

信息化运维项目监理咨询服务

合 同 书

北京市人力资源和社会保障局

北京国研科技咨询有限公司



合同编号：

合 同 书

项目名称：信息化运维项目监理咨询服务

委托方：(甲方)北京市人力资源和社会保障局

受托方：(乙方)北京国研科技咨询有限公司

签订地点：北京市

签订日期：2022年10月

合同基本信息

甲方：北京市人力资源和社会保障局

地址：通州区清风路 33 号院 4 号楼

邮编：101169

传真：010-55585414

联系电话：010-55585416

开户银行：

账号：

乙方：北京国研科技咨询有限公司

地址：北京市东城区南竹杆胡同 2 号银河 SOHO B 座 12 层

邮编：100010

传真：010-65257866-8000

联系电话：010-65257866

开户银行：中国建设银行北京金融街支行

账号：1100 1070 8000 5900 0197

甲、乙双方根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》和其他法律、法规的规定，按照公正、平等、自愿、诚实信用的原则，同意按照以下条款和条件，签署本合同。

一、基本要求

(一) 服务内容、范围、方式和要求

1. 服务内容、范围：见附件一《信息化运维项目监理咨询服务方案》及本合同其它条款约定的乙方服务内容。

2. 服务方式：现场及远程服务。

3. 服务要求

(1) 服务地点：北京市人力资源和社会保障局

(2) 服务期限：自合同签订之日起1年。

(3) 质量要求：乙方在履行合同期间应遵守甲方出台的各项制度、规范、标准和流程等；乙方需按甲方要求按时完成文档交付工作。交付形式为电子版和书面正式版文档。文档格式及内容质量应达到甲方满意为准”。

(二) 项目成果

项目提交物至少包括以下内容：各项制度、规范、标准和流程、评估报告等专项报告、及甲方根据项目需要指定的其它文件。乙方项目成果交付期限：在2023年10月19日之前。

(三) 项目负责人及技术团队

乙方指派项目负责人承担以下工作：

1. 负责接受和处理项目相关的资料和信息，代表双方出具相关意见和答复，确保项目按照计划和进度进行；
2. 项目进行过程中，负责事项交流及协调工作；
3. 按合同约定，完成项目的款项支付手续；

4. 协助甲方对信息化运维项目资金预算进行合理评估并根据要求出具相关评估报告等；

5. 乙方应按照甲方要求安排专业监理工程师在工作时间派驻指定的办公区域办公，至少派2名工作人员进行驻场服务，并根据工作需要加派人员以满足应急或其他监理工作需要。

二、双方的权利义务

1. 甲方的权利

(1) 甲方有对项目规模、设计标准、规划设计和设计使用功能要求的认定权，以及对项目设计变更的审批权。

(2) 乙方调换项目主要人员须事先经甲方书面同意。

(3) 甲方有权要求乙方提交管理咨询服务范围内的相关专项报告。

(4) 当甲方发现乙方人员不按服务合同履行服务职责，或与承建商串通给甲方造成损失的，甲方有权要求乙方更换人员，直到终止合同并要求乙方退还全部已收款项承担相应的赔偿责任或连带赔偿责任。

2. 甲方的义务

(1) 甲方应当负责项目建设的外部关系的协调，为管理咨询服务工作提供外部条件。

(2) 甲方应当在双方约定的时间内免费向乙方提供与项目管理咨询服务有关的项目资料。

(3) 按照合同约定向乙方支付合同款项。

3. 乙方的权利

(1) 依据合同约定按时完成工作，提交工作成果。提交的工作成果符合国家有关行政管理部门的规定制式、质量等要求，满足甲方项目的需求。

(2) 甲方对工作成果提出的修改意见，乙方应在规定时间内完成相关修改和完善工作。

(3) 乙方应按约定亲自独立完成技术服务工作，未经甲方书面同意不得将全部或部分工作转委托给第三方，否则，甲方有权立即解除本合同，乙方需退还甲方支付的全部费用，并赔偿甲方为此发生的全部损失。

(4) 对甲方交予的资料妥善保管，工作完成后一个月内应归还全部资料，不得擅自存留复制品。

(5) 乙方应当保证其提供技术服务不侵犯任何第三方的合法权益，如第三方因乙方的技术服务工作向甲方主张权利，由此产生的一切法律后果由乙方承担。

4. 乙方的义务

(1) 保证自签订本合同时起至履行完毕本合同项下全部义务时止，始终、不间断的具备符合国家法律、法规、部门规章规定的执行本合同所必需的资质。

(2) 严格执行国家的法律、法规，守法经营，按章办事，自觉维护甲方的利益。

(3) 接受甲方的检查、监督，严格履行服务承诺，做到诚实守信。

(4) 加强内部管理，提高服务质量和工作效率，按照服务合同的有关规定开展管理咨询服务，保证不发生重大质量问题。服务期间乙方需按照甲方要求完成相应的质量、进度控制，对于服务范围内被监管的对象建立问题通报的机制，及时反馈、跟踪发现的问题。

(5) 按合同约定派出管理咨询服务工作需要的人员，合同生效之日起 15 日内向甲方报送委派的管理咨询服务总监、项目组成员名单(包括姓名、职务、电话、通信地址等)及方案，完成本合同约定范围内各项目的管理咨询服务业务。在履行合同义务期间，应每月最后一个工作日向甲方报告各项目日常管理与监督的情况。

(6) 在合同期内或合同终止后，未征得有关方同意，不得泄露与本项目、本合同业务有关的保密资料，不得泄露甲方声明的秘密和设计人、承建商等提供并声明的秘密。

(7) 合同到期后需乙方配合完成的工作任务，在不超越本合同工作范围的前提下，甲方可随时按需提出相关要求，乙方须及时作出响应。

(8) 乙方未履行上述义务按照合同“十一、违约责任”相关条款进行处理。

三、项目费用及付款方式

1. 本合同服务费总额为人民币 ¥1,950,000.00 元，大写：人民币壹佰玖拾伍万元整。

2. 双方签署合同后，甲方收到乙方正式服务发票后于 2022 年内支付乙方合同全款，即人民币 ¥1,950,000.00 元（大写：人民币壹佰玖拾伍万元整）。

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。

四、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 10% 即人民币 ¥195,000.00 元（大写：人民币壹拾玖万伍仟元整）的履约保函。履约保函有效截止日为项目服务期结束后。

五、验收

甲方最终同意乙方提交的验收总结报告及全部项目成果后即视为本合同完成项目验收合格。对于本年度正在执行或未执行的财政项目乙方须在总结报告中作出继续履行项目管理咨询服务的承诺，保证项目的后续执行。

六、项目的分、转包

本合同项目需由乙方独立完成，未经甲方书面许可，禁止转包和分包。如违反此条款，甲方有权立即解除本合同，乙方需退还甲方支付的全部费用，并赔偿甲方为此发生的全部损失。

七、合同的补充、修改和变更

1. 双方协商一致，可以对本合同进行补充、修改或变更。

2. 对本合同的补充、修改或变更必须以书面形式进行。补充、修改或变更的协议的签订及生效方式与本合同的签订及生效方式相同。

3. 双方签订的补充协议以及修改或变更的条款与本合同具有同等法律效力。

八、不可抗力约定

1. 不可抗力指战争，火灾，台风，洪水，地震或其他自然灾害，国家法律、法规、规章（即部门或地方规章）及政策发生变更以及本合同各方不可预见、不可防止并不能避免及克服的一切其他因素及事件。

2. 任何一方由于不可抗力不能履行本合同规定的全部或部分义务，该方应尽快通知另一方，并须在不可抗力发生后7日内以书面形式向另一方提供详细情况报告及不可抗力对履行本合同的影响程度的说明，以减轻可能给对方造成的损失。在取得由公证机关作出的不可抗力证明或双方谅解并书面确认后，应当根据具体情况允许延期履行、修订或终止合同，并根据情况可部分或全部免于违约责任。

九、保密条款（见附件二《安全保密协议》）

乙方在合同签署的同时，需按照甲方要求进行保密安全承诺。乙方及乙方人员在合同履行中及合同履行完毕后任何时候，未经甲方书面允许，不得将甲方及任何项目中的资料、合同文本、文件、数据（无论是书面的还是电子的）提供给任何第三方，如乙方违反此约定，需承担相关的法律责任，并按甲方要求限期改正、消除影响，赔偿甲方为此发生的损失和费用。乙方本保密义务永久有效。

十、所有权及知识产权

1. 自本协议生效之日起，对与本项目相关的由甲方委托乙方开发的应用软件产品的知识产权和所有权归属甲方，具体包括但不限于：应用程序源代码及载体、程序可执行代码及载体、技术文档等。

2. 按照前述条款规定，由乙方提供给甲方的所有文档、项目的软件应用产品，甲方拥有基于前述软件和文档、开发平台等进行软件再开发的权利。基于乙方提供的文档、各种应用软件产品形成的二次开发产品，其知识产权及所有权均归甲方所有。

3. 乙方履行本合同时，不得侵犯第三方的相关权利，包括所有权、使用权及知识产权等权利，如涉及到侵犯第三方相关权利的，由乙方自行负责解决，如因此给甲方造成损失，由乙方方向甲方全额赔付。

十一、违约责任

1. 在合同履行过程中，若发生人力不可抗拒的事件，造成合同不能正常履行，经双方认可后，双方均不承担违约责任。

2. 合同生效后，因任何一方的原因导致合同变更、中止或者终止的，需赔偿对方因此发生的所有费用及损失。乙方的原因导致本合同终止的，还应当退换甲方已支付的款项。

3. 乙方因技术人员调整或流动、技术设施故障；或因注销、吊销、经营困难等原因，无法完成本合同项目时，乙方未在服务期限内通知甲方或在约定时间届满时通知甲方的，乙方需双倍退还甲方已支付的全部款项，并赔偿甲方因此发生的所有费用及损失。如乙方按约定通知甲方的，则退还甲方已支付的全部款项，并赔偿甲方为此发生的所有损失及费用。

4. 乙方违反本合同约定，项目服务质量未能达到要求的，支付合同总金额 20%的违约金，不足以弥补实际损失的仍应赔偿。同时乙方应在甲方限定的期限内将项目成果达到质量要求，如仍无法达到项目要求的，甲方有权解除本合同，乙方需退还甲方已支付的全部款项，并赔偿甲方的所有损失。

5. 乙方违反本合同项目实施进度约定，每延迟 1 日应当支付甲方合同总金额的 0.05%违约金，违约金总额不超过合同总金额的 5%。违约金的支付并不能免除乙方继续履行合同的义务。乙方迟延超过 15 日，甲方有权单方解除本合同，乙方支付合同总金额 20%的违约金，不足以弥补实际损失的仍应赔偿。

6. 在服务期内，项目任何一项工作出现问题，乙方应及时调整、改进工作方式，保证服务工作的及时性与有效性。所有因工作流程改进、

优化，而引起乙方人员投入及资源配备发生变化的，全部费用应由乙方承担；如乙方不予解决或无法及时解决，需赔偿甲方为此发生的所有损失及费用。

7. 乙方按期完成相应工作，由于甲方原因推迟付款的，每延期 1 日，甲方应向乙方支付合同总金额的 0.05% 作为违约金，违约金总额不得超过合同总金额的 5%。

8. 除前述条款约定外，如乙方存在违反本合同的其他违约行为，未按甲方要求的期限予以纠正的，甲方有权解除合同，对乙方已交纳的履约保证金不予退还，乙方应赔偿甲方因此所遭受的全部损失。

上述条款约定的“损失”，包括直接损失和间接损失及因索赔发生的律师费、差旅费一切费用。

十二、送达方式

本合同项下的任何通知或其它函件，以邮寄挂号信或者特快专递方式送达的，应当以本合同载明的对方地址为送达地点；以传真方式送达的，应当将传真发送至本合同载明的对方的传真号码；一方改变地址或者传真号码的，应当在改变后的 3 日内将新的地址或者传真号码书面告知另一方，否则，由此引起的送达延误责任由改变地址或者传真号码的一方自负。通知或者其它函件在下列日期发生法律效力：

1. 以邮寄挂号信或者特快传递形式送达的，为交付邮寄的第三日；
2. 以人手传送方式送达的，为人手传送的当日；

3. 以传真方式送达的，为传真发出的当日；

4. 以报纸公告方式送达的，为公告刊登的当日。

十三、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。

十四、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。

十五、合同的生效、解除

1. 本合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章或合同专用章之日起生效，如双方签署时间不一致，自较迟的签署日起生效。

本合同一式陆份，甲乙双方各持叁份，具有同等约束效力。

2. 本合同因下列原因而终止：

- (1) 本合同正常履行完毕；
- (2) 合同双方协议终止本合同的履行；
- (3) 不可抗力事件导致本合同无法履行或履行不必要；
- (4) 任何一方行使解除权，解除本合同。

如果发生以下情况，任何一方可行使解除权解除本合同，但是须以书面方式通知对方。除本合同和法律法规另有规定外，任何一方发生以下解除合同的情况，将被视作违约，另一方有权依照本合同的规定，追究该方的违约责任。

- 一是一方进入破产、解散、被依法关闭、撤销或已进入清算阶段；
- 二是一方财务状况严重恶化，不能支付到期债务；
- 三是出现了合同规定的或法定解除事由。

3. 对本合同终止有过错的一方应赔偿另一方因合同终止而受到的损失。对合同终止双方均无过错的，则各自承担所受到的损失。

十六、合同的解释和法律适用

1. 本合同及附件的订立、效力、解释、履行、争议的解决等适用本合同签订时有效的中华人民共和国法律、法规的有关规定。

2. 在本合同履行期间，因中国法律、法规、政策的变化致使本合同的部分条款相冲突、无效或失去可强制执行效力时，双方同意将密切合作，尽快修改本合同中相冲突或无效或失去强制执行效力的有关条款。

3. 本合同标题仅供查阅方便，并非对本合同的诠释或解释。

4. 对本合同的任何解释均应以书面作出。

十七、合同附件




本合同所列的附件及本项目的招投标文件为本合同的组成部分，具备同等的法律效力。

1. 合同附件一《信息化运维项目监理咨询服务方案》为项目实施的技术方案，具体约定招标关键指标及要求应答情况的说明、招标未尽事宜澄清、服务人员安排、项目服务保障、项目服务要求等。

2. 合同附件二《安全保密协议》。

(以下无正文)

签字盖章页（本页无正文）

甲 方	名称	北京市人力资源和社会保障局 
	法定代表人或 授权代表	
	签订时间	2022.10.19
乙 方	名称	北京国研科技咨询有限公司 
	法定代表人或 授权代表	
	签订时间	2022.10.19

附件一：《信息化运维项目监理咨询服务方案》

信息化运维项目监理咨询服务方案

北京国研科技咨询有限公司

第1章 项目概述

1.1 项目背景

北京市人力资源和社会保障局（以下简称“市人力社保局”）积极响应关于加强信息化建设和运维的号召，以持续提升信息化成效为目标，积极构建质效型运维管理体系，量化服务管理，实现运维服务质量可量化、可评价、可视化。通过信息化运维监理对信息化运维等各个环节进行全方位的管理、控制和协调，对项目的质量、进度、投资和变更等进行全面控制，对项目的合同和信息文档资料进行管理。

1.2 服务内容

对市人力社保局信息化运行维护服务项目进行统一管理，开展全过程咨询式运维监理服务。

服务范围内的信息化运维项目包括：

- (1) 北京市社会保险信息系统运行维护服务项目
- (2) 基金监督系统运行维护服务项目
- (3) 北京市社会保障卡系统运行维护服务项目
- (4) 办公楼网络及视频会议运维服务项目
- (5) 系统灾难恢复中心专线租赁费服务项目
- (6) 信息系统灾难恢复中心运行维护服务项目

- (7) 互联网接入服务项目
- (8) 信息系统安全等级保护及密码应用评测服务项目
- (9) 安全应用维护服务项目
- (10) 终端设备耗材及维修费项目
- (11) 计算机及外围设备采购经费项目
- (12) 北京市机关工资统发系统运行维护服务项目
- (13) 北京市积分落户管理信息系统运行维护服务项目
- (14) 北京市人事考试与职业技能鉴定考务系统运行维护服务项目
- (16) 公共服务平台运行维护服务项目
- (17) 短信服务项目
- (18) 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
- (19) 宏观决策等系统运行保障及数据资源管理治理服务项目
- (20) 数据标准制定、指标体系梳理及数据应用服务项目
- (21) 北京市人力资源和社会保障局政务云租用服务项目
- (22) 北京市人力资源市场运维保障服务项目
- (23) 北京市流动人员人事档案公共服务管理子系统运行保障服务项目

市人力社保局信息化运行维护服务项目范围包括：除上述系统外，根据甲方要求的市人力社保局其他信息化运维项目。

1.3 服务目标

在信息化系统运维工作中，引入项目绩效管理管理机制，利用信息系统监理工程师运维项目绩效管理专业化知识，发挥监督、控制、协调、管理等职能作用，积极协调密切配合信息化运维公司工作，确保为各项工作提供可应用、可量化、可管理、可评估的“信息服务产品”。

主要侧重做好以下工作：

(1) 运维规范管理。运维项目管理方面，根据各项工作特点和运维管理工作目标，结合市人力社保局业务需求和工作规范、质量标准，编写制定《运维服务管理规范》，对信息化运维服务外包工作进行监督、管理、跟踪和协调，充分保护甲方利益，提高信息化运维服务质量，规避信息系统运行风险，积极协助甲方监督协调运维公司工作，为各项工作提供优质高效的信息技术服务。

(2) 运维服务监督与检查。通过运维绩效管理进一步加强对信息化运维公司运维服务工作的督促和检查，对各公司提供的“信息服务产品”和完成工作情况进行审查、考核，不断促进和提高信息化运维工作的质量和服务水平。

(3) 运维规范监控。运维项目的规范管理方面，结合 ITSS 运维服务标准，进一步发挥信息系统和信息化资产应有的工作效能，

通过科学、规范的管理工作不断促进和提高信息化手段与社会保障各类业务工作的融合程度，使信息化运维工作所提供的各类“信息服务产品”能够更好地满足市人力社保局各项工作需要。

1.4 工作期限

信息化运维项目监理咨询服务期限为自合同签订之日起1年。

第2章 工作任务

2.1 质量控制

(1) 监督检查

按照合同和相关规范要求，对运维服务单位日常维护工作任务进行监督和检查，对相关运维合同中设备维保、维修更换、故障解决、系统管理等各项工作执行情况进行监督和检查，督促运维服务单位按照合同约定的服务内容落实到位，对运维服务单位实施过程中出现的问题督促其及时改正并向甲方汇报。依据运维实施方案监督运维工作是否按计划进行，在项目实施过程中检查运维质量、响应速度、技术支持及日志管理等方面是否符合要求，对项目实施指标完成情况、出现的问题、应对措施及项目实施流程改进等方面进行全面管理和评价。在监理和绩效评估过程中充分采用信息化手段，使用相关监理管理软件开展工作。

(2) 规范管理

结合 ITIL 最佳实践方法论，汇总分析运维及相关工作问题，协助甲方完善运维项目管理制度，通过梳理运维流程标准、优化运维流程规范、持续改进运维流程等，提升运维项目相关工作的管理水平。通过科学、规范的管理工作促进和提高信息化手段与业务工作的有效融合，使信息化运维工作所提供的各类信息服务能够更好地满足甲方各项工作需要。

(3) 工作考核

根据甲方各项工作特点和运维管理工作目标，结合业务需求和工作规范、质量标准，对信息化运维服务工作进行全方位、全过程的监督、管理、跟踪和协调，提高信息化运维服务质量，规避信息系统运行风险，积极协助甲方督促运维服务单位各项工作，使其为甲方提供优质高效的信息技术服务。

监督、考核运维服务单位日常工作，根据运维服务单位提供的信息产品质量和实际完成的工作任务及工作差错情况，审查核减责任单位的信息化运维费用或提议对有突出贡献的运维服务单位进行奖励。对运维服务单位的工作过程、运维内容、输出的产品以及服务流程、服务规范、管理制度等进行逐项跟踪、逐项确认，定期整理监理记录、装订成册。建立完善的运维质量考核办法，科学、合理设计各项考核指标，通过表格化、图形化的方式，展现整个运维工作的效率和服务质量。质量考核工作原则上每个季度一次，提供服务评估报告和服务质量考核报告。根据项目要求为各运维服务单

位的工作考核和结算相关工作编制相应的专题报告，服务期满后提交本项目相关总结报告。

2.2 项目资金管理

在项目运维的全过程中，协助甲方做好项目支付预算等信息化运维项目资金管理，保护投资的有效性，合理控制项目运维成本，协助甲方对信息化运维项目资金预算进行合理评估并根据要求出具相关评估报告等。

2.3 合同管理

对运维合同开展合同管理工作，运维服务合同签订前对合同进行审核，并提出必要的意见和建议。项目实施过程中对运维服务单位合同完成情况进行核实，对运维服务的进度、质量、资金及合同要求的其它内容进行监督和管理。

建立合同管理制度，跟踪检查项目合同执行情况，确保运维服务单位按时履约；对合同变更、索赔等事宜进行处置；协调、处理合同争端，及时记录和纠正运维服务单位的违约行为。

2.4 文档管理

负责运维体系的文档管理，建立文档分类标准，包括整个运维体系建设、运维服务方案、运维工作计划、日常检查记录、现场工作记录、故障总结报告、服务总结（周报、月报、技术总结、年度总结等）、汇报文档、设计方案、技术方案等各类管理文档和技术文档，以及往来的传真、邮件、回复函、任务单、原始记录文档等。

监督运维服务单位按照项目文档管理要求，编制相应的项目实施过程文档。每月整理一次，每个季度综合整理一次，并向甲方进行移交和确认。运维服务验收前出具对应项目文档审核意见和项目验收监理意见。项目验收完成后监督服务单位按照甲方要求提供相关项目文档存档。

2.5 组织协调

根据实际情况，协调项目各方工作关系，配合甲方明确各运维服务单位接口人，落实沟通协调机制。定期汇总编写反映各项目实施情况的监理报告，依照甲方要求组织运维工作例会，协助组织项目协调会、项目专题研讨会、专家论证评审会、项目问题通报会、项目验收会等，督促各方落实例会会议决议，对实施过程中发现的问题进行分析总结并协助甲方进行处理。

充分发挥总监理工程师在组织协调中的关键作用，在国家有关法律法规、标准规范、运维合同等基础上，以加强协商、沟通信息等方式，做好项目的组织协调工作。有效利用辅助手段，强化沟通交流频次，及时跟进项目进展，出现问题及时沟通、协调处理。

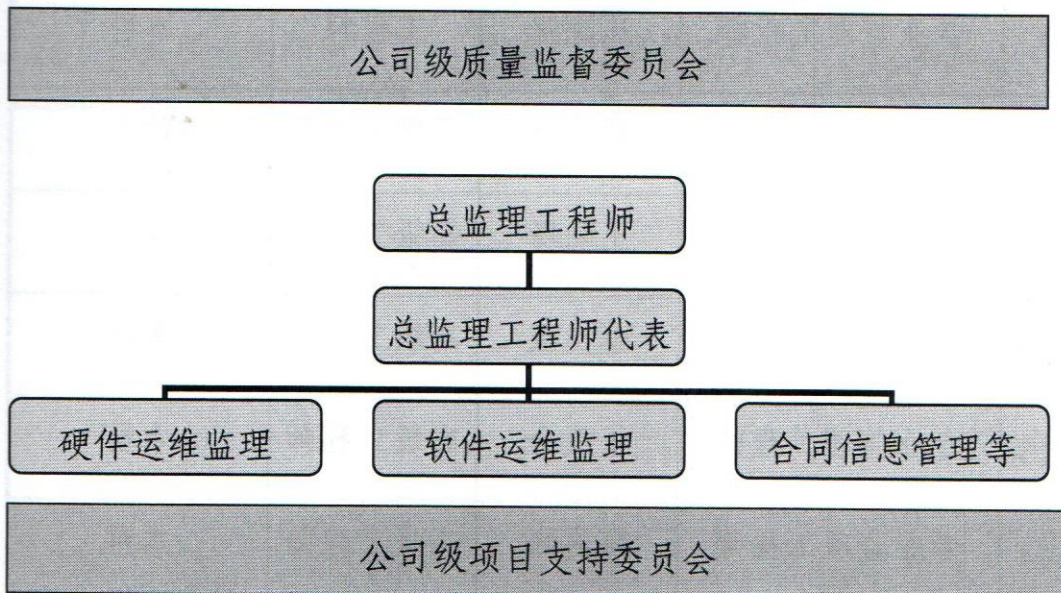
2.6 咨询服务

针对运维项目中出现的问题，提出相应的方法论、咨询意见和建议。针对 IT 系统组织和业务要求，对其运维业务流程进行分析、优化，协助甲方提升 IT 运维服务水平，提高系统稳定性，降低运营

成本。通过流程优化咨询、关键运维业务咨询，达成各信息化运维管理与运作的精细化，持续改进运维服务工作的服务质量。

第3章 监理组织结构

为保证本项目监理咨询服务工作，国研咨询成立专门的项目服务团队，提供稳定的专业服务人员，团队人员不少于10人，包括总监理工程师、总监理工程师代表、专业监理工程师、监理咨询顾问。总监理工程师对本项目监理工作全面负责，具备较高的业务素质和技术水平。国研咨询建立专职服务机构，实行总监理工程师负责制，按照项目要求配备相应专业人员，提供现场服务。国研咨询在执行监理咨询合同时建立项目组织机构，在完成合同约定的工作任务后解散。



序号	岗位	姓名	职称	学历
1.	总监理工程师	齐立纲	高级工程师	本科
2.	总监理工程师代表	徐翔	高级工程师	本科
3.	专业监理工程师	白云武	高级工程师	本科
4.	专业监理工程师	柴佳	高级工程师	本科
5.	专业监理工程师	姜维萌	高级工程师	本科
6.	专业监理工程师	顾婷	工程师	本科
7.	专业监理工程师	高世峰	高级工程师	专科
8.	专业监理工程师	孟庆龙	工程师	本科
9.	专业监理工程师	沈晓明	工程师	本科
10.	专业监理工程师	邵作华	高级工程师	硕士
11.	专业监理工程师	王晓峰	高级工程师	本科
12.	专业监理工程师	蔡少威	高级工程师	本科
13.	专业监理工程师	王庚全	高级工程师	本科
14.	专业监理工程师	陈进钱	高级工程师	本科
15.	专业监理工程师	李雄午	高级工程师	本科

16.	专业监理工程师	何意	工程师	硕士
17.	专业监理工程师	敬加嘉	高级工程师	本科
18.	专业监理工程师	谢坤奇	工程师	本科
19.	专业监理工程师	晋星辉	高级工程师	硕士
20.	专业监理工程师	刘莹	高级工程师	本科
21.	专业监理工程师	谭茹	工程师	硕士
22.	专业监理工程师	秦雅东	工程师	本科
23.	专业监理工程师	程中彦	高级工程师	本科
24.	专业监理工程师	宋丽君	工程师	本科
25.	监理咨询顾问	黄林发生	高级工程师	硕士
26.	监理咨询顾问	楚洁	高级工程师	本科

第4章 监理工作计划

协助甲方和运维服务单位编制运维工作计划，在前期关注运维管理制度、运维管理信息系统的建立，同时关注运维服务范围、服务级别、服务流程、人员培训等方面的工作。服务范围、级别、管理制度、流程等确定后，关注管理制度的检查、运维服务质量的检查、定期的运维费用审核和运维服务考核等常规性运维监理工作。

4.1 启动阶段

4.1.1 运维服务合同及服务方案审核

基于本项目有关采购文件（招标文件、投标文件、中标通知等），协助甲方审核运维服务合同及服务方案并根据审核结果出具监理审核意见，具体包括：

（1）运维服务合同审核

审核运维服务合同中对于甲乙双方权利与义务、知识产权、保密要求、违约责任、争议解决等是否明确约定，同时审核项目基础信息是否与采购文件一致，包括项目名称、合同金额、支付方式、服务期限等。

（2）运维服务方案审核

审核服务方案中的运维服务范围，包括运行维护对象是否与投标文件一致，涉及硬件维护的，审核维护硬件的品牌、型号、数量与投标文件一致；审核针对运行维护对象的服务内容，包括系统巡

检、数据备份、安全加固、渗透测试等是否与投标文件一致；审核服务时间，如 7*24 小时应急响应、5*8 小时驻场服务是否与投标文件一致；审核服务数量，包括系统巡检频次、数据加载数量、备份数量等是否与投标文件承诺一致，促使运维服务方案符合本项目采购需求，且切实可行。

4.1.2 运维管理制度修订

根据 ITSS、ITIL、ISO 20000 等国内外有关运维服务标准，以及甲方运维服务管理的切实需要，并结合年度重点服务内容，协助甲方修订运维管理制度，如各方沟通机制中明确沟通汇报流程、沟通汇报接口人、沟通汇报内容等；问题处理机制中明确问题上报要求、处置时限要求、问题处置过程要求等；变更管理要求中明确变更分类、变更申请审批流程、变更实施与结果验证要求等；信息系统漏洞修复工作，补充信息系统漏洞识别、通告、测试、修复等要求；结合系统发布部署安全，补充系统运行环境安全要求、基础软件安装要求、密码复杂度要求、发布前安全加固要求等，切实规范信息安全管理，结合服务过程监督及安全运维服务商的安全管理工作，进一步保障信息系统的安全性与可靠性。

4.2 实施阶段

基于运维服务合同及运维服务方案，不定期地对各运维服务商的运维工作开展过程监督，促使各运维服务商按照合同要求及

甲方需求开展系统维护、事件处理、问题处理等工作，降低合同执行风险及运维服务质量风险。

4.2.1 合同管理

(1) 人员信息审核

根据运维服务合同要求，审核运维服务商委派运维服务人员能力的符合性，包括运维服务人员数量与运维服务人员能力，促使运维服务商按照合同要求委派符合的运维服务人员，进而保障运维服务团队的运维服务能力。

对运维服务人员出勤情况进行抽查，促使运维服务人员按时出勤，规避脱岗、空岗问题，保障运维服务的连续性。

此外，结合运维服务合同及运维管理制度要求，审核运维服务人员离岗及变更申请，要求运维服务商委派的交接人员能力不低于变更人员，进而保障运维服务能力及服务质量。

(2) 服务过程抽查

基于运维服务合同、运维服务方案、运维管理制度及甲方有关管理要求，对监理范围内各运维服务商的服务过程监督抽查，促使其按照合同及运维服务方案要求，提供规范的运维服务工作，包括：

行为规范抽查：结合现场抽查，检查运维服务人员着装、工作态度、服务行为等是否符合运维管理制度要求。

例行维护工作检查：根据运维服务合同，结合运维服务商服务报告，定期检查运维服务商是否按照时间、数量等要求开展运维服务工作，如系统巡检、数据备份、数据维护、渗透测试等，检查结果详实记录在巡检表中，巡检过程中发现的系统运行问题或质量隐患（特别主机系统、数据库系统、安全系统）是否详实记录。

（3）合同争议处理

在遇到合同争议时，积极协调甲方与运维服务商工作，避免因合同争议导致运维服务工作中断或质量下降，具体包括：

及时了解合同争议的全部情况，包括进行调查和取证；

及时与合同争议的双方进行磋商；

在项目监理机构提出调解方案后，由总监理工程师进行争议调解；

当调解未能达成一致时，在合同约定的期限内提出处理该合同争议的意见；

在争议调解过程中，除已达到了合同规定的暂停履行合同的条件之外，要求合同双方继续履行运维服务合同中约定的职责和义务。

在合同争议的仲裁或诉讼过程中，接到仲裁机关或法院要求提供有关证据的通知后，应公正地向仲裁机关或法院提供与争议有关的证据。

4.2.2 投资控制

运维服务过程中基于运维服务合同有关支付及索赔条款，及时审核运维服务商提请的付款申请，积极协调、处理运维服务过程中的索赔事件。

(1) 支付申请审核

基于运维服务合同有关支付要求，结合运维服务过程抽查结果，审核运维服务商的付款申请，如运维服务商服务内容及质量满足运维服务费支付条件，则签发支付意见；如不满足支付条件，提出监理意见并要求运维服务商落实整改，在整改工作完成后再次进行审核。

(2) 索赔事件处理

当运维服务过程中发生索赔事件时，及时收集索赔材料及信息，并对其内容的真实性及合法性有效性进行审查，计算相关费用并提出监理意见，同时做好协调工作保障运维服务的持续性，索赔事件处理完成后，对索赔事件处理过程的资料归档备案。

4.2.3 重大服务变更审核

为了满足甲方不断变化的业务需求（包括系统使用过程中的用户需求与新建系统的部署）、优化完善信息系统、修改应用系统在使用过程中的错误等，需对信息系统做相应的调整，因此系统的变更在运维过程中尤为常见。通过变更方案审核、变更结果确认，确保变更的合理性、规范性。

(1) 变更方案审核

变更实施前变更申请方按照运维管理制度要求向监理方提交《运维变更申请单》，明确说明变更原因、变更内容、变更方案（如果变更实施需要相关公司及人员进行配合，还需配合公司向运维监理提交配合方案）、变更风险及应急方案，监理方对变更必要性、变更方案及应急方案的可行性进行审核，同时提出监理审核意见。

针对重大系统变更或存在较大实施风险的系统变更，要求运维服务商提交测试报告，必要时组织三方测试对对实施方案的可行性及风险客观评估。

(2) 变更结果验证

重大运维变更实施完成后，对变更结果进行抽查验证，包括变更是否实施完成、变更实施后所涉及的信息系统的稳定性及运行质量是否因变更实施收到影响。

4.2.4 重大问题处理跟进

运维服务过程中，系统故障及运维服务质量事故在所难免，为此，对各运维服务商的重大问题处理情况跟进和检查，促使各类问题得到及时有效解决，包括系统安全问题、重大系统故障、用户投诉等问题的处理进度及处理结果。

(1) 重大问题管理过程规范性抽查

不定期抽查运维服务商问题管理活动（如信息安全事件、系统漏洞等安全隐患、导致服务中断的重大系统故障等），包括抽查问题记录内容及信息的完整性与准确性，评估问题记录的规范性，如应用现有资源（人员、技术、环境等）无法按合同约定时限完成问题的处理，运维服务商是否进行问题升级并及时筹备资源，且向甲方及用户反馈处理进度；敦促运维服务商开展问题分析工作，并拟定有效、可行的改进方案规避问题发生，或提升问题处理效率。

（2）重点问题处理跟进

基于识别的重点运维事件及问题（如投诉类事件、频发类事件、业务中断类事件、安全类事件等），详实记录发生时间、事件描述（如影响范围、持续时间等），敦促运维服务商开展事件分析与处理工作，并对处理措施的有效性验证，同时督促运维服务商提交的故障报告，通过系统运行日志、告警信息、系统截图/照片等，客观陈述系统故障的发生、排查、处理过程及处理结果。

4.2.5 应急管理

应急管理的目标是保障运维服务商在面对重大故障、安全事故、业务中断等应急事件时，能够按照既定相应程序及操作规程，从容应对，并在约定的时限内完成系统恢复与数据恢复，保障甲方的业务连续性。结合甲方业务重点，审核本项目信息安全服务商的应急演练方案及计划，必要时对应急演练过程旁站监督，根据演练过程监督结果，提出改进建议，促进运维服务商应急处置能力的提升。

(1) 应急演练方案及计划审核

敦促运维服务商制定应急演练方案及计划，内容包括但不限于演练时间、演练频次、演练范围（系统故障应急、紧急事件应急、灾难性事件应急等），演练目标、演练形式（预知性演练、非预知性演练）；对应急小组成员、职责及信息正确性，应急汇报流程完整性、可行性，应急处理措施可行性、有效性，考核指标与运维效果指标一致性进行审核；同时，对运维服务商拟定的应急演练计划及方案审核的可行性（是否影响业务使用）、必要性（与其他类型应急演练相比是否最为迫切）进行审核，重点审核：

演练目标：是否明确应急演练的目标，包括应急方案可行性验证、应急事件发生后各方组织能力评定等

演练形式：是否明确应急方式，是突发性事件（应急计划只告知相关领导及负责人），还是预知事件（事前通报相关各方及人员）。

演练时间：应急演练时间是否会影响甲方的业务流程或数据安全。

演练内容：明确本次应急的系统及操作方式。

影响范围：明确本次应急所影响的范围，包括影响到的系统、定时任务、业务流程工作、业务部门、涉及哪些运维公司（包括第三方）等。

指标值：明确本次应急所要实现的处置目标，包括处理时间目标、恢复范围目标等，且与运维服务合同要求相一致。

各阶段工作：明确各阶段工作内容，包括准备阶段（发通知、协调资源、组织协调会等），实施阶段的各方需处理哪些事件，及协作沟通机制，评价阶段的评价内容及评定方式。

（2）应急事件处置及演练过程监督

根据应急演练的影响程度与范围，及甲方具体工作要求，对运维服务商应急演练过程及突发应急事件的处理过程跟踪检查，评估应急处置方案的执行效果检查并记录各项指标的达成情况。

应急处置方案的执行效果检查：通过过程监督，检查运维服务商是否按照既定要求启动应急程序，包括持续监控、沟通汇报、启动应急程序、资源调配等等；运维服务商是否按照风险级别，按照处置顺序处置应急事件；应急演练/处置过程沟通是否通畅；应急组织成员是否清楚认识岗位职责、权限及要求；可否按照既定规程，完成应急事件的处理。

应急指标达成情况评价：监督检查结果、及应急响应/处置结果，客观记录应急响应指标、IT服务恢复指标、恢复时间指标（业务恢复）、恢复点目标（数据恢复指标）是否符合运维服务合同、应急演练目标及甲方业务连续性指标要求。

（3）应急效果评价与改进

通过演练过程中的监督旁站，结合应急演练效果评估，向甲方汇报并向相关运维服务商通报演练过程中发现的问题，敦促响应运维服务商指定改进方案及改进计划，如优化应急响应流程、完善应急处置预案、筹备应急处置资源等。

4.2.6 问题与风险分析

基于运维服务商服务报告，及甲方信息化主管部门针对运维服务质量反馈，同时结合运维服务过程监督检查结果，对重点运维事件（导致系统服务中断的故障、信息安全事件、投诉、有关单位通报等）、频发运维事件等进行分析，识别运维服务潜在问题与风险分析，并向甲方及时汇报并向有关服务单位通报，同时，提出改进建议，协助甲方组织相关服务单位制定改进措施与应对方案，并监督整改工作的落实情况，如补充完善应急预案、完善和细化响应机制、优化系统架构、调整服务方案等，促进系统运行稳定性、可靠性，及响应及时性与服务质量的提升。

4.2.7 文档资料管理

(1) 运维过程文档收集整理

督促运维服务商定期提交服务报告，包括周/半月报、月报、年报、巡检报告及维护记录等，并定期督促运维服务商按照文档类别归类整理，待项目验收结束后统一装订并移交。

(2) 运维服务商文档审核

服务报告审核的目的，一是通过报告了解运维服务商工作内容、运维服务态势、问题及潜在风险等，并快速了解甲方业务特点；二是通过报告验证运维服务商服务内容及交付成果是否满足运维服务合同要求；三是基于监督检查结果，验证报告的真实性，主要包括：

文档完备性审核：基于运维服务合同及服务方案，审核各运维服务商提交的服务报告是否齐备，是否存在缺失，包括但不限于定期服务报告（周/半月报、月报、总结报告等）、巡检报告、服务请求表单、变更申请表单等。

文档内容完整性审核：如报告内容是否包含报告期内的事件处理情况、系统故障情况、人员出勤及变更情况、重点工作完成情况、合同执行情况等。

信息客观准确性审核：包括运维服务数据、故障记录等是否与监理过程检查结果、用户反馈意见相一致，信息记录是否详实便于理解。

（3）文档编制

定期向甲方客观反馈运维服务态势、问题及风险，同时针对具体问题或重大问题，通过专题报告形式向甲方及时汇报，积极推进问题的解决，避免问题的发生或影响扩大，具体包括：

定期报告：客观记录服务期内的监督检查内容及结果，重点工作跟进结果、重点事件跟进结果，针对某项工作或某项问题的监理意见，针对重点工作计划及专项工作部署，下阶段工作内容等。

会议纪要：记录各公司汇报内容、监理汇报内容及甲方工作要求，作为后续执行监督检查、任务跟进的重要依据。

专题报告：针对具体事件、问题、重点工作，及时向甲方发出风险预警，同时提出具有针对性的监理咨询意见，降低风险发生的概率或影响。

4.2.8 沟通协调

(1) 建立沟通协调机制

根据甲方要求及项目实际，建立项目沟通协调机制，包括信息沟通方式（如会议、报告、邮件等），汇报机制（包括汇报人、汇报内容、汇报程序等）、审批流程（包括审批事项、审批节点、审批人等），并形成会议制度、报告制度及相应的审批流程。

(2) 沟通协调措施

在本项目运维服务过程中，国研咨询建立与甲方、运维服务商之间顺畅的沟通协调渠道，设立有效的工作接口，处理日常的信息交流，同时充分发挥沟通协调职能，协调处理运维过程中出现的质量事故及争议，推进问题的处理及运维工作的良好开展，同时，协

助甲方信息化主管部门组织相关服务商完成与信息化相关的考核、宣传、检查、评测等工作。

国研咨询开展工作的沟通实现方式主要有：运维服务例会、专题会议、日常沟通、报告制度，具体如下：

运维服务例会：为保障运维服务工作正常有序开展，促进问题的及时发现与处理，我方将定期组织运维服务例会，讨论汇报期内重点运维事件及问题的解决情况，同时通报过程检查中发现的潜在问题与风险，并以会议纪要形式记录会议内容及会议决定，作为项目后续运维工作的参考。

专题会议：针对重要问题或紧急情况，及时组织各方召开专题会议，针对特定问题进行讨论，提高运维问题的解决效率，推进问题及时解决。

日常沟通：主要通过当面沟通、电话沟通、电子邮件沟通、非正式讨论等形式协调运维服务外包项目运维各方以处理运维中发生的各种事件，解决一般性问题。

报告制度：定期编写定期服务报告，使甲方通过阅读报告可以宏观的了解报告期内该项目整体运维情况、运维效果及存在的问题。

专题报告：针对一些重要的问题和事件，编制相应的专题报告。专题报告中应反映对问题事件的调查结果并给出解决相关问题的建议供甲方参考。

4.3 验收阶段

根据甲方要求和甲方信息化运维相关规定，协助甲方组织项目验收工作，包括：

4.3.1 验收申请审核

基于运维服务合同有关服务内容与质量要求，结合运维服务过程监督检查结果及运维服务过程文档资料审核结果，审核运维服务商项目验收申请，综合评价运维服务内容及运维服务工作完成情况是否满足合同要求、运维服务质量是否符合合同及运维服务需求，并出具监理验收意见，如不满足验收条件，督促运维服务商落实整改工作，并在此提交申请。

4.3.2 协助组织验收工作

协助甲方组织项目验收工作，包括组织运维服务商完成项目文档整理及装订，组织运维服务商草拟验收会议程及专家验收意见等，拟定验收会签到表，详细记录验收会议过程，并形成会议纪要，验收通过后项目三方签署验收报告。

4.3.3 协助项目文档移交工作

验收工作结束且整改工作完成后，协助甲方组织各运维服务商完成项目文档整理、装订，及移交工作，促使项目文档及资料齐备完整，规避项目有关文档资料遗失。

第5章 质量控制

基于运维服务合同及甲方运维服务需求，开展全面的质量管理工作，发现服务质量偏差及潜在运维风险时，及时过监理例会、专题会议、专题报告等方式向甲方客观反馈，同时向相应运维服务商通报，督促运维服务商开展质量整改工作，保障运维服务质量满足合同及甲方要求。主要包括：

5.1 系统运维质量控制措施

系统运维的质量控制：

- (1) 对系统运维方案的审核和确认，并以书面形式提出监理意见；
- (2) 对服务范围和级别进行审核和确认。
- (2) 对运维服务内容进行监督、检查，并以书面形式提出监理意见；
- (3) 协助甲方监督项目运维公司的运维工作，并以书面形式提出监理意见；
- (4) 参加由甲方组织并主持的运维各阶段的会议，负责记录并形成会议纪要；
- (5) 协助甲方对运维系统绩效评估，并以书面形式提出评估意见。

5.2 审核和确认运维公司的工程质量保证计划及质量控制体系

项目运维公司提交的本项目的质量保证计划及质量控制体系，检查内容包括：配备专职的质量管理人员，完善的质保体系，完善的质保计划等，监理工程师将根据项目要求提出网络与系统运维的质量保证要求，完善项目运维公司的质量保证计划及质量控制体系。

5.3 审查运维公司的质量计划

根据合同要求的质量目标，审核运维公司制定的质量计划，要求既要提高运维质量的综合计划，又要有分项目、分部门的具体计划，形成一套完整的质量计划体系，并且有检查、有分析，要求运维公司的领导对质量制订负有全面责任。

5.3.1 审核运维公司的质量管理机构

审核运维公司的质量管理机构设置情况，并要求运维公司建立和健全专职的质量管理机构，便于在项目运维过程中，统一组织、计划、协调、综合质量保证体系的活动，检查、督促、各部门的质量管理职能，开展质量管理教育和组织质量管理活动。

5.3.2 审核运维公司的质量管理规章制度并检查其执行情况

审核运维公司具备成文的质量保证和质量控制管理的规章制度，在项目运维过程中检查运维公司的规章制度的执行情况，确保运维公司在项目运维过程中严格遵守统一的工作制度和 work 程序。

5.3.3 审核和检查运维公司的资源配置

在项目运维过程中，审核运维公司对本项目的资源配置情况，包括人力、设备、质量检测手段，以及是否制订科学合理的资源配置计划，是否与项目运维计划相配套。检查运维公司的资源配置是否按顺序到位，以及人员调配是否合理，是否符合项目运维需求。

5.3.4 审核运维公司建立质量信息反馈系统

根据国研咨询的工作机制要求运维公司建立质量信息反馈系统，检查运维公司对质量信息流转机制及在项目运维和运营期内对质量信息反馈效率。

5.4 审核和确认运维公司的项目管理方案

对本运维项目，从运维公司的运维组织进行核查把握。对本项目运维组织的关键控制措施如下：

(1) 对目标控制体系进行技术分析，制定相应的技术控制标准和规范，在项目运维的全过程进行目标明确的控制，明确对监理目标以及相应的评判标准；

(2) 审核运维公司的项目组织机构及人力资源情况，素质、能力和稳定性；

(3) 审核主要供货商及分包商的情况及资质；

(4) 审核运维项目范围的制订，项目活动和工序的划分是否合理；

- (5) 审核项目用款计划审核;
- (6) 审核项目运维计划的合理性;
- (7) 审核项目质量保证计划和质量保证机构的合理性;
- (8) 审核项目配置管理计划的合理性;
- (9) 审核用户培训方案;
- (10) 技术支持和维护方案;
- (11) 运维效果测试计划合理性。

5.5 审核和确认运维公司组织的运维服务方案

对项目运维公司的运维方案和项目计划的审查包括：人员组成，岗位职责、资质，相应项目（或同类型项目）的经验，运维服务工作流程、运维工作计划计划的可行性等，监理工程师有权对不合格人员及不合理（或存在明显缺陷）的计划进行调整。

5.6 审核和确认系统运维服务管理方案

- (1) 审核运维服务流程管理制度;
- (2) 审核运维服务范围和运维服务级别;
- (3) 审核运行维护管理方案;。
- (4) 审核机房维护管理方案;
- (5) 审核各系统运行维护方案。

5.7 审核和确认运维公司的配置管理方法

各种设备配置和使用情况是运维系统要求进行配置管理的重要配置项，由于本项目的重要性，对运维公司的配置管理方法的审核尤其重要。

5.7.1 审核配置管理计划

审查运维公司提的《配置管理计划》，着重审核其配置管理方法（软硬件资源）配置项计划、基线计划、交付计划、备份计划等、CCB（项目变更管理委员会）审批该计划。

5.7.2 审核配置管理权限

审核运维配置库的项目成员权限分配情况以及配置管理员定期维护配置库的历史记录，例如清除垃圾文件、备份配置库等。

5.7.3 审核版本控制情况

审核运维公司版本控制规则以及配置项的版本保存记录，包括版本的标识、状态和完整性。

5.7.4 审核变更控制情况

审核运维公司的项目内部变更控制管理程序，确保按照版本控制规则执行，即必须依据“申请 - 审批 - 执行变更 - 再评审 - 结束”的规则执行。

5.7.5 审核配置审计结果

通过审计工作方法来确认运维公司的所有人员（包括项目成员、配置管理员和 CCB）都遵守配置管理规范，要求质量保证人员要定期审计配置管理工作。监理主要审核配置审计人员的质量记录。

5.8 培训工作的监理

为确保运维项目的使用效益，协助甲方督促运维公司完成运维年度内的定期和不定期培训工作，确保运维系统正确使用。培训是落实系统应用、管理的重要环节。运维公司必须有完整的培训教材。监理对项目培训的质量控制措施包括：

- 审核运维公司提交的运维培训方案；
- 协助用户方组织培训；
- 协助对培训效果进行考核。

5.9 运维绩效评估监督

项目运维周期结束后，项目运维公司必须按绩效评估与考核评审意见，对完成的服务和成果进行必要的进一步工作。督促运维公司根据运维合同文件及国家、部门项目运维管理法规和绩效评估与考核规程的规定，及时整理其他各项必须报送的文件以及应保留或拆除的相关试验环境清单等资料，并按甲方的要求，及时一并向甲方移交运维管理和过程文档。

- 协助办理运维系统和文档的交付；
- 编写并提交项目监理总结报告；
- 核实已完成运维工作的数量、质量，保送甲方作为支付运维

价款的依据;

- 进行监理总结, 移交监理资料;
- 运维资料的全部移交;
- 设备、软件、材料等的绩效评估与考核文档核实;
- 整理记录归档甲方、监理单位、运维公司来往的文件、合同、协议及会议记录、电话记录等各种文档。

系统运行一段时间后, 可根据甲方实际要求, 组织专家成立评审组, 对整个项目的运维效果进行全面评审。评审之前将会同甲方、运维公司制订评估指标体系、评估组织和方法。评估完成后将向甲方提交正式的评估报告等文档。

第6章 进度控制

对工程运维进度的控制主要通过审批运维进度计划、监督运维进度计划的运维、实时调整计划来实现。

6.1 总体运维进度目标的分解

(1) 季度、月度的总体运维进度目标: 以项目总体完成时间为基准, 合理确定项目总体的季度、月度的细分目标。

(2) 各区块的运维进度目标: 按照总体运维进度目标以及各区块的实际情况和协调配合要求, 合理确定各区块项目的细分运维进度目标(年度、季度、月度)。

(3) 各阶段的运维进度目标: 按照总体运维进度目标, 确定运维各阶段的细分目标。

6.2 监理运维进度控制计划

为了更好保障项目运维进度, 根据各信息系统运维的合同, 制定各项目在运维阶段的运维进度控制计划, 并根据运维公司详细的项目计划制定信息化项目运维项目的运维进度控制计划, 具体控制日期要根据项目运维计划制订之后, 再行修订。

6.3 审查运维公司运维进度计划及分解计划

协助甲方评估运维公司提交的运维进度分解计划和控制计划, 工程各项目运维进度计划, 要求运维公司必须考虑到将任务分配、人力资源分配、时间分配要与工程运维进度相协调。检查运维公司系统运维工作的开始日期和完成日期, 并检查各系统完成的先后次序。对运维公司提交的运维总运维进度计划、月运维进度计划、周运维进度计划, 进行审批, 基本审查点为:

(1) 审查总运维进度计划的合理性、可行性及是否符合运维合同中竣工日期规定。

(2) 审查周运维进度计划, 包括同时提交的主要信息系统运维材料、设备的采购及进场时间等计划安排。

(3) 对运维进度目标进行风险分析, 制定防范对策, 确定运维进度控制方案。

(4) 总运维进度计划经监理工程师批准运维，并报送甲方，如需要重新修改，则限时要求运维公司重新申报。

6.4 运维进度实时跟踪监测

不仅要严格审查运维公司的项目运维进度计划是否符合工程运维进度要求，还要更多在具体项目运维过程中查证比对运维公司运维进度执行的情况，找出偏差，督促运维公司限期整改。对整个项目运维进度进行实时跟踪，并对本项目的各分包项目进行实时跟踪。国研咨询将根据跟踪和检查情况要求运维公司对运维进度计划进行动态调整，以确保项目运维的阶段和总体运维进度目标的实现。

建立运维进度检查制度，做好运维进度的监理日志，审核运维公司每阶段提交的运维进度报告，检查运维计划运维进度与实际运维进度的差异，进行工程运维的动态管理、运维进度分析和调整，定期向甲方报告有关工程项目运维进度情况。

按周检查周实际运维进度，并将与周计划运维进度比较的结果进行分析、评价，发现偏离应签发《监理通知》，要求运维公司及时采取措施，实现计划运维进度目标。

6.5 运维进度变更控制

6.5.1 审查运维进度计划

实际检查、审查运维进度计划草案，了解项目最初的运维进度期望值，把握可能出现的变更，并分析、记录。

6.5.2 运维进度计划的实际检查

通过现场旁站、项目干系人会议、审查项目文档等获取有关项目进展方面的信息，了解项目中各项活动为什么遵守或没有遵守运维进度计划，并采取预防性措施。当出现运维进度的严重冲突时，会同运维公司提出更改计划和措施，并审核、签字，然后报甲方批准。若未批准，则协助运维公司根据返回的意见对变更计划和措施进行修改或重新制定。

6.6 运维进度目标偏离时的监理措施

国研咨询在项目运维过程中，严格按照运维进度控制计划考核项目实际运维进度，当工期严重偏离计划时，国研咨询会及时指明，报告甲方并提出对策、建议，同时督促运维公司尽快采取措施，运维改正。

6.6.1 识别偏差

根据国研咨询的报告机制，定期就运维进度检查与调整出具报告，反映项目实际进展情况以及与计划的偏差。通过监理报告，甲方可以判断和评价项目各个方面是否偏离目标，偏离多少。偏差包括实际情况与原计划不相符的任何地方，例如时间安排，人力资源、设备、任务安排等各方面。

6.6.2 分析偏差原因

评估每个偏差的严重性、可能性；计算偏差影响结果，并按照偏差等级从高到底的顺序排列排偏差，确定偏差的优先级；定义每类偏差的影响程度，确定判断依据。

6.6.3 调整偏差

在实际工作中，出现运维进度偏差是不可避免的，重要的在于出现偏差后及时进行运维进度调整。当工程运维进度出现偏差并且甲方审核批准《信息系统运维延期审批表》后，监理工程师启动该过程对运维进度计划运维调整。

6.7 运维进度报告

在信息系统工程中，监理工程师将根据实际运维进度及其调整情况进行必要的分析，提供阶段性运维进度报告、运维进度月报、运维进度调整报告等运维进度监理报告。

第7章 投资控制

7.1 项目投资控制的依据

投资控制的依据如下:

运维服务合同等协议条款及有关法律文件;

经过确认的运维管理方案、运维服务方案及相关方案变更等;

运维服务单位与甲方确定的服务目录、服务级别和相关变更信息;

市场价格信息;

合同的变更或协议;

甲方有关批示意见。

7.2 项目投资控制的原则

监理单位进行投资控制时, 坚持以下原则:

严格执行运维服务合同中所确定的合同价、单价和约定的工程款支付方法;

坚持报验资料不全、与运维服务合同的约定不符、未经质量签认或有违约时, 监理单位不予审核和计量;

关于工程量与工作量的计算应符合建设单位制定的有关计算规则;

处理由于设计变更、合同变更和违约索赔引起的费用增减时，将坚持合理、公正的原则；

对有争议的工程量计量和工程款，采取协商的方法确定，在协商无效时，由总监理工程师做出决定；

对工程量及工程款的审核应在工程建设合同所约定的时限内。

7.3 投资控制措施

根据投资支付计划，结合项目进度和质量的验证进行项目的投资控制。

第8章 合同管理

8.1 合同管理要求

对运维合同开展合同管理工作，运维服务合同签订前对合同进行审核，并提出必要的监理咨询意见和建议。项目实施过程中对运维服务单位合同完成情况进行核实，对运维服务的进度、质量、资金及合同要求的其它内容进行监督和管理。

建立合同管理制度，跟踪检查项目合同执行情况，确保运维服务单位按时履约；对合同变更、索赔等事宜进行处置；协调、处理合同争端，及时记录和纠正运维服务单位的违约行为。

8.2 合同管理内容

合同管理的主要工作内容包括但不限于：

- (1) 跟踪检查合同的执行情况，确保运维服务单位按时履约；
- (2) 对合同工期的延误和延期进行审核确认；
- (3) 对合同变更、索赔等事宜进行审核确认；
- (4) 根据合同约定，审核运维服务单位提交的支付申请，签发付款凭证。

8.3 合同管理措施

(1) 合同动态控制

合同控制指为保证合同所约定的各项义务的全面完成及各项权利的实现，以合同分析的成果为基准，对整个合同实施过程的全面监督、检查、对比、引导及纠正的管理活动（参见合同履行动态跟踪控制、监督表）。

合同的控制方法分为主动控制和被动控制。主动控制是预先分析目标偏离的可能性，拟订和采取预防性措施，以保证目标得以实现；被动控制是从合同的执行中发现偏差，对偏差采取措施及时纠正的控制方式。

合同控制的首要内容是对合同实施情况进行追踪，追踪的对象包括：

- 1) 具体的合同事件。包括项目的质量、工期、成本。
- 2) 承建单位的工作。对承建单位的项目缺陷提出意见，提出警告，责令改进。

3) 建设单位是否及时下达命令, 做出答复, 及时支付项目款项。

4) 总体情况, 如整体项目的秩序如何, 已完项目是否通过验收, 有无大的项目事故, 进度是否出现拖期, 计划和实际成本有无大的偏差等。

通过追踪收集、整理, 能反映出实际状况的各种资料和数据, 如进度报表、质量报告、成本和费用收支报表等, 将这些信息与工程目标、合同文件进行对比分析, 对偏差进行处理, 进行调整。偏差处理和调整可以采取管理措施, 如派遣得力的管理人员, 也可以采取技术措施, 如采取更有效的实施方案或新技术, 也可以采取经济措施对工作人员进行经济激励。在各种补救措施都无法达到目的时, 最有效的措施是合同措施, 包括找出承建单位或建设单位的责任, 建议通过索赔降低受损方的损失。

(2) 合同动态监督

合同监督就是要对合同条款经常与实际实施情况进行比对, 以便根据合同来掌握项目的进展。保证设计、开发、实施的精确性, 并符合合同要求。合同监督的另一个重要的内容是检查解释双方来往的信函和文件, 以及会议记录、建设单位指示等, 因为这些内容对合同管理是非常重要的。合同的监督管理具体工作有体现在如下几个方面:

1) 建立合同及文档管理制度, 各方对项目的所有指令、批复、报告均以书面形式进行, 并全部归档。

- 2) 跟踪检查合同的执行情况, 督促各方严格履行合同。
- 3) 严格按规定的程序和时限对合同工期的延误和延期进行审核确认。
- 4) 严格按规定的程序和时限对合同变更、索赔等事宜进行审核确认。
- 5) 根据合同约定, 审核承建单位提交的支付申请, 签发付款凭证。
- 6) 对项目质量、数量、内容任何形式的变动, 均须总监理工程师审核同意, 并报建设单位批准后, 项目变更通知书方能生效。
- 7) 及时、详尽记录不可抗力发生时的现场情况。
- 9) 协调、处理合同争端, 及时记录和纠正承建单位的违约行为。

(3) 及时处理合同执行偏差

通过合同跟踪, 可能会发现合同实施中存在着偏差, 即工程实施实际情况偏离了工程计划和工程目标。及时分析原因, 采取措施, 纠正偏差, 避免损失。

合同偏差原因分析

合同实施偏差分析的内容包括以下几个方面:

1) 产生偏差的原因分析

通过对合同执行实际情况与实施计划的对比分析，不仅可以发现合同实施的偏差，而且可以探索引起差异的原因。原因分析可以采用鱼刺图、因果关系分析图(表)、成本量差、价差、效率差分析等方法定性或定量地进行。

2) 合同实施偏差的责任分析

即分析产生合同偏差的原因是由谁引起的，应该由谁承担责任。责任分析必须以合同为依据，按合同规定落实双方的责任。

3) 合同实施趋势分析

针对合同实施偏差情况，可以采取不同的措施，应分析在不同措施下合同执行的结果与趋势。根据合同实施偏差分析的结果，国研咨询将协助承建单位采取相应的调整措施，调整措施可以分为：

- 1) 组织措施，如增加人员投入，调整人员安排，调整工作流程和工作计划等；
- 2) 技术措施，如变更技术方案，采用新的高效率的施工方案等；
- 3) 经济措施，如增加投入，采取经济激励措施等；
- 4) 合同措施，如进行合同变更，签订附加协议，采取索赔手段等。

第9章 文档管理

9.1 文档管理要求

负责运维体系的文档管理，建立文档分类标准，包括整个运维体系建设、运维服务方案、运维工作计划、日常检查记录、现场工作记录、故障总结报告、服务总结（周报、月报、技术总结、年度总结等）、汇报文档、设计方案、技术方案等各类管理文档和技术文档，以及往来的传真、邮件、回复函、任务单、原始记录文档等。监督运维服务单位按照项目文档管理要求，编制相应的项目实施过程文档。每月整理一次，每个季度综合整理一次，并向甲方进行移交和确认。运维服务验收前监理单位出具对应项目文档审核意见和项目验收监理意见。项目验收完成后按照甲方要求提供相关项目文档存档。

9.2 文档管理范围

负责运维体系的文档管理，建立文档分类标准，包括整个运维体系建设、运维服务方案、运维工作计划、日常检查记录、现场工作记录、故障总结报告、服务总结（周报、月报、技术总结、年度总结等）、汇报文档、设计方案、技术方案等各类管理文档和技术文档，以及往来的传真、邮件、回复函、任务单、原始记录文档等。监督运维服务单位按照项目文档管理要求，编制相应的项目实施过程文档。每月整理一次，每个季度综合整理一次，并向甲方进行移交和确认。运维服务验收前出具对应项目文档审核意见和项目验收监理意见。项目验收完成后监督服务单位按照甲方要求提供相关项目文档存档。

9.3 文档管理方法

监理资料的日常管理由总监理工程师负责指定专人进行资料管理。资料的借阅、收发需履行手续。

国研咨询在项目实施中将严格按照甲方的要求和文档管理机制进行信息及工程文档的管理工作。

对有关项目业务和日常工作中发生的文档，国研咨询严格按照公司 ISO9000 规范体系的要求进行评审和存档。

在本项目建设过程中，档案管理控制贯穿整个工程实施的各个阶段，监理工程师对项目管理信息进行必要的记录和传递。具体方式为对每周监理周例会、项目专题会、项目协调会、每月月报表、项目验收会等都以文字报告形式或表格形式上报。

监督承建公司及时提供完整的项目文档。在对本项目进行全面验收之前，首先要对全套的工程资料和文档进行全面的验收；督促承建公司及时整理应报送的项目过程记录、检测报告、文档和源代码，经检查、审核后，签字并加盖公章，移交项目甲方，并通过其转交系统运行和管理单位。

第10章 组织协调

秉承诚信、公正、科学、公平的原则，在项目服务过程中对各种关系进行沟通、协调、汇报、疏导，对可能产生的干扰和障碍予以排除，理顺各方面关系，使项目管理全过程处于良好、顺畅的运行状态，做到管理步调一致，各方协同顺利完成项目运维目标。

10.1 组织协调范围

根据实际情况，协调项目各方工作关系，配合甲方明确各运维服务单位接口人，落实沟通协调机制。定期汇总编写反映各项目实施情况的监理报告，依照甲方要求组织运维工作例会，协助组织项目协调会、项目专题研讨会、专家论证评审会、项目问题通报会、项目验收会等，督促各方落实例会会议决议，对实施过程中发现的问题进行分析总结并协助甲方进行处理。

充分发挥总监理工程师在组织协调中的关键作用，在国家有关法律法规、标准规范、运维合同等基础上，以加强协商、沟通信息等方式，做好项目的组织协调工作。有效利用辅助手段，强化沟通交流频次，及时跟进项目进展，出现问题及时沟通、协调处理。

10.2 组织协调内容

国研咨询认为：组织协调工作的重点应放在项目涉众的结合部上，在这些结合部上做好调和、联合工作，以使大家在实现建设工程项目的总体目标上做到步调一致。

此外，本项目的组织协调工作还有着以下特点：

协助甲方做好和各家运维服务单位的接口工作；

根据上述的突出特点，除了通常的监理组织协调工作以外，还需要重点开展以下工作：

10.2.1 建立项目通讯录，加强对各方人员及资源的协调

由于项目建设内容多、工作量大；需要沟通的对象多，首先建立项目各方的通讯录，确定好接口人、联系人，要求各运维服务单位、供货商对项目经理充分进行授权，并在人员投入和退出的时候适时维护项目通讯录，作为对各方人员及资源协调的基础。

在资源方面的组织协调主要是对人员投入的组织协调和对资源投入到组织协调：

(1) 人员投入的组织协调

人员投入的组织协调主要协调运维服务单位在项目建设各阶段的人员投入，包括人员投入数量，人员素质和投入比例，根据项目实际需要做好人员的协调，以确保项目建设的进度和质量达到预定的要求。

(2) 资源投入的组织协调

资源投入的组织协调主要是协调建设方和运维服务单位在项目建设中的资源投入和使用，包括开发环境、实施工具、设备到货等方面，资源投入是项目进度和质量的保障，只有协调好项目资源投入才能从确保项目的各项指标达到预期要求。

10.2.2 及时汇报项目进展情况

对项目情况的及时掌握并汇总报告甲方。

首先，需要通过项目例会汇总项目的建设情况、存在的问题，从

而便于项目建设单位根据各类计划协调相关责任人，确保计划落到实处，保证项目分解后目标的实现。

其次，通过电话、现场检查、旁站等方式及时汇总项目的汇报情况、提交的问题，作为过程中的重要文档，提交给有关部门。

10.3 沟通协调机制

与用户、运维服务单位之间建立顺畅的沟通协调渠道，设立有效的工作接口，处理日常的信息交流、文件交流、召集会议等。主要沟通对象包括甲方、监理单位、运维服务单位、运维服务单位的授权人和联系人。

10.4 沟通协调方式

国研咨询开展工作的沟通实现方式主要有：会议制度、汇报制度和其他辅助方式（如电话、传真、电子邮件、邮递、面谈等）。

会议制度：会同项目管理小组建立会议制度，主要包括项目监理例会（如所有各方参与的周例会、月例会及监理项目小组内部例会等）、专题会议、阶段或里程碑监理总结会等。

报告制度：定期向甲方汇报信息系统建设进展情况、项目进行中出现的问题及其解决情况。定期向甲方提交周（月）例会报告、专题报告、阶段或里程碑总结报告，由甲方授权人签署，发送给各方相关人员。

监理中其它沟通协调方式：监理协调会、问题通报会、阶段及最终验收会等。

第11章 咨询服务

11.1 咨询服务要求

针对运维项目中出现的问题，提出相应的方法论、咨询意见和建议。针对 IT 系统组织和业务要求，对其运维业务流程进行分析、优化，协助甲方提升 IT 运维服务水平，提高系统稳定性，降低运营成本。通过流程优化咨询、关键运维业务咨询，达成各信息化运维管理与运作的精细化，持续改进运维服务工作的服务质量。

同时，在项目运维的全过程中，协助甲方做好项目支付预算等信息化运维项目资金管理，保护投资的有效性，合理控制项目运维成本，协助甲方对信息化运维项目资金预算进行合理评估并根据要求出具相关评估报告等。

11.2 运行维护管理流程

为加强对信息系统的运行维护管理，确保运行维护体系高效、协调运行，应依据运维管理环节、管理内容、管理要求制定统一的运行维护工作流程，实现运行维护工作的标准化、规范化和自动化。通过建立运维管理流程，可以使日常的运维工作流程化，职责角色更加清晰，从而使解决问题的速度和质量得到有效提高，实现知识积累和知识管理，并可以帮助运维部门进行持续的服务改进，提高服务对象的满意度。运行维护流程包含的环节有事件管理、问题管理、变更管理及配置管理。

(1) 事件管理

所谓事件,是指发生的对 IT 体系某一环节运行造成影响的事件,包括系统崩溃、软件故障、任何影响用户业务操作和系统正常运作的故障、以及影响业务流程的情况,事件也包括一个用户的请求。对日常性运维工作中出现的突发事件(即日常运行维护管理平台自动发现并产生的告警事件)和由用户/维护人员报告的事件会转入事件管理流程。

(2) 问题管理

问题是指导致事件产生的原因,许多事件往往是由同一个问题引起的。问题的来源主要有以下几种:①已经处理的事件,经过回顾分析后,可能形成一个问題;②重大事件,虽然经过紧急处理恢复服务,但未找到根本原因,也形成一个问題;③对于趋势性事件的分析,并形成问題。

(3) 变更管理

变更请求通常由于问题的解决方案中需要对生产环境进行某些改变而产生,变更请求来源于问题管理环节或由用户提交。变更管理通过一个单一的职能流程来控制和管理整个信息系统运行环境中的一切变更,范围可包括软件,硬件,网络设备和文档等的变更。

(4) 配置管理

配置管理是服务管理的一个核心流程,能确保应用系统及其运行环境中所有 IT 设备/系统及其配置信息得到有效完整的记录和维护,

包括各 IT 设备/系统之间的物理和逻辑关系,从而为实现有效服务管理奠定基础。配置管理流程着重于管理生产环境中所有必须控制的组成元素,并为其他相关流程(如事件管理等)提供信息,使这些流程更有效地运行,从而确保应用系统环境的完整性和稳定性。

11.3 运行维护制度完善

为确保运行维护工作正常、有序、高效地进行,必须针对运行维护的管理流程和内容,制定相应的运行维护管理制度,实现各项工作的规范化管理。运行维护管理制度可分为以下几个方面。

网络管理制度:包括网络的准入管理制度、网络的配置管理制度、网络的运行/监控管理制度等。

系统和应用管理制度:包括对主机、数据库、中间件、应用系统的配置管理制度、运行/监控管理制度、数据管理制度等。

安全管理制度:包括网络、主机、数据库、中间件、应用软件、数据的安全管理制度及安全事故应急处理制度。

存储备份管理制度:包括备份数据的管理制度和备份设备的管理制度。

故障管理制度:包括对故障处理过程的管理制度、故障处理流程的变更管理制度、故障信息利用的管理制度及重大故障的应急管理制度等。

技术支持工具管理制度：包括对日常运行维护平台、响应中心、运维流程管理平台、运行维护知识库、运维辅助分析系统等的使用、维护的有关制度。

人员管理制度：包括对运行维护人员的能级管理制度、奖惩制度、考核制度、外部人力资源使用的管理制度等。

质量考核制度：制定相关制度，对以上各类制度的执行情况进行考核。

11.4 运行绩效评价

为保障运维目标的实现以及促进运维管理持续改进，进行运维绩效评价。国研咨询结合运维执行组的自评、绩效评价工作组评价两种形式的运维绩效评价，做出独立的国研咨询评价，主要内容包括：

- (1) 业务目标的实现情况
- (2) 运维费预算执行情况
- (3) 运维执行组的组织管理情况
- (4) 运维过程的规范化、标准化及改进情况

在运维绩效评价工作完成后，运维绩效评价工作组综合运维执行组的自评报告、国研咨询的绩效评价，形成完整的绩效评价报告上报建设单位。评价报告将作为对各运维单位及人员绩效考核的依据，以及各运维单位的运维预算、管理改善和绩效监管的参考依据，建设单位可以结合评价报告作为各运维外包的单位绩效考核、进入和退出的主要依据。

第12章 监理咨询服务成果

国研咨询在监理咨询服务过程中,将按以下要求提供监理咨询服务成果:

服务类型	服务名称	指标项	指标描述	输出文档
系统 运维 过程 监督 检查	日常 监督	不定期抽检	对运维公司日常运维工作进行抽检	监理周报
		审核运维周报	对运维公司运维周报进行审核	监理周报
		审核运维总结	对运维公司运维(年度)总结进行审核	监理工作总结报告
	日常 审核	故障调查及时性	对运维公司的故障及时进行调查分析	监理专题报告
		故障报告审核及时性	对运维公司的故障报告及时进行审核、调查	监理专题报告
		问题跟踪及时性	对出现运维问题要及时进行跟踪	监理周报
	事故 考核	重大故障监督协调及时性	运维系统出现重大故障要及时进行监督协调	监理专题报告
		事故汇报及时性	事故汇报及时	监理专题报告

	监理会议	监理例会	组织召开监理例会	监理会议纪要
		专题讨论会及时性	根据实际情况及时召开专题讨论会议	监理会议纪要
		不定期会议及时性	根据实际情况及时召开会议	专题会议纪要
系统 运维 监理 文档 管理	文档 质量	文档正确性	提交文档对事实表述公正准确	
		文档完整性	提交文档完整	
		文档及时性	提交文档及时	
		文档整理规范性	整理文档规范、有条理	
	定期 文档	监理周报	提交运维监理周报	监理周报
		监理月报	提交运维监理月报	监理月报
		监理年度总结报告	提交运维监理年报	监理年度总结报告
	不定 期文 档	会议纪要	提交监理会议纪要	会议纪要
		监理通知单	提交对运维中的重大事故提出整改和考核意见	监理通知单
	系统	咨询	日常服务咨询	日常服务咨询

运维 工作 改进	服务			告
		体系改进	每年针对运维考核 对现有运行体系进 行持续改进	监理专题报 告
	改进 建议	完善运维工作	根据日常运维中工 作提出相应合理化 建议	监理专题报 告

附件二：《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：北京国研科技咨询有限公司

一、目的

北京市人力资源和社会保障局与北京国研科技咨询有限公司就“信息化运维项目监理咨询服务”事宜达成一致，并签订了委托监理合同。为确保本项目的安全保密，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。

7. 乙方违反保密义务，参照主合同第九条承担违约责任。

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,自甲乙双方法定代表人或授权代表签字并盖章之日起生效。

(以下无正文)

甲方:北京市人力资源和社会保障局 乙方:北京国研科技咨询有限公司

法定代表人或授权代表:



[Handwritten signature in blue ink]

法定代表人或授权代表:



[Handwritten signature in black ink]

签约日期:2022年10月19日

签约日期:2022年10月19日