

北京市人事考试与职业技能鉴定考务  
系统运行维护服务

# 合 同 书

北京市人力资源和社会保障局  
首都信息发展股份有限公司

合同编号：

# 合 同 书

项目名称：北京市人事考试与职业技能鉴定考务系统  
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）首都信息发展股份有限公司

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北京市人事考试与职业技能鉴定考务系统运行维护服务通过公开招标方式确定乙方（首都信息发展股份有限公司）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（首都信息发展股份有限公司）。
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“北京市人事考试与职业技能鉴定考务系统”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：《北京市人事考试与职业技能鉴定考务系统运维服务方案》。

#### 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）伍佰壹拾陆万壹仟捌佰元整。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10月24日起至2023年10月23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)



成交供应商(乙方):首都信息发展  
股份有限公司  
名称:(印章)



2022年10月24日

2022年10月24日

法定代表人或授权代表人(签字):

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:北京市西城区裕民东路3号京  
版信息港6层

邮政编码:100000

电话:88511155-8118

开户银行:中国银行北京市分行

账号:329856005414

## 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事考试与职业技能鉴定考务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10月24日起至2023年10月23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¥5,161,800.00元，大写：伍佰壹拾陆万壹仟捌佰元整。

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¥5,161,800.00元（大写：伍佰壹拾陆万壹仟捌佰元整）。

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¥516,180.00元（大写：伍拾壹万陆仟壹佰捌拾元整）的履约保函。履约保函有效截止日为2023年10月23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，经甲方确认后方可开展工作。

(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、政务信息及相关内部事务信息。

(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。

### 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 = 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

鉴于北京市人事考试与职业技能鉴定考务系统运行维护合同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

附件一：中标/成交通知书

## 中标（成交）结果公告

一、项目编号：GXTC-0-22700066

二、项目名称：北京市人事考试与职业技能鉴定考务系统  
运行维护服务

三、中标（成交）信息

供应商名称：首都信息发展股份有限公司

供应商地址：北京市西城区裕民东路3号京版大厦F座6层

中标（成交）金额：516.18万元

四、主要标的信息

名称：

序号	名称	单价	数量
1	资格考试系统	800,000.00	1
2	委托考试系统	561,800.00	1
3	职称评审系统	900,000.00	1
4	公务员考试系统	800,000.00	1
5	职业技能鉴定全国统考系统	500,000.00	1
6	职业技能鉴定全市统考系统	600,000.00	1
7	职业技能鉴定专场统考系统	400,000.00	1
8	职业技能鉴定竞赛统考系统	600,000.00	1

## 附件二：《服务内容》

北京市人力资源和社会保障局人事考试与职业技能鉴定考务系统是我市人事考试、职业技能鉴定工作的重要组成部分。

人事考务系统承担着北京地区乃至全国范围的资格考试、委托考试和职业评审考试、公务员考试等 70 多种考试服务，每年参加考试人数大约 70 万人，每年增幅为 30%。职业技能鉴定信息系统承担着全部 900 个工种的职业技能鉴定服务，每年申请评定人数为 30 万左右。

北京市人力社保局人事与技能鉴定考务系统及公共服务平台升级改造项目于 2012 年 8 月正式启动，2013 年 9 月 30 日完成实施，并于 2014 年 12 月 31 日通过竣工验收。现已进入系统运维期。为保障考务系统的稳定、可靠运行，充分发挥考务系统在社会公众、企业单位工作人员中的效能，使运维工作更加规范，处理好政务与服务的关系，避免重大投诉，提高服务质量和公众的满意度，需对系统运维服务进行招标，以满足北京市人力资源和社会保障局 2022 年度人事考试与职业技能鉴定考务的运维服务要求。

本次项目应用系统维护主要为软件系统运维。

序号	名称	配置说明	数量（单位）
1	资格考试系统	定制	1 套
2	委托考试系统	定制	1 套
3	职称评审系统	定制	1 套
4	公务员考试系统	定制	1 套
5	职业技能鉴定全国统系统	定制	1 套
6	职业技能鉴定全市统考试系统	定制	1 套
7	职业技能鉴定专场统考系统	定制	1 套

8	职业技能鉴定竞赛统考系统	定制	1套
---	--------------	----	----

考务系统维护主要针对资格考试系统、委托考试系统、职称评审考试系统、公务员考试系统、技能鉴定全国统考系统、技能鉴定全市统考系统、技能鉴定专场系统及技能鉴定竞赛系统开发运维服务。具体包括：日常巡检服务、客户现场服务、安全加固服务、故障处理服务、应急保障服务等。

### 附件三：《北京市人事考试与职业技能鉴定考务系统运维服务方案》

#### 1. 服务原则

保障市人力社保局人事与技能鉴定考务系统及公共服务平台系统的安全、稳定、高效运行，应实现以下运维服务目标：

##### (1) 及时发现故障、排除故障

为实现这个目标需要运维人员搜集基线资料，并对这些资料进行梳理、分析、归档，要求运维团队有着严格的基线资料整理、更新和检查的流程规范，并有相关奖惩措施的辅助，以便于该流程规范能够得到贯彻执行，另外运维团队自身的素质和水平是不可或缺的。

##### (2) 根据业务的需要，及时对 IT 基础设施进行有效、安全变更

不仅要求基础设施资料信息完善准确，还要求运维人员对该组织的信息化环境有全面、深入的了解和掌握。同时，运维人员还必须具备一定的技术能力和实践经验，因为需要变更的设备都是在生产环境中实际使用的设备，一旦操作不当，极易引起应用系统的异常，这样的失误将是不被允许和接受的。

#### 2. 服务模式

延续过往运维模式，即由首都信息负责北京市人力资源和社会保障局人事考试与职业技能鉴定考务系统总体运维服务的实施工作，在中心的监督和管理下完成服务质量目标。首都信息结合多年在政府行业的信息化运维服务经验，建立规范的运维服务管理组织，构建专业化和稳定的运维服务技术队伍，秉承先进的服务理念，利用具有特色的运维服务管理和保障体系，提供高效、规范的运维服务，并对运维服务质量进行持续改进。

#### 3. 服务期限

服务内容主要包括：日常巡检服务、客户现场服务、故障处理服务、应急保障服务以及配合安全服务供应商提供安全加固服务等。

服务期限为 12 个月。



#### 4. 服务范围

序号	名称	配置说明	数量 (单位)
1	资格考试系统	定制	1套
2	委托考试系统	定制	1套
3	职称评审系统	定制	1套
4	公务员考试系统	定制	1套
5	职业技能鉴定全国统系统	定制	1套
6	职业技能鉴定全市统考试系统	定制	1套
7	职业技能鉴定专场统考系统	定制	1套
8	职业技能鉴定竞赛统考系统	定制	1套

#### 5. 运维服务内容

##### (1) 服务受理

在首信公司现场设立系统运行维护一线受理，提供端到端服务：

设置固定客服热线电话1部，即010-88511155提供每周5×8小时（8：30-17：30）接听处理客户的技术咨询、服务请求和故障申报，反馈运维服务信息；

设置7×24小时移动客服热线电话1部，即：13436712958，及时响应紧急情况下的客户服务请求和故障申报服务；同时，通过E\_mail/Fax/QQ远程支持/书面/口头等多种方式，保持与客户紧密联系和沟通渠道

Fax（传真）：82358550

E\_mail（电子邮件）：zhouyuqiao@capinfo.com.cn

重大节日和重点保障期间提供运维值班计划，固定驻场运维人员，如有变动，乙方须即时通知客户方运维主管。

##### (2) 投诉受理

提供7×12小时(8:00-20:00)受理户投诉热线,客户投诉电话:4000181100  
(首信公司客户服务中心)

在3个工作日内回复客户投诉处理结果,投诉回复率100%。

如客户对处理结果不满意,可向甲方运维主管投诉,由客户方运维主管与首信运维主管进行协调。

如运维主管无法协调,则上报至管理层。

### (3) 考务系统维护及保障服务

资格考试系统是市人社局的主要业务之一,对其运维包括日常巡检服务、客户现场服务、安全加固服务、故障处理服务、应急保障服务等5项服务。

委托考试系统是市人社局的主要业务之一,对其运维包括日常巡检服务、客户现场服务、安全加固服务、故障处理服务、应急保障服务等5项服务。

职称评审系统是市人社局的主要业务之一,对其运维包括日常巡检服务、客户现场服务、安全加固服务、故障处理服务、应急保障服务等5项服务。

公务员考试系统是市人社局的主要业务之一,针对公务员进行的考试。其运维包括日常巡检服务、客户现场服务、安全加固服务、故障处理服务、应急保障服务等5项服务。

职业技能鉴定全国统考系统是市人社局的主要业务之一,对其运维包括日常巡检服务、客户现场服务、安全加固服务、故障处理服务、应急保障服务等5项服务。

职业技能鉴定全市统考系统是市人社局的主要业务之一,对其运维包括日常巡检服务、客户现场服务、安全加固服务、故障处理服务、应急保障服务等5项服务。

职业技能鉴定专场系统是市人社局的主要业务之一,对其运维包括日常巡检服务、客户现场服务、安全加固服务、故障处理服务、应急保障服务等5项服务。

职业技能鉴定竞赛系统是市人社局的主要业务之一,对其运维包括日常巡检服务、客户现场服务、安全加固服务、故障处理服务、应急保障服务等5

项服务。

#### (4) 系统监测

为及时发现故障和故障隐患，保障系统正常运行，提供系统监测服务。通过对系统运行状态、系统运行日志的监测，及时发出故障报警或故障隐患报告，以便及时调度维护人员排除故障或消除故障隐患。应用软件系统监测频率为2次/天，系统软件健康检查监测频率为2次/天。

#### (5) 系统例行检查

提供主机系统、基础软件、软件系统的例行检查，提交例行检查报告。针对检查中发现的故障或问题及时采取措施，消除故障或故障隐患。

#### (6) 应急处理

针对主机系统、基础软件、软件系统出现的重大故障，执行《应急预案》，确保系统持续工作。在每年的五一、十一、元旦、春节等国家法定节假日期间，按照要求完成特殊的应急服务工作。

根据公司应急事件分级原则，且突发事件已影响业务的正常开展，我们根据突发事件的可控性、严重程度和影响范围，将突发事件分为四级：

1级（对应公司A级）、2级（对应公司B级）、3级（对应公司C级）、4级（对应公司D级）。所有可能发生的突发事件分级4级以上事件如下：

重大业务：指一建、二建、中央公务员、北京公务员、职称外语和全国统考考试以及教授级高工评审。

事件对应等级列表

等级/事件	1级	2级	3级	4级
互联网端服务业务响应慢	24小时以上故障未排除	12小时以上故障未排除	6小时以上故障未排除	发生故障
专网端服务业务响应慢	24小时以上故障未排除	12小时以上故障未排除	6小时以上故障未排除	发生故障
系统平台功能性错误	500人以上	500人以内	100人以内	发现时尚未有考生使用

互联网端业务 服务停止	8 小时以上故障 未排除	4 小时以上故障 未排除	2 小时以上故障 未排除	发生故障
专网端系统业 务服务停止	8 小时以上故障 未排除	4 小时以上故障 未排除	2 小时以上故障 未排除	发生故障
重大业务上线 期间系统问题	向监理公司及业务使用方第一时间上报系统问题，同时对应启动 2 级应 急预案			

#### (7) 数据备份与恢复

使用备份软件对应用系统运行文件、系统运行日志和数据库进行备份与恢复。

每周进行全量备份；每天进行增量备份；制定备份介质管理办法；进行数据恢复演练。

#### (8) 培训服务

提供所有培训的讲师、培训教材、培训场地；根据当年运维费财政预算评审结果，按需对市中心、16 区县工作人员进行计算机技术和业务软件使用培训，使客户方尽快掌握业务所需的操作技能，并提供培训教材。

#### (9) 报告制度

定期提供

##### 日常运维报告：

根据相关制度，完成系统日常监测服务，并如实记录系统状态，如有异常，即可升级上级领导处理，确保风险防患于未然。

##### 系统故障报告：

当发现系统故障时，按照系统问题申报和处理流程，严格系统问题的分析、处理，并在问题关闭后，由客户方签字确认。

##### 季度服务报告：

每季度对当季发生的服务内容，包括事件处理、故障处理、日常监控情况等  
进行优先级、服务方式、服务状态以及变更情况的统计和分析，并制定下一季度的  
服务计划，形成季度服务报告连同当季服务记录进行整理，于下季度第一个月

上旬提交客户方运维主管副主任签字确认。

### 项目总结报告：

总结服务期当年所有工作内容，对基础环境、应用系统、业务处理平台的日常运维情况、日志分析情况、运行监测情况，故障（含 bug）处理情况、系统调优情况、数据备份情况以及厂家保障，热线电话、培训、现场服务、重点保障等服务内容进行统计和分析，列示服务效果，规划下年度服务计划，连同全年服务记录提交甲方运维主管副主任签字确认。

重大故障、问题、变更和发布要提交专题报告；

#### （10） 文档管理

建立运维配置管理数据库，协助客户方制定、编写运维管理制度。针对运维期间的事件、问题、变更、发布等运维活动，更新运维数据库中的信息，编制规范的文档。

所有运维文档进行科学管理、归档、汇总和整理，并按季度提交客户方，便于客户方查阅和收集（所有记录和日志应保留至少 1 年）；

所有需要客户方签认的文档均以纸介形式，一式三份，签字后各自保管。其他报告均可以电子文档方式以 E\_mail 方式提交甲方和监理。

对所有运维文档须在事件发起后当天内提交。

所有相关的运维文档要求在提交后 5 个工作日内完成并存档。

### 6. 专业技术人员配备

#### （1） 项目经理：1 名

负责项目的全过程管理，协调项目相关方，制定计划、指导并培训团队，保障项目按计划顺利完成。

#### （2） 安全工程师：2 名

负责协助客户方运维主管对系统业务运维的安全管理

#### （3） 网络工程师：2 名

负责网络故障的应急处理；负责与联通云应急处理小组协调

#### （4） 数据库工程师：2 名

负责数据库系统的日常维护、性能优化，以及数据交换故障的应急处理

(5) 运维工程师：9名

负责系统日常巡检、常见问题处理

(6) 系统架构师：1名

负责项目系统架构设计工作

(7) 项目质量管理：2名

促进项目评审，完成产品和过程审计，收集分析度量数据。

## 7. 验收标准

(1) 参照国家软件工程的项目验收标准

GB/T 11457 软件工程术语

GB 8566 计算机软件开发规范

GB 8567 计算机软件产品开发文件编制指南

GB/T 12504 计算机软件质量保证计划规范

GB/T 12505 计算机软件配置管理计划规范

(2) 本项目中的验收过程

合同到期后，首信公司项目实施小组向客户方提交《项目总结报告》以及全年服务记录。

北京市人社局在接到首信公司项目小组提交的《项目总结报告》后，应在3个工作日内完成项目内容的评审和测试工作。

在北京市人社局完成项目内容的评审和测试工作后，首信公司将在2个工作日内向北京市人社局提交《项目验收报告》，双方将在3个工作日内完成《项目验收报告》的确认和签署工作。

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：首都信息发展股份有限公司

### 一、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“北京市人事考试与职业技能鉴定考务系统运行维护服务”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

法定代表人或授权代表人：



乙方：首都信息发展股份有限公司

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