

北京市人力资源市场信息系统
运维保障服务

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



北京市人力资源市场信息系统
运维保障服务

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：

合 同 书

项目名称：北京市人力资源市场信息系统运维保障服务

委托方：(甲方)北京市人力资源和社会保障局

受托方：(乙方)北京北控三兴信息技术有限公司

签订地点：北京市

签订日期：2022年11月



鉴于北京市人力资源和社会保障局北京市人力资源市场信息系统运维保障服务通过公开招标方式确定乙方（北京北控三兴信息技术有限公司）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（北京北控三兴信息技术有限公司）。
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“北京市人力资源市场信息系统”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：《北京市人力资源市场信息系统运维服务方案》。

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）壹仟叁佰肆拾捌万肆仟肆佰元整。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11月18日起至2023年11月17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11月14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:

成交供应商 (乙方): 北京北控三兴
信息技术有限公司

名称: (印章)

2022年11月14日

法定代表人或授权代表人 (签字):



地址: 北京市海淀区西四环北路 160
号 8 层一区 828-2

邮政编码: 100097

电话: 010-68665066

开户银行: 中国农业银行股份有限公
司北京曙光支行

账号: 11053201040000051

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市场信息系统运维保障服务项目提供服务，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18日起至2023年11月17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¥13,484,400.00元，大写：人民币壹仟叁佰肆拾捌万肆仟肆佰元整。

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¥13,484,400.00元（大写：人民币壹仟叁佰肆拾捌万肆仟肆佰元整）。

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¥1,348,440.00元（大写：人民币壹佰叁拾肆万捌仟肆佰肆拾元整）的履

约保函。履约保函有效截止日为 2023 年 11 月 17 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

鉴于北京市人力资源市场信息系统运维保障服务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

中信国际招标有限公司

中标通知书

北京北控三兴信息技术有限公司：

在我公司组织的北京市人力资源市场信息系统运维保障服务（0733-22182238）招标活动中，经评标委员会推荐和采购人确认，确定你单位为上述项目的中标人。中标金额：大写：壹仟叁佰肆拾捌万肆仟肆佰元整，小写：¥13,484,400.00。

请你方在本通知书发出之日起 30 日内与采购人签订本项目合同。
特此通知。



【中信国际招标有限公司】

附件二：《服务内容》

1、云环境运维服务内容

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
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	6
	x86 平台云主机	32CPU, 32G 内存	台	10
	x86 平台云主机	64CPU, 64GB 内存	台	10
	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	28
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	22
	开源数据库	开源数据库 (2CPU)	套	4
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

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 6 项服务内容。

2、应用系统运维服务内容

为支撑人力资源市场业务经办正常开展、确保市-区-街(镇)-居(村)四级业务经办体系正常运转、保障信息系统平稳运行,针对人力资源市场信息系统所有子系统/子模块,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

为了适应人力资源市场不断出台的新政策、满足人力资源市场业务需要、保障信息系统平稳运行,面向人力资源市场四级业务经办机构,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。

附件三：《北京市人力资源市场信息系统运维服务方案》

一、云环境运维服务

云环境运维服务是面向北京市人力资源市场信息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

北京市人力资源市场信息系统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

涉及人力资源市场信息系统的云环境资源、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、应用产品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人力资源市场信息系统所有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，对人力资源市场信息系统的 39 个业务应用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：人力资源市场信息系统 39 个应用子系统。

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

对人力资源市场信息系统的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

人力资源市场 39 个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

对人力资源市场信息系统中出现的各类 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

人力资源市场信息系统的 39 个子系统。

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，对人力资源市场信息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

接收人力资源市场各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

人力资源市场信息系统 39 个应用子系统。

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、备份人力资源市场信息系统各子系统的运行日志，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

人力资源市场信息系统 39 个应用子系统。

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统计分析等工作，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、居四级业务经办机构。

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

围绕人力资源市场业务，跟踪部、市、区三级机构的政策变化与调整，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

涉及部、市、区三级机构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

对部、市、区三级机构的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；编写上线《实施方案》、制定《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、居四级业务经办机构。

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5×9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、居四级业务经办机构。

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，对人力资源市场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、北京市人力社保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;

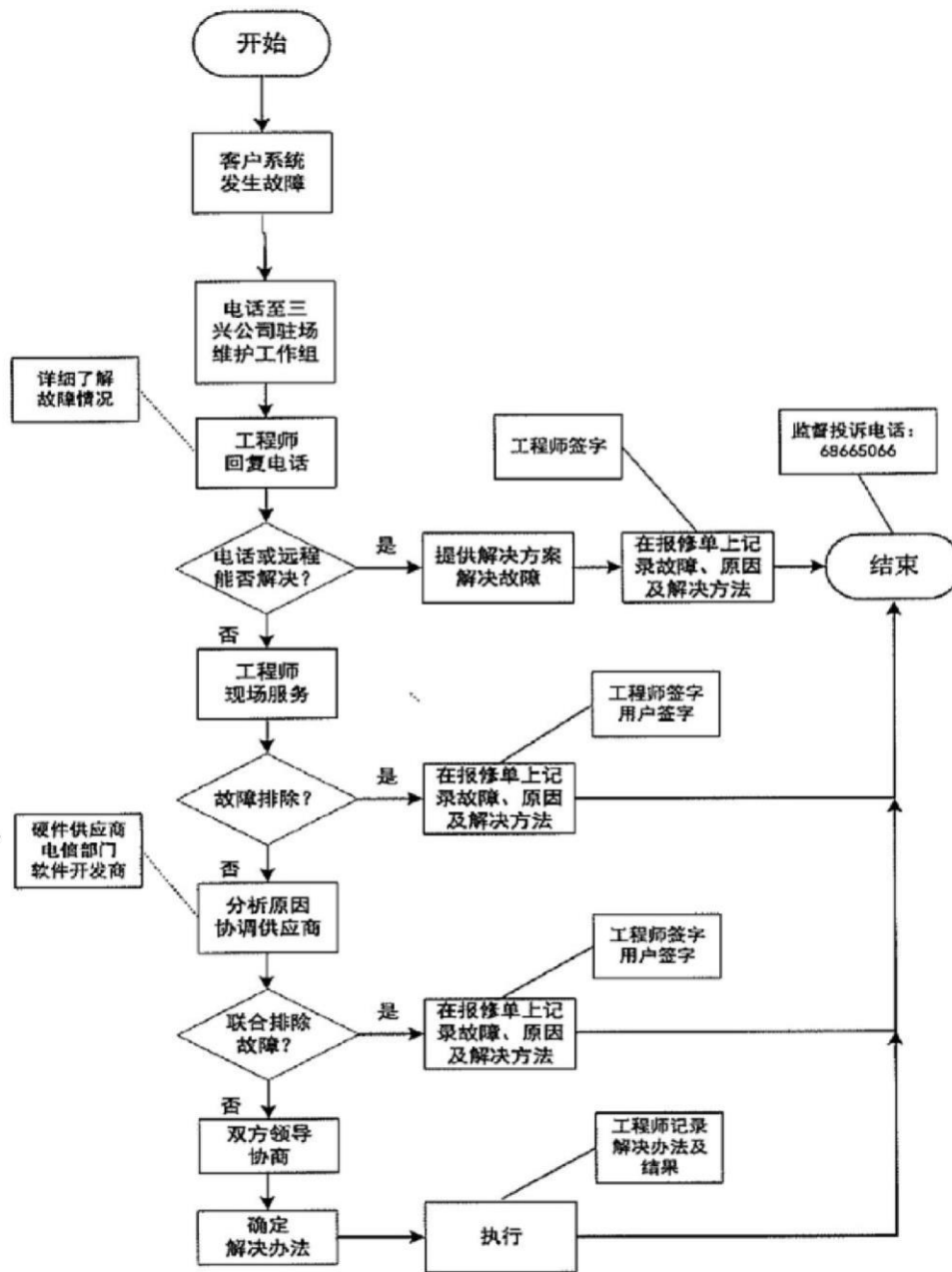
应急支持: 7x24 全年无休;

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。

五、报修服务流程



六、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)		报修单位主管领导签字：		
	年 月 日		年 月 日		
区级	业务归口单位领导签字： (归口单位盖章)		主管局长签字：		
	年 月 日		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。

七、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	

八、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“北京市人力资源市场信息系统运维保障服务”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

乙方：北京北控三兴信息技术有限公司

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11月14日

签约日期：2022年11月14日

