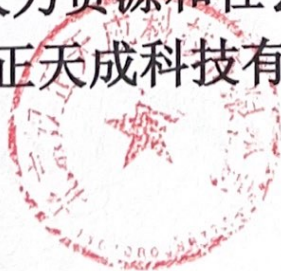


北京市劳动人事争议调解仲裁办案管理
系统运行维护服务

合 同 书

北京市人力资源和社会保障局
北京汉正天成科技有限公司



合同编号：

合 同 书

项目名称：北京市劳动人事争议调解仲裁办案管理系统运行维护服务

委托方：（甲方）北京市人力资源和社会保障局

受托方：（乙方）北京汉正天成科技有限公司

签订地点：北京市

签订日期：2022年12月

鉴于北京市人力资源和社会保障局北京市劳动人事争议调解仲裁办案管理系统运行维护服务通过公开招标方式确定乙方(北京汉正天成科技有限公司)为本项目中标人/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(北京汉正天成科技有限公司)。
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“北京市劳动人事争议调解仲裁办案管理系统”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：《北京市劳动人事争议调解仲裁办案管理系统运维服务方案》。

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）叁拾玖万陆仟元整。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12月13日起至2023年12月12日止。

八、合同的生效

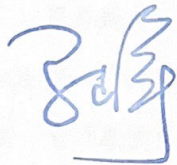
本合同经双方各自的法定代表人或授权代表人签署、加盖单位公章或合同专用章并由中标人/成交供应商递交履约保证金之日起生效。

(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 12月 13日

法定代表人或授权代表人:



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:

中标人/成交供应商(乙方):北京汉
正天成科技有限公司
名称:(印章)

2022年 12月 13日

法定代表人或授权代表人:



地址:北京市海淀区上地信息路 1 号
2 号楼 15 层 1501

邮政编码: 100085

电话: 010-62969505

开户银行:北京银行上地支行

账号: 01090946300120102064954

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劳动人事争议调解仲裁办案管理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12月13日起至2023年12月12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¥396,000.00元，大写：人民币叁拾玖万陆仟元整。

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¥396,000.00元（大写：人民币叁拾玖万陆仟元整）。

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¥39,600.00元（大写：人民币叁万玖仟陆佰元整）的履约保函。履约保函有效截止日为2023年12月12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增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,乙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

鉴于北京市劳动人事争议调解仲裁办案管理系统运行维护服务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。

附件一：中标/成交通知书



中标通知书

致：北京汉正天成科技有限公司

我公司谨代表北京市人力资源和社会保障局(采购人)在此郑重通知，贵单位在项目编号为 0747-2261SCCZA135，项目名称为北京市劳动人事争议调解仲裁办案管理系统运行维护服务的国内公开招标中的投标已确认中标。

采购内容	中标金额
北京市劳动人事争议调解仲裁办案管理系统 运行维护服务	人民币 396,000.00 元

请以书面方式确认贵单位收到上述通知书。

请贵单位于本通知书发出后 30 日内指派全权代表与北京市生态环境监测中心签订合同，并按照招标文件规定提交履约保证金。

特此通知。

联系人：马瑞、王梦楠、华曲德吉央宗、巩俊萍、黄凡

联系电话：010-59369611、59369682

邮箱：marui3@sinochem.com、wangmengnan@sinochem.com



中国北京市西城区复兴门外大街 A2 号西城金茂中心 20 层 邮编：100045

附件二：《服务内容》

对信息系统所有系统软件及应用软件提供专业的运行维护服务，保障系统基础运行环境及应用软件系统的可靠、安全运行，有力地支撑仲裁调解案件的各项业务办理。保障系统全年7×24安全、平稳、不间断运行，服务内容包括：

（一）基础软件厂商服务

（1）基础软件包括：中间件WebLogic、数据库Oracle。

（2）厂商运维内容：电话热线、远程支持、软件升级。

（二）系统软件维护服务

（1）数据库维护服务内容：数据库规划、状态监控、日志审查、数据库复制、性能调优、数据校正、咨询服务、配置管理。

（2）中间件维护服务内容：状态监控、日志审查、系统部署、性能调优、故障排查、咨询服务、配置管理。

（三）系统应用软件使用及维护服务

（1）软件使用服务：技术热线服务、电话回访、网上服务、现场服务、业务咨询、系统操作指导、系统操作培训。

（2）软件维护服务：定期巡检、状态监控、简单故障诊断处理、接口调整、系统日志分析、性能调优、程序调整、程序BUG修复、系统联调、项目管理、事故处理、应急支持、系统规划。

（3）系统数据服务：数据调整、数据调整情况汇总分析、数据查询、数据备份、数据恢复、提供宏观监测数据、提供全国监测平台数据、网上预申请数据比对情况监控、驾驶室数据维护。

（4）身份认证服务：热线支持、定期巡检、状态监控、简单故障诊断处理、系统日志分析、性能调优、程序调整、程序BUG修复、系统联调。

附件三：《北京市劳动人事争议调解仲裁办案管理系统运维服务方案》

1. 基础软件厂商服务方案

基础软件包括中间件 WebLogic 和数据库 Oracle，厂商服务包括以下三部分内容：

1) 电话热线

软件厂商为软件使用客户提供的电话咨询支持热线，主要内容包括两个方面：一方面是故障申报，另一方面是问题解答。故障申报主要是指当基础软件出现故障后，客户通过拨打热线电话申报故障，厂商通过电话指导解决故障，如通过电话解决不了，则厂商进行远程支持。

2) 远程支持

厂商通过远程连接方式进行以下协助工作：排查故障原因、指导解决问题、协助软件升级等。

3) 软件升级

指基础软件需要进行升级时，厂商提供的软件升级服务。

2. 系统软件维护服务方案

1) 数据库维护服务内容方案

(1) 数据库规划

数据库规划是指立足现有的硬件和软件配置情况，综合分析未来 3~5 年内随着业务量的增长，对服务器的处理能力、存储设备的存储容量和网络交换设备的传输速度提出的新的要求，对现有的硬件和软件配置情况进行分析和评估，制订详细的软件配置调整和升级计划，以适应业务不断发展的需要。

(2) 状态监控

状态监控是指使用数据库厂商提供的监控工具或者第三方工具，每天监控检查数据库实例的运行状态，用户连接数目，表空间利用率情况和各种缓冲池的命中率等。

(3) 日志审查

日志审查是指每天检查数据库的日志文件、监听器的日志文件和数据库的集群日志文件等，检查其中有无异常的告警报错信息，并分析产生告警报错信息的原因，采取相应措施予以解决。

(4) 数据库复制

数据库复制是指利用数据库厂商提供的数据库复制技术、以及第三方提供的数据安全解决方案，对关键业务数据进行实时的、有效的异地备份，并定期检

查异地备份数据库的有效性和可用性,以便当发生数据丢失或灾难事件时,可由异地备份数据库接管业务,保证业务的连续性和安全性。

(5) 性能调优

性能调优是指对数据库运行过程中存在的资源瓶颈(如 CPU 瓶颈、内存瓶颈和 I/O 瓶颈),缓冲池命中率低下,锁资源竞争和低效的 SQL 语句等,采取有效的措施予以解决,以便提升数据库的处理能力和可用性。

(6) 数据校正

数据校正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。

(7) 咨询服务

咨询服务是指维护人员根据不同客户的各种情况进行分析并一一解答,电话无法解答还前往现场进行现场排查。

(8) 配置管理

配置管理是指对数据库的初始启动参数、日志归档情况、用户创建和权限分配情况、以及表空间和数据文件大小设置等进行配置和管理。

2) 中间件维护服务内容方案

(1) 状态监控

状态监控是指监控中间件服务的状态和各类指标是否正常,有无异常错误发生等,如监控 JAVA 虚拟机的堆内存利用率是否正常,GC 回收机制是否工作正常, JDBC 连接池状态是否正常,有无连接泄露、内存泄露问题发生等。

(2) 日志审查

日志审查是指审查中间件服务的服务器日志文件和程序日志文件等,检查其中有无中间件服务错误、数据库错误和 JAVA 异常等错误发生。

(3) 系统部署

系统部署是指当原有服务出现故障需要重新安装时,或者需要为新机器初次安装服务时,由维护人员实施的软件安装和配置操作。

(4) 性能调优

性能调优是指对的软件功能进行优化调整,使软件功能运行速度更加快捷,软件功能更加稳定。

(5) 故障排查

故障修复是指对中间件服务运行过程中出现的各类问题，如 JAVA 虚拟机的堆内存大小设置不合理， JDBC 连接池状态异常，发生连接泄露、内存泄露等问题，进行故障原因定位和故障排除。

(6) 咨询服务

咨询服务是指维护人员根据不同客户的各种情况进行分析并一一解答，电话无法解答还前往现场进行现场排查。

(7) 配置管理

配置管理是指对 JAVA 虚拟机和中间件服务的各项参数进行设置和调整（如堆内存的大小、连接池的数量和属性和线程超时设置等），以及在中间件服务上发布、更新和删除应用等。

3. 系统应用软件使用及维护服务方案

1) 软件使用服务方案

(1) 技术热线服务

技术热线服务是指软件运维商通过热线电话为应用软件系统使用客户提供服务，主要内容包括两个方面：一方面是故障申报，另一方面是问题解答。故障申报主要是指当软件系统出现故障后，客户通过拨打热线电话申报故障，运维商工程师通过电话指导解决故障，如通过电话解决不了，则运维商工程师进行现场服务。问题解答主要是指客户通过热线电话对软件系统操作问题、日常业务问题进行解答。

(2) 电话回访

电话回访是指软件运维商通过热线电话不定期对用户进行的回访工作，回访内容主要包括系统使用意见建议、特殊事项的用户反馈意见。对回访获取的意见建议进行整理分析，用于系统改进工作。

(3) 网上服务

网上服务是指软件运维商在软件运维工作中通过网络手段解决用户的问题，主要方式为使用网络通讯工具协助、远程连接协助。

(4) 现场服务

现场服务是指软件运维商在软件运维工作中无法通过热线支持、网络支持等服务手段解决用户的问题时，派出运维工程师到客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。

(5) 系统操作指导

系统操作指导是指软件运维商为用户提供的操作系统功能的指导服务，指导方式包括电话指导、网络指导和现场指导。

(6) 业务咨询

业务咨询是指维护人员根据不同客户的各种情况进行分析并一一解答，电话无法解答还前往现场进行现场排查。

2) 软件维护服务方案

(1) 定期巡检

定期巡检是指运维工程师在仲裁系统系统每个月业务高峰期进行的常规性检查，为应用系统优化提供依据。

(2) 状态监控

状态监控是指软件运维商通过电话回访、登陆软件系统、软件系统应用服务器监控、软件系统数据库服务器监控等方法对仲裁系统系统的运行情况和状态进行监控和管理，以确保应用软件系统的稳定和正常。

(3) 简单故障诊断处理

简单故障诊断处理是指客户通过热线电话申报的软件系统故障无法由软件运维商热线支持工程师解决时，故障问题将由热线支持工程师提交到专门的技术小组进行相关故障的诊断、分析和处理，并最终通过热线电话或现场服务等形式完成故障问题的处理。

(4) 接口调整

仲裁系统与局内的其他业务系统实现数据交换主要是通过数据接口来实现，每新增一个互联的业务系统，仲裁系统的接口需要进行调整，满足业务系统数据交换的需求。

(5) 系统日志分析

系统日志分析是指软件运维工程师对应用系统的系统日志进行定期分析，分析应用系统的日登录用户数、数据交互数量、各项指标的峰值等内容，为客户提供系统运行的客观数据，保障系统地稳定运行。

(6) 性能调优

性能调优是指软件运维工程师针对仲裁系统系统中的软件功能进行优化调整，使软件功能运行速度更加快捷，软件功能更加稳定。

(7) 程序调整

程序调整是指软件运维工程师根据用户提出的新需求或需求变更内容对仲裁系统中的软件功能进行修改、调整，并经过严格的软件测试，上线运行。

(8) 程序 BUG 修复

仲裁系统在运行中出现的异常属于程序 BUG 的，运维商及时修改，通过测试后升级程序。

(9) 系统联调

系统联调是指运维工程师完成系统测试后，还需要对系统进行联调，确保系统各接口、各业务环节的准确性。

(10) 项目管理

项目管理是指在应用软件运维过程中，成立专门的管理团队运用系统的方法、理论、工具，对项目涉及的全部工作进行有效地管理。即从项目开始到项目结束的全过程进行计划、组织、指挥、协调、控制和评价，以保障项目运维目标的工作过程。

(11) 事故处理

仲裁系统在运行中出现故障，由运维商的高级人员组成事故处理小组，并由信息中心协调各方技术力量快速处理问题，把影响程度降到最低。

(12) 应急支持

应急支持是指客户在使用软件系统过程中出现系统级故障时，例如应用系统宕机、数据库系统故障等，软件运维商在获悉问题后需立刻派出高级工程师在客户规定的时间内解决问题，保障系统正常稳定地运行。

(13) 系统规划

系统规划是指运维工程师根据仲裁系统使用客户的政策变动、业务发展要求从系统的整体层面上对系统今后的发展方向、系统的构造、系统的外部接口等多个方面为使用客户提供系统整体的规划方案。

3) 系统数据服务方案

(1) 数据调整

数据调整是指运维工程师在用户同意的情况下对系统内的数据进行调整的工作，并对数据调整保留相关记录。数据调整内容主要包括：运维组排查出的需要调整的数据、用户提出的需要调整的数据。

(2) 数据备份

定期将数据交换平台的数据库 DMP 进行备份。由于设计数据库部分较为零散，所以备份后的整理工作是非常的重要。通过各种介质（U 盘、移动硬盘、刻录光盘等）保障备份 DMP 有效的保存，同时也便于归档和管理质。

(3) 数据恢复

当系统出现故障数据丢失或因误操作导致数据错误时进行数据恢复工作，包括数据库数据恢复和应用程序数据恢复。

(4) 提供宏观监测数据

配合仲裁系统使用客户提供每月宏观监测所需要的数据。

(5) 提供全国监测平台数据

配合仲裁系统使用客户提供每月全国监测平台所需要的数据。

4) 身份认证服务方案

(1) 热线支持

身份认证子系统运维工程师通过热线电话为使用客户提供服务，主要内容包括两个方面：一方面是故障申报，另一方面是问题解答。

故障申报主要是指当身份认证出现问题后，客户通过拨打热线电话申报故障，运维商工程师通过电话指导解决故障，如通过电话解决不了，则运维商工程师进行现场服务。

(2) 定期巡检

定期巡检是指运维工程师在每个月对身份认证子系统进行的常规性检查，为应用系统优化提供依据。

(3) 状态监控

状态监控是指软件运维商对身份认证子系统的运行情况和状态进行监控和管理，以确保应用软件系统的稳定和正常。

(4) 简单故障诊断处理

简单故障诊断处理是指客户通过热线电话申报的身份认证子系统故障无法由软件运维商热线支持工程师解决时，故障问题将由热线支持工程师提交到专门的技术小组进行相关故障的诊断、分析和处理，并最终通过热线电话或现场服务等形式完成故障问题的处理。

(5) 系统日志分析

系统日志分析是指软件运维工程师对身份认证子系统的系统日志进行定期分析，分析应用系统的日登录用户数、峰值等内容，为客户提供系统运行的客观数据，保障系统地稳定运行。

(6) 性能调优

性能调优是指软件运维工程师针对身份认证系统中的软件功能进行优化调整，使软件功能运行速度更加快捷，软件功能更加稳定。

(7) 程序调整

程序调整是指软件运维工程师根据用户提出的新需求或需求变更内容对身份认证子系统软件功能进行修改、调整，并经过严格的软件测试，上线运行。

(8) 程序 BUG 修复

身份认证子系统在运行中出现的异常属于程序 BUG 的，运维商及时修改，通过测试后升级程序。

(9) 系统联调

系统联调是指运维工程师完成系统测试后，还需要对系统进行联调，确保系统各接口、各业务环节的准确性。

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：北京汉正天成科技有限公司

一、目的

北京市人力资源和社会保障局与北京汉正天成科技有限公司就“北京市劳动人事争议调解仲裁办案管理系统运行维护服务”事宜达成一致，并签订了委托服务合同。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）

(此页无正文)

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：



Handwritten signature in blue ink, appearing to be '孙峰'.

签约日期：2022年12月13日

乙方：北京汉正天成科技有限公司

法定代表人或授权代表人：



Handwritten signature in black ink, appearing to be '杨勇'.

签约日期：2022年12月13日