

准格尔旗中心医院院感系统售后维护技术服务合同书

甲方：准格尔旗中心医院

乙方：湖南省蓝蜻蜓网络科技有限公司

依据《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律及行政法规，在信息系统维保项目(院感系统售后维护服务)维保项目招标（招标编号：ESZCZQ-G-F-250146）基础上，甲方准格尔旗中心医院与乙方湖南省蓝蜻蜓网络科技有限公司签订本项目合同。

一、合同文件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- 1、合同格式以及合同条款；
- 2、成交结果公告及成交通知书；
- 3、公开招标文件；
- 4、投标响应文件；
- 5、本项目明确规定的补充协议、附件、变更协议等形式的项目附加约定。

术语定义

“维护服务”是指乙方根据甲方的需求，为甲方提供软件系统的技术指导和产品保障的维护支持服务。

二、维护服务内容及要求

序号	服务内容与要求
1	软件运维服务的最基本环节，包括硬件和软件的安装、配置和维护。还包括对服务器、存储设备和网络设备的监控和管理，以确保系统的基础设施稳定可靠

2	应用运维人员确保应用程序在各个环境中的正确性、稳定性和可靠性。同时，还需要对应用程序的性能进行优化，并定期进行安全审计和漏洞扫描
3	涉及到操作系统的维护、优化和故障排除。维保人员确保操作系统及其相关组件（如数据库、中间件等）的稳定性和可靠性，还需要对系统性能进行监控和优化，以及进行数据备份和恢复工作。
4	故障解决：排除系统运行中的故障，使得系统可以得到平稳应用。这里的故障包括因编程问题使得软件未达到预期的功能效果或在软件运行期间出现的程序错误等，因程序错误产生的问题，免费修改。
5	提供培训、指导等服务。
6	如遇机房搬迁，提供售后免费的搬迁服务。
7	根据甲方要求为甲方培训管理人员，使得部分问题可以由客户技术人员在第一时间得到解决。包括功能配置、字典维护、参数调整等正常的维护工作。
8	提供电话咨询，解答客户在系统使用、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。
9	提供远程在线诊断和故障排除：对于电话咨询无法解决的问题，通过 Internet 远程登录到用户网络系统进行的故障诊断和故障排除

10	通过电话、EMAIL、现场服务等方式（7*24 小时响应）协助甲方的系统维护，有义务及时响应并认真服务，努力确保甲方所委托开发维护系统的正常使用。
11	提供维保期内免费接口对接服务

三、 维护形式

包括：

1. 远程维护方式，通过电话、电子邮件、传真或远程访问等方式进行系统故障的处理、技术支持、咨询服务等工作。
2. 现场技术服务方式，指因应用软件系统出现重大故障导致业务中止时，乙方派技术人员及时到达现场，与甲方技术、业务人员一起对故障进行分析，提出解决方案，在征得甲方同意后对故障进行处理和排除。

要求

1. 乙方应保证指派经验丰富的运维工程师来具体承担维护服务工作。服务人员应保证相对固定，如有变动，乙方须至少提前一周通知甲方并征得甲方同意。运维人员在现场运维，如需加班，要得到甲方的签字确认。
2. 乙方为甲方提供电话技术支持服务要求 7 天×24 小时。
3. 运维响应：工作时间、非工作时间运维响应时间应在 30 分钟以内，如果需到现场进行服务，乙方应在接到运维请求后的 4 个小时以内赶到用户现场。

四 维护期限

本合同维保期限：自合同签订后一年。采购人有权视供应商的服务情况对服务期进行调整或续签，且续签最多不超过两次。

1500 00000



五 双方责任

（一）甲方责任

1. 甲方应明确提出业务系统软件维护的需求，提供相关的政策、法规、标准；
2. 与乙方积极配合，协助乙方对相关单位进行调研及进行详细的需求分析，向乙方提供所需各类文档及条件，对乙方的维护成果及时接受并验收；
3. 为本合同的履行提供政策支持；
4. 按合同规定的金额和支付方式及时向乙方支付费用。

（二）乙方责任

1. 根据甲方确认的维护方案实施系统的维护与开发；
2. 及时、有效地完成系统维护工作。
3. 未经甲方许可，乙方不得将本合同项下的服务工作转让给第三方或与第三方共同开发维护。
4. 乙方不承担因甲方人员进行非法操作、硬件出现故障导致的数据混乱、丢失责任。

六 维护费用及其支付方式（银行转账付款）

- 1、本合同维护费用总计人民币金额（含税）：壹万玖仟贰佰元整（小写：¥19,200元）。

- 2、合同生效后6个月后，甲方向乙方支付合同总价的 50 %

- 3、维保服务项目验收合格后，甲方向乙方支付合同总价的 50%

甲方付款前，乙方需向甲方出具相应数额的有效发票，否则甲方有权拒绝付款并不承担违约责任。

支付项目款项时，乙方需要提供的资料，付款需要经办的手续，以甲方实际管理要求为准。

乙方账户信息如下：

户 名：湖南省蓝蜻蜓网络科技有限公司

开户行：华夏银行长沙分行营业部

账 号：13450000000478966

七 技术情报和资料的保密

（一）乙方有权了解其承担的该维护部分包括的所有内容，并负有为甲方保密的义务。

（二）乙方对甲方提供的与项目有关的技术资料、秘密文件不得丢失，不得自行复制，不得向第三方提供，不得用于本合同外的任何处。

（三）乙方必须采取措施对本项目实施过程中的数据等资料保密，否则，由于乙方过错导致的上述资料泄密的，乙方必须承担一切责任。

八 违约责任

（一）因乙方原因未能按本合同约定及时提供维护服务，乙方应向甲方支付违约金，违约金的计算办法为每一日按合同总金额的千分之一（1‰）计算，总计不超过合同总金额的百分之五（5%），超过 5 天的，甲方有权单方解除合同。

乙方如在程序中加插和软件功能无关的程序或预留一些危害软件安全的漏洞，甲方有权要求乙方完善软件并且赔偿损失，同时甲方有权要求对方按照合同总金额的 30%作为赔偿。

（二）甲方如没有按本合同规定向乙方支付维护费用，每逾期一日，须向乙方支付违约金，违约金的计算办法为每一日按合同总金额的千分之一（1‰）计算，总计不超过合同总金额的百分之五（5%）。

（三）任何一方逾期履行，违约金达到上述最高额，合同总金额的百分之五（5%）后，守约方可提出终止合同，并书面通知违约方。

九、知识产权

甲方拥有本系统在医院的永久使用权。乙方应保证甲方在中国境内使用标的



物或标的物的任何一部分时免受第三方提出的侵犯其知识产权的诉讼。因诉讼产生的一切费用（包括不限于诉讼费、保全费、执行费、律师费及公证等）均由乙方承担。

第十条 争议解决和法律适用

（一）甲乙双方应以友好协商方式解决本合同履行过程中产生的争议。经协商无法解决争议时，均可按照《中华人民共和国民法典》，在甲方所在地人民法院进行诉讼。

（二）本合同适用中华人民共和国法律。

第十一条 其它

（一）本合同签订后，经甲乙双方协商一致，可以对本合同有关条款进行变更或者补充，但应以书面形式确认。上述文件一经签署，即具有法律效力并成为本合同的有效组成部分。

（二）本合同壹式陆份，甲方执伍份、乙方执壹份，具有同等法律效力。

（三）本合同自双方签字盖章之日起生效。

（四）以下无正文。

甲方：（章）准格尔旗中心医院

甲方代表或授权代表：（签字）

时间：2015年12月29日

乙方：（章）湖南省蓝蜻蜓网络科技有限公司

乙方代表或授权代表：（签字）

时间：2015年12月29日