



运维服务合同

甲方： 陕西省卫生健康信息中心

乙方： 中科软科技股份有限公司

项目名称：国家育儿补贴信息管理系统省级节点年度运
维项目

签订时间：2026 年 8 月

委 托 方：陕西省卫生健康信息中心（以下简称甲方）

地 址：西安市莲湖区崇新里 18 号

受 托 方：中科软科技股份有限公司（以下简称乙方）

地 址：北京市海淀区中关村科学院南路新科祥园甲 6 号

电 话：010-62570007

传 真：010-82523227

邮政编码：100190

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规的规定，合同双方就乙方向甲方提供技术服务事宜签订本合同，以明确双方的权利、义务，确保合同双方共同执行。

一、项目运维内容

（一）运维服务范围及时间、地点

1. 运维范围：项目服务的范围按照附件一《国家育儿补贴信息管理系统省级节点年度运维项目需求》执行。

2. 运维时间：合同签订日起一年。

3. 运维服务地点：陕西省卫生健康信息中心指定地点。本项目常规运维以远程支持为主，现场服务为辅。发生重大故障、数据安全事件、重大版本升级、政策集中申领期、资金发放高峰期、护网行动、攻防演练、甲方要求的重点保障期或其他甲方认为需要现场支持的情形时，乙方应按甲方要求安排人员到甲方指定地点提供现场服务。

二、价格及付款方式

（一）合同总金额为：390,000.00（大写：人民币叁拾玖万元整）。合同总价为总承包价，包括：服务总价（含税金）及其他一切相关费用。合同总价一次包死，不受市场价变化的影响，不受实际工作量变化的影响。乙方确认，本合同总价已覆盖完成合同正文、附件、采购文件、响应文件及履约过程中甲方依据本

项目运维目标提出的必要保障工作所需全部费用。

（二）支付方式和时间如下：

1. 签订合同后 10 日内支付首付款，即项目总额的 90%，¥351,000.00（大写：人民币叁拾伍万壹仟元整）。
2. 项目运维验收合格后，支付项目尾款，项目总额的 10%，¥39,000.00（大写：人民币叁万玖仟元整）。
3. 付款方式：项目合同款项以银行转账汇款的方式支付。

（三）支付约定：

1. 乙方开具等额增值税普通发票。
2. 甲方给乙方付款，仅按照合同约定的乙方提供的开户银行、开户账户及户名进行银行结算。因乙方账户信息提供错误导致甲方未能按时付款的，乙方自行承担 responsibility。
3. 乙方需要更改开户银行或账户时，必须于付款前 8 个工作日内向甲方出具书面申请文件且甲方同意后方可更改。
4. 因乙方迟延开票，甲方有权拒不付款且不承担任何责任。
5. 甲方支付预付款后，如出现乙方核心岗位人员（项目经理、二线技术支持）未经甲方书面同意擅自更换（因人员离职、疾病或意外事故等乙方无法控制的原因更换的除外）、擅自违法分包转包、发生重大数据安全事件、重大故障长期不处置等违约情形，甲方有权从合同额 10% 的尾款中抵扣违约金、委托第三方运维产生的合理费用；尾款不足以弥补甲方直接损失的，乙方应当在甲方书面通知 10 日内向甲方继续赔偿。
6. 甲方有权从任何应付款项中直接抵扣违约金、考核扣款、第三方替代费用、数据恢复费用、安全事件处置费用及乙方应赔偿的其他款项。

（四）乙方开户银行名称、地址和账号：

开户银行：工行海淀支行营业部

账 号：0200049609006764947

地 址：北京市海淀区中关村科学院南路新科祥园甲 6 号

三、项目验收

1. 验收组织：验收由乙方书面提出申请，甲方应在收到申请后 30 个工作日内组织并完成验收，出具验收结论；甲方对验收结果拥有最终决定权，乙方应无条件配合甲方验收及整改要求。验收小组由甲方确认人员组成，乙方派员配合验收工作。

乙方完成合同约定全部服务内容并提交完整验收资料后，可向甲方提出书面验收申请。甲方在收到乙方完整验收资料后组织验收，并出具验收结论。因乙方验收资料不完整、服务内容未完成、问题未闭环、数据安全风险未消除、交付成果不符合合同要求等原因导致甲方无法组织验收或无法出具验收合格结论的，不视为甲方逾期。未经验收小组出具书面验收合格结论，不视为验收通过。验收不合格的，乙方应在甲方要求期限内完成整改并重新申请验收；整改费用由乙方自行承担。经三次整改仍不合格的，甲方有权单方解除合同，并要求乙方支付合同总价 20%的违约金；甲方已支付但未获得对应服务的款项，乙方应予退还。

2. 验收依据：本合同文本；国家、地方相关行政规定；招投标文件；按排序遵从国家、地方和厂商制定的相应的标准和规范。甲方确认的版本升级方案、应急预案、回退方案、安全整改方案、数据处理方案、培训方案、会议纪要、需求确认单及其他书面确认文件。

3. 验收提交资料：根据项目实际运维情况，提交的验收资料包括但不限于：年度运维总结报告；季度运维报告；故障工单及处理记录；系统巡检记录；系统版本升级记录等；甲方要求乙方提交的其他与项目运维、验收、审计、安全管理有关的资料。乙方完整提交上述资料是甲方组织最终验收的前置条件。乙方未完整提交、提交资料不真实、不完整、不适用或无法支撑验收结论的，甲方有权不组织最终验收或认定验收不合格。

四、项目运维内容确定方式：

1. 本合同运维服务过程中如有软件研发内容，软件研发内容由乙方安排人员进行部署调试。

2. 运维过程中涉及功能升级完善、系统应急保障等，相关的设计方案、测试方案等与项目有关的内容必须经过甲方同意方可开始相关工作。

3. 本合同履行过程中涉及与国家系统、省内已建相关业务系统、政务平台及其他政府业务系统的数据交换、接口联调、适配、排查、回推、共享等事项，凡属于保障本项目正常运行、落实既定政策要求、维护现有业务连续性的，均视为运维服务内容，乙方不得另行收费。

五、权利与义务

（一）甲方权利与义务

1. 甲方在必要且合理范围内，向乙方提供履行本合同所需且甲方能够提供的资料、信息、业务协调和资源支持。乙方认为甲方提供的资料、信息或协作事项不足以支持其履约的，应在发现后 2 个工作日内书面告知甲方，并说明所需资料、用途、影响范围和建议解决方式。乙方未及时书面告知的，不得以甲方未提供资料或协作不足为由主张免责、顺延或降低服务标准。

2. 配合做好项目实施所需基础资源的协调工作，保证项目顺利进行。

3. 在项目实施过程中，确保项目实施管理的连续性。

4. 项目实施期间，甲方负责协调提供工作场所，并保证乙方可利用到适当的计算机资源和办公环境，包括电话、传真以及其他双方一致同意的执行本合同项下的工作所必需的办公设备和环境；同时项目建设过程中，甲方有权要求乙方更换甲方有充分理由认为无法胜任相应工作的项目实施人员。

5. 按照本合同条款应按时、足额履行付款责任。

6. 按照项目招投标条款、本合同及附件规定，甲方有权按照业务需要及发展情况要求乙方更改相关软件以满足使用需求，乙方应在收到甲方通知后 10 个工作日内完成（如遇在规定期限内无法解决的重大问题，由乙方方向甲方提交书面延期说明，经甲方书面认可，双方协商解决时间，乙方在规定期限内无法解决重大问题且经协商仍不能达成解决方案的，甲方有权解除合同，并要求乙方支付合同总价 20% 的违约金。）。

7. 甲方有权在实施过程中随机增加对单项业务功能的测试，对不符合要求的部分有要求乙方返工或整改的权利。乙方针对甲方提出的功能修改或问题整改需求，累计返工修改超过 3 次仍不符合合同约定标准的，甲方有权委托第三方完成

相关工作，产生的费用从应付乙方款项中直接扣除。

8. 甲方有权对施工进度进行监管和督促，对因乙方原因造成的工期延期给予处罚，对给甲方造成的直接损失有权要求赔偿。

9. 甲方有权对项目软件是否达到要求进行测试和监管，对不符合要求的软件设备，有权要求责任方进行改进、更换，要求责任方赔偿因此给甲方造成的直接损失。

（二）乙方权利与义务：

1、乙方应组建专门团队（至少包括项目负责人、技术支持人员、数据库运维人员、安全运维人员、接口维护人员和培训支持人员等），专门为本项目提供“远程+现场”服务；项目核心人员必须专职、全程负责本项目的实施，未经甲方书面许可不得更换。乙方应在合同签订后5个工作日内向甲方提交服务团队名单、岗位职责、联系方式、资质证明、服务响应机制、值班安排和紧急联系人清单，以保障整个业务建设持续稳定，逾期未提交人员资料，甲方有权暂缓支付预付款。

2、乙方应当按照招投标条款、合同及附件要求全面完成约定相关内容。

3. 按照相关要求为甲方培训系统管理人员及岗位操作人员，对参加培训的人员要组织其进行理论和操作考试并达到培训标准和要求。

4. 乙方按照本合同付款约定，有向甲方收取本合同规定的项目金额的权利。若甲方无正当理由拖延或没有按时、足额支付各项合同金额，乙方有权要求甲方纠正，并有权要求赔偿损失。

5. 对系统建设和业务部门提出的各项需求，经梳理分析甄别后，提出实施意见。若认为其中有不合理、不合规、不适用、不实用、不符合发展规律的，有权提出建议并与甲方进行协商处理。

6. 乙方应确保项目运维过程中所接触到的甲方项目相关账户、数据的安全与保密性。未经甲方正式书面授权许可，乙方不得为本次运维服务以外的任何目的复制、存储、使用、加工、传输、提供、公开该数据，不得超出本次合作必要范围接触相关数据。如因乙方泄露或违规使用造成甲方损失，则乙方应当承担全部责任。本条款长期有效，直至本合同所包括的全部保密信息事实上已成为非保密信息，或者披露方放弃了保密要求，或者应行政、司法机关要求披露等。

六、知识产权要求

1. 本项目运维服务过程中新开发产生的二次开发成果（二次开发部分代码）、文档、数据等相关成果物，以及乙方基于本项目运维服务产生的所有业务数据、运行数据、故障处理模型、优化方案及衍生技术成果的知识产权均归甲方所有。乙方应按甲方要求提交源代码及可编辑资料。未经甲方许可，乙方不得使用。

2. 乙方应保证甲方使用该项目及服务免受第三方提出的侵犯其知识产权的索赔或诉讼。如有上述指控，乙方应在收到甲方通知后 5 日内积极配合处理，承担全部法律责任及费用，甲方因此遭受损失的，乙方应全额赔偿。

3. 乙方应保证在项目运维过程中的任何时候，只要甲方提出提交本项目的各种文档、安装程序，乙方都要在五个工作日之内提交。

七、保密条款

1. 甲方和乙方承诺对合同相关资料保密，在未取得另一方同意之前，不得向第三方披露或为履行合同以外之目的使用这些资料。同时，乙方应根据甲方的管理要求，共同签署相关的保密协议。

2. 本项保密义务不适用下列资料：正式公布的及并非由于接收方的作为或不作为而为一般公众所知之资料，或由接收方通过无保密义务之任何第三方取得之资料，或依法律、法院命令或任何政府或监管机关要求披露之资料。

3. 任何一方在未得到另一方事先同意前，均不得发布、寄送与本合同有关的公告、新闻稿、通讯或通函（除非法律或法规要求）。

4. 合同终止后，该保密条款仍然有效。

5. 乙方及其项目人员应遵守甲方工作纪律、保密要求、数据安全和网络安全管理规定。未经甲方书面许可，乙方及其人员不得以履行本合同以外的目的复制、下载、留存、外传、披露或使用甲方提供或在陕西省部署环境中形成的项目文档、配置文件、源代码、数据库资料、业务数据、接口资料、账号、密钥、证书、安全策略等资料。乙方违反上述约定的，甲方有权要求乙方立即停止违约行为、消除影响、限期整改，并按照本合同违约责任和数据安全条款追究乙方责任；造成数据安全、个人信息保护、网络安全或其他损失的，乙方应承担全部赔偿责任。

八、数据安全与信息安全

1. 乙方应严格遵守《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》及相关法律法规，确保甲方系统数据的安全。

2. 乙方人员不得擅自复制、导出、传输、存储系统中的任何数据；确因运维需要接触数据的，应经甲方书面授权并在甲方监督下进行。

3. 发生或疑似发生数据泄露、数据丢失、数据篡改、非法访问、非法下载、账号泄露、系统入侵、异常批量查询、异常数据导出等数据安全或网络安全事件的，乙方应立即采取必要控制措施，并在发现后第一时间通知甲方，最迟不得超过 12 小时提交初步书面报告。初步报告应包括事件发现时间、影响范围、涉及数据类型、已采取措施、初步原因判断、后续处置计划等。乙方应按照甲方要求持续报告处置进展，配合甲方开展调查、处置、整改、监管报告、影响评估、数据恢复和责任追究。因乙方原因导致数据泄露的，甲方可依法追究相关法律责任，并且要求乙方支付合同总款金额 10% 的违约金。违约金不足以抵偿甲方损失的，乙方应赔偿至完全弥补甲方损失为止。乙方对其在本项目中的工作人员的保密义务承担责任。

4. 运维服务结束后，乙方应将所有接触到的数据、文档完整移交甲方，并销毁乙方端的全部副本。

5. 远程运维管理：乙方开展远程运维应通过甲方认可的 VPN、堡垒机、运维审计系统、政务云规定通道或其他安全通道进行，履行申请、审批、授权、操作、复核、日志留存等程序。乙方不得擅自开通、共享、转借、留存系统账号、数据库账号、服务器账号、密钥、证书或远程访问权限。涉及数据库操作、批量数据处理、系统版本升级、配置变更、安全加固、系统重启、接口调整等高风险远程操作的，乙方应事先提交操作方案、影响评估、备份方案、回退方案和操作清单，经甲方书面确认后实施。乙方人员离岗、换岗或不再参与本项目的，乙方应立即书面告知甲方，并配合甲方完成账号权限回收、资料交接和保密确认。因乙方未及时报告或未配合权限回收导致风险或损失的，乙方承担相应责任。

九、运维期服务要求

1. 运维期内，乙方要对所提供软件系统进行不间断的维护和改进，对甲方提出的业务需求给予及时响应和更新，对软件的参数设置、缺陷进行纠正，保障系统稳定运行。

2. 运维期服务主要指标要求

(1) 安排专人负责，提供 7*24 小时的不间断服务响应。常规问题以电话、

邮件、即时通信、工单系统、远程诊断等方式响应；发生重大故障、数据安全事件、重大版本升级、重点保障期或甲方要求现场支持的，乙方应确保具备本地服务能力，按照甲方要求安排人员到现场服务。对于要求到达现场的响应，需在 2 小时之内到达。

故障分级和处置要求如下：

P1 重大故障：包括系统整体不可用、核心业务中断、数据库不可用、资金发放相关核心功能异常、发生或疑似发生数据安全事件、影响全省范围业务办理、国家或省级重要接口大面积异常等。乙方应在 10 分钟内响应，立即启动应急处置，优先恢复核心业务可用性，并按甲方要求持续报告处置进展。

P2 严重故障：包括重要模块不可用、多个地市或县区业务受到影响、重要接口持续异常、系统性能严重下降但核心业务尚未完全中断等。乙方应在 30 分钟内响应，4 小时内提交处置方案或临时替代方案，并持续处理直至故障闭环。

P3 一般故障：包括局部功能异常、部分用户受影响、有临时替代方式且不影响核心业务连续性的故障。乙方应在 1 小时内响应，8 小时内处理或明确原因、处置计划和完成时间。

P4 一般服务请求：包括操作咨询、账号权限调整、报表查询、配置说明、一般问题答疑等。乙方应在 1 个工作日内响应，原则上 2 个工作日内处理完毕或与甲方协商处理期限。

故障处置完成后，乙方应形成故障处理记录；重大故障和严重故障应提交故障分析报告，内容包括故障原因、影响范围、处置过程、恢复时间、整改措施和预防建议。

(2) 安排专业团队，提供升级和维护服务，一般故障要求 4 小时内恢复系统正常运行，特殊故障要求 8 小时内恢复系统正常运行；

(3) 系统半年平均无故障运行时间需达到 99%及以上；

(4) 系统半年运行中断时间小于 1 小时且不大于 2 次；

(5) 系统运行数据不丢失，且能够恢复；

十、合同的变更及终止：

1. 合同有效期内，如一方需要修改，必须书面提出，经双方协商同意后签订书面补充协议作为本合同之附件。

2. 经双方协商同意，或因不可抗力使协议一方或双方无法履行本合同时，可以解除本合同。

3. 合同履行完毕后，本合同自动终止。

十一、违约责任、赔付和免责

1、违约责任和赔付

因甲方原因逾期付款的，自逾期之日起，每日按应付未付款项的千分之一向乙方支付违约金，但违约金总额不超过应付未付款项的 10%。

因乙方原因逾期履行合同的，自逾期之日起，向甲方每日偿付合同总价千分之三的违约金；但违约金总额不得超过合同总金额的 30%。本合同约定的违约金上限仅适用于违约金总额，不影响甲方要求乙方返还未履约部分款项、承担数据恢复费用、安全事件处置费用、第三方整改费用、审计整改费用、行政处罚追偿费用、监管通报整改费用及赔偿甲方实际损失的权利。

乙方违反本合同第八条数据安全与信息安全、第七条保密条款或第五条（二）第 6 款保密义务约定的，除按合同约定支付违约金外，甲方有权要求乙方支付合同总金额 30%的惩罚性违约金；该违约金不足以弥补甲方实际损失的，包括但不限于直接经济损失、商誉损失、为消除影响支出的合理费用、行政处罚款项、诉讼仲裁费用及律师费，乙方应继续赔偿至完全弥补甲方损失为止。

2. 免责：由于不可抗力因素导致的任意一方违约，违约方与另一方协商同意后，可免除违约方责任和赔付。

3. 不可抗力

（1）不可抗力是指不能预见、不能避免且不能克服的客观情况，包括但不限于自然灾害、战争、疫情、政府行为等。

（2）因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任；但迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

（3）遭遇不可抗力的一方应在不可抗力发生后 5 个工作日内书面通知对方，并在合理期限内提供相关证明。

（4）不可抗力持续超过 30 日的，任何一方均有权书面通知对方解除本合同，双方据实结算已履行部分。

(5) 乙方不得以第三方系统故障、国家侧版本问题、上游接口变更、云资源厂商配合不足等非甲方原因当然免责；乙方仍应先行采取替代、降级、绕行、人工补救等措施保障业务连续性。

十二、争议解决方式

本合同应按照中华人民共和国法律进行解释并受中华人民共和国法律管辖。

因执行本合同而发生的或与本合同有关的一切纠纷，由双方协商解决。若不能协商解决的，向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十三、合同生效

1. 本合同经双方签字盖章之日起生效，本合同一式陆份，甲方叁份，乙方叁份；

2. 除非双方明确约定，本合同未约定的内容可由双方协商确定，并签署书面补充协议确定。本合同文件组成包括：本合同正文、附件、单一来源采购文件、乙方响应文件/报价文件、单一来源采购协商记录、成交通知书、双方依法签署的补充协议以及经双方书面确认的项目实施文件。

上述文件对同一事项约定不一致的，在不违反法律法规、政府采购管理要求、财政预算管理规定和采购文件实质性要求的前提下，按照有利于实现采购目的、保障甲方权益、保障系统安全稳定运行和数据安全的原则解释。

任何补充协议、会议纪要、技术确认单、需求确认单、邮件、即时通讯记录等均不得违反本合同实质性内容。涉及服务范围、服务期限、主要技术要求、验收标准、合同金额等实质性事项变更的，应履行甲方内部审批程序并由双方签署书面补充协议。

3. 双方在本合同中载明的地址、联系人、电话、电子邮箱为有效送达信息。一方变更送达信息的，应提前书面通知对方；未通知的，对方按原送达信息发送通知、文件或资料的，视为有效送达。以专人递交方式送达的，以签收日为送达日；以邮寄方式送达的，以签收日为送达日，因拒收、无人签收、地址错误或未及时通知地址变更导致退回的，以退回日视为送达日；以电子邮件或双方确认的信息系统发送的，以发送成功记录形成之日视为送达，但有证据证明实际到达时间不同的除外。甲方向乙方发送整改通知、考核结果通知、验收通知、违约通知、安全事件处置通知、服务终止交接通知等文件，均可按照本条约定送达。

4. 如有未尽事宜，可经双方协商作出补充协议，补充协议经双方授权代表签字并加盖单位公章后与本合同具有同等法律效力。

(以下无正文)

甲方：陕西省卫生健康信息中心

授权代表签字：陈永



日期：2026 年 8 月 31 日

乙方：中科软科技股份有限公司

授权代表签字：刘建峰



日期：2026 年 8 月 31 日

附件一： 国家育儿补贴信息管理系统省级节点年度运维项目需求

一、项目概述

依据《国家卫生健康委办公厅关于印发育儿补贴信息管理系统管理办法（试行）的通知》（国卫办人口函〔2025〕352号）要求，结合陕西省卫健委信息系统管理制度，陕西育儿补贴信息系统承担全省2022年1月1日以后所有未满三周岁婴幼儿的育儿补贴申领、审批、资金发放等全流程。直接面向社会公众、涵盖全省各地市、县区、乡镇街道、村居各级行政机构，对接省政务服务平台。

育儿补贴系统直接关系到国家政策执行、财政补贴资金管理、群众申领办理和政府公共服务质量，系统运维应重点保障业务连续性、数据准确性、资金发放相关数据安全、个人信息保护、接口稳定性和应急响应能力。

其运维必要性可以概括为：该系统是政策、资金、民众三者的核心枢纽，运维工作是确保该枢纽绝对安全、可靠、高效运行的唯一保障。

运维对象：陕西育儿补贴信息管理平台系统

业务部门：陕西省卫生健康委员会人口监测与家庭发展处

技术支持：陕西省卫生健康信息中心

二、现状描述

2025年3月，应国家卫生健康委员会（以下简称“国家卫健委”）育儿补贴专项工作要求，陕西省卫生健康委员会（以下简称“陕西省卫健委”）启动陕西省育儿补贴信息管理平台系统（以下简称“陕西省育儿补贴信息系统”）省级部署工作。完成陕西育儿补贴信息系统省级部署资源申请、省级部署、与省级孩次、短信、加密等省级重点支撑系统对接、渗透测试、漏洞扫描及安全加固、压力测试、与陕西政务服务平台“秦务员”小程序对接；2025年9月8日，陕西育儿补贴信息系统正式上线。根据《国家卫生健康委办公厅关于印发育儿补贴信息管理系统管理办法（试行）的通知》（国卫办人口函〔2025〕352号）要求，国家育儿补贴信息系统采用“国家统一开发、省级部署运维”总体框架，开展2025年度陕西育儿补贴信息系统运维工作申请。

2.1. 运行维护整体情况

根据国家育儿补贴政策要求，结合陕西省卫健委信息系统管理制度，陕西省育儿补贴信息系统承担全省2022年1月1日以后所有未满三周岁婴幼儿的育儿补贴申领、审批、资金发放等全流程。直接面向社会公众、涵盖全省各地市、县区、乡镇街道、村居各级行政机构，

对接省政务服务平台。

育儿补贴系统不是一个普通的业务系统，它直接关系到国家政策的精准落地、公共财政资金的安全、千家万户的切身利益和政府的公信力。因此，其运维工作具有极端的重要性和特殊性。

其运维必要性可以概括为：该系统是政策、资金、民众三者的核心枢纽，运维工作是确保该枢纽绝对安全、可靠、高效运行的唯一保障。

2.2. 软件系统现状

陕西省育儿补贴系统根据国家育儿补贴省级部署要求，部署环境包括互联网环境和政务外网环境，互联网环境用于部署移动端应用，政务外网环境用于部署管理端应用。为此陕西省卫健委向陕西省数据局政务云申请了互联网 31 台虚拟服务器、政务网 33 台虚拟服务器，共计 64 套银河麒麟操作系统。

2.3. 网络和数据安全现状

根据国家育儿补贴省级部署要求，省级育儿补贴信息管理系统部署环境应满足网络安全等级保护三级要求。陕西省育儿补贴系统部署的互联网环境和政务外网环境均满足等保三级相关要求。并向政务云申请了数据加密服务与数据备份服务。

2.4. 业务保障服务现状

2025 年 9 月 8 日全国育儿补贴系统正式上线。目前，陕西省育儿补贴系统省级版本升级、省内系统问题咨询、数据处理、数据备份与恢复测试等工作均由国家育儿补贴承建单位提供，后期将转交省级运维机构提供。

三、运维内容

3.1. 软件系统运行维护

陕西省育儿补贴系统运行维护采用信息技术手段及方法，依据陕西省卫健委提出的服务要求，为陕西省育儿补贴系统及其运行环境等提供综合服务。具体内容包括对软件（包括基础软件、支撑软件、应用软件等）的功能修改完善、性能调优，以及常规的例行检查和状态监控、响应支持等服务。

3.1.1. 基础运维服务

（1）系统监控与性能优化

- 1) 实施 7×24 小时系统运行状态监控，建立预警机制，及时发现并处置系统异常；
- 2) 定期开展系统性能评估与优化，确保系统持续稳定运行。

（2）硬件与网络监控

-
- 1) 实时监控服务器资源使用情况（CPU、内存、存储），及时发现并处置潜在风险；
 - 2) 持续监测网络运行状态，进行网络性能评估与优化，降低网络故障导致的系统中断风险。

(3) 数据库维护优化

- 1) 制定并实施数据库备份策略，确保数据安全；
- 2) 建立数据库性能优化机制，减少长期运行产生的性能损耗；
- 3) 定期进行数据库健康检查与性能调优。

(4) 操作系统优化

- 1) 诊断评估操作系统稳定性与安全性，提出优化方案；
- 2) 检查并优化系统参数配置，降低因系统环境导致的运行风险。

(5) 系统问题处理

1) 应用程序故障：业务进程僵死、服务端口无响应、应用程序核心转储、内存泄露导致内存缓慢耗尽、代码 Bug 引发功能异常、第三方 API 调用失败等。

2) 中间件问题：Web 服务器 502/504 错误、Java 应用容器堆内存溢出、消息队列堆积、缓存服务器内存不足或响应慢等。

3) 数据库问题：数据库连接池占满、慢查询导致 CPU 飙升、死锁（Deadlock）、主从复制延迟或中断。

3.1.2. 基础编码服务

- (1) 维护和更新系统应用字典
- (2) 完成系统编码转换和校验工作
- (3) 确保系统编码数据的准确性和一致性

3.1.3. 第三方系统对接服务

(1) 提供与政务服务平台秦务员系统、孩次查询系统、短信服务平台、加密服务平台等第三方系统接口问题的及时排查和解决；

(2) 确保跨系统数据交换的安全性、稳定性和准确性。

3.1.4. 与国家及跨省数据交换维护服务

- (1) 提供与国家系统的数据交换技术支持
- (2) 积极配合数据交换问题的排查和优化
- (3) 确保数据上传的及时性和合规性

3.1.5. 安全修复服务

(1) 配合完成网络安全等保三级测评、密评及整改工作；

每年配合开展网络安全等保三级测评、密评工作，并依据渗透测试、漏洞扫描报告开展操作系统、通用软件等的整改加固工作。

(2) 及时处理发现的安全漏洞和风险；

对政务云实时监测以及其他相关渠道发现的安全漏洞和风险，开展整改加固工作。

(3) 提供完整的安全整改文档和报告。

完成整改加固工作后，根据相关管理制度的要求，完成安全整改文档和报告。

(4) 重点保障服务

1) 在“护网行动”“攻防演练”等特殊时期提供专项安全保障；

2) 制定重点时期应急预案和值班计划。

3.1.6. 数据运维服务

(1) 制定完整的数据备份方案，覆盖业务数据、操作日志、配置文件等关键数据与文件；

(2) 制定完整的数据恢复方案，定期开展数据备份恢复测试工作，确保备份数据可恢复、可查询、可追溯；

(3) 按照数据备份需求，开展本地、异地、多副本等数据备份及存储方式，确保备份数据的安全性及可用性。

3.1.7. 协助完成其他国家安排的其他数据交换任务

根据国家卫健委统一工作安排部署，协助完成我省相关育儿补贴数据的回推、共享等工作，并提供相关的技术支持。

3.2. 重点保障服务

3.2.1. 省级版本升级服务

根据国家育儿补贴系统整体版本升级需求，在升级需求当日0点-6点期间完成陕西省育儿补贴系统省内版本升级工作，升级工作包括：

(1) 升级准备：对现有系统关键配置文件开展备份与数据备份工作；制定应急方案与回滚方案，确保升级中出现问题时可以及时采取应对措施。

(2) 发布升级服务公告：提前以书面形式通知所有相关方（业务部门、用户）在升级时间窗口、预计影响（如服务短暂不可用）。

(3) 版本升级实施：下载版本升级包及相关说明，执行版本升级工作，基础服务检查：

进程是否在？端口是否监听？资源占用是否正常？

(4) 版本升级功能测试：进行核心业务场景的测试，确保主要功能正常；数据验证：检查关键数据是否一致、完整（如数据库表结构、重要数据记录）。

(5) 发布通知：通知用户和相关部门升级已完成，服务正常。

(6) 监测与观察：升级完成后，需要在升级当日 6 点后密切监控系统的各项指标和日志；系统应用检测：监测系统升级后用户使用情况反馈；及时响应：对监控中发现的任何异常告警立即做出响应和排查。如升级过程中出现异常，乙方应立即启动应急预案或回退方案，并及时报告甲方。未经甲方确认，乙方不得擅自扩大升级范围或进行与升级无关的操作。

(7) 更新文档：更新运维文档、架构图，记录当前的软件版本和配置信息。

3.2.2. 数据统计查询服务

根据陕西省育儿补贴系统业务主管部门的需求：

(1) 提供基础数据库查询服务：指对系统服务活动中产生的原始、海量、多样的数据进行查询与数据导出的能力和服务。

(2) 支持业务数据统计分析：基于数据库查询提供的“原材料数据”，进行聚合、计算、分析和可视化，从而生成有业务意义的统计指标、报表源数据。验收时，交付运维期间服务形成的统计报表模板、字段字典、SQL/口径等相关技术说明文档。

(3) 确保数据服务的及时性和准确性。

(4) 每年进行数据处理，生成一张婴幼儿申请索引表，记录申请年度、申请次数，判断婴幼儿申请次数。

(5) 每年清理历史数据、互联网数据，只保留近三年的填报信息。数据清理不得影响法定留存要求、财政资金追溯、审计检查、群众申诉复核、国家系统数据交换和甲方管理要求。未经甲方书面确认，乙方不得擅自清理、删除、覆盖或改变业务数据。

3.2.3. 技术支持服务

为陕西省育儿补贴系统业务主管部门提供系统技术支持：

(1) 技术咨询：解答系统架构、功能使用、配置参数、接口规范等问题，提供权威的技术说明与最佳实践建议。

(2) 问题诊断与解答：针对系统运行中出现的异常、报错或性能疑问，通过远程沟通快速定位原因，给出明确的解决方案或规避措施。

(3) 变更与策略指导：就系统升级、参数调整、安全策略配置等需求，提供合规性咨询与操作步骤指导，确保省级用户决策有据、执行有序。

(4) 知识传递：定期整理常见问题与典型案例，通过线上培训、文档共享等方式，提升管理团队的自助解决能力。形成操作手册、常见问题集、排查流程手册。

(5) 做好问题协同支撑：在各层级单位审核申请单全过程，随时在线响应甲方及甲方授权单位需求，通力配合处置各类审核问题，并完成相关数据修复。

服务以热线、即时通讯、工单系统为支撑，建立分级响应机制，确保省级用户的问题“接得进、答得准、跟得紧”。通过专业化、规范化的咨询沟通，帮助省级系统管理用户降低技术复杂性带来的负担，保障业务平稳运行。

3.2.4. 培训服务

为保障陕西省育儿补贴信息系统的规范使用与高效运行，本项目将全力配合省级管理培训培训，选派熟悉系统业务流程、功能设计及常见问题的资深工程师担任培训讲师。培训对象覆盖省、市、县三级业务管理人员及系统操作员。

培训内容主要包括两大模块：

(1) 系统操作实务，涵盖补贴申报录入、资格审核、资金测算、数据上报、回执接收、统计查询等全流程功能演示与上机练习，重点讲解各环节操作规范与数据校验规则；

(2) 常见问题解析，系统梳理数据上报失败、接口超时、状态同步延迟、字段校验不通过等典型问题，分析问题成因并提供标准排查流程与处置方法。

培训采用“集中授课+案例演练+现场答疑+线上远程”相结合的方式，同步提供操作手册、常见问题集及视频教程。培训结束后组织考核，确保参训人员能够独立完成系统操作与基础问题处理。通过系统化培训，提升各级用户对育儿补贴信息系统的应用能力与问题应对水平，为全省育儿补贴业务平稳推进提供有力支撑。

四、系统运维服务要求

4.1. 运维服务方式

4.1.1. 现场运维

现场运维是指公司委派运维人员在陕西省卫生健康信息中心现场进行运维服务，结合育儿补贴系统运维的需求，在系统运行的重要时间节点要求派驻专人现场服务。

4.1.2. 远程运维

育儿补贴系统运维以远程运维为主，现场运维为辅的形式，要求运维人员远程对相关的服务器进行巡检、问题处理等，要求相关问题记录在册，同时在用户使用过程中，通过电话、邮件、网络等远程方式进行指导，运维服务的对象为省级及以下的用户。具体为 7*24 热线支持服务、电子邮件支持、7*8 在线支持、远程诊断支持。

4.2. 运维服务周期

1 年。

4.3. 运维信息安全

要有规范的系统信息管理维护服务，制定运维管理制度，结合实际工作，建立安全运行维护机制。所有运维人员签署数据安全保密协议。涉及远程运维管理，设置远程管理权限，要有规范的远程运维审批、操作等程序，详细记录申请、审批、操作等内容并留档。

4.4. 保密要求

运维企业必须对项目技术文件以及由建设单位提供的所有内部资料、技术文档、数据和信息予以保密。运维人员必须遵守与项目建设单位签订的保密协议，未经建设单位书面许可，运维人员不得以任何形式向第三方透露本项目标书、本项目内容及本项目涉及的所有数据。

4.5 服务终止交接

无论因服务期满、合同解除、合同终止、更换运维单位或其他原因导致本项目服务结束，乙方均应在甲方要求期限内完成服务终止交接。

交接内容包括但不限于：系统配置、接口文档、运维台账、故障处理记录、升级记录、安全整改记录、数据备份记录、数据恢复测试记录、账号权限清单、密钥证书清单、远程运维日志、操作手册、常见问题集、培训资料、统计口径说明、数据字典、数据处理记录、未闭环问题清单、风险提示和后续运维建议等。

乙方不得以费用争议、验收争议、人员变动、内部管理问题或其他争议为由拒绝、拖延或不完整移交。

因乙方逾期移交、不完整移交、移交资料不真实、不适用或无法支撑后续运维，导致甲方系统运行、后续运维、审计检查、数据安全或业务办理受到影响的，乙方应承担相应责任。

4.6 服务转包

未经甲方书面同意，乙方不得将本项目全部或部分转包、分包给第三方，不得将项目负责人、数据库运维、安全运维、核心接口维护、数据处理等核心岗位或核心工作内容外包给第三方。

乙方确需使用第三方工具、组件或服务的，应事先书面告知甲方，并保证其合法、安全、可控，不影响甲方系统运行和数据安全。乙方应对其使用的第三方工具、组件、服务及相关人员行为向甲方承担责任。

（以下无正文）

