

合同编号：**11N42501803820253202**

上海健康医学院附属崇明医院
2025 年医院信息化运维项目技术服务支持
合同

甲方：上海健康医学院附属崇明医院

乙方：**联通（上海）产业互联网有限公司**

本合同由《上海健康医学院附属崇明医院 2025 年医院信息化运维项目》及其附件组成，全部文件均具有同等法律效力。

双方确认本合同的拟订是出于双方共同协商，在遵守中华人民共和国有关法律的原则下，双方自愿且以此作为保证双方经济利益的依据。双方确认已经阅读、理解并同意本协议的条款和条件。

1、合同概述

- 1.1、 为了确保医院整体信息系统平稳运行，甲方和乙方签订如下技术服务合同。
- 1.2、 服务范围清单及价格明细及服务承诺参见招标文件及投标文件

2、合同总额

- 2.1、 本合同总价为人民币**肆佰壹拾万元整**（RMB**4100000**）。

注:合同总价已包含项目的服务价款、安装、调试、技术、指导、培训、咨询、服务、保险、检测或其他各项有关费用，甲方无须向乙方另外支付本合同规定之外的任何费用。

3、付款方式

- 3.1、 分期支付:

首付款: 合同总价的 30%，合同签订后 30 个工作日内支付;

验收款: 合同总价的 40%，服务期满半年、乙方提交运维报告、经甲方验收合格后在 30 个工作日内支付;

尾款: 合同总价的 30%，服务期满、乙方提交运维报告且经甲方认可后的 30 个工作日内支付;

注：以上费用甲方均需凭乙方开具的发票支付。

3.2、 乙方账户：

账 号：**1001210019524899593**

银行名称：**工商银行长寿路支行**

4、服务方式

4.1、 电话支持服务

4.1.1、乙方应具备 7*24 小时的电话支持服务能力。对于一般和次要故障，能够在每周一至周五，每天 8:00-17:00 随时响应上海健康医学院附属崇明医院的服务请求，对于重大故障和严重故障，必须任何时刻在 15 分钟内响应服务请求。

4.2、 远程分析和协助服务

4.2.1、乙方能够通过电话或者网络进行远程故障分析和定位，并通过远程协助的手段解决甲方运维过程中遇到的问题。

4.3、 现场支持服务

乙方每周至少提供__11__人__5__天专业维护人员到现场进行驻场服务及双休日、节假日的值班服务，非工作时间的应急响应服务，驻场人员实行严格考勤，驻场服务不限于故障处理，包括服务范围内各种事件的响应，当出现服务范围的故障时，在工程师驻场期间，驻场工程师需立刻完成故障处理修复工作，在非驻场服务时间内，出现服务范围的故障，优先远程解决，必须通过现场技术支持服务才可以解决问题时，乙方应安排相应技术人员在__2__小时内赶到现场，为甲方提供紧急响应服务。如乙方不提供紧急响应服务，给甲方造成重大损失的，乙方应赔偿甲方损失，同时甲方有权委托第三方处理，产生的费用由乙方承担。

4.4、 定期巡检和维护服务

乙方对于服务范围内的软件及硬件设备（包含机房内的空调、UPS、服务器、存储、

安全设备等核心硬件设备及核心数据库等), 提供不少于 1 周一次的巡检和保养服务, 巡检的内容包括但并不限于软硬件功能和状态的检查、配置和功能调整及优化、日志数据的分析、运行状态的检查、必要部件的更换、垃圾数据的清理、索引的重建、故障的排除, 设备标识的更新和设备资产的清点和整理, 日志的分析等。

- 4.5、乙方不及时响应或拖延处理, 造成甲方损失的, 甲方有权要求乙方赔偿。
- 4.6、在服务期满半年或 1 年后, 乙方可以以书面形式向甲方提出验收申请, 甲方以乙方在服务期内提供技术服务的完成度以及参见合同的附件细则等进行验收, 如果涉及到其他科室的, 由其他科室一起参与验收, 运维报告以及其他的文档资料是验收的必要条件之一。如果验收结果为不通过的, 乙方需按照甲方的验收结果清单进行整改, 再行申请验收。
- 4.7、乙方需向甲方提交整个服务期完整的运维报告、巡检报告等, 并作为验收的条件之一。

5、服务期限

5.1、 **一年, 2025 年 10 月 1 日到 2026 年 9 月 30 日**

6、故障级别与服务响应速度要求

故障级别	故障现象	典型事件	故障要求响应时间	故障要求解决时间
重大故障	所有的业务系统不响应	核心服务器和虚拟机出现故障	立即	30 分钟
严重故障	较重要的系统不响应	PACS 服务器出现故障	15 分钟	1 个小时
一般故障	业务系统都可以运行, 但有问题和故障在	PACS 服务器提示一个磁盘存在问题	立即	1 天内

次要故障	局部辅助设备所引起的故障，不影响使用	一个光纤交换机的口出现问题	1 个工作日	3 天内
------	--------------------	---------------	--------	------

7、甲方的权利和义务

- 7.1、 甲方需要提供服务所需的有关背景资料和信息以及其他必需的协助。
- 7.2、 在乙方需要远程操作时，甲方需要提供必要的条件，并进行一些辅助的操作。
- 7.3、 甲方需要提供乙方在现场支持服务所需的工作场地。
- 7.4、 甲方应提供服务范围内的设备巡检、返修过程中的操作协调。
- 7.5、 甲方应辅助乙方完成故障定位和排除等操作。
- 7.6、 甲方协助乙方完成相关设备安装和实施。
- 7.7、 甲方需要对乙方的服务做出监督和核查，如乙方的服务存在缺陷，甲方有权利也有义务要求及改进，乙方应当予以配合。
- 7.8、 在达到付款条件时，甲方应按照合同约定的付款方式给乙方支付相应的款项。

8、乙方的权利和义务

- 8.1、 乙方应指定符合相关技术和资质要求，具有 3 年以上工作经验的工程师进行技术支持服务，乙方派驻甲方处的人员与甲方之间应没有任何的劳动合同和劳务派遣关系，且乙方不得使用外协/外聘、见习实习人员。乙方应提供技术服务人员的背景审查资料及社保缴费证明。指定的工程师应得到甲方的认可，人员不可随意更换。乙方人员在甲方现场提供服务过程中造成侵害自身以及第三人人身或财产损害的责任由乙方负责。
- 8.2、 乙方工作人员在为甲方进行工作时应遵守甲方相应的规章制度，乙方所做的关键部位的软硬件调整等工作前应提交正式变更申请，取得甲方的授权，未经甲方许可，乙方不得对甲方的软硬件私自进行调整，对甲方的数据进行增删、修改、复制、传送、记录等，重要操作前乙方须做好数据备份。

- 8.3、 乙方工程师在为甲方工作期间，应服从甲方的管理，接受甲方的监督和检查，维护甲方的形象，不得将个人/所在公司电脑接入医院网络，不得从事任何危害计算机信息网络安全的活动或其他违法违纪活动，由此产生的一切后果由乙方负责。
- 8.4、 未经甲方书面同意，乙方不得向任何第三方出租、租赁、出借甲方所提供的技术服务。
- 8.5、 乙方必须明确注明不在服务范围内的所有特殊项目，如未有特殊注明，则在本合同服务框架范围内的所有涉及的软硬件以及附件都属于乙方服务范围，不得推诿。
- 8.6、 乙方应有为甲方服务范围内的关键硬件设备提供应急解决技术方案以确保用户软件和设备的正常运行。准备足够的备件以尽快处理和排除故障。
- 8.7、 乙方应提供等保或安全检查所必须的临时安全设备。同时应提供不得高于市场价的非等保或安全检查所必须的临时设备租赁服务。
- 8.8、 乙方须负责处理突发的、大型的信息相关工作任务，比如核心服务器的搬迁，新大楼的启用等。
- 8.9、 乙方人员不得利用甲方电脑及网络进行与工作无关的操作。
- 8.10、 乙方在每次巡检之后应提供甲方相应的巡检报告，巡检报告中应包含具体的巡检内容，对于发现的问题应有及时的记录和处理过程等，巡检报告应有甲方人员的签字认可。
- 8.11、 乙方提供的服务及产品应符合甲方招标文件和乙方响应文件、合同附件所提供的质量要求和技术指标，甲乙双方如遇对质量要求和技术指标的约定标准有相互抵触或异议的事项，由甲方在招标文件和乙方响应文件、合同附件中按质量要求和技术指标比较优胜的原则确定该项的约定标准。
- 8.12、 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或制造厂家企业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。
- 8.13、 乙方所交付的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。
- 8.14、 如乙方工程师因为服务不到位、没有服务技能等原因不能很好的完成服务，甲方

有权要求乙方进行整改，如整改不到位的，甲方有权要求乙方更换工程师或以其他方式加以改进，60天内如果乙方依旧无法改进达不到服务标准，甲方有权解除合同，乙方退还甲方已付款项，乙方应向甲方赔偿合同金额___10___%作为赔偿金，同时甲方保留就损失向乙方继续追诉的权利。

- 8.15、乙方应提供不少于__30__次的培训，以期甲方掌握一些维护等方面的知识和技能，其中安全部分的培训应不低于10次，应提供面向全院的信息安全培训。
- 8.16、乙方应确保各项文档可以得到积极更新和可以使用，各种过程报告、变更报告、操作说明、维护报告等是验收的必要条件。
- 8.17、乙方应提供不少于招标文件范围内的服务内容。乙方应提供相应的运维工具或软件以更好地提供运维服务。
- 8.18、乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。
- 8.19、乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。
- 8.20、乙方承诺提供无推诿的系统服务，即当有服务请求时，先行实行服务，再界定服务责任和范围。
- 8.21、乙方应进行不得少于1个季度1次的全院满意度调查，满意度调查应覆盖全院的所有科室，满意度调查问卷内容应贴合项目实际的服务内容，反映实际的运维成效。
- 8.22、如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成无法正常运行，甲方有权选择以下任一方式解决：（1）邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。（2）甲方选择单方终止本合同，要求乙方退还甲方已付款项，并以按合同总价的___15___%支付违约金，甲方同时保留就损失向乙方继续追诉的权利。”
- 8.23、乙方支付第三方服务费用时，需有甲方的签字验收确认，方可支付。

9、违约责任

- 9.1、 如因乙方的不当操作导致甲方信息系统故障的，乙方赔偿因此造成甲方的损失，甲方有权选择是否解除合同。
- 9.2、 甲方无故逾期办理货款支付手续的，甲方应按应付未付部分金额每日万分之一向乙方支付违约金。
- 9.3、 乙方无正当理由拒绝为甲方提供服务或故意违反本合同相关服务质量承诺条款 3 次以上的，视为乙方违约，甲方有权解除合同，除乙方返还已付款项外，并要求乙方赔偿合同总价款的__10__%作为违约金，甲方同时保留就损失向乙方继续追诉的权利。
- 9.4、 甲方或乙方无理由单方面解除合同的，除返还已付款项外，应以按合同总价的__15__%计算，向另一方支付违约金，同时受损害方保留就损失向另一方继续追诉的权利。
- 9.5、 因乙方工作人员在履行本合同时违规操作或从事危害计算机信息网络安全的活动或其他违法违纪活动所直接造成的信息安全事故乙方应承担相应的责任，如果构成犯罪的,由公安机关依法追究刑事责任，具体如下：
符合下列情形之一的，乙方除返还已付款项外，乙方应付给甲方合同金额的__15__%作为安全保证金，甲方同时保留就损失向乙方继续追诉的权利：
1、 甲方重要网络和信息系统遭受严重的系统损失，造成系统大面积瘫痪，丧失业务处理能力。
2、 甲方涉及国家秘密信息、重要敏感信息和关键数据丢失或被窃取、篡改、假冒，对国家安全和社会稳定构成严重威胁。
3、 其他对国家安全、社会秩序、经济建设和公共利益构成严重威胁、对甲方造成特别严重影响的网络安全事故。
- 9.6、 本合同项下甲方损失均包括但不限于有关部门经济处罚、第三方索赔、直接经济损失、律师费、诉讼费、鉴定费、保全费等。

10、保密条例

- 10.1、 保密信息是指甲方在履行本合同中提供或传授给乙方人员，或者乙方人员在履行本合同中知晓的信息，无论是口头或书面形式，无论是否表明保密或拥有所有权，包括但不限于专利、版权、商业秘密、专有技术、专有信息、技巧、草图、绘图、模型、软件程序、数据库信息、应用程序接口等任何技术和非技术的信息；也指与现有、未来和预计的产品和服务有关的任何方案，包括但不限于研发、技术、设计、规格、工程、财务、内部文档等信息。
- 10.2、 乙方同意对保密信息予以保密；未经甲方事先书面同意，在任何情况下都不泄露保密信息；履行期限届满后，不保留任何保密信息的原件，复印件和电子信息。
- 10.3、 乙方不得向任何第三方透露任何或部分保密信息。乙方不得向甲方透露的任何保密信息用于执行本合同以外的事务。
- 10.4、 未经甲同意，乙方不得在广告或任何公开材料或活动中使用甲方的名称。
- 10.5、 乙方违反本协议规定向任何第三方透露保密信息，应承担违约责任，并赔偿甲方因此受到的损失。
- 10.6、 本条的上述义务，在本合同终止后将继续有效，保密义务自乙方知悉保密信息之日起，直至相关保密信息为社会公众所知悉。

11、合同生效

- 11.1、 本合同经甲乙双方单位及法定代表人或授权人签字盖章后即行生效，合同一式五份，甲方执三份，乙方执二份。有关本合同条款的修改、补充和变更，均应以书面形式进行，经双方签字、盖章后生效。

12、合同的变更、中止、终止

- 12.1、 甲乙双方均不得擅自变更、中止或者终止本合同。
- 12.2、 本合同履行中，双方经协商一致可以对本合同的条款进行变更。该变更必须经过双方协商同意，并由双方授权代表签署书面补充协议，签字并加盖单位印章，作为

补充协议。补充协议也是合同的一部分，一旦补充协议与原合同正本不一致，以补充协议为准。

12.3、 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

13、争端的解决

13.1、 本合同适用法律为中华人民共和国法律、法规。双方如在履行合同中发生纠纷，首先应友好协商，协商不成，向崇明区人民法院起诉。

14、不可抗力

14.1 如果本合同的任何一方因自然灾害、战争等不可抗力影响，阻碍了本合同的执行，受影响方应在该不可抗力发生后十天内，将受影响的具体情况连同当地政府的有关证明通知另一方，由双方协商本合同履行的各项补救措施。若该不可抗力持续三十天，双方应协商本合同是否继续履行或终止的事宜。

15、特殊约定条款

无

16、

（以下空白，无正文）

签字盖章部分：

甲方：上海健康医学院附属崇明医院	乙方：联通（上海）产业互联网有限公司
邮编：202150 详细通讯地址：城桥镇南门路 25 号 电 话：021- 69699931 传 真：021- 69699489	邮编：200050 详细通讯地址：上海市长宁区长宁路 1033 号 7 楼 电 话：18601725197 传 真：
甲方代表(签名): 杜青	乙方代表(签名): 堵炜炜
甲方盖章:	乙方盖章:
日期： 2025年09月08日	日期： 2025年09月15日