

汉中市卫生健康委员会
汉中市“三秦智医助理”系统暨基层能力提
升项目部署实施合同



甲方：汉中市卫生健康委员会



乙方：中移系统集成有限公司

甲方：【**汉中市卫生健康委员会**】

法定代表人/负责人：张弦

住所：汉中市汉台区民主街65号市政府院内1号楼七楼

电话： 0916-2626709

联系人：王武

电话：13909167939

乙方：【**中移系统集成有限公司**】

法定代表人/负责人：王昀

住所：河北省石家庄市青园街220号

电话：0311-80998630

联系人：刘凯

联系电话：18829288627

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国电信条例》及其他有关法律、法规的规定，在平等、自愿、公平、诚实、信用的基础上，双方就【**汉中市卫生健康委员会“三秦智医助理”系统暨基层能力提升部署实施项目**】的相关实施服务内容有关事宜协商一致，达成合同如下：

第一条 服务内容

1.1 乙方为甲方有偿提供【**汉中市卫生健康委员会“三秦智医助理”系统暨基层能力提升部署实施项目**】的相关服务内容。

1.2 乙方为甲方提供的具体服务内容及要求详见【**附件一：服务内容**】。

1.3 甲乙双方均知晓并认可以下内容：

1.3.1 本合同项目服务是乙方根据甲方“三秦智医助理”系统暨基层能力提升项目招标文件响应的服务内容，本服务合同签订后双方均应遵守契约精神，任何一方不得随意解除合同。

1.3.2 乙方根据甲方项目要求完成合同约定的服务。基于三秦智医助理项目合同实施范围外的业务需求，由甲方单独向乙方支付费用。支付标准甲乙双方另行协

商确定。

1.3.3 本次项目软件平台的系统升级、定制化开发以陕西省卫生健康委员会的软件平台管理要求为准。

1.3.4 乙方基于电子政务外网、市数据局数据服务资源等能力，为甲方提供项目支撑工作。

第二条 资费标准和支付方式

2.1 本合同项下甲方应当向乙方支付的合同款项（含税）共计【3155200.00】元（大写：人民币叁佰壹拾伍万伍仟贰佰元整），（不含税）共计【2976603.77】元（大写：人民币贰佰玖拾柒万陆仟陆佰零叁元柒角柒分）。

项目名称	含税总价 (元)	税率 (%)	增值税税额 (元)	不含税总价 (元)
汉中市卫生健康委员会“三秦智医助理”系统暨基层能力提升部署实施项目	3155200.00	6%	178596.23	2976603.77
合计	3155200.00	/	178596.23	2976603.77

注：本次建设系统需按照要求部署于甲方云平台

2.2 合同项下所有款项由甲方向乙方按下列方式及比例支付：

第一笔进度款：合同签署后 15 个工作日内，甲方向乙方支付合同总价（含税）的 30%，即小写：¥946560.00 元；大写：人民币玖拾肆万陆仟伍佰陆拾元整。

第二笔进度款：乙方完成 2 个项目试点县区应用上线运行、用户培训并通过采购人组织的初步验收后，达到付款条件起 15 个工作日内，甲方向乙方支付合同总金额的 20%。即小写：¥631040.00 元；大写：人民币陆拾叁万壹仟零肆拾元整。

第三笔进度款：乙方完成项目终验且经甲方书面确认并签署《终验合格报告》及交清履约保证金后 15 个工作日内，甲方向乙方支付合同总价（含税）50%，即小写：¥1577600 元；大写：人民币壹佰伍拾柒万柒仟陆佰元整。

2.3 双方银行账户信息

甲方名称：【汉中市卫生健康局委员会】

纳税人识别号：【11610700MB2997924Y】

户名：【汉中市卫生健康委员会】

开户行：【中国建设银行股份有限公司汉中天汉大道支行】

账号：【61001653500050000010-504001】

地址：【陕西省汉中市汉台区民主街 65 号】

联系电话：【0916-2626711】

乙方名称：【中移系统集成有限公司】

纳税人识别号：【9113010071836660XC】

户名：【中移系统集成有限公司】

开户行：【招商银行股份有限公司北京分行营业部】

账号：【8888015100002818】

地址：【河北省石家庄市青园街 220 号】

联系电话：【0311-80998630】

任何一方如需改变上述账户信息（甲方名称和纳税人识别号不可改变），应在变更账户前十（10）日以书面通知另一方并征得对方同意。如一方未按本合同约定单独变更账户信息而使另一方遭受损失的，应予以赔偿。

2.4 结算方式采用【转账】（现金/转账等）的形式。

2.5 “在甲方支付每一期合同款项之前，乙方应当向甲方开具相应金额的发票，税率为 6%。如乙方未依约开具合格发票，甲方有权拒绝付款，且不承担任何违约责任”。

第三条 服务期限

3.1 服务期：合同签订之日起 80 天内，完成项目实施范围内的实施工作，达到初步验收标准。

3.2 自项目终验通过次日起乙方为甲方提供质保服务，质保期为【36】个自然月。

第四条 项目验收

采用“初验+稳定运行+终验”三阶段机制，验收标准详见附件一。

4.1 初验：初验为基层卫生一体化应用子系统、基层人工智能辅助智慧医疗子系统和基层卫生综合监管子系统（以下简称“系统”）在所有实施机构正式上线与应用后，乙方7个自然日内向甲方提交初验申请，双方应对项目成果进行验收，各项服务内容完成情况符合采购要求，由双方签署项目初验合格报告。

4.2 稳定运行：签署初验合格证书或视为初验合格的第二天起进入稳定运行期，系统稳定运行期限为30个自然日。在稳定运行期间内，系统须持续满足合同约定的所有要求。系统稳定运行期间因客观因素或第三方系统故障导致的问题不计入系统稳定性考核指标。

4.3 终验：项目稳定运行30个自然日后，乙方向甲方提交终验申请，双方应对项目成果进行验收，甲方自收到申请后7个自然日内进行验收。

第五条 质保服务

乙方质保具体内容如下：

5.1 质保期：项目终验合格报告签署的次日起【36】个自然月。

5.2 质保金：在终验日后5个日历日内，乙方向甲方缴纳履约保证金60万元。在质保服务期第12月考核任务完成时无息退还20万元；在质保服务期第24月考核任务完成时无息退还20万元；在质保服务期第36月完成任务时无息退还20万元。如乙方未按约定缴纳质保金，甲方有权拒绝支付剩余合同款项，直至乙方足额支付质保金。

5.3 质保期内，乙方提供5×8小时技术咨询服务，7×24小时故障服务受理。核心业务中断、严重故障应在10分钟内响应，2小时内完成远程诊断与初步处置；确需现场的，4小时内到达现场处理，一般日常业务操作咨询需提供即时响应（含远程或电话、微信、QQ等方式）。在项目终验前，乙方确保采购人指定的至少2名技术人员能够独立完成系统的日常监控、基础故障排查和运维操作。若为其他供应商导致的故障，乙方将积极配合对方，尽快恢复服务。

5.4 项目终验合格报告签署的次日起，乙方开始提供质保服务，质保范围包含本次实施区域：汉台区、南郑区、城固县、西乡县、勉县、宁强县、略阳县、镇巴

县、留坝县、佛坪县内项目实施的各医疗卫生机构，质保期为【36】个自然月。

5.5 质保期内，如果全省三秦智医助理平台按陕西省卫健委的统一要求进行系统功能升级的，甲方应遵照省卫健委对平台升级维护的指导意见要求乙方执行质保服务。

5.6 质保期内，甲方如有新增的业务系统需要对接时，甲乙双方协商解决。

第六条 双方的权利与义务

6.1 甲方的权利和义务

6.1.1 在本合同有效期内，甲方应为乙方完成本合同约定服务内容提供便利条件，包括但不限于基层机构所需的硬件设备、网络环境、正常进出甲方及相关医疗单位等。

6.1.2 甲方应当根据其所使用的业务要求向乙方提供真实有效的资料和信息。

6.1.3 项目实施及交付过程中，如因云资源保障不足导致项目进度滞后，乙方不承担延期责任。

6.1.4 项目实施期间，甲方应明确一名工作人员作为联系人（甲方联系人姓名：王武，联系电话：13909167939 电子邮箱：442848653@qq.com），负责甲乙双方信息传递、服务实现、业务受理等方面的组织协调工作。

6.1.5 如因甲方提供的相关资料不准确、不真实、不完整或变更后未通知乙方等原因，使乙方无法将产品或服务提供给甲方，甲乙双方协商解决。

6.1.6 甲方成为乙方客户后，根据项目实施及交付的需要，如果乙方为甲方及其项目实施机构提供了服务账号，甲方及项目实施机构应妥善保管乙方提供的相关服务账号和使用者设定的服务密码。如因甲方及账号使用机构保管不善等原因导致系统异常、服务中断、数据泄露、数据损毁或其他安全事故，乙方不承担因账号和密码保管不善产生的责任及费用。

6.1.7 因甲方对项目内容进行变更、调整或停工导致合同无法履行的，甲方仍应向乙方支付已建设完成部分的相关费用。由于甲方原因造成项目延期的，项目工期顺延，乙方不承担本项目延期责任，但仍需对已完工部分履行质保责任。

6.1.8 甲方有权对乙方的项目实施进度和质量进行监督检查，乙方应予以配合并提供必要的资料和说明。

6.1.9 乙方未经甲方同意,不得擅自使用甲方的名义和名称开展项目外的其他服务。

6.2 乙方的权利和义务

6.2.1. 建设期内,乙方应按照甲方提出的技术衔接与进度协同,保障项目整体进度和质量。

6.2.2. 建设期内,乙方应配合监理单位工作,及时响应并落实监理单位提出的监理工作要求。

6.2.3 乙方应按合同约定向甲方提供相关服务,并完成合同约定的服务内容。

6.2.4 乙方进行应用系统调试、维护工作,或因其他可预见性的原因可能影响甲方使用本合同约定产品或服务的,应提前通知甲方,甲方应给予必要的配合。

6.2.5 乙方受理甲方的故障申报,应及时安排故障处理。乙方按维护及业务规程的有关规定,为甲方提供优质服务。

6.2.6 在合同约定质保期内,乙方有责任按照国家标准负责系统的日常运行维护工作,保障系统的正常运行,如发生故障,及时响应。超出质保期的维修事项,乙方不承担维修责任但仍应及时向甲方汇报故障情况以便甲方作出判断。甲方向乙方支付维修、更换费用的,乙方应及时予以维修及更换。

6.2.7 因第三方实施破坏、网络攻击等非乙方原因导致甲方不能正常使用乙方产品和服务的,不视为乙方违约,乙方不承担相应责任,乙方有责任配合恢复甲方业务正常使用。

6.2.8 乙方有权按本合同约定要求甲方及时足额支付各项费用。

6.2.9 在项目实施交付和质保服务期内,如果乙方提供了服务账号,乙方应在交付使用者之前妥善保管提供的相关服务账号和初始密码,如因乙方账号管理不善导致系统异常、服务中断、数据泄露、数据损毁或其他安全事故,乙方有责任提供必要的日志记录、访问审计信息、操作记录等与事件相关的技术数据和信息,协助甲方或甲方指定的第三方进行事件原因调查、影响范围评估和溯源分析,立即采取有效措施以遏制事件影响、防止损失扩大。

6.2.10 服务账号和密码是甲方办理产品相关业务的凭证,凡使用服务密码进行的任何操作行为均被视为甲方或甲方授权行为。如因甲方服务账号和密码保管不

善等原因发生服务变更、高额费用等情况，甲方应立即以书面形式通知乙方，乙方应采取可行的补救措施。若因账号泄露并经第三方权威鉴定，非因乙方过错造成的，乙方不承担相应责任。

6.2.11 乙方应在项目实施过程中，定期向甲方汇报项目进展情况，包括但不限于项目进度、遇到的问题及解决方案等，对甲方的意见建议应在甲方要求时间内完成。

第七条 保密条款

7.1 “保密信息”是指本合同拥有信息的一方（“提供方”）根据本合同向另一方（“接受方”）提供的信息，或接受方在本合同履行过程中从提供方处获知的信息。保密信息包括但不限于：技术信息、商业信息、商业秘密、文件、程序、计划、技术、图表、模型、参数、数据、标准、专有技术、业务或业务运作方法和其他保密信息，本合同的条款和与本合同有关的其他信息，本合同履行过程中形成的所有信息、数据、资料、意见、建议等。

7.2 保密信息只能由接受方及其人员为本合同目的而使用。除非本合同另有约定，对于提供方提供的任何保密信息，未经提供方事先书面同意，接受方及其知悉保密信息的有关人员均不得直接或间接地以任何方式提供或披露给任何第三方。甲方理解并同意，乙方及其关联公司可通过业务受理系统登记、纸质档案，通过网络接收、读取并记录等方式，以提供电信服务为目的，在业务活动中收集、使用甲方提供的和甲方使用服务过程中形成的信息。乙方有权依法对包含甲方在内的整体用户数据进行分析并加以利用。未经甲方同意，乙方不向除乙方关联公司外的第三方提供甲方信息。乙方关联公司，是指中国移动通信集团公司及其在中华人民共和国境内直接或间接控股的主营通信业务的公司，以及上述公司的合法继承公司。

7.3 双方不得向任何人透露用户的信息、资料以及交易记录，除国家法律、行政法规另有规定外，双方均有权拒绝除用户本人以外的任何单位或个人的查询；同时，双方应尽合理努力将平台所存储的数据以安全方式保存，并防止其在公共、私人或内部网络上传输时被擅自查看或非法截取。

7.4 接受方的律师、会计师、承包商和顾问为提供专业协助而需要了解保密信息时，接受方可向其披露保密信息，但是，其应要求上述人员签订保密合同或按照

有关职业道德标准履行保密义务。接受方应向提供方承担因己方聘请的上述专业顾问违反保密约定而给提供方造成的任何损失。

7.5 如相关政府部门或监管机构要求接受方披露任何保密信息，接受方可在该政府部门或机构要求的范围内做出披露而无需承担本合同项下的保密责任。但前提是，该接受方应立即将需披露的信息书面通知提供方，以便提供方采取必要的保护措施，且该等通知应尽可能在信息披露前做出，并且接受方应尽商业上合理的努力确保该等被披露的信息获得有关政府机关或机构的保密待遇。保密信息不包括以下任何信息：（1）非因违反本合同所致，已进入公众领域的信息；（2）在提供方依据本合同做出披露前，接受方已合法拥有的信息；（3）接受方从有权披露的第三方获得的信息；（4）接受方独立开发的信息，未使用任何保密信息。

7.6 双方应严格遵守保密条款之约定，严格履行保密义务，直至有关保密信息合法公开之时止。本合同或其任何条款的终止、中止、失效、无效均不影响本保密条款的有效性及对甲乙双方的约束力。

7.7 由于保密信息接受方未履行保密义务给提供方造成损失的，接受方应当赔偿由此给提供方造成的损失，赔偿范围包括但不限于直接损失、间接损失、可得利益损失以及为维护权益而支付的合理费用（包括但不限于律师费、诉讼费、差旅费等）。

7.8 在任何情形下，本合同约定的保密义务应永久持续有效。

第八条 知识产权

8.1 本次项目所使用软件，其相关知识产权归属陕西省卫生健康委员会。

8.2 在未经本次项目软件知识产权所有方书面允许的情况下，甲乙双方不得以任何方式将上述软件产品、文档及或软件的任何数据或程序向甲乙双方以外的任何第三方明示或暗示地披露、提供或以任何方式加以利用。

8.3 甲方不得将乙方提供的业务规范、标准和要求以及开发上述相关软件产品的过程中获悉的任何技术文档、相关的技术规范或技术标准明示或暗示地提供或透露给除甲方以外的任何第三方或以任何方式利用。

8.4 乙方保证其交付的任何产品、服务和文档等不侵犯第三方的知识产权，如因知识产权问题导致甲方遭受任何索赔、诉讼或损失，乙方应负责解决并赔偿甲方

的全部损失，如因上游知识产权方政策调整、许可终止或其他客观原因导致服务无法持续，乙方有权据实顺延服务或免责，双方应协商妥善解决。包括但不限于：诉讼费、保全费、公告费、鉴定费等。

第九条 违约责任

9.1 任何一方违反契约精神擅自解除合同的，违约方应向守约方支付本合同总价款的 5%作为违约金。若违约金不足以弥补守约方损失的，守约方有权向违约方追索。

9.2 甲方未按照本合同约定的期限支付合同款项的，乙方有权要求甲方更正并付款，乙方向甲方发出书面更正通知后 10 日内，甲方仍未支付合同款的，乙方有权中止施工/提供服务/提供货物，且不承担由此产生的违约责任，因施工/服务/货物中止提供产生的不利后果由甲方承担。

9.3 甲方未按照本合同约定的期限支付合同款项的，从逾期的次日起计算违约金，每逾期一日，应向乙方支付合同总额 0.02%的违约金，累计不超过合同总额的 5%。

9.4 乙方未能按照合同约定的时间完成项目或提供服务，每逾期一日，应向甲方支付合同总额 0.02%的违约金，累计不超过合同总额的 5%。

9.5 若确实非乙方因素造成的项目工期延误，乙方应向甲方提交书面延期申请，甲方应在收到延期申请后 5 个工作日内出具书面意见，逾期未回复视为同意延期，乙方可不承担违约责任。

9.6 在甲乙约定的服务内容下，乙方未按照本合同约定的响应时间及服务要求提供质保服务的，每发生一次违约，甲方有权根据违约情节扣除乙方质保金 1000 元-10000 元。

第十条 不可抗力及免责条款

10.1 本合同所指不可抗力，是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。

10.2 由于不可抗力事件，致使一方在履行其在本合同项下的义务过程中遇到障碍或延误，不能按约定的条款全部或部分履行其义务的，遇到不可抗力事件的一方（“受阻方”），只要满足下列所有条件，不应视为违反本合同：（1）受阻方不能全部或部分履行其义务，是由于不可抗力事件直接造成的，且在不可抗力发生

前受阻方不存在迟延履行相关义务的情形；（2）受阻方已尽最大努力履行其义务并减少由于不可抗力事件给另一方造成的损失；（3）不可抗力事件发生时，受阻方立即通知了对方，并在不可抗力事件发生后的十五天内提供有关该事件的公证文书和书面说明，书面说明中应包括对延迟履行或部分履行本合同的原因说明。

10.3 不可抗力事件终止或被排除后，受阻方应继续履行本合同，并应尽快通知另一方。受阻方可延长履行义务的时间，延长期应相当于不可抗力事件实际造成延误的时间。

10.4 如果不可抗力事件的影响持续达三十日或以上时，双方应根据该事件对本合同履行影响程度协商对本合同的修改或终止。如在一方发出协商书面通知之日起十日内双方无法就此达成一致，任何一方均有权解除本合同而无需承担违约责任。

10.5 乙方对下述事项不承担责任：（1）甲方的记录或数据的丢失或损坏；（2）甲方的经营损失等一切间接损失；但若上述事项是由乙方的故意或重大过失导致的，乙方应承担相应责任。

10.6 如因乙方难以避免、难以排除的技术或网络故障或第三方原因造成甲方无法使用本合同项下服务的，不视为乙方违约，乙方应全力配合甲方积极解决问题。鉴于计算机、移动通信网络及互联网的特殊性，因黑客、病毒、电信部门技术调整和骨干线路中断等引起的事件，在乙方能够出具相关合理证明材料的情况下，甲方亦认同不属于乙方违约。

第十一条 通知与送达

11.1 本合同项下任何一方向对方发出的通知、信件、电子邮件等，均须采取书面形式。一方当事人变更联系方式的，应当在变更后3日内及时书面通知对方当事人，对方当事人实际收到变更通知前的送达仍为有效送达，电子送达与书面送达具有同等法律效力。

甲方联系人： 王武

联系电话： 13909167939

联系地址： 汉中市汉台区民主街65号计生大楼406室

邮编： 723000

传真：/0916-2626252

电子邮箱： 442848653@qq.com

乙方联系人： 刘凯

联系电话： 18829288627

联系地址： 陕西省西安市高新区唐延路 T11 国寿金融中心 A 座

邮编： 710000

传真： /

电子邮箱： liukai@cmict.chinamobile.com

11.2 双方将按如下规定确定通知被视为正式送达的日期；以专人递送的，接收人签收之日视为送达：

(1) 以专人递送的，接收人签收之日视为送达；

(2) 以传真方式发出的，以发件方发送后打印出的发送确认单所示时间视为送达；

(3) 以特快专递形式发出的，发往本市内的，发出后第 2 日视为送达。发往国内其他地区的，发出后第 3 日视为送达。发往港、澳、台地区的，发出后第 7 日视为送达。发往境外其他国家或地区的，发出后第 10 日视为送达；

(4) 以挂号方式发出的，发往本市内的，邮寄后第 7 日视为送达。发往国内其他地区的，邮寄后第 15 日视为送达。发往港、澳、台地区的，邮寄后第 35 日视为送达。发往境外其他国家或地区的，邮寄后第 45 日视为送达。

(5) 以电子邮件发出的，自前述电子文件内容在发送方正确填写地址且未被系统退回的情况下，视为进入对方数据电文接收系统即视为送达。若送达日为非工作日，则视为在下一工作日送达。

11.3 本条第一款约定的联系方式亦为双方工作联系往来、法律文书及争议解决时人民法院和/或仲裁机构的法律文书送达地址。

11.4 合同送达条款与争议解决条款均为独立条款，不受合同整体或其他条款的效力的影响。即使本合同变更、撤销、解除、终止或认定无效的，该条款约定依

然有效。

第十二条 争议解决

12.1 本合同的成立、有效性、解释、履行、签署、修订和解除以及争议的解决均应适用中华人民共和国法律。

12.2 如果任何争议或权利要求起因于本合同或与本合同有关或与本合同的解释、违约、解除或效力有关，都应由双方通过友好协商解决。协商应在一方向另一方送达关于协商的书面要求后立即开始。

12.3 如果在一方提出协商要求后的十天内，双方通过协商不能解决争议，通过甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

12.4 争议解决过程中，除双方有争议的部分外，本合同其他部分仍然有效，双方应继续履行。本合同全部或部分无效的，争议解决条款依然有效。

第十三条 其他约定

13.1 本合同自双方签字盖章之日起生效。本合同一式【肆】份，双方各持【贰】份，具有同等法律效力。

13.2 对于合同未尽事宜、双方可签订补充合同对本合同中的问题做出补充、说明、解释。本合同的补充合同作为本合同不可分割的一部分，与本合同具有同等的法律效力。

13.3 本合同附件一、附件二作为本合同的一部分，与本合同具有同等法律效力。

13.4 在本合同有效期内，双方可以通过友好协商，对本合同相应条款进行变更或者解除。任何一方欲变更或解除本合同，应提前 30 日向另一方提交书面说明。单方面解除合同的一方，应对另一方因此遭受的损失承担全部赔偿责任。

(以下无正文)

合同名称：《汉中市卫生健康委员会“三秦智医助理”系统暨基层能力提升部署实施项目合同》

甲方（盖章）：【汉中市卫生健康委员会】

法定代表人/负责人：



签订日期：2025.12.15

乙方（盖章）：【中移系统集成有限公司】

法定代表人/负责人：



王昀

签订日期：2025.12.16

服务内容

乙方按以下内容约定向甲方提供服务。

1. 服务内容

1.1 项目实施范围

本项目实施范围为：包括但不限于完成市级平台、11 个县区 196 个镇卫生院（社区卫生服务中心）、2593 个以上村卫生室（社区卫生服务站）、医疗点等基层医疗卫生机构的“三秦智医助理”系统项目部署实施（具体数量以项目实施时各县区实际数量为准）；县级医疗机构与“三秦智医助理”系统项目对接。

1.2 项目服务内容及要求

1.2.1 市县系统实施

（1）市级端部署应用系统技术支持服务

按照部署架构，由甲方协调汉中市数据局提供市级应用系统部署云资源、网络带宽。由乙方完成市级基层卫生一体化应用子系统、基层人工智能辅助智慧医疗子系统和基层卫生综合监管子系统的部署和数据迁移，并负责技术培训、日常运行维护、性能优化、接口数据对接与安全保障等工作；包括但不限于：

主动监控软件运行状态，识别性能瓶颈，主导实施系统架构优化、数据库性能调优；进行系统日志分析，识别潜在风险，制定并执行应对措施；配合汉中市数据局国产化操作系统、数据库、中间件厂家进行基础运维与故障处理；负责市级系统层面的日常备份与恢复演练，协调并配合省级单位进行必要的补丁更新或重大架构变更。

（2）需求跟踪及反馈

乙方负责搜集各区县一线用户关于“三秦智医助理”基层卫生一体化应用子系统（含基层卫生综合监管子系统）、基层人工智能辅助智慧医疗子系统的需求信息，经统一整理、分析、研判后提交甲方，甲方提交省级中标人响应，并对完成响应的需求向用户培训交接，对“三秦智医助理”基层卫生一体化应用子系统（含基层卫生综合监管子系统）、基层人工智能辅助智慧医疗子系统省级中标人拒绝处理的需求向甲方指定使用用户说明原因。此项任务不限于如下工作：

在线需求采集:建立多渠道需求采集机制,包括但不限于 web 表单及在线通信群,以结构化模板、手机视频、系统截图或非结构化文本等内容,采集用户提交的功能优化和流程改进需求。

需求管理跟踪:与省级“三秦智医助理”基层卫生一体化应用子系统(含基层卫生综合监管子系统)、基层人工智能辅助智慧医疗子系统中标人协同,建立基于云平台的需求在线管理平台,依托云存储实现需求数据的集中管理与共享,对所有采集的需求进行录入、跟踪、管理。

反馈优化结果:对已实施的需求,通过短信、邮件等方式通知用户,反馈内容不限于优化内容、实施效果及用户收益。对不采纳的需求,反馈原因并关闭需求工单。

(3) 历史数据迁移

乙方加强与省级“三秦智医助理”项目“数据资源建设和数据迁移”方的沟通协作,深入理解省级提供的迁移工具、脚本和方案,负责 11 个县区历史数据迁移;负责对迁移至本市的数据进行处理、校验(制定校验规则并执行)、格式转换、逻辑关联等处理,确保数据完整性、准确性和一致性符合本市业务要求;负责将处理后的可用历史数据导入新系统进行初始化配置和维护;制定并执行新旧系统并行及切换方案,确保基本公卫、财务、医保等连续性业务平稳过渡,数据零丢失;提供详细的数据迁移方案、清洗校验报告、迁移完成报告及新旧系统数据比对报告;密切配合省级数据资源建设、数据迁移团队,及时沟通解决迁移过程中的问题。

(4) 系统对接实施

与省市相关系统对接:乙方配合省级应用系统中标方在系统实施上线后实现与陕西省级全民健康信息平台、汉中市全民健康信息平台(后续升级改造平台情况以实际为准)等相关信息系统的信息数据交换共享工作。

与县级医疗机构接入:乙方按照“三秦智医助理”系统项目建设方案要求,配合推进各实施县(区)所辖县级医疗机构接入市级部署的基层卫生综合监管系统,同时将采集到的数据回传给基层卫生一体化应用系统,镇村医务人员根据授权进行访问查看,具体对接方式以省级下发数据标准。

与区域协同系统对接：乙方按照省级“三秦智医助理”基层卫生一体化应用子系统（含基层卫生综合监管子系统）的“统一外联子系统”对接要求，配合完成与甲方商定的有关外联对接系统或平台的对接工作，如医共体系统、区域影像、心电、检验等。

(5) 根据省市相关政策调整，配合做好后续系统迁移工作

具体对接数量由甲乙双方在省级“三秦智医助理”项目要求内容的基础上，根据实际情况商定。

1.2.2 “三秦智医助理”系统使用单位的实施

(1) 用户应用侧部署与调优

乙方负责各区县卫生健康局完成项目实施范围内机构的用户端适配性检查、客户端软件安装/配置/升级、浏览器兼容性调测、用户历史数据（如本地存储的少量数据）导入。如需进行网络、设备更新改造、设备对接相关线缆辅材，相关费用由县卫健局承担；因为现场网络、设备不满足应用系统使用要求造成工期延误，甲方给予谅解，不属于乙方违约行为。

1) 用户基础数据初始化

对于实施县区及基层医疗卫生机构，乙方负责完成各系统初始化数据、关联对码、用户权限分配管理等工作，数据初始化内容不限于：机构信息、科室信息、人员信息、物资库存、会计科目、药品对码、收费项目维护等基础数据的导入与维护，并设置本机构计划任务。甲方指定相关区县卫生健康局给予配合。

2) 设备对接

“三秦智医助理”项目基层一体化包括建设 LIS、PACS、心电、体检等系统，乙方按“三秦智医助理”项目设计要求完成项目覆盖实施范围内基层机构各类设备与云平台部署系统的联机，实现设备数据实时上传与交互。

联机方式不限于 TCP/IP、R235/485 串行通信、USB 等方式；连接设备包含但不限于检验设备、影像设备、心电设备、体检设备、健康小屋、社保卡(身份证)读卡器设备、移动支付扫码设备、医保电子凭证/电子健康码扫码等设备；联机准备包括不限于安装端口扩展卡、视频采集卡、心电采集卡等。（具体需要连接的设备以所实施机构现有设备为准）

联机所需新增的设备、线缆、辅材由区县卫生健康局负责提供。

3) 现场统一培训

乙方在接受省级集中实施培训后，对本项目实施范围内的各县区、各类人员进行培训。

培训内容：包括系统总体情况培训，包括项目背景及总体规划培训和总体架构设计及部署培训；系统技术及管理维护培训，包括系统功能介绍培训、相关技术理论培训；系统操作及专业技能培训，包括应用系统基本知识和功能培训、应用系统操作和使用培训、常见故障与排除方法培训；针对村卫生室的个性化需求及示范操作辅导。

培训对象：市级中心平台端管理维护人员，全市范围内使用到项目系统的各级系统管理人员、业务管理人员及各县(区)基层医疗机构医护操作人员、村卫生室人员等。

培训要求及形式：乙方针对各医疗机构业务人员、系统管理人员、综合监管人员、中心平台维护人员进行分类分角色培训，以及项目实施区域的单独培训。

通过培训使各类用户能独立进行系统设置、各角色业务操作、数据查询、综合指标监管、使用故障处理、日常数据维护等。乙方可采取集中授课、分片培训、现场手把手教学、线上直播/录播相结合等多种方式组织培训，对每个卫生院/社卫中心操作人员现场培训不少于1次。

培训材料：乙方向使用单位提供标准化的、易于理解的培训教材，教材格式包括但不限于操作手册、操作视频、快速指南、常见问题解答（FAQ）。

培训考核：乙方建立培训考核机制。培训结束后，对甲方关键用户（如管理员、骨干）操作考核通过率达到 $\geq 95\%$ ，普通用户（如村医）操作考核通过率达到 $\geq 85\%$ 。未通过者需提供补训直至通过。

交付物：乙方制定详细的培训计划（分区域分批次）、培训签到表、培训教材、考核记录、培训效果评估报告。

4) 问题处置反馈

乙方为本项目应用方提供完善的问题处置方案，建立起7x24小时多级响应机制（如热线电话、在线客服、远程支持、现场支持），及时响应用户在系统操作过

程中遇到的问题，并建立问题收集反馈机制，对记录、处理、关闭问题进行收集跟踪，定期提供问题分析报告，整理成“常见问题”文档，便于用户快速查阅。

现场驻点支持要求:在每个县区集中部署阶段，乙方在重点卫生院/中心安排专职支持人员现场驻点，实时解决操作问题。

5) 乙方配合甲方做好相应等保、密评等工作。

2 项目实施、售后服务内容

2.1 项目实施内容

项目服务期限：本项目交付期为自合同签订之日起 80 日历天，如非乙方原因造成工期延误，乙方向甲方申请交付延期，甲方进行顺延。

本项目质保期为自验收合格之日起三年。

实施地点：汉中市、11 个县区及基层医疗卫生机构。

(1) 项目建设进度要求

乙方合同签订后，先完试点县（洋县、略阳县）的调试联通工作；再完成剩余 9 县区（汉台区、南郑区、城固县、西乡县、勉县、宁强县、略阳县、镇巴县、留坝县、佛坪县）的系统实施以及省级“三秦智医助理”项目其他应用功能在全市的联通调试。

(2) 项目实施团队要求

乙方实施团队人员 ≥ 38 人，团队人员包括不限于经验丰富的项目负责人、技术负责人、培训和运维支持人员，项目负责人具有信息系统项目管理工程师中级及以上执业资格，具备同类、同规模项目管理经验。

(3) 实施要求

乙方有能力保障项目在多个县区并行推进。项目实施期间，保证每个卫生院(社区卫生服务中心)现场应有不少于 1 人到场实施，项目安排专人全面对接工作，不限于专人优化培训材料、专人在线服务及管理“日常问答”、专人梳理需求并反馈用户等。

2.2 售后服务内容

(1) 项目质保期

项目最终验收合格之日起进入 36 个自然月质量保证期。在质保期内，中标供应商应免费提供系统维护、对接、升级、故障排除等服务。

(2) 售后服务内容

包括但不限于系统日常监控、故障处理、性能优化、操作咨询、小范围适应性调整、定期巡检、重要时期保障等。

(3) 售后服务团队要求

在质保期内，乙方提供 8 名驻场工程师。并配备充足的远程支持团队，提供 7 × 24 小时售后服务热线，核心业务中断、严重故障应在 10 分钟内响应，2 小时内完成远程诊断与初步处置，确需现场的，4 小时内到达现场处理，一般日常业务操作咨询需提供即时响应（含远程或电话、微信、QQ 等方式）。在项目终验前，乙方确保采购人指定的至少 2 名技术人员能够独立完成系统的日常监控、基础故障排查和运维操作。

2.3 保密要求

乙方及其人员必须严格遵守国家保密法律法规和采购人的保密规定，对项目实施中接触到的所有敏感信息（包括但不限于业务数据、系统架构、配置信息）承担保密义务并签订保密协议。

附件二

验收指标

用户数据初始化：初始化数据完全满足系统运行及会计核算，准确率 100%。

设备联机与对接：支持联机并提供技术支持的设备，联机率 100%。

应用系统培训：全部用户参培率 100%。

系统管理用户考核通过率 100%。

迁移数据验证：根据机构需求及新系统数据规范，完成软件上线前历史数据(由省级“三秦智医”包 3 提供)的验证，数据验证覆盖率 100%。

试运行及需求反馈：进行需求闭环管理，一线需求采集率 100%，需求管理跟踪 100%，反馈优化结果 100%。每个闭环时间，紧急问题<4 小时，一般问题不超过 1 天，复杂问题不超过 1 周。试运行期间系统故障处理率达到 100%。