

合同编号：

陕西省交通医院
电子票据管理系统配套系统
售后运维服务

维
保
合
同

甲方：陕西省交通医院

乙方：西安信安时代科技有限公司

时间：2025 年 07 月 02 日

甲方：陕西省交通医院

住所地：西安市大学南路 276 号

法定代表人：杜建革

乙方：西安信安时代科技有限公司

住所地：陕西省西安市沣东新城沣新大道金融港 4C-11-A1011 号

法定代表人：宋倩斐

为了保证甲方电子票据管理系统稳定、可靠的运行,并能及时解决系统运行中可能出现的故障,甲乙双方依据国家有关法律规定,经过平等协商,就甲方电子票据管理系统维护达成如下协议。

第一条 维护服务内容与期限

乙方负责甲方在用的、由乙方提供的电子票据管理系统配套维护(详见附件:电子票据管理系统维护范围清单,以下简称:已有软件系统)的维护工作,具体服务内容如下:

序号	产品名称	注册使用期限
1	签名验签服务器(提供身份认证、数字签名/验证、证书验证等服务)	一年(服务期)
2	PKI 安全服务中间件(v6.0)	一年(服务期)
3	信鉴易统一认证服务管理软件 V2.0 信鉴易统一认证服务管理软件 V2.0, GDCA 电子认证	一年(服务期)
4	GDCA 电子认证网关一体机管理软件 V2.0 网关一体机管理软件 V2.0, pki/ca 体系构建的信息安全产品,应用提供身份认证,数字签名,验签,加解密运算,安全控制,电子证据储存,日志审计,多 CA 兼容的高性能一体机,含加密卡,双电源	一年(服务期)
5	机构(设备)数字证书(CA 数字证书每年申办)	一年(服务期)

1. 产品注册使用期限:

2. 系统售后服务内容与次数

序号	服务项目	服务内涵	服务方式	服务次数
1	信息系统	1、《陕西省交通医院电子票据管理系统功能汇总	电话服务	不限

	运维服务	表》中信息系统的软件操作、排错技术操作指导管理； 2、由于软件产品故障导致的死机、数据错误； 3、针对具体业务应用进行软件的配置管理； 4、由于环境原因导致的系统显示错误、数据错误、运行效率降低等问题； 5、对软件的硬件环境进行检查。	远程服务 现场服务	
2	数据库 运维服务	1、定期检查服务器及数据库的日志是否异常，及时发现存在或隐含的问题； 2、定期对服务器及数据库进行检查，检查的内容包括服务器的系统日志、磁盘空间、数据库的日志，表空间、数据文件大小的检查、数据库异常操作的检查； 3、定期对数据库进行更新，确保数据库无高危漏洞； 4、提供同版本的数据库迁移服务； 5、针对日志和检查中发现的问题，进行处理及数据库优化，以使服务器和数据库都保持最佳的性能。	电话服务 远程服务 现场服务	不限
3	信息系统升级更新服务	1、服务商应根据国家、省和市政府部门新增或变更的相关政策，及时为医院提供系统更新服务； 2、服务商组织专业技术人员为院方提供信息系统软件升级服务； 3、服务商定期为院方提供系统安全补丁安装、调试服务。	现场服务	不限
4	网络安全与 数据安全服务	1、服务商应根据《国家网络安全法》、《个人信息保护法》及相关法律法规，为医院提供网络安全服务与数据安全服务。 2、网络安全服务包含且不限以下服务：漏洞修复、安全问题整改、安全风险排查等服务。 3、数据安全服务包含且不限以下服务：数据加密、数据备份与恢复与数据库安全审计等服务	远程服务 现场服务	不限
5	设备售后维修维护服务	医院根据自身发展需求新增或调整系统所需设备，服务商组织专业技术人员为院方提供设备维修维护服务，保障设备与相应信息系统接口程序运行。	远程服务 现场服务	不限
6	人员培训服务	服务商应定期组织技术人员为院方提供信息系统相关技术培训服务。	远程服务 现场服务	全年不少于 20 学时

第二条 甲方责任及义务

1. 甲方应按本合同约定及时向乙方支付维护费。

2. 甲方应发现故障后及时向乙方发出维护服务要求。

3. 甲方应向乙方提供相关软件系统正常使用和维护的环境。

4. 甲方所提维护服务需求内容应符合甲方实际业务需求，符合国家相关规定。

5. 甲方应安排专人配合乙方运维工程师的维护工作，协助乙方进行需求调研及分析，向乙方提供维护服务所需的必要支持，并对乙方的维护服务过程、结果进行监督、检查、确认、评价。

第三条 乙方责任及义务

1. 专人负责：乙方应指派经验丰富的运维工程师来承担甲方医院信息管理系统的具体维护工作，在本合同约定的维护期限内每周驻场服务时间不少于【1】天；乙方服务人员应保证相对固定。

指定联系人：乙方指定【赵磊】为联系人，全权负责日常服务合作事宜，乙方指定联系人发生变化时，应提前【15】个工作日内书面通知甲方。

2. 运维响应：乙方应为甲方提供全年 7*24 小时的电话技术支持、远程网络协助及现场服务；电话服务专线：【官方售后服务热线：4007008088、13827718820 、13991215467、13991159270】。乙方在合同服务期内按附件 2：《医院信息系统故障分级标准及响应时间明细表》为甲方信息系统提供维护或故障维修，直至系统恢复正常运行。

3. 维护记录：在本合同约定的维护期限内，乙方应建立完善的维护记录管理体系，对于任何维护任务，乙方服务人员应严格填写维护记录单并交由甲方相关负责人审批，每次服务还应由甲方进行评价；服务产生的相关文件应及时归档且双方同时备案。

4. 巡检：乙方应每季度至少【1】次到达甲方现场对相关软件系统进行检查，优化软件系统运行，同时做好相关软件系统运行使用情况的记录；对可能存在的隐患及出现的故障提出解决方案，在征得甲方同意后现场进行软件系统优化；另外，乙方应根据实际需要，现场对甲方信息中心工作人员进行维护方案的培训及实操操作的指导。

5. 数据安全及保密：乙方在软件系统维护过程中，应协助甲方提前做好相关数据的备份工作，保证数据安全，并且做好相关数据及资料的保密工作；未经甲方允许，乙方不得将相关数据及资料带走、传播或它用。

第四条 不可抗力条款

1. 乙方对甲方在使用相关软件系统的过程中，因设备故障、病毒等造成的系统故障、数据丢失，以及因相关软件系统误用、毁损、遗失、被盗或其他不可抗力造成的损失双方均不承担责任，乙方积极协助甲方处理此类问题。

2. 由于特殊情况（非乙方原因所致）及不可抗力造成维护服务拖延或不能正常进行，甲乙双方应按实际情况重新调整维护服务时间和内容，双方同意后执行。

第五条 保密条款

1. 乙方负责对甲方的所有业务及软件系统数据进行保密，不得以任何形式泄露给第三方；保密时效和机密性质认定应参照同行业有关规定。

2. 本协议所述之保密信息系指本协议条款的全部内容，本协议签订及履行情况，以及甲、乙双方通过签订及履行本协议而获知的对方或对方关联公司尚未公开的任何信息，包括但不限于：甲方医疗信息、经营信息、患者信息、相关知识产权内容、业务规划与计划、生产经营业绩与财务数据、现有及预期的客户和供应商信息、财务信息、人力资源资料、业务运作文件，技术资料与创意、设计、处理流程、技术与集成方案、实施计划、咨询报告、计算机程序（包括源程序与目标代码），以及其他类似的信息。如乙方泄露甲方以上信息，需承担全部法律责任。

3. 甲、乙双方均有义务对上述保密信息履行保密义务，未经对方同意，另一方不得向任何第三方披露或者透露任何保密信息，以及将任何保密信息用于与本协议无关的其他任何用途，亦不得依据披露方提供的任何保密信息向本协议以外的任何第三方做出任何建议，但双方向各自的外部顾问，如律师事务所、会计事务所、审计事务所或公司披露以及根据各级有管辖权的立法、司法、行政机关或证券市场主管机构的要求披露除外。

4. 任何一方违反保密义务，应向守约方赔偿由此造成的一切损失，并承担相应法律责任。

5. 本条款不因本协议的无效、解除、终止而失效。

第六条 服务期限及地点

1. 2025 年 7 月 1 日至 2026 年 6 月 30 日，为期【1】年。（本合同约定的维护期）

2. 合同部履行地点：陕西省交通医院指定地点

第七条 服务费、履约保证金及付款方式

1. 服务费（每年）：（大写）：壹万柒仟捌佰元整（小写：17800.00 元）。

2. 履约保证金

2.1 为保证乙方遵守双方合同约定所有事宜和货物质量，乙方须在合同签定 7 日内支付甲方百分之五(5%)合同款的履约保证金。

2.2 自终验结束之日起至服务期满后，在无索赔争议，且乙方提供的成果文件、产品质量、服务符合合同约定的情况下，在甲方处办理百分之五(5%)合同款的履约保证金无息支付手续。

2.3 终验合格前货物的风险及质量问题由乙方承担。

3. 付款方式：

3.1 合同生效起【7】个工作日内，乙方在甲方付款前【5】个工作日内以甲方提供的开票信息向甲方开具合同总价款（包含增项）技术服务费发票，并且支付履约保证金，甲方于

收到履约保证金和乙方开具的发票后【7】个工作日内，通过【银行转账】方式向乙方指定账户支付合同总价款的【100】%，即人民币【17800】元（大写：壹万柒仟捌佰元整）。

3.2 若乙方在甲方付款前未能提供全额合规发票的，甲方有权拒付合同款项，且不承担任何责任，乙方亦不得以此为由拒绝履行任意合同义务。

第八条 违约责任

1. 除不可抗力因素外，因乙方原因造成无法在本合同第三条第2款约定的时限内及时响应并排除故障的，逾期责任由乙方承担，每逾期一天乙方按合同总价的【0.5】%向甲方支付违约金，累计逾期超过【30】天或合同期内逾期情形累计出现【10】次的，视为乙方根本违约，甲方有权单方解除本协议，乙方应按合同总价的【30】%向甲方支付违约金，并承担因此造成的甲方损失。

2. 在合同期限内，由于乙方服务人员工作而导致甲方数据库受损、数据错误、丢失等，视为乙方严重违约，乙方应按合同总价的【30】%向甲方支付违约金，并承担因此造成的甲方损失。

3. 在合同期限内，未经甲方同意，乙方不得转包、分包本合同项下的合同义务，否则甲方有权解除本协议，乙方需按合同总价的【30】%向甲方支付违约金。

4. 乙方在上门维护期间发生任何人身事故或造成甲方设备损坏的，由乙方承担全部赔偿责任，给甲方造成其他损失的，甲方有权向乙方追偿。

5. 乙方对系统维护或升级期间，应保证甲方的正常使用，因乙方原因中断服务的，最长不得超过【5】天，否则甲方有权单方解除合同，合同自甲方书面解除通知送达乙方之日解除，乙方应按合同总价的【30】%支付违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方另行承担。

6. 对于本合同中需乙方支付的违约金，甲方均有权从服务未付合同款中直接扣除。

第九条 争议解决

甲乙双方在发生合同纠纷时，应本着互谅互让的原则友好协商解决。若协商不成，双方均可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十条 通知及送达

1. 甲乙双方因履行本协议而相互发出或者提供的所有通知、文件、资料，均应以本协议所列明的联系方式送达，当面交付文件的，在交付之时视为送达；以邮寄方式的，以实际收到日为送达，实际送达日超出7日或无法查询投递结果的，均将视为在将通知交寄之后的7日按期送达；以电子邮件发送的，邮件发出并到达对方服务器之时视为送达。有关本协议的通知，任何一方向双方在本协议所填写的地址、手机号码、电话号码、电子邮件、微信号等发送的通知，即视为送达。

2. 双方一致认可, 在本协议签订后, 双方之间的书面通知等文件通过递送、挂号、传真、特快专递等方式发送至协议记载的双方的通讯地址视为送达, 且该通讯地址适用争议解决阶段; 如果一方故意拒收、找他人代收、邮件被退回或以其他理由逃避接收文件的, 所有书面文书自发出之日视为送达。

3. 任何一方的联络方法发生变更的, 应在变更之日起 3 个工作日内书面通知对方。在被通知方收到有关通知之前, 被通知方根据变更前的联络方法所做出的联络和通讯应视为有效, 未及时通知变更情况的一方自行承担由此产生的法律后果。

第十一条 附则

1. 未经双方书面确认, 任何一方不得变更或修改本合同。

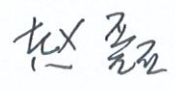
2. 对于本合同未尽事宜, 双方可随时签订补充协议或以附件的形式对本合同中的有关问题作出补充、说明、解释。本合同的补充协议和附件为其不可分的一部分, 与本合同具有同等法律效力。

3. 本合同须加盖“骑缝章”, 以确保合同的完整。

4. 服务期限满, 甲方若需乙方继续提供日常运行维护服务, 甲方需与乙方续签技术服务合同, 并支付年服务费。

4. 本合同共 9 页一式四份, 双方各执二份, 甲、乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章后, 方可生效, 均具有同等法律效力。

(以下无正文)

甲 方:	陕西省交通医院 (章)	乙 方:	西安信安时代科技有限公司 (章)
单位税号:	12610000435201944P	单位税号:	91610111MABOKYJ0X6
单位地址:	西安市大学南路 276 号	单位地址:	陕西省西安市沣东新城沣新大道金融港 4C-11-A1011 号
电 话:	029-88490077	电 话:	13991215467 15339099471
银 行:	中国农业银行西安莲湖区支行	开户银行:	中国民生银行股份有限公司西安科技路支行
账 号:	2614 2601 0400 17869	账 号:	162 805 619
法定代表人或 委托代理人:		法定代表人或 委托代理人:	

签订日期:	2025 年 6 月 30 日	签订日期:	2025 年 6 月 30 日
-------	-----------------	-------	-----------------

附件 1：医院电子票据签章系统维护范围清单：

陕西省电子票据签章系统功能汇总表	
电子票据签章系统	签名验签服务器（提供身份认证、数字签名/验证、证书验证等服务）
	PKI 安全服务中间件（v6.0）
	信鉴易统一认证服务管理软件 V2.0 信鉴易统一认证服务管理软件 V2.0, GDCA 电子认证
	GDCA 电子认证网关一体机管理软件 V2.0 网关一体机管理软件 V2.0, pki/ca 体系构建的信息安全产品，应用提供身份认证，数字签名，验签，加解密运算，安全控制，电子证据储存，日志审计，多 CA 兼容的高性能一体机，含加密卡，双电源
	机构（设备）数字证书（CA 数字证书每年申办）

附件 2：医院信息系统故障分级标准及响应时间明细表

序号	故障等级	故障情况描述	响应时间要求
1	一级故障	信息系统瘫痪，或出现体检多部门终端用户的业务无法办理，严重影响医院体检业务正常运作。	服务商应在 10 分钟内响应，4 小时内到达现场，6 小时内解决问题，或提供相应解决方案直至系统恢复正常。
2	二级故障	信息系统的操作性能严重降级，或由于系统性能失常严重影响用户的业务动作。	服务商应在 30 分钟内响应，6 小时内到达现场或远程维护，12 小时内解决问题，或提供相应解决方案直至系统恢复正常。
3	三级故障	信息系统部分功能受损，影响较少患者正常体检，医院体检主要业务正常工作。	服务商应在 30 分钟内响应，12 小时内到达现场或远程维护，24 小时内解决问题。
4	四级故障	信息系统出现一般性问题，对患者与系统运行几乎或无影响。	服务商应在 30 分钟内响应，24 小时内到达现场或远程维护，48 小时内解决问题。