
文山州住房公积金管理中心网络安全维护项目

甲乙双方根据文山州政府采购和出让中心按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》和有关制度规定纳入州级政府采购的文山州住房公积金管理中心网络安全维护项目采购文件采购结果，经双方协定达成一致，签订以下内容：

甲 方：【文山壮族苗族自治州住房公积金管理中心】

社会信用代码：【12532600432276035P】

地 址：【文山市东风路大景商业城 A 幢 2-4 层】

电 话：【2185895】

联系人：【何连好】

联系电话：【18987613605】

邮箱：【644874268@qq.com】

乙 方：【奇安信网神信息技术(北京)股份有限公司】

社会信用代码：911101087855446996

地 址：【北京市西城区西直门外南路 26 号院 1 号楼 2 层】

电 话：【010-62972893】

联系人：【周小倩】

联系电话：【15288443553】

邮箱：【zhouxiaoqian@qianxin.com】

项目名称：【文山州住房公积金管理中心网络安全维护项目】

甲、乙双方本着互惠互利、诚实守信的原则，就甲方向乙方购买本合同项下产品相关事宜达成本合同，以资共同遵守。

本合同由商务条款、通用条款、附件组成。本合同各个组成部分具备同等法律效力，彼此相互解释，相互补充，共同组成一份完整的合同。除本合同另有约定外，其解释顺序按其优先级从高到低依次排列如下：

- 1. 商务条款及附件；
- 2. 其它通用条款。

第一部分 商务条款

一、 合同标的

甲方委托乙方提供本合同项下的服务，乙方同意向甲方提供本合同项下的服务。

本合同项下设备名称、描述、价格等如下：

序号	服务名称	品牌	型号规格	产地	制造商名	数量	单价（元）	备注说明
2	文山州住房公积金管理中心网络安全维护项目	奇安信网神	详见附件一：维保清单及配置表	北京	奇安信网神信息技术(北京)股份有限公司	1套/年	239,150.00	本合同内容质保期为1年，从设备升级维护实施完成并经双方确认之日起算。

设备的质量和内容符合国家质量检测标准，并满足甲方技术要求。本合同总价款为¥【239,150.00】元（大写：人民币【贰拾叁万玖仟壹佰伍拾】元整，含税价）；

二、甲方权利和义务

- 1、负责合同签订后项目实施的协调工作（如与乙方的具体联系和衔接，项目现场巡检）；

-
- 2、负责提供项目建设施工所必须的场地和环境；
 - 3、负责组织成立验收组对项目进行验收并签署验收报告；
 - 4、按合同规定享有乙方提供的产品及服务；
 - 5、按政府采购规范落实采购资金并办理采购资金划拨手续。

三、乙方的权利和义务

- 1、乙方保证按合同规定条款完成甲方采购项目。
- 2、质保期内，本合同项下提供的产品在非人为原因情况下，出现质量问题造成产品不能正常使用时，由乙方负责免费维修、更换以确保产品正常使用的时间期限；
- 3、保证甲方合同项目在使用期间不受第三方提出侵犯其版权、商标权和工业设计权的起诉；
- 4、严格遵守投标、技术澄清、商务谈判、中标所承诺的一切规定和条款；
- 5、参与甲方共同进行项目的验收；
- 6、按合同规定收取合同款项。

四、售后服务标准及要求

本合同范围内的服务期为1年，本年度合同期限为：自【2024】年【10】月【25】日起至【2025】年【10】月【24】日。

甲方在合同约定范围内，使用过程中发生技术问题，乙方应提供及时有效的技术支持及服务。

乙方应向甲方提供在省内的维修服务中心、特约维修服务站等售后服务网点的名单、联系地址、联系电话（内容不够填写时可另作附件）。

售后服务网点地址：昆明市盘龙区同德广场269号3602号

负责人姓名：张玉承

联系电话：13388714225

五、验收及验收标准

年度考核：项目合同期满后，双方根据“附件三：网络安全维护验收考核办

法”进行考核，最终评分合格后，完成年度考核验收报告。项目由采购人代表两人以上（应有相关技术人员）组成验收组负责项目考核验收；考核验收通过后，验收双方成员在考核验收书上签字完成验收工作。

六、合同价款结算

根据招标文件及中标供应商的投标文件承诺，本合同按以下方式支付合同款：

合同签订后 7 日内，甲方以银行汇款方式向乙方支付本次合同总额的 30%至乙方指定收款账户，即¥[71, 745. 00]元(大写:人民币[柒万壹仟柒佰肆拾伍]元整)。剩余合同总额的 70%，即¥[167, 405. 00]元(大写:人民币[壹拾陆万柒仟肆佰零伍]元整)，于设备升级维护实施完成后合同签订当年内付清，即 2024 年 12 月 31 日前付清尾款。付款前，乙方根据甲方要求开具增值税普通发票，乙方未按要求开具正规发票，导致逾期付款的，甲方不承担违约责任。

乙方银行账户信息如下：

公司名称：【奇安信网神信息技术(北京)股份有限公司】

开户银行：【招商银行北京建国路支行】

账 号：【110902261210404】

甲方开票信息如下（如需开具增值税专用发票，则需甲方另外提供一般纳税人证明/批复文件）：

公司名称：【文山壮族苗族自治州住房公积金管理中心】

开户银行及账号：【中国农业银行 24070201040010661】

纳税人识别号：【12532600432276035P】

地址及电话：【文山市东风路大景商业城 A 幢 2-4 层 2185893】

七、升级实施

1、升级义务：乙方负责在现场升级、调试本合同项下产品，使该产品授权具备使用条件，并交付合同产品相关的文档等资料。

2、升级条件：具体升级条件以《设备清单及配置表》《售后服务规范协议书》为准。

3、对接人：甲方应当指定专人与乙方对接，为乙方的升级调试工作提供必要的配合协助。

4、升级调试期：升级调试期为【10】个工作日内，自授权验收合格且升级现场具备符合乙方要求的升级调试条件之日起计算。

第二部分 其它通用条款

一、定义

除非上下文另有解释，否则在本合同中下列术语的特定含义如下：

- 1.1 “本合同”：系指本合同商务条款、通用条款、附件、补充协议及按本合同规范正式签署的其他与本合同履行相关的书面文件。
- 1.2 “产品”：系指本合同商务条款中所列的乙方向甲方销售的货物、设备或计算机软件、程序及其技术支持等。
- 1.3 “质保期”：系指本合同项下提供的产品在非人为原因情况下，出现质量问题造成产品不能正常使用时，由提供方负责免费维修、更换以确保产品正常使用的时间期限。具体以本合同商务条款约定为准。
- 1.4 “关联公司”：系指任何直接或间接被一方控制或控制该方、或与该方共同控制或受共同控制的公司。这里的“公司”指任何公司、企业或其他法律实体；“控制”系指直接或间接地拥有影响所提及公司管理的能力，无论是通过所有权、有投票权的股份、合同或其他方式。

二、责任限制

- 2.1 除本合同另有约定外，合同任何一方无需就对方间接的、附带的损害和损失（包括但不限于：预期收益、利润、商业机会、营业中断、资讯丢失等）向对方承担责任。在任何情况下，一方因违反本合同中的义务或保证而累计赔偿给对方的金额应当以本合同的总价为最高限额。
- 2.2 在下述情况下，乙方无须承担违约责任及/或其它法律责任：
 - (a) 乙方提供的产品所涉的交付、验收、安装等依赖于特定的运行环境及/或技术数据，如甲方提供的技术文件及/或运行环境无法满足产品需要，导致乙方产品交付、验收、安装等无法按期进行的；
 - (b) 产品使用者操作、使用不当或其他不可归责于乙方的原因，导致的损失，包括用户信息泄露或丢失、信息系统故障、经济利益损失等；

-
- (c) 乙方以外的任何单位和个人修改或改动产品所引致的损害；
- (d) 如有任何第三方主张乙方在依照本合同约定处理其数据前未获取其授权同意的，甲方应负责解决该纠纷，并使乙方免于担责。如因此导致乙方遭受损失的，甲方应赔偿乙方的全部损失。

三、信息安全

- 3.1 为实现产品功能及满足甲方及/或最终客户实际需求，加强对甲方及/或最终客户信息系统的安全保护，双方确认并同意：甲方及/或最终客户作为数据控制者，甲方应按照国家法律法规的规定取得数据主体的同意和授权，包括其委托乙方按照本合同的约定处理甲方及/或最终客户的数据；乙方为代表甲方及/或最终客户进行用户信息处理活动的数据处理者，乙方保证按照法律规定、本合同约定、甲方的指令收集、处理甲方及/或最终客户的数据。
- 3.2 甲方保证其和最终客户同意乙方可基于以下目的对甲方及/或最终客户信息或甲方及/或最终客户提供信息（统称“用户信息”）进行收集、处理活动：
- （1）实现本合同产品的基本功能；
 - （2）改善乙方产品和服务，包括用户体验改进计划，以及乙方为解决甲方及其员工在使用该产品时所反馈的问题；
 - （3）提供安全保障，进行身份验证、检测及防范安全事件等安全操作；
 - （4）其他经甲方及/或最终客户授权或同意的情形。
- 3.3 甲方保证本合同中提及的用户信息的收集、处理活动，已获取相关信息主体的授权同意，并已经以合理方式向信息主体告知本合同所约定的用户信息处理活动且取得其授权同意。这里的“授权同意”可表现为信息主体对甲方向其告知的情形的同意，并向甲方出具纸质或电子形式的授权文件。否则，因此产生的相关责任由甲方自行承担。
- 3.4 甲方应承担以下数据保护义务：
- （1）在其网站或其他产品上以易于访问的形式提供其隐私政策，该隐私政策应可通过法律要求的透明公开的链接形式访问；
 - （2）采取适当的组织和技术措施来保障用户信息安全；
 - （3）保持完整的数据处理的日志记录不少于六（6）个自然月或法律规定的更长期限；
 - （4）若发生数据安全事件，应当立即通知乙方。双方应真诚合作并采取必要措施予以补救，以减轻安全事件所造成的影响；

-
- (5) 应安排专人作为联系人，以方便平时沟通与用户信息处理相关的情况及问题。
- 3.5 甲方承认并同意，其所发出的特定数据处理的指示，包括返还或彻底删除用户信息、协助安全审计等可能产生的相关费用和责任由甲方承担。
- 3.6 甲方同意，如果乙方有正当理由认为甲方关于数据处理活动的书面指示违反法律规定的，乙方有权拒绝执行指示并通知甲方。
- 3.7 乙方同意，除法律另有特殊规定外，乙方对委托处理的用户信息的保存和处理期限不得超过为实现处理用户信息的目的所需的必要期限。
- 3.8 乙方承诺，其依据上述约定目的收集、处理的个人信息，将存储在中华人民共和国境内。若为处理跨境业务，确需向境外机构传输境内收集的个人信息，乙方会提前告知甲方，在确认甲方已获取个人信息主体同意的前提下进行相应的数据出境活动，并采取恰当的技术措施保护个人信息。
- 3.9 乙方承诺，在保障服务年度内，不因产品及服务原因，发生较大及以上安全事故，确保设备及服务稳定运行，安全可靠，并保证信息系统通过三级等保测评。

四、保密条款

- 4.1 对乙方提供的任何保密信息，包括但不限于技术性信息、商业性信息、文件、程序、计划、技术、图表、模型、参数、数据、标准、业务或业务运作方法以及其他专有信息，只能由甲方及其人员为本合同目的而使用。未经乙方书面同意，甲方及其知悉保密信息的人员均不得直接或间接地以任何方式提供或披露给任何“第三方”。“第三方”是指任何自然人、企业或其分支机构、代理、组织或其他实体。但为本合同履行之需，经乙方事先书面同意后，甲方可向其法律、会计、商业及其它顾问、授权雇员（“接收方代表”）披露前述信息，甲方同意约束接收方代表遵守前述之义务，并就其违反前述规定的行为向乙方承担连带责任。
- 4.2 在本合同有效期内及终止后，本保密条款仍具有法律效力。如有违反，违约方向守约方支付本合同总价款的百分之三十（30%）作为违约金，违约金不足以弥补守约方损失的，违约方还应予以赔偿。

五、知识产权

- 5.1 双方因履行本合同约定义务而被授权接触或使用对方之商标、专利、著作权或任何其他相关资料涉及的任何专有权均不视为转移上述权利的所有权及知识产权等相关权利，上述权利的所有权及知识产权等相关权利应属于提供方。

-
- 5.2 除本合同约定之工作所需外，未经对方事先书面同意，任何一方不得擅自使用、复制对方的商标、标志、商业信息、技术及其他资料等。任何一方从对方获得的知识产权授权许可均不得用于超出本合同约定的目的和范围以外的其他用途。乙方基于本合同约定服务获取的信息及其所产生的、及其以任何形式呈现的数据分析成果（包括但不限于分析报告等），其知识产权均归乙方所有。
- 5.3 甲方不得复制、翻译、修改、增强、反编译、反汇编、反向工程、分解拆卸乙方的技术和程序或以其它任何方式进行可能损害乙方权利的行为，否则甲方应向乙方支付本合同总价款的百分之三十（30%）作为违约金，违约金不足以弥补乙方损失的，甲方还应予以赔偿。甲方同意约束其有必要使用本合同项下产品的员工、代理、咨询者、顾问或最终客户等遵守前述之义务，并就其违反前述规定的行为向乙方承担连带责任。
- 5.4 如甲方按照本合同的约定行使合同产品而被第三方以侵权为由提起诉讼、索赔或其他司法程序（以下称“侵权诉讼”），甲方同意按照本条款的规定进行处理：
- （1）甲方应在发生上述侵权诉讼后三（3）个自然日内通知乙方并授权乙方处理，并在上述侵权诉讼过程中与乙方进行沟通。
- （2）如在上述侵权诉讼中有效法律文书禁止甲方继续使用合同产品的一部分或全部，乙方应采取以下措施之一（由乙方视情况决定）：
- （a）免费使甲方重新获得合法使用上述合同产品的权利；
- （b）在对上述合同产品进行修改或更换使其满足合同的相关约定，以使甲方使用合同产品不受上述法律文书限制，并继续合法、不受限制地使用合同产品。
- （c）若上述合同产品有其他同型同质的替代物可供使用，乙方亦可收回合同产品及技术文件，向甲方提供替代物。

六、违约责任

- 6.1 除本合同另有约定外，任何一方违反本合同的任何条款，或不承担或不及时、充分地承担本合同项下其应承担的义务即构成违约行为，守约方有权以书面通知要求违约方纠正其违约行为并采取充分、有效、及时的措施消除违约后果，并赔偿守约方因违约方之违约行为而遭致的损失。
- 6.2 甲方必须严格按照本合同商务条款约定向乙方支付相应款项。甲方逾期付款的，则每逾期一（1）个自然日，应按未支付价款的千分之一（1‰）向乙方支付违约金。此项违约金累计不超过合同总价款的百分之十（10%）。

-
- 6.3 乙方逾期升级的，则每延迟五（5）个自然日，应向甲方支付逾期交付服务所对应价款的千分之一（1%）作为违约金。此项违约金累计不超过逾期交付服务所对应价款的百分之十（10%）。乙方逾期超过三十日的，甲方有权解除合同，且乙方需支付甲方年度合同总价款 30%的违约金。甲方解除合同的，自甲方解除通知送达乙方之日即时解除。
- 6.4 除本合同另有约定外，未经对方书面同意，任何一方提前解除或终止合同，均视为违约，违约方除应提前三十（30）个自然日书面通知守约方外，还应按照合同总额的百分之十（10%）向守约方支付违约金，违约金不足以弥补损失的，守约方有权继续追偿。
- 6.5 因乙方原因，包括但不限于：未按合同约定提供服务或提供服务不完全、向第三方泄露提供服务过程中获取的甲方信息及甲方系统内第三方信息等，给甲方造成损失的，由乙方承担全部损失，同时乙方还应承担甲方因此支出的诉讼费、保全费、律师代理费、差旅费等。
- 6.6 在保障服务年度内，因乙方产品及服务原因发生较大及以上安全事故，或信息系统未通过三级等保测评，根据《中华人民共和国网络安全法》追究乙方相关责任。

七、不可抗力

- 7.1 不可抗力是指甲乙双方不能合理控制、不可预见或即使预见亦无法避免的事件，包括但不限于战争、动乱、瘟疫、重大传染性疾病、严重火灾、洪水、地震、风暴等自然灾害及其它事件，该事件妨碍、影响或延误任何一方根据合同履行其全部或部分义务。鉴于互联网之特殊性质，不可抗力亦包括下列影响互联网正常运行之情形：
- （1）黑客攻击；
 - （2）电信部门技术调整导致之重大影响；
 - （3）因政府管制而造成之暂时关闭；
 - （4）病毒侵袭。
- 7.2 出现不可抗力事件时，知情方应及时、充分地向对方以书面形式发通知，并告知对方该类事件对本合同可能产生的影响，并应当在合理期限内提供相关证明。
- 7.3 由于以上所述不可抗力事件致使合同的部分或全部不能履行或延迟履行，则甲乙双方于彼此间不承担任何违约责任。

八、争议解决方式

- 8.1 本合同的订立、效力、解释、履行、修改和终止以及争议的解决均适用于中华人民共和国的相关法律和法规。

8.2 因本合同的签署、履行或其他与本合同有关的事项引起的争议，双方应本着友好协商的原则解决；经协商不能解决的，双方同意向甲方所在地法院提起诉讼。

九、其他

9.1 甲方已经知悉和理解：乙方产品依其特性或功能可能另有《用户使用许可协议》或《服务政策》（或类似协议，以下简称“用户协议”），如乙方产品涉及个人信息的收集或处理则可能另有其《隐私政策》（如有）。甲方签署本合同的行为将视为对有关《用户协议》和《隐私政策》（如有）的接受，并同意受有关《用户协议》（如有）和《隐私政策》（如有）各项条款的约束。

9.2 本合同双方并未通过本合同的签署而在相互间建立任何合伙、联营、代理或信托等关系，并且双方也无意建立类似关系。

9.3 本合同构成双方之间就本合同标的达成的全部合同，并替代双方在本合同签署前就本合同标的所做的任何口头或书面的交流、声明、谅解或协议。任何附加的或与此不同的条款和条件均不适用。

9.4 对本合同的任何补充和修改仅得以书面方式为之并应由双方按本合同的签署方式有效签署后方为有效。

9.5 除本合同另有约定外，本合同项下发出的通知、要求等应发送本至合同首页列明的联系地址，在下述情况应被视为已经有效送达：

- （1）以专人递送的，接收人签收之日视为送达；
- （2）以传真方式发出的，以发件方发送后打印出的发送确认单所示时间视为送达；
- （3）以电子邮件方式发送的，以发件方通过指定发件邮箱发送至接收方指定收件邮箱显示的发送成功时间视为送达；
- （4）以特快专递形式发出的，以特快专递系统显示的受送达人签收时间视为送达；
- （5）以挂号方式发出的，合同一方法定代表人、项目联系人或办公室、收发室的工作人员在挂号回执或签收凭证上签字即为送达。

9.6 如本合同的任何条款被有管辖权的裁判机构裁定在某些方面无效或不可执行，且这种无效或不可执行性不会对双方在本合同中的权利义务造成实质性的影响，则本合同将继续有效。任何被裁定为仅在某些方面或某种程度上无效或不可执行的条款，在未被裁定为无效或不可执行的程度或范围内仍然具有完全的效力。

9.7 本合同的有效弃权须经弃权方书面签署；一方对另一方不履行本合同的义务和责任的某

些事件放弃追究并不表示对以后发生的事件也放弃追究。

9.8 本合同一式肆份，甲、乙双方各执贰份，具有同等法律效力，自双方加盖合同章或公章之日起生效。

9.9 附件：

附件一：维保清单及配置表

附件二：售后服务规范协议书

附件三：网络安全维护验收考核办法

附件四：验收报告

附件五、保密协议

(本行以下无正文)

甲 方：【文山壮族苗族自治州住房公积金管理中心】（盖章）

地 址：【文山市东风路大景商业城A幢2-4层】

签约时间：2024年10月24日

乙 方：【奇安信网神信息技术(北京)股份有限公司】（盖章）

地 址：【北京市西城区西直门外南路26号院1号楼2层】

签约时间：2024年10月24日

附件一：设备清单及配置表

序号	服务名称	维护设备型号	单位	数量	单价（元）	总价（元）	备注
1	专线接入区下一代防火墙升级	NSG5000-TG20	套	2	10,500.00	21,000.00	
2	数据中心 下一代防火墙升级	NSG7000-TX35	套	2	15,000.00	30,000.00	
3	上网行为管理与审计系统升级	NI5300-50	套	1	10,600.00	10,600.00	
4	WEB 防火墙升级	W5000-U025	套	1	10,300.00	10,300.00	
5	数据库审计升级	K6000-H-TF10	套	1	10,200.00	10,200.00	
6	网络准入引擎升级	NAC-1000BX-N	套	1	12,900.00	12,900.00	
7	网络准入终端授权升级	TQ-NAC-FL-CLT	套	1	12,000.00	12,000.00	
8	奇安信天擎终端安全管理 V10.0	奇安信天擎终端安全管理 V10.0	套	1	12,000.00	12,000.00	
9	边界防火墙升级	NSG5000-TG15	台	1	13,000.00	13,000.00	
10	堡垒机（增购 50 点授权）升级	C6100-H-TF10	套	1	8,500.00	8,500.00	
11	入侵检测 IDS 升级	D9000-TG63	套	1	11,500.00	11,500.00	
12	流量传感器升级	NGSOC-S53	套	1	14,000.00	14,000.00	
13	服务器威胁检测引擎升级	TY-NGSOC-S56-FL-STD-02	套	1	15,650.00	15,650.00	
14	网闸	G1500-E005	套	1	5,500.00	5,500.00	
15	网站防护	WEB 应用安全云防护系统	年	1	22,000.00	22,000.00	

16	日常维护服务	安全终端管理及支持	年	1	10,000.00	10,000.00	
	季度巡检服务	安全设备维护					
	安全保障服务	重要时期安全保障服务	年	1	10,000.00	10,000.00	
		应急演练服务	次	1	10,000.00	10,000.00	
合计：小写：¥239,150.00 （大写：贰拾叁万玖仟壹佰伍拾元整）							

附件二：售后服务规范协议书

本合同最终用户为：文山壮族苗族自治州住房公积金管理中心（简称：甲方/客户）与奇安信网神信息技术(北京)股份有限公司（简称：乙方），双方就本次招标项目的合同详细清单制订出以下服务规范及验收标准，方便更好的为甲方保质保量提供服务，同时方便合同期的完整执行及最终项目验收。

一、服务方式

实时技术支持

我公司将提供 7×24 小时技术支持服务，在接到技术支持要求时，将为系统使用人员提供如何使用系统的咨询。

现场服务

我公司提供技术人员现场服务；当系统出现问题时，应甲方要求，我公司将派遣相应的技术人员到达现场提供技术支持服务。

对于通过电话支持方式和远程诊断不能解决问题的情况，我公司承诺将根据系统问题的严重程度，按照约定的服务级别提供现场支持服务，此外如在 4 小时内无法电话解决用户提出的服务要求，也将安排提供现场支持服务。

故障问题解决后 24 小时内，向使用单位提交问题处理报告，说明问题种类、问题原因、问题解决中使用的方法及造成的损失等情况。

热线服务

我公司将提供热线电话、E-mail、传真、网站等途径，随时接受甲方提出的各种技术问题，并在 24 小时内提出解决方案。技术热线范围包括以下类别：

- ✧ 有关系统的问题电话解答及电话支持；
- ✧ 通过电话进行有关系统故障的检查及解决；
- ✧ 提供远程电话技术支持服务；
- ✧ 对用户电话立即响应，并在 4 小时内给出答复或解决方案；
- ✧ 不能在 2 小时内给出答复或解决方案的，我公司会提前向用户说明情况并约定进一步的处理方式。

定向售后联系方式

◇ 项目经理：张玉承 13388714225

◇ 售后应急服务电话：95015

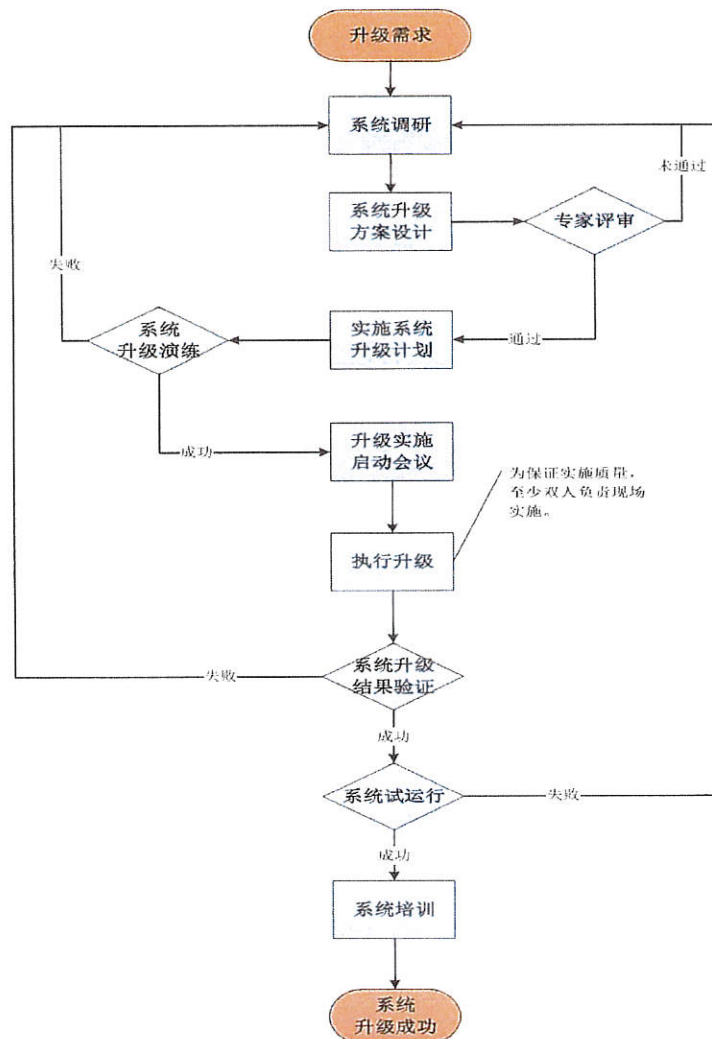
◇ 云南办事处地址：昆明市盘龙区同德广场269号3602室

二、售后服务内容及要求规范

一) 升级服务

1、升级方案和服务

乙方按照合同采购内容向用户主动提供合理、周密的升级和修补版本服务，并且用户有权选择是否进行升级。如果该软件具有固有缺陷，则不可推卸地免费修复这种缺陷是不可推卸的责任和义务。为保证升级的服务质量，系统升级的流程图如下：



系统升级的流程图

2、系统升级范围

本公司承诺在质保期内提供免费升级服务，升级服务范围包括本项目内全部设备清单，详见附件合同清单表，包含软硬件及配套支撑平台。

➤ 产品特征库升级方面，提供实时的升级服务。升级方式提供在线和离线两种方式。

➤ 软件补丁升级方面，提供产品本身及相关文件（如补丁库）的升级包，用户可以从产品网站上下载升级包，按照产品使用手册相关指示完成升级，本公司的技术人员同时可以为您提供远程技术支持服务。

3、系统升级准备

■ 系统调研

在实施系统升级前，对进行充分的调研工作，包括系统健康检查、历史问题记录收集、客户的升级需求收集、系统运行现状评估、系统升级影响及风险评估、诸如数据库表空间及性能等系统运行情况等进行充分的调研，并最终形成系统升级需求调研文档，作为设计系统升级服务方案的依据，调研文档至少应包括：

- 系统健康检查结果及综合分析报告；
- 系统升级需求汇总及分析报告。

■ 系统升级方案设计

根据系统的调研情况，制定系统升级服务方案，并组织相关专家组成评审团，进行升级方案评审。专家团队由客户方业务专家、客户方技术专家、信息技术行业内专家、承建方技术及业务专家、系统最终用户及相关负责部门及人员，根据《系统升级服务方案》进行评审，对方案的可行性进行论证，分析升级过程中可能会出现风险，形成系统升级方案评估报告。

评估完成后，客户方负责人根据评估结果对系统升级服务方案进行详细修改，直至符合要求，确保升级服务的质量。

■ 系统升级演练

根据《系统升级方案》，搭建系统升级演练测试环境，在测试环境中进行反复演练，模拟升级过程中可能会出现风险，针对出现的风险制定应对措施。为保证在生产系统的数据安全和系统正常运行，需要制定《系统升级失败回退预

案》。

4、系统升级实施

■ 制定升级实施计划

根据对系统升级调研结果和升级演练结果，制定完备的《系统升级实施计划》，描述详细的升级操作步骤和系统升级完成后的验证检查表，以保证系统升级成功，同时还必须事先准备《升级失败回退预案》，一旦系统升级失败，则必须严格按照《升级失败回退预案》回退系统，以保证系统正常运行。

■ 系统升级启动会议

在系统升级实施前，用户方负责人员、厂家负责人员等要召开系统升级启动会议，明确系统升级目标，详细的升级计划，然后根据《系统升级方案》对系统升级实施的全面工作进行部署，落实到人，做好升级预案准备，并对升级过程中需要注意重点问题进行强调。

■ 系统备份

升级前要对系统进行全面备份，以防升级失败后可以进行系统回退，具体包括应用系统备份、数据库备份、第三方支撑系统及工具的应用系统文件备份和数据备份等。

■ 系统升级实施

在执行升级时候，要保证至少两个人同时参加，包括客户 IT 运维人员和厂家项目负责人。升级过程中，根据《系统升级方案》，一人执行升级操作，至少一人进行复核，保证升级过程中不会出现问题，保证升级成功。

■ 系统升级验证

系统升级成功后，升级人员要对升级结果进行验证，包括对升级功能进行验证，对升级相关的其他功能也要进行验证。验证成功后通知相关维护人员和业务人员进行再次验证。

若升级失败，根据原来预案措施，要对系统进行回退，并总结经验教训，修改升级方案，直至升级成功。

5、升级后试运行

■ 试运行

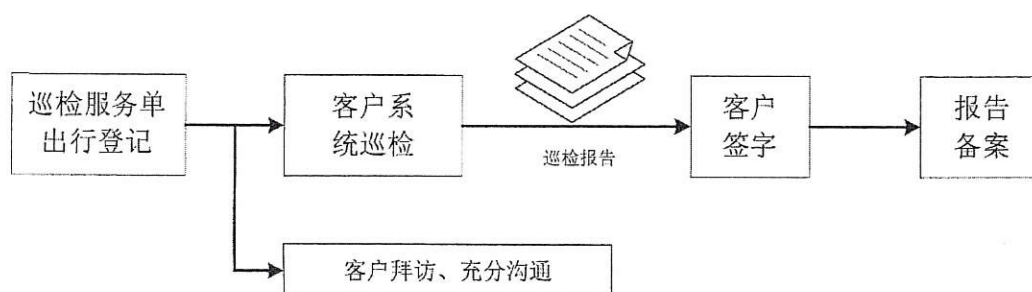
升级部分试运行阶段，在试运行阶段，厂家负责人员要进行运行跟踪，及时解决试运行过程中出现的问题。

对试运行过程中出现的问题进行总结，形成《系统试运行总结报告》进行存档。

■ 升级结束

试运行结束后，宣告本次升级结束。

二) 巡回检修服务



质量保证期内定期针对乙方系统及设备进行巡回检修服务，及时处理系统中的问题。巡检服务每季度进行一次。，若日常设备出现问题或者需要我方配合相关调试工作，可联系乙方人员。

质保期内，本合同项下提供的产品在非人为原因情况下，出现质量问题造成产品不能正常使用时，由乙方负责免费维修、更换以确保产品正常使用的时间期限。

主要内容：

✧ 系统常规检查包括：纠错性检查维护、适应性检查维护和完善性检查维护三类活动。

✧ 系统使用情况检测。如环境、部署、关键点检查是否正常。

✧ 故障问题收集及处理。对客户所反应的问题进行收集、整理，对现场问题的及时处理。

✧ 数据库的备份、优化。对系统数据库进行备份、优化。

✧ 硬件、网络环境检查。检查是否通畅、稳定。

✧ 支撑系统升级。主要为软件系统的特征库、样本库以及版本等系统进行

升级。

✧ 针对客户提出的问题进行约定的后续服务。确保客户问题的持续性解答，确保客户问题的后续开展。

三) 系统调整服务

我公司在质保期间，根据巡检结果以及对项目范围内合理的调整要求，由技术工程师进行现场调整维护，包括：

- ✧ 对系统平台基础运行环境的优化调整服务；
- ✧ 对系统平台管理运行维护的优化调整服务；
- ✧ 对数据库运维备份的优化调整服务；
- ✧ 对系统应用界面的优化调整服务；
- ✧ 对系统响应效率的优化调整服务；
- ✧ 对系统易用性能的优化调整服务等；
- ✧ 对系统的易用性有帮助的合理的调整服务。

对项目可能产生深远影响的调整服务，或是本地工程师难以判断的系统调整服务。我公司采取联系协商制度，由公司专家组成员联席协商调整方案，通过后由专家组成员带领现场工程师完成系统调整服务。包括：

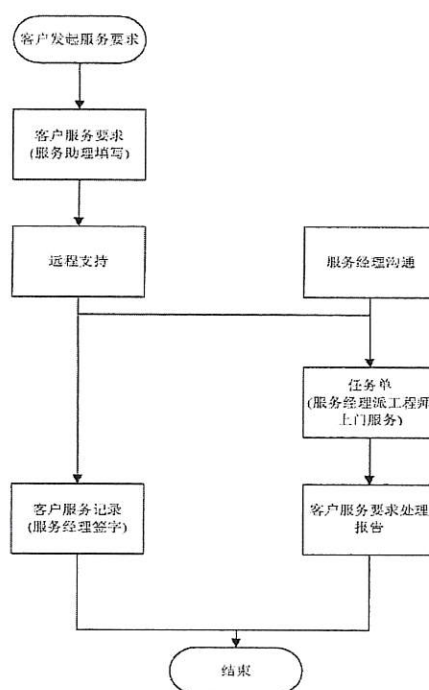
- ✧ 系统业务平台构架的调整服务；
- ✧ 系统数据交互的调整服务；
- ✧ 系统平台软件版本更新的调整服务；
- ✧ 系统业务流程引擎更新的调整服务；
- ✧ 其他可能对系统产生影响的调整服务等。

四) 备件服务

奇安信网神信息技术(北京)股份有限公司在云南省昆明市设立分支机构办事处，办事处地址为：昆明市盘龙区同德广场 269 号 3602 室，办事处也存有此次采购产品的备机。我公司在接到甲方故障报修通知后，提供备件先行服务；

三、故障响应流程

故障响应流程



客户服务请求处理程序

在接到客户的服务请求后，应在《客户维护请求记录》上详细记录客户系统发生的问题、时间、严重性。如是一般问题，能够在电话中解决的要及时解决，或通过 Email 或远程登录访问服务解决，解决完毕应及时向售后服务经理汇报，由售后服务经理在《客户维护请求记录》上签字确认；如不能解决则与售后服务经理或该项目经理沟通，再不能解决则填写《维护任务单》，由工程服务部指派工程师采取上门维护予以解决，具体过程执行《维护过程控制程序》。

1、故障排除

- 在质保期内，我公司承诺在 2 小时内对所提出的故障要求做出实质性反应，调度相关资源；
- 服务工程师在 4 小时以内不能解决的问题，我公司会与后端专家进行协助，保证 24 小时内解决故障；
- 系统运行过程中如果出现技术故障（如硬件故障、软件故障、配置丢失等）或与其他软件发生冲突，我公司保证对提供 24 小时内解决此类问题的紧急预案方案，以恢复故障使得系统得以正常运行。

2、故障响应级别

故障级别	故障现象	响应	预计解决	执行
		速度	时间	响应人

故障级别	故障现象	响应速度	预计解决时间	执行响应人
一级（重大）	由于硬件或系统软件的原因造成系统停机，整个系统处于瘫痪状态，不能正常运行对客户的业务运作造成严重影响。	立刻	4 小时	资深工程师
二级（较大）	现有系统的性能严重降级，或由于系统性能失常严重影响客户部分业务运作。	立刻	8 小时	资深工程师
三级（一般）	系统部分设备或者软件出现故障，系统的性能受损，但大部分业务运作仍可正常工作。	立刻	12 小时	工程师
四级（日常）	客户需要硬件、软件产品功能、安装或配置方面的信息或支援。对客户的业务运作几乎没有影响或根本没有影响。	立刻	24 小时	工程师

四、售后服务行为规范

- ✧ 遵守用户的各项规章制度，严格按照用户相应的规章制度办事。
- ✧ 与用户运行维护体系其他部门和环节协同工作，密切配合，共同开展技术支持工作。
- ✧ 出现疑难技术、业务问题和重大紧急情况时，及时向负责人报告。
- ✧ 现场技术支持时要精神饱满，穿着得体，谈吐文明，举止庄重。接听电话时要文明礼貌，语言清晰明了，语气和善。
- ✧ 遵守保密原则。对被支持单位的网络、主机、系统软件、应用软件等的密码、核心参数、业务数据等负有保密责任，不得随意复制和传播。

现场服务支持规范

服务人员要做到耐心、细心、热心的服务。工作要做到事事有记录、事事有反馈、重大问题及时汇报。严格遵守工作作息时间，严格按照服务工作流程操作。

- ✧ 技术支持工程师应着装整洁、言行礼貌大方，技术专业，操作熟练、严谨、规范；现场支持时必须遵守用户单位的相关规章制度。

- ✧ 技术支持工程师在进行现场支持工作时必须在保证数据和系统安全的前提下开展工作。

- ✧ 现场支持时出现暂时无法解决的故障或其他新的故障时，应告知用户并及时上报负责人，寻找其他解决途径。

- ✧ 故障解决后，现场支持工程师要详细记录问题的发生时间、地点、提出人和问题描述，并形成书面文档，必要时应向用户介绍故障出现的原因及预防方法和解决技巧。

问题记录规范

根据使用人员提出问题的类别，将问题分为咨询类问题和系统缺陷类问题二类：咨询类问题是指通过服务热线或现场解疑等方式能够当场解决用户提出的问题，具有问题解答直接、快速和实时的特点，该问题到现场支持人员处即可中止，对于该类问题的记录可使用咨询类问题记录模版进行记录。系统缺陷类问题是指使用人员提出的问题涉及到系统相应环节的确认修改，需要经过逐级提交、诊断、确认、处理和回复等环节，处理解决需要项目组的分析确认，问题有解决方案后，将解决方案反馈给用户。具体提交流程如下：

问题提交。应用信息系统的用户发现属于系统缺陷类的问题时，填写系统缺陷类问题提交单，提交服务支持中心。

问题分析。服务中心接到用户提交的问题单，要组织相应人员问题单中描述的问题进行分析研判，确定问题的类型(技术问题、业务问题或者操作问题)。属于技术问题，提交服务中心技术人员对存在的问题提出具体的处理意见和建议；属于业务问题，提交服务中心业务人员进行处理；属于操作问题，可安排相关人员对问题提出人进行解释，并将系统缺陷类问题提交单转为系统咨询类问题提交单。

问题确认、解决。服务中心的技术人员和业务人员收到系统缺陷类问题提交单后，对提交的问题进行归类汇总和分析、确认。可以解决的，明确问题解决的具体处理建议和措施，经主管领导签字同意后，交实施人员进行解决方案的实施。服务人员确认是否解决，并将解决方法附在系统缺陷类问题提交单上反馈给问题提出人员。

问题上报。服务人员收到经业务或技术人员确认的系统缺陷类问题提交单后，上报服务中心。

问题回复。甲方技术中心根据提交问题的进行分析，制定解决方案并进行实施的解决，同时做好变更记录。将解决方案汇总后及时向问题提交单位或问题交办单位作出回复，并将分析过程和问题产生原因一并提交。

五、售后服务满意度调查

售后服务满意度

为及时了解客户对我公司售后服务的信息反馈，我公司制定了售后服务的评价标准，其具体满意度分为好、一般、差三个级别；主要由客户在工作态度、解决问题能力、综合满意度等方面为我们驻场服务工程师进行评分。

通过我们在公司内部制定的不定期的客户回访调查来完成对售后服务满意度的考核。客户可在调查中对我公司售后服务人员在工作态度、解决问题能力、热线电话接通率、综合满意度等方面进行评分，其具体满意度分为专业、优秀、好、一般、差五个级别；对我公司五种售后服务方式在响应速度、解决效果、综合满意度等方面进行评分，其具体满意度最优为 100 分。

六、免责条款

因不可抗力导致甲乙双方或一方不能履行或不能完全履行本协议项下有关

义务时，双方相互不承担违约责任。但遇不可抗力的一方，应于不可抗力发生后十五（15）日内将情况书面告知对方，并提供有关部门的证明。在不可抗力影响消除后的合理时间内，一方或双方应当继续履行合同。由于不可抗力导致合同不能或者没有必要继续履行的，本合同可由乙方解除。

附件三：网络安全维护验收考核办法

第一条 甲方成立项目考核小组，组织实施考核工作。

第二条 对乙方的考核按照年度考核进行，时间安排如下表：

考核周期	时间安排	考核人员	备注
年度考核	合同周期（一年） 最末一个月内	甲方考核小组	

第三条 考核方式

1、年度考核：由甲方组织考核小组进行考核，围绕设备升级维护规范性、完整性、实施质量保障、系统运行调试、实施计划规范性、后期售后服务保障计划等内容作出综合评价。

2、过程优化管理

甲方采取抽查、记录等方式来监督和检查乙方在项目实施以及售后服务保障流程中每一个步骤的质量和管理。若在服务管理过程中出现问题，甲方将与乙方进行约谈，就出现的问题进行讨论后形成改进意见，促使其完善实施管理规范，最终达到持续改进提升服务质量的目标。

第四条 考核标准与量化指标。

序号	指标项	具体考核标准	评分办法	得分	数据来源
1	实施工程师人员能力	乙方技术服务人员必须熟悉文山州住房公积金业务系统架构，能够对甲方安全现状熟练掌握，对日常的各种问题给予迅速解决。	满分 10，根据实际情况酌情打分		依据合同清单及服务规范协议书
2	升级服务计划规范性	针对项目实施内容，整理完整的实施计划书，做好实施规范保障，保证合理性、安全性、可操作性	满分 15，根据实际情况酌情打分		依据合同清单及服务规范及标准
3	巡检完成情况	乙方需每年提供 4 次巡检服务，并出具相关巡检方案及报告等资料	满分 10，根据实际情况酌情打分		依据合同清单及服务规范及标准
4	项目交付物情况	需将全部设备的授权信息、产品实施文档、过程故障处置文档以及其它材料等，于完成实施后汇总交付给甲方。	满分 10 分，根据实际情况酌情打分		依据合同清单及服务规范及标准

5	应急响应水平	<p>电话服务：乙方应具备 7*24 电话支持服务能力,可随时解答系统问题，保证甲方可直接与有关技术人员进行定期或不定期的技术咨询和联络；</p> <p>远程服务：乙方应具备 7*24 远程服务能力。在征得甲方允许的前提下，在确保甲方系统安全的前提下，工程师通过远程拨入方式进行故障分析，对系统进行诊断与故障排除；</p>	满分 15 分，根据实际情况酌情打分		依据合同清单及服务规范及标准
6	故障处理水平	<p>重大故障：由于硬件或系统软件的原因造成系统停机，整个系统处于瘫痪状态，不能正常运行对客户的业务运作造成严重影响，立刻响应，预计 4 小时内协助解决；</p> <p>较大故障：现有系统的性能严重降级，或由于系统性能失常严重影响客户部分业务运作，立刻响应，预计 8 小时内协助解决；</p> <p>一般故障：系统部分设备或者软件出现故障，系统的性能受损，但大部分业务运作仍可正常工作。立即响应，预计 12 小时内协助解决；</p> <p>日常故障：客户需要硬件、软件产品功能、安装或配置方面的信息或支援。对客户的业务运作几乎没有影响或根本没有影响。立即响应，预计 24 小时内协助解决；</p>	20 分，根据实际情况酌情打分		依据合同清单及服务规范及标准
7	系统产品、服务的安全性、可靠性	保障服务年度内，不因乙方产品及服务原因，发生重大安全事故。确保设备及服务稳定运行，安全可靠，并确保信息系统通过三级等保测评。	15 分，根据实际情况酌情打分		依据合同清单及服务规范及标准
8	服务整体态度	针对乙方整体服务过程中，人员态度以及行为规范等进行判定。	5 分，根据实际情况酌情打分		依据合同清单及服务规范及标准

第五条 考核评分计算。

考核采用百分制，成绩由考核明细表得分为准。分项汇总后为最后得分。年度考核总得分=各分项得分汇总

第六条 考核结果运用。

（一）年度考核结果分类

1. 90 分（含 90 分）以上，为优秀。
2. 80 分（含 80 分）至 90 分，为良好。
3. 70 分（含 70 分）至 80 分，为较好。
4. 60 分（含 60 分）至 70 分，为合格。
5. 60 以下（不含 60 分）为不合格。

（二）年度考核结果运用

1. 年度考核得分 90 分（含 90 分）以上：客户方若提出优化意见，则根据优化意见，做相应优化处理。

2. 年度考核得分在 60 分（含 60 分）至 90 分之间：根据甲方考核结果，乙方需针对扣分较多的考核项，由项目经理组织相关技术人员进行针对性改进提升，改进计划需得到甲方认同，并上报考核领导小组，然后进行整改处理。

3. 年度考核得分在 60 分以下的：需要项目经理组织技术团队到甲方现场进行考核结果汇报，在 1 周内提交考核整改计划书，组织人员立即完成整改，并延长 3 个月维护服务期。

附件四：验收报告

项目名称*			
合同编号*			
甲方单位名称*			
乙方单位名称*			
甲方联系人*		联系电话	
乙方联系人*		联系电话	
交付 内容	<p>针对此项目全部产品/服务验收情况如下（请在适合选项划√）：</p> <p>是否涉及硬件产品 <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否</p> <p>是否涉及软件产品 <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否</p> <p>是否涉及服务 <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否</p> <p>是否涉及试运行 <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否</p> <p>硬件产品验收内容：</p> <p>设备加电测试：安装后，加电自检，检查设备<input type="checkbox"/>是/<input type="checkbox"/>否能正常工作；</p> <p>设备安装调试：按照合同要求完成设备调试工作<input type="checkbox"/>是/<input type="checkbox"/>否完成；</p> <p>设备附件移交：<input type="checkbox"/>是/<input type="checkbox"/>否<input type="checkbox"/>不涉及完成；</p> <p>软件产品验收内容：</p> <p>软件安装调试：按照合同要求完成软件安装调试工作<input type="checkbox"/>是/<input type="checkbox"/>否完成；</p> <p>软件资料移交：<input type="checkbox"/>是/<input type="checkbox"/>否<input type="checkbox"/>不涉及完成；</p> <p>服务验收内容：</p> <p>巡检服务是否按照合同约定完成<input type="checkbox"/>是/<input type="checkbox"/>否<input type="checkbox"/>不涉及完成；</p> <p>培训服务是否按照合同约定完成<input type="checkbox"/>是/<input type="checkbox"/>否<input type="checkbox"/>不涉及完成；</p> <p>驻场服务是否按照合同约定完成<input type="checkbox"/>是/<input type="checkbox"/>否<input type="checkbox"/>不涉及完成；</p> <p>试运行情况：</p> <p>试运行是否合格 <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否</p> <p>其他验收内容：</p> <p>_____ <input type="checkbox"/>是/<input type="checkbox"/>否完成；</p> <p>验收备忘：</p> <p>综上，就合同所列示内容全部交付完毕。</p>		
	验收 结论	<p>验收合格 <input type="checkbox"/> 验收不合格<input type="checkbox"/></p>	

保密协议

甲方： 文山壮族苗族自治州住房公积金管理中心

乙方： 奇安信网神信息技术（北京）股份有限公司

以上人员需要遵守本协议规定的所有内容。

根据《中华人民共和国保守国家秘密法》，《中华人民共和国保守国家秘密法实施办法》及甲方单位相关保密规定，因乙方参与甲方的项目建设，已经（或将要）知悉甲方的秘密信息。为了明确乙方的保密义务，甲、乙双方本着平等、自愿、公平、诚信的原则，订立本保密协议书。

鉴于双方信息的重要性，双方同意遵守如下保密条款：

1、保密内容：对于任何一方在工作期间获得和知晓的对方保密信息（包括但不限于商业秘密）及属于第三方但对方负有保密义务的信息，任何一方均应保守秘密。商业秘密包括：技术秘密和经营秘密。

2、保密措施：乙方应当以审慎态度对待甲方的保密信息。

（1）遵守甲方有关保密的各项管理规定；

（2）未经甲方书面许可，乙方不得将所知的甲方保密信息以任何方式提供给任何第三方，也不得擅自披露这些信息；

（3）除了完成双方约定的工作目的之外，未经甲方书面许可，不得擅自使用甲方的上述保密信息；

（4）未经甲方书面许可，乙方不得带走从甲方得到的任何文档、图纸、资料、磁盘、胶片等载有甲方保密信息的介质；

（5）对于乙方因工作需要必须携带的数据资料，需经甲方书面许可后加密或封条存储；

（6）对于用户数据和服务结果数据的保管、访问，乙方无关人员不能访问；必需访问的人员，乙方要进行严格的访问控制；管理用户数据的人员应由乙方严格筛选。

（7）当乙方在甲方工作期满离开时，乙方应将包含甲方上述保密信息的一切资料及其复印件如数交还甲方，不得擅自保留。

（8）对于甲方提供给乙方使用的任何资源，如网络、存储空间等，乙方都只能将其用于工作，而不能用于其他目的，特别是从事侵害甲方利益的活动。

(9) 乙方同意遵守甲方的各项管理制度，甲方有权依据上述制度对乙方进行检查，并且对乙方违反制度的行为进行处罚。

3、保密措施：甲方应当以审慎态度对待乙方提供的资料。

(1) 甲方使用乙方资料仅用于安全服务项目；

(2) 甲方保证乙方提供资料的保密性及只在直接相关人员中传阅；

(3) 甲方保证不以任何方式对乙方在安全评估项目中提供的各种介质的资料进行未授权的复印、翻译和转发；

(4) 甲乙双方确认，任何一方因法律、法规、国家政策调整需要而透露信息的，应当事先书面通知对方，并且尽力提供保护。

4、甲乙双方确认，任何一方接触并知悉上述机密信息的员工对上述机密信息均负有保密义务，双方应通过一定书面手段保证上述承诺，任何一方员工违反承诺，将由该方承担赔偿责任。

5、除另有书面说明外，所有保密信息归属信息提供方，当一方提出申请后，另一方应退还所有保密信息。

6、甲乙双方确认，本协议未含之内容，属机密性的，由双方另行补签书面协议；非属机密性的，属于任何一方的权利。

7、甲乙双方确认，所有机密信息由甲方按照本协议规定透露，任何一方不能或将不能利用上述信息为自己或其他方开发信息、技术和产品，或与另一方的产品进行竞争。

8、本协议将依据中华人民共和国的法律解释并应用，不包括法律规范的冲突。

9、本协议自盖章之日起至项目的验收结束完成后的五年有效。但在协议失效后，如果本协议中包括的某些保密信息并未失去保密性的，本协议仍对这些未失去保密性的信息发生效力，约束双方的行为。

10、本协议的订立、解释及履行均适用中华人民共和国法律。若双方发生争议，则应当友好协商解决，若协商不成，一方可以各向甲、乙方所在地的人民法院提起诉讼。

11、本协议一式肆份，甲乙双方各执两份。

12、本协议经双方法定代表人或其授权代表签署并加盖公章后生效。

甲方（签字盖章）：文山壮族苗族自治州住房公积金管理中心

日期：2024年10月24日

乙方（签字盖章）：奇安信网络信息技术（北京）股份有限公司

日期：2024年10月24日

