

合同编号:

河南省医疗保障局河南省医疗保障
信息平台应用软件运维服务
(2025—2026年)项目合同

项目名称: 河南省医疗保障信息平台应用软件运维服务
(2025—2026年)项目

委托方(甲方): 河南省医疗保障局

受托方(乙方): 正数网络技术有限公司

签订地点: 郑州市金水区正光路11号

签订时间: 2025年9月24日



鉴于：甲方委托河南省机电设备招标股份有限公司对河南省医疗保障局河南省医疗保障信息平台应用软件运维服务（2025-2026年）项目（采购项目编号：豫财招标采购-2025-987）进行公开招标，经评标委员会评定，乙方为该项目的中标人。

为明确甲乙双方的权利与义务，根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，本着互惠互利的原则，双方就河南省医疗保障信息平台应用软件运维服务项目委托服务有关事宜达成以下协议以共同遵守：

第一条 运维服务范围及内容

1.1. 甲方委托乙方提供河南省医疗保障信息平台应用软件运维服务。具体服务内容如下：

序号	服务内容	内容描述
1	河南省医疗保障信息平台相关业务系统运维服务	对河南省医疗保障信息平台已建设的全部应用软件和医保数据专区的软件测评、运行监控、运行安全、定期巡检、功能优化升级、新增需求开发、使用支持、漏洞扫描、故障排除、技术咨询、需求管理、备份和恢复、系统迁移、资产管理和配置管理等
2	河南省医疗保障信息平台相关数据运维服务	按照国家医保局和省医保局工作要求，开展省医保平台数据归集、数据治理、数据同步、数据查询提取、数据应用等服务，为业务数据库、数据中台和数据专区提供运行监控、安全管控、数据同步、故障排除、加密保护等服务
3	服务场地	提供信息平台运维集中办公环境，包含包括基础办公设施（办公桌椅、文件柜、打印机、碎纸机、插线板、办公用品、办公耗材等）、专用会议室及相关水电、物业、网络等服务，可以容纳80人左右的集中运维办公室，办公场地提供监控运维大屏，以监控平台整体运维情况；需向采购人提供3个独立办公室，1个会议室（含大屏幕），及可容纳15—20人的信息化专班工作场地；同时提供必要的地上、地下停车位，包含办公场使用、设施、水电物业等一切费用。
注：具体内容详见附件4“服务内容及标准”		

第二条 运维服务要求

1. 运维人员要求

1.1 乙方需针对本项目成立专门的运维团队，并指定 1 名项目经理：郑浩，负责运维过程中的沟通、管控工作，指定 1 名技术负责人：刘宇飞，负责运维过程中的技术牵头工作；派驻现场的工程师 80 名，为甲方提供驻场服务，派驻技术工程师须具备计算机相关专业背景、有大型政务信息化平台建设经验、熟悉医保业务流程与信息系统架构、掌握数据库管理、网络安全及系统运维技术，须具备良好沟通协调能力，及时响应故障处理与需求优化，确保平台建设与运维稳定运行、支撑运维工作顺利开展。

1.2 乙方对接人员姓名刘硕 联系方式18236977577，如变更对接人的，须提前三日向甲方书面通知。

2. 服务要求

2.1 乙方安排的驻场支撑人员应具备良好的团队服务意识、严格遵守甲方相关规定、团队协作能力强、工作态度好等基本素养。

2.2 运维团队须遵守以下规定：

(1) 工作日：按甲方工作作息时间提供 5×8 小时驻场服务，并按照甲方要求提供 7×24 小时现场值守服务，其他人员并保持 7×24 小时电话畅通。

(2) 双休日、法定节假日：每日 9:00 至 18:00 之间至少安排 10 人现场值守，并按照甲方要求提供 7×24 小时现场值守服务，其他人员保持电话畅通，并能够根据业务要求增派驻场值班人员。

(3) 重保期间：并按照甲方要求提供 7×24 小时现场值守服务，提供重保期间的现场技术保障服务，做好值班备勤安排和特殊保障计划。

2.3 乙方应在维护工作中同步输出更新各项文档并形成维护手册提交甲方。

2.4 服务期内，乙方应及时提供所承诺的相关服务，不得以任何理由拒绝、拖延为甲方提供服务。

2.5 运维响应时间保障。乙方除应遵守国家和我省层面已经印发的信息化系统运维规定、标准外，运维人员常驻省医保局指定的集中办公场地，工作日每天 8 小时现场值守，并按照省医保部门要求提供 7×24 小时现场值守服务，现场运维人员随时响应省级医保部门运维要求；双休日、法定节假日需按照省医保部门要求提供 7×24 小时现场值守服务，其他人员 24 小时在线响应，维护人员的通讯工具 365 天×24 小时保持在线，对于省级医保部门双休日、法定节假日的故障请求，应在 1 小时内做出响应，2 小时内派专业技

术人员到现场进行维护，紧急问题 2 小时解决，一般问题 4 个小时解决，疑难问题可以 24 小时内解决。

2.6 巡检与报告保障，负责通过定期巡检、实时监测、异常处理和问题收集等多种方式确保应用系统运行稳定，应根据系统运行实际情况建立巡检机制，平常以周为单位，每周一提交上一周系统巡检报告；次月 5 日前提供月度巡检报告；每半年提供一次深度巡检，10 个工作日内提交深度巡检报告及系统改进计划，巡检中发现的问题应及时进行处理。

2.7 按要求完成甲方安排的其他医保信息化工作任务。

第三条 运维服务目标

乙方运维服务应达到以下目标：

3.1 乙方运维期间，应打造高素质的运维服务队伍，强化运维工作的监督和检查，持续提升运维工作质量。

3.2 乙方运维期间，应以成熟的运维管理方法，全面采集、合理分析、及时处理质保期内的各类运维事件。

3.3 乙方运维期间，应确保各项系统稳定运行，避免或减少故障发生，保证系统的高可用性。

3.4 乙方运维期间，对甲方发现的安全问题，及时进行响应和处置。

第四条 合同期限

合同期限为 1 年，自 2025 年 9 月 24 日起至 2026 年 9 月 23 日止。

第五条 合同价款及付款方式

5.1 经双方协商一致，合同总价款为人民币¥13,998,400.00 元（大写：壹仟叁佰玖拾玖万捌仟肆佰元整）；含一切税、费，本合同价款在合同期内不做调整，但需根据考核结果进行相应核减。

5.2 该合同总价款系乙方按照国家相关的法律法规、规范标准、本合同约定和甲方要求提供本项目运营维护服务，使河南省医疗保障信息平台持续安全稳定运行，达到符合甲方要求正常运行状态的全部费用，包括但不限于：乙方人员工资奖金、津贴补贴、加班加点工资、社会保险费、食宿费、交通费、差旅费、通讯费、优化设计费、运行维护费、培训费、技术指导费、故障处理费、企业管理费、利润、税金等实现甲方运维服务目标的所有直接费用和间接费用。

5.3 乙方作为专业的服务机构已充分了解甲方采购需求，并现场勘察项目实际情况，

除本合同约定外，无论任何情况，乙方无权就本合同约定的服务内容向甲方额外主张其他费用。

5.4 付款方式：本项目价款根据乙方运维工作考核得分进行支付结算（具体考核细则见附件1）。

（1）支付期限及额度如下：

第一次付款：合同签订且乙方运维人员全部进场后30天内，甲方向乙方支付合同总金额的40%，即本次支付：¥5,599,360.00元（大写：伍佰伍拾玖万玖仟叁佰陆拾元整）。

第二次付款：项目服务满3个月后，甲方对乙方服务质量进行阶段考核，考核基准数额为合同总金额的30%，即：¥4,199,520.00元（大写：肆佰壹拾玖万玖仟伍佰贰拾元整）。考核通过后，甲方根据本合同第2.2条约定并按照考核结果向乙方支付合同价款。

第三次付款：项目服务期结束后，甲方对乙方服务质量进行整体考核，考核基准数额为合同总金额的30%，即：¥4199520.00元（大写：肆佰壹拾玖万玖仟伍佰贰拾元整）。考核通过后，甲方根据本合同第2.2条约定并按照考核结果向乙方支付合同价款。

（2）运维费用支付根据运维工作考核情况进行支付，具体约束条件如下：

考核得分 ≥ 90 ，系统运维费付至应付总费用的100%支付；

$90 >$ 考核得分 ≥ 80 分，当期应付费用扣减合同总金额的5%。

$80 >$ 考核得分 ≥ 60 分，当期应付费用扣减合同总金额的20%。

考核得分 < 60 分，当期应付费用扣减合同总金额的50%。

例如：第一次考核结果得分81，当期应付费用需扣减合同总金额的5%；第二次考核结果得分61，当期应付费用需扣减合同总金额的20%，则：

第一次付款：合同总金额 $\times 40\%$ ；

第二次付款：合同总金额 $\times 30\%$ -合同总金额 $\times 5\%$ ；

第三次付款：合同总金额 $\times 30\%$ -合同总金额 $\times 20\%$ ；

注：甲方付款前，乙方须向甲方提出付款申请，并开具相等金额合法有效的、符合甲方财务要求的增值税发票，否则甲方不承担逾期付款违约责任。如因财政原因导致的支付迟延，甲方仅负有协助乙方向财政申请的义务，不承担迟延支付的违约责任。

（3）银行信息：

合同乙方：正数网络技术有限公司

纳税人识别号：9141 0000 MA9F HC8E 83

开户名称：正数网络技术有限公司

开户行：中信银行郑州分行营业部

账号：8111 1010 1220 2055 987

第六条 甲方的权利

6.1 有权确定项目主要工作内容和目标，享有对项目关键问题、整体规划与进度安排的最终决策权。有权对项目规范文档进行审核和确认，对项目进行阶段性审查，制定项目验收标准并组织项目的验收。

6.2 在项目运维过程中对乙方履行合同义务提出要求和建议；对影响进度、质量的重大事项享有决定权。

6.3 负责对乙方服务情况的考核、评价等工作。

6.4 甲方有权对乙方整个运维过程进行监管，在服务过程中，如甲方发现乙方的工作质量不符合要求，甲方有权要求乙方进行整改。

6.5 甲方有权要求乙方更换技术服务不合格以及不配合甲方管理的人员。

第七条 甲方的义务

7.1 负责在合同生效后向乙方提供甲方拥有的关于本项目的相关技术资料。

7.2 负责做好乙方来现场服务的配合工作。

7.3 负责按本合同的约定支付乙方的合同价款。

7.4 推动相应的规章制度、规程的制定及实施。

7.5 协调解决项目进展中存在的问题，配合推动项目的进展。

第八条 乙方的权利

8.1 有权要求甲方协调项目所涉及的各用户单位的有关关系。

8.2 有权要求甲方协调项目审核、资金管理单位按合同约定付款。

第九条 乙方的义务

9.1 负责组织技术精湛的现场服务工程师到现场进行服务。乙方来现场技术服务必须遵守甲方的规章制度，乙方有义务保证服务人员的技术水平，驻场人员如达不到甲方要求应及时更换。

9.2 乙方应按照国家、地方相关的法律法规、规范标准、本合同约定以及甲方要求，勤勉尽责地为甲方提供本项目运营维护服务，确保工作质量。

9.3 乙方应当建立健全质量控制体系，加强完善运维服务过程管理，提高运维服务质量，确保运维服务工作符合合同约定质量要求。

9.4 乙方应当制定并严格执行工作进度计划，合理分解进度目标，科学编制阶段性

进度计划，保证按照本合同约定的履行时限完成运维服务工作。

9.5 乙方对因履行本合同获得的有关项目技术、经济、财务等一切文件资料和数据信息负有保密义务。未经甲方书面同意，乙方不得为本合同以外的目的披露、使用或允许他人使用该等保密信息。同时，乙方应督促其服务人员履行该等保密义务。

9.6 乙方应组建专业基础运行支撑团队报甲方备案，强化运维工作的监督和检查，持续提升运维工作质量。人员调换、应急处理、网络安全、数据安全、运维处置等方案制定前需提交甲方审批。

9.7 乙方在运维过程中不得擅自留有技术后门以及影响甲方系统安全的其他技术手段，未经甲方书面同意，不得留存或对外提供甲方系统中的数据。

9.8 针对在运维过程中接触到相关核心数据的人员，每次运维前需制定详细的实施方案，征得甲方书面同意后方可实施。

9.9 合同期满至下一年度运维服务合同签订之前期间仍由乙方负责本项目运维工作，免费过渡期不超过 30 天，如超 30 天，自第 31 天起每天按合同总金额/365 天支付运维费用。

9.10_配合甲方完成下一年度运维服务交接工作，保证平台在交接期内安全稳定运行。

9.11_本合同履行期间，乙方工作人员自身或造成第三方遭受人身或财产损害的，由乙方承担全部责任，与甲方无关。

9.12 乙方严格遵守安全作业的强制性标准、规章制度和操作规程，在作业过程中发生安全事故造成人员伤亡或财产损失的，乙方负责处理并承担所有法律责任。因此造成甲方被追索或起诉的，乙方应赔偿甲方因此遭受的全部损失。

第十条 知识产权

10.1 乙方保证其在根据本合同提供服务过程中所使用的所有软件和/或其他工具均具有合法权益(包括但不限于知识产权)和/或取得相应权益人的授权和/或法律的授权。为避免异议，甲方根据本合同第五条所支付的费用已经包含该等软件和/或其他工具的所有使用费用。

10.2 乙方保证，其在根据本合同提供服务过程中所使用的所有软件和/或其他工具不会侵犯第三方的合法权益(包括但不限于知识产权)，否则乙方应当负责处理索赔或涉诉等各项事宜，造成甲方损失的，乙方还应当承担赔偿责任。

10.3 乙方在履行本合同过程中，所产生的所有工作成果的知识产权归甲方所有。

第十一条 保密要求

11.1 本合同保密期限为无限期保密。甲乙双方可另行约定保密范围、保密内容、保密期限等作为附件，合同关于保密的约定与附件不一致的，以附件为准。

11.2 乙方运维工作人员应按照规定签署书面保密协议或保密承诺书，并严格遵守保密要求。

11.3 在保密期限内，甲乙双方应恪守因签署或履行本合同而获知的对方政府/商业信息(包括但不限于商业秘密及其他秘密信息)及其他政府/商业信息(包括但不限于商业秘密及其他秘密信息)。任何一方如将获知的对方政府/商业信息(包括但不限于商业秘密及其他秘密信息)泄露给第三方，应赔偿因泄密而给对方造成的一切损失并承担其他相应的法律责任。

11.4 本合同履行完毕后，甲乙双方均应当按照对方要求，处理所获得的对方有关资料信息或电子文档。

11.5 乙方实施项目的一切程序都应符合国家安全、保密的有关规定和标准。

第十二条 违约责任

12.1 一般违约

除双方另有约定外，乙方不履行或不完全履行本合同项下义务、责任的，每发生一次，应向甲方支付 2000 元违约金。

12.2 根本违约责任

乙方存在以下情形的，视为乙方构成根本违约，甲方有权单方解除本合同，要求乙方退还未履行服务期间相应的服务费用，向甲方支付合同总价款 20%的违约金，并赔偿甲方因此遭受的全部损失：

(1) 乙方拒绝或怠于提供运行维护服务，经甲方催告后，乙方未能在甲方指定的合理期限内完成整改；

(2) 乙方提供的运行维护服务质量不符合本合同约定和甲方要求，且该等情形累计发生三次及以上的；

(3) 乙方违反本合同项下保密义务的；

(4) 乙方发生一般违约行为，经甲方发出整改通知之日起 3 日内未予整改的；

(5) 乙方明确表示或以自己行为表明不履行合同义务的；

(6) 严重违反本合同约定的其他情形。

12.3 乙方未能提前发现或排除系统隐患，造成出现系统故障的，按万分之五/次执行。系统出现故障，乙方未能及时处理，影响核心业务功能的，每持续 15 分钟，按千分

之二/次执行；影响非核心业务功能的，每持续1小时，按千分之二/次执行。

12.4 乙方服务人员或乙方关联供应商若与乙方产生合同纠纷，甲方对此不承担责任，但乙方应保证为甲方服务期间工作岗位和工作人员的合格性和连续性，且该合格性和连续性不受合同纠纷的影响；如果乙方不能保证上述合格性和连续性，乙方须承担相应的违约责任。

12.5 乙方拒绝配合甲方完成下一年度运维服务交接工作或拒绝提供免费服务期的，甲方有权拒绝支付剩余尾款。

12.6 因一方违约，另一方通过诉讼方式实现其债权，因此产生的律师费、诉讼费、诉讼责任保险费、保全费、公告费、鉴定费、评估费等相关费用，由违约方承担。

第十三条 争议解决方式

甲乙双方在履行合同过程中发生争议，应友好协商解决，协商不成的，双方一致同意向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十四条 合同的解除和终止

14.1 本合同生效后，除法律法规和本合同另有规定外，任何一方不得随意单方变更或解除合同，否则应当承担违约责任。

14.2 甲乙双方各自履行完毕本合同的全部义务后，本合同终止。

第十五条 不可抗力

15.1 本合同中不可抗力指地震、台风、火灾、水灾、战争以及其他双方共同认同的不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。

15.2 如发生不可抗力，以至于任何一方因这种事件的发生而无法履行或无法完全履行其义务，一方对另一方因此造成的损失不承担责任。

15.3 遇有上述不可抗力事件的一方，应在可能的时候立即将事件情况通知对方，并在该事件发生后15日内向对方提供政府部门开具的有效证明文件，同时提出合同需要延期履行或不能完全履行或不能履行的理由。按照该事件对合同履行的影响程度，由双方友好协商决定继续履行合同或终止合同。

第十六条 其他

16.1 本合同未尽事宜，甲乙双方可签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。补充协议将是本合同不可分割的组成部分，与本合同拥有同等的法律效力。如果补充协议与本合同有不同的地方，以补充协议为准。

16.2 招标文件、投标文件、在本合同实施过程中双方共同签署的补充协议与修正文

件(若有)均为本合同的组成部分。

16.3 本合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章后生效。本合同一式陆份，甲方执叁份，乙方执叁份，具有同等法律效力。

16.4 对本合同的任何修改、补充和变更，应由本合同双方同意并以双方签署相应书面文件的形式做出。

16.5 本合同约定的联系方式和地址为本合同项下各种文书及发生争议时所涉诉讼/仲裁文书的有效送达地址。上述送达地址适用于一审、二审、再审诉讼程序和执行程序，相关文书按上述地址送达，因无人签收、拒收等原因导致被退回的，退回之日即为送达之日。

(本页以下无正文)

甲方(盖章)：河南省医疗保障局

法定代表人或授权代表(签字)：

联系方式：

联系地址：郑州市金水区正光路11号

签订日期：2025年9月24日

乙方(盖章)：正数网络技术有限公司

法定代表人或授权代表(签字)：

联系方式：0371-69698277

联系地址：河南省郑州市郑东新区金水东路39号中国河南出版产业园D座6-7楼

签订日期：2025年9月24日

附件 1 服务考核表

考核时间： 年 月 日 — 年 月 日					
考核主项	考核细项	考核内容	满分	考核扣分项	考核扣分
基础运行支撑服务 (100分)	服务质量	按时保质保量完成各类运维报告，比如日报、周报、月报、季度报告等。	5	每缺 1 份扣 1 分；报告质量较差的，每缺 1 份扣 1 分。	
		按甲方要求及时响应服务。		服务响应不及时每次扣 1 分，无响应每次扣 2 分。	
	标准运维	制订并完善系统运维标准规范，制定运维管理办法、需求和问题处理管理办法、人员管理办法、应急管理办法、安全管理办法。按照运维要求及规章制度开展运维工作。	15	未按照规章制度进行运维工作，每次扣 2 分。	
		按时完成系统全面巡检工作。		未按时完成系统巡检，每次扣 1 分。出现系统故障，每次扣 2 分，故障持续时间每超过 1 个小时扣 2 分。	
	故障处理	及时发现故障，并规范高效开展故障分析处理。	10	未按相关规范流程实施故障处置工作并造成实质影响，每次扣 2 分；未在规定时间内发现故障或未在规定时间内完成故障处置，每次扣 1 分。	
		按照运维要求完成故障处理的各项记录和报告。		每缺 1 份扣 1 分。	
	安全保密	履行保密义务，严格遵守签订的保密协议内容。	10	出现违反保密协议的行为，造成严重后果的，每次扣 50 分，甲方有权解除合同。	
		按季度开展漏洞扫描工作，高风险漏洞在漏洞发现 7 天内完成修复；中低风险漏洞在漏洞发现 14 天内完成修复。网络安全、数据安全主管部门检查或通报指出的漏洞，应立即组织整改。		未按规定时间完成安全漏洞修复，高风险每次扣 2 分，中低风险每次扣 1 分。	

	人员保障	满足人员岗位配置要求。	10	每1人不满足扣1分，扣完为止。连续两个月运维人员达不到合同约定人数的，甲方有权解除合同。	
	功能优化	针对各应用系统开展业务功能完善、业务流程优化、功能缺陷修复、系统性能调优、版本升级等工作	20	未按甲方要求及相关规范完成功能优化，每次扣2分。	
	新业务需求	针对国家医保局、省委省政府和省医保局出台的政策文件、技术规范、业务流程变更等方面提出的新业务需求，无条件按照采购人要求开展需求调研、需求收集整理、需求分析等工作，输出需求建设方案，完成对应系统功能模块的开发改造、优化升级等工作，确保满足医保业务需要	30	未按甲方要求及相关规范完成新增业务需求功能，每次扣5分。	
总分(100分)			100		
绩效考核	绩效考核	按照《国家局医保信息化标准化月度考核》相关标准进行运维服务	30	达到《国家局医保信息化标准化月度考核》排名前30%，每次得10分。	
新业务需求	新业务需求	针对国家医保局、省委省政府和省医保局出台的政策文件、技术规范、业务流程变更等方面提出的新业务需求，无条件按照采购人要求开展需求调研、需求收集整理、需求分析等工作，输出需求建设方案，完成对应系统功能模块的开发改造、优化升级等工作，确保满足医保业务需要	15	每完成一项省级需求，加2分；国家级需求，加3分。	
总得分					
备注：服务质量考核指标以甲方最终考核要求为准					

附件 2 保密承诺书

承诺方根据《中华人民共和国保守国家秘密法》及有关规定，为保护项目涉及的工作或敏感信息，在遵循平等自愿、诚实信用的原则下，经协商一致，承诺乙方就甲方在履行本项目合同义务期间(以下简称“项目”)的保密事项，签订本承诺书，接受本承诺书的约束。

一、保密范围和内容

承诺方通过参与甲方项目知晓的，以及在项目实施过程中产生的国家秘密、工作秘密或内部、敏感的信息和数据，包括但不限于：

(一)商业信息

1. 承诺方在项目实施过程中了解的甲方单位性质、人员信息、工作内容、机构设置、责任分工、联系方式等信息；

2. 承诺方知晓的甲方与其他公司的洽谈、合作、约定、协议、合同等信息。

(二)项目信息

1. 项目相关应用系统业务需求、设计和实施方案、图纸、施工文档、测试报告、业务系统数据等信息；

2. 甲方在项目实施过程中签署的会议纪要、谈判记录、招投标文件、合同书、变更、补充协议、往来函件等其他信息；

3. 甲方设备安装场地、基础设施、机房、网络拓扑结构及其相关资料；

4. 所涉及甲方信息系统的对接、漏洞、接口等信息；

5. 甲方安全机制、安全系统，备份策略、应急演练及应急预案等；

6. 项目其他相关文件、资料、技术文档、声像资料等。

(三)数据信息

1. 项目相关设备数量、型号、配置、安装地点、运行状况等信息；

2. 项目实施相关软件需求、设计文件、软件架构、源代码和可执行代码、程序文档、数据库、数据备份等资料；

3. 项目实施所产生的所有数据(包括原始数据、过程数据、结果数据、日志数据、运维过程中产生的数据或信息等)及数据应用；

4. 承诺方为甲方实施项目而通过其他渠道获取的与项目有关的数据信息；

5. 其它经甲方确定或法律规定为国家秘密、工作秘密或内部、敏感的信息的所有事项。

二、承诺方及其工作人员保密义务

承诺方及其工作人员只能为项目工作目的使用甲方的项目资料，且仅限于项目管理人员及直接参与项目工作的人员知悉，不得扩大知悉范围、泄露给任何第三方或作与项目无关的使用。在项目实施过程中，承诺方及其工作人员应遵守甲方关于项目人员、项目信息载体、项目场所与设备、项目管理等相关规定，包括但不限于：

1. 承诺方应对承诺约定的保密文档妥善保管，并对参与项目的人员及其分工做出详细文字记录，由项目保密员统一管理。

2. 承诺方需要与其他单位合作完成项目的，应征得甲方书面同意，并保证合作单位具有相应资质。

3. 承诺方应与参与项目的人员分别签订一份保密承诺，该承诺的实质内容应与本承诺内容相一致，未签署保密承诺的人员不得参与项目。

4. 承诺方应对参与项目人员进行有效地管理。定期进行保密教育、培训和保密自查，及时发现和纠正项目保密工作的偏差，对违反保密规定的人员及时处理，并通报甲方。承诺方参与项目的人员在项目实施过程中离职的，承诺方应立即将该情况通知甲方，要求离职人员清理和移交本人保管的资料、文件、数据等含有项目信息的载体，离职人员需继续遵守该保密承诺。

5. 承诺方项目实施场地必须满足项目实施要求，实行严格的管理制度。在甲方场所内办公的，遵守甲方管理要求，不得接触与项目无关的信息，不得获取和掌握甲方各系统的用户名和密码，对于项目相关数据、信息未经允许不得私自存储、拷贝、带离等。

6. 承诺方不得泄露甲方与承诺方或其他任何第三方的谈判合作信息等商业信息。

7. 禁止将与项目有关的信息上传到互联网网站、论坛、网盘和社交媒体。确需由邮件形式发送的必须加密处理。

8. 项目的设计方案、研发成果及有关建设情况，不得擅自以任何形式公开发表、交流或转让、申请专利或申报国家奖励。

9. 未经甲方书面许可，承诺方不得使用甲方案例用于宣传、投标、技术交流等。

10. 未经甲方书面许可，承诺方不得留存甲方任何数据信息，不得以任何方式私自对项目有关数据的任何版本进行分析、加工、处理，不得以任何形式提供

给其他第三方。

11. 承诺方不得泄露包括专利技术、技术秘密、产品信息、客户信息等甲方任何无形资产。

12. 承诺方不得从事其他违反国家相关保密规定、甲方保密管理制度和要求，泄露本约定的保密事项或损害甲方合法权益的行为。

13. 对于承诺方在本承诺生效之前或承诺终止后，通过保密承诺任何途径知悉或取得的有关甲方的重要信息，在本承诺生效后，承诺方应参照承诺履行相应的保密义务。

14. 承诺方在本承诺中承担的保密义务，不因本项目的中止或终止而解除，除非甲方已明确同意承诺方免于承担本承诺约定的保密义务。

15. 承诺方所邀请的第三方专业测试人员、技术支撑人员、相关厂商支持等外援人员，将严格按照项目相关要求开展项目工作，未经甲方书面同意，绝不随意传播项目信息，技术支持工作结束后，承诺方需严格监督其妥善移交相关文件资料，绝不擅自销毁或另做他用。如因第三方人员问题产生的信息泄露，由承诺方承担主要责任。

16. 项目验收后，应将项目技术资料全部移交甲方，不得私自留存或擅自处理。确需承诺方保留的业务资料经甲方书面同意后严格对项目资料进行管理。

17. 经甲方同意，承诺方需采取必要的技术手段，确保项目有关数据的安全。

18. 如因承诺方技术、管理等原因，发生数据泄露、损坏、遗失，承诺方必须承担相应赔偿等责任，直至法律责任。

三、人员登记制度

承诺方所有参与项目的人员应保证履行本承诺约定的各项义务，

如实填写参与本项目运维人员名单，且每页加盖单位公章方为有效。承诺方对其工作人员登记信息的真实性负责。在项目实施过程中增加的人员，承诺方应在人员入场前追加填写参与本项目运维人员名单。原厂实施人员，应同时加盖原厂单位公章和承诺方公章方为有效。承诺方应按照国家相关保密管理规定，严格禁止除登记人员以外的人员知悉项目的一切信息。承诺方应对参与政务信息化建设的关键数据岗位人员开展必要的安全背景审查，确保数据安全。

四、工作联系

为落实好本承诺，承诺方应当采取必要的措施防止任何泄密情况的发生，并指定专人负责双方之间的保密工作关系，并随时就本承诺的保密事宜进行研究和

落实，承诺方特选派刘硕为专项联系人。

五、通知

承诺方发现有失密、泄密、窃密等行为发生的，应当立即通知甲方，并应密切协作，尽快查明事件原因、过程、后果等情况。

六、保密期限

承诺方的保密义务为无限期保密，即从本承诺签订之日起承担保密义务。

七、违约责任

1. 承诺方及其工作人员(包括参与项目的离职人员)违反保密义务的，由承诺方承担违约责任，赔偿甲方合同金额 5%的违约金，甲方有权解除与承诺方签订的项目合同。

2. 承诺方及其人员(包括参与项目的离职人员)违反保密义务给甲方造成损失的，应由承诺方承担责任，赔偿由此引起的全部损失。触犯国家法律的，依法承担相应责任。

3. 承诺方因违反本承诺约定保密义务，除上述违约责任外，还费、公证费、保全费等。

八、争议解决

本承诺条款，如存在与国家有关法规相抵触，按照国家有关法规执行，双方若发生争议，应首先友好协商解决，协商不成，可向甲方住所地人民法院提起诉讼。

九、其他要求

1. 承诺方就项目所签订的主合同变更、解除或提前终止的，本承诺效力不受影响。

2. 甲方在任何时间任何期限内没有行使其拥有的本承诺书项下的权利，并不代表甲方已放弃了该权利。

3. 未经甲方书面同意，承诺方不得转让其在本承诺书项下的全部或部分权利。

4. 未经甲方和承诺方双方事先书面达成一致意见，本承诺书不得以任何其他理由而更改。

承诺方(盖章): 正数网络技术有限公司

法定代表人或授权委托人(签字):

签字日期 2025 年 9 月 24 日



附件3 反商业贿赂协议

甲方：河南省医疗保障局

乙方：正数网络技术有限公司

根据《关于开展治理商业贿赂专项工作的意见》（中办发〔2006〕9号）以及有关项目服务、廉政建设的规定，为做好项目服务中的反商业贿赂工作，防止发生各种谋取不正当利益的违法违纪行为、规范合同双方的各项活动，保证项目服务高效优质，保证建设资金的安全和有效使用以及投资效益，本项目甲方与乙方特订立如下协议：

一、甲乙双方的权利和义务

1. 严格遵守党的政策规定和国家有关法律法规及省委、省政府关于反商业贿赂和加强党风廉政建设的有关规定。

2. 严格执行本项目的合同文件，自觉按合同办事。

3. 双方的业务活动坚持公开、公正、诚信、透明的原则（法律认定的商业秘密和合同文件另有规定除外），不得损害国家和集体利益，违反有关规章制度。

4. 发现对方在业务活动中有违反商业贿赂和廉政规定的行为，有及时提醒对方纠正的权利和义务。

5. 进一步健全反商业贿赂和廉政制度，对相关人员开展相关教育，加强监督管理，对出现的违法违纪行为认真查处。

6. 发现对方严重违反合同义务条款的行为，有向其上级有关部门举报、建议给予处理并要求告知处理结果的权利。

7. 甲乙双方与系统设计、软件开发、系统集成、设备材料供应、技术服务等相关单位不得串通、弄虚作假谋取不正当利益或降低服务质量等损害国家利益。

8. 乙方遵守《反商业贿赂协议》情况纳入甲方对乙方的考核范围。

二、甲方的义务

1. 甲方及其工作人员不得索要或接受乙方的礼金、有价证券和贵重物品，不得在乙方报销任何应由甲方或甲方工作人员个人支付的费用等。

2. 甲方工作人员不得参加乙方安排的超标准宴请和娱乐活动；不得接受乙方提供的通讯工具、交通工具和高档办公用品等。

3. 甲方及其工作人员不得要求或者接受乙方为其住房装修、婚丧嫁娶活动、配偶子女的工作安排以及出国出境、旅游等提供方便等。

4. 甲方工作人员及其配偶、子女不得从事与项目有关材料设备供应、服务承包、劳务活动等。

5. 甲方及其工作人员不得利用职权插手项目活动谋求不正当利益,不得以任何理由向乙方推荐项目建设相关单位或推销材料,不得要求乙方购买合同规定外的材料和设备。

6. 甲方工作人员要秉公办事,不准营私舞弊,不准利用职权从事各种个人有偿中介活动和安排介绍服务团队。

三、乙方的权利和义务

1. 不得以任何理由向甲方工作人员提供或赠送礼金、有价证券、贵重物品及回扣、好处费、感谢费等。

2. 不得以任何理由为甲方工作人员报销应由甲方工作人员个人支付的费用。

3. 不接受或暗示为甲方工作人员在装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及出国(境)、旅游等方面提供便利。

4. 不为甲方工作人员提供通信工具、交通工具和高档办公用品等物资。

5. 不得以任何理由为甲方工作人员组织有可能影响廉洁、公正的宴请、健身、娱乐活动。

6. 不承诺事后给予甲方工作人员利益。

7. 不以其他手段为甲方工作人员提供其他不正当利益。

8. 上述条款中所称不正当利益包括但不限于金钱和实物。如回扣、佣金、股份、股东资格、债券、促销费、赞助费、广告宣传费、劳务费、红包、礼金、含有金额的卡、代币卡(券)、旅游费用、就业机会、项目机会、各种高档生活用品、奢侈消费品、工艺品、收藏品、房屋、车辆、减免债务、提供担保、免费娱乐、旅游、考察、提供房屋装修、借贷款项、借用物品、特殊待遇等财产性或者非财产性利益等。

(以下无正文)

甲方: 河南省医疗保障局(盖章)



法定代表人或授权代表(签字)

日期: 2025年9月24日

乙方: 正数网络技术有限公司(盖章)



法定代表人或授权代表(签字):

日期: 2025年9月24日



附件4 服务内容及标准

一、运维服务目标

依据河南省医疗保障信息平台的运维服务需求，制定平台运维服务方案，组建运维服务团队，完成河南省医疗保障信息平台应用软件运维服务（2025-2026年）项目的运行维护工作。服务内容包括：（1）对河南省医疗保障信息平台已建设的全部应用软件和医保数据专区的软件测评、运行监控、运行安全、定期巡检、功能优化、功能补充、使用支持、漏洞扫描、故障排除、技术咨询、需求管理、备份和恢复、系统迁移、资产管理和配置管理等；（2）按照国家医保局和省医保局工作要求，开展省医保平台数据归集、数据治理、数据同步、数据查询提取、数据应用等服务，为业务数据库、数据中台和数据专区提供运行监控、安全管控、数据同步、故障排除、加密保护等服务。

二、运维服务范围

1. 本项目要求对河南省医疗保障信息平台已建设的全部应用软件，包括公共服务子系统、医保业务基础子系统、大病保险直赔管理子系统、医保基金财务和业财一体化子系统、异地就医管理子系统、支付方式管理子系统、DRG/DIP支付管理系统、内部控制子系统、医疗保障智能监管子系统、药品和医用耗材招采监管子系统、智能场景监控子系统、基金运行及审计监管子系统、信用评价管理子系统、运行监测子系统、宏观决策大数据应用子系统、内部统一门户管理、医保电子档案管理、医保电子签章管理、医保电子证照管理、医保电子地图管理、医保专家库管理、系统运行维护管理、内部综合服务管理、联网单位接入认证管理、基础信息管理子系统、医疗服务价格管理子系统、药品和医用耗材招采管理子系统、医保数据应用专区、河南省医保区块链节点及医保电子结算凭证应用模块。

2. 按照国家医保局和省医保局工作要求，开展省医保平台数据归集、数据治理、数据同步、数据提取、数据应用等运维服务，具体包括数据中台运维服务、医保数据归集运维服务、医保数据治理运维服务、医保数据提取分析运维服务、医保数据专区运维服务、数据治理业务培训及数据专区使用培训服务等。

三、运维服务内容

（一）运维团队要求

运维团队人员需充分参与国家或省医保信息平台建设，具备信息系统项目管

理师、信息系统规划与管理师、系统架构设计师、软件设计师、软件开发工程师、软件测试工程师、网络工程师、注册信息安全专业人员等相关的资格认证，具备项目管理、业务管理、产品管理、前后端开发及基础设施、网络安全、应急处置运维专业人员。

本项目需组建 80 人的专职驻场运维团队（其中综合组不少于 5 人，业务组不少于 5 人，数据组不少于 5 个人，技术组不少于 5 人）。服务期内原则上不得调整人员配置，确需变更时须提前 10 个工作日向采购人报备，调入人员资质与经验不得低于原岗位要求，经采购人审核确认不影响服务质量后方可实施调换，确保运维工作连续稳定开展。

（二）运维作息要求

运维团队须遵守以下值班规定：

1. 工作日：按采购人工作作息时间提供 5×8 小时驻场服务，并按照采购人要求提供 7×24 小时现场值守服务，其他人员并保持 7×24 小时电话畅通。

2. 双休日、法定节假日：每日 9:00 至 18:00 之间至少安排 10 人现场值守，并按照采购人要求提供 7×24 小时现场值守服务，其他人员保持电话畅通，并能够根据业务要求增派驻场值班人员。

3. 重保期间：并按照采购人要求提供 7×24 小时现场值守服务，提供重保期间的现场技术保障服务，做好值班备勤安排和特殊保障计划。

（三）服务场地要求

供应商需在采购人指定的办公地点提供信息平台运维集中办公环境，包含包括基础办公设施（办公桌椅、文件柜、打印机、碎纸机、插线板、办公用品、办公耗材等）、专用会议室及相关水电、物业、网络等服务，可以容纳不低于 80 人左右的集中运维办公室，办公场地提供监控运维大屏，以监控平台整体运维情况；需向采购人提供至少 3 个独立办公室，1 个会议室（含大屏幕），及可容纳 15—20 人的信息化专班工作场地；同时提供必要的地上、地下停车位。办公场使用、设施、水电物业等一切费用由供应商承担。

（四）服务保障要求

1. 运维服务体系保障。负责建立基于服务台的运维保障体系，服务台配置至少 5 部全省支撑客服电话进行统一的接线服务，建立一线、二线运维团队进行服

务质量保障，建立服务请求管理流程、故障管理流程、问题管理流程、需求管理流程、变更管理流程、发布管理流程、配置管理流程、应急事件管理流程等标准化运维服务保障体系。

2. 运维响应时间保障。供应商除应遵守国家和我省层面已经印发的信息化系统运维规定、标准外，运维人员常驻省医保局指定的集中办公场地，工作日每天8小时现场值守，并按照省医保部门要求提供7×24小时现场值守服务，现场运维人员随时响应省级医保部门运维要求；双休日、法定节假日需按照省医保部门要求提供7×24小时现场值守服务，其他人员24小时在线响应，维护人员的通讯工具365天×24小时保持在线，对于省级医保部门双休日、法定节假日的故障请求，应在1小时内做出响应，2小时内派专业技术人员到现场进行维护，紧急问题2小时解决，一般问题4个小时解决，疑难问题可以24小时内解决。

3. 巡检与报告保障。负责通过定期巡检、实时监测、异常处理和问题收集等多种方式确保应用系统运行稳定，应根据系统运行实际情况建立巡检机制，平常以周为单位，每周一提交上一周系统巡检报告；次月5日前提供月度巡检报告；每半年提供一次深度巡检，10个工作日内提交深度巡检报告及系统改进计划，巡检中发现的问题应及时进行处理。

4. 按要求完成采购人安排的其他医保信息化工作任务。

（五）培训要求

供应商培训方案需包括培训方式、培训次数、培训内容、培训师资和培训教材等方面。通过系统培训确保具体系统使用人员能够独立、熟练地完成系统日常操作。具体要求：

1. 供应商提供现场培训、远程培训等培训方式。
2. 现场培训不少于2次，远程培训不少于2次。
3. 培训内容包括平台使用培训、常见故障处理等。
4. 由专业的培训讲师进行系统培训。
5. 培训教材包括但不限于纸质教材、PPT等。

（六）考核评价要求

供应商需承诺接受采购人制定的项目服务质量考核评价方案（含具体扣分细则），并认可考评结果与合同款项支付的直接关联性，对此安排不作任何异议。

(七) 保密要求

供应商对运维过程中涉及的业务秘密、业务数据和系统安全与风险信息负有保密责任，供应商需与采购人签署保密协议并严格执行。未经采购人书面授权不得使用、传播或公开采购人的保密信息。

四、技术要求

(一) 日常巡检服务

1. 运行监控：实现对平台的服务器、数据库、中间件、应用系统运行的核心关键指标的7×24小时监控，并建立分级告警响应机制，确保平台运行检查发现的问题得到有效跟踪和解决。

2. 定期巡检：供应商运维人员需通过定期巡检、实时监测、异常处理和问题收集等多种方式确保平台运行稳定，负责通过定期巡检、实时监测、异常处理和问题收集等多种方式确保应用系统运行稳定，应根据系统运行实际情况建立巡检机制，平常以周为单位，每周一提交上一周系统巡检报告；次月5日前提供月度巡检报告；每半年提供一次深度巡检，10个工作日内提交深度巡检报告及系统改进计划，巡检中发现的问题应及时进行处理。

3. 资源管理：负责平台云服务资源的管理，定期分析评估资源使用情况，管理资源的申请、扩容、降配和回收，实现资源高效配置和成本优化。

4. 网络策略：开展平台网络策略的申请审核，管控网络的开通、调整及关闭等操作，保障平台网络运行安全合规高效。

5. 业务运维：负责应用系统的账号、权限管理和维护，处理平台业务应用过程中的系统报错、超时、数据不一致等问题，保障平台业务可用性。

6. 使用支持：通过需求管理平台等多种渠道统一受理河南省医保平台的业务咨询、系统使用、数据应用、故障申报等各类需求问题，及时对相关需求问题进行跟踪、处置和反馈，确保平台各类应用问题及时得到解决和反馈。

(二) 系统升级维护

1. 下发系统升级：针对国家医保局下发的部署包，开展本地测试验证、生产环境部署与试运行等工作，确保国家局下发系统模块能够及时更新并稳定运行。

2. 功能优化：针对各应用系统开展业务功能完善、业务流程优化、功能缺陷修复、系统性能调优、版本升级等工作。在本项目运维期间采购人提出新的功能

优化服务均由中标人完成。

3. 新业务需求梳理与实施：针对国家医保局、省委省政府和省医保局出台的政策文件、技术规范、业务流程变更等方面提出的新业务需求，无条件按照采购人要求开展需求调研、需求收集整理、需求分析等工作，输出需求建设方案，完成对应系统功能模块的开发建设、优化升级、落地实施等工作，确保满足医保业务需要。其中，对于工作量较大，运维费用实在难以保障的新增建设需求（单个建设费用超过运维总包标的 15%，即 220 万元），可在运维方提出申请后，由采购人组织技术质控团队和社会专家评估后可纳入下一期的建设内容。

（三）基础环境管理

负责平台的测试环境和生产环境的维护和管理工作，包括测试和生产环境的配置文档、访问权限、变更管理、备份与恢复等。

（四）版本发布管理

制定标准化的系统版本发布和更新流程，实现系统代码审计、版本测试、版本部署和试运行的标准化管理，确保系统功能及时更新并稳定运行。

（五）数据中台管理

包括数据中台的数据同步、数据治理、数据存储、数据备份、数据运算、性能优化、权限控制、加密保护等运维服务。

（六）数据专区管理

包括医保数据专区现有数据同步任务的执行和管理；新增数据同步需求任务的开发、执行和管理；医保数据专区用户账号和权限的配置管理；医保部门工作人员的使用支持；数据同步和使用环节的故障排除；对每日同步数据量进行一致性监控；医保数据专区定期巡检和运行情况可视化监控；实施访问控制和安全管管理，定期开展数据专区安全审计工作，保障数据安全；医保数据专区数据资产管理，并实施分类分级保护；数据使用及下载情况监测，实现数据下载权限按字段管理，保证地市用户下载数据与申请下载数据一致；数据库集群和数据开发工具等的功能优化、数据库组件升级和按需扩容；专区使用情况跟踪等服务内容。

（七）服务接口管理

建立统一的对外服务接口管理和安全防护体系，加强服务接口日志记录与预警监控，实现服务接口的安全可控。

（八）应用安全管理

通过定期巡检、恶意流量监控与分析、漏洞扫描与修复等实现应用系统运行的安全可控。

制定系统备份与恢复策略，定期开展应用系统、数据库等的备份工作，同时保障备份数据与应用可快速恢复，确保业务应用的持续性。

按要求配合开展信息系统安全等级保护自查或测评工作。

（九）数据归集

按照国家医保局数据归集同步机制，保障我省医保平台数据正常同步至国家医保平台，全天候监控数据归集同步进程及问题，定期检查资源使用情况，第一时间解决数据归集出现的中断、报错等故障，确保符合国家医保局对于数据归集的及时性、一致性、准确性要求。

（十）数据治理

按照国家医保局数据标准规范和省医保局业务部门数据治理要求，对省医保平台所有应用系统产生的脏数据、数据中台统一汇聚后的脏数据、国家医保局反馈的脏数据以及其他相关场景产生的脏数据进行全面分析、监控和治理，制定和完善数据归集上报流程和质量校验规则，开发相应的校验脚本，形成我省医保数据质控规则库，并定期产出数据质量分析报告。数据治理工作包括：一是开展数据关联性验证、主外键约束处理、数据矛盾处理、数据逻辑错误处理等技术侧治理；二是开展非标业务编码使用处理、非标数据字典使用处理、重复参保数据处理、重复缴费数据处理、数据缺失处理等业务侧治理（业务侧数据治理会涉及向医保经办机构、参保人员、医疗机构等企业等调查核实数据）；三是开展数据质控，并根据省医保局工作安排，开启数据上传接口校验，从源头避免脏数据产生。

（十一）数据提取分析

包含为省级医保部门提供数据查询、统计、提取和分析测算服务，以及实现市级医保部门无法通过“医保数据专区”完成的数据提取需求。

（十二）故障应急处置

供应商应按照国家和我省层面已经印发的信息化系统运维规定、标准和采购人要求，建立平台安全事件与故障处置的应急响应体系，制定覆盖各类信息安全事件的专项应急预案，实施分级响应管理，做好系统的故障应急处置工作。

对于省级医保部门双休日、法定节假日的故障请求，应在 1 小时内做出响应，2 小时内派专业技术人员到现场进行维护，紧急问题 2 小时解决，一般问题 4 个小时解决，疑难问题可以 24 小时内解决。

（十三）重保工作要求

制定完善的重保工作方案，做好重保期间的值班值守和重大突发事件应急处置工作。

（十四）运维日常管理

建立规范的运维日常管理工作制度，加强对日常运维的人员、需求跟踪、故障处置等的管理，并于每月 5 日前提交运维工作月报。

（十五）其他运维服务

按要求完成省医保局安排的其他运维服务。