

甲方合同编号：【 】

乙方合同编号：【 】

【洛阳市医疗保障服务中心】与【中移建设有限公司河南分公司】关于【洛阳市医疗保障服务中心医疗保障标准化服务线上主动服务平台】项目技术

服务合同

甲方：【洛阳市医疗保障服务中心】（盖章）

法定代表人/负责人：周巧芳

住所：牡丹大道228号

授权代表签字:

电话: 69933638

联系人：杨科

乙方：【中移建设有限公司河南分公司】（盖章）

法定代表人/负责人：【徐金利】

住所：【郑州市二七区淮河路46号】

授权代表签字:

电话: 15236171712

联系人：王子钦

协议签订地：【洛阳市】

合同签订日期: 【2025】年【1】月【23】日

鉴于本合同为甲方委托乙方就【洛阳市医疗保障服务中心医疗保障标准化服务线上主动服务平台项目】进行的专项技术服务，并支付相应的技术服务报酬。为明确各自的权利和义务，双方经过平等协商，根据《中华人民共和国民法典》等有关法律法规的规定，订立本合同。

第一条、技术服务项目概要

1.1 技术服务的内容：【该项目围绕医保经办业务现状，运用人工智能、大数据、云计算等新一代信息技术，建设主动提醒服务平台，扩充包含医保知识库和语音技术平台的智能化能力，打造面向参保群众提供全方位线上主动服务平台。主要包括主动提醒平台和主动服务平台。】

1.2 技术服务的方式：【提供现场指导和运维服务】

1.3 技术服务地点：【甲方指定服务地点】

1.4 技术服务期限：【合同签订 90 日内完成系统建设，验收之日起三年运维服务】

1.5 乙方为甲方提供的具体服务相关具体要求详见附件【技术规范书】

第二条、技术服务报酬和支付方式

2.1 本合同项下甲方应当向乙方支付的服务费用共计【895000】元（大写：人民币捌拾玖万伍仟元整）（含税）。

2.2 合同项下所有款项由甲方向乙方以如下方式及比例支付：

【合同签订生效后，甲方在合同签订之日起 7 个工作日内支付合同额的 70%，剩余尾款待项目验收合格后 7 日内一次性支付。每次付款前乙方需提供符合甲方要求的增值税发票，付款期限自甲方收到符合要求的发票之

日起算。】

2.4 甲方向乙方结算相关信息如下：

甲方名称：【洛阳市医疗保障服务中心】

纳税人识别号：【12410300MB1G52990D】

户名：【洛阳市医疗保障服务中心】

开户行：【中原银行洛阳分行营业部】

帐号：【99010497909】

地址：【牡丹大道 228 号】

邮政编码【471000】

电话【69933638】

乙方名称：【中移建设有限公司河南分公司】

纳税人识别号：【91410100MA3XEHJB6K】

户名：【中移建设有限公司河南分公司】

开户行：【中国建设银行股份有限公司郑州鑫苑现代城支行】

帐号：【4105 0178 3808 0000 0366】

地址：【郑州市二七区淮河路 46 号】

邮政编码【471000】

电话【15236171712】

电子邮件【15236171712@139.com】

2.5 结算方式采用【转账】的形式。

2.6 项目验收合格后，乙方应当向甲方开具相应金额的增值税【普通】

发票。

第三条、组织与管理

3.1 甲方提供项目需求的工作条件以及实施地点；

3.2 在本合同有效期内，乙方委派技术人员为甲方提供技术服务。

3.3 本合同甲、乙双方分别指定项目负责人如下：

(1) 甲方负责人：【杨科】，电话：【13698805105】

(2) 乙方负责人：【王子钦】，电话：【15236171712】

3.4 项目负责人的主要职责为：

(1) 牵头组织本方技术服务工作；

(2) 负责组织协调合同的签订、履行；

(3) 负责跟踪或报告技术服务工作进展和成果；

(4) 负责与另一方的沟通协调、信息传递等工作，为技术服务工作提供便利条件。

3.5 协议各方变更项目负责人的，应当及时以书面形式通知另一方。

3.6 项目实施要求

(1) 服务人员要求

乙方需在合同签订 3 个工作日内将项目建设团队人员连同满足本项目建设需要的办公设备入驻甲方指定的办公地点，建设期内乙方项目团队人员数量不少于 10 人，其中驻场人员不少于 2 人，（根据项目进度需要，乙方应按需增派人员满足项目要求，甲方仅提供服务团队人员办公场地），在甲方组织下，配合完成项目相关工作。运维期内乙方需提供 1 名计算机专业工程师驻场服务，驻场服务每年不得少于三个月（运维期内应根据项

目需要及甲方需求进行人员增减确保项目稳定运行)；

服务团队人员应当具备以下条件：

1. 具备从事所需相关专业工作的知识、能力，具有一定的医疗、医保行业等相关工作经验。
2. 熟悉医疗保险结算的相关政策、系统操作和管理等。
3. 具有项目管理、统计分析、算法编写等相关工作经验。
4. 道德品行良好，近 3 年来在工作中未受到有关部门的处理处罚。
5. 项目负责人具备研发带头人能力并专职于本项目，未经过甲方书面同意，乙方不得私自更换项目人员，否则造成项目质量、进度、成本、安全控制等问题，一切责任由乙方负责。若项目建设团队人员不能有效完成甲方工作要求，自甲方提出更换要求日起 3 日内乙方需更换为符合要求的人员。

(2) 其他要求：本服务中乙方建成的模型以及使用的相应数据分析工具等软件，甲方拥有永久免费的所有权和使用权。

第四条 验收及合同服务期限

4.1 验收标准：根据中华人民共和国国家和履约地相关质量标准、行业技术规范标准、采购文件的要求及乙方的响应承诺验收。

4.2 双方应对项目服务质量，各项功能及指标符合要求的，由双方签署项目验收合格报告。甲方自收到乙方提交的验收申请后【7】个工作日内未组织验收，且自乙方催告后【3】个工作日内仍未组织验收的，视为验收通过。

4.3. 本合同自甲、乙双方授权代表签字并加盖公章或者合同专用章之

日起生效,乙方应自合同签订之日起【90 日】内完成项目集成及相关技术服务,达到交付验收标准。

4.4 自项目验收通过之日起乙方为甲方提供项目后续运维服务和技术服务,维保期为【免费运维 36 个月】。

4.5 乙方提供 7×24 小时维护服务,并在 1 小时内对甲方所提出的要求做出响应,如 8 小时内无法排除故障,乙方派出技术人员在 48 小时内到达甲方现场给予技术支持,乙方须在一个工作日内将系统恢复正常运行。

4.5.1 乙方须提供 24 小时热线电话技术支持,邮件服务和定期现场巡检服务等技术支持。

4.5.2 出现故障后,乙方如未按上述要求进行响应,甲方可以采取必要的补救措施,由此产生的风险和费用全部由乙方承担。

4.5.3 服务期内,除人为损坏和不可抗力外,期间所产生的任何维护或维修费用均由乙方承担。

4.6 本项目建设期为 90 日历天,建设期结束后通过甲方终验后进入系统运维期,运维期为 3 年。本次采购费用包含平台系统建设、后期运维费用及甲方要求乙方提供的各项数据、报告等一切费用,乙方不得在建设期及运维期内再次向甲方提出增加费用申请。

第五条 双方的权利与义务

5.1 甲方的权利和义务

5.1.1 在本合同有效期内,甲方有权要求乙方根据本合同约定向甲方提供相应的服务。

5.1.2 甲方同意乙方有权协同第三方从事部分合同约定的乙方服务工

作。但是，乙方应对第三方的服务行为向甲方承担责任。

5.1.3 甲方应当根据其项目实施要求向乙方提供真实有效的证件、资料和信息（包括但不限于甲方单位及相关授权人真实有效的营业执照、身份证、授权委托书等证件，以及白名单的相关资料等）。如因甲方提供的相关资料不准确、不真实、不完整或变更后未通知乙方等原因，使乙方无法将服务提供给甲方，甲方承担由此造成的责任和后果。

5.1.4 甲方承诺并保证不利用乙方提供的集成维保服务进行任何违反国家政策、法律法规以及侵犯乙方或第三方合法权益的行为。否则，乙方有权立即停止向甲方提供所有产品和服务并解除本合同，一切后果由甲方承担。

5.1.5 甲方应本合同的约定，及时足额向乙方支付各项费用。

5.1.6 甲方开通使用乙方提供的相关产品时，需遵守对应的产品使用说明。甲方未按约定和相关要求使用产品的，相关责任由甲方承担。

5.1.7 未经乙方同意，甲方不得将乙方的软件、技术、设施等用于双方合作项目以外的其他用途，且不得向第三方透漏、转让。若甲方违反本条款，乙方有权要求甲方赔偿损失，终止协议。

5.1.8 乙方拟在合同签订后将成交项目的非主体内容进行分包的，应符合招标文件中乙方须知前附表规定的分包内容、分包金额和资质要求等限制性条件，除乙方须知前附表规定的非主体内容外，其他工作不得分包。

5.1.9 乙方不得向他人转让成交项目，接受分包的人不得再次分包。乙方应当就分包项目向采购人负责，接受分包的人就分包项目承担连带责任。

5.2 乙方的权利和义务

5.2.1 乙方从事系统集成、维护等工作，需由乙方人员携带相关证件及单位证明，与甲方相关部门联系并办理相关手续，甲方应及时提供相关配合。

5.2.2 乙方进行检修线路、设备搬迁、工程割接、网络及软件升级或其他网络设备进行调试、维护工作，或因其他可预见性的原因可能影响甲方使用本合同约定服务的，应提前通知甲方，甲方应给予必要的配合。

5.2.3 在合同有效期内，乙方有责任按照国家标准负责系统的日常运行维护工作。保障系统的正常运行，如发生故障，及时响应。乙方受理甲方的故障申报，应及时安排故障处理。乙方按维护及业务规程的有关规定，为甲方提供优质服务。

5.2.4 因甲方设备问题导致乙方无法正常提供本合同约定服务的，由甲方承担相应责任。

5.2.5 因第三方实施破坏、网络攻击等非乙方原因导致甲方不能正常使用乙方产品和服务的，不视为乙方违约，乙方不承担相应责任。

5.2.6 乙方应对其所委托的代为向甲方提供本合同项下服务的第三方的服务行为向甲方承担责任，包括保证其提供的服务质量符合本合同约定。

第六条、知识产权

6.1 本合同由甲方提供的软件、资料和其他产品，所有权归甲方。

6.2 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，归甲方所有。

6.3 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所

完成的新的技术成果，归乙方所有。

6.4 本合同对于在服务实施期间，一方独立或双方联合开发或提供的与本服务主题相关的概念或技巧，本合同对双方的使用不加限制，但不得侵犯适用的专利和著作权。

6.5 乙方应保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权或著作权。

6.6 本项目的服务成果及乙方在提供项目服务过程中所形成的全部知识产权归甲方所有。

第七条、保密条款

7.1 双方不得向任何人透露客户单位的信息、资料以及交易记录，除国家法律、行政法规另有规定外，双方均有权拒绝除客户单位以外的任何单位或个人的查询；同时，双方应尽合理努力将电子支付交易数据以安全方式保存，并防止其在公共、私人或内部网络上传输时被擅自查看或非法截取。

7.2 甲、乙双方的律师、会计师、承包商和顾问为提供专业协助而需要了解保密信息时，双方可向其披露保密信息，但是，其应要求上述人员签订保密协议或按照有关职业道德标准履行保密义务。

7.3 如相关政府部门或监管机构要求本协议各方中的一方披露任何保密信息，该方可在该政府部门或机构要求的范围内做出披露而无需承担本协议项下的保密责任。保密信息不包括以下任何信息：（1）非因违反本协议所致，已进入公众领域的信息；（2）在保密信息提供方依据本协议做出披露前，保密信息接受方已合法拥有的信息；（3）保密信息接受方从有权

披露的第三方获得的信息；及（4）保密信息接受方独立开发的信息，未使用任何保密信息。

7.4 由于保密信息接受方未履行保密义务给提供方造成损失的，接受方应当赔偿由此给提供方造成的损失。

7.5 乙方必须对工程技术文件以及由甲方提供的所有内部资料、技术文档和信息予以保密。未经甲方书面许可，乙方不得以任何形式向第三方透露项目的任何内容。

7.6 乙方在服务期间必须遵守甲方的网络与数据安全管理要求，承担数据安全风险，不得将服务过程中接触的任何数据自行存储或另作他用。

第八条 违约责任

8.1 甲方未按照本合同约定的期限支付合同款项的，从逾期的次日起计算违约金，每滞后 1 天支付未缴金额的【1%】。违约金总额超过合同金额的【20%】时，乙方有权解除本合同，并保留进一步追偿的权利。

因乙方原因导致乙方未按照本合同约定时间完成项目的，每逾期一天应向甲方支付合同金额【1%】的违约金。逾期超过 30 日，甲方有权解除本合同，并有权将乙方未完工的项目转包他人。

8.2 如甲方未按本合同约定或国家法律法规规定及时办理相关备案或审批手续，因此产生的一切责任和后果均由甲方承担。根据国家法律法规、通信管理部门的规定或通知，乙方有权中断、终止为甲方提供本协议项下的全部或部分业务，且无需承担任何违约责任。

8.3 乙方在进行网络调整和维护时需要短时间中断服务，或者由于 Internet 上骨干网通路的阻塞造成甲方服务器访问速度下降，甲方认同属

于正常情况，不视为乙方违约。

8.4 下列情况下乙方有权单方终止本合同，并停止向甲方提供服务。由此给甲方造成的损失，乙方不承担责任，并有权要求甲方承担违约和赔偿责任：

(1) 甲方（包括联系人）提供虚假证照的；

(2) 甲方利用乙方提供的产品和服务实施违反国家法律、法规和政策的活动；

(3) 甲方利用乙方提供的产品和服务从事其他不当用途或侵犯第三方的合法权利；

(4) 乙方根据国家有关部门的要求停止为甲方提供相关服务。

8.5 乙方仅对因其过错给甲方造成的直接损害结果承担赔偿责任，且不包括第三方提出的索赔要求、数据丢失或损坏的损失，不包括经营损失等一切间接损失。无论何种情况，乙方对本协议项下的违约赔偿总额不超过本协议项下已支付的服务费用的总和。（建议删掉）

8.6 若乙方工作人员在提供服务过程中，将接触到甲方及终端用户的信息和资料，转卖他人进行牟利，经查证属实，甲方有权单方解除本合同，并有权追究乙方的民事和刑事责任。

第九条 合同变更和解除

9.1 甲、乙双方经协商一致可变更或解除合同，应当以书面形式确定。

9.2 因对方违约致使合同不能实现合同目的或者已经无法继续履行的，合同一方可以向另一方提出变更或者解除合同的书面请求，另一方应当在10日内予以书面答复；逾期未于书面答复的视为不同意。

9.3 法律规定的合同解除情形出现时，一方主张解除合同的，应当书面通知对方。合同自通知到达对方时解除。

第十条 不可抗力及免责条款

10.1 本合同所指不可抗力，是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。

10.2 由于不可抗力事件，致使一方在履行其在本合同项下的义务过程中遇到障碍或延误，不能按约定的条款全部或部分履行其义务的，遇到不可抗力事件的一方（“受阻方”），只要满足下列所有条件，不应视为违反本合同：（1）受阻方不能全部或部分履行其义务，是由于不可抗力事件直接造成的，且在不可抗力发生前受阻方不存在迟延履行相关义务的情形；

（2）受阻方已尽最大努力履行其义务并减少由于不可抗力事件给另一方造成的损失；（3）不可抗力事件发生时，受阻方立即通知了对方，并在不可抗力事件发生后的十五(15)天内提供有关该事件的公证文书和书面说明，书面说明中应包括对延迟履行或部分履行本合同的原因说明。

10.3 不可抗力事件终止或被排除后，受阻方应继续履行本合同，并应尽快通知另一方。受阻方可延长履行义务的时间，延长期应相当于不可抗力事件实际造成延误的时间。

10.4 乙方对下述事项不承担责任：（1）第三方对甲方提出的索赔要求；（2）甲方的记录或数据的丢失或损坏；（3）甲方的经营损失等一切间接损失。

10.5 如因乙方难以避免、难以排除的技术或网络故障或第三方原因造成甲方无法使用本协议项下服务的，不视为乙方违约，但乙方应尽合理努

力争取在最短时间内解决，对此双方无异议。鉴于计算机、移动通信网络及互联网的特殊性，因黑客、病毒、电信部门技术调整和骨干线路中断等引起的事件，在乙方能够出具相关合理证明材料的情况下，甲方亦认同不属于乙方违约。

第十一条 通知与送达

11.1 根据本合同需要发出的全部通知，均须采取书面形式，对本合同效力产生影响的、或解决合同争议时的通知或函件，以 EMS 特快专递发出。特快专递的交寄日以邮戳为准。上述书面通知均须标明合同对方为收件人。

11.2 上述书面通知按对方在本合同结算信息条款中所列的地址发出。如双方中任何一方的地址有变更时，须在变更前十日以书面形式通知对方，因迟延通知而造成的损失，由延迟通知方承担责任。

11.3 双方将按如下约定确定通知送达完成时间：

11.3.1 以特快专递形式发出的，发往本市内的，发出后第【3】日视为送达。发往国内其他地区的，发出后第【5】日视为送达；

11.3.2 以特快专递形式发出的通知，必须向本合同结算信息条款约定的地址或者依据本合同变更后的地址发出；任何一方未按照本合同约定的送达方式送达的，视为未履行通知送达义务。

第十二条 争议解决

12.1 本合同的成立、有效性、解释、履行、签署、修订和终止以及争议的解决均应适用中华人民共和国法律。

12.2 如果在一方提出协商要求后的十(10)天内，双方通过协商不能解决争议，则双方同意向甲方住所地或者乙方住所地或者项目所在地人民法

院提起诉讼。

12.3 诉讼进行过程中，除双方有争议的部分外，本合同其他部分仍然有效，双方应继续履行。本合同全部或部分无效的，争议解决条款依然有效。

第十三条 其他约定

13.1 本合同自甲、乙双方授权代表签字并加盖公章或者合同专用章之日起生效。本合同一式【肆】份，双方各持【贰】份，具有同等法律效力。

13.2 对于合同未尽事宜、双方可签订补充合同对本合同中的问题做出补充、说明、解释。本合同的补充合同作为本合同不可分割的一部分，与本合同具有同等的法律效力。

13.3 本协议附件作为本协议的一部分，与本协议具有同等法律效力。

13.4 在本协议有效期内，双方可以通过友好协商，可以对本协议相应条款以协议方式变更或者解除本协议。任何一方欲变更或解除本协议，应提前 30 日向另一方提交书面说明。单方面解除协议的一方，应对另一方因此遭受的损失承担全部赔偿责任。

第十四条 本合同附件

14.1 附件 1：技术规范书

（以下无正文）

【洛阳市医疗保障服务中心】与【中移建设有限公司河南分公司】关于【洛阳市医疗保障服务中心医疗保障标准化服务线上主动服务平台】项目合作协议的签章页在本合同首页）

附件 1：技术规范书

技术规范书

一、项目概况

项目名称：洛阳市医疗保障服务中心医疗保障标准化服务线上主动服务平台项目

基本情况：该项目围绕医保经办业务现状，运用人工智能、大数据、云计算等新一代信息技术，主动提醒服务平台建设，扩充包含医保知识库和语音技术平台的智能化能力，打造面向参保群众提供全方位线上主动服务平台。主要包括主动提醒平台和主动服务平台。

二、工作内容清单

序号	服务内容	单位	数量
1	系统管理	项	1
2	消息安全管理	项	1
3	模板管理	项	1
4	业务编码管理	项	1
5	状态管理	项	1
6	素材管理	项	1
7	系统绑定管理	项	1
8	用户绑定管理	项	1
9	微信对接管理	项	1
10	短信渠道对接	项	1
11	服务事项标准化系统	项	1

12	任务推送管理	项	1
13	分析展示应用系统	项	1
14	数据专区对接	项	1
15	自助服务管理	项	1
16	业务知识模块	项	1
17	词库模块	项	1
18	业务流程管理	项	1
19	任务学习模块	项	1
20	满意度调研	项	1
21	服务渠道管理	项	1
22	系统服务分类管理	项	1
23	账号管理模块	项	1
24	实时监控模块	项	1
25	智能排队模块	项	1
26	在线服务模块	项	1
27	视频帮办模块	项	1
28	事项登记模块	项	1
29	工单管理模块	项	1
30	事项办理模块	项	1
31	运行服务模块	项	1
32	属地管理	项	1
33	机构管理	项	1

34	用户管理	项	1
35	角色管理	项	1
36	服务规范管理	项	1
37	业务分类管理	项	1
38	系统常用语管理	项	1
39	快捷回复设置	项	1
40	可视化民意态势分析	项	1
41	AI 能力产品	项	1
合计：895000 元			

以上技术服务规范建设具体内容和功能按照中标响应文件内容执行。

17