合同编号：JSTZH2504911CGN00

兴化市全民健康信息平台项目维保协议

采购单位（全称）：兴化市卫生健康委员会（以下简称甲方）

供应商（全称）：中国电信股份有限公司兴化分公司（以下简称乙方）

甲、乙双方就 XHZC2017520 号兴化市全民健康信息平台项目软硬件维护、升级及网络线路费用事项协商一致，达成如下协议：

一、服务内容

1.本项目维护范围响应兴化市全民健康信息平台维保服务招标文件（项目编号:JSZC-321281-TZYH-D2025-0012）要求,具体维护内容主要分为网络、硬件、软件三部分。

（1）网络维护内容：包含目前兴化市 531 家医疗机构卫生专线（市直 11 条，卫生院 46 条，村卫生室 474 条），乙方提供远程监控管理、远程运维、障碍自动提醒等“智维”手段；如有线路故障，乙方承诺 7×24 小时响应，2 小时内现场处理；专线数量不增加的情况下，甲方如有线路调整，乙方提供免费新装和移机服务，总价不再调整。

（2）硬件服务内容：乙方保证 XHZC2017520 号合同所有设备及软件的正常安全运行；乙方提供远程监控管理、远程运维、障碍自动提醒等“智维”手段；提供 7×24 小时响应支持服务（包含 7×24 小时的电话/远程/现场技术支持）；免费提供设备及备件更换服务（含设备及备件费用，甲方人为以及不可抗拒的自然灾害除外）；提供每年 6 次现场设备巡检服务，提供每年不少于 4 次灾备应急演练服务，确保设备安全运维。

（3）软件服务内容：驻场服务，平台和 HIS 厂商至少 2 名工程师驻场，驻场期限与本协议保持一致；除保障甲方 XHZC2017520 号合同内所有软件系统正常运行外，必须满足甲方对系统现有功能、报表调整需求，如有版本更新，乙方提供免费升级服务；维保期内，甲方如有第三方软件需与相关系统对接时，乙方承诺优先免费提供接口（如超出原合同包含的项目，开发费用双方另行协商，不超过同级同类项目的行业标准）。

（4）以上维护内容清单及详细说明见附件 1。

（5）维护期内，如有甲方所属医疗机构更换或者新增检验检查仪器时，

XHZC2017520 号合同内原有点位数内，更换或者新增放射、心电设备，乙方免费提供软件接入服务；更换或增加超声、内镜设备，乙方免费提供软件接入服务，需要增加相关采集套件的，乙方按成本价收取相关费用；更换或增加检验设备，原有点位数内，同品牌同型号通讯协议相同乙方免费提供软件接入服务，其他乙方根据设备类型，按成本价收取相关费用。超过原有点位数的，乙方承诺按成本价收取相关费用；具体价格见附件 2。

（6）乙方进行维护服务工作，应同时执行下列标准、规范：

①国家、地方以及行业的相关强制性标准。

②信息产业主管部门、中国电信以及甲方主管部门相关专业技术规范、服务规程。

③XHZC2017520 号合同规定的维护服务标准。

④乙方的内部服务标准，以及乙方公开宣传或承诺的维护服务标准。

⑤其他乙方应执行的维护服务标准。

上述标准之间如有矛盾的，以要求较高者为准。

7. 乙方必须遵守国家法律法规、规章和甲方要求，对在服务期间所涉及甲方所有数据负有保密责任，如因乙方原因导致甲方数据信息泄露的，乙方承担相应的法律责任。

二、违约责任

1. 维护期内，甲方对乙方维护服务进行督查考核。乙方必须明确一名项目负责人与甲方对接，每月向甲方提供月度维护工作量清单，经甲方核对确认，每少一个月扣除乙方一个月维护费用。

2. 甲方如有维护、接口开发需求，经双方确认具体需求及完工期限后，甲方应提前 15 日以书面形式向乙方发出工单，乙方需在工单明确的期限内完成，并报甲方确认验收，甲方收到报告后 15 日内完成验收，超期视为验收合格。乙方未按时完成，每延期一次扣除乙方一个月维护费用；延期超过一个月，甲方有权终止协议，年内出现三次延期情况，或因未按时完成导致甲方对外承担责任、造成甲方损失的，甲方有权终止协议，并要求乙方承担赔偿责任。

3. 乙方在维护期内如发生维护范围内任一项业务停止服务（甲方原因以及不可抗拒的自然灾害除外），由此导致甲方对外承担责任、造成甲方损失的，甲方

JSTZH2504911CGN00

有权终止协议，并要求乙方承担赔偿责任。

三、维护费用及付款方式

项目维护期为一年（自合同签订之日起一年），维护费用为贰佰柒拾伍万元整（￥2750000元）。维护服务期满向乙方支付全部维护费用。（根据采购有效期3年，合同一年一签，2750000元/年），

四、本协议未尽事宜，双方协商解决，无法达成一致的，任一方均可通过诉讼解决，诉讼进行过程中，双方将继续履行本协议未涉诉讼的其他部分，

五、本协议一式四份，经双方签字盖章后生效，甲乙双方各执两份，

甲方：

甲方代表：

日期：2025.12.29

合同专用章

附件 1 维护清单

序号	维护项目	服务范围	服务内容
1	数据中心机房、应急指挥中心维护(硬件/网络安全/数据库等)	核心交换机、服务器接入交换机、外网核心交换机、接入交换机、刀箱、刀片服务器、机架式服务器、核心存储、存储交换机、PACS存储、虚拟化软件、WEB安全网关、互联网边界防火墙、云管理平台、入侵检测系统、内外网边界区网闸、内外网边界防火墙、入侵防御系统、服务器区防火墙、入侵检测系统、备份一体机、负载均衡、数据库安全审计、运维安全网关、运维监控系统、数据库一体机、日志审计系统、虚拟化安全防护杀毒软件	提供7×24小时远程监控、维护能力、设备更换，响应支持服务，包含7×24的电话/远程/现场技术支持；提供备件更换服务；提供一年6次的现场设备巡检服务 1、响应支持服务 包括电话和远程技术支持服务、现场技术支持服务两种。 2、备件更换服务 服务工程师根据对服务范围内设备进行故障诊断结果，按照合同相应服务级别要求，免费提供针对维保设备的备品备件更换和维修服务，包括整机替换、配件替换、备品备件维修等内容（含设备及备件费用，甲方人为损坏以及不可抗拒的自然灾害除外）。 3、数据库、网络安全设备定期维护及优化。 4、设备巡检服务 服务工程师根据服务合同要求，针对服务范围内的设备、软件进行健康检查服务，包括现场数据采集、分析，巡检报告的生成和递交，并根据巡检结果提供维护建议。 5、灾备恢复应急演练服务 根据服务合同要求，定期组织灾备恢复应急演练，每年不低于4次
2	基层医疗卫生信息系统维护	基本医疗服务系统 基本公卫信息系统 区域电子病历系统 区域体检信息系统 基层系统接口	**1. 驻场服务** 1.1 平台和HIS厂商不少于2名工程师在甲方指定现场常驻服务，常驻现场的工程师的名单、所属公司、资质经甲方审核同意后方可驻场，驻场人员应相对固定，中途调整人员须事前征得甲方同意。 1.2 驻场人员必须对系统的功能、技术架构、系统配置、权限设置、数据处理等方面都有深入

3	人口健康信息平台维护	数据资源中心 基础支撑服务 数据资源中心 数据交换平台 数据质控平台 平台基础应用 机构接入	了解，可以胜任现场维护、问题诊断、紧急事故处理等工作，同时可以向卫健委的信息系统维护人员进行知识转移。 1.3 驻场人员必须遵守甲方相关规章制度，服从甲方管理，如有违反，甲方有权要求乙方撤换。 **2. 运维方式和响应时间** 2.1 运维人员需提供 7*24 小时运维服务热线，全天候提供咨询和即时服务，解答系统运行过程中或系统管理中出现的问题；维护热线接到报障后半个小时内响应。 2.2 对于电话支持不能解决的问题，在授权容许的情况下，通过互联网络或者远程拨号服务，即时查看故障，解决问题。 2.3 在出现重大故障的情况，通过上述两种方式都不能解决问题时，相关工程技术人员将立即响应以最快速度第一时间赶到现场。 2.4 故障解决后 24 小时内，技术人员需详细记录问题的发生时间、地点、提出人和问题描述，并形成书面文档，必要时应向用户介绍故障出现的原因及预防方法和解决技巧。 **3 专项服务** 3.1 除保障甲方软件系统正常运行外，如有版本更新，乙方提供免费升级服务；维保期内，甲方如有第三方软件需与相关系统对接时，乙方承诺优先免费提供接口(如超出原合同包含的项目，开发费用双方另行协商，不超过同级同类项目的行业标准)。 3.2 维护期内，如有甲方所属医疗机构更换或者新增检验检查仪器设备时，原有点位数内，乙方免费提供接入服务(检验设备同品牌同型号通讯协议相同)；超过原有点位数的，乙方承诺按成本价收取相关费用。具体价格见附件 2。
4	综合管理平台维护	医疗服务监管 药品使用监管 公共卫生监管 机构运行统计	
5	惠民便民应用系统维护	居民健康门户 移动健康服务平台	
6	医联体协同应用维护	统一预约挂号系统 双向转诊信息系统 区域影像诊断中心 区域医学检验中心 区域心电诊断中心 区域病理诊断中心	
7	医院集成平台及决策支持数据平台维护	人民医院院内集成平台 人民医院决策支持数据平台	
8	线路维护	531 条卫生专线	1. 提供全年内电话 7 天*24 小时响应。接到报障电话，本地维护工程师应在 2 小时内到达现场进行处理。 2. 免费新装、移机服务。 3. 维护期内乙方应保证线路带宽满足甲方使用需要，线路宽带和数量无论增减，总价不再调整。

附件 2. 更换或者增加检验检查设备费用清单

名称	模块	单件	数量	备注
蓝网 pacs 系统	放射工作站	免费	1	
	超声工作站	免费	1	
	内镜工作站	免费	1	
蓝网采集套件	超声增强版采集套件（含标清采集卡）	3000.00	1	
	超声高清版采集套件（含高清采集卡）	8000.00	1	
	内镜增强版采集套件（含标清采集卡）	3000.00	1	
	内镜高清版采集套件（含高清采集卡）	8000.00	1	
纳龙心电系统	心电工作站加点	免费	1	
	心电更换设备	免费	1	
瑞美 lis 系统	检验设备更换或增加（单向）	6000.00	1	
	检验设备更换或增加（双向）	12000.00	1	

备注：维护期内，如有甲方所属医疗机构更换或者新增检验检查仪器时，XHZC2017520 号合同内原有点位数内，乙方免费提供接入服务（检验设备同品牌同型号）；超过原有点位数的，乙方承诺按成本价收取相关费用，具体价格如上表。

JSTZH250491CG00