

技术服务合同

项目名称： 溧阳市医疗保障服务中心医疗保障信息平台维护项目

委托方（甲方）： 溧阳市医疗保障服务中心

(合同专用章)



受托方（乙方）： 东软集团股份有限公司

(合同专用章)

合同专用章



签订时间： 2022 年 12 月 12 日

签订地点： 中国 溧阳



本合同甲方委托乙方就项目进行专项技术服务，并支付相应的技术服务报酬。双方经过平等协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，根据《中华人民共和国民法典》的规定，达成如下协议，并由双方共同恪守。

第一条 甲方委托乙方进行服务的内容如下：

1. 技术服务的目标：

2019年10月全面实现全市信息系统一体化；遵循“一个系统多统筹区”的基本思路，在常州市金保二期业务系统基础上改造，融合溧阳市部分政策的差异，完善对外服务系统建设、对外接口系统改造等相关工作，实现常州市主城区和溧阳市业务一体化管理、实现应用系统的市级大集中，在2019年10月1日正式上线。2021年11月国家医保信息平台上线，上线后常溧一体化应用系统将与国家医保信息平台同步运行。为保障溧阳市常溧一体化应用系统和国家医保信息平台整体平稳运行、需求及时响应，需进行本地驻场维护以确保系统运维服务工作顺利进行。

2、运维服务范围

本项目要求对本市医保局现有省医保信息平台及相关子系统本地运维职责内容进行服务，包括：省医保信息平台的相关业务子系统，包括但不限于：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、内部统一门户子系统、内部控制子系统、电子档案管理子系统。

3、服务内容

3.1、运维服务内容

为保证用户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：

3.1.1 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。

3.1.2. 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。

3.1.3 应用保障类。包括但不限于如下内容：

3.1.3.1 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。

3.1.3.2 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。

3.1.3.3 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。

3.1.3.4 重保服务：遇重要业务上线、重要节假日、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小时不间断服务，确保系统稳定运行、系统故障及时排解。

3.1.3.5 应急保障：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。

4、服务规范要求

(1) 对于甲方提出的业务性应用软件升级需求，由乙方现场工程师与甲方业务部门进行沟通，了解甲方业务部门对应用软件的升级需求，形成需求文档，经甲方相关部门确认后，提交给常州市医保中心；

(2) 完成升级需求后，需经甲方相关领导确认。中心端应用版本升级、安排在下午6点以后；医院端软件升级一般在晚上10点以后。软件部署上线时，乙方主要开发人员须到现场提供技术支持。

5、服务制度要求

(1) 合同期内，服务外包承接单位需要派驻两名具有独立工作能力和经验的工程师常驻现场，分别维护社会保险(医保、生育)、居民保险(医保)及网上经办业务、自助服务业务；项目经理具有五年医疗保险开发经验，熟悉常州市金保二期信息系统，熟悉溧阳市原信息系统(特别是溧阳原系统的二代、三代数据库)并常驻本地；另一名驻本地工程师了解常州市金保二期信息系统，了解溧阳市原信息系统，确保常溧一体化应用系统和国家医保信息平台高效、安全、稳定的运行。

(2) 每半月召开一次“软件服务质量评估”例会，给甲方相关负责人员以每半月形式总结软件服务工作及下半月工作安排；

(3) 现场服务人员的变动，需提前一个月向业主提出书面申请，经业主负责人同意后方可安排相应的工作交接，在工作交接完毕后经业主检查、认可后相关人员方可离场。另外，业主有权要求对不合格工程师进行调整与置换；

(4) 现场人员必须遵守业主的管理规章制度，在关键时刻如假日或软件升级后第一天上班等；需要严格遵守作息时间，避免出现问題得不到及时解决；

(5) 重大节假日必须提供值班人员名单及联系方式。

6、服务期限要求

1 年

7、服务人员要求

(1) 按照常深一体化应用系统、国家医保信息平台的服务运维要求需软件开发服务商现场派驻经医保部门认可的软件技术人员进行驻场维护服务；

(2) 派 2 名驻场人员。项目经理及现场驻场人员变更必须提前一个月向相关部门申请报备，经过不少于 20 天的现场工作交接并经相关部门认可后方可进行人员调换。

8、服务考核要求

为加强对金保工程应用软件运维服务的管理，提高运维服务质量，服务单位应遵循如下考核办法：

(1)、服务人员考核，总分 40 分，考核方法如下：

①、为项目配备的开发团队人员变动（工程师辞职除外）未报请医保中心同意的，每发生一次扣 2 分；

②、驻场服务团队人员变动（工程师辞职除外）未报请医保中心同意的，每发生一次扣 2 分；

③、驻场工程师未报请医保中心同意离开溧阳一周以上的，每人每次扣 2 分。

(2)、需求响应和完成率考核，总分 30 分，考核方法如下：

①、未及时响应用户日常运维需求，导致运维服务未按计划顺利完成，对业务工作造成影响的，每发生 1 次扣 2 分；

②、运维服务质量不高，对业务工作造成影响的，每发生 1 次扣 2 分；

③、现场服务人员不遵守医保中心关于问题需求管理规定的，每发生 1 次扣 2 分。

(3)、数据维护考核，总分 10 分，日常数据维护造成重大差错，或者数据造成重大泄露的，每发生 1 次扣 5 分；

(4)、服务满意度考核，总分 20 分，服务期满后由医保中心和各科室负责人调查评分；

(5)、日常运维服务工作量每超过年核定工作量的 10%的加 5 分，最多加 20 分。

(6)、依据考核评分支付服务合同金额比例如下：

①、考核分数 85 分以上，付合同额全款；②、考核分数 75 分至 85 分，付合同额 90%；③、考核分数 70 分至 75 分，付合同额 80%；④、考核分数 65 分至 70 分，付合同额 70%；⑤、考核分数 60 分至 65 分，付合同额 60%；⑥、考核分数 60 分以下，付合同额 50%。

9、安全管理要求

应用设计应按照等级保护中“三级”的有关要求进行实施。遵循国家和江苏省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。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。

第二条 乙方应按以下要求完成技术服务工作：

1. 技术服务地点： 常州溧阳市 ；

2. 技术服务期限： 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日 。

第三条 为保证乙方有效进行技术服务工作，甲方应当向乙方提供下列工作条件和协作事项：

1. 提供技术资料：

- (1) 提出准确的服务请求，提供有关的背景资料、技术数据等；
- (2) 提供有关的政策文件，业务表单、业务流程图及业务需求；
- (3) 提供业务咨询及乙方所需的技术资料的讲解。

2. 提供工作条件：

(1) 积极配合乙方提出的配合请求，提供必须的工具软件，提供其他工作、生活条件，及时按照合同约定方式对乙方提供的执行文档进行确认。

(2) 允许乙方拨号访问软件正在运转的设备，享有与甲方员工同样的接触设备的权利。

(3) 负责监督、控制及管理软件的使用，负责实施信息保护及建立备用设施以防止软件或设备出现错误或发生故障。

(4) 应记录并及时将有关软件的错误或故障报告给乙方。收到乙方的解决办法后，应在 2 个工作日内采取必要的措施纠正这些错误或故障。

(5) 保存所有的当前程序和数据的备份。

(6) 约束其员工正确使用和应用软件。

(7) 甲方应指定熟悉软件操作的人员作为和乙方之间有关服务请求登记和报告的联系人。

(8) 甲方需要安装使用非合同中乙方提供的软件产品时，由甲方自行提供软件介质，乙方可以协助安装，但乙方不承担安装后果。

(9) 按照合同约定，及时完成验收工作。

3. 甲方对于乙方所完成的某一项或某几项技术服务，应在完成服务后的当日或下一个工作日签署服务内容确认表，留与乙方备案。

第四条 甲方向乙方支付技术服务报酬及支付方式:

1. 技术服务费总额为¥ 745000 元 (大写人民币柒拾肆万伍仟圆整)。

2. 具体支付方式和时间如下:

合同生效后 2 个月内, 甲方向乙方支付合同总价款的 90%(百分之九十), 即¥ 670500 元 (大写人民币陆拾柒万伍佰 圆整)。服务期满后 10 (十) 个工作日内, 甲方向乙方支付合同总价款的 10%(百分之十), 即¥ 74500 元 (大写人民币柒万肆仟伍佰 圆整)。

付款方式: 甲方自带汇票/电汇/支票;

乙方收到甲方相应付款后开具等额的服务业发票

乙方开户银行名称、地址和账号为:

账户名: 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

地址: 沈阳市浑南新区新秀街 2 号

账号: 240380425610001

第五条 双方确定因履行本合同应遵守的保密义务如下:

1. 保密内容 (包括技术信息和经营信息):

(1) 双方都有责任对对方提供的技术情报、资料数据及商业秘密保密, 不得向第三方泄露。

(2) 未经对方同意, 任何一方不得以任何形式公开合同及其相关附件内容。

(3) 双方在未征得对方同意的情况下, 不得向第三方泄露在项目中接触到的需要保密的情报和资料。

(4) 任何一方未征得对方同意, 不得为任何其他目的而自行使用或允许他人使用从对方获得的信息 (包括但不限于所有的报告、摘录、纪要、文件、计划、报表、复印件等)。

2. 涉密人员范围:

双方参与及知悉项目的所有人员。

3. 保密期限:

合同期间及合同终止后 2 年内。

4. 泄密责任:

任何一方违反保密义务的, 须向对方支付合同总额 10% (百分之十) 的违约金, 不足以弥补对方损失的, 应当另行赔偿。

第六条 本合同的变更必须由双方协商一致, 并以书面形式确定。

第七条 技术服务工作成果验收:

对于乙方所完成的某一项或某几项技术服务, 甲方应在服务完成后的当日或下一个工作日签署服务内容确认表, 对乙方的服务进行验收确认。

如甲方对乙方某次提供服务的质量有异议, 须在乙方提供当次服务当天或下一个工作日内以书面方式向乙方提出, 如该异议成立, 乙方将根据合同要求进行整改。如果甲方在上述期限内未就乙方服务质量提出书面异议, 则视为乙方提供的服务符合合同要求。

第八条 双方确定:

1. 在本合同有效期内, 甲方利用乙方提交的技术服务工作成果所完成的新的技术成果, 归 双 方所有。

2. 在本合同有效期内, 乙方利用甲方提供的技术资料和工作条件完成的新的技术成果, 归 乙 方所有。

第九条 双方确定, 按以下约定承担各自的违约责任:

1. 甲方的违约责任:

(1) 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，还需向乙方支付合同总额 20%（百分之二十）的违约金。

(2) 甲方逾期支付服务费用的，每逾期一日，应向乙方支付合同总金额 2%（千分之二）的违约金。乙方并有权中止提供服务，因此而产生的所有后果，由甲方承担。甲方逾期付款达 2（二）个月，乙方有权单方面解除本合同，同时甲方应按本款第（3）项约定承担违约责任。

(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。

2. 乙方的违约责任：

(1) 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。

(2) 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。

(3) 任何情况下，乙方因本合同履行所承担的责任累计不超过本合同技术服务费总额的 10%（百分之十）。

(4) 下列情况下造成服务不符合约定，乙方不承担违约责任：

- A. 设备使用过程中因设备自身的问题而造成的故障；
- B. 乙方服务范围外的其它设备出现故障而导致的系统故障；
- C. 第三方操作系统、数据库平台缺陷；
- D. 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；
- E. 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；
- F. 甲方人员擅自变更设备配置；
- G. 不可抗力造成的系统故障。

第十条 双方确定，在本合同有效期内，甲方指定_____为甲方项目联系

人，乙方指定为 陈磊 乙方项目联系人。项目联系人承担以下责任：

1. 及时协调项目进展所产生的问题。
2. 协调双方人员的工作及其它相关内容。

一方变更项目联系人时，应当及时以书面形式通知另一方。未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应承担相应的责任。

第十一条 双方确定，出现下列情形，致使本合同的履行成为不必要或不能的，可以解除本合同：

1. 发生不可抗力；
2. 因一方违约使合同不能继续履行或没有必要继续履行。

第十二条 争议的解决办法

在本合同履行过程中如发生争议，双方应当协商解决。

双方不愿协商解决或者协商不成的，双方商定，由乙方所在地人民法院管辖。

第十三条 其他

1. 甲乙双方对于合同履行过程的相关文档（包括但不限于服务申请单、服务内容确认表等），以下确认方式均具有法律效力：加盖公章、加盖项目专用章、加盖使用部门或参与验收部门的部门印章；服务内容确认表上加盖验收专用章；合同约定的授权代表或者各方出具有效授权的授权代表签字；项目参与人员通过使用公司邮箱发送邮件方式申请服务或对于服务完成情况的确认；依合同约定逾期未提出书面异议视为验收通过。

2. 不论本合同是否有其他约定，任何原因（包括但不限于合同约定、双方协商一致、一方违约、第三方原因或不可抗力等）导致本合同提前终止或解除的，甲方均应于本合同终止或解除之日起 10 日内，按照合同约定的服务期限及价格标准，向乙方支付乙方已履行的服务期限所对应的合同价款。

3. 甲方理解并同意，在未持有乙方出具的有效授权委托书（加盖乙方公章并由乙方法定代表人签字或签章），且双方未在本合同或其他生效文件中赋予指定人员相应权限时，乙方任何人员以口头或书面形式作出的可能导致乙方义务增加的承诺或行为均为其个人行为，甲方同意由此发生的所有法律后果都由其个人承担，无权向乙方主张任何权利。

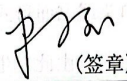

4. 甲方承诺，在双方业务往来期间以及合作终止后三年内，不对乙方同类业务人员（包括但不限于董事、经理、职员等）采取任何手段使其离开乙方到甲方或甲方关联公司工作或任职。若出现该类情况，则属甲方违约及侵犯乙方合法权益的行为，甲方应按本合同总额的 100%（百分之一百）向乙方支付违约金，给乙方造成其他损失的，甲方应当另行赔偿。

第十四条 本合同自双方签字盖章之日起生效。本合同一式肆份，双方各执贰份，具有同等法律效力。

（以下无正文）





甲方	单位名称	溧阳市医疗保障服务中心 (合同专用章)		
	法定代表人	 (签章)	委托代理人	(签章)
	联系人	徐蕊芳		
	通讯地址	江苏省常州市溧阳市琴园路8号		
	网址			
	电话	0519-87186105	传真	
	开户银行			
	账号			
乙方	单位名称	东软集团股份有限公司 (合同专用章)		
	法定代表人	刘积仁 (签章)	委托代理人	彭席东  (签章)
	联系人	彭席东		
	通讯地址	沈阳市浑南新区新秀街2号		
	网址	http://www.neusoft.com		
	电话	024-23783000	传真	024-23783616
	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		
	账号	240380425610001	邮政编码	110179