合同编号：_____

政府采购合同

（服务类）

第一部分 合同专用条款

项目名称：常州市卫生健康委员会信访件办理系统开发拓展项目

甲方：常州市卫生健康委员会

乙方：常州风讯网络科技有限公司

签订地：江苏常州

签订日期：2025 年 11 月 24 日

采购编号：JSZC-320400-JZCG-C2025-0464

2025 年 11 月 19 日，根据常州市卫生健康委员会提交的需求，常州市政府采购中心以竞争性磋商方式对“常州市卫生健康委员会信访件办理系统开发拓展项目”进行采购（JSZC-320400-JZCG-C2025-0464），经常州市政府采购中心组织专家组评定，常州风讯网络科技有限公司为该项目中标供应商。

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经甲乙双方协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的有效组成部分，对甲乙双方均具有法律约束力。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定事项的前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；

1.1.2 中标通知书；

1.1.3 投标文件（含澄清或者说明文件）；

1.1.4 招标文件（含澄清或者修改文件）；

1.1.5 其他相关采购文件。

1.2 服务

1.2.1 服务名称：常州市卫生健康委员会信访件办理系统开发拓展项目，其中包含服务内容为：阳光平台工单办理模块、信访件文件库模块；

1.2.2 服务标准：

通过建设实现如下目标：

(1)阳光平台工单办理模块

该模块主要实现对阳光平台工单的全流程线上办理，涵盖办公室登记、领导审核、职能处室办理、辖市区/委属单位办理、办公室审核办结等环节，具体建设内容如下：

1. 工单登记与转办

支持办公室统一登记信访件，由办公室在系统内转办至对应的领导或职能处室，确保工单派发规范有序。

2. 领导审核与批示

领导可在系统内对工单进行审核、批示，系统记录相关意见，由办公室根据批示结果转办至对应处室或辖市区。

3. 职能处室办理

各职能处室、辖市区、委属单位可在线办理工单，上传处理结果、相关附件及说明，系统形成办理痕迹并留痕。

4. 退单与延期

支持退单审核、延期申请与审批，由办公室在系统内进行处理，确保流程规范透明。

5. 办理流程控制

系统提供工单流转节点，由办公室根据工单内容、来源、类别选择办理路径，实现规范化转办。

6. 移动端支持

全流程支持在移动端操作，包括审核、办理、退单、办结等环节，方便领导及单位随时处理工单。

7. 办结审核与归档

办理完成的工单经办公室审核确认后，统一归档至信访件文件库，并生成电子办结记录。

(2)信访件文件库模块

信访件文件库作为OA系统的统一归档与统计分析中心，需对接12345工单办理和阳光平台工单办理等来源模块，形成对信访件的集中管理、统一展示与统计分析。

1.统一归档与集中管理

系统汇总来自12345工单、阳光平台工单等来源的已办结信访件，统一纳入文件库集中管理。

文件库需完整保存工单编号、承办单位、职能处室、办理结果、附件等信息。

2.文件列表与检索

提供统一的信访件文件列表，覆盖所有来源。

支持按年度、编号、标题、来源（12345/阳光平台）、职能处室、手机号、登记日期等条件进行检索和筛选。

支持批量导出。

3.分类统计与展示

系统需支持以下几类统计：

按时间统计：生成每日、每周、每月、每年汇总表；

按承办单位统计：展示各单位的办结情况、数量和类型；

按职能处室统计：展示各处室的办理情况；

按内容统计：根据信访件主题、业务类别分类汇总；

按来源统计：区分12345平台、阳光平台的信访件情况，并可进行合并汇总。

4.报表生成与导出

系统需能自动生成并导出Excel报表，包括但不限于：

每日汇总表

12345平台每日分析表

阳光平台每日汇总表

各平台原始数据表

按单位分类表

按职能处室分类表

按内容分类表

按来源分类表

医疗质量分类表 g

信访专报数据汇总表

报表导出需符合政务统计常用规范，数据字段完整，格式清晰，支持在 Excel 中直接使用和二次分析。

5. 可视化展示

统计结果支持以图表形式展示（如趋势图、柱状图、饼图）。

图表内容与报表保持一致，便于会议汇报和决策支持。

1.3 价款

本合同总价为：¥ 69000.00 元（大写：陆万玖仟元人民币）。

1.4 结算方式

一次性付款，具体付款方式为：合同签订后，支付总价款的全款，即 69,000 元（大写：陆万玖仟元整）。甲方支付乙方的款项的另一前提是收到乙方开具的付款申请和正式发票，甲方应自接收到乙方开具的正式发票和付款申请之日后 30 日内按照约定支付资金。

1.5 服务提供时间、地点和方式

1.5.1 提供时间： 合同签订时间起建设周期 3 个月；

1.5.2 服务地点： 甲方指定地点 ；

1.5.3 服务方式： 现场服务、结合远程服务 。

1.6 检验和验收

1.6.1 工期与交付日期：合同签订时间起建设周期3个月，交付以双方代表共同签署的交付单为准，交付需完成项目合同约定全部分项内容，且符合项目的总体要求和建设目标，性能达到项目设计的要求，按甲方要求部署在甲方指定的位置。

1.6.2 验收

1.6.2.1 验收文档齐全：乙方在项目验收前向甲方交付完整的软件系统、软件服务、开发文档、软件设计说明书等相关的文档。

1.6.2.2 功能测试期结束后，双方共同确认，系统运行稳定，符合全部功能要求，甲方组织验收工作，签署书面验收合格报告，双方留存。

1.6.2.3 验收完成后进入软件系统的质保期。免费质保期为自项目验收之日起一年。

1.7 违约责任

1.7.1 除不可抗力外，若乙方未按照本合同约定的时间、地点和方式提供服务，则视为乙方违约，每延迟一日，乙方应当按照延期提供服务总价格的 0.2 %向甲方支付违约金，违约金总额不超过本合同总价的10%；乙方延迟提供服务 30 天以上，甲方除了有权按照以上标准向乙方主张违约金外，还有权单方解除本合同，因此产生的相关损失全部由乙方承担，解除通知送达对方时本合同即解除；

1.7.2 除不可抗力外，若甲方未按照本合同约定时间支付价款，则视为甲方违约，每迟延一日，甲方应当按照逾期付款金额的 0.2 %向乙方支付违约金；违约金总额不超过本合同总价的 10 %，甲方迟延付款 30 天以上，则乙方有权单方解除本合同，解除通知送达对方时本合同即解除。

1.7.3 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经对方催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现

合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同，解除通知送达对方时，本合同即解除；

1.7.4 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式。

1.7.5 除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式。

1.7.6 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

1.8 合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，应当选择下列方式解决：

向 常州市 人民法院起诉；

1.9 合同生效

合同经双方法定代表人或授权委托代表人签字并加盖单位公章后生效，本合同未尽事宜，遵照《民法典》、《政府采购法》有关条文执行。合同一式肆份，甲方贰份，乙方壹份，代理机构执壹份存档，具有同等法律效力。

(本页为签字盖章页)

甲方：常州市卫生健康委员会

统一社会信用代码：

113204000141097609

住所：常州市龙城大道 1280 号

法定代表人或

授权代表（签字）：

联系人：

经办人：

约定送达地址：

邮政编码：213003

电话:051985682630

传真：

电子邮箱：

开户银行：江苏银行龙城大道支行

开户名称：常州市卫生健康委员会

开户账号：83100188000011187

乙方：常州风讯网络科技有限公司

统一社会信用代码或身份证号码：

91320411788395430F

住所：新北区黄山路 217 号 6083 室

法定代表人或

授权代表（签字）

联系人：

经办人：

约定送达地址：

邮政编码：213000

电话:0519-85166853

传真：

电子邮箱：

开户银行：中国工商银行常州新北支行

开户名称：常州风讯网络科技有限公司

开户账号：1105021609001194143

第二部分 合同一般条款

2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指采购人和中标供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，中标供应商在完全履行合同义务后，采购人应支付给中标供应商的价格。

2.1.3 “服务”系指中标供应商根据合同约定应向采购人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括采购人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方”系指与中标供应商签署合同的采购人；采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的中标供应商；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

2.2 技术规范

服务所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致；如果采购文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证甲方在使用、接受本合同服务（包含与服务相关的货物）或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权，由乙方负全部责任。

2.3.2 中标单位应保证所提供的产品为正版软硬件，不存在知识产权纠纷。系统实施和运行过程中所产生、采集和管理的一切数据，均归采购人所有。未经采购人同意，中标单位不得擅自将数据用于其他用途，或提供给任何第三方。

2.4 履约检查和问题反馈

2.4.1 甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方之项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合；

2.4.2 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

2.5 结算方式和付款条件

分期付款，具体付款方式为：合同签订后，支付总价款的 50%，即 49,500 元（大写：肆万玖仟伍佰元整）；验收完成后，支付总价款的 40%。即 39,600（大写：叁万玖仟陆佰元整）；项目验收之日起一年期满，支付总价款的 10%，即 9900 元（大写：玖仟玖佰元整）。甲方支付乙方每笔款项的另一前提是收到乙方开具的付款申请和正式发票，甲方应自接收到乙方开具的正式发票和付款申请之日后 30 日内按照约定支付资金。

2.6 技术资料和保密义务

2.6.1 乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供服务（包含与服务相关的货物）的有关技术资料；

2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

2.6.3 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

2.6.4 保密内容(包括技术信息和经营信息)：

(1) 双方都有责任对对方提供的技术情报、资料数据及商业秘密保密，不得向第三方泄露。系统所采集、产生的数据归甲方所有，未经甲方同意，乙方不得以任何形式将其用于商业用途或向外提供数据。

(2) 未经对方同意，任何一方不得以任何形式公开合同及其相关附件内容。

(3) 双方在未征得对方同意的情况下，不得向第三方泄露在项目中接触到的需要保密的情报和资料。

(4) 任何一方未征得对方同意，不得为任何其他目的而自行使用或允许他人使用从对方获得的信息(信息包括但不限于所有的报告、摘录、纪要、文件、计划、报表、复印件等)。

(5) 乙方应配合甲方做好信息安全应急处置计划，对可能出现的保密信息泄露问题提前做好应急预案、确定应急补救措施。

(6) 当甲方根据乙方提出的要求必须提供保密资料时，双方应当办理资料交接手续，做好登记和使用的台账。乙方获取保密资料后，应确保携带、使用、存放全过程的安全。保密资料原则上不得另行复制，确因工作需要经甲方同意复制的，需按原件要求严格管理。

(7) 乙方从在甲方现场进行勘查及测试工作起，就应事先做好相关准备工作：一是明确具体上门服务的技术人员，且做到相对固定；二是对相关技术服务人员进行保密教育，明确保密责任和义务，并要求其签订保密协议。

(8) 乙方技术服务人员在为甲方提供技术服务过程中，应尽量避免接触甲方的涉密事项，如因提供技术服务需要必须接触保密信息时，应主动接受甲方的现

场指导和监督，确保有关涉密设备、保密信息的安全，并承诺不泄露任何保密信息。

(9)对于甲方提供的保密资料以及相关技术服务人员在为甲方提供服务时掌握的其他涉密信息，均不得向第三方或其他无关人员透露。应按照技术服务需要严格控制使用、知悉范围，同时在使用和处理保密信息过程中要做好边界控制，需要确保数据和使用不出境。

(10)乙方在使用电子设备(包括笔记本电脑、移动存储介质等)为甲方提供技术服务时，应严格按照有关保密规定要求，落实技防、人防、物防综合防范措施，确保安全。

(11)当服务合同终止或解除(服务退出)后，乙方必须将全部保密信息返还甲方，并销毁所有复制件。甲方认为可以作废不需退回的保密资料，乙方应当及时进行保密销毁，并做好核销登记。乙方应对保密信息在乙方掌握期间发生的被盗、不幸泄露、或其他有损保密信息保密性的事件承担全部责任，由此造成甲方损失的，乙方应负责赔偿。

(12)乙方在为甲方提供合同要求的服务时，不得占有服务过程中产生的任何资产。

(13)乙方保证所提供软件安全。若甲方等级保护、风险评估以及相关网络安全行动中发现软件及其配置存在网络安全漏洞，乙方无条件整改。

2.6.5 保密人员范围：

双方参与及知悉项目的所有人员。

2.6.6 保密期限：

合同期间及合同终止后两年内。

2.6.7 泄密责任：

任何一方违反此协议，给对方造成损失，须承担赔偿责任，应赔偿实际造成的损失，赔偿额以合同金额为限。

2.7 质量保证和产权担保

2.7.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

2.7.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查；

2.7.3 乙方应保证提供的服务符合国家、行业标准，同时符合甲方提供的规范标准；

2.7.4 乙方保证所交付的服务（包含与服务相关的货物）的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

2.8 延迟履行

在合同履行过程中，如果乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间，否则，视为乙方违约，按照合同专用及补充条款承担相应违约责任。

2.9 合同变更

2.9.1 双方当事人协商一致，可以签订书面补充合同的形式变更合同，但不得违背采购文件确定的事项，且如果系追加与合同标的相同的服务的，那么所有补充合同的采购金额不得超过原合同价的 10%，且须报相关主管部门同意；

2.9.2 合同继续履行将损害国家利益或社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，按各自过错承担相应的责任。

2.10 合同转让和分包

2.10.1 乙方不得将合同标的转包给他人履行；

2.10.2 乙方不得将合同标的分包给他人履行；

2.10.3 乙方如有转包或未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同。

2.11 不可抗力

2.11.1 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同；

2.11.2 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明；

2.11.3 不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

2.12 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

2.13 乙方破产

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿，同时甲方有权要求乙方支付违约金，若该违约金不足以弥补甲方各项损失，则甲方还有权就各项损失向乙方主张赔偿责任。

2.14 合同中止、终止

2.14.1 双方当事人不得无故擅自中止或者终止合同；

2.14.2 合同继续履行将损害国家利益或社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，双方按各自过错承担相应的责任。

2.15 检验和验收

2.15.1 甲方依法组织履约验收工作。

2.15.2 甲方在组织履约验收前，将根据项目特点制定验收方案，明确履约验收的时间、方式、程序等内容，并可根据项目特点对服务期内的服务实施情况进行分期考核，综合考核情况和服务效果进行验收。乙方应根据验收方案内容做好相应配合工作。

2.15.3 对于实际使用人和甲方分离的项目，甲方邀请实际使用人参与验收。

2.15.4 如有必要，甲方邀请参加本项目的其他供应商或第三方专业机构及专家参与验收，相关意见将作为验收书的参考资料。

2.15.5 甲方成立验收小组，按照采购合同的约定对乙方的履约情况进行验收。验收时，甲方按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，验收小组出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付挂钩。履约验收的各项资料存档备查。

2.15.6. 验收合格的项目，甲方根据采购合同的约定及时向乙方支付合同款项。验收不合格的项目，甲方依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《民法典》。乙方在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，甲方将及时报告本级财政部门。

2.16 通知和送达

2.16.1 甲乙双方确认，合同第一部分尾部所载明地址为其法定送达地址，双方往来中所有通知、文件、材料送达该地址，即视为送达，包括但不限于邮寄送达、拒绝签收等；任何一方变更上述送达地址的，应于变更前 30 个工作日内书面通知对方当事人，在对方当事人收到有关变更通知之前，变更前的约定送达地址仍视为有效。