

北京市东城区社区卫生自助挂号 缴费系统运行维护技术服务合同

甲方：北京市东城区社区卫生服务管理中心

乙方：北京融威众邦科技股份有限公司



技术服务合同

甲方：北京市东城区社区卫生服务管理中心

乙方：北京融威众邦科技股份有限公司

根据《中华人民共和国民法典》及其他相关法律规定，甲乙双方就“东城区社区卫生自助挂号缴费系统运行维护技术服务项目”的相关事宜，本着平等互利、诚实守信的原则，经友好协商，订立本合同，以明确双方的权利、义务，确保合同双方共同执行。

一、服务概述

甲方作为技术服务外包的委托方，委托乙方在服务期限内提供本合同要求的技术服务，并且向乙方支付约定的技术服务费用。乙方作为技术服务外包的受托方，根据本合同约定在服务期间内安排服务人员为甲方提供技术服务。

二、服务期限

本合同期限：2026 年 7 月 15 日至 2027 年 7 月 14 日。

合同期限内，若任何一方若终止合同，应提前 30 天以书面形式通知对方并协助处理有关善后事宜。

三、服务对象及内容

（一）服务对象

东城区社区卫生服务管理中心及各社区卫生服务机构。

（二）服务内容

乙方根据甲方的需要，为甲方提供东城区社区卫生服务管理中心及各社区卫生服务机构自助机的安全运行服务、系统功能完善和系统运行维护等工作。

四、服务地点

本合同履行地通常为乙方提供服务部门所在地。甲方有需求时，乙方提供现场服务。

五、服务的具体内容及服务方式

1、系统巡检

在合同期内乙方对东城区社区卫生服务管理中心及各社区卫生服务机构自助机信息系统的硬件服务器、数据库、软件运行情况、安全防护等提供每两周 1 次的巡检服务，对巡检过程中发现的故障和问题，乙方应及时进行分析，向甲方提交问题分析报告。若判定问题属于乙方责任，承诺在 24 小时内解决问题；若问题不属于乙方责任，乙方应协助甲方及相关责任单位进行解决。

2、技术支持服务及故障响应

乙方将派遣项目人员（项目骨干人员详见下表）为东城区社区卫生服务管理中心及各社区卫生服务机构自助机信息系统提供技术支持服务，乙方承诺甲方可以得到每周正常工作日 7 天×12 小时、节假日随时的实时技术支持响应，任何时间发生的应用问题、系统故障等均应在 1-2 小时内给予问题的解答。故障问题处理应形成《故障问题处理单》，每季度向甲方提交一次故障处理记录。

对于甲方在系统运行期间发现的故障，确认故障原因是乙方技术原因导致的，乙方应在甲方要求的时限内排除故障，并在故障排除后 1-2 小时内及时反馈用户方。项目支持小组骨干成员：

项目组	姓名	手机	学历	岗位职责
项目组长	刘建宇	13931324051	本科	技术支持
项目组员	付煜晨	18210978791	专科	技术支持
项目组员	高志群	18947252645	专科	售后支持

3、功能变更服务

甲方提出的功能变更需求，经乙方评估后，涉及终端设备页面文字的更改、字典码表更新、程序缺陷处理等内容，由乙方免费修改，并在规定的期限内完成变更所涉及的内容；若涉及程序重大结构性调整需双方另行协商，重新计算和支付服务价款，并签订书面《补充协议》及《备忘录》。

4、系统安全防护加固

根据国家、市区等网安部门对互联网的信息安全检查、以及三级等保测评所需的安全策略的更改要求，在甲方要求时限内提供成系统安全加固的程序修改等服务。涉及网络安全加固需要新增的硬件设备由甲方负责，乙方承诺配合甲方新增的硬件设备可提供免费的调试等技术支持。

5、终端设备安装调试及故障处理

因用户新增设备或原有设备调整等原因，乙方承诺指派技术人员提供安装调试的技术支持服务，具体包含软件安装、数据初始化、仪器联调、流程测试、系统使用咨询指导等服务。

6、培训服务

如有培训需求，乙方指派专人免费在现场指导现场人员的操作。

7、应急数据处理：甲方提供备份服务器，数据库实时备份。若因甲方需要，乙方应免费提供应急数据处理服务。

8、技术服务方式：提供电话、微信、京办等线上支持服务

提供每周 7 天×12 小时、节假日随时的热线电话、微信、京办等线上支持服务。在接到用户的技术支持请求或故障报告书后，可以立即以电话方式、微信线上答复方式与用户联系，了解问题的详细情况，分析故障原因，判断故障类型，并指导用户及时排除故障，恢复系统正常运行。

9、与 HIS 系统对接的接口维护服务

定期检查与东城区社区卫生服务信息系统（HIS）的对接运行状态，按照接口规范完成数据实时互传和数据质量保证。并在规定时间内为甲方提供 HIS 系统升级所必需的程序升级、安装、调试等服务。

六、服务费用及支付方式

（一）服务费用总额：

本合同有效期内的服务费用总额为¥168,000.00 元（大写：人民币壹拾陆万捌仟元整）。

类别	服务形式	服务范围	单位	数量	单价 (万元)	合计 (万元)	备注
自助 机硬 件维 保	非驻场	《东城区社区卫生自助挂号 缴费系统建设项目合同》中 25 台立式自助一体机和 79 台壁挂式自助一体机维保， 自助机硬件维保范围：操作 系统更新，身份证读卡器、 医保卡读卡器、凭条打印机 等硬件模块老化更新。设备 维修，非人为配件损坏更换。	套	1	9	9	一年
自助 机软 件维 保	非驻场	自助服务系统软件维保服 务，包括但不限于自助预约、 预约取消、自助挂号、自助 缴费、凭条补打、电子发票 打印、检验检查报告打印、 综合查询等目前使用融威众 邦的自助服务系统。软件应 用咨询服务；系统优化改造 服务；软件漏洞修复服务； 故障保障服务。	套	1	4.8	4.8	一年
系统 运行 巡检	非驻场	在合同期内乙方对东城区社 区卫生服务自助机信息系统的 硬件服务器、数据库、软 件运行情况、安全防护、与 HIS 接口运行情况等提供每	套	1	0.6	0.6	一年

		两周 1 次的巡检服务。					
安全 运维	非驻场	对应用系统补丁安装、漏洞修复配置优化等技术支持服务。	套	1	0.2	0.2	一年
服务器运 维	非驻场	保障自助服务系统两台服务器的正常运行。服务器日常监控，查看 CPU、内存及磁盘的使用率、磁盘读写速度、下载及上传的带宽等；应用监控查看当前应用总数、当前在线应用数、当前实例总数以及当前在线实例数；数据库监控查看主机地址、CPU 信息以及内存信息；中间件监控查看已对接的中间件类型。	套	1	2.2	2.2	一年
总价（万元）						16.8	

（二）支付方式

本合同付款方式为：

1、本合同经双方签章并生效后，待甲方经费到位后 10 个工作日内，甲方向乙方支付合同价款的 50%，计大写人民币：捌万肆仟元整（¥84,000.00）。乙方须向甲方提供等额合法有效发票，否则甲方可以延迟支付直至乙方提供合法有效发票时止，且不承担违约责任。

2、乙方应在本合同签署后 30 个工作日内提交项目实施方案。甲方在乙方提交实施方案并出具合同总金额的 20% 的履约保证金（¥33,600.00, 大写人民币：

叁万叁仟陆佰元整)后10个工作日内向乙方支付合同价款的50%，计大写人民币：捌万肆仟元整(¥84,000.00)。乙方须向甲方提供等额合法有效发票，否则甲方可以延迟支付直至乙方提供合法有效发票时止，且不承担违约责任。乙方必须保证按照本合同约定履约至2027年7月14日为止，如因乙方原因未如期完成需承担违约责任，违约责任按照本合同第九条条款执行。

3、履约质保金有效期为自开具之日起至2027年7月14日，甲方于履约质保金到期后20个工作日内无息退还给乙方。

4、本合同项下一切费用均使用人民币结算及支付。甲方向乙方付款前乙方应出具相应发票，甲乙双方对有关商业发票、结算票据一致认同：甲方取得发票不代表甲方款项已付清，款项已付清以甲方款项全部到达乙方开户账户为准。因乙方原因怠于提供发票而导致的付款迟延甲方不负违约责任并有权保留付款直到乙方提供合法有效发票，且在此期间乙方的义务应当继续履行。

七、双方权利和义务

(一) 甲方权利

1、甲方有权对乙方的服务人员进行与本合同履行有关的日常工作管理、分配工作任务。

2、甲方有权与乙方共同对乙方服务人员进行考核。如甲方确有证据证明乙方服务人员不能满足甲方的实际工作要求，在不影响乙方履行本合同的前提下甲方有权书面要求乙方进行更换。

3、甲方有权要求乙方对服务人员的工作状况实施必要的管理，并有权了解乙方工作人员的工作状况，乙方应给予必要的配合。若乙方提供的服务不符合本合同的要求，甲方有权要求乙方在限期内改正。如因乙方原因致使甲方的工作受影响或导致损失，乙方应承担相应的责任。

4、甲方有权要求乙方提供技术服务过程中的工作总结、处理问题的技术说明文档、进行信息化技术培训。

5、甲方有权要求乙方的技术服务人员遵守甲方提供的服务环境的规章制度，遵守甲方提供的技术服务文档的保密要求，如甲方发现乙方有泄密行为可提请司

法处理。

6、如乙方提供的服务未达到本合同的要求或侵犯任何第三方权利，甲方有权要求乙方负责赔偿或有权终止本合同并保留解除本合同的权利。

（二）甲方义务

1、在服务实施过程中，甲方应为乙方提供必要的支持与工作指导，配合乙方履行职责。

2、甲方负责向乙方服务人员提供工作所需的设备环境和办公环境、资料、文档、信息等，同时甲方保证所提供的上述环境、资料、文档、信息等的合法性、完整性、有效性、乙方可以在履行本合同需要的范围内合法使用且不侵犯任何第三方的任何权利，如甲方违反本款约定则甲方应就此承担全部责任。

3、在乙方人员提供技术服务过程中，如有疑问或不明确的地方，甲方有义务向乙方人员进行解答。乙方完成全部服务工作后向甲方提交工作确认书，甲方应在5个工作日内确认，确认应由甲方业务部门负责人签字，逾期视为甲方已确认，但甲方对乙方完成的工作质量有书面异议或提出书面改进意见而不予签字的除外，乙方应在做出相关完善后重新提交。

4、甲方不得将本合同的内容向甲乙双方以外的、与签订和履行本合同无关的任何第三方透露，不得泄露乙方的商业秘密（包括本合同及其附件和合同签订前的各项方案）。

（三）乙方权利

1、乙方有权了解乙方服务人员的工作状况，并实施必要的管理，甲方应给予必要的配合。若甲方提供的环境不符合乙方提供服务的条件，乙方有权要求甲方在限期内改正。如因甲方原因致使乙方的现场服务人员无法正常工作，甲方应承担全部责任。

2、乙方有权要求甲方向乙方技术服务人员提供为履行本合同需要而必备的设备环境和办公环境、资料、文档、信息等，且是合法可用的。

3、如甲方提供的服务环境及条件侵犯任何第三方权利，乙方有权要求甲方

提供拥有完全权利的环境或条件，同时乙方有权中止履行本合同并保留解除本合同的权利。

（四）乙方义务

1、依据本合同，乙方应向甲方提供不少于 3 名技术人员完成本合同约定的服务工作。

2、乙方应按照甲方服务需求和标准提供专业的技术服务人员，必须通过乙方的岗前技术能力培训，乙方可要求甲方协助对新上岗的技术人员进行相关培训。

3、乙方为甲方的服务供应商，对外独立承担其为独立的经济实体所应承担的一切责任，如违约、侵权责任等。乙方明确理解，并应使乙方服务人员理解。

4、乙方的技术服务人员不是甲方的雇员，甲方对其不承担任何雇主责任。所谓雇主责任包括但不限于：薪资及其他职工福利，保管人事档案，办理退休，医疗，工伤，住房等各种社会保险和缴费，职业教育与培训，代扣代缴个人所得税等。

5、乙方服务人员在甲方场地发生人身意外伤亡，由乙方根据相关法律规定承担相应的赔偿责任。甲方无义务为乙方服务人员办理人身意外保险和提供与工伤有关的经济保障，无义务承担任何赔偿或经济补偿责任。

6、乙方服务人员在甲方工作期间所使用的甲方固定资产，以及其它属于甲方的物品，在合同结束后全部归还甲方，如有丢失或人为损坏应由乙方赔偿。所有乙方服务人员所领用的甲方固定资产或其他物品以乙方服务人员签字为准。

7、对于甲方针对乙方服务人员的服务质量和个人表现所提出的投诉，乙方需在 5 个工作日内就调查和解决的情况做出反应，并书面呈交甲方相关部门。

8、乙方不得将本合同的内容向甲乙双方以外的、与签订和履行本合同无关的任何第三方透露，不得泄露乙方的商业秘密（包括本合同及其附件和合同签订前的各项方案）。

九、违约责任

1、甲乙双方任何一方违反本协议约定时，另一方均有权向其提出口头或书面交涉，并有权依照本合同的相关条款追究违约方的违约责任。

2、若乙方不能按时提供服务超过 48 小时的，应向甲方承担违约责任，违约金为本合同总价款的 20%；因乙方未能及时提供服务解决问题而造成重大事故的，乙方应出具专题事故报告，并承担不低于合同金额 30%的违约金责任，该违约金不足以弥补甲方损失的，应予以补足，甲方有权要求乙方赔偿包括但不限于直接损失、因乙方违约而引发诉讼的诉讼费、诉讼保全费、诉讼保全保险费、合理的律师费等。

3、乙方要规范运维人员工作流程和工作纪律。如因乙方人员在工作中而造成的任何损失（包括但不限于人身、财产）的，由乙方自行承担相应责任。因此而给甲方造成损失的，乙方应予以赔偿。

4、甲乙双方任何一方，违反本合同保密义务的均应承担违约责任，并赔偿由此给合同对方带来的全部损失，包括但不限于直接损失、因一方违约而引发诉讼的诉讼费、诉讼保全费、诉讼保全保险费、合理的律师费等。

十、不可抗力

若因不可抗力导致一方或双方无法履行本合同的，双方应另行商定解决途径。本合同所指的不可抗力包括但不限于自然灾害、战争、外部通讯系统故障、重大技术故障和法律、政策的变化等。同时双方应本着友好协商的态度研究合同的继续履行或停止履行的有关事宜。

若本合同生效后因政府采购预算调整，甲方有权根据预算安排情况，提前一个月书面通知乙方解除合同，双方视为政策调整等不为不可抗力，双方互不承担违约责任。

十一、合同的续期和终止

本合同期满后，若双方未提出异议，双方可按新的考核标准及公众的意见建议结合本区域特点重新规划升级服务内容及费用并进行友好协商，重新签订新的

合同。

十二、争议的解决方式

因履行本合同产生的争议，双方应友好协商解决。若双方不能通过协商途径解决，任何一方均可向甲方所在地北京市东城区人民法院起诉。

十三、廉洁约定

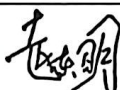
甲乙双方必须坚持公开、公平、公正、诚信、透明的原则（除法律法规另有规定外），根据国家相关法律法规和廉政建设责任制规定，廉洁履行合同，严禁发生渎职、商业贿赂、谋取不正当利益等违法违纪行为，保证项目安全、资金安全。双方相互监督，如发现某一方在业务活动中有违规、违纪、违法行为时，应及时劝诫对方，情节严重的，应向其上级主管部门或纪检监察、司法等有关机关举报。

十四、文本及生效

本合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖双方单位公章之日起生效。本合同一式陆份，甲方持叁份，乙方持叁份，具有同等法律效力。

（以下无正文，为本合同签署处）

(本页无正文，为本合同签署页)

甲 方	乙 方
北京市东城区社区卫生服务管理中心	北京融威众邦科技股份有限公司
地址：北京市东城区朝内大街192-1	地址：北京市海淀区长春桥路 11 号 2 号楼 16 层
邮编：100010	邮编：100086
电话：010-65125503	电话：010-62152062
传真：010-65125503	传真：010-62152062
甲方盖章 (公章)： 	乙方盖章 (公章)： 
授权代表签字 (盖章)：· 	授权代表签字 (盖章)：· 
签订时间：2026 年 1 月 20 日	签订时间：2026 年 1 月 20 日