

**北京市流动人员人事档案公共服务  
管理子系统运行保障项目**

**合同书**

**北京市人力资源和社会保障局  
北京北控三兴信息技术有限公司**



合同编号: BJRBJ2021028

# 合同书

项目名称:	北京市流动人员人事档案公共服务管理子系统运行保障——应用系统维护（2021年度）
甲方:	北京市人力资源和社会保障局
乙方:	北京北控三兴信息技术有限公司
签订地点:	北京市人力资源和社会保障局
签订日期:	2021年 9月 10日

## 第一条 合同说明条款

1. 根据北京国际贸易有限公司(项目编号:0686-2141B2340981Z/第一包)中标通知书,签订本合同。甲、乙双方根据国家和北京市相关法律法规的规定,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、传真号码、电话号码、电子邮件地址名。

	单位名称	传真	电话	电子邮件地址
甲方	北京市人力资源和社会保障局	010-63161737	010-63161737	
乙方	北京北控三兴信息技术有限公司	010-68668026	010-68665066	

3. 甲、乙双方之间有关合同的财务往来及结算,应通过下列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15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

### (一) 服务内容

乙方负责“北京市流动人员人事档案公共服务管理子系统”应用系统运行维护服务工作,保证信息系统稳定、安全和可靠运行。

系统服务内容详见附件1-运维服务条款。

### (二) 服务期间

乙方提供运行维护服务的期间为 2021年09月30日到2022年09月29日。

### (三) 服务的转包和转让

本合同项下涉及的所有服务内容,乙方不得转让或转包。

### 三条 合同价款

在本合同涉及的以上内容条件下，服务期的合同总价款为：

年度	年度服务费（小写）	年度服务费（大写）
2021 年度	2,452,000.00 元	贰佰肆拾伍万贰仟元整

### 第四条 支付条款

#### 1. 支付方式

本合同服务费总额为人民币¥2,452,000.00元（人民币贰佰肆拾伍万贰仟元整）

甲方自合同签订之日起并在乙方提供合同约定的等额正式发票后，于2021年内向乙方支付合同金额的70%，即人民币¥1,716,400.00元（人民币壹佰柒拾壹万陆仟肆佰元整）。

项目通过验收且财政预算款项到位当年内，甲方收到乙方正式服务发票、结算清单后支付乙方合同金额的30%，即人民币735,600元（人民币柒拾叁万伍仟陆佰元整）。

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。

2. 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。

3. 本项目最终合同金额以财政资金实际情况为准。

## 第五条 违约条款

### (一) 乙方未按约定提供服务

如果乙方未按合同规定的服务条款提供服务或季度运维服务质量考核不合格的，应向甲方支付违约金，每发现一次，按合同额的3%支付违约金。给甲方造成损失的，还须承担赔偿责任，具体赔偿金额视损失情况而定。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。

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。

### (二) 甲方未按约定支付服务费

如果甲方不能按期支付乙方服务费，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 移交条款

无。

## 第七条 服务质量考核条款

1. 甲方依据附件对乙方提供的服务质量进行考核。由局信息中心组织项目最终验收。

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

3. 乙方应当按季度向甲方提交书面月度运维服务工作总结报告，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。

## 第八条 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》(附件2)。

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单方解除本合同。

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。

## 第九条 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。合同终止时,乙方应在合同终止之日起三十日内、将上述全部技术成果及衍生成果等全部实际交付给甲方。

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。

## 十一 合同一诺

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。

## 第十一条 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 90 天，双方则就未来合同的履行另行商议。

## 第十二条 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。否则，乙方应该按合同第五条承担违约责任。

## 第十三条 其它条

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。

## 第十四条 合同的终止与解除

### （一）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。

### （二）续约

甲方在合同到期日前 30 天提前通知乙方的情况下，双方可以商议续约。

### （三）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的，甲方有权解除合同。

乙方在提供运维服务过程中，出现重大安全事件的，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。



## 二十五条 二则

鉴于北京市流动人员人事档案公共服务管理子系统年度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，确保北京市流动人员人事档案公共服务管理子系统信息系统的稳定、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。

## 第十六条 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. 本合同一式捌份，甲、乙双方各执叁份。（北京市财政局一份，招标代理机构一份）。具有同等法律效力。
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。

甲方：北京市人力资源和社会保障局

乙方：北京北控三兴信息技术有限公司

委托代理人：

代表人：

签约日期：2021年9月10日

签约日期：2021年9月10日

## 附件 1: 运维服务条款

### 一、运维服务的范围及内容

#### 1、云环境运维服务的范围和内容

##### 1.1 政务云资源清单

系统类别	设备名称	设备说明	单位	数量	备注
主机系统	x86 平台云主机	8CPU, 8G 内存	台	4	*
	x86 平台云主机	16CPU, 16G 内存	台	2	
	x86 平台云主机	32CPU, 32G 内存	台	8	*
	x86 平台云主机	64CPU, 64GB 内存	台	4	*
	x86 物理服务器	配置 4 路 20 核 2.0Ghz, 512G 内存, 2*600GB SAS 硬盘	台	2	*
存储系统	高性能存储	高性能存储(技术指标: IOPS 3000-20000)	GB	204080	*
	普通存储	普通性能存储(技术指标: IOPS 1000-3000)	GB	194560	*
操作系统	商用操作系统	Windows Server	套	2	*
	开源操作系统	linux 开源操作系统	套	16	
应用支撑系统	Oracle 数据库系统软件	Oracle Rac 数据库配套的授权及集群系统软件、性能诊断工具包、性能调优工具包。	套	1	*
	开源应用中间件	开源中间件(2CPU)	套	10	
	开源数据库	开源数据库(2CPU)	套	2	
备份系统	本地备份	本地备份(包含结构化数据和非结构化数据备份)	GB	174080	*

（“\*”标记部分，为北京市流动人员人事档案公共服务管理子系统与北京市人力资源市场信息系统共用的云资源）

## 1.2 运维服务内容

面向上述云资源，在云服务商提供的常规云平台基础运维服务之外，乙方提供的云环境运维服务、应用环境调优、日常监测、日志分析、故障处理、节假日保障 6项服务内容。

## 2、应用系统运维服务的范围和内容

北京市流动人员人事档案公共服务管理子系统包括3大模块，即流动人员人事档案管理模块，档案在街管理劳动力人事档案管理模块，社会化管理退休人员人事档案管理模块，分别针对三类不同人员开展人事档案管理服务。业务功能共包含五大类，服务类、管理类、综合分析类、信息共享类、系统管理类，主要实现对三类人群实体档案和数字档案的管理，人事档案的利用、劳动人事代理服务，公积金等代办服务，档案调阅、借阅，统计分析及系统管理等。

面向上述应用系统，乙方提供运行监测、数据备份、Bug修复、小版本升级、问题单处理、日志分析、业务数据运维 7项服务内容。

## 3、业务实施保障服务内容

为了满足档案业务需要、确保业务经办体系正常运转、保障信息系统平稳运行，面向市-区-街三级业务管理部门和业务经办机构，乙方提供政策跟踪与评估、需求整理与完善、应用系统升级与改造、使用培训与业务指导、热线电话、工程师驻场、业务接口开发与运行 7项服务内容。

## 二、运维服务地点

北京市人力资源和社会保障局；  
北京市人才档案公共管理服务中心。

注：具体运维服务地点以上述单位实际工作地点为准。

## 三、运维服务方案

### （一）云环境运维服务

云环境运维服务是面向北京市流动人员人事档案公共服务管理子系统云运行环境所提供的运维保障服务，主要包括：云资源运维服务、日常运维、应用环境调优、日志分析、故障处理、节假日/敏感日保障等工作。驻场工程师按照5x9工作

制全天候值守（工作日 8:30—17:30 时段现场值守），节假日、敏感日提供 24 小时保障服务，确保运行环境运行正常，及时发现和排除故障。

## 1. 云环境运维服务

### 1) 服务描述

云运行环境的运维包括云环境资源的日常巡检、维护；系统加固、补丁升级；主机资源配置、变更，系统软件部署。

#### 1.1 云环境巡检

驻场工程师每日对云环境资源的运行情况进行检查；包括：系统配置、核心参数、应用部署、接口策略调试等；进行健康检查，确认系统运行状态是否正常，发现问题及时记录信息，分析、评估、排查、消除隐患。

记录各项巡查内容，进行汇总分析，给出评估建议，形成《云资源运维报告》；驻场工程师每月将巡检报告提交（项目助理）进行文档归档。

#### 1.2 系统巡检

对系统软件、存储备份软件的运行情况进行巡查，确认系统运行状态是否正常，发现问题及时记录错误信息，分析、评估、排查、消除隐患或故障，对系统进行维护。

记录各项巡查内容，进行汇总分析，给出评估建议，形成《云资源运维报告》；驻场工程师每月将巡检报告提交（项目助理）进行文档归档。

#### 1.3 系统加固

驻场工程师根据安全公司提供的漏洞扫描报告结果进行系统加固和补丁升级，形成《安全整改报告》。

#### 1.4 系统部署

根据业务需求进行相关的系统软件的安装部署、更新工作，完成部署工作后及时填写《配置管理表》。

### 2) 服务范围

涉及北京市流动人员人事档案公共服务管理子系统的云环境资源、系统软件。

### 3) 工作记录

《节假日（敏感日）保障服务报告》、《云资源运维报告》、《安全整改报告》、《配置管理表》。

## 2. 日常监测服务

### 1) 服务描述

对所维护的云资源环境、系统环境、应用环境的运行状态进行实时监测和记录，采取驻场的方式，随时掌握系统运行动态、预防系统故障发生，确保业务系统正常运行。

驻场工程师按照 5x9 工作制全天候值守（工作日 8:30—17:30 时段现场值守），节假日、敏感日提供 24 小时保障服务，每个工作日定时监测，形成每日系统运行监测记录。

通过云环境监控系统、zabbix 监控系统、执行相关系统命令语句监控云环境资源，每个工作日不间断监测，包括：CPU、内存、存储、操作系统、网络、数据接口等进行实时监控，随时保持信息的及时性、可控性，并根据系统设定的资源使用阈值进行报警同时报警到手机，每天根据监测情况形成《系统运行监测记录》；

实时监控数据库实例运行情况、中间件系统软件运行情况、应用服务运行情况等进行全面健康检查和性能指标记录，判断系统环境运行状态是否正常，并将检查结果记录生成每日《系统运行监测记录》；

若系统环境工作正常，将检查结果记录《系统运行监测记录》存档，若发现设备和软件故障或异常告警则转入故障处理业务流程；

技术工程师每月对监测结果进行汇总分析，报项目经理；

每周提交项目配置管理员进行文档归档；

项目经理每月形成《月度运维总结报告》。

## 2) 监测范围

云资源环境、系统环境、应用环境。

## 3) 工作记录

《系统运行监测记录》、《月度运维总结报告》。

# 3. 应用环境调优服务

## 1) 服务描述

依据系统运行监测分析结果、日志审查分析结果，通过对中间件、数据库、缓存、搜索等服务的系统参数进行调整、性能优化等工作，从而保障系统高性能和高可靠性的运行。

对日常系统运行监测结果、日志审查结果，进行分析；

通过对数据库、中间件、缓存、搜索、备份的运行情况检查及日志分析，形成分析报告，并根据实际需要提出系统调优建议；

根据系统运行的实际情况及用户意见，评估系统优化调整的必要性，提出系统运行潜在风险及建议，制定系统优化或升级方案并开展优化调整工作，调优后，形成《调优工作报告》和《调优记录》；

关注厂家的补丁升级公告，根据系统运行情况，开展补丁升级工作。补丁升级之前，编制《补丁升级实施方案》，确认后实施。升级成功后，形成《补丁升级记录》；

技术工程师在系统优化或升级完成后填写《调优工作报告》；

用户签字确认后提交项目配置管理员进行文档存档；

系统调优后，技术工程师要做好后续跟踪工作，保障系统持续稳定运行。如出现问题，则进入故障处理业务流程。

#### 2) 调优范围

系统环境、应用环境。

#### 3) 工作记录

《调优记录》、《调优工作报告》、《补丁升级记录》、《补丁升级实施方案》。

### 4. 日志分析服务

#### 1) 服务描述

对所维护的系统运行日志进行收集、备份和分析。对日志内容进行详细分析，查看系统的运行有无异常和报警，判断系统状况，及时发现隐患和故障。并作为系统调优、故障处理、后续审计的数据支撑。

每日下班后采集、备份运行环境日志，备份的工作日志保留 30 天；

采集备份日志后，第二天对日志内容进行过滤、分析，查看运行环境是否存在异常和报警，及时发现并消除隐患和故障，形成《系统运行监测记录》、《故障（隐患）处理报告》；

若存在故障隐患则进行故障处理业务流程处理；若需进行调优，则进入系统调优服务流程；

#### 2) 日志分析范围

云资源环境、系统环境、应用环境。

#### 3) 工作记录

《系统运行监测记录》、《故障（隐患）处理报告》。

### 5. 故障处理服务

#### 1) 服务描述

对已经发生或即将发生的故障进行处理，使系统恢复正常工作。

包括：收集故障信息、进行故障诊断、故障排除、恢复运行、后期监测、跟踪保障。

发现故障后，工程师进行故障诊断与分析；判定是否云资源故障，如果是云资源问题，转入云提供商处理流程；判断是否为应用系统软件问题，若为应用系统软件问题，转入应用软件维护的“Bug 修复”服务业务流程；

系统软件问题，技术工程师制定故障解决的方法，进行现场故障解决处理；故障处理完毕后，工程师将解决方法、解决故障过程和结果记录在《故障（隐患）处理报告》中并将处理结果告知用户；

《故障（隐患）处理报告》定期交付用户确认；

系统恢复正常后，通过设备监测和电话回访，跟踪故障恢复后的运行状况。

## 2) 服务范围

云资源环境、系统环境、应用环境。

## 3) 工作记录

《故障（隐患）处理报告》。

# 6. 节假日保障服务

## 1) 服务描述

为确保节假日、敏感日系统稳定运行，提供 24 小时保障的远程服务，加强系统运维保障工作。

当用户需要在节假日、敏感日期间提供现场技术服务保障，由项目经理通知技术工程师按照与用户约定时间抵达服务现场进行服务保障；

服务活动结束后，由技术工程师记录保障服务的内容，形成《节假日（敏感日）保障服务报告》存档；

定期由项目经理交付用户签字确认；

## 2) 服务范围

云资源环境、系统环境、应用环境。

## 3) 工作记录

《节假日（敏感日）保障服务报告》。

## （二）应用系统运维服务

应用系统运维服务是指面向北京市流动人员人事档案公共服务管理子系统所提供的运维保障服务，内容包括运行监测、数据备份、小版本升级、Bug 处理、报修单处理、日志分析六项工作。运行环境保障组负责运行监测、数据备份、报修单处理、日志分析；软件维护组负责小版本升级、Bug 处理以及较复杂的报修单处理。

### 1. 运行监测服务

#### 1) 服务描述

采取驻场监测的方式，驻场工程师按照 5x9 工作制全天候值守（工作日 8:30—17:30 时段现场值守），节假日、敏感日提供 24 小时保障服务，对北京市流动人员人事档案公共服务管理子系统的运行情况进行监控。随时掌握各应用子系统的运行动态、及时发现并修复应用系统故障，确保业务系统正常运行。监测内容包括：页面能否访问、登陆系统人数及登入状态；响应时间是否缓慢；数据交换是否正常；数据文件是否正常生成，数据文件大小是否合理等。

技术工程师在上班前半小时到岗，监测应用系统的运行情况。发现问题及时处理。发现重大问题及时上报局信息中心，同时启动应急机制。监测情况记录到《系统运行监测记录》中。

## 2) 监测范围

监测范围：北京市流动人员人事档案公共服务管理子系统。

## 3) 工作记录

《系统运行监测记录》。

## 2. 数据备份服务

### 1) 服务描述

对系统数据和业务数据进行备份，并定期对逻辑备份数据进行数据恢复。

每日 9:00 查看数据备份是否成功，每月验证备份数据是否可以恢复运行；备份情况和验证情况记录到《系统运行监测记录》。

### 2) 服务范围

北京市流动人员人事档案公共服务管理子系统的业务经办数据；应用系统。

### 3) 工作记录

《系统运行监测记录》。

## 3. Bug 修复服务

### 1) 服务描述

对北京市流动人员人事档案公共服务管理子系统中出现的各类 Bug 进行处理和修复工作。采用快速有效的方法对程序问题产生的原因进行分析、判断，快速修改及时替换，减少和降低程序 Bug 给业务经办带来的影响。分析、判断、修改的结果信息记录到《Bug 修复记录》中。

### 2) 服务范围

北京市流动人员人事档案公共服务管理子系统。

### 3) 工作记录

《Bug 修复记录》。

## 4. 小版本升级服务

### 1) 服务描述

根据各业务处室的需求，对北京市流动人员人事档案公共服务管理子系统的功能或性能进行升级。工作量累计不超过 2 人/月，视为小版本升级。升级前，乙方提供升级方案，报甲方审核通过后，按计划完成版本升级工作。相关信息记录到《需求变更说明书》中。

### 2) 服务范围

小版本升级的范围：

- 新增功能：新政策、新业务带来的新功能；



- 功能完善：对业务流程和业务功能的修改与完善；
  - 功能变更：由一个子系统的变更引起其他与之相关子系统的变更；
  - 管理变更：管理部门业务监管需求变化带来的变更。
- 3) 工作记录  
《需求变更说明书》。

## 5. 报修单处理服务

### 1) 服务描述

接收业务经办机构的报修单，记录处理过程并将处理结果反馈用户。

#### 1.1 报修方式

线上报修：工作人员使用“报修系统”逐级上报。

线下报修：工作人员填写纸质《报修单》签字盖章逐级上报。

#### 1.2 处理流程

技术工程师对业务牵头单位核准通过的报修单进行故障修复，将相关信息记录到《报修单》中，并由运维工程师通知报修单位修改结果。

运维工程师每月对《报修单》进行综合分析，汇总到《运维报告》中。

### 2) 服务范围

北京市流动人员人事档案公共服务管理子系统。

### 3) 工作记录

《报修单》。

## 6. 日志分析服务

### 1) 服务描述

对应用系统运行日志进行采集、备份和分析。

1.1 每工作日下班后，采集、备份北京市流动人员人事档案公共服务管理子系统的运行日志，工作日志保留 30 天。

1.2 对日志内容进行详细分析，查看各子系统的运行是否存在异常，及时发现并解决存在的问题，形成《系统监测日志》。

### 2) 服务范围

北京市流动人员人事档案公共服务管理子系统。

### 3) 工作记录

《系统监测日志》。

## 7. 业务数据运维服务

### 1) 服务描述

根据甲方提出的一次性、临时性业务数据统计、非业务系统已实现的业务数据

查询，乙方需要按照一定的流程进行处理，并最终满足用户的数据运维服务需求。

1.1 甲方向乙方提供签字盖章的数据申请凭证。

1.2 乙方按照甲方提供的数据申请凭证，进行数据处理和数据分析等工作，并将数据处理/统计分析结果以加密文件的方式提供用户，形成数据交接材料。

2) 服务范围

市-区-街道（乡镇）三级服务体系。

### （三）业务处理平台运行技术保障运维服务

面向市-区-街-居四级政策制定部门、业务管理部门和业务经办机构提供运维保障服务。包括政策跟踪与评估、需求整理与完善、软件升级与改造、使用培训与业务指导、热线电话服务、工程师驻场服务、业务接口开发与运行七项工作。

运行环境保障组负责使用培训与业务指导、热线电话服务、工程师驻场服务；  
软件修改组负责需求整理与完善、软件升级与改造、业务接口开发与运行；  
政策咨询组负责政策跟踪与评估。

#### 1. 政策跟踪与评估

1) 服务描述

围绕档案业务，跟踪政策变化与调整，评估政策变化与调整对现有业务及信息系统的影响，编写《评估报告》或《实施方案》或《需求说明书》等文档。

2) 服务范围

档案相关的新政策发布和原有政策调整。

3) 工作记录

《评估报告》或《实施方案》或《需求说明书》。

#### 2. 需求整理与完善

1) 服务描述

对新政策发布和原有政策调整带来的业务需求变化的分析、整理工作；对工作量超过 2 人/月的需求进行分析、整理工作。新政策和新需求形成《需求规格说明书》；政策调整和需求变更形成《需求变更说明书》。《需求规格说明书》和《需求变更说明书》经业务牵头单位确认后，作为软件开发的依据。

2) 服务范围

分为以下四类：

- 全市统一发布的新政策；
- 政策调整和需求变更；

➤ 区级本地化的政策；

➤ 业务互动需求；

3) 工作记录

《需求规格说明书》或《需求变更说明书》。

### 3. 软件升级与改造

1) 服务描述

根据业务牵头单位确认的《需求规格说明书》或《需求变更说明书》，完成系统设计，形成《系统设计说明书》；根据《系统设计说明书》完成软件开发工作；按需编写上线《实施方案》、按需编制《应用系统数据迁移方案》，在业务牵头单位批准后实施；负责新政策和新业务上线业务规程的制定；负责系统试运行的保障工作；上线运行前，编写《程序更新上线公告》，通过程序更新公告知会市-区-街-居-学校等各级业务经办机构；编写《操作使用说明书》对各级使用者进行培训。

2) 服务范围

主要分为以下四类：

➤ 全市统一发布的新政策；

➤ 政策调整和需求变更；

➤ 区级本地化的政策；

➤ 业务互动需求；

3) 工作记录

《系统设计说明书》、《实施方案》、《应用系统数据迁移方案》、《操作使用说明书》、《程序更新上线公告》。

### 4. 使用培训与业务指导

1) 服务描述

在市级业务牵头单位的组织和安排下，面向各级业务机构提供全市统一的用户使用培训；根据区级本地化培训要求，经市级主管单位批准后，为区级、街道业务机构提供定制培训。培训内容包括：政策变化引起系统升级的培训、业务流程和系统操作的培训、业务疑难解答、现场指导和远程指导。每年提供不少 10 次的业务培训与业务指导服务。培训方式：线上培训与线下培训。

2) 服务范围

市-区-街道（乡镇）三级服务体系。

3) 工作记录

《培训计划》、《培训签到表》、《培训记录》、《客户服务单》、《远程指导记录单》。

## 5. 热线电话服务

### 1) 服务描述

提供 5 x 9 小时热线电话支持、微信支持服务（工作日 8:30—17:30 时段现场值守），提供全年 7×24 的应急电话服务，解答客户的疑难问题和业务咨询，接收各级业务经办机构的报修单。对热线电话进行准确详细的记录，能解决的问题在电话中解决，不能解决的问题转相关技术服务工程师解决，无法在电话中解决的，应在 4 小时内制定解决方案，在 48 小时内解决。如果问题涉及其它业务系统，尽快上报相关业务主管部门，待主管部门批复后，按照批复解决问题。定期分析整理问题，对共性问题提供解决方案，通过网络对各级业务经办机构发布。

### 2) 服务范围

市-区-街道（乡镇）三级服务体系。

### 3) 工作记录

《客户电话服务记录单》、《微信应答记录单》。

## 6. 工程师现场服务

### 1) 服务描述

提供现场工程师服务，对应用系统的运行实施必要的现场保障；区级、街道机构出现故障，不能远程解决，城区 4 小时现场响应，郊区 6 小时现场响应；提供机构定期巡检服务，现场解决系统使用问题，采集业务需求、使用意见、服务满意度等信息。

### 2) 服务范围

市、区、街、居四级业务经办机构。

### 3) 工作记录

《客户服务记录》、《满意度调查表》。

## 7. 业务接口开发与运行服务

### 1) 服务描述

在局信息中心的管理下，在全局安全体系的框架下，按照局信息中心数据接口安全规范，完成数据汇聚；开发面向局内各系统的业务接口；开发面向局外的各种数据接口；负责各个接口的运行、管理工作。

### 2) 服务范围

人力资源和社会保障部、北京市人社局局内相关业务部门和北京市相关政府部门。

### 3) 工作记录

《数据接口技术规范》。

#### (四) 服务承诺

(1) 服务时间:

驻场服务: 星期一至星期五, 上午 8:30 至下午 18:00, 国家法定节假日除外;

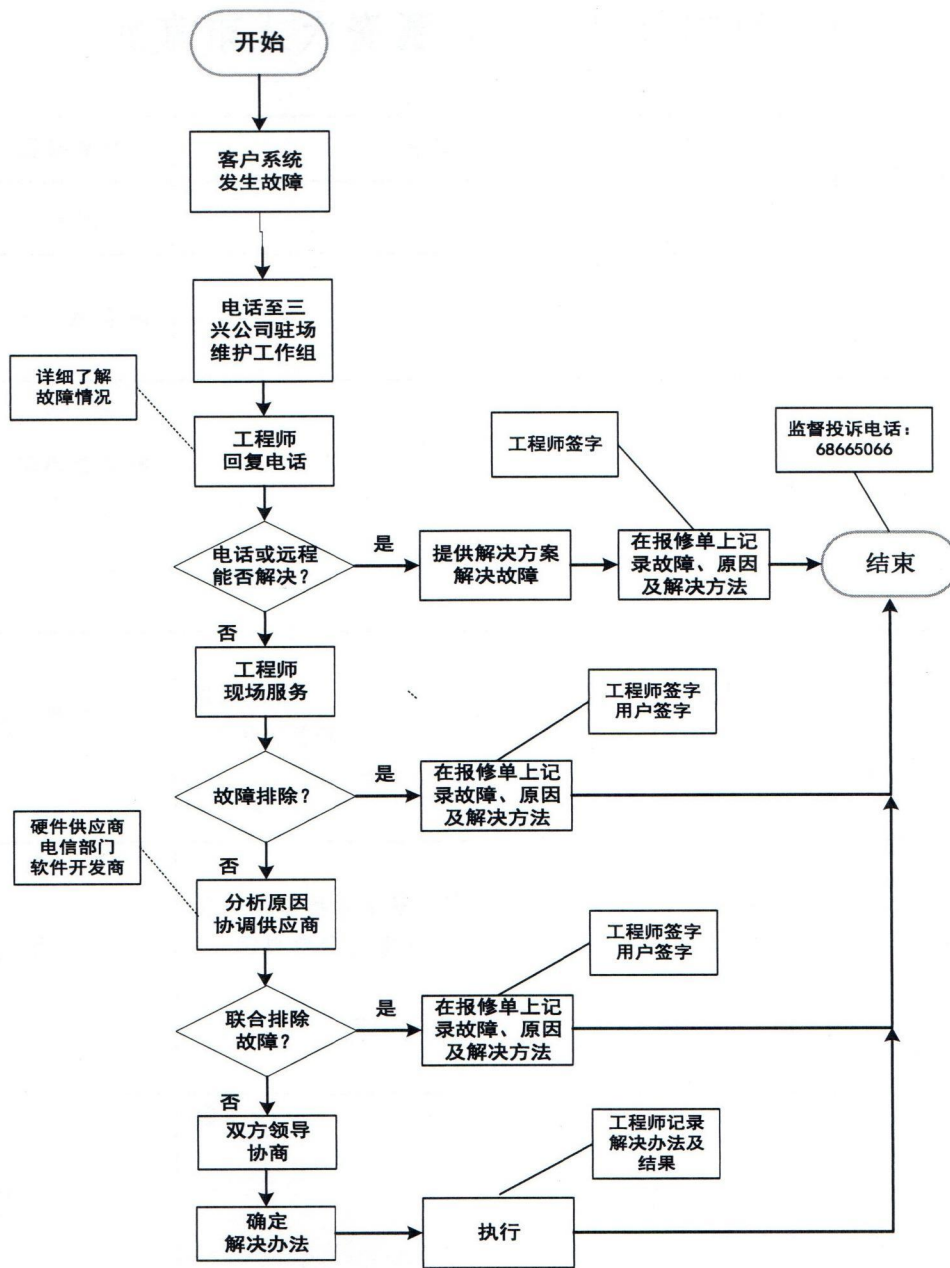
应急支持: 7x24 全年无休;

热线电话: 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。

(2) 响应时间

售后技术支持服务	响应时限
第一级: 重大系统故障	驻场人员 5 分钟内响应, 1 小时内提出解决办法;
第二级: 严重系统故障	驻场人员 5 分钟内响应, 2 小时之内提出解决办法;
第三级: 一般系统故障	驻场人员 5 分钟内响应, 城区 4 小时现场响应, 郊区 6 小时现场响应, 12 小时之内提出解决办法;
第四级: 系统使用或操作问题	运维保障人员立即响应, 并提供远程支持服务。

## 四、报修服务流程



## 五、报修单

### 北京市人力资源市场信息系统报修单

记录顺序号:

报修单位		联系人		联系电话	
地址				传 真	
子系统名称					
故障报修描述:					
报修单位	报修人: (单位盖章) 年 月 日		报修单位主管领导签字: 年 月 日		
区级	业务归口单位领导签字: (归口单位盖章) 年 月 日		主管局长签字: 年 月 日		
市	意见:  签字: 年 月 日				
故障处理过程和结果记录:					
技术服务工程师:		完成时间: 年 月 日 时分			

注: 不同子系统, 格式会有所区别。

## 六、投诉单

### 北京市人力资源市场信息系统投诉单

记录顺序号:

投诉单位:	联系人:	联系电话:
通讯地址:	传 真:	邮 编:
事件情况:		
投诉原因:		
公司处理意见:	投 诉 人:	
	投诉时间:    年    月    日    时分	



## 七、验收细则

运保期结束十天内，由甲方组织召开运维服务验收会，甲方各业务部门和乙方共同参加。验收会由信息中心主持，议程如下：

- 1、乙方项目经理对本年度运维情况进行总结；
- 2、甲方各业务部门对运维服务工作提出建议；
- 3、甲方各业务部门对运维服务工作进行评价和打分；
- 4、根据打分结果，出具并签署《验收报告》。

## 附件 2：安全保密协议

### 安全保密协议

甲 方：北京市人力资源和社会保障局

乙 方：北京北控三兴信息技术有限公司

#### 一、目的

北京市人力资源和社会保障局与北京北控三兴信息技术有限公司就“北京市流动人员人事档案公共服务管理子系统运行保障”事宜达成一致，并签订了运维服务合同。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（包括但不限于以下内容）

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。

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。

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

委托代理人：

签约日期：2021年9月10日



乙方：北京北控三兴信息技术有限公司

代表人：

签约日期：2021年9月10日



