

西安急救中心 120 调度系统运维及服务
费项目 (二次)(一包) 合同书
(服务类)

合同编号 : HRDL-CG[2023]-147-084.1.2B1

项目名称 : 西安急救中心 120 调度系统运维服务项目

甲 方 : 西安急救中心

乙 方 : 珠海市安克电子科技有限公司

西安急救中心 120 调度系统运维及服务费用项目（二次）（一包）

合同编号:HRDL-CG[2023]-147-084.1.2B1

甲 方： 西安急救中心

乙 方： 珠海市安克电子科技有限公司

依据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规之规定，甲乙双方在平等、自愿的基础上，经双方协商一致，达成如下协议，以资共同遵照执行，具体条款如下：

一、合同范围

本合同项目名称：西安急救中心 120 调度系统运维及服务费用项目（二次）（一包）。招标采购编号为：HRDL-CG[2023]-147-084.1.2B1，依法进行招投标程序后，成交供应商为本合同乙方，依据招投标结果，双方签订本合同。

二、采购项目服务期限及内容

合同履行起止时间：甲方向乙方购买 2023 年 12 月 1 日至 2024 年 11 月 30 日的 120 系统运维及服务项目，由乙方负责为甲方按照所承诺的服务内容提供以下服务。

2.1. 调度系统运维：主要对调度系统的日常运维和管理工作，包括调度系统各功能子系统、数据库、备份软件、部分应用系统使用授权、现有系统架构下的版本升级等，要求调度系统各功能模块正常工作，并优化配置。执行日常维护作业计划，通过主动性、预防性维护，对调度系统、存储、数据库等进行巡检，对告警、性能、运行状态进行检查分析，对故障进行快速解决处理，及时进行数据备份，并定期对备份数据进行恢复性测试验证，对调度系统运行质量进行分析，并进行维护记录，每月完成一次运维报告。当出现系统问题时，能发现并迅速解决问题，并按照招标要求提供相关的技术运维服务。

2.2. 驻场工程师一名(根据工作情况可临时增加一名工程师)：提供 120 调度系统运维的日常事务处理，完成系统运维、网络维护、日常巡检、办公电脑维修等日常事务。驻场运维人员的工作时间与中心信息办保持一致。

2.3. 各运维分项中未使用完的耗材费用，可根据实际使用情况调整至其他运维分项，用于耗材购置。

2.4. 交付时间：合同签订后按照合同约定的服务期限提供运维服务。

2.5. 交付地点：甲方指定地点。

三、采购项目费用及付款方式

3.1. 采购项目服务费用：人民币：542,000.00元（大写：伍拾肆万贰仟元整）。

3.2. 付款方式：合同签订后甲方向乙方支付全额合同款，付款前乙方必须开具等额的增值税专用发票给甲方，甲方收到发票后付款。

3.3. 费用结算：银行转账。

3.4. 甲方付款信息：

账户名称：西安急救中心

纳税人识别号：12610100437203193C

开户行：中国银行西安经济技术开发区支行

账号：102017873973

3.5. 乙方收款信息：

工作名称：珠海市安克电子科技有限公司

纳税人识别号：91440400617497803E

开户行：中国建设银行股份有限公司珠海市分行

账号：44001614235050205351

注：

(1) 乙方应在付款前向甲方开具等额增值税发票，甲方收到发票后 20 日内向乙方支付款项。若乙方未足额开具增值税发票的，甲方不予付款且不承担任何违约责任。

(2) 甲方将所有款项汇入以上指定账号，乙方承诺上述收款银行账户资料发生变化及时书面通知甲方。如因乙方提供收款银行账户资料错误，导致相关款项支付不到位，由此产生的一切经济纠纷和责任由乙方承担。

四、双方权利义务

(一) 甲方权利义务

1. 甲方应按本合同约定的付款时间支付款项。若因财政审批等行政客观困难导致甲方延迟付款的，乙方表示理解，并且自愿放弃向其主张利息、违约金、损失、费用等，乙方保证不随意暂停对甲方提供服务。甲方积极协调，在满足相应条件后尽快向乙方付款。

2. 甲方为乙方工程师或授权代表进行全面维修和保养服务提供方便，例如，向

乙方提供有关故障的信息，在设备现场适当的距离内，提供足够的工作空间和必要的设施等。

3. 甲方为乙方提供相关的驻场场地及办公地点，确保乙方工作的正常开展。

4. 甲方应指定本单位专门的人员负责与乙方的对接，确保维保工作的正常稳定进行。

5. 如系统突发故障，甲方相关人员应及时通知乙方人员。

6. 甲方有权不定期对乙方的维保服务进行考核并向乙方反馈考核结果，如由于乙方原因未能达到考核标准，每不合格一次，原合同乙方服务期限将免费延长 25 个日历日，因考核不合格延长的服务期限甲方无需另行支付服务费。

7. 本维修合同不包括所有第三方产品的维修，但对于乙方提供服务的过程中发现第三方产品存在的问题，乙方应及时向甲方报告，由甲方通知第三方产品维修人员履行维修义务。

(二) 乙方权利义务

1. 乙方为保证甲方的设备处于优良运行状态：

1.1. 提供设备的运行状态检查，并提供当年的系统状态报告。

1.2. 提供日常故障记录及处理过程报告。

2. 乙方提供设备维修服务与保养的要求：

2.1. 在线支持：电话指导或远程诊断分析和维修有关设备。

2.2. 现场检修：接到甲方维修通知，在电话指导或远程诊断无效后，派遣工程师前往维修，宕机情况工程师应在 1 小时以内到场。现场服务后 2 天内向甲方提供书面检修报告。

2.3. 紧急检修：因甲方设备突发故障状况需维修，乙方在驻场工作上班时间内接到甲方电话或传真通知后应立即达到现场进行维修，乙方在非驻场工作上班时间内接到甲方电话或传真通知后应于 10 分钟内响应 1 小时内到达现场进行维修(如遇交通堵塞等其他特殊情况不得超过 2 小时到达现场)，现场服务后 2 天内向甲方提供书面检修报告。

2.4. 乙方应按甲方时间要求，积极配合，提供灵活、快速、优质的维保服务。

2.5. 乙方无权单方决定需要更换备件的范围，该范围包括但不限于维持甲方设备正常运转所需的一切配件或软件。乙方对维修设备需要进行更换的备件需向甲方出具情况说明并经过甲方同意后方可更换。从设备上更换下来的备件归甲方所

有。

3. 乙方不得将本合同约定的服务事项转包、分包给任何第三方实施，否则甲方有权单方面解除合同并不承担付款责任，乙方除应退还收取的款项后，还应按照合同金额 20% 的标准向甲方支付违约责任。

4. 乙方应在接到甲方报修电话后 10 分钟内响应，宕机情况下 1 小时工程师到达现场进行维修（如遇交通堵塞等其他特殊情况不得超过 2 小时到达现场）。

5. 乙方履行本合同过程中获取的 120 调度系统信息、数据以及乙方内部的信息负有保密义务，不得向本合同以外的第三人进行披露，由此对甲方产生的不良影响及损失，由乙方承担全部责任。

五、售后服务要求

5.1. 日常维护要求：

由于 120 系统复杂性，专业性比较强，为保证系统正常运行，在设备运行中发生任何故障，乙方须提供现场维护保修。乙方必须在 10 分钟内响应，必须支持 7x24 × 365 小时的电话咨询、技术支持以及应急现场服务，乙方在驻场工作上班时间内接到甲方电话或传真通知后应立即到达现场进行维修，乙方在非驻场工作上班时间内接到甲方电话或传真通知后应于 10 分钟内响应 1 小时内到达现场进行维修（如遇交通堵塞等其他特殊情况不得超过 2 小时到达现场），当天问题，当天解决，如遇到特殊情况当天无法解决，乙方应提供备品备件及备用机，保障 120 调度系统的正常运行。在故障时乙方应积极调查并找出故障原因，并在到场后第二个工作日起修复或者更换整个或部分有故障的设备，直至满足系统指标和性能的要求。在故障出现时，乙方需积极指导急救中心采取必要措施将故障的损失率降至最低。如属于硬件设备故障，需要更换时，由乙方提供相应的报告及证明材料，甲方进行购买，乙方负责配合新设备的安装调试。

5.2. 重大节日运维要求：

对于重大节假日、重要会议期间、突发重大公共事件、突灾重大害事故、流行性疾病的集中突发时期、敏感时期等，乙方应安排驻场工程师全天驻场，必要情况下增加其他工程师增援，并根据甲方要求，进行专项巡检和现场运维保障，确保调度系统运行安全。

5.3. 技术支持上门服务主要工作及要求包括：

上门服务：乙方系统维护人员根据甲方实际需求或无法远程处理时，快速响应

用户要求提供上门解决问题的服务。

问题处理服务:乙方系统维护人员根据用户提出的问题,进行快速分析和判断并主动与甲方负责人沟通,将结果及时反馈给甲方并积极处理。

业务咨询服务:乙方系统维护人员深刻了解西安急救中心现有的信息化业务现状,并能够与甲方进行业务交流以及提出合理化建议。

工作汇报服务:乙方应对每次巡检的工作记录进行整理,定期汇报。

5.4. 巡检服务

每次对系统进行巡检,应严格执行系统巡检工作并填写巡检记录表,提供系统运行数据的检查,配合用户进行重要数据的备份,每月至少一次巡检,并提供相应的纸质报告,每次巡检报告需甲方签字确认。巡检内容包括但不限于:系统故障记录的分析(包括软件和硬件),排除故障隐患;网络环境的检查、测试;相关建议:向客户提交预防性维护报告和总结等。

5.5. 提供系统重置、安装、恢复服务,针对各类突发情况,或重大调整,提供系统重置、安装、恢复服务。

5.6. 协助甲方进行数据管理,包括数据库日常监控,数据备份、恢复,数据库清理、优化,数据统一。

5.7. 操作系统平台、数据库、平台软件升级技术服务,乙方应定期关注应用服务器的操作系统、数据库等,及时对软件进行升级。

5.8. 应用 BUG 修改,对于应用过程中出现的 BUG 进行有效的完善修改。

5.9. 根据系统应用需求,对运行期间突出的问题进行完善,保障系统稳定运行。

5.10. 解决调度系统故障包括调度系统软件、硬件及相关网络附属,负责各类故障信息的收集、分配、调度、评估、记录、统计及跟踪工作。

5.11. 急救中心办公电脑等设备的常见软件操作故障处理。

5.12. 急救中心办公电脑键盘、鼠标等耗材的购买。

5.13. 驻场工程师要求:驻场工程师为乙方公司正式职工,驻场人员的工作时间与信息办保持一致,驻场工程师管理归乙方管理,甲方可随时向乙方项目经理反馈驻场人员工作状况,并可提出相关的管理及工作方法建议。

5.14. 培训服务:

乙方对甲方相关人员每年至少进行2次培训,内容含调度系统应急恢复、数据备份、相关配套硬件维护等操作规程等,培训完成之后需给予甲方培训人员培训记

录、资料。乙方同时应协助甲方建立健全 120 调度系统相关制度并对甲方相关人员进行培训，协助网络安全应急演练：包含网络通信线路故障及排除、120 调度系统应急演练。

六、质量保证期：

6.1 乙方在合同服务期限自 2023 年 12 月 1 日至 2024 年 11 月 30 日，为甲方提供采购范围内的质量保证，依据合同第四条的约定，甲方对乙方不定期考核不合格等的情况下所延长的服务期提供质量保证。

6.2 质量保修期内，乙方提供的维保质量、技术、服务、安全不能满足甲方要求，不满足招标文件及投标响应文件的要求，不能及时维修或更换，乙方应退回合同总价款的 5% 作为处罚，同时甲方有权追究其相应责任。

七、一般条款

7.1. 乙方就如下情形向甲方提供维修服务时有权向甲方按当时市场标准价格收取费用：

- a) 按甲方的要求更换设备。
- b) 由于附加其它不是由乙方所提供的备件及装置而引起的设备故障。
- c) 设备损坏是由于甲方的人为操作过失或疏忽所致。
- d) 设备损坏是由于甲方的操作者未遵守设备操作指南所致。

7.2. 未经甲方的书面同意，乙方不得将本合同转让、转移给任何第三方。

八、验收要求

8.1. 乙方应在签订合同后 10 个工作日内对甲方 120 调度系统进行一次全面排查维护，保证维护完成的系统符合甲方要求，并出具排查维护报告，制定针对甲方的系统维护方案和确定符合资质要求的驻场维护人员报甲方进行确认，甲方有权要求乙方更换驻场维护人员。

8.2. 在合同期满 30 日前，乙方将运维期内所有巡检报告、故障处理报告及其他相关资料提供给甲方本项目负责人，甲方本项目负责人依据上述材料、结合日常运维工作的开展落实情况对乙方工作进行全面检查，在确定各项指标达标后，对项目进行整体验收。

8.3. 交付条件：乙方在服务期限内提供的运维服务经甲方验收合格。

九、违约责任

1、若乙方未按合同约定时间提供维护、售后、抢修等合同服务内容，甲方有

权另行委托其他第三方提供该次服务，产生的维护费用由乙方承担，甲方有权要求乙方返还已经支付的该次服务对应的费用。同时，甲方有权解除合同，要求乙方返还未提供服务内容对应的款项，并有权要求乙方按照合同总价的 20%向甲方支付违约金。

2、若乙方违反本合同第四条、第五条、第六条合同约定的乙方权利义务、售后服务、质保要求的，则乙方应及时改进并按甲方要求或由甲方按生产情况合理安排后，继续履行合同，由于乙方故意造成的违约，乙方应按照本合同总金额 20% 的向甲方支付违约金。

十、不可抗力

急救工作的特殊性，主要为院前急救、突发公共事件和灾害事故的紧急医疗救援等工作，关乎社会公众的安危，乙方在本合同签订前明确知晓合同内容的特殊性 & 急迫性，本合同履行过程中乙方不得援引不可抗力条款免责。

十一、争议解决

本合同有关的或因执行本合同所产生的一切争议，应通过友好协商解决。如果协商不能解决时，向西安仲裁委员会提起仲裁申请。

十二、其他

1、本合同未尽事宜，由双方协商处理。

2、合同生效份数：本合同一式六份，具有同等法律效力，甲方四份，乙方、采购代理机构各一份，合同自双方签字或盖章之日起即时生效。

3、招标文件、投标文件具有同等法律效力，招、投标文件为合同的组成部分。

(以下再无正文)

(本页为签字盖章页，再无正文)

甲方(单位公章)

单位名称: 西安急救中心

地址: 西安市凤城四路 111 号

法定代表人或授权代表

(签字或盖章):

联系电话: 029-86103261

账号:

开户银行:

签订日期: 2023 年 12 月 1 日

招标代理机构(单位公章)

单位名称: 陕西恒瑞项目管理有限公司

联系电话: 029-68090670

联系人(签字或盖章):

签订日期: 2023 年 12 月 1 日

乙方(单位公章)

单位名称: 珠海市安克电子科技有限公司

地址: 珠海市吉大海滨南路 47 号光大国

际贸易中心 2510 房

法定代表人或授权代表

(签字或盖章):

联系电话: 0756-3361352

帐号: 44001646235050205351

开户银行: 中国建设银行股份有限公司珠海

市分行

签订日期: 2023 年 12 月 1 日

签订地点: 西安

合同运维项目分项报价表

序号	运维项目内容	数量/时限	总价(元)	备注
1	驻场工程师服务	1年	100000.00	
2	调度系统维护	1项/月	10000.00	包含12个月
3	电子病历系统维护	1项/月	15000.00	包含耗材费, 包含12个月
4	手机定位系统运维	1项/月	180000.00	包含耗材费, 包含12个月
5	车载定位系统维护	1项/月	10000.00	包含耗材费, 包含12个月
6	防火墙病毒库订阅授权	1项/年	5000.00	
7	IPS日志安全审计设备授权	1项/年	5000.00	
8	杀毒软件维护	1项/月	30000.00	包含12个月
9	杀毒软件订阅授权	1项/年	5000.00	
10	虚拟化系统维护	1项/月	10000.00	包含12个月
11	分站接警系统维护	1项/月	10000.00	包含耗材费, 包含12个月
12	录音系统维护	1项/月	5000.00	包含12个月
13	视频系统维护	1项/月	10000.00	包含耗材费, 包含12个月
14	数据库维护	1项/月	5000.00	包含12个月
15	通讯设备维修	合同期内 随时	10000.00	包含耗材费
16	办公电脑维修	合同期内 随时	10000.00	
17	调度台电脑维修	合同期内 随时	8000.00	
18	设备年检	1项/年	10000.00	
19	司机终端设备维修	合同期内 随时	11000.00	包含耗材费
20	医生终端设备维修	合同期内 随时	11000.00	包含耗材费

21	网络设备维护	1 项/月	5000.00	包含 12 个月
22	程控交换机维护	1 项/月	13000.00	包含 12 个月
23	模拟话机维护	1 项/月	1000.00	包含 12 个月
24	调度台操作系统+办公软件正版化实施及维护	12 台/年	12000.00	
25	大数据分析系统与电子票据管理系统维护	1 项/月	15000.00	包含 12 个月
26	应急演练	2 次/年	3000.00	
27	定期培训	2 次/年	3000.00	
28	安全测试	1 次/年	30000.00	

