

合同编号:

北京市卫生和计划生育委员会 全员人口个案信息管理系统 升级改造项目合同书



合同名称: 全员人口个案信息管理系统升级改造项目合同书

甲 方: 北京市卫生计生委信息中心

乙 方: 西安未来国际信息股份有限公司

签订地点: 北京

签订日期: 2018 年 7 月 8 日

合同双方：

甲方：北京市卫生计生委信息中心

乙方：西安未来国际信息股份有限公司

鉴于北京市卫生和计划生育委员会全员人口个案信息管理系统升级改造项目通过公开招标方式，确定乙方为本项目中标人，甲乙双方依据《中华人民共和国合同法》，本着友好合作、平等互利的原则，经协商一致，特签订本合同，双方共同信守。

一、项目建设的内容

1、建设目标

1.1 北京市奖励扶助管理系统

基于北京市全员人口库，建设北京市奖励扶助子系统，实现北京市奖扶人群服务管理，并与国家系统完成数据上报功能。

1.2 北京市流动人口电子婚育证明查询功能

基于北京市流动人口管理系统和国家 PADIS 平台，新增北京市流动人口电子婚育证明查询功能，实现流动人口在线查询、办理等功能。

1.3 与其他系统及平台数据共享

基于北京市全员人口库和全员人口系统，完成与北京市妇幼保健网络信息系统数据接口和与北京市网上办证平台数据接口工作，用于提升全员人口数据完整性、正确性、合规性，实现为各级卫生计生单位和各委办局提供全员人口数据服务和数据支撑。

2、工作内容

2.1 北京市奖扶特扶管理系统

依托北京市电子政务外网，实现市、区/县、乡镇/街道、村/居的四级应用模式，完成个案管理、综合查询、个案统计、资金管理、系统管理等功能模块，完成每年与国家 PADIS 系统中奖励扶助子系统 and 特别扶助子系统的数据上报工作。

2.2 北京市流动人口电子婚育证明查询功能

依托国家、北京市流动人口管理信息系统，完成婚育信息查验、协查反馈、电子婚育证明统计等功能

2.3 与北京市妇幼保健网络信息系统数据共享

完善全员人口系统中出生人口信息，实现与分别北京市妇幼保健网络信息系统数据共享，并在市级流动人口系统和个案管理系统中增加待办任务、信息查询、信息统计等功能。

2.4 与网上办证平台（即北京市生育服务系统）数据共享

为了更好的为百姓服务提供数据支撑，实现与北京市网上办证平台数据共享。

3、时间要求

本项目建设总工期为自合同签订之日起 5 个月，2018 年 3 月 31 日之前完成项目初验工作，并进入试运行期；2018 年 6 月 30 日之前完成项目终验工作。

二、合同金额

合同总额为人民币壹佰陆拾万元整（¥1,600,000.00 元）。（该金额包括本合同项目的开发费、服务费、设计费、人工费、维护费以及

相关的税费等乙方履行本合同的所有费用。)

三、合同金额支付方式

1. 双方签订合同 10 日内，甲方支付乙方合同总价 30% 的费用，即人民币肆拾捌万元整 (¥480,000.00 元)，乙方收到合同款后，提交等额的国家认可的正式发票给甲方。同时，乙方以支票形式向甲方支付合同总价 10% 的履约保证金，即人民币壹拾陆万元整 (¥160,000.00 元)。

2. 系统完成初验，甲乙双方共同签署《初步验收报告》后 10 个工作日内，甲方支付乙方合同总价 70% 的费用，即人民币壹佰壹拾贰万元整 (¥1,120,000.00 元)。乙方收到合同款后，提交等额的国家认可的正式发票给甲方。

3. 系统完成最终验收，原合同履约保证金即转为质量保证金。系统最终验收完成，免费运行维护期结束，且未发生质量问题，甲方在 10 个工作日内退还乙方合同质量保证金，即人民币壹拾陆万元整 (¥160,000.00 元)。

四、双方权利和义务

1. 甲方权利和义务

(1) 甲方有权审核批准乙方的项目实施计划或施工计划，有权监督乙方合同的执行，协助解决合同执行过程中出现的有关问题。在项目实施过程中，甲方指派项目负责人，并组织有关人员参与本项目的组织管理，甲方有权对项目质量、项目的进度进行监督，并根据实际情况对乙方工作成果提出修改意见。

(2) 甲方负责协调相关部门，为乙方进行业务需求调研、需求评

审创造条件，为乙方进驻现场提供必要的工作环境，确保乙方进行项目软件的安装、调试、测试及培训等一系列工作。

(3) 如乙方无违约行为，甲方应严格按照合同规定向乙方支付合同款项。

(4) 乙方向甲方提供的内部资料，甲方予以保密，甲方不向任何第三方泄露乙方的商业机密和技术机密。

(5) 在项目实施完毕后，甲方根据合同规定及时组织相关人员对项目进行验收。

(6) 在项目最终验收前，甲方保留对需求和方案设计进行修改的权利。

2. 乙方权利和义务

(1) 乙方应在合同签订之日起3个工作日内提出项目实施计划或施工计划，提交给甲方审定。

(2) 乙方严格按照所签订的合同、项目招投标文件及项目管理实施的规定组织相关专家、技术人员等会同甲方指定人员于合同签订后，成立项目组，负责本项目的具体实施工作，同时将项目组名单提交甲方审核。

(3) 乙方在项目实施计划或施工计划经甲方审定通过后，应与甲方密切配合，充分开展需求调研和需求分析，为甲方提供切实可行的技术解决方案，并组织相关项目人员进行实施。

(4) 根据甲方的实际工作情况，应甲方需求，拟定培训计划，提交甲方审核。乙方应根据项目实施的计划、进度和需要以及甲方的合理要求，按照培训计划及时安排对甲方的相关人员进行培训，使甲方用户能够完成日常操作。

(5) 乙方必须定期向甲方提交项目进展情况的书面报告。乙方应

依据甲方需求，完成甲方交付的撰写涉及本项目的相关材料任务。

(6) 甲方向乙方提供的内部资料乙方应予以保密，乙方承诺不向任何第三方泄露甲方的业务机密，乙方也不得擅自作本合同目的之外使用。

(7) 乙方在工程结束时以电子文档及纸质的形式，按照本合同文档交付条款所列内容向甲方提交软件及相关文档，并积极配合甲方对工程项目进行验收。

(8) 为保证甲方正常使用该项目建设完成的内容，乙方同意依照本合同技术支持与售后服务相关条款向甲方提供免费的技术支持与服务。

(9) 乙方应保证无任何第三方就乙方向甲方提供的服务主张任何权利。如果任何第三方就乙方向甲方提供的服务主张任何权利，乙方须与第三方交涉并承担由此而产生的一切法律责任和费用，并赔偿因此给甲方造成的一切损失，以及甲方为反驳第三方的主张、向乙方主张权利所支付的各项费用，包括但不限于调查费、律师费、诉讼费等。

五、项目变更

1. 本合同履行过程中的需求变更和进度调整，以甲乙双方达成一致的书面文件为准。

2. 乙方遇到不能按时交货和按期完工的情况，应及时以书面形式将不能按时交货和按期完工的理由、延误时间通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应对其情况进行分析，决定是否修改合同、酌情延长交货和完工时间。

3. 因不可抗力造成工程进度推迟或延误，无法按照合同约定的日期完成相应的工程，双方经过协商可以进一步约定完成的日期，乙方的责任期也随之顺延。

4. 在本项目进展过程中，经双方同意的设备、系统功能变化或软件模块等方面的增减，双方将商定变更后的具体价格以及完成时限，并签订本合同的补充协议。

六、所有权、知识产权和使用权

1. 乙方保证其按照合同提供的软件为无知识产权争议的产品，不会侵犯第三方的合法权益。甲方在使用该产品或其中一部分时，不会受到第三方提出的侵犯其专利权、商标权或工业设计权等起诉。若因此给甲方带来损失，乙方承担赔偿责任。

2. 乙方交付本次项目建设内容（包括软件、介质、文档等有形物品）的所有权归甲方拥有。

3. 经甲乙双方协商一致，本次项目建设内容所产生的知识产权及其归属如下：

（1）本次项目建设内容所产生的软件著作权，知识产权所有方为甲方所有。

（2）本次项目建设内容所产生的专利权，知识产权所有方为甲方所有。

（3）本次项目建设内容所产生的技术秘密（包括技术方案、带有受控标记的文件等），知识产权所有方为甲方所有。

（4）[其它知识成果]，知识产权所有方为甲方所有。

4. 未经对方书面同意，知识产权共有方或者非知识产权所有方不得以任何方式向第三方披露、转让或许可使用本项目有关的软件成果、专利技术、技术秘密等。

5. 本合同项目下产生的产品成果，甲方拥有二次开发的权限。未经甲方许可，乙方不得向任何第三方出售、转让或免费提供上述成果，亦不得为本合同以外的目的自行使用上述成果。

七、保密条款

1. 甲乙双方应保守的秘密是指不为公众所知悉、能为权利人带来经济利益、具有实用性并经权利人采取保密措施的技术信息和经营信息，或由甲乙双方在履行本合同过程中明确指明为秘密的、法律所认可的任何信息，以及乙方在履行本合同过程中所获得或接触到的任何甲方内部数据资料。

2. 由甲方向乙方提供的图纸、详细资料和所有在本合同签订或履行过程中所接触或知悉的甲方的商业秘密，包括但不限于知识产权信息、技术文件资料、技术诀窍、业务经营信息、内部管理方法、内部规章制度以及其他应予保密的信息和资料，被视为保密资料，仅能被用于甲方或合同所规定的用途，除非得到甲方的书面同意，乙方及其相关人员不能向任何第三方透露。否则甲方有权追究相关法律责任。

3. 获取对方秘密的一方仅可以将该秘密用于履行其在本合同项下的义务，且只能由相关的工程技术人员使用。

4. 获取对方秘密的一方应当采取适当有效的方式保护所获取的秘密，以防止秘密未经授权而被使用、传播或公开。除非对方书面许可，或该信息已被拥有方认为不再是秘密，或已在社会上公开。

5. 乙方实施项目的一切程序都应符合国家安全、保密的有关规定和标准。

6. 双方同意采取相应的安全措施以遵守和履行上述条款所规定的义务，如权限分配、签订保密协议。保密的时效不受本合同有效时间的限制。乙方人员擅自向合同以外任何第三方透露甲方信息而导致甲方损失的，由乙方承担赔偿责任。

7. 上述保密义务不适用以下情况：

(1) 获取该信息一方可以通过合法渠道获取该信息；

(2) 国家法律、法规规定的情形；

(3) 获得信息拥有方书面许可。

八、项目的组织与实施

1. 在项目具体实施的过程当中，乙方承诺严密组织，认真规划，严格监管，以确保项目高质量按期完成。

2. 乙方成立专门的项目组，并明确成员名单及联系方式（详见合同附件一《项目组成员及联系方式》），乙方承诺项目组人员具有丰富的项目开发和项目管理能力，并保证项目组的人员在项目实施期间稳定不变以保证项目的总体质量。

3. 乙方有责任保证项目实施过程中各阶段的工作质量，保证项目完成后达到经双方确认的验收要求。

4. 乙方保证提供给甲方的所有软件不存在因过错或过失而导致的设计缺陷。

九、项目验收

项目验收分为初验、试运行和终验三部分。

1. “初验”指项目安装调试完成，项目开发完成，并通过第三方软件测评和安全测评，具备试运行的条件后。乙方向甲方提交初验申请，甲方确认后，实施初验。初验合格的，甲方签署初验合格书面意见。

2. “试运行”指初验合格之日起，乙方提供的项目成果，在北京市政务云平台环境（北京市奖扶特扶管理系统）和中环机房环境（北京市流动人口电子婚育证明查询功能、与北京市妇幼保健网络信息系统数据共享、与北京市生育服务系统数据共享）下连续无重大故障（重大故障，即由于所采购的软硬件本身质量问题及实施过程中配置不当导致的项目产品无法使用造成中断 2 小时以上）运行 90 天，并不断

根据试运行报告进行修改完善。在试运行期内如出现重大故障，则试运行期从故障排除之日起重新计算，直到系统连续 90 天无重大故障为止；在试运行期间，若乙方所提供的软件出现问题或故障时，乙方应指派有经验的技术人员，自甲方通知之刻起， 2 个小时内赶赴现场，免费进行更换和维修。

3. 乙方提供的项目产品试运行期满合格，具备正式验收条件，乙方提交验收申请和全部文档，经甲方确认后，组织系统终验。终验合格后，由甲方出具验收书面文件。（项目通过最终验收后 5 个工作日内，乙方以电子版光盘文件方式，提交项目最终版本软件源代码。）

4、初验、试运行以及终验过程中发现的问题，乙方应在甲方规定的时间内及时解决。如乙方不能及时解决甲方提出的问题，甲方有权保留追究乙方责任的权利。

5. 项目验收工作须符合北京市信息系统验收相关管理办法等政策规定。终验合格，验收书面文件经甲方签字确认后即为该项目完工，进入免费运行维护期。

十、文档交付

1. 项目终验交付的同时需完成文档交付工作。文档交付是否合格也为甲方终验核查的内容。

2. 交付形式：以纸介质形式为准，同时提供与纸质介质内容相同的光盘电子档。

3. 交付内容：包括项目组设计文档、验收报告文档、项目开发过程中形成的双方约定的文档。包括且不限于：

（1）应用文档：需求规格说明书、用户使用手册、系统管理员手册、系统安装部署手册、系统培训方案、系统培训教材、可执行程序及安装程序（及质量保证期期间的所有更新程序）等。

(2) 技术文档：总体技术方案、系统实施方案、概要设计说明书、详细设计说明书、数据库说明书、测试方案、测试报告、初验收报告、试运行报告、运行维护方案、终验收报告、程序源代码（及质量保证期期间的所有更新程序）等。

4. 交付份数：贰份。

十一、争议解决与违约责任

1. 不可抗力：

(1) 本合同中不可抗力事件系指合同双方在缔结合同时不能预见的、并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事件，诸如战争、严重火灾、水灾、洪水、台风、地震、国家政策法规的变更和修改等。

(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在 1 个工作日内将不能履行本合同的事实书面通知对方，并在不可抗力发生之日起 15 天内提供有关相关政府部门或公证机关出具的证明文件。

(3) 由于不可抗力的原因，阻止、限制、延迟或干扰双方履行本合同，本合同执行时间可根据中止的时间相应顺延，免除双方因不可抗力所延迟或阻止的部分合同的履行责任，但是，双方应采取合理的措施避免或消除该等造成不履行的原因，并且一旦该等原因被消除，则双方应就合同的履行及后续问题进行协商，按照该事件对合同履行的影响程度，决定继续履行合同或终止合同。

(4) 一方迟延履行后发生不可抗力的，仍应承担违约责任。

2. 争议解决：

(1) 甲、乙双方在合同履行过程中发生的一切争议，由双方及时协商解决。协商不成时，双方同意由北京仲裁委员会仲裁。

(2) 仲裁由北京仲裁委员会按其仲裁规则和程序在北京进行。
除非双方另行同意，仲裁的官方语言应为中文。

(3) 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

(4) 除另有裁决外，仲裁费由败诉方负担。

(5) 仲裁期间，除正在进行仲裁部分外，合同其它部分继续执行。除非仲裁部分与合同其他部分的履行存在时间上的先后关系。

3. 违约责任：

(1) 若合同一方有足够证据证明合同另一方延迟履行或者未按规定履行本合同项下的义务，可向对方提出书面违约通知，违约方自对方下达书面违约通知之日起 7 个工作日内未及时履行或积极补正的，守约方有权提出终止部分或全部合同，部分终止合同的，合同中未终止的部分应继续履行。

(2) 如果由于乙方原因没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可要求乙方支付违约金。违约金按每天迟交服务或未提供服务价的 0.05% 计收。一周按 7 天计算，不足 7 天按一周计算，总计不超过合同额的 5%。对甲方的损失，乙方应承担相应赔偿责任，金额由双方另行协商解决。乙方的赔偿金额，甲方有权从履约保证金中扣除。履约保证金不足以弥补甲方损失的，甲方有权向乙方追索。乙方在保证项目质量的前提下，尽快加派人力完成项目。

(3) 违反本合同约定，违约方应按照《中华人民共和国合同法》有关条款的规定承担违约责任。

十二、技术支持与售后服务

1. 乙方提供自终验之日起 贰 年的整个项目产品运行维护期的免费技术支持服务。技术支持及售后服务内容应包括该项目的所有内容。

2. 对于采购的本合同项下产品，乙方提供现场安装调试、用户培训及问题解决。

3. 乙方派出熟悉本系统，并有一定的教学经验的培训教员，为甲方所提供人员培训，并提供中文培训资料和讲义。

4. 在免费运行维护期内，甲方若提出项目修改意见，若修改意见不涉及重大修改变动（超过 10 个人月工作量），由甲、乙双方协商修改相关费用；若修改意见涉及重大修改变动（超过 10 个人月工作量），甲乙双方需进行新的商务谈判，按新项目进行协商。

5. 按照甲方要求，在重大节假日期间，完成本项目建设内容的应急值守工作。

6. 收到甲方故障报告 1 小时内响应，1 个工作日内，向甲方反馈故障原因分析、故障责任和维护完成时间（故障分级及处理时间详见合同附件二《运行维护方案》）。

7. 技术支持以及售后服务方式：

电话技术支持（7*8 小时）：010—51923409、18601232644

电子邮件技术支持：songtao@ourfuture.cn

联系人：宋涛，手机号：18601232644

电话技术支持保证即时回应，电子邮件技术支持保证在 12 小时内有回应。

上述联系方式以及联系人发生变化的，乙方应当提前 3 个工作日内通知甲方。如因乙方未履行变更的告知义务，导致甲方未能及时排除故障造成损失的，乙方应当负赔偿责任。

十三、培训

1. 乙方承诺按合同附件：《全员人口个案信息管理系统升级改造项目投标文件技术卷》中培训计划规定选派熟悉本系统，并有一定的

教学经验的培训教员，为用户方所提供人员的免费培训，并提供中文培训资料和讲义。培训目的是用户方使用人员和维护人员能够承担合同系统的正常使用。

2. 全市免费培训场次 36 场，培训地点为甲方指定，参加培训的人员由甲方确定。

3. 培训过程中产生的费用，培训讲师费用由乙方承担，培训场地费、交通费、餐费及其他费用由甲方协调用户方等项目相关方承担。

十四、其他

1. 本合同不允许转让转包。非经甲方书面同意乙方不得分包本项目，即使同意分包，亦不应解除乙方按协议规定应履行的义务和所负的责任。

2. 甲方有权监督或委托第三方监理监督乙方的工作进度及服务质量，并提出合理建议。

3. 乙方有义务在 5 个工作日内响应和反馈监理方书面提出的要求和问题。

4. 本合同如有未尽事宜，以保证项目的正常运作为前提，由双方协商解决，并以文字形式予以记载。

5. 本合同所有附件为本合同的不可分割部分，所涉及的内容与本合同具有同等法律效力。

6. 本项目招标文件、乙方投标文件和中标通知书均为本合同组成部分。

7. 本合同约定的权利和义务不因合同双方发生收购、兼并、重组、分立而发生变化。如果发生上述情形，则本合同约定的权利和义务随之转移至收购、兼并、重组或分立后成立的单位。

8. 本合同在国家法律、法规和规章规定的范围内执行，当国家法

律、法规和规章发生变化且与本合同条款抵触，双方协商变更或废止该条款，在此情况下，双方互不承担责任。

9. 本合同任何一方给另一方的通知、回复、确认等，都应以书面的形式通过专人送递、传真或特快专递方式送达，双方的收件地址和收件人以本合同所载明的相关信息为准。如果以传真方式发送，发件人在收到传真报告后视为送达；如果以专人送递或持特快专递送达通知、回复、确认等，收件日期即为送达日期。

10. 如果一方的收件地址、收件人等通讯信息发生变更，应在变更发生后 3 个工作日内书面通知对方。通讯信息发生变更的一方不履行或不及时履行通知义务的，自行承担由此引发的一切法律后果。

11. 甲方依据法律法规和本合同的相关规定解除或部分解除本合同后，有权选择其他有能力的服务商重新作为合同乙方，另行签订服务合同，提供同类或类似服务。

12. 如果乙方破产、解散、清算、停业、濒临破产或因其他原因无力履行本合同时，甲方可在任何时候以书面通知乙方解除本合同。自甲方向乙方发出解除本合同的书面通知到达乙方时，本合同即告解除。甲方单方解除合同而不给乙方补偿。该合同的解除将不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

13. 本合同解除后，根据合同履行情况，甲方可以要求乙方恢复原状、采取补救措施，并有权要求赔偿损失。

十五、合同生效及其他

1. 本合同自双方法定代表人或委托代理人签字，并加盖公章之日起生效，授权代表签字的还应提交授权委托书。

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. 合同之未尽事宜，双方本着相互信任和谅解的原则，友好协商解决并签订补充协议。
4. 合同的有效期限直至甲乙双方完成本合同全部条款要求为止。

甲方（盖章）：

法定代表人：

签字日期： 2018 年 2 月 8 日



乙方（盖章）：

法定代表人或授权代表签字：

签字日期： 2018 年 2 月 8 日



合同附件一

项目组成员及联系方式

项目组联系人：宋涛

联系人邮箱：songtao@ourfuture.cn

联系方式：18601232644

序号	姓名	角色划分	成员数量	承担的工作
1	宋涛	项目经理	1	负责项目整体的监督、协调、组织项目实施及后续运行维护工作。
2	任瑞、田鹏、张轶博、关晶、刘维义、刘家军	系统研发（方案编制、需求分析、产品设计）	6	负责项目中软件内容的开发工作。
3	李晶、刘香香	实施组（产品部署、培训、维护）	2	负责项目成果的部署、培训及后续维护工作。

合同附件二

北京市全员人口个案信息管理系统升级改造项目 运行维护方案

一、运维服务目标

1.1、可用性

序号	项目名称	检查考核内容	要求指标	说明
1	服务器、存储及核心软件	奖扶特扶系统	≥99.8%	系统基础支撑资源全年可用性达到 99.8% 以上
2		电子婚育证明查询	≥99.8%	
3		数据共享工作	≥99.8%	
4		数据库系统	≥99.8%	
5		存储系统	≥99.8%	
6	运维监控	网络系统监控整体可用性	≥98%	各项监控应用全年可用性达到 98%以上

1.2、安全性

序号	项目名称	检查考核内容
1	介质安全	介质的存放、管理、使用记录等
2	设备安全	关键设备定期保养维护
3	网络基础安全	网络运行安全管理
4		网络配置文件定期备份
5	系统基础安全	业务系统安全访问控制策略
6		业务系统安全配置、日志管理、日常运维管理规范

7	防病毒等安全防护措施	防病毒系统的使用、定期升级
8		防病毒安全防范意识
9	重要变更管理	准确定义变更，严格控制变更，确保系统运维安全。
10	数据安全	重要业务信息、系统数据的定期备份
11		数据备份与恢复策略、管理规范
12	安全事件的处置管理	安全事件类型定义、报告、处理管理制度
13	风险防范与应急预案	信息系统安全风险管理制度
14		应急演练及纪录

1.3、规范性

序号	项目名称	检查考核内容
1	人员配备	持续服务 2 年以上的工作人员 60%以上；
2		相关专业专科以上 60%以上；
3	操作规范	有相应岗位职责说明
4		有详细的操作指南
5		有严格的管理制度
6		培训计划和执行记录
7		工作日志（包括值班日志、网络运行日志、系统运行日志、事件故障处理记录等）
8		设备故障登记、维护记录
9		设备操作审批、操作记录
10		机柜设备的安装及标识
11		无违规审核、违规操作记录
12		机柜环境干净整洁
13	服务报告	月报，系统评估报告，其他不定期报告（如重大事件报告）和方案（如应急响应、资产购置安装等）。

14	服务体系	建立符合要求的服务体系规范
15		使用自动化服务流程

1.4、及时性

序号	项目名称	检查考核内容
1	故障隐患及安全隐患	可能造成三级以上运维故障的隐患每半年 ≤ 2 起;
2		可能造成三级以上安全事件的隐患每半年 ≤ 1 起。
3	事件响应及时率	运维事件 $\geq 98\%$;
4		安全事件达到 100%。
5	事件解决率	运维事件 $\geq 95\%$;
6		安全事件 $\geq 99\%$

1.5、服务满意度

序号	项目名称	检查考核内容
1	服务投诉事件	用户对运维服务不满意并提出投诉的事件全年不超过 4 次
2	满意度	达到 95%以上

二、运维服务方式

采用 7×8 小时电话故障受理及技术支持、5×8 小时应用系统、基础资源运行状况的驻场运维服务、重大节日及特殊时期的人员值守和应急响应工作等。

三、运维服务范围

北京全员人口个案信息管理系统升级改造项目运维服务的范围及内容如下：

序号	类型	内容
1	公共座席服务	呼叫中心故障受理，事件派单、事件处理跟踪、服务质量监督，服务回访，月度事件汇总分析
2	日常检查	应用服务有效性维护、应用程序备份、应用登录检查、应用配置信息备份、应用每周计划性重启、应用周期性日志清理、应用备用环境安装、应用备用环境可用性检查
3	故障处理	故障的排除及恢复、确认排除及恢复的结果、应用系统日志分析及跟踪处理
4	应用监控	应用主程序有效性监控、应用首页面有效性监控、应用系统相关系统的监控、应用主程序 CPU 占用率、应用主程序内存占用率
5	系统巡检	系统性能分析、完善及改善性建议
6	软件升级/补丁分发	应用完善及改进性方案执行、准备及检查发布环境、应用发布测试、应用发布、应用变更发布后运行情况跟踪
7	数据维护	应用系统用户信息初始、应用系统模版初始、应用系统业务流程初始、应用系统业务数据整理、应用系统业务数据发布、应用系统业务数据汇总；业务系统数据的备份、归档；接受各类信息、将信息分类整理、信息录入、检验数据录入的正确性；按照相应格式进行数据检索、信息编排定稿、信息送审；协助客户方进行数据上报、数据统计工作
8	人员巡检	<p>人员到达现场时间为：正常工作日：3 个小时内到达；非正常工作日：8 个小时内到达。</p> <p>如果现场维护人员无法解决问题，由公司派遣工程师，到达现场时间为 48 小时内。</p>
9	全市全员人口个案信息管理系统培训	<p>为北京市各区县提供全员人口个案信息管理系统培训工作。</p> <p>由各区县业务领导提出需求，公司技术人员根据需求搭建相应的培训环境，并派遣讲师到各区县进行培训工作。</p>

四、运维服务地点

北京市全员人口个案信息管理系统升级改造项目运行维护方式为驻场运维，驻场地点：北京市西城区鸭子桥路 41-1 号 320 室（信息中心机房）。

运行维护工作涉及的基础资源分布在枣林前街 70 号中环大厦机房和六里桥政务服务中心机房。

五、运维服务组织结构

5.1、岗位配置

序号	岗位设定	岗位名称	人数	职能及素质要求	主要职责
1	项目经理	项目经理	1	具备 3 年以上的全员人口个案信息管理系统运行维护项目管理工作经验。	负责运维期间整体的监督、协调、组织工作。
2	客服人员	客服人员	2	具备 2 年以上坐席工作经验，熟悉全员人口个案信息管理系统业务流程及问题处理。	负责运维期间坐席工作。
3	技术支持	技术支持	3	具备 2 年以上软件开发经验，参与全员人口个案信息管理系统开发工作，熟悉系统的基础架构及业务功能代码。	负责运维期间系统应用的维护、变更和优化等工作；负责数据处理、统计和上报等工作；负责技术文档编制和

					变更工作。
4	巡检员	巡检员	项目组成员兼任	具备 2 年以上硬件资源及网络资源巡检和维护工作经验，能够根据硬件设备或网络设备的指示灯或报警音快速分析故障原因。	负责运维期间基础资源运行情况的例行检查和维护工作。
5	培训讲师	培训讲师	项目组成员兼任	主讲全员人口个案信息管理系统应用培训工作不低于 20 场。	负责运维期间系统培训工作

5.2、岗位职责

（1）项目经理

负责全面协调运维服务工作, 牵头制定运维服务工作计划、落实运维服务工作、完善运维服务制度、考核运维人员绩效、确保运维服务质量达到用户满意。

（2）客服专员

呼叫中心负责运维工作的一线支持，实现 7*8 小时问题受理，简单常见问题的处理。完成事件记录、事件派单、事件处理跟踪、服务质量监督，服务回访，月度事件汇总分析。

（3）技术支持

在项目经理的指导下，负责运维工作的二线支持，处理一线人员所派发事件。完成应用及业务系统的配置管理、优化、升级及验证等工作，确保应用及业务系统的稳定运行。完成数据安全备份、

保存、按季度、半年、年度上报工作，随时根据委员会各级领导的要求在各数据库中提取各类统计、分析数据。目前设置业务应用系统工程师二名，数据处理工程师一名。

（4）巡检员

负责市级全员人口个案信息管理系统硬件支撑设备的检查与维护。

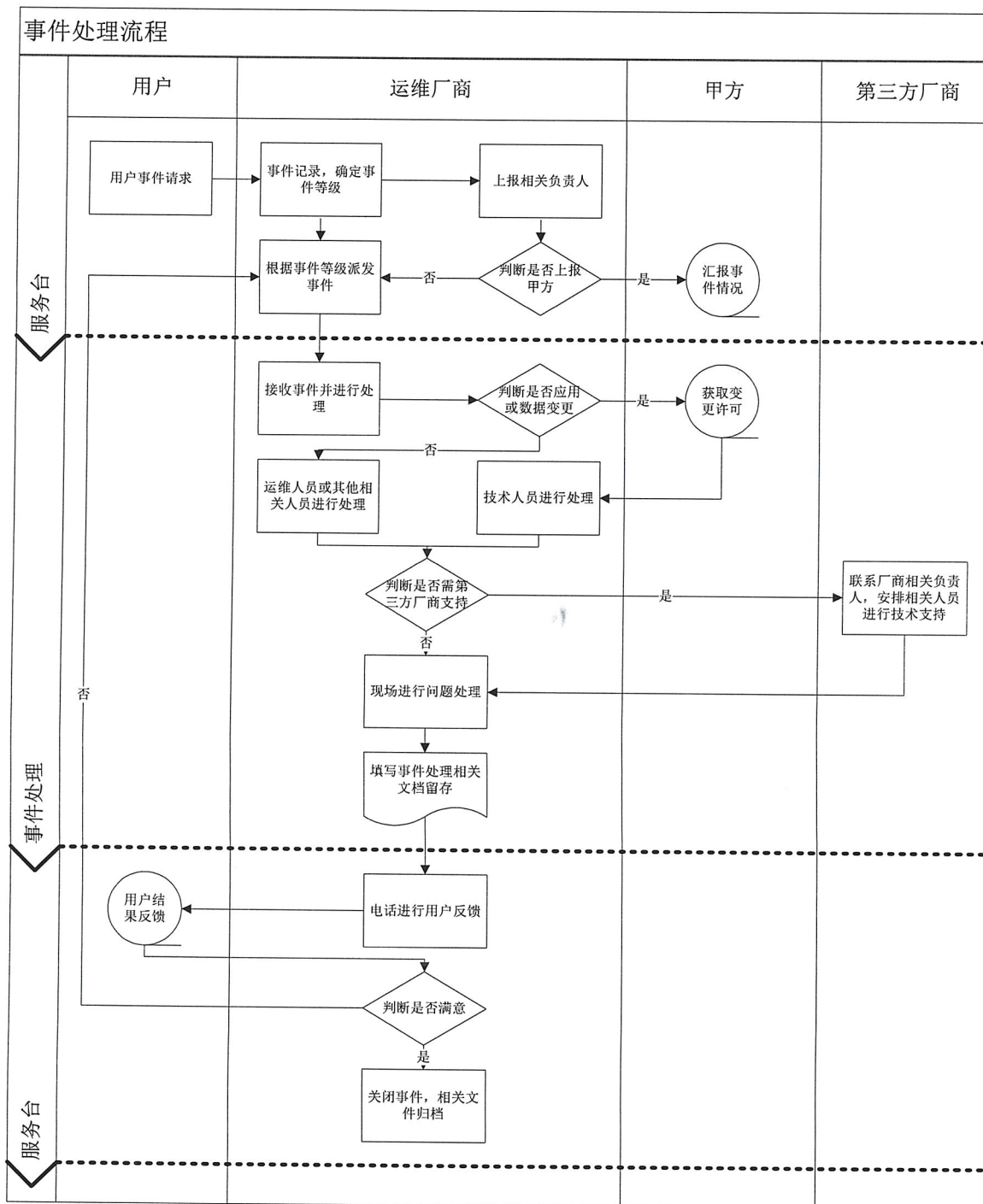
（5）培训讲师

为北京市各区县提供全员人口个案信息管理系统培训工作。由各区县业务领导提出需求，公司技术人员根据需求搭建相应的培训环境，并派遣讲师到各区县进行培训工作。

六、运维服务流程及故障响应

6.1、标准服务流程

当应用系统或相关服务器在使用中出现故障或遇到应用问题时，需要联系客户服务中心进行支持。客服人员按以下步骤启动事件处理流程：



事件处理流程图

说明:

(1) 客服人员负责接收事件请求, 进行事件记录后, 并派发事件处理单, 进行相关信息记录。

(2) 驻场技术人员在接收到事件处理单后, 通过电话与用户联

系，了解事件的详细信息，并记录在处理单内；根据以往的事件处理经验，进行初步故障判断和定位；如果本人可以处理该问题，则在处理后直接答复用户，并记录在事件处理单上。如果问题不能直接答复，则必须将问题反馈到主管负责人。由主管负责人对问题进行分析后，将问题下发给相应的人员进行处理。

（3）对于需要相关厂商配合解决的问题，则要在征得市卫生计生委主管领导同意的基础上，联系相关厂商协助解决。待得到解决方案后，对解决方法进行记录并答复用户。

6.2、故障响应流程

故障等级共分为四级，一级为最高等级，四级为最低。故障响应时间少于 1 小时。

级别	内容	处理时间	上报领导
一级	业务系统重要程度级别定义为高；应用系统、数据库与备份等原因造成系统大面积瘫痪，影响业务用户数量>=80%；使其丧失业务处理能力，导致业务中断时间>=2 小时；系统关键数据的保密性、完整性、可用性遭到严重破坏。	26 小时以内	管理组领导
二级	业务系统重要程度级别定义为高；应用系统、数据库与备份原因造成系统长时间中断或局部瘫痪，影响业务用户数量>=50%；中断时间：>=1 小时；使其业务处理能力受到极大影响，系统关键数据的保密性、完整性、可用性遭到破坏。	28 小时以内	执行组领导、公司领导
三级	业务系统定义级别为中；应用系统、数据库与备份等原因造成系统影响业务用户数量>=20%；中断时间：>=0.5	32 小时以内	项目经理、执行

	小时，明显影响系统效率。		组领导
四级	业务系统定义级别为低；应用系统、数据库与备份等原因影响业务用户数量<20%；造成中断时间：<0.5 小时，影响系统效率，使系统业务处理能力受到影响。	24 小时内，节假日期间 2 小时内赶到现场进行处理。	一线技术支持工程师、二线技术支持工程师

合同附件三

全员人口个案信息管理系统升级改造项目 安全保密协议书

甲方：北京市卫生计生委信息中心

乙方：西安未来国际信息股份有限公司

为保证北京市全员人口个案信息管理系统升级改造项目的信息安全不受侵害,乙方作为参加北京市全员人口个案信息管理系统升级改造项目的供应商,与甲方协商签订如下协议:

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(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. 乙方必须遵守甲方的各项规章制定,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。

3. 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. 乙方如违反《安全保密协议》,须承担全部责任并赔偿甲方的

损失，甲方有权追究乙方的法律责任并解除本合同。

5. 甲方应当向乙方提供必要的工作条件，包括必要的技术资料，技术准备和工作场地及工作人员办公环境，协助乙方做好维护服务。

6. 未经乙方允许，甲方不得直接或间接将本项目及合同中涉及乙方的有关内容泄漏给任何无关第三方。

7. 甲方应采取有效保密措施，保护乙方的商业秘密，若由于甲方未尽保密义务给乙方造成损失，甲方须承担全部责任并赔偿乙方的损失。

8. 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。

甲方：北京市卫生计生委信息中心

法人或代表人（盖章）签字：

签约日期：2018年 7 月 8 日



[Handwritten signature]

乙方：西安未来国际信息股份有限公司

法人或代表人（盖章）签字：

签约日期：2018年 7 月 8 日

