

基金监督系统运行维护服务

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

项目名称：基金监督系统运行维护服务

委托方：（甲方）北京市人力资源和社会保障局

受托方：（乙方）北京国信博飞科技发展有限公司

签订地点：北京市

签订日期：2022年10月

鉴于北京市人力资源和社会保障局基金监督系统运行维护服务通过公开招标方式确定乙方（北京国信博飞科技发展有限公司）为本项目成交供应商，依据《中华人民共和国民法典》的规定，甲乙双方经充分协商达成一致，签订本合同。

一、定义

本合同中的下列术语应解释为：

1. “合同”系指买卖双方签署的、合同格式中载明的买卖双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和构成合同的其它文件。
2. “合同款”系指根据合同约定，乙方在完全履行合同义务后甲方应付给乙方的款项。
3. “人员”系指作为雇员由乙方所雇佣并被分配执行服务或其任何部分的人员。
4. “服务”系指由乙方根据合同所实施的工作。
5. “甲方”系指北京市人力资源和社会保障局。
6. “乙方”系指（北京国信博飞科技发展有限公司）。
7. “现场”系指合同约定服务实施地点。
8. “由甲方提供的支持”系指由甲方免费为乙方执行合同项下的服务而提供的的数据、服务、设备以及便利。

二、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：

1. 本合同书
2. 中标/成交通知书（详见附件一）
3. 合同一般条款
4. 合同特殊条款
5. 合同附件（技术文档、安全保密协议等）

三、服务内容

乙方负责“基金监督系统”的运维服务，乙方的服务内容详见附件二：《服务

内容》；乙方的服务方案详见附件三：《基金监督系统运维服务方案》。

四、服务对象、地点和时间

乙方为甲方提供的运维服务针对用户包括：北京市人力资源和社会保障局用户、17个区人力资源和社会保障局用户，运维服务期间：合同约定服务期限，服务地点：北京市人力资源和社会保障局。

五、合同总价

本合同总价：人民币（大写）壹佰玖拾捌万贰仟元整。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。

六、付款方式

本合同的付款方式为：一次性支付。

七、服务期限

自2022年11月16日起至2023年11月15日止。

八、合同的生效

本合同经双方各自的法定代表人或授权代表人签署、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。

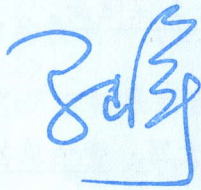
(此页无正文)

采购人(甲方): 北京市人力资源和社
会保障局

名称:(印章)

2022年10月24日

法定代表人或授权代表人(签字):

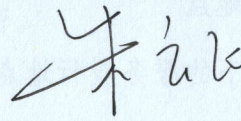


成交供应商(乙方): 北京国信博飞
科技发展有限公司

名称:(印章)

2022年10月24日

法定代表人或授权代表人(签字):



地址: 北京市通州区清风路33号院4
号楼

邮政编码: 101169

电话: 010-55585416

开户银行:

账号:

地址: 北京市海淀区西直门北大街
32号A座1108

邮政编码: 100082

电话: 010-88127251

开户银行: 招商银行北京西直门支行

账号: 110909307510688

合同一般条款

一、服务事项及内容

乙方为甲方所委托的北京市人力资源和社会保障局基金监督系统运行维护服务项目提供服务，具体内容详见附件二。

二、服务期间

乙方为甲方提供服务期间为12个月，自2022年11月16日起至2023年11月15日止。

三、服务地点

本合同项下的服务履行地点为北京市人力资源和社会保障局。

四、合同款及支付方式

1. 本合同合同款总额为人民币¥1,982,000.00元，大写：壹佰玖拾捌万贰仟元整。

2. 双方签署合同后，甲方收到乙方正式服务发票及履约保函后，于2022年内支付乙方合同全款，即人民币¥1,982,000.00元（大写：壹佰玖拾捌万贰仟元整）。

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。

五、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%的即人民币¥198,200.00元（大写：壹拾玖万捌仟贰佰元整）的履约保函。履约保函有效截止日为2023年11月15日（合同到期日）。

六、权利和义务

1. 甲方的权利和义务

(1) 甲方有权得到符合合同要求的服务。

(2) 甲方有权拒绝乙方所委派的但其业务素质不被甲方所认可，或不遵守甲方工作场所规章制度的服务人员，甲方要求更换服务人员的，乙方应在7日内完成更换。

(3) 甲方应按合同约定向乙方支付维护合同款。

(4) 甲方有权要求乙方提供与服务内容有关的相关信息。

(5) 甲方有权随时当面问讯相关业务等问题，乙方必须配合，保障甲方工作的顺利进行。

(6) 甲方需向乙方提供服务所必须的人力、设备和环境资源的配合。

(7) 甲方在使用期间，如发现系统故障应立即向乙方通报，以确保乙方在第一时间排除故障，并负责与有关其它供应商进行联系。

(8) 甲方应保守乙方的技术秘密和商业秘密。

2. 乙方的权利和义务

(1) 乙方有权按照合同的约定向甲方收取维护合同款。

(2) 乙方有权得到甲方对于系统故障的及时通报。

(3) 乙方应按照本合同要求的服务内容，及时有效的完成规定的运行维护工作，保证系统正常运行。

(4) 乙方应制定运行维护相关工作制度、工作流程、工作标准，并建立相关设备档案及维护档案。对服务过程中的技术文档按照甲方要求妥善保存，对于服务过程中的重要事项如实记录，并经双方人员签字确认。

(5) 乙方在履行服务过程中，若涉及对甲方网络或系统进行调整的，应通知甲方作好相应的系统数据备份等准备工作，并明示具体的操作方法，采用的操作工具、操作步骤以及可能出现的风险，经甲方确认后开展工作。

(6) 乙方在服务中接受甲方的监督，与甲方通力合作，接纳甲方的合理建议，根据甲方的要求对服务问题进行整改，提高服务质量，并根据需要向甲方提出合理化的设备更新或扩容建议或新系统建设相关方案，协助甲方建立系统管理和使用管理制度。

(7) 乙方定期对甲方系统进行预防性检查，并向甲方提交检测报告、故障分析报告、月报、年报等，确保系统运行达到规定的运行标准，确保系统的安全性和灾难恢复能力。因乙方维护不当造成的安全事故，乙方应负赔偿责任。

(8) 乙方对程序开发类的服务成果应以计算机光盘和纸介质形式交付甲

方。

(9) 乙方应保守甲方的相关技术秘密、政务信息及相關内部事务信息。

(10) 乙方选派的服务人员，应具备合同约定服务所必须的技能，获得相关认证，工作态度认真负责，在项目执行中能与甲方正常沟通，服从甲方的工作安排，遵守甲方的工作环境和行为要求。服务人员必须签署保密协议，必须明了其工作内容和要求。

(11) 乙方应遵守甲方关于新冠疫情防范的各项要求，加强对本单位运维服务人员的管理及教育，并承担运维服务人员因漏报、瞒报个人健康、行程等情况所造成的后果。

七、违约条款

1. 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，按合同款的 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，乙方应支付违约金（合同款的 20%）、并退回已收取的全部合同款，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. 甲方未按约定支付合同款

如果甲方不能按期支付乙方合同款，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%。逾期支付超过 30 天以上时，甲方有权终止合同或暂停服务。乙方有权收回从服务开始之日起至实际终止日期间履行部分的费用，并有权对由此引起的损失要求甲方予以赔偿。

八、服务质量考核条款

1. 甲方依据附件二对乙方提供的服务质量进行考核。由局大数据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、支付违约金外，给甲方造成损失的，还应赔偿甲方的全部损失。

3. 乙方应在每月开展一次应用系统巡检，并提交巡检报告。每季度开展一次工作汇报，并向甲方提交书面季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。

九、知识产权

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、开发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、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》（详见附件四）。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。

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。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。

4. 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。

十一、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。

十二、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。

十三、争议的解决

1. 本合同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。

十四、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合同款，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，双方的合同款按日计算（每日的合同款 = 一年度合同款 ÷ 365 天），乙方应按日返还其已经收取的、解除合同之日以后的合同款。乙方应在收到甲方解除通知的 30 日内完成返还义务。

十五、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。

十六、附则

鉴于基金监督系统运行维护合同款由财政拨款的特殊性，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。

十七、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. 本合同一式陆份，甲、乙双方各执叁份。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。

合同特殊条款

无



中技国际招标有限公司

地址：北京市丰台区西三环中路90号通用技术大厦1004室 邮编：100055

中标通知书

北京国信博飞科技发展有限公司：

北京市人力资源和社会保障局基金监督系统运行维护服务项目（招标编号：0701-22410709R056）的评标委员会在北京组织召开本项目的评标工作会议。

经评标委员会评审，确定贵公司为本项目的中标人，中标金额为1,982,000.00元人民币。

请贵公司收到本通知书之日起30日内与采购人联系，并协商合同签订相关事宜，同时严密组织，确保按期、保质完成任务。

中技国际招标有限公司

2022年9月27日



附件二：《服务内容》

1、数据库软件的维护服务

提供数据库软件维护服务，保障平稳运行

序号	产品型号	型号	数量
1	数据库	Oracle 11G 企业版+集群	1
2	数据库	Oracle 11G 企业版	1

维护服务内容主要包括日常维护、定期维护、运行监测、配置管理、故障诊断、系统设置、数据备份等。

2、基金监督应用系统维护服务

对监督业务系统、审计系统、监督办公系统、政策法规管理系统、企业年金报表管理系统等系统进行维护服务工作。对应用系统开展日常维护、定期现场维护、运行监测、性能调优、故障诊断、技术支持等运行维护工作。

3、业务数据维护服务

业务数据维护服务主要包括：监督业务系统信息维护、监督审计信息维护、监督办公信息维护、政策法规信息维护、企业年金报表信息维护服务五部分，提供数据的清洗比对、修复、归档、报送、备份、咨询等相关数据维护服务。

附件三：《基金监督系统运维服务方案》

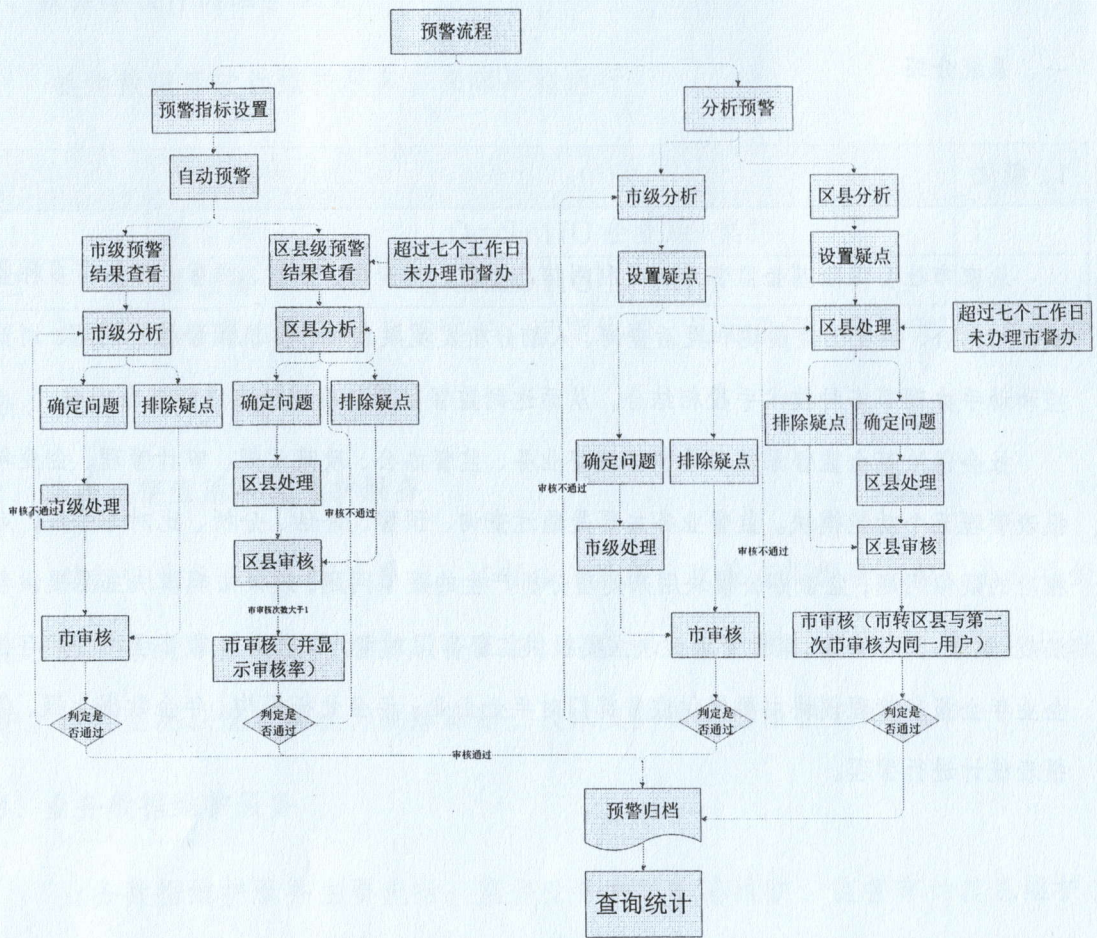
一、系统介绍

1、概述

北京市社会保险基金监督系统是利用信息手段，将查询、分析、预警、评估等多种监督手段相结合，实现固定展现和灵活查询、人脑分析发现疑点和计算机预警揭示问题、浏览监控和动手办理等多种技术手段相结合，从而达到监督目标，确保社会保险基金安全。

社会保险基金监督系统目前包括监督业务、监督办公、政策法规、审计管理、企业年金报表管理五个功能模块。监督业务主要是通过查询、预警、评估、分析、比对等手段，定位相应的疑似问题；监督办公模块用来处理分析产生的疑似问题；政策法规模块主要提供各类法规、政策、文件查询；审计管理模块主要提供监督部门对审计工作的日常管理和档案存档；企业年金报表管理模块主要提供监督部门对年金企业、年金受托机构、年金数据上报、年金报表统计进行管理。

2、系统业务流程图



3、系统用户角色

1. 区县基金监督科疑似问题处理人
2. 区县基金监督科疑似问题审核人
3. 市基金监督处疑似问题处理人
4. 市基金监督处疑似问题审核人
5. 综合管理人员

为确保 2023 年系统正常运行，更好的开展系统运维工作，特别制订《社会保险基金监督系统 2023 年运维方案》。

4、数据库软件维护

目前主要维护范围包括 Oracle 11G 企业版+集群、Oracle 11G 企业版两套数据库软件。

4.1 日常维护

每天对 oracle 数据库的运行状态,日志文件,备份情况,数据库的空间使用情况,系统资源的使用情况进行检查,发现并解决问题。

每周对数据库对象的空间扩展情况,数据的增长情况进行监控,对数据库做健康检查,对数据库对象的状态做检查。

检查表空间碎片,提出下一步空间管理计划。对 DB2 数据库状态进行一次全面检查。

4.2 定期维护

监控数据库对象的空间扩展情况

根据本周每天的检查情况找到空间扩展很快的数据库对象,并采取相应的措施。

监控数据量的增长情况

根据本周每天的检查情况找到记录数量增长很快的数据库对象,并采取相应的措施。

4.3 运行监测

对数据软件的基本状况进行检查,其中包含检查实例状态、检查服务进程等。

4.4 日常问题解答

对日常运维过程中由于数据库产生的问题进行解答,并提供技术支持。

4.5 配置管理

对系统目录权限、帐号管理策略、文件系统安全配置、进程通信管理进行维护、配置。

4.6 故障处理

查找是否有违反安全策略的问题,查看错误地方的 SQL*NET 日志,将所有的警告日志存档并加以分析和诊断。并解决对应问题。

提供数据库软件的咨询服务,包括数据库的使用,服务拓展,扩容、性能支撑、服务方案等各方面内容。

4.7 系统安全

从磁盘控制器驱动程序、RAID、文件系统、缓存管理及网络子系统几个层面提供数据库系统软件安全。包括密码/口令安全、服务安全,设置安全策略、更新补丁。

4.8 系统设置

对系统软件的错误进行记录、分析,为操作系统做故障诊断,实施系统增强和修补程序(PTFs)的分发、安装和测试。

4.9 数据备份

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，而将全部或部分数据集合从应用主机的硬盘或阵列复制到其它的存储介质。

4.10 咨询服务

提供数据库软件的咨询服务，包括数据库的使用，服务拓展，扩容、性能支撑、服务方案等各方面内容。

4.11 日志审查

通过日志审查，可以记录每天发生的事情，检查错误发生的原因，找到受到攻击时攻击者留下的痕迹。日志审查服务包括：日志记录、日志分析、日志实时监测、日志保存等服务。

二、基金监督应用系统维护

1、维护范围

应用系统维护范围包括监督业务、监督办公、政策法规、审计管理、企业年金报表管理五部分。

2、监督业务

监督业务主要是通过查询、预警、评估手段，定位相应的疑似问题，主要包括：监督预警、监督查询、监督评估等功能，其中监督预警又分为自动预警、分析预警、历史查询统计等，共设置了 120 余项监督指标。

2.1 日常维护

每周、月、节假日前后对监督业务系统运行情况进行巡检，确保系统的正常使用。

2.2 定期现场维护

每月提供现场维护，现场收集用户对监督业务系统相关需求的搜集和整理，对已经实施的运维内容进行现场交付。

2.3 运行监测

每日对系统的运行情况，软件系统，各项服务进行监控，确保系统正常平稳的运行。

2.4 系统优化

根据需求变更、系统优化、故障排除等对应用系统进行调整，并加强对上线运行系统的监控，发现问题及时解决。

2.5 故障诊断

在使用过程中如果发现程序漏洞，要求维护人员马上采取补救措施：

维护人员根据错误调查原因，调查清楚马上提交程序开发组。

开发组马上根据调查出来的原因查找程序漏洞，并修改。

修改完毕后提交测试组测试，通过后马上有开发组出补丁方案。

维护人员打补丁。

2.6 远程支持

提供多种方式的远程技术支持,包括不限于邮件支持、电话支持、微信咨询、远程连接、视频连线等多种方式,帮助用户解决问题。

2.7 远程监控

提供云上系统的远程监控,保障系统的平稳运行和用户的正常使用。

2.8 运行情况记录和统计

对整个运维过程中系统的运行情况、维护情况进行记录并形成统计数据,对月度、年度运维进行总结。

2.9 数据查询咨询

用户在使用过程中,需要对相关的数据或统计数据等进行查询时,针对用户的查询内容及方式权限给予咨询服务。

2.10 疑似问题咨询

用户在系统使用过程中对疑似问题的产生原因等,或表内表间的数据关系不明确或有疑问的情况下给予咨询服务。

2.11 系统设置

维护系统参数的正常配置,合理配置,及优化配置。例如系统目录权限,帐号管理策略,文件系统安全配置,进程通信管理等。

2.12 系统安装

根据程序的优化或者修复情况,程序补丁等对程序进行安装部署。还包括用户登陆客户端的安装。

2.13 电话技术支持

如果用户遇到一些系统出现的基本问题,支持工程师或专家可以通过电话指导用户排除故障,以更快、更及时的方式达到亲临现场解决问题的效果。

2.14 现场技术支持

如电话不能及时解决时将,工程师将提供现场服务。对维护期内系统根据用户需要安排工程师在第一时间赶到现场解决问题。并承诺尽最大的能力解决系统的问题。

3、监督办公

监督办公模块为基金监督各级、多部门用户提供了办公及交流的平台,用于监督人员及相关部门共同分析产生的疑似问题,并对疑似问题进行处理,形成处理结果,进行统计分析。

同时对生成的疑似问题相关数据信息完成共享交换。

监督办公包含：问题管理（疑似问题查看、查询累计未完成、查询统计、协调委派、上传监察局、缓缴申请）、意见交流、问题统计、考核评分。

3.1 日常维护

每周、月、节假日前后对监督业务系统运行情况进行巡检，确保系统的正常使用。

3.2 定期现场维护

每月提供现场维护，现场收集用户对监督业务系统相关需求的搜集和整理，对已经实施的运维内容进行现场交付。

3.3 运行监测

每日对系统的运行情况，软件系统，各项服务进行监控，确保系统正常平稳的运行。

3.4 系统优化

根据需求变更、系统优化、故障排除等对应用系统进行调整，并加强对上线运行系统的监控，发现问题及时解决。

3.5 故障诊断

在使用过程中如果发现程序漏洞，要求维护人员马上采取补救措施：

维护人员根据错误调查原因，调查清楚马上提交程序开发组。

开发组马上根据调查出来的原因查找程序漏洞，并修改。

修改完毕后提交测试组测试，通过后马上有开发组出补丁方案。

维护人员打补丁。

3.6 远程支持

提供多种方式的远程技术支持，包括不限于邮件支持、电话支持、微信咨询、远程连接、视频连线等多种方式，帮助用户解决问题。

3.7 远程监控

提供云上系统的远程监控，保障系统的平稳运行和用户的正常使用。

3.8 运行情况记录和统计

对整个运维过程中系统的运行情况、维护情况进行记录并形成统计数据，对月度、年度运维进行总结。

3.9 数据查询咨询

用户在使用过程中，需要对相关的数据或统计数据等进行查询时，针对用户的查询内容及方式权限给予咨询服务。

3.10 疑似问题咨询

用户在系统使用过程中对疑似问题的产生原因等,或表内表间的数据关系不明确或有疑问的情况下给予咨询服务。

3.11 系统设置

维护系统参数的正常配置,合理配置,及优化配置。例如系统目录权限,帐号管理策略,文件系统安全配置,进程通信管理等。

3.12 系统安装

根据程序的优化或者修复情况,程序补丁等对程序进行安装部署。还包括用户登陆客户端的安装。

3.13 电话技术支持

如果用户遇到一些系统出现的基本问题,支持工程师或专家可以通过电话指导用户排除故障,以更快、更及时的方式达到亲临现场解决问题的效果。

3.14 现场技术支持

如电话不能及时解决时将,工程师将提供现场服务。对维护期内系统根据用户需要安排工程师在第一时间赶到现场解决问题。并承诺尽最大的能力解决系统的问题。

4、审计管理

审计管理主要提供监督部门对审计工作的日常管理和档案存档。审计工作分为内部审计、外部审计。包括审计通知、请示批办、审计需求、审计取证、报告初稿、征求意见、意见反馈、审计报告、整改督办等多个环节。

4.1 日常维护

每周、月、节假日前后对监督业务系统运行情况进行巡检,确保系统的正常使用。

4.2 定期现场维护

每月提供现场维护,现场收集用户对监督业务系统相关需求的搜集和整理,对已经实施的运维内容进行现场交付。

4.3 运行监测

每日对系统的运行情况,软件系统,各项服务进行监控,确保系统正常平稳的运行。

4.4 系统优化

根据需求变更、系统优化、故障排除等对应用系统进行调整,并加强对上线运行系统的监控,发现问题及时解决。

4.5 故障诊断

在使用过程中如果发现程序漏洞，要求维护人员马上采取补救措施：

维护人员根据错误调查原因，调查清楚马上提交程序开发组。

开发组马上根据调查出来的原因查找程序漏洞，并修改。

修改完毕后提交测试组测试，通过后马上有开发组出补丁方案。

维护人员打补丁。

4.6 远程支持

提供多种方式的远程技术支持，包括不限于邮件支持、电话支持、微信咨询、远程连接、视频连线等多种方式，帮助用户解决问题。

4.7 远程监控

提供云上系统的远程监控，保障系统的平稳运行和用户的正常使用。

4.8 运行情况记录和统计

对整个运维过程中系统的运行情况、维护情况进行记录并形成统计数据，对月度、年度运维进行总结。

4.9 数据查询咨询

用户在使用过程中，需要对相关的数据或统计数据等进行查询时，针对用户的查询内容及方式权限给予咨询服务。

4.10 疑似问题咨询

用户在系统使用过程中对疑似问题的产生原因等，或表内表间的数据关系不明确或有疑问的情况下给予咨询服务。

4.11 系统设置

维护系统参数的正常配置，合理配置，及优化配置。例如系统目录权限，帐号管理策略，文件系统安全配置，进程通信管理等。

4.12 系统安装

根据程序的优化或者修复情况，程序补丁等对程序进行安装部署。还包括用户登陆客户端的安装。

4.13 电话技术支持

如果用户遇到一些系统出现的基本问题，支持工程师或专家可以通过电话指导用户排除故障，以更快、更及时的方式达到亲临现场解决问题的效果。

4.14 现场技术支持

如电话不能及时解决时将，工程师将提供现场服务。对维护期内系统根据用户需要安排

工程师在第一时间赶到现场解决问题。并承诺尽最大的能力解决系统的问题。

5、企业年金报表管理

企业年金报表管理主要提供监督部门对年金企业、年金受托机构、年金数据上报、年金报表统计进行管理，包括受托机构新增和信息变更、单一计划企业和集合计划企业新增、年金企业信息变更管理、企业年金报表数据上报和审核管理、统计报表管理。

5.1 日常维护

每周、月、节假日前后对企业年金报表系统运行情况进行巡检，确保系统的正常使用。

5.2 软件部署

根据程序的优化或者修复情况，程序补丁等对程序进行安装部署。还包括用户登陆客户端的安装。

5.3 需求整理

当用户所需要的业务发生变化时，整理新的业务需求，对原有的项目进行修改，或增添新的项目。

5.4 系统日志

对系统日志和用户日志进行审查，记录并发现问题，排查问题，并进行持续性改进。

5.5 BUG 修复

在使用过程中如果发现程序漏洞，要求维护人员马上采取补救措施：

维护人员根据错误调查原因，调查清楚马上提交程序开发组。

开发组马上根据调查出来的原因查找程序漏洞，并修改。

修改完毕后提交测试组测试，通过后马上有开发组出补丁方案。

维护人员打补丁。

5.6 咨询服务

以电话或现场等形式提供用户使用系统过程中提供咨询服务，咨询内容包括不限于各类操作或业务问题。

5.7 统计报表集中管理

对系统中各类报表进行统一集中管理，包括表头、表样、格式、单位等多方面的管理与维护。

三、业务数据维护

1、监督业务系统信息维护

基金监督系统接收、还原数据源

运用 FTP 技术定期，按月要对生产区传输的数据进行验证、核对，保证符合条件的前提下，对数据进行还原、抽取、转换、汇总，形成基金监督预警、查询、评估、统计等系统支撑数据。

包括三险数据、居民保险、工伤认定、劳动能力鉴定、人力资源市场等数据来源。

2、监督分析社会保险数据

对社会保险来源数据当年、历年、不同截面数据进行监督分析，分析方向来源较多，如根据监督当年国家、人社部、北京市、人社局等当年监督的计划和审查方向等开展监督数据分析工作。分析数据可以单一来源也可以来自于多个数据源。

3、监督分析工伤认定

对工伤认定来源数据当年、历年、不同截面数据进行监督分析，分析方向来源较多，如根据监督当年国家、人社部、北京市、人社局等当年监督的计划和审查方向等开展监督数据分析工作。分析数据可以单一来源也可以来自于多个数据源。

4、监督分析劳动能力鉴定

对劳动能力鉴定来源数据当年、历年、不同截面数据进行监督分析，分析方向来源较多，如根据监督当年国家、人社部、北京市、人社局等当年监督的计划和审查方向等开展监督数据分析工作。分析数据可以单一来源也可以来自于多个数据源。

5、监督分析人力资源数据

对人力资源市场来源数据当年、历年、不同截面数据进行监督分析，分析方向来源较多，如根据监督当年国家、人社部、北京市、人社局等当年监督的计划和审查方向等开展监督数据分析工作。分析数据可以单一来源也可以来自于多个数据源。

6、监督分析机关养老保险业务数据

对机关养老业务数据当年、历年、不同截面数据进行监督分析，分析方向来源较多，如根据监督当年国家、人社部、北京市、人社局等当年监督的计划和审查方向等开展监督数据分析工作。分析数据可以单一来源也可以来自于多个数据源。

7、监督分析城乡居民养老保险数据

对城乡居民养老业务数据当年、历年、不同截面数据进行监督分析，分析方向来源较多，如根据监督当年国家、人社部、北京市、人社局等当年监督的计划和审查方向等开展监督数据分析工作。分析数据可以单一来源也可以来自于多个数据源。

8、监督预警社会保险数据清洗

每月开展监督预警数据清洗工作，对社会保险数据进行清洗。包括清洗参数的调整，清

洗流程的执行、清洗数据问题的排查。清洗流程的维护与备份,清洗过程数据的阶段性备份,预警规则、数据模型的优化与选择。

9、监督预警人力资源数据清洗

每月开展监督预警数据清洗工作,对人力资源数据进行清洗。包括清洗参数的调整,清洗流程的执行、清洗数据问题的排查。清洗流程的维护与备份,清洗过程数据的阶段性备份,预警规则、数据模型的优化与选择。

10、监督预警居民保险数据清洗

每月开展监督预警数据清洗工作,对城乡居民养老保险数据进行清洗。包括清洗参数的调整,清洗流程的执行、清洗数据问题的排查。清洗流程的维护与备份,清洗过程数据的阶段性备份,预警规则、数据模型的优化与选择。

11、监督预警机关养老数据清洗

每月开展监督预警数据清洗工作,对机关养老保险数据进行清洗。包括清洗参数的调整,清洗流程的执行、清洗数据问题的排查。清洗流程的维护与备份,清洗过程数据的阶段性备份,预警规则、数据模型的优化与选择。

12、监督预警综合数据清洗

每月开展监督预警数据清洗工作,对跨多业务、多数据源的综合性预警指标进行清洗。包括清洗参数的调整,清洗流程的执行、清洗数据问题的排查。清洗流程的维护与备份,清洗过程数据的阶段性备份,预警规则、数据模型的优化与选择。

13、监督查询社保数据清洗

根据设定的社保单位、个人、不同险种的查询指标每月开展监督查询数据清洗工作,对社保三险数据进行清洗。包括清洗参数的调整,清洗流程的执行、清洗数据问题的排查。清洗流程的维护与备份,清洗过程数据的阶段性备份、增量数据的提取、转换、数据模型的优化与选择。

14、监督查询居民保险数据清洗

根据设定的城乡居民养老保险查询指标每月开展监督查询数据清洗工作,对居保数据进行清洗。包括清洗参数的调整,清洗流程的执行、清洗数据问题的排查。清洗流程的维护与备份,清洗过程数据的阶段性备份、增量数据的提取、转换、数据模型的优化与选择。

15、监督查询机关养老数据清洗

根据设定的机关养老保险查询指标每月开展监督查询数据清洗工作,对机关养老数据进行清洗。包括清洗参数的调整,清洗流程的执行、清洗数据问题的排查。清洗流程的维护与

备份，清洗过程数据的阶段性备份、增量数据的提取、转换、数据模型的优化与选择。

16、监督查询人力资源市场数据清洗

根据设定的人力资源市场查询指标每月开展监督查询数据清洗工作，对人力资源市场数据进行清洗。包括清洗参数的调整，清洗流程的执行、清洗数据问题的排查。清洗流程的维护与备份，清洗过程数据的阶段性备份、增量数据的提取、转换、数据模型的优化与选择。

17、监督查询综合数据清洗

根据设定的综合查询指标每月开展监督查询数据清洗工作，基于单项数据清洗结果对各类数据进行融合清洗。包括清洗参数的调整，清洗流程的执行、清洗数据问题的排查。清洗流程的维护与备份，清洗过程数据的阶段性备份、增量数据的提取、转换、数据模型的优化与选择。

18、监督信息比对及评估指标清洗

每月根据设定的信息比对和监督评估指标开展数据清洗工作，根据数据模型以查询基础数据为基础进行清洗。包括清洗参数的调整，清洗流程的执行、清洗数据问题的排查。清洗流程的维护与备份，清洗过程数据的阶段性备份、增量数据的提取、转换、数据模型的优化与选择。

19、购车社保基金数据监控

根据设定的监控指标，监控申请购车人员的社保情况，如是否同时发生过姓名身份证同时发生过变更，根据数据模型以查询基础数据为基础进行清洗。包括清洗参数的调整，清洗流程的执行、清洗数据问题的排查。清洗流程的维护与备份，清洗过程数据的阶段性备份、增量数据的提取、转换、数据模型的优化与选择。

20、购房社保基金监控

根据设定的监控指标，监控申请购房人员的社保情况，如是否同时发生过姓名身份证同时发生过变更，根据数据模型以查询基础数据为基础进行清洗。包括清洗参数的调整，清洗流程的执行、清洗数据问题的排查。清洗流程的维护与备份，清洗过程数据的阶段性备份、增量数据的提取、转换、数据模型的优化与选择。

21、养老保险业务数据监控

根据设定的监控指标，对养老保险关键业务数据进行监控，如是待遇审批、待遇发放，根据数据模型以查询基础数据为基础进行清洗。包括清洗参数的调整，清洗流程的执行、清洗数据问题的排查。清洗流程的维护与备份，清洗过程数据的阶段性备份、增量数据的提取、转换、数据模型的优化与选择。

22、工伤、失业保险业务数据监控

根据设定的监控指标，对工伤、失业关键业务数据进行监控，如工伤认定、待遇审批、待遇发放，根据数据模型以查询基础数据为基础进行清洗。包括清洗参数的调整，清洗流程的执行、清洗数据问题的排查。清洗流程的维护与备份，清洗过程数据的阶段性备份、增量数据的提取、转换、数据模型的优化与选择。

23、人力资源市场业务数据监控

根据设定的监控指标，对人力资源市场关键业务数据进行监控，如补贴发放，根据数据模型以查询基础数据为基础进行清洗。包括清洗参数的调整，清洗流程的执行、清洗数据问题的排查。清洗流程的维护与备份，清洗过程数据的阶段性备份、增量数据的提取、转换、数据模型的优化与选择。

24、账户业务数据监控

根据设定的监控指标，对个人账户数据进行监控，如个人账户异常变化，根据数据模型以查询基础数据为基础进行清洗。包括清洗参数的调整，清洗流程的执行、清洗数据问题的排查。清洗流程的维护与备份，清洗过程数据的阶段性备份、增量数据的提取、转换、数据模型的优化与选择。

25、与市纪检监察局定期数据传输

根据市纪检监察需求，提取监察办公数据。并生产对应的文件，用于数据传输。

26、监督业务系统数据更新

每个月将清洗完成的监督预警、查询、监测、信息比对等数据批量更新，并生产统计数据。

27、监督业务数据核对

对更新的数据进行核对，保障数据的准确性。

28、监督业务数据统计报送

对于临时性得数据统计分析需求，开展数据统计分析工作，将结果进行报送。

29、监督业务数据咨询服务

提供监督系统中得数据咨询服务，包括数据内容，数据更新，数据口径等等。

30、监督业务系统数据备份

按照备份方案，定期备份监督业务数据。

3、监督审计信息维护

3.1 审计数据表维护

对监督审计模块内部审计、外部审计部分的数据库表进行维护。

3.2 监督审计数据备份

制定数据备份策略，定期对内部审计、外部审计数据进行备份，防止系统出现操作失误或系统故障导致数据丢失。

3.3 监督审计数据归档

制定数据和文件归档策略，定期对内部审计、外部审计数据及上传文件进行归档，保证数据和文件的完整性。

3.4 监督审计数据修复

在使用过程中数据受到病毒攻击、人为损坏、硬件损坏带来的破坏，维护人员马上采取补救措施，并完成自查及修复。

维护人员调查问题原因；

对问题进行修复；

记录问题产生原因、修复过程以及修复结果。

3.5 监督审计数据统计及报送

对监督审计模块中的通知书、领导批办数据、反馈意见、整改信息及整改报告等数据开展数据统计分析工作，将结果进行报送报。

3.6 监督审计信息咨询服务

提供监督审计信息中的数据咨询服务，包括数据内容，数据更新，数据口径等等。

4、监督办公信息维护

4.1 办公人员基础信息维护

对监督办公的办公人员基础信息进行维护，包括市基金监督处办公人员、区县基金监督科办公人员和综合管理人员。

4.2 办公人员考核评分信息维护

对监督办公的办公人员考核评分信息进行维护，包括申请预警指标得分、整改问题得分、追回资金得分、追回基金得分、额外得分、综合评分。

4.3 监督办公结果归档及统计分析

制定归档策略，定期监督办公结果进行归档；并对监督办公结果进行数据分析，提供涉及金额、涉及业务、是否整改、追回金额等数据的统计分析。

4.4 监督办公过程信息维护

对于监督办公过程中的信息进行维护，包括问题管理(疑似问题查看、查询累计未完成、

查询统计、协调委派、上传监察局、缓缴申请)、意见交流、问题统计。

4.5 区县监督上报信息维护

对监督办公过程中的区县监督上报信息进行维护,包括监督情况简述、涉及金额、追回金额、整改情况等信息。

4.6 监督落实完成情况信息维护

对监督办公过程中的整改落实完成情况信息进行维护,包括检查次数、发现问题数量、发现基金损失、问题处理数量、追回损失及罚款、处理处罚人员等信息。

4.7 监督办公数据修复

在使用过程中数据受到病毒攻击、人为损坏、硬件损坏带来的破坏,维护人员马上采取补救措施,并完成自查及修复。

4.8 维护人员调查问题原因;

对问题进行修复;

记录问题产生原因、修复过程以及修复结果。

4.9 通知公告信息维护

对通知公告信息进行维护,包括公告标题、公告发布时间、公告内容等信息。

4.10 咨询服务

提供监督办公信息中的数据咨询服务,包括数据内容,数据更新,数据口径等等。

4.11 数据备份

制定数据备份策略,定期对监督办公数据进行备份。防止系统出现操作失误或系统故障导致数据丢失。

5、政策法规信息维护

5.1 政策法规信息库维护

对政策法规信息库进行维护,包括添加、查询、修改、删除政策法规。

5.2 政策法规清单维护

对政策法规清单进行维护,包括标题、公文号、政策法规时间、内容、对应险种。

5.3 数据备份

制定数据备份策略,定期对政策法规数据进行备份。防止系统出现操作失误或系统故障导致数据丢失。

5.4 数据修复

在使用过程中数据受到病毒攻击、人为损坏、硬件损坏带来的破坏,维护人员马上采取

补救措施，并完成自查及修复。

维护人员调查问题原因；

对问题进行修复；

记录问题产生原因、修复过程以及修复结果。

5.5 咨询服务

提供政策法规信息的数据咨询服务，包括数据内容，数据更新，数据口径等等。

5.6 企业年金报表信息维护服务

年金报表信息核验

对机构上报的数据包括录入的格式、表格口径的理解、表之间的勾稽关系给与核验和指导。

核验数据分两个方面，一方面通过系统提示、强制进行校验，验查规则与用户沟通后进行设置；另一方面通过培训、用户技术支持给与指导。

5.7 年度报表信息汇总统计

对机构上报的数据进行年度汇总统计，包括受托管理机构、企业计划数、职工数、受托管理金额信息等等。

5.8 年金机构基础信息维护

对年金机构基础信息维护，包括年金机构名称、统一社会信用代码、年金机构简称、法人、联系地址等信息的添加、修改、是否设置为受托机构等。

5.9 数据修复

在使用过程中数据受到病毒攻击、人为损坏、硬件损坏带来的破坏，维护人员马上采取补救措施，并完成自查及修复。

维护人员调查问题原因；

对问题进行修复；

记录问题产生原因、修复过程以及修复结果。

5.10 数据备份

制定数据备份策略，定期对企业年金报表信息进行备份。防止系统出现操作失误或系统故障导致数据丢失。

5.11 咨询服务

提供企业年金报表相关数据咨询服务，包括数据内容，数据更新，数据口径等等。

六、应用软件应急维护

6.1 突发事件应急处理

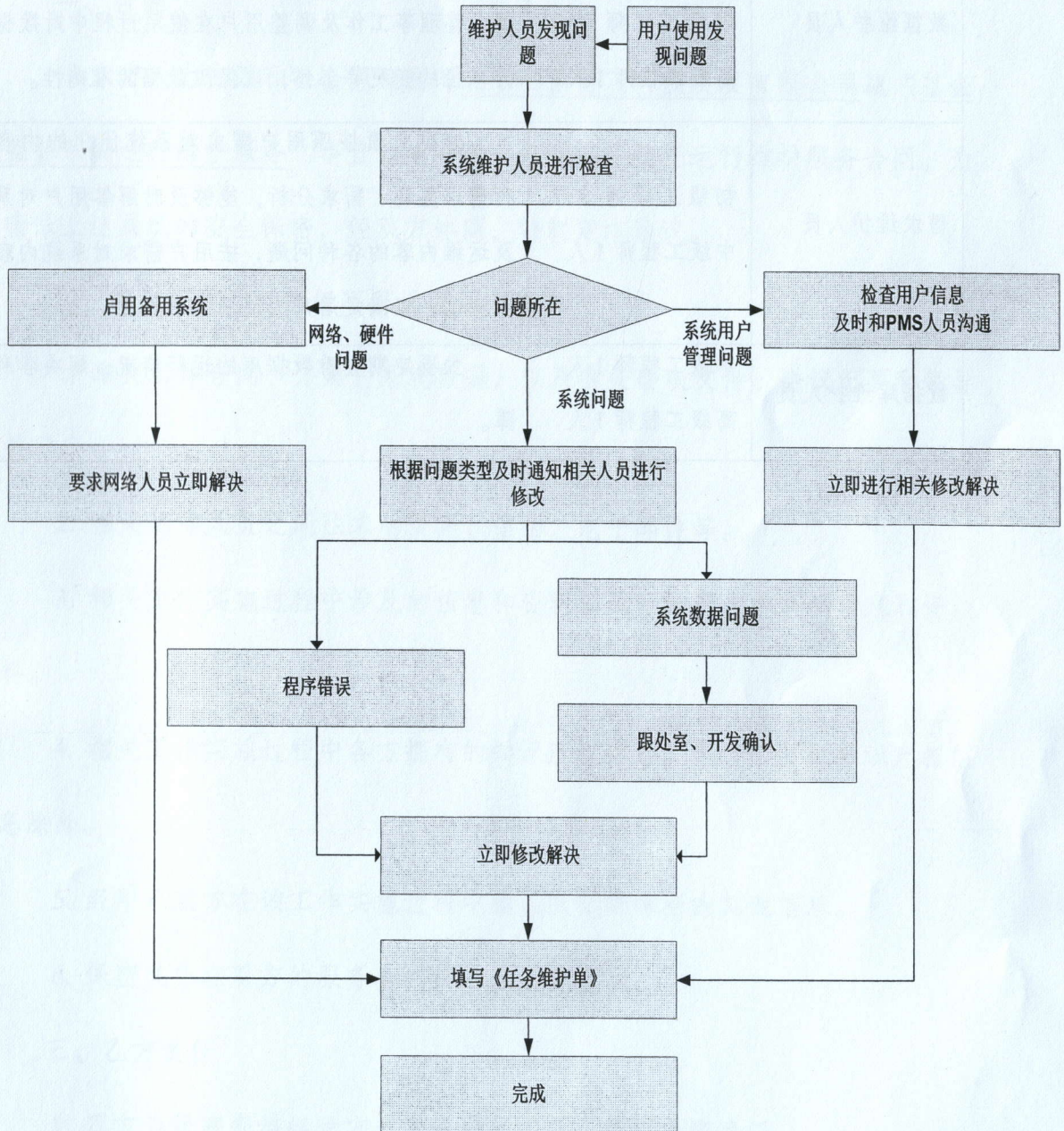
当系统发生紧急突发性故障时，发现故障的用户与维护人员马上进行沟通。

维护人员马上对故障进行检测，对故障的原因进行预判；

维护人员判断能够解决的问题马上进行处理。不能解决的立即提交相关部门进行紧急处理；

属于数据调整，调整无误后通知用户由维护人员进行修改；

属于程序设计的需求则进行设计测试，无误后发布升级程序，通知进行升级。



6.2 节假日服务

节假日对系统进行巡检，并做出备份。

七、维护人员组织架构及人员安排

职 务	人 员	主 要 职 能
软件系统运行维护人员	初级工程师 1 人 中级工程师 1 人 高级工程师 1 人	主要监测基金监督系统的运行情况。回答用户提出的各种问题，帮助用户解决遇到的各种操作问题。担任超级管理员角色，维护后台。
数据维护人员	初级工程师 1 人 中级工程师 2 人 高级工程师 1 人	主要负责定期数据更新，包括数据的加载、转换、整理等工作及调整用户在使用过程中对数据统计口径的变更等工作，以保障数据的准确性。
需求维护人员	初级工程师 2 人 中级工程师 1 人	主要负责按照用户需求对系统优化的内容进行需求整理、需求分析，能够及时解答用户对系统及运维内容的各种问题，按用户需求对系统内容进行测试，以满足用户的使用要求。
数据库维护人员	中级工程师 1 人 高级工程师 1 人	主要定期查看数据库的运行情况，解决各种故障。

附件四：《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：北京国信博飞科技发展有限公司

一、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“基金监督系统运行维护服务”事宜达成一致，并签订了委托运行维护服务合同。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，参照主合同第十条承担违约责任。

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人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：北京国信博飞科技发展有限公司

法定代表人或授权代表人：

法定代表人或授权代表人：



签约日期：2022年10月24日

签约日期：2022年10月24日