**江苏移动信息系统集成有限公司**

**工业互联网平台产品运营支撑服务**

**生态合作伙伴引入实施细则**

工业互联网平台产品运营支撑服务是基于工业企业智能化、数字化场景，将相对标准化、模块化的轻量化定制集成服务（如平台入驻、功能定制、对接调试、重点保障等）打包成产品，上架至业务支撑系统，供一线订购的业务模式。

江苏移动信息系统集成有限公司（以下简称“苏移集成”）通过集中框架引入行业合作伙伴打造标准化核心产品服务。为扩大产品服务能力覆盖面，加强工业互联网平台产品运营支撑服务属地生态合作，充分满足分公司本地客情与定制化需求，为地市需求提供专属定制服务，计划引入工业互联网平台产品运营支撑服务合作伙伴，形成短名单合作伙伴资源库（以下简称“短名单”），作为省级标准化核心产品服务的有效补充。

短名单引入实施细则内容主要包括合作范围、入围管理、入库使用、考核管理、退出（灰名单）管理、基础管理及问责管理。国家法律法规已明确必须采用招标或竞争性方式采购的服务，应从其规定。

# 一、合作范围

本细则短名单合作范围是指聚焦工业企业数智化改造，提供工业安防、工业质检、工业软件（轻MES、轻BI等）等场景产品服务的合作伙伴，包括但不限于面为工业企业提供园区安防、质量监测等运营支撑。各产品条线可根据本细则规范要求，形成相应产品短名单。

短名单是苏移集成行业核心产品服务的有效补充，是采购中选择、使用合作伙伴的主要依据；除临时性合作伙伴入围按照相关审批流程确定外，原则上必须在资源库中选择合作方。

短名单选择采用“两段式”公开采购方式。第一阶段公开发布资格预审公告信息，开展集中资格预审（合格制），建立短名单合作伙伴资源库（以下简称“资源库”），不分配份额，只作为某类采购标的的潜在合作伙伴；第二阶段在出现具体项目服务产品需求后，按照已明确的采购需求，针对合作伙伴资源库内的合作伙伴，以询比等方式进行采购，并在确认采购结果后签订合同。

# 二、入围管理

所涉及的角色有：需求部门、实施部门、财务部门、法律综合管理部门等。

# 2.1职责分工

# 2.1.1需求部门（产品研发一部）职责如下：

（1）负责提交资源库引入需求，参与合作伙伴入围评审；

（2）根据具体项目，负责发起明确的采购需求，参与采购的评审；

（3）负责在项目实施过程中跟进、考核合作伙伴工作表现，记录合作伙伴问题；

（4）负责开展合作伙伴后评估工作。

# 2.1.2实施部门（采购中心）职责如下：

（1）负责征集并资源库引入需求，编制资源库招募方案，组织资源库入围评审；

（2）负责参与审核具体项目采购需求及方案；

（3）负责发布具体项目采购公告、采购邀请、收取应答、组织采购评审；

（4）提请采购结果的决策，并依据决策后的采购结果签署具体项目合作合同；

（5）负责资源库信息维护、负面行为处理、清退出库等管理工作。

# 2.1.3财务部门（财务部）职责如下：

（1）负责参与资源库入围方案、具体项目采购结果、问题处理的评审工作。

（2）负责参与合作协议、项目合作合同、报账等流程的审核工作；

# 2.1.4法律综合管理部门（综合部）职责如下：

（1）负责参与合作协议、项目合作合同的审核工作；

（2）负责参与合作伙伴问题处理及合作法律纠纷处理等工作。

# 2.2入围方式

苏移集成每年以公开渠道发布信息的方式，定期开展年度资源库入围工作（一般在每年2季度开展）；同时可根据业务发展的需要，临时开展合作伙伴补充入围工作。具体征集的工业互联网平台产品运营支撑服务产品的名录以苏移集成发布的征集公告为准。

# 2.3资格条件

资源库入围的具体资格条件，在公开资格预审文件中进行明确。入围有效期为一年，有效期满后，无论年度入围资格条件是否发生变化，所有入围的相应类别的合作伙伴均需全部重新参加下一年度入围。

资源库提交的入围申请资料应包含但不限于：企业简介、企业法人营业执照（复印件）、企业资质证书、企业经营业绩、最近一个会计年度的审计报告（复印件）、企业信用情况证明材料、企业行业相关的产品介绍、法人代表等高管人员基本信息。

# 2.4入围评审

集中资格预审由采购部门牵头组织开展，组织专家对报名的厂商进行资格评审，评审专家组由内外部专家共同组成。资格预审通过后，由采购部门牵头，财务部门及需求部门共同参加，将资格预审情况上报公司总经理办公会决策，决策通过的合作伙伴进入合作伙伴资源库。

因客观条件和市场原因需新增临时合作伙伴时，由需求部门发起申请，经采购、财务部门评估后，按“一事一议”原则上报公司总经理办公会决策。

# 三、入库使用

短名单主要应用于为满足地市需求提供专属服务场景，当地市出现具体项目服务产品需求后，按照已明确的采购需求，针对短名单内的合作伙伴，以询比等方式进行采购，并在确认采购结果后签订合同。

# 四、考核管理

# 4.1考核类型

公司对合作伙伴的考核管理分为项目考核、年度考核两类。

# 4.2考核办法

# 4.2.1项目考核

项目考核由需求部门负责组织，考核内容主要涉及项目产品服务技术支撑、运营维护、投诉处理等。

需求部门及时向采购部门和合作伙伴反馈考核结果，督促合作伙伴提高服务质量，提升客户满意度。入围合作伙伴项目考核表见附件。

# 4.2.2年度考核

年度考核主要针对于上年度采购项目，考核内容可包含但不限于：资质等级、合作价格、资金能力、日常考核结果、加分项、扣分项、否决项等；其中，项目考核的权重不低于40%，以各项目的平均分计算。入围供应商年度考核表见附件。

原则上，年度考核与下一年度入围工作同步进行。年度考核由需求部门组建供应商考评小组，对所有入围供应商过去一年的情况进行综合评价。

依据年度综合评价结果，将合作伙伴分别划分为A、B、C、D不同级别：年度考核在95分及以上，年度综合评价为A；年度考核在76-95分（不含95分）之间，年度综合评价为B；年度考核在60-76分（不含76分）之间，年度综合评价为C；年度考核在60分以下（不含60分），年度综合评价为D。

因入围合作伙伴自身原因（如业务拓展能力、支撑能力等），连续6个月累计9个月未通过短名单方式达成业务合作的，当年综合评价不得高于C。

# 4.2.3 考评应用

下一轮的入围资格评分中设置与年度综合评价结果有关的考评项，具体应用如下：对年度综合评价为A、B的合作伙伴可优先入围；连续两个年度综合评价为C的合作伙伴，不允许参加下一年度入围；年度综合评价为D的合作伙伴，两年内不允许参加入围。

# 5.服务实施

通过询比等方式确认合作伙伴并签订合同后，如合作伙伴在合同履行期间未能按照约定完成服务的，苏移集成有权单方面解除合同并要求赔偿损失，且合作伙伴年度综合评价直接为D。

# 五、退出管理

合作伙伴退出（灰名单）管理是根据合作伙伴考核结果、合作伙伴违反廉洁承诺以及其他特定情况，按照法律法规或合同约定，对相关合作伙伴停止采购。

合作伙伴发生下列情形之一，原则上应纳入退出（灰名单）管理：

（一）违反廉洁从业规定、存在利益输送等违法违纪行为；

（二）若在具体服务项目中出现重大安全责任事故或质量事故并经调查确认的，或连续出现技术、管理上的差错且未及时改进的，经公司总经理办公会决策通过，立即取消其入围资格，并按照合同规定追究有关责任；

（三）合作伙伴因欠薪等原因，造成所属员工群体上访或其他不利社会影响的事件发生；

（四）弄虚作假，或串标围标，或干扰采购工作秩序，或获取（含试图获取）采购过程中应当保密的信息；

（五）年度综合评价得分为D的合作伙伴；

（六）其他违反国家及企业相关规定的。

发生以上情形的合作伙伴，纳入灰名单，冻结项目委托，不得发生新合作，对已发生合作尽快结算、支付款项，支付结束后退出合作伙伴资源库。

已退出公司合作伙伴资源库的合作伙伴，两年内不得再入围或承接对应行业类相关项目。

# 六、基础管理

合作伙伴基础管理是为支撑合作伙伴入围、考核、退出管理等工作而进行的基础性管理工作。主要包括合作伙伴关系管理、履约投诉管理、合作伙伴履约申诉管理、合作伙伴信息管理等。

公司应加强合作伙伴管理信息系统建设，将合作伙伴基本档案信息、入围资源库信息、考核信息等纳入信息化系统管理。

合作伙伴信息管理应包括但不限于公司法人代表、总经理、注册资金、资质、代理证书、本公司优势产品等基本信息备案及人员信息管理及维护。需求部门负责建立合作伙伴信息档案，信息变更由需求部门发起合作伙伴变更流程，经审批后完成变更。

# 七、问责管理

在合作伙伴管理活动中，相关人员如存在违规操作、与合作伙伴串通、收受合作伙伴财物，或存在其他违反廉洁从业要求的行为，经查实，由负有管理责任的相关部门依据《中国移动通信集团有限公司员工违纪违规处分条例》（中移人〔2018〕196号）、《中国移动通信集团公司经理人员问责实施办法（试行）》（中移监察〔2012〕253号）、《中共中国移动通信集团公司党组问责工作管理办法（试行）》（中移党组〔2018〕13号）以及《中国移动通信集团江苏有限公司员工工作职责履行责任追究管理办法（试行）》（ 苏移〔2018〕368号）等相关规定对其进行处罚。构成犯罪的，移交司法机关处理。

附件一、合作伙伴项目考核表

**苏移集成工业互联网平台产品运营支撑服务**

**合作伙伴项目考核表**

合作方： 考核期间：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核内容** | **指标名称** | **标准分** | **评分细则** | **扣分依据** | **得分** |
| 日常维护（75分） | 任务完成效率 | 5 | 充分规划、在规定时间内提前完成甲方及客户方布置的各项工作任务；未充分规划、在规定时间内不能完成任务每次扣1分。 |  |  |
| 任务完成质量 | 5 | 对于甲方及客户方布置任务，完成后出现质量异常（投诉、失误、返工），每次扣1分。 |  |  |
| 系统稳定性 | 30 | 定期进行应用系统进程健康检查、平台安全扫描；发现重大隐患及时上报，不予上报发现一次扣1分。 |  |  |
| 误操作，引起系统非计划中断，按照影响范围及影响层次，一般的扣1~5分。情节严重的参考重大事项一票否决。 |  |  |
| 因维护不及时或不当，导致一般故障每出现1次扣1分。因维护不及时或不当，导致严重故障每出现1次扣1~10分。 |  |  |
| 因主观因素直接导致系统软、硬件故障，影响集团考核的，扣1~5分。情节严重的参考重大事项一票否决。 |  |  |
| 及时根据一般告警发现潜在问题。针对相同告警反复出现，要及时分析并提出解决方案。若未能主动分析：  同一个一般告警1周内出现超过10次，每发生一例扣0.1分，每月上限5分。  同一个重要及以上告警1周出现内超过10次，每发生一例扣1分，每月上限10分。 |  |  |
| 因维护或巡检遗漏，未发现系统隐患问题，后期被发现但未引发故障的，每发现1次扣1~5分；故障严重的，视影响范围酌情扣除1~10分。 |  |  |
| 上线（含平台重大调整）当晚、第二天、月底、月初，没有认真检查流程的，导致发生大面积客户报障和业务不可用，持续时间超过1小时的，每发生一次扣4分。 |  |  |
| 对平台进行重要服务停、启、升级、发布等类似操作，及时通知业务相关方，不提前通知造成客户投诉的每发一次扣1分。 |  |  |
| 值班管理 | 10 | 提供24小时值班电话，未按规定要求进行值班的，发生1次扣除1~5分。未及时整改的，每持续5天扣1分。 |  |  |
| 不配合或未按要求实施工作的，发生1次扣除1~5分。 |  |  |
| 工单处理简单粗暴，未能转相关人员处理的，每告警工单扣0.5~5分；  未及时处理工单，超过规定时限未响应，每发生一次扣1分；  若因工单未及时或未正确处理导致系统异常的，根据影响程度加扣1~5分。 |  |  |
| 日常工作处理及响应要及时，邮件或工作群问题需要有专人妥善处置或响应，1小时以上延误，扣0.5分。 |  |  |
| 服务报告需详细、准确。日报、周报及程种服务报告中反映的问题需及时跟踪状态并处理。服务报告质量及内容存在问题，每次扣1~5分。 |  |  |
| 服务规范性 | 10 | 系统维护、故障处理操作和日常值班要规范，按照变更管理规定及相关规定进行，违反１次扣1分。 |  |  |
| 维护知识库完善程度，每月必须将非重复故障事件录入维护知识库。每缺１次扣1分。若因缺失处理方式，导致相关故障延误处理或带来其他影响的，酌情扣减1~5分。 |  |  |
| 当设备故障需更换备件，卖方所提供的备件非原厂或质量低于原厂时，每次扣2分。 |  |  |
| 假期及重要保障 | 15 | 重大节假日前须进行核心系统负载评估和性能预测,提前5个工作日完成,报告提交每延迟1个工作日扣1分. |  |  |
| 一般和重大节假日前做好系统巡检工作，在节假日期间每发现一次因巡检工作不到位而引起的重要告警及以上的，扣1~10分。 |  |  |
| 重要保障前必须提前15个工作日制定好系统巡检计划,巡检期间，需按照计划进行巡检,对巡检结果进行核实与检查,系统巡检计划不及时，每延迟一个工作日扣0.5分。巡检结果的真实性有问题，每发现一次扣1分。 |  |  |
| 周末、节假日及重要保障期间，未按要求提供现场或远程支撑，或遇障碍处理有困难时应及时协调相关人员处理，否则每出现一次扣2分，造成严重后果的，扣5分。 |  |  |
| 信息安全、上线（15分） | 信息安全 | 15 | 违反安全及预警等部门管理要求中规定的相关考核要求，每发现一次扣2分。 |  |  |
| 安全系统扫描检查安全漏洞，发现1次人为主观原因造成的漏洞或隐患扣1~10分。 |  |  |
| 办公电脑主动攻击相关系统的，发现1次扣除1分，如果影响生产系统运行，加扣5~10分。 |  |  |
| 对于非法登陆生产系统操作或绕过审计系统进行非法访问操作，每发现一次扣5分。 |  |  |
| 严禁泄露客户隐私信息，造成大量客户信息泄露，超过1万条每次扣3分。 |  |  |
| 投诉处理（10分） | 服务质量 | 10 | 要求及时处理解答投诉，省级重要客户投诉需要在24小时内给予答复，休息日除外，不及时回复每发现一例扣0.5分；  不注重沟通，遇到问题以强硬或回避的态度来应对，服务态度差，甲方收到投诉每发生一次扣1分。 |  |  |
| 任务(包含临时安排的工作、周计划、月计划等日常工作)完成要及时，因人为主观原因导致超时，每发现1次0.5分。 |  |  |
| 未经过许可，不得向项目团队以外的任何人、组织，透露项目情况、系统配置、系统规模、相关资料文档等。如违反1人次扣5分。情节严重将终止合同。 |  |  |
| 因投诉处理不及时发生重大客户投诉，导致在市级媒体曝光或造成更大范围不良舆论影响的，每发现一例扣3分。 |  |  |
| **总分** | | **100** |  |  |  |

附件二、合作伙伴年度考核表

**苏移集成年度工业互联网平台产品运营支撑服务**

**合作伙伴项目考核表**

合作方： 考核期间：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考核维度** | **考核权重** | **考核要求** | **得分** | **备注** |
| 1 | 交付能力 | 20 | 按时足量完成交付，得20分； 偶尔推迟交付（延迟交付次数在1至3次），得10分； 经常不按时交付（延迟交付次数在4至5次），得5分； 不交付，不得分； |  |  |
| 3 | 支撑能力 | 20 | 本地化售前、售中、售后支撑服务能力。提供开发、售前支撑等人员团队超过10人，售后支撑人员数量超过5人的，满分20分；其余情况根据满分条件线性打分 |  |  |
| 4 | 服务质量 | 20 | 根据服务的满意度情况进行打分得分 |  |  |
| 5 | 项目考核 | 40 | 以各项目考核的平均分\*40%计算 |  |  |
| 6 | 加分项 |  | 1、合作伙伴成功挖掘商机，达成项目客户签约，为甲方创造收入和利润； 2、客户评价好，满意度高，有客户单位出具的表扬信或感谢信； |  | 每条酌情加5-10分 |
| 7 | 扣分项 |  | 1、中标后无正当理由不签订合同，或擅自变更或终止合同的； 2、在项目实施中提供服务不合格的； 3、受到省级以上行业监管部门通报批评的； 4、受到中国移动集团或省级公司通报存在不良履约行为记录的； 5、客户满意度差，甚至客户单位发出书面投诉或要求整改的函件； 6、其他不良行为； |  | 每条酌情扣5-10分 |
| 8 | 否决项 |  | 1、违反廉洁从业规定、存在利益输送等违法违纪行为； 2、在具体服务项目中出现重大安全责任事故或质量事故并经调查确认的，或连续出现技术、管理上的差错且未及时改进的，经公司总经理办公会决策通过，立即取消其入围资格，并按照合同规定追究有关责任； 3、合作伙伴因欠薪等原因，造成所属员工群体上访或其它不利社会影响的事件发生； 4、提供虚假材料、隐瞒真实情况，骗取合作伙伴入围资格，经查实的； 5、弄虚作假，或串标围标，或干扰采购工作秩序，或获取（含试图获取）采购过程中应当保密的信息，经查实的； 6、处于被责令停业，财产被接管、冻结，处于破产状态，严重缺乏履约能力的； 7、造成重大信息安全事故，如客户信息泄露等行为，造成恶劣影响的； 8、其他违反国家法律、法规及企业相关规定的。 |  | 否决，退出合作伙伴资源库 |
|  | 小计 | 100 | 得分 |  | |