医保业务信息系统运维（市端运维）采购合同

甲　方：镇江市医疗保障局

乙　方：上海智保慧民信息科技有限公司

镇江市医疗保障局开展医保业务信息系统运维（市端运维），委托 上海智保慧民信息科技有限公司 负责具体实施，甲、乙双方经友好协商并就相关工作的顺利开展签订合同。具体内容如下：

1、合同文件

下列关于江苏巍信项目管理有限公司就 （医保业务信息系统运维（市端运维）） （JSZC-321100-JSWX-C2025-0067） 的招标文件、乙方提交的响应文件是构成本合同不可分割的部分：

1、成交通知书；

2、磋商承诺函；

3、报价一览表；

4、清单及报价明细表；

5、技术响应文件；

6、服务承诺；

2、合同范围和条件

本合同的范围和条件应与上述合同文件的规定相一致。

3、标的物

本合同所提供的标的物详见“清单及明细报价表”（本项目为交钥匙项目，乙方必须完全实现磋商文件中的采购需求，如有不足或缺陷，由乙方自行负责弥补，甲方不再承担任何相关费用）。

4、合同金额

根据上述合同文件要求，合同总金额（大写）为人民币 壹佰伍拾玖万贰仟元整，¥ 1592000 元（项目增加费用不得超过原合同金额的 10%，同时双方必须签订补充合同），分项价格在乙方提交的报价表中有明确规定。

5、付款方式

合同签订，甲方收到发票后十个工作日内支付合同总额的 41%；项目验收合

格后，甲方收到发票后十个工作日内支付合同总额的59%。

6、项目服务期和实施地点

6.1 项目服务期：自合同签订起一年。

6.2 项目实施地点：江苏省镇江市运河路100号。

7、服务内容

本项目主要是镇江市医疗保障医保业务信息系统运维（市端运维）服务。

7.1、维保范围和期限

（1）按照运维服务要求现场派驻软件技术人员，日常驻场人数至少6人，另外安排3人按需提供现场或远程支持服务；

（2）本次软件运维服务期12个月，自成交当月起计算。

（3）镇江市医疗保障局将根据合同的执行情况及服务质量考核情况（服务质量考核办法见第六条）进行年度服务费用的支付。

包括镇江市医保统一经办管理系统“完善性”功能调整，新增政策、政策变化、业务流程调整、新增辅助关联业务等涉及的软件需求开发和维护工作，“完善性”功能调整是指单项政策调整引起的功能改造，工作量不超过7个工作人日，工作量由双方评审确定。因镇江市医疗保障局业务开展需要产生的辅助业务升级和整合的软件开发均包含在本次服务外包范围内（不包含系统核心平台版本升级、重大机构组织调整、重大政策改革、非业务性的系统新增），运维和调整过程中产出的各类软件文档、软件源代码、设计方案的知识产权归镇江市医疗保障局，在交付时以纸介质和电子介质两种形式提交给镇江市医疗保障局。

（一）系统日常维护

日常维护主要针对目前镇江市医疗保障信息平台覆盖的业务范围和系统功能的日常运行维护，以及镇江市医保统一经办管理系统遗留业务范围内的系统功能，主要包括以下：

（1）“镇江市医疗保障信息平台”各项功能模块日常运行中出现的问题进行问题定位和及时处理，将省系统故障等本地无法解决的问题及时反馈省项目组并进行问题跟踪。

（2）大市范围两定医疗机构联网结算问题的统一处理和及时反馈，对因政策调整及业务部门要求进行的两定接口改造配合医疗机构进行对接测试。

（3）业务部门提出的省系统需求问题整理评估后提交省项目组进行开发，开发完成后进行功能性验证测试，及时做好需求响应。

（4）接受镇江市各医保办事处软件维护、政策调整等软件问题需求申请，及时做好需求响应，对需求进行评估，及时响应修复应用软件存在的质量问题；

（5）“镇江市医保统一经办管理系统”等本地特色系统的日常维护，对系统功能进行优化完善与扩充，在现有业务框架下的业务调整、流程优化，以及不影响现有架构前提下的功能补充、修改；及时处理涉及应用软件的相关改善与优化；优化及安全审计等；

（6）完成镇江市医保统一经办管理系统遗留业务信息系统的年度和月度初始化工作；

（7）对生产环境、测试环境的配置部署、数据同步、监控和维护。

（二）数据维护

（1）“镇江市医疗保障信息平台”数据质量检查和维护、信息业务编码贯标、对历史数据进行问题排查和修复，系统运行中产生的问题数据，按业务规则调整修复。

（2）“镇江市医保统一经办管理系统”遗留系统数据指标体系维护：按照国家、省医保数据指标体系及信息业务编码贯标要求，维护镇江市医保统一经办管理系统遗留系统各项数据指标，使之符合国家医保平台指标要求。

（3）协助完成省厅下发的各项问题数据整改工作，使镇江市医疗保障信息平台和镇江市医保统一经办管理系统遗留系统数据更加规范准确，并负责各业务范围内数据的系统整合工作。

（4）数据专区中医保数据的应用，完成日常的统计分析报表，完成业务部门特殊的查询统计需求。

（5）接受镇江市各医保办事处数据维护申请，在镇江市医疗保障局（以下简称医保局）的授权下及时进行数据维护处理。

（三）在医保局的统一安排下，按相关政策要求进行数据批量处理工作，如：历史划账信息调整、历史缴费基数调整、月结问题数据调整等。

（四）政策算法日常运维

（1）配合待遇处及其他业务科室进行镇江大市范围医保政策算法需求梳理。

（2）按业务部门口径提供大市范围政策调整测算数据。

（3）协调省项目组对政策调整影响的中心及两定端应用系统进行改造。

（4）配合业务部门进行政策调整的相关数据提供，对政策问题进行及时解答。

（五）数据中台维护

（1）根据业务部门需求通过数据中台做好跨部门、跨单位、跨层级、跨领域的数据共享。

（2）在保证数据安全的前提下负责为本地其他服务商协助提供多种形式数据服务。

（3）为业务部门提供省医疗保障平台缺失的查询统计、分析报表类数据支持。

（六）接口开发及维护。提供与“镇江市医保统一经办管理系统”相关各项接口的开发与维护，与辖市和第三方部门等接口支持及问题解答。

（七）系统平台维护

（1）对“镇江市医保统一经办管理系统”、“医保报表系统”、“运维平台管理系统”、“镇江市数据中台”等本地应用服务进行日常状态监控。主要包括各项服务的运行状态检查、故障分析、问题提交、结果反馈等事宜。

（2）本地系统数据库服务器软件维护和硬件运行状态的监控：主要包括数据库系统的安装、调试，运行状态监控、有关系统巡检、调优、有关代码检测、故障分析、判断、排除以及协调数据库及服务器的维保等事宜。

（3）镇江市医保统一经办管理系统中间件产品软维护和硬件运行状态的监控，主要包括中间件系统的安装、调试，运行状态监控、系统巡检、调优、有关代码检测、故障分析、判断、排除以及协调中间件服务器的维保等事宜；

（4）本地应用系统的版本发布和更新工作。

（5）系统集成、移植工作，主要负责协助用户随着由于业务的增长、带来的系统集成、数据迁移工作，包括主机系统搬迁、调整。缺省数据库服务器调整及新服务器上数据库的安装、调试，数据库迁移。中间件服务器调整及新服务器上中间件安装、调试、代码迁移、部署等。

（八）提供数据库急救服务，对数据库紧急故障，在通过电话、远程诊断的

同时，公司将按“服务响应时间”约定，及时派遣专职工程师到现场解决实际问题 ，协助数据库备份软件乙方对数据库因数据灾难或数据丢失进行数据恢复服务。

（九）成交乙方需对应用软件运行质量付全部责任，应指定专人对软件运行质量进行常规性、制度化的跟踪、监测、优化工作；凡是成交乙方维护和新开发的软件如果因为由于医保局自身原因导致在软件架构设计、实现方法、数据库设计、SQL 语句编写等方面的错误，应及时予以纠正，尤其在新软件上线之时。

（十）系统平台的安全运维，及时升级所用系统软件补丁等，驻场工程师严格遵守医保局制定的信息系统安全运维制度。

7.2、维保的规范要求及考核办法

7.2.1、软件服务规范要求

（一）乙方须按软件项目开发的实际需要组织后台开发人员，现场技术人员与后端支持按照开发和维护服务要求配置资源，主要开发人员要备份机制，防止人员变动影响服务质量，确保软件开发和维护工作按计划顺利完成；现场维护人员需经用户方同意后方可发生变动，包含请假外出。

（二）对于镇江市医疗保障局提出的业务性应用软件升级需求，由成交乙方现场工程师与镇江市医疗保障局业务部门进行沟通，了解镇江市医疗保障局业务部门对应用软件的升级需求，形成需求文档，经镇江市医疗保障局信息管理部门和业务部门确认后，按双方商定的开发进度进行开发和实施。

（三）对于修改或新上的模块要求严格规范的测试，应进行穷举所有程序路径的全面自动化回归测试，将重大隐患、BUG 消灭在上线前。所有维护项目相关的代码应及时更新到本地代码服务器。

（四）完成升级需求后，需经医保局相关负责人确认。软件版本的升级原则上应安排在非工作时间。

（五）软件升级完成，并运行稳定两周（以封版时间为准）后，向镇江市医疗保障局提供相关技术文档，并及时组织对技术人员的培训工作。

（六）软件开发和升级完善遇到不能按时完成等重大问题时，成交乙方须提前提出，双方协商解决。

（七）成交乙方需提供书面材料配合镇江市医疗保障局进行需求确认、测试、

上线、验收、变更等环节的流转、留存。

（八）省系统运维成交乙方须设立专门技术对接人员，对镇江本地运维提出的技术问题及时响应，并提供工作留痕和规范答复。

（九）系统维护商在项目维护过程中，若出现相应数据安全事故、以及维护代码错误等情况给用户带来经济损失和造成安全事故，系统维护商需全额赔偿相关经济损失和承担有关法律责任。

（十）项目质量管理要求。成交乙方必须按照软件质量管理和质量保证体系，提出具体措施，确保在维保器件应用软件开发质量。符合国家标准有关软件开发技术规范、软件文档管理和软件验收标准的要求。具体参考标准：

（1）GB8567-88* 计算机软件产品开发文档编制指南；

（2）GB9385-88* 计算机软件需求说明编制指南；

（3）GB9386-88* 计算机软件测试文件编制规范；

（4）GB/T 12504-90 计算机软件质量保证计划规范；

（5）其他相关的计算机软件工程规范国家标准；

（6）其它公认的相关的中国国家标准；

（十一）安全性要求。遵循国家和省市有关计算机信息系统的安全保密规定，同步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。维护系统数据安全，接触的用户口令、敏感信息负有保密义务，若有泄密，将依法追究相关法律责任。确保内外网建设内容符合信息安全等级保护“三级”的要求。

7.2.2、现场服务制度要求

（1）在合同期限内，乙方派驻相关医保行业系统经验的工程师常驻现场，由镇江市医疗保障局统一安排其服务工作任务；现场项目经理牵头协调与用户单位的相关事宜，确保整个系统高效、安全、稳定的运行，同时负责协调与用户单位的商务、技术、人员安排、项目管理及进度控制等事宜。在此基础上，乙方还将按需指派后台开发人员负责镇江市医疗保障局应用软件的升级开发，对于镇江市医疗保障局提出的业务性修改、升级需求，由乙方现场工程师进行需求调研，形成需求分析报告，经甲乙双方签字确认后，由开发人员按双方商定的开发进度进行开发和实施；

（2）定期召开例会，给医保局相关负责人员以文档形式定期上报总结软件服务工作、存在问题及下周工作安排（执行过程中可按用户方需要及时、适当地调整例会频次与方式）、需要协调内容；

（3）乙方现场服务人员的变动，需提前一个月向医保局提出书面申请，经医保局负责人同意后方可安排相应的工作交接，在工作交接完毕后医保局检查、认可后乙方相关人员方可离场。另外，医保局有权要求对不合格工程师进行调整与置换；

（4）乙方现场人员必须遵守医保局的管理规章制度，应严格遵守作息时间；在关键时刻如重大事件期间、软件升级期等，应按用户要求加班，及时解决出现问题；

（5）成交乙方须做出无推诿承诺。即乙方应提供特殊措施，无论由于哪一方产生的问题而使系统发生不正常情况时，并在得到用户方或系统集成商通知后，须立即派工程师响应，全力协助用户和其他乙方，使系统尽快恢复正常；

（6）为了保证及时快速地响应服务请求，维护工作小组为用户提供 5×8 小时日常工作时间服务；发生重大问题必须 0.5 个工作日内做出故障诊断报告和 48 小时的故障修复。如遇到疑难问题，必须指派具有解决故障能力的工程师并在与用户沟通后，解决问题排除故障。

（7）重大节假日乙方须提供值班人员名单及联系方式。

7.2.3、培训要求

（1）乙方应根据业务工作需要，对镇江市医疗保障局应用软件操作人员进行免费培训，并提交掌握系统操作所需要的培训资料；

（2）乙方应会对新技术应用和新软件开发，对医保局技术人员进行相关技术培训，帮其熟悉软件各项功能及日常处理办法，并掌握必要的软件维护技术，具体培训方式与培训时间可与医保局商定；

（3）乙方定期组织镇江市医疗保障局业务人员、技术人员与软件开发人员之间的技术、业务交流活动。

7.2.4、服务质量考核办法

合同签订后乙方按照承诺安排现场软件维护服务人员进驻现场，约定以一年度为服务质量考核周期，由医保局组织相关部门进行总结评分，该评分作为年度

软件服务外包质量考核的重要组成部分。具体评分制度为：

a、评分采用百分制，满分为100分

b、在服务周期结束后从几个角度进行评分（加分或扣分），具体如下表：

服务年度内计划内达成率(%)		特别关注类问题延期时间（天）		医保局整体满意度		其他	
达成率水平	评分标准	延期程度	评分标准	成效	评分标准	其他	评分标准
达成率≥95%	+2	10≥延期>0	-1	好	+15	用户投诉次数	-1/次
95%>达成率≥80%	0	20≥延期>10	-2	一般	+5	有效解决投诉	+0.5/次
80%>达成率≥70%	-2	30≥延期>20	-3	差	-2	软件质量问题造成危害	-5/次
70%>达成率≥60%	-5	60≥延期>30	-5	很差	-5	有效减小造成的危害	+3/次
达成率<60%	-10	延期≥60	-10	非常差	-15	同一位置再次出现相同类型故障	-2/次

说明：

1）计划内达成率（%）：在服务周期内，计划内达成率=乙方实际处理完毕的问题/镇江市医疗保障局期望关闭时间内完成的问题数；在个体问题处理过程中，如因非乙方原因造成问题处理周期加长，则乙方有权利与镇江市医疗保障局协商将计划完成时间进行顺延；

2）特别关注类问题延期时间：对于医保局确定为‘特别关注’类的问题，延期时间=实际完成日期-镇江市医疗保障局期望关闭日期；

3）医保局整体满意度：由医保局负责人综合相关技术人员的评价后统一进行评分；

4）用户投诉次数指人民群众或业务经办人员针对软件维保过程中的有效投诉次数；有效解决投诉指在用户投诉后及时整改并使得用户满意；软件质量问题造成危害指因质量问题,给有关单位及个人的业务经办工作、商业经营活动及个人经济利益造成损害、不利影响、干扰、阻碍、延迟以及产生相关经济损失及法律责任等情况；有效减小造成的危害指对于已经出现的危害，及时高效处理，减小社会影响；同一位置再次出现相同类型故障指每个故障解决后，同一位置（或软件模块等）再次出现相同类型故障或造成相关软件模块出现故障。

综合评分后如总分低于 70 分，每降低一分镇江市医疗保障局将可视情况扣除相应年度服务款 1 万元（但最多累计扣除金额不超过年度服务费总额的 20%），并要求乙方限期整改，组织力量，提高软件开发及运行维护的质量，提高镇江市医疗保障局满意度。

7.2.5、服务要求

1、乙方必须根据本次采购文件所制定的目标和范围，提出相应的开发运维服务方案，并作为响应文件的一部分提交。

2、成交乙方在项目实施过程中出现资源、进度、质量协调控制不力的情况，建设方有权要求更换相关责任人，成交乙方必须予以配合，并确保不影响维保的进度和质量。

3、成交乙方须保持与用户的联系，随时交流系统的应用情况，成立专门工作小组为用户解决遇到的问题。

7.2.6、项目实施要求

乙方要提供完整且合理的项目技术方案，应包含：项目理解评价（包括但不限于项目背景、项目需求、服务要求等内容）；维保服务评价（包括但不限于服务内容、服务规范、服务制度等内容）；项目实施评价（包括实施计划、项目管理、信息安全、培训方案等内容）；应急响应评价；售后服务评价（包括服务形式、服务内容、响应时间等内容）。乙方还应配备对应团队人员，以保障项目按计划推进，高质量完成，实现项目目标与预期效益。

8、验收标准

符合国家标准有关软件技术规范、软件文档管理和软件验收标准的要求。

9、违约责任

9.1 甲方违约责任

9.1.1 合同签订后，由于甲方停止项目而终止合同的，乙方未进入现场工作前，甲方无权请求返还预付款；乙方已进入现场工作，甲方应按完成的实际工作量支付项目价款。

9.1.2 甲方未按要求支付乙方费用，应按顺延天数和当时银行贷款利息，向乙方支付违约金。

9.2 乙方违约责任

9.2.1 在甲方提供了必要的工作，并且保证了项目款按时到位，乙方未能达到合同规定测评要求时，应向甲方赔偿拖期损失费，每天的拖期损失费按合同总价款的__1__%计算。因天气、交通、政府行为、甲方提供的资料不准确等影响作业的客观原因造成的项目拖期，乙方不承担赔偿责任。

9.2.2 乙方提供服务不合格的，乙方应负责无偿采取补救措施，以达到项目要求。因不合要求造成损失后果时，乙方应对因此造成的直接损失负赔偿责任，并承担相应的法律责任（由于甲方提供的资料原因产生的责任由甲方自己负责）。

9.2.3 除合同条款规定外，如果因乙方原因导致没有按照合同规定的时间提供服务，甲方有权从货款中扣除误期赔偿同时有权行使合同项下的其他补救方法，赔偿费按每天未提供服务费用的__1__%计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额为合同价的__5__%。一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

10、服务管理内容的调整

10.1 合同签订定时因实际服务管理要求与采购文件中所述要求有差异，以实际要求为准，且不再因此调整合同金额。

11、服务管理基本要求：

11.1 为确保服务质量，乙方安排管理人员进行监督管理。

11.2 对于乙方服务期间由于服务工作不能及时完成，且造成较大影响的，甲方有权通过扣除服务费用进行处罚。

12、合同的解除和转让

（一）合同的解除

1、甲方和乙方协商一致，可以解除合同。并报政府采购监管部门审查备案。

2、有下列情形之一，合同一方可以解除合同：

（1）因不可抗力致使不能实现合同目的，未受不可抗力影响的一方有权解除合同；

（2）因合同一方违约导致合同不能履行，另一方有权解除合同。

（3）有权解除合同的一方，应当在违约事实或不可抗力发生之后三十天内书面通知对方以主张解除合同，合同在书面通知到达对方时解除。

（二）合同的转让

合同的部分和全部都不得转让。

13、争议解决

13.1 甲乙双方因合同发生争议，签约双方应友好协商解决。协商不成，任何一方可以向甲方所在地人民法院起诉。

14、合同其它

14.1 乙方应诚实信用，严格按照招标文件要求和投标承诺履行合同，不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

15、不可抗力

15.1 如果双方由于不可抗拒力的任何事故(须经双方认同)，致使影响合同履行时，履行合同的期限应予延长，延长期限相当于事故影响的时间。

15.2 本条所述的“不可抗拒力”系指双方无法控制、不可预见的事件。这些事件包括但不限于：战争、严重水灾、台风、地震以及其他双方商定的事件。

15.3 受事故影响的一方应在不可抗拒力事故发后尽快以传真通知对方，双方应通过友好协商在合理时间内达成进一步履行合同的协议。

16、税费

16.1 中国政府根据现行税法规定对甲方征收的与本合同有关的一切税费均由甲方负担(免税部分除外)，采购文件另有规定的除外。

16.2 中国政府根据现行税法规定对乙方征收的与本合同有关的一切税费均由乙方负担(免税部分除外)，采购文件另有规定的除外。

17、纠纷解决办法

17.1 在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端，甲方和乙方应通过友好协商的办法进行解决。如协商仍不能解决，则通过由甲方所在地人民

法院诉讼。

17.2 在诉讼期间，本合同应继续执行。

18、违约终止合同

18.1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可向乙方发出终止部分或全部合同的书面通知书。

(1)如果乙方未能按合同规定的期限或甲方同意延长的限期内完成部分或全部成果交付及相关的服务工作；

(2)乙方在收到甲方发出的违约通知后 20 天内，或经甲方书面认可延长的时间内未能纠正其过失；

(3)如果乙方未能履行合同规定的其他义务。

18.2 在履行合同期间，出现未能响应采购文件服务要求，将每次从合同价款中扣除，出现此类情况达到 3 次的，甲方可以无条件终止合同并且有权拒绝付款。

18.3 在甲方根据上述规定，终止了全部或部分合同后，甲方可以依其认为适当的条件和方法购买与未交货物类似的货物，乙方应对甲方购买类似货物所超出的那部分费用负责。但是，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

19、破产终止合同

19.1 如果乙方破产或无清偿能力时，甲方在任何时候书面通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经或将要采取的补救措施的权利。

20、转让和分包

20.1 经甲方书面同意，乙方可以将合同项下非主体性工作分包给他人完成。接受分包的人应当具备相应的资质条件，并不得再次分包。分包后不能解除乙方履行本合同的责任和义务，接受分包的人与乙方共同对甲方连带承担合同的责任和义务。

21、合同生效及其它

21.1 合同应在双方签字盖章后生效。

21.2 本合同正本一式肆份，甲方贰份、乙方贰份，具有同等法律效力。

21.3 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

（以下无合同正文）

甲方（单位盖章）：镇江市医疗保障局

地　　址：镇江市润州区运河路100号

联系电话：0511-85340022

代表签字：张霞宇

乙方（单位盖章）：上海智保慧民信息科技有限公司

地　　址：上海市长宁区金钟路633号晨讯大厦B319

联系电话：021-54396779

代表签字：张辉

合同签订日期：2025年12月4日