陕西省居民(电子)健康卡综合管理系统
年度运维项目服务合同

合
同
书

甲　方：陕西省卫生健康信息中心

乙　方：万达信息股份有限公司

2026 年　8　月

中国　西安

陕西省居民(电子)健康卡综合管理系统年度运维项目服务合同

项目编号：THXZB2026-1031

签订地点： 西安

采购人（甲方）：陕西省卫生健康信息中心

供应商（乙方）：万达信息股份有限公司

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及实施条例和甲方 陕西省居民(电子)健康卡综合管理系统年度运维 项目的磋商文件、磋商响应文件等有关规定，为确保甲方采购项目的顺利实施，甲、乙双方在平等自愿原则下签订本合同，并共同遵守如下条款：

一、服务期限：自合同签订之日起1年。

二、服务内容：

（1）陕西省居民健康卡（电子健康卡）综合管理平台升级服务，完成平台日常运维过程中问题的修复。

（2）完成省级居民健康卡（电子健康卡）综合管理平台与医疗机构的接口运行维护。

（3）完成省级居民健康卡（电子健康卡）综合管理平台与国家级平台接口维护。

（4）完成省级居民健康卡（电子健康卡）综合管理平台与省政务服务系统接口维护。

（5）居民健康卡（电子健康卡）综合管理平台的前置服务业务模块运维和升级。

（6）对与平台已对接的医疗机构的相关接口进行日常的运维服务。

（7）对居民健康卡（电子健康卡）综合管理平台涉及的加密管理系统进行日常维护。

（8）对居民健康卡（电子健康卡）综合管理平台物理服务设备提供每年四次的现场巡检服务。

（9）提供7×24（即每周7天、每天24小时）的远程技术服务，保障居民健

康卡（电子健康卡）综合管理平台应用推广工作顺利进行。

（10）居民健康卡（电子健康卡）综合管理平台相关系统出现严重故障且远程方式无法解决时，1 小时内响应，2 小时内赶赴现场处理。

（11）提供居民健康卡（电子健康卡）综合管理平台安全服务

补丁升级：按照机房要求，按时对现有系统的操作系统补丁、应用软件补丁的升级

网络安全：根据各种安全测试结果，对软件进行安全漏洞修复。安全防范：按照机房要求，及时做好防范工作

（12）提供居民健康卡（电子健康卡）综合管理平台涉及的硬件维修服务，如需要维修硬件，乙方提供设备维修或更换服务，包含现有硬件故障排查、拆机维修、系统调试全部包含在运维总价内。

（13）完成省级居民健康卡（电子健康卡）综合管理平台与国家智慧健康一码通平台的对接。

三、合同价款

（一）合同总价款为人民币（大写）叁拾玖万玖仟元整（￥399,000.00）。

（二）合同总价包括：合同期内服务实施费用、设备费、材料费、检测费、人工费、管理费、培训费以及国家按现行税率征收的一切税费等所有费用。

（三）合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

四、款项结算

1. 付款方式：合同签订后，30 个自然日内支付合同总金额的 90%，验收合格，且验收资料、年度运维交付物（月度运维报告、季度巡检报告、年度总结等）提交后支付合同金额的 10%。

2. 结算方式：银行转账。

3. 结算单位：由甲方负责结算，乙方开具合同总价款的全额发票交甲方。

五、双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1. 监督考核权：甲方有权依据本合同、磋商文件、乙方投标响应文件、运维量化考核细则，对乙方项目团队人员配置、巡检工作、故障处置、报告交付、安全运维全部服务内容开展全过程监督、检查与月度考核；对履职不到

位、违反甲方管理制度的乙方工作人员，有权向乙方提出人员调整、更换要求，乙方须在甲方指定期限内落实。

2.业务协调权：甲方有权向乙方下达系统运维、故障处置、安全整改、接口适配等工作指令，对乙方提交的运维报告、整改方案、巡检记录进行审核，提出修改完善意见。

3.资料配合义务：甲方积极配合乙方开展运维服务，及时向乙方提供开展运维工作必需的业务资料、系统基础信息，协调省内医疗机构、政务平台、国家平台对接相关业务沟通工作。

4.环境保障义务：甲方为乙方现场巡检、故障处置提供必要机房出入权限、基础工作条件，配合乙方开展系统调试排查工作。

5.付款义务：甲方按照本合同第四条约定，在收到乙方开具的对应金额合规有效发票、且乙方完全满足对应付款节点的全部前置条件后，及时向乙按甲方内部财务流程支付合同款项；如乙方开具的发票不符合要求，或乙方工作不能满足付款条件的情况下，甲方有权拒收并顺延付款时间，且不承担任何逾期责任。

6.保密义务：甲方对在本项目实施过程中获取的乙方商业秘密、技术资料承担保密义务，非经乙方书面同意，不得向第三方泄露，法律法规另有规定除外。

（二）乙方的权利和义务

1.获取款项权利：乙方按合同约定完成全部运维服务、交付全部成果资料后，有权要求甲方按合同约定支付对应服务款项。

2.人员履约义务：乙方投标响应文件中承诺的项目负责人、核心运维、开发技术人员为本项目固定服务团队；未经甲方书面同意，不得擅自更换；确需更换的，应当提前 15 个工作日向甲方提交同等或更高资质人员简历、从业证明材料，经甲方审核书面通过后方可替换；擅自更换核心人员视为重大违约。乙方项目全部运维人员进场前须签订符合甲方要求的《个人保密承诺书》并提交甲方备案。

3.运维服务义务：严格按照本合同第二条全部服务内容、国家及本省居民电子健康卡相关技术规范完成全年运维工作；落实 7×24 小时远程技术服务；发生系统严重故障且远程无法处置时，做到 1 小时响应，2 小时内赶赴现场开展故障处置；按合同要求完成每年四次现场硬件巡检、系统补丁升级、漏洞修复、加密管理系统、国密密钥定期轮换、及各平台接口日常维护，保障居民（电子）健康

卡综合管理系统稳定连续运行。

4. 交付物提交义务：乙方应当于每季度向甲方提交上月《故障处置台账》。每季度提交季度巡检报告;服务期满提交完整年度运维总结报告。报告内容应包含系统运行情况、故障统计、漏洞整改、接口运行状态、硬件设备状态等，所有交付物须满足甲方审核要求，对有问题的甲方有权提出修改意见，乙方应在 3 个工作日内完成修改并重新提交。

5. 标准适配义务：服务期内，如国家、陕西省发布居民健康卡、省政务服务平台等新业务规范、接口标准，乙方须完成系统改造、接口适配工作。

6. 知识产权与侵权责任义务：乙方使用侵犯第三方知识产权的软件、组件、工具导致甲方被第三方索赔的，乙方除应承担全部法律责任及因此引发的甲方损失和第三方索赔包括但不限于诉讼费、律师费用等，还应向甲方支付合同总金额 20%的违约金。本项目运维过程中产生的所有工作成果、数据资料、系统升级改造后的知识产权全部归甲方所有，乙方仅可基于履行本合同义务的必要使用，不得擅自复制、传播、许可第三方使用。

7. 数据安全保密义务：乙方运维过程中接触到的居民个人健康隐私数据、业务配置信息、密钥、接口参数等敏感信息，仅可用于履行本合同工作，禁止私自导出、复制、留存、外传、挪作其他用途。项目服务终止后 30 日内，乙方须销毁全部本地、测试环境留存的群众隐私相关数据资料，并在甲方指定人员现场监督下完成销毁，共同签署《数据销毁确认单》。发生数据泄露事件，乙方应第一时间向甲方报告，并承担全部违约及相应法律责任。

8. 配合整改义务：乙方须配合甲方完成网络安全检查、等级保护测评、上级主管部门专项检查工作，对检查发现的系统漏洞、业务问题，在甲方规定时限内完成闭环整改。乙方未按甲方要求完成网络安全检查、等级保护测评、上级主管部门专项检查发现问题的闭环整改的，每逾期一日，乙方应向甲方支付合同总金额千分之三的违约金；逾期超过三十日的，甲方有权单方解除合同并要求乙方支付合同总金额 20%的违约金。

9. 保密义务：乙方对在项目执行过程知悉的甲方业务资料、内部管理制度、政务工作秘密承担永久保密义务，不因合同终止而失效，法律另有规定除外。乙方违反保密义务，泄露甲方业务资料、内部管理制度、政务工作秘密的，乙方应

向甲方支付合同总金额 20%的违约金；造成损失的，乙方应赔偿甲方全部损失。乙方对其项目工作人员的保密义务承担连带责任。

六、质量保证

乙方所供服务必须执行下列条款：

（1）保证所服务内容的方案设计、具体实施等，均应按国内外通行的现行标准和相应的技术规范执行，这些标准和技术规范应为合同签订日为止最新公布发行的标准和技术规范。

（2）乙方所执行服务内容因侵权而产生的一切后果由乙方负责，甲方保留索赔权利。

（3）乙方在磋商时承诺的团队负责人、团队工作人员等必须按响应文件的执行方案参与到具体工作中。

七、违约责任

1.若一方不能履行合同义务，出现重大违约，则另一方可以书面通知方式单方面终止本合同，并可要求赔偿损失。重大违约包括但不限于：乙方擅自更换核心运维人员、发生数据泄露事件、系统严重故障处置不及时造成不良社会影响、连续 3 个月考核不合格、擅自转包分包服务、侵犯第三方知识产权导致甲方涉诉。

2.除上述规定之情形外，如果没有对方的书面同意，一方不能提前解除合同。如果未经对方同意解除合同，其应当支付合同总金额 20%的违约金。

3.如因乙方没有履行本合同相关义务以及条款对甲方造成损失的由乙方负全部责任。

4.合同一方违约的，对方应积极采取适当措施阻止损失扩大，否则不得就扩大部分的损失要求赔偿；违约方应当承担守约方为阻止损失扩大而支付的合理费用。

八、项目变更

所有服务范围调整需出具甲方加盖公章的书面变更单，国家强制适配免费，甲方新增业务需求另行协商费用。

九、合同的变更、解除、终止和续订

1.甲乙双方经协商可以书面变更本合同。

2. 一方因不可抗力不能继续履行合同时，应及时通知对方，由双方根据具体情况协商确定责任的承担。

3. 本合同期限届满即终止。如一方要求续订，应在本合同届满前一个月内提出，由双方协商确定。

十、保密约定

甲乙双方对本合同的内容，以及在本合同履行过程中获得的对方的信息，均负有保密义务。除甲乙双方另有约定外，保密义务是指在未经对方书面同意前，一方不得将保密信息用于任何与履行本合同无关的情况；或以任何形式向任何第三方泄露。双方均有义务尽其一切努力防止任何第三方窃取秘密信息。由于任何一方违反以上保密义务给对方造成损失，违约方对受损失方负有停止侵害、消除影响、赔偿损失的责任。

十一、争议解决办法

本合同在履行过程中发生争议时，甲、乙双方应本着友好协商原则予以解决。协商不成的可向甲方所在地的人民法院起诉。

十二、以上合同条款未尽事宜，甲、乙双方可经协商签订补充条款，补充条款与本合同具有同等法律效力。本项目磋商文件、乙方磋商响应文件、交付物清单、运维量化考核细则为本合同附件，与正文具备同等法律效力。

十三、本合同自甲、乙双方签字盖章之日起生效。

十四、本合同一式 肆 份，甲方执 贰 份，乙方执 贰 份。

甲方	乙方
陕西省卫生健康信息中心 （盖章）	万达信息股份有限公司 （盖章）
地址：西安市莲湖区崇新里 18 号	地址：上海市桂平路 481 号 20 号楼 5 层
被授权代表（签字）：	被授权代表（签字）：
电话：029-87397295	电话：012-24178888

开户银行：中行西安莲湖路支行	开户银行：上海银行股份有限公司三林支行
账号：126100005869670 66L	账号：03003377317
日期：2016 年 9 月 3 日	日期：2016 年 9 月 3 日