

北京市人事考试与职业技能鉴定考
务系统运行维护项目—安全系统运
维

合 同 书

北京市人力资源和社会保障局
北京国信博飞科技发展有限公司

合同编号:

合 同 书

单位名称	地址	电话
北京市人力资源和社会保障局	北京市西城区广安门内大街	010-63011111
北京国信博飞科技发展有限公司	北京市昌平区回龙观镇西大街108号	010-62011111

项目名称: 北京市人事考试与职业技能鉴定考务系统运行维护项目—安全系统运维

委托人: (甲方)北京市人力资源和社会保障局

受托人: (乙方)北京国信博飞科技发展有限公司

签订日期: 2021年7月6日

服务年度	年度预算金额(含税)	年度预算金额(不含税)
2021	¥2,045,000.00	¥1,912,500.00
总计	¥2,045,000.00	¥1,912,500.00

本项目采用分期付款支付方式,首期付款金额为合同金额的30%。

技术团队名单详见附件。



第一条合同说明条款

1. 根据中金招标有限责任公司项目编号为“0773-2141GNOAFWGK1122”的“北京市人事考试与职业技能鉴定考务系统运行维护项目”（以下简称“本项目”）中标通知书，并依据《中华人民共和国合同法》的规定，甲、乙双方本着诚实守信、合作互利的原则，经过友好协商，就甲方委托乙方提供项目运维服务事宜签订本合同。

2. 甲、乙双方之间任何与本合同有关的信函、电子邮件、电话，均使用并且只能使用下列双方确认的地址、电话号码、电子邮件地址名。

单位名称	地址	电话
北京市人力资源和社会保障局	北京市西城区永定门内西街5号	63161897
北京国信博飞科技发展有限公司	北京市海淀区西直门北大街32号枫蓝国际A座1108室	88142195

3. 甲、乙双方之间有关合同的财务往来及结算，应通过甲方与乙方共同确认的银行及账号进行。本合同存续期间，一方若遇结算银行及账号变化，应在变化之日起7日内书面告知另一方，因该方未及时告知而导致的不利后果由该方自行承担。

4. 本合同的有效组成部分包括：本合同、合同附件。

第二条服务内容

1. 服务内容

乙方负责“北京市人事考试与职业技能鉴定考务系统-安全系统”维护，保证政府信息系统稳定、安全和可靠运行，并保障信息系统数据安全和信息交换安全；服务内容详细描述见附件。

2. 服务承诺

乙方在合同约定期限内选派专业技术运维人员满足甲方的服务需求。服务承诺详细描述见附件。

3. 服务期间

乙方为甲方提供运行维护服务的期间为2021年9月30日到2022年9月29日。

第三条合同价款

在本合同涉及的以上内容条件下，总服务期为壹年的合同价款为：

服务年度	年度技术服务费（小写）	年度技术服务费（大写）
2021	¥2,045,000.00	贰佰零肆万伍仟元整
总计	¥2,045,000.00	贰佰零肆万伍仟元整

本项目最终合同金额以财政资金实际情况为准。

技术服务费清单详见附件。

第四条支付条款

1、双方签署合同后，甲方收到乙方正式服务发票后于 2021 年内支付乙方合同金额的 70%，即人民币¥1,431,500.00 元整（壹佰肆拾叁万壹仟伍佰元整人民币）。

2、项目通过验收且财政预算款项到位当年内，收到乙方正式服务发票后甲方支付乙方合同金额的 30%，即人民币¥613,500.00 元整（陆拾壹万叁仟伍佰元整人民币）。

3、本项目资金来源为财政资金，合同约定的付款期限及付款方式、付款额度以财政资金到位情况为准。因财政资金未到位而影响甲方支付的情况不视为甲方违约，乙方应予以理解并保证合同履行。

第五条违约条款

1. 乙方未按约定提供服务

乙方承诺按照本合同及附件中规定的服务质量条款提供技术服务，年度运维服务质量验收不合格的，应按年度技术服务费的 3%向甲方支付违约金。给甲方造成损失的，还须承担赔偿责任。违约金和赔偿金的支付并没有免除乙方继续履行合同的义务。未经甲方许可乙方擅自中止（或中断）履行合同义务的，乙方除支付年度技术服务费的 20%作为违约金、赔偿金外，还应退回已收取的全部年度技术服务费。

乙方违反本合同所规定的保密义务，乙方应立即采取补救措施、并支付违约金（年度技术服务费的 20%）、并退回已收取的全部年度技术服务费，甲方有权单方面解除合同，并可提请司法机关依法追究违约方及相关人员的刑事责任。

2. 甲方未按约定支付服务费

如果甲方不能按期支付乙方技术服务费，则应从逾期支付的第 31 个工作日起，每日按迟延支付金额的 0.5%向乙方支付违约金。此项违约金总额不超过迟延支付价款的 5%。

第六条服务质量考核条款

1. 甲方依据附件中第三部分“运维服务实施内容”中的“服务质量”，对乙方提供的服务进行考核。

2. 如果乙方没有满足服务质量标准，乙方除应采用补救措施外，甲方有权力从未付服务费用扣除违约金，并按照乙方服务质量造成的损失要求乙方给与赔偿。

3. 乙方应当每个月向甲方提交书面月度服务工作总结报告，接受甲方的评审；甲方应当在收到月度服务工作总结报告后 15 日内对报告进行评审或提出质疑。15 日内未提出质疑的，视为甲方通过评审。

第七条安全保密条款

1. 自合同签订之日起,乙方有责任对甲方提供的各种技术文件(包括但不限于软件、咨询报告、服务内容)与工作业务信息进行保密,未经甲方书面批准不得提供给第三方。如有违反,乙方应承担相应的法律责任。此保密义务不因合同的终止而免除。

2. 乙方必须与甲方签订《安全保密协议》。

3. 乙方必须遵守甲方的各项规章制度,严格按照工作规范组织进行运维工作,制定切实可行的措施保障人员安全,设备安全,生产安全。

4. 乙方必须制定合理的措施对运维人员进行管理和思想教育,加强保密意识,安全生产意识。

5. 乙方如违反《安全保密协议》,必须承担全部责任并赔偿甲方的一切损失,甲方有权追究乙方的法律责任并解除本合同。

6. 甲、乙方应积极配合信息安全主管部门对信息安全进行监督检查。

第八条知识产权条款

1. 乙方保证甲方在使用乙方提供的任何产品、服务时,不受第三方提出侵犯知识产权指控。如果任何第三方提出与乙方提供的任何产品、服务有关的侵权指控,乙方须与第三方交涉并承担因此发生的一切法律责任和费用。如因此给甲方造成损失的,乙方应予全额赔偿。

2. 本项目实施所产生的信息资源及全部技术成果(包括但不限于软件、源代码及技术资料)的知识产权(包括但不限于著作权、专利权、商标权、专有技术等权利)及衍生权利均由甲方享有,凡有必要或可能申请专利的技术成果,均须由甲方办理专利申请,甲方在办理专利申请过程中如需乙方配合,乙方应予配合。

3. 对在运维过程中获知的甲方或为甲方提供服务的第三方的知识产权,都受本条款的保护。

第九条不可抗力

1. 如果合同任一方因战争、火灾、洪水、台风、地震和其他不可抗力原因,影响了合同的履行,则可根据受影响的程度顺延合同履行期限,这一期限应相当于事故所影响的时间。受不可抗力影响的一方在不可抗力影响的范围内,不承担违约责任。但若一方违约在先,不得以此后发生不可抗力为由免除其违约责任。

2. 受不可抗力影响的一方应在事件发生后,立即通知对方,并在十日内以书面方式向对方提供该不可抗力事件的证明文件(如政府公告、新闻报道等),并应于不可抗力事件结束后,立即恢复对本合同的履行。

3. 如果不可抗力事件后果影响合同执行超过十天,双方则就未来合同的履行另行商议。

第十条争议解决条款

1. 本协议按中华人民共和国相关法律、法规进行解决。
2. 因履行合同所发生的一切争议，双方应友好协商解决，协商不成的按下列第(1)种方式解决：
 - (1) 提交北京仲裁委员会仲裁，仲裁裁决为终局裁决；
 - (2) 依法向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。
3. 发生争议期间，乙方有义务继续按照服务内容条款中的要求提供服务，不得中断。

第十一条其它条款

1. 在合同履行过程中，甲、乙双方均不得任意修改合同内容，一方如需修改合同某项条款，需向另一方出具变更内容及理由的申请书，经对方同意并修改相应内容后方可实施，在达成新的协议之前，双方仍按原合同条款进行，否则，后果由自行修改条款一方负责。
2. 本合同的附件为本合同不可分割的部分，与合同正文具有同等效力。
3. 如本合同附件中的条款或本合同签署之前所签署的任何文件与本合同的条款相冲突或不一致，以本合同为准。

第十二条合同的终止与解除

1. 到期

合同期限届满，且双方未就续约事宜达成一致的，合同到期终止。

2. 违约的解除

甲方违反合同的约定未及时支付乙方服务费用，甲方在乙方发出要求甲方纠正违约行为的书面通知之日起 30 天内未能纠正违约行为并赔偿损失的，乙方有权书面通知违约方立即解除本合同。

乙方在连续 1 个月的运维服务质量考核中不合格的，乙方在甲方发出要求乙方纠正违约行为的书面通知之日起 30 天内未能纠正违约行为，甲方有权解除合同。

根据本合同约定、甲方解除合同的，双方的技术服务费按日计算（每日的技术服务费 = 年度技术服务费 ÷ 365 天），乙方应按日返还其已经收取的、解除合同之日以后的技术服务费。乙方应在收到甲方解除通知的 30 日内完成返还义务。

第十三条附则

鉴于北京市人事考试与职业技能鉴定考务系统运维服务费财政拨款的特殊性，下一年度此项目运维合同生效之前，乙方应按本合同继续提供系统的运维、服务保障，确保北京市人事考试与职业技能鉴定考务系统的稳定、安全、可靠运行。

由于合同中所涉及的服务内容具有连续性、不间断性的特点，在本合同服务到期后至甲方与新服务商签署服务合同前，乙方将根据本合同服务条款内容继续提供运维服务，服务

时间至甲方与新服务商签署服务合同时为止,费用按照乙方服务时间占全年服务时间的比例乘以本合同总金额计算,由新服务商提供。

第十四条合同的生效

1. 本合同自双方加盖单位合同章或公章后生效。
2. 本合同一式八份,甲乙双方各执三份,北京市财政局一份,招标代理机构一份。每份都具有同等的法律效力。
3. 本合同未尽事宜,应经双方协商后以补充协议方式明确,补充协议自双方加盖单位合同章或公章后生效且补充合同内容不得背离本合同实质性内容。

第十五条信息化项目政府采购合同廉政承诺

- 1、合同双方承诺共同加强廉洁自律、反对商业贿赂。
- 2、甲方及其工作人员不得索要礼金、有价证券和贵重物品;不得在乙方报销应由本单位或个人支付的费用;不得以参与项目实施为名,接受乙方从该项目中支取的劳务报酬;不得参加乙方安排的超标准宴请和娱乐活动。
- 3、乙方不得向甲方及其工作人员行贿或馈赠礼金、有价证券、贵重礼品;不得为其报销应由甲方单位或个人支付的费用;不得向甲方工作人员支付劳务报酬;不得安排甲方工作人员参加超标准宴请及娱乐活动。

甲方:北京市人力资源和社会保障局

乙方:北京国信博飞科技发展有限公司

委托代理人:

代表人:

签约日期:2021年7月6日

签约日期:2021年7月6日

附件一：运维外包技术服务条款

一、运维服务范围及内容

1、安全基础设施

设备类型	产品型号	数量 (单位)
安全软件		
内网终端安全管理系统	天珣内网安全风险管理与审计系统 V6.6	1600 点
外网终端安全管理系统	天珣内网安全风险管理与审计系统 V6.6	600 点
防病毒软件	卡巴斯基网络版	2200 点
数字证书	北京 CA 政务版	2000 个
基础软件		
数据库系统软件	SQL2008 标准版	6 套
数据库系统软件	SQL2008 企业版	2 套

2、安全应用软件

序号	系统软件名称	数量	服务内容
1	身份认证系统	1	日常维护、定期维护、需求分析、系统优化、故障处理、系统调整、技术支持、数据备份、系统安全、日志审查、数字证书运维。
2	权限管理系统	1	日常维护、定期维护、需求分析、系统优化、故障处理、系统调整、技术支持、数据备份、系统安全、日志审查。
3	密码服务系统	1	日常维护、定期维护、需求分析、系统优化、故障处理、系统调整、技术支持、数据备份、系统安全、日志审查。
4	安全验证系统	1	日常维护、定期维护、需求分析、系统优化、故障处理、系统调整、技术支持、数据备份、日志审查、数据校正。
5	安全审计系统	1	日常维护、定期维护、需求分析、系统优化、故障处理、系统调整、技术支持、数据备份、系统安全、日志审查。
6	基于考务系统安全加解密系统	1	日常维护、定期维护、需求分析、系统优化、故障处理、系统调整、技术支持、数据备份、系统安全、日志审查。
7	基于考务系统加解密证书发布管理系统	1	日常维护、定期维护、需求分析、系统优化、故障处理、系统调整、技术支持、数据备份、系统安全、日志审查。

8	基于考务系统 加解密证书制 作系统	1	日常维护、定期维护、需求分析、系统优化、故障处理、系统调整、技术支持、数据备份、系统安全、日志审查。
9	基于考务系统 信息管理系统	1	日常维护、定期维护、需求分析、系统优化、故障处理、系统调整、技术支持、数据备份、系统安全、日志审查。
10	基于互联网统 一身份认证系 统	1	日常维护、定期维护、需求分析、系统优化、故障处理、系统调整、技术支持、数据备份、系统安全、日志审查。
11	基于互联网用 户证书管理系 统	1	日常维护、定期维护、需求分析、系统优化、故障处理、系统调整、技术支持、数据备份、系统安全、日志审查。

二、运维地点

运维服务位置：北京市中央电视塔内

办公楼地址：北京市海淀区西三环中路 11 号

设备及系统安装位置：中塔机房

三、运维服务实施内容

1、信息收集和准备

1.1 服务需求

根据各业务处室提出改进、完善意见及使用中发现的问题，进一步改进完善北京市人事考试与职业技能鉴定考务系统安全系统运维质量。

1.2 服务方案及内容

将北京市人事考试与职业技能鉴定考务系统运维情况及反馈意见进行整理归档，对系统需要改进完善内容进行详细需求调研，形成详细的运维需求文档，依据运维需求文档对运维工作不断完善、改进。

将北京市人事考试与职业技能鉴定考务系统应用软件使用情况反馈意见进行整理归档，对系统需要改进、完善内容进行详细需求调研，形成详细的需求文档，依据需求文档对系统进行修改、测试工作。

安全软件所涉及到的软件出现故障时运维服务商均需要从原厂商或授权代理商处购买必需服务，以保证设备能正常运行。同时在运维服务商提供专业服务的基础上，还需要对安全防护整体持续运行提供必要的技术支持和保障服务，及时发现问题、甄别问题。

如安全软件所涉及到的软件因原厂商版本升级等原因，原厂商或授权代理商无法提供售后服务而导致软件无法修复，无法正常使用时，运维服务商需要向甲方及时进行汇报，得到甲方认可后由甲方提供全新产品或替代产品并承担相关费用，乙方负责新软件的安装调试及集成工作。

1.3 服务质量考核标准（含考核原则、方式、重要指标项达成（未达成）奖励（惩罚）措施）

- ◆ 改进完善后是否达到需求文档中所描述需求内容；

- ◆ 组织专业人员对改进后的系统进行评测是否达到预期要求;

2、服务交接

2.1 服务需求

目前, 信息系统的安全防护平台由基础软件和安全应用软件构成, 其中基础软件包括: 内网终端安全管理系统、外网终端安全管理系统、防病毒软件、数字证书、数据库系统等软件。安全应用软件包括: 密码服务系统、安全验证系统、身份认证系统、权限管理系统、安全审计系统等安全应用软件。

以上软件在部署以后, 需要进行专业管理, 以防范不断出现的新型网络攻击手段和病毒。同时系统的正常运转是保证业务系统信息安全的前提, 因此为确保系统高效、稳定的运行, 做好其安全防护平台运行维护工作十分重要, 主要包括信息系统基础软件及安全应用软件的运行维护。

2.2 服务方案及内容

(1) 基础软件维护

- ◆ 定期检查安全软件状态和系统日志, 以确认系统是否在正常的状态下运行, 同时对系统运行过程中所产生的垃圾文件和日益膨胀的日志文件进行清理。
- ◆ 解决系统在运行中出现系统瘫痪或服务中断。导致设备的基本功能不能实现或全面退化的故障, 安全基础软件的故障等。
- ◆ 提供对安全系统的安全支持, 包括操作系统安全、密码/口令安全、服务安全。设置安全策略、更新系统补丁等。
- ◆ 对基础软件的实时监控, 包含数据库系统软件等, 包含系统的运行状态和日志等。
- ◆ 通过制定数据备份策略, 定期对数据进行备份。防止系统出现操作失误或系统故障导致数据丢失。
- ◆ 对所有服务范围内的基础软件及安全软件, 将建立相应的系统维护档案, 均根据每次故障维修报告和预防性维护报告建立技术档案, 记录每次故障响应服务和预防性维护的详细信息。
- ◆ 对所有业务系统使用的数字证书进行维护, 包括证书的申请、更新、吊销、数字证书的检测工作。并对数字证书进行管理。

(2) 安全应用系统维护

- ◆ 日常维护工程师每日对所有安全应用系统的运行情况进行监测, 发现问题立即报告故障排查人员进行故障排查。
- ◆ 定期对安全应用系统和接口进行优化工作, 使系统和接口最大程度为用户和业务系统提供安全, 全面的服务, 确保系统快速稳定运行。
- ◆ 针对用户和业务系统运行过程中新的需求, 或者各安全应用系统本身的功能需求, 需对安全应用系统或接口进行升级更新等情况发生时。由需求工程师向用户及业务系统开发公司进行需求调研分析。
- ◆ 为满足用户和业务系统对安全应用系统新的需求和日趋沉重的负载压力, 系统接口会根据实际情况进行必要的优化和升级。
- ◆ 对安全应用系统的突发性故障进行维护, 包括各种客户端问题、服务接口问题、服务器系统的问题, 各种日志数据存储问题等进行故障处理。
- ◆ 结合用户对系统功能、数据、参数等方面调整需求进行可行性分析并汇报用户, 用户确认后登陆系统对安全应用系统进行功能调整、参数设置等操作。
- ◆ 对安全应用系统的 iis 日志、操作系统日志、数据日志进行审查, 检查是否存在异常情况。
- ◆ 由于业务系统各方面的原因, 导致签名数据错误, 需要对数据进行校正处理, 由业

务系统提供基础数据，运维人员进行数据分析，最终把正确签名数据进行入库。

- ◆ 根据定制的安全策略，对安全应用系统的数据进行数据备份，包含数据的密钥、安全应用系统的各种配置、各种附件、数据库等数据，以防数据丢失造成的损失。
- ◆ 对所有业务系统使用的数字证书进行维护，包括证书的申请、更新、吊销、数字证书的检测工作。并对数字证书进行管理。

(3) 异常数据处理维护

对业务系统调用安全验证接口时，发生的异常情况进行分析和处理，主要有连续解密报警、大文件报警、签名和验签失败。

(4) 监控服务维护

为了防止发生各种异常情况，导致 ftp 服务、数据导入等服务停止或不能访问，需要对各种服务及服务器进行监控，通过监控平台进行监控，如果发生异常情况，发短信通知运维管理人员。

2.3 服务质量考核标准（含考核原则、方式、重要指标项达成（未达成）奖励（惩罚）措施）

- ◆ 北京市人事考试与职业技能鉴定考务系统是否运行正常。
- ◆ 应用软件系统修改完成是否按规定进行测试。
- ◆ 在对应用软件进行变更时是否经过主管处室认可。

3、服务热线服务内容

3.1 服务需求

北京市人事考试与职业技能鉴定考务系统应用软件出现问题应及时解决。

3.2 服务方案及内容

由专人提供 7×24 小时服务。出现问题及时排原因，记录相应问题为系统改进完善提供有力依据，并安排相应专业人员进行解决问题（含现场及非现场解决），如果影响系统正常使用应提交书面材料，并及时切换至备份系统，确保系统能够正常运行。

3.3 服务质量考核标准

- ◆ 服务热线是否畅通。
- ◆ 热线服务人员是否熟悉系统，能否及时解决问题。
- ◆ 热线服务人员是否清晰记录用户反馈问题。
- ◆ 热线服务人员是否定期对用户进行回访。

4、用户端现场支持服务内容

4.1 服务需求

服务热线不能及时解决的问题，应及时安排技术人员提供现场技术支持。

4.2 服务方案及内容

技术人员到现场后及时排查解决问题，对于非系统问题应及时对用户解释说明，如能解决一并解决，并详细记录问题和解决方法，将问题和解决方法反馈至服务中心备案，以备日后出现相同问题能够及时解决。

4.3 服务质量考核标准

- ◆ 技术人员到达现场时间是否及时。
- ◆ 技术人员排查解决问题是否及时。
- ◆ 技术人员现场报务态度是否良好，解决用户问题是否耐心细致。

5、运维技术统计与汇报

5.1 服务需求

定期汇报运维服务情况。

5.2 服务方案及内容

统计现场与非现场服务，并对服务内容和问题进行归类，形成书面材料定期进行汇报，按规定填写以下表格：

- ◆ 系统日常监控单。
- ◆ 系统周巡检单。
- ◆ 系统月运维总结。
- ◆ 系统年运维总结。

5.3 服务质量考核标准

- ◆ 运维服务内容归类是否清晰。
- ◆ 现场与非现场服务是否存在重复内容。
- ◆ 运维服务中各种问题记录是否清晰。

6、重要甲方（领导、重要部门）支持服务内容

6.1 服务需求

为重要甲方提供服务。

6.2 服务方案及内容

- ◆ 协助重要甲方填写各种数据表格；
- ◆ 协助重要甲方制作各种汇报材料；

6.3 服务质量考核标准

- ◆ 协助工作重要甲方是否满意；
- ◆ 是否按时完成重要甲方安排工作；

7、紧急响应服务内容

7.1 服务需求

系统出现紧急情况时服务响应。

7.2 服务方案及内容

- ◆ 出现紧急情况技术报务人员及时做出回应；
- ◆ 针对出现问题派遣专业技术人员及时到场解决问题；

7.3 服务质量考核标准

- ◆ 对于紧急情况反应速度是否迅速；
- ◆ 处理紧急情况是否有足够的经验；
- ◆ 为避免问题出现是否有应对措施；

8、运维资产（含备品备件）管理服务内容

8.1 服务需求

资产（含备品备件）的管理和维护。

8.2 服务方案及内容

- ◆ 按照信息化部门、财务部门和业务部门构成的三级资产管理体系进行运维资产管理；
- ◆ 对资产进行分类和编码；
- ◆ 专人维护资产档案和资产数据库的更新；

8.3 服务质量考核标准

- ◆ 资产分类是否科学；
- ◆ 资产档案更新是否及时；

9、信息化资产采购咨询服务内容

9.1 服务需求

信息化资产价格功能咨询及采购。

9.2 服务方案及内容

- ◆ 咨询设备价格及功能;

- ◆ 负责资产的采购;

9.3 服务质量考核标准

- ◆ 设备价格是否合理;

- ◆ 功能是否达到要求;

10、甲乙双方关系

10.1 服务需求

为保障系统的正常运行,甲乙双方密切配合,共同完成项目维护。

10.2 服务方案及内容

- ◆ 甲方指派专人负责本系统的维护和协调;

- ◆ 甲方有权利提出对系统的完善修改意见并提交书面文件给乙方;

- ◆ 甲方有权检查监督、检查乙方的运行维护工作,定期检查乙方提交的服务维护记录;

- ◆ 乙方成立针对本系统的运行维护小组,并保障维护人员稳定,保证对系统的不间断服务;

- ◆ 乙方指派专人负责本系统的运行维护;

- ◆ 如遇到甲方在国家规定节假日或特殊情况对系统进行关机、调试,乙方积极配合;

10.3 服务质量考核标准

- ◆ 协调力度是否到位;

- ◆ 配合程度是否满意;

- ◆ 是否按要求进行组织建设;

11、用户培训服务内容

11.1 服务需求

对用户进行系统使用操作的培训工作。

11.2 服务方案及内容

- ◆ 针对系统新增功能培训;

- ◆ 新用户使用操作培训;

11.3 服务质量考核标准

- ◆ 培训内容是否通俗易懂;

- ◆ 是否达到预期培训目的;

四、服务流程

1、标准服务流程

(1) 提供 7 × 24 小时服务

提供全年 5 × 9 (星期一至星期五,上午 9:00 至下午 18:00,国家法定节假日除外) 日常电话咨询服务和网络安全工程师驻场技术服务,应急电话 7 天 × 24 小时。

(2) 基本安装部署服务

乙方作为运行维护服务商,所提供的服务包括基本安装部署服务。

(3) 电话响应

乙方在接到用户的报修请求后的 1 小时内,安排专人与用户联系。

(4) 现场服务

乙方在接到设备故障通知或服务要求后，1个工作日内上门检查、修复故障。

(5) 备件支持

乙方需设有备件库，备有充足的备件和备机；备件库定期进行库存核查和零备件补充，保障用户设备出现故障时在最短时间内能给予修复。

(6) 及时通知服务

乙方发现的关键问题及时告知甲方。

(7) 提供长期技术咨询服务

乙方将提供给甲方一份详细的技术咨询联系办法，甲方可以随时通过电话、传真、书函以及电子邮件等各种灵活的通讯手段向乙方进行技术咨询。乙方会根据具体的需求情况通过电话、MAIL、或指派工程师与用户进行直接沟通，以圆满解决用户的问题。

(8) 定期走访

乙方将采取巡检制度，每季度回访一次客户，了解产品的质量、服务问题，调查工程实施和维护情况，听取用户意见，现场帮助用户解决实际应用中的问题。

(9) 电话回访

对每一个报修请求，乙方都将有回访专员进行电话回访，征询用户需求的解决情况以及对服务的满意度情况。

(10) 定期巡检

乙方每月派工程师对系统进行系统巡检，现场对系统进行测试及优化，及时发现系统存在的故障或潜在的问题，提早消除故障隐患，确保系统安全、稳定、高效地运行。

(11) 用户档案管理

由乙方安排专职人员对设备的型号及数量、运行与维护情况进行跟踪记录。

2、故障响应流程

乙方针对提交的事件请求共分为四类，一类事件是严重故障，导致系统全面瘫痪；二类事件是非严重故障，但严重影响了系统的正常运行；三类事件是一般故障，部分的限制了系统的使用功能；四类事件是非故障，指非乙方责任范围的事件引发的情况，但对于此种情况乙方将本着用户第一的原则，及时的为用户解决问题。

(1) 故障响应时间表

事件分类	响应时间	问题提交最长时间	恢复系统目标
严重故障	1 小时	立即提交	24 小时内
主要故障	2 小时	0.5 小时	48 小时内
一般故障	2 小时	1 小时	48 小时内
非故障	2 小时	1 小时	N/A

(2) 响应时间

从用户方首次以电话、传真或电子邮件方式申报故障至乙方，乙方技术人员将按照故障响应时间表中的规定提供技术服务。

(3) 问题提交前最长时间

技术支持工程师研究解决问题的时间，从甲方申报故障开始计算。如乙方技术支持工程师在此时间间隔内不能解决问题，则必须向上一级技术支持提交。

(4) 恢复系统时间目标

即从用户方申报影响业务或功能的严重故障至工程师向用户方技术人员提出可接受的解决方案恢复系统的时间间隔。

(5) 解决问题时间

即向用户方提供满意的解决方案，使问题到解决的时间段。从乙方工程师初次与甲方联系到问题解决为止。

(6) 现场支持

如电话不能及时解决时，乙方将根据甲方需要指派工程师提供现场服务。根据用户需要安排工程师在第一时间赶到现场解决问题。对现场不能修好的设备部件，将视情况决定更换或修理。

(7) 电话支持

如果用户遇到一些系统出现的基本问题，支持工程师可以通过电话指导用户排除故障。

五、专业技术运维人员配备

1、专业技术运维人员配备

序号	岗位设定	岗位名称	人数	职能及素质要求	主要职责
1	项目经理	项目经理	1	项目管理能力、协调能力、组织能力强	负责整个项目协调管理工作
2	高级系统工程师	运维人员	2	熟悉软件系统性能优化	负责北京市人事考试与职业技能鉴定考务系统基础软件的整体调优工作
3	信息安全工程师	运维人员	2	熟悉安全系统的日常维护 熟悉安全系统的性能调优、故障诊断	负责北京市人事考试与职业技能鉴定考务系统安全软件的日常维护工作、整体调优工作和故障诊断
4	数据库管理员	运维人员	1	熟悉数据库系统的性	熟悉数据库系统的

				能调优、故障诊断	日常维护、性能优化
5	应用工程师	高级程序员	2	有相关大型程序开发经验人员	负责程序开发、变更
6	系统维护人员	运维人员	1	相关程序开发经验	负责程序变更

2、各岗位的主要工作内容

(1) 项目经理

主要工作内容：负责整个项目日常工作，协调项目运维期间出现的各种问题。包括系统程序变更，各种需求及业务需求变更管理等整个项目全面的工作。

(2) 高级系统工程师

主要工作内容：负责北京市人事考试与职业技能鉴定考务系统软件系统的整体调优工作，系统的配置管理和系统的性能调优。

(3) 信息安全工程师

主要工作内容：负责北京市人事考试与职业技能鉴定考务系统安全系统的整体调优工作和故障诊断，对系统配置进行管理，设备升级调试。

(4) 数据库管理员

主要工作内容：负责北京市人事考试与职业技能鉴定考务系统数据库系统日常维护、状态监控与性能优化。

(5) 应用工程师

主要工作内容：负责系统程序开发及运维期间变更修改工作。

(6) 系统工程师

主要工作内容：负责整个项目系统架构设计工作。

六、运维外包服务费清单

运维服务大类	运维服务类别	对应资产	运维服务项目	运维服务费用(万元)
安全基础设施类	基础软件及安全软件	数据库、终端安全管理系统、防病毒软件	日常维护、定期维护、故障诊断、方案优化、性能调优、网络安全、设备保养、配置管理、	31.44
	数字证书	公务员政务证书更新	日常维护、更新、重签发、信息变更	54.48
应用系统类	安全应用系统及服务类	身份认证系统、权限管理系统、密码服务系统、安全验证系统、安全审计系统、基于考务系统安全加解密系统、基于考务系统加解密证书发布管理系统、基于考务系统加解密证书制作系	日常维护、定期维护、需求分析系统优化、故障处理、系统调整、技术支持、数据备份	118.58

		统、基于考务系统信息管理系统、基于互联网统一身份认证系统、基于互联网用户证书管理系统		
合计				204.50

1. 目的

北京市人力资源和社会保障局与北京国信博飞科技发展有限公司就“北京市人才考试与职业技能鉴定考务系统维护项目”事宜达成一致，并签订了电子政务服务采购项目合同，为确保上述系统的安全稳定、正常运行，特制定本协议。

2. 保密范围（包括但不限于以下内容）

- 2.1 相关工作合同、方案、系统数据、以及有关会议文件、会议纪要等文档资料。
- 2.2 相关工作人员往来邮件、信函、电子信件等。
- 2.3 相关工作实施过程中涉及的保密资料以及由此产生的数据和资料。
- 2.4 相关工作实施过程中产生的知识产权成果、商业秘密和知识产权信息等。
- 2.5 乙方在为甲方工作实施过程中知悉的甲方其他事项。
- 2.6 除本协议各方约定的电子政务运维项目合同结束后的所有信息。

3. 乙方责任

- 3.1 乙方为保密材料提供方，乙方负责保密，并承担保密责任。
- 3.2 乙方未经甲方书面同意不得向第三方（包括新闻界人士）公开或披露任何保密材料或以其他方式使用保密材料。
- 3.3 乙方须把在实施项目的保密范围产生的全部本协议规定的保密材料或资料的义务性的成员的职责内。
- 3.4 乙方须对甲方书面通知的泄密行为进行披露，乙方须将泄密事件书面通知甲方及相关的保密材料提供方或甲方指定人员。
- 3.5 如果乙方发生泄密事件或泄密行为，乙方有义务立即通知甲方，乙方应通知甲方代表在 3.5.1 个工作日内通知甲方并应采取必要措施防止泄密事件扩大，乙方应体现了保密材料的全部文件和其他材料并应采取必要措施。
- 3.6 乙方有义务向甲方提供其应采取必要措施防止泄密事件发生并应采取必要措施防止泄密事件扩大，乙方有义务在泄密事件发生后，乙方应采取必要措施防止泄密事件扩大。

附件二：保密协议书

甲方：北京市人力资源和社会保障局

乙方：北京国信博飞科技发展有限公司

1. 目的

北京市人力资源和社会保障局与北京国信博飞科技发展有限公司就“北京市人事考试与职业技能鉴定考务系统运行维护项目”事宜达成一致，并签订了电子政务运维项目服务合同。为确保上述系统的安全保密，经双方协商，特制定本协议。

2. 保密范围（包括但不限于以下内容）

- 2.1 相关工作合同、方案、系统数据，以及有关会议文件、会议纪要和领导批示。
- 2.2 相关工作人员之间往来的传真、信函、电子邮件等。
- 2.3 相关工作实施过程中涉及的信息和资料以及可能产生的新的信息和资料。
- 2.4 相关工作实施过程中各方拥有的知识产权信息，已经公开的知识产权信息除外。
- 2.5 经甲乙双方在该工作实施过程中确认的需要保密的其他信息。
- 2.6 保密义务在双方的电子政务运维项目服务合同结束后仍然有效。

3. 乙方责任

- 3.1 乙方为保密资料接受方，负有保密义务，承担保密责任。
- 3.2 乙方未经甲方书面同意不得向第三方（包括新闻界人士）公开和披露任何保密资料或以其他方式使用保密资料。
- 3.3 乙方须把保密资料的接触范围严格限制在因本协议规定目的而需接触保密资料的负责责任的雇员的范围内。
- 3.4 除经过甲方书面同意而必要进行披露外，乙方不得将含有甲方或其雇员披露的保密资料复印或复制或者有意无意地提供给他人。
- 3.5 如果甲乙双方合作不再继续进行，经甲方在任何时候提出书面要求，乙方应当、并应促使其代表在五（5）个工作日内销毁或向甲方返还其占有的或控制的全部保密资料以及包含或体现了保密资料的全部文件和其它材料并连同全部副本。
- 3.6 乙方将以并应促使其雇员以不低于其对自己拥有的类似资料的照料程度来对待甲方向其披露的保密资料，但在任何情况下，对保密资料的照料都不能低于合理程度。

4. 双方共同遵守的条款

4.1 双方确认，任何一方接触并知悉本协议保密信息的人员对保密信息均负有保密义务，任何一方人员违反保密协议，将由该方承担泄密责任。

4.2 双方确认，任何一方不能利用获悉的对方保密信息为自己或其他方开发信息、技术和产品。

5. 其他

5.1 本协议履行期间，双方如有任何修改或补充意见，应协商一致签订修改或补充协议。修改或补充协议是本协议的组成部分，签字盖章后与本协议具有同等法律效力。

5.2 本协议自甲乙双方授权代表签字并盖章之日起生效。

甲方：北京市人力资源和社会保障局

乙方：北京国信博飞科技发展有限公司

委托代理人：

代表人：

签约日期：2021年7月6日

签约日期：2021年7月6日