据库表索引，提升数据的查询效率。

1.2.2.1.3.2. 数据库备份

我方驻场运维人员每天需登录数据库主机，通过数据库备份命令把 IT 运维系统数据库备份到指定目录并对备份的数据库文件进行压缩处理。或者可以编写定时备份脚本进行数据的备份，定时备份脚本能够自动清理 7 天前的备份数据。运维人员需要将备份的数据文件定时拷贝到指定的备份服务器进行流存。

1.2.2.2. 应用安全维护

我方需按照客户的安全管理要求，做好系统及应用的安全检查、系统及应用补丁升级，包含所涉及到的服务器操作系统漏洞修复、tomcat 组件漏洞修复、数据库漏洞修复、应用程序涉及到的框架组件版本升级等，并参与采购方的安全演练工作。确保系统不能出现安全问题。

我方运维人员需配合客户每季度对系统、应用、数据库进行至少一次恢复演练工作。检查备份的有效性。做好系统的应急演练手册，保证可以应急演练目标能够正常完成。

1.2.3. 业务流程和数据维护

1.2.3.1. 应用功能维护

我方驻场运维人员需对系统内业务功能进行维护，业务功能包括新设备的添加、新设备类型的支持与适配、告警策略的调整、流程的新增和调整，以及对存在缺陷、不完善的地方进行改进和优化。涉及到的新设备类型的纳管需要协调开发人员进行适配并升级、涉及到的策略配置类的调整需要进行相关配置扩展，定期对相关功能查询性能、展示细节、以及功能操作流程进行优化，能够确保符合客户日常工作习惯，提升客户运维工作效率。
应用功能升级维护模板如下：

合同编号: 202343000231359

审结时间: 20230717



升级内容:			
升级日期	2023 年 x 月 xx 日	优化升级时长	xx 小时
升级过程:			
升级遗留问题及解决方案:	无		
升级结果:			
负责人签字:	维护工程师:	日期:	年 月 日
	客户负责人:	日期:	年 月 日

维护记录单模板

项目名称	XX 项目	合同编号	
客户名称	湖南中烟常德卷烟厂	负责人	
日期	2023 年 xx 月 xx 日	工程师	
系统名称	IT 运维系统		
分类	<input type="checkbox"/> 日常维护 <input type="checkbox"/> 故障处理		
来源	<input type="checkbox"/> 巡检 <input type="checkbox"/> 客户反馈		
编号	现象	原因	解决方案 处理时长



1.2.4.1. 应急故障处理组织结构及制度流程

1.2.4.1.1. 服务组织结构

我方将提供完善的应急故障处理组织及制度流程，明确应急故障处理组织结构及制度流程。为用户系统长期、稳定、高效地运行，提高和完善对用户的技术支持服务质量，缩短服务响应时间，北京创联致信科技有限公司本次项目中提供远程+驻场的服务方式。组织结构包含客户服务中心、技术支持中心、维护项目组。

一、客户服务中心

在北京创联致信科技有限公司公司北京总部设有客户服务中心，专门负责所有客户请求的接收、处理和服务跟踪考核。客户服务中心主要由热线电话员和售后服务管理人员组成，及时、有效处理客户的咨询、故障申告、投诉等要求，并全面协调、跟踪、监督、考核售后服务各环节。

二、技术支持中心

技术支持中心是北京创联致信科技有限公司公司的一级服务机构，设在北京总部，由北京创联致信科技有限公司资深工程师/高级工程师和外聘的高级技术专家组成，直接为客户提供技术支持和售后服务，并对分支机构支持中心提供咨询和管理及技术输出。

三、维护项目组

维护项目组是北京创联致信科技有限公司公司的三级服务机构，设置在各省大、中城市。在项目实施工作完成后，从实施项目组中调配熟悉项目并且经验丰富的人员组成维护项目组，主要职责包括：

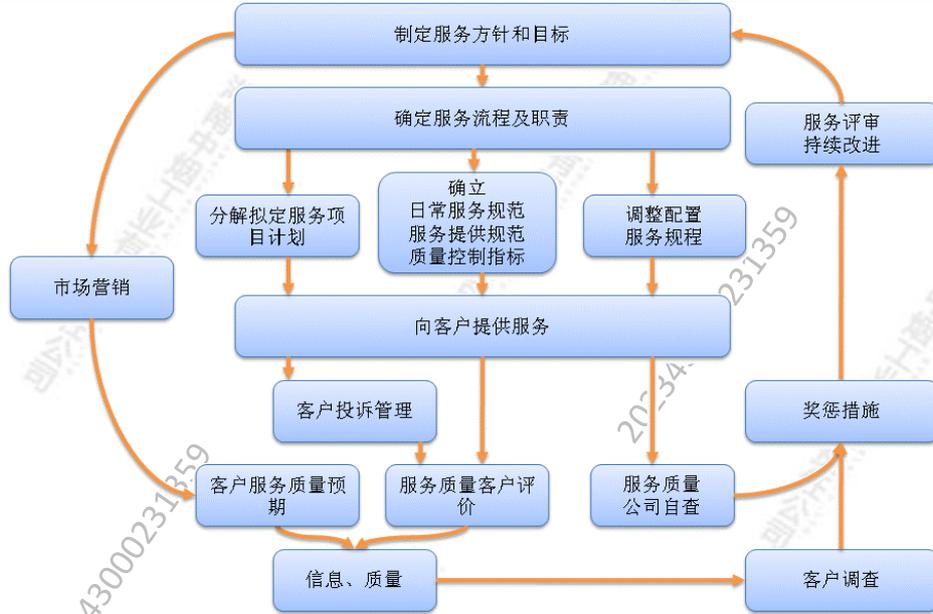
对用户的技术支持和售后服务请求进行现场处理，对用户系统进行检测，解答用户在使用和技术方面的咨询；

负责建立/更新用户档案，并根据用户问题性质决定解决问题的方法并跟踪其执行，同时把相关信息反馈给用户和上级技术支持中心。

1.2.4.1.2. 服务流程

北京创联致信科技有限公司把客户对服务的满意度作为服务水平的核心监督指标，指定相应的人员监督流程的实施。北京创联致信科技有限公司通过向客户提供周期性服务报告、年度总结回顾机制、满意度调查，以提高服务满意度，降低用户投诉数量。

服务流程如下：



1. 周期性报告

月报：每月最末一周北京创联致信科技有限公司向用户方提交月度服务报告内容，涉及本月度内服务申告处理情况统计及说明。

季报：每季第一周（节假日顺延）提交上一季度服务报告。季报应分析上一季度服务申告解决统计、趋势分析。若有遗留问题，则提供解决方案及实施计划。

2. 年度总结

北京创联致信科技有限公司服务中心管理层每服务年度将与客户的管理层召开总结会，共同讨论前期的服务执行情况。参加会议的人员除客户和北京创联致信科技有限公司的项目接口人外，还需要双方的相关技术专家参与。会议将回顾上一服务年度内，北京创联致信科技有限公司所提供的 IT 服务的绩效，同时讨论和达成为服务改进所必须采取的改进措施和行动步骤。

1. 2. 4. 2. 应急响应方案

为了保证用户系统的正常运行，确保系统在出现紧急情况问题时能得到及时服务响应，公司建立了以技术主管为首的应急部门，同时针对重大项目会成立以分管副总为首专门的应急小组，对于此次项目，北京创联致信科技有限公司将另外专门设立一位应急负责人，为了能保证用户随时联系到，手机将每天 24 小时开机。

北京创联致信科技有限公司应急服务人员将遵照以下规定，提供应急服务。

1、应急响应是指出现专责工程师非保养维护期间发生的故障，或者专责工程师无法解决的故障时，由用户或者专责工程师发起请求。

2、用户或者专责工程师有必要将详细的故障报告单报告给应急响应部和项目管理部。

3、专责工程师必须就故障的等级进行划分，并依据故障等级，建议项目管理部对维护团队实施相应级别的工作警戒，及分层的报告制度。

4、专责工程师或维护团队成员出现场前，应充分了解用户的系统情况、历史维护资料、本



次故障现象，并进行初步分析，携带必要的维护工具。

5、北京创联致信科技有限公司级别定义（详见下表）及响应要求

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。
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。

故障服务级别

6、对于一级故障，应事先与用户沟通，形成相应的应急管理机制，并提供应急后备措施。

北京创联致信科技有限公司建议的一级故障处理流程如下：



为了做好应急处理工作，北京创联致信科技有限公司事先配合用户做好应急事件前的准备工作，包括：

明确用户系统中关键在线业务和 P1 级故障所在；建立技术上的后备措施；建立应急处理机制，规范应急处理工作流程。

7、对于一级和二级故障，专责工程师必须按照规定的格式写专门的故障处理报告，提交技术支持中心和客户服务中心；其它级别的故障，按照故障报告单的内容填写故障报告、分析、处理、结果反馈（用户意见）等栏目。

8、根据应急处理的情况，及时补充完善维护手册。

1.2.5. 新增需求（完善性开发）

对于应用中发现的问题能够及时响应并安排技术人员及时修改，功能测试后进行应用补丁发布升级。其中包含应用系统性能调优、功能操作逻辑完善、系统 bug 修复等完善。

在运维过程中对新设备纳管的支持能够进行响应，驻场运维人员协调设备厂商及技术人员



合同编号：202343000231359

审结时间：20230717

对新设备纳管采集进行二次开发、数据建模、展示面板开发，确保新纳入设备类型能够正常进行管理。

新增需求模板如下表：

需求编码		需求名称	
需求部门		需求提出人	
联系电话		需求提出日期	
紧急程度	高/中/低		
需求类别			
所属模块			
需求描述			
以下信息为承建方填写			
改造方案	<ol style="list-style-type: none"> 1. XXXX 2. XXXXXXXX 3. XXXXXXXX 4. 		
预计工时 (人/天)			
需求审核			
需求提出人签字确认：			
需求审核人签字确认：			

1.2.6. 培训与答疑

北京创联致信科技有限公司非常重视对用户的培训工作，成立了专业技术培训中心，具有专业培训系统和教室，拥有一支专业领域知识丰富、沟通讲解能力强的初级、中高级讲师队伍，基于 IT 服务管理最佳实践框架（ITIL）和 PDCA 模型（Plan-Do-Check-Action），以提升用户 IT 管理能力为目标实施培训服务。通过对培训工作进行策划，为用户提供量身定制的课程。到目前为止，北京创联致信科技有限公司已经为电信、烟草、政府、电力、民航、外企、医院等各行业领域的客户提供基于用户方业务需求的网络、安全、研发、培训方法、服务管理等技术及服务管理培训内容在内的多层面立体化培训课程，形成具有企业特色的培训方式，对技术知识的传播、行业信息化建设的促进等都起到了积极作用。

我方承诺在服务期内免费提供系统使用指导与培训服务。我们将根据与项目相关的系统来进行培训策划，详细分析用户方业务需求，对用户方的业务需求及技术实现要求设置相关课程进行培训。对用户系统管理员进行现场培训，使其培训后能够独立地对运维系统进行操作、管理、维护；能够独立地进行恢复演练。并能够及时负责解答用户在系统使用过程中提出的各类疑问。

1.2.6.1. 培训对象

培训对象包括信息中心领导、系统管理人员、所有操作人员。通过培训使用户方系统维护人员和系统管理人员能对应用软件进行维护、调试和管理，使用户方的工作人员和领导能正确地使用应用系统。

1.2.6.2. 培训内容

针对湖南常德卷烟厂 IT 运维系统提供系统使用运维培训，达到业主方的培训要求后，业主



方出具培训满意反馈表。

1.2.6.3. 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：用户指定

培训组织：北京创联致信科技有限公司

培训时长：用户指定

培训地点：用户现场

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	用户指定	用户指定	驻场运维人员
2	日常运维培训	日常配置、功能使用、服务查看等	用户指定	用户指定	驻场运维人员

1.2.6.4. 系统管理与维护

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：用户指定

培训组织：北京创联致信科技有限公司

培训地点：用户现场

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。

培训安排：正式运行期前

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	用户指定	用户指定	驻场运维人员
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			



1.2.7. 后台技术支持组织

1. 工作要求

(1) 会严格遵守业主方各项管理规章制度，工作时间内穿着得体，办公时间范围内佩带由业主方提供的工作证件，配合工作区出入登记；

(2) 工作认真负责、响应及时，精神饱满且服务态度友好，处理好与业主方相关人员的关系。

(3) 服从业主方管理人员任务安排和工作要求，按业主方流程执行维护任务，认真详实汇报工作情况；

(4) 做好驻点环境的清洁卫生和安全监督工作，确保项目实施稳步进行。

2. 项目组构成

	项目内容	人员配置	职责	人员能力
二线	售后经理	1	负责项目的维护质量管理，远程支持。	具备丰富的项目实施管理经验和技術能力
	研发组长	1	负责本项目维护系统的二线技术支持，应急响应，远程支持。	具备丰富的项目实施管理经验和技術能力
	开发人员	1	完成运维期间的开发工作。	具有本科或以上学历，3年以上 IT 运维管理项目实施经验，并且具备以下专业资质：ITIL V3 Foundation。
一线	现场运维人员	1	具备维护工作经验，具有服务的工作意识、具备基本 IT 服务基本技术能力	具备丰富的项目维护经验和技術能力

3. 人员变更

我发放会提供熟悉常德卷烟厂 IT 运维系统项目的维护人员，并且具备维护工作经验，具有服务的工作意识、具备基本 IT 服务基本技术能力。我方不会随意变更维护服务人员，如确需变更的，我方会提前 1 个月向业主方提交有效书面申请，经业主方同意后再行变更。

4. 运维规范要求

在运维期间，我方严格按照业主方信息化运维规范要求开展运维工作。

1.2.7.1. 后台技术支持人员名单

序号	本项目任职	姓名	职称	专业
1	开发组长	李忠建	无	软件工程
2	技术工程师	王琪	无	软件工程
3	技术工程师	韩健	无	计算机应用软件
4	技术工程师	鲍爽	无	计算机科学与技术



1.2.7.2. 人员简历表

1.2.7.2.1. 李忠建

姓名	李忠建	年龄	33	执业资格证书 (或上岗证书) 名称	
职称		学历	专科	拟在本项目任职	技术工程师
工作年限	7			从事工作年限	7
毕业学校	2012年毕业于 <u>安徽职业技术学院</u> 学校 <u>计算机应用技术专业</u>				
主要工作经历					
时间	参加过的类似项目			担任职务	
2019.10-2020.4	湖南中烟常德卷烟厂易地技改项目—IT运维系统项目			项目经理	
2020.1-2020.11	内蒙古昆明卷烟有限责任公司安全运维管控系统项目			项目经理	







1.2.7.2.2. 韩健

姓名	韩健	年龄	40	执业资格证书 (或上岗证书) 名称	PMP、 ITIL Foundation
职称		学历	本科	拟在本项目任职	项目经理
工作年限	17			从事工作年限	15
毕业学校	2016年毕业于 吉林大学 计算机应用专业				
主要工作经历					
时间	参加过的类似项目			担任职务	
2019.10-2020.4	湖南中烟常德卷烟厂易地技改项目—IT运维系统项目			技术经理	
2020.1-2020.11	内蒙古昆明卷烟有限责任公司安全运维管控系统项目			技术经理	







1.2.7.2.3. 鲍爽

姓名	鲍爽	年龄	39	执业资格证书 (或上岗证书) 名称	ITIL Foundation
职称		学历	本科	拟在本项目任职	技术工程师
工作年限	15			从事工作年限	15
毕业学校	2006 年毕业于昆明理工大学学校计算机科学与技术专业				
主要工作经历					
时间	参加过的类似项目			担任职务	
2019.10-2020.4	湖南中烟常德卷烟厂易地技改项目-IT 运维系统项目			技术工程师	
2020.1-2020.11	内蒙古昆明卷烟有限责任公司安全运维管控系统项目			项目经理	





查询网址: <http://www.chsi.com.cn>



ITIL®



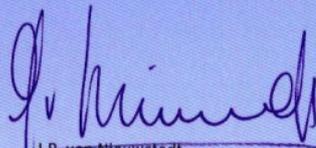
CERTIFICATE

Foundation Certificate in
IT Service Management

Presented to:

Bao Shuang

06 March 2010



J.P. van Nieuwstadt
CEO EXIN

c.973313

EXIN
Examination Institute for Information Science





1.2.7.2.4. 王琪

姓名	王琪	年龄	39	执业资格证书 (或上岗证书) 名称	ITIL Foundation
职称		学历	本科	拟在本项目任职	技术工程师
工作年限	15			从事工作年限	15
毕业学校	2005年毕业于西安翻译学院学校国际贸易专业				
主要工作经历					
时间	参加过的类似项目			担任职务	
2019.10-2020.4	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			技术工程师	
2020.1-2020.11	内蒙古昆明卷烟有限责任公司安全运维 管控系统项目			技术工程师	









附件三

廉洁履约协议书

为促进甲乙双方在经济往来中依法依规经营、诚实守信履约，相关人员遵纪守法、廉洁自律，防范违规违纪违法行为发生，保障双方经济活动合法有序开展，维护国家、集体利益和合同当事人的合法权益，根据有关法律法规、党纪党规，以及烟草行业、湖南中烟工业有限责任公司有关规定和要求，特订立本廉洁履约协议书（以下简称协议书）。

第一条 甲方义务

1. 甲方本业务相关人员（以下简称“甲方人员”）及其特定关系人不得通过个人或投资的企业与乙方发生业务往来；不得通过投资入股（包括但不限于个人投资、委托他人或企业投资、持有“干股”等），提供服务（包括但不限于技术服务、咨询服务、居间服务等）或其他形式从乙方获取经济利益。

（注：协议书所称“特定关系人”是指，与甲方本业务相关人员有近亲属、情妇（夫）以及其他共同利益关系的人。）

2. 甲方人员及其特定关系人不得向乙方推荐或指定分包商、供货商、服务商；不得向乙方或其分包商、供货商、服务商推荐或指定购买经济合同有关的材料和设备等。

3. 甲方人员及其特定关系人不得借业务活动之机，安排人员在乙方获取薪酬。

4. 甲方人员及其特定关系人不得接受或索要乙方的现金、礼品、礼金、消费卡（券）、有价证券、贵重物品、其他金融产品等财物；不得接受或要求乙方安排请吃、请钓、旅游、健身、打牌、唱歌等消费娱乐活动；不得以借用方式占用乙方财物；不得向乙方借款，或者以借款给乙方或其关联人的方式获取回报；不得在乙方报销任何应由个人支付的费用；不得邀请或接受乙方参加家中乔迁、寿宴、子女升学及婚丧嫁娶等。

5. 甲方人员及其特定关系人与乙方人员来往过程中，不得出现法律法规、党纪党规禁止的其他情形。

第二条 乙方义务

1. 保证单位、法定代表人或实际控制人、高级管理人员三年内及在参与甲方采购活动的过程中无行贿犯罪记录、因招标投标活动受到行政处罚记录，并坚决抵制围标串标、买卖资质、恶意投诉等违法违规及违反诚信原则的行为。

2. 不得从甲方人员及其特定关系人或其投资的企业处进行采购。不得接受甲方人员及其特定关系人通过投资入股、提供服务或其他形式获取经济利益。

3. 不得将项目转包、分包给甲方人员及其特定关系人或其投资的企业。不得接受甲方人员及其特定关系人向乙方推荐或指定的分包商、供货商、服务商，或者采购其推荐或指定的与经济合同有关的材料和设备等。

4. 不得安排甲方人员及其特定关系人在乙方或乙方关联单位工作。



5. 乙方及乙方工作人员不得向甲方人员及其特定关系人行贿，不得向甲方人员及其特定关系人赠送现金、礼品、礼金、消费卡（券）、有价证券、贵重物品、其他金融产品等财物；不得以借用名义提供财物；不得安排请吃、请钓、旅游、健身、打牌、唱歌等消费娱乐活动；不得报销应由甲方人员及其特定关系人个人支付的任何费用；不得与甲方人员及其特定关系人相互借款；不得参加甲方人员及其特定关系人乔迁、寿宴、子女升学及婚丧嫁娶等。

6. 与甲方人员及其特定关系人来往过程中，不得出现法律法规、党纪党规禁止的其他情形。

7. 在业务合作过程中，如发现甲方人员及其特定关系人“索、拿、卡、要”等问题，应及时向甲方纪检监察部门进行举报或反映情况。

8. 积极配合甲方纪检监察部门对有关问题的核查，如实提供相关材料，不得隐瞒、转移、销毁相关信息或资料。

第三条 法律责任

1. 甲方人员违反协议书的第一条约定的，一经查实，按照管理权限，依据国家有关法律法规、烟草行业和甲方规定给予党纪、政纪处分或组织处理，涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任；甲方给乙方造成的经济损失，应依法予以赔偿。

2. 乙方及其相关工作人员违反协议书第二条规定的，一经查实，根据甲方《供应商不良行为管理办法》及其他供应商管理制度中的相关规定，给予乙方相应处理措施。涉嫌犯罪的，移送司法机关依法追究刑事责任。同时，甲方可单方解除或终止主合同，且有权通过媒体公开上述行为。

3. 乙方及其相关工作人员违反协议书第二条规定，给甲方单位造成经济损失的，应依法予以赔偿。

第四条 协议书生效及法律效力

协议书为主合同附件，在主合同双方法定代表人或委托代理人签字盖章后与主合同同步生效，与主合同具有同等法律效力，双方应接受并严格遵守。

第五条 特别提示

甲乙双方确认在签订协议书前已仔细阅读条款内容，甲乙双方对协议书所约定的内容已准确理解，对其产生的法律责任已清楚知悉，并承诺遵守。



附件四

HNZY/GL-CG-18-220714

供应商不良行为管理办法

第一章 总则

第一条 为进一步规范湖南中烟采购业务活动中供应商的行为，防范采购领域廉洁风险，推动湖南中烟高质量发展，根据《中华人民共和国招标投标法》以及相关国家法律法规和行业规定，制定本办法。

第二条 本办法适用于湖南中烟工业有限责任公司及下属各单位、控股企业（以下统称公司）的采购业务活动。

第三条 本办法所称供应商是指参加公司采购业务活动，向公司提供工程、物资、服务的法人、非法人组织或自然人。

第四条 本办法所称不良行为是指供应商为谋取自身利益，违反国家法律、法规、规章，或者烟草行业制度规定、合同约定，损害国家利益、社会利益或者烟草企业利益的行为。（见附录A）

第五条 供应商不良行为的认定和处理遵循事实清楚、客观公正、程序合法、审慎认定、处理恰当、手续完备的原则。

第二章 职责与权限

第六条 公司党组会和各单位党委会（党总支会）是供应商不良行为的认定主体。公司党组会负责供应商行贿行为、总部供应商不良行为的认定，及所有暂缓、缩短或降低执行供应商不良行为处理措施的决定。各单位党委会（党总支会）负责本单位供应商不良行为的认定，提出暂缓、缩短或降低执行不良行为处理措施的建议。

第七条 公司各级规范管理部门（以下简称“规范管理部门”）是供应商不良行为归口管理部门，主要职责是：

（一）公司规范管理办公室（以下简称“公司规范办”）是公司供应商不良行为管理牵头部门，负责制（修）订公司供应商不良行为管理办法，负责总部供应商不良行为信息的收集、核实，并向公司党组会提交处理建议；负责向公司采购管理部门提供供应商不良行为信息，负责按中国烟草总公司要求提报供应商不良行为相关信息。

（二）各单位规范管理部门负责本单位供应商不良行为信息收集、核实，并向本单位党委会（党总支会）提出处理建议。

第八条 公司规范管理部门负责维护公司供应商不良行为库，及时公布相关信息。

第九条 公司各级采购管理、业务实施、业务需求部门，及其他职能部门应配合规范管理部门进行供应商不良行为的调查核实，在采购业务活动中发现供应商涉嫌存在不良行为的，应及时报告规范管理部门，并提供相关证据材料。纪检监察部门应及时提供监督执纪中发现的涉嫌供应



商不良行为信息。业务实施部门负责将本单位的处理决定及时书面告知被处理的供应商。

相关采购管理部门应通过合同约定方式要求为公司采购活动服务的招标代理、项目管理、监理、造价咨询、审计、律师事务所等中介机构，发现供应商涉嫌存在不良行为的，应及时书面告知相关部门。

第三章 不良行为处理措施

第十条 对供应商不良行为的处理措施

(一) 禁止措施，指永久或在一定期限内，在公司新采购活动中做中标资格否决处理；

(二) 业务处置，指对在供供应商采取警示约谈，根据合同约定采取降低考核评价分数、降低供货份额、缩短服务期限、终止或解除合同等处理措施。

第十一条 供应商被行业认定，或在参加公司采购活动中经认定存在不良行为的，将其列入公司不良行为供应商名单，并根据行为严重程度，在公司范围内实施禁止措施和业务处置：

(一) 认定为一般不良行为，禁止期 1 年，在供供应商降低未执行供货份额 50%或缩短未执行周期服务期限 50%；

(二) 认定为较重不良行为，禁止期 2 年，在供供应商降低未执行供货份额 80%或缩短未执行周期服务期限 80%；

(三) 认定为严重不良行为，禁止期 3 年，在供供应商降低未执行供货份额 80%或缩短未执行周期服务期限 80%；

(四) 认定为特别严重不良行为，永久禁止，终止或解除合同。

警示约谈、降低考核评价分数适用于所有不良行为，按相关规定执行。

第十二条 禁止措施和业务处置从认定之日起执行。被国家、地方人民政府和行政监管部门公告存在不良行为的，或被中国烟草总公司公布（通报）存在不良行为的，按其规定期限执行。

第十三条 存在不良行为供应商在处理期内，或处理期满后，再次发生不良行为的，提高其当次不良行为严重程度一档，并从当次不良行为认定之日起执行。

第十四条 存在不良行为供应商在处理期内，因其提供的工程、物资、服务暂时无法替代的，由业务实施部门、需求部门提出意见，规范管理部门组织相关部门进行审核，各单位党委会（党总支）经集体研究后，报告公司规范办（附录 B），经公司党组会审定后，可以暂缓、缩短或降低执行处理措施。公司规范办及时向中国烟草总公司报备。同时按照合同约定，将存在行贿行为供应商的核心技术资料公开，交给其他供应商使用。

第十五条 存在不良行为供应商在处理期内，能主动整改、消除或减轻不良行为危害后果的，可以申请缩短禁止期和（或）降低业务处置力度，但实际禁止期最短不得少于处理决定对应时间的一半，实际降低比例不得少于处理决定对应比例的一半。因行贿行为而认定的不良行为供应商原则上不得缩短禁止期和降低业务处置力度。

第十六条 存在不良行为供应商提出的缩短禁止期和（或）降低业务处置力度申请，由业务实施部门、需求部门提出意见，规范管理部门组织相关部门进行审核，各单位党委会（党总支）经集体研究后，报告公司规范办，由公司党组会审定。



第十七条 对供应商不良行为的禁止措施，适用于其法定代表人、主要负责人和行贿人，以及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，且不受其名称变更的影响。

第四章 供应商不良行为处理程序

第十八条 信息收集与核实。规范管理部门负责组织相关部门对供应商涉嫌存在的不良行为进行核实；初步认定供应商存在不良行为的，应当告知供应商，听取其陈述和申辩；根据核实结果，提出处理建议。

第十九条 规范管理部门将供应商不良行为处理建议提交公司党委会或各单位党委会（党总支），对处理建议进行研究，认定是否属于不良行为，做出处理决定。

第二十条 各单位在做出供应商不良行为处理决定后，应在 5 个工作日内报告公司规范办备案（附录 C），备案通过后，各单位及时将《供应商不良行为处理通知书》（附录 D）送达供应商。如为在供供应商，备案同时需报送具体业务及处置措施。

第二十一条 涉及行贿供应商的且生效的刑事判决书、刑事裁定书、公司党纪政纪处分决定或其他处理决定送达后 5 个工作日内，各相关部门应将相关复印件移交规范管理部门。各单位应在 7 个工作日内，填写《行贿供应商列入行业“黑名单”提报表》（附录 E），并逐级报送公司规范办。公司规范办应在收到相关资料 10 个工作日内，组织核实相关内容，报公司党委会集体研究，做出认定。公司规范办根据决定向中国烟草总公司报送相关情况。

第二十二条 公司采购活动要在采购过程中对供应商进行查询，存在下列情形的，对其参加公司采购活动做中标资格否决处理：

- （一）被列入行业和公司供应商不良行为名单，且在禁止期内的；
- （二）在“信用中国”网站，供应商被列入“**严重失信主体名单**”的；在“国家企业信用信息公示系统”网站，投标人被列入严重违法失信企业名单（黑名单）、被列入经营异常名录的；
- （三）被国家有关行政监管部门取消其投标资格，或被一定期限内禁止参与新采购活动的。
- （四）通过“中国裁判文书网”查询前三年生效的刑事判决书、裁定书，认定供应商存在单位行贿行为，或单位法定代表人、主要负责人或实际控制人存在行贿行为的：

1. 行贿认定数额在 100 万元以内的，行贿行为认定期限在开标之日近一年内的；
2. 行贿认定数额在 100 万元（含）以上不满 500 万元的，行贿行为认定期限在开标之日近两年内；
3. 行贿认定数额在 500 万元及以上的，行贿行为认定期限在开标之日近三年的。

采购管理部门组织招标项目的上述查询工作，业务实施部门组织非招标项目的上述查询工作。

第二十三条 业务实施部门在合同签订前对查询结果进行复核，确保被列入第二十二条情形的供应商不能参与公司新采购业务活动。在供供应商要补充签订廉洁协议，由业务实施部门牵头组织进行警示约谈，明确廉洁要求。

第二十四条 业务实施部门在与原供应商续签合同时须进行查询，被列入第二十二条情形且在禁止期内的，不得与其续签合同。



第五章 责任追究

第二十五条 各单位（部门）及相关人员在采购业务活动中有下列情形的，一经发现，需及时纠正，造成后果的，由规范管理部门或纪检监察部门按公司《综合管理考核细则》《公司问责工作实施细则》等，提请按程序追究相关责任部门和责任人员的责任。

1. 采购业务活动中不履行查询程序、不落实查询结果的；
2. 发现的供应商不良行为未及时上报、故意瞒报，或因疏于监管未提请认定供应商不良行为；
3. 未及时或全部落实供应商不良行为处置措施的；
4. 利用本管理办法对不存在不良行为的供应商排挤歧视、侵犯其合法权益的；按公司相关制度规定追究相关责任部门和责任人员的责任；
5. 有其他违规情形需追究责任的。

第二十六条 对涉嫌存在不良行为的供应商核查时，发现公司员工有涉嫌违纪违规行为的，移交公司纪检监察机构处理。

第六章 附则

第二十七条 本办法由公司规范管理办公室负责解释。

第二十八条 本办法自发文之日起施行。

第七章 附录列表

编号	记录名称	保存处	保存期限
附录 A	供应商不良行为认定情形	——	——
附录 B	供应商不良行为暂缓执行处理决定申请表	公司规范办	五年
附录 C	供应商不良行为处理决定备案表	公司规范办、采购办	五年
附录 D	供应商不良行为处理通知书	业务实施部门、各单位规范办	五年
附录 E	行贿供应商列入行业“黑名单”提报表	公司规范办	五年
附录 F	与不良供应商业务切割操作规程	——	——



附录 A

供应商不良行为认定情形

行为类别	不良行为	具体情形	不良等级
采购寻源	违法违规违纪获取采购信息	1. 非法打听、获取潜在投标人及评标委员会组成人员等保密信息的； 2. 以非正常渠道接触知悉采购活动评审情况的人员，打听评审情况的。	一般不良行为
	扰乱采购秩序	3. 以电话、短信、邮件等方式恶意威胁、骚扰项目招标代理机构工作人员、本单位采购工作人员的； 4. 违反采购评审现场纪律或扰乱评审现场秩序且不听劝阻； 5. 投标截止后撤销投标文件或评审现场撤销响应文件，影响采购活动正常进行的。	一般不良行为
		6. 采取不正当手段诋毁、排挤、干扰其他供应商参与采购活动的。	较重不良行为
		7. 对本单位采购活动相关工作人员进行恐吓的。	严重不良行为
	弄虚作假	8. 以他人名义投标，参与采购活动或项目实施过程中提供虚假材料，或以其他方式弄虚作假的； 9. 出让或出租资格、资质证书供他人投标的； 10. 超越资质等级承揽项目、未取得资质证书承揽项目或以欺骗手段取得资质证书承揽项目的； 11. 与本单位工作人员、其他供应商或招标代理机构恶意串通，谋取不正当利益的； 12. 在本单位采购活动中，被评标委员会或政府监管部门认定为围标串标的，没有明确新采购活动禁止期限的。	较重不良行为
	合同签订	13. 在签订招标采购合同时提出附加条件，或不按要求提交履约保证金的。	一般不良行为
		14. 无正当理由在中标（成交）后拒不签订合同，或拖延签订合同的。	较重不良行为
15. 在所有中标供应商中以最低报价中标，无正当理由在中标（成交）后拒不签订合同，或拖延签订合同的，或不按合同规定履行。		严重不良行为	



项目实施	合同执行	<p>16. 履约期间，供应商资质等信息发生实质性变更，不及时告知本单位或故意隐瞒；</p> <p>17. 无正当理由未按合同规定履行合同义务，或存在延迟交付、不完全履行、偷工减料等情形的；</p> <p>18. 未经本单位同意擅自更换合同约定或投标、响应文件承诺的货物、原材料、组部件，降低标的物标准的；</p> <p>19. 工程项目供应商不配合属地管理工作，或无正当理由不参加本单位组织的设计联络会、施工图会检工程协调会等会议，造成项目无法有效开展的；</p> <p>20. 履约期间向本单位恶意加价，或以不正当手段谋取提高供货份额，或以不正当理由拖延工程结算的。</p>	一般不良行为
项目实施	合同执行	<p>21. 在所有中标供应商中以最低报价中标，未按合同规定履行合同义务，或存在延迟交付、不完全履行、偷工减料等情形的；</p> <p>22. 将中标（成交）项目整体转包，或肢解项目后转包，或违约分包的；</p> <p>23. 擅自中止或终止采购合同的；</p> <p>24. 因延迟交付或提供假冒伪劣产品影响本单位正常生产经营的；</p> <p>25. 提供的物资、服务出现严重问题且拒绝整改，或整改后仍不合格，或拒不承担合同约定的售后服务义务且拒绝协商解决的。</p> <p>26. 采取不正当手段降低工程质量，或骗取工程款的；</p> <p>27. 在工程项目中拖欠农民工工资的；</p> <p>28. 提供的产品或服务侵犯知识产权，或含有重大安全漏洞，或危害信息系统安全的；</p> <p>29. 信息化建设项目或运维项目发生重大事故，信息化建设项目不按等级保护要求进行网络安全防护，对系统运行或网络安全造成重大影响的；</p> <p>30. 违反合同约定，向本单位以外的法人、其他组织或自然人提供烟用包装材料实物、模板、标样信息、工艺参数、防伪技术等，损害本单位利益的；</p>	较重不良行为



		31. 故意隐瞒质量瑕疵，给本单位产品质量带来风险，或因供应商责任致使工程存在重大事故隐患的。		
	合同履约	32. 项目验收不合格且不按本单位要求整改，或整改后仍不符合合同要求的； 33. 工程项目供应商档案资料管理不到位，致使过程档案资料不齐全，或不能及时按要求移交完整工程档案资料。 34. 履约期满后或履约终止后，不向本单位提供完整的项目成果资料，或故意拖延、拒绝与新的中标（成交）单位交接工作和资料的； 35. 拒绝有关部门监督检查或提供虚假情况的。	较重不良行为	
	泄密	36. 擅自泄露本单位商业秘密、敏感信息等，给本单位造成不良影响的。	较重不良行为	
	造成本单位损失	37. 因员工劳动关系、保险缴纳、工伤处置、作业现场防护不到位等原因，使本单位成为被告或共同被告，或给本单位造成损失。	经济损失数额 100 万元以下的	一般不良行为
经济损失数额在 100 万元（含）以上不满 500 万元的			较重不良行为	
经济损失数额在 500 万元及以上的			严重不良行为	
38. 因违法、违规、违约造成本单位直接经济损失。		经济损失数额 100 万元以下的	一般不良行为	
		经济损失数额在 100 万元（含）以上不满 500 万元的	较重不良行为	
		经济损失数额在 500 万元及以上的	严重不良行为	
	39. 违反合同约定，向本单位以外的法人、其他组织或自然人提供烟用包装材料实物、模板、标样信息、工艺参数、防伪技术等，损害本单位利益的。	较重不良行为		
项目实施	安全生产	40. 对建筑安全事故隐患不积极采取措施及时予以消除，或违章指挥、冒险作业且拒不整改的。	较重不良行为	
		41. 因供应商主要责任导致本单位生产安全事故造成 3 人以下死亡或 10 人以下重伤的。	严重不良行为	
		42. 对公司发生的较大以上生产安全事故、重大质量事故负有主要责任的。	特别严重不良行为	



违法违规违纪进行利益输送	特定关系人利益输送	43. 安排本单位业务相关人员的特定关系人在其单位或关联单位工作的； 44. 从本单位业务相关人员的特定关系人或其投资的企业处进行采购的。		较重不良行为	
	对本单位干部职工行贿	45. 为本单位业务相关人员及特定关系人支付学习、培训、旅游、出国留学等费用，邀请业务相关人员及其特定关系人进行吃、钓、游、玩、赌等消费娱乐或赌博活动的。		一般不良行为	
		46. 在与本单位的业务合作过程中，发现本单位人员“索、拿、卡、要”等违规违纪问题，不及时向本单位纪检监察部门反映的。		一般不良行为	
		47. 向本单位干部职工行贿，生效的刑事判决书、刑事裁定书、党政纪处分决定书认定的行贿数额分别为：	不满 100 万元的		一般不良行为
			100 万元（含）以上不满 500 万元的		较重不良行为
			500 万元及以上，或者向公司多个单位、多名干部职工行贿等情节严重、影响恶劣的。		特别严重不良行为
	48. 向本公司干部职工行贿的供应商在禁止期满后再次向本公司干部职工行贿的。			特别严重不良行为	
	对本单位外采购相关人员行贿或受贿	49. 招标代理机构在代理本单位采购业务中存在收受贿赂、恶意串通、开标前泄露标底、伪造变造采购文件的。			较重不良行为
		50. 向招标代理机构工作人员、评委行贿或者提供其他不正当利益尚未构成犯罪的。	尚未构成犯罪的		较重不良行为
			构成犯罪的		严重不良行为
	中国烟草总公司公布、通知的	51. 中国烟草总公司公布的行业存在行贿行为供应商名单，或通知的行业其他直属单位行贿供应商名单，明确新采购活动禁止截止日期的。	日期为公布或通知的当年或之后第一个自然年的。		一般不良行为
			日期为公布或通知后的第二个自然年的		较重不良行为
			日期为公布或通知后的第三个自然年的		严重不良行为



			禁止期为永久的	特别严重不良行为
异议与投诉	虚假异议或投诉	52. 假冒他人名义进行异议的； 53. 捏造事实或有意提供虚假材料的，对本单位及相关人员进行侮辱或恶意投诉的； 54. 拒不配合进行有关调查，情节严重的； 55. 异议已答复或明知其异议属于不予受理的情形仍然向受理部门或其他部门寄（送）材料的；		一般不良行为
		56. 一年内三次以上异议均查无实据的； 57. 行政监督部门认定的虚假、恶意投诉； 58. 捏造事实、伪造材料或以非法手段取得证明材料向本单位进行投诉的。		较重不良行为
政府公告	质量抽查	59. 在国家局、中国烟草总公司组织的产品质量监督或者专项监测抽查中，被发现产品质量不合格的。		特别严重不良行为
	政府监管部门认定存在不良行为	60. 国家有关行政监管部门认定在本单位采购活动中存在围标串标等不良行为，并在一定期限内禁止参与新采购活动的	禁止期在 1 年以内，含 1 年的	一般不良行为
			禁止期在 1-2（含）年	较重不良行为
			禁止期在 2-3（含）年	严重不良行为
		禁止期为永久的	特别严重不良行为	
其他	其他不良情形	61. 三年内被 5 家行业省级直属单位列入较重及以上不良行为记录的。		特别严重不良行为
	其他不良情形	62. 中国烟草总公司和湖南中烟认定的其他不良行为情形。		对应等级



附录 B

供应商不良行为暂缓执行处理决定申请表

报送单位名称（盖章）：

报送时间：

序号	供应商名称 (姓名)	法定代表人 (主要负责人)	社会信用代码 (身份证号)	不良行为处理措施	禁止期限 (起止时间)	申请暂缓执行 单位	暂缓执行理由	暂缓执行期限	备注

填报人：

联系电话：

说明：1. 本表中“暂缓执行理由”指暂缓执行供应商不良行为处理决定的具体事由。

2. 本表涉及个人身份证信息时，应做必要的技术处理。



附录 C

供应商不良行为处理决定备案表

报送单位名称（盖章）：

报送时间：

序号	供应商名称（姓名）	法定代表人（主要负责人）及其身份证号	直接责任人（如有）及其身份证号	社会信用代码	认定单位	认定日期	不良行为情形	处理措施	禁止期限（起止时间）	备注
本单位（部门）在供业务处置情况										
序号	供应商名称（姓名）	是否有在供业务（是/否）	项目名称	项目合同总金额（万元）	项目截止期	已支付总金额（服务期）	未执行总金额（服务期）	处置措施		

填报人：

联系电话：

说明：1. 本表中“认定日期”指认定单位作出不良行为处理决定的时间。

2. 本表涉及个人身份证信息时，应做必要的技术处理。

3. 本表涉及的相关资料应随同此表一并上报。



附录 D

供应商不良行为处理通知书

××（供应商名称或者姓名）：

依据国家有关法律法规、行业政策以及《湖南中烟工业有限责任公司供应商不良行为管理办法》等制度规定，现对你单位/你在参与××（项目名称）中的不良行为处理如下：

一、不良行为情形描述：

二、处理措施及期限：

XX年内（XXXX年XX月XX日至XXXX年XX月XX日）禁止参加湖南中烟工业有限责任公司及下属各单位、控股企业的新采购项目。

请将处理措施及期限告知你单位法定代表人或者主要负责人及××（直接责任人姓名）。

如对上述处理有异议，应当自收到本通知之日起7个工作日内，以书面形式向我单位提出异议并提供有关证明材料。

××（认定单位名称）

××年××月××日



附录 E

行贿供应商列入行业“黑名单”提报表

报送单位名称（盖章）：

报送时间：

序号	供应商名称 (姓名)	社会信用代码 或者身份证号	法定代表人(主要负 责人)及其身份证号	行贿人及其身份证 号	行贿数额	列入“黑名单” 期限	备注

填报人：

联系电话：

说明：此表涉及的生效刑事判决书、刑事裁定书、党纪政纪处分决定书应随同此表一并上报。



与不良供应商业务切割操作规程

（试行）

第一条 为严格有效执行行业对不良供应商的管理规定，强化采购供应安全保障，制定本规程。

第二条 本规程所称备用供应商是指依据采购文件由采购项目评审委员会推荐并公示后确定的中标（选）候选人，出现设定情形直接替补的供应商。

第三条 健全备用供应商使用机制。采购实施部门应对涉及与生产经营直接相关的物资、服务采购建立备用供应商机制，提出项目适用类别并建立名录，经公司采购办会同监督部门商议决定后，由采购实施部门在采购文件中予以明确，内容包括但不限于备用供应商数量及选取办法、启用及业务分配原则、计价规则等。备用供应商数量一般为中标（选）人+1，并列入选人进行公示。供应商若采取自愿放弃备用资格的，可依次进行递补。

第四条 实施提前验证工作。备用供应商确定后，采购实施部门应及时邀请其按公司试用论证相关管理办法及《供应商管理程序》参加材料试用论证及现场评审工作。因特殊情况需立即启用备用供应商的，按试用论证管理办法的特殊情形优先组织样品检测、试验。备用供应商的材料试用论证及现场评审工作原则上应在采购结果确认后六个月内完成，特殊情况原则上需在三个月内完成。

第五条 通过材料试用论证和供应商现场评审的备用供应商，除直接替补供货外，原则上在下一轮采购周期内，中选同类品规采购项目时不再重复评审。对因材料试用论证不合格（小试允许3次）、现场评审不合格（允许2次）的备用供应商，取消其备用资格，同时可依次确定备用供应商进行递补并开展上述工作。

第六条 当原中标（选）人不具备供货条件需由备用供应商替补时，备用供应商的业务分配按采购文件约定进行。

第七条 备用供应商执行原供应商的合同价格，不因备用供应商的启用而改变原定采购价格。

第八条 当供应商出现禁止供货情形时，规范管理部门应立即组织采购、法律、审计、纪检监察、业务实施等部门负责人共同商议应对措施（含备用供应商启用、业务量分配、业务切割时限等），由公司规范办将商议结果报公司党委会审议决定后，立即启用备用供应商。

第九条 采购管理部门根据公司党组决定，依据采购文件向已完成材料试用论证（小试）的备用供应商发出中选通知书；由采购实施部门与备用供应商签订合同并邀请完成材料试用论证（中试）；材料试用论证（中试）合格（中试允许2次）后可进行正常供货。

第十条 公司规范办、采购办对备用供应商的提前试验工作进行督办及查证；公司规范办、纪检监察部对供应商的业务处置情况进行查证；贯彻执行情况纳入目标管理绩效考核和党组巡察范围。



第十一条 本规程执行情况由公司规范办及时向公司党组报告。

第十二条 本规程由公司企业管理部负责解释。



附件五

保密协议书

第一条 目的

鉴于乙方软件技术人员在开发、服务过程中能接触和了解到的甲方的商业秘密信息，为保护甲方商业秘密，特缔结如下保密协议（以下简称“本协议”）。

第二条 甲方的商业秘密信息

1、乙方在开发、服务过程中能接触或了解到的甲方业务数据和技术资料。

包括但不限于甲方的管理信息、方式方法、顾客名单、商业数据、财务数据、产品信息、销售渠道、技术诀窍、源代码、计算机文档等或其他由甲方明确指明为商业秘密的信息。

2、本合同中约定的工作范围、任务描述、完成标准，履约形成的资料等亦属保密范畴。

3、符合前项但同时符合以下各项中的任何一项，不属于本协议的保密范畴之内：

1) 甲方在向乙方公开之前，已经是被公开的信息或已经在公开的印刷刊物上刊登过的信息；

2) 甲方在向乙方公开后，不是因乙方（含乙方的职员）的过错的原因，而被公开或刊登在公开的印刷刊物的信息；

3) 甲方根据法律、法庭指令、政府或主管该方的其他权力机构的指示、要求、询问而必须披露的信息；

4) 与披露信息无关，乙方独自开发的信息；

5) 与保密协议无关，甲方向第三者披露的信息。

6) 为处理本合同或本合同项下服务所引起的或以任何方式与其相关的任何争议之目的而需披露的文件或信息。

第三条 保密义务人

乙方和所有与乙方有劳动合同关系，因身份、职务、工作关系而知悉本项目商业秘密的人员，以及乙方引入的代理商或关联方。

第四条 保密义务

1、对于商业秘密信息，乙方有权向与项目有关的负责人及职员披露，但不能泄露或披露给与项目无关的负责人及职员。获知项目甲方商业秘密信息的乙方的负责人、雇员、代理商及关联方负有保密义务，其违反保密义务的行为视为乙方违反保密义务的事项。

2、在法律要求下披露时，如属自愿，乙方需事先经甲方书面同意后方可披露；如属义务，事后需在3个工作日内书面通知另一方公开的机密信息。

3、乙方应本着负责的态度保守并管理甲方商业秘密信息，并采取有效保密措施。

4、乙方在执行项目时在必要的条件下可以进行商业信息的复制，但必须提前得到甲方书面同意，并且该复制品同样属于商业信息。

第四条 保密措施



为保证甲方的信息系统和商业数据的安全，乙方应采取包括但不限于以下条款的保密措施：

1、乙方指定素质良好的项目负责人和运维人员按照甲方的要求完成相关工作，项目负责人和运维人员名单并应事先通报甲方得到批准，没有特殊情况不更换人员，确因工作需要更换人员需事前得到甲方的批准，但如果由于乙方项目人员疾病、离职及分娩等不可控制或不可抗力因素等导致的人员调整的情况除外。

2、在甲方现场工作中产生的工作文档，乙方应按照甲方信息保密制度要求进行管理，不帶出现场，确实由于工作需要須帶出现场保留以便日后加工整理的信息，必須事先得到甲方的允许并在工作完成后由甲乙双方共同及时将相关保密信息按照甲方有关保密制度进行处理。

3、如乙方在服务工作中需要接触其它业务相关信息，需要事先得到甲方的批准，并在甲方人员陪同下完成工作，工作完成后乙方应立即当面删除有关数据。

4、如果因为乙方人员自身原因将甲方保密信息泄露所造成的损失，乙方应当按照本合同的约定赔偿甲方因此受到的经依法最终认定的实际损失。

5、因服务工作需要，在征得甲方同意后，甲方可向乙方提供网络设备临时口令，以便完成设备参数的调试。工作实施完毕，由甲方相关技术人员修改密码。

6、乙方在项目结束后或被要求返还时必须按照甲方指示返还机密信息及复制品或销毁，并且提交相关商业秘密信息及复制品销毁的书面证明。

第五条 协议期限

本保密协议具有独立性，乙方的保密义务不因主合同的解除、撤消、无效或终止而终止。乙方应当履行保密义务直至甲方自行公开信息时止。

第六条 其他

1、本协议未尽事宜由双方本着诚意协商解决。

2、本协议是主合同的组成部分，与主合同同时生效。



附件六

烟草行业网络安全和信息化项目合作

应当遵循四项原则的协议

1、乙方为甲方专门开发的项目收集、产生的数据和相关信息（包括但不限于设计文档、程序代码、可执行文件、系统收集产生的数据和相关信息等）（“工作成果”）的知识产权归属于甲方（但其中涉及的下述乙方权利除外），乙方承诺不擅自读取、存储、缓存、使用和转接、转交第三方，否则，由此给甲方造成的损失，乙方应赔偿甲方经依法最终认定的实际损失。

2、乙方承诺：其为甲方所提供的软件、硬件产品及信息系统符合国家安全标准或行业安全标准中较高的一种，并保证与本方所有参与或者接触本项目的工作人员签订《服务保障协议》，《服务保障协议》作为本补充协议的附件，由甲方事先审核同意《服务保障协议》具体内容。乙方确保在为甲方提供服务时严格遵守《服务保障协议》约定，遵守《中华人民共和国网络安全法》以及国家和烟草行业网络安全、软件开发、运行维护等相关制度、规范和标准。

3、乙方承诺：在其为甲方提供网络和信息化产品、服务过程中自觉履行保守商业秘密责任，履行对双方合作意图、技术路径和管理要求等内容的保密责任；严格遵守《中华人民共和国保守国家秘密法》，对在提供网络和信息化产品、服务过程中所知悉的涉及国家烟草专卖局、中国烟草总公司以及烟草行业的内部涉密信息，包括但不限于相关报告、摘录、纪要、文件、计划、报表、应用系统中存储的相关信息以及网络拓扑结构、系统部署架构、安全防护策略等内容进行保密，不得披露给第三方，不得以任何其他目的而自行使用或允许他人使用所获得的上述信息。乙方应当采取一切必要手段，对上述涉密信息采取保密措施，确保其安全。乙方应与有权接触上述涉密信息的雇员、代理等签订保密协议，此协议的实质内容应与本协议相似并且应包含本协议的主要义务。保密期限为永久，但该信息已经依法对外公布的，保密期限截止。

4、乙方承诺：在约定的服务期及项目范围内，乙方参与项目人员接受甲方及烟草行业网络安全和信息化工作主管部门以及本合同涉及信息系统业务主管部门的监管，接受网络安全技术和管理检查。在接受网络安全技术和管理检查之前，双方应就具体的检查内容事先达成共识且在保密的条件下进行。

5、乙方承诺：在合同约定的服务期内，持续提供网络安全维护，作为网络和信息化产品、服务的提供者，保证所提供的网络和信息化产品、服务符合相关国家标准的强制性要求，不设置恶意程序，发现存在安全缺陷、漏洞等风险时，乙方应当在接到甲方通知【24】（注：由甲乙双方协商确定）小时内向甲方提出解决方案并征得甲方同意，在【48】小时内完成故障修复并按照规定及时告知甲方。

如因乙方为甲方专门开发的软件出现安全缺陷造成甲方损失的，由乙方承担。



6、乙方承诺：在合同约定的服务期内，在设计开发、上线、验收、运维等环节履行与本项目相关的网络安全保护责任。

7、乙方承诺：在承担服务过程中，保证向甲方提供服务的工作人员具有相应的服务资质和能力，具有良好的安全背景和道德品行。乙方应与每个服务人员签订安全保密承诺书，定期对驻现场服务人员进行安全培训和教育。乙方应对提供服务人员进行严格管理，及时跟踪掌握工作情况，监督其遵守安全保密约定，采取有效措施防止服务人员利用获得的权限做与本项目无关的事项和违规操作。

乙方保证，在服务人员发生变更后，立即撤消其服务权限，更改相关的密码，收回数字证书、出入证，以及相关的材料、文件等。

8、在甲方启动网络安全重点保障机制期间，由乙方负责相关项目的组织牵头工作，成立应急技术支撑小组，拟定工作方案并报送甲方审核，并严格按照经甲方审核通过的工作方案，采取有效措施做好网络安全重点保障工作，确保人员和措施到位并及时向甲方报告方案落实情况。

9、如乙方或乙方项目服务人员违反本协议以及相关的法律法规、制度规范和标准之规定或约定，由乙方承担相应责任，并根据主合同第八条等相关约定向甲方支付违约金。给甲方造成经济损失的，由乙方根据合同的约定承担赔偿责任。



附件七

项目相关人员名单：

公司名	姓名	身份证号	电话	项目角色	备注
北京创联致信 科技有限公司	刘建军	110104197708012014	13910969460	授权代表	
	龙治旺	43070219881009051X	13973652684	驻场工程师	
	李忠建	342622198912235812	13335519223	项目经理	
	王琪	130982198304028416	15811003607	技术工程师	
	韩健	150124198202261918	18910448682	技术工程师	
	鲍爽	659001198306093214	13426292581	技术工程师	



11、乙方在施工区域行驶或停放的机动车辆应服从指挥，禁止在消防通道、道路交叉出入口以及设有禁停标识和未划有停车线位的区域停放，禁止超速行驶。

12、针对不同的分项项目，乙方在开工前必须进行安全技术交底，并与分项项目各班组签订安全协议，开展安全风险辨识及评价工作，制定有效的安全风险控制措施。

13、乙方必须按照施工项目及生产作业的特点，组织制定安全事故应急救援预案并定期组织预案演练，保留相关记录。

14、乙方在施工过程中，需进行吊装、焊接氧割、明火、高处、有限空间、拆除等危险作业时应办理许可证，并严格按照审批许可要求实施。

15、乙方进场施工的设备、工具等必须符合安全要求；乙方应根据施工现场实际情况，配置符合安全要求的各项安全防护和安全标识。

16、乙方必须及时反馈所属项目施工或生产作业现场的各类安全异常情况或信息，并积极配合甲方协调和处理相关安全问题。

17、乙方发生损坏甲方财产情形的，乙方应主动向甲方报告并协商修复或赔偿。

18、乙方履约过程中发生安全事故，必须立即向甲方报告，并采取相应的措施保护好现场，按应急预案组织处置，同时按照安全生产事故“四不放过”的原则进行处理。

19、乙方必须服从甲方的安全监督、检查，不得以任何理由、方式阻碍甲方履行安全监督职能。

20、乙方人员只能在甲方规定的区域内实施作业，未经许可擅自进入其他区域导致的安全事故事件后果概由乙方负责。

五、检查与考核：

经双方协商一致，乙方同意接受以下约束性条款，如有违反甲方相关安全管理制度情形的，甲方有权根据约束性条款的金额直接从乙方履约保证金中扣除，当履约保证金为保函的或履约保证金不足的，则可直接缴交现金，无现金缴交的由财务管理部直接从合同款中扣除。

1、乙方因管理不善或安全风险控制措施不到位而发生重大以上安全责任事故或涉稳事件，严重影响甲方正常生产秩序或受到有关主管部门查处的，扣除全部履约保证金。

2、乙方未按规定办理进厂施工手续，如属乙方有意拖延或拒不办理的，扣除履约保证金1000—2000元，并责成补办有关手续。

3、乙方所申报的特种设备安全状况应符合国家法律、法规的相关要求。乙方所申报的特种设备与实际作业设备不符，每台次扣除履约保证金500元，并重新更换设备或补办手续后方可使用；特种作业人员持证上岗，作业人员无相关证件或人证不符，每人次扣除履约保证金500元。

4、违章吸烟或在乙方施工管辖区域内发现烟头按每个烟头200—500元扣除履约保证金，情节严重的按治安管理处罚法移交送交司法机关处理。

5、乙方在进行吊装、焊接氧割、明火、高处、有限空间、拆除等危险作业施工前应按甲方规定办理审批许可证，施工过程中应符合国家相关法律、法规要求，违章作业每次扣除2000—10000元，情节严重的按治安管理处罚法规定移交政府相关部门处理。

6、临时用电未按规范要求实施的，每处扣除200—500元。

7、因乙方原因造成的安全事故或未遂事件，扣除全部履约保证金，造成实际损失的，由乙方负责赔偿甲方经济损失，情节严重的送交司法机关处理。

8、乙方人员违反甲方相关管理规定，私带或私藏卷烟及卷烟商标纸，不论品牌、目的及来源，按以下处理：

A.私带或私藏卷烟、卷烟商标纸50支（张）以下的，不论品牌、来源及目的（以下同），按每支（张）30元扣除履约保证金。

B.私带或私藏卷烟、卷烟商标纸50支（张）至100支（张）以下的，按每次2000元扣除履约保证金。

C.私带或私藏卷烟、卷烟商标纸100支（张）至200支（张）以下的，按每次3000元扣除履约保证金。

D.私带或私藏卷烟、卷烟商标纸200支（张）及以上的，视情节轻重按每次5000元至10000元扣除履约保证金。

E.私带或私藏卷烟原辅材料（不含卷烟商标纸）及其它甲方财物的，每次按物资价值的10倍扣除履约保证金（物资价值金额由甲方财务管理部核定），上限不超过10000元。

9、乙方人员违反甲方有关安全、消防、治安、道路交通运输等规章制度的，按甲方有关规定处理；损坏甲方通讯、电力、消防设施及器材的，照价赔偿；易燃、易爆等危险物品未按规定分类存放或堆放不符合有关规定或无专人管理、私自携带违禁物品进入施工区域的每次扣除履约保证金200元；设备带病运转或无安全防护装置的、下班后未及时切断施工设备电源的，每处扣除履约



保证金 200 元；乙方人员在甲方区域住宿的，宿舍违章使用禁用电器的每次扣履约保证金 200 元；乙方人员在甲方区域未正确穿戴使用劳动保护用品的每次扣履约保证金 200 元。

10、乙方人员在甲方施工期间，如违章指挥、违章作业或违反甲方有关安全管理制度，经甲方安全管理部门通报达二次及以上的，扣除全部履约保证金。11、乙方人员在甲方厂区内发生违法犯罪行为，被公安机关查处，受到行政处罚的，每人次扣除履约保证金 500-2000 元；构成犯罪的，每人次扣除履约保证金 2000-10000 元。

12、乙方人员在甲方厂区内发生一般安全责任事故或群体性涉稳事件，视情况每起扣除履约保证金 5000—10000 元。

13、乙方违反本协议造成重大安全事故的(包括对第三方造成的损失)，乙方应赔偿其经济损失；同时，扣除全部履约保证金。

14、乙方违反本协议约定义务，甲方要求限期整改的，乙方应在指定期限内整改，整改不及时或达不到要求的，按本协议相应条款加倍扣款，本协议无相应扣款条款的，按每项次 500-2000 元基准加倍扣款；对违章情节较为严重的乙方人员，甲方有权要求乙方更换，乙方应当更换人员。

15、乙方不得随意动用甲方厂区内的消防设施，清洗设备需要动用消防栓时，应提前向安全管理部门办理申报批准手续，违规使用消防设施的每次扣除乙方履约保证金 2000 元。

16、乙方违反本协议造成重大安全事故的(包括对第三方造成的损失)，乙方应赔偿其经济损失；同时，扣除全部履约保证金。

17、乙方违反本协议约定义务，甲方要求限期整改的，乙方应在指定期限内整改，整改不及时或达不到要求的，按本协议相应条款加倍扣除，本协议无相应扣除条款的，依据甲方《综合管理考核细则》进行考核；对违章情节较为严重的乙方人员，甲方有权要求乙方更换人员。

18、考核中有达到一次性扣除乙方全部履约保证金的，则甲方有权暂停乙方现场施工或取消乙方合格供应商资格。

六、其它内容：

1、甲方项目业务实施部门制定项目安全管理制度，落实制度执行情况，并按制度要求进行项目的日常安全检查、整改和考核、评价。

2、甲方属地管理部门、安全管理部门按照相关方管理要求对项目安全工作进行检查和考核。

3、乙方因人员、设备、作业、原辅材料的安全风险管控和隐患排查治理管理不善造成风险失控和安全隐患的，甲方业务实施部门应及时约谈乙方项目负责人；乙方应制定风险控制措施和安全隐患排查治理措施。

4、经甲乙双方协商，同意将湖南中烟工业有限责任公司相关安全管理制度作为本协议的附件。

5、本协议有效期为商务合同约定期限，履约验收合格、质保期满后本协议自行终止，乙方持甲方安全管理部门出具的结算证明，方可到甲方财务管理部门办理履约保证金结算手续。

6、本协议一式肆份，甲方叁份，乙方壹份。经甲乙双方代表签字盖章后生效，与商务合同具有同等法律效力。

7、本协议中未尽事宜，需要明确的，经甲乙双方协商后，可签订补充协议。

8、本协议有效期为商务合同约定期限，施工（维修）项目竣工验收合格、质保期满后本协议自行终止。

甲方：（合同签订部门负责人签字）：

乙方：（授权代表签字）：

（盖合同专用章）：

（盖合同专用章）：

年 月 日

年 月 日