

合同

甲方：淮安市医疗保障局

乙方：东软集团股份有限公司

甲、乙双方根据项目编号 JSZC-320800-HAJY-G2025-0017 的淮安市医疗保障局医保系统运维服务项目采购项目公开招标采购结果及招标文件的要求,经协商一致,达成如下合同:

一、服务及要求

乙方为本项目提供的具体服务内容、技术规范、人员配置、服务标准及考核标准,详见本合同《附件一:项目采购需求》。

二、合同金额

本合同的总价为固定总价人民币壹佰柒拾肆万元整(¥1,740,000.00),详细的费用构成详见《附件二:报价明细表》。

三、服务时间和地点

服务时间:2025年7月1日至2026年12月31日。

服务地点:由甲方指定。

四、付款

合同签订后预付合同价的40%,2025年12月31日前付至合同总价的95%,2026年12月31日前验收合格后付清余款。

五、验收

甲方按招标文件相关要求进行。如需委托第三方验收,第三方是指: /,验收费用由甲方承担。因乙方交付的货物不符合标准导致甲方重复支出的验收费用,由乙方承担。

六、履约保证金(本项目不涉及)

1、乙方交纳人民币_____0_____元作为本合同的履约保证金。(不得超过合同金额的10%)

2、乙方提供的履约保证金可以是人民币形式(银行本票、汇票、

支票、电汇），或银行保函、担保公司的保证担保或保险公司的保证保险等多种形式。

3、乙方选取银行保函、担保公司的保证担保或保险公司的保证保险等形式的向采购人缴纳的，如保函（担保、保险等）的约定期到期但乙方履约仍未结束的，乙方须进行续保。

4、乙方选取以履约保函（保险）形式向采购人缴纳的，按照《关于在全省政府采购领域推行电子履约保函（保险）的通知》（苏财购【2023】150号）的要求，登录“政府采购电子履约保函（保险）平台”，选择第三方机构并提交保函（保险）申请，经审核通过后支付相关费用。

5、如乙方未能履行合同规定的义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿。

6、履约保证金在合同约定期间内不予退还或者应完全有效，约定期间届满之日起5个工作日内，甲方应将履约保证金退还乙方；逾期退还的，按中国人民银行同期贷款基准利率上浮20%后的利率支付超期资金占用费，但因乙方自身原因导致无法及时退还的除外。

7、履约保证金在合同约定期间内不予退还或者应完全有效，履约保证金在项目验收合格后无息退还给乙方。

七、合同纠纷处理

本合同执行过程中发生纠纷，由甲乙双方协商解决，若协商不成，作如下2_处理：

1、申请仲裁。选定仲裁机构为淮安市仲裁委员会。

2、提起诉讼。约定由采购人所在地法院管辖。

八、合同生效及其它

本合同经甲、乙双方加盖电子签章后生效。如有变动，必须经甲方、乙方协商一致后，方可更改。

九、组成本合同的文件包括

- 1、本合同正文及所有附件；
- 2、招标文件和乙方的投标文件；
- 3、中标通知书；

4、甲乙双方商定的其他必要文件。上述合同文件内容互为补充和解释，如有不明确或约定不一致之处，应由双方根据合同目的友好协商解决；协商不成的，应按对实现合同目的更为有利的解释为准。

甲方：淮安市医疗保障局

乙方：东软集团股份有限公司

单位盖章：

单位盖章：

2025年11月27日

签定日期：

签定日期：

二、合同条款

1. 定义

本合同中下列术语应解释为：

(1) “合同”系指甲方和乙方（以下简称合同双方）签署的、合同格式中列明的合同双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和构成合同的所有文件。

(2) “合同价”系指根据合同规定，乙方在完全履行合同义务后甲方应支付给乙方的价格。

(3) “货物（含软件及相关服务）”系指乙方按合同要求，须向甲方提供的一切设备、机械、仪表、备件、工具、技术及手册等有关材料。

(4) “服务”系指根据合同规定乙方承担与供货有关的所有辅助服务，如运输、保险以及其它的服务，如安装、调试、提供技术援助、培训和其他类似的义务。

(5) “甲方”系指购买货物（含软件及相关服务）的单位。

(6) “乙方”系指根据合同规定提供货物（含软件及相关服务）和服务的投标人。

2. 技术规范

2.1 提交货物（含软件及相关服务）的技术规范应与招标文件的技术规范和技术规范附件（如果有的话）及投标文件的规格响应表（如果被甲方接受的话）相一致。若技术规范中无相应说明，则以国家有关部门最新颁布的相应标准及规范为准。

3. 专利权

3.1 乙方须保障甲方在使用该货物（含软件及相关服务）或其任

何一部分时不受到第三方关于侵犯专利权、商标权、版权、专有技术等权利的指控。如果任何第三方提出侵权指控，乙方须与第三方交涉并承担可能发生的一切损失和费用。

4. 包装要求

4.1 本项目中涉及商品的包装应按照“财办库〔2020〕123号《关于印发《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》的通知》”执行，在供货、安装过程中能做到低碳物流、环保节约、提高资源利用率；涉及设备运维参考《绿色数据中心政府采购需求标准（试行）》（财库【2023】7号文）执行。

4.2 除合同另有规定外，乙方提供的全部货物（含软件及相关服务），均应按相应的标准保护措施进行包装，使包装适应于远距离运输、防潮、防震、防锈和防粗暴装卸，确保货物（含软件及相关服务）安全无损运抵现场。由于包装不善所引起的货物（含软件及相关服务）锈蚀、损坏和损失均由乙方承担。

4.3 每件包装箱内应附一份详细装箱单和质量合格证。

5. 装运标志

5.1 乙方应在每一包装箱邻接的四侧用不褪色的油漆以醒目的中文字样做出下列标记：

- （1）收货人
- （2）合同号
- （3）装运标志
- （4）收货人代号
- （5）目的地
- （6）货物（含软件及相关服务）名称、品目号和箱号
- （7）毛重 / 净重
- （8）尺寸（长 X 宽 X 高，以厘米计）

5.2 如果货物（含软件及相关服务）单件重量在两吨或两吨以上，乙方应在每件包装箱的两侧用中文和适当的运输标志标明“重心”和“吊装点”，以便装卸和搬运。根据货物（含软件及相关服务）的特点和运输的不同要求，乙方应在包装箱上清楚地标有“小心轻放”、“勿倒置”、“防潮”等字样和其他适当的标记。

5.3 因缺少装运标志或者装运标志不明确导致货物在运输、装卸过程中产生的损失，乙方应承担相应的过错责任。

6. 付款方式

6.1 本合同以人民币付款。

6.2 乙方应按照与甲方签订的合同规定交货。交货后乙方向甲方提供下列单据，甲方按合同规定审核后付款：

- (1) 发票；
- (2) 制造厂家出具的质量检验证书等；
- (3) 装箱单；
- (4) 验收合格证；
- (5) 使用方加盖公章证明货物交付使用合格的验收表。

6.3 甲方将按招标文件中规定的付款方式安排付款。

7. 伴随服务

7.1 乙方应按照国家有关规定和合同中所附的服务承诺提供服务。

7.2 除第 7.1 条规定外，乙方还应提供下列服务：

- (1) 货物的现场安装和启动监督；
- (2) 提供货物组装和维修所需的工具；
- (3) 在合同中乙方承诺的期限内对所提供货物实施运行监督、维修，但前提条件是该服务并不能免除乙方在质量保证期内应承担的义务；

(4) 在项目交货现场就货物的安装、启动、运行、维护对甲方人员进行培训。

7.3 伴随服务的费用应含在合同价中，不单独进行支付。

8. 质量保证

8.1 乙方应保证货物（含软件及相关服务）是全新的，未使用过的，是用一流的工艺和最佳材料制造而成的，并完全符合合同规定的质量、规格和性能要求。乙方应保证所提供的货物（含软件及相关服务）经正确安装、正常运转和保养在其使用寿命期内应具有满意的性能。在货物（含软件及相关服务）质量保证期内，乙方应对由于设计、工艺或材料的缺陷而造成的任何不足或故障负责。

8.2 根据甲方按检验标准自己检验的结果或当地商检部门检验结果，或者在质量保证期内，如果货物（含软件及相关服务）的数量、质量或规格与合同不符，或证实货物（含软件及相关服务）是有缺陷的，包括潜在缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方应在一个月内以书面形式通知乙方，提出索赔。

8.3 乙方在收到通知后三十天内应免费维修或更换有缺陷的货物（含软件及相关服务）或部件。

8.4 如果乙方在收到通知后三十天内没有弥补缺陷，甲方可采取必要的补救措施，但风险和费用将由乙方承担。

8.5 除合同专用条款规定外，合同项下货物（含软件及相关服务）的质量保证期为自货物（含软件及相关服务）通过最终验收起12个月。

9. 检验及安装

9.1 在交货前，制造商应对货物（含软件及相关服务）的质量、规格、性能、数量和重量等进行详细而全面的检验，并出具一份证明货物（含软件及相关服务）符合合同规定的证书。该证书将作为申请

付款单据的一部分，但有关质量、规格、性能、数量或重量的检验不应视为最终检验。制造商检验的结果和细节应在证书中加以说明。

9.2 货物（含软件及相关服务）运抵现场后，甲方将对货物（含软件及相关服务）的质量、规格、数量和重量进行检验，并出具检验证书。如发现货物（含软件及相关服务）的规格或数量或两者都与合同不符，甲方有权在货物（含软件及相关服务）运抵现场后 90 天内，根据甲方按检验标准自己检验的结果或当地商检部门出具的检验证书向乙方提出索赔，除责任由保险公司或运输部门承担的之外。

9.3 如果货物（含软件及相关服务）的质量和规格与合同不符，或在第 11 条规定的质量保证期内证实货物（含软件及相关服务）是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料，甲方将有权向乙方提出索赔。

9.4 甲方有权随时对乙方的服务实施过程、人员驻场、工作记录及文档进行检查，或指派代表进行现场监督，乙方应予以配合。

9.5 乙方在进行重大系统变更、升级、应急演练或可能影响业务连续性的操作前，必须提前【3】个工作日向甲方提交书面方案，经甲方同意后方可实施。

9.6 货物（含软件及相关服务）的安装按招标文件要求进行。

10. 索赔

10.1 除责任应由保险公司或运输部门承担的之外，甲方有权根据甲方按检验标准自己检验的结果或当地商检部门出具的商检证书向乙方提出索赔。

10.2 在第 8 条和第 9 条规定的检验期和质量保证期内，如果乙方对甲方提出的索赔和差异负有责任，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

(1) 乙方同意退货，并按合同规定的同种货币将货款退还给甲方，

并承担由此发生的一切损失和费用，包括利息、银行手续费、运费、保险费、检验费、仓储费、装卸费以及为保护退回货物（含软件及相关服务）所需的其它必要费用。

（2）根据货物（含软件及相关服务）的低劣程度、损坏程度以及甲方遭受损失的数额，经买卖双方商定降低货物（含软件及相关服务）的价格。

（3）用符合规格、质量和性能要求的新零件、部件或货物（含软件及相关服务）来更换有缺陷的部分或修补缺陷部分，乙方应承担一切费用和 risk 并负担甲方所发生的一切直接费用。同时，乙方应按合同第 8 条规定，相应延长修补或被更换部件或货物（含软件及相关服务）的质量保证期。

10.3 如果在甲方发出索赔通知后 30 天内，乙方未能答复，上达索赔应视为已被乙方接受。若乙方未能在甲方提出索赔通知后 30 天内或甲方同意的更长时间内，按照第 10.2 条规定的任何一种方法解决索赔事宜，甲方将从已付款或从乙方开具的履约保证金中扣回索赔金额。如果这些金额不足以补偿索赔金额，甲方有权向乙方提出不足部分的补偿。

11. 拖延交货

11.1 乙方应按照合同专用条款中规定的交货期交货和提供服务。

11.2 如果乙方毫无理由地拖延交货，将受到以下制裁：没收履约保证金，加收违约损失赔偿和 / 或终止合同。

11.3 在履行合同过程中，如果乙方遇到不能按时交货和提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时交货的理由、延误时间通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应进行分析，可通过修改合同，酌情延长交货时间。

12. 误期赔偿

12.1 除合同条款第 13 条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间交货和提供服务，甲方将从货款中扣除误期赔偿费而不影响合同项目的其他补救方法，赔偿费按每天迟交货物交货价或未提供服务费用的 0.5% 计收，直至交货或提供服务为止。但误期赔偿费的最高限为误期货物或服务合同价的 10%。一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方和见证方可考虑终止合同。

13. 不可抗力

13.1 如果双方中任何一方由于战争、严重火灾、水灾、台风和地震以及其它经双方同意属于不可抗力事故，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予以延长，延长的期限应相当于事故所影响的时间。

13.2 受事故影响的一方应在不可抗力事故发生后尽快以电报、传真或电传通知另一方，并在事故发生后 14 天内，将有关部门出具的证明文件用特快专递寄给或送给另一方。如果不可抗力影响时间延续 120 天以上，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

14. 税费

14.1 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。

14.2 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。

15. 违约终止合同

15.1 乙方有下列违约情况之一，并在收到甲方违约通知后的合理时间内，或经甲方书面认可延长的时间内未能纠正其过失，甲方可向乙方发出书面通知，终止部分或全部合同。在这种情况下，并不影响甲方向乙方提出索赔。

(1) 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延期的限期内

提供全部或部分货物（含软件及相关服务）；

（2）如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

15.2 在甲方根据第 17.1 条规定，终止了全部或部分合同，甲方可以依其认为适当的条件和方式购买与未交货物（含软件及相关服务）类似的货物（含软件及相关服务），乙方应对购买类似货物（含软件及相关服务）所超出的费用负责。而且乙方还应继续执行合同中未终止的部分。

16. 破产中止合同

16.1 如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方中止合同而不给乙方补偿。该中止合同将不损害或影响甲方和使用方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权力。

17. 转让

17.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务。

18. 合同生效及其它

18.1 招标文件、乙方提交的投标文件、本次招标的中标通知书和乙方的澄清等内容将作为本次采购合同文件的主要内容。乙方在合同履行过程中若发生服务内容缩减、服务不及时的现象，甲方有权对乙方处以适当的经济处罚。

18.2 本合同经甲、乙双方加盖电子签章后生效。

18.3 合同货物交付使用后所发生的合同纠纷，甲方与乙方进行处理。

18.4 如需修改或补充合同内容，应经乙方、甲方协商，签署书面修改或补充协议。该协议将作为本合同不可分割的一部分。

18.5 本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

附件一：项目采购需求

一、目标任务

2021 年 8 月国家医疗保障信息平台在淮安成功上线，2022 年 8 月家医疗保障信息平台参管理功能在淮安上线，淮安市医疗保障局在（以下简称“市医保局”）全市范围内真正实现了业务办理标准化、监督管理智能化、公共服务便捷化、决策分析精准化，大大提升了医疗保障服务能力和服务水平，与此同时市医保局也完成了个体灵活就业人员征收与税务系统的衔接、居民医保费征收等多个医保信息化系统的改革和升级，满足了市民群众更全面更便捷的医保服务需要，推动了全市医疗保障事业高质量发展，同时医保业务信息化要求也越来越高，系统维护的需求也越来越多，需要组建和加强信息系统维护团队，保障医保信息系统的平稳运行。

该项目为淮安市各级医保经办机构、所有医保定点医疗机构、定点药店提供医保信息系统技术支撑和运行维护服务。国家统一的医保信息平台，采取省市共建模式，承载了全市 480 万参保人员、3393 家两定医药服务机构、78771 家参保单位的医保服务需求，项目的实施可以有效保障全市各级医保经办机构、15 分钟医保服务圈及所有定点医疗机构、定点药店、参保单位、参保人员享受“标准统一、规范有序、高效便捷”医保服务。

二、现有系统(平台)技术情况

1. 建设情况：

2021 年 8 月国家医疗保障信息平台在淮安成功上线，2022 年 8 月家医疗保障信息平台参管理功能在淮安上线，淮安市医保局在全市范围内真正实现了业务办理标准化、监督管理智能化、公共服务便

捷化、决策分析精准化，大大提升了医疗保障服务能力和服务水平。

按照国家医疗保障局医疗保障信息平台规划建设要求，“国家医疗保障信息平台（江苏）”采用统一分布式云架构，在基础设施层上，结合云平台，提供分布式服务支撑，通过业务中台构建业务中心，开展交易型应用；通过数据中台实现数据汇聚、数据治理等，开展大数据应用，基于统一的技术框架建设经办管理类、公共服务类、智能监管类、宏观决策类应用。具体架构图如下所示：



应用子系统：所有业务应用子系统都必须基于医疗保障应用框架（Healthcare Security APplication Framework，简称：HSAF）开发；

HSAF 框架：采用分布式云架构，封装核心云支撑服务适配接口，用于实现云产品解耦设计；

适配层：基于 HSAF 的适配技术，将应用层依赖的分布式技术与具体厂商的分布式技术进行适配，实现应用层可以适配多家厂商的分布式技术；

云支撑服务层：基于云基础设施，为应用层提供通用技术支撑服

务，包括分布式服务、分布式缓存、分布式数据访问、分布式日志服务、非结构化存储和消息队列等；

云基础设施层：采用云架构，在物理设备基础上，实现计算资源、存储资源、网络资源的动态管理和资源调配。

所有业务应用都必须经过从前端展现层到服务端的控制层、共享业务中心层、数据服务层的连续调用，总体技术架构通过技术适配层完成业务服务与技术实现（如：分布式服务、云基础设施等）相互适配。

医保信息平台用户管理为统一门户子系统，涉及医保业务基础、医保智能审核、医保付费方式、药价招采等多个子系统。

对淮安而言，除上述子系统用户外，为了参保人业务便捷还增加了 15 分钟医保服务圈用户、部分两定机构用户，目前总计用户数量约 6000 个。

2. 运维需求和管理情况：

2.1 运维服务内容及要求

2.1.1 运维服务原则

应用拓展类需求应该经省局审核同意后按照省医保局《关于规范省医保信息平台业务需求管理工作的通知》的要求开展。其他不涉及系统改造类的需求，按照淮安市医保局医疗保障信息平台运维管理相关制度与流程开展。

2.1.2 运维服务要求

本项目要求对市医保局现有的省医保信息平台（医疗保障信息平台）及相关子系统本地运维职责内容进行运维服务，其中省医保信息平台（医疗保障信息平台）的相关业务子系统包含：医保核心业务系

统、基础信息子系统、医保业务基础子系统、支付方式管理子系统、异地就医子系统、内部统一门户子系统、内部控制子系统等。

现场派驻具有独立工作能力和经验的稳定的驻场服务保障团队，不少于4人，其中项目经理1人，需熟悉医保业务并具有至少5年以上丰富现场工作经验，其它3名运维人员需有2年以上运维工作经验。

另外需配备不少于3人的远程支持保障团队，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，能够根据采购人需求提供不定期现场支持。

2.1.3 运维服务内容

运维服务内容包括数据提取、数据维护、系统BUG完善、业务功能完善、业务功能变更、业务功能新增、政策调整等，不包含重大机构组织调整、人群范畴调整、非业务性的系统新增、系统功能新增等需求。

为保证信息系统的各类业务应用系统的可靠、高效、持续、安全运行，需要实时对系统进行维护。所有运维工作都需在淮安市医保局指定部门确认的情况下进行，运维内容包括但不限于以下部分：

2.1.3.1 运行服务类。提供本市医保应用系统的运行服务，确保本市应用系统现有功能、接口和服务能满足实际工作需要，及时改正系统使用过程中的缺陷。

2.1.3.2 应用拓展类。根据实际需求，按照相关技术要求和标准规范，在规定时间内对本市医保应用系统进行应用拓展，并纳入统一运维管理。在与第三方单位对接时，按照市医保局要求，乙方协助提供标准文档，积极配合处理淮安医疗保障信息平台的公共服务接口等工作，并纳入统一运维管理。（注：对于运维范围内的个性化需求，如运维周期内累计工作量在5人月内，进行免费对接，内容包括但不限于：做好跨部门间系统接口的对接、测试、联调工作；按市医保局要求提供医保数据共享至跨部门单位；监控外部接口状态，运维处理报错问题；超出部分，另行商谈。）

2.1.3.3 应用保障类。包括但不限于如下内容：

（1）应用系统保障服务运维

保障医保信息平台子系统平稳运行，包括基础信息子系统、医保业务基础子系统、支付方式管理子系统、内部统一门户子系统、内部控制子系统、公共服务系统、两定机构门户子系统等。包括但不限于：

处理运维医保信息平台子系统的问题工单需求，解决BUG，排查故障；解决医保信息平台子系统突发网络、服务、系统中断事件；跟踪日常巡检系统运行状态，分析系统异常，出具信息报告；协助医保部门完善国家平台、省平台、两定管理平台等权限管理流程，配合完成相应内控管理要求。

（2）定点医药机构服务运维

协助处理日常医保结算报错等异常问题修复、省统一医保基线版本接口的发布；受理两定医药机构、医保经办部门的医保系统技术咨询。

（3）医保公共服务及信息化任务

提升医保公共服务质量、规范服务标准、整合服务渠道，优化江苏医保云 APP 地方服务专区、淮安市医保局微信公众号、i 淮安等地方公共服务渠道服务供给。配合解决医保码在实际应用中的各类问题，拓展应用场景，在所有需要身份核验、医保结算的场景，均支持使用医保码办理相关业务，实现医保码在就医购药全流程的应用。配合推进医保移动支付的应用，协助做好与定点医药机构、有关银行、第三方支付渠道等的联调测试，扩大医保移动支付应用范围，打造线上线下充分融合的医保便民支付体系。配合推进处方流转应用，优化购药服务体验，进一步提升服务对象满意度、获得感。配合做好其它公共服务事项的推进落实。

协助市、县各级医保部门推进医保信息化各项任务。加快药品追溯码在两定机构的采集应用，根据省局统一要求，推进全市两定机构追溯码上传率，根据省统一版本，及时更新追溯码强校验版本，并指导全市各机构进行追溯码有效上传，定期统计分析追溯码上传率。提升医保数据质量，配合数据治理工作。按市医保局要求提供数据明细，并进行分析研判，从版本更新、经办业务培训、指导两定医药机构等方面加强医保数据管理，切实提升医保数据标准化水平。

（4）系统优化运维服务

根据需求的变化，对有关软件不涉及到软件架构的问题及时调整、更新、升级。按照省局版本更新的要求，对省局下发的统一应用版本与淮安市医保功能版本进行测试验证、版本更新、版本发布更新等。

协助开展网络故障排查、性能评估与调优等相关基础设施环境的维保工作，提出在正常条件下改进系统性能的各项建议，包括系统资源分配与效率改进建议、软件配置规划和性能优化建议、系统容量预

测建议等。

提供相关技术及业务咨询,根据工作需要,统筹安排和组织开展技术培训和应用培训。

(5) 应急保障: 定期查看业务系统操作记录和使用日志,发现问题时及时汇报。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; 应急保障内容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等。

(6) 重保服务: 遇重要业务上线、重要节庆日、重大活动开展等重要时间节点,根据现场重大保障服务要求,提前制定保障方案和风险应急预案,提供 24 小时无间断服务,确保系统稳定运行、系统故障及时排解。

2.1.4 运维问题处理规范要求

为规范问题的处理过程,特对问题处理的不同阶段进行描述,以保障整个过程的安全可控。在保障系统平稳运行基础上,明确各方工作职责。处理过程中主要包括问题生效、问题反馈、补丁更新、问题关闭几部分。

2.1.4.1 问题划分

按照对日常软件系统维护过程中出现的问题的理解,可以把问题分为如下几类:

业务咨询: 一般指各级经办机构操作员针对特殊业务的软件经办或参保对象针对相关政策的咨询类问题;

环境故障: 一般指客户端电脑、打印机、内部网络等设备在使用中出现的问题;

软件错误：一般指软件控制、显示、计算等过程出现错误的情况；

人为错误：一般指软件原本功能正常，因运维工程师软件修改、版本更新等意外引发错误；

功能改进：一般指软件控制、显示等过程需要改善以增加操作方便性、提高使用效率的情况；

需求变更：一般指因政策调整或新政策出台，而造成软件功能的调整。

需求新增：一般指因政策调整或新政策出台，而造成软件功能的新增。

单笔数据调整：一般指因历史数据转换、或各种原因导致的经办错误造成需要对某单位、个人的后台数据进行调整的情况。

批量数据处理：一般指因历史数据转换、满足政策调整要求等原因导致的经办错误造成需要对一定范围内的单位、个人的后台数据进行调整的情况。

按照业务特点分为以下几部分：公共业务、医疗待遇、生育待遇等。

2.1.4.2 问题生效

避免问题重复提出或不同经办机构存在理解差异，市、区（县）、街道、社区、医疗机构等各经办机构提出的问题统一提交到市级经办机构，经办机构指定负责人，由该负责人分清问题类型并确认问题优先级后提交给信息部门相关责任人（产出文档为《应用软件业务联系单》），最终由信息部门确认并提交运维项目组，此问题正式生效。对于需要省局审核类的问题，在正式生效前需由信息部门提交省局进行评估，如果评估为设区市自行解决的提交运维项目组进行生效。问

题生效后应在第一时间确定问题分类，根据不同类别问题按照不同的问题处理流程逐步进行问题分析、处理、反馈、确认及关闭。《应用软件业务联系单》由提出人发起，由中间接收人及处理人签字确认接收，并在处理完成后由提出人签字确认处理完毕，形成闭环。

2.1.4.3 问题反馈

(1) 运维技术人员接收到信息部门《应用软件业务联系单》后（一式两份），需在接收时签下接收人姓名及接收时间。

(2) 运维技术人员在对问题接收后，于一个工作日内反馈处理意见，包括是否可以解决、计划提交测试时间等。

(3) 对于不能解决的问题，需要与信息部门及相关业务负责人进行说明，三方达成一致意见后结束该问题，否则回到第2步。

2.1.4.4 补丁更新

补丁更新过程主要指：开发人员对软件问题修改完毕后，由现场人员测试通过并提交业务人员测试验证通过后再更新到正式软件系统的全过程。每次补丁的更新将决定系统更新前后的稳定性和准确性，所以必须严格规范。此节将对该过程进行较严谨的定义，在具体执行时可根据本次修改涉及的范围及影响度对过程进行筛选。

(1) 对于已经修改完成的问题，必须由运维技术人员进行内部测试确认完成后，再提交信息部门及相关业务人员进行测试。

(2) 由信息部门和相关业务人员测试通过后，在《应用软件业务联系单》上签字确认。对于测试未通过的问题，由运维项目组接收后，重新按第1步执行。

(3) 当补丁更新后可能影响医疗机构、参保人员结算时，例如医疗机构、参保人员结算需要用到的前、后台程序；医疗机构、参保

人员结算时可能用到的参数等。补丁更新时间应在晚 20 点后，此时在补丁更新到正式环境后，必须联系几家具有代表性的定点医疗机构（如接口医院、接口药店、收费端医院、收费端药店），确认其在更新后可以成功进行正常结算，此时方能确认补丁更新成功。

（4）对于涉及定点医疗机构本地软件更新补丁的情况，例如接口动态库更新、收费端软件更新。此时应该先只更新给 1-2 家有代表性的定点医疗机构，确认其在 24 小时内可以连续成功进行医保消费后，才能进行批量更新。

（5）补丁更新到正式环境后，需要通知信息部门、业务部门的问题提出人及相关关注人员补丁已更新。

2.1.4.5 数据处理

对于确定为‘单笔数据调整’或‘批量数据处理’类的问题，需要工程师对生产库中的数据进行后台调整，这对调整的准确性、数据库的安全性都提出了很高的要求，所以需要遵循一定的工作规范：

（1）对于常见数据处理问题必须建立固定的数据‘处理脚本’，此类问题干系人为工程师本人；

（2）任何数据处理前都需要留下清楚的‘处理记录’，干系人为工程师本人；

（3）对于单笔的疑难数据处理、批量数据处理，需要由信息部门、业务人员、项目经理共同确认并对处理方式进行讨论，根据讨论后的方案完成‘处理脚本’；干系人为工程师本人、项目经理、信息部门相关人员、业务人员；

（4）删除性质的单笔数据处理以及批量数据处理，需要在事前做好备份工作，留下‘备份数据’。说明：应在数据库中建立单独的

备份用户，统一管理。不允许将数据随意备份在生产数据所在用户。

(5) 在测试库上进行模拟测试并获得干系人对结果进行确认后，上报信息部门。

(6) 经过信息部门确认测试结果的准确性，确认‘处理脚本’、‘处理记录’、‘备份数据’的完整性，之后由信息部门人员辅助运维工程师进行正式环境的数据处理（需遵照工作纪律规范中的数据库密码安全管理）。

(7) 在正式环境完成数据处理后，由业务人员在处理后或系统运行过程中验证处理结果；因为已有较严谨的事前规范，所以对于发现处理后存在问题的情况，以新问题方式提出。

2.1.4.6 问题关闭

对于按照问题处理规范完成问题生效、补丁更新的问题，待相关软件功能平稳、准确超过1个工作日后，可将问题进行关闭处理。

特别说明：如问题关闭一定时间后，在相关功能上又出现新的问题，则按新问题进行处理，与原问题无关。

三、保密及信息安全要求

甲方委托乙方进行医保系统运维时应遵守保密协议条款，乙方应加强对驻场人员的管理，禁止将保密信息泄露。乙方如有违反相关保密条款及信息安全规定，甲方有权无条件提前终止合同，并要求乙方承担相关经济损失。

(1) 甲乙双方共同自觉遵守国家有关信息安全的各项法律法规。

(2) 乙方不得将甲方的保密信息透露给任何第三方，避免由于疏忽将保密信息透露给任何第三方。

(3) 乙方不得使用甲方的保密信息也不应在自己的组织内流通。

(4) 乙方未经批准或授权，禁止复印、摘抄、随意或恶意拿走

甲方秘密文件，电脑软、硬件等。

(5) 乙方不得向第三方人员泄露任何数据信息，数据库访问权限严格履行授权制度，并确保每次访问有记录可查。

四、运维服务期限要求

运维服务期限：2025 年 7 月 1 日-2026 年 12 月 31 日。

2.1.7 运维服务人员要求

2.1.7.1 人员数量要求

现场派驻 4 名技术人员，指定其中 1 人为项目经理。指派 3 名资深技术人员作为淮安医保局专职远程运维支持服务人员。日常工作地点为承建商办公地，如有需要则至项目现场。

2.1.6.2 驻场人员作息要求

工作日：按照市医保局作息时间。

节假日：至少安排 1 名技术工程师市内值班，根据项目需要现场值班或加班。

2.1.7.3 服务时间要求

正常工作时间：现场派驻人员按照淮安市医保局工作时间提供现场服务，及时响应。

非工作时间：提供 7*24 小时不关机响应紧急问题。

2.1.8 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。其具体现象为：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，成交供应商提供的服务响应要求如下：

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，提供灵活多样的有效运维方式（包括但不限于驻场、远程服务、专用服务电话等），提供 7*24 小时的响应服务，保证在任何时候工作人员都能及时找到运维服务人员。如遇驻场人员无法解决的问题或认为需要技术人员提供现场支持的，运维服务技术人员必须在规定时间内赶到现场提供支持。

五、驻场人员运维服务质量考核办法：

供应商按照承诺安排现场软件维护服务人员进驻现场，约定以半年度为服务质量考核周期，由采购人信息部门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：

（1）评分采用百分制，满分为 100 分

（2）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）		业务部门整体 满意度		信息部门整 体满意度	
达成率水平	评分	延期程	评 分	满 意	评 分	成效	评 分

	标准	度	标准	度	标准		标准
达成率 \geq 90%	+2	10 \geq 延期 > 0	-1	非常 满意	+10	好	+5
90% > 达成率 \geq 80%	0	20 \geq 延期 > 10	-2	比较 满意	+5	一般	0
80% > 达成率 \geq 70%	-2	30 \geq 延期 > 20	-3	一般	-3	差	-2
70% > 达成率 \geq 60%	-5	60 \geq 延期 > 30	-5	不 满 意	-5	很差	-4
达成率 < 60%	-10	延期 \geq 60	-10	非常 不 满 意	-10	非常 差	-6

说明：

a) 计划内达成率(%)：在服务周期内，计划内达成率=实际完成工单数/期望关闭时间内完成的问题数；在个别工单处理过程中，如因非运维团队原因造成问题处理周期加长，则运维团队所属单位有权利与医保局协商将计划完成时间进行顺延。

b) 特别关注类问题延期时间：特别关注类问题主要包括重大或紧急政策调整类的问题、严重影响业务经办的问题、以及局领导重点关注的问题等，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-医保局期望关闭日期。

c) 经办部门整体满意度：由评分小组对相关业务经办部门进行内部满意度调查，根据调查结果统一进行评分。

d) 信息部门整体满意度：由评分小组综合相关信息部门技术人员的评价后统一进行评分。

综合评分后如总分低于 80 分，每降低一分采购人将可视情况扣除相应年度服务款 2 万元（但最多累计扣除金额不超过年度服务费总额的 20%），并要求供应商限期整改，组织力量，提高软件开发及运行维护的质量，提高采购人满意度。

六、商务部分

（一）服务时间：18 个月。

（二）服务地点：采购人指定地点。

（三）付款方式：

合同签订后预付合同价的 40%，2025 年 12 月 31 日前付至合同总价的 95%，在 2026 年 12 月底前采购人根据该年度的《服务质量考核办法》，如综合评分不低于 80 分，2026 年 12 月 31 日前验收合格后付清余款。

