**服务合同**

**商洛市三秦智医助理暨基层能力提升部署实施项目（项目编号：DZYH-2025044）**,由陕西德正跃恒项目管理有限公司组织招标, 商洛市卫生健康委员会 (以下简称 “ 甲方 ”)确定 中标单位名称 （以下简称“ 乙方 ”）为中标人。

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， 于 年 月 日按下述条款和条件签署本合同。

甲方通过公开招标方式接受了乙方以总金额 大写 (￥ ) (以下简称“合同 价 ”)提供合同条款所述的服务，**条款如下：**

**1.服务期限及地点**

1.1 服务期：服务合同签署后10个月内全部完成项目的所有实施内容。

1.2 服务地点：采购人指定地点。

**2.项目实施内容**

三秦智医项目设计覆盖全市7个县区，122个乡镇卫生院/社区卫生服务中心，2142个村卫生室/社区卫生服务站。21个县区二级医疗卫生机构（含综合医院、中医医院、妇幼保健院）完成数据接入。（因基层医疗机构数量动态变化，卫生院、卫生室数量以项目实施时的各县（区）实际数量为准）。

建设内容主要包括:陕西省“三秦智医”项目在商洛市全市的实施交付工作，依据《商洛市“三秦智医助理”系统暨基层能力提升（智慧健康一期）项目实施方案》，基于市政务云和电子政务外网等资源，以分期、分批的原则，在省、市级政务云健康专区完成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实施、联机调试、用户培训、运行保障以及需求跟踪与反馈等，同时按需完成县级医疗卫生机构、省市相关业务信息系统与基层能力提升项目系统的对接，实现数据汇聚与共享。

**3.考核（验收）标准和方法**

**3.1 验收方式**

采用“初验+稳定运行+终验”三阶段机制，初验为省上采购的所有系统部署上线后；稳定运行为系统切换上线并稳定运行 30天；终验为稳定运行期问题清零，并完成与甲方商定的相关外联接口对接。完成市级软件部署后，“三秦智医助理”涉及的软件功能经过测试由软件采购人（即陕西省卫健委）进行初步验收。本项目采购人负责对商洛域内实施项目相关服务内容（包括部署支持、数据迁移支持、对接实施、培训、运维保障等）进行最终验收。

**3.2** **验收指标**

根据招标文件及本合同各项技术或服务要求进行验收。

机构网络改造:新增点位符合综合布线工程规范，符合国家电子政务外网接入要求，内外网通过安全策略实现互通。

系统部署完成率:100%

目标机构培训覆盖率:100%

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%；

用户考核合格率:>85%(村医)/>95%(其他)

核心业务数据迁移准确率:>99.5%

关键接口对接完成率及数据交换稳定性:7\*24小时无故障运行>14天

问题解决率(按SLA):>95%

文档交付完整性: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。

新旧系统割接:新旧系统切换过程平稳、高效、安全，切换前后实物库存衔接准确，会计科目期末期初一致，月度财务数据实现合并统计，月度记账平衡。

**3.3** **文档验收**

文档包括过程管控、技术文档、用户手册等，中标人基于省级“三秦智医助理 ”项 目各包中标人提供的通用版文件，根据本项目交付实际进行调整及补充。文档要求版本 与系统版本一致。

过程文档交付:不限于《系统架构设计文档》、《业务流程设计报告》《测试计划 》、 《测试报告》、《软件运行报告》、《用户操作手册》、《培训材料》、《项目 验收 报告》、《运维交接清单》、《系统优化记录表》等。

用户文档交付:不限于《用户操作手册》、《系统运维手册》、《故障处理指南》 、《数据字典》、《接口文档》、《安全操作规范》等。

**4.款项结算**

3.1合同支付约定

合同签署后 ，达到付款条件起 15 日内，支付合同总金额的 30.00%。初步验收完成后 ，达到付款条件起 15 日内，支付合同总金额的 30.00%。最终验收合格后 ，达到付款条件起 15 日内，支付合同总金额的 35.00%。质保期满后 ，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 5.00%

3.2 货款支付单位为：商洛市卫生健康委员会

发票开具的“采购单位（人）名称 ”为：商洛市卫生健康委员会

**5.质量保证**

5.1 质保期：项目竣工验收合格之日起3年。

5.2 现场服务：项目自启动到正式运行期间，保证每个卫生院(社区卫生服务中心) 至少应有1人到达现场进行实施及上线支撑。全体项目团队需全面参加省级“三秦智医”包 1、包2中标人的培训并满足考核要求。项目安排专人全面对接的工作，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

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，2小时内完成故障分析与定位，启动故障恢复流程。若为本系统故障，乙方承诺30分钟内恢复系统服务；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。中标人必须保证在商洛市范围内有技术支持团队，提供不少于2名驻场服务工程师。

**6.项目培训要求**

本项目中标人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：本项目中标人需要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。培训采取的形式包含集中授课、分片培训、现场手把手教学、线上直播/录播相结合等方式，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：本项目中标人应根据培训不同内容，提供标准化的、易于理解的培训教材（电子版+纸质版）、操作手册、操作视频、快速指南、常见问题解答（FAQ）。

培训考核：本项目中标人应建立考核机制（如在线测试、操作演示）确保效果。培训结束后，关键用户（如管理员、骨干）操作考核通过率需≥95%，普通用户（如村医）操作考核通过率需≥85%。未通过者需提供补训直至通过。

交付物：本项目中标人应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。

**7.乙方配合义务**

1.建设期内，确保技术衔接与进度协同，保障项目整体进度和质量。

2.乙方应根据第三方测评机构的整改意见，配合完成相关整改工作，确保系统顺利通过各项测评。

**8.数据服务要求**

乙方应依据甲方提供的数据资源共享目录清单，实现数据服务接口，提供服务数据 开放共享服务。

**9.安全保密要求**

1.乙方应承诺遵守有关保密规定，满足甲方及政府相关部门的保密要求，有义务和 责任保证在项目实施和运维过程中数据和应用系统的安全。如本项目在实施中有特殊需 求，乙方必须获得甲方的书面同意。

2.乙方需与甲方签订保密协议，所有参与项目建设和运维的人员均需签订保密协议 , 约定在实施和运维过程中的保密条款。在项目建设和维护过程中所生产的与项目建设 相关的数据的所有权以及使用权均属于甲方，乙方不能以任何理由泄露、截留、使用( 商业或非商业用途)本项目所产生的相关数据，乙方未经本项目甲方的许可，不可在此 数据基础上做任何处置。

3.乙方在项目建设和运维过程中，可能涉及到使用涉密数据或接触涉密相关文件、 资料、软硬件的，需制定涉密管理办法，规定涉密数据、涉密设备、涉密介质、涉密人 员的管理。

4.双方在采购和履行合同过程中所获悉的对方或有关方的信息、资料、数据均属于 保密的内容，双方均有保密义务，除非该信息、资料、数据已经合法公开。双方的保密 义务不因本合同的终止或解除而终止，保密期限为永久。违反保密义务的一方应赔偿由 此给对方造成的全部损失，并承担相应的法律责任。

**10.不可抗力**

1.在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件(包括但不限于自然灾害、战争、政 府行为等)导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同

2.不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。不可 抗力事件的具体定义包括但不限于自然灾害、战争、政府行为等。不可抗力事件的影响 期限和条件由双方协商确定，协商不成的，按照国家相关法律规定处理。

3.不可抗力事件延续90个自然日以上的，双方应通过友好协商，确定是否继续履行 合同。

**11.争议解决**

11.1 因执行本合同所发生的与本合同有关的一切争议,双方应通过友好协商解决。 如果协商开始后还不能解决，任何一方均可按中华人民共和国有关法律的规定提交甲方 所在地人民法院提请诉讼。

**12.违约责任**

1. 按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

2.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0.1%的违约金，累计不超过合同总额的10%。

3.乙方提供的服务不符合合同约定标准，甲方有权要求乙方整改;整改后仍不符合 要求的，甲方有权解除合同，并要求乙方赔偿由此造成的全部损失。

4.若确实非乙方因素造成的项目工期延误，应提交书面确认的延期申请，乙方可不承担违约责任。

**13.合同生效**

13.1 本合同应在甲乙双方签字及共同加盖公章后生效。

13.2 本合同一式 伍 份，其中，甲方 贰 份，乙方 贰 份，监督管理部门 壹 份。

甲方名称：

甲方地址：

电 话：

邮 编：

甲方代表签字：

甲方盖章：

乙方名称；

乙方地址；

电 话：

邮 编：

开户银行：

账 号：

乙方代表签字：

乙方盖章：