

陕西省省级单位政府采购中心

公开招标文件

（非专门面向中小企业项目）

项目名称：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

项目编号：SNCG-FM-2026185

采 购 人：陕西省医疗保障技术服务中心

采购代理机构：陕西省省级单位政府采购中心

2026 年 07 月 30 日

目录

第一章	投标邀请函	1
第二章	投标人须知	7
第三章	评审办法及标准	31
第四章	招标内容及采购要求	42
第五章	合同基本条款	149
第六章	投标文件构成及格式	155

第一章 投标邀请函

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潜在的投标人可在全国公共资源交易平台（陕西省）政府采购交易系统免费获取招标文件，并于 2026-08-26 09:30:00 前递交投标文件。

一、项目名称：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

二、项目编号：SNCG-FM-2026185

三、采购人：陕西省医疗保障技术服务中心

地址：西安市高新区锦业一路 60 号

联系人：李老师

联系方式：029-61320021

四、采购代理机构：陕西省省级单位政府采购中心

地址：西安市碑林区长安北路 14 号

联系人：陈老师

联系方式：029-88661246

五、招标内容和要求

本项目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（详见招标文件第四章〈招标内容及采购要求〉）。

六、资金来源：预算内

七、采购预算：1974.89 万元

八、所属行业：软件和信息技术服务业

九、项目属性：服务类

十、投标人资格要求

符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定，并提供下列材料：

（一）营业执照等主体资格证明文件：提供有效存续的企业营业执照/事业单位法人证书/专业服务机构执业许可证/民办非企业单位登记证书。

（二）财务状况报告（以下两种资料提供任意一种即可）

1、提供递交投标文件截止之日前两年内任意一个年度经审计的财务报告（包括“四表一注”，即资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表及其附注，符合《中小企业划型标准规定》的小型企业按照《小企业会计准则》执行。成立时间至提交投标文件截止时间不足一年的可提供成立后任意时段的资产负债表），审计报告需具有注册会计师行业统一监管平台赋予的验证码；

2、其开标前三个月内基本开户银行出具的资信证明。

（三）社保缴纳证明：提供递交投标文件截止之日前一年内任意一个月的社会保障资金缴存单据或社保机构开具的社会保险参保缴费情况证明。依法不需要缴纳社会保障资金的投标人应提供相关文件证明。

（四）税收缴纳证明：提供递交投标文件截止之日前一年内任意一个月的依法缴纳税收的完税证明，完税证明应有税务机关或代收机关的公章或业务章。依法免税或无须缴纳税收的投标人，应提供相应证明文件。

（五）信用记录：提供《投标人信用记录书面声明函》。经查，投标人未被列入“信用中国”网站记录的“失信被执行人”或“重大税收违法案件当事人”名单；不处于“中国政府采购网”记录的“政府采购严重违法失信行为记录名单”中的禁止参加政府采购活动期间。

（六）控股管理关系：提供直接控股和管理关系清单。若与其他投标人存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的，则投标无效。

（七）书面声明：提供书面声明，包括声明具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；未为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务。

（八）法定代表人授权委托书：法定代表人参加投标的，须提供本人身份证复印件（附在资格证明文件中）；法定代表人授权他人参加投标的，须提供法定代表人授权委托书。招标文件中凡是需要法定代表人盖章之处，非法人单位的负责人均参照执行。

法人的分支机构参与投标时，除提供《法定代表人授权委托书》外，

还须同时提供法人给分支机构出具的授权书。

（九）本项目不接受联合体投标，不允许分包。投标人应提供《非联合体不分包投标声明》，视为独立投标，不分包。

备注：

1、以上资格要求均为必备资格，需提供相关证明文件并加盖投标人公章（如相关证明材料由第三方出具，应有第三方公章），缺少其中任何一项，其响应文件视为无效文件。

2、如果投标人提供的资信证明不能证实是基本开户银行出具的，应另附开户许可证或基本账户存款信息。

3、《投标人信用记录书面声明函》《控股管理关系》《书面声明》《法定代表人授权委托书》《非联合体不分包投标声明》应按招标文件第六章第一部分给定的格式填写。

4、法人的分支机构参与投标时，投标文件中应附法人给分支机构出具的授权书。授权书附在《法定代表人授权委托书》后，如无授权，将被视为无效文件。法人只能授权一家分支机构参与投标，且不能与分支机构同时参与投标。

5、事业单位法人参与投标可不提供财务状况报告、社会保障资金缴纳证明及税收缴纳证明。

十一、执行的其他政府采购政策

（一）《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）。

（二）《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）以及《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）。

（三）国务院办公厅《关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》（国办发〔2007〕51号）、财政部、国家发改委、生态环境部、市场监管总局联合印发《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）。

（四）《财政部 农业农村部 国家乡村振兴局关于运用政府采购政策支持乡村产业振兴的通知》（财库〔2021〕19号）、《财政部 农业农村部 国家乡村振兴局 中华全国供销合作总社关于印发〈关于深入开展政府采购脱贫地区农副产品工作推进乡村产业振兴的实施意见〉的通知》（财库〔2021〕20号）。

（五）《陕西省财政厅关于加快推进我省中小企业政府采购信用融资

工作的通知》（陕财办采〔2020〕15号）、陕西省财政厅关于印发《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采〔2018〕23号）。

（六）详见《投标人须知》中“落实的政府采购政策”有关内容。

十二、获取招标文件的时间及方式

（一）获取方式：投标人可登录全国公共资源交易平台（陕西省）（<http://www.sxggzyjy.cn/>），选择“电子交易平台—陕西政府采购交易系统—企业端”进行登录，登录后选择“交易乙方”身份进入投标人界面后，选择有意向的项目点击“我要投标”，参与投标活动。然后即可在【我的项目】中点击“项目流程>交易文件下载”免费下载电子招标文件。

（二）投标人初次使用交易平台，须先完成诚信入库登记、数字认证证书（CA锁）认证及企业信息绑定。相关操作流程详见全国公共资源交易平台（陕西省）网站【首页·>服务指南·>下载专区】中的《陕西省省级单位电子化政府采购项目投标指南》。

（三）数字认证证书（CA锁）办理详见全国公共资源交易平台（陕西省）网站【首页·>服务指南·>常见问题解答>CA证书办理】中的《CA办理常见问题解答》，网址：<http://www.sxggzyjy.cn/fwzn/004002/004002007/20250108/efdc53a2-c250-44b1-876c-c44ab6c5e66d.html>。现场办理地址：西安市碑林区长安北路14号省公共资源交易中心一楼办理大厅3、4号窗口，咨询电话：029-88661241。

（四）获取时间：2026年08月01日至2026年08月25日，每天上午08:00:00至12:00:00，下午12:00:00至18:00:00（北京时间，法定节假日除外）

十三、投标保证金的交纳

本项目不收取投标保证金。

十四、提交投标文件截止时间及开标时间和地点

（一）提交投标文件：电子投标文件一份。

电子投标文件（*.SXSTF）可于提交投标文件截止时间前任意时段登录全国公共资源交易平台（陕西省）网站进行提交，逾期系统将拒绝接收。

(二) 提交投标文件截止时间：2026 年 08 月 26 日 09:30

(三) 开标时间：同提交投标文件截止时间

(四) 开标地点：西安市碑林区长安北路 14 号陕西省公共资源交易中心 408 室（不见面开标）。

(五) 开标形式：本项目采用不见面开标方式。投标人需在开启前最少一个小时登录全国公共资源交易平台（陕西省）首页选择“不见面开标-陕西省本级”自行调试，并按照工作人员要求进行投标文件解密，远程观看开标直播。及时加入网络开标大厅公布的腾讯 QQ 号，以便澄清等情况处理。如遇困难，请拨打系统平台技术支持电话：0512-58188039。

开标时，投标人应按照工作人员要求进行远程解密，如因投标人自身原因，在规定时间内未完成投标文件解密，按无效投标对待。

备注：

1、相关操作流程详见全国公共资源交易平台（陕西省）网站【首页·>服务指南·>下载专区】中的《陕西省公共资源交易中心政府采购项目远程不见面开标操作手册（供应商版）》。

2、“规定时间”由现场工作人员具体确定。

十五、采购代理机构收费标准：免费

十六、公告期自发布之日起 5 个工作日。

十七、陕西省省级单位政府采购中心联系电话：029-88661246

特别提醒

1、本项目采用电子化投标及远程不见面开标方式。投标人须使用数字认证证书（CA 锁）对电子投标文件进行签章、加密、递交及开标时解密等相关招投标事宜。开标前，投标人需登录网络开标大厅。开标时，按照工作人员要求进行远程解密，如因投标人自身原因造成无法解密投标文件，按无效投标对待。

2、制作电子投标文件。投标人须在“全国公共资源交易中心平台（陕西省）（<http://www.sxggzyjy.cn/>）”的“服务指南”栏目“下载专区”中，免费下载“陕西省公共资源交易平台政府采购电子标书制作工具”，并升级至最新版本，使用该客户端制作电子投标文件，制作扩展名为“*.SXSTF”的电子投标文件。”

3、递交电子投标文件。登录全国公共资源交易中心平台（陕西省）（<http://www.sxggzyjy.cn/>），选择“电子交易平台—陕西政府采购交易系统—企业端”进行登录，登录后选择“交易中标人”身份进入，进入菜单“采购业务—我的项目—项目流程—上传投标文件”，上传加密的电

子投标文件。上传成功后，电子化平台将予以记录。

4、为了保证远程不见面开标顺利进行，投标人需使用配备音响和拾音设备的电脑提前 1 小时登录网络开标大厅（相关操作流程见本章第十四条第 5 款备注（1））。

5、投标人需安装新点播放器，以便观看远程不见面开标直播画面（播放器下载链接为：
<https://download.bqpoint.com/download/downloaddetail.html?SourceFrom=Down&SoftGuid=55aa4e06-c384-4005-bcb9-48932d410fd4>）。

第二章 投标人须知

一、定义

- (一) 采购人：陕西省医疗保障技术服务中心
- (二) 监督机构：陕西省财政厅
- (三) 采购代理机构：陕西省省级单位政府采购中心
- (四) 投标人：拟向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人

二、投标人注意事项

(一) 询问

投标人针对招标文件（包括采购需求、投标人资格条件、商务条款等）和公开/邀请招标资格审查结果依法提出书面询问的，采购人应在三个工作日内书面答复；投标人向陕西省省级单位政府采购中心提出书面询问的，陕西省省级单位政府采购中心应告知采购人并协助采购人做出答复。

投标人对采购过程（不含公开/邀请招标资格审查结果）、中标（成交）结果，向陕西省省级单位政府采购中心提出书面询问的，陕西省省级单位政府采购中心应在三个工作日内书面答复。

(二) 现场踏勘及标前答疑会

采购项目安排现场考察和标前答疑的，采购人应尽量在现场予以解答（口头提问可口头答复），现场不能做出解答的，应在三个工作日内书面答复，并交由陕西省省级单位政府采购中心在财政部门指定的媒体上发布。

答复内容可能影响投标文件编制的，应当顺延开标时间。凡未参加现场踏勘和标前答疑的投标人，由此造成的偏差由各投标人自行负责。

本项目不组织现场踏勘及标前答疑。

(三) 质疑和投诉

投标人如果认为招标文件（包括采购需求、投标人资格条件、商务条款等）使自身的合法权益受到损害，可以在获取招标文件之日起7个工作日内，以书面形式向采购人提出质疑；投标人如果认为采购过程（不含公开/邀请招标资格审查结果）或中标结果使自身的合法权益受到损害，可以

在知道或应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向陕西省省级单位政府采购中心提出质疑。

1、投标人提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料，并按财政部《质疑函范本》给定的格式进行填写，范本下载详见【财政部国库司（gks.mof.gov.cn）】网站【首页·政府采购管理】栏目中的《政府采购供应商质疑函范本》。

《政府采购供应商质疑函范本》链接地址：

http://gks.mof.gov.cn/zttzt/zhengfugaigouguanli/201802/t20180201_2804589.htm

2、质疑人为自然人的，应当由本人签字；质疑人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。被授权代表办理质疑事项时，除提交质疑函外，还应当提交授权委托书及被授权代表的有效身份证明，授权委托书应当载明委托代理的具体权限和事项。

3、在法定质疑期内，针对同一采购程序环节的质疑应当一次性提出。陕西省省级单位政府采购中心或采购人将在收到书面质疑后7个工作日内做出答复，并以书面形式通知质疑人和其他有关投标人。

4、有下列情形之一的，属于无效质疑，陕西省省级单位政府采购中心和采购人不予受理：

- (1) 质疑人不是参与本次政府采购项目的投标人或潜在投标人；
 - (2) 质疑人与质疑事项不存在利害关系的；
 - (3) 未在法定期限内提出质疑的；
 - (4) 质疑未以书面形式提出，或质疑函主要内容构成不完整的，或缺乏必要的证明材料及证明材料不完整的；
 - (5) 质疑函没有合法有效的签字、盖章或授权的；
 - (6) 以非法手段取得证据、材料的；
 - (7) 不符合法律、法规、规章和政府采购监管机构规定的其他条件的。
- 5、质疑人对陕西省省级单位政府采购中心或采购人的答复不满意，以

及陕西省省级单位政府采购中心或采购人未在规定时间内做出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内向政府采购监管机构提出投诉。

6、投标人投诉的事项不得超出已质疑事项的范围。

7、对捏造事实、提供虚假材料进行质疑、投诉的行为予以严肃处理：

依据《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第 87 号）、《政府采购质疑和投诉办法》等法律法规的规定，投标人质疑、投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。投诉人在全国范围内十二个月内三次以上投诉查无实据的，由财政部门列入不良行为记录名单。对于捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料进行投诉的，财政部门应当予以驳回，并将其列入不良行为记录名单，禁止其一至三年内参加政府采购活动。

8、对捏造事实诬告陷害他人、诽谤他人的法律适用：

《中华人民共和国刑法》第 243 条【诬告陷害罪】捏造事实诬告陷害他人，意图使他人受刑事追究，情节严重的，处三年以下有期徒刑、拘役或者管制；造成严重后果的，处三年以上十年以下有期徒刑。

《中华人民共和国刑法》第 246 条【侮辱罪、诽谤罪】以暴力或者其他方法公然侮辱他人或者捏造事实诽谤他人，情节严重的，处三年以下有期徒刑、拘役、管制或者剥夺政治权利。

9、质疑函递交地址：陕西省公共资源交易中心交易受理处

联系电话：029-88661248

投诉书递交地址：西安市莲湖区冰窖巷 6 号陕西省财政厅 509 室

联系电话：029-68936222

（四）关于信用记录的查询和使用

1、采购人将在资格审查阶段通过【信用中国（www.creditchina.gov.cn）】、【中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）】网站对投标文件中的《投标人信用记录书面声明函》的信用情况进行甄别。对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的投标人，

根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）的第二条第（三）款规定，其投标或成交资格将被取消。

2、投标人在参加政府采购活动前3年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动的，但投标人应提供相关证明材料。

3、投标人信用记录及企业基本信息查询的时间段为“招标公告发布之日（含当日）至提交投标文件截止之日（含当日）”。信用记录及企业基本信息查询的结果，可将截图保存至电子介质的形式留存。投标人未如实填报《投标人信用记录书面声明函》的，视为“投标人提供虚假材料谋取中标、成交的”行为。

4、两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

（五）落实的政府采购政策

1、根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的有关规定，在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员，则参与政府采购活动时，货物和服务项目对小型和微型企业产品的价格给予6%-10%的价格扣除，工程项目给予3%-5%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

在货物采购项目中，投标人提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受政府采购价格扣除优惠政策。

接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，货物和服务项目可给予

联合体或者大中型企业的报价 2%-3%的扣除，工程项目为 1%—2%的扣除。联合体各方均为小型、微型企业的，联合体视同为小型、微型企业。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

根据《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19 号）的有关规定，货物服务采购项目给予小微企业的价格扣除优惠，由财库〔2020〕46 号文件规定的 6%—10%提高至 10%—20%。大中型企业与小微企业组成联合体或者大中型企业向小微企业分包的，评审优惠幅度由 2%—3%提高至 4%—6%。政府采购工程的价格评审优惠按照财库〔2020〕46 号文件的规定执行。

参加政府采购活动的小微企业应提供《小微企业声明函》原件。未提供上述声明函原件的，不能享受招标文件规定的价格扣除，但不影响投标文件的有效性。

备注：小微企业划分标准参照《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300 号）执行。

2、监狱企业应符合《财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68 号）文件规定，并提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于**监狱企业**的证明文件复印件，监狱和戒毒企业视同小型、微型企业。

3、根据财政部、民政部、中国残疾人联合会下发的《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）的规定，残疾人福利性单位提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）参与政府采购活动时，视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

参加政府采购活动的残疾人单位应提供《残疾人福利性单位声明函》原件。未提供上述声明函原件，不能享受招标文件规定的价格扣除，但不

影响投标文件的有效性。

4、根据财政部、国家发改委、生态环境部、市场监管总局联合印发《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》(财库〔2019〕9号)有关要求,采购人拟采购的产品属于品目清单范围的,采购人及其委托的采购代理机构应当依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书,对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。

5、根据国务院办公厅《关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》(国办发〔2007〕51号)有关要求,在技术、服务等指标满足采购需求的前提下,要优先采购节能产品,对部分节能效果、性能等达到要求的产品,实行强制采购。

6、节能产品政府采购品目清单详见财政部、发展改革委《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》(财库〔2019〕19号)。

7、环境标志产品政府采购品目清单详见财政部、生态环境部《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》(财库〔2019〕18号)。

8、国家确定的节能产品、环境标志产品认证机构详见市场监管总局《关于发布参与实施政府采购节能产品、环境标志产品认证机构名录的公告》(2019年第16号)。

9、根据《财政部 农业农村部 国家乡村振兴局关于运用政府采购政策支持乡村产业振兴的通知》(财库〔2021〕19号),自2021年起,各级预算单位应当按照不低于10%的比例预留年度食堂食材采购份额,通过脱贫地区农副产品网络销售平台采购脱贫地区农副产品。

10、根据《财政部 农业农村部 国家乡村振兴局 中华全国供销合作总社关于印发〈关于深入开展政府采购脱贫地区农副产品工作推进乡村产业振兴的实施意见〉的通知》(财库〔2021〕20号),各级预算单位要按照不低于10%的预留比例在“832平台”填报预留份额。鼓励各级预算单位工会组织通过“832平台”采购工会福利、慰问品等,有关采购金额计入本单位年度采购总额。

11、根据《陕西省财政厅关于加快推进我省中小企业政府采购信用融资工作的通知》（陕财办采〔2020〕15号）规定“有融资需求的投标人可根据自身情况，在陕西省政府采购信用融资平台（含各市分平台）自主选择金融机构及其融资产品，凭政府采购中标（成交）通知书或政府采购合同向金融机构提出融资申请。”

12、根据陕西省财政厅关于印发《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采〔2018〕23号）规定“中小企业可根据各银行提供的方案，自行选择符合自身情况的金融产品，并根据方案中列明的联系方式和要求向相关银行提出信用融资申请。银行根据中小企业的申请开展尽职调查，合理确定融资授信额度。中小企业获得政府采购合同后，凭政府采购合同向银行提出融资申请。”（陕西省政府采购信用融资平台：<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/zcdservice/zcd/shanxi/>）。

本项目采购标的对应的小微企业划分标准所属行业为软件和信息技术服务业。

货物服务采购项目，对符合价格扣除条件的小微企业报价给予 **10%** 的扣除，用扣除后的价格参加评审。工程项目，对符合价格扣除条件的小微企业报价给予 % 的扣除，用扣除后的价格参加评审。

接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，联合协议或者分包协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30% 以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予 %（货物服务采购项目为 4%-6%，工程项目为 1%-2%）的扣除，用扣除后的价格参加评审（如本项目接受联合体或允许分包），除此之外的其他情形均不适用本款规定。未提供中小企业声明函的不享受价格折扣。

备注：中小企业的定义参照本款第一至三条。

（六）关于产品和服务

1、所有产品必须具有在中国境内法定许可的生产及销售资格，且为全新原厂制造，其核心关键部分为近 10 个月内所生产的非淘汰类产品；属于《中华人民共和国实施强制性产品认证的产品目录》的产品，就不能提供

超出此目录范畴外的替代品，此外，还须同时具备国家认监委颁布《中国强制认证》（CCC 认证）。

2、采购的产品属于政府采购节能产品、环境标志产品品目清单范围的，投标人需提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。

3、主机设备要有标准配置清单，使用操作及安全须知等重要资料应附有中文说明；国内制造的产品必须同时具备出厂合格证和相关检测报告。购置的计算机设备必须配有正版合法的经采购人认可的操作系统和软件。

4、根据《政府采购进口产品管理办法》（财库〔2007〕119号）与《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248号）的有关规定，未经核准同意，投标人投标时必须提供本国产品，投标人以进口产品参与投标的，将作无效投标处理。

5、如招标文件中已说明，经政府采购管理部门审核同意，允许部分或全部产品采购进口产品，投标人既可提供本国产品，也可以提供进口产品。在提供的进口产品中，优先采购向我国企业转让技术、与我国企业签订消化吸收再创新方案的投标人的进口产品。进口产品必须同时具备原产地证明、中国商检证明及合法进货渠道全套单证。

6、如采购的产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》（如目录有更新，以最新的为准）的网络安全专用产品的，投标人应当提供经安全检测或安全认证的产品或已经获得《计算机信息系统安全专用产品销售许可证》且尚在有效期内的产品。

（七）关于同一品牌产品的处理

1、单一产品采购项目中，提供相同品牌的产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，按以下处理：

（1）采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且投标报价最低的参加评标；报价相同的，由评标委员会按照技术方案、售后服务等内容确定一个参加评标的投标人，其他投标无效。

(2) 使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由评标委员会按照投标报价最低的方式确定一个获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

2、非单一产品采购项目，采购人将根据采购项目技术构成、产品价格比重等因素确定核心产品（可能不止一种），并在招标文件中载明。提供相同品牌的核心产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，按以下处理：

(1) 采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌核心产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且投标报价最低的参加评标；报价相同的，由评标委员会按照技术方案、售后服务等内容确定一个参加评标的投标人，其他投标无效。

(2) 使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌核心产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由评标委员会按照投标报价最低的方式确定一个获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

(3) 核心产品为两个以上时，多家投标人提供的核心产品有部分采用或全部采用相同品牌的，按一家投标人计算。

(八) 知识产权与保密事项

1、所有涉及知识产权的产品及设计，投标人必须确保采购人拥有其合法的、不受限制的无偿使用权，并免受任何侵权诉讼或索偿，否则，由此产生的一切经济损失和法律责任由投标人承担。

2、由采购人向投标人提供的用户需求书、图纸、样品、模型、模件和所有资料，投标人获得后，应对其保密。除非采购人同意，投标人不得向第三方透露或将其用于本次投标以外的任何用途。开标后，若采购人有要求，投标人须归还采购人认为需保密的文件和资料，并销毁所有相应的备份文件及资料。

（九）投标人的投标费用自理

三、招标文件

（一）招标文件包括下列内容

第一章 投标邀请函

第二章 投标人须知

第三章 评审办法及标准

第四章 招标内容及采购要求

第五章 合同基本条款

第六章 投标文件构成及格式

（二）招标文件的检查及阅读

投标人下载招标文件后应仔细阅读检查招标文件中的所有内容，按照招标文件中所列事项、条款、规范要求及格式，在投标文件中对招标文件做出全面的响应，并按招标文件的要求提交全部资料。

项目废标后重新组织招标的，陕西省省级单位政府采购中心将重新编制、发布新版招标文件，投标人应按新版招标文件重新编制投标文件。原招标文件及投标文件失效。

投标文件封面、投标函以及法定代表人授权委托书三处的项目名称、项目编号、标段（如有）应当与最新发布的招标文件保持一致，否则将被视为无效投标文件。

（三）招标文件的修改、澄清

1、在提交投标文件截止之日前，陕西省省级单位政府采购中心可对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为招标文件的组成部分。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，陕西省省级单位政府采购中心将在投标截止时间 15 日前，在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上**发布更正公告**；不足 15 日，陕西省省级单位政府采购中心将顺延提交投标文件的截止时间。

2、投标人对招标文件提出质疑的，应在招标文件获取之日起 7 个工作日内以书面形式提出，采购人以书面形式予以答复；在此之后提出的针对

招标文件的质疑为无效质疑。答复的内容可能影响投标文件编制的，陕西省省级单位政府采购中心将在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上**发布更正公告**。

3、各投标人在提交投标文件截止时间之前，应随时关注下列地址发布的更正公告，也可登录全国公共资源交易平台（陕西省）政府采购交易系统查看左上角的信息提醒，陕西省省级单位政府采购中心**不再单独通知**，因投标人未及时关注所造成的一切后果由投标人自行承担：

（1）【陕西省政府采购网（www.ccgp-shaanxi.gov.cn）】中的〔首页·〉省级公告·〉更正公告〕；

（2）【全国公共资源交易平台（陕西省）（<http://www.sxggzyjy.cn/>）】中的〔首页·〉交易大厅·〉政府采购〕。

（四）招标文件的解释权归陕西省省级单位政府采购中心

四、投标报价

投标报价是投标人响应招标项目要求的全部工作内容的价格体现，包括完成采购内容所需的直接费、间接费、利润、税金及其它相关的一切费用。投标人在报价时应充分考虑所有可能发生的费用，招标文件未列明，而投标人认为应当计取的费用均应列入报价中。报价时不论是否计取，采购人均按已计取对待。

（一）投标人应严格按照《投标文件构成及格式》中《开标一览表》中的相关要求填写。

（二）投标报价货币：**人民币**；单位：**元（最多保留至小数点后两位）**。

（三）《开标一览表》中的投标报价只能提交唯一报价，并且在合同履行过程中是固定不变的，任何有选择的报价将不予接受，按无效投标处理。

（四）投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：

1、投标文件中开标一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准；

- 2、大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
 - 3、单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；
 - 4、总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准；
- 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。**修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。**

（五）因投标人对招标文件理解不透、误解、疏漏或对市场行情了解不清造成的后果和风险，均由投标人自己负责。

五、投标文件

（一）投标文件形式

本项目采用电子投标文件的形式。

编制电子投标文件时，应使用最新发布的电子招标文件及专用制作工具进行编制。并使用数字认证证书（CA 锁）对电子投标文件进行签署、加密、递交及解密等相关操作。

1、电子招标文件下载。投标人登录全国公共资源交易平台（陕西省）网站【首页·> 电子交易平台·> 企业端】后，在【招标公告/出让公告】模块中选择项目点击“我要投标”，参与投标活动。然后即可在【我的项目】中点击“项目流程>交易文件下载”下载电子招标文件（*.SXSZF）。

注意：该项目如有变更文件，则应点击“项目流程>答疑文件下载”下载更新后的电子招标文件（*.SXSCF），**使用旧版电子招标文件制作的电子投标文件，系统将拒绝接收。**

2、电子招标文件需要使用专用软件打开、浏览。投标人可在全国公共资源交易平台（陕西省）网站【首页·> 服务指南·> 下载专区】免费下载“陕西省公共资源交易平台政府采购电子标书制作工具”，并升级至最新版本，使用该客户端可以打开电子招标文件。软件操作手册详见全国公共资源交易平台（陕西省）网站【首页·> 服务指南·> 下载专区】中的《陕西省公共资源交易（政府采购类）投标文件制作软件操作手册》。

3、制作电子投标文件。电子投标文件同样需要使用上述软件进行编制。

在编制过程中，如有技术性问题，请先翻阅操作手册，或致电软件开发商。
技术支持热线：0512-58188039。

（二）投标文件语言及有效期

1、投标活动的所有文件、资料、函电文均使用**简体中文**，确需提交其他语言形成的资料，必须翻译成简体中文，如有差异，以简体中文为准。

2、投标文件有效期为**自开标之日起 90 个日历日**。如中标，延长至合同执行完毕时止。

（三）投标文件的提交

电子投标文件可于提交投标文件截止时间前任意时段登录全国公共资源交易平台（陕西省）网站“电子交易平台>企业端”进行提交，逾期系统将拒绝接收。提交时，投标人应登录全国公共资源交易中心平台（陕西省），选择“首页>电子交易平台>企业端>我的项目”，点击“项目流程”，在打开的“项目管理”对话框中选择“上传投标文件”，上传加密的电子投标文件（*.SXSTF）。上传成功后，电子化平台将予以记录。

（四）投标文件的补充、修改和撤回

1、投标人在递交投标文件后，且在提交投标文件截止时间前，可以对所提交的投标文件进行补充、修改或撤回。

2、对电子投标文件进行补充、修改的，应先从电子交易平台上撤回旧版，再重新提交新版。

3、投标文件提交截止时间后，投标人不得对其投标文件做任何修改。

（五）投标人提交投标文件时，出现下列情况之一的，其投标文件将被拒绝接收：

- 1、逾期提交电子投标文件；
- 2、提交的电子投标文件与本项目不相符的。

六、组织开标

（一）陕西省省级单位政府采购中心组织开标、评审工作，整个过程受政府采购监管机构的监督、管理。

（二）本项目采用不见面开标方式。投标人需在开启前最少一个小时

登录全国公共资源交易平台（陕西省）首页选择“不见面开标-陕西省本级”自行调试，并按照工作人员要求进行投标文件解密，远程观看开启直播。及时加入网络开标大厅公布的腾讯 QQ 号，以便澄清等情况处理。如遇困难，请拨打系统平台技术支持电话：0512-58188039。

参加投标的投标人不足 3 家的，不得开标。

（三）开标时，陕西省省级单位政府采购中心现场工作人员将根据项目投标人数约定解密时长，投标人应在规定时间内，使用电子投标文件加密时所用的数字认证证书（CA 锁）自行解密电子投标文件。未在规定时间内解密的，视为投标无效。

（四）投标人对开标过程有疑义，以及认为采购人、陕西省省级单位政府采购中心相关工作人员有需要回避情形的，应在网络开标大厅提出询问或回避申请，采购人、陕西省省级单位政府采购中心应当及时处理。

（五）投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

（六）在开标环节出现下列情况之一的，其投标文件视为无效文件：

- 1、投标人拒绝对电子投标文件进行解密的；
- 2、因投标人自身原因（如解密时使用的 CA 锁与制作电子投标文件使用的 CA 锁不一致、或沿用旧版招标文件编制投标文件等情形），导致在规定时间内无法解密投标文件的；
- 3、上传的电子投标文件无法打开的；
- 4、政府采购法律法规规定的其他无效情形。

（七）特殊情形下的应急处置

在开标、评审过程中，如因停电、断网、电子化系统故障等特殊原因导致电子化开、评审无法正常进行时，将视电子投标文件解密情况特殊处理。

- 1、开标时投标文件未解密的，将另行确定时间继续完成开标程序；
- 2、开标后投标文件已解密但评审结论未形成的，将发布废标公告，重新组织采购活动；
- 3、开标后投标文件已解密且评审结论已形成的，待特殊情况排除后，

继续完成评审活动。

七、资格审查

（一）开标结束后，由采购人委派的资格审查小组按照《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部第 87 号令）有关规定，对电子投标文件中的投标人资格证明文件进行审查。

（二）出现下列情形的，投标文件将被视为无效：

- 1、不具备招标文件中规定的资格要求的；
- 2、未按招标文件要求提供资格证明文件，或未按招标文件要求加盖公章的；
- 3、资格审查小组认为投标人的资格证明文件存在疑点，要求投标人通过公共资源电子交易平台（以下简称“平台”）或电子邮件（在平台无法支持的情况下）等形式提供更清晰有效的证明文件，投标人不能在规定时间内提供符合招标文件要求的证明文件的；
- 4、资格审查结束后，资格审查小组成员应当对审查结果进行签字确认，并告知无效投标人资格审查未通过的原因；
- 5、合格投标人不足 3 家的，不得评标，应予以废标。

八、组织评标

（一）采购代理机构负责组织评标工作，并履行下列职责：

- 1、核对评审专家身份和采购人代表授权函，对评审专家在政府采购活动中的职责履行情况予以记录，并及时将有关违法违规行为向财政部门报告；
- 2、宣布评标纪律；
- 3、公布投标人名单，告知评审专家应当回避的情形；
- 4、组织评标委员会推选评标组长，采购人代表不得担任组长；
- 5、在评审期间采取必要的通讯管理措施，保证评审活动不受外界干扰；
- 6、根据评标委员会的要求介绍政府采购相关政策法规、招标文件；

7、维护评标秩序，监督评标委员会依照招标文件规定的评标程序、方法和标准进行独立评审，及时制止和纠正采购人代表、评审专家的倾向性言论或者违法违规行为；

8、核对评标结果；

9、评审工作完成后，按照规定向评审专家支付劳务报酬和异地评审差旅费，不得向评审专家以外的其他人员支付评审劳务报酬；

10、处理与评标有关的其他事项。

采购人可以在评标前说明项目背景和采购需求，说明内容不得含有歧视性、倾向性意见，不得超出招标文件所述范围。说明应当提交书面材料，并随招标文件一并存档。

（二）评标委员会负责具体评标事务，并独立履行下列职责：

1、严格遵守评审工作纪律，按照客观、公正、审慎的原则，根据招标文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审；

2、招标文件内容违反国家有关强制性规定或者招标文件存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行时，应当停止评审并向采购人或者采购代理机构书面说明情况；

3、审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；

4、要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；

5、对投标文件进行比较和评价；

6、确定中标候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标人；

7、配合答复投标人的询问、质疑和投诉等事项，不得泄露评审文件、评审情况和在评审过程中获悉的商业秘密；

8、向采购人、陕西省省级单位政府采购中心或者有关部门报告评标中发现的违法行为。

（三）组建评标委员会

1、为了确保评标工作的公平、公正，依据政府采购法和政府采购相关法规、规章，成立评标委员会。评标委员会由采购人代表和有关技术、经济等方面的专家组成，成员人数为5人以上单数。其中，评审专家不少于

成员总数的三分之二。

采购项目符合下列情形之一的，评标委员会成员人数应当为 7 人以上单数：

- (1) 采购预算金额在 1000 万元以上；
- (2) 技术复杂；
- (3) 社会影响较大。

评审专家对本单位的采购项目只能作为采购人代表参与评标。陕西省省级单位政府采购中心工作人员不得参加由本机构代理的政府采购项目的评标。

评标委员会成员名单在评标结果公告前应当保密。

2、评标专家从政府采购评审专家库内相关专业的专家名单中随机抽取。对技术复杂、专业性强的采购项目，通过随机方式难以确定合适评审专家的，经主管预算单位同意，采购人可以自行选定相应专业领域的评审专家。自行选定评审专家的，应当优先选择本单位以外的评审专家。

3、评标中因评标委员会成员缺席、回避或者健康等特殊原因导致评标委员会组成不符合规定的，陕西省省级单位政府采购中心应当依法补足后继续评标。被更换的评标委员会成员所作出的评标意见无效。无法及时补足评标委员会成员的，陕西省省级单位政府采购中心应当停止评标活动，封存所有投标文件和开标、评标资料，依法重新组建评标委员会进行评标。原评标委员会所作出的评标意见无效。

陕西省省级单位政府采购中心应当将变更、重新组建评标委员会的情况予以记录，并随招标文件一并存档。

（四）评标方法：本次评审采用综合评分法

评标方法分为最低评标价法和综合评分法。

1、最低评标价法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且投标报价最低的投标人为中标候选人的评标方法。

技术、服务等标准统一的货物服务项目，应当采用最低评标价法。

采用最低评标价法评标时，除了算术修正和落实政府采购政策需进行的价格扣除外，不能对投标人的投标价格进行任何调整。

2、综合评分法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。

（五）评标程序

分步评审，每一步评审不符合招标文件要求者，不得进入下一步评审，全部评审合格的投标人，进入最后的打分，最后按得分由高到低排序，推荐中标候选人。

1、投标文件的符合性审查

评标委员会依据招标文件的规定，对投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的全部实质性要求作出响应。

评标委员会要审查每份投标文件是否实质上响应了招标文件的要求。实质上没有响应招标文件要求的投标作无效投标处理，评标委员会应告知有关投标人未通过审查的原因，投标人不得通过修正或撤销不符之处而使其成为实质上响应。

2、投标文件的澄清

（1）评标委员会在对投标文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求投标人对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等做出必要的澄清、说明或者补正。

（2）依照《中华人民共和国民法典》的过失责任原则，澄清、说明或补正前评标委员会将按最不利于投标人的原则对投标文件做出评判。

（3）评标委员会要求投标人澄清、说明或者补正投标文件应通过书面形式做出。投标人应当在规定的澄清时限内按评标委员会要求的方式，通过书面形式提交，投标人的澄清、说明或者补正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。

（4）投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。澄清、说明或者补正的内容将作为合同履行的重

要依据。

3、异常低价审查

政府采购评标中出现下列情形之一的，评标委员会应当启动异常低价投标审查程序：

（1）投标报价低于全部通过符合性审查投标人投标报价平均值 50%的，即 $\text{投标报价} < \text{全部通过符合性审查投标人投标报价平均值} \times 50\%$ ；

（2）投标报价低于通过符合性审查的次低报价投标人投标报价 50%的，即 $\text{投标报价} < \text{通过符合性审查的次低报价投标人投标报价} \times 50\%$ ；

（3）投标报价低于采购项目最高限价 45%的，即 $\text{投标报价} < \text{采购项目最高限价} \times 45\%$ （未设定最高限价的采购项目，以采购项目预算金额作为最高限价）；

（4）评标委员会基于专业判断，认为投标人报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

评标委员会依据专业经验，参考同类项目中标价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。

4、综合比较与评价

采用最低评标价法的，评标委员会对通过符合性审查的投标文件的投标报价由低到高顺序排列。

采用综合评分法的，评标委员会按“评审要素及分值一览表”中规定的评标标准，对通过符合性审查的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

出现下列情形的，投标人投标无效：

（1）投标文件报价出现本章“五、投标报价”所列需要修正情形，但投标人对修正后的报价不予确认的；

（2）评标委员会启动异常低价投标审查后，要求相关投标人在评标现场规定的时间内（一般不少于 30 分钟）对投标价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料（包括但不

限于原材料成本、人工成本、制造费用等），投标人不能在规定时间内提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的（“规定时间”由评标委员会具体确定）。

5、评审专家赋分说明及核实

（1）根据《陕西省财政厅关于规范政府采购项目评审主观分赋分有关事项的通知》（陕财办采函〔2026〕10号）中强化评审专家赋分说明及核实义务的要求，对评审数据进行全面校对、核对，重点核查各评审专家主观分项评分与全体评委对应分项平均分的偏离情况，确保评审数据准确、流程合规。

（2）经核对存在以下情形之一的，采购人、采购代理机构应当要求评标委员会根据政府采购法律法规及采购文件载明的评审方法、标准进行再次校对、核对：

1）主观分总分值在15分以下的，评审专家主观分评分偏离全体评委对应主观分平均分20%以上（含本数）；

2）主观分总分值在15分（含）至30分的，评审专家主观分评分偏离全体评委对应主观分平均分15%以上（含本数）；

3）主观分总分值在30分（含）以上的，评审专家主观分评分偏离全体评委对应主观分平均分10%以上（含本数）。

（3）核对后，评标委员会未确认属于畸高、畸低情形的，采购人、采购代理机构应当场要求各评审专家逐项书面说明扣分理由，说明理由应当充分、明确、有据可查，并完整保存至采购档案。

评标委员会确认属于畸高、畸低情形，在评标报告签署前发现的，评标委员会应当场修改评标结果，并在评标报告中详细记载修改原因及过程；在评标报告签署后发现，采购人、采购代理机构应当组织原评标委员会重新评审，重新评审改变评标结果的，须书面报告本级财政部门。

（4）如评审专家未确认属于畸高、畸低情形且未提供充分、合理理由，对该评审专家不予支付评审劳务报酬。

（5）出现下列情形，采购人、采购代理机构应当及时向同级财政部门

移交问题线索：

- 1) 评审专家主观分评分偏离上述情形，经复核后评审专家未认定为畸高、畸低情形的。
- 2) 评审专家在现场复核过程中不予配合、拒绝说明评分理由的。
- 3) 其他涉嫌畸高、畸低情形的。

6、推荐中标候选人

采用最低评标价法的，评标结果按投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的，投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。

采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

备注：每个项目/标段推荐的中标候选人应不少于 3 家，如不足 3 家，则该项目/标段废标。

7、编写评标报告

评标委员会根据评标情况编制评标报告，评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则做出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。对拒绝说明理由的，须报政府采购监管部门处理，并将其评审情况如实计入考核表。

评标委员会如果启动异常低价投标审查，应当将启动原因、审查意见和审查结果在评标报告中记录，并随投标人提供的相关书面说明及证明材料，以及评标委员会有关互联网浏览、查询历史一并归档。

评标委员会确认属于畸高、畸低情形，应当在评标报告中详细记载修改原因及过程。

采购人书面授权评标委员会直接确定中标人的，评标委员会应在评标报告中明确中标人及中标金额。

评标结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评标结果：

- (1) 分值汇总计算错误的；
- (2) 分项评分超出评分标准范围的；
- (3) 评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；
- (4) 经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

评标报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，评标委员会应当当场修改评标结果，并在评标报告中记载；评标报告签署后，采购人或者采购代理机构发现存在以上情形之一的，应当组织原评标委员会进行重新评审，重新评审改变评标结果的，书面报告本级财政部门。

(六) 有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

- 1、不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- 2、不同投标人的投标文件由同一台电脑编制；
- 3、不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- 4、不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- 5、不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- 6、不同投标人的投标文件相互混装；
- 7、政府采购法律法规及招标文件规定的其他情形。

九、中标

(一) 陕西省省级单位政府采购中心在评标工作结束后 2 个工作日内将评标报告送采购人。

(二) 本项目采用第 2 种方式确定中标人。

1、采购人在收到评标报告之日起 5 个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。采购人在收到评标报告 5 个工作日内未按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。

2、采购人可以书面授权评标委员会直接确定中标人。

采购人在评审前提供《委托评审小组定标授权书》，评标委员会将根据采购人授权直接确定中标人。

3、陕西省省级单位政府采购中心将在中标人确定之日起2个工作日内，在【陕西省政府采购网（www.ccgp-shaanxi.gov.cn）】、【全国公共资源交易平台（陕西省）（<http://www.sxggzyjy.cn/>）】上公告中标结果。

中标结果公告内容应当包括采购人及其委托的采购代理机构的名称、地址、联系方式，项目名称和项目编号，中标人名称、地址和中标金额，主要中标标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求，中标公告期限以及评审专家名单。

中标公告期限为1个工作日。

4、在公告中标结果的同时，陕西省省级单位政府采购中心向中标人发出中标通知书；采用综合评分法评审的，陕西省省级单位政府采购中心将通过全国公共资源交易平台（陕西省）告知未中标人本人的评审最终得分与排序。

5、中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标人无正当理由不得放弃中标。

十、签订政府采购合同

（一）自中标通知书发出之日起25日内，采购人与中标人应按招标文件和中标人投标文件的规定，签订书面合同。所签订的政府采购合同不得对招标文件和中标人的投标文件内容作实质性修改。

采购人不得向中标人提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。

（二）中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评标报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

（三）招标文件、中标人的投标文件、《中标通知书》及其澄清、说明文件、承诺等，均为签订采购合同的依据，作为采购合同的组成部分。

（四）政府采购合同应当包括采购人与中标人的名称和住所、标的、数量、质量、价款或者报酬、履行期限及地点和方式、验收要求、违约责任、解决争议的方法等内容。

（五）采购人与中标人应当根据合同的约定依法履行合同义务。政府

采购合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国民法典》。

（六）采购人应及时对采购项目进行验收。采购人可以邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

（七）采购人应当加强对中标人的履约管理，并按照采购合同约定，及时向中标人支付采购资金。对于中标人违反采购合同约定的行为，采购人应当及时处理，依法追究其违约责任。

十一、其他

（一）评标委员会发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行，或者招标文件内容违反国家有关强制性规定的，应当停止评标工作，与采购人或者陕西省省级单位政府采购中心沟通并作书面记录。采购人或者陕西省省级单位政府采购中心确认后，应当修改招标文件，重新组织采购活动。

（二）根据《政府采购法》第三十六条规定，在招标采购中，出现下列情形之一的，本项目按废标处理：

- 1、出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 2、投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- 3、因重大变故，采购任务取消的。

废标后，由陕西省省级单位政府采购中心发布废标公告。除采购任务取消外，本项目将重新组织招标。

（三）在递交投标文件阶段、资格审查阶段、符合性审查阶段以及评标委员会评标阶段，当出现有效投标人不足3家时，除采购任务取消外，按照以下方式处理：

1、招标文件存在不合理条款或者招标程序不符合规定的，采购人、采购代理机构改正后依法重新招标；

2、招标文件没有不合理条款、招标程序符合规定，需要采用其他采购方式采购的，采购人应当依法报财政部门批准。

3、采购代理机构应当采取必要措施，保证评标在严格保密的情况下进

行。除采购人代表、评标现场组织人员外，采购人的其他工作人员以及与评标工作无关的人员不得进入评标现场。

有关人员对于评标情况以及在评标过程中获悉的国家秘密、商业秘密负有保密责任。

4、招标文件中未明确的其他事项，按《政府采购法》及其相关法律法规执行。

5、陕西省省级单位政府采购中心应当建立真实完整的招标采购档案，妥善保存每项采购活动的采购文件。

十二、采购代理服务费：免费

第三章 评审办法及标准

一、资格审查

资格审查表

序号	资格审查项	通过条件	结论	未通过原因
1	营业执照等主体资格证明文件	提供有效存续的企业营业执照/事业单位法人证书/专业服务机构执业许可证/民办非企业单位登记证书。		
2	财务状况报告	以下两种资料提供任意一种即可： （1）提供递交投标文件截止之日前两年内任意一个年度经审计的财务报告（包括“四表一注”，即资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表及其附注，符合《中小企业划型标准规定》的小型企业按照《小企业会计准则》执行。成立时间至提交投标文件截止时间不足一年的可提供成立后任意时段的资产负债表），审计报告须具有注册会计师行业统一监管平台赋予的验证码； （2）其开标前三个月内基本开户银行出具的资信证明。		
3	社保缴纳证明	提供递交投标文件截止之日前一年内任意一个月的社会保障资金缴存单据或社保机构开具的社会保险参保缴费情况证明。依法不需要缴纳社会保障资金的投标人应提供相关文件证明。		
4	税收缴纳证明	提供递交投标文件截止之日前一年内任意一个月的依法缴纳税收的完税证明，完税证明应有税务机关或代收机关的公章或业务章。依法免税或无须缴纳税收的投标人，应提供相应证明文件。		

5	信用记录	提供《投标人信用记录书面声明函》。经查，投标人未被列入“信用中国”网站记录的“失信被执行人”或“重大税收违法案件当事人”名单；不处于“中国政府采购网”记录的“政府采购严重违法失信行为记录名单”中的禁止参加政府采购活动期间。		
6	控股管理关系	提供直接控股和管理关系清单。若与其他投标人存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的，则投标无效。		
7	书面声明	提供书面声明，包括声明具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；未为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务。		
8	法定代表人授权委托书	法定代表人参加投标的，须提供本人身份证复印件（附在资格证明文件中）；法定代表人授权他人参加投标的，须提供法定代表人授权委托书。招标文件中凡是需要法定代表人盖章之处，非法人单位的负责人均参照执行。法人的分支机构参与投标时，除提供《法定代表人授权委托书》外，还须同时提供法人给分支机构出具的授权书。		
9	本项目不接受联合体投标，不允许分包	投标人应提供《非联合体不分包投标声明》，视为独立投标，不分包。		
资格审查小组成员：（签字或盖章）				

二、符合性审查

符合性审查表

序号	符合性审查项	通过条件	结论	未通过原因
1	投标文件语言及有效期	投标文件语言及有效期符合招标文件要求。		
2	投标文件封面、投标函、法定代表人授权委托书三处的项目名称、项目编号、标段（如有）	三处均无遗漏，且与所投项目名称、项目编号、标段（如有）一致。		
3	投标文件签署、盖章	均按招标文件要求签字、盖章（评分标准中要求提供的证明材料除外）。		
4	开标一览表	（1）投标报价符合唯一性要求； （2）开标一览表填写符合要求； （3）计量单位、报价货币均符合招标文件要求； （4）未超出采购预算或招标文件规定的最高限价。		
5	投标人承诺书	完全理解并接受《质量安全责任承诺书》、《拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书》。		
6	技术服务要求	投标人投标文件中的《实质性条款响应》符合招标文件第四章“★”标识的实质性要求。		
7	合同条款响应	有完全理解并接受招标文件合同基本条款要求的描述。		
8	无其他招标文件或法规明确规定响应无效的事项	没有不符合招标文件规定的被视为无效响应的其他条款。		
评标委员会成员：（签字或盖章）				

三、综合比较与评价

评审要素及分值一览表

名称	最高 分值	评审要素	备注
投标 报价	10	有效投标人的最低报价（落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算）为评标基准价得 10 分，其他各投标人的投标得分按下列公式计算：（评标基准价/投标报价）×10%×100。	客观 分
企业 实力	11	1、投标人具有国家监委认可的机构颁发的有效期内的 ISO27001 信息安全管理体系认证证书、ISO20000 信息技术服务管理体系认证证书、ISO38505 数据治理能力成熟度等级证书、ISO27040 数据存储安全管理体系认证证书，每提供 1 个得 1.5 分，满分 6 分； 2、运维能力资质：ITSS 信息技术服务运行维护服务能力成熟度等级证书、CS5 信息系统建设和服务能力评估认证，每提供 1 个提供得 1.5 分，满分 3 分； 3、安全专项资质：信息安全运维一级资质、DSMM 数据安全成熟度认证，每提供 1 个得 1 分，满分 2 分。 赋分依据：提供有效期内证书加盖投标人公章，同时附全国认证认可信息公共服务平台有效查询截图；证书过期、无官网核验截图、材料不全均不得分，同类证书不重复计分。	客观 分
业绩	12	1、提供 2023 年 1 月 1 日以来类似项目业绩（以合同签订日期为准），每份合格业绩合同计 1 分，满分 6 分； 备注：提供完整合同业绩及对应发票复印件（发票可提供服务期内任意一张），并加盖投标人公章，以上两种证明材料同时提供方可得分，否则不得分。 2、每提供一份对应合格业绩的服务好评，得 1 分，满分 6 分。 赋分依据：提供加盖被服务单位公章的好评证明材料，格式自拟，不提供不得分。	客观 分
项目 经理	4	1、资质要求（2.5 分） 有信息系统项目管理师、系统分析师、系统架构设计师、系统规划与管理师、网络规划设计师证书，每提供一个证书得 0.5 分，满分 2.5 分。 赋分依据：需提供加盖公章的证书复印件。 2、经验要求（1.5 分） 具有 ≥5 年医保信息化项目管理经验，得 1.5 分。	客观 分

		赋分依据：需提供项目合同（须含有项目经理姓名）或被服务单位开具并加盖其单位公章的证明材料。 备注：除上述赋分依据外，还须同时提供投标人为项目经理缴纳的近六个月内至少连续三个月的社保缴纳证明材料（成立时间至提交投标文件截止时间不足六个月的投标人，可提供成立后任意一个月的社保缴纳证明材料），不提供社保或社保不符合要求的本项（4分）不得分。	
硬件运维组长	1.5	1、资质要求（1分） 有硬件运维高级工程师证书的，得1分。 赋分依据：需提供加盖公章的证书复印件。 2、经验要求（0.5分） 具有≥3年政务信息系统硬件运维管理经验，得0.5分。 赋分依据：需提供项目合同（须含有硬件运维组长姓名）或被服务单位开具并加盖其单位公章的证明材料。 备注：除上述赋分依据外，还须同时提供投标人为硬件运维组长缴纳的近六个月内任意一个月的社保缴纳证明材料，不提供社保或社保不符合要求的本项（1.5分）不得分。	客观分
软件运维组长	1.5	1、资质要求（1分） 具有软件系统分析师、系统架构设计师任意一本软考高级证书，得1分。 赋分依据：需提供加盖公章的证书复印件。 2、经验要求（0.5分） 具有≥3年医保信息平台建设、运维和管理工作经验的，得0.5分。 赋分依据：需提供项目合同（须含有软件运维组长姓名）或服务单位开具并加盖其单位公章的证明材料。 备注：除上述赋分依据外，还须同时提供投标人为软件运维组长缴纳的近六个月内任意一个月的社保缴纳证明材料，不提供社保或社保不符合要求的本项（1.5分）不得分。	客观分
云平台运维组长	2.5	共2人 1、资质要求（2分） 核心业务区组长有ACE云计算架构师（高级专家）或国内同等级高级云计算认证（腾讯TCA、天翼云、H3C云等）的，得1分；公共服务区组长有HCIE-Cloud Service（专家）或国内同等级高级云计算认证（腾讯TCA、天翼云、H3C云等）的，得1分。此项满分2分。	客观分

		赋分依据：需提供加盖公章的证书复印件。 2、经验要求（0.5分） 2名组长均具有≥3年医保云平台运维管理工作经验的，得0.5分。 赋分依据：需提供项目合同（须含有云平台运维组长姓名）或被服务单位开具并加盖其单位公章的证明材料。 备注：除上述赋分依据外，还须同时提供投标人为云平台运维组长（2人）缴纳的近六个月内任意一个月的社保缴纳证明材料，不提供社保或社保不符合要求的本项（2.5分）不得分。	
安全运维组长	1.5	1、资质要求（1分） 具有CISP或CISSP或注册信息安全高级工程师等同级安全证书，得1分。 赋分依据：需提供加盖公章的证书复印件。 2、经验要求（0.5分） 具有≥3年医保信息平台建设、运维管理工作经验的，得0.5分。 赋分依据：需提供项目合同（须含有安全运维组长姓名）或被服务单位开具并加盖其单位公章的证明材料。 备注：除上述赋分依据外，还须同时提供投标人为安全运维组长缴纳的近六个月内任意一个月的社保缴纳证明材料，不提供社保或社保不符合要求的本项（1.5分）不得分。	客观分
其他运维组长	1.5	1、资质要求（1分） 具有OceanBase或达梦或人大金仓或TiDB等分布式数据库高级认证的，得1分； 赋分依据：需提供加盖公章的证书复印件。 2、经验要求（0.5分） 具有≥3年医保信息平台数据运维管理工作经验的，得0.5分。 赋分依据：需提供项目合同（须含有其他运维组长姓名）或被服务单位开具并加盖其单位公章的证明材料。 备注：除上述赋分依据外，还须同时提供投标人为其他运维组长缴纳的近六个月内任意一个月的社保缴纳证明材料，不提供社保或社保不符合要求的本项（1.5分）不得分。	客观分
业务系统运维骨干	12	共12人： 1、资质要求（6分） 有软件设计师（中级）（含中级）以上证书的，每有一人具备一个证书得0.5分，此项最多得6分；一人多证只计一次分。	客观分

		赋分依据：需提供加盖公章的证书复印件。 2、经验要求（6分） 具有≥3年医保信息平台应用系统开发和系统维护经验，每有一人满足得0.5分，此项最多得6分。 赋分依据：需提供项目合同（须含有以上人员姓名）或被服务单位开具并加盖其单位公章的证明材料。 备注：还须同时提供投标人为业务系统运维骨干（12人）缴纳的近六个月内任意一个月的社保缴纳证明材料，不提供社保或社保不符合要求的本项（12分）不得分。	
服务保障	3	1. 投标人承诺：提供能够容纳本次运维项目不少于105人团队，且具备办公条件的场地（具体位置需便于本项目工作开展）的，得2分。 2. 投标人承诺：中标后按照采购人实际要求，建立硬件备品备件库的，得1分。 赋分依据：承诺函格式自拟，加盖公章，不提供不得分。	客观分
总体服务方案	9	一、评审内容 提出针对本项目的总体服务方案，方案内容包括：①医保信息平台现状分析②运维需求分析③差距和不足分析④重难点分析及解决措施⑤服务目标及计划安排⑥其他针对本项目内容的服务保障措施。 二、评审标准 1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述； 2、可实施性：切合本项目实际情况，实施步骤清晰、合理； 3、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。 三、赋分标准（满分9分） ①医保信息平台现状分析：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分； ②运维需求分析：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分； ③差距和不足分析：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分； ④重难点分析及解决措施：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分； ⑤服务目标及计划安排：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分； ⑥其他针对本项目内容的服务保障措施：每完全满足一项评审标准得0.5分，满分1.5分。	主观分

硬件 运维 方案	4.5	一、评审内容 针对本项目提出硬件运维方案，内容包括①硬件运维保障方案②视频会议保障方案。 二、评审标准 1. 完整性：方案内容全面，对评审内容中的各项要求有详细描述； 2. 可实施性：切合本项目实际情况，设计合理，方案内容步骤清晰； 3. 针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理，重点突出。 三、赋分标准（满分 4.5 分） ①硬件运维保障方案：每完全满足一项评审标准得 1 分，满分 3 分； ②视频会议保障方案：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分。	主观 分
软件 运维 方案	9	一、评审内容 针对本项目提出软件运维方案，内容包括：①基础软件（操作系统、数据库、中间件、云平台软件等）运维保障方案②支撑软件（虚拟化运维、应用可视化审计、证书运维管理平台软件等）运维保障方案③应用软件运（核心经办、公共服务、药耗招采、智能监管、应用支撑、宏观决策等）运维保障方案④核心业务系统（基础信息、业务基础、异地就医、支付方式、服务价格、基金财务等）运维保障方案⑤中台（业务中台、数据中台）运维保障方案⑥问题和需求处理方案。 二、评审标准 1. 完整性：方案内容全面，对评审内容中的各项要求有详细描述； 2. 可实施性：切合本项目实际情况，设计合理，方案内容步骤清晰； 3. 针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理，重点突出。 三、赋分标准（满分 9 分） ①基础软件运维保障方案：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分； ②支撑软件运维保障方案：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分； ③应用软件运维保障方案：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分； ④核心业务系统运维保障方案：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分； ⑤中台运维保障方案：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分；	主观 分

		⑥问题和需求处理方案：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分。	
安全 运维 方案	6	一、评审内容 针对本项目提出安全运维方案，内容包括：①安全软件（态势感知、终端侦测、终端防泄漏、终端杀毒等）运维保障方案②安全评估（源代码审计、渗透测试、软件测评等）保障方案③安全事件应急处置保障方案④安全加固（安全体系升级、安全策略优化等）方案。 二、评审标准 1. 完整性：方案内容全面，对评审内容中的各项要求有详细描述； 2. 可实施性：切合本项目实际情况，设计合理，方案内容步骤清晰； 3. 针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理，重点突出。 三、赋分标准（满分 6 分） ①安全软件运维保障方案：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分； ②安全评估保障方案：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分； ③安全事件应急处置保障方案：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分； ④安全加固方案：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分。	主观 分
其他 运维 方案	9	一、评审内容 针对本项目提出其他运维方案，内容包括：①重要时期（两会、全会、峰会、论坛、国家法定节假日等）专项保障方案②应急、容灾与攻防演练方案③数据（归集、治理、共享交换、分级分类、统计、分析、提取、应用等）运维保障方案④地市驻场运维保障方案⑤档案管理方案⑥信息技术培训方案。 二、评审标准 1. 完整性：方案内容全面，对评审内容中的各项要求有详细描述； 2. 可实施性：切合本项目实际情况，设计合理，方案内容步骤清晰； 3. 针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理，重点突出。 三、赋分标准（满分 9 分） ①重要时期专项保障方案：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分； ②应急、容灾与攻防演练方案：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分；	主观 分

		③数据运维保障方案：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分； ④地市驻场运维保障方案：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分； ⑤档案管理方案：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分； ⑥信息技术培训方案：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1.5 分。	
其他服务承诺及合理化建议	2	一、评审内容 投标人提供针对本项目的其他服务承诺或合理化建议。 二、评审标准 1. 可行性：具备可操作性和可实施性； 2. 针对性：契合项目实际，有利于本项目开展。 三、赋分标准（满分 2 分） 每条承诺或建议同时满足上述两项评审标准的得 1 分，满分 2 分。	主观分
说明		1、评标委员会成员须按照本评审要素据实打分； 2、对小型和微型企业提供的本项服务的价格给予 10%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审，除此之外的其他情形均不适用本款规定；未提供《小微企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或监狱企业证明文件的，不享受价格折扣。	

第四章 招标内容及采购要求

一、项目概况

本项目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。项目严格遵循国家医保局统一标准规范，深化“一盘棋”理念，通过引入统一的第三方专业运维团队，全面落实基础软硬件设施的日常监控、维护、故障处置与性能优化，建立权责清晰、流程规范、适应分布式架构的一体化运维管理体系，打造核心运维能力；同时，引入专业的第三方安全服务团队，专职负责平台的日常安全运营，包括但不限于基础环境运维、硬件运维、软件运维、其他运维、数据处理服务、安全运维服务等，通过陕西省医疗保障信息平台的运维工作，实现基础保障无间断、运维管理专业化、安全防护体系化，共同筑牢陕西省医疗保障信息平台稳定、安全、可靠运行的根基，为全省 3800 多万参保群众、4 万多家定点医药机构及各级医保部门提供便捷服务和高效管理的基础性支撑。运维总体架构如下：



二、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。

三、服务要求

(一) 服务内容

序号	服务类别	服务内容	服务标准
1	硬件运维	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。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。	完全按照招标文件要求和合同约定，在服务期限内完成所有服务内容交付，输出相关交付成果，达到采购人考核指标要求和验收标准，并通过采购人组织的相关验收。
2	软件运维	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。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。	
3	安全运维	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）。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	

序号	服务类别	服务内容	服务标准
		化、应急响应、渗透测试、安全培训等。	
4	其他运维	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。	

（二）服务人员数量及组成

本次运维项目共设置运维管理、硬件运维、软件运维、云平台运维、安全运维和其他运维 6 个组，共需配备不少于 105 人的驻场服务团队。具体职能分工如下：

序号	团队组别	人员配备要求
1	运维管理组	作为运维项目的总牵头，统筹调度运维项目各项事务。负责做好对硬件运维、软件运维、云平台运维、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。运维管理组下设人员不少于 7 人，其中：项目经理 1 人，须具备信息系统项目管理等相关资格证书，且具备 5 年及以上信息化项目管理工作经验；咨询专家 1-2 人，须具备 5 年及以上医保信息平台设计咨询等相关工作，熟悉医保信息平台建设及运维相关流程，具备丰富的平台建设维护经验和问题处理能力；其他成员须具备 3 年及以上医保信息平台建设维护和管理相关工作经验，熟悉医保信息平台建设及运维相关流程，具备较强的问题处理能力。
2	硬件运维组	负责对数据中心硬件设备巡检、设备及备品备件及时更换、硬件升级、故障检修、设备扩容实施、视频会议保障等。常驻硬件运维人员不少于 10 人，其中：组长 1 人，组长须具备硬件运维高级工程师相关资格证书，具备 3 年及以上硬件运

序号	团队组别	人员配备要求
		维管理工作经验，有较强的硬件架构规划、机房体系建设、硬件项目统筹、风险管控能力，能够处置重大硬件灾难故障，架构级解决硬件隐患；中级工程师不少于 3 人，具备硬件运维中级工程师相关资格证书，具备 3 年及以上硬件运维工作经验，能够独立处置硬件故障，开展硬件更换调试、维保对接、合规自查等，能够处置绝大多数硬件常规故障，定位根因、闭环整改；其他成员需具备 2 年以上硬件运维工作经验，能够独立开展硬件巡检、状态监控和记录、基础操作、异常上报，能够做好设备台账登记和动态维护，盘点设备基础信息。
3	软件运维组	一是业务系统升级维护，主要负责省医保信息化核心经办、公共服务、药品招采、智能监管等各类系统需求优化升级和管理，协同技术服务中心开展省市业务需求评估，统筹制定需求优化升级、测试及上线计划，做好系统优化升级和运行质量管控等工作；二是编码标准贯彻执行，主要负责落实国家局医保标准编码的动态维护和更新，指导并推动全省医保标准编码贯彻执行工作；三是支撑软件运维，主要负责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的日常维护工作。常驻软件系统运维人员不少于 57 人，其中：组长 1 人，组长须具备软件系统分析师或系统架构设计师证书，具备 3 年及以上医保信息平台建设、运维和管理工作经验，熟悉陕西医保政策业务，具备统筹全域应用软件整体架构、业务架构、数据架构规划能力，能够根据系统运行情况合理编制方案并主导系统调优工作，排查解决系统运行疑难杂症问题；业务系统运维骨干不少于 12 人，有软件设计师（中级）（含中级）以上证书，具备 3 年及以上医保信息平台开发、运维工作经验，熟悉系统架构、业务流程、模块功能、接口体系，能够独立处置系统卡顿、并发访问异常、接口调用失败、定时任务中断、数据同步失败、权限紊乱等复杂应用故障，精准定位前端、中间件、接口、数据层故障根因，完成问题闭环修复；其他成员需具备 2 年以上医保信息平台开发、运维工作经验，具备基础开发能力，能够独立开展系统页面访问、功能入口、接口调用、定时任务运行状

序号	团队组别	人员配备要求
		态等的监测检查，记录系统运行日志及异常信息，能够快速处理页面 404、502、页面卡顿、登录失败、权限无法访问、表单提交失败等基础应用故障，具备基础应急处置能力和简单 BUG 修复能力，有较强的系统安全意识。
4	云平台运维组	负责对核心业务区和公共服务区的云平台资源进行运维，包括云平台日常巡检、资源管理与优化、云平台产品升级、云平台应急保障等工作。常驻云平台原厂运维人员不少于 7 人，其中：组长 2 人（核心区和公服区各 1 人），组长须具备云平台运维管理相关资格证书，具备 3 年及以上医保云平台运维管理工作经历，具备云平台架构规划、云体系建设、重大故障统筹、合规顶层设计、云项目管控能力，具备较强的云平台问题定位和云架构瓶颈问题解决能力，能够统筹云平台重大故障应急处置；其他成员需具备 3 年及以上医保信息平台建设、运维工作经历，具备云资源独立管控、故障排查、备份容灾、安全加固、资源优化能力，能够独立开展云资源日常巡检、告警查看、基础操作配合、台账登记、异常上报等各项工作。
5	安全运维组	负责平台网络安全、数据安全、密码应用相关运维工作，包括安全软硬件巡检及维护、安全策略维护、安全软件升级、系统安全防护、数据分类分级、数据安全体系建设等。常驻安全运维人员不少于 8 人，其中：组长 1 人，须具备安全运维相关资格证书，且具备 3 年及以上医保信息平台建设运维管理工作经历，具备全域安全架构规划、安全体系建设、方案制定、重大安全事件统筹、合规顶层治理、安全项目管控能力，能够统筹重大安全事件应急处置，主导深度溯源、复盘和闭环整改；其他成员中需至少有 2 名高级安全服务人员和 2 名中级安全服务人员，均需具备 3 年及以上医保信息平台建设、运维工作经历，具备安全策略管理、安全漏洞修复、安全事件处置、数据安全管控能力，熟练掌握代码审计、安全评估等方法、工具的使用，能够独立开展安全漏洞扫描、告警筛查、基础安全核查、日志整理、隐患上报、安全风险评估、安全情报更新等各项工作，能够承担起重要时期网络和系统安全保障任务。

序号	团队组别	人员配备要求
6	其他运维组	主要负责管理医保数据应用分析及其他运维服务工作，负责医保数据中台运行管理，以及各业务系统数据运维管理，包括但不限于数据治理、数据归集、数据报表、数据统计、数据报告等，配合技术服务中心建设省医保高质量数据集。常驻省级数据运维人员不少于7人，其中：组长1人，须具有数据运维管理相关资格证书，具备3年及以上医保信息平台数据运维管理工作经验，熟悉医保信息平台各类数据库表和表结构等；其他成员按照服务内容要求做好分工与协同，共同支撑起陕西医保信息平台的数据运营（运维）体系，保证数据应用质量，确保数据安全。
		需为西安市以外的11个地市配备专职驻场服务人员不少于9人，均须具备2年以上医保信息平台建设和运行维护工作经验，其中，韩城市与渭南市复用1人，杨凌示范区与咸阳市复用1人，为地市提供信息化技术支撑，做好省市技术衔接，协助地市做好国家和省级安排的信息化相关工作，推动信息平台在地市的深化应用。

（三）其他服务要求

1、基础环境运维

陕西省医疗保障信息平台基础环境均为运营商租赁方式，运维工作由相关运营商提供。共租用机房3个，分别为西咸数据中心A、咸阳数据中心B和延安异地灾备中心，每年共租赁机柜140个，数据中心A、B均为标准A级数据中心机房，基础环境配置较完善，运行保障也比较充分。异地灾备中心为运营商市级核心机房标准配置。基础环境均按年度进行单独采购，不纳入本次运维服务项目。运营商对基础环境的运维工作受本项目运维服务商的统一管理，由本项目运维服务商进行监管和服务质量评价等。基础环境运维的基本标准包括一是提供7×24小时全天候运营服务，提供运维月报等材料；二是每天至少一次现场巡检IDC机房中相关的配电和空调设施，全年提供每天1次现场设备的物理状态巡检及巡检记录；三是提供7×24小时应急处理服务，包括但不限于设备物理开关机、线路拔插等

服务；四是为省医疗保障局提供出入数据中心机房长期卡，减少进入机房流程。

2、硬件运维服务

本次硬件运维主要包括陕西省医疗保障信息平台计算存储设备、网络设备、安全设备、视频会议设备和其他相关硬件设备（清单见附件）。具体服务内容和要求如下：

序号	服务类别	运维对象	运维方式	服务内容	服务要求
1	计算存储设备运维	陕西省医疗保障信息平台包含的计算存储设备 562 台	驻场+远程服务	故障处理：对硬件设备出现的故障进行快速响应和处理，确保故障能够在最短时间内得到解决，减少对业务的影响。	对故障原因进行排查，如因硬件自身原因，需立即安排对故障进行修复，如果设备故障在检修 3 小时之内无法排除，24 小时内提供不低于故障设备规格型号档次的备用设备供用户替代使用，直至故障设备修复为止，保证用户业务的正常运行，保证 24 小时内恢复正常工作。如其他原因故障需及时报告相关方处理。整体故障处理时间不得超过 4 小时，故障解决率需高于 95%。
2				设备保修：对硬件设备提供维保，确保设备在保修期内得到及时的维修和更换。	
3				应急备件顶替：建立备件库，确保在设备故障时能够快速更换备件，减少停机时间。	
4				配置管理：对硬件设备的配置进行管理，确保设备配置符合业务需求，优化设备性能。每月至少 1 次。	
5				变更管理：对硬件设备的变更进行管理，确保变更过程的可控性和安全性。	
6				性能优化：对硬件设备进行性能优化，提升设备的运行效率，确保系统能够高效处理业务请求。提前制定优化计划，每月至少 1 次。	
7				数据备份与恢复：对硬件设备中的数据进行备份，并确保在数据丢失或损坏时能够快速恢复。每日 1 次。	
8	网络设备运维	陕西省医疗保障信息平台包	驻场+远程服务	故障处理：对硬件设备出现的故障进行快速响应和处理，确保故障能够在最短时间内得到解决，减少对业务的影响。	对故障原因进行排查，如因硬件自身原因，需立即安排对故障进行修复，如果设备故障在检修 3 小时之内无法排除，24 小时内提供不低于故障设
9				设备保修：对硬件设备提供维保，确保设备在保修期内得到及时的维修和	

序号	服务类别	运维对象	运维方式	服务内容	服务要求
		含的网络设备		更换。	备规格型号档次的备用设备供用户替代使用,直至故障设备修复为止,保证用户业务的正常运行,保证 24 小时内恢复正常工作。如其他原因故障需及时报告相关方处理。整体故障处理时间不得超过 4 小时,故障解决率需高于 95%。
10		202 台		应急备件顶替: 建立备件库, 确保在设备故障时能够快速更换备件, 减少停机时间。	
11				配置管理: 对硬件设备的配置进行管理, 确保设备配置符合业务需求, 优化设备性能。每月至少 1 次。	
12				变更管理: 对硬件设备的变更进行管理, 确保变更过程的可控性和安全性。	
13				性能优化: 对硬件设备进行性能优化, 提升设备的运行效率, 确保系统能够高效处理业务请求。提前制定优化计划, 每月至少 1 次。	
14	安全设备运维	陕西省医疗保障信息平台包含的安全设备	驻场+远程服务	故障处理: 对硬件设备出现的故障进行快速响应和处理, 确保故障能够在最短时间内得到解决, 减少对业务的影响。	对故障原因进行排查, 如因硬件自身原因, 需立即安排对故障进行修复, 如果设备故障在检修 3 小时之内无法排除, 24 小时内提供不低于故障设备规格型号档次的备用设备供用户替代使用, 直至故障设备修复为止, 保证用户业务的正常运行, 保证 24 小时内恢复正常工作。如其他原因故障需及时报告相关方处理。整体故障处理时间不得超过 4 小时, 故障解决率需高于 95%。
15				设备保修: 对硬件设备提供维保, 确保设备在保修期内得到及时的维修和更换。	
16				应急备件顶替: 建立备件库, 确保在设备故障时能够快速更换备件, 减少停机时间。	
17				配置管理: 对硬件设备的配置进行管理, 确保设备配置符合业务需求, 优化设备性能。	
18				变更管理: 对硬件设备的变更进行管理, 确保变更过程的可控性和安全性。	
19				性能优化: 对硬件设备进行性能优化, 提升设备的运行效率, 确保系统能够高效处理业务请求。	
20				数据备份与恢复: 对硬件设备中的数据进行每日备份, 并确保在数据丢失或损坏时能够快速恢复。	

序号	服务类别	运维对象	运维方式	服务内容	服务要求
21	视频会议设备运维	陕西省医疗保障信息平台包含的视频会议设备 58 台	驻场+远程服务	故障处理：对硬件设备出现的故障进行快速响应和处理，确保故障能够在最短时间内得到解决，减少对业务的影响。	对故障原因进行排查，如因硬件自身原因，需立即安排对故障进行修复，如果设备故障在检修 3 小时之内无法排除，24 小时内提供不低于故障设备规格型号档次的备用设备供用户替代使用，直至故障设备修复为止，保证用户业务的正常运行，保证 24 小时内恢复正常工作。如其他原因故障需及时报告相关方处理。整体故障处理时间不得超过 4 小时，故障解决率需高于 95%。
22				设备保修：对硬件设备提供维保，确保设备在保修期内得到及时的维修和更换。	
23				配置管理：对硬件设备的配置进行管理，确保设备配置符合业务需求，优化设备性能。每月至少 1 次。	
24				视频会议保障：安排专人提供国家和省级视频会议现场保障服务。	
25				性能优化：对硬件设备进行性能优化，提升设备的运行效率，确保系统能够高效处理业务请求。提前制定优化计划，每月至少 1 次。	
26	其他硬件运维	陕西省医疗保障信息平台包含的其他终端类硬件设备 56 台	驻场+远程服务	故障处理：对硬件设备出现的故障进行快速响应和处理，确保故障能够在最短时间内得到解决，减少对业务的影响。	对故障原因进行排查，如因硬件自身原因，需立即安排对故障进行修复，如果设备故障在检修 3 小时之内无法排除，24 小时内提供不低于故障设备规格型号档次的备用设备供用户替代使用，直至故障设备修复为止，保证用户业务的正常运行，保证 24 小时内恢复正常工作。如其他原因故障需及时报告相关方处理。整体故障处理时间不得超过 4 小时，故障解决率需高于 95%。
27				设备保修：对硬件设备提供维保，确保设备在保修期内得到及时的维修和更换。	
28				配置管理：对硬件设备的配置进行管理，确保设备配置符合业务需求，优化设备性能。每月至少 1 次。	
29				变更管理：对硬件设备的变更进行管理，确保变更过程的可控性和安全性。	
30				性能优化：对硬件设备进行性能优化，提升设备的运行效率，确保系统能够高效处理业务请求。提前制定优化计划，每月至少 1 次。	

3、硬件备品备件

建立计算存储、网络和安全备品备件库，且可以根据陕西省医疗保障信息平台的设备运行状况、故障率、分析结果和设备配置等实际情况动态

调整所需备品备件品种及数量，确保陕西省医疗保障信息平台硬件设备发生故障后 1 小时内完成更换，恢复正常运行。备品备件品种、数量参考如下清单见附件。

4、软件运维

本次软件运维主要包括陕西省医疗保障信息平台基础软件、支撑软件和应用软件。具体服务内容如下：

序号	服务类别	运维对象	运维方式	服务内容		
1	基础软件运维	核心业务区云平台（阿里云）：陕西省医保信息平台核心业务区部署的操作系统、数据库系统、中间件和云平台软件等，共计 69 套。	驻场+远程服务	基础设施管理	硬件设备管理	包括服务器的采购咨询、安装配合、维护、升级以及故障排查等。运维团队需要每日检查硬件设备状态，确保所有硬件组件正常运行，并在出现故障时迅速进行修复或更换。
2					网络管理	负责私有云网络的规划、配置、监控和维护。包括网络架构的设计、网络设备的配置、网络流量的监控和优化等，以确保网络的高可用性和安全性。
3					存储管理	管理私有云中的存储资源，包括存储设备的配置、数据的备份和恢复、存储性能的优化等。运维团队需要确保存储系统的稳定性和可靠性，以满足业务对数据存储和访问的需求。
4			驻场+远程服务	资源监控与优化	性能监控	性能监控：实时监控私有云中的各项资源使用情况，包括 CPU、内存、存储和网络等。通过性能监控工具，运维团队可以及时发现潜在的性能瓶颈，并采取相应的优化措施。
5					资源优化	根据业务需求和资源使用情况，对资源进行合理的分配和调度。通过虚拟化技术和自动化工具，实现资源的动态扩展和收缩，以提高资源利用率和降低成本。

序号	服务类别	运维对象	运维方式	服务内容		
6				安全管理	安全策略制定与执行	负责制定和执行云安全策略,包括用户权限管理、网络防火墙配置、数据加密等。通过严格的安全控制措施,防止未经授权的访问和数据泄露。
7					安全漏洞修复	每日对系统进行安全扫描和漏洞修复,确保系统的安全性。同时,关注最新的安全威胁和漏洞信息,及时采取相应的防御措施。
8					安全审计与合规性	建立安全审计和监控系统,对私有云中的安全事件进行实时监控和审计。确保所有操作符合安全规范和合规性要求,避免潜在的法律风险。
9				备份与恢复	数据备份	每日对私有云中的关键数据进行备份,确保数据的安全性和可恢复性。备份策略应考虑到数据的重要性、恢复时间和恢复点目标等因素。
10					灾难恢复	制定灾难恢复计划,包括数据恢复、系统重建和业务连续性保障等措施。在发生灾难性事件时,能够迅速恢复业务运行并减少损失。
11				自动化运维	自动化工具使用	利用自动化工具和脚本简化运维操作,提高效率并减少人为错误。自动化运维工具可以自动部署虚拟机、更新软件、执行巡检任务等。
12					持续集成与持续部署(CI/CD)	将自动化运维与持续集成/持续部署流程相结合,实现代码的自动化测试、构建和部署。加速应用发布周期,提高软件交付质量。
13				用户支持与服务	云平台产品软件许可更新	提供产品软件许可更新和技术支持,主要修复软件产品问题,提供软件版本的更新。
14					技术支持	提供技术支持服务,帮助用户解决在使用私有云过程中遇到的问题。

序号	服务类别	运维对象	运维方式	服务内容		
						包括故障排查、使用指导、性能优化建议等。
15					服务管理	与用户保持密切沟通,了解用户需求和反馈。不断优化服务流程和质量,提高用户满意度。
16				组件迭代升级服务		根据实际需要对核心业务区云平台(阿里云)相关组件进行迭代升级,需满足等级保护三级和通过密码测评相关要求。同时提供升级后相应的维保服务,如组件运行监测和问题故障处理等,服务期为1年。组件升级涉及的云平台授权软件清单见附件。
17		公共服务区云平台(华为云):陕西省医保信息平台公共服务区部署的操作系统、数据库系统、中间件和云平台软件等,共计50套。	驻场+远程服务	基础设施管理	硬件设备管理	包括服务器的采购咨询、安装配合、维护、升级以及故障排查等。运维团队需要每日检查硬件设备状态,确保所有硬件组件正常运行,并在出现故障时迅速进行修复或更换。
18					网络管理	负责私有云网络的规划、配置、监控和维护。包括网络架构的设计、网络设备的配置、网络流量的监控和优化等,以确保网络的高可用性和安全性。
19					存储管理	管理私有云中的存储资源,包括存储设备的配置、数据的备份和恢复、存储性能的优化等。运维团队需要确保存储系统的稳定性和可靠性,以满足业务对数据存储和访问的需求。
20				资源监控与优化	性能监控	性能监控:实时监控私有云中的各项资源使用情况,包括CPU、内存、存储和网络等。通过性能监控工具,运维团队可以及时发现潜在的性能瓶颈,并采取相应的优化措施。

序号	服务类别	运维对象	运维方式	服务内容		
21					资源优化	根据业务需求和资源使用情况,对资源进行合理的分配和调度。通过虚拟化技术和自动化工具,实现资源的动态扩展和收缩,以提高资源利用率和降低成本。
22				安全管理	安全策略制定与执行	负责制定和执行云安全策略,包括用户权限管理、网络防火墙配置、数据加密等。通过严格的安全控制措施,防止未经授权的访问和数据泄露。
23					安全漏洞修复	每日对系统进行安全扫描和漏洞修复,确保系统的安全性。同时,关注最新的安全威胁和漏洞信息,及时采取相应的防御措施。
24					安全审计与合规性	建立安全审计和监控系统,对私有云中的安全事件进行实时监控和审计。确保所有操作符合安全规范和合规性要求,避免潜在的法律风险。
25				备份与恢复	数据备份	每日对私有云中的关键数据进行备份,确保数据的安全性和可恢复性。备份策略应考虑到数据的重要性、恢复时间和恢复点目标等因素。
26					灾难恢复	制定灾难恢复计划,包括数据恢复、系统重建和业务连续性保障等措施。在发生灾难性事件时,能够迅速恢复业务运行并减少损失。
27				自动化运维	自动化工具使用	利用自动化工具和脚本简化运维操作,提高效率并减少人为错误。自动化运维工具可以自动部署虚拟机、更新软件、执行巡检任务等。
28					持续集成与持续部署 (CI/CD)	将自动化运维与持续集成/持续部署流程相结合,实现代码的自动化测试、构建和部署。加速应用发布周期,提高软件交付质量。

序号	服务类别	运维对象	运维方式	服务内容		
29				用户支持与服务	云平台产品软件许可更新	提供产品软件许可更新和技术支持，主要修复软件产品问题，提供软件版本的更新。
30					技术支持	提供技术支持服务，帮助用户解决在使用私有云过程中遇到的问题。包括故障排查、使用指导、性能优化建议等。
31					服务管理	与用户保持密切沟通，了解用户需求和反馈。不断优化服务流程和质量，提高用户满意度。
32				组件迭代升级服务		根据实际需要对核心业务区云平台（阿里云）相关组件进行迭代升级，需满足等级保护三级和通过密码测评相关要求。同时提供升级后相应的维保服务，如组件运行监测和问题故障处理等，服务期为1年。组件升级涉及的云平台授权软件清单见附件。
33	支撑软件运维	陕西省医保信息平台虚拟化运维系统软件，以及应用可视化审计、证书运维管理平台软件等，共计14套。	驻场运维	例行操作	日常监控	监控登录人员信息、运维连接、日志记录、运维详情、系统资源占用、运维资源增长曲线、运维连接异常增长等情况，每天至少开展一次。
34					预防性检查	基础配置检查、系统硬件运行检查、系统功能检查、系统运维情况检查、日志异地备份检查、日志记录检查、日志定时清理检查、系统日志检查等，每天至少开展一次。
35					常规作业	每天完成三次系统检查、生成电子版巡检报告和纸质巡检报告。
36				响应支持	服务请求支持	处理系统使用过程中问题、进行使用培。
37					故障处理	处理系统问题和故障。
38					变更实施	运维资源、人员等相关变更。
39					应急处理	工作日5×8支持，节假日1小时到达现场处理问题，根据客户安排进行关键节点值班支持。

序号	服务类别	运维对象	运维方式	服务内容	
40				性能调优	系统性能、功能优化。
41				评估调研	评估调研系统新需求。
42	应用 软件 运维	陕西省 医保信 息平台 17 个 业务子 系统。 包括医 保业务 基础管 理子系 统、异 地就医 管理子 系统、 支付方 式管理 子系 统、医 疗服务 价格管 理子系 统、基 金财务 综合管 理子系 统、基 础信息 管理子 系统、 公共服 务子系 统、药 品和医 用耗材	驻场 服务	国家中台适配管理	及时获取国家局下发的应用系统版本、数据库脚本、文档及其他相关材料,分析版本更新内容和对陕西省业务经办及系统建设的影响;向相关应用厂商下发国家局更新内容;在测试平台部署和更新国家局下发的中台版本;组织各相关应用厂商进行应用版本升级和验证工作,跟踪各应用厂商验证结果;对验证通过的中台版本经陕西省医保局审批后更新正式环境;对各应用厂商与应用中台的对接和使用提供咨询和问题处理服务,解答日常工作问题和解决应用中的问题;根据陕西省医保局和国家医保局要求,完成中台联调、测试、验证等相关工作。
43				系统问题跟踪管理	通过工单系统对系统的问题进行跟踪,每周向各个应用系统厂商进行通报系统的问题及处理情况,并生成跟踪表分析报告汇报给陕西省医保局。
44				系统版本发布管理	每月下发各应用系统测试版本。根据变动内容组织对各应用系统的测试版本进行验证,跟踪验证结果。验证通过的版本,向陕西省医保局提交版本发布申请,说明版本发布内容、范围,经过陕西省医保局审批后发布正式版本,更新生产环境。对版本运行情况进行监测,记录发布情况及发布过程中存在的问题。
45				性能调优	负责应用系统性能调优,包括架构规划、资源分配、系统部署、版本

序号	服务类别	运维对象	运维方式	服务内容		
		招采管理系统、智能监管子系统、运行监测子系统、基金运行及审计监管子系统、智能场景监控系统、内部统一门户子系统、内部控制子系统、宏观决策大数据应用子系统、信用评价子系统、问题管理系统。				管理、版本更新、环境优化等内容。
46				优化升级		按要求做好系统优化升级,系统升级、优化需满足等级保护三级和通过密码测评相关要求。
47				系统培训		对应用系统的操作使用进行培训,并对遇到的操作性问题,进行指导,协助解决问题。
48				业务系统运维管理	问题管理	建立问题跟踪管理机制,记录和追踪运维过程中出现的问题,及时组织解决并进行分析,以避免类似问题的再次发生。
49					变更管理	对系统的任何更改都需要经过严格的变更管理流程,包括变更申请、评审、测试、审批和发布,以确保变更的可控性和稳定性。
50					配置管理	做好信息系统软硬件的配置识别与定义、配置审核、配置变更工作。
51					安全管理	制定安全策略和措施,包括访问控制、身份认证、防火墙设置、漏洞修复等,以保护系统免受安全威胁。
52					文档管理	建立文档管理制度,记录系统的架构、配置信息、操作手册等,以便于相关人员及时了解整个系统的情况,便于团队成员之间的沟通和知识共享。
53					值班管理	制定值班计划,确保 7×24 的系统监控和故障处理能力,保障系统的稳定性和可用性。
54					考勤管理	建立考勤管理制度,对运维厂商人员的驻场、入场、离场进行统一管理。

序号	服务类别	运维对象	运维方式	服务内容			
					稳定性、安全性 和高效性)		
55					运维工作计划管理	对运维工作进行规划、安排和管理。联合医保部门及运维厂商确定目标、制定计划、分配资源、跟踪进度、评估结果等，以确保运维工作的高效执行和达到预期的结果。	
56					运维工作例会管理	每周（月）召集项目运维例会，必要时邀请相关业务部门参加。一是对周期内的系统运行情况进行全面梳理与小结；二是对待解决问题清单进行分析与评估，确定优先处理顺序与解决时间表；三是对数量多、影响大或具有典型特点类问题全面梳理与攻关突破，分级分类确定解决方案，复杂性问题确定专题会再进行讨论研究；四是对问题排查路径图进行优化与完善，提高故障排查效率；五是要形成会议纪要并报运维管理工作小组。	
57					运维管理工作报告	运维日（周）报	以日（周）报形式向运维管理工作小组报告每日（周）系统运行情况、新发现问题、已经解决问题、需求变更评审与执行等情况（系统运行初期以日报形式，系统运行基本稳定后以周报形式上报运维报告）。
58						运维管理总结报告	一是运维管理总结报告，每月、每季度对运维情况进行全面小结，分析各类事项办结数量、故障率（故障数/事项办结数）、问题解决率（已经解决问题数/上期遗留问题数+本期新发问题数）、故障响应平均时长、问题解决平均时长、本期新增需求变更数量、本期完成需

序号	服务类别	运维对象	运维方式	服务内容			
							求数量、待完成需求数量等运维服务指标进行分析,对超过运维制度和有关协议内容的响应时长与问题解决时长的事件情况进行重点分析。同时开展用户满意度调查相关工作,了解各级医保部门对系统的意见和建议,以及综合情况分析与改进计划要在服务报告内体现;
59					运维服务考核管理		二是专题分析报告,针对重大突发故障进行专题分析并形成包括故障描述、发生时间、发生地点、受理时间、响应时间、恢复时间、影响程度与范围,故障原因分析、后续改进计划等在内专题分析报告;
60					咨询服务		三是专项分析报告,按月、按季度对安全合规性、系统整体性监测与优化情况形成专项分析报告。
61				业务系统运行监控	告警处理		对运维质量和运维效果进行量化分析,考核管理的内容包括运维人员考核、流程考核、技术考核以及运维资源考核,根据不同的分析需求细化考核事项。如因运维服务厂商技术能力导致设备故障引起应用服务中断,将视故障的影响程度,进行服务考核和罚款,若导致重大故障或数据丢失,运维服务厂商有责任赔偿因此造成的相关损失。
							全盘掌握平台硬件、网络、云平台、应用建设情况,根据信息化现状,综合考虑业务和技术发展趋势,为陕西省医保局提供合理化建议,以供决策支持。
							及时处理系统运行过程中产生的告警,排除运行风险隐患。

序号	服务类别	运维对象	运维方式	服务内容			
62			维护（负责陕西省医保平台的日常巡检，7×24小时实时监测平台运行情况，包括但不限于应用系统运行指标、系统依赖组件运行指标、辅助检查云平台性能指标，及时协调组织各方进行问题和故障分析处理。）	监控大屏	交易信息采集展示	采集各地市的交易信息，进行智能化分析和展现关键指标，通过监控大屏可以直观表达出当前各地市的两定接口交易运行状态。	
63					用户观测大屏	展示指标：今日同比昨日接口调用数量、今日同比昨日交易数量、异常交易数量、结算平均耗时走势。	
64					运维人员观测大屏	展示指标：各地市异常率走势、各地市1分钟内异常交易统计、各地市异常数量分布。	
65				定点结算监控维护		每日做好定点医药机构结算端的医保码使用、社保卡刷卡鉴权、异地就医联网结算、医保结算清单上传等场景监控，实时监控分析医保接口调用情况，以及统筹区内结算分布、结算重点人群、结算重点机构等，保障定点医药机构结算平稳有序。	
66				业务经办监控维护		实时监控分析各级医保经办机构、经办人员业务经办情况，包括人员参保、待遇发放、基金收支和医药机构联网结算、异地就医联网结算等情况，可根据设定的阈值对业务经办压力和基金潜存风险做预警提醒。	
67				互联网服务监控维护		实时监控分析互联网服务渠道业务运行情况、重点业务分布、经办资源分布和使用情况，了解服务对象的行为轨迹和行为特征，为多渠道线上医保服务的精细化管理提供参考数据，及时发现互联网服务渠道可能出现的安全隐患。	
68			版本升级管理（按照国家局最新下发	版本发布		问题和新增需求修改完成并内部测试通过后，通过全省需求管理平台申请版本发布；审批通过后，由专职打版人员在测试环境中打版	

序号	服务类别	运维对象	运维方式	服务内容		
				的医疗保障信息平		部署并验证。
69				台基础版本，以及各类业务需求优化完善情况，按月对省统一应用系统进行迭代升级，做好版本管理，具体包括版本发布申请、版本测试、版本发布审批、版本发布回退等。核心业务系统版本升级需严格按照业务系统版本升级管理相关要求执行。）	版本测试	提前做好测试环境中用户测试相关培训工作，并提供测试用例，同时做好用户测试问题的记录、整改和跟踪情况，测试通过后编写测试总结。根据版本升级涉及到的功能和内容，配合做好风险评估和应急预案。
70					版本升级	按要求实施正式环境版本升级，并配合做好打版部署后的测试验证工作。正式环境版本升级原则上需安排在业务低峰期，减少对医保结算和经办服务影响。
71					版本回退	正式环境升级后出现不能及时解决的系统异常应尽快回退，无法回退的应立即启用应急预案。
72				业务系统软件测试	业务应用软件测试	配置专业的人员通过测试计划、设计策略测试用例设计，按照测试计划和策略执行测试用例，记录测试结果，并及时反馈处理问题和缺陷；在修改了旧代码或修复了缺陷后，重新进行测试以确认修改没有

序号	服务类别	运维对象	运维方式	服务内容		
						引入新的错误或导致其他代码产生错误。通过应用软件测试,确保软件产品的质量和稳定性,减少用户使用过程中的问题和风险。通过全面、系统的测试工作,帮助发现潜在问题并及时解决,提高软件的可靠性和用户满意度。
73				应用系统 数据管理	系统数据库结构变更管理	按照标准的流程,对增加或者修改数据索引、修改表结构、增加删除数据表、调整数据分片、调整分表键等所有数据库结构的变更进行评审、审批和执行。
74					系统数据问题处理	对于需要修改后台数据处理的问题,经陕西省医保局同意后,在后台数据库进行相关数据处理,做到完整日志留痕。
75					系统数据安全 管理	实施严格的访问控制策略,根据用户角色和权限分配合理的访问权限,防止数据泄露和滥用。按月对陕西省医保平台的数据进行安全审计,检查数据的完整性、准确性和合规性。
76					系统数据质量管理	严格落实国家局医保信息平台医保数据标准规范和贯标工作要求,配合开展医保数据的治理、分类分级管理、计算与存储工作,为上层服务提供数据层调用能力。完善数据质量管理体系,开展离线质控、API 接口质控、标准化管理、经办查询与分离、支撑数据中台应用拓展等服务,提供可视化数据归集过程监控,实现数据治理全生命周期的闭环管理。
77				应用系统接口运维		制定统一接口服务开发对接规范,实现医保业务管理服务过程中信息交换、服务调用和交易申请的统

序号	服务类别	运维对象	运维方式	服务内容		
						一接入。提供服务注册、服务鉴权、身份认证、服务路由、服务日志监控等统一接口管理能力,为其他相关行业提供接口接入标准,最大限度地实现医保与定点医药机构,医保与人社、税务、公安、财政、卫健、民政、数据局等政府部门,以及与金融、商保公司等外部单位的无缝对接。
78						梳理接口资产,形成医保接口资产管理目录。
79						建立线上线下多渠道统一接入,为医保信息化系统间以服务接口的形式进行的交互和耦合提供统一支撑,打破部门壁垒、统一协调管理、整合各类信息化资源,进一步提升陕西省医保平台的服务效率。
80						制定统一接口服务使用规范,统一管理接口、审批授权接口使用,并对接口使用情况实时监控。
81				系统应急响应	应急预案制定	制定并逐步优化应急响应预案,在应急事件发生时根据此方案有序组织应急团队、高效定位解决问题、快速恢复业务。主要内容包括应急组织机构及职责、应急处置基本原则、应急事件现象及分析、事件级别判定、应急处置流程(业务恢复)、应急总结报告等。
82					处置规则上报与演练	各业务系统运维团队针对各自负责的内容,制定不同突发情况的处置规则并进行上报,并组织真实模拟环境演练。
83					应急响应流程实施	根据事件对业务的影响程度、影响时间、影响范围等内容确认是否启动应急事件。

序号	服务类别	运维对象	运维方式	服务内容		
84					应急事件分级	根据业务中断时间、影响地市范围等确认事件分级：一般（III级）、重大（II级）、特别重大（I级）。
85					应急事件上报	事件发生后,应当立即上报至领导小组办公室,由领导小组办公室逐级上报至组长,并上报上级行政部门应急组。
86					应急事件处置	由领导小组办公室统一组织,实行现场指挥制度,各有关部门按照职责参与应急处置工作。
87					应急事件后续处理	应急事件排除后,对信息系统和网络进行再次检查,确保信息系统的安全稳定运行。系统稳定运行后,应急终止。通知影响单位和部门业务恢复,如应急事件已向社会发布通知,则需发布应急终止通知。并对事件产生期间的数据与对应业务部室确认后,进行及时更正。
88				应急处置工作	应急排查规定动作	多组并进,快速排除,应用组,数据库,技术组、网络平台组等需要进行线索收集与问题排查;根据排查结果,给出初步研判。
89					应急专项组指挥	根据各个小组基本研判和专家组综合研判结果,明确影响程度,指出干预措施,为应急处置人员的应急动作提供明确的工作指引,给出事件等级,根据事件等级,指挥各个小组采取下一步应急处置动作。
90					应急处置动作	启动应急通报解释工作（包括领导、经办人员、两定人员等），根据应急处置原则及规定应急动作进行应急处置。
91					应急措施验证	主要包括应急动作执行后的效果观察、并进行业务验证,根据业务恢复确认的结果,发出应急解除通知。

序号	服务类别	运维对象	运维方式	服务内容			
92						应急报告	过渡处理完成后,待业务全面恢复正常后根据应急处理过程形成主要文档,形成事件总结报告。
93				问题和需求处理			及时规范响应处理全省统一需求管理平台提交的各类问题和需求,开展需求分析、提出解决方案并组织实施,并对处理过程进行跟踪和管理,包括问题和需求的识别、提交、分析、处理、升级、解决、结束等,年度按时办结率不低于95%。
94				测试和生产环境管理(做好省统一应用系统测试环境和生产环境维护管理,环境管理包括环境文档管理、环境访问权限管理、环境变更管理和环境备份与恢复。)	环境文档管理		测试和生产环境部署的全部服务器和终端设备,每台设备上所安装的全部软件的安装配置手册,记录各项软件的名称、版本、安装过程、相关参数的配置方法,以及历次软件变更情况等。
95							测试和生产环境部署的全部服务器和终端设备,每台设备的硬件环境文档,记录每台设备的硬件配置(CPU/内存/硬盘/网卡等)、IP地址、具体用途,以及历次硬件配置变更情况等。
96							被测软件或产品的发布手册,记录被测软件或产品的发布/安装方法,包括数据库表的创建、数据的导入、应用层的安装,以及历次被测软件或版本的发布情况,对版本差异进行描述等。
97							环境的备份和恢复方法手册,并记录每次备份的时间、备份人、备份原因(与上次备份相比发生的变化),以及所形成的备份文件的文件名、获取方式和恢复方法等。
98							用户权限管理文档,记录访问操作系统、数据库、中间件、WEB服务

序号	服务类别	运维对象	运维方式	服务内容		
						器以及被测软件或发布版本所需的各种用户名、密码以及用户权限，并对每次变更进行记录。
99						环境管理员统一管理访问操作系统、数据库、中间件、WEB 服务器以及被测软件或发布版本等所需的各种用户名、密码、权限等。
100					环境访问权限管理	除对被测软件或发布版本的访问权限外，原则上不授予系统开发人员对环境其他部分的访问权限，如的确有必要（例如查看系统日志）则只授予只读权限（user 权限）。
101						除环境管理员外，其他成员不授予删除权限；
102						在用户权限管理文档中记录用户及权限的各项维护、变更信息。
103						确保每次变更可追溯。
104						测试人员必须通过全省统一需求管理平台提出环境变更申请，环境管理员负责执行。
105						测试负责人需做好环境变更记录。
106					环境变更管理	每次变更相关的变更申请文档、软件、脚本等均保留原始备份，作为配置项进行管理。
107						对于被测软件或版本的发布，由系统开发人员负责打包，测试人员负责核对和发布。
108						确保环境程序版本、数据可恢复。
109					环境备份与恢复	对于功能或性能测试，需提前备份测试数据或从生产环境导入测试数据。
110						通过软件备份工具备份数据，同时保障备份数据可快速恢复，数据备份日志保存时间不少于六个月。
111				业务系统个性化管	基础信息管理	基础信息管理 1. 基础信息与医保业务子系统流程适配：包括工作流适配、业务数

序号	服务类别	运维对象	运维方式	服务内容			
				理（各业务子系统运维应基于各系统实际情况，确保各系统平稳运行，并完成国家局和省级安排的各项优化升级等工作任务。）	子系统		据适配、定时任务配置调优等。
112							2. 保障各功能模块平稳运行及性能优化。
113							3. 根据国家局及陕西省本地化个性需求对基础信息管理子系统各功能模块进行系统功能扩展升级。
114							4. 基础信息子系统日常版本升级。
115							5. 下发版本验证测试与医保业务基础子系统兼容性验证。
116							6. 运维日常巡检：数据库、应用日志、系统监控等维保。
117							7. 全省基础信息管理经办使用问题回答及支持。
118							8. 系统问题与国家局沟通，修改需求上报。
119							9. 医疗服务项目、自制剂、耗材数据验证入医疗库。
120							10. 各地市医保目录政策标识及批量入库。
121				医保业务基础管理子系统	医保业务基础管理		1. 保障核心服务稳定运行，并进行持续优化；对新需求研判、分析；
122							2. 系统设计：制定系统架构设计、数据库设计、接口设计等文档。
123							3. 模块优化升级：根据需求进行各个模块的优化升级，包括前端和后端。
124							4. 代码审核：确保代码质量，通过代码审核和单元测试等方式进行质量控制。
125							5. 发版管理：制定发版计划、系统版本控制、编写系统回滚计划、系统发布监控及评估。
126							6. 核心应用及数据库性能调优优化。
127							7. 核心应用代码漏洞扫描及修复

序号	服务类别	运维对象	运维方式	服务内容			
							优化。
128							8. 应急保障: 对应突发事件快速响应, 剖析问题改进流程与项目组及时沟通制定解决方案。
129							9. 验证拓展升级的功能: 对各个模块进行集成测试, 确保系统的整体功能正常。
130							10. 准备用户测试测试数据、协助用户测试提交测试报告。
131							11. 生产发布后功能验证及跟踪。
132							12. 线上缺陷引起的单边账或者脏数据批量处理。
133							13. 生产问题收集及反馈形成闭环。
134							14. 生产各地市常规指标: 决策树和决策表配置及验证。
135							15. 业务咨询、新业务及新政策实现方案沟通, 各类投诉案件核查。
136					与外部对接		1. 核心与人社、税务、民政、乡村振兴、残联外部系统对接及优化。
137							2. 一人一档与外部公安、教育、卫健、民政等对接。
138							3. 核心与内部其他厂商对接适配业务。
139							4. 核心与税务对接支持医保与税务统征。
140							5. 现有系统对接按照要求须与大数据局交换改造。
141							6. 高效办成一件事核心与政务、卫健、人社等外部对接。
142							7. 政务事项清单网上办与公共服务对接。
143							8. 药品云平台与公共服务对接;
144							9. 个人账户共济与异地和财务系统对接。

序号	服务类别	运维对象	运维方式	服务内容			
145							10. 个账代缴与公共服务对接。
146							11. 核心与民政、乡村振兴同步数据每周核查核对及脏数据处理,全量数据比对入库。
147							12. 核心与国家局同步数据数据:专项治理本地质控数据处理。
148							13. 核心与周边系统总对总批量处理支持。
149							14. 核心与周边系统日常运维及排查问题支持。
150				两定机构 结算			1. 根据国家局和陕西新增业务对两定服务升级改造,编制接口文档、培训资料和视频,同时协助全省各市使用 HIS 系统的定点医疗机构和使用 MIS 系统的两定零售药店进行相关接口改造,配合连调测试、自查及验收。
151							2. 根据业务需求对两定接口进行升级、优化,包括结算、备案业务、查询、目录下载、动态库、库存管理、DRG/DIP 等模块接口,以及各类优化和新增需求升级完善及测试。
152							3. 根据政策的调整对两定机构医疗保障信息平台进行升级优化已满足业务需求。
153							4. 异地平台对接;移动支付对接;电子处方结算对接、电子凭证结算对接、电子票据对接、电子凭证中心对接。
154							5. 常规执行两定服务的巡检与监测,包括发布新版本后的监控,确保定点医疗机构结算的顺畅运行,监控调用时间、业务高峰期的内存占用情况,预防内存不足引发的系统崩溃或性能降低。对数据库进行

序号	服务类别	运维对象	运维方式	服务内容			
							全面监控，包括查询响应时间、并发连接数、锁等待时间等关键指标，确保数据库稳定。
155							6. 日常通过两定服务日志分析，了解接口运行实况，并审查业务逻辑代码，及时发现程序存在的 bug 及去除不必要的复杂运算和冗余操作。
156							7. 全省定点医疗机构、定点零售药店结算相关单边帐、对账、备案等问题处理。
157							8. 全省定点医疗机构、定点零售药 DMS 工单处理。
158							9. 接听客户及两定医疗机构、定点零售药来电并进行问题处理。
159							10. 客户现场、定点机构现场支持保障。
160							11. 两定新业务场景测试、对定点机构新业务场景培训及目录等政策及时反馈定点机构。
161							12. 通知各医疗机构耗材入库情况，过期耗材治理情况、整理并核对处理邮箱内耗材。
162							13. 根据定点机构反馈排查两定接口存在问题并及时反馈处理。
163					业务中台		1. 省平台现有的 17 个中台共计 28 项服务，其中包括统一认证中心、基本信息中心、用户中心、政策中心-支付方式、政策中心-医疗服务价格、政策中心-基础参数、参保中心、征缴中心、结算中心-支付方式、结算中心-待遇管理、风控中心-智能审核、风控中心-内部控制、风控中心-两定服务、电子凭证中心、电子档案中心、消息中心、工作流引擎、工作流管理、报表中

序号	服务类别	运维对象	运维方式	服务内容			
							心、招采中心、移动支付中心、电子处方中心-两定应用、电子处方中心-渠道方应用、电子处方-内部应用、电子处方-定时任务、区块链中心、电子结算凭证中心、任务调度，并进行日常的部署、升级、测试、监控、调优等一些列运维工作。
164							2. 基础运维：包括服务器、数据库的维护。此外，还包括对服务器、存储设备的监控和管理，以确保系统的基础设施稳定可靠。
165							3. 系统运维：主要涉及到中台系统的维护、优化和故障排除。其中确保操作系统及其相关组件(如数据库、中间件等)的稳定性和可靠性，还需要对中台系统性能进行监控和优化，以保障中台系统稳定性。
166							4. 业务中台周边业务对接，其中包括门户、消息、支付方式、招采、医疗服务价格、风控内控、公服等强相关子系统对接，以及中台与国家局交互对接等。
167							5. 业务中台系统调优，其中包括资源调优、数据库参数、JVM 参数等。
168							6. 自动化运维，尽可能的通过定时任务、脚本减少运维压力，提高运维效率。
169							7. 按照实际情况，增加预警机制，以便第一时间发现问题，规避风险等。
170					异地就医管理子系统	经办管理	1. 业务监控，门户系统定时任务调优。
171							2. 日常运维巡检，数据库，服务器，接口应用服务日志等；
172							3. 系统设计，制定系统架构设计，

序号	服务类别	运维对象	运维方式	服务内容			
							数据库设计，接口设计等。
173							4. 系统优化升级,根据用户需求进行功能模块优化升级，包含前后端。
174							5. 完成异地经办系统服务的日常版本升级。
175							6. 经办中心业务办理相关问题回复。
176							7. 应急保障系统突发时间,剖析解决。
177							1. 业务监控，定时任务配置调优；
178							2. 保障系统平稳运行。
179							3. 根据国家局版本更新适配更新接口服务，完成相关联调测试，根据本地业务需求进行优化升级。
180						接口管理	4. 完成异地接口服务日常版本升级。
181							5. 日常运维巡检,数据库,服务器,接口应用服务日志等。
182							6. 全省定点医疗机构异地相关问题回复。
183							7. 跨省外出就医人员结算相关异常联系处理。
184							1. 日常运维巡检,数据库,服务器,接口应用服务日志等。
185						两定管理	2. 系统优化升级,优化完善两定系统功能,便捷两定机构对账及单边问题处理。
186							3. 运维回复系统功能办理相关问题。
187							1. 日常运维巡检,数据库,服务器,接口应用服务日志等；
188						公服管理	2. 处理公服系统使用过程中遇到的相关问题。
189							3. 系统优化升级,根据用户需求进

序号	服务类别	运维对象	运维方式	服务内容			
							行公服业务系统功能优化完善。
190							1. 全省 12 个地市政策适配：包括个人待遇政策、结算政策等。
191							2. 根据国家局及陕西省本地化个性需求,对支付方式子系统各模块结合本地业务需求进行政策适配。
192							3. 支付方式管理子系统下发版本验证测试、验证与版本升级。
193							4. 运维日常巡检：数据库、应用日志、系统监控等维保。
194							5. 保障各模块平稳运行及性能优化。
195							6. 全省 12 个地市经办及各地市医疗机构个人待遇结算、医疗机构月度结算问题解答及支持。
196							7. 地市政策配置与国家局沟通梳理需求上报。
197							8. 全省各地市新政策需求与地市医保局进行沟通,政策细化以及存在歧义的地方进行深入沟通。
198							9. 云平台运维日常巡检：数据库、应用日志、系统监控等维保。
199							10. 西安市定额政策适配：包括定额结算、床日付费政策等；政策细化以及存在歧义的地方进行深入沟通。
200							11. 配合西安市定额年终清算工作。
201							1. 运维日常巡检：数据库、应用日志、系统监控等维保。
202							2. 基线版本测试、验证及版本升级更新脚本执行；新增功能优化，调试，沟通，发布。
203							3. 与核心沟通同步更新对应中台服务及对应脚本同步执行。

序号	服务类别	运维对象	运维方式	服务内容			
204							4. 系统问题与国家局沟通, 修改需求上报。
205							5. 本年度下发的医疗服务价格定点医药服务系统部署调试上线。
206							6. 全省医疗服务价格管理经办使用问题回答及支持。
207				基金财务综合管理系统	账务处理		1. 会计科目维护。
208							2. 七个账套年结收入凭证模板及支出凭证 12 个模板的制作, 全省年度单位, 账套, 人员权限, 角色, 数据权限, 两定机构往来基础资料的年结等全省 792 个账套的年结工作。
209							3. 账务处理运维日常巡检: 数据库、应用日志、系统监控等维保。
210							4. 账务处理子系统的日常升级发版及漏洞扫描的发现的问题程序优化。
211							5. 配合省局及地市的数据的导出与数据统计。
212							6. 全省地市问题解答及其问题需求的处理。
213							7. 新发版程序的及关联模板的业务验证。
214							8. 账务处理系统备份数据的完整性检查;
215							9. 账务处理子系统培训。
216							10. 服务器, 数据库安全加固及优化。
217					银行支付		1. 与 14 家银行每月交换加解密要。
218							2. 处理各地市银行回盘状态问题。
219							3. 变更各地市付款银行账号。
220							4. 资金划拨异常资金处理。
221							5. 月结数据, 零星报销等支付数据

序号	服务类别	运维对象	运维方式	服务内容			
							异常检查及监控。
222							6. 与银行的接口。
223							7. 与核心业务接口。
224							8. 与异地业务接口。
225							9. 银行流水接口。
226							10. 地市支付问题解答。
227							11. 银行支付子系统巡检及支付系统升级优化。
228					电子报表及出纳		1. 财务报表维护。
229							2. 报表查询功能维护。
230							3. 报表取数。
231							4. 报表计算。
232							5. 报表审核。
233							6. 报表汇总。
234							7. 数据导出。
235							8. 报表出纳权限维护。
236							9. 地市报表答疑。
237							10. 地市出纳报表工单处理。
238							11 报表及出纳培训。
239							12. 出纳，报表系统的日常巡检及系统加固。
240					业财一体化		1. 各地市收入入账模板设计。
241							2. 各地市支出入账模板设计。
242							3. 与异地接口。
243							4. 与核心业务接口。
244							5. 与银行的接口。
245							6. 业财一体化培训。
246							7. 地市答疑。
247							8. 地市报表工单处理。
248							9. 业务一体化系统巡检。
249							10. 业财一体化系统完善及优化。
250					预警管理		1. 预警监控配置。
251							2. 预警监控结果跟踪。
252							3. 预警结果分析展示。
253							4. 地市答疑。

序号	服务类别	运维对象	运维方式	服务内容			
254							5. 地市报表工单处理。
255							6. 预警系统培训。
256							7. 系统升级优化。
257				药品和 医用耗材招采 管理子系统	药品和医 用耗材招 采管理		1. 根据国家、省集联盟带量采购政策的不同,本省落地执行需对药品和医用耗材集采报量、合同功能调整。
258							2. 根据价采处的要求,结算功能的落地。
259							3. 监管结算支付优化升级、统计、数据归集工作。
260							4. 本省开展省级联盟集采工作。
261							5. 国家下发新的版本,招采子系统集成国家下发的功能。
262							6. 根据国家局及陕西省本地化个性需求对基础信息管理子系统各模块结合本地业务需求进行系统功能扩展开发。
263							7. 药品和医用耗材子系统日常版本升级;
264							8. 日常数据统计、脏数据处理。
265							9. 每周同步国家最新下发的药品、医用耗材、定点医疗机构、定点零售药店、生产企业、中药配方颗粒、体外诊断试剂数据。
266							10. 运维日常涨检:数据库、应用日志、系统监控等维保。
267							11. 全省药品和医用耗材企业、医院、经办使用问题回答及支持。
268							12. 系统问题与国家局沟通,修改需求上报。
269				智能监 管子系统	智能监管 运维		1. 日常运维:对现有功能模块服务运维,保障系统运行正常;关注服务器、数据库、中间件等服务器的状态进行关注,保障系统运行正常。

序号	服务类别	运维对象	运维方式	服务内容			
270							2. 对接国家局:对现有系统中存在的问题及地市提出的有关国家局处理的需要上报国家局,和国家局对接需求及业务测试。
271							3. 问题处理:对接经办提出的业务问题,协助指导用户进行业务处理,后台进行业务问题处理等操作。对两定机构提出的业务问题,协助指导用户进行业务处理,后台进行业务问题处理等操作。
272							4. 配合业务方:配合业务方对智能监管的相关工作,比如规则论证前资料整理、规则列表梳理、情况总结、国家局下发的资料进行解读处理等工作。
273							5. 促进事前提醒接口对接:对接两定机构,解读事前提醒事前预警接口的接入,明确两定机构对接流程及问题。
274							6. 对用户进行业务培训。
275							7. 系统功能优化:对现有系统的功能进行优化调整,部分功能涉及大量数据的查询和业务办理,导致系统卡顿,根据业务场景进行优化调整。
276							8. 系统慢 sql 处理:对系统中出现的慢 sql 进行优化调整,提升系统性能。
277							9. 国家版本升级:本地部署、测试验证、问题修改、正式环境部署。
278							10. 本地需求优化拓展:根据本地经办提出的需求进行功能升级拓展,测试验证和部署。
279							11. 规则库升级:按照业务需求,按月对规则库进行升级。
280							12. 知识库升级:按照业务需求,

序号	服务类别	运维对象	运维方式	服务内容			
							按月对知识库进行升级。
281							13. 系统版本升级：根据国家版本融合本地情况进行优化升级。
282				运行监测子系统	运行监测运维		1. 巡检运行监测系统各业务指标项,保障运行监测子系统平稳定运行, 并进行持续优化。
283							2. 系统设计: 制定系统架构设计、数据库设计、接口设计等文档。
284							3. 模块优化完善:根据业务需求对各个模块进行相关的功能优化拓展, 包括前端和后端。
285							4. 代码审核: 确保代码质量, 通过代码审核和单元测试等方式进行质量控制。
286							5. 发版管理: 制定发版计划、系统版本控制、编写系统回滚计划、系统发布监控及评估。
287							6. 应急保障: 对应突发事件快速响应, 剖析问题改进流程与项目组及时沟通制定解决方案。
288				智能场景监控系统	智能场景监控运维		1. 问题处理: 对使用终端设备进行日常查房的药店认证存在问题进行处理, 配合医保局远程对医院下达查房任务审核疑点提交, 医疗机构已接入监控摄像头掉线解决;
289							2. 系统运维: 场景监控各菜单功能模块维护, 以及认证数据信息处理, 维护更新人员模板质量;
290							3. 设备对接: 医疗机构安装摄像头监控现场配置测试, 开通网络安全策略接入视频平台;
291							4. 地市账号权限管理: 对各地市经办机构查看场景监控系统各菜单权限进行分配管理;
292							5. 系统设备培训: 对有需要地市医保局进行系统和使用认证设备讲

序号	服务类别	运维对象	运维方式	服务内容			
							解；
293							6. 日常巡检:对场景监控涉及核心公服区各服务器应用进行日常检查,保障系统稳定运行;
294							7. 系统功能优化数据统计:完善系统认证统计相关显示界面,按项目现场环境进行库表配置;
295							8. 系统版本升级:对场景监控系统使用过程中存在问题和需求进行优化升级和拓展完善,获取升级包本地测试环境部署后功能测试和业务验证,完成后正式环境部署;
296							9. 现场需求提交:医保局技术中心和医疗机构在设备使用过程中提出的问题需求提交公司进行评估研发,将升级包发往现场进行系统验证,符合要求后进行升级部署。
297					基金运行及审计监管子系统	基金运行及审计监管运维	1. 日常运维:对现有功能模块服务运维,保障系统运行正常;关注服务器、数据库、中间件等服务器的状态进行关注,保障系统运行正常;
298							2. 系统培训:用户系统的使用的培训工作;
299							3. 报表口径解释:国家制式报表,大病报表,医疗救助报表等报表的口径解释和数据核查工作;
300							4. 基金运行指标评价:核对国家对陕西基金运行结果,分析指标得分较低原因;
301							5. 数据核查:对各地市数据数据质疑的问题和核心系统厂商核查数据差异的原因;
302							6. 数据统计:根据用户需求,进行相关数据统计和明细导出工作;

序号	服务类别	运维对象	运维方式	服务内容			
303							7. 报表修改:根据国家制式报表要求进行相关报表的新增或模板、指标抽取的调整;
304							8. 新增报表:国家新增报表模板和地市新增报表的拓展完善工作。
305				内部统一门户子系统	内部统一门户运维		1. 日常运维:对现有功能模块服务运维,保障系统运行正常;关注服务器、数据库、中间件等服务器的状态进行关注,保障系统运行正常;
306							2. 对接国家局:对现有系统中存在的问题及地市提出的有关国家局处理的需要上报国家局,和国家局对接需求及业务测试;
307							3. 问题处理:对接经办提出的业务问题,协助指导用户进行业务处理,后台进行业务问题处理等操作;
308							4. 系统各级管理员管理:协助管理从省级、市级、地市各级管理员及管理各项权限问题;
309							5. 系统菜单权限及总列表管理:协助管理统一门户中 54 个子系统权限菜单管理问题,权限分配问题等;
310							6. 配合其他厂商集成到门户:统一门户作为经办使用的唯一入口,需要配合协助其它厂商的子系统集成到门户中;
311							7. 对用户进行业务培训;
312							8. 国家版本升级:本地部署、测试验证、问题修改、正式环境部署;
313							9. 本地需求升级扩展:根据本地经办提出的需求进行功能升级扩展,测试验证,正式环境部署。

序号	服务类别	运维对象	运维方式	服务内容			
314					两定门户 运维		1. 日常运维:对现有功能模块服务运维,保障系统运行正常;关注服务器、数据库、中间件等服务器的状态进行关注,保障系统运行正常;
315							2. 对接国家局:对现有系统中存在的问题及地市提出的有关国家局处理的需上报国家局,和国家局对接需求及业务测试;
316							3. 问题处理:对接经办提出的业务问题,协助指导用户进行业务处理,后台进行业务问题处理等操作;
317							4. 系统各级管理员管理:协助管理从省级、市级、地市各级管理员及管理各项权限问题;
318							5. 系统菜单权限及总列表管理:协助管理统一门户中 12 个子系统权限菜单管理问题,权限分配问题等;
319							6. 配合其他厂商集成到门户:统一门户作为经办使用的唯一入口,需要配合协助其它厂商的子系统集成到门户中;
320							7. 对用户进行业务培训;
321							8. 国家版本升级:本地部署、测试验证、问题修改、正式环境部署;
322							9. 本地需求扩展完善:根据本地经办提出的需求进行功能扩展完善,测试验证,正式环境部署。
323					内部控制 子系统 运维		1. 日常运维:对现有功能模块服务运维,保障系统运行正常;关注服务器、数据库、中间件等服务器的状态进行关注,保障系统运行正常;

序号	服务类别	运维对象	运维方式	服务内容			
324						2. 业务指导: 对接经办提出的业务问题, 协助指导用户进行业务操作及问题答疑;	
325						3. 版本升级: 国家下发 jar 包的测试, 升级工作;	
326						4. 系统培训: 用户系统的使用的培训;	
327						5. 表结构关系的梳理, 相关业务表的权限申请及定时抽取工作;	
328						6. 用户新增内控规则的扩展升级、测试及生产部署工作。	
329				公共服务子系统	公服网厅运维	1. 热线问题处理: 对用户在使用网厅时, 通过热线反馈的问题进行排查与处理, 确保问题及时解决;	
330						2. 现场客服电话问题处理: 对用户在使用网厅时, 通过现场客服电话反馈的问题进行排查与处理, 确保问题及时解决;	
331						3. 微信群用户问题处理: 对各个微信群反馈的问题进行排查处理, 确保问题及时解决;	
332						4. 每日系统巡检: 每日 8-9 点对网厅系统进行日常巡检, 其中包括查看服务器的运行情况、内存使用量、磁盘使用情况, 接口调用情况;	
333						5. 对国家下发的系统部署包进行部署升级;	
334						6. 若有新需求/系统优化涉及到代码调整, 调整完成编码后, 负责对网厅的前后端进行部署;	
335						7. 对运维层面无法解决的系统问题进行处理, 问题渠道包括现场客服电话、微信群;	
336						8. 对陕西省各地市网厅提出的需求与客户进行沟通、评估、技术实现;	

序号	服务类别	运维对象	运维方式	服务内容			
337						9. 与国家医保局工程师进行对接,若国家局进行了部分代码的升级,地方要进行同步升级和改造;	
338						10. 与陕西政务网进行业务对接,将网厅部分功能上线至陕西政务网;	
339						11. 对网厅进行相关业务培训,包括线上、线下的网厅培训。	
340					公服小程序运维	1. 用户的问题会通过多个渠道进行反馈(医保局的热线、12345、12393),解决用户反馈的问题;	
341						2. 对于遇到的比较少见的问题,会进行多方面的排查,并确定问题产生的根本原因,如果是代码层面的原因,会对代码进行优化解决;	
342						3. 每日系统巡检:每日 8-9 点对网厅系统进行日常巡检,其中包括查看服务器的运行情况、内存使用量、磁盘使用情况,接口调用情况;	
343						4. 对于国家版本下发的版本,根据现场情况,来决定是否升级,升级后,会重点观察一段时间,直至运行正常;	
344						5. 负责对 app 后端、H5 页面、管理系统的前后端进行部署;	
345						6. 对于用户反馈的新需求,会跟客户进行沟通、评估、技术实现;	
346						7. 与支付宝运维人员对接处理日常用户反馈的使用问题;	
347						8. 与微信运维人员对接处理日常用户反馈的使用问题;	
348						9. 与支付宝技术人员进行小程序拆解办结对接。	
349					电子处方运维	1. 问题排查:针对已上线的两定机构进行日常运维,主要内容包含两定机构日常技术优化升级和配置	

序号	服务类别	运维对象	运维方式	服务内容			
							使用中的问题排查与协助解决；
350							2. 接入服务：针对全省其他未上线的两定机构对接服务,对接内容包括申请材料接入、申请密钥发放、验收材料及录屏验收与回复、处方电子签名制证协调和证书下发；
351							3. 咨询回复：接听两定机构微信、电话咨询,以及全省各个微信群反馈的问题初步排查问题,配合两定机构关于业务政策、接入流程及业务联调过程中等问题解答与回复,确保问题及时解决；
352							4. 每日系统巡检：每日 8-9 时对处方系统进行日常巡检,其中包括查看服务器的运行情况、内存使用量、磁盘使用情况,接口调用情况等；
353							5. 业务统计：配合对电子处方流转业务进行统计,统计指标包括各地市已对接的两定机构、已上线的两定机构、已开方、流转、结算等相关数据统计；
354							6. 需求配合：配合省医保局及各地市医保局、两定机构提出针对处方系统的运行优化、业务推进等需求进行需求搜集、沟通、分析、回复和配合推进处理；
355							7. 渠道配合：配合公共服务 APP、小程序等渠道处方入口及其业务页面展示、优化、业务联调、升级部署、问题分析处理、新接入需求分析等工作；
356							8. 漏洞修补：医保信息系统安全包括服务器操作系统安全保障、数据库安全保障和应用软件安全保障等服务,对发现存在的安全问题及

序号	服务类别	运维对象	运维方式	服务内容			
							时修复；
357							9. 接口改造：针对陕西省各地市医保局提出的需求进行评估、改造升级；
358							10. 功能优化升级、扩展完善：对功能列表中涵盖的功能进行优化，包含数据提升查询效率、增加额外信息展示、增加分页数据展示数量、增加页面数据排序规则、增加页面数据统计等；
359							11. 数据处理：对陕西各地市医保局提出的建议、反馈进行数据筛选，优化处理；
360							12. 测试、升级：对系统中新增的功能及 bug，升级扩展完成后更新到测试环境进行功能测试，对国家下发或其他涉及新需求/系统优化相关代码调整，调整完成编码后，负责协调各相关环节或其他厂商进行系统部署升级。
361						移动支付 运维	1. 针对已上线的两定机构进行日常运维，运维内容主要包括两定需求收集、功能扩展完善，接口调用问题排查解决；
362							2. 协助针对未上线的医疗机构对接移动支付，对接内容包括密钥申请、网络开通、联调测试、录屏验收，并对联调测试中产生的技术问题排查解决；
363							3. 对每周移动支付的对接情况进行统计，统计指标包括各地市已上线医疗机构，对接中的医疗机构；
364							4. 对国家局下发的公服区移动支付版本进行部署升级。

序号	服务类别	运维对象	运维方式	服务内容			
365						电子凭证 运维	1. 电子凭证展码业务:群内各地市用户问题指导解释,其中包括国家医保 app, 支付宝, 微信三个已支持亲情账户渠道的绑定、激活、展码等,及已对接电子凭证展码的多个渠道日常激活、展码等相关指导解释;
366							2. 国家医保 app 相关问题处理:实时与各级经办沟通国家医保 app 相关问题,常见问题及时给用户解释并给予解决方案,疑难问题及时与国家局老师沟通并解决;
367							3. 核心区国家局下发电子凭证相关菜单问题处理:陕西已开放电子凭证相关线下菜单有,电子凭证线下激活、电子凭证数据上报、重置/修改密码等菜单日常操作不成功问题排查处理;
368							4. 新增展码渠道对接:地方新渠道向省局及国家局申请新渠道的展码功能,配合地方渠道技术人员梳理电子凭证展码流程并提供测试环境对接,对接完成后给出指导意见,确认渠道无明显问题指导录屏并发送国家局验收至验收通过;
369							5. 升级部署:国家局下发新版电子凭证相关升级包至地方 ftp 服务器,获取新版更新包后测试环境升级检验无问题,汇报给客户,安排时间升级生产环境并联系已对接渠道及两定机构对新版测试;
370							6. 支撑服务:移动支付、电子处方,两定结算系统需电子凭证提供基础支撑服务,需与上述渠道对接并确保服务之间正常调用,以及日常问题定位排查处理;

序号	服务类别	运维对象	运维方式	服务内容			
371				宏观决策大数据应用子系统	宏观决策运维	7. 巡检:系统每日对 CMS 监控资源使用情况巡检,并对服务器运行服务日志进行检查,以及服务器弱口令的整改。	
372						1. 巡检宏观决策大数据应用子系统各业务指标项,保障系统平稳定运行, 并进行持续优化;	
373						2. 系统优化设计:制定系统架构优化、接口优化等文档;	
374						3. 模块优化升级:根据业务发展和医保部门实际需求,对各个功能模块进行相关的优化和扩展,完善决策指挥舱和专题数据分析,优化数据模型建设;	
375						4. 代码审核:确保代码质量,通过代码审核和单元测试等方式进行质量控制;	
376						5. 发版管理:制定发版计划、系统版本控制、编写系统回滚计划、系统发布监控及评估;	
377						6. 应急保障:对应突发事件快速响应,剖析问题改进流程与项目组及时沟通制定解决方案;	
378						7. 问题处理:及时解决省级医保部门和各地市医保部门反馈的系统问题。	
379				信用评价子系统	信用评价运维	1. 日常运维:对现有功能模块服务运维,保障系统运行正常;关注服务器、数据库、中间件等服务器的状态进行关注,保障系统运行正常;	
380						2. 对接国家局:对现有系统中存在的问题及地市提出的有关国家局处理的需要上报国家局并和国家局对接需求及业务测试;	

序号	服务类别	运维对象	运维方式	服务内容			
381							3. 问题处理：对接各地市，对地市经办提出的业务问题，协助指导用户进行业务处理，后台进行业务问题处理等操作；
382							4. 配合其他厂商完成相关工作：如系统菜单权限分配确认、ecs 服务器告警配置任务、医保云 arms 监控配置、ecs 服务器弱口令密码弱口令整改；
383							5. 文档整理：协助局方整理项目档案资料，完成项目资料归档工作；
384							6. 国家版本升级：本地部署、测试验证、问题修改、正式环境部署。
385				问题管理子系统	需求与问题管理		1. 日常系统巡检：确保系统正常运行，功能和性能达标；
386							2. 系统工作流调整优化；
387							3. 系统运维单位运维人员维护调整；
388							4. 针对系统平台使用过程中的疑惑进行解答；
389							5. 代码审核：确保代码质量，通过代码审核和单元测试等方式进行质量控制；
390							6. 发版管理：制定发版计划、系统版本控制、编写系统回滚计划、系统发布监控及评估；
391							7. 需求与问题管理平台应用及数据库性能调优优化；
392							8. 需求与问题管理平台代码漏洞扫描及修复优化。

5、本次软件运维具体要求如下

序号	服务对象	服务类型	服务内容	服务要求
1	核心业务区云平台	云平台专项服务（软件	专家人天特殊场景支持	陕西医保核心区双中心，提供专项技术支持：

序号	服务对象	服务类型	服务内容	服务要求
	(阿里云)	更新许可和技术支持)		提供突发场景运维工程师现场支持服务，包含重大业务上线现场支持响应。按照采购人实际需要和要求开展。
2			运维团队管理专家服务	1. 现场运维管理：对阿里云驻场人员现场运维工作进行管理、支持驻场人员的技术需求、定期对驻场人员的工作进行考核及质量跟踪，对运维人员进行赋能及技术提升。按照采购人实际需要和要求开展。
3				2. 平台紧急问题支持：云平台重大故障的应急、推动和处理。按照采购人实际需要和要求开展。
4				3. 云平台风险点修复&变更方案支持：云平台风险、变更的方案支持。按照采购人实际需要和要求开展。
5			云平台升级（按需针对陕西医保核心区双中心开展云平台升级,升级范围包含 A、B 双中心。按照采购人实际需要和要求开展。）	1. 升级评估：协助客户进行云平台升级评估，包含硬件、水位、升级产品顺序等。
6				2. 升级摸底：以对客户业务的最小影响和最低升级成本为客户提供专业的升级规划服务。包含专有云环境基本情况摸底/隐患排查指导，如果环境不满足升级需求需要提前解决相关问题达成升级前置要求。
7				3. 方案制作：结合客户现有资源和业务情况，为客户提供量身设计升级方案。包含底座产品天基升级/升级包拷贝/基础环境优化等升级准备。
8				4. 升级执行：根据云平台整体升级方案完成升级落地实施。
9				5. 升级验证：平台还是呢估计后健康状况检查和功能测试。

序号	服务对象	服务类型	服务内容	服务要求
10		云平台驻场运维服务	平台日常巡检（陕西医保核心区双中心，每个中心每天巡检不低于1小时。）	1. 需要对两个中心进行云产品的服务终态进行检查（A中心62款产品、其中包括ECS、RDS、SLB、DRDS、ODPS、OSS等云产品，B中心48款产品、其中包括VPC、ASO、TIANJI、ARMS、ASCM、CSB等云产品）；每天至少1次。
11				2. 对两个中心杜康（数据库）进行巡检，包括杜康首页、杜康实例、任务管理等进行检查；每天至少1次。
12				3. 对两个中心铜雀进行巡检，包括资源大屏、产品水位、各产品告警等进行检查；每天至少1次。
13				4. 对两个中心各告警平台的巡检结果进行汇总，输出巡检报告；每天至少1次。
14			服务请求支持（陕西医保各业务系统厂商问题咨询、异常协助及云平台巡检问题排查定位，按照采购人实际需要和要求开展。）	1. 与核心经办、异地就医、智能监管、统一门户、公共服务、药耗招采等业务系统进行沟通，对其在日常云产品使用过程中的问题进行协助处理。
15				2. 在业务办理异常时协助各业务系统对问题进行定位分析。
16				3. 各业务系统在运维过程中遇到的问题协助定位。
17				4. 针对云平台巡检发现的问题进行排查定位。
18			问题变更维护（陕西医保核心区双中心，产品服务、磁盘告警、资源优化进行变更处理，按照采购人实际需要和要求开展。）	1. 各巡检平台发现的产品服务告警逐一进行变更修复。
19				2. 针对云上所有的磁盘告警进行日志清理。
20				3. 针对各业务系统云产品实例进行资源优化，变更进行升降配。
21			云平台风险预修	1. 针对双中心所有云产品进行BUG修复、

序号	服务对象	服务类型	服务内容	服务要求
			复（陕西医保核心区双中心，云产品、虚拟机内核进行BUG修复，按照采购人实际需要和要求开展。）	安全补丁升级、产品功能优化等。
22				2. 针对云上所有虚拟机内核BUG进行修复。
23			核心区硬件维修支持（陕西医保核心区服务器硬件维修支持，按照采购人实际需要和要求开展。）	1. 配合硬件厂商对服务器进行下线，平台侧进行变更操作确保云产品服务正常。
24				2. 配合硬件厂商对交换机进行维护，平台侧进行相关业务验证。
25			云平台性能调优	1. 针对业务系统对云产品的使用情况定期进行资源摸排、合理进行升降配。
26			（陕西医保核心区双中心，产品资源调优，包括产品资源扩缩容、释放等，按照采购人实际需要和要求开展。）	2. 针对核心监控产品（ARMS）进行资源调优（tlog采集点手动分桶方案、TLOG调整采集点的worker数、TLOG调整采集点的worker数、sls_inner重新rebalance ShennongWorker partition）。
27				3. 针对云产品告警配置进行整改（ECS、RDS、OSS云产品告警阈值进行整改）。
28			其他	提供1名云平台原厂（或原厂授权认证）工程师，1名数据库工程师驻场用户单位1年，对问题进行根源性定位分析及趋势分析，在云平台、数据库、运营关键时刻给予技术保障，对云平台、数据库等风险给予评估和规避建议，提升云平台、数据库运维能力。
29	公共服务区云平台（华为云）	云平台专项服务（软件更新许可和技术支持）	软件版本升级	提供现网软件版本升级到后续新发布的大版本（Major Release）的许可，包含版本新特性，按照采购人实际需要和要求开展。

序号	服务对象	服务类型	服务内容	服务要求
30			软件更新	为解决软件版本的 BUG、功能改进或增强提供的软件补丁（包括缺陷补丁以及基本性能增强补丁），按照采购人实际需要和要求开展。
31			Help Desk	提供技术支持服务的接口和平台，负责受理和跟踪客户服务请求（CSR：Customer Service Request），包括问题单的创建、分发、跟踪查询、关闭以及问题处理满意度回访。每天至少开展 1 次。
32			远程支持	包括技术咨询和故障问题处理。技术咨询是指向客户提供关于非故障问题的设备技术咨询服务，如对客户日常运维过程中有关设备功能、规格、操作、配置等问题进行解答；故障问题处理是指向客户提供问题解决方案。每天至少开展 1 次。
33			升级脚本	提供升级操作所需的脚本，简化升级操作的复杂度，支持客户快速、正确地实施升级操作。按照采购人实际需要和要求开展。
34			技术支持信息共享	共享用户使用情况、使用产品、版本信息、维护经验和技能。按照采购人实际需要和要求开展。
35		云平台驻场运维服务	驻场服务	提供 1 名云平台原厂（或原厂授权认证）工程师，1 名数据库工程师驻场用户单位 1 年，对问题进行根源性定位分析及趋势分析，在云平台、数据库、运营关键时刻给予技术保障，对云平台、数据库等风险给予评估和规避建议，提升云平台、数据库运维能力。

序号	服务对象	服务类型	服务内容	服务要求
36	支撑软件	例行操作	日常监控	监控登录人员信息、登录详情、登陆人员分析、登陆访问菜单占比、系统资源占用、资源增长曲线、医保核心系统活性检测等情况，每天至少开展 1 次。
37			预防性检查	基础配置检查、系统运行检查、系统功能检查、系统使用情况检查、错误日志检查分析、日志定时清理检查等，每天至少开展 1 次。
38			常规作业	每天完成系统检查、生成电子版巡检报告和纸质巡检报告提交总集，每天至少开展 1 次。
39		响应支持	服务请求支持	处理系统使用过程中问题、进行使用培训，按照采购人实际需要和要求开展。
40			故障处理	处理系统问题和故障，按故障实际发生开展。
41			变更实施	人员证书审核、发证等，按照采购人实际需要和要求开展。
42			应急处理	工作日 5×8 支持，节假日 1 小时到达现场处理问题，根据客户安排进行关键节点值班支持，按照采购人实际需要和要求开展。
43		性能调优	系统性能调优	每季度对系统性能、功能进行优化，按照采购人实际需要和要求开展，每年不少于 4 次。
44		需求评估调研	客户需求评估调研	每季度评估调研用户对系统的新需求，按照采购人实际需要和要求开展，每年不少于 4 次。
45	应用软件	系统监控	7x24 小时监控软件运行状态，包括服务器 CPU、内存、磁盘占用，软件响应速度、报错	实时监控，异常情况立即预警。持续开展。

序号	服务对象	服务类型	服务内容	服务要求
			日志等。	
46		故障处理	接到故障报警或用户反馈后, 按约定时效排查问题并解决。	P1 级紧急故障 30 分钟内响应, 其他故障按 SLA 分级处理。根据实际及时处理。
47		系统检查	每周或每月对软件进行全面检查, 包括功能完整性、数据存储状态、与其他系统的对接稳定性等。	形成巡检报告, 整改潜在风险。每天开展。
48		日常咨询响应	通过电话、工单、在线客服等渠道, 解答用户操作疑问。	工作日内响应。根据实际及时处响应理。
49		操作培训	针对新上线功能或新用户, 提供线下或线上培训, 编写操作手册、录制视频教程。	确保用户能熟练使用软件核心功能。根据采购人实际需要和要求开展。
50		数据备份与恢复	每日/每周对软件数据进行增量/全量备份, 备份介质异地存储; 制定数据恢复流程。	数据丢失后能在规定时间内恢复, 如 $RT0 \leq 2$ 小时, $RPO \leq 15$ 分钟。
51		数据安全防护	配置数据访问权限控制, 对敏感数据进行加密存储或脱敏处理, 监控数据传输过程。	符合相关法规要求。持续开展。
52		日志审计	留存软件的操作日志, 日志保存时间不低于 6 个月。	便于安全事件追溯。持续开展。

序号	服务对象	服务类型	服务内容	服务要求
53		性能优化	分析软件性能问题原因并优化，如调整数据库查询语句、清理冗余数据、升级服务器配置等。	确保软件能支撑高峰期业务量。持续开展。
54		版本升级	协调完成应用程序、依赖组件的版本更新，制定升级方案，进行回滚预案测试。	升级失败可快速恢复。持续开展。
55		接口维护	每日检查接口连通性，当对接系统升级时，同步调整软件接口参数。	确保数据交互正常。每日开展。
56		服务台支持	处理用户工单，解答使用问题。	及时响应并解决用户问题。根据实际及时响应处理。
57		知识库建设	编写运维手册、故障处理 SOP，积累解决方案库。	不断完善知识库，提高问题解决效率。持续开展。
58		功能拓展	做好国家和省级有关政策落地涉及的系统优化升级、功能更新拓展等任务，以及地市个性化需求扩展完善。	不断完善系统功能，有效支撑医保业务发展。按照采购人实际需求和要求开展。

6、安全运维服务

本次陕西省医疗保障信息平台安全运维主要包括安全软件运维和其他安全运维。具体服务内容和要求如下：

序号	服务类别	运维对象	运维方式	服务内容及要求
----	------	------	------	---------

序号	服务类别	运维对象	运维方式	服务内容及要求	
1	安全软件运维	陕西省医疗保障信息平台包含的安全态势感知软件5套（包括数据智能安全平台软件1套，APT攻击预警平台软件4套）；虚拟服务器杀毒软件1280套、终端侦测与响应分析中心2套、虚拟服务器终端侦测与响应客户端1280套、终端杀毒软件3899套、终端安全管理系统3899套、终端数据防泄漏3899套、APP用户信息防泄漏平台4套、终端数据脱敏系统4套。	驻场服务	日常巡检与状态监控	功能状态检查：每日检查安全软件的运行状态，确认防护规则已启用、日志记录功能正常，无报错等情况。
2					资源占用监控：每周查看安全软件对平台资源的占用情况，排查是否存在规则冗余或异常进程。
3				规则与特征库更新	规则优化调整：每月根据业务变化（如新增政务服务接口）更新安全软件访问控制规则，删除无效或冗余规则，避免规则冲突影响正常业务。
4					特征库及时更新：每月更新态势感知、杀毒软件等的威胁特征库，确保能防御最新病毒、木马及攻击脚本。
5					紧急规则推送等：当出现重大安全漏洞时，1小时内接收并部署安全厂商提供的紧急防护规则，阻断利用该漏洞的攻击行为。
6				日志分析与威胁处置	日志审计：每日导出安全软件的访问日志和告警日志，分析是否存在异常IP访问、多次登录失败、恶意攻击尝试等行为，形成日志分析报告。
7					告警快速响应：当安全软件触发高危告警（如DDoS攻击、SQL注入）时，15分钟内定位攻击源，通过阻断IP、临时调整规则等方式拦截攻击，并记录处置过程。
8					威胁溯源分析：对已处置的重大威胁，24小时内完成溯源，分析攻击路径、目的及使用的手段，形成溯源报告，为后续防护优化提供依据。
9				漏洞管理与软件维	软件版本更新：每季度检查安全软件版本，若存在厂商发布的安全补丁或

序号	服务类别	运维对象	运维方式	服务内容及要求	
	10			护	功能更新，在测试环境验证无误后，1周内完成生产环境更新，修复软件自身漏洞。
10					漏洞扫描联动：每月配合漏洞扫描工具，检查安全软件是否存在配置漏洞（如弱口令、默认账户未删除），发现问题后24小时内整改。
11					软件故障修复：若安全软件出现崩溃、规则失效等故障，30分钟内启动应急预案，2小时内完成故障排查与修复，恢复正常防护功能。
12	其他安全运维	陕西省医保信息平台	驻场+远程服务	服务内容包括日常监测（资产发现、安全监测服务、安全预警服务、安全分析服务、取证溯源服务、网络资产、路由冗余、外联链路、流量监测）、预防性检查（资产梳理服务、风险识别及风险矩阵）、常规作业（网络配置、网络调优、网络故障排查处置、安全基线检查、安全建设管理）、响应支持（通知与通报服务、安全事件处理服务、安全加固和策略优化服务、应急响应）、优化改善（渗透测试、安全专家服务、源代码审计、安全培训）等。在服务期内，服务人员在接到采购人通知1小时内到达指定现场处理问题或交流情况。服务过程中需使用的各种安全检测设备、工具、软件等由服务方提供，安全运维服务过程中产生的所有文档、方案、报表等内容经陕西省医疗保障局审核合格后投入执行。	

7、其他运维服务

本次项目其他运维主要包括重保服务、应急演练、容灾演练、攻防演练、数据运营、地市驻场、档案管理、信息技术培训等，服务内容及要求如下：

序号	服务类型	服务方式	运维内容及要求	
1	重要时期保障	驻场+远程服务	国家、省级重大活动（两会、全会、峰会、论坛等）期间安全保障（在国家、省级重大活动（两会、全会、峰会、论坛等）期间，安排人员进行轮班值守，针对陕西省医疗保障信息平台提供各项重点安全保障服务。）	1. 做好重要活动保障前的安全检查、漏洞修复和相关准备工作。
2				2. 为开展重要活动保障，制定总体工作计划，提供《重大活动安全保障方案》。
3				3. 制定重要活动保障应急预案，提供《重大活动安全保障应急预案》。
4				4. 确定重要活动保障服务目标及范围，组建重要活动专项保障服务团队，制定 7*24 小时值班表（含白班、夜班、备勤）。
5				5. 做好重要活动保障期间的全网全平台实时监控、安全防御和预警监测等工作，每日行成《重大活动安全保障日报》。
6				6. 按照制定的《应急预案》做好应急响应处置，重大问题（如系统中断）立即上报主管单位，记录好时间处置过程、原因及结果，形成相关《应急响应处置报告》。
7				7. 在重要活动保障结束后开展总结与分析，形成《重大活动安全保障总结报告》。
8			国家法定节假日（春节、国庆等）期间安全保障（在国家法定节假日（春节、国庆等）期间，安排人员进行轮班值守，针对陕西省医疗保障信息平台提供各项重点安全保障服	1. 做好法定节假日期间安全保障前的安全检查、漏洞修复和相关准备工作。
9				2. 为开展法定节假日期间安全保障，制定总体工作计划，提供《法定节假日期间安全保障方案》。
10				3. 制定法定节假日期间安全保障应急预案，提供《法定节假日期间安全保障应急预案》。
11				4. 确定法定节假日期间安全保障服务目标及范围，组建法定节假日期间专项保障服务团队，制定 7*24 小时值班表（含白班、夜班、备勤）。
12				5. 做好法定节假日期间安全保障期间的全网全平台实时监控、安全防御和预警监测等工作，每日行成《法定节假日期间安全保障日报》。
13				6. 按照制定的《应急预案》做好应急响应处置，重大问题（如系统中断）立即上报主管单位，记录好

序号	服务类型	服务方式	运维内容及要求	
			务。) 时间处置过程、原因及结果，形成相关《应急响应处置报告》。	
14				7. 在法定节假日期间安全保障结束后开展总结与分析，形成《法定节假日期间安全保障总结报告》
15	应急演练服务	驻场+远程服务	演练策划与准备	制定演练方案、设计演练场景、脚本编写、人员培训。
16			数据安全事件演练	模拟敏感数据泄露、数据库被勒索加密、内部人员越权访问等场景，演练数据脱敏、溯源、通报、应急处置流程。
17			供应链攻击演练	模拟第三方接口被投毒、中间件漏洞被利用、VPN设备被控等场景，演练断供切换、替代路径启用、供应商协同响应。
18			极端场景演练	模拟极端场景，如省级中心双活机房同时掉电、全省医保结算暂停>4小时，演练手工结算兜底、异地容灾中心全量接管、手工与系统并行恢复机制。
19			高危漏洞演练	模拟长期未修复的中高危漏洞被利用，演练补丁延迟场景下的临时防护措施、WAF规则热更新、虚拟补丁下发。
20			系统故障演练	系统宕机、数据库异常、接口中断、网络故障、安全事件。
21			业务连续性演练	结算高峰、异地就医、基金安全、舆情事件。
22			演练实施与监控	演练执行、告警验证、通信机制测试、问题记录。
23			演练评估与改进	效果评估、问题复盘、预案优化、知识库更新。
24	容灾演练服务	驻场+远程服务	演练策划与准备	场景设计、脚本编写、协同准备、前期检查。
25			明确职责分工	明确灾备运维岗位职责，配备专职灾备管理员，人员需持证上岗（如数据中心运维认证、信息安全认证等），定期开展灾备技术培训。

序号	服务类型	服务方式	运维内容及要求	
26			建立工作台账	建立灾备运维台账,记录数据同步日志、巡检记录、告警处置记录、演练记录等,台账留存时间 ≥ 3 年,满足医保监管部门审计需求。
27			符合性检查	需符合《信息安全技术灾难恢复规范》(GB/T 20988)、医保行业数据安全规范及等保三级相关灾备要求,核心业务系统灾备等级需达到 RTO ≤ 1 小时、RPO ≤ 15 分钟。
28			数据同步监控	实时监测生产库与灾备库的数据同步状态,同步延迟超过阈值(如 5 分钟)需自动触发告警,运维人员需在 15 分钟内响应处置。
29			灾备系统可用性检测	每日对灾备服务器、网络、存储进行可用性巡检,每月进行灾备系统基础功能测试(如数据库启动、应用服务部署),确保灾备系统处于“随时可用”状态。
30			备份数据管理	每周对备份数据进行完整性校验,避免出现“备份成功但无法恢复”的情况;备份介质需进行异地存放,做好防潮、防磁、防盗管理。
31			制定演练计划	每季度开展桌面演练,每半年开展部分业务恢复演练,每年开展全业务灾备切换演练,演练需覆盖数据恢复、应用切换、业务验证全流程。
32			主备切换演练	主系统到容灾系统切换、业务接管、可视化监控、自动/手动切换。
33			数据同步验证	数据一致性检查、同步机制测试、脏数据处理。
34			“双活”架构演练	模拟双活中心脑裂(网络分区),演练仲裁机制触发、流量自动降级、数据冲突合并策略、业务分流规则调整。
35			异地容灾演练	模拟西安主中心不可恢复,演练异地(如榆林/汉中)容灾中心全量接管、DNS 全局流量切换、终端 IP 重定向、医保电子凭证跨域可用性验证。
36			云容灾演练	若采用混合云容灾(如阿里云+私有云),演练云侧资源弹性扩容、云侧数据库只读副本提升为主

序号	服务类型	服务方式	运维内容及要求	
				库、云侧 API 网关接管流量。
37			恢复流程标准化	制定明确的灾备切换触发条件、审批流程、操作步骤，确保灾备切换“可落地、可追溯”。
38			演练后复盘	每次演练后形成复盘报告，分析恢复时长、数据丢失量是否达标，针对演练中暴露的问题（如流程卡顿、人员操作不熟练）制定整改措施并形成闭环。
39			建立容灾演练“盲演”机制	不提前通知运维团队，由省级演练指挥部随机触发“容灾切换指令”，检验真实响应时间、人工干预节点、决策链效率。
40			容灾演练“压测”融合	在容灾系统接管期间，同步注入高并发业务压力（如模拟结算高峰），验证容灾系统在高负载下的稳定性与性能衰减阈值。
41			回切与恢复演练	容灾系统回切主系统、系统恢复验证、回切前检查。
42			业务连续性保障	核心业务流程验证、定点机构应急配合、用户服务演练、舆情应对。
43			演练评估与优化	演练评估报告、问题复盘、应急预案优化、备案材料整理。
44	攻防演练服务	驻场+远程服务	组织开展红蓝对抗，通过模拟真实黑客攻击手段，检验平台网络、系统、数据的安全防御能力，发现并修复安全漏洞，提升运维团队应急处置水平，提前暴露风险、加固防御体系、保障医保数据与业务安全。	
45			组织红队、蓝队、裁判组召开复盘会议，梳理攻击路径、防御短板、成功经验。	
46			编制攻防演练评估报告，内容包括演练概况、攻击成果分析、防御能力评分、漏洞清单、应急响应短板等。	
47			对演练中发现的漏洞进行分级，制定整改台账，明确整改责任人、整改时限。	
48			结合演练中暴露的应急处置问题，修订安全应急预案，明确攻击检测、分级响应、溯源处置、业务恢复的标准化流程。	
49	数据运	驻场	数据归集	数据归集流程，数据归集任务优化扩展。

序号	服务类型	服务方式	运维内容及要求	
50	营服务	服务		配合国家局,完成国家局结数仓的升级及数据流程优化完善。
51				DTS 同步任务的优化升级。
52				非国家局要求归集表数据归集。
53				省平台数据归集物理删除机制的制定与执行。
54				按国家局要求升级省级数据仓库归集流程。
55				配合国家局,完成国家局下发统计查询任务,并上报数据结果。
56				国家局月度考核月度绩效考核报表查询统计,报表填写。
57				国家局月度考核月度归集报告文档编写。
58				国家局月度考核月度绩效评估指标完整性统计,统计结果上报。
59				国家局月度考核月度信息化标准化统计程序数据统计,统计结果上报。
60				数据归集数据完整性分析排查。
61				数据归集时效性巡检,异常处理。
62				DTS 同步任务运行情况巡检,异常处理。
63				国家局脏数据同步任务巡检,异常处理。
64				陕西省省级交换库准时实数据流程、增量数据流程、脏数据流程的调度任务运行情况巡检,如有异常问题及时处理。
65				对增量数据流程、脏数据流程的调度任务运行情况巡检,如有异常问题及时进行处理。
66				省级归集库水位巡检,水位过高问题及异常处理。
67				必要的历史数据重传或报盘处理。
68				异常数据修正后的报盘上传。
69				报盘数据返回脏数据入库及脏数据分析处理以及协助子系统进行治疗。
70				数据归集各子系统集市层上游数据异常问题沟通处理。
71				数据专项治理本地脏数据质控管理。

序号	服务类型	服务方式	运维内容及要求	
72				数据专项治理本地脏数据质控结果分析，归纳，整理，并形成文档下发各子系统，协助各子系统治理脏数据。
73				国家局 T+1 数据归集。
74				国家局准实时数据归集。
75			数据治理	数据质量：实现医保数据的准确性、完整性、一致性、及时性、唯一性，确保参保人信息、诊疗数据、结算数据等核心数据“可用、可信、可溯”。
76				数据安全合规：符合《数据安全法》《个人信息保护法》《医保数据安全规范》等法规要求，保障敏感数据不泄露、不滥用，满足等保三级及密评相关数据安全标准。
77				数据价值释放：打通医保数据孤岛，实现跨区域、跨部门（如卫健、税务、民政等）数据共享，支撑医保基金智能监管、异地就医直接结算、医保政策精准制定等业务场景。
78				数据管理规范化：建立健全数据治理体系，明确数据权责，形成“采集-存储-加工-应用-归档”全生命周期的标准化管理流程。
79				严格执行国家和我省的相关数据标规范，明确数据的采集标准和统计口径。
80				完善数据采集校验规则，强化数据质量管控，定期对存量数据进行清洗，做好数据的纠错、去重、补全和数据一致性校验工作。
81				做好对敏感数据识别与分类分级，明确不同级别数据的访问权限与使用范围。严格落实敏感数据脱敏、加密存储、访问控制、操作审计等技术措施。建立数据共享审批流程，明确跨部门数据共享的范围、方式、用途，建立数据流转追溯机制。
82				开展数据资产盘点，梳理医保数据资产，优化数据存储与流转架构，逐步规范数据资源目录，按原始库，基础库，主题库，专业库等进行数据归类，形

序号	服务类型	服务方式	运维内容及要求	
				成符合省级政务数据集约化要求的数据清单,并按要求向数据枢纽进行汇聚。
83				做好数据对业务和政策决策的支撑,充分开展数据应用,深挖数据价值。
84				配备专职数据治理人员,需具备医保业务知识、数据管理技能、法律法规常识;定期开展数据治理培训,提升相关人员(如经办人员、医疗机构数据报送人员)的业务能力。
85				根据国家局下发的业务数据指标进行脏数据分析治理,对脏数据分析结果进行归纳,整理。
86				脏数据统计,形成文档协助各子系统进行数据治理。
87				配合国家局,按国家局考核要求对数据进行本地数据质控管理,并协助各子系统进行脏数据治理。
88				根据统计脏数据进行相关指标项的数据治理工作。
89				核查数据治理结果,并根据结果判断是否需要继续进行治理。
90			数据共享 交换	按照国家和省级有关要求,做好本地业务数据库结构和交换库数据表结构优化,以及数据共享交换支撑相关工作。
91				按照省级政务数据共享相关要求,原则上依托省级政务数据共享交换平台,做好与其他厅局委办之间的数据共享和交互。
92				根据业务实际需求,做好数据拆分与同步。
93			数据分析	收集陕西省医保业务数据或其他委办数据,确保数据的完整性、准确性、有效性。
94				根据业务需求,对所需业务数据先进行清洗数据,以确保数据的准确性和一致性,包括处理缺失值、删除重复数据、检查数据异常等。
95				对数据进行研究和分析,发现数据中的模式、趋势和关联性,理解数据的分布和结构,为后续的数据

序号	服务类型	服务方式	运维内容及要求	
				建模提供有力的支持。
96				根据业务问题和数据特点,选择合适的模型进行数据建模,通过模型揭示数据中的规律和趋势,以解决特定的业务问题。
97				给出分析结果,并提炼出重要的发现和洞察。
98			数据统计	省局各业务科室数据统计查询,需求分析,需求沟通,数据清洗筛查,分析统计,并按照提供的模板或自己生成的模板进行数据汇总归纳整理,生成数据结果,并注明统计口径。
99				省技术服务中心数据统计查询,需求分析,需求沟通,数据清洗筛查,分析统计,并按照提供的模板或自己生成的模板进行数据汇总归纳整理,生成数据结果,并注明统计口径。
100				省基金中心数据统计查询,需求分析,需求沟通,数据清洗筛查,分析统计,并按照提供的模板或自己生成的模板进行数据汇总归纳整理,生成数据结果,并注明统计口径。
101				地市医保局,经办中心,基金中心数据统计查询,需求分析,需求沟通,数据清洗筛查,分析统计,并按照提供的模板或自己生成的模板进行数据汇总归纳整理,生成数据结果,并注明统计口径。
102				国家医保局数据统计查询,需求分析,需求沟通,数据清洗筛查,分析统计,并按照提供的模板或自己生成的模板进行数据汇总归纳整理,生成数据结果,并注明统计口径。例如下发的未参保人数员数据文件比对本省参保人数据,按照下发的文件入库,分析,整理,归纳,最终统计出结果。
103				其他委办统计查询,需求分析,需求沟通,数据清洗筛查,分析统计,并按照提供的模板或自己生成的模板进行数据汇总归纳整理,生成数据结果,并注明统计口径。

序号	服务类型	服务方式	运维内容及要求	
104			数据整合	根据业务需求把其他厂商业务指标进行整合分析整理，按照业务类型进行分析，归纳，整理，并给出最终结果。
105				根据各经办机构提供的业务数据进行分析整合，按照业务类型进行分析，归纳，整理，并给出最终结果。
106				根据各委办中心提供的业务数据进行分析整合，按照业务类型进行分析，归纳，整理，并给出最终结果。
107			数据提取支撑	各地市经办机构咨询提取业务统计数据，按照各地市各县区业务分析数据，整理数据，并统计出最终结果。
108				各地市经办机构提取各统筹区指定年度医保数据，按照各地市各县区年度总结汇报指标，分析整理并给出最终结果。
109				各级委办机构咨询提取指定医保数据，按照各委办机构不同的业务需求，进行业务分析，整理，并优化升级数据结果。
110				各级委办机构咨询相关业务统计信息，按照各委办机构不同的业务需求，进行业务分析，归纳，分类，整理，并统计相关业务结果。
111				国家审计咨询提取指定年度的医保数据，根据国家审计局提出的业务需求，进行指定医保表业务分析，按照国家局的字段进行匹配，优化升级对应的脚本，并把结果数据提供对应的专机上或者提供指定的数据结果。
112				陕西省审计咨询提取指定地市机构年度的医保数据，根据陕西省审计局提出的业务需求，进行指定医保表业务分析，按照指定字段进行匹配，优化升级对应的脚本，并把结果数据提供对应的专机上或者提供指定的数据结果。

序号	服务类型	服务方式	运维内容及要求	
113				国家飞行检查咨询提取指定机构年度的医保数据，根据国家飞行检查组提出的业务需求，进行指定医保表业务分析，按照国家局的字段进行匹配，优化升级对应的脚本，并把结果数据提供对应的专机上或者提供指定的数据结果。
114				陕西省飞行检查咨询提取指定机构年度的医保数据，根据陕西省飞行检查组提出的业务需求，进行指定医保表业务分析，按照指定字段进行匹配，优化升级对应的脚本，并把结果数据提供对应的专机上或者提供指定的数据结果。
115			数据应用	配合技术中心对各地市数据业务需求做相应诠释及应用范围。
116				配合各地市经办机构对业务数据进行指导处理。
117				配合各厂商对所需业务数据应用进行指导处理。
118	地市驻场支撑服务	驻场服务	业务系统日常运维保障	负责本地市医保信息系统的日常运行监控，确保系统稳定、数据准确、业务连续，及时发现并上报异常问题，配合省级团队进行问题排查与处理。
119			用户支持与问题响应	为本地医保经办机构、定点医疗机构、药店等用户提供技术支持，解答系统使用过程中的疑问，协助处理业务操作问题，确保服务响应及时、问题闭环管理。
120			系统升级与变更配合	配合省级医保平台开展的系统升级、补丁安装、配置变更等工作，提前做好本地市相关准备，升级后验证系统功能，确保本地业务不受影响。
121			数据质量与业务协同	协助开展本地市医保数据质量核查、异常数据修正等工作，配合省级部门完成数据治理任务；参与跨部门业务协同，保障政策落地与系统配套同步推进。
122			培训与知识传递	参与省级组织的技术培训，并将相关内容转化为本地市适用的操作指引；对本地用户开展基础培训，提升基层人员对系统的操作熟练度与问题自查能力。

序号	服务类型	服务方式	运维内容及要求	
123			应急响应与现场支持	在系统突发故障、政策紧急上线等情况下，提供现场应急支持，快速响应并协助恢复业务运行，降低对参保人服务的影响。
124	档案管理服务	驻场服务	编制文档管理计划	协助用户、运维单位双方建立运行维护过程的文档管理体系和管理计划。
125			文档模板编制	按照运行维护服务过程中统一表格模板要求，督促各方按照表格模板编制运行维护文档。
126			跟踪文档落地	督促项目各方落实运行维护文档资料的归档、保存、借阅。
127			文档分类	对全省医保信息平台的各类档案进行全面清理和整理，包括纸质档案和电子档案；按照国家和地方档案管理标准，对档案进行分类、编号、装订和归档，确保档案的规范化管理。
128			编制文档管理制度	建立档案安全管理制度，明确档案安全责任，加强对档案管理人员的安全培训。
129			文档培训	按季度组织档案管理人员参加专业培训，提高其档案管理知识和技能。
130	信息技术培训服务	驻场+远程服务	编制培训服务资料	制定医保信息技术培训服务技术规范书模板。
131			系统操作类培训	包括医保局、两定机构、参保单位的相关培训内容。
132			数据治理与统计类培训	据质量规则解读：重复参保、死亡参保、异常结算等数据质检规则。
133			数据提取与报表生成	使用医保宏观决策系统、运行监测系统自定义报表。
134			数据共享与接口规范	两定机构上传数据格式、频率、校验机制。
135			数据安全与脱敏	敏感信息分级、脱敏规则、导出审批流程。
136			安全与合规类培训	医保信息平台安全管理制度：账号权限、堡垒机使用、日志审计要求。

序号	服务类型	服务方式	运维内容及要求	
137				等保 2.0 与数据安全法：医保系统三级等保合规要点、个人信息保护义务。
138				密码应用安全性评估：医保核心业务系统密码改造要求与案例。
139				突发事件应急演练：系统宕机、网络攻击、数据泄露等场景下的信息通报与处置流程。

服务 SLA 相关要求如下：

服务 SLA 相关要求									
服务方式：									
1	提供 7×24 小时电话响应服务；								
2	提供 7×8 或 7×24 小时现场值守技术支持服务；								
3	提供 7×24 小时远程登录技术支持服务。								
预定运行时间：									
4	在 7×24 小时内，对预定运行时间内发生的故障，通过微信、电话或邮件等方式通知服务商处理。								
驻场服务级别要求									
	现场 派驻 时间 处理 时效 指标	事件等级	响应时间	服务恢复时间	响应率	故障解决及时率	报告交付		
5		一级事件	5 分钟	1 小时	100%	100%	全年		
6		二级事件	15 分钟	2 小时	100%	99%	全年		
7		三级事件	30 分钟	3 小时	100%	98%	全年		
8		四级事件	30 分钟	5 小时	100%	97%	全年		
远程服务级别要求									
	远程及按需现	事件等级	响应时间	到达现场事件	服务恢复时间	响应率	按时到场率	故障解决及时	报告交付

	场事件处理时效指标							率	
9		一级事件	5 分钟	30 分钟	1 小时	100%	100%	100%	全年
10		二级事件	15 分钟	1 小时	2 小时	100%	100%	99%	全年
11		三级事件	30 分钟	2 小时	3 小时	100%	100%	98%	全年
12		四级事件	30 分钟	3 小时	5 小时	100%	100%	97%	全年
13	投诉响应率					100%			全年
备注说明		响应时间：从用户申告故障到得到响应的时间。 到达现场时间：是指需要现场服务时，从用户申告故障到工程师到达现场的时间，此时间是指所在地在西安市的各专业务使用单位，如果所在地不在西安市，则需加上路途时间。 恢复时间：从用户申告故障，到工程师恢复业务的时间间隔，含响应时间和到场时间。 计划停机时间：计划内的停电，软件升级，服务检修时间。 一级事件（特大故障）：特大安全事故或系统完全崩溃，导致全省或多个市（区）多家定点医药机构和医保经办机构相关业务彻底无法运行，参保群众完全无法正常进行医保结算，需要立即采取紧急措施进行处理的故障。 二级事件（重大故障）：设备及系统发生处理能力、计费能力、维护能力、紧急情况处理能力等完全或部分丧失的情况，致使网络系统不可操作甚至瘫痪，导致定点医药机构、医保经办机构和参保用户的相关业务（尤其是医保结算业务）大面积无法正常开展，需要立即采取措施进行处理的故障。 三级事件（较大故障）：设备及系统发生处理能力、计费能力、维护能力、紧急情况处理能力等降低或恶化，导致平台部分功能无法使用，导致部分定点医药机构、医保经办机构和参保用户的部分业务无法正常办理。 四级事件（一般故障）：故障对系统业务无明显影响，仅造成系统报错、非关键应用无法启动、使用不便、操作不畅、运行缓慢等。定点医药机构、医保经办机构和参保用户等相关业务仍可正常开展。							

8、其他要求

序号	具体要求	
1	系统可用性要求	对于医保业务基础管理、基础信息管理、异地就医管理、支付方式管理、医疗服务价格管理、基金财务综合管理（含业财一体化）等核心经办业务系统，系统全年可用率应达到 99.99% 以上，即年度系统故障累计时间不超过 52.6 分钟；其他业务系统全年可用率应达到 99.9% 以上，即年度系统故障累计时间不超过 8.76 小时。
2	服务质量要求	故障处理时间应符合以下标准： 普通故障：3 小时内到达现场，到现场后 5 小时内解决问题。 较大故障：2 小时内到达现场，到现场后 3 小时内解决问题。 重大故障：1 小时内到达现场，到现场后 2 小时内解决问题。 特大故障：30 分钟内到达现场，到现场后 1 小时内解决问题。
3	服务满意度要求	运维服务的用户满意度达到 90% 以上。
4	服务方要求	服务方需严格按照国家的法律、法规或行业规范、依法执业，文明服务。制定完善的运维管理计划、实施方案和工作制度，建立健全行之有效的服务细则和工作流程。
5		服务方需具备项目相关的背景和资信，并完成过类似项目的成功案例。
6		服务过程中，应根据考核检查结果及时识别改进需求，进行改进策划，制定改进方案，并跟踪方案的实施过程，对改进结果进行评价。
7		依据业务发展需求、服务业务形态与需求应建立适宜的组织结构，根据目标、服务业务形态、需方要求定义人员的角色和职责。

序号	具体要求		
8			服务人员配置应满足以下要求： 按照运维操作安全要求，例行巡检、响应支持、优化改善等操作需要初级工程师完成，其中操作、监护、资料收集、归档、保管等工作需要专人专职；需要中级工程师作为专业负责人对本专业的各项工作进行安排、审核、检查，必要时向项目经理（高级工程师）汇报；需要高级工程师对整体运维工作进行管理、协调、沟通及汇报；非日常性服务的事项如应急演练、重保等，按照事项重要程度和实际需要进行人员配置； 其他服务人员如二线专家、运维咨询专家、运维机构领导和其他支撑人员不再单独计入人员配置数量中； 运维团队需要具备丰富的基础环境运维、软硬件运维和安全运维经验，能够高效开展运维工作。
9			服务方参与服务的人员管理应满足以下要求： 根据服务业务特征识别对人员能力的要求； 通过培训或采取其他措施提升人员的能力； 关键人员发生变更时应与需方进行及时沟通； 应建立有效机制保证服务人员的稳定性； 应进行绩效管理，实施人员的绩效反馈； 根据省医保技术中心的业务变化，持续满足其对人力资源保障能力的要求。
10			服务期满后，服务商应配合省医保技术中心和后续运维支撑团队做好服务内容的交接和过渡。
11	知识产权要求	服务提供方的责任	服务提供方应保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权或著作权或其他知识产权、商业秘密等权利。若发生侵权，服务方应负责解决纠纷并赔偿项目采购单位因此遭受的全部损失。
12		知识产权的归属	服务方为履行协议所形成的资料、数据、运维结果等成果及其他任何附加成果的知识产权、所有权和使用权均属项目采购单位所有，服务方负有保密义务。
13		无产权瑕疵条款	服务方应保证所提供的服务的所有权和知识产权完全属于被服务方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。如有产权瑕疵，视为服务方违约，并应负担由此产生的一切损失。

序号	具体要求		
14		安全与保密	服务方应确保在提供服务过程中保护项目采购单位的数据和文档，不得未经授权访问、修改、披露、利用、转移、转让、销毁项目采购单位的数据。服务终止时，服务方应按项目采购单位要求做好数据、文档等资源的移交和清除工作。
15		数据与系统的保密性	服务方在项目采购单位指定场所工作期间，需遵守项目采购单位制定的保密管理要求，保密义务在协议终止后依然有效。
16	保密要求	密码支撑技术	在运用密码技术手段和方法的过程中，要充分考虑与现有密码基础设施的融合，构建能够不断完善的密码安全技术支撑体系。
17		安全等级保护	平台需要满足国家信息安全等级保护 3.0 国家标准的安全要求，符合《信息系统密码应用基本要求》的安全规范。
18		数据安全	服务商负责建立健全安全保护工作制度，提供安全可信的产品和服务，保障平台的安全稳定运行，对数据制定详细的备份和恢复策略，数据传输过程进行加密，监测数据传输的流程，保障数据可溯源、可检索。
19		安全责任划分	平台安全管理遵循“谁服务谁负责，谁运营谁负责，谁管理谁负责，谁使用谁负责”的原则。省医保技术中心和服务商应明确各自的安全责任边界，并承担相应的安全管理职责。省医保技术中心应制定安全保障制度，平台使用方保障自身建设系统的安全，包括密码安全性评估、安全等级保护测试、软件测试等，平台的基础环境安全由服务商保障，包括数据库、操作系统、VPN 等。
20		保密与所有权	服务商应保证对使用单位提供的数据、设备等资源保密管理，对项目产生的档案进行安全保管，未经授权不得访问、修改、披露、利用、转移、转让、销毁使用单位的数据。服务终止时，应按使用单位要求做好数据、文档等资源的移交和清除工作。
21	备份与恢复要求	备份策略	将数据副本保存到不同的位置，以便在原始数据丢失或损坏时能够恢复。备份可以防止数据丢失，保护重要信息，并确保业务连续性。备份介质包括但不限于硬盘、

序号	具体要求		
			磁带、光盘、云存储和外部存储设备。服务方应采取必要的技术和管理措施进行备份和恢复，以保障平台的可靠性及连续性，每天进行增量备份，每周进行全量备份，备份时间不少于 6 月。
22		恢复策略	按照 7×24 小时的运维保障时间，及时响应客户需求，如遇数据丢失、平台故障等问题，服务提供方应及时响应用户需求，并采取相应措施在 2 小时以内进行恢复。对于全量备份数据，直接使用最近一次全量备份的数据副本进行还原，适用于数据量较小的场景。增量数据备份需先恢复最近一次全量备份数据，按照备份顺序逐个恢复增量备份的数据副本，适用于数据变化频繁，但每次变化的数据量相对较小的情况。
23	退出机制要求	服务退出流程	退出机制确保服务连续性和安全性，同时也保障了市场的公平竞争和服务质量。当服务商需退出服务供应时，应遵循以下流程： 提前通知：运维服务商或管理单位需提前半年告知对方其即将退出服务或不再购买服务的决定。若运维服务商因战略调整计划退出，应提前半年向管理单位发送正式通知。 退出申请：提交正式的退出申请，包括退出原因、退出时间表、已提供服务的情况、客户数据和系统的处理计划等，详细阐述因技术更新换代导致无法持续提供服务，并附上具体的退出时间安排。 数据迁移与备份：切实保障所有客户数据的安全迁移和备份，精心制定详尽的数据迁移计划，并与客户进行沟通确认，制定包含数据分类、迁移步骤和备份频率的详细方案，且与省医保技术中心达成一致。 数据安全和合规：在退出过程中，运维服务商必须确保运维对象的安全性和完整性，协助项目采购单位完成数据迁移和备份，严格遵守相关法律法规，不得泄露或遗失任何敏感信息，所有服务器及存储设备必须在省医保技术中心及相关专家团队的监督下进行格式化处理。依据数据保护法规，采取加密手段保障数据在移交过程中

序号	具体要求		
			的安全。 审计与备案：服务商退出后，管理部门会对退出情况进行审查，并向上级主管单位备案。 财务结算：依照合同条款，完成所有财务结算工作，包括服务费用、违约金等。 合同终止：与运维管理单位协商终止合同，明确终止条款和条件。 售后服务结束：在所有运维业务数据和资料移交完成之前，运维服务商不能停止服务和本项目要求的各项服务。 记录归档：将所有相关的文档和记录进行归档，以备未来查询和审计。 正式退出：完成上述所有步骤后，运维服务商正式退出服务。
24		服务交接流程	服务商由于服务期满或服务质量不达标退出服务后，需要配合项目采购单位和后续支撑团队做好工作内容的交接，具体流程如下： 服务交接准备：服务商不得阻碍相关数据的迁移，需与省医保技术中心密切配合，制定细致的交接方案，涵盖但不限于运维实施方案、数据备份与恢复方案、技术支持过渡安排等。 后续支持：在退出后 3 个月内，根据省医保技术中心的保障需要提供必要的技术支持和服务，以确保平稳过渡。
25	安全保障要求	明确安全职责	为了保障陕西省医疗保障信息平台统一运维服务的人员安全，根据《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》《中华人民共和国计算机信息网络国际联网管理暂行条例》《计算机信息网络国际联网安全保护管理办法》中的规定，参与运维项目的各个位人员应进行安全背景调查且须履行以下安全职责。
26			参与项目的所有成员将严格遵守信息安全保密制度，不得泄露操作系统、数据库的系统管理员账号、密码，切实保障系统安全。合理配置操作系统、数据库管理系统所提供的安全审计功能，以达到相应安全等级标准。关闭与应用系统无关的所有网络端口，制定严格的网络安

序号	具体要求		
			全策略机制，防止非法用户的侵入。及时安装正式发布的系统补丁，修补系统存在的安全漏洞，防止系统遭受各种恶意攻击。启用系统提供的审计功能，监测系统运行日志，掌握系统运行状况。
27			运维工作中涉及所有软硬件设备的口令密码、密钥安全应严格按照相关规定设置符合安全保密策略的口令密码并按月或按季度进行更换。严格按照安全保密机制对所用密钥生命周期的全过程（产生、存储、分配、使用、废除、归档、销毁）进行管理。密钥应作为绝密数据保管，必须通过机要渠道传递或采用加密通信方式网内分配。密钥必须按月或按季度更换，对已泄露或怀疑泄露的密钥应及时废除，旧密钥必须安全归档。密钥备份是针对主要密码设备和保密工作人员的意外事件而采取的必要措施，密钥副本的保存必须是物理安全的。要有在紧急情况下销毁密钥的手段和措施，以防密钥丢失。
28			安全管理人员要制定各种紧急情况应对方案并经常监测、分析计算机运行状况，切实提高运维工作的安全效能。要协助操作人员审查业务处理结果，发现问题应及时查明原因。对不能确认的异常现象，必须向计算机安全管理部门报告。要对计算机安全运行的监测记录及其分析结果严格管理，未经相关领导许可不得对外发布或引用。
29			建立有效且符合现状的安全事件应急预案。运维人员确认机房出现安全事件，必须果断采取应急措施，立即报告相关安全工作领导小组并逐级如实上报计算机安全主管部门。安全事件发生后，协助有关人员保护事件现场，积极协助安全事件的调查，做好善后处理工作。安全事件的处理情况，安全管理员必须形成书面材料，报告上级计算机安全主管部门。

序号	具体要求		
30	开展安全培训	常态化开展安全培训 为了推进陕西省医疗保障信息平台运维服务的顺利进行，将加强运维方和管理方的安全意识，为今后的运维工作安全管理和技术保障做好基础性工作，切实提高单位内部信息安全保障能力。通过培训使相关单位（机构）充分认识到信息安全的重要性，增强信息安全意识并在日常工作中加强信息安全管理水平和技术防护能力。每个月至少一次网络信息安全培训及密码安全培训。	
31		网络安全法律法规培训 对国家在网络信息安全方面制定的法律法规进行培训，确保使每个运维人员对法律法规熟悉掌握，使运维工作在法律层面合法合规，使运维涉及的系统、信息、数据等安全可靠。包括但不限于《网络安全法》《数据安全法》《个人信息保护法》《互联网信息服务管理办法》《计算机信息网络国际联网安全保护管理办法》《计算机信息系统安全保护条例》《计算机信息系统国际联网保密管理规定》	
32		网络信息安全技术规范标准 在运维服务过程中，需要加强对国家信息技术、信息安全等技术规范的学习和培训，包括但不限于：国家标准GB/T42583-2023《信息安全技术政务网络安全监测平台技术规范》、GB/T35282-2023《信息安全技术电子政务移动办公系统安全技术规范》、GB/T31496-2023《信息技术安全技术信息安全管理体系指南》、GB/T31167-2023《信息安全技术云计算服务安全指南》、GB/T31168-2023《信息安全技术云计算服务安全能力要求》等。	
33		网络安全基础知识培训 从网络安全、信息安全等方面对常见的网络安全名词、概念、技术、原理等进行全面的培训，使运维人员掌握网络安全、信息安全的知识。比如：病毒、蠕虫、漏洞等他们是什么，他们的区别和联系是什么，他们的实现原理以及所采用的技术等等。通过培训使运维人员熟悉网络安全事件的原理，以便在运维服务过程中及时进行	

序号	具体要求		
			应对和处置。例如黑客攻击如何使用计算机作为攻击主体，发送请求，被攻击主机成为攻击对象的远程系统，进而被窃取信息。拒绝服务攻击 DoS 是如何让目标计算机或网络无法提供正常的服务或资源访问，使目标系统停止响应甚至崩溃的。
34			网络信息安全设备产品 结合运维工作，针对防火墙、入侵检测、日志审计等网络安全设备和产品进行培训，使运维人员熟练掌握网络信息安全设备产品的特性、功能、操作等等。例如针对防火墙，有四种技术实现：1. 包过滤技术；2. 应用代理技术；3. 状态检测技术；4. 完全内容检测技术。包过滤技术是最基础的防火墙实现技术，它是在网络层对数据包进行选择，选择的依据是系统内设置的过滤逻辑，被称为访问控制列表。
35			网络安全防护知识培训 了解网络安全的基本概念，包括网络安全威胁、网络攻击和病毒等；学习如何识别和防范网络攻击，包括常见的网络钓鱼、恶意软件和网络钓鱼等；掌握如何保护自己的个人信息，包括密码、电子邮件和社交媒体等；学习如何使用安全软件和防病毒软件，以及如何更新软件和操作系统；了解如何设置网络安全策略，包括防墙、虚拟专用网络（VPN）和入侵检测系统（IDS）等；学习如何报告网络攻击和漏洞，以及如何与网络安全专业人员合作；了解如何保护企业网络的安全，包括访问控制、数据加密和安全扫描等；学习如何应对网络攻击，包括紧急响应和恢复系统等；了解如何遵守网络安全法规 and 规定，以及如何维护网络安全的法律责任；学习如何提高网络安全意识，包括网络安全培训和意识宣传等。
36	重要时期保障要求		国家重大会议、陕西省政府举办相关重要活动、节假日等重点保障时期对陕西省医疗保障信息平台从软硬件设备层面、数据应用层面和云平台及数据中心等的安全运维提供支持。

序号	具体要求		
37			按照保障的事项清单，提前完成医保信息平台相关数据中心、网络、云平台、硬件设备、软件系统、安全防护等关键内容的巡检优化，确保隐患整改到位，并做好相关机房动环设施的健康检查和隐患整改。
38			重保期间，一是做好保障期间的投诉预警及舆情监测，确保各类业务故障及时发现、快速响应、有效处理。二是要建立投诉绿色通道，确保投诉渠道畅通，对保障期间可能出现的问题第一时间得到解决。重保期间，避免与保障业务相关的割接操作，如遇故障处理等必要操作，请提前上报请示。
39			重保时期需增派人手，加强巡检力度，制定针对性重保方案，强化基础设施、网络安全、数据安全、应急响应等各项保障工作，加强沟通与协调，做好评估总结与问题改进。
40	其他要求 说明	运维工具	本项目运维工作开展所需的相关工具，包括但不限于基础设施监控与运维工具、数据库运维管理工具、中间件运维工具、应用性能监控与业务运维工具、安全运维工具、自动化运维与编排工具、故障管理与协作工具、医保行业特色运维工具等，均为本运维服务项目所需的配套设施，由中标供运维服务商免费提供。
41		信创替代	陕西省医保信息平台信创替代及系统迁移工作完成之前，相关硬件设备、操作系统、数据库、中间件等的运维工作由本项目中标运维服务商承担。若在本项目运维期内完成了信创替代及系统迁移，则后续运维工作由信创替代和系统迁移的承建厂商负责，本项目运维服务商的相关服务费用则根据已发生的时长据实结算。
42		责任主体	本次运维项目所有服务内容开展过程中涉及相关责任的主体均属于中标的运维服务商。

9、交付物要求

在服务履约完成后，服务方需将本项目所有文档、资料汇集成册，所有文件要求用中文书写或有完整的中文注释，装订成册的纸质文档至少 1 套，电子文档 1 套。所提供服务的验收文档包括但不限于以下清单所列内容：

序号	服务项	交付物	交付频次	交付数量
1	硬件运维	《巡检报告》	每日	365
2		《硬件运维服务报告》	每季度	4
3		《问题或故障处理记录》	根据问题或故障发生实际提供	按需（根据实际需求）
4		《备品备件更换记录》	根据备品备件替换实际提供	按需（根据实际需求）
5		《运维总结报告》	每年	1
6	基础软件运维	《云平台运维实施方案》	每年	1
7		《月度运维服务报告》	每月	12
8		《年度运维服务总结报告》	每年	1
9		《事故及问题记录表》	根据问题或事故发生实际提供	按需（根据实际需求）
10		《云平台检查记录》	每日	365
11		《值班记录》	每日	365
12		《优化升级相关过程文档》	根据优化升级发生实际提供	按需（根据实际需求）
13	支撑软件运维	《支撑软件运维实施方案》	每年	1
14		《月度运维服务报告》	每月	12
15		《年度运维服务总结报告》	每年	1
16		《事故及问题记录表》	根据问题或事故发生实际提供	按需（根据实际需求）
17		《软件检查记录》	每日	365
18		《值班记录》	每日	365
19		《优化升级相关过程文档》	根据优化升级发生实际提供	按需（根据实际需求）
20	应用软件运维	《运维日志》	每日	365
21		《应用软件运维实施方案》	每年	1
22		《月度运维服务报告》	每月	12
23		《年度运维服务总结报告》	每年	1
24		《巡检报告》	每日	365
25		《用户咨询与问题处理台账》	根据用户咨询和问题处理实际提供	按需（根据实际需求）

序号	服务项	交付物	交付频次	交付数量
26		《数据备份与恢复记录表》	根据实际发生提供	按需（根据实际需求）
27		《月度/季度/年度运维总结报告》	每月	12
28		《SLA 履约报告》	每月	12
29		《知识库更新文档》	每月	12
30		《故障报告单》	根据故障发生实际提供	按需（根据实际需求）
31		《故障处理报告》	根据故障发生实际提供	按需（根据实际需求）
32		《应急预案与演练报告》	每季度	4
33		《性能优化方案与报告》	每季度	4
34		《版本升级方案与回滚预案》	每月	12
35		《版本升级总结报告》	每月	12
36		《接口维护与适配报告》	每月	12
37	安全硬件运维	《巡检报告》	每日	365
38		《安全硬件运维服务报告》	每季度	4
39		《问题或故障处理记录》	根据问题或故障发生实际提供	按需（根据实际需求）
40		《安全备品备件更换记录》	根据备品备件替换实际提供	按需（根据实际需求）
41		《运维总结报告》	每年	1
42	安全软件运维	《安全软件运维实施方案》	每年	1
43		《月度运维服务报告》	每月	12
44		《年度运维服务总结报告》	每年	1
45		《事故及问题记录表》	根据问题或事故发生实际提供	按需（根据实际需求）
46		《软件检查记录》	每日	365
47		《值班记录》	每日	365
48		《优化升级相关过程文档》	每月	12
49	其他安全运维	《安全巡检日志》	每日	365
50		《安全巡检报告》	每日	365
51		《网络巡检报告》	每日	365

序号	服务项	交付物	交付频次	交付数量
52		《网络调优方案》	按需	按需（根据实际需求）
53		《网络工单处理记录》	按需	按需（根据实际需求）
54		《网络链路测试报告》	按需	按需（根据实际需求）
55		《安全服务总结报告》	每季度	4
56		《渗透测试服务报告》	每季度	4
57		《分级漏洞报告》	每季度	4
58		《应急回退与风险控制报告》	每季度	4
59		《源代码审计服务报告》	每月	12
60		《合规专项审计报告》	每月	12
61		《整改复测报告》	每月	12
62		《安全培训记录》	每月	12
63		《值班记录》	每日	365
64		《问题处理记录》	根据问题处理实际提供	按需（根据实际需求）
65	其他运维服务	《应急演练方案》	每年	1
66		《应急演练事件记录》	每季度	4
67		《应急演练问题总结报告与优化方案》	每年	1
68		《容灾演练方案》	每年	1
69		《容灾演练事件记录》	每季度	4
70		《容灾演练问题总结报告与优化方案》	每年	1
71		《重大活动安全保障方案》	按需（重大活动前）	按需（根据重大活动次数）
72		《重大活动安全保障应急预案》	按需（重大活动前）	按需（根据重大活动次数）
73		《重大活动安全保障日报》	按需（重大活动期间）	按需（重大活动天数）
74		《应急响应处置报告》	根据实际发生提供	按需（根据

序号	服务项	交付物	交付频次	交付数量
				实际需求)
75		《重大活动安全保障总结报告》	每季度	4
76		《法定节假日期间安全保障方案》	每月	12
77		《法定节假日期间安全保障应急预案》	每月	12
78		《法定节假日期间安全保障日报》	按需（节假日期间）	按需（节假日天数）
79		《法定节假日期间安全保障总结报告》	每季度	4
80		《数据归集总结报告》	每季度	4
81		《数据归集相关过程文档和资料》	每月	12
82		《数据治理总结报告》	每季度	4
83		《数据治理相关过程文档和资料》	每月	12
84		《数据共享交换总结报告》	每季度	4
85		《数据共享交换相关过程文档和资料》	每月	12
86		《数据分析总结报告》	每季度	4
87		《数据分析相关过程文档和资料》	每月	12
88		《数据统计总结报告》	每季度	4
89		《数据统计相关过程文档和资料》	每月	12
90		《数据整合总结报告》	每季度	4
91		《数据整合相关过程文档和资料》	每月	12
92		《数据需求单》	根据数据需求单实际提供	按需（根据实际需求）
93		《数据交接单》	根据数据需求单实际提供	按需（根据实际需求）
94		《数据提取相关过程文档和资料》	每月	12
95		《数据应用总结报告》	每季度	4
96		《数据应用相关过程文档和资料》	每月	12
97		《数据运营标准规范》	签订合同后一星期内提供	1
98		《数据运营质量报告》	每月	12
99		《运营简报》	每季度	4
100		《地市驻场运维服务日志》	每日	365

序号	服务项	交付物	交付频次	交付数量
101		《地市问题处理记录》	根据地市问题处理 实际提供	按需（根据 实际需求）
102		《运维工作问题总结及优化建议报告》	每月	12
103		《档案管理计划》	每季度	4
104		《档案管理跟踪日志》	每季度	4
105		《档案管理培训材料》	每季度	4

★八、实质性条款要求（须提供承诺函，格式自拟，未提供承诺函则视为无效投标）

（一）投标人须承诺：拟派服务人员完全满足招标文件人数（105 人）要求。

（二）投标人须承诺：项目经理不得同时兼任其他项目的管理岗位，且不得随意更换，如需更换须经采购人同意。

（三）投标人须承诺：逐项响应并完全满足采购需求中“三、服务要求”下的所有内容共计 803 项，其中：服务内容 4 项、服务人员数量及组成 6 项、基础环境运维 1 项、硬件运维 30 项、硬件备品备件 1 项、软件运维具体服务内容 392 项、软件运维具体要求 58 项、安全运维 12 项、其他运维 139 项、服务 SLA 要求 13 项、其他要求 42 项、交付物要求 105 项。 _

备注：

1、“★”内容项为实质性条款，供应商应在第六章“投标文件构成及格式”中的“实质性条款响应”处逐条响应“★”内容项，未逐条响应、有缺漏将被视为无效响应。

2、“▲”内容项为重要要求，投标人未达到这些要求或未响应将影响评分。

附件

一、硬件备品备件参考清单

序号	设备类型	名称	用途	型号及配置	数量 (台/个)
1	计算和存储设备	服务器	备用服务器	UniServer R4900 G3	3
2		服务器	备用服务器	2288H V5	2
3		内存条	服务器配件	主频：3200mHz，单根：32	6
4		内存条	服务器配件	主频：2933mHz，单根：16	6
5		内存条	服务器配件	主频：2933mHz，单根：32	6
6		内存条	服务器配件	主频：2933mHz，单根：64	10
7		磁盘	服务器配件	HDD 600G	25
8		磁盘	服务器配件	HDD 1.2T	10
9		磁盘	服务器配件	HDD 1.8T	10
10		磁盘	服务器配件	HDD 2.4T	20
11		磁盘	服务器配件	HDD 4T	20
12		磁盘	服务器配件	HDD 6T	20
13		磁盘	服务器配件	HDD 8T	20
14		磁盘	服务器配件	SSD 480G	10
15		磁盘	服务器配件	SSD 960G	15
16		磁盘	服务器配件	SSD 1.6T	5
17		磁盘	服务器配件	SSD 1.92T	20
18		磁盘	服务器配件	SSD 3.2T	5
19		磁盘	服务器配件	SSD 3.84T	5
20		服务器电源	服务器配件	电源功率：（850W）	20
21		服务器电源	服务器配件	电源功率：（550W）	10
22		10G 多模光模块	服务器配件	10G-850nm-MM-SFP+	30
23	网络设备	交换机	备用交换机	CE6881-48S6CQ-B-C13	4
24		路由器	备用骨干网出口路由器	NetEngine 8000 M8-C13	1
25		千兆单模 10km 的光模块	网络设备配件	SFP-GE-LX-SM1310-D	30
26		万兆单模 10km 的光模块	网络设备配件	SFP-XG-LX-SM1310-D	30
27	安全设备	防火墙	备用防火墙	AF-1000 B1800	3

二、陕西省医疗保障信息平台硬件设备资产清单

序号	设备类别	设备名称	品牌	型号	数量 (台)	用途	建设 时间	质保期	过保时间	使用 情况
1	计算 存储 设备	服务器	华为	2288H V5	54	云平台支撑服务器	2021 年 6 月 2 日	三年	2024 年 12 月 31 日	使用中
2		服务器	新华三	UniServ er R4900 G3 8SFF CTO	23	云平台支撑服务器	2021 年 6 月 2 日	三年	2024 年 12 月 31 日	使用中
3		服务器	新华三	UniServ er R4900 G3	354	云平台支撑服务器	2021 年 7 月 7 日	三年	2025 年 12 月 17 日	使用中
4		服务器	中新创	定制	4	云平台支撑服务器	2021 年 7 月 7 日	三年	2025 年 12 月 17 日	使用中
5		服务器	华为	2488V5	2	云平台支撑服务器	2021 年 7 月 7 日	三年	2025 年 12 月 17 日	使用中
6		备份一体机	爱数	AnyBakc up-7.0- AB7BASP S	8	数据备份	2021 年 7 月 7 日	三年	2025 年 12 月 17 日	使用中
7		存储	华为	FusionS torage RA 8 BLK2288 V5H12	12	数据存储	2021 年 7 月 7 日	三年	2025 年 12 月 17 日	使用中
8		存储	华为	FusionS torage5 110 V5	1	数据存储	2021 年 7 月 7 日	三年	2025 年 12 月 17 日	使用中
9		服务器	华为	iMaster NCE-Cam pus	2	AAA 服务器	2021 年 7 月 7 日	三年	2025 年 12 月 17 日	使用中
10		服务器	浪潮	SA5212H 5	73	云平台支撑服务器	2022 年 3 月 1 日	三年	2025 年 12 月 4 日	使用中
11		服务器	H3C	R4900 G3	29	云平台支撑服务器	2022 年 3 月 1 日	三年	2025 年 12 月 4 日	使用中

序号	设备类别	设备名称	品牌	型号	数量(台)	用途	建设时间	质保期	过保时间	使用情况
12		备份一体机	爱数	AnyBackup Enterprise 7.0	2	数据备份	2022 年 11 月 29 日	三年	2026 年 11 月 16 日	使用中
13		服务器	新华三	H3C UniServer R4900 G5	63	云平台支撑服务器	2022 年 11 月 29 日	三年	2026 年 11 月 16 日	使用中
14		服务器	超聚变	2288HV6	74	云平台支撑服务器	2022 年 11 月 29 日	三年	2026 年 11 月 16 日	使用中
15		服务器	长安计算	PR210K32	20	云平台支撑服务器	2022 年 11 月 29 日	三年	2026 年 11 月 16 日	使用中
16		服务器	中新创	DNS-48	2	云平台支撑服务器	2022 年 11 月 29 日	三年	2026 年 11 月 16 日	使用中
17		服务器	新华三	H3C UniServer R4900 G3	1	云平台支撑服务器	2022 年 11 月 29 日	三年	2026 年 11 月 16 日	使用中
18		存储	华为	OceanStor Pacific 9920	1	数据存储	2022 年 11 月 29 日	三年	2026 年 11 月 16 日	使用中
19		存储	华为	OceanStor 5300 V3	1	数据存储	2022 年 11 月 29 日	三年	2026 年 11 月 16 日	使用中
计算存储设备合计					726					
20	网络设备	交换机	华为	CE6881-48S6CQ	10	接入交换机	2021 年 6 月 2 日	三年	2024 年 12 月 31 日	使用中
21		交换机	华为	CE12804	3	核心交换机	2021 年 6 月 2 日	三年	2024 年 12 月 31 日	使用中
22		交换机	华为	S5731S-S24T4X-	1	业务交换机	2021 年 7 月 7 日	三年	2025 年 12 月 17 日	使用中

序号	设备类别	设备名称	品牌	型号	数量(台)	用途	建设时间	质保期	过保时间	使用情况
				A						
23		交换机	华为	CE6881-48S6CQ-B-C13	34	业务接入交换机	2021年7月7日	三年	2025年12月17日	使用中
24		交换机	华为	CE6881-48S6CQ-B-C13	2	综合接入交换机	2021年7月7日	三年	2025年12月17日	使用中
25		交换机	华为	CE6881-48S6CQ-B-C13	8	业务区存储接入交换机	2021年7月7日	三年	2025年12月17日	使用中
26		交换机	华为	CE6881-48S6CQ-B-C13	4	对象存储接入交换机	2021年7月7日	三年	2025年12月17日	使用中
27		交换机	华为	S5731-H48T4X-A	8	服务器管理接入交换机	2021年7月7日	三年	2025年12月17日	使用中
28		交换机	华为	CE6881-48S6CQ-B-C13	4	管理区接入交换机	2021年7月7日	三年	2025年12月17日	使用中
29		交换机	华为	CE12804-C19	3	业务核心交换机	2021年7月7日	三年	2025年12月17日	使用中
30		交换机	华为	CE16804-C19	8	全区核心交换机	2021年7月7日	三年	2025年12月17日	使用中
31		交换机	华为	CE16804-C19	2	核心交换机	2021年7月7日	三年	2025年12月17日	使用中
32		交换机	华为	CE6881-48S6CQ-B-C13	8	数据中心互联交换机	2021年7月7日	三年	2025年12月17日	使用中
33		交换机	华为	CE6881-48S6CQ-B-C13	8	安全隔离区接入交换机	2021年7月7日	三年	2025年12月17日	使用中
34		交换机	华为	CE6881-48S6CQ-B-C13	8	安全管理区接入交换机	2021年7月7日	三年	2025年12月17日	使用中

序号	设备类别	设备名称	品牌	型号	数量(台)	用途	建设时间	质保期	过保时间	使用情况
35		交换机	华为	CE6881-48S6CQ-B-C13	6	前端接入区接入交换机	2021年7月7日	三年	2025年12月17日	使用中
36		交换机	华为	CE6881-48S6CQ-B-C13	2	前端接入区接入交换机	2021年7月7日	三年	2025年12月17日	使用中
37		负载均衡	神州云科	云科 ADC	8	链路全局负载均衡	2021年7月7日	三年	2025年12月17日	使用中
38		分光器	浙江汉维	定制	8	分光器	2021年7月7日	三年	2025年12月17日	使用中
39		分流器	华为	CE6881-48S6CQ-B-C13	6	分流器	2021年7月7日	三年	2025年12月17日	使用中
40		路由器	华为	NetEngine 8000 M8-C13	8	出口路由器	2021年7月7日	三年	2025年12月17日	使用中
41		交换机	华为	CE6881-48S6CQ-B	4	互联出口交换机	2021年7月7日	三年	2025年12月17日	使用中
42		交换机	华为	CE6881-48S6CQ-B-C13	4	VPC 专线接入交换机	2021年7月7日	三年	2025年12月17日	使用中
43		交换机	华为	CE6881-48S6CQ-B-C13	6	带外管理核心交换机	2021年7月7日	三年	2025年12月17日	使用中
44		交换机	华为	S5731-H48T4X-A	4	带外汇聚交换机	2021年7月7日	三年	2025年12月17日	使用中
45		交换机	华为	S5731-H48T4X-A	10	带外接入交换机	2021年7月7日	三年	2025年12月17日	使用中
46		网关	华为	ME60-X8A0	2	LNS 网关	2021年7月7日	三年	2025年12月17日	使用中
47		路由器	华为	NetEngine 8000 M6-C10	4	省医保上联路由器	2021年7月7日	三年	2025年12月17日	使用中
48		路由	华为	NE40E-X	4	省医保下	2021年	三年	2025年12	使用中

序号	设备类别	设备名称	品牌	型号	数量(台)	用途	建设时间	质保期	过保时间	使用情况
		器		8A0		联路由器	7月7日		月17日	
49		交换机	华为	CE6857E-48S6CQ	8	业务接入交换机-万兆	2022年3月1日	三年	2025年12月4日	使用中
50		交换机	华为	S5731-H48T4XC	7	带外接入交换机	2022年3月1日	三年	2025年12月4日	使用中
51		路由器	华为	NetEngine 8000 M6	2	灾备中心路由器	2022年11月29日	三年	2026年11月16日	使用中
52		交换机	华为	CE6881-48 S6CQ	2	万兆业务接入交换机	2022年11月29日	三年	2026年11月16日	使用中
53		交换机	华为	S5731-H48 T4XC	2	带外管理交换机	2022年11月29日	三年	2026年11月16日	使用中
54		交换机	华为	CE6881-48 S6CQ	11	业务接入交换机	2022年11月29日	三年	2026年11月16日	使用中
55		交换机	华为	S5731-H48 T4XC	9	带外管理交换机	2022年11月29日	三年	2026年11月16日	使用中
网络设备合计					228					
56	安全设备	防火墙	新华三	F5030-6GW	4	国省互联防火墙	2021年6月2日	三年	2024年12月31日	使用中
57		防火墙	华为	USG6625E	2	公服区全局防火墙	2021年6月2日	三年	2024年12月31日	使用中
58		防火墙	华为	USG6000E	2	出口防火墙	2021年6月2日	三年	2024年12月31日	使用中
59		防火墙	深信服	AF-1000B1800	2	骨干网纵向防火墙	2021年6月30日	三年	2024年12月31日	使用中
60		防火墙	华为	USG6630E	2	边界墙	2021年7月7日	三年	2025年12月17日	使用中
61		防火墙	深信服	定制	14	防火墙	2021年7月7日	三年	2025年12月17日	使用中

序号	设备类别	设备名称	品牌	型号	数量(台)	用途	建设时间	质保期	过保时间	使用情况
62		ssl 网关	深信服	定制	4	ssl 网关	2021 年 7 月 7 日	三年	2025 年 12 月 17 日	使用中
63		ips 入侵防御	网神	SecIPS 3600 入侵防御系统 P9000-U008M	8	ips 入侵防御	2021 年 7 月 7 日	三年	2025 年 12 月 17 日	使用中
64		抗 DDoS 攻击系统	网神	SecDDoS 3600 抗拒绝服务系统 F12000-U020M	4	抗 DDoS 攻击系统	2021 年 7 月 7 日	三年	2025 年 12 月 17 日	使用中
65		ips 入侵检测	网神	SecIDS 3600 入侵检测系统 D9000-U006M	4	ips 入侵检测	2021 年 7 月 7 日	三年	2025 年 12 月 17 日	使用中
66		漏洞扫描	网神	SecVSS 3600 漏洞扫描系统 S5000-W020P	4	漏洞扫描	2021 年 7 月 7 日	三年	2025 年 12 月 17 日	使用中
67		数据库审计	深信服	定制	4	数据库审计	2021 年 7 月 7 日	三年	2025 年 12 月 17 日	使用中
68		日志审计	网神	SecFox 日志收集与分析系统 LAS-R53M-PA	4	日志审计	2021 年 7 月 7 日	三年	2025 年 12 月 17 日	使用中

序号	设备类别	设备名称	品牌	型号	数量 (台)	用途	建设 时间	质保期	过保时间	使用 情况
69		WEB 防火 墙	网神	SecWAF 3600 Web 应用防 火墙系 统 W9000-U 045M	8	WEB 防火墙	2021 年 7 月 7 日	三年	2025 年 12 月 17 日	使用中
70		网闸	网神	SecSIS 3600 光 单向安 全隔离 数据自 动导入 系统 L10000- TZ11M	8	万兆网闸	2021 年 7 月 7 日	三年	2025 年 12 月 17 日	使用中
71		密码 机	三未 信安	SJJ1012 -A	4	服务器密 码机	2021 年 7 月 7 日	三年	2025 年 12 月 17 日	使用中
72		身份 认证 网关	吉大 正元	G5000	4	身份认证 网关-边界 接入认证	2021 年 7 月 7 日	三年	2025 年 12 月 17 日	使用中
73		身份 认证 网关	吉大 正元	G5000	8	身份认证 网关-旁路 模式	2021 年 7 月 7 日	三年	2025 年 12 月 17 日	使用中
74		数字 签名 服务器	吉大 正元	V5000	8	数字签名 服务器	2021 年 7 月 7 日	三年	2025 年 12 月 17 日	使用中
75		防火 墙	网神	Sec Gate 3600 防 火墙 NSG (万 兆)	9	防火墙	2022 年 3 月 1 日	三年	2025 年 12 月 4 日	使用中

序号	设备类别	设备名称	品牌	型号	数量(台)	用途	建设时间	质保期	过保时间	使用情况
76		防火墙	奇安信	网神SecGate 3600 防火墙系统 NSG4000-TG35M-QW	2	防火墙	2022 年 11 月 29 日	三年	2026 年 11 月 16 日	使用中
安全设备合计					109					
77	视频会议设备	多点控制单元	华为	CloudMC U	1	视频会议多点控制	2021 年 7 月 7 日	三年	2025 年 12 月 17 日	使用中
78		会议管理平台	华为	SMC2.0	1	视频会议管理会议管理平台	2021 年 7 月 7 日	三年	2025 年 12 月 17 日	使用中
79		视频会议终端	华为	TE50	2	视频会议	2021 年 7 月 7 日	三年	2025 年 12 月 17 日	使用中
80		视频会议终端	华为	CloudLink Box 600	12	视频会议	2021 年 7 月 7 日	三年	2025 年 12 月 17 日	使用中
81		高清摄像机	华为	VPC620	14	视频会议	2021 年 7 月 7 日	三年	2025 年 12 月 17 日	使用中
82		全向阵列麦克风	华为	VPM220	14	视频会议	2021 年 7 月 7 日	三年	2025 年 12 月 17 日	使用中
83		触摸一体机	华为	IWB	14	视频会议	2021 年 7 月 7 日	三年	2025 年 12 月 17 日	使用中
84		视频会议一体机	华为	HUAWEI IdeaHub Pro 65	1	视频会议	2022 年 11 月 29 日	三年	2026 年 11 月 16 日	使用中

序号	设备类别	设备名称	品牌	型号	数量(台)	用途	建设时间	质保期	过保时间	使用情况
85		视频会议终端	华为	HUAWEI Bar 300	1	视频会议	2022 年 11 月 29 日	三年	2026 年 11 月 16 日	使用中
视频会议设备合计					60					
86	其他设备	台式电脑	宏碁	Vertion E450	6	监控中心电脑	2022 年 11 月 29 日	三年	2026 年 11 月 16 日	使用中
87		笔记本电脑	宏碁	Travel Mate P214	6	监控中心电脑	2022 年 11 月 29 日	三年	2026 年 11 月 16 日	使用中
88		多功能一体机	奔图	M6700D	6	监控中心打印机	2022 年 11 月 29 日	三年	2026 年 11 月 16 日	使用中
89		高拍仪	成者	睿 1800	12	ODR 智能识别	2022 年 5 月	两年	2025 年 7 月 26 日	使用中
90		扫描仪	成者	诺 116A	12	ODR 智能识别	2022 年 5 月	两年	2025 年 7 月 26 日	使用中
91		手写板	精益	D3155U	12	ODR 智能识别	2022 年 5 月	两年	2025 年 7 月 26 日	使用中
92		AOC 一体机	冠捷	A22738B H14	20	医保终端机	2020 年 10 月	18 个月	2024 年 6 月 15 日	使用中
其他设备合计					74					
总计					1197					

三、组件升级涉及的云平台授权软件清单

(一) 核心业务区-阿里云

区域	产品类目	商品名称	规格名称	数量	单位
A 中心	云盾	云盾-堡垒机 New_软件许可更新和技术支持	云盾-平台侧堡垒机（云原生版）_软件许可更新和技术支持	1	套
		云盾-网络流量检测与响应（CSW）_软件许可更新和技术支持	网络流量检测与响应（CSW）_软件许可更新和技术支持	1	套

区域	产品 类目	商品名称	规格名称	数量	单位
		云盾-云防火墙_软件 许可更新和技术支持	云盾-云防火墙-基础系统模块 (CSW)_软件许可更新和技术支持	1	套
			云盾-云防火墙-授权模块_软 件许可更新和技术支持	38	台
		云盾-安骑士高级版_ 软件许可更新和技术 支持	云盾-安骑士高级版-基础系统 模块_软件许可更新和技术支持	1	套
			云盾-安骑士高级版-授权模块 _软件许可更新和技术支持	38	台
		云盾-态势感知_软件 许可更新和技术支持	云盾-态势感知-基础系统模块 _软件许可更新和技术支持	1	套
		云盾-态势感知_软件 许可更新和技术支持	云盾-态势感知-授权模块_软 件许可更新和技术支持	185	台
	互联网中 间件	云服务总线（CSB）_ 软件许可更新和技术 支持	CSB 云服务总线专业版_软件许 可更新和技术支持	1	套
			CSB 云服务总线专业版扩容_软 件许可更新和技术支持	64	core
		企业级分布式应用服 务（EDAS）_软件许可 更新和技术支持	EDAS 企业铂金版_软件许可更 新和技术支持	1	套
			EDAS 企业铂金版扩容包_软件 许可更新和技术支持	300 0	core
		消息队列（MQ）_软件 许可更新和技术支持	消息队列（MQ） 铂金版_软件 许可更新和技术支持	1	套
		应用实时监控服务_ 软件许可更新和技术 支持	ARMS 应用监控企业版扩展包_ 软件许可更新和技术支持	400 0	core
			ARMS 应用监控专业版_软件许 可更新和技术支持	1	套
	大数据	DataWorks-数据汇聚 _软件许可更新和技 术支持	数据集成-标准版_软件许可更 新和技术支持	1	套
			数据汇聚-基础模块_软件许可 更新和技术支持	64	core
		Quick BI -专有云_软 件许可更新和技术支 持	Quick BI -专有云_软件许可更 新和技术支持	1	套
	大规模计	日志服务（Log	底座用日志引擎_软件许可更	1	套

区域	产品 类目	商品名称	规格名称	数量	单位
	算	Service)_软件许可更新和技术支持	新和技术支持		
			日志服务引擎 2.0_软件许可更新和技术支持	128	core
		大数据计算服务(Maxcompute)_软件许可更新和技术支持	Maxcompute 基础功能_软件许可更新和技术支持	480	core
			MaxCompute 联合计算增强包_软件许可更新和技术支持	1344	core
			MaxCompute 智能元数据软件增强包_软件许可更新和技术支持	488	core
			通用运维-标准版_软件许可更新和技术支持	17	台
	存储	阿里云开放存储服务软件(OSS)订阅	OSS 高密度高安全版_软件许可更新和技术支持	1920	TB
	弹性计算	云服务器(ECS)_软件许可更新和技术支持	共享计算集群_软件许可更新和技术支持	2336	core
			ECS 块存储-高效云盘版(新)_软件许可更新和技术支持	1216	core
	数据库	分析型数据库(ADS)_软件许可更新和技术支持	ADS 标准版_软件许可更新和技术支持	1120	core
		数据管理(DMS)企业版_软件许可更新和技术支持	DMS 新版-自由操作管控模式-基础包	1	套
			DMS 新版-自由操作管控模式-扩容包	17	套
			DMS 新版-安全协同管控模式-基础包	1	套
			DMS 新版-安全协同管控模式-扩容包	4	套
		云原生分布式数据库PolarDB-X 1.0_软件许可更新和技术支持	PolarDB-X 1.0 (DRDS) 标准版【新】_软件许可更新和技术支持	1	套
			PolarDB-X 1.0 (DRDS) 标准版扩容包【新】_软件许可更新和技术支持	4	套
		数据传输服务_软件	DTS 数据同步(需独占节点部	1	套

区域	产品 类目	商品名称	规格名称	数量	单位
		许可更新和技术支持	署)_软件许可更新和技术支持		
			DTS 数据同步扩容包(需独占节点部署)_软件许可更新和技术支持	8	套
			DTS 不停服迁移(需独占节点部署)_软件许可更新和技术支持	1	套
		云数据库_软件许可更新和技术支持	RDS FOR MySQL_软件许可更新和技术支持	2048	core
		DAS 基础版_软件许可更新和技术支持	DAS 基础版_软件许可更新和技术支持	1	套
		云数据库 Redis 版_软件许可更新和技术支持	云数据库 Redis 版_社区版_软件许可更新和技术支持	6144	GB
	管理与监控	专有云统一管理平台软件_软件许可更新和技术支持	专有云管理平台标准版软件扩容包(一套增加50节点license授权)_软件许可更新和技术支持	5	套
			专有云管理平台标准版软件(首套基础50节点License授权)_软件许可更新和技术支持	1	套
		Apsara Stack 运维系统_软件许可更新和技术支持	专有云统一运维软件(首套基础50节点license授权)_软件许可更新和技术支持	1	套
			专有云统一运维软件扩容包(一套增加50节点license授权)_软件许可更新和技术支持	5	套
	网络	专有云 DNS_软件许可更新和技术支持	DNS 基础版_软件许可更新和技术支持	2	台
		负载均衡 SLB 软件(专有云)_软件许可更新和技术支持	负载均衡 SLB(专有云)高级特性包-7 层高级特性_软件许可更新和技术支持	1	套
			负载均衡 SLB(专有云)基础软件包-物理机版_软件许可更新和技术支持	1	套
			负载均衡 SLB(专有云)高级特性包-IPv6 与高可用_软件许可	1	套

区域	产品 类目	商品名称	规格名称	数量	单位
			更新和技术支持		
			负载均衡 SLB(专有云)高级特性包-SSL 高级特性_软件许可更新和技术支持	1	套
		专有网络 VPC_软件许可更新和技术支持	专有网络 VPC(专有云)基础网络服务包_软件许可更新和技术支持	1	套
			专有网络 VPC(专有云)ECS 虚拟网络特性包_软件许可更新和技术支持	2366	core
B 中心	云盾	数据库审计_软件许可更新和技术支持	数据库安全审计_软件许可更新和技术支持（10 实例）	1	套
		云盾-堡垒机 New_软件许可更新和技术支持	云盾-平台侧堡垒机（云原生版）_软件许可更新和技术支持	1	套
		云盾-网络流量检测与响应（CSW）_软件许可更新和技术支持	网络流量检测与响应（CSW）_软件许可更新和技术支持	1	套
		云盾-云防火墙_软件许可更新和技术支持	云盾-云防火墙-基础系统模块（CSW）_软件许可更新和技术支持	1	套
		云盾-云防火墙_软件许可更新和技术支持	云盾-云防火墙-授权模块_软件许可更新和技术支持	33	台
		云盾-安骑士高级版_软件许可更新和技术支持	云盾-安骑士高级版-基础系统模块_软件许可更新和技术支持	1	套
		云盾-安骑士高级版_软件许可更新和技术支持	云盾-安骑士高级版-授权模块_软件许可更新和技术支持	33	台
		云盾-Web 应用防火墙-企业版_软件许可更新和技术支持	云盾-Web 应用防火墙_软件许可更新和技术支持	1	套
	互联网中间件	云服务总线（CSB）_软件许可更新和技术支持	CSB 云服务总线专业版_软件许可更新和技术支持	1	套
			CSB 云服务总线专业版扩容_软件许可更新和技术支持	32	core

区域	产品 类目	商品名称	规格名称	数量	单位
		企业级分布式应用服务（EDAS）_软件许可更新和技术支持	EDAS 企业铂金版_软件许可更新和技术支持	1	套
			EDAS 企业铂金版扩容包_软件许可更新和技术支持	3000	core
		消息队列（MQ）_软件许可更新和技术支持	消息队列（MQ） 铂金版_软件许可更新和技术支持	1	套
		应用实时监控服务_软件许可更新和技术支持	ARMS 应用监控企业版扩展包 vCPU_软件许可更新和技术支持	1100	core
			ARMS 应用监控专业版_软件许可更新和技术支持	1	套
	大规模计算	日志服务（Log Service）_软件许可更新和技术支持	底座用日志引擎_软件许可更新和技术支持	1	套
			日志服务引擎 2.0_软件许可更新和技术支持	128	core
	存储	阿里云开放存储服务软件（OSS）订阅	OSS 高密度高安全版_软件许可更新和技术支持	1344	TB
	弹性计算	云服务器（ECS）_软件许可更新和技术支持	共享计算集群_软件许可更新和技术支持	2160	core
			ECS 块存储-高效云盘版（新）_软件许可更新和技术支持	448	core
	数据库	数据管理（DMS）企业版_软件许可更新和技术支持	DMS 新版-自由操作管控模式-基础包	1	套
			DMS 新版-自由操作管控模式-扩容包	7	套
			DMS 新版-安全协同管控模式-基础包	1	套
			DMS 新版-安全协同管控模式-扩容包	7	套
		云原生分布式数据库 PolarDB-X 1.0_软件许可更新和技术支持	PolarDB-X 1.0（DRDS）标准版【新】_软件许可更新和技术支持	1	套
			PolarDB-X 1.0（DRDS）标准版扩容包【新】_软件许可更新和技术支持	6	套
		云数据库_软件许可	RDS FOR MySQL_软件许可更新	225	套

区域	产品 类目	商品名称	规格名称	数量	单位
		更新和技术支持	和技术支持	6	
		数据库备份 DBS 高级版_软件许可更新和技术支持	数据库备份 DBS 高级版基础包_软件许可更新和技术支持	1	套
		云数据库 Redis 版_软件许可更新和技术支持	云数据库 Redis 版_社区版_软件许可更新和技术支持	5376	套
	管理与监控	灾备管理中心 (ASR)_软件许可更新和技术支持	ASR 同城容灾版 (灾备机房每 50 物理节点为 1 套)_软件许可更新和技术支持	3	套
		专有云统一管理平台软件_软件许可更新和技术支持	专有云管理平台标准版软件扩容包 (一套增加 50 节点 license 授权)_软件许可更新和技术支持	4	套
			专有云管理平台标准版软件 (首套基础 50 节点 License 授权)_软件许可更新和技术支持	1	套
		Apsara Stack 运维系统_软件许可更新和技术支持	专有云统一运维软件 (首套基础 50 节点 license 授权)_软件许可更新和技术支持	1	套
			专有云统一运维软件扩容包 (一套增加 50 节点 license 授权)_软件许可更新和技术支持	4	套
		专有云 DNS_软件许可更新和技术支持	DNS 基础版_软件许可更新和技术支持	2	台
	网络	负载均衡 SLB 软件 (专有云)_软件许可更新和技术支持	负载均衡 SLB (专有云) 基础软件包-物理机版_软件许可更新和技术支持	1	套
		专有网络 VPC_软件许可更新和技术支持	专有网络 VPC (专有云) 基础网络服务包_软件许可更新和技术支持	1	套
			专有网络 VPC (专有云) ECS 虚拟网络特性包_软件许可更新和技术支持	2160	套
			专有网络 VPC (专有云) 高级特性包_Havip 与高可用_软件许可更新和技术支持	1	套

区域	产品 类目	商品名称	规格名称	数量	单位
			可更新和技术支持		
			专有网络 VPC(专有云)高级特性包_IPv6_软件许可更新和技术支持	1	套

(二) 公共服务区-华为云

序号	云平台软件类型	数量	单位
1	eSight	1	套
2	ManageOne	1	套
3	ROMA 2.0 Solution	1	套
4	IaaS 云平台(软 SDN)	1	套
5	数据库	1	套
6	ROMA 2.0 Solution	1	套
7	数据库	1	套
8	ManageOne	1	套
9	混合云 HCS	1	套
10	云防火墙(CFW)	1	套
11	IaaS 云平台(软 SDN)	1	套
12	平台堡垒机(PBH)	1	套
13	eSight	1	套

四、验收（考核）标准

(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 $\leq$ 得分 < 5 ； 一般：20分钟 $<$ 平均响应时间 ≤ 40 分钟，1 $\leq$ 得分 < 3 ； 较差：平均响应时间 > 30 分钟，0 $\leq$ 得分 < 1 。
2		问题解决率(5分)	优秀：问题解决率 $\geq 90\%$ ，得分=5； 良好：80% $\leq$ 问题解决率 $< 90\%$ ，3 $\leq$ 得分 < 5 ； 一般：60% $\leq$ 问题解决率 $< 80\%$ ，1 $\leq$ 得分 < 3 ； 较差：问题解决率 $< 60\%$ ，0 $\leq$ 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 $\leq$ 得分 < 5 ； 一般：2小时 $<$ MTTR ≤ 4 小时，1 $\leq$ 得分 < 3 ； 较差：MTTR > 4 小时，0 $\leq$ 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 $\geq 99.9\%$ ，得10分； 良好：99.5% $\leq$ 系统连续稳定运行时间 $< 99.9\%$ ，得7分； 一般：99% $\leq$ 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		系统可用性(15分)	优秀：系统服务可用性 $\geq 99.99\%$ ，得15分； 良好：99.9% $\leq$ 系统服务可用性 $< 99.99\%$ ，得10分； 一般：99.5% $\leq$ 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 $\leq$ 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 $\leq$ 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 $\leq$ 得分 < 1 。
7		用户满意度(10分)	优秀：用户满意度 $\geq 95\%$ ，得10分； 良好：90% $\leq$ 用户满意度 $< 95\%$ ，7 $\leq$ 得分 < 10 ； 一般：80% $\leq$ 用户满意度 $< 90\%$ ，3 $\leq$ 得分 < 7 ；

序号	指标	评估内容	考核评价标准
			较差：用户满意度 $<80\%$ ， $0\leq\text{得分}<3$ 。
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， $3\leq\text{得分}<5$ ； 一般：运维文档存在较多遗漏或更新滞后， $1\leq\text{得分}<3$ ； 较差：运维文档严重缺失或过时， $0\leq\text{得分}<1$ 。
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， $3\leq\text{得分}<5$ ； 一般：运维记录存在较多错误， $1\leq\text{得分}<3$ ； 较差：运维记录严重失真， $0\leq\text{得分}<1$ 。
10		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， $3\leq\text{得分}<5$ ； 一般：团队成员技术水平一般，专业知识有限， $1\leq\text{得分}<3$ ； 较差：团队成员技术水平低，专业知识匮乏， $0\leq\text{得分}<1$ 。
11	服务能力指标（20分）	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， $3\leq\text{得分}<5$ ； 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， $1\leq\text{得分}<3$ ； 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， $0\leq\text{得分}<1$ 。
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， $3\leq\text{得分}<5$ ； 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， $1\leq\text{得分}<3$ ； 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， $0\leq\text{得分}<1$ 。

序号	指标	评估内容	考核评价标准
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， $3 \leq \text{得分} < 5$ ； 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， $1 \leq \text{得分} < 3$ ； 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， $0 \leq \text{得分} < 1$ 。
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， $3 \leq \text{得分} < 5$ ； 一般：服务态度一般，沟通存在障碍，信息传递或处理不及时， $1 \leq \text{得分} < 3$ ； 较差：服务态度恶劣，沟通困难，无法有效解决问题。 $0 \leq \text{得分} < 1$ 。
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， $3 \leq \text{得分} < 5$ ； 一般：团队成员工作态度一般，责任心有限， $1 \leq \text{得分} < 3$ ； 较差：团队成员工作态度消极，缺乏责任心， $0 \leq \text{得分} < 1$ 。
16		团队合作意识(5分)	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， $3 \leq \text{得分} < 5$ ； 一般：团队合作一般，沟通存在障碍， $1 \leq \text{得分} < 3$ ； 较差：团队合作差，沟通严重不畅， $0 \leq \text{得分} < 1$ 。

(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 个工作日内完成整改，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

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）经批准的项目实施方案及批复文件；

（3）项目变更审核文件和备案文件；

（4）项目合同文件或协议文件，项目采购文件；

（5）项目开展过程中的会议纪要或备忘录；

（6）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。

2、交付验收

（1）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。

（2）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。

（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。

3、最终验收

（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。

(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。

第五章 合同基本条款

一、服务条件

（一）服务地点：采购人指定地点

（二）服务期：一年

二、合同价款

合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

三、款项结算

（一）支付方式：银行转账

（二）货币单位：人民币

（三）结算方式：分期付款

1. 合同签订后，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，经甲方同意，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，乙方提供合同金额 10%的履约保函，经甲方同意，达到付款条件 30 个日历日内支付剩余款项。

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）。

四、在签订合同前，中标人应按照招标文件第四章《招标内容及采购要求》中所有承诺事项要求落实，如未在规定时间内按要求完成所承诺事项的，则视为主动放弃中标资格。

五、服务保证

（一）人员雇佣及工资标准

中标人须保障其派驻人员的工资待遇符合采购人所在地规定，并依法足额发放工资和缴纳社会保险。

（二）中标人提供服务时，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。

1、中标人承诺与拟投入人员均有劳动（务）合同或聘用协议。

2、中标人承诺工作人员按招标文件落实，具体人员要求与采购人协商确定。

六、服务承诺

以投标文件、澄清表（函）、合同和随服务的相关文件为准。

七、验收要求

服务期满后，采购人进行验收，确认服务标准和服务方式是否达到采购要求（必要时采购人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。

（一）验收依据

- 1、招标文件、投标文件、澄清表（函）；
- 2、经批准的项目实施方案及批复文件；
- 3、项目变更审核文件和备案文件；
- 4、项目合同文件或协议文件，项目采购文件；
- 5、项目开展过程中的会议纪要或备忘录；
- 6、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。

（二）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。

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。

(三) 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。

(四) 最终验收

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。

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。

八、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）未按合同要求提供服务或服务质量不能满足合同要求，采购人有权依据《中华人民共和国民法典》有关条款及合同约定终止合同，并要求中标人承担违约责任。

（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）中标人违反其服务条款时，采购人有权要求中标人在 5 天内予以改正，逾期不改的，中标人有权每日按照合同总金额的 0.1%收取中标人违约金。当以上情况持续 30 天或以上时，中标人有权终止合同，中标人必须将全部服务资料移交中标人，并在合同终止之日起 10 天内，配合中标人做好服务交接工作，中标人有权追回未完成合同项目的款项，并有权对由此引起的损失要求中标人予以赔偿。

（五）因中标人行为违反法律规定产生引起的民事和刑事责任由中标人承担。

（六）因中标人行为侵害第三方权益的，责任和相关损失由中标人承担。

（七）中标人违反保密规定，全部责任由中标人承担，并需赔偿中标人由此引起的损失。

九、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）中标人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，可向合同履行地人民法院提起诉讼。

十、甲乙双方的权利和义务（甲方：采购人；乙方：中标人）

（一）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。

（二）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，由此发生的损失和法律责任由乙方承担；

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；

9、按法律规定或经双方商定由乙方承担的其他责任和义务。

十一、合同生效及其他

（一）本合同自签订之日起生效。

（二）合同份数由采购人和中标人具体商定。

（三）未尽事宜由双方在签订合同时具体明确。

第六章 投标文件构成及格式

注释：

1、本章分为三部分，是为方便投标人制作投标文件设计。第一、二部分应按要求或给定格式选择填报。

2、第三部分投标方案格式仅供参考，投标人应根据项目特点，结合本次招标要求，对有关表格进行补充或修改，但不得对实质性文件的相关条款作出变动。

封面格式

陕西省政府采购服务项目

投 标 文 件

项目名称：_____

项目编号：_____

投 标 人：_____（公章）

时 间：_____

目 录

第一部分	资格证明文件-----	X
一、	营业执照等主体资格证明文件-----	X
二、	财务状况报告-----	X
三、	社保缴纳证明-----	X
四、	税收缴纳证明-----	X
五、	信用记录-----	X
六、	控股管理关系-----	X
七、	书面声明-----	X
八、	法定代表人授权委托书-----	X
九、	本项目不接受联合体投标，不允许分包-----	X
第二部分	符合性证明文件-----	X
一、	投标函格式-----	X
二、	开标一览表-----	X
	分项报价表-----	X
三、	投标人承诺书-----	X
	（一）质量安全责任承诺书-----	X
	（二）拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书-----	X
四、	实质性条款响应-----	X
五、	合同条款响应-----	X
第三部分	投标方案-----	X
一、	投标人性质及概况-----	X
二、	投标方案-----	X
三、	参考样表-----	X

第一部分 资格证明文件

投标人应按照招标文件第一章第十项所列“投标人资格要求”逐一提供全部资格证明文件。缺少其中任何一项，其投标文件将被视为无效文件。其中，《投标人信用记录书面声明函》《控股管理关系》《书面声明》《法定代表人授权委托书》《残疾人福利性单位证明》《非联合体不分包投标声明》须按下文给定格式填写。特别说明，法定代表人亲自参加投标的，可不提供法定代表人授权委托书，但须提供其本人身份证（正反面）复印件。

一、营业执照等主体资格证明文件

二、财务状况报告

三、社保缴纳证明

四、税收缴纳证明

五、信用记录

投标人信用记录书面声明函（格式）

陕西省省级单位政府采购中心：

我方作为《项目名称》（项目编号：_____）第____标段的投标人，在此郑重声明：

1、在参加本次政府采购活动前3年内的经营活动中_____（填“没有”或“有”）重大违法记录。投标人在参加政府采购活动前3年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动，但应提供期限届满的证明材料。

2、我方_____（填“未被列入”或“被列入”）失信被执行人名单。

3、我方_____（填“未被列入”或“被列入”）重大税收违法案件当事人名单。

4、我方_____（填“未被列入”或“被列入”）政府采购严重违法失信行为记录名单。

如有不实，我方将无条件地退出本项目的采购活动，并遵照《政府采购法》有关“提供虚假材料的规定”接受处罚。

特此声明。

投标人：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

备注：项目不分标段的，第___标段空白处填写“/”。

六、控股管理关系

控股管理关系(格式)

陕西省省级单位政府采购中心：

我方与以下投标人存在直接控股、管理关系：

存在直接控股、管理关系的相关投标人			
序号	直接控股股东名称及出资比例	直接管理关系单位名称	备注
1			
2			
3			
.....			

投标人： 名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

备注

1、直接控股股东：是指其出资额占有限责任公司资本总额百分之五十以上或者其持有的股份占股份有限公司股份总额百分之五十以上的股东；出资额或者持有股份的比例虽然不足百分之五十，但依其出资额或者持有的股份所享有的表决权已足以对股东会、股东大会的决议产生重大影响的股东。

2、管理关系：是指不具有出资持股关系的其他单位之间存在的管理与被管理关系，如一些上下级关系的事业单位和团体组织。

3、本表所指的控股、管理关系仅限于直接控股、直接管理关系，不包括间接的控股或管理关系。公司实际控制人与公司之间的关系不属于本表所指的直接控股关系。

4、投标人如不存在直接控股股东的，则在“直接控股股东名称及出资比例”处填写“无”或“/”。投标人不存在直接管理关系的，则在“直接管理关系单位名称”中填“无”或“/”。

七、书面声明

书面声明（格式）

陕西省省级单位政府采购中心：

我方作为项目名称（项目编号：_____）第__标段的投标人，在此郑重声明：

1、我方具备履行合同所必须的设备和专业技术能力。

2、我方未为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务。

如有不实，我方将无条件地退出本项目的采购活动，并遵照《政府采购法》有关“提供虚假材料的规定”接受处罚。

特此声明。

投标人：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

备注：项目不分标段的，第__标段空白处填写“/”。

八、法定代表人授权委托书

法定代表人授权委托书（格式）

陕西省省级单位政府采购中心：

现委派（被授权代表姓名）（身份证号：_____）为本公司的被授权代表，参加贵中心组织的《项目名称》（项目编号：_____）第__标段政府采购活动，就该项目的投标及合同的执行和完成，以本公司的名义处理一切与之有关的事宜。本授权自开标之日起生效，有效期与投标文件有效期一致。

被授权代表姓名：_____ 性别：_____

电话：_____ 通讯地址：_____

法定代表人身份证复印件 (有人像面)	被授权代表身份证复印件 (有人像面)
法定代表人身份证复印件 (有国徽面)	被授权代表身份证复印件 (有国徽面)

投标人：名称（加盖公章）

法定代表人：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

备注：1、项目不分标段的，第__标段空白处填写“/”。

2、法定代表人亲自参加投标的，无需提供该委托授权书，但须提供法定代表人本人身份证（正反面）复印件，并在复印件中注明联系方式。

3、法定代表人签字或盖章可采用纸质签字或盖章后，上传至电子投标文件，也可使用法定代表人 CA 锁在电子投标文件制作软件中签章。

4、法人的分支机构参与投标时，除提供《法定代表人授权委托书》外，还须同时提供法人给分支机构出具的授权书。授权书附此处。

十、本项目不接受联合体投标，不允许分包

非联合体不分包投标声明（格式）

本单位郑重声明，参加陕西省省级单位政府采购中心的项目名称（项目编号： ）第 标段采购活动，为非联合体投标，本项目实施过程由本单位独立承担。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

备注：项目不分标段的，第 标段空白处填写“/”。

第二部分 符合性证明文件

一、投标函格式

投标函

陕西省省级单位政府采购中心：

我方收到贵中心发布的《项目名称》（项目编号：_____）第__标段招标文件，经详细研究，我方决定参加该项目第__标段招标活动。为此，我方郑重声明以下诸点，并负法律责任。

一、我方已详细阅读了招标文件，完全理解并同意招标文件的所有事项及内容。

二、我方已悉知并关注了贵方在政府采购信息发布媒体（详见招标文件第二章第三条中的“招标文件的修改、澄清”）上发布的关于本项目的有关变更公告（包括但不限于对招标文件做出的修改或澄清、答疑纪要，以及项目暂停、重启、延期、终止等）。

三、我方同意向贵方提供与本投标有关的任何证明材料，保证所提交的证明材料真实、合法、有效。我方理解最低价不是中标的唯一条件，并尊重评标委员会的评审结果。

四、我方愿意按照招标文件中的一切要求，完成本项目合同责任和义务。

五、按招标文件的规定，完成本项目采购内容并验收合格的投标报价以开标一览表为准。

六、我方提交的**电子投标文件 1 份**。

七、开标后在规定的投标有效期内撤回投标，我们愿接受政府采购的有关处罚决定。

八、我方的投标文件在开标之日起**90**个日历日内有效，如中标，延长至合同执行完毕时止。

九、所有关于此次招标活动的函电，请按下列地址联系：

投标人：名称（加盖公章）

地址：

开户银行：

账号：

电话：

传真：

邮编：

电子邮箱：

日期： 年 月 日

备注：

- 1、项目不分标段的，第___标段空白处填写“/”。
- 2、除可填报项目外，对本投标函的任何实质性内容修改将被视为非实质性响应，在评审时将其视为无效响应。

二、开标一览表

项目编号：

项目名称：

标题	内容
投标报价	小写： 单位：元（报价最多保留至小数点后两位）

备注：“投标报价”为投标总价。投标报价必须包括本项目所需全部费用。

投标人：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

分项报价表

序号	服务名称	计量单位	具体要求说明	数量	金额	备注
1						
2						
...						
合计（元）：						
投标报价		小写： 单位：元（报价最多保留至小数点后两位）				

备注：1、本表“投标报价”金额应与“开标一览表”中的“投标报价”一致；
 2、本表为样表，仅供参考，投标人根据项目实际需求进行填写。

投标人：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

三、投标人承诺书

未签署下列承诺书的，其责任由投标人自行承担。

（一）质量安全责任承诺书

为保证本采购项目顺利进行，作为投标人，现郑重承诺：

1、我方投标产品的生产（包括设计、制造、安装、改造、维修等）、投入使用的材料等均完全符合国家现行质量、安全、环保标准和要求。

2、我方将严格按照国家现行相关储存、运输、安装调试技术标准及规范、服务标准及规范、施工标准及规范，在规定的时限内，保质、保量完成项目全部内容，并向采购人交付合格产品。

3、对于因产品生产质量以及储存、运输、安装调试、服务、施工等过程中产生的任何安全事故，我方承担全部责任。

4、我方提供的货物、工程、服务等符合现行的国家、行业、地区、企业标准及要求，标准不一致的，以更为严格的为准，我方对提供的货物、工程、服务等的质量、安全、环保等承担全部责任。

投标人：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

（二）拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书

（执行陕财办采管[2006]21号文件）

为响应党中央、国务院关于治理政府采购领域商业贿赂行为的号召，
我公司在此庄严承诺：

- 1、在参与政府采购活动中遵纪守法、诚信经营、公平竞标。
- 2、不向政府采购人、采购代理机构和政府采购评审专家进行任何形式的商业贿赂以谋取交易机会。
- 3、不向政府采购代理机构和采购人提供虚假资质文件或采用虚假应标方式参与政府采购市场竞争并谋取中标、成交。
- 4、不采取“围标、陪标”等商业欺诈手段获得政府采购定单。
- 5、不采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人。
- 6、不在提供商品和服务时“偷梁换柱、以次充好”损害采购人的合法权益。
- 7、不与采购人、采购代理机构政府采购评审专家或其它投标人恶意串通，进行质疑和投诉，维护政府采购市场秩序。
- 8、尊重和接受政府采购监督管理部门的监督和政府采购代理机构招标采购要求，承担因违约行为给采购人造成的损失。
- 9、不发生其他有悖于政府采购公开、公平、公正和诚信原则的行为。

投标人：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

四、投标人承诺书

（一）按照招标文件第四章“招标内容及采购要求”中“★”内容要求，如须提供相关承诺函，投标人将承诺函附至此处。

（二）按照招标文件第四章“招标内容及采购要求”中“★”内容要求，如须提供证书复印件等相关证明材料，投标人将证明材料附至此处。

备注：

1、投标人填写须以第四章“招标内容及采购要求”中“★”内容项为基本响应要求，须逐条响应，未逐条响应、有缺漏将被视为无效投标。

2、承诺函、证书复印件等相关证明材料均须加盖投标人公章。

五、合同条款响应

完全理解并接受招标文件中“合同基本条款”要求。

投标人：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

第三部分 投标方案

一、投标人性质及概况

（一）投标人性质

投标人为小型、微型企业的提供《小微企业声明函》，且小型、微型企业的划分标准所属行业为**软件和信息技术服务业**；投标人为监狱企业的，应提供监狱企业的证明文件；投标人为残疾人福利性单位的，应提供《残疾人福利性单位声明函》。未提供相关证明文件的不能享受招标文件规定的价格扣除。

各投标人可根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标，按照招标文件约定的采购标的对应的中小企业划分标准所属行业和《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）进行自测，判断属于小型还是微型企业。也可在微信小程序中搜索中小企业规模类型自测小程序进行测算。

特别提醒：中标人享受小微企业扶持政策的，中标人的《小微企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或监狱企业证明文件将随中标结果公告一同公布，接受社会监督。

小微企业声明函

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司参加陕西省省级单位政府采购中心组织的（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的小微企业承接。相关企业的具体情况如下：

（项目名称），属于_____（招标文件中明确的所属行业）；承接企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于_____（小型企业、微型企业）。

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

备注：

1、填写前请认真阅读《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）和财政部、工业和信息化部关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（财库〔2020〕46号）相关规定。

2、从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

3、根据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号），本项目所属行业中小企业划型标准具体如下：软件和信息技术服务业。从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入50万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入50万元以下的为微型企业。

监狱企业证明函

根据财政部、司法部《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）的规定，监狱企业是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。

监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

残疾人福利性单位声明函（格式）

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加（项目名称）（项目编号： ）第 标段采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人：名称（加盖公章）

日期： 年 月 日

备注：非残疾人福利性单位不用填写此表。

项目不分标段的，第 标段空白处填写“/”。

根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定：

一、享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

（一）安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；

（二）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

（三）为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

（四）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

（五）提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1 至 8 级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或者服务协议的雇员人数。

二、中标人为残疾人福利性单位的，采购人或者其委托的采购代理机构应当随中标结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

（二）投标人概况

包括但不限于成立时间、经营范围、股权变更、总公司分公司分布及经营状况、管理制度、人员配备、用户评价、正在实施的项目，评优获奖情况，以及投标人认为有利于中标的其他情况说明。

二、投标方案

参照招标文件第二章第八项《组织评标》各条款的要求，结合第四章《招标内容及采购要求》编制投标方案。

三、参考样表

(一) 业绩合同样表 (仅供参考)

序号	采购单位名称	合同名称	合同起止时间	合同金额(万元)
数量合计(个):				

(二) 项目团队样表 (仅供参考)

1、项目团队情况概述

概述内容包括但不限于为本项目提供货物服务的团队整体情况、团队负责人、联系人基本情况、背景、能力介绍等,具体内容自行编制。

2、项目团队人员清单

1、项目负责人						
姓名	年龄	身高	学历	职责	主要工作 业绩和经历	当前 分工
2、主要技术人员						
姓名	年龄	身高	学历	职责	主要工作 业绩和经历	当前 分工
3、其他人员						
姓名	年龄	身高	学历	职责	主要工作 业绩和经历	当前 分工
备注	表格空间不足时请自行扩展。					