

合同登记编号: HNHZ2024T120

海南省人民医院  
采购 2024 年软件系统维护及核心系统数据库  
服务项目

# 合同书

项目名称: 采购 2024 年软件系统维护及核心系统数据库服务

甲 方: 海南省人民医院

乙 方: 深圳世纪祥云技术有限公司

签订地点: 海南省、海口市

签订日期: 2024 年 6 月 28 日

甲、乙双方根据 2024 年 5 月 15 日海南省人民医院采购 2024 年软件系统维护及核心系统数据库服务项目（项目编号：HNHZ2024T120）政府采购比选的成交结果，乙方向甲方提供“2024 年软件系统维保及核心系统数据库服务”。为确保甲、乙双方实现各自的目的，并行使各自的权利和承担各自的义务，根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规的规定，经双方协商一致，签订本合同，以便共同遵守。

## 一、项目概况

1. 项目名称：采购 2024 年软件系统维护及核心系统数据库服务项目

2. 项目地点：海南省人民医院秀英院区

3. 项目范围和内容：乙方为甲方提供采购 2024 年软件系统维保及核心系统数据库服务，具体服务内容、服务方式和要求以本合同第六条和第七条为准。

## 二、合同服务期限

1. 服务期限：2024-6-28 至 2025-6-27

## 三、合同金额及付款方式

(一) 合同金额：

本服务合同含税总金额为人民币 1,145,000 元（大写：人民币壹佰壹拾肆万伍仟元整）。

(二) 付款方式

本合同签订后，甲方凭乙方开具的正式有效全额发票向乙方分期

支付合同款项，具体支付方式如下：

1. 所有服务合同签订，并经甲方确认服务生效后 20 个工作日内乙方向甲方开具发票，甲方收到乙方开具的正式有效发票之日起 20 个工作日内向乙方支付合同金额的 60% ，即人民币 687,000 元（大写：人民币陆拾捌万柒仟元整）作为合同首期付款；

2. 合同维保服务期结束，经甲方组织的服务项目验收通过后，甲方收到乙方开具的正式有效发票之日起 20 个工作日内向乙方支付合同金额的 40%，即人民币 458,000 元（大写：肆拾伍万捌仟元整），至此合同价款支付完毕。

#### 四、乙方银行账户信息

开户行名称：中国建设银行股份有限公司深圳爱华支行

户 名：深圳世纪祥云技术有限公司

帐 号：44250100005000000449

#### 五、维保/服务清单

序号	系统名称	数量	维保服务期
1	监督服务热线系统维保服务 (963399 热线服务项目)	壹套	壹年
2	手术麻醉系统	壹套	原厂壹年
3	电子票据系统	壹套	原厂壹年
4	药事管理信息系统	壹套	原厂壹年
5	CDSS 维护及功能拓展	壹套	原厂壹年
6	医院核心系统数据库 ORACLE 维护	壹套	原厂壹年

7	互联网医院及互联网应用维护及功能拓展	壹套	壹年
---	--------------------	----	----

## 六、服务内容

乙方向甲方提供的各项服务具体内容如下：

### (一) 监督服务热线系统维保服务(963399 热线服务项目)对应的服务内容如下：

1. 日常工单：现场话务员操作异常工单，误操作工单处理，各部门操作异常工单，误操作工单处理
2. 日常操作：指导热线前台系统操作并做讲解，对各部门信息变更进行处理，处理热线员电脑网络异常，工号角色信息变更等日常操作。
3. 需求统一承接：需求统一承接，收集整理；热线发展需要，乙方按时维护平台和向甲方提交维护报告，并对甲方提出的平台改造需求进行及时响应，涉及语音、工单、短信内容、导航按键调整方面的需求。
4. 问题及故障统一承接：现场话务员坐席电脑日常问题处理，业务系统、坐席系统问题及故障统一承接；合同外培训工作，包括系统使用操作培训，各职能部门日常答疑，操作使用答疑。
5. 重点保障工作：重点保障支撑工作，包括节假日远程值班保障、自然灾害、台风应急保障等；各级院领导检查等保障工作，远程支撑监控保障系统正常运行，监控各系统应用运行情况。
6. 疑难工单处理：对院内各部门、热线前台、信息科等提出的重点异常复杂工单流程核实和处理；对工单处理过程中的推诿扯皮等多

次流转的重点工单处理。

7. 统计分析提数：日常提数据、统计分析支撑工作，包括热线办、院内各个使用部门、电信运营临时性数据提取统计需求。

8. 接口保障支撑：免费提供对热线网站、省医院 OA 等外部系统对接接口进行支撑保障，接口保障支撑及异常处理。

9. 数据库维护运维：数据库备份及检查、数据库存储巡检及扩容、监控及告警处理工作；对数据库链接数、数据库会话数据、数据库定时任务、数据库表空间使用率等进行巡检。

10. 服务时间：壹年。

## **(二) 手术麻醉系统对应的服务内容如下：**

1. 400 远程电话支持：全国客服热线：4000-603990 电话 7×24 小时远程支持或软件技术问题解决与分发。

2. 故障维护：配合甲方解决系统运行过程中由于网络、服务器、计算机、操作系统等原因所产生的软件无法正常运行的情况，保障系统的正常运行，并在完成故障处理后出具产品维护报告，包含问题的原因、解决办法及建议。

3. 软件正确性维护：软件运行过程中新发现的软件错误，负责维护并及时改进，同时向甲方提供软件维护说明。

4. 用户培训：负责软件更改后造成软件操作变化的使用培训，培训对象为甲方的医生、护士、技术工程师、业务科室的关键用户。同时向甲方提供新功能使用说明。

5. 定时巡检：经甲方许可，每季度进行一次定期现场巡检，对甲

方应用程序的软硬件环境进行检查，发现系统稳定运行的隐患因素并及时排除。乙方向甲方出具系统巡检报告，内容包括巡检范围、结果及巡检建议。

6. 需求的更新：由于国家卫生主管部门政策变化导致本合同范围内的软件系统功能中的表单内容或格式需变更，共同协商确认后，及时完善到系统中。甲方在实际工作中产生的需要系统更新的版本内的相关功能，经友好协商后，共同签署附加实施合同，依据技术服务工作量免费或收取部分费用；超出功能范围的内容，经友好协商后，按工作量核算相应费用。

7. 系统建设建议：系统在运行过程中，不定期地向甲方提供科室软件建设建议方案。

8. 服务时间：原厂壹年

9. 包含合同约定的所有功能；手术间注册数 59 间。

### **(三) 电子票据系统对应的服务内容如下：**

#### 1. 技术保障服务

##### (1) 服务端运维服务

对应用系统在运行过程出现的相关故障问题进行排查和处理。内容包括：日常类问题处理（票据申领、票据核销问题）、开票类问题处理（业务系统传值报错、签名服务器问题、网络问题等）、归档类问题处理（网络问题、文件服务器问题等）、打印类问题处理（业务系统调用失败等）

##### (2) 运行环境适配维护服务

因更换主机、打印机，重装操作系统等导致的系统调试、重装、数据转移等工作；因用户机器感染病毒带来的维护工作。

### （3）软件数据维护服务

因用户非正常操作引起部分数据错误、丢失或带来的调整工作；其他原因导致数据丢失或错误，带来的数据调整工作。

### （4）接口运维服务

甲方业务系统接口运维：由于甲方网络问题或单位业务系统问题导致开票异常，协助信息部门进行问题的排查分析和处理；财政票据系统接口运维：由于甲方网络问题导致票据监制及归档异常，协助信息部门进行问题的排查分析和处理；票据推送接口运维：由于甲方网络问题导致推送异常，协助信息部门进行问题的排查分析和处理。

## 2. 业务支持服务。

### （1）业务咨询服务。

向甲方提供票据申领、申退、下发、审验等票据基础业务咨询服务；向甲方财务、信息管理员、收费员提供电子票据系统相关产品使用手册。

### （2）业务协助服务。

年结服务保障：①年底增加次年度表空间，同步次年度票据模板。②年底协助单位完成票据结转工作，提前完成此年度基础信息同步至本地。③提前完成旧票回收票据预下发，保障次年1月1日业务能够正常开展。

### （3）基础信息管理服务

单位基础信息管理：①对于单位开票点、单位缴费渠道、单位用户角色权限等单位内部信息，协助单位在单位电子票据平台完成系统的变更维护以及第三方接口对照；②对于开票点、单位缴费渠道变更维护后，完成第三方接口对照信息变更。账号重置：单位用户密码遗忘，多次登入密码错误导致用户被锁等问题，进行密码重置、用户解锁等工作。

### 3. 产品升级服务。

通过产品升级，持续完善优化产品的基础功能，保障系统运行的稳定性。

### 4. 健康检查服务。

巡检服务：对服务器资源使用情况、数据库、中间件运行情况以及应用系统的运行情况进行日常巡检（1次/季度），提前发现并告知甲方可能存在的风险。

### 5. 安全加固服务。

对产品自身的安全漏洞进行修复，确保软件系统的安全性和稳定性。

### 6. 服务时间：原厂壹年。

### 7. 服务方式：远程协助服务；按需上门服务。

## **（四）药事管理信息系统对应的服务内容如下：**

1. 提供多种问题受理渠道：包括客服热线、官方微信公众号、客服邮箱、专属项目经理的联系方式等；

2. 提供电话或远程桌面技术支持服务，响应时间为 7\*24 小时，

紧急问题 1 小时内开始处理，并及时反馈解决时间；

3. 为保障产品稳定运行，对甲方反馈的产品使用相关问题进行及时响应和分析，对远程无法解决的问题，需安排客服工程师到现场进行处理；

4. 根据甲方的需求，提供不超过 4 次/年现场巡检调优服务，服务内容包括服务器环境检查和调优、产品使用培训及集中答疑等，现场服务完成后向客户提交现场巡检报告

5. 为甲方在用的合理用药系统提供 2 次/年的数据维护服务，以及 2 次/年程序维护和更新；

6. 提供电话回访服务，了解产品使用、维保问题解决情况等方面的用户体验，不低于 6 次/年；

7. 提供年度维护服务报告；

8. 协助提供甲方所需要的项目产品相关的文档资料；

9. 根据用户要求，对产品功能进行介绍和操作培训，并由专业的药学人员提供产品应用指导和建议，协助使用部门完善合理用药系统审查规则；

10. 基于甲方业务需求及双方协商意见，提供甲方在用产品有关功能、界面或实现方式的个性化开发服务；

11. 服务时间：原厂壹年。

#### **(五) CDSS 维护及功能拓展对应的服务内容如下：**

1. 服务内容：乙方由于系统设计或服务的缺陷而发生的任何不足和故障进行免费维护，并提供产品升级、维护、技术指导和质量保修、

系统维护。

2. 服务范围：服务范围主要包括改正性维护、适应性开发服务、软件升级服务、优化服务、咨询服务和电话或现场技术服务。

3. 改正性维护：在软件使用过程中识别和纠正软件错误，改正软件性能缺陷。

4. 适应性开发服务：当软件外部环境或数据环境发生变化，修改软件以适应变化。

5. 软件升级服务：在正常条件下保证系统正常稳定运行的系统版本更新升级服务。

6. 优化服务：在正常条件下，提供对系统性能改进的各项建议，包括系统资源分配与效率改进建议、软件配置规划和性能优化建议、系统容量预测建议等。因政策调整、业务管理模式改变等而进行业务应用系统的升级和维护服务也属于服务范围。

7. 服务时间：原厂壹年

8. 服务方式

(1) 热线电话：

用户系统出现问题时，甲方可以从支持服务中心得到及时有效的电话支持。支持时间为 7\*24 小时。故障受理后，维护人员将在规定时间内做出响应，先通过电话指导进行常规检查，判断故障范围，根据故障难度进行处理。针对一般故障的故障，可以通过电话在线帮助客户解决问题，在线解决不了的，乙方第一时间调度工程师现场服务。

(2) 远程网络支持：

乙方还提供远程网络支持服务。根据甲方的需要，乙方还可选用支持服务中心的远程互联网服务，支持服务中心的工程师将通过网络技术，远程操作，检查问题，解决部分小型故障等问题，以便快速地解决客户的问题。

### (3) 现场响应：

如果问题不能通过电话、远程网络的方式解决，支持服务中心会派出经验丰富的工程师到现场为甲方解决问题。服务人员将在 1 小时内可到达现场，7\*24 小时内解决客户问题。

### (六) 医院核心系统数据库 ORACLE 维护对应的服务内容如下：

#### 1. 数据库安装服务：

HIS 系统数据库安装、配置现场安装与实施服务；RAC 环境的安装配置现场安装与实施服务；Data Guard、Golden Gate 等容灾系统的安装与实施服务。

#### 2. 数据库健康检查服务：

(1) 常规检查(远程)按照甲方指定时间每个月不少于一次,需提交检查报告。报告中要反映可能存在潜在问题及解决方案；

(2) 定期现场巡查，对现有 Oracle 数据库的运行状态、性能指标进行采集及分析；并提供统一格式的分析报告及改进意见给甲方。

#### 3. 数据库性能调整服务：

在 Oracle 数据库出现性能问题时，对性能进行全面调整，保证系统的运行效率。在现有硬件资源下，提高应用程序响应速度；降低硬件资源利用率，提高 HIS 系统的整体性能。

#### 4. 数据库紧急救援服务：

(1) 7\*24 小时电话响应服务；

(2) 节假日远程值班，保证节假日期间即时远程响应甲方的要求；

(3) 数据库出现严重故障时，提供远程或现场实施紧急的救援服务。应对数据库在极端情况下出现的故障，如断电、用户错误等因素造成的数据库失效等严重故障，乙方在 2 小时内提出备用解决方案，工程师在 6 小时内出发，对数据库实施紧急救援服务。

(3) 紧急保障应急预案。针对甲方设备具体应用环境及业务要求，制定设备在遇到重大故障且可能影响生产系统运行时所要采取的应急处理方案，确保在设备故障时，生产业务能在最短时间内恢复正常。

#### 5. 数据库升级服务：

(1) 对 Oracle 数据库软件及数据库进行升级，帮助甲方将数据库升级到稳定的版本，充分利用新技术带来的好处，提升性能和稳定性；包括数据库版本升级、32 位到 64 位升级、Oracle PSU 更新等。

(2) 服务次数限定：不超过 2 次/年。

#### 6. 数据库迁移服务：

(1) 当主机环境发生变化时，应客户需求，将数据库在较短的时间内，平滑迁移到新的硬件环境，并针对新的硬件环境进行系统的调整，保证发挥新硬件平台的性能优势。

(2) 服务次数限定：不超过 2 次/年。

7. 提供备份演练异机恢复设备：

(1) 乙方在合同签订后 2 周内现场放置，如要配置的设备用于进行 HIS 数据库异机备份恢复演练，放置现场设备配置要求如下：

2 台服务器，每台服务器包括：Intel® Xeon® Silver 4314 2.4 GHz, 32 核处理器/512B 内存/2\*240GB SSD/2\*25GbE 光口/4\*10GbE 光口；1 个存储盘柜：46TB (6\*7.68TB SSD) FLASH 磁盘组，324TB (18\*18TB HDD)；2 台服务器与存储柜的连接支持最高速率 96Gb/s。

(2) 服务次数：壹次；

(3) 设备放置现场时间：壹年。

8. Oracle 数据库故障问题分析及解决：

(1) 日常出现的非全局性的 Oracle 故障的处理和诊断，包括语句错误、单个 SQL 语句性能问题、Oracle Bug 诊断、日常性能分析等；

(2) 服务次数：不限。

9. Oracle 数据库相关问题咨询：

(1) 接受甲方包括邮件、电话、即时消息工具等各种形式关于 Oracle 数据库各种技术问题的咨询。

(2) 服务次数：不限；

10. Oracle 数据库专业操作的培训：

(1) 根据甲方要求，提供各种学习资料及基础知识的培训，逐步使甲方具备熟练的维护能力。

(2) 服务次数限定：不超过 2 次/年。

11. 提供并安装 Oracle Enterprise Manager (OEM)。

12. 提供一年原厂驻场服务。

13. 数据库维护范围列表：一套新库 19C 数据库，一共 59 套库，HIS 占 16 套。

**(七)互联网医院及互联网应用维护及功能拓展对应的服务内容如下：**

1. 巡检服务：

(1) 上门服务时间：小程序系统在系统维护期内出现故障，乙方在 1 小时内到达派遣工程师到达现场，重大故障十分钟内响应服务或提供技术支持。

(2) 服务方式：7\*8 小时，服务器、网络、安全、软件运维服务，一年至少现场服务 12 次。

(3) 现场巡检：每逢节假日前，主动现场巡检。

2. 评估及报告服务：

(1) 常见、典型问题分析报告：对每季度售后服务所处理问题进行分析，把用户常见、典型问题处理方法进行分析、总结。

(2) 年度运维报告：年度运维结束后，乙方可出具运维报告说明全年运维情况。

3. 协助网络运维服务

(1) 供应商应提供 7x8 小时现场服务，现场服务人员必须快速解决网络故障，提供快速的服务响应。

(2) 日常维护服务工作包括：网络出现异常情况下，协助用户

在网络出现问题时进行排查。

#### 4. 协助安全运维服务

(1) 乙方提供 7x8 小时现场服务，安全管理服务包括病毒防护及信息安全应急服务。

(2) 服务安全配置：协助用户进行配置服务器防火墙，配置服务器参数等内容；

(3) 病毒清理：对于业务系统服务器中毒问题，协助甲方进行病毒清理；

(4) 漏洞修复：对于发现业务系统流程的安全漏洞，协助甲方进行修复，保证业务服务的正常安全使用。

(5) 配合安全评估：根据甲方的需要，配合甲方进行每年一次系统安全评估并根据评估结果进行整改。

(6) 数据备份：定期对关键数据进行备份，确保数据安全。

#### 5. 项目管理服务

(1) 派驻具备较强信息化项目管理经验的技术人员，承担海南省人民医院 7\*8 小时的信息化项目管理工作。

(2) 配合海南省人民医院对本项目进行需求调研、业务梳理、需求与设计方案的确认等工作；

(3) 可经由海南省人民医院授权，与外单位开展沟通协调与本项目业务对接，沟通过程需及时向相关负责人汇报请示；

(4) 认真落实海南省人民医院交办的文档报告编写及日常行政事务处理工作，并及时向相关领导汇报进度。

## 6. 软件完善性服务：

配合甲方对已有的小程序模块，在功能模块允许范围内提出修改意见，根据甲方的合理要求进行软件修改并提供软件升级程序，具体功能模块以招标文件、投标文件及双方协商一致后确认的模块内容为准。

## 7. 软件更正性服务：

(1) 故障处理：乙方需处理功能 bug 以及造成数据问题。

(2) 相关接口问题处理：处理因接口程序错误导致的数据传输异常；对网络不稳定、对码错误或其他原因导致的缴费失败，协助甲方找到原因并建议处理方法。

(3) 缴费问题处理：对于医保支付错误订单，需要协助查找问题，协助医保退费冲红等操作。

## 8. 服务时间：壹年。

# 七、服务整体要求

## 1. 服务要求：

为甲方提供系统技术支持服务，驻场工程师由甲方安排工作，需要遵守甲方的驻场人员管理办法，未经甲方书面同意，不得随意更换，如工程师的技术和服务水平不胜任驻场工作，甲方提出更换人员需求后，乙方应于日内更换。乙方应遵循海南省人民医院颁布的相关制度、管理办法。

遇到紧急或重大事故，乙方需根据实际情况协调相应人员进行处理（不限于驻场工程师）；当遇到其他设备或系统故障时，应积极处

理，保障系统的正常运转。提供重要时刻的专人（人员配备根据甲方要求安排）现场值守服务，包括重大会议期间、年终结算日、生产网络重大割接或其它任何客户认为可能对其业务运营产生重大影响时刻。

## **2. 服务时限要求：**

驻场工程师要严格按照甲方的正常工作时间到场进行值守服务。在非工作时间内，服务方接到故障报修后，15 分钟内响应，2 小时内到达现场进行维修维护工作，配合甲方进行生产的恢复。

## **3. 项目服务内容概述**

本项目服务旨在为甲方提供为期壹年的软件系统维护及核心系统数据库服务，确保系统的稳定运行，提升系统性能，降低故障率，并提供优质的客户支持。

## **4. 专职维保人员配备**

(1) 项目经理：负责整体项目的管理、协调和监督，确保项目的顺利进行。

(2) 驻场工程师：具备丰富的系统维护经验，负责系统的日常监控、故障排除和性能优化。

(3) 技术服务岗人员：负责数据库的日常管理、备份恢复、性能调优和安全保障，负责接收客户请求，协调内部资源，确保服务响应的及时性。

## **5. 维保技术标准及能力**

(1) 系统监控：采用先进的监控工具，对系统进行 7×24 小时实

时监控，确保系统稳定运行。

(2) 故障排除：建立故障快速响应机制，确保在系统出现故障时能够迅速定位并解决问题。

(3) 性能优化：定期对系统进行性能评估，提出优化建议，提升系统整体性能。

(4) 安全保障：加强系统安全防护，定期进行安全漏洞扫描和风险评估，确保系统安全无虞。

## **6. 维保服务响应时效**

(1) 服务请求受理：乙方的客户服务专员在接到甲方请求后 30 分钟内予以响应，共同协商解决方案。

(2) 若需要工程师前往现场，除甲、乙双方另行约定到达时间外，乙方工程师在 4 小时到达甲方指定现场，工程师在到达现场后，经现场调查后，除甲、乙双方另行约定时间外，在 6 小时内排除故障。

(3) 如甲方因需求修改要求工程师现场维护的，应在 24 小时内予以回应，给出具体解决方案和时间表，经甲方批准后，遵照方案、时间表及本合同约定执行。

(4) 服务完成反馈：故障处理完成后，乙方客户服务专员将处理结果及时反馈给甲方，并收集甲方反馈，不断改进服务质量。

## **7. 零配部备件保障**

(1) 备件库存管理：建立完备的备件库存管理制度，确保常用备件库存充足，能够及时满足故障修复需求。

(2) 备件采购渠道：与可靠的供应商建立长期合作关系，确保备

件采购渠道的稳定性和可靠性。

(3) 备件更换流程：制定详细的备件更换流程，确保在更换备件时能够迅速、准确地完成操作，减少系统故障时间。

## **8. 用户操作指导培训**

乙方视情况实行何开展培训，让甲方操作人员熟练掌握软件系统的基本操作、日常维护以及核心系统数据库的管理技能，确保用户能够独立、高效地使用系统，并降低因操作不当引起的系统故障风险。

## **9. 运维服务工作检查：**

驻场工程师须严格遵守采购方建立的各项规章制度，并接受采购方监督部门的监督及考核安排。每月至少一次不定时到维护现场抽检，检查各个维护设备及系统的当前状态与驻场工程师记录的数据是否一致；并且不定时检查维护的工作记录、汇报、故障处理、问题解决进展情况等。

乙方将提供至少每季度一次巡检，包含设备的运行状况、软件故障事件的发生情况、事件的处理情况，两天内要向用户提交完整的巡检报告。

## **10. 服务质量报告：**

按采购维保系统软件清单提供服务质量报告给甲方。

### **八、 组成本合同的文件包括：**

1. 本项目招标文件；
2. 乙方的投标文件和相关书面承诺（如有）；
3. 合同附件；

#### 4. 中标通知书；

上述合同文件内容互为补充，如有不明确，由双方协商解决，如双方无法协商一致的，按法律规定的合同解释方法进行解释。

### **九、 甲方权利与义务：**

1. 甲方有责任和义务提供维保服务的基本工作条件，并负责内部各部门的协调，给予乙方必要的工作配合。

2. 甲方应根据本合同项目的实际需要和乙方的要求提供协助，并提供有关的资料，文档等，甲方保证所提供的所有资料完整、真实、合法，甲方有权要求乙方对上述资料进行保密。

### **十、 乙方权利与义务：**

1. 乙方根据本合同项目的实际需要有权要求甲方协助并提供有关的资料，文档等，乙方对甲方所提供的上述资料有严格保密的义务。乙方及其技术人员保证在提供技术服务的过程中所知悉的涉及到甲方所有技术情报和商业秘密，包括但不限于双方经营信息、合作内容、合作方式、客户信息和资料、双方商谈内容、会议纪要及信函往来、合作成果等，以及属于《中华人民共和国个人信息保护法》所保护的个人信息等，未经甲方书面同意，乙方不得擅自使用，也不得向任何第三方透露，否则应赔偿甲方因此造成的直接和间接经济损失。

2. 乙方有责任和义务积极响应甲方提出的服务要求，并对甲方的需求变化予以积极响应并协助甲方解决实际问题。

3. 乙方免费提供操作人员、系统管理员的培训工作。

4. 乙方对甲方的服务要求，在 15 分钟内给予响应，2 小时内提

供现场服务,配合甲方进行生产的恢复。

5. 乙方保证其提供的产品、服务不侵犯任何第三方合法享有的知识产权和/或其他权益。若因上述原因引起的第三方追溯,甲方概不负责。乙方承担由此引起的全部责任,并赔偿因此给甲方带来的全部损失。

## 十一、违约责任

(一) 下列情况视为乙方违约:

1. 除合同第十二条不可抗力原因外,如乙方不能如期如数提供本合同约定的支持服务,视为乙方违约,乙方须向甲方支付违约金,违约金的计算办法为每延迟一天按合同金额的0.5%计算,不足一天按一天计算。

2. 未经甲方书面许可,乙方不得转让合同项下的任何权利和义务,因乙方违反合同约定转让的,甲方有权解除该合同,乙方须在30个工作日内将甲方已支付合同款项返还甲方,并按照合同总金额20%向甲方支付违约金。

3. 除本合同或附件对违约责任另有约定外,乙方违反本合同项下义务的,经甲方催告限期整改,乙方未按期整改或整改不到位的,每逾期完成整改一天,按合同金额的0.5%计算,不足一天按一天计算。逾期超过七天,甲方有权解除合同,乙方还应按照本合同总金额的10%向甲方支付惩罚性违约金,违约金不足以补偿损失的,甲方有权要求乙方补足。

4. 本合同中约定乙方应承担的赔偿金、违约金等,甲方有权在尚

未支付的费用或其他待支付款项中扣除或者抵扣。

(二) 下列情况视为甲方违约：

1. 甲方未按本合同规定如期如数付款，经过乙方书面催告后 10 个工作日仍未支付的，甲方每逾期一天按未支付金额 0.5% 计算向乙方支付违约金支付违约金，不足一天按一天计算。

2. 甲方未按本合同规定如期如数付款，经过乙方书面催告后 30 个工作日仍未支付的，乙方有权解除合同，解除合同后甲方仍应继续向乙方支付已满足支付条件的款项，乙方同时有权要求甲方按未依约付款的金额的 20% 承担违约责任。

(三) 其他违约约定

1. 守约方因追究违约方产生的一切费用，包括但不限于诉讼费、保全费、律师费、诉讼保全担保费、鉴定费、差旅费等均由违约方承担。

2. 如果违约方在收到守约方正式书面通知的违约金额两周内没有答复，则守约方提出的违约金额将视为被违约方接受。

## 十二、不可抗力

在合同生效后至履行完毕前，任何一方由于不可抗力的原因不能履行合同时，应及时向对方通报不能履行或者不能完全履行合同的理由并及时提供有效证明，经双方协商后允许延期履行、部分履行或者不履行合同，并不因此而承担违约责任；但逾期履行过程中发生不可抗力情形的，任何一方均不得以不可抗力为理由不履行合同。

### 十三、安全施工

乙方在提供服务的过程中，应采取严格的安全防护措施，并承担由于自身安全防护措施不力造成安全事故的责任和因此发生的费用。非乙方责任造成的事故，由责任方承担责任并支付费用。

### 十四、有效期和终止

1. 本合同自双方签字盖章之日起生效，若双方签字盖章时间不一致，以后签字盖章一方时间为合同生效时间，有效期自合同生效之日起算满壹年为止。本合同的签定地点为：海南省海口市。

2. 执行本合同而书面签订的有关附件、纪要、备忘录和互相交换的文件等应视为本合同的组成部分。

3. 如果一方经营许可证被吊销、注销或暂停失效，应在 24 小时以内通知对方，本合同即行终止。乙方以收取的服务费，在扣除实际履行期限的相应金额后，余款应在 20 个工作日内一次性向甲方无息返还。逾期返还的，按照银行同期贷款利率计息。

4. 上述终止不应解除合同任何一方在终止之日前根据本合同规定所产生的一切义务和责任。

### 十五、送达地址的约定

1. 甲方确认以下为本单位的联系地址和指定联系人、联系方式：

姓名：

联系电话：

电子邮箱：

联系地址：海南省海口市秀英区秀华路 19 号。

2. 乙方确认以下为本单位的联系地址和指定联系人、联系方式：

姓名：张小燕

联系电话：13570891960

电子邮箱：xy365@os-support.com

联系地址：深圳市南山区粤海街道高新区社区高新南环路 26 号  
深圳湾科技生态园 5 栋 A1109

3. 本条款记载的“地址”和联系电话是双方约定的邮寄送达法律文书和法院邮寄送达法律文书的地址和电话。一方地址和电话变化的，必须书面通知另一方变化后的地址和电话，地址和电话变更未书面通知另一方的，一方邮寄到或是法院邮寄到本条款记载的“地址”法律文书和法院邮寄送达法律文书，视为有效送达；即使因为无人签收而无法投递的法律文书，该送达也视为有效送达，法律后果由被送达方承担。

## **十六、争议解决办法**

在合同履行过程中如发生争议，双方应当友好协商解决，协商不成的可以向甲方所在地人民法院诉讼解决。

## **十七、附则**

1. 本合同涉及项目的比选文件为合同的有效组成部分，具有同等法律效力。

2. 其它本合同未言明事项，法律法规已明确规定的从其规定，没有规定或规定不明确的，双方依照《中华人民共和国民法典》的基本原则协商执行。

## 十八、其他事宜

本合同未尽事宜，双方另行协商以达成协议，作为本合同的补充条款执行。

## 十九、其他约定

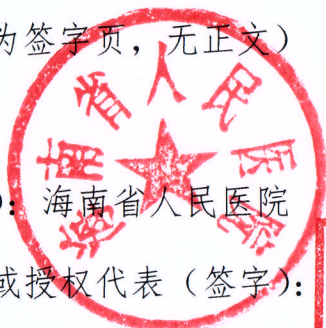
本合同一式捌份，中文书写，具有同等法律效力。甲方执叁份、乙方执叁份、招标代理机构执壹份，另外壹份由招标代理机构报政府采购主管部门备案。

(以下为签字页，无正文)

甲方（盖章）：海南省人民医院

法定代表人或授权代表（签字）：

日期：2024年6月28日



乙方（盖章）：深圳世纪祥云技术有限公司

法定代表人或授权代表（签字）：张煜

日期：2024年6月28日



招标代理机构声明：本合同标的经海南和正招标有限公司依法定程序采购，合同主要条款内容与招投标文件的内容一致。

招标代理机构：海南和正招标有限公司（盖章）

经办人： 周新花  
2024年7月2日



## 成交通知书

深圳世纪祥云技术有限公司：

感谢贵公司参与海南省人民医院采购 2024 年软件系统维护及核心系统数据库服务项目（项目编号：HNHZ2024T120）比选采购。经审核评定贵公司获得成交资格，成交金额：人民币壹佰壹拾肆万伍仟元整（¥1145000.00 元）。

请贵公司在收到本通知书后，按照《政府采购法》等有关规定，与采购人订立书面合同。

特此通知！

海南和正招标有限公司

2024年5月16日