

合同登记编号：

陕西省全员人口综合业务管理系统 年度基础运维项目服务合同

项目名称：陕西省全员人口综合业务管理系统年度基础运维项目

甲 方：陕西省卫生健康信息中心

乙 方：西安网是科技发展有限公司

签订时间：2025 年 9 月

签订地点：陕西省西安市

合同条款前附表

序号	内容
1	合同名称：陕西省全员人口综合业务管理系统年度基础运维项目
2	甲方名称：陕西省卫生健康信息中心
	信用代码：12610000586967066L
	甲方地址：西安市莲湖区莲湖路 112 号
	甲方联系人：苏丽娟 电话：13572251701
3	乙方名称：西安网是科技发展有限公司
	乙方地址：陕西省西安市高新区锦业路绿地领海大厦 A 座 1 单元 15 层 11501 室
	乙方联系人：马利娟 电话：18092776049
	乙方开户银行名称：中国建设银行股份有限公司西安高新四路支行 账号：61050171560000000051
4	见证方名称：陕西天鸿信项目管理有限公司 地址：西安市雁塔区雁南二路西京科创园三号楼 25 楼 联系人：卢晨驰 电话：029-88210791
5	合同金额：人民币：叁拾肆万捌仟元整 (¥ 348,000.00 元)
6	项目运维服务期限：2025 年 8 月 31 日至 2026 年 8 月 31 日 服务地点：陕西省卫生健康信息中心指定地点

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等有关法律法规规范性规定，陕西省卫生健康信息中心（以下简称“甲方”）委托陕西天鸿信项目管理有限公司采购，以竞争性磋商方式（采购项目编号：THXZB2025-1045）确定西安网是科技发展有限公司（以下简称“乙方”）为陕西省全员人口综合业务管理系统年度基础运维项目的中标人，现双方就本项目签订《陕西省全员人口综合业务管理系统年度基础运维项目服务合同》。

一、合同标的内容

陕西省全员人口综合业务管理系统基础运维服务、陕西省全员人口综合业务管理系统相关数据库运维服务、陕西省全员人口综合业务管理系统数据交换接口维护、陕西省全员人口综合业务管理系统基础功能优化、陕西省全员人口综合业务管理系统基础运维。

技术参数见附件《陕西省全员人口综合业务管理系统年度基础运维技术参数要求》。

二、合同金额及支付方式

合同金额：合同总金额为¥：348,000.00 元，大写：叁拾肆万捌仟元整，合同总价为总承包价，包括：服务总价（含税金）及及其他一切相关费用。合同总价一次包死，不受市场价变化的影响，不受实际工作量变化的影响。

1. 支付方式：一次性付清。合同签订后，在甲方收到乙方提供的等额增值税普通发票之日起算 30 个工作日内，甲方向乙方支付合同总金额的 100%，即人民币：¥：348,000.00 元，大写：叁拾肆万捌仟元整。因乙方迟延开票，甲方有权拒不付款且不承担任何责任。

2. 付款方式：

陕西省全员人口综合业务管理系统年度基础运维项目合同总金额以银行转账汇款的方式支付。

3. 支付约定：

（1）乙方开具增值税普通发票。

（2）甲方给乙方付款，仅按照合同约定的乙方提供的开户银行、开户账户及户名进行银行结算。因乙方账户信息提供错误导致甲方未能按时付款的，乙方自行承担責任。

（3）乙方需要更改开户银行或账户时，必须于付款前 8 个工作日向甲方出具书面

申请文件且甲方同意后方可更改。

4. 乙方开户银行名称、地址和账号为：

开户银行：中国建设银行股份有限公司西安高新四路支行

地址：西安市高新区高新四路亮丽综合楼一层

账号：61050171560000000051

三、期限及地点

1. 服务期限：2025 年 8 月 31 日至 2026 年 8 月 31 日。

2. 服务地点：陕西省卫生健康信息中心指定地点。

四、服务技术与标准

1. 按照磋商文件和合同要求提供技术资料

(1) 乙方向甲方按月提供定期的详细服务报告。

包括日常值班日志、月度巡检及事件统计报告，日常运维工作记录，项目实施进展报告，及相关技术实施方案。

(2) 乙方向甲方按月提供数据库运维情况报告。

包括数据库账户变更情况，数据表更新情况，数据字段更新情况，数据更新维护修改记录，数据备份情况等。

(3) 乙方向甲方进行其他资料交付(包括以电子版或纸质的形式提交书面文档)，包含不限于项目在进行本招标内容升级开发工作的所有项目升级源代码、项目升级技术文档、数据库相关文档、数据交换接口维护文档、相关管理员权限、相关超管账户等技术资料、测试报告、验收报告等所有项目资料。

2. 资料交付时间

乙方应保证在项目运维过程中的任何时候，只要甲方提出提交本项目的各种项目文档、安装程序、源代码、脚本、账户信息等技术资料及操作记录等要求，乙方都要根据甲方指定的方式在五日之前提交。

3. 服务标准

以投标文件、合同和系统的相关文件为准。

4. 甲方协作事项：甲方将负责内部需求确认、设计效果确认、数据接口协调落实、原有系统源代码协调、数据协调、交接事宜组织落实、培训组织与协调，并根据项目

进度合理安排时间和资源。以上协作事项将具体体现在双方确认的项目实施计划中，除非有双方书面确认的变更，甲方不再承担额外协作义务。

本合同履行完毕后，上述技术资料按以下方式处理：乙方可以保留上述资料，但仅用于乙方为甲方提供技术开发服务之用，不得用于任何其他用途。

五、服务团队及方式

1. 为确保项目实施顺利进行，在合同签署15个工作日内，甲乙双方共同建立项目团队、制定运维工作管理制度与相关工作流程，乙方提供乙方项目团队成员联络表（包括人员信息、职能、项目分工等信息）及工作流程文档，明确乙方项目团队负责人，在乙方项目团队成员发生变动时，乙方需提前五个工作日告知甲方并经甲方同意。甲方认为乙方团队人员不符合甲方要求时，有权向乙方提出更换人员，乙方应当根据甲方要求予以更换。

甲乙双方全程配合项目运维过程。甲方负责与终端用户及有关部门的协调工作，乙方负责与供应商（包括硬件及服务）的协调工作。

2. 合同中的软件优化内容要求在合同签署后 10 日内乙方按要求开展相关工作；功能优化的设计方案、开发计划、上线、测试方案等和项目有关的所有内容必须经过甲方同意后方可开始相关工作。

3. 服务标准执行附件《陕西省全员人口综合业务管理系统年度基础运维项目服务合同技术参数要求》中有关内容。

六、验收条款

1. 验收组织

按照国家及行业标准规范，质量要求符合国家相关技术标准及行业标准。系统运维完成后，乙方向甲方提交验收申请，甲方在接到乙方验收申请后组织对项目的验收，并出具验收结论。甲方有权根据实际需要邀请第三方专业机构参与验收，验收标准以甲方书面确认为准。甲方对验收结果拥有最终决定权，乙方应无条件配合甲方验收及整改要求。验收小组由甲方确认人员组成，乙方派员配合验收工作。验收合格的，交接项目的全部资料，并填写项目完工验收报告。如验收不合格，乙方应当在十日内整改完成，并重新申请验收，直至验收通过。

2. 验收依据

- (1) 本合同文本；
- (2) 招标书要求和投标书承诺；
- (3) 国家、地方相关行政规定；
- (4) 按排序遵从国家、地方和厂商制定的相应的标准和规范；
- (5) 《陕西省全员人口综合业务管理系统年度基础运维项目服务合同技术参数要求》。

3. 验收基本要求及交付文档

(1) 验收由甲方组织有关人员进行，乙方应派人到场参加，配合甲方进行项目验收相关工作。双方对验收结果确认，并签署《验收报告书》，甲乙双方各执壹份。

(2) 根据项目管理要求，需要提交的项目资料如下（包括但不限于）：

系统功能优化的系统源代码、数据库备份等技术资料（持续提供最新可用版本）；

系统功能优化的总体实施方案等文档；

系统涉及功能优化的相关数据库表结构说明文档（持续提供最新可用版本）；

项目涉及的各种规范和标准（技术规范、功能规范、接口规范和数据标准）；

其他项目过程中的操作记录；项目优化期内提供项目月度功能优化报告，项目优化完成后提供项目月度运维报告等；

系统功能优化用户操作手册、培训相关视频备份、ppt、Word 等资料。

七、知识产权

甲方有权利用乙方按照本合同约定提供的研究开发成果，进行后续改进。由此产生的具有实质性或创造性技术进步特征的新的技术成果及其权利归属，由甲方享有并拥有永久使用权。乙方有权在完成本合同约定的研究开发工作后，利用该项研究开发成果进行后续改进。由此产生的具有实质性或创造性技术进步特征的新的技术成果，归乙方所有。

本合同履行过程中，甲方向乙方及乙方人员提供的信息、材料、技术等知识产权仍归甲方所有。乙方不得泄露相关信息。一旦乙方违反上述约定，应立即停止违约行为，向甲方支付合同总金额 5% 的违约金，并赔偿甲方因此遭受的全部直接和间接损失，本合同履行过程中乙方为甲方提供服务时所形成的任何成果及成果所包含

的所有知识产权，包括但不限于专利、版权、商标、商业秘密及其他知识产权，由乙方创造之日起均无条件归甲方所有。甲方对于这些知识产权享有完全的处分权，包括但不限于修改、许可、转让等。

乙方如欲在项目运维过程中使用自有知识成果，应于使用前 10 个工作日内向甲方书面声明，并提交知识产权权属证明及第三方侵权风险评估报告，须经甲方书面审核、同意后方可使用。甲方有权审核、拒绝或限制乙方使用。使用该知识成果后，乙方需永久免费提供开发接口和开发手册等技术文档，并承诺提供终身无条件技术支持，甲方享有永久、无偿、无限制的使用权。因知识产权瑕疵导致的全部责任由乙方承担。

乙方保证甲方在中华人民共和国境内使用本项目的磋商资料、技术、服务或其任何一部分时，享有不受限制的无偿使用权，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷。

甲方拥有该运维项目知识产权。乙方根据甲方要求，提供包含不限于项目在进行本招标内容升级开发工作的所有项目升级源代码、项目升级技术文档、数据库相关文档、相关管理员权限、相关超管账户等资料。

八、保密条款

1. 甲乙双方应对在本合同签订或履行过程中所接触的信息，包括但不限于知识产权、技术资料、技术诀窍、内部管理及其他相关信息，均负有保密义务。乙方参与项目人员与甲方签订个人保密承诺书，保证不泄露项目涉及的相关信息。

2. 在使用甲方为乙方及其工作人员提供的数据、程序、用户名、口令、资料及甲方相关的业务和技术文档，包括税收政策、方案设计细节、程序文件、数据结构，以及相关业务系统的硬软件、文档、测试和测试产生的数据时，应遵循以下规定：

- (1) 应以审慎态度避免泄露、公开或传播甲方的信息；
- (2) 未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；
- (3) 未经甲方书面许可，不得将信息以任何方式携带出甲方场所；
- (4) 未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；
- (5) 甲方以书面形式提出的其他保密措施。
- (6) 本项目所涉及的其他信息，均在保密范围之内。

3. 乙方确保陕西省全员人口综合业务管理系统的各项信息资产以及客户数据都能得到妥善保护, 确保信息的保密性, 维持信息的完整性和可用性, 防止用户数据的非授权访问。

4. 乙方应保证所提供的服务成果免受第三方提出侵犯其知识产权(专利权、商标权、版权等)的起诉。如有第三方主张本项目相关知识产权、专利、著作权等权利, 乙方应在收到甲方通知后 5 日内积极配合处理, 承担全部法律责任及费用, 甲方因此遭受损失的, 乙方应全额赔偿。

5. 本合同解除或终止后, 乙方仍需遵守本条约定的保密义务。

6. 若乙方违反以上 2、3 条保密条款内容或因乙方原因造成数据泄露、丢失、篡改等安全事件的, 甲方可依法追究相关法律责任, 并且要求乙方承担造成的损失, 且要求乙方支付合同总款金额 5% 的违约金。并赔偿甲方由此遭受的全部直接和间接损害, 包括但不限于利润损失、商誉损失等。违约金不足以抵偿甲方损失的, 乙方应赔偿至完全弥补甲方损失为止。乙方对其在本项目中的工作人员的保密义务承担无限连带责任。

九、权利与义务

1. 甲方权利与义务

甲方拥有乙方所提供开发软件相关内容的所有权和使用权。

甲方有权及时了解、跟踪、监督本项目的进展情况, 对于不符合合同约定的技术和功能要求需要修改的内容, 应提前通知乙方, 双方进行确认后进行修改。

甲方有对项目实施进度进行监管和督促的权利, 对乙方造成的工期延期可主张违约金, 对给甲方造成的损失有权要求赔偿, 并有进一步按照合同约定违约金条款维权的权利, 详见“违约责任”章节的约定。

按照项目招投标条款、本合同及附件规定, 甲方有权按照业务需要及发展情况要求乙方更改相关软件功能以满足使用需求。

甲方有权利督促乙方按规定时间完成优化内容的开发以及部署。

甲方有权对项目软件及服务是否达到要求进行测试和监管的权利, 对不符合要求的软件和服务, 有权要求乙方进行改进、更换, 如改进、更换仍不满足要求, 甲方有进一步追罚责任的权利。处罚细则详见“违约责任”章节的约定。

甲方有义务提供乙方完成本合同内容所必需的甲方资料、数据、信息及接口等,

包括但不限于软件运行所需的云资源和网络环境。

甲方有权对乙方提供的系统功能、性能和安全情况进行测试，并要求乙方配合完成。

甲方按照合同约定支付合同费用。

2. 乙方权利与义务

乙方有责任按照双方约定的优化服务及运维服务向甲方提供现场运维服务，并依据本合同约定取得向甲方合同款项的权利。

乙方将按照本合同约定的运维与优化内容完成系统的优化、实施、安装与调试，乙方有责任确保项目运维阶段，保证团队人员基本稳定，确保项目实施的连续性和完整性，确保项目按时、保质完成。

乙方负责系统的安装、调试、培训。乙方有责任培训、指导甲方相关人员对日常运维工作进行监督。

乙方有责任在软硬件运维过程中按时按甲方要求提供完整的相关运维文档、项目运维工作内容记录及技术资料。

乙方应按照合同约定，向甲方提供项目验收资料。

系统运维服务期内因业务需求新增，或甲方所要求的服务超出本合同约定的范围，乙方保留收取费用的权利，对于甲方提出的新增业务需求，双方需评估实施该变更的成本和时间，并且在费用、时间等方面达成共识后方可执行。

乙方应确保项目运维过程中所接触到的甲方项目相关账户、数据的安全与保密性，未经甲方正式授权许可，不得以任何方式泄露、占有、使用该数据，不得将保密信息用于其它用途，如因乙方泄露造成甲方损失，则乙方应当承担全部责任。本条款长期有效，直至本合同所包括的全部保密信息事实上已成为非保密信息，或者披露方放弃了保密要求，或者应行政、司法机关要求披露等；

乙方负责软件运维所需的系统环境运维调试。包括网络环境配置、安装、调试操作系统、数据库管理系统等基础支撑软件；

乙方应全面独立承担项目需求确认及研发任务要求，确保该系统能够实现正常运转并产生运行数据1个月以上，确保按照要求接入异构信息系统并实现数据交换且保证交换数据的正确性；

乙方在日常运维工作中，包括但不限于对数据库账户、数据等内容操作，进行系统功能优化、服务器等设备调整、解决用户问题等工作时，有责任做好工作留痕，进行日志，操作脚本，工作截图、培训内容等的记录整理，并根据甲方要求按时提供；

乙方应积极配合监理单位对于本项目进行的各项监理工作。

乙方指派（姓名：王泓涛、联系电话：18602932974）为本项目的唯一负责人，负责项目资源的协调、需求确认、项目实施及项目相关资料的签字确认。如中途乙方更换项目负责人，应提前 15 个工作日通知甲方，做好工作交接。

乙方可要求甲方按本合同的约定按时足额支付相应费用。

十、违约条款

1. 按照《中华人民共和国民法典》的相关条款执行。

2. 如甲方迟延付款的，自逾期之日起应按照每 5 天支付合同总金额 0.01% 支付违约金。累计违约金最高不超过合同总额的 5%。

3. 如乙方迟延交付的，自逾期之日起应按照每 5 天支付合同总金额 0.01% 支付违约金。累计违约金最高不超过合同总额的 5%。对非乙方原因所导致合同实施 延误或合同无法实施，乙方不承担违约责任，但应积极协调配合相关方面排除障碍，创造条件，积极履行。乙方应及时以书面形式将迟延的事实、可能迟延的期限和理由通知甲方，最终以甲方书面签证审批为准。

4. 乙方交付的服务不符合质量要求，或其服务成果存在侵权行为的，或对服务过程中出现的问题推诿、拖延，超出 24 小时未作出服务响应，甲方有权解除合同，并要求乙方退还已付款项，支付合同总金额 10% 的违约金，违约金不足以赔偿甲方损失的，乙方应赔偿超出部分的全部损失。

5. 乙方所提供的服务质量达不到合同书规定标准的，乙方应无偿更换或改进。乙方逾期交付服务成果，每逾期一日，乙方向甲方支付货款总额 0.3% 的滞纳金。

乙方由于项目逾期交付，每逾期一日，乙方向甲方支付合同总额 0.3% 的滞纳金（不可抗力及甲方书面签证审批除外），最高不超过合同价款的 5%。乙方拒不配合或经更换、改进仍达不到合同标准或者验收条件，甲方有权解除本合同，并要求乙方返还已付款项并支付合同总款金额 5%，且因此产生的甲方损失及乙方自身损失由乙方自行承担。

6. 对非乙方原因所导致合同实施延误或合同无法实施，乙方不承担延期赔偿或不能履行合同义务的责任，但应积极协调配合相关方面排除障碍，创造条件，积极履行。

十一、不可抗力

1. 如果合同双方因不可抗力而导致合同实施延误或合同无法实施，不承担延期赔偿或不能履行合同义务的责任。

2. 本条所述“不可抗力”指双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况（包括但不限于：战争、瘟疫、严重火灾、洪水、台风、地震等），但不包括双方的违约或疏忽。

3. 在不可抗力事件发生后，当事方应及时将不可抗力情况通知合同对方，在不可抗力事件结束后 30 日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知合同对方，并提供相应的证明文件。甲方有权对乙方主张的不可抗力事实进行核查、质疑或否定，乙方须承担举证责任。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行的协议。

4. 迟延履行期间发生的不可抗力不具有免责效力。

十二、合同争议

1. 合同一经签订，不得随意变更、中止或终止。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。

2. 如确需变更合同，甲乙双方应签署书面变更协议，合同变更所引起的额外费用，应由责任方承担。若是因乙方原因导致变更的，相关费用由乙方承担。因甲方提出的合理变更导致成本增加时，由甲乙双方协商确定费用承担方式。

十三、其他事项

1. 本合同乙方在任何情况下都不得全部或部分转让其应履行的合同义务，乙方不得将本合同分包给他人。如乙方违反分包或转让约定，甲方有权单方解除合同并追究全部责任。

2. 在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充合同、合同修改书、往来信函等）均为本合同的有效组成部分，其生效日期为双方签字盖章或确认之日期。

3. 合同一式六份，甲方贰份，乙方贰份、招标代理机构壹份；政府采购监管机构

备案壹份。

4. 合同经双方授权代表签字、盖章后生效，生效日期以签字日为准。

5. 本合同页眉页脚标有页码，加盖骑缝章，缺页、漏章、未加盖骑缝章之合同为无效合同。

6. 一方在本合同履行过程中向对方发出或者提供的所有通知、文件、文书、资料等，均以本合同所列明的地址送达。一方如果迁址、变更电话，应当书面通知对方，未履行书面通知义务的，一方按原地址邮寄相关材料或通知相关信息即视为已履行送达义务。当面交付上述材料的，在交付之时视为送达；以邮寄方式交付的，寄出、发出或者投邮后即视为送达。

7. 本项目产生的软件(定制化开发)、文档、数据等相关成果物的知识产权归甲方所有。无甲方的许可，严禁使用到其他第三方单位。

8. 合同纠纷的解决方式：执行本合同中产生纠纷，由甲乙双方协商解决；协商不成时，向甲方所在地人民法院提起诉讼。

9. 合同效力：本合同自签订之日起生效，甲乙双方书面签署的补充协议，经双方授权代表签字并加盖单位公章后，被视为本合同的组成部分，具备同等法律效力。

(以下无正文)

甲方(盖章)：陕西省卫生健康信息中心

法定代表人/授权代表(签字)

地址：西安市莲湖区崇新里18号

邮编：710003

电话：029-87315993

信用代码：12610000586967066L

日期：2015 年 9 月 9 日

乙方(盖章)：西安网是科技发展有限公司

法定代表人/授权代表(签字)：

马秋昌

地址：陕西省西安市高新区锦业路绿地领海大厦A座1单元15层11501室

邮编：710075

电话：029-68255870

开户银行：中国建设银行股份有限公司西安高新四路支行

账号：61050171560000000051

日期：2015年9月8日

附件：陕西省全员人口综合业务管理系统年度基础运维项目服务合同技术参数要求

1. 运维内容

1.1 陕西省全员人口综合业务管理系统基础运维服务

陕西省全员人口综合业务管理系统包括原陕西省人口和计划生育信息化系统，具体涉及全员人口个案管理、生育登记、出生实名登记、技术服务系统的硬软件运维。

项目的运维范围包括：

1. 服务器资源规划、调整与运行维护，虚拟技术产品的规划、实施与运行维护（包括虚拟机、虚拟磁盘、虚拟带库等），新增设备的联调与监测，设备现场巡检与维护，设备的运维定期报告，对网络、服务器、存储、带库等进行实时监控及性能分析。

2. 各系统业务功能优化、系统漏洞的处理修复及其他日常维护。

3. 向全省各个地市、所有区县及基层用户通过客服电话受理针对陕西省全员人口综合业务管理系统的服务请求，对用户的服务请求做出响应，解决用户在使用、管理过程中遇到的问题、建议或者解决用户发现的系统相关故障，不定期根据平台功能优化情况开展培训。

1.2 陕西省全员人口综合业务管理系统相关数据库运维服务

1.2.1 陕西省全员人口综合业务管理系统相关数据库（含人口基础数据库）运维

陕西省全员人口综合业务管理系统相关数据库（含人口基础数据库）运维服务的

范围包括：省卫健委托管于省电子政务统一平台中心机房内网的主机、存储以及支撑应用系统运行的系统软件和人口基础数据库；位于省信息化中心的支撑陕西省全员人口综合业务管理系统的全员人口库和业务数据库。

要求做好对业务系统数据库基础环境和性能维护,保障数据库安全稳定运行,保障业务数据的安全性和保密性;并实现数据质量提升,同时配合进行与其他相关业务系统的数据共享。

具体要求如下:

1. 数据库基础环境和运行性能维护

要求定期对数据库性能优化。结合日常检查、数据库巡检、客户应用需求和客户重大事件,制定数据库系统性能调优工作方案。针对当前数据库运行情况以及收集的性能信息提出系统各项性能参数配置合理调优或硬件扩容建议,在获得客户同意后,对数据库系统各项性能参数配置进行合理调优。

在对数据库系统性能调优前,应制定数据库性能调优方案,包括调优操作步骤、应急方案和措施、必要的信息备份等,在客户同意下进行数据库性能优化或 SQL 优化,予以实施。针对由于数据库性能问题导致的系统问题,进行可实现保障服务和提出有效解决方案。

要求开展数据库日常巡检服务,定期检查数据库相关软硬件、数据库配置情况、定期进行数据库本地、异地备份,并对备份数据定期开展还原测试,确定备份数据是否正常。

要求定期统计数据库表空间、数据文件使用情况并记录。

要求定期检查系统用户、数据库用户的安全性;

要求提供应急保障服务。当由于各种原因引起数据库不可用或者部分不可用的状况,要求服务团队精通灾备技术,快速恢复各种灾难性故障。利用备份数据实现快速故障恢复,针对数据灾难情形提供强有力的挽救技术或工具。

要求配备专业的数据库管理运维人员,能够开展日常的数据库操作、数据库安全管理、数据备份还原、数据导入导出、数据库脚本编写、数据库漏洞修复等能力,也能进行数据库系统空间合理配置、数据库性能优化、保证数据库和业务系统的稳定运行。

要求每月提供数据库运维报告。

2. 全员人口数据库(含人口基础数据库)数据质量提升

(1) 根据国家要求，需要开展省级全员人口数据库数据清理和校核：包括冗余数据清理、信息补登纠错、统一识别代码；通过采用数据质控系统对全员人口库的基础数据进行清理和校核。通过数据传输接口给国家进行数据报送：包括存量信息报送及持续的按月增量信息报送；通过调用数据反馈接口服务接收国家反馈的数据；对国家反馈的问题数据进行处理和问题分析并定期生成数据问题分析和处理报告。

(2) 优化数据质控模块与全员人口业务综合管理系统数据交互，全员人口业务综合管理系统运维厂商需与数据质控系统厂商双方配合进行数据对接传输、用户信息、权限等相关数据获取等优化工作。

(3) 陕西省全员人口综合业务管理系统相关数据库与其他相关业务系统数据共享按需求定期提取陕西省全员人口综合业务管理系统相关数据库数据，与其他业务系统、陕西省全民健康信息平台数据交换枢纽进行数据共享和对接，满足各业务系统数据需求，并通过数据共享提高全员人口数据库质量。

1.3 陕西省全员人口综合业务管理系统数据交换接口维护

陕西省全员人口综合业务管理系统数据交换接口维护包括不限于平台与 4 个地市（咸阳、渭南、安康、商洛）相关数据推送接口维护、国家互联互通接口维护、国家加密传输接口维护、与育儿补贴系统孩次查询接口开发、调试和维护、与省一体化政务服务中心“一件事一次办”接口维护、与省政务服务中心“高效办成一件事”接口维护、技术服务系统按月统计报表接口维护、数据质控系统与省全员人口业务综合系统的接口维护、全员人口统计报表按季度、半年、一年统计接口维护。以及其他的与相关的机构、国家级平台的接口维护等。

1.4 陕西省全员人口综合业务管理系统基础功能优化

为满足省人口健康服务平台提供的向群众和工作人员发送业务办理短信提醒的功能，需要向第三方采购短信服务，要求提供能够满足运维期内的所有类型、系统页面的短信服务。

1.5 陕西省全员人口综合业务管理系统基础运维

全员人口个案管理、生育登记服务、出生实名登记、技术服务系统、一证通服务监控系统的日常运维，主要包含有系统的日常故障处理、系统的培训支持、系统账号密码的处理，区划代码维护，配合甲方处理群众投诉事件，系统安全保障、系统的日常巡检，UI 优化以及系统的运维报告。

2. 基础运维服务要求

2.1 基础运维服务具体内容

服务类别	服务项目	具体说明
硬件类运维	日常检查	备内部清洁、服务器日志检查、标签制作及粘贴、线路整理、磁盘检查、服务器每周计划性重启、设备清洁、周期性日志清理、存储设备灰尘清除、设备告警检查、存储介质可用性检查、存储介质保存、客户端备份日志检查、服务器端备份日志检查、服务器端配置信息备份、客户端备份日志定期清理、过期及冗余数据的清理、操作系统用户管理、操作系统用户权限管理、系统账号检查、操作系统安全防护、操作系统口令管理、周期性操作系统日志清理
	故障处理	故障的排除及恢复、确认排除及恢复的结果、设备硬件报修及跟踪处理
	设备监控	设备状态灯检查、设备连接线检查、设备电源状态检查、设备风扇状态检查、设备连通状态检查、备机设备可用性检测、设备硬件检测、服务器 CPU 使用率、服务器内存使用率、文件系统使用率、交换区使用率、服务器连通性状况监控、存储阵列状态检查、硬盘物理状态检查、硬盘逻辑状态检查、热备盘接管状态检查、存储 CACHE 状态检查、磁盘适配卡状态检查、磁盘通道状态检查、主机通道卡状态检查、主机通道状态检查、电源模块状态检查、备份软件服务状态检查、备份软件作业状态检查、备份软件数据库状态检查、备份软件服务状态维护、备份软件作业状态维护、备份软件数据库状态维护
	系统巡检	设备性能分析、完善及改善性建议
	升级	主板 BIOS 版本检查与更新、RAID BIOS 版本检查与更新、设备驱动检查与更新、设备硬件升级改造方案制定、设备硬件升级改造方案执行、存储设备固件版本升级、存储设备管理软件升级、备份软件补丁升级测试、备份软件升级执行、备份内容变更执行
	性能优化	分析性能瓶颈、优化措施制定、优化措施执行
	资产类管理	周期性设备盘点、应急指挥清单(软件)的存档、整理和更新
	设备调整部署	设备硬件(上架)安装、设备硬件配置、设备硬件(下架)拆卸、设备硬件预定关机、设备硬件临时关机、设备硬件更换(硬件费用以厂家为准)、设备硬件升级改造方案执行
	系统迁移	每年根据业务应用系统使用高峰时间段来分配相应硬件资源, 并完成业务系统临时资源调整部署; 制定系统搬迁计划、配置备份及正常关闭业务系统、拆卸、运输、安装设备或系统、开启业务系统、

		检查业务系统正常
	存储迁移	每年根据业务应用系统使用高峰时间段来分配相应存储资源，并完成业务系统临时资源调整部署；存储设备数据迁移方案制定、存储规划调整跨数据分区数据迁移、不同存储设备之间的数据迁移
软件类运维	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
	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
	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
	应用监控	主要包括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)
	系统巡检	系统使用情况分析、完善及改善性建议 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
	人员巡检及调研	包括现场维护解决问题，由公司派遣工程师；以及陪同省卫健委下基层检查及调研系统使用情况
	网络安全管理	根据网络安全管理制度定期对现有网络环境进行评估，并提供对应网络安全加固方案
	系统安全管理及恶意代码防范管理	根据系统安全管理制度定期对重点业务系统进行漏洞扫描，检查防病毒管理情况，并提供对应的系统安全加固方案，根据方案需要完成操作系统加固、数据库加固、代码加固等工作
	平台中间件运维升级	根据定期开展的漏洞扫描，发现中间件存在的漏洞，并进行中间件升级，进行漏洞的修复
数据分析处理	按客户要求完成数据分析处理，为各地市提供处理所需数据，并提供定时或临时所需的数据统计分析（包括国	应用系统用户信息初始化、应用系统模板初始化、应用系统业务流程初始化、应用系统业务数据整理、清洗、发布、汇总；按相应格式编辑信息、信息校对、信息编排定稿、信息送审；完成业务系统数据的备份、归档；接收各类信息、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；设计信息发布版面、按权限发布信息、发布信息；协助客户方进行数据采集汇聚、数据清洗质控、数据核查上报、数据统计分析工作

	家上报所需全员、出生登记、出生审批等数据)	
平台功能培训	不定期开展平台系统功能应用培训	根据平台日常功能升级情况，运维商包括功能手册的不定期发布，线上、线下等培训工作开展

2.2 运维服务具体要求

(1) 可用性要求

网络系统：连续工作无阻断，可用率 $\geq 99.5\%$

服务器、存储及核心软件：在主备状态下保持所承载的业务系统连续工作，数据安全可用

数据：数据完整，安全可用。

不出现因运行环境原因造成用户业务数据丢失事件。

(2) 安全性要求

系统安全：避免发生因病毒、木马等外部因素造成业务系统大面积瘫痪；

信息安全：避免发生业务系统数据泄露并造成恶劣影响的事件发生；

风险防范及安全保密规范：要经常检查和评估所有信息安全防护系统及相关制度规范的有效性；要有严格的涉密信息系统运维管理制度并严格按照执行；定期进行安全保密教育和培训；对涉密岗位要加强管理；移动介质管理办法要切实可行。

(3) 及时性要求

事件响应及时率 $\geq 95\%$ ；事件解决率 $\geq 95\%$

(4) 规范性要求

操作规范：有相应岗位职责说明；有详细的操作指南；有严格的管理制度；有必要的培训；有准确详实清晰完整的工作日志；

服务报告：详细的工作月报，系统评估报告，其他不定期报告（如重大事件的请示报告）和相关工作实施技术方案、工作进展汇报、工作完成情况报告等。

(5) 满意度要求

服务投诉事件：用户对运维服务不满意并提出投诉事件每半年不超过 3 次。

2.3 运维服务方式

(1) 例行检查

每日例行检查：监控工程师通过监控软件加人工巡检的方式对省全员人口综合业务管理系统及硬件服务器的可用性进行日常检查。

每月例行检查：

一线技术支持人员每月定时对服务器的 CPU、内存情况；数据的有效性；数据库的表空间大小；应用程序的可用性；VPN、负载均衡、网络设备性能进行分析；

（2）响应支持

服务台响应：由需方提出各种服务请求，引发的需要针对服务对象、服务等级作出调整或修改的响应性服务。

现场响应：向客户及用户提供 7×24 小时的现场值守技术服务，通过现场驻守人员可以响应和解决任何时间段出现的任何与运维服务有关的相关问题。

远程响应：在完善的权限管理的前提下，服务中心工程技术人员可以在用户监督下登录到用户端的设备上，进行远程诊断和维护。

（3）调研评估

配合用户进行与各业务系统的调研及评估工作并形成调研评估报告提交用户。

（4）优化改善

适应性改进：为保持服务对象在已变化或正在变化的环境中可持续运行而实施的改进。

增强型改进：根据运行服务需求或服务对象的缺陷，采取相应改进措施，以增强服务中心的安全性、可用性和可靠性。

预防性改进：检查和纠正服务对象运行过程中潜在的问题或缺陷，以降低系统风险。

2.4 运维服务响应要求

（1）人员组织

省全员人口综合业务管理系统运维小组下设一线技术支持、二线技术支持、三线技术支持。要求一线技术支持不少于 2 人；二线技术支持不少于 10 人。各运维岗位技术人员职责清晰，分工明确。

（2）服务时间

服务响应时间要求

响应时间指自用户提出故障申告、服务请求之时起，至运维服务提供商开始对故障、服务请求进行处理、用户可查询处理状态之间的时间。针对不同服务优先级，省

全员人口综合业务管理系统运维小组将在相应的响应时间内响应，并根据实际情况提供现场服务。具体服务指标要求如下：

优先级 1 (P1)：10 分钟响应，如必要西安市内 1 小时到达现场；

优先级 2 (P2)：10 分钟响应，如必要西安市内 2 小时到达现场；

优先级 3 (P3)：30 分钟响应，如必要西安市内 3 小时到达现场；

优先级 4 (P4)：以与用户协商的时间为准；一般不超过 2 个工作日；

服务排障时间要求

优先级 1 (P1)：2 小时内提交解决方案。具体时间与用户协商时间为准。

优先级 2 (P2)：2 小时内提交解决方案。4 小时内完全解决事故或明确故障原因；

优先级 3 (P3)：4 小时内提交解决方案。8 小时内完全解决事故或明确故障原因；

优先级 4 (P4)：以与用户协商的时间为准；一般不超过 2 个工作日；

注：由于运营商问题或用户请求解决的系统终端问题不在上述响应及排障时间内，具体问题需和运营商或用户商定。

2.5 事件管理要求

(1) 事件定级

根据省全员人口综合业务管理系统的特殊性、重要性、影响范围的不同从低到高分四级。针对硬件和软件分开定义，在软件分级定义中又因角色（如乡镇、县级用户）和事件紧急程度（录入、密码修改等）的不同而进行定义。

(2) 处理事件原则

处理事件的原则是尽可能减小对业务的影响；

事件管理流程必须包括管理服务事件影响的步骤，比如评估影响、沟通、提供变通方案等，使事件对用户业务活动的影响降至最小；

在可能的情况下，应该向用户提供继续进行业务活动的手段，即使降低服务级别，比如禁用一项有错误的功能，目的是将事件对用户业务活动的影响降至最小。

(3) 变更处理流程

确保标准方法和过程可以得到使用，从而使变更可以很快的、对服务质量可能影响最小的得以处理来提高服务质量，为省全员人口综合业务管理系统运维提供更优质的 IT 服务，并且可以有效地实施其他相关程序，如配置管理程序和发布管理程序。变

更管理流程需要建立一个完整的变更管理体系，从而实现：管理和引导用户变更需求；通过对所有变更的正确评估，可以维护生产/运行环境的完整性；

变更和变更实施得到正确记录，并提供审核统计；

减少或消除由于变更实施准备不当等原因出现的对 IT 环境的破坏；

（4）服务台电话处理流程

服务请求转事件后应立即电话联系事件处理人对事件进行接收和处理。

事件提醒要求：服务台人员每天按事件级别要求（需与用户商定）对前一天由服务台创建未关闭的服务请求、事件、变更进行跟踪并以邮件和电话方式提醒事件流程处理人及时处理。

2.6 应急处置要求

陕西省全员人口综合业务管理系统针对安全事件制定应急管理措施，根据符合国家标准 GB/Z20986-2007 信息安全技术、信息安全事件分类分级指南制定安全事件的等级，将信息安全事件划分为四个级别：特别重大事件、重大事件、较大事件和一般事件。建立应急组织管理机构、建立应急响应机制、制定应急预案。

2.7 运维服务安全管理要求

必须确保陕西省全员人口综合业务管理系统的各项信息资产以及客户数据都能得到妥善保护，确保信息的保密性，维持信息的完整性和可用性，防止用户数据的非授权访问。

根据业务要求建立用户对信息的访问规则，并对业务系统和服务的用户访问权的分配建立正式的程序控制；对用户权限和口令进行严格管理。

2.8 安全环境保障

对业务应用系统进行安全加固有效保障陕西省全员人口综合业务管理系统安全、稳定、不间断地运行。

2.9 安全管理规范

制定陕西省全员人口综合业务管理系统业务系统安全管理规范。

2.10 保密管理制度

强化信息保密观念，从加强法规制度建设、加强涉密计算机系统保密管理制度建设、加强技术防范能力建设。

2.11 运维服务制度管理

提供完善的运维管理制度。

3. 安全要求

符合截止开标之日还在生效期内的所有跟网络安全有关的法律法规文件的要求；如果出台新的网络安全方面的法律法规，在项目的运维期，投标单位有义务完成升级，达到法律法规相关要求。

不得使用国家或者行业相关法律法规等政策性文件明令禁止的安全硬件和软件产品、算法、服务等相关内容。

配合建设单位完成本项目有关的安全建设、测评、等级保护（三级）等相关工作。

4. 知识产权要求

采购人拥有该运维项目知识产权。项目供应商应根据采购人要求，提供包含不限于项目在进行本招标内容升级开发工作的所有项目升级源代码、项目升级技术文档、数据库相关文档、相关管理员权限、相关超管账户等资料。

项目供应商须保证采购人在中华人民共和国境内使用其提供的服务或其任何一部分时，享有不受限制的无偿使用权，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律或经济纠纷。如供应商不拥有相应的知识产权，则在投标总价中必须包括合法获取该知识产权的一切相关费用，如因此导致采购人损失的，供应商须承担全部赔偿责任。供应商如欲在项目实施过程中采用自有知识成果，须在响应文件中声明，并提供相关知识产权证明文件。

（以下无正文）