

合同编号:

陕西省全民健康信息平台基础资源环境  
年度运维项目合同

甲方：陕西省卫生健康信息中心

乙方：陕西天诚软件有限公司

2024 年 08 月

甲方（采购人）：陕西省卫生健康信息中心

乙方（成交供应商）：陕西天诚软件有限公司

陕西省全民健康信息平台基础资源环境年度运维项目（项目编号：SDZC2024-157），陕西上德招标有限公司受陕西省卫生健康信息中心（以下简称“甲方”）委托采用竞争性磋商采购方式进行招标采购，确定陕西天诚软件有限公司（以下简称“乙方”）为成交供应商。

依据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》，经双方协商按下述条款和条件签署本合同。

### 一、合同价款

（一）合同总价款为人民币（大写）柒拾玖万叁仟捌佰元整（¥ 793,800.00 元）。

（二）合同总价包括：包括但不限于完成本次招标所要求的货物、服务至验收合格的其他一切相关费用。

（三）合同总价为固定总价，不受市场价格变化因素的影响。

### 二、款项结算

（一）合同款的支付：合同生效后一个月内支付 100%（在付款前必须开具全额增值税普通发票）。

收款单位：陕西天诚软件有限公司

开户行：中国银行西安逸翠园支行

账号：103644951432

（二）支付方式：银行转账，一次性付款。

（三）结算单位：采购人结算，在付款前必须开具增值税发票给采购人。

### 三、实施地点与完成周期

（一）实施地点：甲方指定地点。

（二）完成周期：合同签订后12个月

### 四、技术服务

（一）技术资料：

1. 服务方案。

2. 月度运维服务报告、年度服务总结、资产管理清单其他资料。

（二）服务承诺：响应文件有明确的服务承诺。

## 五、质量保证

供应商提供的产品及服务应全面满足磋商内容的要求，磋商文件未明确要求的内容，供应商须按国家最新发布的规范标准执行或以采购人的补充要求为准，如发生质量问题由供应商承担全部责任。

验收依据成果须通过陕西省卫生健康信息中心组织的验收，供应商应按照招标文件和技术规格书中的要求提供服务。

## 六、双方权利及义务

(一) 甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。

1. 甲方需按时间节点支付合同款，并负责对服务内容及要求进行解读；
2. 乙方需按服务要求开展运维服务，按时形成服务报告。

(二) 本合同签订后甲乙双方不得单方终止合同，如乙方违约，应退还全部合同款，并赔偿给甲方实际造成的损失。

(三) 如因乙方存在以下行为，甲方有权终止合同，依法向乙方进行经济索赔，并请求政府采购监督管理机关进行相应的行政处罚。

按合同要求提供产品或服务不能满足招标文件技术要求或甲方要求的，乙方必须无条件更换或维修产品或设备，提高技术，完善运维服务质量；更换或维修后仍不能满足招标文件技术要求的，甲方有权解除合同，并对乙方的违约行为进行追究，同时按《政府采购法》和陕西省政府采购供应商管理办法进行相应的处罚。

(四) 乙方如未通过项目验收，则限期整改，仍未通过的，甲方有权解除合同或要求乙方整改直至通过验收；甲方如未能按时足额付款，双方协商解决。

(五) 甲方违约的，应当赔偿给乙方造成的直接经济损失。

(六) 乙方违约的，应当承担合同金额20%的违约金，并赔偿甲方因此遭受的损失。

(七) 本合同未经双方同意，任何一方不得以任何形式公开本合同及附件内容，以确保双方的商业机密。任何一方违反保密义务的，守约方有权解除合同并要求对方承担违约责任。

(八) 乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。因乙方原因致使甲方起诉乙方或甲方被第三方起诉的，乙方应承担甲方的律师费及其他相关所有费用。

## 七、保密

双方须对工作中了解到的文件资料、技术、数据信息等保密信息进行严格保密，未经对方同意不得泄露、使用或允许他人使用。甲方对乙方直接参与运维全部技术人员签订保密协议，乙方技术人员按照签订保密协议履约。合同终止的，双方仍应承担保密义务。如因违反保密协议造成甲方损失的，支付相当于总合同金额20%的违约金。

## 八、知识产权

乙方应保证磋商产品及服务不会出现因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引发法律或经济纠纷，否则由乙方承担全部责任。任何被乙方用于未经授权的商业目的行为所造成的违约或侵权责任由乙方承担。

## 九、合同争议解决的方式

本合同在履行过程中发生的争议，由甲、乙双方当事人协商解决，协商不成的按下列第（二）种方式解决：

- （一）提交同级仲裁委员会仲裁；
- （二）依法向甲方所在地人民法院起诉。

## 十、合同履行

合同一经签订，双方不得擅自变更、中止或者终止合同。对确需变更、调整或者中止、终止合同的，应按规定履行相应的手续。

## 十一、违约责任

（一）按《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

（二）未按合同要求提供服务或服务质量不能满足本次采购要求，采购人会同监督机构、采购代理机构有权终止合同和对中标人违约行为进行追究，同时按政府采购法的有关规定进行相应的处罚。

## 十二、合同生效

（一）本合同须经甲、乙双方的法定代表人（或授权代理人）在合同书上签字并加盖本单位公章后正式生效。

（二）合同生效后，甲、乙双方须严格执行本合同条款的规定，全面履行合同，违者按《中华人民共和国民法典》的有关规定承担相应责任。

（三）本合同一式伍份，甲乙双方各执贰份，陕西省财政厅政府采购管理处备案壹份。

（四）本合同如有未尽事宜，甲、乙双方协商解决。

以下为签章页

本页无正文

甲方：陕西省卫生健康信息中心  
(盖章)

地址：西安市莲湖区崇新里18号

邮编：710014

法定代表人（授权代表）：

日期：2024.8.21



乙方：陕西天诚软件有限公司  
(盖章)

地址：陕西省西安市高新区锦业一路  
58号嘉昱大厦A座13F

邮编：710076

法定代表人（授权代表）：

日期：2024.8.21



附件：服务内容与要求

## 一、合同服务内容

项目名称：陕西省全民健康信息平台基础资源环境年度运维项目

服务内容：本项目要求完成以下服务：省级全民健康信息平台基础环境运维及技术支持，为全民健康信息平台提供国家、省、市、区县四级互联互通提供网络技术支持工作，VPN 专网运维，三秦数字健康公众服务号运维服务。

服务期限：自合同签订之日起 12 个月内

实施地点：西安市（采购人指定地点）

## 二、项目目标

1、陕西省全民健康信息平台相关的主机设备、操作系统、数据库和存储设备的运行维护服务，保证用户现有的平台及各个业务系统的正常运行，降低整体管理成本。提高平台及业务系统的整体服务水平。

2、根据日常维护的数据和记录，提供整体建设规划和建议，更好的为用户的信息化发展提供有力的保障。

3、省平台的组成主要可分为两类：硬件设备和软件系统。硬件设备包括网络设备、安全设备、主机设备、存储设备等；软件系统可分为系统软件、业务应用软件；系统软件指：操作系统软件、典型应用软件（如：数据库软件、中间件软件等）、业务应用软件指医疗服务、公共卫生、妇幼健康、老龄健康、疾病预防、综合管理等方面业务信息系统。

4、通过运行维护服务的有效管理来提升省平台的服务效率，协调各业务应用系统的内部运作，改善管理部门与业务部门的沟通，提高服务质量。结合用户现有的环境、组织结构、IT 资源和管理流程的特点，从流程、人员和技术三方面来规划用户的结构。将用户的运行目标、业务需求与 IT 服务的相协调一致。

5、对用户现有的省平台基础资源进行监控和管理，及时掌握省平台系统资源现状和配置信息，反映省平台基础资源的可用性情况和健康状况，创建一个可知可控的 IT 环境，从而保证用户信息系统的各类业务应用系统的可靠、高效、持续、安全运行。

## 三、项目原则

“保重点、保基础、促发展”原则，即：保证省平台重点业务系统正常运行；保证省级平台基础运维、数据互联互通、平台对接、VPN 专网运维、三秦

数字健康公众服务号运维及优化等基础性运维开展；促进互联网+医疗健康便民惠民和县域远程医疗服务等重大事项贯彻落实。

#### 四、项目范围

为保障全民健康信息平台稳定运行，提供安全、可靠的基础资源环境，保障平台软硬件及业务系统的安全稳定运行，遵循 IT 运维服务管理的国际最佳实践和 ISO20000、ISO27001 的标准，按照统一的服务管理流程，为全民健康信息平台提供专业、高效、及时、统一的运维服务。省平台的运维范围包含：硬件设备和软件系统。硬件设备包括网络设备、安全设备、主机设备、存储设备等；软件系统可分为系统软件、业务应用软件；系统软件指：操作系统软件、典型应用软件（如：数据库软件、中间件软件等）、业务应用软件指医疗服务、公共卫生、妇幼健康、老龄健康、疾病预防、综合管理等方面业务信息系统。

#### 五、项目内容

1、陕西省全民健康信息平台的运行维护及数据互联互通工作。

(1) 陕西省全民健康信息系统的运行维护

信息资产统计服务：帮助对用户现有的信息资产情况进行了解，更好的提供系统的运行维护服务。服务内容包括：

- a、硬件设备型号、数量、版本等信息统计记录
- b、软件产品型号、版本和补丁等信息统计记录
- c、网络结构、网络路由、网络 IP 地址统计记录
- d、综合布线系统结构图的绘制

网络、安全系统运维服务：从网络的连通性、网络的性能、网络的监控管理三个方面实现对网络系统的运维管理。基本服务内容：现场备件安装、现场软件升级、现场故障诊断、电话远程技术支持、问题管理系统。

主机、存储系统运维服务：主机、存储设备的日常监控，设备的运行状态监控，故障技术支持等内容。

数据库系统运维服务：为数据库系统提供技术支持服务，管理数据库的日常运行状态，识别数据库的性能问题，主动地预防可能发生的问题。数据库运行维护服务还包括快速发现、诊断和解决性能问题，在出现问题时，及时找出性能瓶颈，解决数据库性能问题，维护高效的应用系统。

中间件运维服务：中间件运维服务是指对 BEA Weblogic、MQ 等中间件的日

常技术支持服务和监控工作，确保中间件平台持续稳定运行。中间件运维指标包括配置信息管理、故障健康、性能监控。

## （2）陕西省全民健康信息平台数据互联互通基础资源运维

保证区域卫生信息平台完成省市县数据互联互通，省级平台与国家基层综管平台对接工作以及与省政务平台数据对接。

**数据交换服务：**应采用主流的数据集成中间件，建设与维护省级数据库，应支持同种数据库（同构）和不同种数据库（异构）的数据交换。通过对省级数据库已采集数据的清洗、转换后按照要求的数据标准集中至省中间临时库中。

**任务调度监控服务：**可设置周期性任务，数据处理过程可以定时周期性自动对任务进行调度，完成数据抽取、转换以及装载。可配置任务告警提示，根据危险级别，生成不同的告警动作。

**异构数据库服务：**数据采集交换应支持多种主流数据库，包括：Oracle、MS SQL Server、MYSQL 等；支持多种主流数据库作为数据交换的源库、目标库。

**服务要求：**应按照《国家基层医疗卫生综合管理平台省级系统联通技术方案》要求，完成与国家平台的对接工作，按要求上传清洗转换后的数据至省中间临时库中。

**数据质量要求：**数据集中至中间库后，根据国家平台反馈的数据质控报告内容，检查数据、分析原因，并从数据源头解决问题。

## 2、VPN 硬件设备运维

### （1）设备型号

省平台 VPN，产品 PN 码 TV-61330-VONE，序列号 Q1606438469

省平台 VPN，产品 PN 码 TV-61330-VONE，序列号 Q1708565299 等设备

### （2）服务目标

提供 7x24 小时的实时技术支持响应服务，保修、维护等技术服务，日常运维服务，确保省卫健委所有 VPN 硬件设备正常运行。

### （3）招标内容

**安装服务：**软硬件的安装、配置等

**设备调试：**软硬件的调试等

**硬件升级：**接口类型升级、接口数量升级等

**软件升级：**软件版本的升级、功能模块的增加等

设备维护：保养维护技巧、相关资料、注意点等

检测服务：定期的安全检测，及时动态的了解网络的安全状态

安全政策维护：根据安全需求的变化及时调整安全控制策略

安全审计：定期检查日志信息，分析网络的应用状况是否安全

应急响应：紧急事件的处理、备机提供、灾难恢复等

技术文件：资料丰富、浅显易懂、针对性强等

### 3、三秦数字健康公众服务号基础资源运维

(1) 三秦数字健康公众统一服务平台的前置服务业务模块运维。

(2) 健康陕西公众统一服务平台健康管理大数据分析处理功能升级。

(3) 对健三秦数字健康公众统一服务平台物理服务设备提供每年两次的现场巡检服务。

(4) 提供 7×24（即每周 7 天、每天 24 小时）的远程技术服务，保障三秦数字健康公众统一服务平台应用推广工作进行顺利。

(5) 三秦数字健康公众统一服务平台相关系统出现严重故障且远程方式无法解决时，48 小时内赶赴现场处理。

(6) 提供三秦数字健康公众统一服务平台前置服务安全服务

补丁升级：按照机房要求，按时对现有系统的操作系统补丁、应用软件补丁的升级。

网络安全：根据各种安全测试结果，对软件进行安全漏洞修复。安全防范：按照机房要求，及时做好防范工作。