

平湖市卫生健康局
区域公共卫生信息平台维保

合

同

2024 年 5 月

浙江
合同

合同编号：20240006

预算金额：12.98 万元

采购人（以下称甲方）：平湖市卫生健康局

供应商（以下称乙方）：浙江创得信息技术有限公司

采购代理机构：浙江源丰建设工程有限公司

采购方式：公开招标

签订地点：浙江平湖

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，甲乙双方按照2024年5月22日平湖市卫生健康局区域公共卫生信息平台等软件维保项目 标项一：区域公共卫生信息平台维保项目（项目编号：ZJYF【PH】-2024-0416-1）的采购结果签订本合同。

第一条 合同组成

本次政府采购活动的相关文件为本合同的组成部分，这些文件包括但不限于：

- （1）本合同文本；
- （2）采购文件与采购响应文件；
- （3）中标或成交通知书；

组成本合同的所有文件必须为书面形式。政府采购合同备案时，须提供以上（1）、（3）两项，如由社会中介机构代理，须提供代理协议，合同如有变更的，须提供变更协议。

第二条 合同标的与相关属性

- 1、本次采购的是区域公共卫生信息平台维保项目。
- 2、乙方是否属于中小微企业：☒是☐否
- 3、本合同项下产品属于（可多选）：☐环保产品；☐节能产品；☐进口产品

第三条 合同价款

1、本合同项下总价款为（大写）人民币 壹拾贰万玖仟陆佰元整（¥ 129600.00），分项价款见“价格清单”（见附件1）。

2、本合同总价款含所有税费

3、本合同付款方式为以下第(2)项：

(1) 本合同项下的采购资金系甲方自行支付，付款程序为；

(2) 本合同项下的采购资金须财政授权支付，付款程序为转账；

(3) 其他方式：

4、本合同项下的采购资金付款进度按招投标文件规定，未按规定时按以下第(3)项支付：

(1) 一次性付款：乙方合同履行达到（条件）时，一次性付款；

(2) 本合同项下的采购资金须财政直接支付，付款程序为/；

(3) 其他方式：

双方合同签订后 7 个工作日内，甲方支付合同总价格 50% 的付款结算手续，即人民币 ¥64800.00 元（大写：人民币陆万肆仟捌佰元整）；服务期满后 7 个工作日内，甲方支付合同总价格 50% 的货款结算手续，即人民币 ¥64800.00 元（大写：人民币陆万肆仟捌佰元整）；甲方付款前乙方需向甲方开具符合要求的发票。

第四条 履约保证金

按以下第 2 项处理：

1、本项目设置履约保证金，乙方应于_____（时间）向甲方提交履约保证金_____元（不得高于本合同金额的10%）。履约保证金在_____（时间）退还乙方；

2、本项目不设置履约保证金。

第五条 合同的变更和终止

除《政府采购法》第49条、第50条第二款规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自终止合同或对合同实质性条款进行变更。确有特殊情况的，须经同级财政部门备案同意。

第六条 合同的转让与分包

乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务。乙方分包的，应经过甲方书面同意。

第七条 争议的解决

1、因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲、乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决争议，则采取以下第(1)种方式解决争议：

(1) 向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼；

(2) 向 / 仲裁委员申请仲裁。

第八条 合同备案及其他

本合同一式五份，甲乙双方各执贰份，一份招标代理机构留存。

二、特殊专用条款部分

第九条 服务内容

1. 服务对象：平湖市卫生健康局

2. 技术支持：系统服务期内，提供各种与产品相关的免费技术咨询服务（包括热线服务），包括热线电话、电子邮件（7×24）、传真等方式。为保证客户方正确应用所提供的产品，提供产品应用、技术、二次开发等方面的咨询，但不包含产品之外其它相关产品的技术咨询。

(1) 热线支持：设有工作时间服务热线，免费提供 5×8 小时的技术咨询和有关技术问题的解答及支持。

(2) 邮件与传真服务：可通过 7*24 小时的邮件和传真，接收客户方提出的问题。

(3) 在线支持：通过钉钉、QQ 等回复或解决客户方的一些问题，将尽快响应和初步解决客户方提出的前述问题。

(4) 远程维护：在客户方允许的条件下，在客户方指定的时间内，可以通过远程登录进入客户方指定的服务器为客户方解决有关问题。

(5) 上门服务：如果是设备环境或者操作不当导致的严重问题，可根据客户方要求派技术人员上门提供现场技术支持服务或者因系统出现远程维护无法解决的问题，会派技术人员提供现场服务。

(6) 专人服务：指派专人对接客户方提供公共卫生系统售后服务。

(7) 季度巡检：指派运维组员每三个月对系统巡检，并且出具运维纸质报告(盖章)。

3. 服务内容：

(一) 基础设施及硬件设施维护

每三个月对平台的所有管理功能和与客户端软件接口进行巡检，对发现的应用系统自身故障，及时修正解决；对于系统环境（含服务器、网络、防火墙等安全设备、数据库）等方面导致的故障，及时提交信息中心，并全力配合解决故障。每次巡检完成后提交巡检报告单给信息中心。

配合升级扩容：全力配合卫生健康局信息中心对系统服务器等硬件设备、操作系统、数据库进行升级、扩容、移植和兼容性测试，如涉及软件开发，需另行签订合同。

(二) 软件及信息资源维护

应用系统名称：平湖市区域公共卫生信息平台

运行状况：

1、交换系统已完成与平湖市级医院、基层卫生院，市、省和国家系统的对接，实现传染病、慢性病（糖尿病、心脑血管、恶性肿瘤）、死亡、结核病自动采集与上报

2、协同管理平台传染病、慢病性、学生健康、犬伤、食源性、结核病等业务系统投入使用

在质保期内时，将为本项目提供免费升级服务，为客户提供完善的后续服务，包括：

1、系统数据字典维护：针对行政区划、实体单位信息等数据字典内容变更及时更新维护。其中传染病全国机构编码、地区编码根据中疾控相关文档与通知定时更新；慢性病浙江省机构编码、地区编码根据省相关文档与通知定时更新

2、用户咨询响应：及时响应疾控中心、基层卫生院医生的系统使用咨询，方式包含 QQ 群、电话等多种方式。

3、故障受理：针对应用系统故障，及时响应并以最快的时间解决故障，保障系统稳定运转。

4、系统用户维护：针对全市公卫平台的用户，及时受理用户的增/删/改/用户授权等工作；

5、数据备份、应用程序升级、数据库升级、数据恢复、升级培训以及现场升级指导。

6、提供不少于一次/年的现场系统运维培训，协助局信息中心完成系统应急演练、商用密码适应性改造、网络安全等级保护测评等服务。

承诺最迟在接到相关问题的 2 小时以内做出反应，并将在 24 小时内提出解决方案。如特殊情况不能处理，需要填写原因。

4. 人员配备：（若以下人员有离职情况，公司须提前安排人员对接并汇报给业主单位报备）

项目负责人	余腊	15868832034
项目经理	江浪	15212394839
运维人员	陈香	18358160213
运维人员	沈明豪	15958165060

第十条技术资料

1、乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供使用相关的技术资料。

2、没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

第十一条知识产权

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知识产权。

第十二条服务期、服务方式及服务地点

1、服务期：1 年（2024 年 6 月 1 日-2025 年 5 月 31 日）；合同期满后，我局根据实际维保服务质量情况决定是否续签合同，最多续签两次

2、服务方式：现场

3、服务地点：甲方指定地点

第十三条质量保证及售后服务

1、乙方提供服务从技术服务流程、服务的监督、紧急事件升级机制、客户满意度调查、备件管理监督、项目组织监督、服务文档管理、服务质量评估进行，完全按照标准进行操作。

2、本项目合同签订后由江浪总负责对接协调，联系方式：15212394938，邮箱：jiang.lang@zjcdjk.cn。

第十四条信息保密

1、乙方应对甲方提供的所有技术资料、数据信息进行严格保密。甲方应对乙方提供的项目方案、报价、各类与项目相关的文档进行严格保密。未经对方书面允许，不得以任何形式将以上所述内容信息的任何部分向第三方披露、泄露或转卖。

2、双方保证不向承担本合同项下任务的人员之外的其他人员披露本合同项下的保密信息。双方应告知并采取必要的有效措施保证其参与本项目之雇员无论是在职中或离职后都能够履行本合同项下的保密义务。若一方人员违反本条规定，则该方应承担连带责任。

3、甲方提供的保密信息将被认为是甲方持有所有权的信息，乙方不得以任何方式拷贝、修改、补充或仿造该具有所有权的信息，但本合同另有约定的除外。只有在甲方的书面许可下，方可对保密信息进行作为记录和操作目的的拷贝。乙方对于上述专有保密信息包括所有副本、拷贝、修改和重绘图纸应指派合格的保管人员严格保密并妥善保存。

第十五条违约责任

1、甲方无正当理由拒绝服务且不支付合同款项，甲方向乙方偿付合同总值的百分之五违约金。

2、甲方无故逾期办理付款支付手续的，甲方应按逾期付款总额每日万分之五向乙方支付违约金。

3、乙方未按本合同约定提供服务的，每日以合同总价为基数向甲方支付千

分之六违约金。逾期超过约定日期 10 个工作日不能提供服务的，甲方可解除本合同。乙方因未按合同约定提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同总值 10% 的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。同时应当退回尚未提供服务部分的费用。

4、乙方提供服务侵犯第三方权利的，由乙方承担侵权责任，甲方因此被牵涉其中的，甲方为处理有关纠纷所支出的所有费用包括但不限于律师费、差旅费等均由乙方承担。

第十六条不可抗力事件处理

1、在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2、不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3、不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

甲方（公章）：平湖市卫生健康局 乙方（公章）：浙江创得信息技术有限公司

地址：平湖市当湖西路 500 号

地址：杭州市滨江区物联网街 369 号



邮编：310051

开户银行：工行杭州市古墩路支行

账号：1202224909900140068

法定（授权）代表人：

[Handwritten signature]

法定（授权）代表人：

[Handwritten signature]

日期：2024 年 6 月 11 日

日期：2024 年 6 月 11 日

采购代理机构（公章）：浙江源丰建设工程管理有限公司

经办人：周洁

电话：18267349311

签字日期：2024 年 6 月 11 日



附件 1：区域公共卫生信息平台应急方案

（一）总则

1. 目的

提高处置区域公共卫生信息平台运行与突发安全事件的应急处置能力，形成科学、有效、反应迅速的应急工作机制，确保信息系统的实体安全、运行安全和数据安全，最大限度地减轻信息系统突发事件的危害，保护患者隐私，维护正常的医疗业务秩序。

2. 依据

根据《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》《计算机病毒防治管理办法》等制定本预案。

3. 适用范围

本预案是《平湖市区域公共卫生信息平台》的专项预案，适用于区域公共卫生信息平台因软件、硬件、电源等故障或安全事件，导致全系统或局部运行瘫痪的应急处置。

（二）组织机构及职责

1. 应急组织体系

成立区域公共卫生信息平台运行与安全应急工作组，由信息中心的领导担任组长，信息中心、公卫科、创得公司项目组为工作组成员。应急工作组承担区域公共卫生信息平台运行与突发安全事件应急处置的领导、协调、组织工作。

2. 职责分工

发生区域公共卫生信息平台运行与突发安全事件后，信息中心负责人向区域公共卫生信息平台运行与安全应急工作组组长汇报情况，并根据故障情况，提出是否启动“区域公共卫生信息平台运行与安全专项应急预案”的建议。区域公共卫生信息平台运行与安全应急工作组组长发出启动应急预案的指令后，信息中心负责人立即通知区域公共卫生信息平台运行与安全应急工作组各成员，应急工作组各成员按各自职责组织、协调各部门应急小组执行应急处置方案。区域公共卫生信息平台运行与安全应急工作组成员职责如下：

信息中心：负责组织技术力量排查和解决故障，消除安全隐患，完善网络系统及

信息安全措施。

公共卫生科：负责解决由于区域公共卫生信息平台规则造成的系统故障。

创得团队：7*24 小时随时响应系统应急处置工作。

（三）预防与预警

1. 预防措施

（1）信息中心加强区域公共卫生信息平台日常管理，按照《信息系统管理制度》《信息安全管理制

度》《计算机系统值班、交接班制度》等有关规定，做好信息系统终端管理、计算机机房管理、系统监控和运行管理、数据备份和安全管理等工作，加强计算机机房和重点部位的现场巡查和网络监控（运行状态）工作，做到早发现、早报告、早处置，防患于未然。

（2）加强服务器系统、核心交换机系统、数据库系统等关键设备设施和软件系统运行情况的监测和分析，在更换关键硬件、软件系统重大更新、数据库系统升级等工作前期，对可能发生信息系统系统故障的时间、范围、程度等进行预警并及时通报信息系统运行与安全应急工作组和各部门、科室提前做好应急准备。

2. 信息报告与处置

（1）信息报告

系统发生故障后，使用科室立即拨打信息中心 24 小时故障服务电话报告网络故障信息。信息中心工程师到场查看故障原因，并及时给予处置。如遇非硬件及网络故障，请求应急小组成员支援。接到故障报告后，根据故障情况立即向区域公共卫生信息平台运行与安全应急工作组组长汇报处理建议，确定是否下达预案启动指令。

（2）信息传递

区域公共卫生信息平台运行与安全应急工作组组长下达预案启动指令后，相关应急小组成员组织并执行应急处置方案，应急小组进行应急现场处置工作。

（四）应急响应

网络系统和信息安全应急事件发生在业务高峰期（如周一至周五上午 9:00-11:00），区域公共卫生信息平台运行与安全应急工作组根据实际情况，指挥抽调职能部门工作人员到科室维护现场秩序，协助患者就医。并抽调人员协助

科室应急处置。网络系统和信息安全应急事件发生在非业务高峰期或局部区域，按照各自职责组织急小组进行应急处置。

（五）培训与演练

1. 培训

组织相关人员认真学习，做到人人知晓。

2. 演练

本预案在上线前进行应急演练，演练可在全业务范围内进行。应急演练由应急工作组负责组织，演练结束后应急工作组成员对演练效果、存在问题、改进措施等进行评估和总结。

3. 应急结束

（1）系统恢复正常后，相关人员向应急工作组组长汇报并向工作组各成员通报。

（2）应急工作组成员部门负责督促各部门、科室完成系统故障期间信息数据的补录等工作，收集应急预案执行中存在的问题和建议。

（3）信息中心组织科内工程师和创得工程师，对故障发生原因、安全防范存在问题以及处置过程进行分析讨论，完善故障发生及处置情况的文字记录。

（4）信息中心会同应急工作组成员，结合故障分析及预案执行情况，对人为原因造成故障的责任人及责任科室提出处理建议，对增强信息系统安全、修订完善应急预案提出具体措施，并形成书面报告提交应急工作组组长。