合同编号：

**内蒙古昆明卷烟有限责任公司**

**2024年度安全运维管控、网信全生命周期系统维保（ZQ）项目**

**合同书**

甲方：内蒙古昆明卷烟有限责任公司

乙方：北京创联致信科技有限公司

合同主要条款

甲 方：内蒙古昆明卷烟有限责任公司

住所地：内蒙古呼和浩特市赛罕区达尔登北路19号

法定代表人：

乙 方：北京创联致信科技有限公司

住所地：北京市朝阳区小营北路19号裕发大厦201

法定代表人：蔡建

甲乙双方在平等协商，真实、充分地表达各自意愿的基础上，根据《中华人民共和国民法典》等相关法律、行政法规的规定，就乙方为甲方2024年度安全运维管控、网信全生命周期系统维保（ZQ）项目提供服务的相关事宜达成如下合同条款，以资双方共同遵守。

合同文件的优先顺序

下列文件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）本合同期间双方签订的补充协议或修正文件；

（2）本合同文本及合同附件；

（3）中标通知书/成交通知书；

（4）投标文件/响应文件及其附件；

（5）招标文件/采购文件；

（6）投标文件/响应文件对招标文件/采购文件要求未注明偏离的，以招标文件/采购文件为准。如合同正文与“技术文件”规定的相关标准、规程和规范要求出现不一致时，以最严格的条款为准；如合同正文及附件未约定，以合同组成部分（包括但不限于投标文件/响应文件、招标文件/采购文件）规定为准，出现不一致时，以最有利于采购人的为准。

**第一条、合同内容**

保障甲方安全运维管控系统和网信全生命周期系统正常运转，服务内容包括但不限于日常性维护、纠错性维护、适应性维护、预防性维护和完善性维护等。

**第二条、项目交付期、合同价款及支付方式**

1、项目服务期：合同签订之日起三年，即自 年 月 日起至 年 月 日止。

2、合同价款：本合同年度运维费用为含税金额为¥**110000.00**元（大写：人民币**壹拾壹万**元整）（含 **6** %税，税额为¥ **6226.42**元），不含税金额为¥**103773.58**元（大写：人民币**壹拾万零叁仟柒佰柒拾叁元伍角捌分**）。本合同价款含税总金额为¥**110000.00**元（大写：人民币**壹拾壹万**元整）（含 **6** %税，税额为¥**6226.42**元），不含税金额为¥**103773.58**元（大写：人民币**壹拾万零叁仟柒佰柒拾叁元伍角捌分** ）。

此价款已包括乙方提供本合同约定的全部服务可能产生的一切费用，除此价款外，甲方无需向乙方支付其他任何款项。

3、支付方式：在本合同期内，按照以下方式结算

本合同项下的合同价款，甲方分六次向乙方进行支付：乙方提供维保服务每满半年，乙方提供的服务经甲方验收合格并双方签字确认运维服务报告后，乙方应向甲方提供符合税法要求的与应付款额等额的增值税专用发票，甲方在收到乙方交付的合格发票后30个工作日内，甲方向乙方支付合同年度运维费用价款金额的50%，即￥**55000**元（大写：人民币**伍万伍仟元**整）。

备注：乙方提供的发票不符合甲方要求的，甲方有权拒绝向乙方支付本合同约定款项且甲方在此情况下无需承担任何违约责任，乙方不得因此拒绝履行合同义务。因乙方开具的发票不规范、不合法或涉嫌虚开发票引起税务问题的，乙方需依法向甲方重新开具发票，并向甲方承担赔偿责任，包括但不限于税款、滞纳金、罚款及相关损失等。

4、履约保证金

履约保证金为大写：人民币捌仟元整（￥8,000.00元），在合同服务期满之日起且乙方无任何其他违约情况下，甲方在30个工作日内退还全额履约保证金。如乙方存在违约情形，甲方有权从履约保证金中直接扣除违约金、赔偿金或其他应付甲方费用，履约保证金不足以支付上述费用的，不足部分由乙方补足。履约保证金被扣除后，乙方应于接到甲方通知之日起2日内补足履约保证金被扣除部分，乙方逾期补足的，每逾期一日应按应补足数额的0.3‰向甲方支付违约金，逾期超过15日的，甲方有权解除本合同。

5、若因国家政策调整等特殊原因引起税率发生变化，以不含税价及最新税率政策作为结算依据，对合同价款做出相应调整。

**第三条、双方的权利与义务**

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

2、合同履行期间，如产生需要甲乙双方进行协作的工作，由双方视具体情况、实际问题及时协商。

3、甲乙双方均应防止因操作不当而造成计算机设备感染病毒或第三方产品的故障、计算机设备故障、网络故障等致使系统无法正常运行。双方确定，在本合同有效期内，甲方指

定 为联系人，联系电话：，乙方指定 **王琪** （身份证号： **130982198304028416** ）为乙方项目联系人，联系电话： **15811003607** 。一方变更项目联系人的，应当在五日内以书面形式通知另一方。因未及时通知对方，影响本合同履行或造成损失的，违约方应向守约方承担赔偿责任。

4、乙方应做好系统数据备份，并对备份数据进行妥善保管。

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

6、乙方的维护人员应熟悉本系统，技术人员相对固定，以确保问题及时处理。在本合同服务期内，乙方不得随意更换服务人员，如因特殊原因需要更换的，乙方需提前一周向甲方书面提交申请，说明更换理由以及保证更换后不降低服务水平和服务质量的说明和承诺，经甲方签字认可后才可更换，否则视为违约。乙方须确保人员变更后根据项目实际情况进行妥善的工作交接，工作交接时间不少于20个工作日。

7、乙方应保证维护记录完整，同时保证与软件相关的技术文档的同步更新。

8、合同维护服务期内，乙方应记录系统运维服务内容，内容包括但不限于合同维护服务期内的软件系统运行情况、硬件设备运行情况、系统备份情况、异常故障处理情况、系统bug修复情况、系统升级部署情况、培训情况等。

9、乙方合同签订、履行、收款、发票开具的主体必须保持一致，若确因客观情况乙方主体需要变更、注销合同主体的，必须提前以书面的方式通知甲方，并提供法律规定的相关证明材料。未提前通知甲方或不能提供法律规定的相关证明材料的，甲方有权要求乙方按照合同总价款的5%向甲方支付违约金。

10、乙方应确保本合同约定的服务期限内，甲方系统始终处于安全、稳定、正常运行状态。如出现系统运行故障，乙方应根据甲方要求在甲方规定的期限内及时予以维修。

11、如乙方委派的服务人员所提供的服务不符合本合同约定或甲方要求的，甲方有权要求乙方更换服务人员，乙方应按甲方要求更换符合甲方要求的服务人员。

12、乙方应确保其提供维保服务的系统安全。如该系统存在安全风险，乙方应确保及时发现并采取有效措施予以规避。如因系统安全风险造成甲方损失的，乙方应赔偿甲方由此产生的全部直接及间接损失。

13、针对业务新增、变更、集成等事件，乙方承诺提供后台 30 天开发工作量免费服务，具体工作内容按照甲方实际需求确定。

14、乙方需按甲方要求，每月3日前向甲方提交上个月的运维报告。

15、如遇特殊情况，乙方应响应甲方要求，临时增加驻场人员，乙方承诺不另行收费。乙方人员在甲方现场提供服务期间，应遵守甲方相关规章制度，服从甲方管理。如出现由于乙方人员造成自身损失、甲方损失或造成第三方损失的情况，由乙方承担全部赔偿义务，并应赔偿甲方由此产生的一切直接和间接损失。

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

17、根据国家有关法律法规、烟草行业有关规定，合同各方应严格规范交往行为，建立“亲”“清”健康关系，要以党规党纪、法律法规和烟草行业制度规定为准绳。（具体要求详见附件）

**第四条、验收条款**

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

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

**第五条、网络安全要求**

1、乙方须接受甲方、烟草行业、其他网络安全和信息化工作主管部门的网络安全监管。乙方须配合并接受甲方网络安全检查工作，提供相应的支持和服务。甲方在网络安全检查中提出的安全隐患、漏洞、不合规等问题，乙方须在规定时间内完成整改。

2、乙方应保证未经授权（含软件植入恶意代码、操作不当、故意、恶意等行为）不得窃取、改动、删除、毁坏甲方数据、信息及系统。乙方应保证提供给甲方的软件和产品不得留有后门、病毒、蠕虫、或能获取数据及信息的任何方式方法（除经甲方审批同意的之外）。

3、遵循网络安全“四项原则”。一是保护知识产权，为甲方专门开发的软件以及系统所收集、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。二是保障技术安全，乙方需确保所提供的软件、硬件产品安全的信息系统安全，并加强内部管理，确保相关服务人员严格遵守上述“保护知识产权”原则。三是保守商业秘密，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。四是坚持归口管理，双方合作的具体业务遵循行业有关要求并接受国家局、总公司有关部门和专业公司工作指导，确保涉及烟草行业全局性、战略性业务的政策和标准一致性。

4、甲乙双方共同加强数据安全防护和处理，避免发生数据泄露、丢失、被篡改、被损毁、数据违规使用等内容。乙方应确保数据处理活动符合所有适用的法律法规，包括但不限于《数据安全法》及《个人信息保护法》。

5、乙方要按照甲方“谁主管、谁负责”的原则加强数据处理工作，非经甲方业务主管部门书面审批同意，乙方按照口头通知或自行进行数据修改、删除等违规操作的，甲方有权单方面终止合同，并保留追究乙方责任的权利。

6、本合同期限内，因甲方需要或者业务需求，乙方在提供系统软件运行服务过程中进行系统软件功能调整开发所产生的技术成果归甲方所有。未经甲方同意，包括乙方在内的任何单位或个人不得使用该技术成果，但乙方为履行本合同使用的除外。

**第六条、保密条款**

1、乙方应当对本合同内容、因履行本合同或在合同期内获得或收到甲方商务、财务、技术、产品的信息、资料或其他未向社会公开的文件或信息（以下统称“保密信息”）严格保密，未经甲方书面同意，不得以任何形式向本合同外第三方披露以上保密信息。

2、甲方应当对乙方实施该项目所使用的技术及有关资料（含所涉及的第三方提供技术资料）进行保密，保护乙方技术权利不受侵害。甲方承诺，非经乙方书面许可或本合同约定的情形，甲方不得以任何形式将乙方的技术方案、项目阶段报告、系统及各项数据或信息泄露给第三方。

3、甲乙任何一方被公安、司法机关依法强制要求披露对方任何保密信息，应立即书面通知对方，并审慎披露依法被要求强制公开的保密信息，同时尽最大努力保证对方相关保密信息不被过度、广泛的披露。此情况下，被强制要求披露一方依然不得向本合同外第三方披露对方的保密信息。

4、本保密条款对以下情形不适用：

（1）已被公众熟知的内容；

（2）已通过出版物或其他原因（未经授权行为或疏忽除外）而向大众公开的内容；

（3）由任何第三方未加任何约束提供的内容，且该第三方对这些内容无任何明确、暗含或暗示的保密义务；

（4） 按法律要求需向任何机关、机构或媒介公开的内容。

5、乙方保证，甲方依据本合同持有和使用乙方提供的软件、设备、技术文件等不会侵犯任何第三方知识产权或其他在先权利。如甲方因使用乙方提供的设备、软件及技术文件等而侵犯他人的知识产权或致使除本合同各方以外的第三人向甲方提出索赔或权利请求，应由乙方负责处理和赔偿，同时乙方应赔偿因此给甲方造成的直接及间接损失，同时乙方应立即无偿更换被控侵权的系统、部件、软件及技术文件等，以保证甲方免受上述赔偿请求。

6、乙方违反本合同约定保密义务的，甲方有权解除合同，乙方应向甲方支付合同价款总额10%的违约金，违约金不足以弥补甲方损失，乙方应赔偿甲方由此造成的全部直接及间接损失。

7、保密期限在本合同期满、解除或终止后仍然有效，保密期限至相关信息合法公开时止。

**第七条、知识产权**

1、乙方确保项目收集、产生的数据和相关信息（含在本合同履行期间内产生的各种专用维护文档等信息）的知识产权属于甲方。乙方不得擅自读取、存储、缓存、使用和转接、转交第三方。未经甲方书面许可，乙方不得以任何形式将甲方的软件、数据、个人信息和相关信息的知识产权泄露给第三方。

2、经甲乙双方协商一致，乙方因履行本合同而向甲方交付的工作成果的相关知识产权归甲方所有，未经甲方书面同意，乙方不得擅自使用或许可他人使用，如有违反，应按照本合同违约条款约定承担相关违约责任。

3、乙方保证合同期内提供的产品和服务不侵犯任何第三方的知识产权以及其他相关权益。若因乙方提供的产品或服务存在侵犯第三方合法权益的行为，乙方应自行负责处理纠纷，如导致甲方被追究侵权责任的，乙方应赔偿甲方由此造成的全部直接及间接损失（包括担不限于直接损失、间接损失、律师费、诉讼费，处理因乙方原因引起的与第三方的知识产权及其它任何侵权纠纷而支付的一切费用）。

4、甲方临时需要乙方提供有关涉密技术资料给第三方的，甲方应出具书面意见，乙方应按书面要求积极配合。

5、无商标许可：除非另有约定，本合同及本合同的履行并不授予任何一方公司名称、商标或其他商业标识中与此相关的任何权利、利益或许可。

**第八条、违约责任**

1、乙方所提供的服务内容和方式不符合本合同双方约定的内容和方式，乙方应负责按照甲方要求改正直至达到合同及甲方的要求，由此导致甲方软件无法正常使用，乙方应承担违约责任。如经甲方两次验收仍不合格的，甲方有权解除本合同，乙方应退还甲方已付款项并向甲方支付合同价款总金额10%的违约金，违约金不足以弥补甲方损失，乙方应赔偿甲方由此造成的全部直接及间接损失。

2、乙方未按合同约定为甲方提供服务的，每出现一次应向甲方支付违约金人民币1000元，且甲方有权委托他人提供该服务。所需费用由乙方承担。

3、乙方在未经甲方书面同意的情况下擅自更换项目人员，每发生一次，乙方应向甲方支付本合同价款总金额0.05％的违约金并予以纠正。发生二次及以上的，甲方有权解除合同，乙方应向甲方支付合同价款总金额10%的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应赔偿甲方因此产生的全部直接及间接损失。

4、甲乙任何一方不按本合同第六条的相关约定承担保密责任的，违约方需向守约方支付相当于本合同总金额10%的违约金，违约金不足以弥补守约方损失的，违约方须赔偿守约方因此产生的直接及间接损失。

5、如乙方违反本合同项下知识产权条款的约定，则甲方有权解除本合同，乙方应退还甲方已付全部合同价款，并向甲方支付本合同价款总金额10%的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应赔偿甲方因此产生的全部直接及间接损失。

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

7、乙方不得解除本合同，否则应向甲方支付合同价款总金额10%的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应赔偿甲方由此造成的全部直接及间接损失。

8、乙方不得将本合同项目部分或全部转让给他人；经甲方书面许可，乙方可以将合同项目的非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件并不得再次分包。如乙方或相关方违反上述约定，乙方应向甲方支付本合同价款10%的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还需赔偿甲方由此遭受的全部直接及间接损失，且甲方有权单方解除合同，合同解除的，乙方仍应承担前述违约责任。

9、除本合同另有约定外，乙方存在任何违反本合同约定的行为，甲方均有权要求乙方纠正，乙方未及时纠正，甲方有权解除合同，乙方应向甲方支付合同价款总金额30%的违约金，违约金不足以弥补甲方损失，乙方还应赔偿甲方由此造成的全部直接及间接损失。

10、乙方因违反本合同约定应向甲方支付违约金、赔偿金或其他费用的，甲方有权在履约保证金、尚未支付的款项中扣除，不足部分，乙方仍应支付给甲方。

11、每缺少1份月度运维报告，乙方同意扣除运维费用总额的1%。

12、在合同服务期内，如因乙方原因或者系统自身原因导致甲方系统瘫痪8小时以上，造成甲方生产经营受影响，甲方有权解除合同，已支付的合同价款全额退还，乙方应按照合同总价款的10%向甲方支付违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应赔偿甲方由此造成的全部直接及间接损失。

13、针对甲方或甲方聘请的第三方检测发现的网络安全问题，乙方未在甲方规定期限内完成处理，每出现一次，乙方应向甲方支付违约金人民币2000元。累计出现3次的，甲方有权解除合同，已支付的合同价款全额退还，乙方应向甲方支付合同价款总额10%的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应赔偿甲方由此造成的全部直接及间接损失。

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

15、如果乙方不能完成运维任务，甲方有权自行寻找运维服务商替代并解除合同，在此期间产生的运维费用由乙方全额承担，如甲方已支付部分运维费用，乙方应全额退还；同时甲方有权没收履约保证金。

**第九条、争议解决办法**

在本合同履行过程中，如发生争议和纠纷，双方应友好协商解决，协商不成，可向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

1. **合同的变更和终止**

1、本合同履行过程中经双方授权代表签字并盖章确认的变更视为本合同的补充条款，与本合同具有同等法律效力。

2、发生下列情形之一，守约方有权用书面形式通知违约方解除本合同：

（1）违约方违反本合同相关约定，守约方以书面形式通知其纠正违约行为，违约方在收到书面通知后30日内仍未能纠正其违约行为的。

（2）对方履行本合同不合法或将成为不合法，或者发生不可抗力事件，致使合同义务全部或部分不能履行的。

**第十一条、不可抗力**

本合同所称不可抗力是指甲、乙双方不能预见、不能避免且不能克服的客观情况，既包括地震、台风、火灾、水灾、海啸、雷电、重大疫病等自然灾害，也包括某些社会现象，如政治活动或上级有关部门的指示、相关政策的变化、战争、暴乱、罢工等。因不可抗力致使本合同任何一方不能部分或全部履行本合同，遭受不可抗力的一方当事人无需向对方当事人承担责任，但应在不可抗力发生之日起10个工作日内向另一方当事人发出书面通知，说明不可抗力的状况和不能全部或部分履行本合同的原因，并在不可抗力发生之日起10个工作日内提供发生不可抗力的合法证明资料。在任何一方遭遇不可抗力的情况下，双方应当尽快进行协商，寻求双方认可的解决方案，尽量将不可抗力造成的影响降至最低。如不可抗力及其影响持续90天，双方仍未达成解决方案，任何一方有权以书面形式通知对方而解除本合同。本合同的后继事宜由双方另行协商解决。

**第十二条、其他**

1、本合同未尽事宜，经双方协商一致，可签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

2、附件：合同附件与本合同具有同等法律效力。

**第十三条、合同的生效与收执**

本合同壹式伍份，甲方持叁份，乙方持贰份，自双方法定代表人或委托代理人签字并加盖公章（或合同章）之日起生效。

附件1：网络安全保密条款

附件2：列入内蒙古昆明卷烟有限责任公司供应商黑名单的情形和处理措施

附件3：内蒙古昆明卷烟有限责任公司与供应商交往相关规定

附件4：运维服务方案

（以下无正文）

|  |  |
| --- | --- |
| 甲方名称：内蒙古昆明卷烟有限责任公司地址：呼和浩特市赛罕区达尔登北路19号邮编：010020电话：经办人：邮箱：开户银行：工行新城东街支行账户名称：内蒙古昆明卷烟有限责任公司银行账号：0602002509022132503统一社会信用代码：911501001141552117法定代表人或委托代理人：签订日期： | 乙方名称：北京创联致信科技有限公司地址：北京市朝阳区小营北路19号裕发大厦201邮编：100101电话：010-82746952经办人：刘建军邮箱：itime@iufc.cn开户银行：招商银行股份有限公司北京慧忠北里支行账户名称：北京创联致信科技有限公司银行账号：110946919610501统一社会信用代码：91110108596007659D法定代表人（或负责人）或委托代理人：签订日期： |

**附件1：网络安全保密条款**

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

一、保密内容

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

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

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

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

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

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

6.所有甲方网络安全规划、策略、设计、实施方案等网络安全方面的相关信息。

7.所有甲方的工程实施文档、项目文档、管理文档等。

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

9.乙方在工作过程中发现的甲方系统、管理流程中存在的漏洞、缺陷等。

10.乙方在对甲方进行服务时提交的工作成果。

二、保密义务

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

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

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

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

5.乙方对下列信息可免于承担保密义务：

（1）在甲方披露时，该保密信息已经合法公开；

（2）非因违反本条款约定的行为，保密信息已经被公开；

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

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

三、保密期限

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

四、违约责任

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

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

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

五、其他

乙方确认已仔细审阅过上述条款内容，完全了解上述条款的法律含义，并知悉和认可甲方网络安全保密条款。

**附件2：列入内蒙古昆明卷烟有限责任公司供应商黑名单的情形和处理措施**

**第一条**  供应商在参加蒙昆公司采购活动中，向蒙昆公司干部职工行贿的，将其列入蒙昆公司存在行贿行为供应商黑名单，实施严格的禁入措施，禁止参加新采购项目。根据生效的刑事判决书、刑事裁定书、党政纪处分决定认定的行贿数额：

（一）行贿数额不满100万元的，禁入期限1年；

（二）行贿数额在100万元以上不满500万元的，禁入期限2年；

（三）行贿数额在500万元（含）以上的，禁入期限3年；

（四）行贿行为情节特别严重的，永久禁入。

存在行贿行为供应商在禁入期满后再次向蒙昆公司干部职工行贿的，按以上禁入期限标准加1倍处理，直至永久禁入。

**第二条** 被烟草行业（含直属单位）列入存在行贿行为供应商名单，蒙昆公司将予以承认并执行相应处理措施，同时列入蒙昆公司存在行贿行为供应商黑名单。

**第三条** 对存在行贿行为供应商的禁入处理措施，适用于其法定代表人、主要负责人和行贿人。在禁入期限内，上述人员担任法定代表人、主要负责人或实际控制人的其他企业，均不得参加新采购项目。

**第四条** 对列入行贿行为供应商黑名单的在供供应商，蒙昆公司有权对其进行警示约谈等措施进行督促整改，并有权根据合同特点及履约进度等情况采取降低考核评价分数、降低供货份额（金额）、禁入期内暂缓付款、缩短服务周期、终止或解除合同等一项或多项处理措施。在禁入期限内，名单内行贿供应商的法定代表人、主要负责人和行贿人所担任法定代表人、主要负责人或实际控制人的其他在供供应商同样适用该处理措施。

**第五条** 如合同项目涉及香精香料配方、软件源代码等核心技术资料，供应商同意与蒙昆公司共同在蒙昆公司外聘律师的见证下，将合同项下涉及真实的核心技术资料铅封交给蒙昆公司指定的第三方（银行）保存。供应商应保证所提供的核心技术资料真实、准确、完整，否则蒙昆公司有权随时单方解除合同。如果供应商在合同履约期间向烟草干部职工行贿，蒙昆公司有权单方解除本合同，并将供应商的核心技术资料公开，交给其他供应商使用，由此造成的损失及一切法律后果均由供应商自行承担。

**第六条** 禁止供应商因行贿被列入黑名单后，通过“换马甲”“换壳”行为继续参与新的采购项目。

**第七条** 对确实存在向烟草行业外人员行贿的在供供应商（以中国裁判文书网查询结果为准），未签订廉洁合同的应及时补充签订廉洁合同、并进行警示约谈，明确廉洁要求。

**第八条** 供应商在参加蒙昆公司采购活动中，存在以下情形之一的，将其列入蒙昆公司的供应商黑名单，并采取相应的禁入措施：

（一）提供虚假材料谋取中标、成交，有下列情形之一的，禁入期限1年，情节较重的，禁入期限3年，情节严重的，永久禁入：

1、使用通过受让或者租借等方式获取的资格、资质证书的；

2、使用伪造、变造的许可证件的；

3、提供虚假的财务状况或者业绩、奖项等材料的；

4、提供虚假的项目负责人或者主要技术人员简历、劳动关系证明及其他资质证明的；

5、提供虚假信用状况的；

6、 未经采购人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；

7、经认定的其他弄虚作假的行为。

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

（三）与蒙昆公司、其他供应商或者招标代理机构恶意串通的，禁入期限1年，情节严重的，禁入期限2年。

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

（五）存在拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况等不良行为，有下列情形之一的，禁入期限1年，情节较重的，禁入期限3年，情节严重的，永久禁入：

1、对招标代理机构或蒙昆公司在处理异议或投诉过程中，需配合提供相关材料而拒不配合或提供虚假材料的；

2、捏造事实、伪造材料或以非法手段取得证明材料向采购人进行异议或投诉的；

3、对蒙昆公司监督部门因履行过程监督或事后检查职责所需的资料拒绝提供或提供虚假资料的；

4、经认定的其他拒不接受监督检查或提供虚假情况等不良行为。

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

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

对以上供应商黑名单行为情节较重、情节严重的认定，根据采购项目实际情况，综合供应商行为性质、主观恶意程度、造成损失大小、不良影响范围等因素研究认定。

**第九条**  如供应商提供的工程、物资、服务暂时无法替代的，可以暂缓执行黑名单禁入处理措施，蒙昆公司有权将行贿行为黑名单供应商的核心技术资料（如有）公开，交给其他供应商使用。

**第十条** 对于通过企业信用信息公示系统等平台查询到的供应商不良行为记录，有关法律、法规、规章、国务院文件及行业主管部门有禁止或者限制性规定的，蒙昆公司按规定执行。

**第十一条** 对供应商实施黑名单处理措施，不影响蒙昆公司依法追究供应商的其他相关责任。

（注：“内蒙古昆明卷烟有限责任公司”简称“蒙昆公司”）

**附件3：内蒙古昆明卷烟有限责任公司与供应商交往相关规定**

1、严禁与供应商私下接触，禁止私自在非办公场所会见、接洽供应商。

2、严禁索要或收受供应商赠送的礼品、礼金、消费卡（券）、电子红包和有价证券、土特产及其他财物。

3、严禁索要或接受供应商提供的宴请或旅游、健身、娱乐、“管家式服务”等活动安排。

4、严禁由供应商报销应当由本人及近亲属或其他特定关系人个人支付的费用，禁止向供应商借用钱款、住房、车辆等。

5、严禁索要或收受、低价购买或以其他方式违规持有供应商的股权、原始股、干股、分红及其他金融产品等。

6、严禁违规在供应商或其关联企业任职、兼职或挂名、挂证取酬。

7、严禁为近亲属或其他特定关系人在供应商企业违规安排工作或“吃空饷”。

8、严禁撮合交易、勾兑利益，通过“期权腐败”等形式谋取私利。

9、严禁请托供应商或者接受供应商请托，插手干预干部选拔任用或干部、职工招聘录用等工作；禁止与供应商内外勾结，违规插手干预烟草行业有关政策制定、修改和施行。

10、不得以任何形式向烟草行业人员及其特定关系人搞利益输送。

11、不得在招投标等采购活动中恶意串通、弄虚作假，或以其他不正当手段谋取利益。

12、不得违反合同约定，擅自变更、中止或终止合同。

13、不得拒绝配合有关部门监督检查或提供虚假情况。

14、不得利用举报等方式歪曲捏造事实，诬告陷害烟草行业人员或诋毁其他潜在供应商。

15、严禁其他违规违纪违法的交往行为。

**附件4：运维方案**

**运维方案**

1. **服务内容**

要求乙方提供安全运维管控系统、网信项目全生命周期安全管理系统的远程运行维护服务工作，确保系统稳定运行，主要包括日常性维护、纠错性维护、适应性维护、预防性维护和完善性维护等。

（一）项目相关系统简介

1.安全运维管控系统包括资产管理、监控运行、安全态势、安全运营、综合展示等功能，包含2套子系统，分别为监控运行子系统和运维管理子系统。监控运行子系统对机房IT环境的网络、主机、存储、数据库、中间件、虚拟化、Web服务器、系统日志等数据进行采集，进行数据分析辅助定位故障原因。运维管理子系统遵循ITIL/ITSS等IT服务管理标准，建立以客户为中心的运维模式，将人、技术与流程进行有效地融合通过流程管理平台，制定内部运维流程，将运维团队的服务产品化、标准化，提供了服务过程的设计、过程记录、监督与考核等事务的管理能力。

2.网信全生命周期系统包括体系梳理、网络安全管理、网信项目管理、信息系统管理等功能，该系统为蒙昆公司信息化日常安全工作常态化提供支撑与保障，将日常网络、系统、网络安全检查、应急管理、项目管理等工作电子化，通过系统开展日常信息化安全工作。结合等保、网络安全等要求，制定安全合规量化指标体系，通过安全任务分解，任务派发、任务跟踪，实现安全基线、安全检查、合规整改、量化评分等功能，全面落实信息安全目标责任制。

（二）项目服务内容

1.系统故障诊断和排除；

2.用户日常操作的指导培训及终端故障排除；

3.用户权限的设计和配置；

4.系统数据维护和管理；

5.系统运行和维护情况进行定期巡检、监控和记录，确保系统稳定运行；

6.与系统相关第三方保持良好协作，及时解决各种技术和应用问题；

7.运维报告和重大情况报告的撰写和提报；

8.在甲方有功能优化或功能调整需求时，乙方需配合甲方完成功能优化或功能调整；

9.甲方有现场运维服务需求时，乙方需配合派出相关运维人员到现场完成相应工作；

10.节假日或特殊业务时期运维保障。

1. **服务方式**

根据甲方目前系统运维情况，乙方承诺提供如下服务方式：

1.远程服务：7×24小时热线电话，响应甲方提出的系统维护、业务保障和咨询服务。

2.应急服务：根据工作需要，在运维人员远程无法处理用户提出的问题时，派遣高级技术人员到现场解决故障直到问题得到解决。

3.培训服务：乙方制定合理的培训计划，培训内容应包括系统现有功能的深度培训，确保知识转移到位，提高用户的操作熟练度。

4.应急响应要求：运维服务团队应加强日常巡检，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，在下表规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 | 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，与招标人具体商讨处理时间。 |

1. **服务要求**

1.乙方提供远程运维保障，快速、及时提供相应业务模块运行等方面的远程支持服务。

2.为甲方系统运维保障提供后台技术支持，对招标人反应的问题快速响应，并及时有效的分析处理。

3.对甲方的系统做定期的检查，保证系统的稳定运行，尽可能的消除潜在的问题隐患，进而确保应用系统顺利高效运行。

4.乙方对运维服务项目不得转包，不得采取分包方式履行委托服务合同。

1. **服务方案**
2. **日常运维**

创联致信为本期项目提供远程运维服务，进行每日巡检、维护和管理，计划每月提供一次全方面的现场巡检服务，及时发现系统运行中出现的隐患。创联致信公司在设备巡检服务中，通过制定详细的巡检服务计划及巡检服务流程，并完善巡检内容。

（1）巡检服务分类

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

（2）巡检服务计划

我们将根据日常运维的要求并针对不同的巡检服务类别制定相应的巡检服务计划。定期对项目规定范围内的设备进行巡检，至少每月提供一次设备现场巡检服务。因此针对巡检要求我们在本期项目中巡检计划范围、时间列表如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **巡检类别** | **巡检范围** | **巡检时间计划** |
| 月巡检 | 设备列表清单 | 每月固定日期 |
| 重大节假日巡检 | 设备列表清单 | 节假日日期 |
| 日常巡检 | 设备列表清单 | 每天 |

（3）设备巡检流程

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

1. 定期撰写运维报告

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

运维工程师定期以周、月、季度等周期对系统进行各项运维工作的总结分析，针对重点事件或异常事件及时上报，并提出对应的解决方案。定期对日常巡检工作、运维工作、数据分析、系统优化等编写总结报告，进行上报，并录入至系统的文档管理对应模块。

1. 用户权限设计和配置

创联致信根据用户组织架构需要为用户管理安全运维管控系统、网信项目全生命周期安全管理系统的用户权限及角色的变更配置。

1. 数据维护与管理

安全运维管控、网信全生命周期系统包含的主要数据及文件包括IT资产监控、安全对象指标、运维工单等大量信息化数据，随着系统的持续运行产生大量的业务数据需要定期进行备份转储。运维工程师及技术人员需配合用户进行相关的业务数据后台处理。

数据维护工作是指对企业或个人存储在计算机或其他媒体上的数据进行定期维护和管理的工作。这项工作对于企业和个人的运营和管理至关重要，因为它确保了数据的完整性、可靠性和安全性。

* 数据备份和恢复

数据备份和恢复是数据维护的重要组成部分。备份是指将数据存储到另一个位置，以便在数据丢失或损坏时可以进行恢复。备份可以定期进行，例如每天、每周或每月，以确保数据的安全性和完整性。恢复是指从备份中恢复数据的过程。在进行恢复之前，必须检查备份的完整性和可靠性，以确保恢复成功。

* 数据清理和整理

数据清理和整理是维护数据完整性和准确性的重要步骤。数据清理包括删除重复、过时或无效的数据，以确保数据的准确性和完整性。数据整理是指对数据进行分类和组织的过程，以便更好地管理和使用数据。数据整理可以包括对数据进行命名、标记和分类，以便更好地管理和使用数据。

* 数据安全和保护

数据安全和保护是数据维护的关键方面。数据安全包括确保数据不被非法访问、篡改或破坏。数据保护包括确保数据不被丢失或损坏，以及确保数据备份和恢复的可靠性。为了确保数据的安全和保护，数据维护人员必须采取适当的安全措施，例如使用密码、加密技术和访问控制措施。

* 数据分析与处理

数据维护人员通常需要进行数据分析和报告。数据分析是指对数据进行分析和解释的过程，以便更好地理解数据和提取有用的信息。数据报告是指将数据分析结果呈现给相关人员的过程。数据分析和报告可以帮助企业和个人做出更好的决策，同时也可以用于监测和评估数据的质量和准确性。

1. 数据诊断与分析
2. 使用数据诊断运维问题
* 数据采集

数据分析首先要有数据，而在运维中，数据的采集可以通过监控工具、日志分析等手段来实现。通过监控工具可以得到服务器的资源占用情况、网络延迟和带宽等指标，以及应用程序的性能指标等信息。而日志分析可以得到应用程序的异常情况和错误日志等信息。这些采集到的数据可视化后，我们可以通过图表等方式来进行直观分析。

* 数据分析

数据收集完毕后，我们需要对数据进行分析，找出其中的问题，再进行优化。例如，线上某个应用程序出现了频繁的访问超时，我们可以通过数据分析找出导致访问超时的具体原因，并对其进行优化。此时需要对数据进行有效的分类，以便找出其中的规律。

* 数据可视化

数据的可视化可以帮助我们更方便地观察数据的变化趋势和异常情况。通过数据可视化，我们可以快速地发现问题所在，尤其是当某个指标在一定时间内出现不合理的变化趋势时，数据可视化可以很好地提示我们进行进一步的探究。

1. 使用数据改进运维工作
* 问题诊断与优化

在运维中，我们不仅要发现问题，还需要对问题进行分析，找出问题的具体原因，进而想办法去优化。通过运维数据分析，可以识别系统中存在的瓶颈而进行优化，提高系统性能，保障系统的稳定运行。

* 排除漏洞

漏洞排查是运维中重要的一项工作。数据分析可以从日志中发现应用程序的漏洞，提高问题排除的效率，同时可以建立预防措施，保障系统的安全运行。

* 自动化运维

智能化运维可以让运维人员摆脱繁琐的手工操作，从而将更多的精力投入到核心运维工作中。此时数据分析发挥了重要的作用。通过分析数据，建立自动化的运维系统，可以减轻人力负担，提高工作效率。

面对日益复杂的业务，运维人员需要依靠数据进行分析，找出其中的问题，不断优化和改进。只有不断完善数据采集、分析和可视化技术，运维才能更好地为企业服务，为企业的长足发展提供保障。

1. 故障处理

创联致信制定了严格的故障级别响应制度，根据故障对业务系统的影响程度分为四个级别：

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

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

在提供现场服务之前，运维工程师将向客户现场服务责人提交技术服务申请报告；在现场服务时严格遵守客户相关规定，在需要做出变更等重大操作前首先征得客户许可；服务结束后，创联致信运维工程师填写《故障处理报告》，客户在报告上签字许可之后运维工程师方可离开现场，《故障处理报告》同时存入创联致信故障处理知识库。

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

对于客户报告的每一个故障，运维工程师都会首先进行故障级别判断：如果是关键故障（一、二级故障）将立即启动紧急故障应急处理，CASE将会通过计算机管理系统被分配给具有丰富经验的二线技术专家提供专人支持，同时按照升级上报流程向相关客户服务经理进行通报；如果是对业务运行不构成明显影响的一般故障（三、四级故障），计算机管理系统将按照既定的热线处理流程或现场处理流程进行CASE分配。具体到本期项目，创联致信公司将提供7\*24响应服务，其中5分钟电话响应，1小时到达用户现场的故障响应服务。在提供现场服务之前，创联致信公司及时使用远程支持服务工具提供对系统进行远程诊断。

1. 技术支持

创联致信公司建立并实施了售后服务管理系统。售后服务系统多维度管理各种用户的服务请求，用户可以通过此系统向我方提出需求、bug、现场服务、功能改进等各种服务请求，我方将持续跟踪闭环响应，并通过版本更新发布、现场服务、远程支持等多种方式进行售后服务。

我方通过建立微信群帮助厂商与用户建立良好畅通的沟通环境，使用户的问题可以及时的反映，厂商也可及时的进行问题的解决及反馈，从而提升客户满意度。

1. 培训支持

创联致信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，为用户提供量身制定的培训课程。到目前为止，创联致信已经为电信、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。

本项目的培训服务，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。

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**：用户指定

**培训组织**：创联致信

**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。

**培训安排：**项目建设完成进入项目试运行前

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | 项目经理 |
| 2 | 系统安装 | 系统安装 |
| 3 | 系统使用 | 系统详细使用操作 |
| 4 | 系统使用常见问题 | 常见问题答疑及相关运维策略阐述 |

1. 系统管理与维护培训

**培训目的**：熟悉系统基础知识，了解系统的实现原理和维护流程。

**参加人员**：用户指定

**培训组织**：创联致信

**培训时长**：3天

**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 | 项目经理 |
| 2 | 软件结构、定制和升级 | 软件结构、定制和升级 |
| 3 | 系统使用中遇到的复杂问题 | 系统使用中遇到的复杂问题 |

1. 优化完善方案

在蒙昆公司工作开展中，因实际工作的需求，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。主要针对系统现有功能的使用过程中的一些不易操作性、不可维护性或延展性的功能进行完善优化。创联致信可在运维期间内提供额外免费的二次开发工作以满足用户在系统使用的需要。其中包含安全运维管控系统和网信全生命周期系统各应用模块的优化调整、新增、变更、集成等相关需求功能。

创联致信可结合蒙昆公司实际业务需求可额外提供软件开发服务，如新增、变更、集成等需求，创联致信承诺提供后台开发工作量为30天的免费增值服务。

1. 优惠承诺
2. 根据甲方实际业务需求可额外提供软件开发服务，如新增、变更、集成等需求，我方承诺提供后台开发工作量为30天的免费的增值服务；
3. 我方在运维期间提供免费的1次/每月的**现场**巡检服务，3年共计36次**现场**巡检服务；
4. 在行业每年的重保护网期间，我方免费派遣技术工程师到客户现场配合用户保障系统的安全运行，每次护网保障预计持续30天，3年共计90天；
5. 客户有现场运维服务需求时，我方及时派出相关运维人员到招标人现场完成相应工作；