

赤峰吉隆黄金矿业股份有限公司

信息系统供应商管理制度

2022 年 12 月

1 目标

为实现对供应商的有效管理，提高赤峰吉隆黄金矿业股份有限公司（简称“赤峰黄金集团”）对信息系统供应商的服务水平、服务等级的管理，特制定本制度。

2 范围

本制度的适用范围包括：对赤峰黄金集团提供软件维保服务供应商、系统服务商、设备供应商。

软件维保服务商——是指与赤峰黄金集团签订软件采购维保服务合同，为赤峰黄金集团提供软件维修保障的供应商。

系统服务商——是指与赤峰黄金集团签订系统建设和维护合同的系统供应商。

设备供应商——是指与赤峰黄金集团签订硬件设备采购合同的设备供应商。

3 供应商人员

3.1 对于软件维保服务商和系统服务商，赤峰黄金集团项目负责人应要求供应商按照合同约定或者项目需求成立专门的服务团队，团队中的人员配备（数量、技术能力、资质）要满足维保服务和系统建设的要求。

3.2 对于软件维保服务商和系统服务商，系统维护主管和赤峰黄金集团项目负责人应根据合同约定，对参与维保服务的供应商，从技术能力、资格认证、沟通能力、工作经验等方面进行能力测试。

3.3 对于设备供应商，在设备到货阶段，设备接货和验收人员应严格按照合同约定验收登记，明确登记设备原厂、代理商、货运商三方人员信息。

3.4 供应商人员如需进入机房，管理员需按照信息技术部安全制度规定进行登记，并确保机房的任何操作的稳定性和安全性。

4 供应商服务管理

4.1 供应商，应提供所服务行业或产品的相关安全资质、实施资质但不限于等的证明材料，以证明自身有能力完成服务内容。

4.2 对于软件维保服务商和系统服务商，服务商应依据合同条款提供相对应的软件许可及明确服务内容所含服务计划、服务流程和应急预案。

- 4.3 对于软件维保服务商和系统服务商，在服务期内对系统软硬件的改造、升级、割接等操作提供技术支持，在保证业务连续性方面和系统安全方面提供维护支持。
- 4.4 对于软件维保服务商和系统服务商，在对系统服务实施中的疑问或咨询要予以解答，在服务过程中有义务对赤峰黄金集团系统维护人员做必要的技术指导和能力培训。
- 4.5 在服务过程中由于供应商原因导致系统硬件损坏，由供应商负责修复解决并给出问题处理报告。
- 4.6 对于软件维保服务商和系统服务商，赤峰黄金集团项目负责人依据项目建设方案和建设进度，要求供应商在项目计划、测试管理、软件版本管理、系统割接方案、应用软件开发、测试、功能发布、配置、BUG 修复及时率、数据移植等各个环节都达到项目建设目标。
- 4.7 供应商需建立知识库制度，积累维护经验，及时归纳到维护知识库，使服务质量转化成维护能力的提升。
- 4.8 对于设备供应商，赤峰黄金集团项目负责人应明确设备的安装服务以及安装计划，供应商应该按照服务内容及需求提供设备安装服务，安装完成后提交安装记录。
- 4.9 对于签署年度运维协议的供应商，每月需提交运维服务报告，报告内容要标注重点运维技术指标与参数、风险点及相关风险点的解决方案，详细真实的维护记录，月报、巡检报告、故障处理报告、系统维护手册等资料。每半年由信息技术部根据签署的服务合同对供应商的服务进行整体回顾与评价，对于出现的问题和需改进内容供应商应积极配合并提出解决方案。

5 供应商安全保密管理

- 5.1 任何供应商应对赤峰黄金集团信息技术部提供的任何涉及行业机密、企业机密的信息做到严格保密，不得在未经赤峰黄金集团确认的情况下，将资料用于其他用途。
- 5.2 保密资料包括文字、数据、符号、图形、图像等方式记载的纸质、硬盘、U 盘、光盘等各类物品。

6 供应商沟通机制

赤峰黄金集团信息技术部与合作供应商在日常合作过程中，通过互访、电话沟通、技术交流等方式，及时了解双方合作动态，听取双方反馈意见和建议，促进双方友好良性合作。