

合同编号: x2025-127

内蒙古自治区大数据中心

运维服务采购合同

项目名称: 内蒙古自治区医疗保障信息平台部分应用系
统运行维护

项目编号: NMGZC-G-F-250596

包段名称: (合同包6) 医疗保障信息平台建设工程公
共服务能力提升服务项目运维

签订地点: 呼和浩特

签订日期: 2025年10月13日

甲方（采购人）：内蒙古自治区大数据中心

法定代表人：张树礼

地址：内蒙古自治区呼和浩特市赛罕区如意开发区敕勒川大街6号

邮编：010020

联系电话：0471-4827961

乙方（供应商）：易联众信息技术股份有限公司

法定代表人：吴梁斌

地址：福建省厦门市软件园二期观日路18号602室

邮编：361008

联系电话：0592-2517033

甲方通过公开招标采购方式确定乙方为内蒙古自治区医疗保障信息平台部分应用系统运行维护（合同包6：医疗保障信息平台建设工程公共服务能力提升服务项目运维）项目的服务供应商。为了保护甲乙双方合法权益，根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》《政府采购货物和服务招标投标管理办法》等相关法律法规的规定，并严格遵循内蒙古自治区医疗保障信息平台部分应用系统运行维护（项目编号：NMGZC-G-F-250596）招标文件中的相关规定，由采购人（内蒙古自治区大数据中心）与供应商（易联众信息技术股份有限公司）签订本合同，并共同遵守。

一、合同文件

本合同所附下列文件资料为本合同不可分割的部分：

- (一) 合同格式以及合同条款；
- (二) 成交结果及成交通知书；
- (三) 采购人的采购文件；
- (四) 供应商的响应文件（视为供应商的服务承诺）；
- (五) 采购人、供应商的更正、澄清、说明、补充事项及承诺等。

二、合同范围和条件

本合同的范围和条件与上述合同文件的规定相一致。

三、服务内容和技术标准

本合同所涉及的乙方应提供的服务如下：

序号	名称	运维服务内容
1	系统业务运维	1. 处理运维范围内系统使用方反馈的系统相关的事宜、分析排查并进行问题处理和解答。系统业务运维保障范围包括：（1）“互联网+政务服务”能力提升，包括：①一体化政务服务平台的对接：对接一体化政务服务平台统一认证、对接一体化政务服务平台在线办理、对接“蒙速办”APP 医保服务专区、对接内蒙古政务服务好差评、蒙速办 APP 对接医保电子凭证、对接内蒙古政务服务网“便民应用”、对接电子证照等相关服务事项；②国家局医保公共服务平台的对接：身份认证单点登录、国家医保服务平台 APP 地方专区、国家医保服务跨省通办等相关服务事项； （2）便民化服务能力提升，内蒙古医保公共服务渠道适老化主题服务升级改造：包括蒙古医保 APP(安卓版、IOS 版)、微信小程序、支付宝小程序等适老化主题服务；

		(3) 安全保障能力提升，包括对安卓、IOS 的 APP 安全加固组件进行维护。 2. 处理与业务系统相关的 12345 热线、各级医保部门、政务服务单位反馈的运维工单。 3. 按照国家医保局、自治区医保局要求进行业务数据查询统计、数据处理等相关工作。
2	系统性能优化服务	1. 针对当前应用系统运行情况,定期对业务功能进行性能评估,提供优化方案并征得甲方同意后,按照性能优化计划实施,提升性能。 2. 提供性能优化报告,记录过程性操作,同时跟踪优化效果;建立持续改进机制,根据跟踪结果调整优化策略,以确保系统性能持续满足业务需求。
3	业务升级适配服务	1. 编制适配计划 按照政务服务平台相关业务需求及技术规范标准,结合医保业务实际,制定业务升级适配计划。 2. 执行接口调整适配 医保公共服务渠道紧跟政务服务平台的业务升级情况,结合数据传输需求,对系统现有接口进行标准化开发及适配、调整、优化,确保医保业务数据与政务服务平台能准确、实时传输,实现系统升级后,医保的业务办理数据的双向交互。 3. 数据格式适配 基于政务服务平台业务升级结果,调整医保系统输出数据格式,保证数据在两个系统间的一致性和兼容性,避免因格式差异导致数据读取错误或业务流程中断。 4. 业务流程协同 重新评估医保系统现有业务流程,与政务服务平台的业务流程进行协同,确保业务环节能顺畅运行。 5. 测试与优化 开展联调测试,模拟各种业务场景,验证医保系统与政务服务平台的适配性,及时发现并解决问题。根据测试结果对系

		统进行优化，确保系统稳定运行和业务办理高效。 6. 上线部署与维护 在完成测试和优化后，将适配后的系统进行上线。 7. 业务全流程管理 因业务涉及跨平台跨部门的系统之间的对接工作较多、流程相对复杂，在升级适配实施过程中，确保按照计划、执行、检查、处理四个阶段的循环管理方法，并做好多系统协同验证工作。
4	定期巡检服务	提供“互联网+政务服务”、便民化服务能力提升、安全保障能力提升等每日巡检服务，巡检内容包括服务的运行情况、任务执行日志，及时发现异常，并根据异常原因及时解决问题，并提供巡检记录。提供日巡检记录。
5	咨询解答服务	在一体化政务服务平台、国家局医保公共服务平台等渠道进行相关医保业务的办理、内蒙古公共服务渠道适老化操作、APP 安全加固等操作中，提供业务办理指南及问题咨询解答服务，保障参保人员可更顺利、便捷完成业务办理。
6	安全检查协助服务	1. 若在安全检查中检测出系统存在安全问题，按照要求对软件应用安全漏洞进行修复并配合复测。 2. 配合开展网络安全等级保护、商用密码应用安全性评估工作、完成整改。配合完成安全检查、应急演练、攻防演练工作。

1. 乙方应严格按照采购文件、响应文件的要求及本合同的约定为甲方提供服务，保证甲方医疗保障信息平台建设工程公共服务能力提升服务项目运维安全、可靠、正常运行。

2. 建立技术支持与维护服务登记制度：乙方对故障申告进行登记，并将处理过程和结果进行记录。

3. 乙方根据甲方的需求提供相应技术解决方案、问题排查。

四、服务期限

2025 年 10 月 13 日至 2026 年 1 月 10 日，周期 90 天。

五、甲方的权利义务

(一) 为乙方开展工作提供便利，承担对甲方各部门的协调工作；向乙方提供与服务事项相关的资料，并保证其真实、有效。

(二) 甲方原始系统设备发生升级更换等情况，应及时通知乙方。

(三) 按照招标文件、响应文件的内容要求对乙方的服务质量及行为进行监督和检查，提出意见建议。对乙方技术人员的工作态度、完成情况进行监督、签收，提出意见，以提高服务质量。

(四) 甲方应按时支付合同款。

六、乙方的权利义务

(一) 乙方应成立项目维护小组，根据项目要求安排具备相应资质的专业技术人员，并确保项目小组队伍稳定。变更项目小组成员需征得甲方书面同意。

(二) 乙方应提供优质服务，保证服务质量，符合国家相关部门有关技术质量的规定标准、招标文件需求、响应文件承诺，且不能低于合同约定的范围和种类。

(三) 乙方需及时向甲方通告服务范围内有关服务的重大事项，提供解决方案、建议，及时配合处理相关事宜。

(四) 乙方应服从甲方发出的服务指令，并得到甲方的认可。

(五) 未经甲方书面同意，乙方不得将本合同项目的全部或部分工作转委托第三方承担。

(六) 乙方项目小组成员信息：

组长：寇 磊 联系方式：13212805801。

成员： 严思琪 联系方式： 18847127898 。

成员： 施 湖 联系方式： 15005919652。

成员： 王河源 联系方式： 18205960115 。

七、服务承诺

（一）乙方服务承诺：

1. 乙方承诺组建满足本项目实际需要的项目服务团队，项目团队成员（含项目经理）总体不少于 4 人，负责医疗保障信息平台建设工程公共服务能力提升服务的稳定运行。按照内蒙古自治区大数据中心第三方技术服务人员管理办法对运维人员进行统一管理，安排的项目人员必须固定且与投标文件一致，若有替换，必须与甲方协商，否则由乙方承担相关责任。

2. 项目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，具有应用系统运行维护工作的经历，熟悉应用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；有良好的沟通能力、耐性和综合素质。包括：（1）提供专职驻场运维工程师 1 人，能够解决系统常见问题，保障业务工作的正常进行，协助完成用户交办的其他相关工作。（2）提供不少于 2 名具有丰富经验的技术工程师作为二线支撑团队，若发生突发事件且驻场工程师无法解决，则启动场外运维人员的支撑策略，配合驻场工程师在第一时间内解决故障，保障系统的正常运行。

3. 确定项目经理 1 人，项目经理需具有 3 年以上的信息化项目管理经验，具有信息化总体项目管理能力，对信息化项目有深入理解，有良好的沟通能力、耐性和综合素质。

4. 根据甲方及用户单位要求提供对应的内容培训，包括但不限于线上培训、系统操作讲解示范等内容，协助开展医保政策宣传推广、政策解读等，服务期内提供不少于 2 次培训。提供培训计划、培训通知、培训方案、培训教材和相应专业经验的培训讲师。

5. 在项目执行全过程中，按照项目验收规范要求制作各类文档，包括但不限于开工文档（运维方案、项目人员名单、角色分工、项目计划等）、巡检文件、故障报告等。

6. 乙方承诺按照合同约定完成运维工作后提交验收申请，并根据甲方验收要求提供相关项目验收资料，配合甲方完成对本项目的验收，项目文档的内容体现本项目的服务过程，确保项目文档的完整性和准确性。

7. 驻场人员及二线人员响应要求。（1）若出现与医保业务办理相关的问题：驻场人员须及时与医保平台、医保公共服务渠道对接，实时响应 12345 政务服务热线工单要求。（2）若系统出现故障，工作日一般性故障问题由驻场人员实时响应解决。非工作日时间驻场人员在接到甲方故障报修电话 20 分钟内响应，在 1 小时内到达现场提供服务，维护人员每 30 分钟反馈故障排查处理情况，按照应急响应方案要求时间解决问题，故障恢复后 30 分钟内反馈结果并与 3 个工作日提供书面故障处理报告。如出现驻场人员无法解决的紧急问题，立即启用二线运维团队，二线人员接到驻场人员保修电话 10 分钟内响应，并且每小时反馈故障处理情况，3 小时之内解决问题并与 3 个工作日内提供书面故障报告。同时乙方须提供应急绿色通道，以便甲方技术人员直

接与乙方技术专家进行直接沟通。如乙方不能按以上承诺进行服务，甲方有权按照违约条款处罚。在重大活动期间，根据甲方需求提供 7*24 小时运维服务，保障本项目涉及系统运行的安全稳定运行。

8. 乙方须配合甲方积极开展相关工作，包括但不限于指派专人负责平台重大活动的保障工作、问题处理及协调排查、现场管理、技术管理、方案优化及编制等，并具备完备的服务保障体系。乙方须根据项目实际情况，配合甲方对项目进行合理化调整。

9. 乙方承诺对项目技术文件、甲方提供的所有内部资料、技术文档、系统数据（包含原始数据和衍生数据）和信息等予以保密。乙方必须与甲方签订保密协议并严格遵守。

10. 本项目服务期内，乙方须协助甲方响应外部单位、内部单位以及第三方机构针对本项目涉及各项服务的内容检查工作。服务内容包括协助甲方准备、完善各类资料文档，配合检查过程中的答疑及技术支持及其他现场检查的响应。乙方应确保其技术建议的可行性以及所提供服务和产品的完整性，若出现由于乙方所提供的服务和产品不全面而导致系统功能无法实现或不能完全实现，由乙方及时无偿补足，并负全部责任。

（二）双方指定的联络人和联络方式：

甲方联系人： 阿其拉图 联系方式： 15204713462。

乙方联系人： 刘丹 联系方式： 15043044335。

八、验收方法及标准

服务期满时，乙方提交验收申请报告，由甲方组织开展项目验收，项目验收的主要内容包括：

1. 项目合同书规定项内容完成情况；
2. 项目实施的组织管理情况；
3. 项目相关文档、资料的完整性。

验收后，由项目验收组出具项目验收报告，项目验收组成员签字，项目验收报告作为项目合同支付依据之一。

九、合同金额及支付方式

（一）合同金额：

本合同服务总费用为：人民币¥102,000.00元（大写：壹拾万零贰仟元整）。

（二）分期付款：

本合同款项共分二期支付。

第一期：合同签订生效后的20个工作日内，甲方向乙方支付合同总金额的20%，即人民币20,400元，大写贰万零肆佰元整。

第二期：乙方服务完成并经甲方验收合格后20个工作日内，甲方向乙方支付合同总金额的80%，即人民币81,600元，大写捌万壹仟陆佰元整。

（三）乙方收款信息

户 名：易联众信息技术股份有限公司

开户银行：招商银行股份有限公司厦门江头支行

账 号：681080111910001

（四）甲方开票信息

户 名：内蒙古自治区大数据中心

开户银行：中国建设银行股份有限公司呼和浩特锡林南路电

力支行

账 号： 1505 0170 6678 0000 0176

（五）甲方向乙方履行付款义务前，乙方应当向甲方开具相应金额的普通发票，发票信息应与合同约定的账户信息一致，甲方凭票付款。若因乙方开票原因导致迟延付款，甲方对此不负责任。

（六）甲方向合同约定的账户汇入资金即为甲方履行了本合同约定的付款义务。乙方账户信息发生变更的，应在甲方付款前至少 5 日内以书面方式（签章）通知甲方，并说明更改收款账户信息的合理原因。乙方书面通知到达甲方前，甲方已向上述账户付款的，视为甲方已履行本合同约定的付款义务，由此造成的损失由乙方承担。

十、保密责任

（一）乙方对在合作过程中知悉的甲方的业务数据、业务实务及相关信息及文档等具有商业价值的一切内容负有保密义务，应尽合理的注意义务为甲方的前述秘密信息采取保密措施，仅可在乙方从事该业务的负责人和工作人员范围内知悉，不得以任何方式向任何第三方泄露，并不得自行使用在与本合同项目无关的地方。

（二）本合同履行期间或终止后，乙方应按照甲方的要求，将从甲方收到的含有上述项目信息的所有文件或资料归还给甲方，或者以甲方认可的方式予以销毁，不得私自留存。

（三）保密期限：在本合同有效期内以及履行完毕后，甲乙双方均不得将合同及项目相关的所有技术资料、技术秘密、业务

数据等资料在成为公共信息之前披露给任何第三方。

十一、违约责任

(一) 甲乙双方应正当行使权利、合理履行义务，保证本合同的正确履行。双方无法定或约定理由单方解除本合同的，需向对方支付合同金额5%的违约金。造成对方损失且违约金不足以弥补对方损失的，违约方还应进行相应赔偿。

(二) 由于乙方服务能力(技术水平、服务态度等)不能满足甲方要求，或不能及时到达现场进行维护，或因乙方原因导致故障且不能及时排除、出现重大安全事故、被检查出严重的安全问题，从而严重影响甲方正常工作的，属于乙方单方违约，甲方可以单方解除本合同。由此造成甲方损失的，由乙方按照损失情况承担赔偿责任。

(三) 乙方未按照合同约定提供本合同约定的服务，未完成或延迟超过 10 日完成一次(项)的，应按照合同总项目款项 1% 向甲方支付违约金。未完成或延迟完成服务事项达到三次(项)，甲方有权单方解除合同，并要求乙方承担违约责任。

(四) 乙方以任何形式擅自将项目部分或全部转包给第三方实施的，乙方构成单方违约，应向甲方承担合同金额5%的违约金。造成甲方损失且违约金不足以弥补损失的，还应进行相应赔偿。

(五) 乙方如将甲方商业秘密泄露给任何第三人或使用商业秘密使甲方遭受损失的，乙方应对甲方进行赔偿，其赔偿数额不少于由于其违反义务所给甲方带来的损失。

十二、通知与送达

(一) 与本合同有关的一切通知、函件，都必须以甲乙双方于本合同约定确认的联系人及联系方式为准。

(二) 双方约定在合作过程中重要的来往文件包括：双方盖章的书面文件、双方以电子邮件形式确认的文件均可作为合作执行的依据。以电子邮件形式发送的，自电子邮件进入收件方指定之电子邮件系统的时间即视为已送达；以快递形式发送的，以对方签收之日视为对方收到该通知。

(三) 如任一方所列的联系人或联系方式发生变更的，变更方应当在发生变更前 7 个工作日向另一方发出书面通知。否则，其送达地址仍以先前的通讯地址或邮箱地址为准。

(四) 双方可通过以下任一方式变更己方联系人或联系方式：

1. 变更方以书面通知（签章）的方式告知对方的；
2. 变更方以指定之电子邮箱发出变更联系人或联系方式的电子邮件进入对方指定之电子邮件系统告知的。

十三、争议解决

合同双方在履行合同过程中，产生异议和纠纷，应友好协商解决。协商不能解决时，可选择第 (二) 种方式解决。

(一) 提交呼和浩特仲裁委员会仲裁。

(二) 向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

十四、其他条款

(一) 本合同生效后，未经各方协商一致并达成书面协议，任何一方不得擅自变更履行本合同。如需变更本合同条款或就未

尽事项签署补充合同，应经双方共同协商达成一致，并签署书面文件。补充合同与本合同具有同等效力，二者有冲突的，以补充合同为准。

(二) 因不可抗力事件致本合同无法履行，或者自不可抗力事件发生之日起1个月内无法恢复履行的，甲乙双方均有权解除本合同。

(三) 因国家政策发生变化，致使本合同违反相关规定的，甲乙双方均有权解除本合同。

十五、合同生效

本合同一式伍份，甲方执叁份，乙方执贰份。经甲乙双方法定代表人或授权代理人签字并盖章后生效。

----- (以下无正文)

甲方：内蒙古自治区大数据中心

法定代表人或授权代表：

签订日期：2025.10.13

乙方：易联众信息技术股份有限公司

法定代表人或授权代表：

签订日期：2025.10.13