南通市医疗保障局2026年度医保信息平台运维服务项目合同书

合同签署地：南通市

合同编号：

甲方：南通市医疗保障局

乙方：东软集团股份有限公司

第一条 合同说明

根据中华人民共和国有关法律法规，为了明确双方的权利和义务，甲、乙双方在平等协商的基础上，就如下条款达成一致意见，特签署本合同。

第二条 甲方委托乙方进行服务的内容

一、服务目标

2026年南通医保运维项目旨在贯彻落实国家医保局医保信息化标准化工作相关要求，建立健全江苏省医保信息平台在南通市平稳运行的服务保障工作机制。服务保障内容包括但不限于医保业务基础子系统、基础信息管理子系统、内部统一门户子系统、公共服务子系统、业务中台等，确保系统可靠、高效、持续、安全运行，有效支撑医保经办服务工作正常开展，营造良好的营商环境，更好利企便民。

二、服务内容

2.1 应用系统运维服务内容

2.1.1 基础信息子系统完善

主要针对：人员管理、组织机构管理、医疗救助管理、医保目录库、数据字典、数据指标、医保区划等业务功能维护。

2.1.2 业务基础子系统

个人待遇类，主要包括：个人待遇结算（两定刷卡）、个人待遇申报类业务、个人待遇零星报销类业务、两定机构属性管理及三大目录管理等，公共业务类已上线参保（单位、人员）类业务、缴费征集类业务、关系转移类业务、账户相关业务等，医

保月结算、财务推送等。

2.1.3 门户子系统完善

为医保局内部工作人员提供统一的系统访问内部入口，对各个管理系统，各个业务系统的统一身份认证和菜单级集成。对一般业务经办人员提供待办事项提醒、消息推送、邮件管理、文件服务、通讯录管理、数据管理等功能；为系统管理员提供组织机构、用户、角色、权限管理等基础服务。

2.1.4 本地政策、业务经办优化

根据医保管理需要，及时完善核心系统、两定管理平台等，包括但不限于：待遇算法调整、系统流程优化、刷脸签到等单一需求不大于 3 个人月系统功能完善服务。

2.1.5 医保核心业务经办运维

完成南通市医疗保障信息平台全流程运行维护工作，严格遵循医保信息系统运维管理规范、数据安全相关法律法规及行业标准，常态化开展定期系统巡检、隐患排查与风险预警，及时发现并处置系统运行异常，切实保障全市医保信息系统内 2 万余家参保单位、700 余万参保人员及全市各经办业务部门正常办理医保相关业务、享受医保相关待遇，确保平台及系统稳定、高效、安全、合规运行。

负责全市各经办部门提交各类运维工单的接收、处置全流程工作，严格执行工单管理规范，规范工单处置流程，做好工单处置全过程记录，确保工单处置及时、准确、规范、闭环，有效保障各经办部门医保相关业务顺畅开展，提升经办服务效率。

2.1.6 医保两定机构运维

为全市 5000 余家两定机构提供刷卡结算全流程运维支撑服务，负责及时响应、解答并处置机构反馈的各类问题，保障两定机构医保结算、相关业务办理顺畅高效、稳定运行。

配合开展医保码应用运维工作，协助解决医保码在就医购药全流程应用中的各类实操问题，推动医保码全面、规范落地应用。

配合推进医保移动支付应用实施，对接省医保移动支付项目组，完成部署实施、联调对接等相关工作，及时反馈应用过程中出现的问题，跟踪省级项目组处置进度。

配合推进处方流转应用落地，推动全市定点医药机构处方信息高度共享与自动流转，实现处方实时推送至患者指定定点零售药店，提升用药透明度与处方查验便捷性，保障定点零售药店依据电子处方规范提供购药服务。

配合完成电子病历等数据采集专项任务，主要包括：指导定点医疗机构完成【4301】门急诊诊疗记录、【4302】急诊留观手术及抢救信息、【4401】住院病案首页信息等共 13 项标准接口改造与联调测试，保障医疗机构按节点完成数据常态化上传、存量数据补传及增量数据及时上报，并做好数据上传进度统计、质量监测与分析调度，配合专项工作机制、线上培训与调度要求，确保接口稳定运行、数据规范传输，支撑医保大数据监管模型完善与基金监管工作落地。

2.1.7 医保数据治理服务

夯实全省统一数据标准，持续优化数据监测机制，遵循省医疗保障局制定的统一数据字典标准，常态化维护与监测，定期对数据进行审查和评估，及时调整和优化，落实推进省医保数据质控规则，持续提高我市的数据质量，确保我市医保数据与全省标准保持一致。

2.1.8 中台升级

根据国家局中台版本以及省医保局统一版本控制要求，与省医保项目组及时沟通，并按时完成各医保中台版本升级，并确保版本升级过程中医保系统稳定运维。

2.2 技术保障运维服务

2.2.1 本地需求响应服务运维

包括但不限于：

做好本地需求响应服务工作。

实施医保政策、需求的调研、评审、分析与落地。

新功能的实施、测试及验证。

系统版本的更新打版发布。

开展用户培训。

2.2.2 故障应急响应服务运维

建立完善的应急机制和应急预案以满足业务持续性要求，确保系统稳定运行、系统故障及时排解。包括但不限于：

编写应急预案，实施应急演练。

处理应急突发系统故障。

云平台故障应急处理。

数据库故障应急处理。

重点保障服务

故障定义及响应时间要求：

一级：属于普通问题。表现为系统运行效率降低、用户体验较差等现象。

二级：属于较严重问题。表现为系统运行效率明显下降、数据出现误差等现象。

三级：属于严重问题。表现为系统运行出现间断、数据严重失真或缺失等现象。

四级：属于紧急问题。表现为因系统自身故障导致系统停止运行、数据丢失现象。

根据上述故障级别，应急响应要求如下：

故障级别	电话响应时限	人员到场时限	故障解决时限
四级	5 分钟	1 小时	4 小时
三级	5 分钟	2 小时	4 小时
二级	5 分钟	3 小时	12 小时
一级	5 分钟	4 小时	12 小时

在运维服务期内，实时监测系统运行状态，提供灵活多样的技术保障服务，提供7*24 小时响应服务，保证随时待命。如遇驻场运维服务人员无法解决的问题或甲方需要，技术支持服务人员必须在规定时间内赶到现场提供支持。

2.2.3 医保业务算法保障服务运维

配合医保政策文件，实施职工征缴类算法与待遇算法更新发布工作。包括但不限于：

医保征缴算法、待遇算法配置实施。

医保征缴算法、待遇算法设计开发。

医保征缴算法、待遇算法日常问题处理。

2.2.4 功能开发事件处理服务运维（省级模块新增和南通所有本地化模块开发包括但不限于：

医疗待遇、公共业务、业务财务的 BUG 开发处理。

医保系统计算与业务咨询问题解答。

医保新政策实施。

系统新功能培训。

2.2.5 数据服务运维

支撑医保业务的定期数据统计查询并生成业务报表。做好数据溯源服务。实施医保数据标准化指标运维。问题数据治理运维。系统数据库表结构日常更新维护运维工作。包括但不限于：

医疗数据统计查询生成报表。

医保数据全链路溯源维护。

贯彻国家局标准编码管理实施。

医保系统版本更新涉及的数据库库表结构调整。

2.2.6 系统优化运维服务

定期优化信息系统功能与性能，全面改善用户体验，提高信息系统支撑能力。包括但不限于：

国家局下发应用版本与南通医保功能版本测试验证。

国家局下发应用版本更新，南通医保功能版本发布更新。

医保数据正确性周期校验。

医保信息平台功能可靠性分析并优化开发。

三、服务人员

1. 乙方按照江苏省医保信息平台核心业务运维工作要求，结合南通市本地医保业务实际，组建专业化、复合型运维团队，负责江苏省医保信息平台南通核心业务服务保障工作，按照日常运维、两定服务、安全保障、开发对接、运行监测等不同工作内容配备相应人员力量和驻场服务方式。配备 12 名运维人员，其中 9 名人员提供 7*24 小时驻场运维服务，3 名核心技术专家提供远程和现场相结合的技术服务。

2. 人员名单：

驻场运维服务人员：宫殿珍、黄小卫、曹世宏、孙铭序、董吉红、高北、徐海峰、高亮、王俭

核心技术专家：宋阳、崔文龙、周志达

3. 乙方驻场人员如需发生变动，乙方需提前 30 天以书面方式向甲方提出申请并经甲方同意后方可进行。乙方人员发生变动时，需经过不少于 20 天的现场工作交接，不能影响系统的正常运行和耽误日常运维工作。甲方有权要求乙方对不合格人员限期内进行调整。

4. 乙方驻场人员必须遵守甲方的管理要求，严格遵守作息时间和各项管理规定，服务期间不影响甲方生产经营活动。如遇国家法定节假日，乙方需配合甲方制定假期值班计划并配备相应人员做好应急准备。

5. 乙方负责解决驻场人员的劳动纠纷，在合同有效期内解除劳动合同等纠纷均由乙方负责处理并承担相应法律责任。如发生工伤、疾病、各类事故乃至死亡的一切责任及费用全部由乙方负责，乙方应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。

四、安全管理要求

遵循国家和江苏省有关计算机信息系统的安全保密规定，实施系统的安全保密体系，以确保数据的保密、完整、可用，确保系统的安全、可靠、稳定和实用。在系统安全性的设计中，至少要包含以下内容：用户识别、业务权限管理、通讯加密、数据库权限管理、操作日志。

五、运维服务方式

本项目运维服务方式采用驻场运维服务、远程技术支持服务和专家定期巡检服务结合形式。

（1）驻场运维服务

驻场运维服务内容包括定点医药机构服务运维、应用系统保障服务运维、跨部门数据交互和接口保障服务运维、集成服务运维、数据服务运维、需求落地实施、系统优化运维等，确保江苏省医保信息平台南通核心业务的稳定、高效运行。

驻场运维服务人员应具备深厚的医保业务知识储备、故障定位排除能力、开发能力和沟通协调能力，能够迅速判断和解决各类现场问题。

驻场运维服务人员需在甲方指定工作地点提供全天候服务，除指定服务地点外接到甲方其他服务对象故障报告后迅速到达现场，并立即开始处理问题。对于紧急故障，应在接到通知后 1 小时内到达现场，4 小时内解决故障。

乙方根据项目约定安排驻场运维服务人员，并指定一名项目经理。驻场运维服务人员一经确定不允许随意调整。如因乙方原因调整驻场运维服务人员，须提前一个月向甲方提出书面申请，经甲方同意后方可更换。若甲方对驻场运维服务人员工作不满意，可随时提出人员调整需求，乙方应在一个月内完成人员更换。

（2）远程技术支持服务

配合驻场运维服务团队提供远程技术支持服务，远程技术支持服务内容包括软件程序设计与代码实现、相关技术方案与文档编写，对驻场运维服务人员提供技术指导与问题协助排查等，确保系统功能完善、性能卓越。

远程技术支持服务人员应具备丰富的软件开发和数据库管理能力，能够根据驻场运维服务人员提出的需求进行定制开发和优化，能够根据甲方需求提供不定期现场支

持。

（3）专家定期巡检服务

定期开展专家巡检服务，确保江苏省医保信息平台南通核心业务无潜在运行风险。对江苏省医保信息平台南通核心业务整体运行情况进行全面检查，包括硬件设备、软件系统、网络连接等，并针对发现的问题提出专业性的改进意见和建议。巡检专家应具备深厚的系统架构和网络安全知识，能够对复杂的问题深入分析，有效解决。

六、运维服务管理制度和规范

（1）运维服务制度

乙方应遵守《中华人民共和国网络安全法》《数据保护法》《计算机信息系统安全保护条例》等相关法律法规，确保运维服务合法合规。

乙方应遵守各级医保部门制定的《国家医疗保障局信息化运维管理暂行办法》《江苏省医疗保障信息平台运维管理办法（试行）》《江苏省医疗保障信息平台统一应用系统需求管理办法》等相关规章制度，以及南通市医保部门关于信息化工作的管理制度，包括但不限于系统安全、数据保密、操作规范等，确保系统的安全稳定运行，防止数据泄漏和其他风险。

（2）运维服务规范

乙方应建立完善的运维管理流程，包括问题管理、事件处理、变更管理、系统监控等。这些流程应清晰定义，并确保在运维过程中能够有效执行。

为了保证医保信息管理系统日常运行的安全性、稳定性，乙方需要严格按照运维方案在日常软件维护开发、后台数据调整、网络维护、硬件维护、故障应急等多方面建立规范的工作制度，事前规避风险的发生，而当意外故障发生时也能保证用最短的时间解决问题，从而实现对百姓的服务最到位，对社会的影响最小。

乙方需协助甲方修订完善并形成适合本项目的最终执行规范制度。

第三条 金额及付款

1.本合同的价款为人民币（大写）：贰佰陆拾捌万玖千玖佰元整（小写：2689900元）。

2.双方同意甲方按以下方式付款：

签订合同且甲方收到乙方提供的合法足额发票后的十五日内，甲方支付合同款40%；合同签订日起满半年进行阶段考核，经过专家评审，视考核情况，且甲方收到乙

方提供的合法足额发票后十五日内，甲方最高支付合同款 25%；合同期满进行全年考核，经过专家评审，视全年考核情况，且甲方收到乙方提供的合法足额发票后十五日内，最高支付剩余合同款 35%。

第四条 服务要求

1. 甲方将根据合同的执行情况按时支付服务费用，如果乙方不能按照要求履行服务，甲方有权通知乙方中止合同，乙方应返还甲方已支付费用。若甲方因自身原因提前 2 个月通知乙方中止合同，合同终止日后的当年服务费用，乙方应按一年中剩余天数占全年总天数的比例返还甲方。

2. 软件维护服务项目总报价包括软件开发维护服务外包配件、包装、运杂、安装调试等从项目成交起到项目正式交付以及维护期内所发生的一切费用。

3. 本次采购项目提供的软件涉及到的知识产权和所提供的软件、技术资料是合法取得，并享有完整的知识产权，不会因为甲方的使用而被责令停止使用、追偿或者要求赔偿，如出现上述问题，一切经济损失和法律责任均由乙方承担。

第五条 服务期限及地点

1. 服务期限：本项目服务保障周期自合同签订生效之日起 1 年。

2. 服务地点：甲方指定地点。

3. 服务方式：驻场运维服务、远程技术支持服务和专家定期巡检服务结合形式。

第六条 验收方式

乙方按合同约定完成运维任务，在服务到期前 10 个工作日内向甲方提出验收申请，提交验收资料，经审核满足验收条件后，甲方组织验收，原则上在 7 个工作日内组织验收。

第七条 培训要求

乙方提供服务期内培训方案，并承诺培训场地、培训师资、培训资料、培训时长等条件满足甲方要求；承担场地费、师资费、培训资料费等培训费用。培训时间、地点由甲方指定。

（1）对乙方驻场运维服务人员的培训

驻场运维服务人员不仅要对相关的技术有深入的研究，还要对项目运行涉及的具体业务有充分的理解。因此，应加强对驻场运维服务人员培训，以保证运维工作符合实际业务需要。

（2）对应用部门各级系统应用人员的培训

使之能够了解信息系统的建设思想、主要功能和操作规程，能够熟练应用并辅助开展工作，能结合实际工作需要提出各种改进意见。根据人员对系统的使用特点不同，对应用人员的培训分为两个层次：

①对领导培训的主要目的是使有关主管领导对系统有一定的了解，同时能够应用系统进行决策、指挥工作；

②对其他应用人员的培训，主要使他们在各业务环境下能够很好地利用系统完成相应的专业工作，提高工作效率，提高信息的准确性和全面性。

（3）对甲方维护人员的培训

甲方运维人员培训主要包括以下几个方面：系统整体知识培训、业务系统培训、信息系统等级保护培训、安全事件应急处置培训等。通过培训使项目运维队伍能够充分掌握业务运维技术和维护经验，从技术上和管理上保证信息系统能正常运行。为了保障系统的安全稳定运行，还应对甲方维护人员进行设备特性、系统功能、故障诊断、安全技术、规范操作、系统备份、系统恢复以及管理制度等方面的培训。

第八条 考核办法

采用量化与定性相结合的方法，对每个考核内容进行评估。量化评估可根据务求工单平台的工单处理数量、需求任务完成情况、需求任务完成时长、需求延期数量作为具体指标进行计算；定性评估可通过季度各业务部门对相关系统运维满意度调查、主管领导评价等方式进行。

具体评分制度为：

a. 评分采用百分制，满分为 100 分；

b. 从几个角度进行评分（加分或扣分）。

具体如下：

（1）运维团队如无法按期、保质完成专项任务的考核办法：承担运维工作厂商团队无法按南通医保局、中心对相关重要专项工作的计划及要求落实运维实施工作的，按造成的影响后果考核。如工作计划延期，除不可抗力因素外，每季度每项考核扣 5

分。如未做好风险识别及应急预案，因系统 BUG 或人员疏忽影响重点专项任务落实，系统出现异常情况的。每季度每项考核扣 10 分。引起系统宕机或医保停止结算的，每季度每项考核扣 15 分。

（2）系统问题处理速度的考核办法：团队需快速有效地处理各种系统故障及业务问题。日常系统运维问题需在 5 分钟内予以反馈响应。超过 5 分钟至 15 分钟未响应的问题，累计超过 15 个。每季度每项考核扣 5 分。以周为单位需求问题延期数量超过本周整体需求问题 10%的，每季度每项考核扣 5 分。对于系统服务异常及中断响应超过 15 分钟，每季度每项考核扣 10 分。系统异常中断 30 分钟以上未恢复事故，每季度每项考核扣 20 分。

（3）安全性保障考核办法：承建厂商要加强服务人员数据安全教育，提高服务人员安全意识与防范数据安全风险的能力，因工作不到位引起重大数据安全事件，每季度每项考核扣 10 分。造成信息安全事件的，每季度每项考核扣 20 分。对国家局机关造成安全威胁、对医保单位造成经济和名誉损失的，运维承建厂商及个人承担相应经济赔偿或法律责任。需提供安全培训记录，并按季度组织安全考试，按成绩量化安全考核，每人次不合格（百分制 60 分及格）扣 1 分。

绩效考核为一个年度考核，分为四个季度进行。每个季度末将对团队及成员的考核结果进行汇总和公布，以便及时发现问题并采取相应措施。由信息部门组织相关部门进行季度考核与用户满意性调研评估。执行考核、整改相对应的考核循环周期。

对于考核结果不达标的承建运维厂商或个人，将给予相应的惩罚。同时，为其制定改进计划，督促其改善工作表现。

季度综合评分低于 85 分，须由承建厂商项目负责人提交整改报告；季度综合评分低于 80 分的，须由承建厂商提交书面整改报告，相关问题须在半个月内整改到位。季度综合评分与整改情况作为年度验收重要依据。

年度综合评分取季度评分平均分，安全事件扣分项按次纳入年度评分。每半年度综合评分总分低于 80 分，每降低一分，扣除 0.25%元服务费，每半年度末根据考核结果，15 个工作日内，将扣除费用缴纳至甲方指定账户（全年最多累计扣除金额不超过合同金额的 20%）。

定性为重大责任事故的罚款 20%合同金额。定性为严重责任事故的罚款 10%合同金额。定性为一般责任事故的罚款 5%合同金额。

对于季度考核不达标（低于 60 分）或严重违反甲方规定的承建运维厂商，甲方有

权提前解除合同，不达标季度的合同款不予支付；

第九条 信息安全、保密和知识产权

1. 乙方以确保服务期内江苏省医保信息平台南通核心业务“非计划性停机次数≤1”，“停机时长≤10 分钟”为安全目标，乙方提供详细的安全方案，并详细说明在应用安全、数据安全、运行保障和应用预案设计方面，采取的安全措施。

2. 乙方须对甲方提供的保密信息予以保密。乙方驻场运维服务人员须签订保密承诺书，承诺内容需得到甲方认可，并与保密协议一并提交给甲方。

（1）保密信息

保密信息是指由甲方及其管理服务对象产生或依法所有的，可被乙方接触的，不为公众所知悉的所有政务信息、项目信息、技术信息、业务信息等，无论该等信息是否明示为保密信息，且包括但不限于口头、书面、电子等形式。保密信息包括但不限于如下内容：

①敏感数据信息。甲方及其管理服务对象未公开的用户体系信息、基础信息、参保信息、就诊信息、账户信息、结算信息等敏感隐私数据信息。

②敏感资源信息。甲方及其管理服务对象拥有的软件系统相关信息、用户体系信息、网络资源配置信息、硬件资源配置信息等敏感资源信息资料。

③各类涉及甲方及其管理服务对象形象和信誉的事件或案件情况。

④对甲方及其管理服务对象有重大影响的除上述信息外的其它信息。

⑤本项目的相关内容。

甲方向乙方提供信息的行为不被视为是以任何方式授予乙方技术许可，或是转让著作权、商标权、专利权或技术秘密的行为；乙方取得信息并不表明取得了信息的任何知识产权。

（2）保密义务

①乙方同意严守秘密，并采取所有保密措施和制度保护其从甲方及甲方管理服务对象获知的保密信息，保密措施不得低于乙方保护自身保密信息之措施，避免保密信息的泄露和未授权使用。

②乙方保证接触保密信息的人员仅限定于从事本项目而所必须知悉保密信息的乙方代表或雇员、代理人、法律顾问、评估人员等项目相关人员，且项目相关人员在知悉该保密信息前已经与签署了保密协议。

③乙方保证其项目相关人员获知甲方保密信息必须控制在为达到本项目必要限度

内。

④乙方保证约束其项目相关人员的行为，禁止其出于其他目的而探听、阅读、获取、复制甲方保密信息。乙方须对其项目相关人员破坏协议的行为负责，且无论该行为是否得到乙方之授意。

⑤乙方仅在为本项目之必需，且事先经过甲方书面同意方可将保密信息披露给第三方，并且该第三方应首先以书面形式承诺保守该保密信息。乙方需对该第三方行为负责。除此之外，乙方承诺不泄露任何保密信息给任何第三方。

⑥乙方仅为实现本项目之必要，要求甲方提供保密信息，在甲方许可的范围内阅读、复制保存从甲方获知的保密信息。仅可在必要的最小的限度内，进行有关保密信息的复印、复制。

⑦乙方不得出于本项目以外的目的使用或部分使用从甲方及其管理服务对象获知的保密信息。

⑧ 任何时候，乙方在收到甲方的书面要求时，应立即归还全部保密信息资料和文件，包含该保密信息的载体及其全部复印件或摘要。如果该保密信息属于不能归还的形式或已经复制或转录到其他资料或载体中，则应销毁或不可恢复地删除，同时向甲方出具能满足甲方要求的所有资料均已销毁之证明。

3. 乙方必须严格遵守国家及地方关于数据保护、网络安全、信息安全等方面法律法规、各级各部门有关规定和标准规范，保证所接触到的一切数据不泄露，更不得作为商业的目的而擅自使用，保证其提供的产品和服务等均严格满足数据保护、网络安全、信息安全等方面的各项规定，不存在任何安全隐患、缺陷或漏洞。本协议所约定保密义务不受本协议期限限制；

4. 未经甲方事先书面同意，乙方不得将甲方或甲方委托的第三方提供的有关合同或合同条文、规格、计划或其他书面资料以及甲方任何尚未公开的信息（合称保密信息）向与履行本合同无关的任何第三方披露、泄露或许可该第三方使用。如乙方因履行本合同需要向第三方披露上述资料及保密信息，乙方应注意保密并将披露限于履行合同必需的范围，并保证该第三方亦履行上述保密义务，同时乙方应将披露情况通报甲方。乙方上述保密义务不因本合同的终止而结束，直至上述保密信息公开为止。

5. 乙方或乙方人员违反本合同项下的信息安全保障、保密义务或知识产权等约定的，应当向甲方支付本合同金额 10%的违约金，如违约金不足以弥补甲方直接经济损失的，乙方应继续赔偿，同时甲方保留解除本合同的权利，并视情况向相关主管部门

进行通报。

6. 乙方应保证其在履行合同的过程中及因履行本合同所形成的成果不侵犯任何第三方包括但不限于知识产权在内的合法权利、不违反法律法规规定和政策规定。如因乙方违反前述约定导致甲方在使用、接受本合同服务或其任何一部分过程中出现争议或纠纷，乙方应当应甲方要求立即采取充分的补救措施并独立承担由此引发的全部责任。同时，甲方有权根据具体情况单方解除本协议，要求乙方返还所有已支付的款项，并要求乙方赔偿甲方由此遭受的全部经济损失（包括但不限于诉讼费、律师费、和解金、赔偿金等）。

7. 因履行本合同而产生的所有智力成果，其知识产权归甲方所有。乙方有权获得的所有报酬、奖励，已涵盖于甲方支付的合同总价中。

第十条 违约责任

1. 如果乙方违反本协议约定或承诺，甲方有权视乙方违约损害情况要求乙方承担如下一项或数项责任：

①更换乙方有违反本协议行为的项目工作人员。

②立即采取补救措施，消除不良影响，并向甲方支付违约金人民币 10 万元。违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还需承担赔偿责任。

③应甲方要求无条件终止本项目合作。

④根据保密约定返还、销毁、删除保密信息。

⑤乙方的违约行为给甲方造成损失的，乙方须赔偿甲方所受到的全部损失（包括直接损失和间接损失），以及因调查乙方的违约行为、采取补救措施而支出的合理费用，包括但不限于甲方向乙方及有关单位追索而发生的仲裁费、诉讼费、律师费、交通费等费用。

⑥如乙方因违反本协议约定等行为，而触犯法律法规的，乙方自行承担相应法律后果。

2. 甲方未按约定提供工作条件或完成配合事项，或者提供工作条件、完成配合事项不符合合同约定影响服务进度和质量的，应承担违约责任。除履行本合同约定的付款义务外，应向乙方支付合同总额 5%（百分之五）的违约金。

3. 因甲方违约导致本合同终止的，乙方有权按已履行完毕的服务期限向甲方收取对应合同价款。

4. 乙方提供服务不符合合同约定，负责返工或提供补救措施，但甲方使用、保

管不当造成设备损坏或由于甲方原因造成缺陷的除外。

5. 乙方未按照合同约定完成服务工作，部分或全部免收当次服务费用。

6. 下列情况下造成服务不符合约定，乙方不承担违约责任：

设备使用过程中因设备自身的问题而造成的故障；

乙方服务范围外的其他设备出现故障而导致的系统故障；

第三方操作系统、数据库平台缺陷；

甲方操作人员安装软件不正确，或在使用软件时违反操作规程；

甲方安装盗版软件、与业务无关的其他软件、上网下载软件、玩电脑游戏等，使系统感染病毒或破坏系统；

甲方人员擅自变更设备配置；

不可抗力造成的系统故障。

第十一条 不可抗力

1. 本合同中，不可抗力是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，包括：战争、火灾、洪水、台风、地震、政策变化或其他人力不可抗拒之事件。

2. 因不可抗力事件导致本合同无法履行或迟延履行，双方均免责，但遭受不可抗力事件的一方应及时通知另一方，并在事件发生后 15 日内提供法定机构出具的有效证明。

3. 不可抗力事件解除后，双方应协商是否继续履行本合同，如不可抗力因素导致本合同已无法履行，双方应终止本合同。

第十二条 争议的解决

因本合同而发生的或者与本合同有关的一切争议，甲乙双方应协商解决；协商不成的，任何一方均可向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

第十三条 其他事项

1. 本合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖双方单位公章或合同专用章后生效，至甲乙双方各自履行完毕合同项下全部权利义务后自动终止。未尽事宜，由双方友好协商补充或者直接按照法律规定执行。

2. 本合同一式肆份，甲、乙双方各执贰份，每份具有同等的法律效力。

3. 招标文件、乙方投标文件为本合同的有效组成部分，与合同具有同等法律效力，如合同内容与招标文件、乙方投标文件约定不一致的，应以本合同的约定为准；但是如涉及履行合同的质量要求或者技术标准等事项的，概以对乙方履行义务的要求更高或者技术标准要求更为严格的内容为准。

（以下无正文）

甲方：南通市医疗保障局　　乙方：东软集团股份有限公司

法定代表人/授权代表签字：　　法定代表人/授权代表签字：

甲方盖章：　　乙方盖章：

签字日期：年 月 日 2026.6.9　　签字日期：年 月 日 2026.6.9