

陕西省医疗保障信息平台“适老化”便民
服务项目

合 同

合同编号：XAZJ-2024-074

甲 方：陕西省医疗保障局（采购人名称）

乙 方：易联众信息技术股份有限公司（中标人名称）

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等有关法律法规规定，陕西省医疗保障局 (采购人名称) (以下简称：“甲方”)通过公开招标采购(采购方式)确定易联众信息技术股份有限公司(中标人名称) (以下简称：“乙方”)为陕西省医疗保障信息平台“适老化”便民服务项目(项目名称)的中标人。甲乙双方同意签署《陕西省医疗保障信息平台“适老化”便民服务项目(项目名称)合同》(合同编号：XAZJ-2024-074，以下简称：“合同”)。

1. 合同文件

下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- (1) 合同条款；
- (2) 中标通知书；
- (3) 招标文件；
- (4) 响应文件；
- (5) 其他。

2. 合同标的(根据实际情况填写)

名称	服务内容	数量	单位	单价 (元)	合计 (元)	具体服务承诺(包括但不限于服务内容、范围和基本要求)
陕西省医疗保障信息平台“适老化”便民服务项目	日常监控	1	项	31,000.00	31,000.00	定期监测陕西医保 APP 与陕西医保网上服务大厅无障碍产品与适老化产品的运行状态，查看任务执行日志情况，分析相关业务表之间的数据完整性，并根据异常数据产生原因及时协同解决异常数据问题，以确保系统能够以最佳的状态运行。
	预防性检查	1	项	32,000.00	32,000.00	对陕西医保 APP 与陕西医保网上服务大厅无障碍产

						品与适老化产品进行定期的深度巡检与监控，主动发现潜在问题，避免系统出现故障或服务中断；包括系统性能检查、功能模块检查、数据安全与备份检查、安全漏洞与补丁检查工作。
	优化服务	1	项	410,000.00	410,000.00	为陕西医保 APP 与陕西医保网上服务大厅进行无障碍与适老化产品的优化升级，服务内容包括：医保 APP 与医保网上服务大厅无障碍、适老化模式需求调研分析、服务体验设计、应用功能设计、服务测试 验证内容： （1）需求调研分析：收集不同年龄段、健康状况的老年用户和残障用户信息进行分析和分类，构建用户画像，了解不同类型用户的需求和使用场景，再通过问卷调查、用户访谈方式，了解特殊群体在使用现有医保服务平台时遇到的困难和期望的改进方向； （2）服务体验设计：根据

						需求调研结果，梳理陕西医保 APP 与陕西医保网上服务大厅服务流程，简化复杂的业务流程和信息层级，确保老年用户和残障用户能够快速、准确地找到所需的服务功能，同时通过优化服务页面、交互方式的多维度手段，提高特殊群体的服务体验； （3）服务测试验证：采用多种方式进行实际使用环境中对医保 APP 和网上服务大厅的适老化、无障碍模式进行可用性测试，包括功能测试、兼容性测试、安全性测试内容，为广大老年用户和残障用户提供便捷、高效、安全的医保服务。
	常规作业	1	项	57,000.00	57,000.00	1. 常规检查 定期对陕西医保 APP 与陕西医保网上服务大厅进行无障碍与适老化产品的业务功能、页面链接、数据准确性进行常规检察，以确保软件运行效率和用户体验符合预期标准，分析评估结果，识别性能瓶颈

						和改进需求； 2. 性能优化 根据性能评估的结果，制定针对性的性能优化方案，以提升系统的整体性能和稳定性。 3. 记录与跟踪 记录优化实施的步骤，包括所做的改动、测试结果和实施过程中遇到的问题；跟踪优化效果，通过与优化前的性能指标对比，评估优化措施的有效性；建立持续改进机制，根据跟踪结果调整优化策略，以确保系统性能持续满足业务需求。
	服务支持	1	项	55,000.00	55,000.00	针对陕西医保 APP 与陕西医保网上服务大厅的无障碍产品与适老化产品在开展医保业务的办理过程中，为用户提供业务办理指南及问题咨询解答服务，保障参保单位和参保人员顺利、便捷完成业务办理。
	应急响应处理	1	项	60,000.00	60,000.00	为陕西医保 APP 与陕西医保网上服务大厅的无障碍产品与适老化产品提供应

						急响应处理，一旦发现异常情况，将快速响应问题，并进行问题定位、问题隔离、修复问题、问题分析、问题记录与输出总结报告，通过全面的应急响应处理工作，保证陕西医保APP与陕西医保网上服务大厅的适老化产品、无障碍产品的运维服务能够为老年用户提供更加稳定、安全、便捷的服务体验，同时提升系统的可靠性与用户满意度。
--	--	--	--	--	--	--

3. 合同金额及付款方式

3.1 合同金额

本合同总金额为人民币陆拾肆万伍仟元整（¥645,000.00）。本合同金额已包含但不限于乙方为提供服务所产生的全部成本、预期利益、售后服务、税费和合同中规定乙方应承担的其他义务的费用等。

3.2 付款方式

（一）付款方式：

甲方应按以下付款条件、比例、方式和时间向乙方支付服务合同金额：

（1）签订合同后，达到付款条件起30日内，支付合同总金额的30.00%，即拾玖万叁仟伍佰元整（¥193,500.00）；

（2）服务期满3个月，并符合服务考核要求，达到付款条件起30日内，支付合同总金额的30.00%，即拾玖万叁仟伍佰元整（¥193,500.00）；

（3）服务期满6个月，并符合服务考核要求，达到付款条件起30日内，支付合同总金额的30.00%，即拾玖万叁仟伍佰元整（¥193,500.00）；

（4）服务期满8个月，并符合服务考核要求，达到付款条件起30日内，支

付合同总金额的 10.00%，即陆万肆仟伍佰元整（¥64,500.00）；

（5）乙方开户银行信息：

开户名称：易联众信息技术股份有限公司

开户银行：招商银行股份有限公司厦门江头支行

地 址：厦门市软件园二期观日路 18 号 502 室

开户账号：681080111910001

乙方应确保上述信息真实性，如需修改需要提前 7 日书面告知甲方。因信息错误或变更未能有效告知甲方导致的一切责任均由乙方承担。

（6）甲方开票信息：

名称：陕西省医疗保障局

统一社会信用代码/纳税人识别号：11610000MB2964073W

（二）付款条件：

（1）每次付款前，乙方应向甲方提供应付款等额的有效增值税发票，乙方未提供的，甲方有权暂延付款且不承担任何责任。

（2）服务考核要求：

为了确保项目按时、按质完成，将采用全面的绩效管理体系进行绩效的管理跟进。

一级指标	二级指标	三级指标	满分	说明
运营服务绩效（100分）	软件需求符合性	功能上线率	60	优化服务上线的功能点数量占待优化功能点数量（医保 APP 无障碍服务事项达到 40 项，医保 APP 适老化服务事项达到 29 项，医保网上服务大厅适老化服务事项达到 50 项）的百分比，99%以上得 60 分，95%-99%得 50 分，低于 90%得 40 分。
		软件可靠性	10	软件连续运行的时间与总时间的占比，99%以上得 10 分，90%-99%得 8 分，低于 90%得 6 分。
	服务及时有效性	服务响应速度	10	针对甲方提出的服务反馈、需求，工作日正常时间段内 4 小时内响应，每超时 1 次扣 1 分。
		故障事件响应及时率	10	若发生故障，根据 7*24 小时的响应要求，2 小时内进行响应，每超时 1 次扣 1 分。
	服务规范性	交付物提交及时性	5	根据要求各流程节点结束时提交交付文档，每超时 1 次扣 1 分。
		交付物	5	交付物（包括需求文档、设计文档、测试文档和操

一级指标	二级指标	三级指标	满分	说明
		规范性		作文档）符合规范，得满分，每不符合规范 1 个扣 1 分。
总分			100	

本项目在服务期满 3 个月、服务期满 6 个月、服务期满 8 个月三个时间节点甲方对乙方进行考核，评价得分高于 80（含 80 分），绩效评级为“合格”，得分在 80 分以下的，绩效评级为“不合格”。

评级为“合格”视为乙方符合考核要求，甲方按上述付款方式支付对应阶段款项；评级为“不合格”视为乙方不符合考核要求，乙方需在 30 个工作日内按要求整改服务，并重新进行考核，考核评级为“合格”后甲方按上述付款方式支付对应阶段款项。

4. 合同签订地

陕西省西安市。

5. 合同生效

本合同一式肆份，甲方执贰份、乙方执贰份。在甲、乙方签字盖章后生效，合同执行完毕自动失效（合同的服务承诺则长期有效）。

甲 方：陕西省医疗保障局	乙 方：易联众信息技术股份有限公司
（盖章）	（盖章）
地址：西安市雁塔区锦业一路 60 号	地址：厦门市软件园二期观日路 18 号 502 室
邮编：710043	邮编：361008
法定代表人或 被授权代表： （签字）	法定代表人或 被授权代表： （签字）
电话：029-61320021	电话：0592-2517033

传真：029-61320045	传真：0592-2517030
	开户银行：招商银行股份有限公司厦 门江头支行
	账号：681080111910001
日期： 年 月 日	日期： 年 月 日