

陕西省卫生健康监督中心 卫生监督平台运维项目

甲方：陕西省卫生健康监督中心

乙方：西安梦天门电子科技有限公司



一、说明条款

1、根据《中华人民共和国民法典》及国家相关法律法规的规定，甲乙双方本着诚实守信、合作互利的原则，经过友好协商，就甲方委托乙方提供卫生监督业务软件系统及系统运行维护服务事宜签订本合同。

2、甲乙双方之间任何与本合同有关的信函、电话，均使用下列双方确认的地址、电话，如有变动双方协商确定。

	甲 方	乙 方
地 址	西安市雁塔区唐兴路 21 号	西安市莲湖区丰禾路鑫苑中心 2111 室
邮 编	710061	710000
电 话	029-81298817	029-84585665
名 称	陕西省卫生健康监督中心	西安梦天门电子科技有限公司

3、本合同书的有效组成部分包括：本合同书正文与合同附件。

二、约定内容

1、服务项目：

乙方接受甲方委托，对甲方部署的卫生监督应用软件体系、网络安全及应用程序提供日常运行维护服务，确保监督平台及网络设施正常运行。具体服务内容和方式，详见附件 1：《卫生监督业务软件系统运维服务范围和内容》，附件 2：《安全保密协议》。

2、服务承诺：

乙方在本合同约定的服务期内，面向陕西省卫生健康监督综合管理平台环境中涉及的服务器硬件及系统软件、基础软件提供的运行维护服务内容包括：巡检服务、技术咨询服务、系统问题分级与故障响应排除、系统监测、系统例行检查、安全管理、建立服务档案、提供维护报告、

处理。

3、服务期限

本合同约定的一年运维服务，服务期为 2026 年 1 月 1 日
2026 年 12 月 31 日。服务期满前一个月，双方另行约定续
条款。

三、组织模式

甲方指派专人和乙方就本项目相关责任沟通与协调；重要工作事项的
安排、涉及系统配置的变化，须经甲方项目负责人审批通过后方可执
行。

四、双方职责

1、甲方职责

- 1) 配备或指定 1 名工作人员作为本合同双方的管理协调员；
- 2) 监督乙方运行维护服务的工作过程与效果并及时反馈乙方；
- 3) 负责乙方针对单位用户培训的组织协调工作。

2、乙方职责

按照合同附件 1 和附件 2 的服务范围、内容和职责，负责完成本合
同甲方要求的运营维护工作内容，并达到甲方在本合同中要求的服务质
量标准。

五、合同款项

根据本合同及附件约定的具体服务内容，年度服务期限内的合同价
款为：人民币大写叁拾陆万捌仟伍佰元整（¥368500.00元）。

六、款项支付

- 1、合同签订后，达到付款条件起 15 日内，甲方支付给乙方全部

款项。

2、在甲方支付合同款项前，乙方应提前给甲方开具符合国家规定相应金额的发票，否则甲方有权拒绝付款并不承担违约责任。

七、违约条款

1、乙方未按约定提供服务

乙方未按合同规定的服务条款提供技术服务时，每影响一日应按年度运行维护费的 1‰ 向甲方支付违约金，但不得超过本合同签订的总金额的 10%。

2、甲方未按约定支付服务费

如因甲方不能按期办理支付乙方年度运行维护费时，应从逾期 20 个工作日起，每日按迟延支付金额的 1‰ 向乙方支付违约金，但不得超过本合同签订的总金额的 10%。

八、服务质量

1、本合同签订后，乙方承诺严格服务质量标准，为甲方用户提供更优质的服务。

2、在本合同有效期内，乙方未按运维服务范围、内容和要求进行规范运维，如在维护报告，维护时间、频次等方面达不到合同及附件要求，甲方有权拒付运维服务费。

九、安全保密

1、自合同签订之日起，乙方有责任对甲方提供的各种技术文件（软件、咨询报告、服务内容）与工作业务信息进行保密，未经甲方书面批准不得提供给第三方。如有违反，乙方应承担相应的法律责任。此保密义务不因合同的终止而免除。

2、乙方必须与甲方签订《安全保密协议》，见附件。

3、乙方必须遵守甲方的各项规章制度，严格按照工作规范组织进行运维工作，制定切实可行的措施保障人员安全，设备安全，生产安全。

4、乙方必须制定合理的措施对运维人员进行管理和思想教育，加强保密意识，安全生产意识。

5、乙方如违反《安全保密协议》，乙方必须承担全部责任并赔偿甲方的一切损失，甲方有权追究乙方的法律责任并终止本合同。

6、双方应积极配合信息安全主管部门对信息安全进行监督检查。

十、不可抗力

1、如果合同任一方因战争、火灾、洪水、台风、地震和其他不可抗力原因，影响了合同的履行，则可根据受影响的程度顺延合同履行期限，这一期限应相当于事故所影响的时间，并可根据情况部分或全部免于承担违约责任。但若一方违约在先，不得以此后发生不可抗力为由免除其违约责任。

2、受不可抗力影响的一方应在事件发生后，立即通知对方，并在十日内以书面方式向对方提供该不可抗力事件的证明文件（如政府公告、新闻报道等），并应于不可抗力事件结束后，立即恢复对本合同的履行。

3、如果不可抗力事件后果影响合同执行超过 180 天，双方则就未来合同的履行另行商议。

十一、争议解决

1、争议的解决：因履行本合同所发生的和与本合同有关的一切争议，甲、乙双方应首先通过协商方式解决。若协商不成，任何一方均可

议的人民法院提起诉讼。

争议期间服务的连续性：如果甲户和乙方之间发生争议，乙方继续按照服务内容条款中的要求提供服务，不得中断。如果争议是有关甲方应支付的费用，乙方能且只能在做出通知6个月之后，一同并停止服务。

十二、其它条款

1、在合同履行过程中，甲、乙双方均不得任意修改合同内容，一方如需修改合同某项条款，需向另一方出具变更内容及理由的申请书，对方同意并修改相应内容后方可实施，在达成新的协议之前，双方仍按原合同条款进行，否则，后果由自行修改条款一方负责。

2、本合同的附件为本合同不可分割的部分，与合同正文具有同等效力。

3、如本合同附件中的条款或本合同签署之前所签署的任何文件与本合同的条款相冲突或不一致，以本合同为准。

4、续约：甲方在合同到期日前180天提前通知乙方的情况下，双方可以商议续约。

5、违约的终止：任何一方违反合同的约定并在接到非违约方书面的违约通知30个工作日内补救失败，非违约方在提前7天给予书面通知的情况下有权终止合同。一旦合同以这种方式终止，各方应按照约定履行。

十三、合同的生效

1、本合同经双方负责人或授权代表签字并盖章之日起生效。

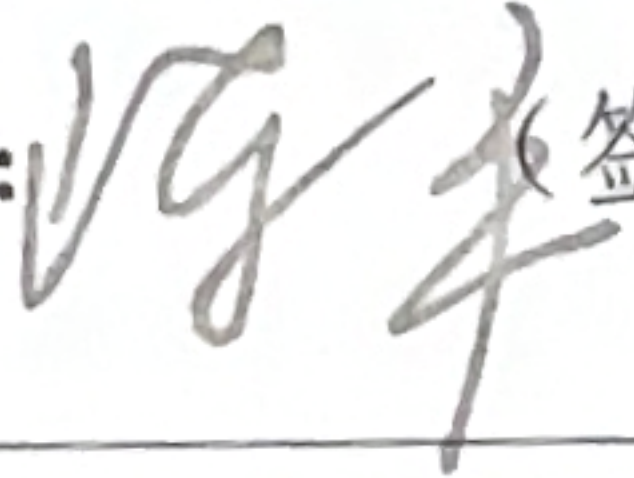
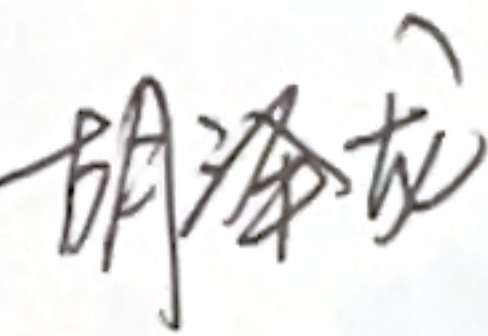
2、本合同一式肆份，双方各执贰份。具有同等法律效力。

3、本合同附件（如果有）为本合同不可分割的组成部分，具有同法律效力。

4、本合同未尽事宜，凡需对本合同条款进行修改，应经双方协商以补充协议方式明确。

附件 1 卫生监督业务软件系统及系统中间件运维服务范围和内容

附件 2 保密协议书

甲方：陕西省卫生健康监督中心 (盖章) 	乙方：西安梦天门电子科技有限公司 (盖章) 
负责人或授权代表： (签字)	负责人或授权代表： (签字)
签约日期：2025 年 12 月 15 日	签约日期：2025 年 12 月 15 日
	开户行：中国农业银行西安太白路支行
	帐 号：26130201040009836

附件 1:

卫生监督业务软件系统及网络软硬件设施运维服 务范围和内容

面向陕西省卫生健康监督综合管理平台环境中涉及的服务器硬件及系统软件、基础软件提供的运行维护服务内容包括：巡检服务、技术咨询服务、系统问题分级与故障响应排除、系统监测、系统例行检查、安全管理、建立服务档案、提供维护报告、应急处理。

本期运维项目不包含任何软件系统定制开发服务。

1.1 软件运维

1.1.1 软件系统运维

序号	系统名称	数量	服务内容
1	卫生监督指挥调度系统	1 套	系统正常链接 4G 版执法记录仪设备，执法记录仪现场工作场景的影像和声音在指挥调度系统中运行稳定、清晰、正常。
2	终端设备		手持机、打印机、记录仪等手持终端设备
3	硬件设备		硬件设备运维：包括一体机、网络设备（交换机、路由器、防火墙等）、

			存储设备、安全设备、机房环境（空调、UPS、监控）等的日常监控、巡检、故障排除、维修协调及备件更换。
4	全系统及手持机工作模块		按照《全国传染病和公共卫生监督统计调查制度（2024年）》的新增和改动内容，对系统内相关表格的指标内容进行优化对应调整。
二	基础软件/支撑组件		
1	报表工具	1套	润乾报表工具
2	操作系统	1套	CentOS7.0
3	中间件	2套	tomcat9.0、nginx 各一套
4	数据库软件	2套	Mysql、oracle 各一套
三	数据接口		
1	与国家卫生监督信息报告系统接口	1套	实现从国家信息报告系统中自动获取所需工作数据，进行统计分析、综合分析、机构工作情况分析。
2	与陕西省卫生健康委员会等政府机构系统接口	1套	做好省级平台对陕西省政务服务网、“陕西省互联网+监管”平台的数据标准交换。
3	与其他系统数据接口	1套	陕西省卫生监督综合监督平台数据交换池，提供标准化前置机，为数字

			民生服务应用系统或第三方系统接入做准备。
四	系统升级、高危漏洞修补		
	业务系统基础软件升级及高危漏洞修补		陕西省卫生监督综合监督平台与国家平台同步升级,做好两高漏洞的修补。
	手持机工作模块基础软件升级		针对手持终端使用中的问题及时做好维护升级服务。
	配合信息系统等级保护测评整改		针对信息系统等级保护测评整改意见,对系统进行整改,确保省平台顺利完成等保备案工作。

1.1.2 巡检服务

定期为中心端平台提供远程巡检服务:数据库专家和应用软件专家为用户提供巡查、配置资源优化和远程支持服务;对运行过程中出现的问题提供建议和解决方案。

每年至少安排1次软件技术人员至甲方单位开展现场巡检工作。

1.1.3 技术咨询服务。

客服工程师7×24小时通过热线电话、论坛、Email接到用户咨询请求时,即时向用户提供相关技术解答,指导用户进行系统操作、维护,处理相应技术问题,为用户提供满意答复。

1.1.4 系统监测。

为及时发现故障和故障隐患，保障系统正常运行，进行定期系统监测。

通过对支撑平台、应用系统、系统软件等运行状态、系统运行日志的监测，及时发出故障报警或故障隐患报告，以便及时调度维护人员排除故障或消除故障隐患。

系统问题按照分级响应的管理机制。

(1) 系统紧急故障。

维护期内，系统出现故障或不能正常工作，或者发生安全性问题，用户方可随时拨打运行维护服务商 7×24 小时服务热线或手机，运行维护服务商在接到故障申告后，立即进行响应。进行故障排除，解决问题，保障系统的正常、稳定运行。

(2) 重大问题。

是指因程序或数据问题，造成系统部分功能无法正常使用，受影响的用户群比较广泛。重大问题应当在最短的时间内解决。

(3) 一般问题。

反馈的不影响系统正常使用的一般问题，或者受影响用户群很小的普通问题，列入定期维护计划。

(4) 建议性问题。

用户提出的系统改进和优化的意见，运行维护服务商定期汇总提交给省监督中心进行讨论和确认，采纳的意见作为后期系统开发和建设的内容依据，解决时限以双方商议决定的时限为准，运行维护服务商需将该解决时限反馈告知给用户。

(5) 数据核查、一般咨询。

数据核查和一般咨询，是运行维护服务商提供的一种业务服务，非紧急情况不设置响应时限要求。

1.1.5 系统例行检查。

对陕西省卫生健康监督综合管理平台进行例行检查，提交例行检查报告。

针对检查中发现的故障或问题及时采取措施，消除故障或故障隐患。

1.2 日常运维规范

（一）监控管理

每日 9:00 前完成系统全维度巡检，记录资源使用率（CPU $\leq$ 80%、内存 $\leq$ 85%、磁盘 $\leq$ 90%为预警阈值）；

（二）备份与恢复

数据备份：数据库每日全量备份+增量备份，备份文件异地存储，保留周期 $\geq$ 30 天；

恢复测试：每月开展 1 次备份恢复演练，记录恢复耗时（核心数据恢复 $\leq$ 2 小时）。

（三）更新与变更

变更流程：所有系统更新（版本升级、配置修改）提前提交变更申请，明确测试方案与回滚计划；

实施时间：非紧急变更需在业务低峰期（如凌晨 00:00-04:00）执行，全程留痕记录。

（四）故障处理

1、故障分级：

P1 级（致命）：系统完全不可用，影响核心业务，处理优先级最高，需立即响应；

P2 级（严重）：部分功能异常，影响部分用户，2 小时内响应，4 小时内解决；

P3 级（一般）：非核心功能故障，不影响主要业务，8 小时内响应，24 小时内解决。

2、处理流程：故障发现→上报登记→排查定位→解决方案实施→验证恢复→总结归档。

1.3 人员配置

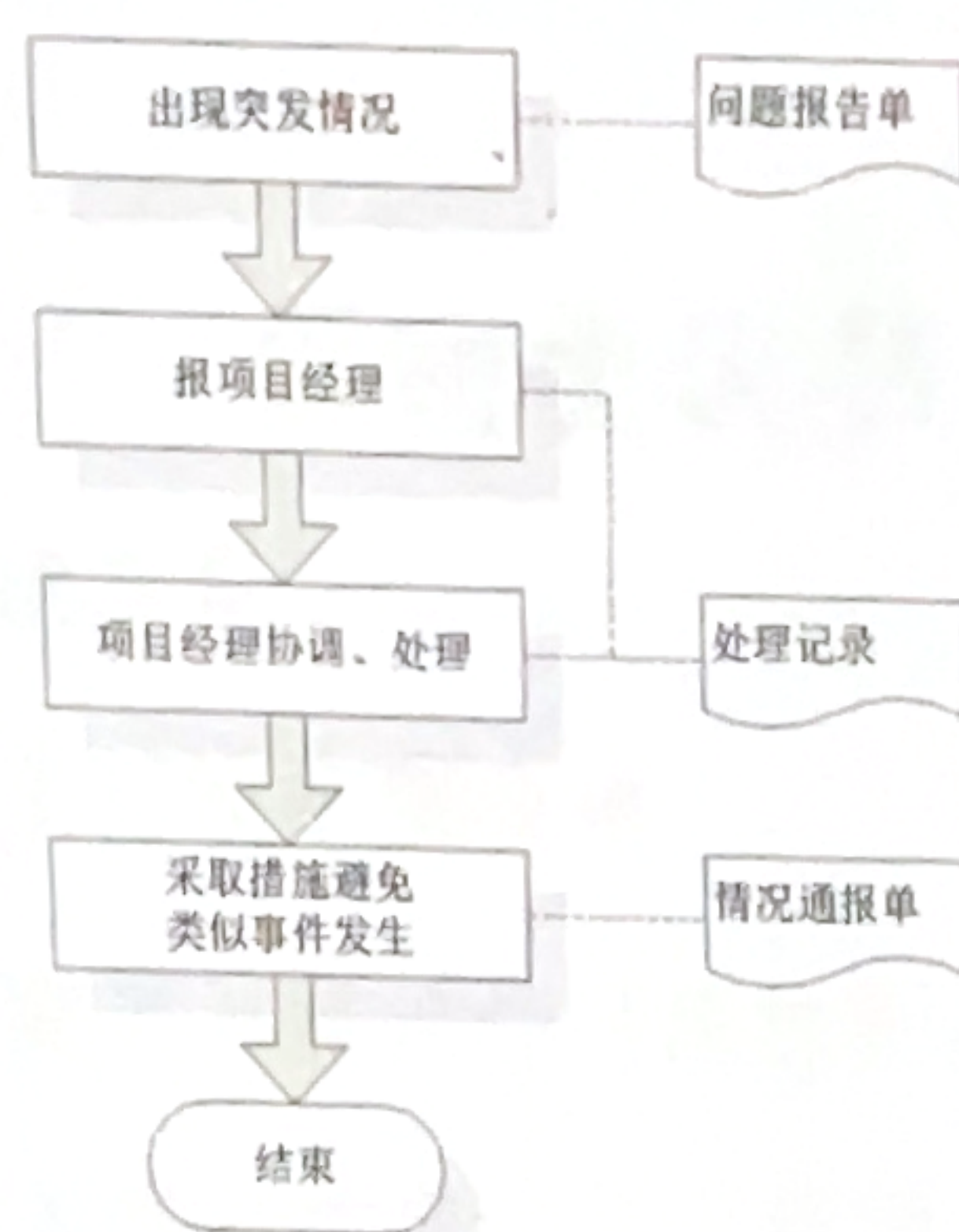
针对本项目的特点，我们将配置项目实施小组，以确保项目的成功实施。拟为本项目投入人员情况如下表。

拟为本项目投入人员情况

序号	姓名	性别	年龄	工作年限	拟担任的职务
1	胡泽龙	男	40	8	项目经理
2	宋柯柯	男	27	3	培训工程师
3	蔺亚玲	女	37	8	厂商协调人员
4	阎振亚	男	47	10	总公司技术支持
5	王婷	女	37	8	后勤调研人员

1.4 应急响应机制

1、我方将针对本项目制定详尽的设计、实施方案，整个流程严谨而有序。但是，在信息系统建设过程中，意外情况将不可避免。下面，我方将对项目实施的突发风险进行详细分析，并且针对各类突发事件，设计了相应的预防与解决措施，同时提供了完整的应急处理流程。



图：系统实施应急处理流程

- 2、成立应急小组，明确成员职责，制定核心业务故障应急预案；
- 3、每年开展2次应急演练，模拟常见故障（如服务器宕机、数据库崩溃），优化响应流程。

1.5 安全运维要求

- 1、账号管理：定期清理冗余账号，权限遵循“最小必要原则”，密码每90天强制更换；
- 2、漏洞修复：每月扫描系统安全漏洞，高危漏洞修复周期 ≤ 7 天，中低危漏洞 ≤ 15 天；
- 3、日志审计：留存系统操作日志、访问日志 ≥ 90 天，定期审计异常操作行为。

1.6 文档管理

- 1、运维文档实时更新，包括系统架构图、配置手册、故障处理手册、业务平台和手持机系统操作手册及常见问题处理指南；
- 2、文档统一存储、权限管控，确保运维人员可快速查阅。

附件 2:

保密协议书

甲方：陕西省卫生健康监督中心

乙方：西安梦天门电子科技有限公司

鉴于乙方已经知晓甲方建设的《陕西省卫生健康监督综合管理平台》或将要知悉对方的相关保密信息。为了保护上述合作中涉及的保密信息，明确双方的权利义务，甲、乙双方在平等自愿、协商一致的基础上达成以下协议：

第一条 安全要求

1、乙方必须遵守甲方的各项规章制度，严格按照工作规范组织进行运维工作，制定切实可行的措施保障人员安全，设备安全，工作安全。

2、乙方必须制定合理的措施对运维人员进行管理和思想教育，加强保密意识，安全生产意识。

第二条 保密信息范围

本协议所称的“保密信息”是指，双方在合同履行过程中获得的下列信息，但不包括一方通过公众渠道可以获得的信息或经对方书面同意允许向第三方透露的信息：

1、工作秘密：一切与政府工作有关的信息资料或其他性质的资料，包括但不限于：政府业务数据、人员机构信息、财务资料等；

2、技术秘密：指甲方的计算机信息系统、网络架构、信息安全体系结构、软件、数据库系统、系统数据、文档及技术指标等；

3、其他保密信息：包括但不限于运维过程中获取的有关数据、流

程、分析成果；甲方的内部管理资料、财务资料；甲方其他项目的信息及有关政府行政机关规划、调整等尚未公开的资料。

上述保密信息的表现形式不限，无论是书面的、口头的、图形的或其它任何形式的信息。

第三条 安全保密期限

保密条款在合同有效期结束后继续生效。

第四条 保密义务人

本协议项下保密义务人为，双方单位及双方涉及保密信息的员工。

第五条 保密义务

一、甲方保密义务

保证对所获悉的对方保密信息按照下列规定进行保密，并在缺少相关保密条款约定时，应至少采取适用于乙方的保密信息同样的保护措施和审慎程度进行保密：

1、仅将本协议项下保密信息使用于与运维工作有关的用途。除直接参与运维工作的人员之外，不得将保密信息透露给其他无关人员或任何第三方。

2、不得将对方保密信息的全部或部分进行发布、传播、复制或仿造。

3、应告知并以适当的方式要求其直接参与运维工作的人员，按照本协议规定保守保密信息。如工作人员违反本协议规定，泄露对方保密信息的，该方应承担违约责任并处由此行为造成对方经济损失双倍赔偿。

二、乙方保密义务

1、除直接参与运维工作的人员之外，不得将保密信息透露给其他无关人员或任何第三方。未经对方书面许可并采取加密措施，不得擅自将载有保密信息的任何文档、图纸、资料、磁盘、胶片等任何介质，带离对方工作场所。

2、对于用户数据和服务结果数据的保管、访问，乙方无关人员不能访问；必需访问的人员，乙方要进行严格的访问控制；管理用户数据的人员应由乙方严格筛选并经甲方认可。

3、对于甲方提供给乙方使用的任何资源，如网络、NOTES 等，乙方都只能将其用于工作，而不能用于其他目的，特别是从事侵害甲方利益的活动。

第六条 保密信息的交回

1、合同终止后，双方应按照对方的要求对相关保密信息做相应处理，包括返还、销毁或其他双方认可的处理方式，未及时处理的数据不得以任何形式向第三方提供或透露。

2、当一方以书面形式要求交回保密信息时，接受通知一方应当立即交回所有的书面或其它有形的保密信息以及所有描述和概括保密信息的文件。

3、未经对方书面许可，任何一方不得擅自丢弃和自行处理保密信息。

第七条 违约责任

任何一方未履行本协议项下的任一条款均视为违约，违约方应按照

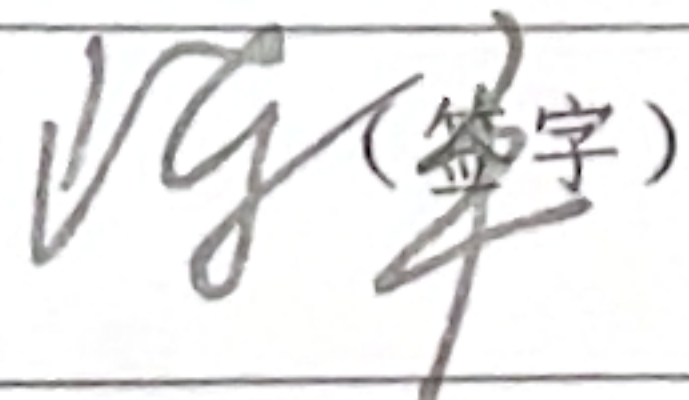
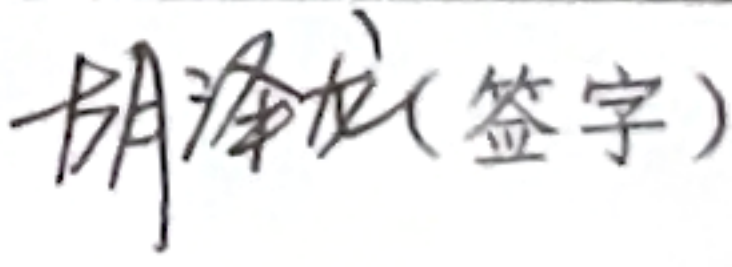
守约方要求采取有效的补救措施，以防止泄密范围继续扩大，同时还应向守约方支付所造成经济损失的双倍赔偿。如果情节严重涉嫌触犯国家其他法律法规，应按照相应法律法规承担相应的法律责任。

第八条 争议的解决

- 1、争议的解决：因履行本合同产生的一切争议，双方应首先通过协商方式解决。若协商不成，任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。
- 2、争议期间服务的连续性：如果双方间发生争议，乙方有义务继续按照服务内容条款中的要求提供服务，不得中断。

第九条 其他

- 1、本协议未尽事宜，甲、乙双方另行签订补充协议，补充协议与本协议具有同等法律效力。
- 2、本协议一式四份，甲、乙双方各执两份。
- 3、本协议自甲、乙双方签字盖章之日起生效。

甲方：陕西省卫生健康监督中心（盖章） 	乙方：西安梦天门电子科技有限公司（盖章） 
负责人或授权代表：  （签字）	负责人或授权代表：  （签字）
签订时间：2015年 12月15日	签订时间：2015年 12月 15日