**合同编号：**

**合同类别： 系统维护**

 **系统维护服务合同**

**项目名称：**

**合同签订地： 省 市 区**

 **项目系统维护合同**

**（适用于我司作为甲方）**

**甲 方： 海南航空控股股份有限公司**

**地 址： 海南省海口市美兰区美兰机场路9号海南航空海口美兰基地21号楼综合办公楼**

**法定代表人： 祝涛**

**乙 方：**

**地 址：**

**法定代表人：**

根据《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、行政法规的规定，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经甲、乙双方友好协商，就乙方承担 （以下简称本项目）的相关事宜，签订本合同。

（本合同中内容不可空白不填，若无相关约定，需删除相关约定或标注“无”或“/”。）

# 一、项目名称：

# 二、维护内容

* + - * 1. 维护内容见合同附件1《维护服务说明》。
				2. 乙方负责 系统功能修复，优化功能开发。

自合同执行之日开始，乙方负责为甲方提供 系统运营支持、软件修复、优化功能开发、接口对接联调、系统日常保障咨询等工作，以确保产品的长期正常运营。维护服务内容详见《维护服务说明》。

* + - * 1. 乙方须遵守附件2《信息化项目系统安全检查表》中相关要求进行代码开发和安全检查。

# 三、维护服务SLA要求

1. 根据维护内容，明确 系统维护服务SLA要求及评分标准参考附件3《系统维护SLA标准》（项目经理根据项目情况制定）。
2. 在甲方每次支付费用前，乙方需提供本次付款对应服务周期内的维护服务报告，并经甲方确认无误。其中，支付最后一笔费用前，乙方需提供整个维护合同期内的维护服务报告。维护服务报告需完整列出维护期内实际提供的各类服务内容及次数，以及服务内容与SLA条款的对照情况，并经甲方确认无误。
3. 甲方收到乙方提交的维护服务报告后，应在10个工作日内组织业务、技术和乙方召开服务质量评审会，审核SLA的执行情况，计算未满足SLA的罚则金额，并将会议纪要通过邮件发给乙方予以确认。如评审不通过，乙方需按要求整改并重新提交维护服务报告，直至评审通过。由此导致的付款延迟由乙方承担责任。
4. 如乙方提供的维护服务与维护合同SLA条款严重不符，自应付款日期起超过一个月仍无法通过会议评审时，甲方有权终止合同，乙方应当退回所收所有费用，甲方可不再支付当次及后续款项，造成甲方损失的，由乙方负责赔偿。
5. 本合同标的系统涉及多个非乙方开发的外围系统及配置授权，如果这些外围系统及配置授权引起本合同标的系统发生故障，不属于乙方责任，不参与SLA条款考核评审，但乙方必须在相应故障报告中写明，由甲方协调处理。
6. 甲方对乙方维护服务的评分结果作为甲方确认维护报告及付款的依据之一。

# 四、合同价款和付款说明

1. 合同价款**（以下币种均为人民币）**
2. 如乙方严格依约履行了合同义务，并在各次评审中获得SLA评分100%结算比例，由甲方向乙方支付整体费用金额（含税）：（大写）（小写）￥，不含税价元，税额 **。**

具体费用构成见附件4《收费标准详情》。

2.乙方缴纳的履约保证金为合同额（含税）的 %。乙方缴纳的投标保证金，计（大写） 人民币 整（小写）￥ ，直接转为本合同履约保证金，转为履约保证金的金额不足合同额 %（千位取整、四舍五入）的，不足部分（大写） （小写）￥ ，乙方必须在合同正式生效之日起 10个日历日内以银行转账形式补充缴纳完成。乙方每延迟1个日历日，按延迟缴纳履约保证金的万分之五向甲方支付违约金，如延迟超过 5 个日历日，乙方须按照合同含税总金额的 20 %向甲方支付违约金，甲方有权解除本合同，乙方应当退回已收甲方所有费用。

在项目通过终验结束后，甲方在乙方提供履约保证金收据原件后20个工作日内，扣除乙方应承担的违约金、损失赔偿金等后将履约保证金余额无息退还给乙方，该等扣除并不能抵免甲方依据本合同应当追究乙方其他违约责任。

1. 付款方式

付款采用银行转账方式。

1. 本合同生效后，甲方按以下方式向乙方支付系统维护服务费用：

本合同经双方签订生效后，乙方个工作日内向甲方提供正规增值税专用发票，甲方收到发票之日起 个工作日内向乙方支付合同含税总额的 %，即 万元，人民币大写：万元整（小写）￥。

1. 乙方向甲方提交半年的维护报告，甲方对乙方的维护报告进行确认、对所提供的维护服务进行SLA评分。甲方向乙方付款金额为整体运维服务费（含税）的 %\*（SLA评分结算比例）。甲方自收到正规增值税专用发票、确认维护报告、SLA评分结果之日起20个工作日内向乙方支付。
2. 在本合同规定的技术维护服务开始12个月后，乙方向甲方提交全年整个维护期内的维护报告，甲方对乙方的维护报告进行确认、对所提供的维护服务进行SLA评分。甲方向乙方付款金额为整体运维服务费（含税）的 %\*（SLA评分结算比例）。甲方自收到正规增值税专用发票、确认维护报告、SLA评分结果，并完成验收公文审批之日起20个工作日内向乙方支付。
3. SLA评分结算比例

|  |  |
| --- | --- |
| **SLA评分等级** | **SLA评分结算比例** |
| 90<=SLA综合评分 | 100% |
| 80<= SLA综合评分<90 | 90% |
| 70<= SLA综合评分<80 | 80% |
| SLA综合评分<=70 | 70% |

1. 本合同约定的技术服务结束后3个月内，甲方确认乙方所有合同义务履行完毕，扣除应当扣除乙方的各项违约金、赔偿金等后，在收到乙方正规增值税专用发票后，将整体运营服务费（含税）的 %支付给乙方。

注：所有款项支付，乙方应在上述各阶段付款约定日前向甲方提供增值税专用发票，对于服务类，开具合格的税率为6%的增值税专用发票（开票内容：信息技术服务费），对于涉及的成品软硬件，开具合格的税率为13%的增值税专用发票。在合同履行期间，如遇国家的税率调整，按照税前价不变原则,需支付的含税金额按税前价与调整后税率确定。

（三）付款约定

1. 甲乙双方约定，甲方项目款付至乙方以下指定账户：

公司名称：

公司地址：

开户银行：

银行账号：

1. 乙方应按照甲方的纳税人基础信息开具增值税专用发票，甲方纳税人基础信息如下：

公司名称：海南航空控股股份有限公司

纳税人识别号：914600006200251612

公司地址：海南省海口市美兰区美兰机场路9号海南航空海口美兰基地21号楼综合办公楼

联系电话：089868875500

开户银行：中国建设银行新海航支行

银行账号：46001003436050001451

3.甲方收履约保证金指定账户：

账户名称：海南福顺投资开发有限公司

开户银行：华夏银行海口文华支行

账号：17651000000071669

结算信息变更说明：

合同全部货款结算完成之前，甲方开票信息和乙方银行信息发生变更的，变更一方有义务及时向另一方（相对方）做出书面通知。因未及时做出书面通知导致另一方（相对方）违约的，另一方（相对方）可不承担违约责任，造成另一方（相对方）损失的，信息变更方应做出赔偿。

# 五、双方的权利、义务和责任

1. 甲方的权利和义务

1.甲方有义务为乙方提供完成维护所必需的条件和场所，并派相关人员予以配合。

2.甲方享有本合同项下开发或服务过程中所得的技术成果的全部所有权。

1. 乙方的权利与义务

1.乙方有责任按照本合同要求保证各项工作在指定时间内完成，并确保系统的正常运行。

2.乙方有义务提供维护所需的各项设备及软件。

3.乙方在提供现场系统维护服务的过程中，有义务维持甲方场地和环境的清洁和秩序，遵守甲方对于公司外部单位驻场人员信息安全管理的要求。若违反甲方《信息化管理手册》等相关信息安全规定，乙方须遵循甲方相关规定承担相应违约责任。

4.乙方在服务过程中提供的技术服务/软件/硬件不得侵犯其他第三人的合法权益，因此导致的所有责任由乙方独自承担。如第三方指责/指控乙方提供给甲方的技术服务/软件/硬件侵犯该方的专利权、著作权或其他合法权益，在甲方通知乙方后，乙方将自费就上述指控为甲方辩护，并支付法院最终裁定的或经乙方同意的和解中包括的一切费用、损害赔偿金和律师费。如因第三人的指控导致甲方无法使用服务，甲方有权要求乙方提供同等服务或返还已支付的相应服务费用。

**六、通知与通讯**

凡有关本合同的通知、请求或其它通讯往来，须以文字为准。本合同规定的任何通知都必须依照下列双方联系方式，以亲自送达、挂号邮寄（邮资预付）或者邮件、传真方式送达对方以下地址：

甲方地址：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

联系邮箱：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

邮编：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

收件人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

乙方地址：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

联系人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

邮编：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

收件人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

上述地址适用于合同履行期间各方各类通知、合同、函告等文件以及仲裁、诉讼、强制执行期间传票、通知、判决等法律文书的送达。如果以上列明的任一方通讯地址、号码或收件人发生变更，发生变化的一方应提前五个工作日向合同其他方和仲裁机构、司法机关（如争议已进入司法程序解决）递交书面变更告知书，未履行提前告知义务的，不发生变更效果。如进入司法程序后，当事人向仲裁机构、司法机关确认的送达地址与本合同约定地址不一致的，以司法确认地址为准。

合同各方承诺上述通讯信息真实有效。如因各方提供的相关信息不准确、或发生变更但未有效通知其他方、或当事人和指定接收人拒绝签收等原因，导致文书未能被实际接收或送达，邮寄送达的，以文书退回之日视为送达之日；直接送达的，送达人当场在送达回执上记明情况之日为送达之日。因此导致的商业信函和诉讼文书的送达法律后果由接收方自行承担。仲裁机构、司法机关同样可基于本条之约定，适用于法律文书送达方式和赋予效力。

七**、不可抗力**

在合同生效后至履行完毕前，任何一方由于不可抗力的原因（包括但不限于水灾、火灾、地震、台风以及任何一方都不能控制的意外事故和情况）不能履行合同时，应及时向对方通报不能履行或者不能完全履行合同的理由并及时提供有效证明，经双方协商后允许延期履行、部分履行或者不履行合同，并不因此而承担违约责任。为避免歧义，新冠疫情不属于不可抗力，政府特殊防控除外。

# 八、知识产权及保密

1. 知识产权
2. 本合同下甲方原有的应用软件版权归甲方所有，由甲方享有并申请专利申请权，乙方未经甲方书面许可，不得对第三方复制、销售该应用软件。由甲方提供的资料、软件、数据和其他物品，其所有权（包括版权）归甲方所有。
3. 本合同下乙方原有的应用软件版权归乙方所有，由乙方享有并申请专利申请权，甲方未经乙方书面许可，不得对第三方复制、销售该应用软件。由乙方提供的资料、软件和其他物品，其所有权（包括版权）归乙方所有。
4. 在本合同期间，基于乙方提供的标准产品基础上甲乙方共同开发的应用（如数据模型、定制开发的页面等）的版权归甲方所有，由甲方享有并拥有专利申请权，乙方未经甲方书面许可，不得对第三方复制、销售该应用软件。
5. 甲方有权利用本项目所产生的最终技术成果进行后续改进。由此产生的具有实质性或创造性技术进步特征的新的技术成果及其权利归属，由甲方享有并拥有专利申请权，乙方未经甲方书面许可，不得有偿或无偿使用、转让给第三方。
6. 乙方保证在履行本合同过程中不侵害任何人的知识产权及其他合法权益，并保证甲方在取得和使用本软件（包括但不限于源代码、图片、文字等资料）时，不会侵害任何人的知识产权和合法权益；如果由此引起任何第三方的侵权指控，乙方应当积极应诉并承担由此产生的一切责任。
7. 保密
8. 本合同信息提供方根据合同约定向信息接收方提供的信息，包括但不限于技术性信息、商业性信息、文件、程序、计划、技术、图标、模型、参数、数据、标准、专有技术、业务运作方法及其他专有信息，以及本合同条款和与本合同相关的其他商业和技术信息（以下统称为保密信息），只能由接收方及其指定人员为本合同目的而使用。除本合同另有约定外，对于提供方的任何保密信息，未经提供方书面同意，接收方及其知悉保密信息的人员均不得以任何直接或间接方式提供或披露给任何第三方。
9. 接收方的员工、律师、会计师及其他专业人员为实现本合同目的需要了解保密信息的，接收方可向其披露保密信息。但是接收方应与上述人员签订保密合同并要求其依照有关职业道德履行保密义务。
10. 如相关政府部门、监管机构或司法机关因工作需要要求接收方提供或披露提供方任何保密信息，接收方可按要求范围提供或披露而无需承担责任。但接收方应尽可能在提供或披露保密信息前，将需要提供或披露信息的事件通知提供方，以便提供方采取必要的保护措施。
11. 本合同约定的保密义务对以下信息不适用：
12. 接收方从提供方收到保密信息之前已被公众所知悉的。
13. 非因接收方及其员工、律师、会计师或其他人员的过错被公众所知悉的。
14. 从没有保密义务和使用限制的第三方处正当取得的。
15. 本合同约定的保密义务永久有效。
16. 本合同终止或解除后，接收方应立即停止使用且不得许可第三方使用提供方保密信息，提供方要求接收方退还保密信息涉及材料或删除、销毁保密信息的，接收方应予配合。
17. 乙方将甲方作为案例时，必须先征得甲方书面同意，同时必须隐去甲方以及其下属企业名称、LOGO、简写、缩写等标志性文字、图像、声音。

# 九、针对乙方提供产品及服务的审计条款

1. 为双方互信合作，乙方提供给甲方的产品或服务应当符合合同条款及附件约定。乙方同意甲方对其所提供的产品或服务进行审计。出现如下情形，甲方有权对乙方开展审计：
2. 甲方发现乙方提供的产品或服务可能违反国家相关法律或行业监管规定、可能侵犯第三方合法权益、可能存在安全隐患或违规操作野蛮作业、可能存在商业贿赂或其他违法犯罪情形。
3. 甲方发现乙方提供的产品或服务报价违背公平原则，明显高于同类市场行情。
4. 甲方发现乙方参与甲方招投标时进行了围标、串标等行为；或者发现乙方在中标后有非法转包或违法分包等情形。
5. 甲方发现乙方提供的产品或服务有瑕疵；或共同约定面向第三方的服务，在服务期内甲方接到的投诉或因此而产生的纠纷超过合同及附件约定的标准；或在验收、约定的检查中发现不符合合同约定的情形。
6. 甲方发现乙方提供的产品非合同约定产品，或按照合同应由乙方服务而并非乙方服务的情形。
7. 因延期交付、履行等其他不属于不可抗力或其他免责条款而引发的乙方单方面违约、双方终止、解除合同的情形。
8. 履约过程中因乙方原因出现人身与财产的重大损害、可能被国家行政或行业主管单位追究责任、新闻媒体或大众关注、不正常事件的事实不清原因不明需要深入调查的情形。
9. 出现其他甲方认为有必要进行审计的情况，并经双方协商一致。
10. 为顺利完成审计，乙方应如实向甲方审计相关材料，涉及乙方商业机密的，甲方不得向第三方泄露。
11. 乙方提交的或允许甲方查阅的审计相关材料包括但不限于：乙方相关资质证书原件及年检记录、其他相关合同、对外付款情况、工作人员劳动合同及社保缴纳凭证、考勤记录、培训记录、奖惩记录、生产原料成本相关的凭证报表、原料产地凭证、进口报关证明、生产过程资料、合同履行程序、投标文件、报价依据、以及基于以上的付款记录等。
12. 该等审计在合同期内每一日历年度不应超过一次。该等审计可在乙方财务和/或信息技术人员陪同的情况下，在乙方的公司办公地和/或生产地进行，并且甲方应将审计时间提前通知乙方。
13. 乙方如在合同规定的范围及情形下拒绝甲方履行审计权，并不能提出甲方认可的合理理由的，视为乙方单方面违约。甲方有权单方终止合同，且无需承担违约责任。
14. 乙方因上述（五）违约导致的不利法律后果，由乙方自行承担，并应当赔偿甲方因此而造成的直接损失，包含但不限于甲方及甲方聘请的第三方履行审计权时工作人员相关的差旅、食宿及委托审计合同的费用。该条款所述的直接损失不与本合同中其他违约金及其他原因引起的损失赔偿竞合。
15. 如甲方经履行对乙方的审计权，发现乙方存在第九.（一）1-7条款情形的，甲方有权单方面终止合同或责令乙方进行整改\修复，并无需对乙方承担违约责任。乙方应根据合同相关（相对应的）违约条款向甲方进行赔偿或支付相应违约金。终止合同或退订服务处理的，乙方还应退还甲方已经支付而乙方尚未履行相应义务的对等金额。
16. 甲方发现乙方存在合同履行过程中存在违法行为，或乙方以次充好、以假充真、恶意提供不符合甲方需求的产品或服务，或乙方在合同签署前存在围标、串标行为时，甲方有权将乙方列入方大集团供应商黑名单，并不再接受乙方类似业务的投标文件。

# 十、违约处理

1. 乙方因自身原因如不能按本合同约定期限的时间节点和质量要求完成系统维护，每延期十个日历日需向甲方支付合同含税总额的【2】%作为违约金，逾期超出20个日历日，甲方有权单方面解除合同，乙方向甲方支付合同含税总额【20】%的违约金。如乙方逾期行为造成根本违约导致合同目的无法实现的，乙方除应承担前述违约责任外，还应当退回已收甲方所有款项，并承担因此造成甲方的全部损失。并承担因此造成甲方的全部损失（甲方损失包括但不限于直接损失、可得利益损失、诉讼费、律师费、差旅费、保全费等与本项目相关的所有费用及经济损失，本合同约定的全部损失均含上述项目）。如因甲方原因造成项目延误，经甲方确认后，项目相应顺延，合同有效期内的价格保持不变。
2. 未经甲方书面同意，乙方不允许进行转包、分包或擅自撤退、更换项目组成员的，如情况特殊，需向甲方发出书面申请，在取得甲方书面同意后方可执行，否则甲方有权单方面解除合同，乙方向甲方支付转让部分合同含税金额100%的违约金，违约金不足以弥补损失的，还应当赔偿因此给甲方造成的全部经济损失（包括但不限于直接损失、间接损失、诉讼费、律师费、差旅费等）。
3. 甲方因自身原因导致不能按本合同约定期限付款，每延期十个日历日需向乙方支付逾期付款含税金额的1‰作为违约金，甲方承担违约金上限为逾期金额的5%。
4. 如甲、乙任何一方违反本合同第八.（二）条保密义务，违约方应承担由此给守约方造成的全部直接损失。
5. 如乙方违反本合同第九.(一)1-7条款应承担由此给甲方造成的全部直接损失。
6. 如因乙方违约导致合同解除的，甲方有权没收履约保证金，并有权向乙方主张合同含税总金额20%的违约金。
7. 合同有效期内，乙方为履行本合同义务所必须具备的资质不符合要求的，包括但不限于：乙方生产许可类资质证书（如为生产型企业）、代理或授权类资质证书（如为贸易型企业）失效且未能及时续办的；乙方投标时提供的各类资质文件经证实弄虚作假的；乙方被国家企业信用信息公示系统列为严重违法失信企业名单的，甲方有权单方面终止合同并要求乙方支付不低于合同含税总金额20%的违约金；乙方有未履行完成的责任和义务的，甲方有权要求乙方继续履行未完成的责任和义务，由此造成的所有费用和损失由乙方承担。

# 十一、有效期和终止

1. 本合同项下之项目服务期限为自202 年 月 日起至 202 年 月 日止。
2. 本合同自签约各方加盖公章或合同专用章并法定代表人（负责人）或授权代表签字之日起生效。若双方签字盖章时间不一致，以后签字盖章一方时间为合同生效时间，有效期至双方履行完所有义务止。本合同的签订地点为：海南省海口市美兰区。
3. 对于在原有系统基础上升级的项目，在本合同期限内不再另行签署系统维护合同。
4. 为执行本合同而书面签订的有关附件、纪要、备忘录和互相交换的文件等应视为本合同的组成部分，并具有与本合同同等的法律效力。
5. 如果一方经营许可证被吊销、注销或暂停失效，应在24小时以内通知对方，本合同即行终止。
6. 如果一方无能力偿还债务，或已将财产全部转让他人，或宣布破产，另一方随时可以终止本合同。
7. 上述终止不应解除合同任何一方在终止之日前根据本合同规定所产生的一切义务和责任。

(八)本合同自生效之日起，对双方均具有约束力，未经甲乙双方协商一致，任何一方不得擅自变更和解除合同。

# 十二、争议的解决

（一）本合同及其附件的成立、效力、解释、履行、变更、争议解决等均应适用本合同签订时有效的中华人民共和国法律法规（不含香港、澳门、台湾地区法律法规）。本合同履行期间，因中华人民共和国法律、法规、政策的变化致使本合同全部或部分无效、条款冲突或失去可执行效力时，双方应友好协商，尽快变更或解除合同。

（二）本合同经双方签字生效后，甲方和乙方确认接受合同的所有条款及所有附件，对本合同执行过程中的任何争议，甲方和乙方应通过友好协商解决。如通过协商仍无法解决，则所有争议应全部提交法律诉讼。由本合同引起的与本合同有关的任何法律诉讼均应通过合同签订地海口市美兰区人民法院进行。

（三）诉讼过程中，除双方有争议的部分外，合同其他部分仍应继续履行。

# 十三、补充说明

（一）附件与合同正文条款有冲突的，合同正文条款为准。

（二）合同履行期限内，乙方有义务遵守本合同所适用的所有相关法律及法规。

（三）合同履行期限内，乙方不得有向政府官员、行业监管单位人员或与其有亲密关系人员或交易相关的其他单位或个人给付或承诺给付现金或财产性利益的不当支付行为，或其他违法违规行为，否则甲方有权解除本合同，由此造成的损失由乙方全部承担。

# 十四、附则

本合同未明确事项，按《中华人民共和国民法典》规定执行。

本合同一式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份。

# 十五、合同附件

1.《维护服务说明》

2.《信息化项目系统安全检查表》

3.《系统维护SLA标准》

4.《收费标准详情》

5.《承诺书》

6.《客户与供应商廉洁合规承诺书》

7.《关于及时支付劳动者报酬的承诺函》

8.《供应商网络与信息安全承诺书》

（以下无正文）

# 特别提示

**各方确认，本合同内容是由双方在签订前充分协商后达成的一致意见，不存在单方提供格式合同的情形，各方在阅读本合同时，已经对合同内容进行充分了解和理解，尤其是合同中加粗的内容，各方已经充分注意，双方在签署本合同时对此完全理解并无异议。**

|  |  |
| --- | --- |
| **甲方（盖章）** | **乙方（盖章）** |
| **法定代表人（授权代表）签字** | **法定代表人（授权代表）签字** |
|  |  |
| **日期** | **日期** |

# 附件1

**维护服务说明**

1. **服务概述**

系统维护服务将由XXX(乙方)项目组及技术支持中心（乙方技术维护单位）负责提供，技术支持中心设于XX（地区），客户可以通过电话、传真及email对XXXX公司提出技术支持的服务请求，XXX公司的专业技术顾问将以电话支持响应服务、远程诊断服务、现场诊断服务保证系统在维护期内的正常运行。

1. **售后服务方式**
2. 电话响应服务

在系统的日常运行过程中，如遇到已上线的系统相关的问题，相关技术人员可直接拨打XXXX(乙方技术维护单位)服务电话（XXX-XXXXXX）或相关支持人员手机。不能立即回答的问题，应在SLA服务要求时限内给予电话或电子邮件解答。

1. 邮件响应服务

在系统的日常运行过程中，如遇到已上线的系统相关的问题，相关技术人员可直接发送邮件（XX@），并且应在SLA服务要求时限内给予问题的解答。

1. 远程诊断服务

在系统的日常运行过程中，遇到仅靠语言或文字描述而无法阐明的问题情况，应由XXXX资深技术工程师通过internet网络进行远程诊断，并且应在SLA服务要求时限内给予问题的解答。

1. 现场诊断服务

在系统的日常运行过程中，遇到已上线系统相关的问题，上述手段都无法解决时，由XXXX资深技术工程师到现场进行诊断服务，并且应在SLA服务要求时限内给予问题的解答。

1. **售后服务流程**

此处填写乙方提供的服务的流程要求、流程图等

1. **维护服务内容**
	1. 系统故障诊断服务

在服务有效期间，对XXX系统提供故障诊断以及必要的现场紧急救援服务。及时提供故障诊断分析报告，指出故障原因、解决办法及为防止类似故障出现而应采取的措施，并针对报告中建议提供必要的协助。

* 1. 系统BUG修改、性能调优及故障处理服务

在服务有效期间，对故障诊断为系统BUG的事项，应及时进行修复，并分析原因、出具解决方案，以及为防止类似BUG出现采取相应的措施。包括但不限于以下内容：

* + 1. 进行系统故障处理、BUG解决、性能调优及可靠性调整所涉及的程序代码开发。
		2. 在性能问题导致系统不能正常使用时，进行相关的排查工作，确定具体的原因，协助运维人员处理。
		3. 客户专业工具排除了硬件及操作系统的原因并确认是系统本身的原因导致性能问题时，开发人员诊断为BUG问题时，对代码进行修改。
		4. 如遇到重大故障，且远程无法解决，XXX可免费提供X次现场支持。如后续维护需求必须到现场，双方另行商定细节后，XXX将予以协助；
		5. 如运维部门在数据库性能、数据库备份、数据库迁移、中遇到的难题，XXX将提供及时的技术咨询服务；
		6. 若合同所涉及服务导致系统源代码、配置、架构等内容有调整，须对《需求规格说明书》、《系统概要设计说明书》、《数据库设计说明书》、《测试方案》、《系统SIT测试报告》、《系统UAT测试报告》、《用户使用手册》、《系统维护手册》、《数据字典》等工程技术文档及本合同下开发的系统的所有源代码、涉及到的所有开源组件清单进行更新并经过甲方确认。
		7. 若涉及新功能、新模块开发，双方另行商定商务细节。
	1. 系统定期健康检查

在服务有效期间，每个季度远程对系统进行常规健康检查，对每项检查结果进行详细的描述，形成健康检查报告提供给客户方。将通过对以下方面信息搜集、分析及建议工作来完成系统的健康检查，同时提供改进建议。

* + 1. 硬件配置状况, 如服务器配置, 网络配置及操作系统状况；
		2. 数据库配置及中间层；
		3. 应用系统部分，包括：应用系统技术检查、应用系统相关模块检查等。
	1. 日常业务咨询服务

在服务有效期间，根据系统运行及系统管理和使用人员情况，系统的应用推广还需要XXX实施及支持人员的专业指导及跟踪服务。

XXX对客户系统中已有模块向客户管理员提供系统部署方案、客户使用手册、系统维护手册、数据库字典、日常运维检查checklist表等资料，并根据新的维护问题补充维护文档，对客户维护人员进行相关的培训，培训方式如下：

* + 1. 电话培训：一对一电话培训，多对多电话会议培训；
		2. 远程培训：电脑远程协助培训，远程视频培训；
		3. 现场培训：若以上培训方式均不能满足客户需求，须进行现场培训，提供合同规定的相关文档。培训费用由XXX公司（乙方）提供。

# 附件2

**信息化项目系统安全检查表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **检查项目** | **检查内容** | **检查方式** |
| 访问路径 | 测试路径地址 | 系统测试地址： |
| 配置文件 | 敏感信息是否加密 | 检查配置文件诸如数据库连接信息、文件路径是否密文存储 |
| 附件 | 是否有上传附件类型、大小限制 | 检查上传附件是否仅含office格式电子文档及jpg、gif、bmp等图片格式文件；附件大小是否有限制（原则上不超过30M） |
| 附件上传目录执行权限是否为无 | 检查系统发布的虚拟目录中关于附件上传所在的目录执行权限需是否设置为无，无脚本运行权限 |
| 附件名改变检查 | 附件的虚拟目录下存储的附件名需与上传时的附件名不同 |
| 附件名不含;或% | 上传的附件名中包含;或%符号时。 |
| 访问控制 | 1、系统是否采用用户/用户组； | 检查用户的权限是否通过用户组来设置 |
| 2、是否每个模块都有权限控制 | 通过地址栏直接打开页面检查 |
| 3、是否使用ssl加密通道进行数据传输 | A、针对安全等级为三级的系统（电子商务类系统）需要确认登录过程必须使用了ssl加密通道 B、涉及个人敏感信息传输的应用系统必须实现SSL通道加密个人敏感信息定义见附二。 |
| 4、密码是否密文传递、存储 | 检查密码是否以密文方式存储在数据库 |
| 5、系统间数据同步须通过ODS平台 | 确定接口模式采用ODS平台 |
| 6、涉及内部访问须进行AD认证 | 确定加入AD认证模式 |
| 7、支持SSL及Citrix 网络运行环境 | 所有发布在内网的系统原则上必须支持SSLVPN及Citrix网络运行环境 |
| 身份鉴别 | 1、检查系统登录失败处理功能 | 通过错误的输入检测系统的错误处理能力 |
| 2、输入检查 | Get、post参数检查 |
| 3、检查非域验证方式登录是否有验证码 | 在不使用域身份验证时，用户登录是否有验证码机制 |
| 4、弱密码检查。 | 密码需满足长度、复杂度要求，最低要求：8位且包含数字、字母、字符组合。 |
| 通信完整 | 数据通信过程中是否完整 | 询问开发者采用的何种手段保证数据完整：比如是否采用事务处理机制、是否加密 |
| 系统容错 | 1、页面的各输入有效性验证 | 检查特殊字符是否被过滤（过滤字符见表格后）(检查是否提示这些字符不合法) （只要数据被写入数据库都需要检查） |
| 2、长度及类型限制 | 检查输入框的长度、类型是否有限制（长度限制：在输入框输入到一定长度系统如果不再接受任何输入表示有长度限制；类型就是如果是数字输入那么系统应该限制除数字以外的输入） |
| 证书检查 | 安全等级为3级的系统必须有证书 | 检查并确认安全等级为三级的系统是否有数字证书 |
| 敏感数据 | 敏感信息是否存在系统中、是否加密 | 检查诸如银行卡卡号等信息是否在系统中有存储、是否有日志记录（按照规定，该类信息是不允许存储在系统的任何存储介质） |
| 代码审查 | 是否存在sql注入漏洞 | 所有sql是否采用类似parameter占位符方式进行参数传递 |
| 是否存在脚本注入 | 所有输出是否使用htmlencode方式进行编码输出 |
| 是否使用危险函数、任意命令执行 | 如以下函数禁止在脚本中使用：phpinfo,eval,passthru,exec,system,chroot,scandir,chgrp,chown,shell\_exec,proc\_open,proc\_get\_status函数禁止使用执行外部命令时，需要做好白名单检查，防止任意非法执行 |
| 是否使用硬编码 | 代码中禁止出现明文密码等敏感数据常量 |
| 代码注入 | Xml、json注入 |
| 单例对象是否存在信息共享 | 诸如个人信息数据、验证数据等不允许出现在单例对象中 |
| 检查是否存在任意上传、下载漏洞 | 任意文件上传、下载（路径遍历） |
| 是否使用不安全的加密算法 | 系统不能使用长度低于1024以下的加密算法，比如不能使用des等 |
| 服务器基线安全检查 | 设备安全配置合规检查 |
| 服务器发布IP |  |
| 附一：过滤字符检查如下：（注意测试关键字要混合大小写进行测试，测试以下关键字系统必须给出错误信息提示）需过滤关键字（关键字请放在xml配置文件中，便于后期修改）：特殊符号（前后不带空格）：[1] | (pipe sign)[2] & (ampersand sign)[3] ; (semicolon sign)[4] $ (dollar sign)[5] % (percent sign)[6] @ (at sign)[7] ' (single apostrophe)[8] " (quotation mark)[9] \' (backslash-escaped apostrophe)[10] \" (backslash-escaped quotation mark)[11] <> (triangular parenthesis)[12] () (parenthesis)[13] + (plus sign)[14] 0x0d (Carriage return, ASCII 0x0d) 回车：0x0d[15] 0x0a (Line feed, ASCII 0x0a) 换行：0x0a[16] , (comma sign) 逗号[17] \ (backslash)[18] /\* [19] \*/附二：个人敏感信息如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 个人财产信息 | 银行账号、鉴别信息 (口令 )、 存款信息（包括资金数量、支付收款记录等）、房产信息、信贷记录、征信信息、交易和消费记录、流水记录等，以及虚拟货币 、虚拟交易 、游戏类兑换码等虚拟财产信息 |
| 个人健康生理信息 | 因生病医治等产生的相关记录，如病症、住院志、医嘱单、检验报告、手术及麻醉记录、护理记录、用药记录、药物食物过敏信息、生育信息、以往病史、诊治情况、家族病史、现病史、传染病史等，以及与个人身体健康状况产生的相关信息等 |
| 个人生物识别信息 | 个人基因、指纹、声纹、掌纹、耳廓、虹膜、面部识别特征等 |
| 个人身份信息 | 身份证、军官证、护照、驾驶证、工作证、社保卡、居住证等 |
| 网络身份标识信息 | 系统账号、邮箱地址及与前述有关的密码、口令、口令保护答案、用户个人数字证书等 |
| 其他信息 | 个人电话号码、性取向、婚史、宗教信仰、未公开的违法犯罪记录、通信记录和内容、行踪轨迹、网页浏览记录、住宿信息、精准定位信息等 |

代码检查结果、组件漏洞检查结果 |

# 附件3

**系统维护SLA标准**

# 附件4

**收费标准详情**

**一、维护服务价格明细**

**（一）费用详情**

**维护费用按月/年/季度包干，金额为XX/年或月或季度。**

**（二）维护费用平均月单价(含税)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 货币单位: 人民币元 类型 | 价格 | 备注 |
| 标准价 | XXX | 月均单价计算方法：总价/12(保障月份) |

**二、其他服务费用说明**

**若有其它服务费用或优惠情况补充说明。**

# 附件5

**承诺书**

致： ：

**贵我双方于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日就\_\_\_\_\_\_\_\_事宜签订的《\_\_\_\_\_合同》（以下简称合同），为切实维护劳动者的合法权益，彰显社会责任，针对我方在贵公司场所提供服务过程中的劳动用工问题，特作如下承诺**：

1. 我公司将严格遵照法律法规的相关要求，加强员工在贵公司场所的管理，并**按期发放员工工资**，遵守**我方作为用人单位的法律义务，维护劳动者合法权益**。
2. 我公司承诺，如果因我公司与员工存在或发生劳动争议，可能影响对贵公司服务质量或品质的，我公司将及时更换具体服务人员，并妥善解决员工争议，避免对贵我双方合作项目产生不良影响。
3. 在贵我双方履行合同期间，若因我方拖欠员工工资或与员工产生其他劳动争议影响合同履行，或在贵公司场所发生人身冲突的，我公司同意按照10000元/次的标准向贵公司支付我方履行合同不当的违约金，且与合同约定的其他违约责任可以同时适用；我公司同意将违约金直接支付给贵公司，或由贵公司直接从应付我公司款项中扣除。
4. 我方同意本承诺书作为双方合同的有效组成部分，并受以上承诺事项的约束。

特此承诺！

 承诺单位： （盖章）

 日 期： 年 月 日

# 附件6

**客户与供应商廉洁合规承诺书**

致： ：

为践行企业社会责任，构建公平、公正的市场竞争环境，杜绝不正当交易，净化交易流程，遵循合规与廉洁自律准则，切实保护合作双方合法权益，我公司特承诺如下：

1. **遵循商业道德、杜绝商业舞弊**
2. 严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》等相关法律法规，自觉遵守贵方有关合规与廉洁建设要求，主动接受相关部门的监督，坚决杜绝商业贿赂、利益输送等违法犯罪行为。
3. 自我约束、自我管理，守合同、重信用，不参与围标串标、弄虚作假、骗取中标、干扰评标、违约毁约等违法行为。
4. 我公司提交的单位基本信息、包括但不限于项目负责人、技术负责人、从业资质和资格、业绩、财务状况、信誉等所有资料，均合法、真实、准确、有效，无任何伪造、虚假情形，并对所提供资料的真实性负责。
5. 不以任何方式向贵方及贵方人员赠送任何形式的现金、礼品、支付凭证、消费卡和有价证券等，不宴请或邀请贵方及贵方人员参加高档娱乐消费、旅游等活动；不以任何形式报销贵单位的任何人以及亲友的各种票据及费用；不进行可能影响合作公平、公正的任何活动。
6. 未经贵方同意，不为贵方人员提供专职或兼职的工作岗位或向贵方人员发放各种形式的薪酬、奖金、分红、回佣。
7. 不为贵方及贵方人员及其配偶、子女及其配偶和其他特定关系人（包括但不限于其他近亲属，下同）谋取不正当利益。
8. 不要求贵方人员为我方违规或越权开展相关工作，不向贵方人员直接或间接打听、询问办理业务过程中涉及贵方保密的信息。
9. 未经书面同意，不向任何新闻媒体、第三人披露有关贵方及贵方关联单位的人员关于商业道德方面的评价、信息，也不披露本承诺书内容及贵我双方具体商业合作的内容；有义务保护贵方所有商密信息。
10. 不做出其他任何违反相关法律法规、规章、中国共产党纪律规定等行为。
11. **处理方式**
12. 贵方及其人员如有违法、违规、违纪等不当行为的，我方承诺及时向贵方的监督部门进行投诉或举报。
13. 我方及我方人员、我方利益相关方如有违反本承诺书任一承诺内容的行为，贵方可向我方进行反映、投诉以及举报，并有权依据具体情节对我方采取相关措施，包括但不限于：将我方及利益相关方列入贵方黑名单、给予我方及利益相关方禁入限制、终止贵方与我方及利益相关方业务合作关系、暂停支付相关合作款项、解除本承诺书出具前后贵方与我方及利益相关方签署的且届时仍有效的任何合同、合同或其他文件等，并保留通过法律途径依法追究我方及我方人员、我方利益相关方责任的权利，因此造成的贵方损失均由我方全额承担，对于情节严重的，贵方有权移送司法机关处置。
14. **监督部门合规举报渠道**
15. 贵方举报渠道

1.航空股份审计监察举报渠道

举报信箱：hkgfsjjcb@hnair.com

举报电话：089869965380

信函寄送地址：海口市美兰区机场路9号海南航空基地海技楼，海南航空控股股份有限公司审计监察部总经理（收），邮编：570203

2.航空集团审计监察举报渠道

航空集团审计监察部

举报邮箱：hkjtsjjcb@hnaaviation.com

举报电话：18689912309

3.方大集团审计监察举报渠道

方大集团审计监察部

举报邮箱：fdjtjb@hexiefangda.com

举报电话：18612291217

1. 我方举报渠道

举报邮箱：

举报电话：

信函寄送地址：

 承诺单位： （盖章）

 日 期： 年 月 日

# 附件7

**关于及时支付劳动者报酬的承诺函**

致： ：

对于贵公司与我公司就本项目所签订的《 》，我公司承诺如下：

1. 根据国家和当地劳动法规，我公司已与在贵公司本项目实施的所有劳动者（含人力外包人员，下同）签订了劳动合同，将严格履行支付劳动报酬等合同义务。
2. 对贵公司支付的开发实施款，我公司将优先用于支付劳动者报酬。
3. 若在本项目合同中发生拖欠、克扣劳动者报酬行为的，或者因该项目劳动者报酬纠纷使得贵公司可能涉及诉讼、仲裁或其他不利影响时，贵公司有权从我公司项目款中扣除相应款项，直接支付给相关的劳动者，并有权解除项目合同，我公司赔偿因此而给贵公司造成的一切损失。

本承诺是不可撤销的，在合同终止前一直有效。

 承诺单位： （盖章）

 日 期： 年 月 日

# 附件8

**供应商网络与信息安全承诺书**

致： ：

本单位郑重承诺遵守本承诺书，如有违反本承诺书有关条款的行为，本单位承担由此带来的一切民事、行政和刑事责任。

一、本单位承诺遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等有关法律、法规、规章和政策文件规定（“相关规定”）。

二、本单位向贵公司提供产品或服务，应当符合相关规定、政府主管部门要求以及与贵公司的合同（“合同”）约定，落实网络安全、数据安全、信息内容安全和个人信息保护责任。本单位承诺具备履行合同所需的全部合法必要的资质条件。

三、本单位承诺按照用户真实身份信息制度（“实名制”）的要求提供身份信息、使用业务，并保证所提供信息、资料的真实、完整、准确、有效。

四、本单位保证不利用网络（包括但不限于固定网、移动网、互联网，下同）从事危害国家安全、泄露国家秘密等违法犯罪活动，不侵犯他人的合法权益。

五、本单位承诺，在处理个人信息前依法向个人信息主体(“个人”)履行法定告知义务并取得明确同意。若本单位向贵公司提供个人信息或委托贵公司处理个人信息，本单位承诺已向个人履行法定告知义务，并取得了个人同意。所提供或委托处理的个人信息数据来源合法合规，不存在违反相关法律法规、政府主管部门要求及合同约定的情况。

六、本单位受贵公司委托处理个人信息等数据的，或本单位与贵公司共同处理个人信息等数据的，本单位承诺按照与贵公司的合同约定处理，不得超出约定的处理目的、处理方式、处理个人信息等数据。如果合同不生效、无效、被撤销或者终止的，本单位承诺按照贵公司的要求返还个人信息等数据或者予以删除（包括原件和备份），且未经贵公司同意不得以任何方式留存履行合同过程中所收集的任何个人信息等数据。未经贵公司同意,本单位不得转委托他人处理个人信息等数据。

七、对本单位在合同签订及履行过程中接触或知悉的贵公司和/或贵公司客户的数据和用户个人信息，本单位应当严格保密，不得向其他方提供、披露。本单位应当按照相关规定、政府主管部门要求和合同约定采取保密措施，防止未经授权的访问以及个人信息等数据的泄露、篡改、丢失。对于本单位在合同签订及履行过程中接触和获得的个人信息等数据，应当依法在境内存储，且不得向境外提供。

八、本单位承诺严格按照国家相关法律法规做好本单位网络安全、数据安全、信息内容安全和个人信息保护管理工作，健全各项网络安全、数据安全、信息内容安全和个人信息保护管理制度和操作规程，落实各项安全保护技术措施，实施个人信息和数据分类分级管理，严格参照贵公司的数据分类分级标准，建立全面且细致的内部操作规范，并依据各级别要求严格落实安全防护与管理措施，全力保障数据安全与合规性，切实履行数据安全责任。依法落实个人信息保护影响评估和数据安全风险评估、报告、信息共享、监测预警机制，定期对从业人员进行安全教育和培训，依法设置网络安全、数据安全、信息内容安全和个人信息保护责任人和管理机构，按政府主管部门要求设立信息安全责任人和信息安全审查员，当该等人员发生变更时及时通知贵公司。否则，导致的一切后果由本单位承担，贵公司有权立即终止合同。

九、本单位承诺配合贵公司为公安机关、国家安全机关等政府部门依法维护国家安全和侦查犯罪的活动提供协助，如实提供有关安全保护的信息、资料及数据文件，积极协助查处信息网络违法犯罪行为。

十、本单位承诺利用信息网络发送的信息以及向贵公司提供的信息真实、准确、合法。该等信息内容应当严格符合相关规定，本单位不得通过通信网络、互联网制作、复制、查阅和传播有害信息，不得散发传播违法、不健康反动等信息，不得发布任何含有违反下“九不准” 及 “六不许” 内容的信息。

十一、本单位承诺不利用提供给贵公司的产品或服务或通过信息通信网络（包括但不限于固定网、移动网、互联网，下同）从事危害中华人民共和国安全、泄露中华人民共和国秘密等活动，不从事任何危害信息通信网络安全的活动，不从事侵犯他人的合法权益的活动。

十二、本单位承诺在履行合同过程中发生重大安全事故或发生或者可能发生个人信息等数据泄露、篡改、丢失时，立即采取应急措施，保留有关原始记录，在24小时内向有关部门报告并书面通知贵公司。如发生重大安全事故或其他影响网络安全、数据安全、信息内容安全和个人信息保护的突发事件，贵公司有权采取包括但不限于停止合同项下业务等紧急措施，以保证网络安全、数据安全、信息内容安全和保护个人信息。

十三、本单位承诺不进行法律、法规、政府监管规定等禁止的行为。

十四、本单位承诺提供给贵公司的产品或服务已关闭与合同约定无关的端口，不存在与合同约定无关的进程。

十五 本单位承诺未经贵公司同意不得以任何形式对提供给贵公司的产品或服务进行任何操作。本单位承诺严格按最小化原则管理相关产品或服务的操作权限并事先征得贵公司同意。

十六、本单位承诺对提供给贵公司的产品或服务在交付前完成已知病毒查杀、安全缺陷、漏洞扫描和修复，交付后对发现的安全缺陷、漏洞等风险及时采取补救措施。

十七、本单位承诺无正当理由不会中断所提供的产品或服务，亦不会中断提供必要的技术支持服务。

十八、就本单位向贵公司提供的产品和服务，本单位承诺向贵公司提供该等产品或服务所包含或调用的开源软件和第三方软件清单，以及合法获取开源软件、第三方软件使用权的证明，并配合贵公司开展软件安全检测和知识产权风险审核等工作。

十九、本单位承诺同意并配合贵公司进行网络安全审查，检查的内容包括但不限于网络安全检查项、计算环境安全检查项、开发流程检查项等方面。

二十、本单位承诺按要求提供网络安全审查工作需要的材料，严格履行网络安全审查中作出的承诺。

二十一、本单位如出现任何违反上述承诺的情况，依据合同承担违约责任，接受有关政府主管部门的处理（包括但不限于限期整改、公开曝光），并直接承担相应法律责任，造成财产损失的，由本单位直接赔偿。同时，贵公司有权在不通知本单位的情况下暂停、停止合同项下业务直至解除合同并不承担任何责任，一切责任后果全部由本单位自行承担。给贵公司造成损失或不良影响的，本单位负责消除不良影响并赔偿贵公司相应损失。

二十二、如出现任何违反上述承诺的情况引发的投诉、举报，由本单位负责解决并承担责任。当通信主管部门、“12321网络不良与垃圾信息举报受理中心”、中国电信10000热线等各类渠道投诉、举报达到或超过[ / ]件/月时，贵公司有权在不通知本单位的情况下立即停止合同项下业务并不承担任何责任，一切责任后果全部由本单位自行承担。给贵公司造成损失或不良影响的，本单位负责消除不良影响并赔偿贵公司相应损失。

二十三、本单位提供网络和信息安全应急联络人（姓名： ，联系方式： ），并承诺加强信息访问权限管理和数据使用控制，加强对网络系统物理空间、关键岗位和重要区域的人员管理，接触重要或敏感业务、数据相关人员应签订《个人网络与信息安全责任承诺书》，防止敏感信息传播和泄露。

二十四、本单位承诺如有外国投资者直接或者间接对本单位投资的，投资者或本单位已经按照《中华人民共和国外商投资法》（中华人民共和国主席令 第26号）和《外商投资安全审查办法》（发展改革委 商务部令 第37号）等相关法律法规主动向国家外商投资安全审查工作机制办公室申报，并被允许实施投资。

二十五、本承诺书经本单位签署后生效。

承诺单位： （盖章）

 日 期： 年 月 日