

合同编号：

陕西省交通医院
终端管理系统售后服务

政府采购合同

甲方：陕西省交通医院

乙方：陕西亚创科技有限公司

时间：2025 年 09 月 05 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：陕西亚创科技有限公司

住所地：西安市高新区沣惠南路 16 号泰华金贸国际 10 号楼 901 室

法定代表人：徐彦涛

为了保证甲方医院网络系统稳定、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,就甲方医院网络及安全设备维护达成如下协议。

第一条 维护服务内容

乙方负责甲方在用的、由乙方根据医院故障分级标准及响应时间要求（详见附件 2），为甲方提供终端管理系统（详见附件 1：甲方委托乙方售后运维服务的终端管理清单，以下简称：设备）的维护工作，具体服务内容如下：

序号	服务项目	服务内涵	服务方式	服务次数
1	信息系统运维服务	1、《陕西省交通医院终端管理系统功能汇总表》中信息系统的软件操作、排错技术指导管理； 2、终端管控、终端准入、资产管理等故障进行排查与解决； 3、由于软件产品故障导致的死机、数据错误； 4、针对具体业务应用进行软件的配置管理； 5、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； 6、定期提供系统的运行环境巡检； 7、提供系统配套设备的维修、维护服务。	电话服务 远程服务 现场服务	不限
2	信息系统升级更新服务	1、乙方应根据国家、省和市政府部门新增或变更的相关政策,及时为甲方提供同版本系统更新服务； 2、乙方组织专业技术人员为甲方提供同版本系统软件升级服务； 3、乙方定期为甲方提供同版本系统安全补丁安装、调试服务。	远程服务 现场服务	不限
3	人员培训服务	乙方应定期组织技术人员为甲方提供信息系统相关技术培训服务。	远程服务 现场服务	根据甲方要求

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网络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网络系统的具体维护工作，乙方服务人员应保证相对固定。

指定项目负责人：乙方指定【李怡欣】为负责人，全权负责日常服务合作事宜，乙方指定项目负责人发生变化时，应提前【7】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：【19815196380】。乙方在合同服务期内按附件 2：《医院故障分级标准及响应时间要求》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网络系统进行检查，优化网络系统运行，同时做好相关网络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网络系统优化；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：乙方在网络系统维护过程中，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网络系统的过程中，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网络系统数据进行保密，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乙方信息、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. 服务期限：【1】年，服务期：2025 年 09 月 15 日至 2026 年 09 月 14 日。

2. 合同部履行地点：陕西省交通医院指定地点

第七条 维护费及付款方式

1. 付款方式

1.1 服务费：（大写）：肆万柒仟陆佰元整（小写：¥47,600.00 元）。合同签订生效后，乙方在甲方付款前【7】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服务商开具的发票后【7】个工作日内，一次性付清合同总价款，合同总价包含维护费、软件升级费、专利使用费等与履行本合同有关的一切费用。本合同总价一次性包死，不受其他市场因素变动的影响。

1.2 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。

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服务质量，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。

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. 本合同共七页一式四份，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：	陕西亚创科技有限公司（章）
单位税号：	12610000435201944P	单位税号：	91610131755244855X
单位地址：	西安市大学南路 276 号	单位地址：	西安市高新区沣惠南路 16 号泰华金贸国际 10 号楼 901 室
电 话：	029-88490077	电 话：	029-88453367
银 行：	中国农业银行西安莲湖区支行	开户银行：	中国建设银行西安高新技术产业开发区支行
账 号：	2614 2601 0400 17869	账 号：	6100 1920 9000 5000 5869
法定代表人或 委托代理人：	杜建革印	法定代表人或 委托代理人：	徐彦清
签订日期：	2025 年 9 月 11 日	签订日期：	2025 年 9 月 8 日

附件 1：医院委托乙方售后运维服务的终端管理清单：

序号	系统/设备名称	数量
1	终端管控子系统	1
2	终端准入子系统	1
3	资产管理子系统	1
4	漏洞与补丁管理子系统	1

附件 2：医院故障分级标准及响应时间要求

序号	故障等级	故障情况描述	响应时间要求
1	一级故障	网络瘫痪，或出现网络攻击，导致多部门终端用户的业务无法办理，严重影响医院业务正常运作。	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网络恢复正常。
2	二级故障	部分网络瘫痪，安全设备运行异常，出现非致命性故障，导致设备性能严重降级，或由于设备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网络恢复正常。
3	三级故障	网络设备或安全设备部分功能异常，影响较少患者正常就诊，医院主要业务正常工作。	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	设备出现一般性问题，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。