

政府采购合同

合同编号：2025CG003FW-003

甲方：赤峰市公共财政保障中心

地址：赤峰市松山区大明街26号

乙方：东软集团股份有限公司

地址：沈阳市浑南新区新秀街2号

甲乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《中华人民共和国民法典》等相关法律法规、规范性文件以及财政业务系统运维及技术支持服务合同包5(公费医疗管理系统运维服务)项目2025CG003FW-003的中标（成交）结果、招标磋商文件、投标（响应）文件等文件的相关内容，经平等自愿协商一致，就如下合同条款达成一致意见。

一、乙方向甲方提供的服务内容

（一）根据招标磋商文件及中标（成交）结果公告，乙方向甲方提供的服务内容为公费医疗管理系统运维服务。

（二）服务项目名称、服务具体内容、服务方式、服务要求、服务成果及与之相关的货物（如有）等详细内容见合同附件——服务清单。

二、乙方服务成果的交付时间、地点

（一）服务期限：2025年1月1日起至2025年12月31日日

（说明：因窗口期原运维服务商与新运维商为同一服务商，经甲乙双方友好协商，窗口期不再另行计算，服务期限、服务费期限均为2025年1月1日起至2025年12月31日。

（二）服务成果的交付时间和交付要求（如有）：2025年12月31日日前完成本次磋商约定的内容。

(三) 服务地点: 甲方约定地点

三、乙方提供服务成果的质量

(一) 乙方提供的服务应同时满足:

1. 符合国家法律法规和规范性文件对服务质量的要求;
2. 符合甲方招标磋商文件对服务的质量要求;
3. 符合乙方在投标(响应)文件中或磋商、谈判过程中对服务质量作出的书面承诺、声明或保证。

上述质量要求作为甲方对乙方服务质量的验收依据。

(二) 乙方应根据国家法律法规和规范性文件的规定、招标磋商文件的相关要求、投标(响应)文件及乙方承诺、声明或保证,向甲方提供相应的服务质量证明文件。

四、乙方服务成果的交付方式及载体

乙方交付服务成果方式及载体应符合国家法律法规和规范性文件的要求,并符合甲方招标磋商文件的要求、乙方在投标(响应)文件中对服务成果交付方式及载体作出的承诺。

五、甲方对乙方服务的监督

甲方对乙方提供的服务有权进行监督,当乙方服务质量、服务内容不符合约定时,甲方有权要求乙方及时进行整改,对乙方拒不改正或整改不到位的,甲方有权随时解除合同,并根据具体情况扣除部分或全部服务费用。

六、合同金额

在乙方提供完全符合合同要求的服务的前提下,本合同总金额为¥50,000.00元(小写) 伍万元整 (大写)。



七、付款时间及条件

1、2025 年 7 月 31 前完成采购人约定内容，达到付款条件起 7 日，支付合同总金额的 50.00%

2、2025 年 12 月 31 前完成采购人约定内容，验收合格后，凭验收书及发票据实支付，达到付款条件起 7 日，支付合同总金额的 50.00%

(二) 付款条件：同上

(三) 乙方账户信息

乙方名称：东软集团股份有限公司

开户银行：招商银行股份有限公司沈阳南湖科技开发区支行

银行账号：240380425610001

八、知识产权

乙方应保证其提供的服务及服务成果的全部及部分，均不存在侵犯第三方知识产权的情形，其服务成果的所有权由甲方享有。否则，乙方应向甲方承担违约责任及赔偿由此给甲方造成的名誉及经济损失。

九、违约条款

(一) 甲方没有正当理由逾期支付合同款项的，每延期一日，甲方应按照逾期支付合同总金额的0.02%承担违约责任。延期达到90日，乙方有权解除合同，并要求甲方赔偿由此造成的经济损失。

(二) 甲方存在其他违反本合同的行为，应承担相应的违约责任；违约金不足以赔偿乙方损失的，乙方有权要求甲方赔偿由此造成的经济损失。

(三) 乙方逾期提供服务成果的，每延期一日，乙方应按照合同总金额的10%承担违约责任。延期达到90日，甲方有权解除合同，拒付延期部分的相应服务款项，并要求乙方赔偿甲方的经济损失。

(四) 乙方交付的服务不符合质量要求，或其服务成果存在侵权行为的，甲方有权解除合同，并要求乙方支付合同总金额10%的违约金，违约金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

(五) 乙方在参与本项目采购活动过程中，如存在提供虚假承诺、证明、串通投标等违法违规行为，除承担相应的行政责任外，甲方有权解除合同，并要求乙方承担合同总金额10%的违约金，违约金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

(六) 乙方存在其他违反本合同的行为，应承担相应的违约责任；违约金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

十、不可抗力

因不可抗力致使一方不能及时或完全履行合同的，应及时通知另一方，双方互不承担责任，并在30天内提供有关不可抗力的相关证明。合同未履行部分是否继续履行、如何履行等问题，由双方协商解决。

十一、争议的解决方式

合同发生纠纷时，双方应协商解决，协商不成，可以采用下列方式解决：

(一) 提交赤峰市仲裁委员会仲裁。

(二) 向甲方所在地人民法院起诉。 ☒

本合同适用于第(二)项

十二、合同保存



合同文本一式4份，采购单位、中标（成交）供应商、采购代理机构、采购监管部门各执一份。合同文本保存期限为从采购结束之日起至少保存十五年。

十三、合同附件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分，与本合同具有同等法律效力：

- 1、服务清单（双方应盖章确认）
- 2、乙方出具的报价单（函）
- 3、中标（成交）结果公告及中标（成交）通知书
- 4、甲方招标磋商文件
- 5、乙方投标（响应）文件
- 6、甲乙双方商定的其他文件

十四、双方约定的其他事宜。

十五、合同未尽事宜，双方另行签订补充协议，补充协议是合同的组成部分。

十六、本合同由甲乙双方盖章生效。

甲方名称（章）：
赤峰市公共财政保障中心
甲方法定代表人或负责人
（签字或盖章）：



2025年3月20日

乙方名称（章）：
东软集团股份有限公司
乙方法定代表人或负责人
（签字或盖章）：



2025年3月20日

附件一：公费医疗管理系统运维服务服务清单（双方签章确认）

一、项目基本情况

本系统属于国产化系统，支撑平台为统信UOS，数据库和中间件均为国产化软件。

本项目项目规模为维护赤峰市财政局公费医疗管理系统运维，系统涉及300多名离休老干部,7家定点医疗服务机构、定点药店。

本项目采用现场/机动混合服务模式。现场/机动混合服务模式是安排一线服务团队在某单位办公地点进行服务，二线服

务团队通过服务台集中响应、远程服务，即可以满足服务响应时间的要求，又可以保障重大问题处理上的技术力量。

服务方式可分为：热线服务、远程服务、现场服务、值班服务和巡检服务等。

二、项目完成目标

围绕赤峰市财政局公费医疗管理系统运维相关功能，建立统一规范的系统运维管理服务、应急机制以及延续信息化系统维护和调优服务。在项目过程中依照采购人需求和政策规范，对已有软件系统、系统数据、系统间的接口（交换）、数据库及中间件进行维护和技术调优，解决系统在运行过程中遇到的故障和问题，完善和补充系统功能，优化系统性能，

为采购人提供业务和技术支持，保证软件系统安全、稳定、高效的运行，确保各项业务的正常经办和管理。

三、项目绩效

赤峰市财政局公费医疗管理系统运维的稳定运行，关系到老干部医疗业务各项日常工作的正常开展。通过建立规范性的信息技术运维服务，将有助于提升目前运维工作的服务水平，为业务人员、老干部提供更加优质的信息化服务，绩效指标总结如下：

表1 项目目标绩效指标

项目目标绩效指标			
一级指标	二级指标	指标内容	指标值
应用指标	每月维护响应率	平均无故障时间/(平均无故障时间+平均维修时间)*100%	≥90%
	每周数据处理的效率	平均无故障时间/(平均无故障时间+平均维修时间)*100%	≥90%
	每月代码修改类维护按时完成率	平均无故障时间/(平均无故障时间+平均维修时间)*100%	≥92%
	每月数据处理的错误率	平均无故障时间/(平均无故障时间+平均维修时间)*100%	≥90%
	一个月内软件交付错误率	平均无故障时间/(平均无故障时间+平均维修时间)*100%	≥92%
	方案说明	维护任务处理单按照规范填写，必须包括问题原因分析和解决方案说明	≥90%
效益指标	经济效益	通过对赤峰市财政局公费医疗管理系统运维的运维，为财政局日常业务的开展提供了充分有力的信息化保障。为参保人提供快捷便利的服务。对信息化软件统一规划，集中采购，分步实施等方式，避免重复建设，节约大量政府投资。	
	社会效益	本项目的建设为保障赤峰市财政局老干部医疗工作的可持续性发展和各项业务业务工作的顺利开展提供有力支撑，为促进财政局信息化建设，维护社会民生稳定起到了非常重要的作用。	

四、运维服务需求

1. 核心业务系统需求

赤峰市财政局，根据国家和自治区的相关要求，对报销政策进行调整，调整的范围包括：门诊统筹政策、住院统筹政策、以及各地方的一些特殊政策等。赤峰市财政局离休老干部公费医疗系统需要根据政策调整进行系统改造，实现针对政策调整后的参数设置、报销算法、以及相关的系统辅助功能，满足业务需求。

2. 三大目录系统需求

根据业务需求，对三大目录系统模块进行变更，以及对三大目录系统运行过程中存在的问题进行修复，实现药品、诊疗、服务设施目录按流程进入核心业务系统。

3. 业务数据需求

在赤峰市财政局离休老干部公费医疗系统业务运行的过程中，经常会有数据查询统计需求，需求在现有的系统功能中无法满足时，需要开发新的查询统计功能。另外每年需要向管理部门等提供医疗保险相关数据导出服务，如导出参保人员信息、就诊信息、费用明细信息等。

五、运维服务主要内容

1、人员更换医保卡，数据处理。

2、药品和诊疗目录医保同步切换。

3、完成账户信息年初初始化工作。

4、系统与医院系统对账，不平的数据查找原因和处理。

5、提供医院信息管理系统（His）联网结算接口支持。

6、配合完成日常的统计分析报表，完成特殊的查询统计需求。配合采购人做好系统的数据备份及年结服务。

7、系统管理，包括权限、角色、参数、代码、菜单、数据权限、日志查询、通用查询权限设置等。

8、医疗信息管理，包括药品信息维护、诊疗信息维护、定点医疗机构信息维护、结算信息超费用查询等。

9、医疗费用报销，包括人员就医定点备案、结算信息查询、医疗专用查询等。

10、医疗账户管理，包括离休人员减员、离休新增、离休变更、日明细查询、日报系统等。

11、I C卡管理，包括根据制卡软件制卡、I C卡挂失、注销、解挂、密码管理等

12、查询，包括查询设置、通用查询、自定义查询等

13、其它，包括数据备份及恢复、数据监测综合查询、医疗费用稽核。



14、离休干部公费医疗系统与七家定点医疗机构联网，并通过数据接口对接定点医疗机构的相关业务系统，实现数据实时同步。

1.1.1.115、业务应用系统维护服务主要包括数据维护、操作辅导、系统性能监控、日志分析管理、故障分析处理、安全管理、用户流程规范变更、系统升级与优化、对服务进行分析而提出改善方案、对业务系统制订运行维护计划并实施等工作内容。

16、根据问题情况划分为三种现场处理级别：

1级：系统不能工作，业务停止。

处理方式：立即响应，当日以内以最快方式前往用户现场。若硬件设备出现故障时，应进行紧急备件更换，保证公共就业服务网络系统的正常运行。备件保修和更换产生的所有费用，由用户另行安排。

2级：系统能够工作，但部分功能失效。性能下降，但不至中断业务。

处理方式：半小时响应，当日内前往现场，在尽短时间内解决故障。

3级：系统可以运行，但出现系统报错或低档平台的安装出现问题。

处理方式：半小时响应，需前往现场时双方协商时间。

1.1.1.217、实施团队与人员

构建本地化实施项目组，实施组由用户方和承建方共同组成，实施项目组负责人通过协调各类资源，直接为用户提供现场实施服务。

18、运维服务人员要求

(1) 供应商按照合同所要求的细则提供服务，采购人按照合同条款对供应商派驻运维人员的服务质量进行考核。采购人有权对投标人派驻的运维人员的工作质量进行监督，对不符合要求的运维人员有权提出更换。

(2) 运维人员必须具备胜任运维服务支持工作岗位的能力和水平，具备良好的口头表达能力和沟通技巧。

(3) 具有应用系统的设计、开发或测试、推广工作的经历，熟悉系统运维相关业务知识，熟练掌握常见应用系统的架构、数据库操作及维护技术。

(4) 具有独立分析、定位及解决所支持应用系统的一般和复杂问题的能力。根据相关方案，具有独立完成健康检查、性能优化、知识转化、补丁发布等相关技术工作的能力。

(5) 运维人员的基本技能培训由投标人负责。

(6) 运维人员在派驻采购人服务场所工作期间必须接受采购人的管理，遵守采购人的各项规章制度，在派驻期间，参照采购人的工作作息时间，但需按照采购人的要求，在工作需要的时候进行加班。

19、安全保密规定

(1) 供应商须与采购人签订保密协议。供应商派出的人员应严格遵守采购人的信息安全保密制度和日常办公规定。严禁擅自操作所负责系统以外的设备，内外网计算机严格隔离，严禁出现内网计算机违规外联情况，出现责任事故采购人有权追究供应商的责任。

(2) 供应商必须提供与派驻人员签署信息系统安全保密协议。投标人派出人员若违反保密协议造成损失，相关责任由供应商承担。

(3) 供应商所提供的运维人员工作成果归采购人所有，供应商在未征得采购人书面同意的前提下，不得将技术资料泄露给其他人员及单位。如违反上述协议内容，采购人将保留追究投标人法律责任的权利。

六、服务方式

远程运维，运维期内，服务方运维团队须远程办公，项目组成员需严格遵守采购人有关管理制度；

必要时采购人有权指定专人现场服务。

七、其他要求

1、供应商需提供针对“财政服务器端”运维服务的重点、难点、常见故障及解决办法提供财政服务器端运维方案。

2、供应商需提供针对客户端”服务的重点、难点、常见故障及解决办法提供客户端运维方案。

3、供应商需提供针对“基础环境保障服务方案及与医疗HIS接口服务”的重点、难点、常见故障及解决办法提供基础环境保障服务方案及与医疗HIS接口服务方案。

4、供应商需提供针对本项目实际情况的各类应急预案和应急配合方案

5、供应商需提供根据本项目业务需求的理解,出具项目服务、培训方案、培训科目的具体内容、培训服务形式,服务承诺、服务期限、服务内容、服务响应流程及时间等方面的培训方案

6、采购人、医疗服务中心指定的其他临时性工作

7、正常工作期间1小时内做出故障响应，24小时内排除故障,履行故障处理回执手续。每年发生三次及以上成交供应商未能按合同约定解决故障情况的，视为成交供应商违约，采购人有权单方面终止合同，成交供应商承担合同规定的违约责任。