

电子政务运维项目服务合同

项目名称：北京市社会保险网上申报系统运行维护（2021 年度）

甲 方：北京市人力资源和社会保障局

乙 方：首都信息发展股份有限公司

合同编号：BJRBJ2021022

签约地点：北京市人力资源和社会保障局

签约日期：2021 年 7 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为“0686-2141B2340979Z”的“北京市社会保险网上申报系统运行维护”（以下简称“本项目”）中标通知书，并依据《中华人民共和国民法典》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	63167676
首都信息发展股份有限公司	北京市海淀区西三环中路11号 (中央电视台底座北门)	88511155

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“北京市社会保险网上申报系统运行维护”运行维护，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

序号	服务内容	服务起日期	服务止日期
1	应用软件维护服务	2021.1.1	2021.12.31
2	核心运维服务（联通云）	2021.1.1	2021.12.31
3	核心运维服务（中塔）	2021.1.1	2021.3.31

4. 服务的转包和转让

本合同项下涉及的所有服务内容，乙方按投标要求进行分包。

第三条 合同价款

在本合同涉及的以上内容条件下，

年度	年度技术服务费（小写）	年度技术服务费（大写）
2021 服务年度	3,666,950¥	叁佰陆拾陆万陆仟玖佰伍拾元整
总 计	3,666,950¥	叁佰陆拾陆万陆仟玖佰伍拾元整

技术服务费清单详见附件。

第四条 支付条款

1. 支付依据

按照合同约定及财政批复、政府采购等具体情况支付。乙方应向甲方汇报运维的工作情况，甲方根据乙方提交的月度、季度和年度运维报告及相关服务要求和约定，支付运维服务费。

2. 支付方式

1. 本合同项下委托报酬总额为人民币 3,666,950 元，大写叁佰陆拾陆万陆仟玖佰伍拾元整。

2. 一次性支付：甲方收到乙方正式服务发票后于 2021 年度内支付乙方合同金额的 100%，即人民币 3,666,950 元（大写叁佰陆拾陆万陆仟玖佰伍拾元整）。

3. 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。

4. 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. 履约保函

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的 10%，即 ¥366,695 元整（人民币叁拾陆万陆仟陆佰玖拾伍元整）的履约保函。用于保证乙方全面、彻底履行本合同项下的各项义务。履约保函有效截止日为 2021 年 12 月 31 日。

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 5%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。

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。

甲方因乙方原因扣减合同价款并要求乙方支付违约金、赔偿金时，乙方不能因为甲方扣减合同价款而中止服务。若乙方违反本条约定或擅自终止/中断本合同的，乙方除支付违约金（年度技术服务费的 20%）、赔偿金外，还应退回已收取的全部年度技术服务费。）

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。北京市人力资源社会保障信息中心作为运维期间的日常管理、确定项目服务质量、验收是否合格方。

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. 乙方应当每半年度向甲方提交书面服务工作总结报告，接受甲方的评审；甲方应当在收到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。

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

鉴于社保基金监督应用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，确保社保基金监督应用系统的稳定、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。

第十五条 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。

甲方：北京市人力资源和社会保障局

乙方：首都信息发展股份有限公司

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

附件一：运维外包技术服务条款

1. 运维服务范围及内容

网上申报系统运维服务主要包括三方面的内容：

(1) 系统运行环境运维服务

系统运行环境包括机房和网络、各种系统软硬件，机房采用租赁方式，系统软硬件设备具体如下：

a) 中塔机房（此项运维服务工作期间为2021年1-3月份）

序号	产品名称	配置描述	数量	备注
1	数据库服务器	HP SuperDome II，基本配置为 64G 内存，安腾 II 16Core CPU，HP UX 11iV3 操作系统。	2	服务期 1-3 月
2	SAN 交换机	HP StorageWorks 8/24	2	服务期 1-3 月
3	核心交换机	CISCO WS-C4507R+E	1	服务期 1-3 月
4	负载均衡器	Radware AppDirector 1016 ODS2	1	服务期 1-3 月
5	应用服务器	HP c7000 机笼，内装 12 台 HP BL460C G7，24G 内存、2 CPU、300G 双硬盘，运行 Windows 或 Linux 操作系统	1	服务期 1-3 月
6	磁盘盘笼	HP 30 块 300G 可使用磁盘，4 块 300G Spare Disk，阵列管理软件无限版	2	服务期 1-3 月
7	磁盘阵列及盘笼	HP 3PAR 7200C（含 20 块 HP 600GB 6G SAS 10K 2.5in SC ENT 硬盘）	1	服务期 1-3 月
8	应用服务器	HP c7000 机笼，内装 10 台 HP BL460C G9，48G 内存、2 CPU、600G 双硬盘，运行 Windows 或 Linux 操作系统	1	服务期 1-3 月

b) 联通云平台（此项运维服务工作期间为2021年1-12月份）

序号	产品名称	配置描述	数量	备注
1	数据库服务器	4 路 20 核 384G 内存	2	政务外网
2	应用服务器	16 核 24G 内存 300G 硬盘	3	政务外网

3	应用服务器	8核 24G 内存 300G 硬盘	5	政务外网
4	应用服务器	4核 8G 内存 300G 硬盘	2	互联网域
5	应用服务器	16核 24G 内存 300G 硬盘	4	互联网域
6	应用服务器	16核 48G 内存 300G 硬盘	18	互联网域
7	应用服务器	16核 32G 内存 300G 硬盘	2	互联网域
8	应用服务器	2核 2GB 300G 硬盘	2	互联网域
9	Oracle 数据库	Oracle 11g	2	数据库服务器
10	操作系统	Oracle linux 6.9	2	数据库服务器
11	操作系统	Windows Server 2012R2 + (IIS、缓存服务)	7	应用服务器
12	操作系统	CentOS7.4 + (Web 服务器、缓存服务、报表服务、Nginx、Squid)	29	应用服务器

系统运行环境服务内容包括如下：

1) 机房租赁服务

为网上申报系统的运行提供安全、可靠的机房环境，本年度服务期限为1-3月份。

2) 系统硬件运维服务

提供设备日常监控、定期健康巡检、系统硬件整体运行状况评估、设备性能配置优化调整、设备故障的诊断与排除等各种服务，配合、协助设备厂商进行设备维护工作并提供相关支持，本年度服务期限为 1-3 月份。

3) 系统软件运维服务

提供系统软件日常监控、系统软件配置优化调整、系统软件故障的诊断与排除、系统软件安装升级等服务，主要包括应用服务器操作系统、应用中间件等，本年度服务期限为 12 个月。

4) 数据库系统运维服务

提供数据库日常监控、数据库管理、数据库备份/恢复、数据导入及导出、数据库优化调整、数据校正、故障的诊断与排除、数据库操作系统及数据库软件安装升级维护等服务，本年度服务期限为 12 个月。

(2) 应用软件运维服务

网上申报系统提供了社保业务申报和信息查询、信息内容服务各种功能，涉及参保登记、基金征缴、转移接续、待遇支付、个人权益记录、社保卡管理等多个业务领域。网上申报系统应用软件目前包括如下：

序号	产品名称	终端用户	备注
1	城镇职工单位申报查询系统	参保单位	
2	机关事业单位申报查询系统	参保单位	
3	城镇职工个人申报查询系统	参保个人	
4	城乡居民医保个人申报查询系统	参保个人	
5	城乡居民医保网上缴费软件	参保个人	
6	长护险网上缴费软件	参保个人	
7	网上申报系统管理软件	经办机构	
8	网上申报业务管理软件	经办机构	
9	数据交换服务系统		
10	社保网上服务频道	游客	

应用软件运维服务内容包括如下：

1) 巡检监控服务

提供应用系统、信息内容例行巡检、定时任务监控、重点业务监控等服务，本年度服务期限为 12 个月。

2) 故障处理服务

提供多渠道问题单、故障信息收集，对问题、故障进行分析、处理以及运行 Bug 升级修复等服务，本年度服务期限为 12 个月。

3) 数据信息服务

提供数据查询和统计、数据调整、数据加工处理、数据提取装载、信息发布等服务，本年度服务期限为 12 个月。

4) 系统优化服务

提供应用系统配置部署优化、软件代码维护优化等服务，本年度服务期限为 12 个月。

(3) 系统客户服务

网上申报系统主要用户为参保单位、参保个人及市区两级经办机构人员，按照不同用户类型提供相应的服务。

系统客户服务内容包括如下：

1) 热线电话

对参保单位、个人用户提供服务热线，专人负责，提供每周 5 天×9 小时的热线电话服务，对市、区经办机构人员提供应急电话 7 天×24 小时服务，本年度服务期限为 12 个月。

2) 现场服务

在运维工作中无法通过热线支持解决用户的问题时，派出运维工程师到经办机构现场进行现场服务，并按照现场服务的作业规范解决客户问题，每月对全市区县经办机构进行一次现场服务，本年度服务期限为 12 个月。

3) 软件操作培训

运维期内，对市、区经办机构人员配合组织对系统软件业务、功能模块的操作培训，包括编写培训材料、培训讲义，派培训讲师实施培训和进行培训考核等，本年度服务期限为 12 个月。

4) 应急响应服务

应急事件监测与预警、应急处理、遇重大事件提供现场值守等服务，本年度服务期限为 12 个月。

2. 运维地点（合同履行地）

北京市

3. 运维服务实施内容

3.1 网上申报系统基础环境维护

运行环境维护工作分为三类：

(1) 预防性检查

预防性检查主要包括两种：一是对系统的定期巡检，通过安排服务人员定期对各种设备状态进行检查、维护，及时发现问题并及时处理；二是在系统运行过程中对系统的运行状态进行实时动态监控，一般需要采用系统工具支持，以便更及时迅速发现系统运行问题、风险。

(2) 故障管理和处理

故障管理和处理是对系统运行中发生的各种问题进行采集、识别、分析, 确定问题原因, 给出解决方案, 最终完成故障处理的过程。

(3) 系统咨询评估建议

对系统主要设备、资源的运行情况定期进行全面的诊断、分析, 从而为系统运行提供咨询评估, 给出相应的改进或优化建议, 提供系统安全、可靠、高效运行的能力。

具体实施内容包括如下:

(1) 机房租赁服务

➤ 服务内容

首信公司为网上申报系统各种设备及相应的安全系统设备提供必要的空调、UPS、双路供电等基础运行环境, 为系统设备提供设备部署所需的标准机柜及配电系统, 为系统设备提供符合机房运行标准的安全及防护设施, 并对基础运行环境提供巡检服务。

➤ 服务标准

服务内容	描述	服务响应
基础服务	为系统设备提供必要的空调、UPS、双路供电等基础运行环境	7天×24小时
	为系统设备提供设备部署所需的标准机柜及配电系统	
	为系统设备提供符合机房运行标准的安全及防护设施	
	每天对基础运行环境进行巡检(预防性检查)	

➤ 服务成果

服务内容	提交成果	数量
巡检服务	《机房设备巡查记录》	1份/周

(2) 系统硬件运维服务

➤ 服务内容

1) 设备日常监控

每日监控数据库服务器、应用服务器、磁盘阵列、负载均衡设备、SAN 交换机、核心交换机等硬件设备运行状态并记录，业务办理期间定时监控，专项业务缩短监控周期。

2) 定期健康巡检

每周检查各硬件的设备运行日志、电源、指示灯、风扇、温湿度、外观等是否正常，并提供巡检记录。

3) 系统硬件整体运行状况评估

监控信息及定期健康巡检信息，每月对系统硬件进行运行状况评估，提出调试建议。

4) 设备性能配置优化调整

根据设备硬件配置情况，结合实际业务情况包括并不限于以下情况（业务访问量、业务逻辑调整、架构调整）等，对主机、磁盘阵列、负载均衡设备、SAN 交换机、磁带库等设备，进行优化方案编写，并根据优化方案实施调整。

5) 设备故障的诊断与排除

出现故障后应立即排除，并上报故障处理情况，一般在 2 小时内确定故障，4 小时内排除。在设备故障不能按时诊断排除的情况下，提供备用设备应急使用，保证业务不受影响。

6) 协助厂商进行设备维修并提供技术支持

服务期间，采购维保范围内主机设备、存储备份设备、数据库软件、中间件软件、监控软件等的厂商服务，系统在运行过程中出现特殊故障需要厂商进行解决，维保公司需协调和安排厂商进行故障诊断、备件更换、设备维修等，最终解决故障。

➤ 服务标准

服务内容	描述	服务响应
硬件运维服务	对系统主机、存储、中间层服务器、网络等设备日常监控（预防性检查）	7 天×24 小时
	定期健康巡检（预防性检查）	
	系统硬件整体运行状况评估（系统咨询评估）	
	设备性能配置优化调整（系统咨询评估）	

	设备故障排除（故障管理处理）	
--	----------------	--

➤ 服务成果

服务内容	提交成果	数量
日常监控	《网上申报业务监控报告》	1份/日
定期健康巡检	《机房设备巡查记录》	1份/周
数据库主机运行状况评估	《数据库主机专家检查报告》	1份/月
设备性能配置优化调整	《运行维护工单》	实际发生
设备维护服务		

(3) 系统软件运维服务

➤ 服务内容

1) 系统软件日常监控

对运行环境操作系统和系统软件每日监控运行状态并记录,包含并不限于以下信息(CPU、内存、IO、网络、进程、系统服务、相关日志)等,业务办理期间定时监控,专项业务缩短监控周期。

2) 系统软件配置优化调整

根据设备硬件配置情况,结合实际业务情况包括并不限于以下情况(业务访问量、业务逻辑调整、架构调整)等,对操作系统进行优化方案编写,并根据优化方案实施调整。

3) 故障的诊断与排除

当操作系统、系统软件出现故障时,根据实际情况分析并诊断快速定位故障点,同时协调相关人员进行故障处理。并编写相关报告。

4) 安装升级维护

根据实际情况对主机操作系统及已安装系统软件进行变更操作,包括操作系统、系统软件全新部署、更新或删除软件,补丁升级等服务。

➤ 服务标准

服务内容	描述	服务响应
系统软件运维服务	系统软件日常监控(预防性检查)	7天×24小时
	系统软件配置优化调整(系统咨询评估)	

	故障的诊断与排除（故障管理处理）	
	安装升级维护（系统咨询评估）	

➤ 服务成果

服务内容	提交成果	数量
系统软件日常监控	《网上申报业务监控报告》	1份/日
系统软件配置优化调整	《系统操作申请单》 《系统操作记录单》	实际发生
故障的诊断与排除		
安装升级维护		

(4) 数据及数据库运维服务

➤ 服务内容

1) 数据库日常监控

日常实时监控数据库运行状态，分析数据库相关日志、集群日志、数据库日志，监控定时任务、备份任务等相关信息，及时发现已产生问题，及潜在问题。

2) 数据库管理

根据实际需要对数据库进行用户维护、权限管理、表空间划分、数据文件管理、内存分配、参数调整等操作。

3) 数据库备份

通过已有的备份工具创建数据备份任务，每日做增量备份、每周做全量备份等。

4) 数据库恢复

特定情况需对生产数据库进行数据恢复工作。

定期对数据库日志进行分析，为数据库优化提供依据。

5) 数据导入及导出

根据业务需求导出定制、指定数据格式、文件形式的数据。

导出系统数据可进行加密、脱敏等处理方式。

根据业务需求导入定制、指定数据格式、文件形式的数据。

6) 数据库优化调整

根据对数据库实时监控与历史日志信息分析，对数据库性能瓶颈问题进行优化处理。包括并不限于以下内容（主机、存储、SQL、存储过程、数据结构）等。

同时进行优化方案的编写，并根据优化方案实施调整。

7) 数据调整

数据调整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。

8) 故障的诊断与排除

数据库出现故障,根据实际情况分析并诊断快速定位故障点,同时协调相关人员进行故障处理。并编写相关报告。

9) 安装升级维护

根据实际情况对数据库件软件进行变更操作,包括数据库软件全新部署、更新或删除软件功能,补丁升级等服务。

➤ 服务标准

服务内容	描述	服务响应
数据及数据库运维服务	数据库运行监控(预防性检查)	7天×24小时
	数据库管理	
	数据库备份	
	数据库恢复	
	数据导出导入	
	数据库优化(系统咨询评估)	
	数据调整(故障管理处理)	
	故障诊断与排除(故障管理处理)	
	安装升级维护(系统咨询评估)	

➤ 服务成果

服务内容	提交成果	数量
数据库运行监控	《网上申报业务监控报告》	1份/日
数据库管理	《系统操作申请单》 《系统操作记录单》 《数据库巡查报告》	实际发生
数据库备份		
数据库恢复		
数据导出导入		
数据库优化		

数据调整		
故障诊断与排除		
安装升级维护		

3.2 应用系统运维服务

网上申报系统运维服务主要是保障应用系统的顺利平稳运行，并为此提供巡检监控、问题故障处理、数据信息服务及系统优化等服务，以保证业务系统的可行性与可用性。

(1) 巡检监控服务

➤ 服务内容

应用维护服务人员安排工作日每天上午检查应用系统各业务功能的可用性，查看当日各业务功能申报情况，了解关联系统申报业务接收情况。如发现异常，及时分析异常原因，配合技术专家制定解决方案，及时处理。

应用维护服务人员应用系统的定时任务进行执行结果的监控，如发生定时任务未按计划执行、或执行过程中出现中断等现象，分析问题原因，并进行重启定时任务等相应的处理措施，并将问题进行上报，配合技术专家制定解决方案，及时处理。

应用维护服务人员参保单位的申报业务、定制查询结果的生成以及个人权益记录信息的生成等重点业务进行监控，发现问题及时处理并上报，配合技术专家制定解决方案，及时处理。

同时，技术支持专家团队，负责定期对服务平台网站中的内容、链接进行检查，确保平台内容真实正确，确保链接可用有效。如发现问题及时处理，如出现重大异常情况，还需向甲方进行报告。

➤ 服务标准

服务内容	描述	服务响应
应用系统维护巡检 监控	应用系统例行早检（预防性检查）	7天×24小时
	服务平台网站自检（预防性检查）	
	定时任务监控（预防性检查）	
	重点任务监控（预防性检查）	

服务成果

服务内容	提交成果	数量
应用系统例行早检	《网上申报系统应用巡检报告》	1份/日
服务平台网站检查	《网上申报系统服务平台自检单》	1份/周
定时任务监控	《网上申报工作日报》	1份/日
重点任务监控	《网上申报工作周报》	1份/周

(2) 问题处理服务

➤ 服务内容

运维服务人员接收市社保中心、各区县经办机构在使用网上申报系统过程中提交的问题单，或接收呼叫中心转发的参保单位、参保个人在使用网上申报系统中的各种问题，或者其它各种情况下在运维过程中发生的系统运行问题，按照首信公司的事件问题管理流程，对各种事件进行分析、定位、分类、分级，分别进行相应的处理。对于常规问题或已经处理过的问题，由服务人员通过标准解决方案进行处理，对于事件转化的新问题，组织技术支持专家团队对问题反馈的情况进行分析与汇总，排查问题原因，配合技术专家团队提出问题解决方案并进行相应的处理。如果属于应用系统问题，涉及到应用软件修改调整，则按照软件开发流程进行代码设计、编写、测试等工作，并在得到许可的情况下，进行有机会、有步骤的系统升级部署，以保证系统问题不再重复出现。

➤ 服务标准

服务内容	描述	服务响应
事件问题处理	事件问题收集分析（故障管理处理）	7天×24小时
	事件问题处理（故障管理处理）	
	应用系统版本升级（系统咨询评估）	

服务成果

服务内容	提交成果	数量
问题收集分析	《网上申报系统问题单》	实际发生
	《网上申报系统问题记录》	
事件问题处理	《网上申报系统问题单处置方案》	
	《网上申报系统数据调整单》	
	《网上申报应用系统操作申请单》	

BUG 修复	软件升级版本、数据库脚本
--------	--------------

(3) 数据信息服务

➤ 服务内容

组织技术专家团队，对市人保局社保中心客户提出的数据查询统计工作进行处理，并按甲方规定的时间提交结果。对于甲方提出的某些特殊业务，以及上级部门、关联部门、市级合作部门之间因业务要求，需要提供数据提取、加工，形成数据报表和分析报告的，也由技术专家团队在获得甲方审批的情况下进行处理，并及时反馈。

针对应用系统出现的系统问题，需要进行系统内数据调整的，组织技术专家团队，认真分析数据问题，定位数据错误原因，提供数据调整方案，在获得审批的情况下，对系统内数据进行调整工作。

服务人员根据用户要求，对北京市社会保险网上服务平台进行维护，包括对服务平台内容的发布、修改和删除等管理操作。

➤ 服务标准

服务内容	描述	服务响应
数据信息服务	数据查询和统计	7 天×24 小时
	数据调整（故障管理处理）	
	数据加工处理提取	
	网上信息发布管理	

服务成果

服务内容	提交成果	数量
数据查询和统计	《网上申报系统查询单》	实际发生
数据调整	《网上申报系统数据调整单》	
数据加工处理提取	《网上申报系统周报》	
网上信息发布管理	《网上申报系统信息发布单》	

(4) 系统优化

➤ 服务内容

组织技术专家团队，监控系统运行压力，对应用系统的配置和部署进行动态调整，保证系统的正常运行与稳定。同时为提高系统运行效率，技术专家团队对系统代码进行优化，并负责优化后的升级部署工作。

根据应用中间件的需要，通过应用中间件补丁升级，对应用中间件功能、性能、安全等方面进行优化调整。

➤ 服务标准

服务内容	描述	服务响应
系统优化服务	应用系统配置部署优化（系统咨询评估）	7天×24小时
	软件代码维护优化（系统咨询评估）	
	应用中间件补丁升级（系统咨询评估）	

服务成果

服务内容	提交成果	数量
应用系统配置部署优化	软件升级版本、数据库脚本	实际发生
软件代码维护优化	《系统操作申请单》 《系统操作记录单》	
应用中间件补丁升级	《系统操作申请单》 《系统操作记录单》	

3.3 系统客户支持服务

网上申报系统主要由三类用户：一是各级社保经办机构，二是参保单位，三是参保个人。客户服务按内容、质量要求划分为两类：经办机构客户服务、参保单位/个人服务。

采用专家座席电话、现场服务、软件操作培训等手段，为各级各类用户提供全方位的运行维护保障服务。

(1) 热线电话服务

➤ 服务内容

为了对经办机构用户的服务请求有统一的管理，经办机构的服务申请直接拨打系统负责人的电话。该负责人接到服务请求后，可直接解答经办机构用户提出的问题。如果当时未能及时解答或处理服务请求，经核查后由系统负责人及时反馈经办机构用户。热线电话提供5×9的服务，应急电话提供7×24的服务。

做为呼叫中心的二线支持，解答参保单位、个人用户对应用系统操作过程中出现的问题，如果当时未能及时解答或处理服务请求，经核查后由该服务请求负责人及时反馈参保企业用户。二线支持热线电话提供5×9的服务，应急电话提供7×24的服务。

➤ 服务标准

服务内容	描述	服务响应
经办热线电话服务	电话解答经办机构用户在系统操作中 出现的问题	5天×9小时
参保单位、个人热 线电话服务	电话解答单位、个人用户在系统操作中 出现的问题	5天×9小时

服务成果

服务内容	提交成果	数量
经办热线电话服务	无	按实际发生
参保单位、个人热 线电话服务	无	按实际发生

(2) 现场服务

➤ 服务内容

运维工作中无法通过热线支持解决经办用户的问题时，派出运维工程师到经办机构用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。

➤ 服务标准

服务内容	描述	服务响应
现场服务	提供现场问题处理服务	5天×8小时

➤ 服务成果

服务内容	提交成果	数量
现场服务	《现场服务工作单》	按实际发生

(3) 软件操作培训服务

➤ 服务内容

根据系统实际情况和用户的需要，制定培训计划，配合组织对应用系统中业务及功能模块进行操作培训，包括编写培训材料、培训讲义，并派培训讲师实施培训和进行培训考核。

培训计划具体安排报用户批准后实施；

培训材料编写完成后报用户确认；

实施培训时采集培训人员签到记录，培训完成总结培训情况。

➤ 服务标准

服务内容	描述	服务响应
软件操作培训 服务	组织对经办机构用户进行系统业务功能操作培 训	按实际发生
	编写培训材料与讲义	
	派培训讲师实施培训或进行培训考核	

服务成果

服务内容	提交成果	数量
软件操作培训服 务	《培训计划》《培训材料》《签到表》	按实际发生

(4) 应急保障实施服务

建立“预防为主、统一指挥、结构完整、功能全面、反应灵敏、运转高效”的北京市社会保险网上申报系统应急保障服务体系，全面提高应对网上申报系统突发事件的能力。

➤ 适用范围

本预案适用于影响网上申报系统正常运行的网络、硬件设备和应用软件突发事件。

根据国家、政府的要求，在特殊时期如法定节假日或重大活动如“两会”以及重要业务工作开展期间，为保证网上申报系统正常安全可靠运行，采取的重点监控、专人 24 小时值守等工作也施用于本预案。

➤ 服务内容

根据实际情况或用户要求制订网上申报系统突发事件应急预案，根据应急预案和实际需要对突发事件的风险进行监测预警及报告，在节假日、重大活动、重要业务工作期间对系统进行重点监控、专人值守，突发事件发生时进行处置，在突发事件处置完成后对处理过程进行总结。

➤ 服务标准

服务内容	描述	服务响应
风险监测预警及 报告	定期或在节假日、重大活动、重点业务工作 开展之前进行系统风险检查和处理。	按实际发生
进行重点监控、专 人值守	在节假日、重大活动、重点业务工作开展期 间安排专门人员进行重点监控。	

服务内容	描述	服务响应
突发事件处置	在发生突发事件时按照按照应急处理程序进行处理。	
突发事件处置总结	在发生突发事件后及时对整个事件过程进行总结回顾。	

➤ 服务成果

服务内容	提交成果	数量
风险监测预警及报告	《系统风险监测预警及报告》	按实际发生
进行重点监控、专人值守	《节假日、重大活动值班表》	
突发事件处置	《突发事件应急处理报告》	
突发事件处置总结	《突发事件处理总结》	

4. 专业技术运维人员配备

网上申报系统运维服务团队具体人员包括：

序号	姓名	工作岗位	职务	从业年限
1	张立国	项目经理	中心副总经理	25年
2	刘磊	项目管理主管	配置工程师	13年
3	安然	合同商务主管	项目管理工程师	3年
4	谭牧晶	质量管理主管	质量工程师	10年
5	边永红	应用软件维护经理	中心副总经理	14年
6	范云飞	应用软件维护主管	部门经理	12年
7	杨佳	应用软件维护工程师	软件工程师	7年
8	王成生	应用软件维护工程师	软件工程师	10年
9	郭智	应用软件维护工程师	测试工程师	12年
10	王飞	应用软件维护工程师	测试工程师	3年
11	宋杰	应用软件支持经理	中心副总经理	15年
12	王硼川	应用软件支持主管	高级服务工程师	15年

13	刘磊	应用软件支持工程师	服务工程师	12年
14	吕延	应用软件支持工程师	服务工程师	11年
15	张含	基础环境维护经理	高级系统工程师	15年
16	卢建军	基础环境维护主管	高级系统工程师	11年
17	王伟	基础环境维护工程师	数据库工程师	10年
18	张丙奎	基础环境维护工程师	数据库工程师	12年
19	陈启平	基础环境维护工程师	系统工程师	13年
20	肖琪	基础环境维护工程师	网络工程师	7年

5. 运维外包服务费清单

(1) 中塔运行环境维护费

序号	服务内容	金额(元)	备注
1	数据库主机(2012年购置)设备维保	435,000	3个月
2	应用服务器(2012年购置)设备维保	12,000	3个月
3	负载均衡设备(2012年购置)设备维保	3,750	3个月
4	核心交换机(2012年购置)设备维保	7,500	3个月
5	机房租赁使用费	126,000	3个月
6	应用服务器(2015年购置)设备维保	10,000	3个月
7	数据存储设备(2015年购置)设备维保	42,700	3个月
	合计	636,950	

(2) 联通云平台维护费

序号	服务内容	金额(元)	备注
1	Oracle 数据库技术支持	100,000	
2	Oracle 数据库运行维护	150,000	
3	数据库主机(操作系统+数据库软件)	100,000	
4	应用服务器(操作系统+应用中间件)	400,000	
	合计	750,000	

(3) 应用软件维护费

序号	内容	明细项目名称	金额(元)	备注
1	业务管理系统及 城镇职工个人查询系统	热线支持	120,000	
		简单故障诊断处理	120,000	
		现场支持	10,000	
		问题单处理	80,000	
		系统日志分析	67,500	
		问题单分析	80,000	

		数据校正	60,000	
		应急支持	40,000	
		故障分析	60,000	
		临时报表	30,000	
	小计		667,500.00	
2	申报查询网站 及城镇居民查询系统	热线支持	60000	
		简单故障诊断处理	20000	
		现场支持	10000	
		问题单处理	30000	
		系统日志分析	20000	
		问题单分析	30000	
		数据校正	25000	
		应急支持	16000	
		故障分析	50000	
		临时报表	10000	
			小计	
3	城镇职工单位 申报查询系统	热线支持	80,000	
		简单故障诊断处理	30,000	
		现场支持	60,000	
		问题单处理	120,000	
		系统日志分析	80,000	
		问题单分析	130,000	
		数据校正	80,000	
		应急支持	21,500	
		故障分析	170,000	
		临时报表	60,000	
			小计	
4	网上申报数据 交换及处理系统	热线支持	20000	
		简单故障诊断处理	80000	
		现场支持	20000	
		问题单处理	60000	
		系统日志分析	100000	
		问题单分析	50000	
		数据校正	60000	
		应急支持	20000	
		故障分析	80000	
		临时报表	20000	
			小计	
	合计		2,280,000.00	

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：首都信息发展股份有限公司

1. 目的

北京市人力资源和社会保障局与首都信息发展股份有限公司就“北京市社会保障网上申报系统运行维护”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。