

# 汕尾市全民健康信息综合管理平台 运行维护服务合同

甲方：汕尾市卫生健康局

乙方：四川久远银海软件股份有限公司

日期：2025 年 10 月



# 汕尾市全民健康信息综合管理平台 运行维护服务合同

甲方（委托方）：汕尾市卫生健康局

乙方（受托方）：四川久远银海软件股份有限公司

甲乙双方在平等协商的基础上，根据《中华人民共和国民法典》的规定，就汕尾市全民健康信息综合管理平台运行维护服务达成如下协议，由签约双方共同恪守。

## 第一条 合同性质

本合同属于技术服务合同。

## 第二条 签约时间和地点

本合同由甲乙双方于 2025 年 10 月 29 日在 汕尾市 签订。

## 第三条 服务内容

### （一）服务要求和方式

#### 1. 日常维护

对汕尾市全民健康信息综合管理平台工作人员在日常业务办理中因操作错误引起的系统错误进行维护；对各级医疗机构前置机环境搭建及接入提供指导服务，解决应用系统日常运行中所出现的问题，处理因应用系统异常或经常误操作所导致的数据问题；以及对系统在开发过程中因各种原因遗留的 bug 进行修正；维护范围包括：日常操作维护、日常数据错误维护、应用系统缺陷修复、用户日常操作培训。

#### 2. 适应性维护

根据汕尾市全民健康信息综合管理平台业务需求或政策变化，在

保持原有系统整体框架不变的前提下对应用系统进行适应性、纠错性、完善性相关维护。

### **3.应急性维护**

(1) 提供汕尾市全民健康信息综合管理平台软件系统的灾难恢复和应急服务；根据关键业务时间、关键事件等紧急情况，在半小时内提供人员进行技术支持，并派出专业人员保证业务过渡、系统平稳运行；

(2) 当系统出现系统整体性能急速下降，严重影响系统的正常运行，导致部分或全部系统不能正常办理时，需进行应急性服务，帮助用户在最短时间内，恢复系统正常状态。

### **4.支撑性维护**

对应用系统新增或优化功能进行完善性维护。

### **5.定期巡检服务**

(1) 服务周期：每季度一次，每次 1 天。

(2) 服务内容：对汕尾市全民健康信息综合管理平台进行定期巡检，分析业务运行情况，检查数据库状态，分析操作系统瓶颈及运行状态；通过进程分析、业务办理情况分析、重点业务性能分析等工作，全面评估用户系统的状况并提供巡检报告。具体巡检服务内容：检查并记录现有系统的配置和运行情况；检查当前系统的操作系统资源的使用情况；检查应用系统业务办理情况、业务瓶颈；提供合理的调整建议；解决一段时间内系统发生的问题；提交系统检查文档；系统的性能状况，包括内存的命中率；提供分析报告，即每次巡检结束后，工程师需提供系统巡检的书面分析报告。

### **6.值班监控服务**

(1) 乙方需为汕尾市全民健康信息综合管理平台提供 5×8 小时(每

天 8:30 至 17:30) 现场值班监控服务。乙方提供的维护组技术人员需既熟悉应用系统, 也具有数据库系统的监控能力, 能提供代码维护和数据维护, 并进行相应的问题处理。

(2) 乙方需为汕尾市全民健康信息综合管理平台提供节假日 24 小时非现场值班监控服务。

### **7.7×24 小时紧急救援服务**

乙方需提供 7×24 小时紧急救援服务, 当电话及远程技术支持无法解决问题时, 需派遣资深工程师前往现场提供服务: 现场问题的诊断及分析、系统故障的紧急处理。

### **8. 配合做好攻防演练有关任务**

乙方需配合做好服务期内涉及网信、政数和网警等部门攻防演练工作任务, 并按照甲方要求落实攻防演练期间的有关工作要求。

#### **(二) 技术指标和参数 (或考核指标):**

1. 对汕尾市全民健康信息综合管理平台软件应用进行日常运维。

(1) 解决应用系统日常运行中所出现的问题, 处理因应用系统异常或经常误操作所导致的数据问题;

(2) 根据业务需求或政策变化, 在保持原有系统整体框架不变的前提下对应用系统进行适应性、纠错性、完善性相关维护;

(3) 提供软件系统的灾难恢复和应急服务; 根据关键业务时间、关键事件等紧急情况, 在半小时内提供人员进行技术支持, 并派出专业人员保证业务过渡、系统平稳运行;

(4) 提供临时性任务的技术支持, 包括临时性统计任务、审计数据提取和汇总等;

(5) 提供相关的技术和应用系统业务培训;

(6) 制定系统巡检服务计划, 根据用户计划执行巡检计划; 制定

系统性能调整方案，根据用户计划执行性能调优计划；

- (7) 制定详细的应用备份和恢复方案；
- (8) 提供系统故障分析服务；
- (9) 配合用户进行系统扩容、系统升级、改进服务；

2.对汕尾市全民健康信息综合管理平台进行安全扫描漏洞整改。

- (1) 定期对系统进行安全检测；
- (2) 制定整改计划，根据计划完成系统漏洞修复。

### (三) 技术服务质量、期限保证

- 1.乙方需提供现场驻点 1 人，远程支持 4 人。
- 2.服务时间：提供 7×24 小时热线电话技术咨询服务。
- 3.故障响应与修复：

(1) 法定工作日（8:00~18:00）：乙方需在故障报修后 30 分钟内到达现场，协助排除问题，并于最短时间内完成修复；

(2) 非工作时间：乙方需在故障报修后 4 小时内到达现场，协助排除问题，完成修复。

## 第四条 计划安排

- (一) 受托方提供服务的地点：汕尾市城区。
- (二) 受托方提供服务的期限：合同签订起，为期一年。

## 第五条 验收标准和方法

合同到期后交付运维报告，经甲方验收小组核验后验收。

## 第六条 费用及支付方式

(一) 本合同费用总额为¥389600.00 元（人民币大写：叁拾捌万玖仟陆佰元整）

(二) 服务合同委托方费用，按以下分期方式支付：

- 1.双方签订合同后 20 个工作日内，甲方向乙方支付合同总价的 30%；

2.完成半年期运维服务后 20 个工作日内，甲方向乙方支付合同总价的 60%；

3.完成一年期运维服务并提交运维报告后 20 个工作日内，甲方向乙方支付合同总价的 10%。

(三)甲方在约定期限内向市级财政部门提交申请支付手续即视为甲方已履行付款义务，不承担因财政部门办理支付手续的迟延付款责任。

## **第七条 违约责任**

(一)乙方须统筹自身力量完成项目运维，保证项目实施过程中数据安全，符合安全运维运行准则。同时，现场人员技术水平符合需求书要求。

(二)因不可抗力因素造成的损失，双方按如下约定承担：由于火灾、水灾、地震、战争等不可抗力影响到本合同履行时。由甲乙双方协商变更或解除本合同，并视情况部分或全部免于承担违约责任。

(三)任何签约方违反本合同其中的任何一条，将承担违约责任并赔偿，违约金及赔偿金总计不超过合同总金额的 10%。

(四)违约方确定承担责任后，甲乙双方约定本合同内容是否履行再行协商。

## **第八条 合同的变更**

在履行合同过程中对于具体内容需要变更的，由甲乙双方另行协商并书面约定，作为本合同的变更文本。

## **第九条 合同的解除**

(一)在合同履行过程中，发生以下情形之一的，签约方可在 20 日内通知对方解除合同：

1.因对方违约使合同不能继续履行或没有必要继续履行；

2.其他约定情形:

(二) 合同解除后,对于已履行部分给签约方造成的实际损失,甲乙双方协商解决。

**第十条 争议解决方式**

(一) 签约各方因履行合同发生争议,应协商解决;

(二) 协商解决不成,向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉;

**第十一条 合同生效**

本合同一式肆份,经双方签字盖章后生效,到合同履行完毕或被合法依约解除时止。

甲方: 汕尾市卫生健康局

(盖章)

甲方代表:

统一社会信用代码: 11441500091785324R

住所地: 广东省汕尾市区腾飞路中段

邮政编码: 516600

电 话: (0660) 3363073

传 真: (0660) 3363073

开户单位:

开户银行:

帐 号:

乙方: 四川久远银海软件股份有限公司

(盖章)

乙方法定代

理人:

统一社会信用代码: 915101006818136552

住所地: 成都高新区科园一路3号2幢

邮政编码: 610063

电 话: (028) 65511666

传 真: (028) 65516111

开户单位: 四川久远银海软件股份有限公司

开户银行: 中国农业银行成都商鼎国际支行

帐 号: 22900201040009347

