

农信银资金清算中心有限责任公司 电子认证服务依赖方协议

农信银资金清算中心有限责任公司

目 录

1.	服务概述	2
2.	服务条款	2
2.1	协议有效期	2
2.2	协议检查与评估	2
2.3	服务级别协议	2
3.	支持的服务	3
4.	服务内容	3
4.1	证书服务	3
4.2	运维巡检服务	4
5.	双方责任	4
5.1	甲方责任	4
5.2	乙方责任	4
6.	名词定义	5
6.1	问题解决时间	5
6.2	请求响应时间	5
6.3	满意度	5
7.	服务支持热线	5
8.	服务投诉	6
9.	其他约定	6
10.	协议签署	6

1. 服务概述

该服务级别协议为_____（后称“甲方”）和农信银资金清算中心有限责任公司（后称“乙方”）就____年数字证书项目所作的承诺，该文档将界定双方的责任和流程以确保甲方的需求得到及时的响应。

甲方信息：

客户名称：

地 址：

网 站：

联 系 人：

联系电话：

乙方信息：

公司名称：农信银资金清算中心有限责任公司

地 址：北京市丰台区汉威国际广场二区 4 号楼 3 层

传 真：

网 站：www.nongxinyin.com

联 系 人：

联系电话：4008685678

2. 服务条款

2.1 协议有效期

本协议有效期为_____至_____止。

2.2 协议检查与评估

服务级别经理作为乙方的代表在协议生效运行后每 90 天与甲方的代表共同进行实施状况评估，并根据服务报告管理程序的要求提交相关报告。

2.3 服务级别协议

服务类型	服务项	服务内容描述	优先级	响应时限	解决期限
------	-----	--------	-----	------	------

证书服务	证书咨询服务	受理客户的证书咨询，解答客户问题。	中	4 小时	单个申请 4 个工作日内解决，量大时 3 个工作日内解决
	证书申请服务	受理客户的证书申请要求，下发证书。	中	4 小时	单个申请 4 个工作日内解决，量大时 3 个工作日内解决
	证书更新服务	受理客户的证书更新要求，更新证书。	中	4 小时	单个申请 4 个工作日内解决，量大时 3 个工作日内解决
	证书吊销服务	受理客户的证书吊销要求，吊销证书。	中	4 小时	单个申请 4 个工作日内解决，量大时 3 个工作日内解决
	证书故障问题	为客户提供证书的正常运行维护服务，解答客户使用过程中的问题。	中	4 小时	单个申请 4 个工作日内解决，量大时 3 个工作日内解决
	技术支持	现场支撑部分证书的部署。	中	4 小时	按照客户要求时间

注：服务工作时间为 9:00-12:00 & 13:00-17:00

3. 支持的服务

- 证书服务、技术服务
- 服务管理：管理、服务报告

4. 服务内容

4.1 证书服务

4.1.1 证书咨询服务

- 1) 证书使用咨询：申请、更新、吊销、密钥、证书信息咨询；
- 2) CA 系统功能咨询；
- 3) 合作意向咨询；

4.1.2 证书申请服务

1) 受理客户的证书申请要求，颁发证书；

4.1.3 证书更新服务

1) 受理客户的证书更新要求，更新证书；

4.1.4 证书吊销服务

1) 受理客户的证书吊销要求，吊销证书；

4.1.5 技术支持服务

1) 受理客户的现场支撑要求，现场支撑部分证书的部署；

4.2 运维巡检服务

4.2.1 CA 系统巡检服务

1) 硬件故障排查 2) 硬件故障维护 3) 硬件设备调试

4.2.2 4A 接口服务器巡检

1) 硬件故障排查 2) 硬件故障维护 3) 硬件设备调试

5. 双方责任

5.1 甲方责任

- 遵循定义好的工作流程提交问题申报和服务请求。
- 按照相关的操作规程和要求操作，确保不造成人为事故。
- 发现问题及时按照乙方联系方式与乙方服务支持人员取得联系，并尽可能地提供详细的信息以便乙方服务支持人员能够尽早排除故障，以减少问题造成的损失或影响。
- 参加定期举行的服务回顾会议，反馈意见，满意度调查，协助乙方持续不断地改进工作。
- 未经乙方书面许可，甲方不得向第三方泄露乙方提供的任何信息或产品资料。

5.2 乙方责任

- 在承诺的服务提供时段内，保证甲方能够正常地进行业务活动，并享受乙方提供的服务。
- 在承诺的甲方可提交请求时段内，保证甲方能够联系到服务支持人员并在承诺的请求响应时间内开始着手解决甲方的问题或服务请求。
- 合理地、有效地组织安排技术支持资源。要确保达到承诺的问题解决时间指标。

- 服务支持人员及服务提供人员严格按照定义的工作流程进行工作，相互之间做到紧密配合、互相支持，以解决甲方的问题为最终目的。
- 服务团队必须定期举行内部回顾会议，结合周期性的统计管理报表数据进行工作绩效检查。确保能够持续不断地为甲方提供符合承诺指标要求的服务。
- 根据本协议的安排，定期地、准时地提供指定的统计管理报表给甲方；
- 主动联系甲方举行定期的服务回顾会议，向甲方汇报前期的服务结果；接收来自甲方的反馈意见。以甲方的反馈和前期的服务结果为依据，及时做出调整，确保能够持续不断地为甲方提供符合承诺指标要求的服务。
- 创建和维护知识库来记录甲方遇到的问题及解决问题的解决方案。
- 维持合理数量的经过培训的维护人员，确保承诺的 IT 服务指标能够被达到。
- 未经甲方书面许可，乙方不得向第三方泄露甲方提供的任何信息。

6. 名词定义

6.1 问题解决时间

问题解决时间是指从甲方联系服务支持人员报告一个问题到服务支持人员给予解决问题的时间段。

6.2 请求响应时间

当甲方联系服务支持人员登记一个请求到服务支持人员给予服务的时间。或者，当服务支持人员派单到 IT 服务专家时，IT 服务专家应当在“请求响应时间”定义的时间内开始解决问题的并同时给提出请求的甲方以电话答复。

6.3 满意度

在客户满意度调查中，甲方对处理结果表示满意的请求数量占有所有甲方请求数量的百分比。

7. 服务支持热线

服务支持联系人	<姓名>：祖旭 <职位>：运维专员 <E-mail 地址>： zux@nongxinyin.com <联系电话>：18811226811
---------	---

8. 服务投诉

服务投诉联系人	<p><姓名>:</p> <p><职位>:</p> <p><E-mail 地址>:</p> <p><联系电话>:</p>
---------	--

9. 其他约定

在协议执行期间如果双方发生争议，双方应友好协商解决。如果协商不成，双方同意提交北京市仲裁委员会进行仲裁。

10. 协议签署

甲方：_____

乙方：农信银资金清算中心

甲方代表（签字）：_____

乙方代表（签字）：_____

日 期： ____年__月__日

日 期： ____年__月__日