

宁波市北仑区卫生健康局区域电子病历、预约诊疗管理系统、公共卫生管理平台软件维保服务合同

项目名称：宁波市北仑区卫生健康局区域电子病历、预约诊疗管理系统、公共卫生管理平台维保服务项目

招标编号：2025-0529-163810

甲方：宁波市北仑区卫生健康局

乙方：浙江蕙康科技有限公司

甲、乙双方根据宁波市北仑区卫生健康局区域电子病历、预约诊疗管理系统、公共卫生管理平台维保服务项目公开招标的结果，签署本合同。

一、项目概况

1. 项目名称：宁波市北仑区卫生健康局区域电子病历、预约诊疗管理系统、公共卫生管理平台维保服务项目

2. 项目地点：宁波市北仑区

二、项目服务内容

详见附件一。

三、合同履行期限

服务期限为两年，合同一年一签，本合同为第一年维保合同，甲方有权根据上年合同履行情况决定是否续签。

四、质量标准

符合甲方及采购文件相关要求。

五、合同价款

本合同金额为（大写）：贰拾伍万贰仟元整（¥252000元）人民币。

六、验收

甲方负责对乙方的履约行为进行验收，验收标准为本项目的采购文件、乙方的投标文件，要求验收必须符合相关政策法规何地方标准。

七、转包或分包

1. 本合同范围的服务，应由乙方直接供应，不得转让他人供应；
2. 除非得到甲方的书面同意，乙方不得将本合同范围的服务全部或部分分包给他人供应；

3. 如有转让和未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同。

八、款项支付

1、合同签订生效并具备实施条件后7个工作日内，甲方向乙方支付合同总额的40%，

2、合同约定的维保期满且验收合格后7个工作日内，甲方向乙方支付合同总额的60%。

以上款项每次付款前乙方应提供符合甲方要求相应金额的发票，否则甲方有权拒绝支付；如乙方迟延提供符合要求的发票的，甲方付款时间相应顺延，且不被视为违约，亦无须承担任何违约责任。

九、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十、质量保证及后续服务

1. 乙方应按采购文件规定向甲方提供服务。

2. 乙方提供的服务成果在服务质量保证期内发生故障，乙方应负责免费提供后续服务。

对达不到要求者，根据实际情况，经双方协商，可按以下办法处理：

(1) 重做：由乙方承担所发生的全部费用。

(2) 贬值处理：由甲乙双方协议定价。

(3) 解除合同。

3. 如在使用过程中发生问题，乙方在接到甲方通知后在 2 小时内到达甲方现场。

4. 在服务期内，乙方应对出现的质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用。

十一、保密、权利和安全责任

1、乙方应按照国家《网络安全法》《数据安全法》等的要求，履行网络和网络安全保护义务。

2、项目涉及乙方工作人员均需签订《保密承诺书》，且乙方应制定网络和数据安全管理办法，并对项目涉及工作人员进行背景审查。

3、对甲方和使用单位提供的资料、信息、数据，乙方有保密的义务。对乙方提供涉及的技术资料、代码、信息、数据，甲方有保密的义务。乙方妥善做好甲方和使用单位所提供的项目文件资料的保存、回收及保密工作。未征得甲方书面同意，乙方不得公开涉及甲方和使用单位的专利、专有技术或其他需保密的资料，不得复制与工作相关的数据与信息，不得泄露与本合同业务有关的技术、商务等秘密，违者应对此造成的后果承担法律责任。对于甲方数据和服务结果数据的保管、访问，乙方无关人员不能访问；必须访问的人员，乙方要进行严格的访问控制并日志留存；管理用户数据的人员应由乙方严格筛选并做好人员背景审查。乙方保证数据不能被授权用户以外的任何人访问。甲乙双方和使用单位同意保守在缔结和履行合同过程中获知的对方保密信息，除一方履行合同义务的必要或法律、法规规定应披露的之外，未经甲方和使用单位书面同意，不得以任何方式向第三人披露和不正当使用，否则，应当赔偿因泄露保密信息给对方造成的损失。

4、本项目实施所产生的所有数据、分析结果、软件、源代码等其他成果的所有权、使用权和知识产权以及由此衍生的一切权利均归甲方和使用单位所有。未经同意，乙方不得擅自扩散或提供给第三方使用。乙方保证，其根据本合同提供的产品及服务没有任何权利瑕疵，没有侵犯任何第三方权利，甲方和使用单位在使用该产品或服务的任何一部分时，免受第三方提出的侵犯其知识产权的起诉。如果任何人对甲方和使用单位使用该产品或服务主张权利，由乙方负责处理一切纠纷及相关事宜。由此给甲方和使用单位造成的损失，由乙方承担。

5、在系统维护过程中，乙方必须根据甲方的网络安全监测情况，做好信息系统漏洞整改修复工作，建立维护日志，制定网络和数据应急预案，完善应急机制，所有数据未经甲方和使用单位书面许可，不得用于其他用途。

6、本项目为非涉密项目，所涉及的信息、数据均非涉密信息。乙方承诺在项目实施过程中，所有涉密信息不得进入本项目或应用，且不得采集、存储、传输、处理涉密信息，严格遵守国家秘密法。涉密电子政务项目由本级保密委员会组织管理，任何涉密内容均不属于本项目。

7、因乙方原因造成网络和数据安全事件的，每发生一次甲方有权要求乙方向甲方支付合同总金额 1%的违约金。

8、其他未尽事宜，遵照附件二网络和数据安全保密协议执行。

十二、违约责任

1. 甲方无正当理由拒收接受服务的，甲方向乙方偿付合同款项百分之五作为违约金。

2. 甲方无故逾期验收和办理款项支付手续的，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. 乙方未能如期提供服务的，每日向甲方支付合同款项的千分之六作为违约金。乙方超过约定日期 10 个工作日仍不能提供服务的，甲方可解除本合同。乙方因未能如期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 5%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。

十三、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。

十四、争议管辖

双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，可向甲方所在地法院起诉。违约方应承担守约方为解决争端而支出的诉讼费、律师费、保全费、保全担保费等维权费用。

十五、合同生效及其它

1. 合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。
2. 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经财政部门审批，并签书面补充协议报政府采购监督管理部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。
3. 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。
4. 本合同正本一式肆份，具有同等法律效力，甲乙双方各执贰份。

甲方：宁波市北仑区卫生健康局

乙方：浙江蕙康科技有限公司

地址：宁波市北仑区闽江路 629 号

地址：浙江省宁波高新区创苑路 750 号 003
幢 7 楼 707 室

法定代表人或其授权委托人

法定代表人或其授权委托人：

联系人：梁正军

联系人：王一鸣

联系电话：0574-86782059

联系电话：0574-87069216

开户名：

开户名：浙江蕙康科技有限公司

开户银行：

开户银行：宁波银行国家高新区支行

账号：

账号：50010122001308820

签字日期：2025年7月14日

签字日期：2025年7月14日

附件一：服务内容

序号	维护内容	服务费（元/年）
1	区域电子病历维护服务	135000
2	预约诊疗管理系统维护服务	54000
3	公共卫生管理平台维护服务	63000
	合计：252000	

1. 区域电子病历维护服务

序号	功能模块	维护内容
1	基本维护要求	为北仑区区域电子病历项目提供维护服务。当软件及数据发生故障时通过电脑网络和上门现场维修，判断故障原因，并作出相应处理。每次服务完成后，乙方都应向甲方提交正规的售后服务报告，并应得到甲方签字认可。
2	巡检服务	开展定期一年四次常规巡检，巡检内容主要包括：服务器运行状态检查、设备端通讯情况采样分析、各工作站运行情况检查、问题和需求汇总、现场技术沟通和相关应用培训等，并向甲方提供一份巡检报告；提供培训服务：必要的时候乙方可以组织对甲方系统维护和软件使用人员进行培训。
3	电话支持服务	1) 7*8 小时的常规电话支持服务。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。 2) 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时的 30%）或者系统数据出现严重错误等紧急服务请求的处理。
4	上门服务响应时间	一级故障：当软件发生故障使甲方无法正常使用，乙方必须在 2 小时内到达现场提供技术支持，查出故障原因，制定解决办法。 二级故障：当软件发生故障但不影响具体业务时在收到甲方通知 2 小时内响应，并与甲方协商具体解决办法。
5	设立远程服务系统	需要通过设立电话专线或者 VPN 远程网络等方式对甲方进行远程服务支持。服务支持的内容包括系统运行的监测，数据库和服务器的清理，以及系统损坏的修复工作。
6	培训服务	甲方有需要时，乙方需组织对甲方单位系统维护人员进行系统应用、维护、调优等相关的无偿培训。
7	其他要求	乙方工程师在赶赴现场时应带齐所需设备及软件，以便到达现场后立刻检修、更换，用最快的速度排除故障。 若乙方工程师到达现场后发现不是合同中的设备出现故障（含软件系统故障）。乙方工程师也同样有责任帮助或协同甲方查找问题所在。

2. 预约诊疗管理系统维护服务

序号	功能模块	维护内容
1	基本维护要求	为北仑区预约诊疗管理系统提供维护服务。当软件及数据发生故障时通过电脑网络和上门现场维修，判断故障原因，并作出相应处理。每次服务完成后，乙方都应向甲方提交正规的售后服务报告，并应得到甲方签字认可。

2	巡检服务	需开展定期一年四次常规巡检，巡检内容主要包括：服务器运行状态检查、设备端通讯情况采样分析、各工作站运行情况检查、问题和需求汇总、现场技术沟通和相关应用培训等，并向甲方提供一份巡检报告；提供培训服务：必要的时候投标人可以组织对甲方系统维护和软件使用人员进行培训。
3	电话支持服务	1) 7*8 小时的常规电话支持服务。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。 2) 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时的 30%）或者系统数据出现严重错误等紧急服务请求的处理。
4	上门服务响应时间	一级故障：当软件发生故障使甲方无法正常使用时，乙方必须在 2 小时内到达现场提供技术支持，查出故障原因，制定解决办法。 二级故障：当软件发生故障但不影响具体业务时在收到甲方通知 2 小时内响应，并与甲方协商具体解决办法。
5	设立远程服务系统	需要通过设立电话专线或者 VPN 远程网络等方式对甲方进行远程服务支持。服务支持的内容包括系统运行的监测，数据库和服务器的清理，以及系统损坏的修复工作（如果可以远程修复的话）。
6	培训服务	甲方有需要时，乙方需组织对甲方单位系统维护人员进行系统应用、维护、调优等相关的无偿培训。
7	其他要求	乙方工程师在赶赴现场时应带齐所需设备及软件，以便到达现场后立刻检修、更换，用最快的速度排除故障。 若乙方工程师到达现场后发现不是合同中的设备出现故障（含软件系统故障）。乙方工程师也同样有责任帮助或协同甲方查找问题所在。

3. 公共卫生管理平台维护服务

序号	功能模块	功能需求
1	基本维护要求	为北仑区公共卫生管理平台提供维护服务。当软件及数据发生故障时通过电脑网络和上门现场维修，判断故障原因，并作出相应处理。每次服务完成后，乙方都应向甲方提交正规的售后服务报告，并应得到甲方签字认可。
2	巡检服务	需开展定期一年四次常规巡检，巡检内容主要包括：服务器运行状态检查、设备端通讯情况采样分析、各工作站运行情况检查、问题和需求汇总、现场技术沟通和相关应用培训等，并向甲方提供一份巡检报告；提供培训服

		务：必要的时候投标人可以组织对甲方系统维护和软件使用人员进行培训。
3	电话支持服务	1) 7*8 小时的常规电话支持服务。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。 2) 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时的 30%)或者系统数据出现严重错误等紧急服务请求的处理。
4	上门服务响应时间	一级故障: 当软件发生故障使甲方无法正常使用时,乙方必须在 2 小时内到达现场提供技术支持,查出故障原因,制定解决办法。 二级故障: 当软件发生故障但不影响具体业务时在收到甲方通知 2 小时内响应,并与甲方协商具体解决办法。
5	设立远程服务系统	需要通过设立电话专线或者 VPN 远程网络等方式对甲方进行远程服务支持。服务支持的内容包括系统运行的监测,数据库和服务器的清理,以及系统损坏的修复工作(如果可以远程修复的话)。
6	培训服务	甲方有需要时,乙方需组织对甲方单位系统维护人员进行系统应用、维护、调优等相关的无偿培训。
7	其他要求	乙方工程师在赶赴现场时应带齐所需设备及软件,以便到达现场后立刻检修、更换,用最快的速度排除故障。 若乙方工程师到达现场后发现不是合同中的设备出现故障(含软件系统故障)。乙方工程师也同样有责任帮助或协同甲方查找问题所在。

附件二：

网络和数据安全保密协议

甲方：宁波市北仑区卫生健康局

乙方：浙江蕙康科技有限公司

鉴于乙方为甲方提供的宁波市北仑区卫生健康局区域电子病历、预约诊疗管理系统、公共卫生管理平台软件维保服务（项目编号：2025-0529-163810），乙方在项目实施、运行维护等过程中将接触和知悉甲方相关网络和数据。为确保对甲方的网络和数据进行有效保护，根据《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国数据安全法》、《中华人民共和国个人信息保护法》和《宁波市北仑区电子政务外网网络及信息安全管理办法》等文件要求，经双方协商，达成本协议。

一、本协议所指数据

在乙方为甲方提供工程项目实施和运行维护等过程中，从甲方接触或获得到的项目用途、地点、设计方案、施工方案、网络安全信息和业务数据、连接方式及登录信息、以及工作过程中产生的各类资料文档，无论以何种形式或载于何种载体，无论在披露时是否以口头、图像或以书面方式，均属于数据范围。

二、保密责任与义务

1. 乙方保证数据仅用于与所参与工作有关的用途或目的。
2. 乙方保证对甲方所提供的数据按本协议约定予以保密，并制定企业内部网络和数据安全管理制度，采取适用且完善的保护措施和审慎程度进行保密。如由于乙方保管不当或对员工教育不力而导致数据流失、泄露，造成的一切后果由乙方承担。

3. 乙方保证数据仅可在本方从事该工作的负责人和雇员范围内知悉，不自行转让给第三方使用。在上述人员知悉数据前，乙方应向其提示数据的保密性和应承担的义务，确保上述人员承担保密责任的程度不低于本协议规定的程度。

4. 乙方保证不通过非正常手段或在非授权情况下以桥接、代理等方式来管理和使用甲方的网络和资源。

5. 乙方保证在项目和周边场所中不接入、安放甲方未知悉的电子产品及软件。

6. 乙方应按照甲方的要求将所有文件或其他资料归还给甲方，或者按照甲方的指示予以销毁。

7. 乙方人员在甲方所在地工作期间，应注意甲方所提供的办公环境的安全，避免个人办公设备被他人利用，进而破坏网络和数据安全。

8. 乙方人员如需对软、硬件平台及应用系统进行操作，需向甲方提交申请，甲方同意后在甲方的监督下方可进行。

9. 乙方保证在工作中的所有文件或其他资料不得流失泄露，造成一切后果由乙方承担。

10. 乙方为甲方提供软件开发服务的，应做好生产环境与测试环境的隔离工作，并做好系统上线前网络安全检查工作。

11. 乙方为甲方提供运行维护服务的，应做好运维人员账号权限管控和资源访问白名单管理。

12. 乙方有义务接受甲方的网络和数据安全监管、评估和指导，对发现可能影响甲方网络和数据安全的问题，应积极配合做好相关工作，直至网络和数据安全隐患消除。

三、违约责任

乙方未履行本协议项下的条款均被视为违约，应承担因自己的违约行为而给甲方造成的损失，乙方每违约一次，甲方将扣除乙方合同金额的1%，直至扣完为止，如果实际损失金额高于合同金额，则乙方应当赔偿甲方的实际损失，不受合同金额限制。如违反国家保密法，将依法追究乙方和当事人的法律责任。

四、免责条款

由于地震、水灾、火灾或政策变化等人力不能预见、不能避免、不能抗拒的原因，导致甲乙双方或一方不能履行或不能完全履行本协议项下的有关义务时，甲乙双方相互不承担违约责任，但双方必须采取必要的行动防止相对方损失的扩大；在不可抗力影响消除后的合理时间内，双方应当继续履行本协议。

五、争议的解决

本协议受中华人民共和国（以下简称“中国”）的法律管辖并按照中国的法律进行解释。由于本协议的履行或解释而产生的或与之有关的任何争议，如双方无法协商解决，争议应提交宁波市北仑区人民法院管辖。违约方应承担守约方为解决争端而支出的诉讼费、律师费、保全费、保全担保费等维权费用。

六、未经双方书面确认，任何一方不得变更或修改本协议，国家另有规定的除外。

七、本协议未尽事宜，双方可签订补充协议。本协议的补充协议为其不可分割的一部分，与本协议具有同等法律效力。

八、本协议一式4份，双方各执2份。

