合同编号：ZMZB2026SWJXZ-251

陕西省全民健康信息平台基础资源环境年度运维项目合同

甲方：陕西省卫生健康信息中心

乙方：陕西天诚软件有限公司

2026 年 09 月

甲方（采购人）：陕西省卫生健康信息中心

乙方（成交供应商）：陕西天诚软件有限公司

陕西省全民健康信息平台基础资源环境年度运维项目（项目编号：ZMZB2026SWJXZ-251），陕西卓佫项目管理有限公司受陕西省卫生健康信息中心（以下简称“甲方”）委托采用竞争性磋商采购方式进行招标采购，确定陕西天诚软件有限公司（以下简称“乙方”）为成交供应商。

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》，经双方协商按下述条款和条件签署本合同。

一、合同价款

（一）合同总价款为人民币（大写）陆拾叁万玖仟伍佰元整（￥639500.00元）。

（二）合同总价包括：包括但不限于完成本次招标所要求的货物、服务至验收合格的其他一切相关费用。

（三）合同总价为固定总价，不受市场价格变化因素的影响。

二、款项结算

（一）合同款的支付：合同签订后30日内，乙方开具合规有效增值税发票，甲方在收到发票后7个工作日内，向乙方支付合同总金额的 90.0%；运维期满6个月后，支付合同剩余金额的10%，达到付款条件起7个工作日内，支付合同总金额的10.0%。

收款单位：陕西天诚软件有限公司

开户行：招商银行陕西自贸试验区西安高新科技支行

账号：129906127910002

行号：308791011305

（二）支付方式：分期付款。

（三）结算单位：采购人结算，在付款前必须开具增值税发票给采购人。

三、实施地点与完成周期

（一）实施地点：甲方指定地点。

（二）完成周期：自合同签订之日起365日历天。

（三）服务内容与技术要求，见附件。

四、考核（验收）标准和方法

（一）验收标准：

验收依据：成果须通过陕西省卫生健康信息中心组织的验收，供应商应按照招标文件和ITSM信息技术服务运行维护标准提供服务。

（二）成果交付物：

1.期初交付（合同生效 15 日内）：运维组织架构、7×24 应急处置预案；

2.月度交付（每月 5 日前）：月度运维巡检报告、故障处理台账、机房设备运行监测报告；

3.季度交付（对应支付节点）：季度运维服务报告；

4.半年度交付（对应支付节点）：中期运维总结；

5.年度终验交付（运维期满前 10 日）：全年运维总报告、故障处置记录、硬件维保记录、信创迁移全流程归档材料，包含内容：迁移评估报告、迁移实施方案、测试记录、数据备份记录、回退演练记录、系统切换记录、问题处置台账等。

五、质量保证

供应商提供的产品及服务应全面满足磋商内容的要求，磋商文件未明确要求的内容，供应商须按国家最新发布的规范标准执行或以采购人的补充要求为准，如发生质量问题由供应商承担全部责任。

六、双方权利及义务

（一）甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。

1.甲方有权对服务内容及要求进行解读，在乙方满足全部付款条件且开具合规增值税发票后，甲方按合同约定支付对应款项。

2.乙方需按服务要求开展运维服务，按时形成服务报告。

3.合同履行期间，乙方应定期向甲方汇报服务进展，接受甲方监督和指导。乙方不得将合同服务内容转包、分包，违者甲方有权解除合同并追究责任。

（二）本合同签订后甲乙双方不得单方终止合同。

1.如因乙方存在以下行为，甲方有权终止合同，依法向乙方进行经济索赔，并报请政府采购监督管理机关进行相应的行政处罚。

按合同要求提供产品或服务质量不能满足招标文件技术要求或甲方要求的（包括但不限于未达到附件载明的服务响应时间、故障修复时限、巡检频次等具体指标），乙方必须无条件更换或维修产品或设备，提高技术，完善运维服务质量；更换或维修后仍不能满足招标文件技术要求的，甲方有权解除合同，并对乙方的违约行为追究违约责任。

2.甲方有权单方组织验收并出具验收结论。乙方如未通过项目验收，甲方有权要求乙方限期整改，仍未通过的，甲方有权解除合同或要求乙方整改直至通过验收；若两次整改仍未通过验收，甲方有权终止合同，并追究违约责任。验收不合格或服务不到位时，甲方有权拒绝付款、要求赔偿、追究违约金。

3.甲方如未能按时足额付款，双方协商解决。若协商后仍未履行付款约定，乙方有权要求终止合同，并追究违约责任。

（三）本合同未经双方同意，任何一方不得以任何形式公开本合同及附件内容，以确保双方的商业机密。任何一方违反保密义务的，守约方有权解除合同并要求对方承担违约责任。

（四）乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等乙方应承担全部赔偿责任，该赔偿责任不限于合同总价款范围，且甲方有权从应付未付款项中直接抵扣相应赔偿金额，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此导致的甲方对任何第三方承担的法律责任及相关支出。 因乙方原因致使甲方起诉乙方或甲方被第三方起诉的，乙方应承担甲方的律师费及其他相关所有费用。

七、保密

双方须对工作中了解到的文件资料、技术、数据信息等保密信息进行严格保密，未经对方同意不得泄露、使用或允许他人使用。

乙方应确保其直接参与运维的全部技术人员与甲方签订保密协议，对甲方数据、信息

承担严格的保密义务。乙方对此承担无条件连带责任。合同终止的，双方仍应承担保密义务。

八、知识产权

乙方应保证磋商产品及服务不会出现因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引发法律或经济纠纷，否则由乙方承担全部责任。如因乙方产品或服务侵犯第三方知识产权导致甲方遭受任何法律经济、行政处罚、名誉损失或第三方索赔，乙方应承担全部责任，包括但不限于诉讼费、律师费、鉴定费等费用，并对甲方进行全额赔偿。乙方在运维过程中形成的全部技术成果、数据分析报告息等全部工作成果及相关知识产权均归甲方独家所有，乙方仅可基于本合同履约目的必要使用，不得自行使用或授权第三方使用。

任何被乙方用于未经授权的商业目的行为所造成的违约或侵权责任由乙方承担。

九、合同争议解决的方式

本合同在履行过程中发生的争议，由甲、乙双方当事人协商解决，协商不成的按下列第（二）种方式解决：

（一）提交同级仲裁委员会仲裁；

（二）依法向甲方所在地人民法院起诉。

十、合同履行

合同一经签订，双方不得擅自变更、中止或者终止合同。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，采用书面形式并经双方法定代表人签字确认后生效。

十一、违约责任

（一）按《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

（二）未按合同要求提供服务或服务质量不能满足本次采购要求，采购人会同监督机构、采购代理机构有权终止合同并对供应商违约行为进行追究，除承担本合同违约责任外，另按政府采购法相关规定承担行政责任，进行处罚。

（三）甲乙双方在执行合同中，根据合同以上条款中规定若出现违约情况，若乙方违约，甲方要求终止合同，乙方退还甲方已付款，并承担甲方的全部损失，并处相应罚金，最高不超过合同款30%；若甲方违约，乙方要求终止合同，拒绝退还已付款，并要求甲方赔偿造成乙方全部损失。

（四）乙方未按合同约定期限交付期初、月度、季度、半年度或年度终验交付物的，每逾期一日，乙方应向甲方支付合同总价款万分之五的违约金；逾期超过15日的，甲方有权解除合同并要求乙方赔偿因此给甲方造成的全部损失。

（五）乙方违反本合同第六条第（一）款第3项约定，将合同服务内容转包或分包的，甲方有权立即解除合同，乙方应向甲方支付合同总价款30%的违约金，并退还甲方已支付的全部款项，同时赔偿甲方因此遭受的全部损失。

（六）乙方违反本合同任一保密条款的，视为严重违约，甲方有权解除合同，要求乙方支付合同价款30%的违约金，并赔偿因此造成的所有损失。

十二、合同生效

（一）本合同须经甲、乙双方的法定代表人（或授权代理人）在合同书上签字并加盖本单位公章后正式生效。

（二）合同生效后，甲、乙双方须严格执行本合同条款的规定，全面履行合同，违者按《中华人民共和国民法典》的有关规定承担相应责任。

（三）本合同一式 伍 份，甲乙双方各执 贰 份，陕西省财政厅政府采购管理处备案壹份。

（四）本合同如有未尽事宜，甲、乙双方协商解决。

以下为签章页

本页无正文

甲　方：陕西省卫生健康信息中心

（盖章）

地址：西安市莲湖区崇新里 18 号

邮编：710014

法定代表人（授权代表）：

日期：2026.1.30

乙　方：陕西天诚软件有限公司

（盖章）

地址：陕西省西安市高新区唐延南路十一号 1 幢 10433 室

邮编：710076

法定代表人（授权代表）：

日期：2026.1.30

附件：服务内容及服务要求

一、项目目标

1、陕西省全民健康信息平台相关业务系统的主机设备、操作系统、数据库和存储设备的运行维护服务，保证用户现有的平台及各个业务系统的正常运行，降低整体管理成本。提高平台及业务系统的整体服务水平。

2、根据日常维护的数据和记录，提供整体建设规划和建议，更好的为用户的信息化发展提供有力的保障。

3、省平台基础资源的组成主要可分为两类：硬件设备和软件系统。硬件设备包括网络设备、安全设备、主机设备、存储设备等；软件系统可分为系统软件、业务应用软件；系统软件指：操作系统软件、典型应用软件（如：数据库软件、中间件软件等）、业务应用软件指医疗服务、公共卫生、妇幼健康、疾病预防、综合管理等方面业务信息系统。

4、通过运行维护服务的有效管理来提升省平台的服务效率，协调各业务应用系统的内部运作，改善管理部门与业务部门的沟通，提高服务质量。结合用户现有的环境、组织结构、IT资源和管理流程的特点，从流程、人员和技术三方面来规划用户的结构。将用户的运行目标、业务需求与IT服务的相协调一致。

5、对用户现有的省平台基础资源进行监控和管理，及时掌握省平台系统资源现状和配置信息，反映省平台基础资源的可用性情况和健康状况，创建一个可知可控的IT环境，从而保证用户信息系统的各类业务应用系统的可靠、高效、持续、安全运行。

6、对平台现有医疗服务、公共卫生、妇幼健康、综合管理等多业务系统应用、中间件、数据库充分掌握，对国产信创适配路线熟悉，为保障各项应用系统国产化适配迁移工作的顺利完成提供有力支撑。

二、项目原则

“保重点、保基础、促发展”原则，即：保证省平台重点业务业务系统正常运行：保证省级平台基础环境、数据互联互通、平台对接、卫健专网、应用适配

等基础性运维开展；促进互联网+医疗健康便民惠民和县域远程医疗服务等重大事项贯彻落实。

三、项目范围

为保障全民健康信息平台各类业务系统的稳定运行，提供安全、可靠的基础资源环境，保障平台软硬件及业务系统的安全稳定运行，遵循IT运维服务管理的国际最佳实践和ISO20000、ISO27001的标准，按照统一的服务管理流程，为全民健康信息平台提供专业、高效、及时、统一的运维服务。省平台的运维范围包含：硬件设备和基础公共区域的软件系统。硬件设备包括网络设备、安全设备、主机设备、存储设备等；软件系统可分为机房提供的基础资源公共区域的系统软件，操作系统软件、典型应用软件（如：数据库软件、中间件软件等）、业务应用软件故障协助处理，指医疗服务、公共卫生、妇幼健康、老龄健康、疾病预防、综合管理等方面业务信息系统需要机房运维人员处理的内容。

四、项目内容

1、陕西省全民健康信息平台的运行维护及数据互联互通工作。

（1）陕西省全民健康信息系统的运行维护信息资产统计服务：帮助对用户现有的信息资产情况进行了解，更好的提供系统的运行维护服务。服务内容包括：

a、硬件设备型号、数量、版本等信息统计记录

b、软件产品型号、版本和补丁等信息统计记录

c、网络结构、网络路由、网络IP地址统计记录

d、综合布线系统结构图的绘制

网络、安全系统运维服务：从网络的连通性、网络的性能、网络的监控管理三个方面实现对网络系统的运维管理。基本服务内容：现场备件安装、现场软件升级、现场故障诊断、电话远程技术支持、问题管理系统。

主机、存储系统运维服务：主机、存储设备的日常监控，设备的运行状态监控，故障技术支持等内容。

数据库系统运维服务：为数据库系统提供技术支持服务，管理数据库的日常运行状态，识别数据库的性能问题，主动地预防可能发生的问题。数据库运行维护服务还包括快速发现、诊断和解决性能问题，在出现问题时，及时找出性能瓶颈，解决数据库性能问题，维护高效的应用系统。

中间件运维服务：中间件运维服务是指对BEA Weblogic、MQ等中间件的日常技术支持服务和监控工作，确保中间件平台持续稳定运行。中间件运维指标包括配置信息管理、故障健康、性能监控。

（2）陕西省全民健康信息平台数据互联互通基础资源运维

提供省级卫生健康枢纽平台完成省市县医疗机构的数据汇聚支撑，省级平台与地市平台以及省政务平台数据对接服务。

数据交换服务：应采用主流的数据集成中间件，建设与维护省级数据库，应支持同种数据库（同构）和不同种数据库（异构）的数据交换。

任务调度监控服务：可设置周期性任务，数据处理过程可以定时周期性自动对任务进行调度，完成数据抽取、转换以及装载。可配置任务告警提示，根据危险级别，生成不同的告警动作。

异构数据库服务：数据采集交换应支持多种主流数据库，包括：Oracle、MS SQL Server、MYSQL等；支持多种主流数据库作为数据交换的源库、目标库。

服务要求：应按照对接要求，完成与国家平台的对接工作，按要求配合业务系统和全省各级平台和医疗机构做好省端数据库的数据汇聚，存储以及网络策略调整等工作。

数据质量要求：确保省端数据集中至中间库后，配合省级系统根据国家平台反馈的数据质控报告内容，检查数据、分析原因，并从数据源头解决问题。

（3）陕西省全民健康信息平台硬件资源提供硬件维保服务

提供7×24（即每周7天、每天24小时）对陕西省全民健康信息平台所有硬件资源提供不少于两次现场巡检服务，发现红灯、蜂鸣声、异味等告警信息，及时上报，并启动应急响应措施。共享备品备件资源库，以便故障设备能及时更换配

件或备品，硬件故障恢复要求：影响业务恢复期限小于24小时。提供必要的硬件版本补丁升级服务（做好升级计划，对业务无影响或影响最小化）

2、VPN专网及硬件设备运维

（1）维护范围

VPN设备型号产品PN码TV-61330-VONE（序列号Q1606438469）、产品PN码TV-61330-VONE，（序列号Q1708565299）等VPN专网设备

（2）服务内容

提供7x24小时的实时技术支持响应服务，保修、维护等技术服务，日常运维服务，确保省卫健委所有VPN硬件设备正常运行，并配合各地市区县做好专网异常处理工作。

设备调试：软硬件的调试等

硬件升级：接口类型升级、接口数量升级等

软件升级：软件版本的升级、功能模块的增加等

设备维护：保养维护技巧、相关资料、注意点等

检测服务：定期的安全检测，及时动态的了解网络的安全状态

安全政策维护：根据安全需求的变化及时调整安全控制策略

安全审计：定期检查日志信息，分析网络的应用状况是否安全

应急响应：紧急事件的处理、备机提供、灾难恢复等

3、国产信创适配迁移支撑服务

（1）充分掌握全民健康信息平台现有医疗服务、公共卫生、妇幼健康综合管理等各业务系统运行情况，包含但不限于应用开发语言，中间件、数据库、互联互通、对接接口等。

（2）根据整体迁移整合计划，合理规划各业务系统具体迁移实施计划，提供迁移前、中、后全流程的技术支撑，支撑内容包括但不限于迁移前现有环境梳理、迁移方案编写、适配迁移信创环境应用测试数据导入导出支撑，迁移中的数据备份、数据迁移导入导出、迁移失败回退应急响应支撑，迁移完成后的应用切

换、原环境与国产环境双系统并行，以及运行稳定后，原数据备份、清除等支撑工作。

（3）建立迁移新环境业务系统台账，并做好迁移后原数据库和应用服务器过渡期内的基础环境的安全保障，确保各系统有序开展迁移，并配备服务器、网络、数据库等方面专人进行迁移保障工作。