闵行区区域业务应用及管理平台运维（运维）的合同

合同统一编号： 11NMB2F023962026803

合同内部编号：

合同条款

合同各方:

甲方：上海市闵行区医疗机构管理事务中心

地址：上海市闵行区友东路 358 号

邮政编码：

电话：021-64985537

传真：

联系人：张沁元

乙方：创业慧康科技股份有限公司

地址：浙江省杭州市滨江区浦沿街道坚塔街 708 号 6 楼

邮政编号：

电话：0571-88217878

传真：

联系人：孙莹

开户银行：杭州银行保俶支行

账号：77508100081542

根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，甲乙双方在平等、自愿、协商一致的基础上达成如下协议：

一、维护环境及对象

1.乙方维护业务应用系统描述

序号	分项名称
1	日常巡检
2	日常技术支持
3	故障维护
4	软件功能性能优化
5	重大活动期间安全保障
6	应急演练
7	捷医客服呼叫热线（外包）服务

8	“安全加速 SDK”产品年服务

2.本合同约定的服务对象

上海市闵行区医疗机构管理事务中心

二、服务期限与服务地点

1.服务期限

本合同约定的服务期限为合同签订之日起壹年。

2.服务地点

本合同约定的维护服务地点为：上海市闵行区友东路 358 号

三、服务内容、方式和要求

本维护项目包含以下几类：

1.日常巡检

2.日常技术支持

3.故障维护

4.软件功能性优化

5.重大活动期间安全保障

6.应急演练

7.捷医客服呼叫热线（外包）服务

8.“安全加速 SDK”产品年服务

上述维护服务的具体内容和要求如下，详见投标文件:

保证系统运行稳定，服务器访问通畅，系统错误数据及时修正；指派专人负责售后维护的对口联络工作，按时提供运行管理文档；至少每周一次进行运维巡检，并提供运维记录、维护日志，每季度提交运维报告等；运维期间若涉及信息安全，应遵守双方签订的保密协议。

维护响应方式和要求：

应用系统软件支持

我司提供对应的多种渠道的应用系统软件 5 天*11 小时的服务。

1、时间：7:00-18:00

2、主要渠道包括：

(1)热线电话

提供服务热线，每天工作时间不间断的电话支持服务，解答用户在系统使用、维护过程中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法。

(2)微信平台

提供微信平台支持，每天工作时间不间断的微信支持服务，解答用户在系统使用、维护过程中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法。

(3)运维平台

提供运维平台支持，每天工作时间不间断的平台支持服务，处理、反馈用户在系统使用、维护过程中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法。

(4)节假日服务

提供节假日 8 小时的专人值班服务，确保在节假日如遇到对应问题能够及时找到专人解决，保证系统的稳定运行。

四、维护确认与验收

1.维护人员

甲乙双方指派专人组成本合同维护项目的管理小组，管理和实施本项目。双方可以根据具体情况更换本方管理小组的成员，但应当以书面方式通知另一方；如乙方重新指定的小组成员涉及到本项目的重要方面，应当事先征得甲方的同意。双方应当在合理和维护双方利益的基础上讨论人员更换事宜。参与项目的所有人员都应当受本合同第八条各条款的约束。

2.维护确认

(1)乙方应当根据附件四中的检验规格和标准，对维护项目进行功能和运行检验，并提交相应的软件维护文档，所提交的文档应当包括纸质版和电子版各一份。重大维护内容发生后，乙方应及时请甲方进行维护确认。

(2)甲方应在乙方每次进行巡检后对维护内容进行书面确认；维护确认的内容包括系统故障现象、原因、故障排除过程、恢复状况等。

3.验收

(1)维护项目按合同规定完成后，甲方应当及时进行验收。乙方应当以书面方式向甲方递交维护项目验收通知书，甲方在收到验收通知书后的 15 个工作日内，确定具体日期，由双方按 照本合同规定的验收标准完成验收，验收标准见附件。甲方有权委托第三方机构进行验收，对此乙方应当配合。

(2)如属于乙方原因致使维护项目未能通过验收，乙方应当排除故障，并自行承担相关费用，同时延长 10 个工作日，直至符合验收标准。

(3)如由于甲方的原因致使维护项目未能通过验收，甲方应当在 20 个工作日内排除故障，10 日内再次进行验收。

五、价格与付款方式

1.价格

本维护项目的总价为大写人民币**贰佰玖拾叁万叁仟元整**（小写：￥**2933000** 元）。

2.付款方式

第一笔：合同签订、并收到乙方开具的等额发票后 30 个工作日内支付合同金额的 50%；

第二笔：根据 2026 年 10 月底前季度考核平均得分达到 80 分及以上，且收到乙方提供的等额发票后，在 2026 年 10 月 30 日前支付合同金额的剩余 50%，同时乙方向甲方开具合同金额 50%的银行保函银行保函（有效期至运维期满）；

说明：1、根据服务期间运维考核平均得分达到 80 分及以上，银行保函自动解除失效;2、在服务期间内，如乙方运维运维考核平均得分未到达 80 分以上，甲方有权进行考核扣减银行保函金额的 8%。

注 1：在合同服务期限内每 3 个月进行一次运维考核。

运维考核表见附件三。

六、 义务与责任

1. 甲方

(1)甲方应当向乙方提供必要的工作条件，包括必要的技
术资料、技术准备，协助乙方做好维护服务。
(2)甲方应当保证其要求乙方维护的软件、硬件以及相关
的文档未侵犯第三方知识产权。

2.乙方

(1)乙方保证维护工作的过程未侵犯第三方合法权益。

(2)经乙方维护更新后的软件，其任何部分如被依法认定 为侵犯第三方合法权利，或者任何由乙方授予的权利被认定为侵 权，乙方应当承担相应的责任，并尽力用相等功能的合法软件替 换该软件，或者取得相关授权，以使甲方能够继续享有本合同所
规定的各项权利，并且乙方应当赔偿甲方由此而造成的损失。

(3)乙方所承担的维护项目的质量标准应当符合国家标准行业标准或者制造企业的标准。若无国家标准、行业标准或者制 造企业的标准的，以符合合同目的的其他标准作为质量标准。除
此之外还应当符合上海市有关安全、环保、卫生等有关规定。

(4)未经甲方同意，乙方不得将本合同项目的部分或者全
部维护工作转包给第三方承担。作转包给第三方承担。

七、 所有权、知识产权和使用权

1.使用权

甲方拥有合同中所列产品软件的正版使用权，乙方仅可在与项目有关的维护工作中使用，任何情况下不得以复制或者其他方法供自己使用或者提供给第三方。

甲方使用乙方提供的第三方软件，应当依照乙方与第三方对该软件使用的约定进行。乙方应当将该约定的书面文件的原件交甲方核对，复印件交甲方存档。

八 、保 密

1.信息传递

在本合同的履行期内，任何一方可以获得与本项目相关的对方的保密信息，对此双方皆应谨慎接受并不得向第三方披露。

2.信息披露

获取对方保密信息的一方仅可将该信息用于履行其在本合同项下的义务，且只能由相关的工程技术人员使用。获取对方保密信息的一方应当采取适当有效的方式保护所获取的信息，未经授权不得使用、传播或者公开。

3.保密措施

甲乙双方同意采取相应的安全措施，遵守和履行上述约定。经双方协商，一方可以检查对方所采取的安全措施是否符合上述约定。

4.竞争限制

甲乙双方承诺，在本合同履行过程中以及本合同履行完毕后，双方均不得使用在履行本项目过程中得到的对方保密信息，从事与对方有竞争性的业务，也不得采取任何方式聘用本项目中的对方相关技术或者管理人员。

九、 服务变更

1.甲方如提出部分维护项目的变更建议，应当以书面形式提交给乙方。乙方应当在 10 个工作日内，对该变更后合同价格、服务内容、系统性能、技术参数等可能发生的变化作出预估，并书面回复甲方。

2.甲方在收到乙方回复后，应当在 10 个工作日内，以书面方式通知乙方是否接受乙方回复。如甲方接受乙方回复，则双方可对该变更以书面形式予以确认，并按变更后的约定继续履行本合同。

3.乙方如提出部分维护项目的变更建议，应当对该变更后合同价格、服务内容、系统性能、技术参数等可能发生的变化作出预估，并以书面形式提交给甲方。

4.甲方在收到乙方的变更建议后，应当在 10 个工作日内，以书面方式通知乙方是否接受乙方的变更建议。如甲方接受乙方的变更建议，则双方可对该变更以书面形式予以确认，并按变更后的约定继续履行本合同。如甲方不同意乙方的变更建议，则乙方应当按原合同执行，但由此产生的信息系统的风险以及其他相关风险由甲方承担。

十、 不可抗力

1. 由于台风、水灾、火灾、地震等不可抗力因素，直接影响 本合同的履行或者不能按照合同的约定履行时，可以免除遇有不 可抗力的一方的相关合同责任。但遇有不可抗力的一方应当及时 通知对方，并在 1 0 日之内提供不可抗力的详细情况及合同不 能履行或者部分不能履行或者需要延期履行的理由和有效的证 明文件。甲乙双方根据不可抗力因素对合同履行的影响程度，协 商决定是否解除合同，或者部分免除履行合同的义务，或者延期
履行合同。

2.遇有不可抗力的一方，应当尽可能地采取必要的措施减轻 不可抗力对本合同的履行所造成的影响。由于未采取适当措施致 使另一方损失扩大的，不得就扩大损失的部分要求免除本方责任；由于未采取适当措施致使本方损失扩大的，也不得向对方要
求赔偿。

十一、违约责任

1.如乙方未按合同约定完成维护项目，除依照以下约定支付
违约金外，甲方有权要求乙方赔偿损失。具体可按下列第 1 项执行：
(1)每延期 15 日，乙方应当向甲方支付合同总价 1 %
的违约金，但违约金的总数不超过合同总价的. 5 %;
(2)如延期超过 15 日或者延误维护确认 3 次，甲方
有权解除合同，并要求乙方赔偿损失。

2.如甲方未按合同约定的期限付款，每延期. 15 日，甲方 应当向乙方支付合同总价 1 %的违约金，但违约金的总额不超 过合同总价的. 5 %; 如延期付款超过 30 日，乙方有权解除
合同，并要求甲方赔偿损失。

3.任何一方违反合同约定的保密义务，违约方应当支付合同 总价 1 %的违约金。如包括利润在内的实际损失超过违约金的，
受损失一方有权要求对方赔偿超过部分。

4.如发生违约事件，履约方要求违约方支付违约金时，应当 以书面方式通知违约方，内容包括

违约事件、违约金、支付时间 和方式等。违约方在收到上述通知后，应当于 10 日内答复对方，并支付违约金。

十二、 争议解决

本合同发生争议的，由双方协商解决或者向上海市信息法律
协会申请调解，也可按下列第 3 种方式解决。

1.提交上海仲裁委员会仲裁。

2.提交中国国际经济贸易仲裁委员会上海分会仲裁。

3.依法向原告方所在地人民法院提起诉讼。

十三、 合同的生效

1.本合同经双方各自指定的代表签字并盖章后生效。

2.本合同一经签署，未经双方同意，任何一方不得随意更改。 本合同所列的附件经双方代表签字并盖章后成为本合同的组成
部分。

3. 本合同一式.陆份，甲方执肆份，乙方执贰份，具有
同等法律效力。

十四、 名词解释

1.维护

维护是指为保障信息系统的正常运行和使用，对其中软件、 硬件等进行的检查、维修、备份以及改正错误、提高性能等相关
工作。

2.维护确认

维护确认是指甲方对乙方依照合同对维护工作内容进行确
认的行为。

3.业务应用系统

业务应用系统是指按甲方业务需求，由乙方或者第三方定制
开发的计算机应用软件系统。

4.产品软件

产品软件是指甲方向乙方或者第三方购置的成熟的商品化 软件，包括操作系统、数据库、开发工具、中间件软件、安全软件、办公自动化软件、专业应用软件等。

5.保密信息

保密信息是指甲乙双方各自所拥有的不为公众所知的管理
信息、方式方法、产品信息、计算机源代码、技术文档和技术资料等，或者由甲乙双方在履行本合同过程中明确指明为保密的合法信息。

6.规格

规格是指在技术或者有关维护服务任务上所设定的关于硬
件和软件的技术标准、规范。

十五、 其他

1.如一方改变通讯地址，应当提前以书面方式通知另一方。
2.本合同未尽事宜，以招标文件及乙方投标文件为准，若甲 乙双方招投标文件均未涉及的，双方可以另行协商，商定内容经双方代表签字并盖章后与本合同具有同等效力。

补充附页

经友好协商，对本合同条款补充、修改如下，本补充附页为合同正文的一部分，与合同正文冲突时，以本补充附页为准:

签约各方:

甲方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

2026年06月09日

乙方（签章控件）：

法定代表人：张吕峥（男）

2026年06月24日

合同签订点:网上签约

附件一：维护业务应用系统清单

序号	系统名称
	社区综管平台数据采集填报系统
	公立医疗机构管理平台
	区域卫生人力资源信息管理系统
	区域卫生全面预算管理系统
	区域对账系统
	区域健康体检信息管理系统
	学生健康档案管理系统
	捷医自助机系统
	自助报告打印系统
	区域处级干部健康体检系统
	区域医疗联合体
	闵行捷医患者端(安卓、IOS、微信小程序小程序、随申办、闵行旗舰店、今日闵行)
	闵行捷医医护端
	闵行捷医管理端
	互联网医院医生工作端
	互联网医院管理端
	“互联网+护理服务”管理端
	区域药品管理平台
	区域检验系统
	全民健康信息平台(区域单点登录系统)
	全民健康信息平台(区域卡管平台)
	全民健康信息平台(区域信息集成平台)
	延伸处方平台
	妇保应用平台
	妇幼监管平台
	区域妇幼保健费用减免系统
	儿保数据监测系统
	儿保视力筛查系统
	区域康复管理平台
	全专结合统一协作平台
	区域审方平台

附件二：维护价格项目组成

序号	分项名称	价格
1	日常巡检	
2	日常技术支持	
3	故障维护	
4	软件功能性能优化	
5	重大活动期间安全保障	
6	应急演练	
7	捷医客服呼叫热线（外包）服务	
8	“安全加速 SDK”产品年服务	
合计		大写: 小写:

附件三：运维考核表(信息中心考核)

分类	考核内容	评分标准	分值上限	得分	扣/加分原因
工单巡检	工单完成率	考核期内工单完成率低于90%，扣5分；工单完成率大于90%小于95%，扣3分。	5		
	巡检完成情况	按时完成既定巡检任务，未完成则每发生一次扣2分。	10		
	巡检及时反馈和处理情况	未及时告知或处理巡检中存在问题，每发生一次扣2分。	10		
突发事件	突发的重大事件发生次数。	发生突发事件，同时影响全区3家以上（含）单位，若持续时间小于30分钟，每发生一次扣3分；持续时间超过30分钟以上（含），每发生一次扣5分。	10		

	及时上报客户，提供事故报告。	未在5分钟内上报事故单位及信息中心，每发生一次扣3分；未在 24 小时内提交报告，每发生一次扣2分；	10		
	针对事故原因，根据客户要求限期彻底解决并提交整改报告。	未按时完成，扣2分；未彻底解决，每发生一次扣4分。	10		
升级改造	系统改造，根据信息中心要求限期完成改造和上线。	每一项改造每延时一个月扣3分。	10		
	做好系统更新、上线前完整测试，包括功能测试、安全测评。	更新上线后发生功能故障，每发生一次扣3分；经第三方安全检测发现中危、高危漏洞，未按甲方要求及时修复，每发生一次扣5分。	10		
	视系统改造内容，按要求进行操作培训、保障或提供操作手册。	未按要求进行操作培训、保障或提供手册，每发生一次扣2分。	5		
	按需做好需求调研工作。	未配合需求调研，每发生一次扣1分。	5		

人员管理	运维人员按照信息中心统一要求安排工作。	运维人员未得到信息中心同意，擅自离岗，每发生一次扣 2 分；若人员离职后未销毁系统内的个人账号等信息，每发生一次扣 5 分。	5		
材料提交	按时按质提交月报、系统建设情况等运维文档材料，主动就异常情况及时与信息中心汇报沟通分析。	未及时提交，每发生一次扣 2 分，每催报一次扣 2 分；未及时汇报异常情况，每发生一次扣 2 分。	5		
	及时修订各系统、平台的软件、硬件、网络拓扑、配置信息文档等资料，并提交信息中心。	系统情况梳理不完善，或未及时更新提交材料，每发生一次扣 2 分。	5		
附加项	收到用户方表扬信。	每发生一次，加 10 分。	\		
	按照统一要求进行功能改造，不擅自提供个性化功能改造	未按信息中心及统一化要求，擅自修改软件功能，每发生一次，扣 10 分。	\		
	禁止擅自在后台修改数据。	后台擅自修改数据，每发生一次，扣 10 分。	\		

	保护患者隐私，不私自统计或窃取数据提供给其他方。	为达到某种目的，私自统计或窃取数据，每发生一次，扣 20 分。	\		
	对外服务稳定，不造成居民投诉。	收到居民通过官方渠道投诉，并认定为服务厂商为过错方，每发生一次扣 2 分，情节严重的每发生一次扣 5 分。	\		
	和客户友好沟通，无工作上的冲突。	和客户以友好、缓和的方式进行沟通交流，不与客户发生冲突，有冲突每次酌情扣除 2-10 分。	\		
	运维开发等服务人员应保管好各自的账号密码。	若泄露账号密码导致网络安全事件或数据泄露，扣 100 分；造成其他事件，按严重程度扣 30-100 分。	\		
合计:					
意见/建议：					

附件四：验收通过标准

可交付物项目	交付物清单
日常维护的可交付物	客户服务工作执行单
	信息系统需求申请单
	服务总结报告
故障处理的可交付物	故障处理报告
服务商自查的可交付物	服务巡检记录
使用部门软件运维考核	软件运维考核表