合同编号：JSCZE2601479CGN00

溧阳市“智慧医疗”项目运维服务合同

甲　方：溧阳市卫生健康局
乙　方：中国电信股份有限公司常州分公司
签订地：江苏溧阳

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及溧阳市政府采购中心采购编号为[JSZC-320481-LYZT-D2026-0001]号采购文件及投标（响应）文件，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。

一、服务内容

溧阳市“智慧医疗”项目运维服务(详见附件 1)。

二、服务内容

自合同签订生效之日起一年。

三、合同金额

本合同总金额（人民币含税价，税率 6%）：[905,000.00]元（大写：[玖拾万伍仟元整]）。

分项价格：（单位：人民币元）

序号	分项名称	服务内容	数量	单位	价格	
					单价	小计
1	智慧医疗云计算平台运维服务	Lenovo SR860，5 台 Lenovo V7000,1 套 博科 B6505，2 套 H3C LS-6800-54QF-H1，2 台 H3C LS-5560-54C-EI，3 台 H3C SR6604-X，2 台 Lenovo 虚拟化软件，1 套 山石网科 SG6K-X6150-GS，2 台 网神 SecSIS 3600 G9500-TH11P，1 台	1	年	235,900.00	235,900.00
2	智慧医疗远程会诊视频会议硬件系统运维服务	核心多点控制单元，Polycom RMX1800，1 台 远程医疗会议管理系统，睿致远程医疗会议管理系统（定制开发），1 套	1	年	122,000.00	122,000.00

		远程医疗高清录播系统，Polycom Media Suite，1套 视频会诊预约管理软件，睿致综合业务管理系统软件V4.0，1套 主会场视频会议终端，Polycom Group 550，3台 主会场触摸一体机终端，MaxHub SC55MC，6台 分会场视频会议终端，Polycom Group 310，17台				
3	智慧医疗信息系统软件运维服务	区域心电软件系统，1套	1	年	181,500.00	181,500.00
		病案管理软件系统，1套			43,000.00	43,000.00
		住院电子病历质控软件系统，1套			36,800.00	36,800.00
		护理电子病历软件系统，1套			36,800.00	36,800.00
		健康溧阳居民APP软件系统，1套			95,000.00	95,000.00
		区域远程医疗会诊软件平台，1套			95,000.00	95,000.00
		家庭医生签约服务管理平台，1套			59,000.00	59,000.00
总价			905,000.00			

3.1. 合同服务期内，乙方向甲方提供合同约定的服务，其费用均包含在合同金额中，甲方不需另行承担费用。

3.2. 合同服务期内，若甲方需要乙方提供合同约定范围外的相关服务或变更服务时，由甲方承担费用，费用金额由甲乙双方根据增加或变更的服务内容协商约定。

3.3. 甲方变更系统环境和现场时，至少应提前一周通知乙方，否则给乙方增加的服务支出由甲方另行承担。因甲方未提前通知且自行变更系统环境或现场产生的任何故障或损失由甲方自行承担，不在本合同范围内。

四、支付方式

合同签订后 90 日内支付合同金额的50%，服务期满后 90 日内支付合同金额剩余的50%。

本合同费用总额的所有支付由甲方以[银行转账]付至乙方。乙方银行信息如下：

开户行：[工商银行常州分行玉隆支行]

户　名：[中国电信股份有限公司常州分公司]

账　号：[9558851105002694946]

纳税人识别号/统一社会信用代码：[91320400748726944E]

五、服务方式

5.1. 乙方为甲方提供每周 7×24 小时故障受理的电话响应（故障受理电话为：[10000]），以及 7×8 小时上门服务。

5.2. 乙方应按本合同约定的规范和标准向甲方客户提供维护服务。

5.3. 乙方保证指派拥有丰富经验、熟悉网络系统及其设备和软硬件、具有独立处理相关技术问题能力的资深工程师（有 3 年项目实施、运维经验）为甲方提供本合同规定的服务。

六、权利义务

6.1. 甲方权利义务

1）甲方有权要求乙方为本合同和附件清单中所列出的运维系统中的软硬件提供约定的运维服务。

2）甲方有权对乙方的服务内容和服务质量进行监督和考核，并根据考核的结果要求乙方改进。

3）甲方发现乙方服务人员不遵守甲方工作场所规章制度并拒绝改正，或乙方服务人员技能不能满足技术服务的需要时，经过与乙方核实确认后，有权要求乙方替换合格的服务人员。

4）在乙方依据合同的约定提供服务时，甲方应当给予必要的配合，包括但不限于服务现场准入、服务文档确认等。

5）运维系统中的软硬件系统运行环境应当符合相关软硬件说明书及其他技术文件要求的机房环境，该环境要求包括但不限于供电、温度、湿度等多方面的要求，对于因甲方机房环境不符而造成的故障或损坏，不在乙方服务范围之内，由甲方对其损失承担责任。

6）甲方不能自行调整或拆卸服务系统内的硬件，不能自行更改系统软件设置。若确实需要进行改动，应及时通知乙方，并在管理档案中记录。因甲方自行调整或拆卸服务系统内的硬件或自行更改系统软件而造成的系统、软硬件故障或损坏的，由甲方自行承担费用及责任。如甲方需在系统中新装板卡、硬板等附属设备，则此附属物由甲方提供、安装，乙方对新增的设备系统故障无解决义务。

7）经甲、乙双方确认，如所服务标的物不能正常运行或发生损坏是由于甲方工作人员未按照操作说明书要求引起，乙方可以进行维护，但因此产生的费用以及造成的损失由甲方另行承担。

8）对于设备系统厂商不公开的工具、代码（激活码）、程序，如在本合同约定的服务中需要使用，甲方应负责提供。

9）本合同有效期内及合同期限结束后一年内，甲方不得以自己的名义或借用其他任何第三方的名义，聘请、雇佣或以其他方式使用乙方在职员工，或聘请、雇佣或以其他方式使用从乙方离职期限不满 1 年的、与乙方签署过保密合同或竞业禁止承诺的离职人员。

6.2. 乙方权利义务

1）乙方应当按照本合同及附件的约定向甲方提供合格的服务，保障甲方系统稳定运行。如在本合同约定的系统服务中，需使用产品参考手册，命令行手册，使用指南等厂商文件，乙方需配合提供电子文档。

2）乙方保证所安排的技术人员具备合同约定服务所必须的技能，获得相关认证，工作态度认真负责，在项目执行中能与甲方正常沟通。

3）乙方每季度对甲方运维系统进行预防性检查，并向甲方提供包括但不限于纸质检测报告。

4）乙方对服务过程中的技术文档应妥善保存，对于服务过程中的重要事项如实记录，并经双方人员签字确认。

5）乙方在服务中接受甲方的监督，与甲方通力合作，接纳甲方的合理建议，提高服务质量。

6）乙方在服务过程中发现非本合同服务范围内的软硬件问题导致系统故障，应及时向甲方汇报，在获得甲方的许可和费用确认后另行处理。

7）乙方在服务期届满［60］日前提醒甲方，按规签订新的运维服务合同，以使甲方获得连续的运维服务。

七、违约责任

7.1. 甲乙双方任何一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定的，均视为违约。违约方应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

7.2. 除甲方原因或不可抗力影响外，乙方未能按照合同约定的条件提供服务或迟延提供服务，每迟延一天乙方须向甲方支付合同金额的千分之一作为违约金，最高不超过合同总金额的百分之五。一旦达到百分之五时，甲方有权解除合同。

7.3. 除乙方原因或不可抗力影响及甲方的财政拨款影响因素外，甲

方未能按照合同约定支付合同金额的，每迟延一天，甲方须向乙方支付迟延付款部分金额的千分之一作为违约金，一旦达到合同金额的百分之五，乙方有权解除合同。除前述违约金外，按照迟延付款期限和金额，每天按照万分之五的利息在违约金外加收延期付款利息。前述违约金及利息不足以弥补乙方损失的，甲方应另行赔偿，以上总额不超过合同金额的百分之五。

7.4. 如乙方违反合同约定造成甲方系统信息数据问题，则乙方应承担甲方的直接和间接经济损失。除此之外出现甲方数据问题，乙方不承担责任。

八、知识产权

8.1. 乙方保证在项目服务过程中，不存在侵犯第三方专利权、商标权、著作权等知识产权的行为，在涉及到第三方知识产权使用时，乙方通过转让获得了所有权或者获得了所有权人或其他权利人的合法授权。因乙方提供的服务侵犯了他人权利而引起一切行政处罚、索赔或诉讼，乙方应承担全部责任，并赔偿甲方由此遭受的一切损失，包括但不限于诉讼费、交通费、律师费等

8.2. 甲方保证合同约定服务过程中提交乙方信息、资料不侵犯任何人的任何权利。因甲方提交乙方信息、资料违法、违规或构成侵犯他人权利而引起行政处罚、索赔或诉讼，则甲方应承担全部责任，并赔偿乙方由此遭受的一切损失；如发生甲方过错导致乙方先行赔付之情形，甲方应在收到乙方书面通知后[60]日内，将乙方赔付的等额款项付至乙方，并承担因此造成的乙方的其他一切损失。

8.3. 在服务过程中接受技术资料的一方承认提供方对该资料的知识产权或第三方的知识产权，不得非法披露、侵占、损害提供方或第三方的知识产权。

8.4. 在服务过程中产生的新知识产权，归双方共有，任何一方均可依据本合同获得非独占的、永久的使用权，有权在此知识产权基础上进行二次开发，二次开发后的知识产权归属双方共同所有。

九、保密条款

9.1. 乙方有义务对保密资料采取不低于对其自身商业秘密所采取的保护手段予以保护。乙方仅可为本合同及具体合同的目的向其确有知悉必

要的雇员披露对方提供的保密资料，但同时须要求其雇员遵守本合同约定的保密和不披露义务。

9.2. 乙方应当建立保密机制、制定保密制度、采取保密措施，对保密资料予以严格保密。

9.3. 乙方仅为执行本合同下义务的目的对保密资料进行复制。乙方不得以任何方式（包括但不限于硬盘、图纸、采样、照片、菲林、光盘）留存保密资料（包括但不限于素材、半成品、成品）。乙方应当在本合同解除或终止后的[10]日内，将相应保密资料原件退还甲方，并销毁复印件。

9.4. 如乙方违反本合同关于保密的约定，乙方应赔偿给甲方造成的一切损失。

9.5. 出现下述情况时，本条对保密资料的限制不适用。当保密资料：

（1）并非乙方的过错而已经进入公有领域的。

（2）已通过接受方的有关记录证明是由接受方独立开发的。

（3）由接受方从没有违反对披露方的保密义务的人合法取得的。

（4）法律要求接受方披露的，但接受方应在合理的时间提前通知披露方，使其得以采取其认为必要的保护措施。

9.6. 本保密条款自保密资料提供或获悉之日至本合同终止或解除后1年内持续有效。

十、不可抗力

10.1. 任何一方面临不可抗力事件，包括但不限于火灾、水灾、地震、台风、自然灾害等不可预见、不可避免且无法控制的情况，致使合同履行迟延或履行不能，受不可抗力影响的一方应以电报或传真的方式在[3]日内将该情况及时通知另一方，本合同约定履约期限应自动顺延。并于发生不可抗力事件后的[10]个工作日内向对方提供有关部门出具的发生不可抗力及其持续期的证明。

10.2. 因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或全部免除责任，但法律另有规定的除外。因延迟履行合同而在延迟期发生的不可抗力，不能免除责任。

10.3. 如前述不可抗力致使合同履行迟延或履行不能的情况持续达[30]日或以上，且双方未能就合同变更达成一致意见的，任何一方可单方终止合同。因不可抗力原因导致一方未能履约造成对方损失的，不承担违

约及损害赔偿责任。

10.4. 对于因不可抗力事件，包括但不限于火灾、水灾、地震、台风、自然灾害等不可预见、不可避免且无法控制的情况，致使本合同所约定的设备系统损害，乙方不承担运维责任。

十一、争议解决

本合同适用中华人民共和国法律。所有因本合同引起的或与本合同有关的任何争议将通过双方友好协商解决。如果双方不能通过友好协商解决争议，则任何一方均可向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。诉讼进行过程中，双方将继续履行本合同未涉诉讼的其它部分。

十二、合同生效、变更、转让及其他事项

12.1. 合同书一式[肆]份，双方各执[贰]份，自双方法定代表人或授权代表签字并加盖双方印章之日起生效。

12.2. 本合同的任何变更、修改、增补，需经双方签署书面补充合同方为有效。根据变更要求的范围和复杂程度，甲、乙双方可对实现变更要求所发生的费用进行磋商。经双方授权代表对变更事项进行确认后，将签署相应的《补充合同》或《更改备忘录》。经双方授权代表签字并双方盖章后的《补充合同》或《更改备忘录》将作为本合同的有效附件和执行变更的依据。

12.3. 合同任何一方未得到对方同意前，不得向第三方转让或转移本合同的权利、义务。

12.4. 本合同的任何条款如经司法机关判定无效或不可执行，不应影响本合同其他条款或规定的效力或可执行性。

12.5. 本合同有效期满前一个月内甲乙双方可以就续签合同进行磋商，续约时双方的权利义务以续签的合同约定为准。

12.6. 未得到本合同另一方的书面许可，各方均不得以广告或在公共场合使用或摹仿另一方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写，任何一方均不得声称对它方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写拥有所有权。

12.7. 本合同替代此前双方所有关于本合同事项的口头或书面的纪要、备忘录和合同。

12.8. 本合同的任何内容不应被视为或解释为双方之间具有合资、合

伙、代理关系。

12.9. 双方因履行本合同或与本合同有关的一切通知都必须按照以书面信函形式或双方确认的通讯方式进行。采用信函形式的应使用挂号信或者具有良好信誉的特快专递送达。如使用挂号信件或特快专递，通知日期即为邮件寄出日期并以邮戳为准。如使用挂号信件或特快专递方式，接受方签收挂号信或特快专递的时间（以邮局或快递公司系统记录为准）为通知送达时间；如果因接受方原因（包括但不限于接受方拒收书面信函、接受方电子邮箱地址不存在或者邮箱已满或者设置拒收等）导致通知发送失败，视为通知已经送达（发送方载明的书面信函寄出时间或者电子邮件发送时间视为通知送达时间）。

12.10. 本合同的附件为本合同不可分割的组成部分，如本合同附件与本合同正文有不一致之处，以[合同正文]的规定为准。

附件：1.服务内容和标准

2.外包网络安全协议

甲方：溧阳市卫生健康局

法定代表人/负责人

或授权代表::

日期：2026年3月4日

甲方：中国电信股份有限公司常州分公司

法定代表人/负责人

或授权代表::

日期：_____年___月___日

合同专用章

2026年03月04日

附件 1：

服务内容和标准

一、 服务内容

溧阳市“智慧医疗”信息系统运维服务主要包括三个方面：智慧医疗云计算平台运维服务、智慧医疗远程会诊视频会议硬件系统运维服务及智慧医疗信息系统软件运行维护。

详细运维服务清单如下：

序号	分项名称	服务内容	数量	单位
1	智慧医疗云计算平台运维服务	Lenovo SR860，5 台	1	年
		Lenovo V7000,1 套		
		博科 B6505，2 套		
		H3C LS-6800-54QF-H1，2 台		
		H3C LS-5560-54C-EI，3 台		
		H3C SR6604-X，2 台		
		Lenovo 虚拟化软件，1 套		
		山石网科 SG6K-X6150-GS，2 台		
		网神 SecSIS 3600 G9500-TH11P，1 台		
2	智慧医疗远程会诊视频会议硬件系统运维服务	核心多点控制单元，Polycom RMX1800，1 台	1	年
		远程医疗会议管理系统，睿致远程医疗会议管理系统（定制开发），1 套		
		远程医疗高清录播系统，Polycom Media Suite，1 套		
		视频会诊预约管理软件，睿致综合业务管理系统软件 V4.0，1 套		
		主会场视频会议终端，Polycom Group 550，3 台		
		主会场触摸一体机终端，MaxHub SC55MC，6 台		
		分会场视频会议终端，Polycom Group 310，17 台		
3	智慧医疗信息系统软件运维服务	区域心电软件系统，1 套	1	年
		病案管理软件系统，1 套		
		住院电子病历质控软件系统，1 套		
		护理电子病历软件系统，1 套		
		健康溧阳 APP 软件系统，1 套		
		区域远程医疗会诊软件平台，1 套		
		家庭医生签约服务管理平台，1 套		

二、 服务标准

(一) 智慧医疗云计算平台运维服务

1. 智慧医疗云计算平台运维服务清单

类型	设备名称	单位	数量	产品型号
计算资源池	虚拟化资源池（裸金属	台	5	Lenovo SR860

	服务器）			
存储资源池	存储资源池	套	1	Lenovo V7000
	存储交换网络	套	2	博科 B6505
网络资源池	TOR 交换机	台	2	H3C LS-6800-54QF-H1
	网络接入及管理交换机	台	3	H3C LS-5560-54C-EI
	路由器	台	2	H3C SR6604-X
云管理平台	虚拟化平台软件	套	1	Lenovo 虚拟化软件
网络安全防护	防火墙	台	2	山石网科 SG6K-X6150-GS
	网闸	台	1	网神 SecSIS 3600 G9500-TH11P

2. 智慧医疗云计算平台维护服务方案

1）所有保修设备提供维护期内免费质量保证及免费上门技术支持，提供软硬件质保、提供 7*24 小时响应服务，出现故障提供维修及备件服务；

2）提供 7*24 小时不间断、不限次的热线电话技术服务支持，有专职资深工程师全天候的为客户提供服务；当遇到电话协助无法有效解决故障问题时，通过远程连接控制和派工程师到现场提供服务，及时有效的处理故障，使故障影响减至最小化；

3）协助建设单位制订日常运行管理规范；协助建设单位正确使用和维护系统；建立设备应急预案；根据建设单位的要求做好维保设备软、硬件常规维护，系统计划内调整、重启、优化；解决用户提出的其它各种技术问题等。

4）对建设单位的信息系统中的系统软件提供日常维护服务（包含技术咨询、定期巡检、故障排除等），主要包括操作系统、Oracle 数据库软件等。

5）每月对设备和系统进行一次巡检，排查故障，出具巡检报告.

（二）智慧医疗远程会诊视频会议硬件系统运维服务

1. 智慧医疗远程会诊视频会议硬件系统运维服务清单

序号	产品名称	品牌型号	单位	数量
1	核心多点控制单元	Polycom RMX1800	台	1
2	远程医疗会议管理系统	睿致远程医疗会议管理系统（定制开发）	套	1
3	远程医疗高清录播系统	Polycom Media Suite	套	1
4	视频会诊预约管理软件	睿致综合业务管理系统软件 V1.0	套	1
5	主会场视频会议终端	Polycom Group 550	台	3
6	主会场触摸一体机终端	MaxHub SC55MC	台	6
7	分会场视频会议终端	Polycom Group 310	台	17

2. 智慧医疗远程会诊视频会议硬件系统运维服务方案

1）每月对设备和系统进行一次巡检，排查故障，出具巡检报告。

2）对系统中涉及的硬件、软件提供各种技术性问题的解决。

3）对溧阳市卫生健康局的应急事件提供现场保障。

4）对于硬件设备的故障先行进行维修更换，按市场价格优惠提供，另行结算。

（三）智慧医疗信息系统软件运维服务

1. 智慧医疗信息系统软件运维服务清单

1）区域心电软件系统

软件名称	软件功能	软件模块	单位	数量
区域心电系统	卫健局平台	数据中心	套	1

		监管平台		
		心电诊断中心		
		专家会诊平台		
		市民健康系统的整合		
	基层卫生院软件功能	心电数据采集	套	1
		心电数据统一储存和管理		
		心电分析诊断		
		心电诊断功能应用		
区域大数据监管平台	病历管理	病历管理可以实现区域内静息心电、会诊信息、动态心电和实时心电的实时展示。	套	1
	地图管理	地图管理主要通过地图的展现形式对区域内的医疗机构进行全方位的监管。		
	统计分析	通过对医院信息、医生信息、报告信息、会诊信息基础数据进行加工、计算、统计、分析生成各类统计分析报表和图表。提供自定义的报表设计工具，可以快速的对现有报表进行完善和对客户需求的新报表进行开发。		

2）病案管理软件系统

序号	产品名称	模块	单位	数量
1	病案管理	病案管理	套	1
2		检索查询		
3		报表查询		
4		病案回收		
5		病案借阅		
6	医疗质控平台	数据上报		
7		卫统报表		
8		医院运行		
9		医疗费用		
10		疾病分析		
11		肿瘤分析		
12		重点专科		
13		医政管理		
14	其它基础模块	系统运行基础设置		
15		扩展功能		
16		系统接口		

3）住院电子病历质控软件系统

系统	模块	单位	数量
住院电子病历质控软件系统	医生权限控制	套	1
	质控时限设置		
	流程控制		

	书写过程质控		
	病历检查和整改通知单		
	病历时限提醒		
	病历评分		
	环节终末质控		
	三级审核管理		
	病案综合分析		
	质控规则管理		

4）护理电子病历软件系统

系统	模块	单位	数量
护理电子病历软件系统	生命体征记录	套	1
	护理病历书写		
	护理记录书写		
	护理记录打印		
	统计查询		

5）健康溧阳 APP 软件系统

产品名称	产品描述	功能类别	产品模块	单位	数量
健康溧阳智慧服务平台	健康溧阳居民 APP（Android 及 IOS）	便捷就医服务	注册登录	套	1
			便捷寻医		
			智能预诊		
			症状自查		
			咨询互动		
		健康管理服务	报告查询		
			健康百科		
		女性专区	婚检管理		
			备孕管理		
			怀孕管理		
			分娩管理		
			准爸爸管理		
		儿童专区	儿童建卡		
			儿童体检提醒		
			儿童生长曲线		
			体检记录查看		
			儿童体检提醒		
			接种点查询		
			接种计划提醒		
			儿童健康指导		
		老年人专区	能力状态评估		
			中医体质辨识		
		个人管理	我的家庭		
			评价记录		
			业务消息		
			个人信息		

	健康溧阳家医 APP（Android 及 IOS）	公共服务管理	孕管卡管理	套	1
			产后访视		
		日常业务管理	我的居民		
			居民预约		
			待办服务		
			服务记录		
			个人中心		
	健康溧阳运维管理平台	运维管理平台	系统配置	套	1
			用户管理		
			运营管理		
			业务管理		
			安全管理		
			统计分析		

6）区域远程医疗会诊软件平台

序号	产品名称	规格描述	单位	数量
1	多学科远程诊断后台用管理平台	多学科远程诊断后台管理与配置应用标准版	套	1
2	多学科远程诊断应用管理平台	多学科诊断全流程平台系统标准版	套	1
3	溧阳市区域心电共享平台接口	实现心电数据共享功能	套	1
4	溧阳市区域影像共享平台接口	实现影像数据共享功能	套	1
5	溧阳市区域电子病历系统接口	实现住院电子病历共享	套	1
6	溧阳市音视频系统接口	实现与音视频体系接口	套	1

7）家庭医生签约服务管理平台

序号	名称	单位	数量
1	健康档案维护系统	套	1
2	签约服务系统	套	1
3	签约服务应用	套	1
4	团队管理系统	套	1
5	双向转诊系统	套	1
6	综合绩效管理	套	1
7	查询统计报表	套	1
8	数据上传系统	套	1
9	家医服务 APP	套	1

2. 智慧医疗信息系统软件运维服务方案

1）人员驻场服务

每周 5 天*8 小时有驻场工程师（至少 1 名软件工程师），全年内保证服务响应。提供维护人员结构表，包括项目负责人、维护项目组组成结构与分工表、联系方式，每月 28 日前指定并提供下个月的双休日与法定节假日值班表。

附：维护人员结构表。

项目组组成结构	职务	姓名	分工	联系方式
项目管理组	项目负责人	刘军军	项目总协调	18961287052
	项目经理	潘卓平	商务、技术协调	15301496686

	技术总监	黄俊敏	技术负责人	15301496057
维护项目组	运维工程师	陈翔	技术支撑	13372198355
	运维工程师	徐超	运维工程师	18151288778
	运维工程师	狄一凡	运维工程师	18168841110
	运维工程师	潘宇乔	运维工程师	17397960905
	运维工程师	朱学文	运维工程师，驻场服务	15301496061

2）客服服务

与医院工作时间同步，明确客户服务电话，有专人受理建设单位及下属医疗机构通过电话或QQ、微信等方式提出的问题。

3）日常问题处置服务

➢ 日常系统操作问题：由建设单位及下属医疗机构信息管理员或专有工作人员在相关的QQ、微信工作群提出，维护人员及时相应（工作时间内不大于15分钟，非工作时间不大于30分钟）及时处理（一般性操作问题不大于30分钟、耗时较大的应和管理员沟通、明确处理时限并按时完成）；

➢ 对于涉及医疗文献修改、收费金额较大（1000元以上）的问题、数据库数据修改等相关问题需要由建设单位及下属医疗机构信息管理员或专有工作人员提交需求单给驻场项目负责人并报卫健局信息科确认，项目负责人给予是否能修改及修改完成时间。与建设单位及下属医疗机构约定，按双方约定时间响应，以解决问题为目的。

4）系统维护服务

对维护范围内的软件进行BUG修复及日常问题处理。

5）系统安全故障服务

5.1 系统安全故障等级

（1）特别重大安全事件

重要信息系统全面瘫痪，造成系统涉及的所有医疗卫生机构核心医疗卫生业务不能进行的；全市卫生健康服务或患者健康信息大量丢失或被窃取、篡改、假冒的；对患者利益、社会稳定造成特别严重影响的。

（2）重大安全事件

重要信息系统大面积瘫痪，导致多个基层医疗机构、二级以上医疗机构核心医疗卫生业务不能进行的；多个基层医疗机构、二级以上医疗机构卫生健康服务或患者健康信息大量丢失或被窃取、篡改、假冒的；对患者利益、社会稳定造成严重影响的。

（3）较重大安全事件

重要信息系统大面积瘫痪，导致单个基层医疗机构或二级以上医疗机构核心医疗卫生业务不能进行的；单个基层医疗机构或二级以上医疗机构卫生健康服务或患者健康信息大量丢失或被窃取、篡改、假冒的；对患者利益、社会稳定造成较严重影响的。

（4）除上述情形外，对卫生健康业务工作、患者隐私、公众利益、医患关系构成一定威胁、造成一定影响的为信息系统一般安全事件。

5.2 应急方案

（1）特别重大安全事件

事件发生后立即响应，安排高级技术人员远程并到现场排查原因和问题处理，现场人员配合，在1小时内完成处置并针对此次故障形成报告，报告内容说明故障发生原因，分析过程，处理方法及后期预防措施等。

（2）重大安全事件

事件发生后立即响应，安排高级技术人员远程排查原因和问题处理，现场人员配合，最迟不超过 3 小时完成处置并针对此次故障形成报告，报告内容说明故障发生原因，分析过程，处理方法及后期预防措施等。

（3）较重大安全事件

事件发生后立即响应，安排高级技术人员远程排查原因和问题处理，现场人员配合，最迟不超过 6 小时完成处置并针对此次故障形成报告，报告内容说明故障发生原因，分析过程，处理方法及后期预防措施等。

（4）一般安全事件

事件发生后立即响应，现场人员分析排查原因，并向局信息统计科汇报解决情况。

（3）系统安全故障考核方案：

（A）特别重大安全事件

年度内发生一次，单次处罚金额为发生安全事件子系统年维护费金额的 1%，年度内同类问题出现 2 次或以上，从第 2 次起在前次处罚金额的基础上递增 50%；不能按时处置解决的处罚金额增加 1%。

（B）重大安全事件

年度内发生一次，单次处罚金额为发生安全事件子系统年维护费金额的 0.5%，年度内同类问题出现 2 次或以上，从第 2 次起在前次处罚金额的基础上递增 50%；不能按时处置解决的按处罚金额的 2 倍处罚。

（C）较重大安全事件

年度内发生一次，单次处罚金额为发生安全事件子系统年维护费金额的 0.2%，年度内同类问题出现 2 次或以上，从第 2 次起在前次处罚金额的基础上递增 50%；不能按时处置解决的按处罚金额的 2 倍处罚。

6）软件功能需求改造服务

（1）需求定义

用户方提出的要求，需要系统改变的，统一定义为需求。

（2）需求沟通

对维护范围内的软件，建设单位用户提交的需求单由项目双方及项目组负责人共同确定需求是否合理，针对合理需求确定实现方法、完成时间节点。单方面确定的实现方法和计划时间表，不能作为合理需求依据。如：当天提出需求，要求当天解决，没有预留人员安排时间，分析时间。合同范围外需求共同协商处理。

（3）需求实现

根据需求沟通结果，工程师按需求实现方案及时间节点完成。若因需求实现方法改变或用户需求发生变更等原因，应由项目双方沟通重新制定实现方法和完成时间节点。若没有制定时间节点，导致与原有时间节点有延时，不算需求延时解决。

（4）需求延期考核制度

（A）运维服务提供方在接收到需求后如不能按规定时间（普通需求 24 小时内、复杂需求 72 小时内）初步反馈解决方案（包括是否能处理、预计完成时间、是否需要增加费用等），则按每个需求罚款 100 元/次。

（B）运维服务提供方如不能按项目需求解决方案的时间要求完成需求的，则按每个需求罚款 200 元/次；如因为需求处置延迟导致用户被投诉到市委市政府部门的，按 2 倍金额处罚、投诉到卫生健康局领导处的按 1.5 倍金额处罚；同时，如导致患者经济损失而要求用户赔偿的，经沟通后仍需建设单位下属机构经济赔偿的，运维服务提供方需就此当承担一定的经济损失赔偿（金额由双方沟通后确定）。

（C）运维服务提供方如不能按项目需求解决方案的时间要求完成需求且对溧阳

市卫生健康局及下属医疗机构的业务开展造成影响的,则按每个需求罚款 500 元/次。

7）驻场人员工作制度

驻场人员需保持每周 7*24 小时电话支持，每日 5*8 小时现场支持，驻场工程师工作制度以下安排：

（1）工作日离开现场需向卫健局信息科备案；

（2）工作日早上保证一人与卫生院上班时间同步；

（3）节假日安排人员值班，值班人员公布电话号码，以电话维护为主，医院紧急问题、QQ 群发出没回复等原因，电话联系工程师。

考核措施：

（1）驻场工程师工作日离开现场没有向卫健局信息科备案的：罚款 200 元/次，发生三次以上的，通报批评，并由人事部门经理面谈，直至劝退处理。

（2）值班人员上班迟到的：罚款 100 元/次。

（3）节假日值班人员如果有紧急问题没有回复，根据实际情况进行分析处理：罚款金额在 100 元/次-300 元/次之间。

附件 2：

外包网络安全协议

甲　方：溧阳市卫生健康局
地　址：溧阳市溧城街道永定路 209 号

乙　方：中国电信股份有限公司常州分公司
地　址：常州市和平北路 29 号

根据《中华人民共和国民法典》及《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国数据安全法》、《中华人民共和国个人信息保护法》等有关法律法规及规范性文件的规定，甲乙双方经协商一致就本合同的服务项目（以下简称“本服务项目”），签订本网络安全协议。

一、 甲方的权利和义务要点

1. 本服务项目中产生的政务数据、系统运行数据及收集的个人信息等数据资产（以下简称“外包数据资产”）归甲方所有并可以随时在相关法律法规规定的范围内访问、利用、支配，在服务项目终止时有权要求乙方销毁或转移相关数据资产。

2. 甲方建立对本服务项目的常态化网络安全监督管理，有权采取随机抽查、派驻人员或委托第三方机构等方式，对本服务项目网络安全管理情况开展常态化检查评估，通报问题隐患，责令限期整改；乙方应配合检查并及时整改。

3. 甲方应提供乙方必要的工作条件，并按照最小必要原则授予乙方提供服务所需的相应权限，授权期满后及时收回相关权限，乙方应予以协助配合，不得设置后门程序或者恶意程序。

4. 在接受服务过程中，甲方发现乙方存在如下情形之一，导致合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，甲方有权单方终止合同，且仅支付乙方相应服务期限内合理费用的 90 %；乙方应及时返还多收取的价款或从履约保证金中扣除：

1）乙方规模能力、经营范围、资本构成、高管背景、技术水平、安全团队以及企业信用等方面发生重大变化，可能造成本服务项目存在重大网络和数据安全风险的；

2）乙方（含相关工作人员及委托服务的第三方）因涉嫌违反网络安全、数据安全和个人信息保护相关法律法规，正接受有关主管部门立案调查（乙方应主动告知甲方该情况），甲方经评估后认为，乙方继续本服务项目可能存在重大网络和数据安全风险的；

3）因乙方对服务合同中约定的网络和数据安全保护措施建设、使用不到位等，导致发生网络和数据安全事件，造成重大影响或者产生网络和数据安全风险隐患被省级以上有关主管部门通报的；

4）乙方违反本协议的约定、承诺或保证，尚未造成严重后果，甲方责令限期整改，乙方拒不整改或者整改不到位的。

5. 在接受服务过程中，甲方发现乙方存在如下情形之一，导致合同履行将损害国家利益和社会公共利益的，甲方有权单方终止合同，并要求乙方返还全部合同价款，同时追究乙方的法律责任；乙方应及时返还已收取的合同价款：

1）在服务合同签订前的三年内，乙方因违反网络安全、数据安全和个人信息保护相关法律法规，受到过行政处罚、刑事处罚，或者仍在接受有关主管部门立案调查，但未主动告知甲方该信息的，被甲方通过其他方式获知的；

2）乙方在本服务项目中的相关管理人员、操作运维人员经公安或国安部门背景审查存在问题，甲方要求乙方更换相关人员，乙方拒不更换的；

3）违反网络安全、数据安全和个人信息保护等相关法律法规，拒不按照甲方要求改正、补救的；

4）违反网络安全、数据安全和个人信息保护相关法律法规的规定或者违反本协议的约定、承诺或保证，导致本服务项目发生重大网络和数据安全事件或造成其他严重后果的。

二、 乙方的权利和义务要点

1. 在签订服务合同前，乙方应向甲方如实、完整提供其规模能力、经营范围、资本构成、高管背景、技术水平、安全团队、信用等级等经营管理信息，以及近三年因违反网络安全、数据安全和个人信息、保护有关法律法规而受到约谈、行政处罚或刑事处罚等信息；未经乙方同意，甲方不得公开或向第三方提供相关信息。

2. 乙方应当严格按照网络安全、数据安全和个人信息保护相关法律法规、国家标准及政策文件的规定提供安全可靠的产品、平台或服务，确保网络系统运行安全及相关数据资产的保密性、完整性、可用性；对在服务过程中接触到的甲方工作信息及相关文件，应予以严格保护，不得对外提供、公开、泄露或利用。

3. 乙方应建立相对独立的管理技术团队，具体提供服务的相关人员应为乙方正式员工，并指定网络安全负责人。

4. 乙方不得转包合同任务；确需分包的，应报经甲方同意，并在分包合同中明确相应的网络安全义务和责任，但不得对合同任务主体和关键部分进行分包。

5. 乙方应严格按照法律法规规定及服务合同约定，收集、使用、存储、处理数据和个人信息。

6. 乙方应将政务数据与其他数据分开存储、处理，未经甲方同意，不得变更用途、用法，不得访问、修改、公开、披露、利用、转让、销毁、私自留存或向第二方提供。

7. 乙方在本服务项目中涉及采购相关产品和服务的，应当严格遵守如下规定要求：

1）建设政务信息平台的，应当优先采用安全可信的软硬件产品；确无相关安全可信产品的，应当研究制定针对性措施防范安全风险；

2）建设云平台的，应当选择供应链来源可靠的云平台管理软件、业务系统以及服务器 CPU、操作系统、数据库等；

3）使用云计算服务（含 PaaS、IaaS、SaaS 等）的，应当按要求采用安全可信的云计算服务，并明确云服务商的网络和数据安全责任；

4）使用商用密码的，应当符合国家密码管理规定。

8. 乙方发现本服务项目中存在网络安全漏洞、缺陷或其他严重网络安全风险，应及时向甲方报告或者直接向同级网信、公安部门报告；未经网信或公安部门同意，不得公开或向第二方提供 。

9. 乙方应严格落实相关开放性、兼容性标准和规范要求，优先采用通用系统解决方案，避免采用特定的技术架构、应用接口、数据格式等，确保系统的开放性和可移植性。

10. 乙方发生业务转型、合并重组、投资并购等重大事项，或者管理技术团队人员发生重大变更，应提前向甲方报告。

11. 乙方建设、运维的政务信息平台注册用户超过 100 万人或者涉及人民群众出行、教育、求职、医疗、缴费等重要业务，乙方应每年向甲方提交网络安全报告，报告至少包括网络安全管理、数据安全管理、平台关键软硬件安全、管理技术团队变化等情况。

12. 乙方应建立外包服务项目安全管理工作规范，明确本单位及相关工作人员的网络安全责任，不断提升网络安全防护能力水平；定期组织本服务项目相关人员开展网络安全培训，规范安全操作规程，增强安全风险意识。

13. 本服务项目终止时，乙方应配合甲方销毁或转移相关数据，并向甲方提供《网络安全承诺书》，承诺采取必要措施保证相关数据不可恢复，不私自留存、非法买卖或提供给第三方，不公开、披露、利用服务中知悉各类信息，否则乙方应承担一切法律责任。

14. 因乙方提供外包服务导致甲方产品或服务存在安全隐患，乙方应采取有效措施予以补救，最大限度地降低影响范围。

15. 乙方应积极配合网信、公安、审计、保密、密码管理等部门开展网络安全检查、测评、审计等监督管理工作，如实、完整提供相关网络安全管理情况，不得拒绝、隐匿、瞒报。

三、 违约责任要点

乙方违反网络安全、数据安全和个人信息保护相关法律法规或者违反本协议的约定、承诺或保证的，甲方有权追究乙方责任，乙方应按服务合同总价款的 5%的金额向甲方支付违约金（具体金额以双方协商为准）；如造成甲方损失的，乙方应当赔偿给甲方造成的一切直接及间接损失。

四、 争议解决要点

本协议履行期间存在争议的，双方协商解决；无法协商的，双方均有权向甲方所在地人民法院起诉。守约方为解决争议所产生的各项费用（包括但不限于诉讼费、公证费、律师费、鉴定费、差旅费、保全费、担保费等）均由违约方承担。

五、 协议期限要点

本协议一式四份，与服务合同起止期限相同，但相关法律法规规定的网络和数据安全责任义务不受该期限的限制。

中国电信股份有限公司常熟分公司 合同专用章 3204000025664

2026 年 03 月 04 日

伙、代理关系。

12.9. 双方因履行本合同或与本合同有关的一切通知都必须按照以书面信函形式或双方确认的通讯方式进行。采用信函形式的应使用挂号信或者具有良好信誉的特快专递送达。如使用挂号信件或特快专递，通知日期即为邮件寄出日期并以邮戳为准。如使用挂号信件或特快专递方式，接受方签收挂号信或特快专递的时间（以邮局或快递公司系统记录为准）为通知送达时间；如果因接受方原因（包括但不限于接受方拒收书面信函、接受方电子邮箱地址不存在或者邮箱已满或者设置拒收等）导致通知发送失败，视为通知已经送达（发送方载明的书面信函寄出时间或者电子邮件发送时间视为通知送达时间）。

12.10. 本合同的附件为本合同不可分割的组成部分，如本合同附件与本合同正文有不一致之处，以[合同正文]的规定为准。

附件：1.服务内容和标准

2.外包网络安全协议

甲方：溧阳市卫生健康局

法定代表人/负责人

或授权代表::

日期：2026年3月4日

乙方：中国电信股份有限公司常州分公司

法定代表人/负责人

或授权代表::

日期：_____年___月___日

2026年03月04日