

平湖市卫生健康局基层医疗机构财政补偿机制改革 绩效考核信息系统软件维保项目合同

合同编号：20240004

预算金额：19.25 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）：万达信息股份有限公司

采购代理机构：浙江源丰建设工程管理有限公司

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 标项二：平湖市卫生健康局基层医疗机构财政补偿机制改革绩效考核信息系统软件维保项目（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、本次采购的是基层医疗机构财政补偿机制改革绩效考核信息系统软件维保项目。

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 壹拾玖万元整（¥190000.00），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 ¥95000.00 元（大写：人民币玖万伍仟元整）；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 ¥95000.00 元（大写：人民币玖万伍仟元整）；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 伍 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：

① 电话支持服务

提供 365 天 5*8 小时常规电话支持服务。服务内容包括问题解答，远程技术支持，接受并处理服务请求，记录服务内容，指导版本升级等；

提供 365 天 7*24 小时紧急电话支持服务。主要针对系统严重损坏（严重损坏指系统工作效率不足正常工作 30%时）、或系统数据出现严重错误等紧急服务请求的处理。

② 远程服务

提供通过远程网络等方式进行远程服务支持，包括系统运行的监测、数据库和服务器的清理、系统程序更新、以及系统修复等工作。

③ 现场服务

每个季度安排人员到现场进行一次定期巡检，巡检内容包括系统运行状态是

否正常、外部数据收集等软件功能、系统中间件等是否出现异常等，每次巡检结束后提供一份纸质巡检报告（盖章）。

如系统或软件功能出现故障，未能通过电话或远程支持解决的，在 1 小时内给出服务响应并安排工程师赶赴现场进行支持服务。

如系统出现故障需要现场服务的，派出工程师在 24 小时内到达现场。

④ 培训服务

根据用户需要，可安排工作人员在用户现场对系统维护人员进行相关培训。

⑤ 咨询服务

在后期平湖市医疗卫生信息化建设规划中，可根据需求配合提供专业的咨询服务。

⑥ 电话投诉与回访服务

在系统运维服务期间，如对服务质量和服务人员不满意，可以进行投诉，并在第二个工作日内向客户答复投诉处理情况；在项目运维期间，不定期对某次服务进行电话回访，了解服务完成的情况和质量。

3. 服务内容：

针对平湖市基层医疗卫生机构财政补偿机制改革绩效考核信息系统提供系统运维服务，基本服务内容主要包括：

- （1） 数据库维护，确保正常运行。
- （2） 系统的补丁升级和维护工作。
- （3） 外部数据收集功能维护，确保正常运行。
- （4） 系统中间件维护，确保正常运行。
- （5） 应用功能维护，确保正常运行。
- （6） 政策性维护、数据对比和排查。
- （7） 业务科室报表功能运维，确保正常运行。
- （8） 每季度进行一次现场例行巡检，并提供纸质盖章文件
- （9） 配合信息中心做好其他工作。
- （10） 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。

4. 人员配备：

- 针对本项目的技术服务团队,具体人员情况如下。

姓名	联系电话
施利忠	18767167517
彭以湘	18621022021

乙方严格按照人员名单提供技术服务,若工程师需要更换,需提前一个月通知招标方,经甲方同意后并做好交接工作。

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施利忠总负责对接协调,联系方式:18767167517,邮箱:shilizhong@wondersgroup.com。

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

地址：平湖市当湖西路 500 号



乙方（公章）：万达信息股份有限公司

地址：上海市闵行区联航路 1518 号

邮编：201112

开户银行：交通银行上海分行营业部



账号：310066661018800201323

法定（授权）代表人

法定（授权）代表人：

杨秋芳

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：

电话：18267349311

签字日期：2024 年 6 月 11 日



应急预案

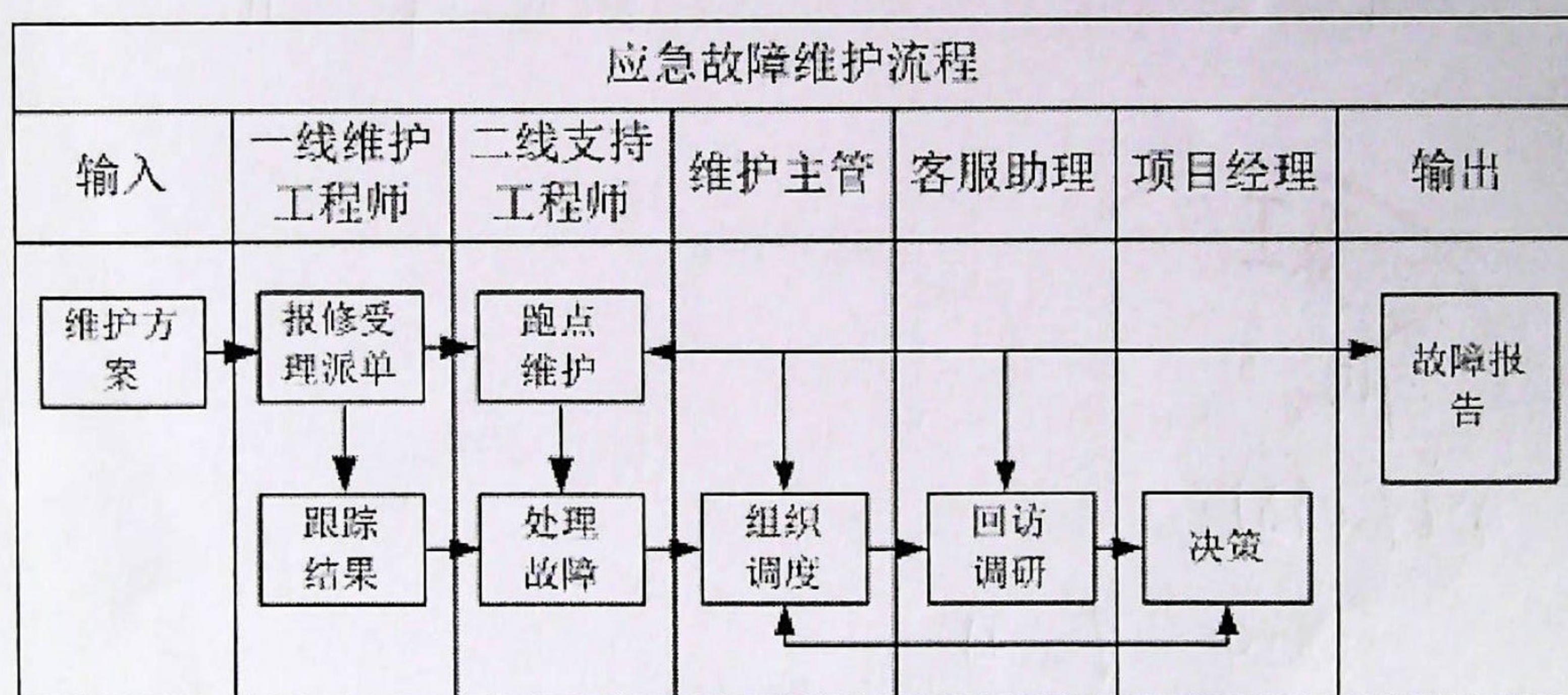
大型计算机信息系统就与人一样，无论采用多么先进的技术和设备，没有人能确保系统能够永远不出现故障，或者出现故障后必然能够在短时间内解决，关键是要建立一套故障处理与应急机制。

我公司将与用户、应用开发商一起标识、评估、管理进而减少系统运行风险，制定一套合理的应急方案，并不定期地进行预演，以确保必须执行的任务及其关键业务过程，保持业务的连续性。

应急故障处理服务是针对设备本身缺陷引起、而非应用软件的故障进行诊断，并负责解决，以保证系统正常运行。

系统一旦发生故障，驻场的一线值班人员将立即通报二线技术支持工程师，二线工程师接到报告后，将通过远程访问或奔赴现场的方式对相关故障进行定位，并采取及时有效的解决措施。

在每次故障处理完毕，我公司将提交一份故障处理报告，说明（可能的）故障原因、解决方法及建议采取的改进措施等。



一、应急计划和响应策略

- 1、应制定文档化、明确的，信息系统应急计划和响应策略；
- 2、应急计划中应包含发生异常事件（如系统瘫痪或信息的失窃等）应急响应的基本步骤、基本处理办法和汇报流程；
- 3、应制定能够确保应急计划和响应策略正确实施的规章制度；
- 4、应定期对应急计划和响应策略进行审查和修正，适时更新应急策略。

二、应急响应培训

- 1、应对系统内用户进行有关应急响应的各项知识、技术、技能的培训；

2、应明确用户在系统应急响应中所担任的角色与责任；

3、应对系统应急响应进行演练，对演练效果进行评估。

三、事件处理方式

1、应确定安全事件发生的原因，并及时对系统隐患进行修补；

2、应对系统的安全隐患或风险进行重新评估，确认安全后，系统方能重新运行；应针对可能发生的安全事件（如病毒破坏、拒绝服务攻击等）以及所造成的对系统的损坏（如数据篡改、系统瘫痪等），制定并采取相应的应急响应和补救措施；

3、应对事件类型、发生原因、影响范围、补救措施和最终结果等进行详细记录。

四、运行管理

1、应制定能够确保系统运行管理策略正确实施的规章制度；

2、应加强系统配置的管理，系统配置变更应经过相关人员的认可和同意；并对操作进行安全审计，并对变更后对系统所造成的影响进行分析；

3、应加强设备接入管理，控制违规接入设备对系统资源的访问，并进行安全审计；

4、应对用户按最小授权原则进行权限划分；

5、系统内配置管理权限应与安全审计权限分开。

五、安全管理策略

1、确定安全管理等级；

2、确定安全管理范围；

3、制定人员管理制度；

4、制订有关操作规程；

5、制订安全事故报告流程；

6、应急措施等。

