**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**

**（2023年-2026年）**

**服务采购合同**

合同编号： 2023440000360107

甲 方：广东中烟工业有限责任公司

乙 方： 北京创联致信科技有限公司

签约时间： 年 月 日

**综合运维管理平台维护服务项目（2023年-2026年） 服务采购合同**

甲方： 广东中烟工业有限责任公司

通讯地址:广州市天河区林和西横路186号（广州烟草大厦）

法定代表人：白云峰

联系人: 李丽文

联系电话： 87013184

电子邮箱：lilw@gdzygy.com

乙方：北京创联致信科技有限公司

通讯地址: 北京市朝阳区小营北路裕发大厦二层201

法定代表人：蔡建

联系人: 翟东冉

联系电话：15010264958

电子邮箱：zhaidr@iufc.cn

广东中烟工业有限责任公司（下称甲方），经公开招标（招标项目编号：ZB-04-04A-2023-D-E10428）的方式确定乙方成为甲方 综合运维管理平台维护服务项目（2023年-2026年）服务采购合同 的供应商。甲乙双方根据《中华人民共和国民法典》，经平等协商，就相关事宜达成以下合同条款：

**合同通用条款**

本合同中如通用条款与专用条款不一致，以专用条款为准

**第一条 合同效力和解释**

下列文件应被认为是组成本合同的一部分，并互为补充和解释，如各部分存在冲突之处，以如下排列次序在前者优先适用：

1.1 本合同及其补充协议（顺序为补充协议、主合同协议书、专用条款、通用条款）

1.2 中标通知书

1.3 投标文件及其附件（含评标期间的澄清文件和补充资料）

1.4招标文件及其附件（含招标文件补充文件、澄清文件、答疑文件等）

1.5标准、规范及有关技术文件

1.6甲方针对本项目而制订的各项管理制度；

1.7组成合同的其他文件。

上述文件中的表述有冲突之处，以上述文件顺序列前的文件表述为准。上述文件中的表述与本协议有冲突之处，以本协议为准。

**第二条 结算与支付**

2.1 当国家税收政策调整导致增值税率发生变化时，合同金额以不含税金额为准，根据政策规定的适用税率调整情况，调整增值税税率、税额、含税价格及合同结算金额。

2.2本合同的标的金额已包含但不限于乙方履行本合同的一切成本及其他必要的支出。

2.3乙方开户信息如有变更，或合同所载开户信息与增值税专用发票所载不一致时，乙方应在合同约定的相应付款期限前 十五个工作 日内以书面形式通知甲方。如因乙方未及时通知甲方，导致甲方付款至原账号或逾期付款，甲方无需承担任何违约责任3002

**第三条 知识产权**

3.1乙方为甲方专门开发的系统、产生的著作以及系统收集、产生的数据和相关信息的知识产权，包括但不限于技术秘密所有权、专利申请权、专利权、技术使用权、许可权、转让权、收益权、经甲方许可发表的与本项目有关的论文著作权等，均归甲方所有。乙方不能擅自读取、存储、缓存、使用和转接、转交第三方。（若为基于标准软件产品开发，其定制开发部分知识产权归属于甲方。）

3.2 乙方确保其根据本合同完成并向甲方提交的成果不侵犯任何第三方的知识产权。否则，乙方应承担该等侵权所产生的经济和法律责任，并赔偿甲方因该等侵权而遭受的经济损失。

3.3如乙方根据本合同完成的设计使用的任何资料涉及到第三方的知识产权(如商标权、著作权、专利权等)，在征得甲方事先同意并取得甲方对可能发生的任何费用的确认的前提下，乙方可代甲方取得第三方的书面授权许可并向甲方提供有关费用的证明材料。甲方有权拒绝承担未经其确认的费用。

3.4乙方确保在本合同项下的成果不侵犯任何第三方权利（包括但不限于知识产权），并承诺确保甲方免于遭受任何第三方就该标的向甲方提出的任何指控，如发生第三人指控甲方实施的成果或实施该成果中所必须采用的中间技术/或方法侵权，乙方有义务提供充分的证据证明其交付的成果及实施该成果所必须采用的中间技术/或方法并未侵权。如该等侵权指控最终被认定构成侵权，乙方应妥当处理并承担甲方承担的一切责任，并赔偿甲方因此而发生的一切经济损失（包括但不限于为此所支付的律师费等法律费用和被责令支付的行政罚款）。

3.5甲方有权利用双方按照本合同约定完成的成果进行后续改进，由此产生的其他成果，由甲方享有。

3.6乙方为甲方专门开发的系统或基于标准软件产品定制开发的部分，在完成本合同约定的工作后，利用该项成果进行后续改进产生的技术成果，归甲方所有。甲方可视具体情况对作出改进的乙方给予适当的经费补偿。但如甲方无意接受该改进成果，甲方有权不给予作出改进的乙方任何补偿且乙方不得以任何形式使用或授权他人使用该改进成果，也不得就该改进成果申请专利。

**第四条 违约责任**

4.1 若因乙方工作人员的过错（包括故意和过失）导致甲方发生人员伤亡或财产损失，乙方应对受损害的相关方承担损害赔偿责任，并赔偿甲方因此所遭受的一切损失（包括但不限于为此所支付的律师费等法律费用和被责令支付的行政罚款）。

4.2 乙方如违反本合同项下的任何其他义务，应赔偿甲方因其违约行为遭受的损失，包括但不限于为实现索赔而发生的律师费等一切费用支出。

**第五条 保密和非竞争**

5.1任何一方均应对其因签署和履行本合同而自另一方获得的任何信息（无论以口头告知或提供书面文件、电子数据或任 何其他形式，也无论是否标记为保密性质，下称“保密信息”）承担保密责任，未经另一方事先书面许可，不得未经授权使用、传播或公开保密信息。并且，获得保密信息的一方应且仅可将保密信息并用于履行其在本合同项下的义务，并应采取适当和有效的方式对保密信息进行保护，并严格限制在其为履行本合同必要的技术人员范围内披露。

5.2甲、乙双方同意，在本合同期限内以及本合同终止后的1 年内，其不得使用自另一方获得的保密信息从事与另一方有竞争性的业务，也不得采取任何方式聘用与本合同的签订和履行有关的另一方的技术或管理人员。

5.3本第五条所规定的保密义务不适用于以下情况：

5.3.1获取保密信息的一方在另一方披露之前，已经或可以通过合法渠道获取该信息；

5.3.2获取该信息一方从第三人处合法获取且不承担保密义务；

5.3.3适用法律法规强制披露或根据法院或政府部门的命令进行披露。

5.3.4在接受方承诺保密的前提下，一方向其法律顾问、注册会计师或其他专业顾问披露；

5.3.5一方发生改制、重组、收购、兼并或相类似的情形（仅可在接受方承诺保密的前提下披露）。

5.4任何一方因不履行上述保密义务给对方造成损害的，应按对方实际损失承担赔偿责任。

**第六条 不可抗力**

6.1 不可抗力是指本协议生效后，发生不能预见并且对其发生和后果不能防止或避免且人力不可抗拒的事件，如地震、灾害性天气、水灾、火灾、战争等，致使直接影响本协议的履行或不能按约定的条件履行。

6.2 发生不可抗力的一方应立即通知对方，并在十五天内提供不可抗力的详情及将有关证明文件送交对方。

6.3 发生不可抗力事件时，甲乙双方应协商以寻找一个合理的解决方法，并尽一切努力减轻不可抗力产生的后果。

6.4 如不可抗力事件持续三十天时，甲乙双方应友好协商解决本协议是否继续履行或终止的问题。

**第七条 合同履行监督**

7.1 在合同执行过程中若乙方有转包、分包行为的，甲方有权取消乙方供应商资格并解除合同。

7.2乙方应在合同有效期内保持企业法人营业执照、组织机构代码证及针对该项目的专业性资质等资质资料的有效性，如在合同有效期内上述证件失效且乙方无法提供新的有效证件（复印件），除乙方可以提供由相关行政部门出具延期领取新证件的回执外，甲方有权解除该合同。

**第八条 争议的解决**

双方因本合同的签署、解释或履行发生任何争议，应友好协商解决。若协商不能解决，交由甲方所在地有管辖权的人民法院诉讼解决。

**第九条** **合同的变更与解除**

9.1本合同修改、补充、变更须经双方协商一致，并签署书面协议。

9.2 本合同未尽事宜，双方可签订补充合同对有关问题做出补充、说明、解释。本合同的补充合同为本合同不可分割的一部份，与正文具有同等法律效力。

**第十条 项目联系人与通知方式**

10.1 在本合同有效期内，双方指定的项目联系人与通知方式如上所列。

10.2一方变更项目联系人及文中所列的通讯地址或通讯方式时，应当及时以书面形式通知另一方。

**第十一条 生效**

本合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖双方公章后生效。

**第十二条 文本**

本合同正本一式 陆 份，甲方执 叁 份，乙方执 叁 份，具有同等法律效力。

**第十三条 其他**

乙方不得以此合同或合同所涉交易事项用于任何非本合同约定之其他任何目的，包括但不限于保理业务、担保业务、融资业务等。

**合同专用条款**

**第一条 服务内容**

1.1乙方承担\_综合运维管理平台维护服务项目（2023年-2026年）项目（以下简称“本项目”）的\_\_维护服务\_工作。

1.2 服务内容和范围

详见《附件一：工作说明书》

1.3 服务承诺

详见《附件一：工作说明书》

1.4 网络安全和数据安全责任

1.4.1乙方保证在项目建设过程中，按照开放性、兼容性、安全性要求和《应用软件安全编程指南》等国家标准进行系统的设计开发。

1.4.2乙方保证在项目服务中严格遵循《网络安全法》、烟草行业网络安全要求、国家等级保护标准及其他网络安全相关标准。

1.4.3乙方为甲方专门开发的系统、产生的著作以及系统收集、产生的数据和相关信息的知识产权属于甲方。乙方不能擅自读取、存储、缓存、使用和转接、转交第三方。（若为基于标准软件产品开发，其定制开发部分知识产权归属于甲方。）

1.4.4乙方需配合、协助甲方落实国家等级保护有关制度，包括所负责建设、运维的系统等级保护定级、备案、测评、整改等工作，确保系统安全性合规合法。

1.4.5乙方需确保所提供的软件、硬件产品安全和信息系统安全，要及时组织修复相关隐患漏洞，包括但不限于对于日常运维、巡检、安全检测发现的问题和隐患。

1.4.6乙方需加强内部管理，确保项目相关人员严格遵守上述要求。

1.4.7甲乙双方共同履行针对合作意图、技术路径和管理要求等内容的保密责任。

1.4.8接受甲方及烟草行业网络安全和信息化工作主管部门的网络安全监管。

1.4.9未经甲方书面同意，乙方不得擅自搭建与本项目相关的开发测试系统，不得将本项目相关的系统数据、系统界面等信息展示给第三方。

1.4.10乙方自行建设的信息系统、公众号、小程序等，不得使用甲方相关的数据，不得出现甲方的品牌、LOGO等代表甲方的信息。

**第二条 服务时间和地点**

2.1乙方为甲方开展本项目的服务时间为：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 开始时间 | 结束时间 |
| 综合运维管理平台维护服务项目（2023年-2026年） | 2023年8月26日 | 2026年3月31日 |

**第三条 履约保证金**

本合同是否需要支付履约保证金：是（ ） 否（√）

（选择“是”则按以下条款执行）

乙方应在在发出中标通知书后且在签订本合同之前，可以银行保函或者银行转账的形式交纳履约保证金，履约保证金金额为合同价的 %，共为 元人民币。合同届满后,乙方应主动向甲方书面申请退还履约保证金，甲方应在收到申请后的 个工作日内支付给乙方（支付的履约保证金不计利息）。

**第四条 结算与支付**

4.1 本合同含税金额为（人民币）大写玖拾壹万伍仟柒佰叁拾肆元整 元，小写￥\_915734.00元，税率 6 %，不含税金额大写 捌拾陆万叁仟玖佰元整 元，小写￥ 863900.00元。

4.2 甲方根据乙方提供的运维报告/验收报告，对货物进行对账验收后进行结算。

4.3双方选择以下支付方式支付费用：（ C ）：

(A)乙方交货并经甲方验收合格后，乙方可向甲方提出申请，并提供等额有效的税率为 %的增值税专用发票。经甲方有关部门审核符合支付条件的，甲方在收到乙方发票之日起的25 个工作日内将对应款项支付给乙方，款项由甲方账户通过银行直接支付至乙方的账户中。

(B)乙方应在每（年/月/日）结算一次，结算日为 。每个结算周期结算后 个工作日内（节假日顺延），向甲方提供上一结算周期结算清单，列明甲方应支付该结算期内应付货款的详情并同时附有甲方订单复印件和交货记录复印件，并同时提供原件以供核对。甲方对账确认无误后，乙方向甲方提供增值税专用发票，发票税率为 %，甲方收到发票后 25 个工作日内向乙方支付货款。

（C）第一笔款。支付条件： 2024年3月，乙方提交2023年9月-2024年2月每月一份共6份月度运维报告后；支付比例和金额： 合同签订金额的20%，即含税金额：大写壹拾捌万叁仟壹佰肆拾陆元捌角整，小写￥183146.80元。乙方提供对应金额的票据，要求开具增值税专用发票，税率为 6 ％。达到支付条件并收到乙方发票后，甲方于 25 个工作日内支付全部款项。

第二笔款。支付条件： 2024年9月，乙方提交2024年3月-2024年8月每月一份共六份月度运维报告后和一份年度运维总结报告后；支付比例和金额： 合同签订金额的20%，即含税金额：大写壹拾捌万叁仟壹佰肆拾陆元捌角整，小写￥183146.80元。乙方提供对应金额的票据，要求开具增值税专用发票，税率为 6 ％。达到支付条件并收到乙方发票后，甲方于 25 个工作日内支付全部款项。

第三笔款。支付条件： 2025年3月，乙方提交2024年9月-2025年2月每月一份共六份月度运维报告；支付比例和金额： 合同签订金额的20%，即含税金额：大写壹拾捌万叁仟壹佰肆拾陆元捌角整，小写￥183146.80元。乙方提供对应金额的票据，要求开具增值税专用发票，税率为 6 ％。达到支付条件并收到乙方发票后，甲方于 25 个工作日内支付全部款项。

第四笔款。支付条件： 2025年9月，乙方提交2025年3月-2025年8月每月一份共六份月度运维报告和一份年度运维总结报告后；支付比例和金额： 合同签订金额的20%，即含税金额：大写壹拾捌万叁仟壹佰肆拾陆元捌角整，小写￥183146.80元。乙方提供对应金额的票据，要求开具增值税专用发票，税率为 6 ％。达到支付条件并收到乙方发票后，甲方于 25 个工作日内支付全部款项。

第五笔款。支付条件： 合同期满，乙方提交2025年9月-2026年3月每月一份共七份月度运维报告、一份年度运维总结报告和一份验收报告,项目完成验收后；支付比例和金额： 合同签订金额的20%，即含税金额：大写壹拾捌万叁仟壹佰肆拾陆元捌角整，小写￥183146.80元。乙方提供对应金额的票据，要求开具增值税专用发票，税率为 6 ％。达到支付条件并收到乙方发票后，甲方于 25 个工作日内支付全部款项。

4.4乙方的开户信息如下：

账户名称：北京创联致信科技有限公司

开户行：招商银行股份有限公司北京慧忠北里支行

银行账号：110946919610501

4.5甲方增值税专用发票开具信息如下：

单位名称： 广东中烟工业有限责任公司

纳税人识别号：91440000190329746K

地址：广州市天河区林和西横路186号8-16楼

业务联系电话：020-87013331

开户银行：中信银行广州花城支行

银行账号： 7445210182200000179

**第五条 验收**

5.1乙方应在项目执行完后向甲方提交下列验收文件：

5.1.1验收报告；

5.1.2系统变更需求方案（如有）；

5.1.3系统变更设计方案（如有）；

5.1.4用户操作手册或培训文档（如有）。

5.2甲方对乙方提交的验收文件审核确认后，本合同项目验收完成。

**第六条 甲方权利与义务**

6.1协助乙方完成本合同约定的工作，提供本项目所需要的资料。

6.2监督乙方实施本项目，对乙方的筹备与执行工作提出整改意见，如乙方未能及时整改，甲方有权解除本合同并无需向乙方支付任何费用；甲方有权监督乙方人员包括但不限于乙方为执行本项目所聘请的服务人员、客服人员的工作，如甲方认为乙方的工作人员未能胜任本项目工作，有权要求更换有能力胜任的工作人员。

6.3甲方不得无正当理由拖延项目费用的支付。若发生单方解除合同的情况，且甲方在解除本合同前已向乙方支付了费用的，乙方应在甲方解除本合同后 25 日内向甲方退回全部费用款项。

6.4甲方有权根据其需要调整、增加或减少本项目的执行地点和内容，乙方应遵照甲方的要求执行，因此导致本合同费用变更的，应由双方协商一致后方可变更。

6.5验收审核乙方按进度完成的工作，甲方满意视为对乙方工作成果的验收。甲方每完成一次验收，甲方向乙方支付该阶段的项目费用。

6.6甲方根据评价标准，在2024年8月、2025年8月分别对乙方上一年度的运维进行年度评价，年度评价不通过的，或乙方因经营原因不能履约，甲方有权终止本合同。

**第七条 乙方权利与义务**

7.1乙方应保证其具有履行本合同的合法资质及履行合同义务的充分能力，并按照本合同的规定完成本合同项下工作内容。

7.2乙方需安排相关人员专门对接本项目，提供相应服务。

7.3乙方按照本合同第一条要求完成甲方的委托内容，并按照本合同规定的时间和地点向甲方交付，不得向第三方分包或转包。

7.4乙方保证除甲方外，不对任何第三方提及任何与本项目有关的企划、执行细节，并就本项目所获得的一切资料及信息，包括但不限于活动针对对象的数据、甲方提供的一切资料和信息以及基于附件一所得的一切资料和信息承担保密责任。

7.5乙方承担为实现本合同项目所需要聘用的所有工作人员的一切工资、报酬、安全、保险及一切有关的责任，如发生劳资纠纷或任何其他争议，均由乙方负责处理并承担全部责任。乙方并保证如因此导致甲方遭受任何损失，均由乙方对甲方作出足额补偿。

7.6 乙方保证其为甲方制作的所有文件符合法律法规、部门规章及有关国家标准所规定的质量和技术标准，并确保符合甲方的要求及使用需要。

7.7 乙方应及时向甲方提供发票，否则，甲方有权拒绝支付应付款项并无需承担逾期付款的违约责任。

7.8 如遇甲方维护服务请求，甲方发出请求时特别声明属于应急请求，乙方应及时响应。（如乙方 3 次以上未响应甲方应急抢修请求且没有充分理由的，甲方有权解除服务合同）

**第八条 违约责任**

8.1 甲方违约处理：

如甲方不准时支付到期应付货款，应从最迟付款日的次日起，每日向乙方支付相当于逾期付款部分总值0.03 %的款项为违约金。

8.2 乙方违约处理：

8.2.1乙方应在本合同所规定的时间内提供符合本协议约定标准的服务。如乙方未能按照本协议规定的时间向甲方提供本协议约定的服务或乙方提供的服务不能达到本协议规定的标准，除应按下述约定支付违约金外，甲方有权要求乙方继续履行本协议所规定的义务，并采取适当的补救措施及对甲方作出补偿，以弥补甲方所遭受的经济损失：

8.2.2在乙方未能提供服务或乙方提供服务不能达到本合同规定标准的期间内，乙方应以合同总额为基础，按每日\_0.5\_%的比例向甲方支付违约金。

8.2.3如乙方未能提供服务或乙方提供服务不能达到本协议规定的标准，甲方有权解除本协议。在此情况下，除上述约定的违约金外，甲方有权要求乙方支付合同总额的\_10\_%作为对甲方的赔偿。乙方应在甲方提出解除本协议之日起十日内返还甲方已支付的合同金额，并依甲方的指示退还或销毁所有的基础性文件和原始资料，并赔偿甲方因此而遭受的一切经济损失。

8.2.4若因乙方工作人员的过错（包括故意和过失）导致甲方发生人员伤亡或财产损失，乙方应对受损害的相关方承担损害赔偿责任，并赔偿甲方因此所遭受的一切损失（包括但不限于为此所支付的律师费等法律费用和被责令支付的行政罚款）。

8.2.5乙方如违反本合同项下的任何其他义务，应赔偿甲方因其违约行为遭受的损失，包括但不限于为实现索赔而发生的律师费等一切费用支出。

**第九条 合同的变更与解除**

9.1合同执行过程中，乙方如出现以下情况时，甲方有权单方解除合同：

9.1.1在本合同执行过程中，若乙方有转包、分包行为的。

9.1.2在本合同有效期内，企业法人营业执照、组织机构代码证及针对该项目的专业性资质等资质资料失效且乙方无法提供新的有效证件（复印件），除乙方可以提供由相关行政部门出具延期领取新证件的回执外。

9.1.3乙方如果被中国烟草总公司或行业直属单位列入存在行贿行为供应商名单，甲方有权针对乙方选取以下措施执行：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。

9.1.4乙方在供应商评价中不合格的，甲方有权终止合同。

9.1.5未经甲方同意，乙方不得变更针对本项目的团队人员。如因客观原因变更针对本项目的团队人员时，须经过甲方同意并且确保变更后项目人员不低于变更前项目人员数量、专业技能要求。

**第十条 合同附件**

本合同附件包括：

附件一：《工作说明书》

附件二：《保密协议》

附件三：《项目廉政协议》

本合同附件与正本共同构成完整的合同。

（以下无正文）

（本页无正文，为《综合运维管理平台维护服务项目（2023-2026年）服务采购合同》签署页）

甲方：广东中烟工业有限责任公司 乙方：北京创联致信科技有限公司

（盖章） （盖章）

法定代表人/授权代表： 法定代表人/授权代表：

签订日期： 年 月 日 签订日期： 年 月 日

**合同附件一：《工作说明书》**

本工作说明书基于广东中烟工业有限责任公司（“甲方”或者“客户”或者“广东中烟”）和 北京创联致信科技有限公司 （“乙方”）所签署的《综合运维管理平台维护服务项目（2023年-2026年）服务采购合同》制作而成；为避免歧义，本工作说明书即为合同中所提到的合同附件一工作说明书。本工作说明书遵照合同的条款履行，如果合同条款和本工作说明书条款有冲突的，以本工作说明书为准。

1. 项目总体情况

综合运维管理平台从2011年12月开始建设，截至2022年止，总共经历了11年的项目建设及维护：

随着广东中烟信息化建设的不断深入，网络基础设施，服务器、存储、客户端等硬件平台不断增加，烟草各种应用系统、数据库、应用服务器、中间件等软件平台日益复杂，服务的用户越来越多，数据、应用、门户的整合工作为运维管理工作提出了更高的要求。为了保证各个应用系统安全顺畅地运行，为用户提供良好的服务，及时解决出现的问题和故障，为建立稳定可靠的一体化数字烟草的提供强有力保障,信息中心于2011年12月启动了IT运维体系建设项目建设了综合运维管理平台，实现IT运维从粗放和分散型管理，逐步过渡到规范化、标准化、精细化和主动式IT服务管理，真正将运维体系规范落到实处。2013年该项目进行二期建设，建立完备的IT服务组织及服务管理平台，内容包括：固化服务台人员，呼叫中心系统建设，综合运维平台的优化与升级，各分厂运维监控的部署与实施，并在2014年完成了项目验收工作。随着公司信息化建设的不断深入，2019年广东中烟开始对现有平台的整体功能进行优化升级，在原有运维平台基础上对服务流程子系统进行整体升级，扩充IT运维呼叫中心相关的坐席容量，同时，对现有的IVR流程、以及其他辅助管理流程作进一步丰富和优化，新增了文档管理和信息化内容汇总相关模块，并于2020年11月完成项目验收工作。

1. 服务内容

本项目涵盖的系统为综合运维管理平台（四个卷烟厂服务台和公司本部服务台）、综合运维管理平台与其他系统的相关接口、服务器及网络设备状态监控，维护服务期限为2023年8月26日-2026年3月31日。维护的内容主要有下述内容：

2.1服务台设备维护：目前各厂及公司都建立了呼叫终端，为了保障用户顺利呼入咨询问题，需对服务台硬件设备进行维护。设备的明细如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 资产型号 | 数量 |
| 1 | 交换机 | AVAYA IP office 500 | 1 |
| 2 | DELL CTI服务器 | DELL R720 | 2 |
| 3 | DELL抓包录音服务器 | DELL R720 | 1 |
| 4 | IVR服务器 | 研华 IPC610H（含三汇语音卡） | 2 |
| 5 | IVR服务器语音板卡 | 三汇模拟中继卡 | 2 |
| 6 | 机柜（呼叫中心） |  | 1 |
| 7 | 坐席话机 | AVAYA IP PHONE 1608-I BLK 1608-I IP电话 | 28 |

2.2 业务流程维护：目前综合运维管理平台有事件管理、问题管理、变更管理、任务管理、配置管理、运维大屏等功能模块，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，配合广东中烟对这些流程不断地同步完善和优化。

2.3业务接口维护：综合运维管理平台与办公协同、安管平台、数据交换平台都有相应的接口对接，需要随时根据业务的变化和对应要求进行维护优化。

2.4 其他功能维护：

1. **信息化平台页面集成：**持续整合运维服务入口，配合维护和新增信息化平台系统，实现通过IT运维平台统一界面可访问多个系统，减少多个系统切换查看操作。
2. **信息化文档管理：**根据实际工作需求，持续维护文档类别，授权对应文档访问权限，丰富相关知识文档。
3. **信息化内容汇总：**配合将信息安全要求进行梳理维护至系统中进行下发汇总。

2.5 调整办公电话导流功能：结合公司本部人员分地点办公以及相关人员调整情况，完善现有系统办公电话接听导流服务功能，实现IT运维服务的正确导流。

2.6 系统功能完善：在信息中心部门的工作开展中，因实际工作的需要，需要对系统现有的功能进行完善，或者开发新功能以支撑其业务的开展。

2.7 各类问题处理：为保证系统的正常运行和用户使用系统的通畅性，驻场工程师随时协助解决系统问题和用户提出的各类问题，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，工程师需以最快的速度进行响应，解决问题，确保系统运行稳定。

2.8 定期撰写运维总结报告：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。

2.9 通过ITIM平台对系统运行和维护情况进行监测与记录，并确保系统相关的服务台接线成功率≥97.5%以及服务台事件解决率≥95%。

2.10 提供现场培训及集中的技术培训，对用户和系统管理员进行培训，使其培训后能够独立地对系统进行操作、管理、维护。

2.11 信息安全工作支持。依据广东中烟的信息安全管理方面要求，配合广东中烟信息中心完成信息安全检查和系统等保测评等工作；对存在不符合信息安全的问题进行安全整改。

1. 培训计划

参与人员：广东中烟指定

培训组织：北京创联致信科技有限公司

培训时长：2天

培训地点：广东中烟本部信息中心

培训安排：广东中烟指定

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | 1天 | 广东中烟指定 | 技术负责人 |
| 2 | 系统使用 | 详细操作 |  | 广东中烟指定 | 技术人员 |
| 3 | 系统新增功能说明 | 系统新增功能的介绍和使用培训 | 1天 | 广东中烟指定 | 技术负责人 |
| 4 | 系统使用常见问题 | 常见问题答疑及相关运维策略阐述 | 广东中烟指定 | 技术负责人 |

1. 项目组构成

| **项目内容** | **人员配置** | **职责** | **人员能力** |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目总监(韩健) | 1 | 负责项目的总体控制和协调，远程支持。 | 具备丰富的项目实施管理经验和技术能力 |
| 售后经理（李忠建） | 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术能力 |
| 研发组长（鲍爽） | 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术能力 |
| 开发人员（王琪、张忠强） | 2 | 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。 |
| 运维人员（梁敏霞、罗泽宇） | 2 | 接听系统热线电话，协助用户解决系统使用中遇到的各类问题,编写月度服务台运行报告及月度服务内容分析报告，定期整理知识库内容。 | 具备服务台工作经验，具有服务工作意识、明了服务台工作礼仪规范，具备基本IT服务基本技术能力的人员 |

项目运维人员为本项目实际负责人并长期驻点在广东中烟所在地进行维护服务。

1. 服务承诺及其他优惠条件

5.1驻场服务：按照“项目团队要求”，乙方派遣符合要求的2名技术人员在服务期内驻守在约定的办公地点，响应广东中烟提供的系统维护服务和咨询服务。

5.2远程服务：乙方提供7×24小时热线电话，提供咨询服务和受理各类故障报修服务。

5.3应急服务：根据工作需要，在现场运维人员无法处理用户提出的问题时，乙方应派遣高级技术人员到现场解决故障或远程支持直到问题得到解决。

5.4咨询服务：乙方每个季度提供一次现场咨询服务，从顾问的角度分析业务的方向和任务，给广东中烟提供帮助。

5.5应急响应服务：派驻现场的服务团队加强日常巡检，以尽量避免故障的出现。若系统出现故障，乙方承诺按照故障的级别，在下表固定的时间内进行修复，恢复正常的使用。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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分钟内响应处理，4小时内恢复正常使用。 |
| 二级 | 属于严重问题，现场为：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 | 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，与广东中烟具体商议处理时间。 |

5.6在广东中烟重保等工作期间，根据需求增加驻点人员。

1. 人员变更要求

6.1 在项目组人员变更前须提请双方磋商并最终得广东中烟同意后才可更换，但无论如何，由此引起的责任和费用均由乙方承担（因工作人员生病、离职等非乙方可控的原因除外）。

6.2 如调换项目组人员，须至少提前1个月向广东中烟提交盖章有效的书面申请，在经广东中烟同意之下方可进行调整。

6.3 每更换1名人员，向广东中烟提供至少2名更换岗位替换人员供广东中烟选择，其资质不低于乙方投标书中所承诺的对应级别资质，在经广东中烟考核后，方可调整。

6.4 确保人员变更后的工作交接标准，工作交接时间不少于22个工作日，且均须通过广东中烟评估确认。

6.5 广东中烟根据实际情况，对项目人员的交接工作进行监督和考核，对于考核不通过的项目人员，应按上述人员变更流程进行人员变更。

1. 项目里程碑描述

7.1里程碑一：运维服务一期验收阶段

* 阶段内容：运维服务半期
* 交付地点：广东中烟本部\_
* 时间跨度：6个月
* 预计交付时间：运维期满6个月后
* 工作成果（交付件）：

|  |
| --- |
| 1）中期运维服务报告  2）月度运维工作报告  3）系统变更需求方案（如有）  4）系统变更设计方案（如有）  5）用户操作手册或培训文档（如有） |

7.2里程碑二：运维服务二期验收阶段

* 阶段内容：运维服务半期
* 交付地点：广东中烟本部\_
* 时间跨度：12个月
* 预计交付时间：运维期满12个月后
* 工作成果（交付件）：

|  |
| --- |
| 1）中期运维服务报告  2）月度运维工作报告  3）系统变更需求方案（如有）  4）系统变更设计方案（如有）  5）用户操作手册或培训文档（如有） |

7.3里程碑三：运维服务三期验收阶段

* 阶段内容：运维服务半期
* 交付地点：广东中烟本部\_
* 时间跨度：18个月
* 预计交付时间：运维期满18个月后
* 工作成果（交付件）：

|  |
| --- |
| 1）中期运维服务报告  2）月度运维工作报告  3）系统变更需求方案（如有）  4）系统变更设计方案（如有）  5）用户操作手册或培训文档（如有） |

7.4里程碑四：运维服务四期验收阶段

* 阶段内容：运维服务半期
* 交付地点：广东中烟本部\_
* 时间跨度：24个月
* 预计交付时间：运维期满24个月后
* 工作成果（交付件）：

|  |
| --- |
| 1）中期运维服务报告  2）月度运维工作报告  3）系统变更需求方案（如有）  4）系统变更设计方案（如有）  5）用户操作手册或培训文档（如有） |

7.5里程碑五：运维服务期总体验收阶段

* 阶段内容：运维服务全期
* 交付地点：广东中烟本部
* 时间跨度：31个月
* 预计交付时间：运维期结束后
* 工作成果（交付件）：

|  |
| --- |
| 1）终期运维服务报告  2）月度运维工作报告  3）系统变更需求方案（如有）  4）系统变更设计方案（如有）  5）用户操作手册或培训文档（如有） |

**合同附件二：保密协议**

**保密协议**

**项目名称（合同号）**：综合运维管理平台维护服务项目（2023年-2026年）服务采购合同（2023440000360107）

**甲方** ：广东中烟工业有限责任公司

地址： 广州市天河区林和西横路186号（广州烟草大厦）

**乙方** ：北京创联致信科技有限公司

地址：北京市朝阳区小营北路裕发大厦二层201

经双方协商，签订此保密协议，作为《综合运维管理平台维护服务项目（2023年-2026年）服务采购合同 》的附件共同遵守，与《综合运维管理平台维护服务项目（2023年-2026年） 服务采购合同 》同时生效。

1. 定义：

本协议所称的“专有信息”是指所有涉密信息、商业秘密、技术秘密、通信或与该产品相关的其他信息，该等信息是采用书面的、图形的、电磁的或其它任何形式的信息，包括（但不限于）数据、模型、样品、草案、技术、方法、仪器设备和其它信息。甲方的专有信息在交付乙方时都属于保密范畴（标记保密）。

参加本次项目的乙方人员名单如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 姓名 | 身份证号码 |
|  | **韩健** | **150124198202261918** |
|  | **张忠强** | **142732198106205214** |
|  | **鲍爽** | **659001198306093214** |
|  | **李忠建** | **342622198912235812** |
|  | **王琪** | **130982198304028416** |
|  | **梁敏霞** | **440883199611084547** |
|  | **罗泽宇** | **15010319970225301X** |

2. 保密义务：

2.1 乙方同意严格控制甲方所提供给其的专有信息，乙方对该专有信息的保护程度不能低于一个管理良好的技术企业保护自己的专有信息的保护程度。

2.2 乙方保证采取所有必要的方法对甲方提供的专有信息进行保密，包括（但不限于）执行和坚持作业程序来避免非授权透露、使用或复制专有信息。

3. 使用方式和不使用的义务：

3.1 乙方同意如下内容：

3.1.1 甲方所提供的信息只能被乙方用于履行《综合运维管理平台维护服务项目（2023年-2026年）服务采购合同 》；

3.1.2 不能将甲方所提供的专有信息用于其它任何目的；

3.1.3 除乙方的高级职员和直接参与本项工作的普通职员之外，不能将专有信息透露给乙方内部其它任何人；

3.1.4 无论如何，不能将此专有信息的全部或部分进行复制或仿造；

3.2 乙方应当告知并要求其参与本项工作之雇员以及乙方聘请的第三方签署书面承诺：保证在向甲方提供信息咨询服务时遵守本协议规定，若违反本协议规定，将与乙方共同就甲方因此遭受的全部损失向甲方承担连带赔偿责任。乙方并应及时将该等书面承诺的副本及时交予甲方保存。

4. 专有信息的交回：

4.1 当甲方以书面形式要求乙方交回专有信息时，乙方应当立即交回所有书面的或其他有形载体记载的专有信息以及所有描述和概括该专有信息的文件。

4.2 没有甲方的书面许可，乙方不能保留任何书面的或其他有形载体记载的专有信息。

5. 否认许可：

除非甲方明确地授权，乙方不能认为甲方授予其包含该专有信息的任何专利权、专利申请权、商标权、著作权、商业秘密或其它的知识产权。

6. 保密期限：

6.1 本协议的有效期内双方的合作交流都要符合本协议的条款。

6.2 除非甲方通过书面通知乙方，明确表示终止本协议，否则本协议长期有效，乙方必须按照本协议所承担的保密义务对在结束协议前收到的专有信息进行保密。

6.3 适用法律：

本协议受中华人民共和国法律管辖，并在所有方面依其进行解释。

7. 争议的解决：

由本协议产生的一切争议由双方友好协商解决。如自争议发生之日起三十日内双方协商不成，双方同意按下列方式予以解决：交由甲方所在地有管辖权的人民法院诉讼解决。

8. 生效及其它事项：

8.1 本协议一式陆份，甲乙双方各执叁份。

8.2 本协议自签订之日起生效，任何于协议签订前经双方协商但未记载于本协议之事项，对双方皆无约束力。

8.3 未尽事宜由双方友好协商解决。

合同附件三：廉政协议

**廉 政 协 议**

甲方： 广东中烟工业有限责任公司

通讯地址:广州市天河区林和西横路186号（广州烟草大厦）

乙方：北京创联致信科技有限公司

通讯地址:北京市朝阳区小营北路裕发大厦二层201

为加强采购项目中的廉政建设，规范项目甲乙双方的各项活动，防止发生各种谋取不正当利益的违法违纪行为，保护国家、集体和当事人的合法权益，根据党和国家有关廉政建设的规定，特订立本廉政协议。

一、甲乙双方的责任

（一）应严格遵守国家有关法律、法规、相关政策以及廉政建设的各项规定。

（二）严格执行采购项目合同文件的相关约定，自觉按合同办事。

（三）业务活动必须坚持公开、公平、公正、诚信、透明的原则（除法律法规另有规定除外），不得为获取不正当的利益，损害国家、集体和对方利益，不得违反有关廉洁自律的规章制度。

（四）发现对方在业务活动中有违规行为的，应及时提醒对方；情节严重或涉嫌违纪违法的，应向其上级主管部门或纪检监察部门举报。

（五）甲乙双方不得通过第三方进行非业务活动，接受第三方提供的回扣、礼金、有价证券、贵重物品和好处费、感谢费等。

二、甲方的责任

甲方工作人员，在项目合同执行的事前、事中、事后应遵守以下规定：

（一）不准向乙方和相关单位索要或接受回扣、礼金、有价证券、贵重物品和好处费、感谢费等。

（二）不准在乙方和相关单位报销任何应由甲方或个人支付的费用。

（三）不准要求、暗示或接受乙方和相关单位免费或明显低于市场价格为个人装修住房以及在配偶、子女、亲属的工作或生活安排等方面提供方便。

（四）不准参加乙方和相关单位组织或提供的有可能影响公正执行公务的宴请、健身、娱乐、旅游等活动。

（五）不准向乙方和相关单位介绍配偶、子女、亲属等参与到同甲方项目合同有关的业务活动。

（六）其他与项目有关党风廉政建设和预防腐败的规定。

三、乙方的责任

应与甲方保持正常的业务交往，按照有关法律法规和程序开展业务工作，严格执行项目的有关方针、政策，尤其是有关项目的强制性标准和规范，并遵守以下规定：

（一）不准以任何理由向甲方及其工作人员索要、接受或赠送礼金、有价证券、贵重物品及回扣、好处费、感谢费等。

（二）不准以任何理由为甲方和相关单位报销应由对方或个人支付的费用。

（三）不准为甲方、相关单位或个人免费或明显低于市场价格装修住房以及在配偶、子女、亲属的工作或生活安排等方面提供方便。

（四）不准以任何理由为甲方、相关单位或个人组织或提供有可能影响公正执行公务的宴请、健身、娱乐、旅游等活动。

（五）不准违规安排甲方有关人员的配偶、子女、亲属等参与到同甲方项目合同有关的业务活动。

（六）其他与项目有关的党风廉政建设和预防腐败的规定。

四、违约责任

（一）甲方工作人员有违反本廉政协议第一、二条责任行为的，按照管理权限，依据有关法律法规和规定给予党纪、政纪处分或组织处理；涉嫌违法犯罪的，移交司法机关追究法律责任；给乙方单位造成经济损失的，应予以赔偿。

（二）乙方工作人员有违反本廉政协议第一、三条责任行为的，按照管理权限，依据有关法律法规和规定给予党纪、政纪处分或组织处理；涉嫌违法犯罪的，移交司法机关追究法律责任；给甲方单位造成经济损失的，应予以赔偿。

（三）乙方在参加行业采购活动中，向行业干部职工行贿的，甲方将其列入存在行贿行为供应商名单，实施严格禁入措施，禁止参加新采购项目。乙方如果被中国烟草总公司或行业直属单位列入存在行贿行为供应商名单的，甲方有权针对乙方选取以下措施执行：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。

（四）乙方在涉及相关案件查办时，有配合提供证据、作证的义务，如果发生拒不配合纪委、监委调查工作的情形，甲方有权采取警示约谈、降低考核评价分数、降低供货份额、缩短服务期限、终止或解除合同等处理措施。

（以下无正文）