**信息技术服务管理**

**体系文件**

**供应商管理程序**

**ZRXX-20000-SP-P-01**

**logo**

广东科技有限公司

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 发布版本 | V1.0 | 文件密级 | 🞏 普通 | 🗹 敏感 |
| 受控状态 | 受控 | 实施日期 | 实施日期 | |

**变更记录**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **版本** | **变更履历** | **变更人/变更日期** | **审核人/审核日期** | **批准人/批准日期** | **发布人/发布日期** |
| V0.1 | 新建 | **朱峰**  **2017-11-15** |  |  |  |
| V1.0 | 正式发布 | **朱峰**  **2017-12-13** | **李南**  **2017-12-14** | **顾钦**  **2017-12-15** | **林欣**  **2017-12-15** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**目 录**

1. 文档介绍 4

2. 角色与职责 4

3. 供应商管理规定 4

3.1 服务定义 4

3.2 安全要求 4

3.3 合同管理 5

3.4 评价供应商 5

4. 文件记录 5

# 文档介绍

本文件编写的目的是为了规范公司对外部供应商的管理，以确保公司的IT服务团队能够为用户提供无缝的、高质量的服务。

# 角色与职责

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **角 色** | **职 责** | **工作任务** |
| 供应商经理 | 制定供应商管理规范，综合管理各供应商 | * 汇总《供应商列表》和《合同管理列表》 * 审批供应商的合同或协议，以确保与供应商签订的合同或协议满足IT服务团队与客户签订的服务承诺 * 负责与本项目的供应商签订合同和协议，与供应商的关系应清晰记录到《供应商列表》和《合同管理列表》 * 项目执行过程中每年至少进行一次合同和协议的检查，确保业务需求与合同条款相符 * 清晰了解并记录主供应商与分包供应商之间的角色和关系，要求主供应商确保分包供应商可以完成合同要求 * 编写《供应商评价表》 * 定期监控和检查服务的执行情况，每年度至少进行一次供应商评价，并提供《供应商年度管理报告》 |

# 供应商管理规定



## 服务定义

服务团队与供应商之间应就服务需求、提供的服务、服务的范围、服务级别和沟通流程充分协商，并得到相关各方的书面认可。与供应商签订的服务支持协议应满足服务团队与用户签订的服务目标。服务团队应和每个供应商就每项服务清晰定义以下内容：

* 服务、角色、职责的定义；
* 服务范围；
* 合同管理流程和合同结束计划；
* 相关支付条款；
* 约定需报告的内容和服务成果记录。

## 安全要求

* 服务团队应对每个供应商提供的服务提出明确的安全要求，并按照公司相关安全管理条款进行管理；
* 供应商提供的服务涉及到自身或客户机密的情况下，应依照公司相关政策，签署并遵守保密条款。

## 合同管理

* IT服务团队应为每个供应商指派一名合同经理（由供应商经理兼任），负责与供应商的合同和协议。与供应商的关系应清晰记录到《供应商列表》和《合同管理列表》中；
* 合同经理每年至少进行一次合同的检查，确保业务需求与合同条款相符；
* 所有涉及合同的变更操作，如果供应商提出合同变更，则必须在满足客户需求的前提下；
* 发生合同纠纷时，合同经理应按照合同规定的流程处理；
* 发生服务结束、服务提前终止或服务转移给其他供应商时，合同经理应按照合同规定的流程处理。

## 评价供应商

每一个服务周期开始时，合同经理应基于服务合同和协议，参照 《供应商渠道调查问卷汇总》，定期监控和检查服务的执行情况，每年至少进行一次供应商评审，评审结束后，编制并提供《供应商年度管理报告》。

供应商的评价从响应、质量、服务、其他四方面进行评估，根据评价结果，将供应商分成几个等级（如各方面超过期望、达到期望并在某方面超过期望、达到期望、没有达到期望、不可接受）。同时应记录供应商的改进措施，并作为服务改进计划的依据。

# 文件记录

ZRXX-20000-SP-R-01 《供应商列表》

ZRXX-20000-SP-R-02 《合同管理列表》

ZRXX-20000-SP-R-03 《供应商渠道调查问卷汇总》

ZRXX-20000-SP-R-04 《供应商年度管理报告》