密级：　　合同编号：京财合法审〔2026〕-051 号

北京市财政局信息化项目服务合同
（人员经费管理系统及相关系统运维服务项目（2026-2027 年度）

项目名称：人员经费管理系统及相关系统运维服务项目（2026-2027 年度）

甲　　方：北京市财政局

乙　　方：北京用友政务软件股份有限公司

签订日期：2026 年 1 月 12 日

双方基本信息

甲　　方：北京市财政局

住 所 地：北京市通州区承安路 3 号院

法定代表人或授权代表：侯雪梅

项目联系人：孙云

通讯地址：北京市通州区承安路 3 号院

电　　话：010-55592561

乙　　方：北京用友政务软件股份有限公司

住 所 地：北京市海淀区永丰路 9 号院 3 号楼

法定代表人或授权代表：柯敏

项目联系人：刘站

通讯地址：北京市海淀区永丰路 9 号院 3 号楼

电　　话：010-88820666

开户银行：招商银行北京分行清华园支行

银行账号：110902222810802

合同正文

北京市财政局（以下简称“甲方”）就 人员经费管理系统及相关系统运维服务项目（2026-2027 年度）（项目名称），依据《中华人民共和国政府采购法》及其他相关规定，甲方对本合同约定的应用系统运行维护服务单位采用公开招标方式选定，经确定 北京用友政务软件股份有限公司（以下简称“乙方”）为中标（成交）人。

甲乙双方本着友好合作、平等互利的原则，经双方友好协商，同意按照下面的条款和条件签署本合同，以兹双方共同遵守。

1.合同名词术语定义

1.1“合同”

系指甲乙双方就本项目运维服务达成并签署的合同，包括所有的附表、附件以及下面指出的构成合同的所有文件。双方同意下列文件（如有）作为本合同不可分割的组成部分：

1.1.1 本合同正文；

1.1.2 甲方采购文件；

1.1.3 乙方递交的响应文件及澄清文件；

1.1.4 本项目中标（成交）通知书（传真件或原件复印件）；

1.1.5 乙方中标文件及书面承诺书；

1.1.6 在本合同实施过程中双方共同签署的补充文件。

1.2“采购文件”

系指各种采购方式对应的招标文件、竞争性谈判文件、竞争性磋商文件、询价通知书、单一来源文件、框架协议征集文件等文件的统称。

1.3“合同价款”

系指根据本合同约定乙方在正确、全面地履行合同义务后，甲方应支付给乙方的费用金额。

1.4“运行维护”

系指采用信息技术手段及方法，依据甲方提出的服务要求，对其信息系统的基础设施、物理资源、虚拟资源、平台资源、应用和数据，以及满足用户使用信息系统过程中的需求等提供的综合服务。

1.5“应用系统”

系指在约定的业务环境下，用于实现用户特定需求的应用软件及其运行的软环境和承载业务直接关联的数据。

注：应用系统运行的软环境，包括中间件、数据库、操作系统等。

1.6“应用软件”

系指用于实现用户的特定需要而非计算机本身问题的软件。

例如，人力资源管理软件、客户关系管理软件等。

1.7“服务级别协议（SLA）”

系指甲方与乙方之间定义本项目运行维护服务和服务指标所形成的文件，即本合同附件10。

1.8“重大故障（二级）”

系指运行维护服务过程中，由于运行维护服务失责或操作不当导致系统整体运行中断无法正常使用并且不能够在短期内解决的故障问题。

1.9“服务台”

系指面向用户的、完成大部分支持工作的支持组。

2.合同标的及维护内容

2.1 甲方同意委托乙方进行的维护工作。

2.2 乙方提供的维护服务目标：为规范甲方办公管理、提升甲方整体工作效率、加强甲方服务和管理能力打下良好的基础，以实现甲方在财政政务办公系统方面落实“科学化、精细化”管理要求的目的。该项目主要包括政府采购管理系统、社会保障资金信息管理系统、人员经费管理系统、局内财务系统和企业财务会计系统的运维工作。服务内容包括日常技术支持服务、系统日常维护服务、系统运行状态监控服务、后台数据维护、宕机和紧急故障处理、程序变更和系统升级、系统BUG修改及漏洞修复、安全维护服务、配合其他系统联调测试、文档和基线管理、服务目录管理、运维服务管理、辅助项目管理、其他服务事项等工作。在系统运维期间，保障甲方系统平稳、高效运行，并根据甲方的工作要求进行系统维护，有效支撑财政业务。日常要求如下：

（1）保证系统可用率达到99%以上；

（2）保证相关应用系统最大月故障中断时间小于12小时；

（3）保证客户服务请求响应及时率大于98%。

2.3 乙方提供的维护服务内容包括：

服务对象	服务类型	服务内容
应用软件	例行操作	例行操作即对应用软件的预定运行维护，以保障应用系统的正常运行。例行操作包括应用系统运行的监控指标体系设计、应用系统运行的监控、客户回访、问题分析。
	响应支持	响应支持即对应用软件及其运行环境的服务请求或故障申报提供即时运行维护，以保障应用系统的正常运行。响应支持包括服务受理、非故障请求处理、故障诊断定位、解决方案制定、故障处理、新用户和新功能上线、应急响应。
	优化改善	优化改善即对应用系统的功能和性能进行调优，并满足新的需求。优化改善包括功能性改进、性能优化改进、适应性改进、预防性改进。
数据	评估分析	评估分析是评估和分析业务数据，给出业务数据质量报告或数据运行维护改进建议，保证数据对业务的有效支持。评估分析包括数据质量评估、数据修改影响评估、数据规范评估、业务数据分析和应用软件变更对数据影响的评估。
	例行操作	例行操作即预定运行维护 ，确保数据的可用 、准确 、完整 、安全 。例行操作包括数据监控 、预防性检查 、常规检查 。
	响应支持	响应支持提供即时运行维护，以确保数据的可用性、准确性、完整性。响应支持包括数据问题处理、服务请求处理和应急响应。
	优化改善	优化改善即改善数据质量，满足业务需求。优化改善包括诊断分析、解决和改进。
应用系统迁移		

3.服务期限与服务地点

3.1服务期限

本合同约定的维护服务期：自 2026 年 6 月 1 日起至 2027 年 5 月 31 日止。

3.2服务地点

服务地点为甲方指定地点。

4.服务方式和服务内容

4.1服务方式

分为驻场服务和非驻场服务。

4.1.1 驻场服务

乙方按照采购文件承诺投入 5 名的人员为甲方提供的驻场服务，指派 翟亚峥（18201152087）为本项目负责人，实行首问责任制，并指派其直接领导 尚国平（18901232228） 为本项目备用联系人，为甲方指定的部门和人员提供技术支持、操作指导、技术问题解答和其他服务请求。

4.1.2 非驻场服务

乙方根据运行维护实际工作需要，指派 戴兵（010-62433552/13810223274）为本项目负责人，实行首问责任制，并指派其直接领导马先虎（010-86396688/13691333998）为本项目备用联系人，当项目负责人无法联络时，备用联系人承担首问责任，为甲方提供技术支持、操作指导、技术问题解答和其他服务。

4.2服务内容

4.2.1 电话服务：乙方根据甲方要求加入甲方组织搭建的服务台，为甲方指定部门和人员提供运行维护方面的电话支援服务，电话服务范围和服务时间由甲方指定，且电话不得无故不接听，非法定节假日不得离岗或设置座机呼转。

4.2.2 远程服务：乙方非驻场服务人员，需根据运行维护实际工作需要，须为甲方提供远程支持服务，包括但不限于邮件、即时通信软件及其他管理软件等服务方式。

4.2.3 现场服务：乙方根据甲方运行维护实际工作需要，须为甲方指定的部门和人员提供上门技术支持、系统操作指导、技术问题解答和其他服务。

4.2.4 培训服务：乙方应结合甲方业务特色提供配套的软硬件操作手册、维护手册和常见问题手册给甲方，乙方按实际需要为甲方提供现场技术培训指导，为甲方及甲方用户单位的现场技术人员、操作人员、使用人员免费提供现场培训和集中培训服务，做好本项目知识库编制

工作。

4.2.5 重保服务：在重要时期（包括但不限于国家重要节日、重大活动、重要会议、攻防演练等），乙方根据甲方要求提供全周期（7*24 小时）的保障服务，防止恐怖袭击、黑客攻击入侵、网站篡改、网络病毒等安全事件的发生。

按照附件 10《服务级别协议（SLA）》的要求提供技术服务，保障应用系统安全、稳定运行。

5.服务要求

5.1 总体要求

5.1.1 乙方应当为甲方提供高效的系统维护服务，有效防范甲方委托服务中涉及的系统风险，为甲方系统排除障碍。

5.1.2 乙方不得利用为提供系统维护服务的便利，对甲方系统的信息及其他数据擅自进行修改。任何未经甲方书面同意的擅自修改行为，均视为乙方违反本合同的行为，甲方有权追究乙方的相关法律责任。

5.1.3 乙方不得在运维服务过程中承担任何涉及财政管理职能的行政业务工作。包括但不限于电话解答财政管理业务问题、私自代替甲方进行系统操作。

5.1.4 乙方运维人员在实施现场维护过程中，不得擅自拷贝、夹带甲方的文件副本，接触到涉密文件时，应注意回避。

5.2 具体要求

5.2.1 运维要求

（1）当发生系统宕机或遇到异常，无法正常提供服务时，乙方应自系统异常发生时起在 5 分钟内做出响应。需要公司二线人员到达现场进行故障排查的，二线人员应在故障发生后 2 小时内到达现场。出现重大故障（二级以上）的根据《北京市财政局信息化运维绩效考核管理办法》予以相应惩处。故障发生 3 小时以上，影响业务正常开展的，全年累计出现三次以上将加倍惩处。

（2）乙方应根据甲方要求对系统和数据进行定期备份，备份数据应按照相关行业安全规定留存。

（3）当甲方需要进行后台数据查询，后台数据修改和后台数据核对工作时，乙方应积极配合甲方工作，视情况紧急程度，按照派工单流程，协助甲方完成相应的后台数据查询、数据修改和数据核对工作。

（4）乙方应根据甲方要求进行系统功能调整和升级，在系统稳定的前提下完成系统调整

和升级工作。

5.2.2 文档和基线及资产管理要求

（1）乙方提供给甲方合同实体文档盖章扫描件、标书盖章扫描件以及与盖章标书内容完全相同的电子文档。

（2）乙方需按甲方提出的要求，收集提供运维项目相关的基线资料，并及时更新。包括但不限于物理设备信息、应用软件（数据库、中间件等）信息、项目系统自身版本、参数等信息。

（3）乙方需按照工作要求，制定项目《年度运维工作计划》，经甲方审定后按照工作计划开展技术服务工作，按月做好工作总结，提交《运维月报》，详细描述服务工作内容及成效。

（4）乙方需按甲方要求按时完成文档交付工作。

A.交付内容：《年度运维工作计划》、《运维月报》、《年度运维工作总结》及按服务目录要求应交付的其他文档，具体内容见附件 10。

B.交付形式：计算机光盘和装订成册的纸介质形式。

C.交付时间：《年度运维工作计划》应在合同签订后 5 日内提交甲方、《运维月报》应在次月月初提交甲方。

5.2.3 安全管理要求

乙方所管理维护的系统在合同期内被国家有关机关、甲方检测出存在系统漏洞或安全隐患，需立即进行整改，直到满足相关安全要求为止。所涉及的费用由乙方承担，甲方不再另行支付其他费用。因漏洞导致甲方损失的，乙方应承担赔偿责任。

5.2.4 人员管理要求

（1）乙方应根据附件 10 运维人员基本信息与甲方明确运维服务人员名单，涉密项目运维服务人员须在北京市国家保密局进行备案。

（2）运维服务人员须具备相应技术服务技能，上岗前乙方必须进行不少于一个月的岗位培训。

（3）运维服务人员必须是与乙方有劳动关系的员工，劳动关系证明文件在合同签订同时提交甲方备案。

（4）乙方须保持项目团队稳定，要有适当的人才储备，不得随意更换项目运维服务人员，如确需更换应提前 30 日以书面形式通知甲方，并征得甲方书面同意后方可办理工作交接，工作交接完成后需经甲方确认方可换人，否则每更换一人次，乙方向甲方支付合同金额 10%的违约金。乙方人员变动时应当保证甲方业务不受影响，不得出现相关职位缺岗等无人值守的情况。

乙方擅自变更人员的，甲方有权解除合同并要求乙方赔偿损失。

（5）甲方有权根据工作需要做出运维服务人员的调整决定。对于不能满足运维工作要求的服务人员，乙方须在 10 个工作日内按照甲方的要求完成人员更换工作，且不得影响工作进度与质量，否则甲方有权给予乙方书面警告，书面警告累计 3 次，乙方向甲方支付合同金额 25%的违约金。

（6）合同履行期间，乙方应指定项目联系人，保证甲方能够通过电话、传真、电子邮件等各种方式与乙方指派的项目联系人随时联络。

（7）对于甲方发出的会见要求，乙方相关人员应当在 3 个工作日内安排进行；

（8）对于无法联络的项目联系人，甲方保留要求更换的权利；

（9）乙方应当与甲方聘请的其他咨询服务机构（或人员）保持联络。

（10）乙方驻场服务人员请假，应填写请假单，经甲方批准签字后方可离岗，请假未获得批准擅自离岗、假期结束未上班者按缺勤处理。

（11）驻场服务乙方应配备相应数量的工程师加入总服务台，工程师须经过甲方培训方可上岗。服务台配备人数由甲方视实际情况而定。

（12）乙方服务台人员须参加甲方组织的培训，还应积极学习计算机软、硬件基本知识和维护技巧，为甲方提供更全面的电话支援服务。

（13）乙方服务台人员须参加甲方组织的定期考核，考试结果作为对乙方年度考核的一项重要依据。考试不合格者，甲方有权要求乙方换人。

（14）乙方应提供 7*24 小时电话支持服务，乙方应按甲方日常管理要求按时出勤，出勤率记入考核，遇节假日按照国家法规和甲方相关规定执行。如乙方驻场人员平均出勤率未达到考核要求，甲方有权对其进行处罚。

5.2.5 日志管理要求

为了保证乙方提供服务（操作）的质量和安全，乙方所有操作均需要保留具体清晰的日志记载，日志留存不得少于 180 天。

5.2.6 分包要求

未经甲方书面许可，乙方不得擅自将服务项目转包或分包给第三方。若出现违约情况，由乙方承担相应责任。

5.2.7 其他服务要求

在服务期内，甲方若对委托乙方维护的对象提出修改意见，如工作量累计不超过 1 人

月，乙方不再收取额外费用。

6.服务考核/验收

6.1服务考核/验收内容

本合同生效后，乙方应遵守甲方制定的《北京市财政局信息化运维绩效考核管理办法》、《北京市财政局信息化项目验收管理工作规程》，按照月度、年度进行绩效考核/验收工作。

6.2月度考核

乙方应按甲方要求，于每月初的第一周向甲方书面提交上个自然月的《运维月报》，《运维月报》将作为考核的重要依据之一。

6.3年度考核/验收

乙方应在服务期满后的10天内，形成《年度运维工作总结报告》以纸质介质加盖公章的形式提交甲方，乙方所维护的系统如有变化，乙方在年度考核时还应提交最新的安装程序及相关有变化的技术文档，以光盘介质提交。得到甲方书面认可后，由甲方按照本合同约定组织开展项目年度考核/验收，并形成年度考核/验收报告。甲方有权委托第三方机构进行年度考核，对此乙方应当配合。具体考核时间和地点由甲乙双方商议安排，考核/验收结果出具书面意见。

6.4考核/验收结果

6.4.1 对于月度考核未通过或出现重大安全事故的情况，甲方有权单方解除本合同，乙方还应赔偿给甲方造成的全部损失。

6.4.2 对于年度考核未通过的情况，甲方除有权扣除不合格部分所对应的合同金额外，还可对乙方另处本合同金额的25%违约金；同时，乙方应承担甲方聘请第三方或专家等支付的费用。

6.4.3 非涉密项目以考核结果作为验收结果；涉密项目以专家验收意见作为验收结果。

7.合同价款与付款方式

本合同采用分期付款的方式，总价款人民币小写 1720000 元（人民币大写 壹佰柒拾贰万 元整）。本款项为固定款项，包含全部相关税费的最终价格，除上述合同款项和补充协议（如有）外，乙方不得向甲方请求任何其他费用。

首付款：甲方将在本合同生效后的30个工作日内向乙方支付人民币小写 864150 元（人民币大写 捌拾陆万肆仟壹佰伍拾 元整）。乙方需同时提供有效票据。

尾款：合同期满并且乙方年度考核/验收合格后，甲方向乙方付清余款，余款金额为人民币小写 855850 元（人民币大写 捌拾伍万伍仟捌佰伍拾 元整）。乙方需同时提供有效票据。

如遇合同内容核减，核减单项金额以项目预算评审报告中审定的单项金额为准。

8.服务变更

8.1甲方提出变更要求

8.1.1 甲方有权要求变更部分维护服务的项目内容和要求，但应当以书面形式将相关要求提交给乙方。乙方应当在 5 日内，对该变更后的服务内容，系统性能，技术参数等可能发生的变化做出预估，并书面回复甲方。

8.1.2 甲方在收到乙方回复后，应当在 10 个工作日内，以书面方式通知乙方是否接受乙方回复。如甲方接受乙方回复，双方可对该变更内容以书面形式予以确认并签订补充协议，按变更后的约定继续履行本合同。

8.1.3 合同履行期间甲方因财政业务职能发生变更或因其他原因导致合同无法继续履行时，甲方有权解除本合同。合同未履行部分的费用，可以按未实施的维护服务部分比例或剩余维护服务时间的比例相应扣除。

8.2乙方提出变更建议

8.2.1 乙方提出部分维护内容的变更建议，应当对该变更后合同价格、服务内容、系统性能、技术参数等可能发生的变化做出预估，并以书面形式提交给甲方。

8.2.2 甲方在收到乙方的变更建议后，应当在 10 个工作日内，以书面方式通知乙方是否接受乙方的变更建议。如甲方接受乙方的变更建议，则双方可对该变更以书面形式予以确认并签订补充协议，按变更后的约定继续履行本合同。如甲方不同意乙方的变更建议，则乙方应当按原合同执行。

9.双方权利和义务

9.1甲方的权利和义务

9.1.1 甲方应当向乙方提供必要的技术资料，协助乙方做好维护服务。

9.1.2 甲方应当依据本合同的约定，向乙方支付相关技术维护服务款项。

9.1.3 甲方有权要求乙方安排项目运维人员，参加由甲方制定的与财政业务、信息技术相关及项目管理的相关培训，培训费用由乙方承担。

9.2乙方的权利和义务

9.2.1 乙方应按照甲方的要求，制定适用于本合同服务范围的内部质量和风险控制制度及措施，确保完成本项目的维护服务。乙方在履行运维合同期间应遵守甲方出台的各项制度、规范、标准等。

9.2.2 乙方应服从甲方管理，做好服务保障工作。

9.2.3 乙方保证维护工作的过程未侵犯第三方合法权益，如因乙方原因导致甲方遭遇第三方索赔，甲方有权向乙方追偿，追偿范围包括但不限于直接经济损失、间接经济损失以及因维权可能支出的诉讼费、律师费、差旅费等。在系统维护期内，如遇到正常应用系统升级，乙方应保证其使用的第三方控件的正常运行，一切对该控件的升级费用均由乙方承担。

9.2.4 乙方所承担的维护项目的质量标准应当符合《信息技术服务 运行维护 第 1 部分：通用要求》等国家标准，行业标准或者制造企业的标准。若无国家标准，行业标准或者制造企业的标准的，以符合合同相应标准作为质量标准。除此之外还应当符合《北京市网络安全条例》《北京市数据条例》及北京市现行有效的安全生产、环境保护、卫生、保密等相关法律法规及强制性规定。

9.2.5 未经甲方书面同意，乙方不得将本合同项目的部分或者全部维护工作转包或分包给第三方承担，否则甲方有权视情况解除合同，并要求乙方赔偿损失，经甲方书面同意乙方转包或分包的，乙方与第三方对甲方承担连带责任。

9.2.6 乙方须确保其项目组人员遵守甲方的各项管理制度。由于乙方项目组人员违法违纪行为给甲方造成声誉和经济损失，甲方有权单方解除合同，并追究乙方法律责任。

9.2.7 为持续提升乙方骨干服务人员运维服务管理水平及业务技能，乙方应遵照甲方制定的培训计划及培训要求，按时参加由甲方制定的与财政业务、信息技术相关及项目管理的相关培训，乙方承担由此发生的相关培训费用。

9.2.8 乙方应提供专家团队名单，并及时响应甲方要求调集相关专家团队，对业务系统运维相关工作提出优化建议，按时向甲方提交专项服务报告，专家费用由乙方承担。

9.2.9 在突发重大事件期间，为保障信息化运维工作正常开展，乙方负责解决运维人员的就近住宿问题，费用由乙方承担。

9.2.10 乙方须严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等规定，全面落实网络安全、数据安全、个人信息安全与合规义务与责任。根据合同任务建立相对独立的管理技术团队，指定至少一名具有相应资质经验丰富的管理人员作为网络安全、数据安全、个人信息安全负责人。

9.2.11 乙方工作中所有产生的数据与其他数据分开存储处理，未经甲方书面同意，不得变更用途、用法，不得公开、转让或向第三方提供；合同终止时按照甲方的要求处理工作数据。涉及个人信息的，严格按照法律法规和相关制度标准执行。

10.知识产权、所有权和使用权

10.1 知识产权

合同中所列应用软件的知识产权归甲方所有，乙方非经甲方书面同意，不得以任何方式向第三方披露或转让。除本项目维护需要外，乙方不得以任何方式在任何情形下利用。

10.2 所有权

10.2.1 乙方在履行和完成本合同项下甲方工作范围过程中准备或实施的一切资料，包括但不限于文件、计算、地图、报告、数据、模型和样品，以及其中含有的所有发明和可授版权（包括版权的商业使用权，如：商业推广、纪念品等由版权而带来的延伸产品的开发的资料），应于制作或准备时（无论是否被交给客户方）成为甲方独有的排他性财产而不受任何限制。甲方有权使用上述资料以履行本项目合同或用于其他目的。该资料应与本项目合同项下提供给甲方的其它资料一起，按要求在本项目合同结束或终止的时候，交还给甲方。乙方同意签署甲方认定为确立和完善甲方该所有权和产权所必要或合理的一切文件，并采取甲方要求的一切步骤。

10.2.2 本合同所维护的应用系统中的全部业务数据的所有权归甲方所有，乙方不得借服务工作之便非法获取、使用、篡改、泄露、买卖。

10.3使用权

10.3.1 甲方拥有合同执行中所涉及产品软件的正版使用权，乙方仅可在与项目有关的维护工作中使用，任何情况下不得以复制或者其他方法供自己使用或者提供给第三方。

10.3.2 甲方使用乙方提供的第三方软件的，乙方应保证甲方使用的第三方软件不存在违法（包括各项法律、法规以及规范该等软件及其权利人的制度、协议等）或超过授权使用范围或被提前终止授权或许可的情形。乙方应当将与第三方签署的授权使用的书面文件的原件交甲方核对，复印件交甲方存档。

10.3.3 乙方应保证准备或提交的全部软件系统实施和运行维护文件以及提交给甲方的全部资料在中国境内或境外没有且不会侵犯任何其他人的知识产权（包括但不限于版权、商标权、专利权）或专有技术或商业秘密，并应当使甲方免于因被指控侵犯上述权利而产生的或与此有关的所有责任。若乙方违反知识产权保护相关法律法规规定或本合同约定的，乙方应向甲方支付合同总价25%的违约金，并应赔偿甲方由此发生的所有成本、费用和损失，包括但不限于解决争议，赔偿甲方因此支出的交通费、律师费、诉讼费等一切合理费用，并保证甲方对软件的正常使用。同时甲方有权单方解除本合同，甲方解除合同的，乙方退还全部合同价款及利息（按全国银行间同业拆借中心公布的贷款市场报价利率计算），并赔偿因此给甲方造成的损失。

11.保密条款

11.1 乙方须与甲方签订保密承诺书作为合同附件，具体内容见附件 8。乙方项目组工作人员须签订保密承诺书作为合同附件，具体内容见附件 7。

11.2 信息传递

乙方及其员工对甲方提供的所有数据、内部资料、技术文档和信息承担保密义务，直至被甲方宣布解密或者被公众知悉之日止。未经甲方书面许可，乙方不得将甲方提供的本项目数据、资料以及项目成果以任何形式向第三方透露或使用。

乙方有义务遵守和配合执行甲方的保密管理规定与保密措施，并在项目实施完成后，根据甲方要求归还甲方提供的非公开的业务资料。

11.3 保密措施

乙方必须采取相应的保密措施，遵守和履行上述保密约定。经双方协商，甲方有权检查乙方所采取的保密措施是否符合上述约定。乙方违反上述保密约定，故意、过错或过失泄密的，除应立即采取措施停止泄密行为，减小泄密造成的损失外，还应向甲方支付合同总价 25%的违约金，违约金不足以弥补给甲方造成的所有损失的，乙方还应当赔偿损失。同时，甲方还有权根据泄密造成损失的大小，单方解除本合同。乙方员工违反保密义务的，乙方承担连带责任。

11.4 本条款在项目完成或无论何种原因导致合同终止后依然有效。

12.不可抗力

12.1 本合同中不可抗力系指甲乙双方在缔结合同时所不能预见的、并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的客观情况，诸如战争、严重火灾、水灾、洪水、台风、地震、突发严重疫情等。

12.2 由于不可抗力致使合同无法履行的，受不可抗力影响一方应立即将不能履行本合同的事实书面通知对方，且应协助对方最大可能减少损失，并在不可抗力发生之日起 15 日内提供有关相关政府部门或公证机关出具的证明文件。

12.3 本合同在不可抗力影响范围及其持续期间内将中止履行，本合同执行时间可根据中止的时间相应顺延，双方无须承担违约责任。不可抗力事件消除后，双方应就合同的履行及后续问题进行协商。

12.4 一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

13.合同变更、转让及终止

13.1合同变更

13.1.1 本合同一经生效，非经甲乙双方书面同意，任何一方以任意方式对合同条款的增

减及其他变更均无约束力。

13.1.2 对合同的任何修改和变更，任何一方需提前 5 个工作日向另一方发出书面通知。

13.1.3 甲方可根据相关工作要求，提前向乙方支付合同尾款，并要求乙方提供相应款项票据。乙方应提交书面承诺，保证自尾款支付之日起至合同约定服务期满为止，继续履行本合同所约定的各项服务内容及相关义务，期间如果出现违反合同要求或《北京市财政局信息化运维绩效考核管理办法》内容的情况，甲方有权根据合同要求向乙方进行追偿。

13.2合同转让

非经甲乙双方书面同意，任何一方无权转让本合同及该合同约定的全部或部分权利、义务。乙方擅自转包的，甲方有权解除合同，并要求乙方赔偿给甲方造成的全部损失，包括但不限于直接损失、间接损失及维权费用；如甲方书面同意乙方转包，则乙方与第三方对本合同下的义务承担连带责任。

13.3合同终止

13.3.1 合同自然终止：甲乙双方全部履行合同约定的义务后，本合同自然终止。

13.3.2 违约合同终止：若合同一方有足够证据证明合同另一方未在约定时间履行本合同项下约定义务，可向对方提出书面违约通知，提出终止部分或全部合同，合同中未终止的部分应继续履行。

13.3.3 破产合同终止：如合同一方破产或有证据证明其无清偿能力，另一方可在任何时候以书面形式通知对方，提出终止合同而不给对方补偿，或要求资产保全防止损失扩大。本合同的终止将不影响甲方、乙方采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

13.3.4 合同解除后乙方需在规定期限内（10 个工作日）完成系统权限注销、运维资料返还、甲方数据删除、场地清理等义务。

14.违约责任及赔偿

14.1 如果乙方未能按要求通过考核/验收，甲方有权解除部分或全部合同。乙方应相应退还甲方已支付的合同款项。

14.2 如果乙方在维护工作中发生重大故障或延迟了故障排除，包括但不限于由于乙方故意或过失等原因造成甲方某信息平台出现重大信息失真、数据丢失或者出现反动言论等情况，严重影响到甲方正常的业务工作，乙方应按数据恢复费用的 2 倍赔偿，并支付合同金额 5%的违约金。乙方每发生一次严重事故或未按服务要求时间解决故障的事件，除按照《北京市财政局信息化运维绩效考核管理办法》进行处罚外，甲方还有权从合同总价款中扣减 10%费用。重大故障或未按服务要求时间解决故障的事件超过 3 次后，甲方有权解除合同。

14.3 如果乙方人员在工作中出现失误、不当操作或违反甲方安全管理相关规定的行为，未造成安全管理事件但造成严重影响和不良后果的，甲方有权要求当事人员应立即退出本项目，且乙方应按合同金额的 10%/次向甲方支付违约金；如造成了安全管理事件，当事人员应立即退出本项目，并在 3 年内被列入甲方项目黑名单，且乙方应按合同金额的 25%向甲方支付违约金；如若乙方工作人员上述行为致使甲方产生了损失，全部损失由乙方承担；此外，甲方还有权视情况单方解除此合同。

14.4 乙方未经甲方书面授权，擅自篡改甲方工作数据，利用甲方现有系统、网络平台或者冒用甲方身份获取非法利益，造成甲方或任何第三方损失的，由乙方承担法律责任并负责赔偿全部损失。同时乙方须向甲方支付本合同总价款 25%的违约金。

14.5 如乙方擅自承担或参与涉及财政职能的行政业务工作，对甲方造成不良影响的，乙方应立即停止其行为并采取发布声明等措施消除影响，同时甲方保留追究乙方法律责任的权利。

14.6 未经甲方书面同意，乙方不得在运行维护合同执行过程中更换投标文件中承诺的项目经理或骨干运行维护人员。一旦发生，甲方有权解除本合同并要求乙方对因人员更换造成一切损失进行赔偿。

14.7 若乙方违反《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等有关网络安全、数据安全及个人信息保护的相关规定，乙方应承担相应法律责任并赔偿给甲方造成的全部损失，甲方有权解除合同。

14.8 除上述违约行为外，乙方若存在其他违反本合同约定的行为的，本合同有约定的依照约定执行；无约定的，根据违约情形大小，甲方有权要求乙方整改、支付本合同总价款 25%的违约金、赔偿损失或单方解除本合同。

14.9 本合同中约定的乙方违约责任包括但不限于退还全部合同价款、维修、更换、赔偿损失等；本合同约定乙方赔偿损失包括但不限于甲方因此遭受的直接损失、间接损失及为解决争议支出的交通费、律师费、诉讼费、鉴定费、仲裁费、差旅费等一切合理费用。

14.10 如乙方发生违约事件，甲方有权从合同款项中扣除乙方应承担的违约金、赔偿金或其他费用。

14.11 运维服务期限内，乙方发生违约事件累计达到三次（含三次及以上），甲方有权单方终止合同，并将乙方列入不良行为记录，甲方有权限制乙方参与甲方此后的所有项目。

14.12 如乙方已提供有效票据，而甲方未按合同约定的日期支付乙方合同款项，乙方应书面与甲方另行确定合理的支付时间。若甲方在上述合理期间内仍未支付乙方款项，则每迟延一日，甲方按应付未付款项的万分之一支付乙方逾期违约金，但最高不超过本合同金额的 5%。

14.13 若因甲方原因导致变更、中止或者终止本合同的，如乙方已根据本合同履行了部分约定，甲方应按照本合同约定支付乙方已实际履行部分的费用。

15. 法律适用及争议解决

15.1 本合同按中华人民共和国法律解释。

15.2 甲、乙双方在合同履行过程中发生的一切争议，均应通过双方友好协商解决；协商不成的，任何一方均可向甲方住所地人民法院提起诉讼。

16. 合同生效

16.1 本合同经双方盖章以及法定代表人或授权代表签字后生效。

16.2 本合同一经签署，未经双方同意，任何一方不得随意更改。

16.3 本合同一式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份，具有同等法律效力。

16.4 合同中涉及的所有附件作为合同的一部分，与合同主体同等重要，具有相同的法律效力。

17. 其他

17.1 如一方改变通讯地址以及其他信息，应当在变更后 5 个工作日内以书面方式通知另一方，否则，由此而造成的损失，由信息发生变更的一方承担。

17.2 其他特别约定：无

17.3 本合同未尽事宜，双方可以另行协商签订补充协议，补充协议经双方代表签字并盖章后与本合同具有同等效力。

甲方（盖章）：北京市财政局

法定代表人（授权代表）签字：

2026 年 5 月 12 日

乙方（盖章）：北京用友政务软件股份有限公司

法定代表人（授权代表）签字：

2026 年 5 月 12 日

附件 1：

中标/成交通知书

SINOSTEEL

中钢招标有限责任公司

中标通知书

北京用友政务软件股份有限公司：

很高兴地通知您，人员经费管理系统及相关系统运维服务项目（2026-2027 年度）（项目编号：2641STC60422）招标工作已经结束，经评标委员会认真评定确定贵单位为中标人。

中标内容：人员经费管理系统及相关系统运维服务

中标金额：1,720,000.00 元人民币

请贵单位在本通知书发出后 30 天内，与采购人办理合同签订等有关事项；并于采购合同签订后 5 个工作日内，持采购合同复印件、投标保证金退款手续等资料，与我公司联系投标保证金退款事宜。

特此通知。

中钢招标有限责任公司

2026 年 月 日

中钢招标有限责任公司
地址：北京市海淀区海淀大街 8 号
邮编：100080
电话：010-62688251
传真：010-62688255

附件2：

分项报价表

序号	分项名称	单价（元）	数量	合价（元）	备注/说明
1	政府采购管理系统运维	677300.00	1	677300.00	
2	社会保障资金信息管理系统运维	355000.00	1	355000.00	
3	人员经费管理系统运维	359700.00	1	359700.00	
4	局内财务系统运维	183000.00	1	183000.00	
5	企业财务会计系统运维	145000.00	1	145000.00	
		总价（元）		1,720,000.00	

附件3：

法定代表人身份证明

柯敏 在我方任 执行董事 职务，是我方的法定代表人。

特此证明。

附：

1.上述法定代表人住址： 北京市海淀区永丰路 9 号院 3 号楼

电话： 010-88820666

邮编： 100094

2.法定代表人身份证复印件一份。



乙方名称（公章）：北京用友政务软件股份有限公司

日期：2016 年 5 月 12 日

附件4：

授 权 委 托 书

委 托 人 ：北京用友政务软件股份有限公司

法定代表人 ：柯敏　　职务：执行董事

受 委 托 人：刘站　　职务：副总经理

现委托上列受委托人为我方与北京市财政局签署人员经费管理系统及相关系统运维服务项目（2026-2027 年度）合同一事的委托代理人。

具体代理权限为：我方与北京市财政局签署《北京市财政局信息化项目服务合同（人员经费管理系统及相关系统运维服务项目（2026-2027 年度））》合同。

委托代理人身份证复印件：



乙方名称（公章）：

法定代表人（签名）：柯敏

日期：2026年 5月 12日

附件5：

《企业法人营业执照》（《事业单位法人证书》）复印件



统一社会信用代码

91110108674613540J2

营业执照

名　　称　北京用友政务软件股份有限公司

类　　型　其他股份有限公司(非上市)

法定代表人　[illegible]

经营范围　[illegible]

注册资本　15086.9226万元

成立日期　2002年12月24日

住　　所　北京市海淀区永丰路9号院3号楼3层101-A01至A10室、4层101-A01至A10室

登记机关　2021年08月[illegible]日

国家市场监督管理总局监制

附件6：

服务承诺书

致北京市财政局：

根据相关工作要求，如贵局向我方提前支付 人员经费管理系统及相关系统运维服务项目（2026-2027 年度） 运维服务项目合同尾款。我方自愿做出如下承诺：

1.自即日起至《 北京市财政局信息化项目服务合同（人员经费管理系统及相关系统运维服务项目（2026-2027 年度） 》（以下简称原合同）所约定周期结束。我方将继续按照原合同所约定服务内容向财政局客户提供服务，并继续履行原合同相关义务。

2.在原合同有效期内如果出现违反合同要求或《北京市财政局信息化运维绩效考核管理办法》内容的情况，自愿接受北京市财政局根据原合同要求及相关管理办法进行处罚。

乙方名称（公章）：

法定代表人（授权代表）签字：

日期：2026年 5月12日

附件7：

北京市财政局信息化项目服务（人员经费管理系统及相关系统运维服务项目（2026-2027年度））个人保密承诺书

致北京市财政局：

为保证北京市财政局的信息安全不受侵害，作为参加北京市财政局信息化项目服务（人员经费管理系统及相关系统运维服务项目（2026-2027 年度））的服务人员，我自愿签订本承诺书，接受本承诺书的约束。

一、我承诺在参与“北京市财政局信息化项目服务（人员经费管理系统及相关系统运维服务项目（2026-2027 年度））”的运行维护过程中及维护工作完毕后，未经北京市财政局书面许可，我个人不会将信息系统或该系统的任何“专有信息”带出允许范围之外，并且不会在允许范围之外任何场合运行该系统或使用该系统的任何“专有信息”。

二、我承诺对“北京市财政局信息化项目服务（人员经费管理系统及相关系统运维服务项目（2026-2027 年度））”的相关专有信息资料负有保密责任。未经北京市财政局书面许可，不向任何第三方提供专有信息或由专有信息衍生的信息。

三、我承诺自本保密承诺书签字之日起至“北京市财政局信息化项目服务（人员经费管理系统及相关系统运维服务项目（2026-2027 年度））”的专有信息成为公众信息之日止，我对专有信息始终负有保密责任。

四、我承诺对本承诺书中约定的保密责任的任何违反将构成违约，我愿意承担由此引起的违约责任，弥补北京市财政局因此遭受的全部损失，并支付合同总价款 25%的违约金。

五、名词解释

（一）本承诺书所称“北京市财政局信息系统”系指：根据北京市财政局提出的具体工作要求，由各供应商派遣的员工来进行开发或维护的计算机系统（包括软件系统和硬件系统及北京市财政局为保障“北京市财政局信息系统”正常工作而提供的其它软、硬件系统）。

（二）本承诺书所称的“专有信息”是指：北京市财政局信息化项目服务（人员经费管理系统及相关系统运维服务项目（2026-2027 年度））过程中，所有涉及的商业秘密、技术秘密、通信或在服务过程中知晓的其他信息，无论是书面的、口头的、图形的、电磁的或其它任何形式的信息，包括（但不限于）数据、模型、样品、草案、技术、方法、仪器设备和其它信息。

六、本承诺书自承诺人签字之日起生效，至专有信息成为公众信息之日起失效。

承诺人（签字）：

日期：2026年 1 月 12日

附件8：

北京市财政局信息化项目服务（人员经费管理系统及相关系统运维服务项目（2026-2027年度））保密承诺书

致北京市财政局：

为保证北京市财政局的信息安全不受侵害，作为参加北京市财政局信息化项目服务（人员经费管理系统及相关系统运维服务项目（2026-2027 年度））的乙方，我方自愿签订本承诺书，接受本承诺书的约束。

一、我方承诺在参与本信息系统维护过程中及维护工作完毕后，未经北京市财政局书面许可，我方不会将应用系统或该系统的任何“专有信息”带出允许范围之外，并不会在允许范围外任何场合运行该系统或使用该系统的任何“专有信息”。

二、我方承诺对“北京市财政局财政局信息化项目服务（人员经费管理系统及相关系统运维服务项目（2026-2027 年度））”的相关专有信息资料负有保密责任。未经北京市财政局书面许可，不向任何第三方提供专有信息或由专有信息衍生的信息。

三、我方承诺自本保密承诺书签订之日起，至“北京市财政局信息化项目服务（人员经费管理系统及相关系统运维服务项目（2026-2027 年度））”的专有信息成为公众信息之日止，我方对专有信息始终负有保密责任。并有对参与系统维护的员工进行教育、宣传的责任。员工违反保密义务的，我方承担连带责任。

四、我方承诺遵守宪法和法律中的保密规定，在企业营业活动中严格履行《中华人民共和国保守国家秘密法》的相关要求。如出现未经北京市财政局书面允许擅自将相关数据、信息泄露给第三人的和我方或法定代表人或

工作人员因泄密被国家安全机关处罚或通报，北京市财政局有权单方解除本合同。我方对本承诺书中约定的保密责任的任何违反将构成违约，我方愿意承担由此引起的违约责任，弥补北京市财政局因此遭受的全部损失，还应向北京市财政局支付合同总价款25%的违约金。

五、名词解释

（一）本承诺书所称“北京市财政局信息系统”是指：根据北京市财政局提出的具体工作要求，由各供应商派遣的员工来进行开发或维护的信息系统。

（二）本承诺书所称的“专有信息”是指：北京市财政局信息化项目服务（人员经费管理系统及相关系统运维服务项目（2026-2027年度））的过程中，所有涉及的商业秘密、技术秘密、通信或在服务过程中知晓的其他信息，无论是书面的、口头的、图形的、电磁的或其它任何形式的信息，包括（但不限于）数据、模型、样品、草案、技术、方法、仪器设备和其它信息。

六、本承诺书自我方盖章并签字之日起生效，至专有信息成为公众信息之日起失效。

乙方名称（盖章）：

法定代表人（授权代表）签字：

日期：2026年1月12日

附件9：

廉政承诺书

致北京市财政局：

为进一步倡导廉政新风，构建风清气正、和谐共赢的良好氛围，我方郑重承诺：

一、不向贵单位项目合作人员赠送礼品、礼金、有价证券、支付凭证和象征性低价收款的物品；不宴请贵单位项目合作人员。

二、不邀请贵单位项目合作人员外出旅游、健身和参与高消费娱乐活动；不邀请贵单位项目合作人员在我方兼职取酬或担任顾问；不邀请贵单位项目合作人员出入私人会所、参与赌博及从事违反社会主义道德的活动，不赠与私人会所会员卡。

三、不支付或报销应由贵单位项目合作人员个人负担的任何费用；不借与或赠与贵单位项目合作人员车辆、住房、办公设备及其他资产。

四、不以贵单位名义在中央部门、地方推广业务，不以曾经参与过贵单位项目为由，在与相关企业竞争中获取不当优势，推销我方服务或产品。

五、不以自身技术设置系统壁垒，阻碍或排斥其他公司参与贵单位项目建设。

如有发生违反以上承诺事项的行为，我方按合同总额的 3 倍向贵单位支付违约金。贵单位有权禁止我方在一定时期内参与财政信息化建设项目，并有权向有关部门反映。由此产生后果由我方承担。

乙方名称（公章）：

法定代表人（授权代表）签字：

日期：2026年 5月 12日

附件10：

服务级别协议（SLA）

一、服务概述

（1）项目背景

人员经费管理系统及相关系统运维服务项目（2026-2027 年度），包括政府采购管理系统、社会保障资金信息管理系统、人员经费管理系统、局内财务系统以及企业财务会计系统的运维工作，实现"一体化"、"两级管理"和"三通"的建设目标。一体化即一个网络平台，一套支撑体系，一个集成应用系统，一个中央数据库，一个信息门户；两级管理指市本级和区级实行财政分级管理；三通指横向财政各部门贯通，市和区连通，内外财政和国库、银行、税务、预算单位等打通。

人员经费管理系统及相关系统构筑在一个畅通的网络平台上，将信息协同技术与管理创新思想相结合，实现了多种业务系统的融合及数据交换，系统分类管理财政各环节的业务数据，消除不同环节、不同业务间数据交换和共享的信息壁垒，实现财政业务数据的一致性和实时共享。系统建设遵循统一规划、统一设计、统一实施、统一管理的原则，其基础平台以 IBM 小型机/AIX 操作系统为主，采用 ORACLE 数据库并纳入统一管理。

（2）项目目标

为落实"科学化、精细化"管理要求，北京市财政局对财政政务办公系统进行了全面梳理，为规范财政局办公管理、提升财政局整体工作效率、加强财政局服务和管理能力打下了良好的基础。该项目主要包括政府采购管理系统、社会保障资金信息管理系统、人员经费管理系统、局内财务系统和企业财务会计系统等系统的运维工作。服务内容包括日常技术支持服务、系统日常维护服务、系统运行状态监控服务、后台数据维护、宕机和紧急故障处

理、程序变更和系统升级、系统BUG修改及漏洞修复、安全维护服务、配合其他系统联调测试、文档和基线管理、服务目录管理、运维服务管理、辅助项目管理、其他服务事项等工作。在系统运维期间，保障北京市财政局系统平稳、高效运行，并根据北京市财政局的工作要求进行系统维护，有效支撑财政业务。日常要求如下：

1、保证系统可用率达到99%以上；

2、保证相关应用系统最大月故障中断时间小于12小时；

3、保证客户服务请求响应及时率大于98%。

二、服务范围

（一）服务对象

编号	业务应用系统名称	网络安全等级	上线时间
1	政府采购管理系统	等保三级	2020年
2	社会保障资金信息管理系统	等保三级	2021年
3	人员经费管理系统	等保三级	2021年
4	局内财务系统	等保一级	2021年
5	企业财务会计系统	等保二级	2008年

（二）各系统基础配置信息

业务应用系统名称	包含的子系统	主要功能	运行环境	应用网络	接口关系	用户对象
政府采购管理系统	车辆管理系统、采购管理系统	项目采购中包括采购项目立项、变更采购方式、中标管理和合同管理等；车辆采购中包括购车申报、公务	操作系统：麒麟V10、统信、Windows 应用中间件： Weblogic 12C、Weblogic10	政务外网/互联网	(1)与综合办公平台的单点登录接口 (2)与局内OA系统待办事项接口 (3)与预算一体化系统传输采购意向、	财政局相关人员、预算单位、主管单位、代理机构等。

		用车出库登记等。外网系统主要功能包括代理机构采购项目受理、中标结果反馈、中标结果登记、发布公告等。	数据库：Oracle 11G		采购计划、采购合同订单等接口 (4)与经信局、数据中心，传输采购立项、采购公告、采购合同数据接口 (5)与中国政府采购网、北京市政府采购网的公告数据推送接口 (6)与发改委的公共资源交易平台的数据、代理机构专家抽取接口 (7)与财政部的专家抽取接口 (8)与采购中心的采购项目、结算单数据、车辆信息交互接口 (9)与电子卖场系统、电子招投标系统发送采购项目、接收采购订单结果的接口 (10)与市场监管局的电子营业执照单	

					点登录接口	
社会保障资金信息管理系统	无	主要包含预算管理、收支管理、账务核算、数据共享交换、统计分析与辅助决策等功能	操作系统：麒麟 V10 应用中间件： Weblogic 12C、Weblogic10 数据库：Oracle 11G	政务外网	预算管理一体化系统、统一身份认证系统	社保处、各区财政局社保科、医保局以及人保局等。
人员经费管理系统	无	主要包含单位信息维护、人员信息维护、人员信息审核、审核数据检查、审核数据查询、公积金查询、住房公积金上传、人保局（组织部）数据上传等功能	操作系统：麒麟 V10、统信 应用中间件： Weblogic 12C、Weblogic10 数据库：Oracle 10G、Oracle 11G	政务外网	预算管理一体化系统、统一身份认证系统、电子支付凭证库系统	财政局国库处、社保处、统发预算单位、公积金管理中心、人力社保局、退役军人事务局等用户。
局内财务系统	无	主要包含账务处理、电子报表、预算指标管理、网上报销管理、公务卡管理、物资管理、合同管理等功能	操作系统：麒麟 V10 应用中间 Tomcat 数据库：Oracle 11G	政务外网	统一身份认证系统	财务处、预算一体化中心、综合事务中心、离退休干部处以及各业务处室等
企业财务会计系统	无	主要包含月报数据录入、历史信息查看、批量导出 EXCEL、报表批量打印等功能	操作系统：麒麟 V10 应用中间 Tomcat 数据库：Oracle 11G	互联网	无	财政局资产处、信息处、国有企业等

三、服务团队

（一）运维人员清单

序号	姓名	学历	岗位	负责工作内容	联系方式
1	翟亚峥	本科	项目经理	负责项目总体计划、进度管理、资源协调、风险管理等项目管理工作	18201152087
2	马卓为	本科	驻场运维工程师	负责政府采购管理系统、人员经费管理系统运维工作	13009876238
3	石曼	本科	驻场运维工程师	负责人员经费管理系统、社会保障资金信息管理系统运维工作	13273576537
4	肖志友	本科	驻场运维工程师	负责政府采购管理系统、社会保障资金信息管理系统运维工作。	13166539522
5	秦学鹏	本科	驻场运维工程师	负责企业财务会计系统运维工作。	18210228597

（二）专家团队清单（非驻场）

序号	姓名	学历	专业	职称（证书）	工作年限	负责工作内容
1	戴兵	本科	材料物理	高级信息系统项目 管理师、系统架构设计师、 信息安全保障人员、IT服务项目经理、ITIL 认证证书	26	开发总监，开发资源总接口人，协调人；开发需求管理、进度管理
2	冯志松	本科	计算机应用	需求分析师	27	负责政府采购管理、社会保障资金信息管理系统需求分析工作
3	黄成行	本科	国际经济	需求分析师	20	负责人员经费管理、局内财务系统、企业财务会计系统需求分析工作
4	李文静	本科	计算机应用		18	负责人员经费管理、政府采购管理系统需求分析工作

5	陈子龙	本科	管理信息系统	PMP 证书	22	负责人员经费管理系统、政府采购管理系统的开发工作
6	贾梁栋	本科	电子信息科学与技术	PMP 证书	11	负责人员经费管理系统、政府采购管理系统的开发工作。
7	牛云丹	本科	电子商务		8	负责企业财务会计系统开发工作。
8	罗兰	本科	计算机科学与技术		6	负责局内财务系统开发工作。
9	胡立田	本科	应用数学	OCP 证书	21	负责几个系统数据库性能优化

（四）服务保障

1.服务受理渠道：客服热线电话、客服邮箱、网上问题提交地址等；如有必要可增加非工作时间服务通道及方式等

2.投诉渠道：投诉热线等

四、服务交付

（一）服务时间

按照甲方的运维要求，提供 5d×8h 驻场技术支持与 7d×24h 电话技术支持服务相结合的日常技术支持服务，服务手段包括现场、电话、Email 等方式。

（二）服务交付计划

1. 各系统交付计划

1.1 人员经费管理系统

服务项目	服务内容	服务频率	责任人	执行人	执行人	服务方式

						级别	
响应支持	服务受理	保证系统运行的稳定性和数据的准确性，并协助和指导用户,解决用户在使用过程中遇到的疑难问题。	每天	翟亚峥	石曼	运维工程师	驻场服务
	非故障请求处理	保证相关应用系统最大月故障中断时间小于 1 小时	每天				
	故障诊断定位	解决使用人员经费管理系统的用户在日常使用中遇到的问题，及时排除系统故障	每天				
	解决方案制定	在系统出现问题时，制定解决方案，恢复服务，修复系统故障	每天				
	故障处理	配合解决人员经费管理系统及关联系统的故障问题	1 天内				
	新用户和功能上线	按信息处及国库处规定积极配合完成	1 天内				
	应急响应	制定系统应急预案、进行系统应急预演及在系统运行过程中出现重大事故时进行应急处理	每月	翟亚峥	石曼	运维工程师	驻场服务
例行操作		日常巡检系统是否正常运行，接听热线电话处理单位问题，配合单位每月工资发放工作	每天	翟亚峥	石曼	运维工程师	驻场服务
优化改善		优化人员经费管理系统性能，提升用户使用满意度。	每年	翟亚峥	石曼	运维工	驻场服务

						程师	
调研评估		对系统完善需求进行调研并评估工作量	按需	翟亚峥	翟亚峥	运维工程师	驻场服务

备注：每个系统的服务目录均应按此模板填写。

1.2 政府采购管理系统

服务项目		服务内容	服务频率	责任人	执行人	执行人级别	服务方式
响应支持	服务受理	保证系统运行的稳定性和数据的准确性，并协助和指导用户,解决用户在使用过程中遇到的疑难问题。	每天	翟亚峥	马卓为	运维工程师	驻场服务
	非故障请求处理	保证相关应用系统最大月故障中断时间小于 1 小时	每天				
	故障诊断定位	解决使用政府采购管理系统的用户在日常使用中遇到的问题，及时排除系统故障	每天				
	解决方案制定	在系统出现问题时，制定解决方案，恢复服务，修复系统故障	每天				
	故障处理	配合解决的政府采购管理系统及关联系统的故障问题	每天				
	新用户和功能	按信息处及采购处规定积极配合完成	每天				

	上线						
	应急响应	制定系统应急预案、进行系统应急预演及在系统运行过程中出现重大事故时进行应急处理	每月	翟亚峥	马卓为	运维工程师	驻场服务
例行操作		日常巡检系统是否正常运行，接听热线电话处理 单位问题，配合单位进行采购立项、公告发布、车辆管理等工作	每天	翟亚峥	马卓为	运维工程师	驻场服务
优化改善		优化政府采购管理系统性能，提升用户使用满意度。	每年	翟亚峥	马卓为	运维工程师	驻场服务
调研评估		对系统完善需求进行调研并评估工作量	按需	翟亚峥	翟亚峥	运维工程师	驻场服务

备注：每个系统的服务目录均应按此模板填写。

1.3 社会保障资金信息管理系统

服务项目		服务内容	服务频率	责任人	执行人	执行人级别	服务方式
响应支持	服务受理	保证系统运行的稳定性和数据的准确性，并协助和指导用户,解决用户在使用过程中遇到的疑难问题。	每天	翟亚峥	肖志友	运维工程师	驻场服务
	非故障请求处理	保证相关应用系统最大月故障中断时间小于 1 小时	每天				
	故障诊断定位	解决使用社会保障资金信息管理系统的用户在日常使用中遇到的问题，及时排除系统故障	每天				

	解决方案制定	在系统出现问题时，制定解决方案，恢复服务，修复系统故障	1天内				
	故障处理	配合解决社会保障资金信息管理系统及关联系统的故障问题	1天内				
	新用户和功能上线	按信息处及社保处规定积极配合完成	每天				
	应急响应	制定系统应急预案、进行系统应急预演及在系统运行过程中出现重大事故时进行应急处理	每月	翟亚峥	肖志友	运维工程师	驻场服务
例行操作		日常巡检系统是否正常运行，接听热线电话处理 单位问题，配合单位进行拨款单申请、预决算编制等工作	每天	翟亚峥	肖志友	运维工程师	驻场服务
优化改善		优化社会保障资金信息管理系统性能，提升用户使用满意度。	每年	翟亚峥	肖志友	运维工程师	驻场服务
调研评估		对系统完善需求进行调研并评估工作量	按需	翟亚峥	翟亚峥	运维工程师	驻场服务

备注：每个系统的服务目录均应按此模板填写。

1.4 局内财务系统

服务项目		服务内容	服务频率	责任人	执行人	执行人级别	服务方式
响应	服务	保证系统运行的稳定性和数据的准确性，并协助和指导用户,解决用户在使用过程中遇到的疑难问题。	每天			运维	驻场

支持	受理			翟亚峥	石曼鹏	运维工程师	驻场服务
	非故障请求处理	保证相关应用系统最大月故障中断时间小于 1 小时	每天				
	故障诊断定位	解决使用局内财务系统的用户在日常使用中遇到的问题，及时排除系统故障	每天				
	解决方案制定	在系统出现问题时，制定解决方案，恢复服务，修复系统故障	1 天内				
	故障处理	配合解决局内财务系统的故障问题	1 天内				
	新用户和功能上线	按信息处及财务处规定积极配合完成	每天				
	应急响应	制定系统应急预案、进行系统应急预演及在系统运行过程中出现重大事故时进行应急处理	每月	翟亚峥	石曼	运维工程师	驻场服务
例行操作		日常巡检系统是否正常运行，接听热线电话处理 配合财务处完成账务管理等相关工作，配合综合事务中心完成物资管理等相关工作，配合信息处完成合同管理等相关工作，配合各处室完成报销及工资条查询等工作	每天	翟亚峥	石曼	运维工程师	驻场服务
优化改善		优化局内财务系统性能，提升用户使用满意度。	每年	翟亚峥	石曼	运维工程师	驻场服务
调研		对系统完善需求进行调研并评估工作量	按需	翟亚峥	翟亚峥	运维工	驻场

评估						程师	服务

备注：每个系统的服务目录均应按此模板填写。

1.5 企业财务会计系统

服务项目		服务内容	服务频率	责任人	执行人	执行人级别	服务方式
响应支持	服务受理	保证系统运行的稳定性和数据的准确性，并协助和指导用户,解决用户在使用过程中遇到的疑难问题。	每天	翟亚峥	秦学鹏	运维工程师	驻场服务
	非故障请求处理	保证相关应用系统最大月故障中断时间小于 1 小时	每天				
	故障诊断定位	解决使用企业财务会计系统的用户在日常使用中遇到的问题，及时排除系统故障	每天				
	解决方案制定	在系统出现问题时，制定解决方案，恢复服务，修复系统故障	1天内				
	故障处理	配合解决企业财务会计系统的故障问题	1天内				
	新用户和功能上线	按信息处及资产处规定积极配合完成	每天				
	应急响应	制定系统应急预案、进行系统应急预演及在系统运行过程中出现重大事故时进行应急处理	每月	翟亚峥	秦学鹏	运维工	驻场服务

						程师	
例行操作		日常巡检系统是否正常运行，接听热线电话处理 配合解决月报数据录入、历史信息查看、批量导出 EXCEL、报表批量打印等问题	每天	翟亚峥	秦学鹏	运维工程师	驻场服务
优化改善		优化企业财务会计系统性能，提升用户使用满意度。	每年	翟亚峥	秦学鹏	运维工程师	驻场服务
调研评估		对系统完善需求进行调研并评估工作量	按需	翟亚峥	翟亚峥	运维工程师	驻场服务

备注：每个系统的服务目录均应按此模板填写。

2.服务交付方式

2.1 驻场服务方式

本项目将组建运维服务技术团队，并派驻到北京市财政局，在财政用户提供的各地办公场地现场办公。对业务处室人员、系统管理员进行操作指导、技术指导等，并提供包括技术支持、日常运维、故障处理、系统巡检、升级测试与验证、数据查询变更核对、系统监控、用户回访等服务。

2.2 预算单位现场服务方式

对于热线、远程等方式都无法解决的问题或故障，根据需要安排常驻北京市财政的技术人员赴预算单位现场提供服务，现场排查问题，解决故障，对业务人员、系统管理员进行操作指导。根据统一工作安排，对重点保障的预算单位进行现场巡检；另外，还可根据市财政的需要，安排讲师对部分单位提供小型培训等现场服务。

2.3 远程支持服务方式

（1）远程支持服务方式

预算单位用户可拨打客户服务热线电话获得业务及技术咨询和服务。由客户服务专员负责对使用者提出的问题进行及时的解决，如遇无法及时解决的问题，客户服务专员会记录下用户的问题、使用者联系方式、使用者姓名，将该问题提交给相关项目相关人员处理。在正常情况下，相关人员在规定时限内把问题给予解决并明确答复给对应用户。如果遇到发现的问题需要更新系统才能解决，客服专员及时给用户解释清楚，相关项目运维人员及时更新系统并且在更新系统前发出通知，保证使用者自收到通知时起有足够时间作出相应处理，使其他工作不受影响。客服专员会在更新完系统的第二天对使用者进行问题解决情况的回访，确认问题已完全解决。如未完全解决，相关项目运维人员将继续提供远程服务或其他服务方式，直至问题完全解决。

（2）及时通讯在线支持服务方式

财政各预算单位可以使用及时通讯工具（如微信、QQ、京办等）向服务顾问咨询产品应用过程中遇到的问题，服务顾问将通过在线回复的方式对问题进行解答与指导。所有问题信息都将记录进服务管理平台系统中，并可随时查看历史记录。

3.服务交付内容

3.1 日常维护服务内容

（1）日常技术支持服务

按照北京市财政局的运维要求，接听用户热线电话，详细解答用户提出的问题，详细记录下问题的解答情况，并及时更新对应系统的知识库，做到问题的跟踪记录，局内现场指导处室用户完成系统操作，对系统的功能流程或用户提出的系统其他问题进行现场讲解等。提供 5*8 小时与 7*24 小时相结合的日常技术支持服务，服务手段包括现场、电话、Email 等方式，全面实现北京市财政局相关系统 5*8 小时的驻场技术支持、7*24 小时

的电话技术支持服务。

（2）宕机和紧急故障处理

发生系统宕机或故障时，紧急与总服务商取得联系，及时向信息中心进行汇报，并快速恢复服务，修复故障，承担修复故障的职责。当现场人员不能恢复服务时，在规定时间内协调非驻场人员到达现场，恢复服务，修复系统故障工作。

（3）系统维护类服务

按照北京市财政局的相关规定及要求，为保障系统的平稳运行，清除系统运行中发生的故障和错误，并进行必要的修改和完善。

系统 BUG 修复：对于在系统运行过程中发现的系统报错信息且证实是系统 BUG 的，及时修复系统 BUG，并对 BUG 进行跟踪，直至解决。

故障处理：对于在系统运行过程中发现的系统报错信息且证实是由于用户的误操作或有其他第三方原因造成的，分析故障，并对故障进行排除。

业务整合及维护：按照北京市财政局的管理规定及要求，组织人员对由于业务处室的业务流程的变化等原因，相应调整系统的流程、功能等。

系统优化：组织人员针对系统部分功能进行性能调优工作，包括了对数据对象的优化查询，应用中间件的参数配置，并对优化进行详细的测试，出具系统优化报告，评估优化的成果。

（4）安全维护服务

在项目的运行期，按照北京市财政局的安全管理要求，根据安全自查以及测评中心出具的整改意见，完成与系统安全相关的维护服务工作。

（5）文档和基线管理

指定专人根据北京市财政局的工作要求向北京市财政局提供运维相关文档和基线资料，定期更新相关文档，使用纸质或电子版更新文档发送到北京市财政局项目负责人确认和备案。

（6）服务目录管理

按照北京市财政局的要求，在规定时间内完成服务目录的制定，并按照服务目录要求提供服务。运维工作期间按照北京市财政局要求对服务目录进行持续补充和完善。

（7）运维服务管理

本项目的项目经理，加入到由财政局运维服务商项目经理组成的常设性服务团队，执行信息中心安排的运维服务相关工作。

本项目的项目经理及项目服务团队，按信息中心要求参与运维服务知识库建设与维护、运维管理体系建设与改进（服务制度、流程、规范等）和运维绩效考核完善与优化等相关工作。

3.2 数据维护服务

根据北京市财政局需求进行后台数据查询，后台数据修改和后台数据核对工作，完成不同业务处室提出的数据整理工作要求。本项目运维服务商需熟悉并完全掌握政府采购管理系统、社会保障资金信息管理系统、人员经费管理系统、局内财务系统和企业财务会计系统数据结构，并能够按用户要求完善报表和查询功能。工作方式包含但不限于远程数据操作和现场操作。

根据北京市财政局的有关规定及要求，对系统业务数据进行调整等操作。

具体数据维护服务方式包括数据查询、数据变更、数据核对等。

数据查询：按照北京市财政局的有关管理规定及服务对象的具体需求，需要查询数据库，统计系统业务数据等数据查询操作。数据查询工作过程中做好与总承包商、监理方、基础包等的协调沟通工作。

数据变更：按照北京市财政局的有关管理规定及服务对象的具体需求，需要通过数据库进行数据变更操作，数据变更前对数据做好备份，确保数据的回退保障。数据变更需做好与总承包商、监理方、基础包等的协调沟通工作。

数据核对：按照北京市财政局的有关管理规定及服务对象的具体需求，通过查询数据库，取得相关业务数据并对数据进行核对校验等数据核对工作，数据核对需做好与总服务商、监理方、基础包等的协调沟通工作。

3.3 系统变更服务

本项目运维服务商需要熟悉并完全掌握政府采购管理系统、社会保障资金信息管理系统、人员经费管理系统、局内财务系统以及企业财务会计系统源代码，能够按客户要求开发完善系统功能和及时解决系统 BUG，并按财政局要求执行系统变更服务流程。

（1）程序变更和系统升级

根据财政局的实际业务需求，及时对政府采购管理系统、社会保障资金信息管理系统、人员经费管理系统、局内财务系统以及企业财务会计系统进行变更或升级，在系统变更（升级）期间，按照财政局现场管理规定实施变更（升级）过程，服从总服务商对变更全过程进行的监控与管理。

（2）系统变更类服务

按照北京市财政局的相关规定及要求，对政府采购管理系统、社会保障资金信息管理系统、人员经费管理系统、局内财务系统以及企业财务会计系统进行程序变更等工作。

页面调整：按照北京市财政局的管理规定及要求，组织人员对政府采购管理系统、社会保障资金信息管理系统、人员经费管理系统、局内财务系统以及企业财务会计系统的页面结构、样式、显示内容等涉及页面改动的进行调整。

视图调整：按照北京市财政局的管理规定及要求，组织人员调整数据库系统中的视图显示内容、过滤条件等涉及视图的调整。

报表维护：按照北京市财政局的管理规定及要求，组织人员对系统报表的公式、内容、格式、权限及报表本身等进行维护。

简单功能调整：按照北京市财政局的管理规定及要求，组织人员调整简单的系统功能。

3.4 其他相关服务

（1）配合其他系统联调测试

根据系统的接口分布，配合有接口关系的系统进行联调测试，确保接口畅通。

（2）其他服务事项

其他财政局要求的与本项目相关的服务事项。

4.服务流程：

（1）故障申报流程

维护期内系统如果发生宕机或者系统故障，服务团队在 10 分钟内迅速

响应，组织相关代码级厂商通过但不限于电话和现场服务开展故障处理工作，需进行现场服务的应在响应后 2 小时以内到达服务现场。需要二线到达现场进行故障处理的，二线人员在故障发生后 4 小时内到达现场。在故障发生后 6 小时以内解决故障，实现系统恢复正常。

（2）巡检流程

进行定期进行巡检工作以及根据客户需求进行的不定期巡检。包括对系统应用程序、系统运行环境、系统服务资源、系统运行过程等进行巡检，每日出具巡检记录表，掌握系统运行的健康状况，通过发现并调整系统监控中发现的一些不合理参数等，使系统能够运行在最佳状态，预防出现如宕机、数据丢失等严重影响业务正常进行的故障。应用系统运维商每日 9：00、11：00、13：00、15：00、17：00 对系统进行巡检，填写《系统巡检记录表》并按月提交。

（3）升级上报流程

按版本发布流程安排生产环境的升级计划，具体包括向信息处（预算一体化中心）申请版本升级、确认升级时间窗口、向市本级财政和预算单位发布版本升级公告。

按照系统版本迭代升级计划开展系统版本升级工作：

（1）关闭系统服务与备份：按照计划安排，关闭需要升级的系统服务，并在服务系统成功关闭后，进行系统程序包以及数据库的备份。

（2）程序更新与脚本执行：更新相关镜像文件，执行配套脚本等。

（3）升级配置：按照程序发版配置说明，进行相关配置或系统初始化工作。

（4）升级验证：完成程序更新、配置等工作后，在生产环境进行升级

所涉及的功能验证。

（5）版本回滚：成功完成系统版本升级更新后，如果发现存在严重影响业务开展的重大问题，需要进行版本的回滚。

5.服务交付成果：

序号	交付物名称	介质形式	交付周期
1	《半年运维工作总结报告》	电子文档/纸质介质	按需
2	《运维月报》	电子文档/纸质介质	按月
3	《年度运维工作总结报告》	电子文档/纸质介质	按需
4	《年度运维工作计划》	电子文档/纸质介质	按需
5	《系统巡检记录表》	电子文档/纸质介质	按需
6	《关系统宕机报告》	电子文档/纸质介质	按需，如涉及需提交

五、保密要求

相关信息严禁透露，服务人员应签署保密协议等要求

六、服务考核要求

参见《北京市财政局信息化运维绩效考核管理办法》

附件11：

工作说明书

人员经费管理系统及相关系统运维服务项目（2026-2027年度）

工作说明书

一、项目概述

1. 项目背景

人员经费管理系统及相关系统运维服务项目（2026-2027 年度），包括政府采购管理系统、社会保障资金信息管理系统、人员经费管理系统、局内财务系统以及企业财务会计系统的运维工作，实现"一体化"、"两级管理"和 "三通"的建设目标。一体化即一个网络平台，一套支撑体系，一个集成应用系统，一个中央数据库，一个信息门户；两级管理指市本级和区级实行财政分级管理；三通指横向财政各部门贯通，市和区连通，内外财政和国库、银行、税务、预算单位等打通。

人员经费管理系统及相关系统构筑在一个畅通的网络平台上，将信息协同技术与管理创新思想相结合，实现了多种业务系统的融合及数据交换，系统分类管理财政各环节的业务数据，消除不同环节、不同业务间数据交换和共享的信息壁垒，实现财政业务数据的一致性和实时共享。系统建设遵循统一规划、统一设计、统一实施、统一管理的原则，其基础平台以 IBM 小型机/AIX 操作系统为主，采用 ORACLE 数据库并纳入统一管理。

人员经费管理系统及相关系统运维服务项目（2026-2027 年度）所涉及的系统现状如下：

（1）政府采购管理系统

以科技手段实现政府采购全要素管理、全流程监督以及信息全面、完整公开，推进政府采购项目信息全过程公开和监管处罚信息公开，构建统一的政府采购管理信息系统，具备监督管理、信息公开、分析预警、协作共享等主要功能，推进政府采购行为规范，强化政府采购监管效能，促进政府采购“放管服”改革，全面提高科学化、精细化管理水平，促进政府采购更加健康、有序发展。

系统主要功能有采购预算管理、采购计划管理、采购项目管理、信用评价管理、基础资源管理、车辆管理、采购监管等。系统用户范围为北京市财政局及所有预算单位、

代理机构等，用户类型主要包含财政局采购处监管用户、财政局业务处室用户、市预算单位用户、代理机构用户、查询类用户等。

（2）社会保障资金信息管理系统

社会保障资金信息管理系统主要是建立财政社保业务平台，为社保基金预决算、预算执行和资金收支管理、中长期预算编制规划提供全面支撑。与国库系统互联互通，对预决算全过程数据进行管理。通过资金收支管理、基金运行分析、风险管控预警等，构建起事前、事中、事后三个层次的监管，对账务核对、支出合理性分析、基金支撑能力分析、基金缺口分析等提供完整支持。纵向联通全市各级财政部门，横向联通人社、医保等机构。打破数据壁垒，为社会保障资金管理提供数据支撑。依托财政社保的大数据环境，逐步建立社保政策分析测算模型，利用分析方法和工具，为各级财政部门深入分析制度内在运行规律、健全管理机制等辅助手段。

系统主要功能有预决算管理、收支管理、账务管理、数据共享交换、统计分析和辅助决策等。系统用户范围为北京市财政局及系统相关的市级预算单位、各区财政局等，用户类型主要包含财政局社保处用户、各区财政局社保科用户、预算单位用户、查询用户等。

（3）人员经费管理系统

人员经费管理以人员基础信息为核心，人员经费政策为依据，经费管理和预算管理相结合，实现行政事业单位人员基本信息和预算全面管理，实现对财政供养单位人员经费及基础信息的管理，保证人员经费信息的正确性、完成性和实时性，为部门管理、支付管理和项财政部上报财政供养单位人员信息提供基础数据等。

系统主要功能有单位信息维护、人员经费数据上传、数据维护、数据检查、数据审核、人员经费数据发放支付、统计查询等。系统用户范围为北京市财政局及所有市级预算单位，大约156家市级主管部门及其下属289家市级基层单位，用户类型主要包含财政局国库处用户、财政局支出业务处室用户、预算单位用户、查询类用户等。

（4）局内财务系统

局内财务系统是“以资金管理为前提，以统一的数据标准、统一的接口标准、统一的系统架构标准等软件开发技术标准为基础，构建覆盖所有资金管理和业务处理，辐射所有财务管理范围，功能齐全、协调高效、信息共享、管理严密、监控有力、安全稳定的一体化综合财务”的信息化系统平台。

系统主要功能有账务处理、电子报表、预算指标管理、网上报销管理、公务卡管理、物资管理、合同管理等。系统用户范围主要包括财政局财务处、业务处室用户、综合事务中心、信息处等。

（5）企业财务会计系统

企业财务会计信息系统是由财政部发起，各级财政参加，对国有及国有控股企业的经济效益指标进行信息采集统计，通过动态掌握全国国有企业的收入利润情况、税收情况、资产负债情况和生产经营情况，分析国有经济发展的形式和突出问题，更好地服务于国家宏观经济管理。

系统主要功能有月报数据录入、历史信息查看、批量导出 EXCEL、报表批量打印等。统用户范围主要包括财政局资产处、信息处、国有企业等。

人员经费管理系统及相关系统已进入稳定的运行期，系统的稳定运行关系着财政日常工作是否正常进行、资金是否准确下达、财政数据是否能够准确收集等,是财政工作必不可少的重要组成部分，做好系统的运维服务工作对于保障财政业务的正常运作有着重要的意义。

2. 项目目标

为落实"科学化、精细化"管理要求，北京市财政局对财政政务办公系统进行了全面梳理，为规范财政局办公管理、提升财政局整体工作效率、加强财政局服务和管理能力打下了良好的基础。该项目主要包括政府采购管理系统、社会保障资金信息管理系统、人员经费管理系统、局内财务系统和企业财务会计系统等系统的运维工作。服务内容包括日常技术支持服务、系统日常维护服务、系统运行状态监控服务、后台数据维护、宕机和紧急故障处理、程序变更和系统升级、系统 BUG 修改及漏洞修复、安全维护服务、配合其他系统联调测试、文档和基线管理、服务目录管理、运维服务管理、辅助项目管理、其他服务事项等工作。在系统运维期间，保障北京市财政局系统平稳、高效运行，并根据北京市财政局的工作要求进行系统维护，有效支撑财政业务。日常要求如下：

1、保证系统可用率达到 99%以上；

2、保证相关应用系统最大月故障中断时间小于 12 小时；

3、保证客户服务请求响应及时率大于 98%。

3. 项目任务

根据财政局工作需求，本项目涉及的应用系统范围如下：

序号	应用系统名称
1	政府采购管理系统
2	社会保障资金信息管理系统
3	人员经费管理系统
4	局内财务系统
5	企业财务会计系统

二、服务内容

根据北京市财政局的工作要求，对政府采购管理系统、社会保障资金信息管理系统、人员经费管理系统、局内财务系统和企业财务会计系统进行日常运行维护保障，有效支撑财政业务。服务内容包括日常维护服务、数据维护服务、系统变更服务以及其他相关服务工作，在系统运维期间，保障北京市财政局系统平稳、高效运行。

1.日常维护服务内容

（1）日常技术支持服务

按照北京市财政局的运维要求，接听用户热线电话，详细解答用户提出的问题，详细记录下问题的解答情况，并及时更新对应系统的知识库，做到问题的跟踪记录，局内现场指导处室用户完成系统操作，对系统的功能流程或用户提出的系统其他问题进行现场讲解等。提供 5*8 小时与 7*24 小时相结合的日常技术支持服务，服务手段包括现场、电话、Email 等方式，全面实现北京市财政局相关系统 5*8 小时的驻场技术支持、7*24 小时的电话技术支持服务。

（2）宕机和紧急故障处理

发生系统宕机或故障时，紧急与总服务商取得联系，及时向信息中心进行汇报，并快速恢复服务，修复故障，承担修复故障的职责。当现场人员不能恢复服务时，在规定时间内协调非驻场人员到达现场，恢复服务，修复系统故障工作。

（3）系统维护类服务

按照北京市财政局的相关规定及要求，为保障系统的平稳运行，清除系统运行中发

生的故障和错误，并进行必要的修改和完善。

系统 BUG 修复：对于在系统运行过程中发现的系统报错信息且证实是系统 BUG 的，及时修复系统 BUG，并对 BUG 进行跟踪，直至解决。

故障处理：对于在系统运行过程中发现的系统报错信息且证实是由于用户的误操作或有其他第三方原因造成的，分析故障，并对故障进行排除。

业务整合及维护：按照北京市财政局的管理规定及要求，组织人员对由于业务处室的业务流程的变化等原因，相应调整系统的流程、功能等。

系统优化：组织人员针对系统部分功能进行性能调优工作，包括了对数据对象的优化查询，应用中间件的参数配置，并对优化进行详细的测试，出具系统优化报告，评估优化的成果。

（4）安全维护服务

在项目的运行期，按照北京市财政局的安全管理要求，根据安全自查以及测评中心出具的整改意见，完成与系统安全相关的维护服务工作。

（5）文档和基线管理

指定专人根据北京市财政局的工作要求向北京市财政局提供运维相关文档和基线资料，定期更新相关文档，使用纸质或电子版更新文档发送到北京市财政局项目负责人确认和备案。

（6）服务目录管理

按照北京市财政局的要求，在规定时间内完成服务目录的制定，并按照服务目录要求提供服务。运维工作期间按照北京市财政局要求对服务目录进行持续补充和完善。

（7）运维服务管理

本项目的项目经理，加入到由财政局运维服务商项目经理组成的常设性服务团队，执行信息中心安排的运维服务相关工作。

本项目的项目经理及项目服务团队，按信息中心要求参与运维服务知识库建设与维护、运维管理体系建设与改进（服务制度、流程、规范等）和运维绩效考核完善与优化

等相关工作。

2.数据维护服务

根据北京市财政局需求进行后台数据查询，后台数据修改和后台数据核对工作，完成不同业务处室提出的数据整理工作要求。本项目运维服务商需熟悉并完全掌握政府采购管理系统、社会保障资金信息管理系统、人员经费管理系统、局内财务系统和企业财务会计系统数据结构，并能够按用户要求完善报表和查询功能。工作方式包含但不限于远程数据操作和现场操作。

根据北京市财政局的有关规定及要求，对系统业务数据进行调整等操作。

具体数据维护服务方式包括数据查询、数据变更、数据核对等。

数据查询：按照北京市财政局的有关管理规定及服务对象的具体需求，需要查询数据库，统计系统业务数据等数据查询操作。数据查询工作过程中做好与总承包商、监理方、基础包等的协调沟通工作。

数据变更：按照北京市财政局的有关管理规定及服务对象的具体需求，需要通过数据库进行数据变更操作，数据变更前对数据做好备份，确保数据的回退保障。数据变更需做好与总承包商、监理方、基础包等的协调沟通工作。

数据核对：按照北京市财政局的有关管理规定及服务对象的具体需求，通过查询数据库，取得相关业务数据并对数据进行核对校验等数据核对工作，数据核对需做好与总服务商、监理方、基础包等的协调沟通工作。

3. 系统变更服务

本项目运维服务商需要熟悉并完全掌握政府采购管理系统、社会保障资金信息管理系统、人员经费管理系统、局内财务系统以及企业财务会计系统源代码，能够按客户要求开发完善系统功能和及时解决系统 BUG，并按财政局要求执行系统变更服务流程。

（1）程序变更和系统升级

根据财政局的实际业务需求，及时对政府采购管理系统、社会保障资金信息管理系统、人员经费管理系统、局内财务系统以及企业财务会计系统进行变更或升级，在系统变更（升级）期间，按照财政局现场管理规定实施变更（升级）过程，服从总服务商对变更全过程进行的监控与管理。

（2）系统变更类服务

按照北京市财政局的相关规定及要求，对政府采购管理系统、社会保障资金信息管理系统、人员经费管理系统、局内财务系统以及企业财务会计系统进行程序变更等工作。

页面调整：按照北京市财政局的管理规定及要求，组织人员对政府采购管理系统、社会保障资金信息管理系统、人员经费管理系统、局内财务系统以及企业财务会计系统的页面结构、样式、显示内容等涉及页面改动的进行调整。

视图调整：按照北京市财政局的管理规定及要求，组织人员调整数据库系统中的视图显示内容、过滤条件等涉及视图的调整。

报表维护：按照北京市财政局的管理规定及要求，组织人员对系统报表的公式、内容、格式、权限及报表本身等进行维护。

简单功能调整：按照北京市财政局的管理规定及要求，组织人员调整简单的系统功能。

4.其他相关服务

（1）配合其他系统联调测试

根据系统的接口分布，配合有接口关系的系统进行联调测试，确保接口畅通。

（2）其他服务事项

其他财政局要求的与本项目相关的服务事项。

三、服务实施

1. 服务规范

运维厂商严格按照北京市财政局制定的《北京市财政局信息化管理办法及配套规程》、《北京市财政局总服务台管理规程》、《绩效考核管理规程》、《运维工作行为规范》及其他汇报制度、应急制度、文档管理、资产管理、基线管理、人员管理、培训与考试、知识库管理、安全管理等相关制度,使用财政局提供的运维支撑工具等开展标准化运维工作。

2. 文档管理

在项目运行维护期，运维厂商提供系统实施和运行维护文档、软件开发、系统集成

过程中形成的一切文档，包括且不限于接口设计文档、数据设计文档、系统规格说明书、源代码、用户手册、系统手册、测试用例、应急预案、故障紧急处理措施。

3. 知识产权管理

运维厂商保证提交的全部软件和设计文件在中国境内或境外没有且不会侵犯任何其他人的知识产权（包括但不限于版权、商标权、专利权）或专有技术或商业秘密。运维厂商进一步保证，交付北京市财政局使用的软件系统和设计文件在中国境内或境外没有且不会侵犯其他人的知识产权（包括但不限于版权、商标权、专利权）或专有技术或商业秘密。

4. 安全及保密管理

运维厂商严格遵守北京市财政局的相关信息安全规定，运维厂商项目组人员与总承包商签订保密协议承诺书；运维厂商严格遵守北京市财政局的相关保密规定，不得利用系统维护服务时的便利对北京市财政局数据及其他信息擅自修改或透漏给第三方；运维厂商承诺，所管理维护的系统在合同期内被检测出存在系统漏洞或安全隐患，立即进行免费整改，直到满足相关安全要求为止；运维厂商与北京市财政局签署运维服务合同的同时，签署《北京市财政局信息化项目服务（人员经费管理系统及相关系统运维服务项目（2026-2027 年度））保密承诺书》。

5. 响应的及时性

运维厂商提供高效的系统维护服务，有效防范系统风险，系统对应负责人 7*24 小时电话畅通，能够在系统发生除宕机外的其他故障问题时，能够协调人力资源在 1 小时内到达现场提供服务。系统发生宕机问题时，在 10 分钟内响应，在 2 个小时之内使系统恢复正常，故障处理完毕后提供相关系统宕机报告。

6. 人员配置

6.1 驻场服务人员

组建不少于 5 人的驻场项目团队，其中项目经理 1 名，运维服务人员不少于 4 名。主要服务人员至少有一名分别熟悉人员经费管理系统、政府采购管理系统、社会保障资金管理系统、局内财务系统以及企业财务会计系统功能和相关业务。工作主要是驻点现场提供日常维护、技术支持、状态监控、辅助项目管理、数据维护、系统变更的实施、系统维护服务、配合其他系统联调、系统 BUG 修改及漏洞修复的实施、宕机及紧急故障

处理等现场服务；针对系统紧急情况进行补救处理，修改系统错误，排除系统故障，保证系统稳定运行；同时根据系统运行和日常维护工作情况，结合用户对今后系统发展规划和需求，有针对性的提供培训服务。另外，针对系统变更服务、文档和基线、系统 BUG 修改及漏洞修复的实施、宕机及紧急故障处理、其他相关服务等，根据需要提供必要的非驻场人员支持，保证系统稳定运行。

6.2 非驻场人员

安排专人提供非驻场服务，包括开发总监、数据库专家、业务咨询顾问。

（1）开发总监应具备 8 年以上开发经验，熟悉人员经费管理、政府采购管理、财政社保管理、局内财务以及企业财务会计业务，了解并掌握本项目所涉及系统的源代码，并参与或指导开发人员完成系统开发和完善工作。

（2）开发工程师具备 5 年以上开发经验，熟悉人员经费管理系统、政府采购管理系统、财政社保管理系统、局内财务系统和企业财务会计系统的源代码；能够按照客户需求开发、完善系统功能，及时解决系统 BUG。

（3）数据库专家应具备 5 年以上相关工作经验。具备 ORACLE、MYSQL 以及主流国产数据库的配置、性能优化能力。应熟悉本项目所涉及系统的数据库结构，提供针对性的性能优化服务。

7. 应急事件处理

为保障系统正常运行，降低系统更新风险，避免或减少因程序更新活动失败对业务系统正常使用造成的影响，运维厂商在系统更新前编写应急事件处理方案，用于应对系统更新后发现问题的处理方案。应急事件处理方案内容包括应急回退范围，应急回退方案风险分析，应急回退验证通过和失败准则，应急回退方法，应急回退问题跟踪策略等。

8. 重点保障服务

为保障业务高峰期内系统平稳运行，缓解系统高峰期内因业务发生量增大而带来系统压力风险，运维厂商根据财政业务周期性特点，加大运维保障力度，增加驻场服务，保证在财政业务高峰期内系统平稳运行

9. 协作要求

运维厂商应配合监理方制定的绩效考核标准，积极接受监理方的监督管理和绩效考

核，并协助监理方进行绩效考核。

10. 系统可用性

系统宕机时间累计不得超过 8 小时。

11. 考核管理

根据考核要求，按照制定的绩效考核指标体系及服务承诺要求，接受总承包商和监理方对服务质量的考核，核定运维工作量，考核结果将与合同执行挂钩。

四、项目交付物管理

1. 运维合同

按照相关要求，签署北京市财政局统一样式的运维服务合同。

2. 项目验收

根据项目实施计划要求，按照北京市财政局制定的相关考核标准对运维厂商提供运维服务进行考核，考核文件包含但不限于以下文件：

序号	交付物名称	介质形式	交付周期
1	《半年工作总结》	电子文档/纸质介质	按需
2	《年度工作总结》	电子文档/纸质介质	按需
3	《运维月报》	电子文档/纸质介质	按需