

陕西省药品安全监管综合业务系统

2026 年运维服务合同

项目名称：陕西省药品安全监管综合业务系统 2026 年运维服务

委托方（甲方）：陕西省药品监督管理局

受托方（乙方）：联易软件有限公司

签订时间：2026 年 5 月

签订地点：陕西 西安

服务期限：2025 年 11 月 18 日 至 2026 年 11 月 17 日



合同甲方委托乙方完成陕西省药品安全监管综合业务系统（以下简称“业务系统”）2026 年运维服务，并支付报酬，乙方接受委托并进行此工作。双方经过平等协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，根据《中华人民共和国民法典》的规定，达成如下协议，并由合作各方共同恪守。

第一条 服务内容与范围

（一）服务范围

1. 业务系统功能运维

覆盖行政审批、电子证照、技术审评、监督检查、监管档案、企业服务、公众服务、信用评级、监督抽检、稽查执法、通知公告、政企互动、移动监管 APP、陕药通小程序、数据共享交换、应用支撑平台核心模块全功能运维。

序号	系统名称	功能描述	备注
1	行政审批系统	覆盖省、市、县药品、医疗器械和化妆品的行政许可或者备案等 78 个事项，对审批事项的资料受理、审核、制证等环节全部实现网上办理。	解决页面报错、流程卡死、权限异常、电子签章失败、与电子证照系统对接中断。
2	电子证照系统	为各类许可提供最终的电子证照信息输出转换功能。集成各许可事项的过程信息及结果信息，以安全、可靠和规范的版式文件为最终表现形式，融合在各许可系统制证和发放环节。	确保证照版式规范、签章有效、与政务服务平台数据同步无延迟。
3	技术审评系统	针对药品、医疗器械的注册审批、变更备案等事项开展技术评审，实现评审标准数字化、评审流程线上化、评审意见可追溯。	与行政审批系统联动正常，评审节点无遗漏、数据无丢失。

4	监督检查系统	构建日常检查、专项检查、许可检查、其他检查等多维度检查体系，支持检查计划制定、检查任务派发、现场取证、检查报告生成、整改跟踪闭环管理，覆盖生产、经营、使用全环节。	可对接移动监管APP 实现现场执法协同。
5	监管档案系统	归集药品、医疗器械、化妆品相关企业的注册信息、许可资质、检查记录、违法违规记录、信用评级等全生命周期监管数据，建立标准化电子档案，支持档案检索和动态更新。	档案数据完整、检索响应时间 ≤ 3 秒。
6	企业服务系统	为药品、医疗器械、化妆品企业提供许可申报入口、材料预审、进度查询、业务咨询、通知查看等一站式服务。	企业端操作流畅、申报材料上传无失败、反馈时效 ≤ 4 小时。
7	公众服务系统	向社会公众提供药品、医疗器械、化妆品的许可信息查询，搭建监管部门与公众的沟通桥梁。	需保障信息公开及时、准确。
8	信用评级系统	基于企业的许可合规情况、监督检查结果、抽检合格率、违法违规行为等指标，建立多维度信用评价模型，生成信用等级（A/B/C/D 级），实施分级分类监管并向社会公示。	评级结果准确、与检查频次、审批便利度自动关联。



9	监督抽检系统	制定年度抽检计划，支持抽检任务分配、抽样信息录入、检验数据上报、不合格产品核查处置、抽检结果公示等全流程管理，覆盖生产、流通、使用各环节产品质量监控。	对接检验检测机构系统，实现数据自动同步。
10	稽查执法系统	承接监督检查、抽检发现的违法线索，支持案件立案、调查取证、证据固定、处罚裁量、文书制作、案件移送、执行跟踪等执法全流程数字化管理，保障执法规范公正。	与监管档案系统联动，记录企业违法违规轨迹。
11	通知公告系统	发布药品安全监管相关的政策文件、法规解读、工作通知、会议安排、公示公告等信息，支持定向推送企业、阅读回执、历史信息归档查询。	作为系统统一信息发布渠道，保障信息传达效率。
12	政企互动系统	搭建监管部门与企业的在线沟通平台，支持政策解读、在线答疑、意见征集、，实现监管政策精准传达和企业诉求快速响应。	促进监管政策落地，提升企业合规意识。
13	移动监管 APP	为一线监管人员提供现场检查、信息查询、证据采集（拍照 / 录像 / 扫码）、执法文书打印、任务接收、消息提醒等功能，支持离线操作和数据同步，提升现场监管效率。	与监督检查系统数据实时互通。

14	陕药通小程序	面向公众和企业提供轻量化服务，包括许可进度查询、企业信息查询等核心功能，适配移动端便捷使用场景。	作为企业服务系统的移动端延伸。
15	数据共享交换系统	打通各业务系统数据壁垒，建立标准化数据接口，实现与省政务数据共享平台、国家药品监管平台、相关部门的数据双向交换和同步更新。	保障数据一致性、准确性和安全性，支撑跨部门协同。
16	应用支撑平台	提供统一身份认证、权限管理、数据存储、消息推送、接口网关等基础技术支持，保障各业务系统稳定运行、互联互通和安全可控。	认证通过率100%、权限分配准确、消息推送及时。

2. 虚拟化资源运维

负责业务系统部署环境政务云虚拟化服务器（主/从数据库、文件服务器、应用服务器）的日常监控、性能调优、安全加固、故障处置等运维工作。

- (1)日常监控：CPU、内存、磁盘、网络、端口、进程实时监控；
- (2)性能调优：针对卡顿、延迟、负载过高进行参数优化；
- (3)安全加固：口令策略、端口封禁、最小权限、日志审计；
- (4)故障处置：宕机、断网、磁盘满、服务异常快速恢复；

附件
★
专用
1342

序号	IP 地址	操作系统版本	设备用途	运维重点
1	10.5.75.115	linux	应用服务器	性能监控、进程管理
2	10.5.75.116	windows	应用服务器	性能调优、实时备份
3	10.5.75.117	windows	应用服务器	性能调优、实时备份
4	10.5.75.118	linux	应用服务器	日常巡检、资源调配
5	10.5.75.119	windows	应用服务器	日常巡检、资源调配
6	10.5.75.120	windows	应用服务器	日常巡检、资源调配
7	10.5.75.121	windows	应用服务器	日常巡检、资源调配
8	10.5.75.122	windows	应用服务器	日常巡检、资源调配
9	10.5.75.123	windows	应用服务器	性能调优、实时备份
10	10.5.75.124	linux	应用服务器	日常巡检、资源调配
11	10.5.75.125	linux	应用服务器	性能调优、实时备份
12	10.5.75.126	linux	应用服务器	日常巡检、资源调配
13	10.5.75.127	linux	应用服务器	日常巡检、资源调配
14	10.5.75.128	linux	主数据库	安全加固、漏洞修复
15	10.5.75.129	linux	应用服务器	安全加固、漏洞修复
16	10.5.75.130	linux	从数据库	数据同步、容灾保障
17	10.5.75.131	linux	应用服务器	日常巡检、资源调配
18	10.5.75.132	linux	应用服务器	日常巡检、资源调配
19	10.5.75.133	linux	应用服务器	日常巡检、资源调配
20	10.5.75.134	linux	应用服务器	日常巡检、资源调配
21	10.5.75.135	windows	应用服务器	日常巡检、资源调配
22	10.5.75.136	linux	应用服务器	日常巡检、资源调配
23	10.5.75.137	linux	应用服务器	日常巡检、资源调配
24	10.5.75.138	windows	应用服务器	日常巡检、资源调配
25	10.5.75.139	windows	应用服务器	日常巡检、资源调配
26	10.5.75.140	linux	应用服务器	安全加固、漏洞修复
27	10.5.75.141	linux	主文件服务器	数据备份、空间监控
28	10.5.75.189	linux	应用服务器	负载均衡、故障预警
29	10.5.75.190	linux	应用服务器	安全加固、漏洞修复

(二) 核心服务内容

1. 系统例行维护：功能 BUG 修复、数据同步与管理、双重数据备份（备份留存 ≥ 60 天）、基础支撑协同。
2. 系统巡检服务：7 \times 24 小时自动化监控+人工巡检，按月提交巡检报告，问题闭环处置。
3. 故障处理服务：分级响应故障，重大事件现场保障，年度重大故障 ≤ 2 次，核心业务可用率 $\geq 99.9\%$ 。

4. 技术培训服务：面向监管/企业用户分层培训，配套操作手册，保障培训效果。
5. 系统优化改进：对现有业务性能、功能优化（含表单、流程调整）；高危漏洞 24 小时内修复，中危漏洞 72 小时内修复；新增业务功能不包含在本合同运维范围内，双方应另行协商签订补充协议。
6. 驻场运维服务：5×8 小时现场驻场，配置 2 名资深运维人员，即时响应咨询与问题处理。

（三）信创迁移配合

乙方应完整提供系统全部开发源代码、安装包及安装部署说明文档，配合甲方按照政策要求开展信创迁移准备工作。

第二条 服务期限与续延

1. 本合同服务期限：2025 年 11 月 18 日—2026 年 11 月 17 日。
2. 因信创迁移需提前结束运维服务的，按实际服务天数据实结算支付。
3. 合同期满但信创迁移未完成的，本合同自动续延，服务内容、标准、费用、支付方式不变，直至信创迁移全部结束。

第三条 运维费用及支付方式

1. **运维服务总额：**人民币¥1247000 元（大写：壹佰贰拾肆万柒仟元整）。
2. **支付方式：**
 - （1）服务满半年后 15 个工作日内，甲方向乙方支付合同总额的 50%，即人民币¥：623500 元（大写：陆拾贰万叁仟伍佰元整）。
 - （2）服务期满（或协议提前终止），甲方验收通过后 15 个工作日内，支付剩余 50%，即人民币¥：623500 元（大写：陆拾贰万叁仟伍佰元整）。
3. 乙方每次收款前应向甲方开具合法有效增值税专用发票，否则甲方有权顺延付款。
4. 因信创迁移提前终止的，按实际服务天数折算费用，日服务费 = 合同总额/365 天。

第四条 双方权利与义务

（一）甲方权利义务

1. 为乙方提供系统权限、服务器账号、业务规范、协调联络人等必要支持。
2. 按合同约定按时足额支付运维费用。

3. 对乙方服务质量、响应时效、工单处理、报告交付进行监督、考核、验收。
4. 及时反馈业务需求、系统问题，配合乙方完成故障排查与优化。

(二) 乙方权利义务

1. 严格按本合同约定提供运维服务，确保系统稳定、安全、连续、合规运行。
2. 派驻符合资质的驻场人员，遵守甲方考勤、保密、信息安全等管理制度。
3. 每月 5 日前向甲方提交上月《运维巡检报告》《故障处理报告》《漏洞修复记录》。
4. 建立专属服务团队，明确项目经理、运维工程师、安全工程师职责。
5. 接受甲方考核，对不合格项 3 日内完成整改。

第五条 知识产权与保密

1. 本项目涉及的系统源代码、软件著作权、文档、数据、业务规则等全部知识产权归甲方所有。
2. 乙方对在服务中知悉的甲方业务数据、监管信息、企业信息、个人信息、技术资料承担保密义务，保密期限为合同终止后 3 年。
3. 乙方不得擅自复制、拷贝、泄露、传播、转让、出售任何资料与数据，不得用于本合同以外的任何目的。
4. 乙方员工离职时，必须交还全部资料，删除所有副本，并签署保密承诺。

第六条 服务标准与验收

(一) 核心服务标准

1. 核心业务系统可用率 $\geq 99.9\%$ ，年度重大故障 ≤ 2 次；
2. 高危漏洞修复率 100%，中危漏洞修复率 $\geq 95\%$ ；
3. 故障响应 ≤ 30 分钟，4小时内解决率 $\geq 90\%$ ；
4. 月度报告按时提交率 100%，客户满意度 $\geq 95\%$ ；
5. 数据备份完整率 100%，恢复成功率 100%。

(二) 考核与奖惩

考核维度	考核指标	达标标准	奖惩机制
服务质量	客户满意度	≥95%	按投诉发生频次核算：每产生 1 次有效投诉，满意度扣减 2%；满意度每低于基准值 5 个百分点，对应扣减 1% 服务费。
故障响应效率	故障响应时限	≤30 分钟响应	每超时 1 次扣 0.5%服务费
故障解决效率	4 小时内解决率	≥90%	每低 5 个点扣减 1%服务费
安全保障	漏洞修复率	高危 100%，中危 ≥95%	未达标每项扣 1%服务费
文档管理	报告提交及时性	100%按时提交	延迟每次扣 0.5%服务费

(三) 验收方式

1. **月度验收：**甲方根据乙方提交的报告、工单、故障记录进行确认。
2. **年度验收：**服务期满，乙方提交《年度运维总结报告》《全部交付物清单》《考核自评表》，甲方在 15 个工作日内完成验收，验收合格签署确认文件。甲方逾期未提出书面异议的，视为验收合格，甲方应按约定支付尾款。

第七条 违约责任

1. 乙方服务未达到本合同第六条标准的，甲方有权按考核机制扣减服务费。
2. 因乙方原因造成数据丢失、泄露、系统瘫痪、严重安全事件的，乙方承担全部赔偿责任，甲方有权解除合同。
3. 乙方擅自更换驻场人员、泄露保密信息、拒不整改问题的，甲方有权扣减服务费直至解除合同。
4. 甲方逾期付款的，每逾期 1 日按应付未付金额的 0.5%支付违约金。

5. 因不可抗力、甲方软硬件缺陷、甲方指令错误等非乙方原因造成损失的，乙方不承担责任。

第八条 合同变更、解除与终止

1. 合同变更、补充须经双方协商一致，签订书面补充协议，与本合同具有同等法律效力。

2. 因信创迁移可提前终止，按实际服务天数结算。因信创迁移需要提前终止本合同的，甲方应提前 15 日以书面形式通知乙方。

3. 不可抗力导致合同无法履行的，双方互不承担违约责任，据实结算费用。

第九条 争议解决

因履行本合同发生的争议，双方协商解决；协商不成的，依法向合同履行地人民法院提起诉讼。

第十条 其他

1. 本合同一式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份，签字盖章后生效。

2. 本合同未尽事宜，双方另行签订补充协议。

甲方（盖章）：陕西省药品监督管理局

法定代表人/委托代理人（签字）：

日期：2016 年 5 月 11 日



乙方（盖章）：联易软件有限公司

法定代表人/委托代理人（签字）：

住所地：西安市高新区科技二路西安软件园汉韵阁 C 座 101

邮编：710075

电话：029-87607528

传真：029-87607528

电子邮箱：leiguozhen@emaplink.com.cn

开户银行：浦发银行西安高新科技支行

银行账号：7215 0154 8000 00630

日期：2016 年 5 月 11 日