



政府采购合同

合同编号：BJRBJ2021009

项目名称：北京市劳动人事争议调解仲裁办案管理系统运维服务

服务名称：北京市劳动人事争议调解仲裁办案管理系统运维服务

采购人(甲方)：北京市人力资源和社会保障局

成交供应商(乙方)：北京汉正天成科技有限公司

签署日期：2021年9月2日



合 同 书

北京市人力资源和社会保障局北京市劳动人事争议调解仲裁办案管理系统运维服务采购项目中所需运行保障服务经中信国际招标有限公司以0733-21181657号招标文件，进行国内公开招标。经评标委员会评定北京汉正天成科技有限公司为成交供应商。采购人与成交供应商协商一致，同意按照下列条款，签订本合同。

一、合同文件

下列文件构成本合同的组成部分，应当认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。为便于解释，组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下：

- a. 本合同书
- b. 成交通知书（附件1）
- c. 合同一般条款
- d. 合同特殊条款
- e. 合同附件

二、服务内容

北京市劳动人事争议调解仲裁办案管理系统运维服务

三、合同总价

本合同总价：人民币（大写）叁拾捌万捌仟元整。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。

分项价格如下：

分项一：基础软件厂商服务，人民币（大写）壹拾叁万元整。

分项二：系统软件维护服务，人民币（大写）叁万伍仟元整。

分项三：系统应用软件使用及维护服务，人民币（大写）贰拾贰万叁仟元整。

四、付款方式

本合同的付款方式为：一次性支付。

五、服务期限

2021年11月30日至2022年11月29日

六、合同的生效

本合同经双方各自的授权代表签署、加盖单位公章或合同专用章并由成交供应商递交履约保证金之日起生效。

采购人(甲方): 北京市人力资源和社会保障局

名称: (印章) _____

2021 年 9 月 2 日

授权代表(签字): 孙宇

地址: 北京市西城区永定门内西街
5号

邮政编码: 100055

电话: 010-63167836

开户银行: _____

账号: _____

成交供应商(乙方): 北京汉正天成科
技有限公司

名称: (印章) _____

2021 年 9 月 2 日

授权代表(签字): 杨勇

地址: 北京市海淀区上地三街9号E
座8层807

邮政编码: 100085

电话: 010-62978281

开户银行: 北京银行上地支行

账号: 01090946300120102064954

合同一般条款

第一条 委托事项及内容

乙方为甲方所委托的北京市劳动人事争议调解仲裁办案管理系统运维服务项目提供如下服务：

- (1) 基础软件厂商服务
- (2) 系统软件维护服务
- (3) 系统应用软件使用及维护服务

具体内容见附件 2。

第二条 委托要求

乙方接受甲方委托所完成的工作成果应当遵循客观、科学、公平、公正原则，符合国家和相关部门、评估专家对该类项目内容和深度规定的要求及甲方的技术、质量要求，为甲方决策、评估提供政策、技术、经济、科学的依据。

第三条 委托事项完成期限

本合同项下委托事项的完成期限为 12 个月，自 2021 年 11 月 30 日 起至 2022 年 11 月 29 日 止。

第四条 委托事项履行地点

本合同项下的委托项目运行保障服务履行地点为北京市人力资源和社会保障局。

第五条 委托合同款及支付方式

1、本合同服务费总额为人民币 388,000.00 元，大写叁拾捌万捌仟元整。

2、甲方将按以下第 (1) 种方式向乙方支付委托合同款：

(1) 一次性支付：双方签署本合同后，截至 2021 年 12 月 31 日前，甲方向乙方付清委托合同款。

(2) 分期支付：甲方自本合同签署之日起 / 个工作日内，向乙方支付委托合同款的 / %；

在乙方向甲方提交的 / (最终工作成果) 经甲方评审验收合格之日起 / 个工作日内，向乙方支付委托合同款的 / %。

3、甲方不应当支付除委托合同款以外的任何其它费用，乙方也不得要求改变合同款总额。

4、乙方应当对本项目的收支情况进行单独核算，以配合财政部门的延伸审计。

5、乙方应在甲方付款前向甲方开具正规合法发票，否则甲方有权暂不付款且不承担逾期付款的违约责任。因乙方原因(包括但不限于未开具发票、开具发票不符合甲方要求等)导致甲方因财政政策原因未能付款，相应责任由乙方承担。

6、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。

第六条 履约保函

1. 双方签署合同后 20 个工作日内，乙方应向甲方提供合同总价款 10%的即人民币 ¥38,800 元整（叁万捌仟捌佰元整）的履约保函。履约保函有效截止日为 2022 年 11 月 29 日。

2、如乙方在合同履行过程中存在违约情形的，甲方经与乙方确认后有权从履约保证金中直接扣除相应的款项。履约保证金被扣除后，乙方应当在甲方规定的期限内补足。

3、本项目经质量评审合格后，自甲乙双方签字确认质量评审结果之日起 5 个工作日内，无息向乙方退还履约保证金的剩余部分款项。

第七条 甲方权利义务

- 1、接受乙方提交的符合本合同约定条件的工作成果或者相关文件；
- 2、审定乙方提交的委托项目工作方案和配套工作计划；
- 3、检查监督乙方完成委托项目工作的进度；
- 4、组织专家或者通过评估，对乙方提交的委托项目工作成果的质量进行评审和验收；
- 5、为保证乙方工作进行顺利，甲方须及时向乙方提供完成委托事项所必须的技术资料和工作条件；
- 6、负责按照合同约定收集、整理与委托事项有关的项目背景资料及相关技术资料和数据并提供给乙方；
- 7、负责委托项目所涉及的、与甲方有关的外部联系和协调工作。

第八条 乙方权利义务

- 1、有权接受甲方按照合同约定支付的委托合同款；
- 2、乙方发现甲方提供的技术资料、数据有明显错误和缺陷的，有权于收到上述资料后5日内书面通知甲方进行补充、修改。
- 3、乙方应当遵守国家法律、法规和行业行为准则为甲方完成委托项目的工作；乙方提交的工作成果必须达到合同约定的要求，并对其完成的委托项目工作成果的真实性和准确性全面负责；
- 4、乙方应在合同签署后 20 日内向甲方提交的委托项目工作方案和配套工作计划；
- 5、乙方应当认真按照合同要求完成委托项目工作，随时接受甲方的检查监督，并为检查监督提供便利条件；
- 6、甲方对乙方提交的委托项目工作成果提出质疑或者要求乙方答复时，乙方须在收到甲方的质疑后5日内给予书面解释或者答复；
- 7、未经甲方的书面许可，乙方不得以任何形式将其在本合同项下的权利义务转让给任何第三方；
- 8、乙方在履行合同期间使用的由甲方提供或者支付费用的设备设施，属于甲方的财产，乙方在完成委托项目并向甲方提交工作成果时，应当将设备设施归还给甲方。

第九条 项目管理小组及技术人员要求

- 1、双方各指派一名代表作为本项目负责人，项目负责人职责范围包括：项目的整体管理、组织协调、风险控制工作。
- 2、项目技术人员资格：乙方须根据项目要求安排具备相应资质的专业技术人员，并确保项目实施队伍的稳定，乙方应在合同签订后 10 日内，将本项目负责人及专业技术人员的名单交甲方备案。项目实施过程中，乙方如因正当理由需要调整项目技术人员的，应当提前 15 日通知甲方，获得甲方书面同意后方可进行。

第十条 委托项目工作成果的评价、验收

- 1、乙方向甲方提交完整的委托项目工作成果后，应当在甲方指定的地点接受甲方聘请的专家对其工作成果进行质量评审。
- 2、乙方项目负责人应当对工作情况做出必要说明，并可以对质量评审结论

申述意见。

3、如乙方提交的工作成果未通过质量评审的，乙方应当在甲方规定的期限内进行修改并承担修改费用，并重新申请进行评审验收；如乙方未在甲方规定的期限内完成修改工作或者经修改后仍未能通过质量评审的，乙方应当承担违约责任并赔偿由此给甲方造成的全部损失。

4、乙方提交的委托项目工作成果通过质量评审的，经双方授权代表签字确认后，作为委托项目工作成果验收合格的依据。

第十一条 保密义务

1、乙方对其在履行合同过程中所知悉的甲方项目技术秘密和商业秘密承担保密义务。

2、乙方保证对甲方所提供的保密信息予以妥善保存，仅使用于与完成委托项目工作有关的用途或者目的；在缺少相关保密条款约定时，应当至少采取适用于对自己的保密信息同样的保护措施和审慎程度进行保密。一经甲方提出要求，乙方应当按照甲方的指示在收到甲方的书面通知后 15 日内将收到的含有保密信息的所有文件或者其他资料归还甲方。

3、非经甲方特别授权，甲方向乙方提供的任何保密信息并不包括授予乙方该保密信息包含的任何专利权、商标权、著作权、商业秘密或者其它类型的知识产权。

4、本合同项下约定的保密期限为合同有效期间及合同终止后 1 年。

第十二条 知识产权

1、在本合同有效期内，乙方利用甲方提供的技术资料和工作条件所完成的新的技术成果，归甲方所有；合同有效期内，甲方利用乙方提交的技术咨询工作成果所完成的新的技术成果，归甲方所有。

2、乙方保证委托项目成果是其独立实施完成，不会受到任何第三方基于侵犯其专利权、商标权、著作权、商业秘密等的诉讼。如果甲方收到上述诉讼，乙方应当配合甲方积极应诉，并承担因此给甲方造成的全部损失，包括但不限于诉讼仲裁费、律师费、法院或者仲裁机构最终裁定的侵权赔偿费用及甲方承担其他侵权责任所造成的经济损失等。

第十三条 违约责任

1、甲方有下列情形之一的，应当承担违约责任：

(1) 因甲方责任造成委托项目工作需要进行重大修改或者返工重作的，应当另行增加费用，其数额由双方商定。

(2) 如甲方违反合同约定，延期支付委托合同款的，每延期一日，按照应付而未付部分的1%向乙方支付违约金。

2、乙方有下列情形之一的，应当承担违约责任：

(1) 乙方未按合同规定的日期提交委托项目工作成果的，每延期一日，应当支付委托合同款1%的违约金；如超过约定期限30日仍未能提交的，甲方可以单方解除合同并要求乙方支付违约金合同款 20%，并赔偿由此给甲方造成的全部损失和增加的费用。

(2) 如因乙方原因造成乙方提供的工作成果中出现错误，乙方未按甲方要求限期整改或整改后仍不合格的，则乙方应当按甲方应当支付的委托合同款的20%向甲方支付违约金，并赔偿因此给甲方造成的全部损失和增加的费用。同时甲方有权利单方面解除本合同，乙方应退还尚未履行合同期间的服务费。

(3) 如乙方违反合同第十一条约定，应当采取有效措施防止该保密信息的泄密范围进一步扩大，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）。

(4) 根据本合同约定甲方解除合同的（乙方应全部退还服务费的情形除外），双方的服务费按日计算（每日的服务费=年度服务费÷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。

第十四条 争议的解决

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。否则按照第十三条第二款第二项承担违约责任。

第十五条 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合同款；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。

第十六条 其他

1、本合同自双方签字盖章并由乙方递交履约保证金之日起生效。

2、未尽事宜，经双方协商一致，签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

3、本合同一式陆份，甲、乙双方各执叁份，具有同等法律效力。

中信国际招标有限公司

成交通知书

北京汉正天成科技有限公司：

在我公司组织的市人力社保局信息化运行维护经费--北京市劳动人事争议调解仲裁办案管理系统运维服务（0733-21181657）招标活动中，经磋商小组推荐和采购人确认，确定你单位为上述项目的成交人。成交金额：大写：人民币叁拾捌万捌仟元整，小写：¥388,000.00。

请你方在本通知书发出之日起 30 日内与采购人签订本项目合同。
特此通知。

中信国际招标有限公司
二〇二一年八月廿二日



附件 2 运维服务内容

1、总体运维目标

- (1) 提供软件升级服务。
- (2) 提供 7×24 小时电话响应服务。
- (3) 提供现场服务，必要时提供 5*9 驻场服务。
- (4) 成交供应商负责系统的日常监控，检查系统的运行状况，监控系统各设备和软件的状态。
- (5) 成交供应商负责应用软件及系统软件备份，出现软件故障时保证及时内容恢复。
- (6) 本项目运维服务期限为 12 个月。

2、基础软件厂商服务

基础软件包括中间件 WebLogic 和数据库 Oracle，厂商服务包括以下三部分内容：

(1) 电话热线

主要内容包括两个方面：一方面是故障申报，另一方面是问题解答。故障申报主要是指当基础软件出现故障后，客户通过拨打热线电话申报故障，厂商通过电话指导解决故障，如通过电话解决不了，则厂商进行远程支持。

(2) 远程支持

指厂商通过远程连接方式进行以下协助工作：排查故障原因、指导解决问题、协助软件升级等。

(3) 软件升级

指基础软件需要进行升级时，厂商提供的软件升级服务。

3、系统软件维护服务

(1) 数据库维护服务内容

● 数据库规划

数据库规划是指立足现有的硬件和软件配置情况，综合分析未来3~5年内随着业务量的增长，对服务器的处理能力、存储设备的存储容量和网络交换设备的传输速度提出的新的要求，对现有的硬件和软件配置情况进行分析和

评估，制订详细的硬件和软件配置调整和升级计划，以适应业务不断发展的需要。

- 状态监控

状态监控是指使用数据库厂商提供的监控工具或者第三方工具，每天监控检查数据库实例的运行状态，用户连接数目，表空间利用率情况和各种缓冲池的命中率等。

- 日志审查

日志审查是指每天检查数据库的日志文件、监听器的日志文件和数据库的集群日志文件等，检查其中有无异常的告警报错信息，并分析产生告警报错信息的原因，采取相应措施予以解决。

- 性能调优

性能调优是指对数据库运行过程中存在的资源瓶颈（如CPU瓶颈、内存瓶颈和I/O瓶颈），缓冲池命中率低下，锁资源竞争和低效的SQL语句等，采取有效的措施予以解决，以便提升数据库的处理能力和可用性。

- 数据校正

数据校正是指通过监控发现或经由业务人员反映，由维护人员对数据库中存在的错误数据、无效数据、重复数据和垃圾数据等执行数据校正操作，校正错误数据，并删除无效、重复和垃圾数据等。

- 咨询服务

咨询服务是指维护人员根据不同客户的各种情况进行分析并一一解答，电话无法解答还前往现场进行现场排查。

- 配置管理

配置管理是指对数据库的初始启动参数、日志归档情况、用户创建和权限分配情况、以及表空间和数据文件大小设置等进行配置和管理。

(2) 中间件维护服务内容

- 状态监控

状态监控是指监控中间件服务的状态和各类指标是否正常，有无异常错误发生等，如监控JAVA虚拟机的堆内存利用率是否正常，GC回收机制是否工作正常，JDBC连接池状态是否正常，有无连接泄露、内存泄露问题发生等。

- 日志审查

日志审查是指审查中间件服务的服务器日志文件和程序日志文件等，检查其中有无中间件服务错误、数据库错误和JAVA异常等错误发生。

- 系统部署

系统部署是指当原有服务出现故障需要重新安装时，或者需要为新机器初次安装服务时，由维护人员实施的软件安装和配置操作。

- 性能调优

性能调优是指对软件功能进行优化调整，使软件功能运行速度更加快捷，软件功能更加稳定。

- 故障排查

故障修复是指对中间件服务运行过程中出现的各类问题，如JAVA虚拟机的堆内存大小设置不合理，JDBC连接池状态异常，发生连接泄露、内存泄露等问题，进行故障原因定位和故障排除。

- 咨询服务

咨询服务是指维护人员根据不同客户的各种情况进行分析并一一解答，电话无法解答还前往现场进行现场排查。

- 配置管理

配置管理是指对JAVA虚拟机和中间件服务的各项参数进行设置和调整（如堆内存的大小、连接池的数量和属性和线程超时设置等），以及在中间件服务上发布、更新和删除应用等。

4、系统应用软件使用及维护服务

(1) 软件使用服务内容

- 技术热线服务

技术热线服务是指软件运维商通过热线电话为应用软件系统使用客户提供服务，主要内容包括两个方面：一方面是故障申报，另一方面是问题解答。故障申报主要是指当软件系统出现故障后，客户通过拨打热线电话申报故障，运维商工程师通过电话指导解决故障，如通过电话解决不了，则运维商工程师进行现场服务。问题解答主要是指客户通过热线电话对软件系统操作问题、日常业务问题进行解答。

- 电话回访

电话回访是指软件运维商通过热线电话不定期对用户进行的回访工作，回访内容主要包括系统使用意见建议、特殊事项的用户反馈意见。对回访获取的意见建议进行整理分析，用于系统改进工作。

- 网上服务

网上服务是指软件运维商在软件运维工作中通过网络手段解决用户的问题，主要方式为使用网络通讯工具协助、远程连接协助。

- 现场服务

现场服务是指软件运维商在软件运维工作中无法通过热线支持、网络支持等服务手段解决用户的问题时，派出运维工程师到客户现场进行现场服务，并按照现场服务的作业规范解决客户问题。

- 系统操作指导

系统操作指导是指软件运维商为用户提供的操作系统功能的指导服务，指导方式包括电话指导、网络指导和现场指导。

- 业务咨询

业务咨询是指维护人员根据不同客户的各种情况进行分析并一一解答，电话无法解答还前往现场进行现场排查。

(2) 软件维护服务内容

- 定期巡检

定期巡检是指运维工程师在仲裁系统系统每个月业务高峰期进行的常规性检查，为应用系统优化提供依据。

- 状态监控

状态监控是指软件运维商通过电话回访、登陆软件系统、软件系统应用服务器监控、软件系统数据库服务器监控等方法对仲裁系统系统的运行情况和状态进行监控和管理，以确保应用软件系统的稳定和正常。

- 简单故障诊断处理

简单故障诊断处理是指客户通过热线电话申报的软件系统故障无法由软件运维商热线支持工程师解决时，故障问题将由热线支持工程师提交到专门的技术小组进行相关故障的诊断、分析和处理，并最终通过热线电话或现场

服务等形式完成故障问题的处理。

- 接口调整

仲裁系统与局内的其他业务系统实现数据交换主要是通过数据接口来实现，每新增一个互联的业务系统，仲裁系统的接口需要进行调整，满足业务系统数据交换的需求。

- 系统日志分析

系统日志分析是指软件运维工程师对应用系统的系统日志进行定期分析，分析应用系统的日登录用户数、数据交互数量、各项指标的峰值等内容，为客户提供系统运行的客观数据，保障系统地稳定运行。

- 性能调优

性能调优是指软件运维工程师针对仲裁系统系统中的软件功能进行优化调整，使软件功能运行速度更加快捷，软件功能更加稳定。

- 程序BUG修复

仲裁系统在运行中出现的异常属于程序BUG的，运维商及时修改，通过测试后升级程序。

- 系统联调

系统联调是指运维工程师完成系统测试后，还需要对系统进行联调，确保系统各接口、各业务环节的准确性。

- 项目管理

项目管理是指在应用软件运维过程中，成立专门的管理团队运用系统的方法、理论、工具，对项目涉及的全部工作进行有效地管理。即从项目开始到项目结束的全过程进行计划、组织、指挥、协调、控制和评价，以保障项目运维目标的工作过程。

- 事故处理

仲裁系统在运行中出现故障，由运维商的高级人员组成事故处理小组，并由信息中心协调各方技术力量快速处理问题，把影响程度降到降到最低。

- 应急支持

应急支持是指客户在使用软件系统过程中出现系统级故障时，例如应用系统宕机、数据库系统故障等，软件运维商在获悉问题后需立刻派出高级工

工程师在客户规定的时间内解决问题，保障系统正常稳定地运行。

- 系统规划

系统规划是指运维工程师根据仲裁系统使用客户的政策变动、业务发展要求从系统的整体层面对系统今后的发展方向、系统的构造、系统的外部接口等多个方面为使用客户提供系统整体的规划方案。

(3) 系统数据服务

- 数据调整

数据调整是指运维工程师在用户同意的情况下对系统内的数据进行调整的工作，并对数据调整保留相关记录。数据调整内容主要包括：运维组排查出的需要调整的数据、用户提出的需要调整的数据。

- 数据恢复

当系统出现故障数据丢失或因误操作导致数据错误时进行数据恢复工作，包括数据库数据恢复和应用程序数据恢复。

- 提供宏观监测数据

配合仲裁系统使用客户提供每月宏观监测所需要的数据。

- 提供全国监测平台数据

配合仲裁系统使用客户提供每月全国监测平台所需要的数据。

附件3 保密协议

安全保密协议

甲方：北京市人力资源和社会保障局

乙方：北京汉正天成科技有限公司

一、目的

北京市人力资源和社会保障局与北京汉正天成科技有限公司就“北京市劳动人事争议调解仲裁办案管理系统运维服务”项目达成一致，并签订了运行保障项目服务合同。为确保上述系统的安全保密，经双方协商，特制定本协议。

二、保密范围

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. 相关工作人员之间往来的传真、信函、电子邮件等。
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。
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。
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。
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。

三、乙方责任

1. 乙方为保密资料接受方，负有保密义务，承担保密责任。
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. 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。
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。
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（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。

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。

四、双方共同遵守的条款

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。

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。

五、其他

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。