



# 软件运维服务-郴州卷烟厂 IT 运维系统软件运维服务 (2024.5-2025.4) 合同

甲方：湖南中烟工业有限责任公司 合同编号：202443000331105  
乙方：北京创联致信科技有限公司 采购编号：/  
签约地点：湖南省郴州市

## 一、鉴于条款

鉴于乙方参加甲方《软件运维服务-郴州卷烟厂软件运维服务(2024.05-2026.01)-IT 运维系统软件运维服务(2024.5-2025.4)》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，以及软件运维服务-郴州卷烟厂软件运维服务(2024.05-2026.01)-IT 运维系统软件运维服务(2024.5-2025.4)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 郴州卷烟厂 IT 运维系统于 2020 年 12 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。

本项目不需要乙方常驻现场运维，常驻人数为 0 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：自 2024 年 5 月 1 日起至 2025 年 4 月 30 日。

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：总价合同。

本合同为总价合同，甲乙双方确定合同不含税总金额：人民币：70566.04 元，（大写）



柒万零伍佰陆拾陆元零肆分；含税金额：74800 元，（大写）柒万肆仟捌佰元整，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》

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) 运维服务满半年，乙方向甲方申请第一阶段履约验收，提请验收的履约内容为本阶段运维工作是否符合要求。履约地点为郴州卷烟厂指定地点，履约验收标准为运维工作符合用户要求。甲方验收人员为业务部门业务主管（如有业务部门）、信息技术人员等，验收方式为验收评审会，乙方应当提交的履约结算资料为《半年运维服务报告》和《半年运维服务评审记录》。

甲方收到乙方履约验收资料后，15 个工作日内组织验收。验收通过后 30 个工作日内，甲方以银行转账方式向乙方支付合同款项的 50%，即人民币 37400 元（大写：叁万柒仟肆佰元整）。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。

(2) 运维服务满一年，乙方向甲方申请第二阶段履约验收，提请验收的履约内容为年度运维工作是否符合要求。履约地点为郴州卷烟厂指定地点，履约验收标准为运维工作符合用户要求。甲方验收人员为业务部门业务主管（如有业务部门）、信息技术人员等，验收方式为验收评审会，乙方应当提交的履约结算资料为《半年运维服务报告》和《半年运维服务评审记录》。

甲方收到乙方履约验收资料后，15 个工作日内组织验收。验收通过后 30 个工作日内，甲方以银行转账方式向乙方支付合同款项的 50%，即人民币 37400 元（大写：叁万柒仟肆佰元整）。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

本合同不涉及履约保证金。

## 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安全规程。

(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，每发生一次，甲方评估为一次服务不合格，甲方按合同总价的千分之一扣减乙方服务费作为违约金，但该项违约金的总数不超过合同总价的 5%；累计超过 5 次（含 5 次）评估为不合格的，甲方有权解除本合同。甲方因此解除合同的，甲方按实际服务天数应支付的费用扣除合同总价款 20% 的违约金后与乙方结算。

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，不受到第三方向对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，双方同意向甲方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、订单和附件；2.中选通知书；3.招投标文件、单一来源采购文件、竞争性谈判文件、竞争性磋商文件。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

甲 方	乙 方
甲方（盖章）：湖南中烟工业有限责任公司 单位地址：湖南省郴州市苏仙区坵上镇田家湾村新江路 法定代表人：籍涛 委托代理人（签字）：李志凌 电话：0735-2224526 传真：0735-2224526 开户银行：郴州市工行北湖区支行  账号：1911021019022196689 税号：91430000740640740W 邮编：423000 日期： 年 月 日	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）：赵星 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



附件一

### 系统运维服务价格清单

序号	服务内容	数量	单位	不含税单价 (元)	不含税金额 (元)	税率	含税金额 (元)	备注
1	日常巡检-远程巡检服务	12	次	2433.00	29196.00	6%	30947.76	按2人日/次计算
2	日常巡检-现场巡检服务	4	次	2433.00	9732.00	6%	10315.92	按2人日/次计算
3	日常维护-远程维护服务	12	次	1216.50	14598.00	6%	15473.88	按1人日/次计算
4	日常维护-现场维护服务	4	次	1216.50	4866.00	6%	5157.96	按1人日/次计算
5	系统功能优化	1	年	12174.04	12174.04	6%	12904.48	按10人日/年计算
6	现场回访	/	/	0.00	0.00	6%	0.00	免费
7	版本升级	/	/	0.00	0.00	6%	0.00	免费
8	使用指导与培训	/	/	0.00	0.00	6%	0.00	免费
合计					<b>70566.04</b>	<b>6%</b>	<b>74800.00</b>	
不含税金额 (大写)					柒万零伍佰陆拾陆元零肆分			
含税金额 (大写)					柒万肆仟捌佰元整			



## 附件二

## 项目运行维护方案

## 一、服务内容

序号	服务内容	服务要求	数量	单位	备注
1	日常巡检-远程巡检服务	包括至少每月一次的远程巡检服务。巡检内容包括服务器巡检（磁盘空间、CPU 负载、内存使用情况、服务器日志等）、应用进程巡检（MQ 通讯层、展现层、采集层和处理层进程等）、应用系统巡检（登录状态、告警更新、短信通知、采集信息、应用日志等）、数据库巡检（日志、性能等）、定时任务巡检。提供月度巡检报告。	12	次	
2	日常巡检-现场巡检服务	包括至少每季度一次的现场巡检服务。巡检内容包括服务器巡检（磁盘空间、CPU 负载、内存使用情况、服务器日志等）、应用进程巡检（MQ 通讯层、展现层、采集层和处理层进程等）、应用系统巡检（登录状态、告警更新、短信通知、采集信息、应用日志等）、数据库巡检（日志、性能等）、定时任务巡检。提供季度巡检报告。	4	次	
3	日常维护-远程维护服务	包括系统运行参数调整（通知策略、告警策略、短信参数变更等）、系统异常处置、用户故障处理在内的远程维护服务。提供日常维护记录。	12	次	
4	日常维护-现场维护服务	包括系统运行参数调整（通知策略、告警策略、短信参数变更等）、系统异常处置、用户故障处理在内的现场维护服务。提供日常维护记录。	4	次	
5	系统功能优化	包含接口、流程以及通知消息、告警处理、任务进程、数据采集、状态监控等系统功能的改进、调整和优化。提供系统功能优化记录。	1	年	
6	现场回访	提供至少半年一次的现场回访服务，回访内容包括用户使用情况、存在问题、改进意见等方面。提供现场回访记录。	/	/	免费
7	版本升级	服务期内系统如果推出新的版本，如甲方提出版本升级要求，应提供免费版本升级服务。	/	/	免费
8	使用指导与培训	服务期内免费提供使用指导与培训服务。	/	/	免费

## 二、服务要求

1、日常巡检：包括至少每月一次的远程巡检服务和至少每季度一次的现场巡检服务。巡检内容包括服务器巡检（磁盘空间、CPU 负载、内存使用情况、服务器日志等）、应用进程巡检（MQ 通讯层、展现层、采集层和处理层进程等）、应用系统巡检（登录状态、告警更新、短信通知、采集信息、应用日志等）、数据库巡检（日志、性能等）、定时任务巡检。提供月（季）度巡检报告。

2、日常维护：包括系统运行参数调整（通知策略、告警策略、短信参数变更等）、系统异常



处置、用户故障处理在内的维护服务。远程维护服务至少每月一次，现场维护服务至少每季度一次。提供日常维护记录。

3、系统功能优化：包含接口、流程以及通知消息、告警处理、任务进程、数据采集、状态监控等系统功能的改进、调整和优化。提供系统功能优化记录。

4、现场回访：提供至少半年一次的现场回访服务，回访内容包括用户使用情况、存在问题、改进意见等方面。提供现场回访记录。

5、版本升级：服务期内系统如果推出新的版本，如甲方提出版本升级要求，应提供免费版本升级服务。

6、使用指导与培训：服务期内免费提供使用指导与培训服务。

7、要求维护服务人员熟悉郴州卷烟厂 IT 运维系统项目，具备维护工作经验，具有服务意思、具备基本 IT 服务基本技术能力。维护服务人员不得随意变更，确需变更的，至少提前一个月向甲方提交有效书面申请，经甲方同意后方可变更。

8、服务响应：提供 7×24 小时技术支持和售后服务。用户可以通过电话、传真等方式进行故障报修、技术咨询或投诉处理。并要求在用户提出服务请求 30 分钟内响应（严重紧急问题 5 分钟内响应）。故障处理响应要求如下：

故障级别	故障描述	处理时间要求
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。	30 分钟内进行响应，与甲方具体商讨处理时间。

9、服务期限：2024 年 5 月 1 日-2025 年 4 月 30 日

10、资料移交：

所有运维活动，应提供完整的记录，包括但不限于以下资料（视运维服务内容而定）：

巡检报告；

维护记录；

系统功能优化记录；

系统更新相关资料（操作手册等）。

### 三、服务方案

#### 1、日常巡检

提供每月一次的远程巡检服务和每季度一次的现场巡检服务，以保障系统的正常高效运行。



具体巡检项如下：

(1) 服务器巡检

①磁盘空间巡检

通过远程登录应用所部署服务器主机查看应用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。同理通过远程登录数据库主机查看数据库安装所在空间与调度应用主机调度应用所在空间是否有足够的空间，如果空间较少需要扩容处理。

②服务器负载性能巡检

打开应用服务器和数据库服务器以及调度应用服务器通过命令TOP 查看cpu 负载、内存使用、各个进程所占系统资源情况，确保能够满足 IT 运维系统应用和数据库的正常运行。

(2) 应用进程巡检

通过远程登录应用所部署服务器主机使用命令：ps -ef|grep java 查看通讯层 mq、展现层、采集层和处理层四个 java 进程是否全部正常运行。缺少任何一个进程都会导致 IT 运维系统异常。

(3) 应用系统巡检

①应用巡检

通过浏览器输入应用访问 url 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告警更新

登录郴州卷烟厂 IT 运维系统，查看告警视图所展示的告警列表更新时间是否和当前时间一致，不一致则为异常。有可能是处理层或者采集层异常，需要查看相应的日志，排查故障原因。

③短信通知

巡检告警消息是否正常通过短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。

④采集信息

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。

⑤应用日志巡检

首先通过远程登录应用所部署服务器主机，然后做各个应用层的日志巡检。

Web 展现层日志巡检：打开 web 路径下的 log4j.out 日志文件查看是否有报错信息。

采集层日志巡检：打开 web 路径下的 log4j.out 日志文件查看是否有采集信息报错。

处理层日志巡检：打开 web 路径下的 log4j.out 日志文件查看是否有分析处理信息报错。

(4) 数据库巡检

通过远程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。

#### (5) 系统备份

为确保在发送突发事件和故障后能够快速恢复 IT 运维系统应用，需要定时备份应用和数据库文件。

##### ①应用备份

通过远程登录应用所部署服务器主机，打开应用文件夹，备份mq、tomcat、webapp、collector、analyze5 个相关的应用程序。

##### ②数据库备份

通过远程登录数据库主机，把数据库文件备份到指定目录。

## 2、日常维护

日常维护工作都会记录到系统维护工作中，并向业主方汇报维护结果，得到业主方确认后，完成该维护事项。维护事项涉及的内容包括系统运行参数调整（通知策略、告警策略、短信参数变更等）、系统异常处置、用户故障处理在内的远程维护服务和现场维护服务。在远程维护服务不能满足要求的情况下，乙方将安排工程师去现场进行维护服务。远程维护服务每月一次，现场维护服务每季度一次。提供日常维护记录。

## 3、系统功能优化

在系统使用过程中，涉及到与第三方接口对接、流程优化以及通知消息、告警处理、任务进程、数据采集、状态监控等系统功能的改进、调整和优化，乙方将积极配合，根据实际要求进行需求分析，提供升级优化方案，待业主方确认后进行调整，在升级完成后将优化过程和结果进行书面汇报提交。

## 4、现场回访

乙方在项目维护期内，提供不定期的现场回访，并且保证至少半年进行一次现场回访服务，回访内容包括用户使用情况、存在问题、改进意见等方面，并且会将现场回访内容进行书面记录，如回访中有遗留问题，则根据回访单进行问题处理安排。

## 5、版本升级

乙方承诺在运维服务期内系统如果推出新的版本，如业主方提出版本升级要求，乙方会在第一时间进行升级响应，出具对应的升级方案，待业主方同意后提供免费版本升级服务。

## 6、使用指导与培训

提供系统使用培训和系统管理维护培训。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；用户能正确使用应用系统。

### (1) 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。

参加人员及培训时间、地点：用户指定



培训内容：系统设计理念、系统架构，系统功能介绍等。

(2) 系统管理和维护

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。

参加人员及培训时间、地点：用户指定

培训内容：系统遇到的问题处理过程、故障排除，软件结构、定制和升级，维护管理等。

7、项目团队人员管理

(1) 工作要求

①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必须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	资质
项目总监	1	负责项目的总体控制和协调	具备丰富的项目实施管理经验和技術能力
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。
运维人员	1	具备维护工作经验，具有服务工作意识、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

乙方会提供熟悉郴州卷烟厂 IT 运维系统项目的维护人员，并且具备维护工作经验，具有服务工作意识、具备基本 IT 服务基本技术能力。不会随意变更维护服务人员，如确需变更的，乙方会提前 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。

(3) 拟投入人员

序号	本项目任职	姓名	专业	职称
1	项目经理	李忠建	软件工程	
2	技术工程师	鲍爽	计算机科学与技术	
3	项目总监	张忠强	机械设计与自动化	

合同编号：202443000331105

审结时间：20240409



4	技术工程师	王琪	国际贸易	
5	技术工程师	韩建	计算机应用软件	



## 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	



<p>项目实施</p>	<p>合同执行</p>	<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>	<p>一般不良行为</p>
<p>项目实施</p>	<p>合同执行</p>	<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>	<p>较重不良行为</p>



		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；		一般不良行为
		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；		
		56. 一年内三次以上异议均查无实据的；		较重不良行为
		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。		
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，并列入候选人进行公示。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、符合前项但如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），乙方承诺不得擅自读取、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

姓名	身份证号	电话	项目角色	签名
李忠建	342622198912235812	13335519223	项目经理	李忠建
鲍爽	659001198306093214	13426292581	技术工程师	鲍爽
张忠强	142732198106205214	15601202408	项目总监	张忠强
王琪	130982198304028416	15811003607	技术工程师	王琪
韩建	150124198202261918	18910448682	技术工程师	韩建



202443000331105

202443000331105

202443000331105

202443000331105

202443000331105

202443000331105

202443000331105

202443000331105

202443000331105