合同编号：

SJYHT-123-20209-XXK

陕西省交通医院网络安全系统及配套系统售后服务

政府采购合同

甲方：陕西省交通医院

乙方：西安创鹏电子科技有限公司

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：西安创鹏电子科技有限公司

住所地：陕西省西安市高新区丈八五路高科尚都 ONE 尚城 A 座 13 层 1304 室

法定代表人：成熙鹏

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），为甲方提供网络安全设备及配套软件系统（详见附件 1：甲方委托乙方售后运维服务的网络及安全设备清单，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	网络设备与安全设备运维服务	1.设备的软、硬件维护操作、排错技术操作指导管理； 2.由于产品故障导致的网络故障、安全风险事件排查与解决； 3.针对具体业务应用进行网络设备与安全策略的配置管理； 4.由于外部或内部网络环境变化导致的系统显示错误、数据错误、运行效率降低等问题处理； 5.由于产品故障导致网络故障，需更换设备的，服务商为采购人提供同等类型产品替代服务； 6.定期为采购人提供安全检测，收集并分析各个设备的日志文件，分析安全隐患并进行相关的处理； 7.对硬件环境进行检查。	电话服务 远程服务 现场服务	不限
	数据备份系统运维服务	1.信息系统数据备份系统中各子系统的软件操作、排错技术操作指导管理； 2.数据备份异常、错误或失败等故障进行排查与解决； 3.由于软件产品故障导致的死机、数据错误等问题处理； 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	电话服务 远程服务 现场服务	不限

		误、运行效率降低等问题处理； 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。		
	安全管理系统运维服务	1.安全管理系统中各子系统的软件操作、排错技术操作指导管理； 2.管理中心、安全终端等出现异常、错误或失败等故障进行排查与解决； 3.由于软件产品故障导致的病毒库错误等问题处理； 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、不能正常使用、运行效率降低等问题处理； 6.定期提供系统的运行巡检； 7.提供系统配套设备的维修、维护服务支持。	电话服务 远程服务 现场服务	不限
2	设备与系统升级更新服务	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，及时为医院提供同版本系统更新服务； 2.服务商组织专业技术人员为院方提供网络设备、安全设备及信息系统软件升级服务； 3. 服务商定期为院方提供安全设备及系统的各类安全补丁安装、调试服务。	远程服务 现场服务	不限
3	网络安全与数据安全服务	1.服务商应根据《中华人民共和国网络安全法》（2026 年修正）、《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》、《网络数据安全管理条例》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.网络安全服务包含但不限于以下服务：漏洞修复、安全问题整改、安全风险排查、网络安全等级保护相关技术支持等服务； 3.数据安全服务包含但不限于以下服务：数据加密、数据备份与恢复、数据库安全审计、数据分类分级保护等服务。	远程服务 现场服务	不限
4	人员培训服务	服务商应定期组织技术人员为院方提供网络设备、安全设备及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 10 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医院实际业务需求，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。

指定联系人：乙方指定【陈杰】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【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：【18292674945】。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营。

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际操作的指导。

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　数据安全与信息保密要求

1. 数据安全要求

1.1 服务商应具有数据安全相关管理制度；

1.2. 服务商拥有数据安全方面专职技术人员，提供近期缴纳社保证明材料；

1.3.服务商在处理采购人网络数据时，应依照法律、行政法规的规定和国家标准的强制性要求，在网络安全等级保护的基础上，加强网络数据安全防护，采取加密、备份、访问控制、安全认证等技术措施和其他必要措施，保护网络数据免遭篡改、破坏、泄露或者非法获取、非法利用；

1.4.发生网络数据安全事件时，服务商应当立即启动应急预案，采取措施防止危害扩大，并按照规定及时向采购人及有关部门报告。

2.保密要求

2.1.乙方应建立信息保密相关管理制度与公司员工保密协议，对在运维服务过程中接触到的采购人患者个人信息、医疗数据等依法予以严格保密；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。

2.2.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。

2.3.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。

2.4.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。

2.5.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：自合同签订之日起1年。

2.合同部履行地点：陕西省交通医院指定地点

第七条、质量保证

1.乙方应当保证服务内容质量完全符合合同规定的要求，并对服务内容质量问题负责。

2.采购项目执行内容需要调整时，经甲方同意后，可以对相应的内容进行调整，并协商确定价格差额计算方法和负担办法。

3.知识产权：供应商应保证投标服务及货物不会出现因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引发法律或经济纠纷，否则由供应商承担全部责任。任何被供应商用于未经授权的商业目的行为所造成的违约或侵权责任由供应商承但。

第八条　维护费及付款方式

1.1 服务费(每年)：（大写）：叁拾叁万玖仟元整（小写:¥339000.00 元）具体单项金额如下表：

序号	系统名称	数量(单位)	单价（元）	金额（元）
1-1	网络安全设备运维服务售后服务	1	123000.00	123000.00
1-2	数据备份系统售后服务	1	128000.00	128000.00
1-3	杀毒系统售后服务	1	88000.00	88000.00
合计	（大写）叁拾叁万玖仟元整，（小写）339000.00			

1.2.付款方式：合同签订生效后，甲方收到履约保证金后【7】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。

1.3 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。

第九条 违约责任

1.按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

2.供应商未按合同要求提供服务或服务内容、服务质量不能满足合同、磋商文件、响应文件要求，且在规定时间内未使采购人满意的，采购人有权单方解除合同，合同解除后，供应商应赔偿解除合同给采购人造成的全部损失,并按照合同总价的30%向采购人支付违约金。同时采购人会将成交人的违约行为上报同级监管部门。

3.合同期内，若供应商未按磋商文件及合同要求的时限响应并排除故障的，每出现一次，按照合同总价的【1】%向采购人支付违约金，合同有效期内前述情形累计出现【5】次的，视为成交人根本违约，采购人有权单方解除合同，合同解除后，成交人应赔偿解除合同给采购人造成的全部损失，并按照合同总价的 30%向采购人支付违约金。同时采购人会将成交人的违约行为上报同级监管部门。

4.如有纠纷，双方友好协商解决，协商不成时可诉讼到甲方所在地人民法院解决。

第十条　验收

1.本服务项目合同服务期限届满后，乙方完成全部合同约定服务工作，向甲方提交项目验收申请及完整验收资料。

2.甲方收到乙方提交的验收申请及验收资料后，对资料完整性、有效性开展审核。资料审核通过的，甲方按照本院项目验收管理流程组建验收小组，组织实施项目验收工作；乙方应当按时参加验收会议，全面配合甲方验收工作，并及时提供验收所需全部相关资料。

3.本项目验收依据：采购文件、乙方响应文件、本合同文本、国家现行相关标准及规范。

4.验收合格的，由验收小组出具项目验收合格意见，双方签署验收相关文件，作为项目服务完成、办理款项结算的依据。

5.若验收不合格，甲方将出具书面整改意见，乙方须按照整改要求在指定期限内完成全部整改工作后重新提请验收，由此产生的全部费用由乙方自行承担。

第十一条 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、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。

第十二条　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部分，与本合同具有同等法律效力；磋商文件、磋商响应文件也是合同的组成部分，合同中未约定的以磋商文件、磋商响应文件为准。

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。

5.本合同共 10 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：	西安创鹏电子科技有限公司（章）
单位税号：	12610000435201944P	单位税号：	91610131583160179P
单位地址：	西安市大学南路 276 号	单位地址：	陕西省西安市高新区丈八五路高科尚都 ONE 尚城A座 13 层 1304 室
电　　话：	029-88490077	电　　话：	029-89198700
银　　行：	中国农业银行西安莲湖区支行	开户银行：	中国银行西安锦业路支行
账　　号：	2614 2601 0400 17869	账　　号：	103221192848
法定代表人或委托代理人：	革社印建	法定代表人或委托代理人：	
签订日期：	2026 年 9 月 9 日	签订日期：	2026 年 9 月 9 日

附件 1：医院委托服务商售后运维服务的设备及系统清单

1. 网络及安全设备清单

序号	设备名称	数量
1	路由器	1
2	防火墙	3
3	核心交换机	2
4	接入交换机	18
5	入侵防御	1
6	行为管理	1
7	数据库审计	1
8	网络隔离	1
9	日志审计	1
10	入侵检测	1

2. 数据备份系统模块清单

信息系统名称	子系统名称	数量
爱数数据备份系统	一体机备份子系统	2 套
	内置控制台子系统	
	永久增量子系统	
	重复数据删除子系统	

3. 安全管理系统模块清单

系统名称	子系统名称
火绒安全管理系统	新一代反病毒引擎子系统
	多层次主动防御子系统
	终端安全管理中心子系统

	安全终端子系统（终端授权：250 个 windows 终端，50 个 Linux 终端，50 个 Linux 服务器）

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。