

电子政务运维项目服务合同

项目名称：基金监督及专项审计系统运行维护服务（2021 年度）

甲 方：北京市人力资源和社会保障局

乙 方：北京国信博飞科技发展有限公司

合同编号：BJRBJ2021024

签约地点：北京市人力资源和社会保障局

签约日期：2021 年 9 月 0 日

第一条合同说明条款

1. 根据中钢招标有限责任公司项目编号为“2141STC61450”的“基金监督及专项审计系统运行维护服务”（以下简称“本项目”）中标通知书，并依据《中华人民共和国民法典》的规定，甲、乙双方本着诚实守信、合作互利的原则，经过友好协商，就甲方委托乙方提供项目运维服务事宜签订本合同。

2. 甲、乙双方之间任何与本合同有关的信函、电子邮件、电话，均使用并且只能使用下列双方确认的地址、电话号码、电子邮件地址名。

单位名称	地址	电话
北京市人力资源和社会保障局	北京市西城区永定门内西街5号	63167676
北京国信博飞科技发展有限公司	北京市海淀区西直门北大街32号枫蓝国际A座1108室	88142195

3. 甲、乙双方之间有关合同的财务往来及结算，应通过甲方与乙方共同确认的银行及账号进行。本合同存续期间，一方若遇结算银行及账号变化，应在变化之日起7日内书面告知另一方，因该方未及时告知而导致的不利后果由该方自行承担。

4. 本合同的有效组成部分包括：本合同、合同附件。

第二条服务内容

1. 服务内容

乙方负责“基金监督及专项审计系统”运行维护服务，保证政府信息系统稳定、安全和可靠运行，并保障信息系统数据安全和信息交换安全；服务内容详细描述见附件。

2. 服务承诺

乙方在合同约定期限内选派专业技术运维人员满足甲方的服务需求。服务承诺详细描述见附件。

3. 服务期间

序号	服务内容	服务起日期	服务止日期
1	基金监督应用系统运行维护服务	2021年11月16日	2022年11月15日
2	基金监督专项审计业务系统运行维护服务	2021年1月1日	2021年12月31日

4. 服务的转包和转让

本合同项下涉及的所有服务内容，乙方不得转让或转包。

第三条合同价款

在本合同涉及的以上内容条件下，第二条第3项服务期间的合同价款为：

年度	年度技术服务费（小写）	年度技术服务费（大写）
2021 服务年度	¥1,983,500.00	壹佰玖拾捌万叁仟伍佰元整
总 计	¥1,983,500.00	壹佰玖拾捌万叁仟伍佰元整

技术服务费清单详见附件。

第四条支付条款

1. 支付依据

按照合同约定及财政批复、政府采购等具体情况支付。乙方应向甲方汇报运维的工作情况，甲方根据乙方提交的月度、季度和年度运维报告及相关服务要求和约定，支付运维服务费。

2. 支付方式

2.1. 本合同服务费总额为：人民币 1,983,500.000 元（大写：壹佰玖拾捌万叁仟伍佰元整）。

2.2. 双方签署合同后，甲方收到乙方正式服务发票后于 2021 年度内支付乙方合同金额的 100%，即人民币 1,983,500.000 元（大写：壹佰玖拾捌万叁仟伍佰元整）。

2.3. 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的 10%，即 198,350.000 元（大写：壹拾玖万捌仟叁佰伍拾元整）的履约保函。履约保函有效截止日为合同执行完成。

2.4. 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。

2.5. 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。

2.6. 本项目最终合同金额以财政资金实际情况为准。

第五条违约条款

1. 乙方未按约定提供服务

乙方承诺按照本合同及附件中规定的服务质量条款提供技术服务，年度运维服务质量验收不合格的，应按年度技术服务费的 5%向甲方支付违约金。给甲方造成损失的，还须承担赔偿责任。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、并支付违约金（年度技术服务费的 20%）、并退回已收取的全部年度技术服务费，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。

甲方因乙方原因扣减合同价款并要求乙方支付违约金、赔偿金时，乙方不能因为甲方扣减合同价款而中止服务。若乙方违反本条约定或擅自终止/中断本合同的，乙方除支付违约金（年度技术服务费的 20%）、赔偿金外，还应退回已收取的全部年度技术服务费。

2. 甲方未按约定支付服务费

如果甲方不能按期支付乙方技术服务费，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%。

第六条服务质量考核条款

1. 甲方依据附件中第三部分“运维服务实施内容”中的“服务质量”，对乙方提供的服务进行考核。北京市人力资源社会保障信息中心作为运维期间的日常管理、确定项目服务质量、验收是否合格方。

2. 如果乙方没有满足服务质量标准，乙方除应采用补救措施外，甲方有权力从未付服务费用扣除违约金，并按照乙方服务质量造成的损失要求乙方给与赔偿。

3. 乙方应当每个月向甲方提交书面月服务工作总结报告，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。

第七条安全保密条款

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》。

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。

4. 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。

5. 乙方如违反《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解除本合同。

6. 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。

第八条知识产权条款

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。

3. 对在运维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。

第九条不可抗力

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十天, 双方则就未来合同的履行另行商议。

第十条争议解决条款

1. 本协议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。

第十一条其它条款

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。

第十二条合同的终止与解除

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服务费用, 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, 甲方有权解除合同。

乙方在提供运维服务过程中, 由于乙方原因造成非计划性停机 24 小时或多次, 甲方有权解除合同。

根据本合同约定、甲方解除合同的, 双方的技术服务费按日计算 (每日的技术服务费 = 年度技术服务费 ÷ 365 天), 乙方应按日返还其已经收取的、解除合同之日以后的技术服务费。乙方应在收到甲方解除通知的 30 日内完成返还义务。

第十三条附则

鉴于社保基金监督及专项审计业务系统运维服务费财政拨款的特殊性, 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, 确保社保基金监督及专项审计业务系统的稳定、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。

第十四条合同廉政承诺

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。

第十五条合同的生效

1. 本合同自双方加盖单位合同章或公章后生效。
2. 本合同一式八份，甲乙双方各执三份，北京市财政局一份，招标代理机构一份。每份都具有同等的法律效力。
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。

甲方：北京市人力资源和社会保障局

委托代理人：



签约日期：2021 年 9 月 10 日

乙方：北京国信博飞科技发展有限公司

代表人：



签约日期：2021 年 9 月 10 日

附件一：运维外包技术服务条款

1. 运维服务范围及内容

1、基金监督应用系统

1) 软件（含产品化软件、定制开发类软件）运维服务

(1) 产品化软件

序号	系统名称	系统功能描述	数量	正式运行开始日期	服务内容
1	数据库	Oracle 11G 企业版+集群	1	2010.12	数据库系统日常维护、状态监控、性能优化
2	数据库	Oracle 11G 企业版（12CPU（300用户数））	1	2012.4	数据库系统日常维护、状态监控、性能优化
3	操作系统	Windows Server 2008 企业版	2	2010.12	操作系统优化分析，安全策略制定、日常监控，补丁更新。
4	操作系统	Windows Server 2008 标准版	2	2010.12	操作系统优化分析，安全策略制定、日常监控，补丁更新。
5	操作系统	Windows 2008 R2 企业版 64 位（for Hyper-V）（含 4 个虚拟授权）	4	2012.4	操作系统优化分析，安全策略制定、日常监控，补丁更新。

(2) 定制开发软件

序号	系统名称	系统功能描述	数量	系统使用人数	服务内容
1	社保基金监督应用系统	目前包括监督业务、实时监控、监督办公、政策法规、身份认证系统、权限管理系统等功能模块。 利用信息手段，将查询、分析、预警、评估等多种监督手段相结合，实现固定展现和灵活查询、人脑分析发现疑点和计算机预警揭示问题、浏览监控和动手办理等多种技术手段相结合，从而达到监督目标，确保社会保险基金安全。	1	200	系统软件需求变更及日常运行维护、数据维护

3) 安全病毒防护

乙方负责基金监督应用系统安全方案的制定，并根据安全方案组织具体实施，保证系统安全稳定运行。

2、基金监督专项审计业务系统

1) 软件（含产品化软件、定制开发类软件）运维服务

(1) 定制开发软件

序号	系统名称	系统功能描述	数量	系统使用人数	服务内容
----	------	--------	----	--------	------

1	基金监督专项 审计业务系统	系统中实现了实施年度企业年金专项审计及统计相关工作方案，包括年金机构基础信息维护、年金企业信息管理、年金相关报告填写上传、报告的审核、数据统计、统计报表管理等功能	1	200	系统软件需求 变更及日常运 行维护、数据 维护
---	------------------	---	---	-----	----------------------------------

2. 运维地点（合同履行地）

运维服务位置：北京市人力资源和社会保障局办公楼内

办公楼地址：北京市西城区永定门西街5号

软件及系统安装位置：北京市政务云平台

3. 运维服务实施内容

一、基金监督应用系统维护服务

1、信息收集和准备

1.1 服务需求

根据用户提出改进意见及使用中发现的问题，进一步改进完善基金监督应用系统运维质量。

如社保基金监督应用系统软件因版本升级等原因，原厂商无法提供售后服务而导致无法正常使用时，运维服务商需要向甲方及时进行汇报，得到甲方认可后由甲方提供全新产品或替代产品，乙方负责新软件的安装调试。

1.2 服务方案及内容

将基金应用监督系统运维情况及反馈意见进行整理归档。对系统需要改进完善内容进行详细需求调研，形成详细的运维需求文档；依据需求文档对系统进行修改、测试工作；依据运维需求文档对运维工作不断完善、改进。

1.3 服务质量考核标准（含考核原则、方式、重要指标项达成（未达成）奖励（惩罚）措施）

◆ 改进完善后是否达到需求文档中所描述需求内容；

◆ 组织专业人员对改进后的系统进行评测是否达到预期要求；

2、服务交接

2.1 服务需求

◆ 基金监督应用系统维护服务

对社保基金监督应用系统服务进行运维服务，包含以下几个内容：日常监控管理、定期巡检、热线电话、现场服务、远程支持、数据备份、系统优化、应急处置等工作及其他相关服务。

◆ 基础环境的维护服务

基金应用系统基础设备提供主机操作系统日常维护和数据库系统维护服务，维护内容主要包括日常维护、定期维护、运行监测、配置管理、故障诊断、系统设置、数据备份等。

2.2 服务方案及内容

2.2.1 基金监督应用系统维护服务

◆ 日常监控管理

对社保基金应用监督系统应用软件进行日常监控管理。主要包括日常监

控计划制定、每日日常监控的实施、日常监控的记录和统计已经日常监控问题的记录和排查。

◆ 定期巡检

每周、月、节假日前后对系统运行情况进行巡检,确保系统的正常使用。主要包括巡检计划制定、巡检的实施、巡检记录和统计已经巡检问题的记录和排查。

◆ 热线电话

a) 数据查询咨询

用户在使用过程中,需要对相关的数据或统计数据等进行查询时,针对用户的查询内容及方式权限给予咨询服务。

b) 疑似问题咨询

用户在系统使用过程中对疑似问题的产生原因等,或表内表间的数据关系不明确或有疑问的情况下给予咨询服务。

◆ 现场服务

如电话不能及时解决时将根据用户需要,指派工程师提供现场服务。对维护期内系统根据用户需要安排工程师在第一时间赶到现场解决问题。并承诺尽最大的能力解决系统的问题。

现场服务还包括现场用户相关需求的搜集和整理,与运维团队的沟通,现场实施与交付。

◆ 远程支持

提供多种方式的远程技术支持,包括不限于邮件支持、电话支持、微信咨询、远程连接、视频连线等多种方式,帮助用户解决问题。

◆ 数据备份

社保基金应用监督系统以生产区数据为基础,采用微软 ETL(提取、转换、加载)等技术开发,最终展现为监督数据。为了保证数据的准确性、实时性、一致性。数据维护包括以下内容:

a) 数据备份

每日对业务数据库进行备份。

系统采用 oracle 作为数据数据库,并制定相关计划对数据库日志、系统数据库进行备份等维护。

b) 数据内容的维护(无错漏、无冗余、无有害数据)

运用 FTP 技术定期,按月要对生产区传输的数据进行验证、核对,保证符合条件的前提下,对数据进行还原、抽取、转换、汇总,形成基金监督预警、查询、评估、统计等系统支撑数据。

c) 数据更新

按照数据更新周期和用户需求,将最新的系统支撑数据更新到监督系统当中。

◆ 系统优化

a) 应用程序优化

在需求变更,程序调整前提下,加强对上线运行系统的监控,发现问题及时解决;对系统采取定期备份和每发布新版本进行备份的措施,确保系统在出现问题时能够及时启用备份系统,使系统正常运行。

b) 页面展现维护

根据需求添加指标、及原有指标相关页面调整,包括页面的展现内

容及样式。

c) 清洗流程优化

新增或变更数据流程: 业务流程变更或政策调整导致数据口径变更或者新需求增加, 最终导致新增或变更数据流程。

d) 备份

对现有数据流程, 进行备份。

e) 更新

对备份数据流程, 进行修改、测试, 保证调整数据流程符合变化后的要求, 替换更新现有流程。

◆ 应急处置

项目负责人及主要技术人员保持 7*24 小时通信畅通, 出现突发事件时应及时提供技术支持, 并进入突发事件处理程序, 对于非现场不能解决的问题, 项目负责人和技术人员应及时到场解决。

◆ 其他相关服务

a) 用户及权限维护

新增人员权限分配: 由业务处室填写《社会保险基金监督系统权限申请表》签字或盖章后, 由主管处室审核确认后对申请人开通系统权限。

已有权限人员变更: 由业务处室填写《社会保险基金监督系统权限变更表》签字或盖章后, 由主管处室审核确认后对申请人已有的权限进行变更或撤销。

b) 证书维护

提供数字证书的申请、更新、吊销等多方面的服务工作。

c) 配置管理

项目的配置和文档管理。

2.2.2 基础环境的维护服务

◆ 日常维护

日常维护主要包括对操作系统等方面的故障诊断及排除、软件升级服务和提供相应的技术咨询。

◆ 定期维护

主要包括日志审查和性能优化。

◆ 运行监测

对系统软件及数据软件的基本状况进行检查, 其中包含检查实例状态、检查服务进程等。

◆ 配置管理

对用户的所有服务范围内的基础软件及数据库软件, 将建立相应的系统维护档案, 均根据每次故障维修报告和预防性维护报告建立技术档案, 记录每次故障响应服务和预防性维护的详细信息。

◆ 故障诊断

系统故障情况排除技术响应如果系统故障已导致或影响业务工作不能正常进行, 工程师将在接到故障报告后, 立即向用户提供电话支持服务, 并根据用户要求及实际情况在第一时间现场提供维护服务。

查找是否有违反安全策略的问题, 查看错误地方的 SQL*NET 日志, 将所有的警告日志存档并加以分析和诊断

◆ 系统设置

提供系统维护、调整及安全性设置等方面的技术支持，对系统软件的错误进行记录、分析，为操作系统做故障诊断，实施系统增强和修补程序（PTFs）的分发、安装和测试。

◆ 数据备份

通过制定数据备份策略，定期对数据进行备份。防止系统出现操作失误或系统故障导致数据丢失，而将全部或部分数据集合从服务器的硬盘或存储空间复制到其它的存储介质。

2.3 服务质量考核标准（含考核原则、方式、重要指标项达成（未达成）奖励（惩罚）措施）

◆ 基金监督系统是否运行正常；

◆ 系统修改完成是否按规定进行测试；

◆ 在对系统进行变更时是否经过主管处室认可。

二、基金监督专项审计业务系统运行维护服务

1、信息收集和准备

1.1 服务需求

监督系统专项审计业务软件定时备份，出现软件故障时保证 3 小时内恢复。应用系统维护服务包括日常性维护、验查数据，问题排查、突发性维护、数据备份服务等。

1.2 服务方案及内容

将系统使用情况反馈意见进行整理归档，对系统需要改进完善内容进行详细需求调研，形成详细的需求文档，依据需求文档对系统进行修改、测试工作。

1.3 服务质量考核标准

◆ 改进完善后系统是否达到需求文档中所描述需求内容；

◆ 组织专业人员对改进后的系统进行评测是否达到预期要求；

2、服务交接

2.1 服务需求

系统日常运维监测及系统程序修改情况。

2.2 服务方案及内容

◆ 日常性维护

a) 巡检

每周、月、节假日前后对专项审计业务系统运行情况进行巡检，确保系统的正常使用。

b) 运行监测

每日对专项审计业务系统的运行情况，各项服务进行监控，确保系统正常平稳的运行。

◆ 验查数据

对机构上报的数据包括录入的格式、表格口径的理解、表之间的勾稽关系给与核验和指导。

验查数据分两个方面，一方面通过系统提示、强制进行校验，验查规则与用户沟通后进行设置；另一方面通过培训、用户技术支持给与指导。

◆ 问题排查

a) 故障诊断

在使用过程中程序漏洞还会被发现，一旦发现维护人员马上采取补救措施：

b) 软件升级

从系统使用进行有效的用户需求收集，筛选高质量的用户需求，便于系统优化；

对处室需求进行整理、分类、分析的方法，提高各个角色对需求理解的一致性，最终形成需求文档；

了解研发需求工程过程与其他研发流程体系的接口关系；

对需求进行分解和分配，确保需求与设计协同一致，减少模块间耦合的方法；

对客户需求、产品包需求、设计需求进行持续验证和跟踪。

当用户所需要的业务发生变化时，经使用单位要求提出新的业务需求，对原有的项目进行修改，或增添新的项目；

由系统使用人员发现新需求，与需求人员沟通进行需求记录；

需求人员进行需求核实若有不确切的地方重新确认需求并分析洽谈确定项目；

属于数据调整，调整无误后通知用户由维护人员进行修改；

属于程序设计的需求则进行设计测试，无误后发布升级程序，通知进行升级。

c) 日志审查

系统日志记录系统中软件和系统问题的信息，同时还可以监视系统中发生的事件。用户可以通过它来检查错误发生的原因，或者寻找受到攻击时攻击者留下的痕迹。

◆ 突发性维护

项目负责人及主要技术人员保持 7*24 小时通信畅通，出现突发事件时应及时提供技术支持，对于非现场不能解决的问题，项目负责人和技术人员应及时到场解决。

◆ 数据备份服务

系统采用 Microsoft SQL Server 2008 数据库，并制定相关计划对数据库日志、系统数据库进行备份等维护。

◆ 其他相关服务

a) 系统演示汇报

b) 提供电脑操作问题帮助及相关软件的使用服务

c) 为处室查询数据（数据报出单）

2.3 服务质量考核标准

◆ 系统修改完成是否按规定进行测试；

◆ 在对系统进行变更时是否经过主管处室认可；

3、服务热线服务内容

3.1 服务需求

应用系统出现问题应及时解决。

3.2 服务方案及内容

系统由专人提供 7×24 小时服务。出现问题及时排原因，记录相应问题为系统改进完善提供有力依据，并安排相应专业人员进行解决问题（含现场及非现场解决），如果影响系统正常使用应提交书面材料，并及时切换至

备份系统，确保系统能够正常运行。

3.3 服务质量考核标准

- ◆ 服务热线是否畅通；
- ◆ 热线服务人员是否熟悉系统，能否及时解决问题；
- ◆ 热线服务人员是否清晰记录用户反馈问题；
- ◆ 热线服务人员是否定期对用户进行回访；

4、用户端现场支持服务内容

4.1 服务需求

服务热线不能及时解决的问题，应及时安排技术人员提供现场技术支持。

4.2 服务方案及内容

技术人员到现场后及时排查解决问题，对于非系统问题应及时对用户解释说明，并详细记录问题和解决方法，将问题和解决方法反馈至服务中心备案，以备日后出现相同问题能够及时解决。

4.3 服务质量考核标准

- ◆ 技术人员到达现场时间是否及时；
- ◆ 技术人员排查解决问题是否及时；
- ◆ 技术人员现场服务态度是否良好，解决用户问题是否耐心细致；

5、运维技术统计与汇报

5.1 服务需求

定期汇报运维服务情况。

5.2 服务方案及内容

统计现场与非现场服务，并对服务内容和问题进行归类，形成书面材料定期进行汇报，按规定填写以下表格：

- ◆ 系统日监控单
- ◆ 系统周巡检单
- ◆ 系统月运维总结
- ◆ 系统年运维总结

5.3 服务质量考核标准

- ◆ 运维服务内容归类是否清晰；
- ◆ 现场与非现场服务是否存在重复内容；
- ◆ 运维服务中各种问题记录是否清晰；

6、重要甲方（领导）支持服务内容

6.1 服务需求

为主要领导提供服务。

6.2 服务方案及内容

- ◆ 协助领导填写各种数据表格；
- ◆ 协助领导查询各种数据；
- ◆ 协助领导制作各种汇报材料；

6.3 服务质量考核标准

- ◆ 协助工作领导是否满意；
- ◆ 是否按时完成领导安排工作；

7、紧急响应服务内容

7.1 服务需求

系统出现紧急情况时服务响应。

7.2 服务方案及内容

- ◆ 出现紧急情况技术报务人员及时做出回应;
- ◆ 针对出现问题派遣专业技术人员及时到场解决问题;
- ◆ 合同期内适时组织应急演练;

7.3 服务质量考核标准

- ◆ 对于紧急情况反应速度是否迅速;
- ◆ 处理紧急情况是否有足够的经验;
- ◆ 为避免问题出现是否有应对措施;

8、运维资产管理服务内容

8.1 服务需求

为保障系统的正常运行,甲乙双方密切配合,共同完成项目维护,对资产的管理和维护。

8.2 服务方案及内容

- ◆ 按照信息化部门、财务部门和业务部门构成的三级资产管理体系进行运维资产管理;
- ◆ 对资产进行分类和编码;
- ◆ 专人维护资产档案和资产数据库的更新。

8.3 服务质量考核标准

- ◆ 资产分类是否科学;
- ◆ 资产档案更新是否及时;
- ◆ 协调力度是否到位;
- ◆ 配合程度是否满意;
- ◆ 是否按要求进行组织建设。

9、信息化资产采购咨询服务内容

9.1 服务需求

- ◆ 信息化资产价格功能咨询及采购。

9.2 服务方案及内容

- ◆ 咨询产品价格及功能;
- ◆ 负责资产的采购。

9.3 服务质量考核标准

- ◆ 产品价格是否合理;
- ◆ 功能是否达到要求。

10、甲乙双方关系

10.1 服务需求

为保障系统的正常运行,甲乙双方密切配合,共同完成项目维护。

10.2 服务方案及内容

- ◆ 甲方指派专人负责本系统的维护和协调;
- ◆ 甲方有权利提出对系统的完善修改意见并提交书面文件给乙方;
- ◆ 甲方有权检查监督、检查乙方的运行维护工作,定期检查乙方提交的服务维护记录;
- ◆ 乙方成立针对本系统的运行维护小组,并保障维护人员稳定,保证对系统的不间断服务;
- ◆ 乙方指派专人负责本系统的运行维护;
- ◆ 如遇到甲方在国家规定节假日或特殊情况对系统进行关机、调试,

乙方积极配合。

10.3 服务质量考核标准

- ◆ 协调力度是否到位；
- ◆ 配合程度是否满意；
- ◆ 是否按要求进行组织建设。

11、用户培训服务内容

11.1 服务需求

对用户进行系统使用操作的培训工作。

11.2 服务方案及内容

- ◆ 针对系统新增功能培训；
- ◆ 新用户使用操作培训。

11.3 服务质量考核标准

- ◆ 培训内容是否通俗易懂；
- ◆ 是否达到预期培训目的。

4. 服务流程

4.1 管理制度建设

依据现有的运维管理经验，相关运维标准，结合目前的实际情况，统一制定运维管理制度和规范。通过定期和不定期的检查，促进各项制度规范在项目运维中的贯彻落实，从而建立起统一、规范的运行维护管理工作方式。同时，随着信息化建设的不断发展，也确保各项制度的及时更新。制度体系内容要涵盖设备管理、网络管理、主机和应用管理、数据和备份管理、技术支持管理、安全管理以及人员管理等类别。各类制度具体内容因需要而定，如网络管理制度需覆盖网络的接入管理、用户管理、配置管理及网络日常运行管理和应急处理等。安全管理制度需覆盖包括设施、主机、数据库、应用软件、数据信息的安全管理和人员的安全管理以及安全事件的应急处理等。

4.2 技术服务平台

技术服务平台由事件响应中心、运维管理系统、运维知识库构成。

4.3 维护管理流程

为加强对信息系统的运行维护管理，确保运行维护体系高效、协调运行，应依据运维管理环节、管理内容、管理要求制定统一的运行维护工作流程，实现运行维护工作的标准化、规范化和自动化。通过建立运维管理流程，可以使日常的运维工作流程化，职责角色更加清晰，从而使解决问题的速度和质量得到有效提高，实现知识积累和知识管理，并可以帮助运维部门进行持续的服务改进，提高服务对象的满意度。运行维护流程包含的环节有服务台、突发事件管理、工作方法管理、管理规范、维修服务商支持服务、知识库管理、备件库管理、服务时间、服务水平、服务质量等，具体工作内容如下。

4.3.1 服务台

提供 7*24 小时统一报障电话，统一报障、统一维修接口，可通过统一的报障电话申请服务、查询服务处理进程，监控服务质量。

服务台是 IT 服务组织和用户相互联系的接入点。服务台的主要任务是记录，分解和监控提出的问题。一个服务台可以具备更宽泛的角色，如接收变更请求，并且可以支撑多种流程中的操作。

服务台是服务提供者和用户之间的日常工作的单一联系点。它也是报告突发事件和提交服务请求的焦点。正因为如此，服务台的职责是保持将服务相关信息，行为和契机通知用户，并追踪了解用户每日的行为。例如，服务台可能扮演用户提交变更请求的联系点，基于变更管理流程传达变更实施计划，并保持将变更实施进程通知用户。变更管理应该确保服务台随时保持对变更行为情况的掌握。

在任何对项目产生影响的事件面前，服务台处于第一线，并维护高速的信息流通道。

4.3.2 突发事件管理

突发事件管理流程致力于解决突发事件，并快速恢复服务供应。突发事件被记录下来，并且事件记录的质量决定了相关的其它流程的效力。

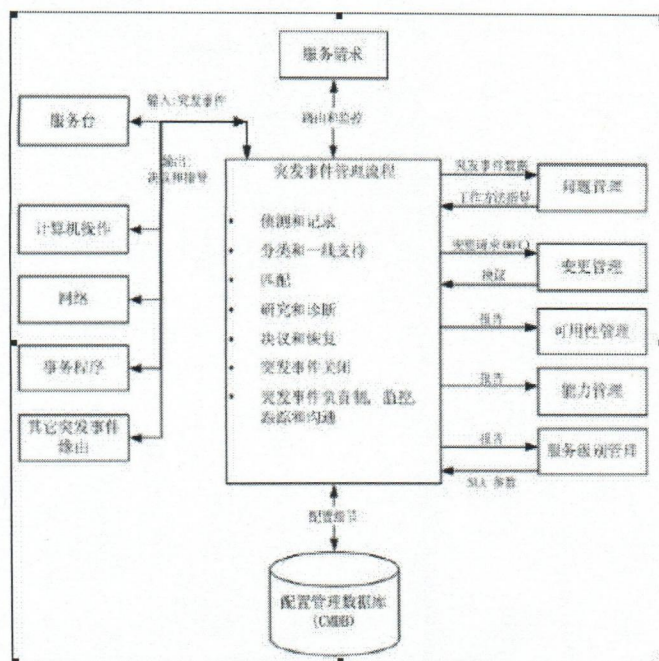
服务台接近于突发事件管理流程和问题管理流程，并处于它们之间。如果没有适当的控制，变更有可能引入新的突发事件。因此需要建立有效途径对变更进行跟踪。持续不断地将突发事件记录在同一个事件库中，并分类为“问题”，“已知错误”，“变更记录”等信息，以促进服务台界面的信息沟通能力，简化事件调查和报告。

突发事件的优先权及其升级需要作为服务级别管理流程中的一部分进行协商，并备案。

突发事件管理的目标：

突发事件管理的目标是尽可能迅速地根据服务级别做出反应，使产生问题后对业务行为及组织和用户的影响最小。突发事件管理也应该保留对事件的有效记录，以便于衡量和改进流程，并向其它流程汇报。

突发事件流程如下图所示：



4.3.3 工作方法管理

1) 备件齐

通常来说，每一个系统的维护都必须建立相应的备件库，主要储备一些比较重要而损坏后不易马上修复的设备，如磁盘、磁带机、各类板卡等。这些设备一旦出现故障就可能使系统不能正常运行，必须及时更换，因此必须具有一定数量的备件，而且备件库的库存量必须根据设备能否维修和设备的运行周期的特点不断进行更新。

2) 配件齐

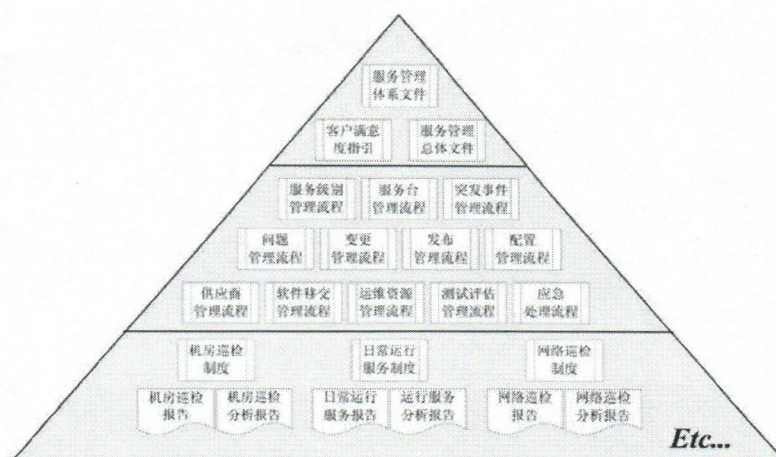
配件主要是系统设备里的各种小型配件以及大型机器例如：(磁盘、磁带机、各类板卡等辅助配件)，可以多备一些，主要用于设备的维修。常用的配件主要有电源、硬盘、各类接头等等。能维修的尽量不去更换。这样，经过维修就能用小的投入产生良好的效益，节约大量更新设备的经费。

3) 工具和检测仪器齐

要做到勤修设备，就必须配置常用的维修工具及检修仪器，如各种钳子、螺丝刀、测电笔、电烙铁、胶布、万用表等等，需要时还应随时添置，必要时还应自己制作如模拟负载等作为测试工具。

4.3.4 管理规范

管理规范采用 ISO9000 模式编写，涵盖服务管理体系、服务级别管理、服务台管理流程、突发事件管理、问题管理、变更管理、发布管理、配置管理等方面，如下图所示：



4.3.5 维修服务商支持服务

由于系统中各类软件属于专业性较强的产品，均需要从维修服务商购买必需的专项技术支持服务为产品的正常运行提供有效的专业技术保障。同时在维修服务商提供专业服务的基础上，还需要对整体持续运行提供必要的技术支持和保障服务，及时发现问题、甄别问题。

4.3.6 知识库管理

问题处理完成后，由主管对问题处理过程和结果进行总结分析，并进行归类，将相关信息登记在《运维知识库》中。加入《运维知识库》的信息应正确归类，并保证各项内容描述简洁、清晰、易懂，同类相似的问题应归类到同一条知识库记录中。

《运维知识库》主要内容如下：

- 故障类型：根据软硬件系统类型按故障现象进行分类，例如对于 PC 机，可能的故障类型包括死机、频繁重启、无法启动、光驱不能正常操作、显示器不能正常显示等。
- 故障现象：故障现象的简要描述，同类相似的故障现象尽量保持同一描述。
- 故障原因：故障原因的简要描述。
- 解决方案：排除此故障的处理措施的简要描述。
- 关联表单编号：列举本条知识库记录是从哪些相关表单中获取的信息。
- 主管应不定期地检查《运维知识库》，发现相似的故障描述时应合并成一条知识库记录，如果发现有更好的解决方案时，应将该方案更新到《运维知识库》中。

4.3.7 备件库管理

以“提高备件管理能力，提升运维品质”作为运维工作重点，关注世界硬件技术变革的动向，充分运用最新的技术手段和方法，增强备件库管理能力。为夯实系统机房运维管理能力做出了新的成绩。

完善备品备件管理平台，提升运维管理能力。力求通过充分整合现有资源，加强信息应用，为系统运维部门和人员提供更有针对性、更有价值的备件信息，重点解决备件需求和备件采购信息不对称的问题。

通过“备件分类管理”方式采集和分析备品备件需求以及备件用量等数据，从而实现了通过“信息”来“管理”，为加强日常管理和监控提供科学依据；使用“备件使用评估评析”的方法，为备品备件管理工作提供有效项目管理支撑。

4.3.8 服务时间

项目组正式入场开始服务前进行必要的资源移交工作，以使得项目组尽快开始高质量服务工作，降低前期磨合带来的风险，需要进行的工作包括：

- 准备必要的工作地点和工具（依据服务合同）；
- 识别项目涉及服务对象的通讯录和不同对象的服务注意事项；
- 识别项目涉及服务资产的类别、数量、分布情况说明；
- 识别项目涉及应用系统的使用与维护说明书，并安排对项目组服务人员的应用系统使用及维护培训；
- 检查项目涉及资产的过往服务记录；

4.3.9 服务水平

服务水平体系分三大类：报告服务、基本服务、响应式服务。

➤ 报告服务

主要内容如下：

服务	交付内容	服务级别
日常运维服务报告	运维月/季/年报告	按用户要求
重大事件服务报告	重大事件服务报告	
巡检报告	巡检工作记录	
系统/网络安全分析	安全分析报告	
系统/网络优化分析	优化建议	

➤ 基本服务

主要内容如下：

服务	交付内容	服务级别
----	------	------

资产标签张贴	资产库/资产清单	按用户要求
日常巡检、维护保养消毒除尘	巡检记录	
运维服务流程规范编撰	管理规范建议书	

➤ 响应式服务

主要内容如下：

服务	交付内容	服务级别
客户服务申请受理	日常维护单	按用户要求
现场维护	日常维护单	
其他支持服务	支持服务记录	

4.3.10 服务质量

- 工作时间：每周一至周五保证 2 名以上网络安全工程师提供 5（天/周）×9（小时/天）小时驻场技术服务。根据用户需要在重大事件期间、国家法定节假日期间提供特殊应急服务，如需要，可到现场支持。值班人员 7*24 小时值班。
- 响应方式：热线电话、远程桌面、驻场解决。
- 服务类型：现场抢修、特殊服务要求（如升级等）。

4.3.11 服务支持

IT 服务外包项目中的服务台，即通常所指的帮助台和呼叫中心，这是一种服务职能而不是管理流程。在 IT 服务管理中，服务台起着纽带的作用。对服务提供方而言，服务台是“过滤器”和“扩音器”，可以处理很多客户的询问和请求，从而节约了资源，并及时向客户传递有关服务的各种情况；对客户而言，服务台是“导航器”，在碰到任何问题时，只需要联系服务台，然后由服务台进一步协调跟踪，避免了多点联络的问题。

服务台的职责包括：

1) 单一的联络点

在信息化系统越发灵活、复杂的今天，客户所面临的问题也是多种多样，可能涉及到不同的应用、不同的资产，但是建立了服务台之后，客户可以将任何 IT 应用相关的问题都可以直接反映到服务台。

2) 一线技术支持

即使最高级别的现场技术支持，也不会比使用者现场自己解决问题更加快速，服务台非常重要的一项任务就是根据知识库的记录，帮助用户现场恢复使用，一般来说，30%-50%的故障支持请求，都应该在服务台得到解决。

3) 协调、跟踪和反馈

一旦服务台无法帮助用户直接解决问题，就必须根据服务协议所规定的时效

要求分派二线技术支持，并且在服务完成之前持续的跟踪。如果服务进程出现任何异常，必须立即向客户进行反馈，并启动升级机制。

4) 记录、分析和总结

服务的价值来自于长期的积累，如果不对过往的技术问题、服务记录进行总结归档，就使得服务失去了参考的依据，从而无法获得持续发展的动力。服务台作为所有服务请求的接口，必须保持准确的记录和科学的分析。

为了在服务期间，帮助采购人建立服务的监控管理粒度、沉淀一套较为全面的知识库系统，持续提高服务质量。

4.3.12 事件管理

事件管理是指导服务人员面对新增的服务请求时，通过最合理的处理方式保证应用的持续性以及各项质量指标的达成，由于在 IT 运行服务项目中每天项目组都将接受数十个服务请求，所以事件管理流程的设计，直接影响到服务的效率和客户的满意度。

根据突发事件制定相应的处理流程，确保能够根本解决突发事件。当服务工程师在现场发现异常事故或者无法在要求时限内解决的问题时，必须立即上报项目经理，如果属于纯技术问题，也应同时上报给高级系统工程师。

4.3.13 服务记录管理

使用《运行服务单》作为服务记录，记录分别由服务受理人员、服务工程师以及被服务的客户三方完成，并且由客服中心服务台统一进行定期回访。

4.3.14 安全管理

为进一步做好本项目的保密工作，切实增强人员的安全防范意识，按照国家相关文件规定和用户的要求，结合本项目实际工作，统一认识，强化管理，完善措施，不断提高保密工作规范化水平，更好的推动工作有序向前发展，特制定本保密工作方案。

1) 指导思想

按照国家相关文件规定和用户实际要求，严守用户机密不泄露，用高标准、严要求的实际行动扎实深入到保密工作，推进保密工作取得新成果。

2) 工作目标

通过开展保密工作活动，使保密工作得到成效。各部门在保密工作的过程当中，提高工作积极性，健全工作机构，完善保密规章制度，落实保密任务，保密管理趋向完善、规范，上下形成重视做好保密工作的浓厚氛围和自觉保守用户秘密的良好风尚。

3) 组织领导

成立以项目经理为组长，部门主管为副组长，由全体工作人员组成的保密工作小组，形成主管领导亲自抓，分管领导具体抓，全体项目成员参与的保密工作格局，认真落实保密工作抓到位。

4) 工作职责

项目经理保密工作职责：

- 认真执行有关保密工作的规定，把保密工作列入布置、检查、总结工作的内容。要对所属工作人员经常进行保密教育，真正做到业务管到哪里，保密工作也要管到哪里。
- 禁止用普通电话和无线移动电话交谈保密事项。
- 资料管理要认真做到“人离文入柜”，“人离门上锁”。阅读完毕的文件、资料随时退还给文档管理员。对记有秘密事项的笔记本、办公用纸等，要妥善保管，定期清理。
- 上级领导交待的要求保密工作事项，做到不准擅自扩大传阅、传达范围。

部门主管保密工作职责：

- 严守纪律，忠于职守，认真执行各项保密制度和规定。
- 涉密文件、档案、资料等，必须严加保管。密件与普通件要分类存放；
- 严格督查，确保安全。加强对涉密文件资料的保管、使用工作的落实情况以及通信、办公自动化等保密管理情况的督促检查。

5) 每年至少组织 2 次以上保密工作培训做好记录。及时对发现的问题进行整改，严格考核，奖优罚劣。同时，严格执行泄密事件报告制度，认真查处泄密事件，并积极配合采取补救措施。

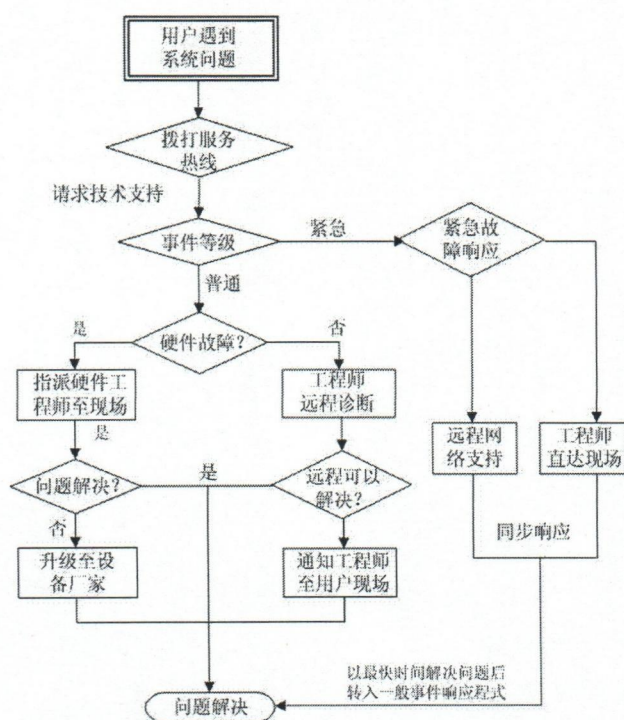
4.4 服务体系

4.4.1 用户请求处理流程

流程化的服务可以有效提高服务质量和事件响应速度，对提升客户满意度有着至关重要的影响。为用户做细致周密的考虑，定义了规范化和高效率的服务流程。用户在系统使用过程中遇到自己难以解决的问题，可以按照制定的用户服务请求流程进行服务具备处理。

4.4.2 服务监督管理机制

服务监督管理机制是保证整个售后服务体系长期良好运行的重要手段，也是售后服务体系的一个重要环节。通过对用户服务请求，故障事件处理、人员服务质量的切实监督保障承诺服务的实现。



4.4.3 项目联系人制度

为了方便用户，我公司对每个实施项目都将指定项目联系人。由项目联系人协调用户关系，并负责监督内部各部门服务情况和反馈客户的满意度。

4.4.4 故障事件分类及响应时间

系统在投入使用后，难免会出现各种故障，而对于用户而言不同的故障对业务的影响是不同的。普通的故障不会给用户带来太大的麻烦，而严重的故障则可能导致系统全面瘫痪。因此针对较为严重的系统故障，必须以最快的速度解决用户的问题，这样就需要对所有故障事件进行分类和界定，以决定采取什么样的服务响应速度。

为此针对用户服务请求进行详细分类，提交的事件请求共分为四类，一类事件是严重故障，导致系统全面瘫痪；二类事件是非严重故障，但严重影响了系统的正常运行；三类事件是一般故障，部分的限制了系统的使用功能；四类事件是非故障，指非责任范围的事件引发的情况，但对于此种情况将本着用户第一的原则，及时的为用户解决问题；发生以上四类故障解决后均由工程师出具故障处理报告提交至用户方。

➤ 故障响应时间表

事件分类	响应时间	问题提交最长时间	恢复系统目标
严重故障	1 小时	立即提交	24 小时内
主要故障	2 小时	0.5 小时	48 小时内
一般故障	2 小时	1 小时	48 小时内
非故障	2 小时	1 小时	N/A

➤ 响应时间

从用户方技术人员首次以电话、传真或电子邮件方式申报故障到我公司，技术人员将按照故障响应时间表中的规定提供技术服务。

➤ 问题提交前最长时间

技术支持工程师研究解决问题的时间，从用户方技术人员申报故障开始计算。如技术支持工程师在此时间间隔内不能解决问题，则必须向上一级技术支持提交。

➤ 恢复系统时间目标

即从用户方技术人员申报影响业务或功能的严重故障至工程师向用户方技术人员提出可接受的解决方案恢复系统的时间间隔。

➤ 解决问题时间

即向用户方技术人员提供满意的解决方案，使问题到解决的时间段。从工程师初次与用户方技术人员联系到问题解决为止。

4.4.5 电话支持

如果用户遇到一些系统出现的基本问题，支持工程师或专家可以通过电话指导用户排除故障，以更快、更及时的方式达到亲临现场解决问题的效果。

4.4.6 现场支持

如电话不能及时解决时将根据用户需要，指派工程师提供现场服务。对维护期内系统根据用户需要安排工程师在第一时间赶到现场解决问题。并承诺尽最大的能力解决系统的问题。对现场不能修好的设备部件，将视情况决定更换或带回修理。

4.4.7 应急事件

在技术支持与售后服务领导小组的统一指挥下，保证突发事件发生时，能够迅速召集技术人员，立即制定应急技术方案：

接到用户系统故障报告电话时，首先询问故障现象，根据故障情况判断是否需要赶赴现场，对于一般性技术故障，可以利用电话或传真指导用户自行解决；在用户无法解决或请求现场服务的情况下，按照技术支持与售后服务的责任分工，统一指挥，协调行动，需要时带着相应的设备或部件，及时赶赴现场，直至圆满解决问题；

我公司与设备厂商有良好的合作关系，我们将充分利用厂商的技术优势及各地的服务机构，充分利用厂商的零备件中心；

派往现场的技术服务人员，均是具有一定经验的技术全面的工程师。

5. 专业技术运维人员配备

5.1 专业技术运维人员配备

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	项目管理能力、协调能力、组织能力强	负责整个项目协调管理工作
2	系统工程师	运维人员	2	熟悉操作系统和备份系统的维护	负责基础设施操作系统和备份系统的维护工作
3	应用工程师	高级程序员	2	有相关大型程序开发经验人员	负责程序开发、变更
4	数据维护人员	运维人员	4	数据库专业相关工作经验	主要负责定期数据更新，包括数据的加载、转换、整理等工作及调整用户在使用过程中对数据统计口径的变更等工作，以保障数据的准确性。
5	系统维护人员	运维人员	2	相关程序开发经验	负责程序变更
6	表格维护人员	运维人员	2	熟悉需求及系统操作	主要负责系统表格的正常运行，能够及时解答用户对展现数据提出的各种问题，根据用户的需求及时变更系统的数据展现，以满足用户的使用要求。
7	基金监督系统身份认证管理及权限管理维护人员	运维人员	1	熟悉权限管理及数字证书相关操作	主要负责数字证书的制作、发放、更新、吊销，及身份认证的日常维护。主要负责系统用户的新增、减少；基金监督的管理以及 PMS 系统的维护。能够及时解答用户提出的各种问题，根据用户的需求及时变更权限的分配，以满足用户的使用要求。
11	数据库管理员	运维人员	1	熟悉数据库系统的性能调优、故障诊断	熟悉数据库系统的日常维护、性能优化

5.2 各岗位的主要工作内容

(1) 项目经理

主要工作内容：负责整个项目日常工作，协调项目运维期间出现的各种问题。

(2) 应用工程师

主要工作内容：负责系统程序开发及运维期间变更修改工作。

(3) 数据维护工程师

主要工作内容：负责数据更新、清洗设计、数据调整、数据外报。

(4) 系统工程师

主要工作内容：负责整个项目系统架构设计工作。

(5) 表格维护人员

主要工作内容：负责系统表格的正常运行，能够及时解答用户对展现数据提出的各种问题，根据用户的需求及时变更系统的数据展现，以满足用户的使用要求。

(6) 基金监督系统身份认证管理及权限管理维护人员

主要工作内容：负责数字证书、身份认证及权限管理。

(7) 系统工程师

主要工作内容：负责基础设施系统的整体调优工作，系统的配置管理和系统的性能调优。

(8) 数据库管理员

主要工作内容：负责数据库系统日常维护、状态监控与性能优化。

6. 运维外包服务费清单

运维服务大类	对应资产	运维服务项目	运维服务费用 (万元)
一、基金监督应用系统运行维护服务			
基础设施类	数据库系统 桌面操作系统	安全管理、配置管理、优化配置、系统目录权限、账号管理策略、文件系统安全配置、进程通信管理	70.09
基金监督应用系统	目前包括监督业务、实时监控、监督办公和政策法规、身份认证系统、权限管理系统功能模块	系统日常运维及根据业务需求对系统进行完善、改进；根据业务需求对系统中报表进行制作和修改；系统数据信息的日常维护服务	114.40
二、基金监督专项审计业务系统运行维护服务			
应用系统类	面向组织的应用系统类 基金监督专项审计业务系统	应用软件根据新增业务需求、软件完善、改进维护服务	8.29
		数据信息维护服务	5.57
合计			198.35

附件二：保密协议书

甲方：北京市人力资源和社会保障局

乙方：北京国信博飞科技发展有限公司

1. 目的

北京市人力资源和社会保障局与北京国信博飞科技发展有限公司就“基金监督及专项审计系统运行维护”事宜达成一致，并签订了电子政务运维项目服务合同。为确保上述系统的安全保密，经双方协商，特制定本协议。

2. 保密范围（包括但不限于以下内容）

2.1 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。

2.2 相关工作人员之间往来的传真、信函、电子邮件等。

2.3 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。

2.4 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。

2.5 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。

2.6 保密义务在双方的电子政务运维项目服务合同结束后仍然有效。

3. 乙方责任

3.1 乙方为保密资料接受方，负有保密义务，承担保密责任。

3.2 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。

3.3 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。

3.4 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。

3.5 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。

3.6 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。

4. 双方共同遵守的条款

4.1 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。

4.2 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。

5. 其他

5.1 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。