陕西省医疗保障技术服务中心
陕西省医疗保障信息平台运维服务项目

合　同

合同编号：SNCG-FM-2026185

甲　　方：陕西省医疗保障技术服务中心（甲方名称）

乙　　方：中移系统集成有限公司（乙方名称）

陕西省医疗保障技术服务中心
陕西省医疗保障信息平台运维服务项目

合　　同

合同编号：SNCG-FM-2026185

甲　　方：陕西省医疗保障技术服务中心（甲方名称）

乙　　方：中移系统集成有限公司（乙方名称）

中移系统集成有限公司 合同专用章 1101088705867

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等有关法律法规规定，陕西省医疗保障技术服务中心（甲方名称）（以下简称：“甲方”）通过公开招标采购（采购方式）确定中移系统集成有限公司（乙方名称）（以下简称：“乙方”）为陕西省医疗保障技术服务中心陕西省医疗保障信息平台运维服务项目）（项目名称）的乙方。甲乙双方同意签署《陕西省医疗保障技术服务中心陕西省医疗保障信息平台运维服务项目（项目名称）合同》（合同编号：SNCG-FM-2026185以下简称：“合同”）。

1. 合同文件

下列文件是构成本合同不可分割的部分，如下述文件之间有任何抵触、矛盾或歧义，按以下顺序解释：

(1) 合同条款及变更、补充协议；

(2) 中标（成交）通知书；

(3) 投标（响应）文件；

(4) 招标/谈判文件；

(5) 其他。

2. 合同标的

名称	服务内容	数量	单位	单价（元）	合计（元）	具体服务承诺（包含但不限于服务内容、范围和基本要求）
陕西省医疗保障技术服务中心陕西省医疗保障信息平台运维服务项目	详见合同条款3.服务内容及招投标文件	1	项	19698900.00	19698900.00	详见合同附件1及招投标文件

3. 合同金额及付款方式

3.1 合同金额

本合同总金额为人民币 壹仟玖佰陆拾玖万捌仟玖佰元整 (¥19698900.00)。本合同金额为全部费用，包括但不限于乙方为提供服务所产生的全部成本、预期利益、售后服务、税费和合同中规定乙方应承担的其他义务的费用等，除此之外，甲方就本项目无需再向乙方支付其他任何费用。

3.2 付款方式

（一）付款方式： 分期付款 。

（二）付款条件：

1. 合同签订后，乙方向甲方开具等额有效增值税发票，甲方收票并确认无误后，达到付款条件 30 个日历日内，支付合同价款的 45%；

2. 服务满 10 个月，阶段性考核合格，乙方向甲方开具等额有效增值税发票，甲方收票并确认无误后，达到付款条件 30 个日历日内，支付合同价款的 45%；

3. 服务满 11 个月，乙方已提供合同金额 10%的合格履约保函，同时就本笔款项向甲方开具等额有效增值税发票，经甲方确认合格并确认无误后，达到付款条件 30 个日历日内，支付合同价款的 10%。

服务期满，进行终期考核并验收，按照考核结果确认的金额进行最终结算，结算完成后退还履约保函（具体支付事项由采购人与中标人商定执行）。

若甲方向乙方付款前，乙方未履行发票开具义务或开具的发票不符合约定的，甲方有权拒绝支付相应款项且不承担任何责任。

（三）结算方式：银行转账

甲方开票信息

名称：陕西省医疗保障技术服务中心

开户行：中国银行股份有限公司西安大雁塔支行

账号：102506862230

乙方收款账户信息

名称：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

开户联行号：308100005027

4.合同签订地

陕西省医疗保障技术服务中心。

5.合同生效

本合同一式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份。在甲、乙双方签字盖章后生效，合同执行完毕自动失效。

甲　方	乙　方
（盖章）	（盖章）
地址：西安市雁塔区锦业一路60号	地址：石家庄市青园街220号
邮编：710076	邮编：050000
法定代表人或 被授权代表： （签字）	法定代表人或 被授权代表： （签字）
电话：029-61320021	电话：0311-80998675
传真：029-61320045	传真：0311-80998610
	开户银行：招商银行股份有限公司北京分行营业部
	账号:8888015100002818
日期：2026年9月24日	日期：2026年9月24日

一、合同条款

合同条款前附表

序号	内容
1	合同名称：陕西省医疗保障技术服务中心陕西省医疗保障信息平台运维服务项目 合同编号：SNCG-FM-2026185
2	甲方名称：陕西省医疗保障技术服务中心 甲方地址：雁塔区锦业一路 60 号 甲方联系人：李老师　　电话：029-61320021 电子邮箱：857443518@qq.com
3	乙方名称：中移系统集成有限公司 乙方地址：石家庄青园街 220 号 乙方联系人：吴志培　　电话：18700913961 电子邮箱：wuzhipei@cmict.chinamobile.com 乙方开户银行名称：招商银行股份有限公司北京分行营业部 账号：8888015100002818
4	合同金额：人民币 壹仟玖佰陆拾玖万捌仟玖佰元整（¥19698900.00）。
5	服务周期：一年（2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日） 地点：陕西省医疗保障技术服务中心
6	验收方式及标准：由陕西省医疗保障技术服务中心统一组织，甲方与相关人员组成验收小组明确验收时间、方式、程序和内容，根据招投标文件、甲方要求等完成验收。双方根据最终验收情况，编写最终验收报告。乙方应完成项目验收资料的准备并在提交验收申请时一并交给甲方。 在甲方组织验收且乙方通过验收的 10 日内，甲乙双方签署验收报告视为最终验收合格。 验收期限，合同期满后，甲方应于收到乙方书面验收申请及完备验收资料之日起 30 日内组织验收，验收资料不完备或乙方服务过程中出现违反合同和招投标文件的情形且尚未完成整改的，甲方有权拒绝验收，因此产生的逾期责任由乙方自行承担。

	本项目的实施过程中将产生大量的技术及管理文档，乙方应协助甲方，负责建立、维护、交接项目实施过程中产生的各类文档，确保项目文档的内容体现本项目的实施过程，并确保项目文档的完整性和准确性。
7	付款方式：分期付款，详见上述 3.2 付款方式条款内容。
8	履约担保：是否收取履约保证金：☑是　　□否 乙方应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交履约保证金，提交形式:保函，金额:人民币（大写）壹佰玖拾陆万玖仟捌佰玖拾元整（¥1969890.00）元。履约保证金用于补偿甲方因乙方不能履行或不能完全履行合同义务而蒙受的损失。 如果因乙方严重违约导致合同解除的，履约保证金不予退还；如果乙方未能按合同约定全面履行义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，且不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利。
9	☑违约金约定：因乙方严重违约导致合同解除的，乙方应当支付合同总金额 10%的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应当继续赔偿。 ☑损失赔偿约定：损失包括但不限于因乙方违约导致甲方遭受的直接损失、行政罚款、第三人索赔、合理的维权支出（律师费、诉讼费、保全费、鉴定费等）。
10	合同履行期限：自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。
11	合同纠纷的解决方式： 首先通过双方协商解决，协商解决不成，则通过以下途径之一解决纠纷(请在方框内画“√”选择)： □提请　　/　　仲裁委员会按照仲裁程序在　　/　　(仲裁地)仲裁 √向甲方所在地人民法院提起诉讼

1.定义

本合同下列术语应解释为：

1.1　“甲方”是指采购人。

1.2　“乙方”是指中标人。

1.3　“合同”系指甲乙双方签署的、合同中载明的甲乙双方所达成的协

议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

1.4 “服务”是指乙方按照招标(采购)文件要求、投标(响应)文件响应，向甲方提供的技术支持服务。

1.5 “项目现场”是指甲方指定的最终服务地点。

1.6 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

2.服务标准

2.1 乙方为甲方交付的服务和货物应符合采购文件所述的内容，如果没有提及适用标准，则应符合相应的国家标准。这些标准必须是有关机构发布的最新版本的标准。

2.2 除非技术要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

3.服务内容

3.1 服务范围

本次陕西省医疗保障信息平台运维服务范围包括陕西省医疗保障信息平台维保/质保服务在 2026 年之前到期项目所涉及的全部软硬件系统及其相关内容，共涉及 27 个合同（采购项目/标段）。维保/质保 2026 年以后到期的，以及机房和网络租赁相关内容不纳入本次运维服务项目，也不产生相关运维费用。

3.2 具体服务内容

3.2.1 运维总体管理工作

总体规划和推进运维管理工作，统筹调度运维项目各项事务，协调沟通各方维护人员。做好对硬件运维、软件运维、安全运维和其他运维组的调度、管理、考核等，保障项目顺畅运行。

3.2.2 硬件运维服务

硬件设备运维服务主要内容包括故障处理、设备 保修、应急备件顶替、配置管理、变更管理、状态监控、响应支持、性能优化、数据备份与恢复、视频会议调试和保障等。包括计算和存储设备 562 台、网络设备 202 台、安全设备

107 台、视频会议设备 58 台、其他终端硬件设备 56 台，因硬盘中含有敏感数据，更换后硬盘由甲方处置。

3.2.3 软件运维服务

基础软件运维服务主要内容包括软件版本升级、软件更新、技术支持、日常巡检、状态和性能监控服务请求支持、问题变更维护、云平台风险预修复、云平台性能调优，以及云软件授权等；支撑软件运维服务主要内容包括日常监控、预防性检查、日常检查、服务请求支持、故障处理、变更实施、应急处理、软件升级、功能性能优化等；应用软件运维服务内容主要包括系统监控、故障处理、系统检查、日常咨询响应、数据备份与恢复、系统安全防护、日志审计、性能优化、版本升级、接口维护、服务台支持、知识库建设、功能拓展等。包括基础软件（操作系统、数据库系统、中间件、云平台软件等）、支撑软件（虚拟化运维系统软件、应用可视化审计、证书运维管理平台软件等）、应用软件（医保信息平台 6 大系统 17 个业务子系统）、数据中台和业务中台等。

3.2.4 安全运维服务

安全软件运维服务内容主要包括功能状态检查、资源占用监控、规则优化调整、特征库更新、紧急规则推送、日志审计、告警快速响应、威胁溯源分析、版本升级更新、漏洞扫描联动、故障修复等；其他安全运维服务内容主要包括资产发现、安全监测、安全预警、安全分析、取证溯源、资产梳理、风险识别、安全基线检查、安全管理、安全事件处理、安全加固和策略优化、应急响应、渗透测试、安全培训等。包括安全软件（态势感知、终端侦测、终端防泄漏、终端杀毒等）运维、其他安全运维（渗透测试等）。

3.2.5 其他运维服务

其他运维服务内容主要包括重要时期保障、应急演练、容灾演练、攻防演练、数据运营、地市驻场运维和档案管理等。其中，数据运营服务主要内容包括数据归集、数据治理、数据共享交换、数据分析、数据统计、数据整合、数据提取支撑、数据应用支撑等；地市派驻的驻场运维仍属于省级统一运维范

畴，属于省级统一运维的延伸，运维人员常驻地市开展技术支持，协助地市解决医保信息平台运行使用过程中遇到的各类问题，做好省级和地市的技术沟通和衔接，推动医保信息平台深化应用。

4.服务保障

4.1 人员雇佣及工资标准

乙方须保障其派驻人员的工资待遇符合甲方所在地规定，并依法足额发放工资和缴纳社会保险。

4.2 乙方提供服务时，服务要求应按不低于国家、省、市有关部门规定的质量标准执行。

4.3 乙方承诺工作人员按招投标文件落实，具体人员要求与甲方协商确定。

5.服务要求及承诺

以招投标文件、澄清表（函）、合同和随服务的相关文件、乙方承诺书为准，另有约定的除外。

6.验收要求

（一） 运维考核

1 、考核指标

（1）评价内容

本项目运维服务考核主要从服务响应、系统稳定性和可用性、服务质量、服务能力、用户满意度等维度进行综合评价。

（2）考核分值

综合评分满分为 100 分，其中服务响应效率指标 15 分、系统稳定性和可用性指标 25 分、服务质量指标 15 分、服务能力指标 20 分、服务团队素养指标 15 分、用户满意度指标 10 分。

（3）考核等次

考核评级分为合格、不合格两个等级，评价得分高于 80 分（含 80 分），考核评级为“合格”；得分在 80 分以下的，考核评级为“不合格”。本项目运维服务考核评价指标和评价标准如下表所示：

序号	指标	评估内容	考核评价标准
1	服务响应效率指标（15分）	故障(或问题)平均响应时间（5分）	优秀：平均响应时间≤10分钟，得分=5； 良好：10分钟＜平均响应时间≤20分钟，3≤得分＜5； 一般：20分钟＜平均响应时间≤40分钟，1≤得分＜3； 较差：平均响应时间>30分钟，0≤得分＜1。
2		问题解决率（5分）	优秀：问题解决率≥90%，得分=5； 良好：80%≤问题解决率＜90%，3≤得分＜5； 一般：60%≤问题解决率＜80%，1≤得分＜3； 较差：问题解决率＜60%，0≤得分＜1。
3		故障(或漏洞、缺陷)平均修复时间(MTTR)(5分)	优秀：MTTR≤1小时，得分=5； 良好：1小时＜MTTR≤2小时，3≤得分＜5； 一般：2小时＜MTTR≤4小时，1≤得分＜3； 较差：MTTR>4小时，0≤得分＜1。
4	系统稳定性与可用性指标（25分）	系统稳定性（10分）	优秀：系统连续稳定运行时间≥99.9%，得10分； 良好：99.5%≤系统连续稳定运行时间＜99.9%，得7分； 一般：99%≤系统连续稳定运行时间＜99.5%，得4分； 较差：系统连续稳定运行时间＜99%，得0分。
5		系统可用	优秀：系统服务可用性≥99.99%，得15分；

		性（15 分）	良好：99.9%≤系统服务可用性＜99.99%，得 10 分； 一般：99.5%≤系统服务可用性＜99.9%，得 5 分； 较差：系统服务可用性＜99.5%，得 0 分。
6	服务质量指标（25 分）	运维服务管理能力（5 分）	优秀：运维服务管理能力完全达到了管理方管理目标的要求，得分=5； 良好：运维服务管理能力基本达到了管理方管理目标的要求，3≤得分＜5； 一般：运维服务管理能力部分达到了管理方管理目标的要求，1≤得分＜3； 较差：运维服务管理能力未达到了管理方管理目标的要求，0≤得分＜1。
7		用户满意度（10 分）	优秀：用户满意度≥95%，得 10 分； 良好：90%≤用户满意度＜95%，7≤得分＜10； 一般：80%≤用户满意度＜90%，3≤得分＜7； 较差：用户满意度＜80%，0≤得分＜3。
8		文档齐备完整性（5 分）	优秀：运维文档齐全、准确、及时更新，得分=5； 良好：运维文档基本齐全，但有个别遗漏或更新不及时，3≤得分＜5； 一般：运维文档存在较多遗漏或更新滞后，1≤得分＜3； 较差：运维文档严重缺失或过时，0≤得分＜1。
9		运维记录准确性（5 分）	优秀：运维记录准确无误，得分=5； 良好：运维记录基本准确，但有个别错误，3≤得分＜5；

			一般：运维记录存在较多错误，1≤得分＜3； 较差：运维记录严重失真，0≤得分＜1。
10	服务能力指标（20分）	技术水平与专业知识（5分）	优秀：团队成员技术水平高，专业知识丰富，得分=5； 良好：团队成员技术水平较高，专业知识较丰富，得3≤得分＜5； 一般：团队成员技术水平一般，专业知识有限，1≤得分＜3； 较差：团队成员技术水平低，专业知识匮乏，0≤得分＜1。
11		服务团队人员配置（5分）	优秀：实际投入运维服务的人员数量大于业务要求的人数，得分=5； 良好：实际投入运维服务的人员数量等于业务要求的人数，3≤得分＜5； 一般：实际投入运维服务的人员数量相对于业务要求的人数少1个，1≤得分＜3； 较差：实际投入运维服务的人员数量相对于业务要求的人数少2个，0≤得分＜1。
12		岗位职责分工（5分）	优秀：实际投入运维服务的人员岗位职责非常明确，分工科学、合理，得分=5； 良好：实际投入运维服务的人员岗位职责明确，分工合理，3≤得分＜5； 一般：实际投入运维服务的人员岗位职责基本明确，分工基本合理，1≤得分＜3； 较差：实际投入运维服务的人员岗位职责不明确，分工不合理，0≤得分＜1。

13		应急处置能力（5分）	优秀：应急处置流程非常规范，过程记录完整，有相关的回顾和分析报告，得分=5； 良好：应急处置流程基本规范，过程记录基本完整，有相关的回顾和分析报告，3≤得分＜5； 一般：应急处置流程基本规范，过程记录基本完整，缺乏相关的回顾和分析报告，1≤得分＜3； 较差：应急处置流程不规范，过程记录不完整，缺乏相关的回顾和分析报告，0≤得分＜1。
14	服务团队素养指标（15分）	服务态度与沟通能力（5分）	优秀：服务态度积极、专业，沟通顺畅，能够及时、准确地传达信息，得分=5； 良好：服务态度较好，沟通基本顺畅，但在信息传递或处理上偶有不足，3≤得分＜5； 一般：服务态度一般，沟通存在障碍，信息传递或处理不及时，1≤得分＜3； 较差：服务态度恶劣，沟通困难，无法有效解决问题。0≤得分＜1。
15		工作态度与责任心（5分）	优秀：团队成员工作态度积极，责任心强，得分=5； 良好：团队成员工作态度较积极，责任心较强，3≤得分＜5；； 一般：团队成员工作态度一般，责任心有限，1≤得分＜3； 较差：团队成员工作态度消极，缺乏责任心，0≤得分＜1。
16		团队合作意识（5	优秀：团队合作紧密，沟通顺畅，得分=5； 良好：团队合作较紧密，沟通较顺畅，3≤得分

			分）	＜5； 一般：团队合作一般，沟通存在障碍，1≤得分＜3； 较差：团队合作差，沟通严重不畅，0≤得分＜1。

（4）综合评价以外的扣分项目

在综合评价的基础上，对运维过程中出现的负面事项进行扣分处理。与第三方进行对接时，收取费用或设置障碍：每查实一例，扣减 1 分。若服务方运维人员发生数据外泄事件，每查实一例，根据原因及严重程度扣减 10-50 分，并追究相关责任。

2 、 考核办法

为了确保运维服务的质量和效率，陕西省医疗保障信息平台的运维服务须建立严格的考核机制。考核指标、考核周期、考核方法和考核结果应用等具体说明如下。

（1）考核关键指标

考核指标涵盖以下几个关键方面，确保全面评估运维服务的绩效：

1）系统可用性：信息平台核心经办业务系统全年可用率达到 99.9%以上，即年度系统故障累计时间不超过 8.76 小时。对于核心经办业务系统，可用率应达到 99.99%，即年度系统故障累计时间不超过 52.6 分钟。

2）故障处理时间：一级故障到达现场后 30 分钟内解决问题；二级故障到达现场后 2 小时内解决问题；三级故障到达现场后 3 小时内解决问题。

3）服务响应时间：一级故障立即响应，1 小时内到达现场；二级故障立即响应，1 小时内到达现场；三级故障立即响应，2 小时内到达现场。

4） 用户满意度：通过按季度的用户满意度调查，确保服务满意度达到90%以上。

5）文档完整性：运维文档应完整、准确、及时更新，包括巡检记录、故障处理记录、性能优化记录等。

6）安全事件：确保全年无重大安全事件发生，安全事件处理及时率达到100%。

（2）考核周期

1）阶段性考核：运维服务满 10 个月，对前期运维服务进行考核，考核结果作为第一阶段运维服务费用支付的主要依据；

2）终期考核：运维服务期结束后对运维服务进行综合考核，考核结果将作为本阶段运维服务费用支付的主要依据，同时还将作为后续是否继续开展合作的重要参考。

（3）考核方法

考核方法将结合定量和定性评估，确保考核结果的客观性和公正性。

1）定量评估：通过系统监控工具和运维管理平台，自动收集和分析系统可用性、故障处理时间、服务响应时间等关键指标。

2）定性评估：通过用户打分、用户满意度调查、运维文档审查、安全事件评估等方式，对运维服务的非量化指标进行评估。现场检查：按月对运维现场进行检查，确保运维人员的工作状态和运维环境符合要求。

（4）考核结果应用

考核结果将直接影响运维服务费用的支付和运维团队的绩效评估。

1）阶段性考核：考核结果将作为本阶段运维服务费用支付的依据，考核结果为合格的，则考核通过，全额支付本阶段合同金额；考核结果为不合格的，则延期支付本次付款，限期 15 个工作日完成整改，整改合格后全额支付本阶段合同金额。

2）终期考核：考核结果将作为本阶段运维服务费用结算的依据，同时还将作为后续是否继续开展合作的重要参考。如果终期考核结果未达到标准，将按照合同约定乙方退还相应比例的服务费用。考核结果为合格的，则考核通过，结算全额合同金额；考核结果为不合格的，则考核不通过，较合格标准（80 分）每低 1 分，由乙方退还合同总额的 1%，直至合同总额的 10%扣完为止。

（5）考核结果反馈与改进

1）反馈机制：考核结果将在考核结束后 5 个工作日内反馈给运维团队，运维团队需在 10 个工作日内提交改进计划。

2）持续改进：运维团队需根据考核结果和改进计划，持续优化运维服务，提升服务质量。

（二） 项目验收

服务期满后，甲方进行验收，确认服务标准和服务方式是否达到采购要求（必要时甲方可委托相关领域专家对项目进行验收），并顺利办理交接。验收合格后，填写项目验收单作为对项目的最终认可。

6.1 验收依据

（1）国家有关法律法规，以及国家和省关于信息系统和政务信息化项目建设、运维的相关标准规范；

（2）招标文件、投标文件、澄清表（函）；

（3）经批准的项目实施方案及批复文件；

（4）项目变更审核文件和备案文件；

（5）项目合同文件或协议文件；

（6）项目开展过程中的会议纪要或备忘录；

（7）与项目服务采购、管理有关的维保服务协议等其他具有法律效力的文件。

备注：甲乙双方协商一致产生的以上文件的变更调整除外。

6.2 验收条件

运维服务提供方提供的运维相关工具和运维设备设施等能够满足项目采购单位所要求的基本服务能力和技术要求，以及人员配置完全满足采购单位运维要求时，运维服务商可提交交付验收申请。

6.2.1 验收组织及流程

服务实施单位提交交付验收申请和项目验收文档资料，经省医保技术中心、监理单位审核同意后，由省医保技术中心组织开展验收工作。

（1）提交验收申请和验收资料。

（2）审核文档资料。监理单位对交付验收申请及相关文档进行审核后，对存疑地方由监理单位开具《监理意见单》，要求服务单位整改后重新报审，直至审核通过，监理单位协助省医保技术中心组织交付验收。

（3）验收会议准备。省医保技术中心、监理单位同意后，由省医保技术中心组织交付验收专家评审会。专家人数不少于 3 人单数，组长由专家组推选产生。

（4）召开交付验收会议。项目交付验收会的主要议程包括：

省医保技术中心介绍项目完成情况；服务单位汇报项目服务情况；监理单位作监理报告；省医保技术中心、监理单位进行质询讨论；形成交付验收意见；省医保技术中心作会议总结。

6.3 验收交付材料

运维服务商需提交的交付验收材料包括但不限于：满足医保信息平台功能和性能运维管理要求的相关工具和设备设施、运维团队人员资质证明、运维服务方案等。

6.4 最终验收

6.4.1 项目验收条件

运维服务到期后，由服务方提出验收申请，提交省医保技术中心，由省医保技术服务中心对服务情况进行初步评判后进行审批是否可以验收。

（1）完成项目招投标和合同约定的服务内容，满足省医保技术中心运维服务的需要，服务质量符合预期目标和指标要求。

（2）项目最终考核意见合格，完成最终考核问题整改。

（3）项目财务管理符合财政资金管理等有关要求。

（4）项目过程资料齐全完整、规范合理、服务报告完整、齐备。

（5）验收材料齐全规范。包括但不限于：

①服务考核意见；

②验收申请审核结果；

③项目实施总结报告；

④其他最终验收需要的材料。

6.4.2 验收组织及流程

对于满足验收要求的，由陕西省医疗保障技术服务中心组织验收，对服务周期内服务绩效、服务能力、服务满意度、响应及时率、故障处理率等各方面进行验收评审，依据服务绩效考核指标、服务 SLA 要求等进行打分，并出具整体验收意见。具体流程如下：

（1）服务提供方完成合同约定的任务后，向陕西省医疗保障技术服务中心提交相关资料和履约报告。

（2）陕西省医疗保障技术服务中心审查各类资料和服务总结报告， 按照合同约定的技术、服务和安全标准等组织服务考核和项目验收。

（3）验收合格后，陕西省医疗保障技术服务中心向陕西省医疗保障局网信领导小组提交验收结果报告，说明服务提供方是否严格履行合同， 是否有效保证服务数量、质量和效果。

7.违约责任

（一）按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

（二）甲方认为乙方未按合同提供服务或服务质量不满足要求时，应按以下程序行使解除权：

1.书面通知：甲方向乙方发出《违约整改通知》，列明违约事实及整改要求。

2.乙方整改：乙方在收到通知后及时提交整改方案并在甲方指定期限内完成整改。

3.最终解除：整改期满，若乙方仍未能达到合同约定的服务标准，甲方方可依据《中华人民共和国民法典》及本合同约定，以书面形式通知乙方解除合同，该通知自送达乙方时生效。

合同解除不影响甲方要求乙方赔偿损失的权利。甲方不得以非实质性的轻微瑕疵行使解除权。

（三）双方如因为其他原因要解除合约，应提前一个月通知对方，如有一方违反将补偿对方一个月服务费。

（四）乙方违反其服务条款时，甲方有权要求乙方在指定期限内予以改正，逾期不改的，采购人有权每日按照合同总金额的 0.1%收取乙方违约金。当以上情况持续 30 天或以上时，甲方有权终止合同，乙方必须将全部服务资料移交甲方，并在合同终止之日起 10 天内，配合甲方做好服务交接工作。

（五）因乙方行为违反法律规定产生引起的民事和刑事责任由乙方承担。

（六）因乙方行为侵害第三方权益的，责任和相关损失由乙方自行承担。

（七）乙方违反保密规定，全部责任由乙方承担，并需赔偿采购人由此引起的全部损失；如因甲方系统本身漏洞、第三方攻击等非乙方原因导致的数据泄露以及安全问题，乙方不承担责任，但乙方需及时采取措施防止损害扩大并配合甲方消除影响。

（八）违约方应承担守约方为实现合法权益所支出的一切合理费用，包括但不限于诉讼费、律师费、保全费、保全保险费等。

8、争议解决

（一）合同一经签订，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。

（二）乙方在合同的履行期间以及履行期后，可以随时检查项目的执行情况，对招标标准、招标采购内容进行调查核实，并对发现的问题进行处理。

（三）合同争议的解决：合同在履行过程中发生的争议，当事人双方应协商解决，协商达不成一致时，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

9、知识产权

9.1 乙方原有知识产权归乙方所有。甲方可在本项目范围内，为正常运行系统之目的，获得一项非排他性、不可转让的免费使用许可。

9.2 运维中产生的知识产权，由一方独立完成的，归该方所有；由双方共同完成的，归双方共有。共有的行使规则及收益分配由双方协商；协商不成的，

收益按甲方50%、乙方50%分配。但运维过程中所产生的所有文件、资料等的知识产权均归甲方所有。未经甲方书面许可，乙方不得用于本项目以外的其他用途。因乙方原因造成甲方知识产权遭受侵害的，由乙方负责赔偿。

9.3 甲方仅限在本项目约定的业务场景内使用乙方知识产权。不得反向工程、修改、复制、转让或许可第三方。合同终止后，甲方应停止使用并返还或销毁含乙方知识产权的资料。

9.4 乙方保证其知识产权不侵犯任何第三方权益。若因侵权导致甲方被索赔，乙方承担全部处理费用及赔偿责任。

9.5 双方对合作中获知的对方知识产权及保密信息承担保密责任，未经对方书面同意不得泄露。

10、甲乙双方的权利和义务

10.1 甲方的权利和义务

（1）甲方有权指派专门人员或者单位对乙方的工作进行全程监督管理；

（2）甲方应按合同约定向乙方支付服务费用。如乙方服务未达到合同要求，甲方有权拒付未达到要求部分的款项；

（3）甲方有权要求乙方提供与相关服务内容有关的相关信息；

（4）甲方有权得到符合合同要求的所有服务；

（5）乙方完成所有协议约定内容后，甲方根据项目实施情况出具的客观公正的书面用户验收意见。

10.2 乙方的权利和义务

（1）乙方应向甲方提供与本项目服务有关的资料，包括项目服务单位、人员的资质证书及承担本合同业务的专业人员名单、项目服务工作计划等，并按合同约定的范围、时间、工作依据、工作标准等，出具内容齐全、规范、准确的相关报告等；

（2）负责服务实施，按合同要求交付服务成果；

（3）合作过程中乙方应指派专门的业务负责人负责合作事项的全程沟通及协调工作；

（4）乙方应遵守甲方有关合作事项的各项管理规定，及时报告工作进度，在规定时间内完成相应工作；

（5）乙方应遵守甲方有关合作事项的各项管理规定，及时报告工作进度，在规定时间内完成相应工作。

（6）未经甲方书面同意，乙方不得擅自将本项目相关资料及服务成果提供给第三方使用，否则，由此发生的损失由乙方承担；

（7）乙方工作人员为甲方提供服务过程中，个人及财产安全由乙方自行负责，与甲方无关；

（8）乙方应对本项目所提供服务结果的可靠性、准确性、全面性向甲方负责，由于服务结果的可靠性、准确性、全面性不足而导致甲方工作偏差或失误，乙方应承担责任；因甲方未按成果使用规范执行或其他非乙方原因引发的甲方工作偏差、失误，乙方不承担责任。

（9）乙方应当对在本合同签订或履行过程中所接触的甲方信息，包括但不限于本合同及其附件、本项目相关文件资料、知识产权、技术资料、技术诀窍、内部管理、数据、程序、用户名、口令、资料及其他相关信息和技术文档（如程序文件、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等），负有保密义务，未经甲方同意，乙方不得泄露、自行使用、允许他人使用或用于本项目以外的其他任何目的。乙方需与参加本项目的人员签订保密协议，并禁止接触保密信息的人员将本项目的任何资料传播给项目外人员。项目结束后，乙方应将其接触的上述信息资料全部交还甲方或在甲方工作人员见证下销毁。乙方及其工作人员违反保密义务的，由乙方及时采取补救措施防止损害扩大、消除影响，每发生一次，扣除合同金额 0.1%作为违约金；超过 3 次或泄露上述信息对甲方造成重大损失或产生重大影响的，甲方有权单方解除合同，并要求乙方支付合同总金额 10%的违约金，本保密条款不因本合同履行完毕或提前终止而失效，合同终止或解除等不影响本保密条款的效力。

（10）本着专业和勤勉的原则，择优遴选优质供应商协助乙方，严格按照标书及合同标准保质保量完成项目建设，配备稳定专业项目团队，全程保障项目质量、进度，安全，全面履行售后及保密义务。乙方应当确保该协助方履行的质量、安全、人员管理、保密、数据合规、廉洁等相关义务标准，不低于本合同约定要求，并对协助方的行为向甲方承担责任。

（11）按法律规定或经双方商定由乙方承担的其他责任和义务。

11、终止合同

11.1 若出现如下情况，在甲方对乙方违约行为而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同，乙方应支付合同总金额10%的违约金，不足以赔偿甲方损失的，乙方应当继续赔偿：

（1）因乙方技术人员自身技术能力、经验不足等原因造成甲方硬件设备、应用系统发生重大紧急故障或应用系统数据丢失，带来重大影响和损失的；

（2）乙方对甲方硬件设备、应用系统重大紧急故障没有及时响应，或不能在规定时间内解决处理故障，恢复系统正常运行的；

（3）不能满足本项目技术需求的管理要求和规范，且经多次整改无明显改进的；

（4）在合同规定的每个服务年度(12个自然月)内，在运行维护支持服务过程中，出现2次经甲乙双方确认的违规操作的。

12.合同生效及其他

12.1本合同自双方签字盖章之日起生效。

12.2本合同一式【4】份，甲乙双方各执【2】份。

12.3未尽事宜由双方协商一致具体明确。

（以下无正文）

附件 1：

合同标的：

序号	服务名称	计量单位	具体要求说明	数量	金额（元）	税率
1	硬件运维服务	项	硬件设备运维服务主要内容包括故障处理、设备 保修、应急备件顶替、配置管理、变更管理、状态监控、响应支持、性能优化、数据备份与恢复、视频会议调试和保障等。包括计算和存储设备 562 台、网络设备 202 台、安全设备 107 台、视频会议设备 58 台、其他终端硬件设备 56 台。	1	7682571.00	6%
2	软件运维服务	项	基础软件运维服务主要内容包括软件版本升级、软件更新、技术支持、日常巡检、状态和性能监控服务请求支持、问题变更维护、云平台风险预修复、云平台性能调优，以及云软件授权等；支撑软件运维服务主要内容包括日常监控、预防性检查、日常检查、服务请求支持、故障处理、变更实施、应急处理、软件升级、功能性	1	8470527.00	6%

			能优化等；应用软件运维服务内容主要包括系统监控、故障处理、系统检查、日常咨询响应、数据备份与恢复、系统安全防护、日志审计、性能优化、版本升级、接口维护、服务台支持、知识库建设、功能拓展等。包括基础软件（操作系统、数据库系统、中间件、云平台软件等）、支撑软件（虚拟化运维系统软件、应用可视化审计、证书运维管理平台软件等）、应用软件（医保信息平台6大系统17个业务子系统）、数据中台和业务中台等。			
3	安全运维服务	项	安全软件运维服务内容主要包括功能状态检查、资源占用监控、规则优化调整、特征库更新、紧急规则推送、日志审计、告警快速响应、威胁溯源分析、版本升级更新、漏洞扫描联动、故障修复等；其他安全运维服务内容主要包括资产发现、安全监	1	2757846.00	6%

			测、安全预警、安全分析、取证溯源、资产梳理、风险识别、安全基线检查、安全管理、安全事件处理、安全加固和策略优化、应急响应、渗透测试、安全培训等。包括安全软件（态势感知、终端侦测、终端防泄漏、终端杀毒等）运维、其他安全运维（渗透测试等）。			
4	其他运维服务	项	其他运维服务内容主要包括重要时期保障、应急演练、容灾演练、攻防演练、数据运营、地市驻场运维和档案管理等。其中，数据运营服务主要内容包括数据归集、数据治理、数据共享交换、数据分析、数据统计、数据整合、数据提取支撑、数据应用支撑等；地市派驻的驻场运维仍属于省级统一运维范畴，属于省级统一运维的延伸，运维人员常驻地市开展技术支持，协助地市解决医保信息平台运行使用过程中遇到的各类问题，做好省级和地市	1	787956.00	6%

			的技术沟通和衔接，推动医保信息平台深化应用。			
合计（元）：19698900.00						
投标报价	小写：19698900.00 单位：元（报价最多保留至小数点后两位）					
备注	以上价格为含税总价，不受税率变动影响。					