合同编号：BJSGS2605429EGN00

(2026)朝卫合0086号

[朝阳区卫健委2026年健康云资源租用及运维服务项目]

技术服务合同

BJSGS2605429EGN00

项目名称：[朝阳区卫健委2026年健康云资源租用及运维服务项目]

委托方(甲方)：[北京市朝阳区卫生健康委员会]

受托方(乙方)：[中国电信股份有限公司北京分公司]

中华人民共和国科学技术部印制

填写说明

一、本合同为中华人民共和国科学技术部印制的技术服务合同示范文本，各技术合同登记机构可推介技术合同当事人参照使用。

二、本合同适用于一方当事人（受托方）以技术知识为另一方（委托方）解决特定技术问题所订立的合同。

三、签约一方为多个当事人的，可按各自在合同关系中的作用等，在“委托方”、“受托方”项下（增页）分别排列为共同委托人或共同受托人。

四、本合同未尽事项，可由当事人附页另行约定补充协议，并作为本合同的组成部分。

五、当事人使用本合同时约定无需填写的条款，应当在该条款处注明“无”等字样。

六、如有必要，可另行签订保密协议。

BJSGS2605429EGN00

[朝阳区卫健委2026年健康云资源租用及运维服务项目]
技术服务合同

委托方（甲方）：[北京市朝阳区卫生健康委员会]
地址：[北京市朝阳区甜水园东里甲一号]
法定代表人/负责人：[时春岗]
项目联系人：[袁逸铭]
通讯地址：[北京市朝阳区甜水园东里甲一号]
电　　话：[65861125]　　传　　真：[/]
电子邮箱：[cyqwjwxtk@bjchy.gov.cn]

受托方（乙方）：[中国电信股份有限公司北京分公司]
地址：[北京市东城区朝阳门北大街21号]
法定代表人/负责人：[寇凤达]
项目联系人：[行倩]
通讯地址：[北京市东城区朝阳门北大街21号]
电　　话：[13381169667]　　传　　真：[/]
电子邮箱：[hangqian@chinatelecom.cn]

本合同甲方委托乙方就[朝阳区卫健委2026年健康云资源租用及运维服务]项目（“项目”）进行专项技术服务，并支付相应的技术服务报酬。双方经过平等协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，根据《中华人民共和国民法典》以及相关法律法规的规定，达成如下合同，并由双方共同恪守。

第一条技术服务内容

1.1 技术服务的目标：[打造统一、安全、可靠、可信和可适应爆发型的互联网化的便民应用服务发展的朝阳健康云平台和运维管理体系]。

1.2 技术服务的内容：[①租用云平台云资源，包括卫健委的78个系统所用混合云资源及安全服务。②本地运维服务，云平台运维及监控、本地数据中心运维、数据库和一体机运维，委桌面设备及视频会议设备、无线设备等进行维保运维服务。③10个健康云应用运维服务]。

第二条技术服务时间和地点

2.1 技术服务地点：[北京]。

2.2 技术服务期限：[详见附件二《服务内容分项清单》]。

第三条甲方提供的工作条件和协作事项

3.1 提供技术资料：[/]。

3.2 提供工作条件：[/]。

3.3 其他配合协作事项：[/]。

3.4 甲方提供上述技术资料、工作条件和配合协作事项的时间及方式：[/]。

BJSGS2605429EGN00

第四条合同费用

4.1 本合同费用总额（含税价）：大写人民币[壹仟柒佰伍拾玖万圆整]，¥[17590000.00 元]；每次甲方付款前乙方应开具合法、等额的发票，如乙方未提供发票或提供发票不符合甲方要求的，甲方有权拒绝付款且不承担逾期付款的违约责任。

4.2 合同总费用由甲方按照以下第（2）方式向乙方支付：

（1）一次性支付

验收合格后[/]个工作日内，甲方向乙方支付本合同费用。

（2）分期支付

甲方分期向乙方支付本合同费用：[合同签订后一个月内支付合同总金额的70%，即 12313000.00 元（大写人民币：壹仟贰百叁拾壹万叁仟圆整），完成项目验收后支付总金额的30%，即5277000.00元（大写人民币：伍佰贰拾柒万柒仟圆整）]。

4.3 乙方银行账户信息和纳税人信息

开户行：[工行阜外大街支行]

户名：[中国电信股份有限公司北京分公司]

账号：[0200049219022523842]

统一社会信用代码：[91110101681953105M]

地址：[北京市东城区朝阳门北大街21号16层]

电话：[010-58503026]

如乙方变更该账户信息，应提前书面通知甲方，否则甲方将合同款支付至该账户视为乙方收讫，由此造成的损失及后果乙方自行承担。

合同期内，如遇甲方若因财政审批流程、财政拨款未到位、财政政策调整等原因导致无法按约支付的，不视为甲方违约，甲方不承担逾期付款的责任。

4.3 若甲方存在欠费情况的，不论乙方开具发票和收费通知单的具体时间，乙方每次收到甲方付款按照甲方欠费的先后顺序自动抵充先到期的欠费，直至抵缴完毕。

第五条保密

5.1 未经对方书面许可，任何一方不得向第三方提供或者披露因本合同的签订和履行而得知的与对方业务有关的资料和信息，法律、法规、规章或监管要求另有规定或本合同另有约定的除外。如因业务需要乙方向其关联公司提供或披露与甲方业务有关的资料和信息的，乙方需书面通知甲方，经甲方同意后，方可提供或披露与甲方业务有关的资料和信息，如乙方关联公司泄露甲方业务有关的资料和信息的，由乙方和乙方关联公司承担全部经济损失和全部违约责任。

5.2 本保密条款在服务期限内及服务终止后二年之内持续有效。

第六条 本合同的变更应当由双方协商一致，并以书面形式确定。但有下列情形之一的，一方可以向另一方提出变更合同权利与义务的书面请求，另一方应当在收到书面请求后[7]个工作日内予以答复；逾期未予答复的，视为同意：

[/]。

BJSGS2605429EGN00

第七条验收

7.1 技术服务工作成果的验收标准：[本合同项下的所有服务按合同规定完成后，以书面方式向监理方递交维护项目验收申请书，按照合同及其附件所约定的内容进行确认，监理确认通过后，再向甲方提请确认验收，甲方在 10 个工作日内，确定具体验收日期和方式，按照本合同规定的验收标准完成验收。]。

7.2 技术服务工作成果的验收方法：[甲方有权委托第三方机构进行验收，对此乙方应当认可并配合]。

7.4 验收的时间和地点：[以甲方确认的地点和时间为准]。

第八条侵权处理

8.1 如本合同以外的第三方指控乙方为甲方提供服务和/或其为甲方提供的服务成果侵犯该方的专利或著作权，乙方自费就上述指控自行和/或与甲方共同辩护，并支付法院和行政执法机关最终裁定的或经乙方同意的和解中包括的一切费用、损害赔偿金和合理的律师费用，前提条件是甲方：

（1）就指控及时书面通知乙方。

（2）容许乙方在辩护及任何有关的和解谈判中具有控制权，并配合乙方工作，如和解谈判过程中有对甲方造成损失的要求，甲方有权拒绝，且不承担任何责任。

在满足上述条件的前提下，乙方就侵权指控对甲方承担本条约定的上述义务。

8.2 对因下列任何一项所引起的指控，无论本合同是否有其他约定，乙方均不承担责任：

（1）甲方提供的与本合同约定以外的材料被并入服务成果之中的任何东西，或乙方遵照甲方或代表甲方的第三方所提供的任何设计、规格或关于实施方法的指示而提供的任何东西。

（2）甲方无正当理由修改服务成果。

（3）甲方将服务成果与非由乙方提供的任何产品、数据、装置或商业方法一起结合、操作或使用，或为甲方以外的第三方的利益发行、操作或使用服务成果。

第九条个人信息保护和数据安全

为履行本合同，甲方委托乙方处理相关数据和个人信息的，双方同意按照本条约定执行：

9.1 甲方保证，其委托乙方处理个人信息已经向个人信息主体履行了法定告知义务，并取得了其同意。甲方保证，其委托乙方处理的个人信息和数据来源合法合规，不存在违反法律法规、监管要求的情况。

9.2 双方均应当严格按照相关法律法规规定，采取措施确保个人信息处理活动符合法律、行政法规的规定，防止未经授权的访问以及个人信息和数据的泄露、篡改、丢失。

9.3 乙方有权对甲方提供的个人信息和数据来源合法合规性情况进行检查。对于乙方检查发现甲方个人信息和数据来源违反法律法规、监管要求，或者就其向乙方提供的个人信息未依法向个人履行法定告知义务、未取得个人同意，乙方有权要求甲方在一定期限内整改。经乙方书面通知甲方后，如果甲方未按照乙方要求整改或整改未达到乙方的相关要求，乙方有权解除合同，且不承担赔偿责任；由此给乙方

造成损失的，甲方应当全额赔偿。

9.4 双方任何一方违反本合同及其附件个人信息保护和数据安全相关条款和相关法律法规、监管要求的，违约方应当承担一切民事、行政和刑事责任，如因此给个人信息主体、守约方或其他人造成任何损失的，违约方应当承担全部责任。

第十条 违约责任

10.1 双方确定，任何一方未履行或未完全履行本合同项下的义务，均构成违约。违约方应当赔偿因违约给对方造成的一切损失。

10.2 甲方未能按照本合同约定支付相关费用的，每逾期[1]日，甲方应当按照合同总费用[0.01]%向乙方支付违约金。甲方逾期付费累计达[30]日的，乙方有权终止本合同并不承担任何责任，并要求甲方承担乙方因追讨欠费支出的各项费用（包括但不限于律师费、诉讼费、保全费、鉴定费、调查取证、财产保全担保费等）。

10.3 乙方未能按本合同约定按期提供技术服务的，每逾期[1]日，乙方应当按照合同总费用的[0.01]%向甲方支付违约金。乙方逾期提供技术服务累计达[30]日的，甲方有权单方终止本合同并不承担任何责任，并要求乙方承担甲方在此过程中支出的各项费用（包括但不限于律师费、诉讼费、保全费、鉴定费、调查取证、财产保全担保费等）。

10.4 甲方数据属甲方所有，甲方应当负责数据备份，如因乙方原因导致甲方数据丢失或损坏的，乙方应承担全部责任。

10.5 本合同履行过程中，如因甲方的原因发生以下任一情形的，乙方有权视情节严重程度采取中止或终止履行合同、解除合同等措施并不承担违约责任。如该情形导致第三方向乙方提出法律或行政程序，甲方应当负责解决。如该情形给乙方造成损失的，甲方应当全额赔偿：

（1）被行政机关纳入“严重违法失信”名单；

（2）被人民法院纳入“失信被执行人”名单；

（3）被乙方（含乙方上级单位）纳入违规失信合作商名单；

（4）如存在网络和信息安全违法、违规行为的，包括但不限于因网络和信息安全问题承担刑事责任或受到行政处罚，被列入各级公安机关的涉通讯信息诈骗违法犯罪高危自然人或法人名单、电信业务经营不良名单、失信名单等；

（5）其他相关法律法规规定或有权机关认定的违法失信情形，以及可能导致合同履行风险或侵害乙方合法权益或声誉的违规失信情形。

如在合同履行过程中乙方在追究以上行为时，经查实不是甲方原因造成的，甲方有权要求乙方立即停止对甲方违约责任的追究，并返还此过程中甲方所支付的全部费用并赔偿其他经济损失，并甲方保留对乙方诉讼的权力。

第十一条 双方确定，在本合同有效期内，甲方指定[袁逸铭]为甲方项目联系人，乙方指定[行倩]为乙方项目联系人。

一方变更项目联系人的，应当及时以书面形式通知另一方。未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应当承担相应的责任。

第十二条 双方确定，出现下列情形之一，致使本合同的履行成为不必要或不可能的，可以解除本合同：

12.1 发生不可抗力。

12.2[/]。

第十三条法律适用和争议解决

13.1 本合同适用中华人民共和国法律。

13.2 所有因本合同引起的或与本合同有关的任何争议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[本合同签订地]北京市朝阳区有管辖权的人民法院起诉。

13.3 诉讼进行过程中，双方继续履行本合同未涉诉讼的其它部分。

第十四条不可抗力及免责

14.1 如由于战争、骚乱、恐怖主义、灾害、国家法律法规或规章变动、网络安全、网络无法覆盖、停电、通信线路被人为破坏、黑客攻击、计算机病毒侵入或发作、突发事件等，导致甲乙双方或一方不能履行或不能完全履行本合同项下有关义务时，受影响方不承担违约责任，但应当尽快书面通知对方。在影响消除后的合理时间内，一方或双方应当继续履行合同。如因此导致合同不能或者没有必要继续履行的，本合同可由一方解除。

14.2 如乙方根据政府管理部门要求暂停或终止提供相应服务，乙方不承担任何责任。

第十五条合同生效和其他

15.1 本合同纸质文本一式四份，甲乙双方各执二份，每份都具有同等法律效力，自双方签字并加盖公章之日起生效；若使用电子印章的，自双方盖章之日起生效。

15.2 如果本合同的任何条款在任何时候变成不合法、无效或不可强制执行而不从根本上影响本合同的效力时，本合同的其他条款不受影响。

15.3 本合同各条标题仅为提示之用，应当以条文内容确定各方的权利义务。

15.4 未得到对方的书面许可，一方均不得以广告或在公共场合使用或摹仿对方的商业名称、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对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写拥有所有权。

15.5 本合同的任何内容不应当被视为或解释为双方之间具有合资、合伙关系。

15.6 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、合同和协议等法律文件。

15.7 甲乙双方因履行本合同或与本合同有关的一切通知都应当按照本合同中的地址，以书面信函或者传真或者电子邮件方式进行。其中：

15.7.1 除本合同另有约定外，有关下述任一事项的通知，均应当采用书面信函形式作出，否则，该通知无效，不产生本合同项下的任何通知效力：

（1）与本合同费用及支付事宜有关的通知；

（2）与本合同违约事宜有关的通知；

（3）与本合同终止、解除或变更事宜有关的通知；

（4）与本合同延续/续展有关的通知；

（5）[/]。

14.7.2 本合同约定的各种通知方式的送达标准如下：

（1）如采用书面信函形式，应当使用挂号信或者具有良好信誉的特快专递送达，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；

（2）如采用传真方式，传真到达接受方指定传真系统的时间为通知送达时间；

（3）如采用电子邮件方式，电子邮件到达接受方指定电子邮箱的时间为通知送达时间。

如果因接受方原因（包括但不限于接受方拒收书面信函、接受方传真机关闭或故障、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（发送方侧载明的书面信函寄出时间或者传真发送时间或者电子邮件发送时间视为通知送达时间）。

15.7.3 本合同双方通知地址及方式如下：

甲　　方：北京市朝阳区卫生健康委员会
地　　址：北京市朝阳区甜水园东里甲一号
联 系 人：袁逸铭
电　　话：65861125
电子邮箱：cyqwjwxtk@bjchy.gov.cn
乙　　方：中国电信股份有限公司北京分公司
地　　址：北京市朝阳区百子湾西里 401
联 系 人：行倩
电　　话：13381169667
电子邮箱：hangqian@chinatelecom.cn

上述任何信息发生变更的，变更方应当及时以书面形式通知另一方，未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应当承担相应的责任。

如因履行本合同发生纠纷而进入诉讼程序，则上述通讯地址、传真、电子邮箱等可作为人民法院送达法律文书使用，人民法院向上述通讯地址、传真、电子邮箱送达法律文书等，有效的送达方式及送达时间与第 15.7.2 款约定一致。

15.8 附件为本合同不可分割的部分。若附件与合同正文有任何冲突，以合同正文为准。

本合同附件为：

附件一：网络及信息安全承诺书
附件二：《服务内容分项清单》
附件三：本地运维服务内容
附件四：本地数据中心运维服务设备清单
附件五：核心数据库运维服务清单
附件六：10 项健康云应用运维服务内容
附件七：区域卫生信息化系统运维清单
附件八：急救电子病历系统运维清单

BJSGS2605429EGN00

补充附页

经友好协商，对本合同条款补充、修改如下，本补充附页为合同正文的一部分，与合同正文冲突时，以本补充附页为准：[无]

BJSGS2605429EGN00

（本页无正文，为《[朝阳区卫健委2026年健康云资源租用及运维服务项目]技术服务合同》的签署页）

甲方：[北京市朝阳区卫生健康委员会]
法定代表人/负责人
或授权代表：

乙方：[中国电信股份有限公司北京分公司]
法定代表人/负责人
或授权代表：

签署日期：2026年[6]月[18]日

BJSGS2605429EGN00

附件一：

网络及信息安全承诺书

中国电信股份有限公司[北京]分公司：

本单位郑重承诺遵守本承诺书，如有违反本承诺书有关条款的行为，本单位承担由此带来的一切责任。

一、本单位承诺遵守《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》《全国人民代表大会常务委员会关于加强网络信息保护的决定》《中华人民共和国电信条例》《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》《计算机信息网络国际联网安全保护管理办法》《互联网信息服务管理办法》《非经营性互联网信息服务备案管理办法》《移动互联网应用程序信息服务管理规定》《网络信息内容生态治理规定》《电信和互联网用户个人信息保护规定》《公共互联网网络安全突发事件应急预案》《关键信息基础设施安全保护条例》和《网络安全审查办法》及有关法律、法规、规章和政策文件规定（“相关规定”）。

二、本单位承诺按照相关规定、政府主管部门要求以及合同/协议（“合同”）约定规范使用业务，不得超出合同约定的范围和用途使用业务，不将业务用于连接境内外的数据中心或业务平台开展电信业务经营活动，具备所从事业务的全部合法必要的资质条件。

三、本单位承诺按照用户真实身份信息制度（“实名制”）的要求提供身份信息、使用业务，并保证所提供信息、资料的真实、完整、准确、有效。

四、本单位承诺用户端接入设备与合同约定的一致，并同意贵公司对设备拍照存档，若接入设备变更，本单位应当及时书面告知贵公司。

五、本单位保证不利用网络（包括但不限于固定网、移动网、互联网，下同）从事危害国家安全、泄露国家秘密等违法犯罪活动，不侵犯他人的合法权益。

六、本单位承诺在处理个人信息前，已依法向个人信息主体（“个人”）履行了法定告知义务并取得个人的明确同意。法律、行政法规规定处理个人信息应当取得个人单独同意或者书面同意的，本单位在处理个人信息前依法取得个人单独同意或书面同意。

七、本单位向贵公司提供个人信息或委托贵公司处理个人信息的，本单位承诺已依法向个人履行了告知义务，并依法取得了个人同意。本单位承诺，向贵公司提

供或委托贵公司处理的个人信息和数据来源合法合规，不存在违反相关规定以及合同约定的情况。

八、本单位受贵公司委托处理个人信息等数据的，或本单位与贵公司共同处理个人信息等数据的，本单位承诺按照与贵公司的合同约定处理，不得超出约定的处理目的、处理方式等处理上述数据，严格遵循数据处理时限。

九、本单位承诺严格按照相关规定做好本单位网络安全、数据安全和个人信息保护管理工作，健全各项网络安全、数据安全和个人信息保护管理制度和操作规程，落实各项安全保护技术措施，实施个人信息和数据安全分级分类管理、依法落实个人信息保护影响评估和数据安全影响评估安全风险评估、报告、信息共享、监测预警机制，定期对从业人员进行安全教育和培训，依法设置网络安全、数据安全和个人信息保护责任人和管理机构，按政府主管部门要求设立信息安全责任人和信息安全审查员，当信息安全责任人发生变更时及时通知贵公司。否则，导致的一切后果由本单位承担，贵公司有权立即终止合同。

十、本单位承诺配合贵公司为公安机关、国家安全机关、网信部门等政府部门依法履行职责、维护国家安全和侦查犯罪等活动提供协助，如实提供有关安全保护的信息、资料及数据文件，积极协助查处信息网络违法犯罪行为。

十一、本单位承诺利用网络发送的信息以及向贵公司提供的信息真实、准确、合法。该等信息内容应当严格符合相关规定，不通过网络制作、复制、查阅和传播有害信息，本单位不得通过通信网络、互联网散发传播违法、不健康、反动等信息，不得制作、复制、查阅和传播任何含有违反下列要求（即“九不准”及“六不许”）的信息：

“九不准”，即不准制作、复制、查阅和传播含有以下内容的信息：

1、反对宪法所确定的基本原则的；

2、危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的；

3、损害国家荣誉和利益的；

4、煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；

5、破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；

6、散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；

7、散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的；

8、侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的；

9、含有法律法规禁止的其他内容的。

“六不许”，即：

1、决不允许在群众中散布违背党的理论和路线方针政策的意见；

2、决不允许公开发表同中央的决定相违背的言论；

3、决不允许对中央的决策部署阳奉阴违；

4、决不允许编造、传播政治谣言及丑化党和国家形象的言论；

5、决不允许以任何形式泄露党和国家的秘密；

6、决不允许参与各种非法组织和非法活动。

十二、本单位承诺不通过网络从事危害中华人民共和国安全、泄露中华人民共和国国家秘密等活动，不从事任何危害网络安全、数据安全的活动，不从事侵犯他人合法权益的活动，包括但不限于：

1、未经允许进入网络或者使用网络资源；

2、未经允许对网络功能进行删除、修改或者增加；

3、未经允许对网络中存储或者传输的数据和应用程序进行删除、修改或者增加；

4、制作、传播、利用网络病毒等恶意程序或破坏性程序；

5、非法收集、使用、加工、传输或以其他方式处理个人信息等数据；

6、非法买卖、提供或者公开个人信息等数据；

7、从事危害国家安全、公共利益的个人信息和数据处理活动；

8、其他危害网络安全、数据安全、侵犯他人合法权益的活动。

十三、本单位使用语音接入类业务的（包括但不限于语音专线、短号码接入、400号码接入等），承诺遵守以下规定：

（一）使用业务的时段为[/]，使用的频次为[/]，业务外呼呼转功能默认为关闭。

（二）遵守实名制要求，不以个人名义申请、使用业务，真实落地目的码为本单位实名办理或合规使用的电话号码。

（三）不转租、转售业务，否则，贵公司有权在不通知本单位的情况下立即终止合同。

（四）规范使用业务，进行外呼业务的号码为贵公司或通信主管部门分配的号码，严格按照通信主管部门关于号码传送及信令传送的相关要求传送号码，传送真实号码，不擅自更改、传送、显示非合同约定的号码、虚假号码、违规号码、无使

BJSGS2605429EGN00

用权号码，不隐藏、转让、变更、转租、转售、伪造、变造或者变相隐藏、转让、变更、转租、转售、伪造、变造号码。本单位承诺按要求提供所申请号码的使用用途、开放范围，不违规经营、不变更合同约定的使用用途，不开展无特定主被叫的话务批发业务，不私自转接国际来话，不通过技术手段为非法 VoIP、改号电话、网络电话（PC 软件/APP 等）提供语音落地，不采取自动语音群呼方式进行外呼。如违反上述承诺，贵公司有权在不通知本单位的情况下立即单方终止合同，所造成的一切后果由本单位承担。

（五）不通过任何技术手段将号码转接到其他地区使用，不通过 VOIP 转接互联网话务量，不使用业务进行多次转接、躲避号码溯源与甄别，呼叫中心或接入平台（小交换机）不使用异地主叫号码进行跨省外呼，不利用号码和平台进行电话诈骗、骚扰。诈骗或骚扰包括但不限于以下情形：

1、政府主管部门认定号码涉嫌诈骗或其他刑事案件的；

2、“12321 网络不良与垃圾信息举报受理中心”接到的用户投诉、举报涉及本单位所使用号码的；

3、贵公司或通信主管部门电话拨测、网络信令监测过程中发现本单位所使用号码出现异常外呼情况的。

（六）建立有效的信息安全管理制度和技术保障措施，确保备份呼叫内容录音文件，并接受政府主管部门及贵公司的管理、监督和检查，为相关主管部门提供技术支持。如相关规定、政府主管部门对信息安全管理有新要求，本单位将无条件配合贵公司落实整改举措，直至符合相关规定、政府主管部门的要求。

十四、本单位使用无线互联网（包括但不限于 CDMA1X、CDMA1X EVDO、WLAN）、短信网关（包括但不限于短消息资讯平台、ISAG 系统、综合办公业务平台）或短信类业务的，承诺遵守以下规定：

（一）不通过业务制作、复制、查阅和传播悖于社会公德、损害青少年身心健康的网络低俗内容，包括但不限于：

1、表现或隐晦表现性行为、令人产生性联想、具有挑逗性或者污辱性的内容；

2、对人体性部位的直接暴露和描写；

3、对性行为、性过程、性方式的描述或者带有性暗示、性挑逗的语言；

4、对性部位描述、暴露，或者只用很小遮盖物的内容；

5、全身或者隐私部位未着衣物，仅用肢体掩盖隐私部位的内容；

BJSGS2605429EGN00

6、带有侵犯个人隐私性质的走光、偷拍、漏点等内容；

7、以挑逗性标题吸引点击的；

8、相关部门禁止传播的色情、低俗小说，音视频内容，包括一些电影的删节片断；

9、一夜情、换妻、SM等不正当交友信息；

10、情色动漫；

11、宣扬血腥暴力、恶意谩骂、侮辱他人等内容；

12、非法的性用品广告和性病治疗广告；

13、未经他人允许或利用“人肉搜索”恶意传播他人隐私信息。

（二）不开展为淫秽色情网站代收费业务，否则，贵公司有权立即停止业务并停止一切结算。

（三）未经用户同意，不得向用户发送商业类电子信息或广告。

十五、本单位使用互联网接入类业务的（包括但不限于电路使用、互联网数据中心、互联网专线、云主机等），承诺遵守以下规定：

（一）具备从事互联网服务的全部合法必要的资质条件，已履行相关规定要求的手续或已取得有关资质证明文件。在签署合同前，本单位向贵公司提供主体资格文件、资质证明文件的原件供贵公司审核，复印件（加盖公章）供贵公司留存，并保证所提供资料的真实、完整、准确、有效。在合同有效期/服务期内，如本单位提交的主体资格、资质证明文件所记载内容出现变更，本单位在完成变更后尽快向贵公司提供最新的文件。前述主体资格文件、资质证明文件包括但不限于营业执照、增值电信业务经营许可证、广告经营许可证、非经营性互联网信息服务备案证明以及贵公司要求提交的其他文件。其中：

1、本单位如从事电子公告、新闻、出版、教育、医疗保健、药品和医疗器械、文化、广播电影电视节目等特殊互联网信息服务，应当根据相关规定经政府主管部门审核同意，履行批准或备案手续，并取得通信主管部门批准或备案文件。

2、本单位如从事非经营性互联网信息服务，应当首先履行互联网备案手续，并按期履行年度审核手续。本单位委托贵公司提供代备案服务的，应当向贵公司提供代备案所需信息并对该等信息进行动态维护和更新，定期向贵公司及通信主管部门报送网站管理所需信息。本单位承诺所提交的所有备案信息真实、完整、准确、有效，当备案信息发生变化时及时在备案系统中更新，如因未及时更新而导致备案信

息不准确，贵公司有权依法采取暂停或终止提供服务、断开网络接入等关闭处理措施。

3、本单位如从事经营性互联网服务，应当取得相应的增值电信业务经营许可证。

4、本单位如从事经营性互联网服务，应当在其网站主页的显著位置标明其经营许可证编号；本单位如从事非经营性互联网服务，本单位网站开通时在主页底部的中央位置标明其备案编号，并在备案编号下方链接工业和信息化部备案管理系统网址，供社会公众查询核对；本单位按照工业和信息化部备案管理系统的要求，将备案电子验证标识放置在其网站的指定目录下。

（二）如经贵公司许可进入中国电信机房时，应当严格遵守机房的各项管理规定。

（三）根据当地公安局网监分局的要求，在入网后 5 个工作日内在网上提交备案信息，提交信息后 10 个工作日内办理备案。

十六、本单位承诺在业务使用过程中发生重大安全事故或发生或者可能发生个人信息等数据泄露、篡改、丢失时，立即采取应急措施，保留有关原始记录，在 24 小时内向有关部门报告并书面通知贵公司。如发生重大安全事故或其他影响网络安全、数据安全和个人信息保护的突发事件，贵公司有权采取包括但不限于停止业务等紧急措施，以保证网络安全、数据安全和保护个人信息。

十七、本单位如出现任何违反上述承诺的情况，将依据合同承担责任，接受有关政府主管部门的处理（包括但不限于限期整改、公开曝光），并直接承担相应法律责任，造成财产损失的，由本单位直接赔偿。同时，贵单位有权在不通知本单位的情况下暂停履行合同直至解除合同并不承担任何责任，一切责任后果全部由本单位自行承担。给贵公司造成损失或不良影响的，本单位将负责消除不良影响并赔偿贵公司相应损失。

十八、如出现任何违反上述承诺的情况引发的投诉、举报，由本单位负责解决并承担责任。当接到通信主管部门、“12321 网络不良与垃圾信息举报受理中心”、中国电信 10000 热线等各类渠道投诉、举报时，贵公司有权在不通知本单位的情况下立即终止合同并不承担任何责任，一切责任后果全部由本单位自行承担。给贵公司造成损失或不良影响的，本单位负责消除不良影响并赔偿贵公司相应损失。

十九、本单位的信息安全责任人如下：

姓名：[/]

职务：[/]

联系方式：[/]

二十、本单位承诺与最终用户参照签订此类《网络及信息安全承诺书》，并督促最终用户履行相应责任。否则，本单位承担连带责任。

二十一、本承诺书经本单位签署后，与合同同时生效。

承诺单位（盖章）：[北京市朝阳区卫生健康委员会]

法定代表人/负责人

或授权代表（签字）：

BJSGS2605429EGN00

附件二：《服务内容分项清单》

序号	分项名称	金额（元）	服务截止日期
1	健康云资源	6438306	2026 年 12 月 31 日
2	健康云专属云资源	401300	
3	健康云安全资源	640600	
4	云平台驻场运维	340000	2026 年 12 月 31 日
5	本地机房运维	1329000	
6	数据库运维	492000	
7	一体机运维	409000	
8	安全网络路由网关系统维护服务	89000	
9	委机关无线网络设备维护服务	46300	
10	云监控及桌面及视频会议运维	812794	
11	区域大数据平台运营服务	610000	
12	接诉即办服务	311500	
13	区域卫生信息化应用服务	2671000	2026 年 12 月 31 日
14	数字化流调应用服务	335300	
15	紧急医疗救援中心三级急救网络应用服务	121000	
16	急救电子病历应用服务	353700	
17	医院成本核算应用服务	212300	
18	数字卫健协同应用服务	1313400	
19	OA 应用服务	266200	
20	互联网诊疗应用服务	397300	
合计		17590000.00	

BJSGS2605429EGN00

附件三：本地运维服务内容

序号	系统内容清单	运维服务要求
1	云监控及云平台驻场运维	具备完全自主知识产权，避免潜在的版权纠纷；提供资产管理的服务，服务支持主机、网络设备、中间件、软件等计算机资源管理。覆盖网络、IaaS、PaaS、SaaS 以及应用服务。支持单独和批量维护资产信息，导出资产信息；支持各类软硬件和系统资产管理，如主机，网络、安全设备，组件，应用，链路等。提供资产监控的服务，服务支持网络层监控、IaaS 层监控、PaaS 层监控、SaaS 层监控、应用服务监控、日志监控、链路监控。提供监控告警的服务，服务支持配置告警执行的作业计划、告警接收人、告警消息模板等内容，并支持邮件、短信、语音等多种告警推送方式。提供资产巡检的服务，服务支持通过界面化操作自动执行周期性、重复性、未来性的任务，支持定义任务内容和任务执行时间。提供健康报告的服务，服务支持对资源生成系统健康报告，支持按每天/周/月定期生成报告发送给指定接收人。服务支持通过图表等方式展示，掌握系统运行状况的变化趋势，识别潜在风险，提出预防建议。提供大屏展示的服务，服务支持网络层面、基础设施、链路状况、资产指标等的大屏展示。提供远程管理的服务，服务支持远程操作的资源各项信息，可以在线打开主机终端，进行文件的远程传输以及远程执行脚本任务。提供流程管理的服务，服务支持内置告警流程，产生告警之后可以同步产生工单，同时支持自定义表单，自定义流程，进行工单的流转。 提供 7×24×365 热线电话支持，7×24×365 云产品工单支持，解答甲方在使用中的问题。提供 7×24×365 故障实时响应支持。两会以及安全日历定义的重保日提供重保服务；提供支持相应的 API 与 SDK，帮助文档、云社区/消息订阅等服务，提供在线培训课程，提供 1 名专属驻场技术服务经理，提供资深技术专家团队二线支持进行部署与故障处理。提供对第三方软件支持，配置指导及协助故障排除等，提供架构咨询服务，包括但不限于：分析业务系统特点，根据业务系统数据规模、用户量、访问量、业务特点协助甲方完成需求评估、产品选型和资源规划，完成应用上云方案和部署建议。系统需要做改造的场景下，提供上云改造方案建议，提供面向互联网、高并发、海量数据的企业 IT 架构设计与咨询。针对不同的业务场景设计系统迁云方案，包括应用迁移（镜像迁移，直接部署），系统容量设计，云上高可用设计，负载均衡设计，同城容灾方案，域名配置等。针对甲方场景设计基于关系型数据库(ORACLE/MySQL/MSSQL 等)到云平台的数据库迁移方案，最小化数据库迁移的停机时间。针对甲方场景设计基于非结构化存储（图片/视频/文件等）数据到云

BJSGS2605429EGN00

		平台的迁移方案，提供相应的全量迁移方案和系统改造支持。云上的网络设计与规划，包括专有网络，混合云架构，专线或 VPN 实施方案设计，专有网络内包括 IP 地址规划，虚拟交换机规划，路由策略规划，安全组规划等，确保初始方案符合安全、网络业务互通及弹性扩展的要求。根据应用系统对停机时间的要求制定业务割接方案，包括演练、业务正式割接、业务回滚方案等，从方案保障系统割接的顺利进行。根据甲方申请的时间提供重大活动保障服务，每年 2 次，定期组织与甲方技术研讨，定时优化整体服务能力与方案，针对业界突发事件（如安全漏洞、病毒），主动联系甲方协助处置干预产品相关的技术问题和故障诊断与云平台资源相关的操作或问题系统的诊断。API 和 SDK 问题的故障诊断，提供在紧急、重大事件发生时的人工应急服务及重保方案，配备专门团队紧密配合项目实施工作，包括但不限于：非工单流程的应急响应；业务应急预案设计；应急风险评估与优化；应急服务分析和总结报告；针对不同级别的系统故障，给出明确的响应时间和故障解决周期故障发生后，响应处理时间和反馈处理结果要求：核心系统不可用时间＜2 小时，非核心系统不可用＜10 小时，协助完成新老应用系统的割接，确保迁移上云后的应用系统可以稳定、高效的在运行在云平台上。配合进行调整部署拓扑、产品配置等。配合第三方测评单位完成等保三级测评相关工作，对服务有关内容承诺保密，保证所有资料不外泄。乙方工作人员在进行维护的相关操作时，应当遵守甲方的相关运行维护规定，并在事前征得甲方同意。
2	核心数据库运维服务	乙方对云数据库实例针对容量、性能、容灾、安全等维度进行全方位的健康诊断，出具专业的健康诊断报告，为甲方决策管理提供依据。乙方需派数据库专家现场保驾护航，为用户的数据库应用系统进行性能和风险评估，参与配合进行数据压测演练，提供数据库优化方面专业建议，在业务高峰期共同保障数据库系统平稳运行。提供紧急救援服务，帮助快速解决数据库服务不可用、性能瓶颈、数据丢失等问题。 提供 7x24 小时紧急救援。针对数据库版本管理及补丁升级提供服务方案。包括：版本管理定义及补丁升级服务类型、版本管理及补丁升级服务内容、版本管理及补丁升级服务流程。针对数据库安全管理及加固服务要求，提出服务方案。包括：数据库安全评估、数据库安全评估扫描结果甄别、安全加固、基线检查服务。 详见附件五：核心数据库运维服务清单。
3	一体机硬件运维服务	提供 7×24 小时电话、电子邮件、咨询服务。技术支持要求：提供硬件更换服务及软件支持服务。提供一体机主要硬件的检测及损坏硬件的更换服务，运行于一体机数据库的故障处理、性能优化、数据迁移、备份恢复、补丁分析管理、安装

		部署等技术支持服务。应急支持服务：在重要时间窗口、应用系统重大升级时提供现场技术支持服务。定期巡检要求：提供以月度为单位周期对一体机软硬件进行健康状况检查服务响应时间：根据故障紧急程度不同，应按以下时限完成故障处理：紧急故障：立即响应并在 20 分钟内登录系统，1 小时内修复故障。严重故障：立即响应并在 30 分钟内内登录系统，4 小时内修复故障。一般故障：接到故障通知后，30 分钟内登录系统，24 小时内修复故障。
4	本地数据中心运维服务	值守要求：采用驻场服务方式，提供 1 名驻场工程师；服从甲方的调度和安排，接受服务单位的监督。根据甲方要求保障核心第三方应用系统上线工作，配合保障新老应用系统的割接。技术支持要求：提供 7*24 小时的远程技术支持；提供 7*24 小时的电话技术支持；提供 5*8 小时的现场支持服务。定期巡检要求：运维工程师定期完成服务范围内各系统的巡检，并按月度提交运维工作报告。突发事件处理：遵守甲方应急响应机制，对突发事件及时汇报和处理。服务响应时间：提供专用报修电话技术咨询，如果电话技术支持不能解决问题，将派出技术人员到现场协助解决，根据系统故障的程度提供不同的响应时间和故障排除时间：一般故障，响应时间≤4 小时，故障排除时间≤8 小时；严重故障，响应时间≤2 小时，故障排除时间≤4 小时；系统紧急故障，响应时间≤15 分钟，故障排除时间≤2 小时。 详见附件四：本地数据中心运维服务设备清单。
5	安全网络路由网关系统维护服务	乙方需提供标准硬件质保服务，包含 7×24 小时电话支持、远程技术支持、技术咨询服务。提供高级安全功能特征库升级服务，包含威胁情报、入侵防御及相应特征库升级，保障设备实时更新到最新规则库，能够有效防御新型攻击，保障设备安全性。维护期间保证安全网络路由网关系统稳定、可靠、连续运行，满足甲方日常业务网络安全管理需求。维护服务符合国家及行业网络安全相关标准、规范要求，满足卫生健康行业网络安全管理规定。
6	委机关无线网络设备维护	乙方需对维保设备提供在线技术支持，产品技术资料和主机软件补丁下载；对维保设备提供软件更新支持，提供主机版本软件的维护版本；对维保设备提供 7×24 小时远程处理问题服务；对维保设备提供 7×24 小时原厂工程师硬件更换/现场问题处理服务。
7	桌面及视频会议运维服务	乙方需对桌面及视频会议相关硬件设备进行常规软件和系统的维护服务，定期做设备巡检，并填写检查记录单；提供硬件设备的故障维修，包括系统故障及硬件故障的维修；提供 7x24 小时服务，包括公布 24 小时网络、设备维护应急电话，保证 1 小时内到达现场 30 分钟内排查故障，1 小时内解除故障。

BJSGS2605429EGN00

附件四：本地数据中心运维服务设备清单

1、CBD 核心机房：

序号	用途	设备类型	设备型号
1	传输设备	网络设备	华为 optixOSN2500
2	传输设备	网络设备	华为 optixOSN2500
3	核心交换机	网络设备	RG-7808C
4	防火墙	安全设备	华为 USG6000
5	核心路由器	网络设备	AR6300
6	接入交换机	网络设备	Juniper-EX2200-24T-4G
7	防火墙	安全设备	华为 USG6650-AC
8	防火墙	安全设备	深信服 AF-1000
9	防火墙	安全设备	深信服 AF-1000
10	SSL VPN	安全设备	JUNIPER MAG6611
11	SSL VPN	安全设备	JUNIPER MAG6611
12	接入交换机	网络设备	Juniper-EX2200
13	VPN	安全设备	VPBJ 4505
14	VPN	安全设备	VPBJ 4505
15	防火墙	安全设备	VPBJ-110
16	防毒墙	安全设备	VPBJ-6605
17	SDwan	安全设备	奇安信 中心安全网关
18	外置存储	存储设备	EXP5000
19	外置存储	存储设备	EXP5000
20	外置存储	存储设备	DS5100
21	业务服务器	服务器	IBM X3850 X5
22	业务服务器	服务器	IBM X3850 X5
23	数字签名验证服务器	服务器	DSVS2000(2U)
24	数字签名验证服务器	服务器	DSVS2000(2U)
25	时间戳服务器	服务器	TSS2000(2U)
26	时间戳服务器	服务器	TSS2000(2U)
27	证书管理服务器	服务器	CSS500(1U)
28	业务服务器	服务器	X3850 X5
29	业务服务器	服务器	X3850 X5
30	业务服务器	服务器	X3850 X5
31	业务服务器	服务器	X3850 X5
32	外置存储	存储设备	DS5020
33	汇聚交换机	网络设备	华为 S7703
34	数据中心服务器	服务器	华为 RH5885 V3
35	数据中心服务器	服务器	华为 RH5885 V3
36	汇聚交换机	网络设备	华为 S7703
37	光纤交换机	网络设备	SNS2224

BJSGS2605429EGN00

38	业务服务器	服务器	H3C Uinserver R6900 G3
39	外置存储	存储设备	EMC VNX5500
40	外置存储	存储设备	EMC VPLEX
41	虚拟化系统	服务器	E9000
42	虚拟化业务存储	存储设备	S5500T
43	光纤交换机	网络设备	SNS2124
44	公卫系统存储	存储设备	5500 v3
45	光纤交换机	网络设备	SNS2224
46	小机专用 PDU	专用设备	IBM
47	小机专用 PDU	专用设备	IBM
48	光纤交换机	网络设备	2498-B24
49	光纤交换机	网络设备	2498-B24
50	数据存储	存储设备	华为 6800V3
51	虚拟化服务器	服务器	华为 RH5885 V3
52	虚拟化服务器	服务器	华为 RH5885 V3
53	虚拟化服务器	服务器	华为 RH5885 V3
54	虚拟化服务器	服务器	华为 RH5885 V3
55	业务服务器	小机	浪潮 K1 910
56	业务服务器	小机	浪潮 K1 910
57	业务服务器	服务器	华为 RH5885H V3
58	业务服务器	服务器	华为 RH5885H V3
59	业务服务器	服务器	华为 RH5885H V3

2、 委机关接入机房：

序号	用途	设备类型	设备型号
1	交换机	网络设备	华为 S5700 series X2
2	交换机	网络设备	锐捷 RG-S2328G
3	交换机	网络设备	锐捷 RG-S2328G
4	交换机	网络设备	华为 S1048
5	交换机	网络设备	水星 S124
6	交换机	网络设备	水星 S124
7	交换机	网络设备	水星 S124
8	交换机	网络设备	华为 S5700
9	交换机	网络设备	华为 S5700
10	交换机	网络设备	华为 S5700
11	交换机	网络设备	华为 S5700
12	交换机	网络设备	华为 S5700
13	交换机	网络设备	D-link DES-1024R
14	交换机	网络设备	D-link DES-1024R
15	交换机	网络设备	D-link DES-1024R
16	交换机	网络设备	TP-LINK TL-SF1024D
17	交换机	网络设备	TP-LINK TL-SF1024D
18	交换机	网络设备	H3C S1850-28P

BJSGS2605429EGN00

19	OA 服务器	存储设备	联想 Think Server RD540
20	涉密文件检查服务器	存储设备	IBM X350
21	食堂闸机服务器	存储设备	联想 WQ R525 G3
22	以太网交换机	网络设备	H3C S6520X-30QC-EI
23	超融合服务器	存储设备	H3C UIS-Cell 4010
24	SDWAN	安全设备	奇安信 中型分支安全网关

BJSGS2605429EGN00

附件五：核心数据库运维服务清单

序号	业务名称	
1	社区绩效考核系统（Oracle）	172.20.2.5
2	中医绩效平台（Oracle）	172.20.2.5
3	信访系统（Oracle）	172.20.2.5
4	公共卫生系统（DB2）	172.16.246.106
5	家庭医生签约管理平台（Oracle）	172.20.2.5
6	区公立医院管理平台（Oracle）	172.20.2.5
7	社区卫生服务中心综合管理平台（Oracle）	172.20.2.5
8	区域处方考核系统（Oracle）	172.20.2.5
9	电子健康档案（Oracle）（Oracle）	172.20.2.5
10	区域医联体运营支撑平台（Oracle）	172.20.2.5
11	北京市朝阳区社区卫生服务运营系统服务(Oracle)	172.20.2.5
12	区域心电图系统(sql)	172.16.245.68
13	区域RIS系统（mysql）	172.16.245.37
14	数据资源归档系统（Oracle）	172.16.1.122 172.16.1.123 172.16.1.101
15	电子健康档案前置机（Oracle）	172.20.2.5
16	电子健康档案数据库（Oracle）	172.20.2.5
17	电子健康档案主索引数据库(Oracle)	172.20.2.5
18	元数据平台（Oracle）	172.20.2.5

BJSGS2605429EGN00

附件六：10 项健康云应用运维服务内容

对朝阳区 10 个业务系统进行运维服务，对业务系统运维展开统一运维管理，根据业务系统运行要求建立绩效考核体系，形成考核激励机制。

序号	系统内容清单	描述
1	区域卫生信息化服务	服务范围：北京市朝阳区卫生健康委员会下属 53 家社区卫生服务机构；软件范围：为已实施部署的系统进行维护，清单详见附件七 区域卫生信息化系统运维清单。 运维服务内容：提供系统技术支持、需求完善、故障诊断及 BUG 修复服务；提供系统运行监测、软件升级优化、定期巡检服务；提供用户培训咨询、重要节假日保障、子项目管理、文档服务；处置网络安全相关事件，保障系统安全稳定运行；根据政策要求优化系统功能与业务流程，适配实际工作需要。 在线故障响应：配置 2 名专职人员提供 24 小时在线故障响应服务，工作时间响应时间不超过 10 分钟，非工作时间响应时间不超过 30 分钟。重大故障处理时间不超过 24 小时，一般故障处理时间不超过 1 周。 现场故障响应：现场部署人员负责处理客户故障，重大故障提供 7*24 小时现场处理响应，处理周期不超过 24 小时，一般故障提供 5*8 小时现场处理响应，处理周期不超过 1 周。 网络安全服务：根据用户需求，及时解决系统所涉及的网络安全事件。
2	数字化流调应用服务	服务内容：针对朝阳区疾病预防控制中心的数字化流调系统进行运维服务，运维服务内容包括软件和硬件两部分服务，1）软件主要是：运行系统的保障性维护(日常监测、定期巡检、电话支持、系统软件补丁升级等)；业务系统的改正性维护（系统运行中发现的程序问题予以改正。根据工作需求对系统功能进行完善并测试）；日常用户服务支持（运维期间，对用户提出有关系统业务以及技术相关问题，进行及时响应并予以解决）；系统故障处理（系统发生故障，造成系统无法正常使用时，应立即采取措施，对故障进行诊断和解决，快速恢复故障）；处理突发应急事件（在应急事件发生时进行及时处理，保护关键业务免受重大故障或灾难的影响）；满意度调查（每半年进行一次用户满意度评价，作为评价维护工作的基础数据，也作为后续优化维护工作的重要依据）；2）硬件主要是：硬件系统的运行状态和故障情况、配置信息、定期巡检、可用性情况和健康指标。
3	紧急医疗救援中心三级急救网络应用服务	服务内容：本运维主要对北京市朝阳区紧急医疗救援中心 120 指挥调度系统（以下简称“朝阳 120 系统”），提供运维服务。维服务覆盖北京市朝阳区紧急医疗救援中心本地数据中心内与院前急救业务紧密相关的全部软件系统及数据资产，具体范围如下： 硬件设备：1. 网络与通信设备：核心交换机、接入交换机、语音卡、耳麦、多电脑共享器、交换机工作站等。 2. 终端与工作站：信息终端、调度坐席终端等。 3. 外设与配件：硬盘、视频线、接头等易耗配件及相关外设。

BJSGS2605429EGN00

		软件系统：1.核心业务应用：120 核心调度系统、班组长坐席管理软件、系统展示软件、系统监控管理软件等。 2.通信与数据服务：核心应用服务、CTI 通信服务、车载 GPS 通信服务、短信服务、数字录音服务软件、地理信息系统（GIS）。 3.支撑与接口系统：与市 120 中心系统同步升级接口、院前急救网络信息平台接口。 数据与安全：配合完成数据治理管理工作，提供数据库表结构说明文件，每月生成完整数据库备份，并上传存储在规定的位置上。
4	急救电子病历系统	服务内容：为北京市朝阳区医疗卫生紧急救援中心及下属 71 个急救站；维护的系统包括移动通信监护系统（移动工作站）、结构化院前急救电子病历管理系统、急救综合管理平台、院前急救信息平台、系统接口、市 120 电子病历传输接口、市 120 院前院内衔接接口、院前移动支付系统、院前急救电子发票管理模块。运维系统模块清单详见附件八急救电子病历系统运维清单。 运维服务要求：1、提供包括系统技术支持、需求完善、故障处置、BUG 修复、软件升级优化、定期巡检、培训咨询、节假日保障、文档服务及子项目管理等全维度运维服务，重点保障急救医护人员系统使用指导与问题解答。2、处置操作系统、服务端、客户端及网络通信等各类故障，需快速分析日志、排查原因、制定解决方案并优先恢复业务运行，确保急救业务不中断。3、提供 7×24 小时全天候运维保障，提供电话、远程、现场及驻场等多种服务方式，设立专属服务热线统一受理、跟踪并反馈故障与服务请求。4、严格执行全天候响应机制，紧急故障即刻介入处置，快速完成故障排查与系统恢复，满足急救场景高可用服务需求。
5	医院成本核算系统服务	服务内容：对朝阳区 4 家区属公里医院的成本核算系统进行维护服务，保证朝阳区属医院成本核算软件与北京市卫健委关于区县成本 36 家试点医院科室成本核算软件版本一致，并同步进行软件升级和系统优化。在提供医院成本核算系统运维服务过程中，对医院相关人员进行业务指导和咨询；排除医院成本核算系统运行中发生的故障、修复软件 BUG、维护系统日志、解决软件使用过程中的问题。服务的四家区直属医院是：北京市朝阳区第一中西医结合医院、北京市朝阳区第三医院、北京市朝阳区妇幼保健院、北京市朝阳区双桥医院，运维服务的系统是医院成本核算系统。 运维服务要求：1、排除医院成本核算系统运行中发生的故障、修复软件 Bug、维护系统日志、解决软件使用过程中的问题。2、工作时间内提供 5*8 小时的客户服务热线（电话回访、电话技术支持等），当系统出行严重故障时，提供现场支持服务。
6	数字卫健协同应用服务	服务内容：通过提供数字协同操作平台服务、网络及安全服务、智能低代码搭建等服务，基于现有业务需求和流程管理需求，打造专属于朝阳区卫生健康委员会的统一数字化协同办公平台，统一办公入口、统一沟通能力、统一工作协同，实现相关用户线上高效协同，提升流程管理能力与业务工作效率。 运维服务要求 1、提供对服务器、数据库和应用系统的定期检查

BJSGS2605429EGN00

		服务，包括制定检查计划、明确检查目标和记录执行结果。对于发现的任何异常，进行详细记录和分析，并出具相应的巡检报告。2、对系统运行过程中出现的 BUG 进行及时响应修复，以确保系统的正常运行使用 3、提供全面的监控策略，对系统的应用程序、数据处理流程以及整体运行状况进行不间断的实时监控，生成详尽的维护数据报告。4、提供包含专属大容量组织架构、定制化 UI 与功能配置、全方位数据安全管控、多类开放接口、专属及异构云存储服务、低代码数据存储和审计报表定制能力在内的一体化专属钉钉解决方案。5、提供软件重装实施服务、软件备份及安全服务、重要节假日保障服务 6、提供全面的培训服务，包括制定培训计划、安排培训方案，并组织领导组、管理员和使用处理人员进行现场培训。同时，供应商还会提供课件和操作手册，以帮助参训人员更好地理解和掌握系统的操作。
7	OA 系统服务	服务内容：系统的基础运维服务、基于 OA 系统的深度应用和公文管理系统运维工作，保证 OA 系统的日常稳定运行、公文流转顺畅以及系统数据完整安全。确保一旦出现故障，能够快速排除，减少对工作带来的各种影响，将业务的中断时间降到最低。 运维服务要求：1、组建专属运维服务小组，通过远程、上门、热线、邮件等多渠道，为客户提供全方位运维保障服务。2、实行故障分类与应急响应机制，提供 7×24 小时实时在线服务，实时解决常见问题，确保系统宕机后 4 小时内恢复正常。3、落实安全保障要求，定期更换密码、检查操作日志、精细化管控文档权限，并配合开展系统漏洞扫描与病毒查杀工作。4、以“零故障”为核心服务目标，保障系统稳定运行、公文流转顺畅，最大限度减少业务中断，守护数据完整安全。
8	互联网诊疗应用服务	服务内容：覆盖朝阳区 59 家社区卫生服务中心所使用的全部指定软件系统，具体包括线上家医签约系统（居民端、医生端、管理端三端）及互联网诊疗平台，涵盖系统日常运行保障、功能维护、故障处理、数据保障等全流程运维服务，确保 59 家社区卫生服务中心软件系统稳定、高效、安全运行，满足各中心日常诊疗服务、家医签约管理及相关工作开展需求。 运维服务要求：1、日常运维与性能优化：每日全面巡检服务器、网络、数据库及各功能模块，定期开展代码、数据库、服务器性能优化，规范安装补丁，执行常态化数据库备份与恢复测试。2、分级故障应急处置：建立 7×24 小时故障报修渠道，按故障等级分级响应、限时处理，故障闭环后及时复盘并形成报告，防止问题复发。3、功能适配与接口维护：及时排查修复签约、建档、审核等核心模块故障，根据业务需求优化流程、调整功能、适配界面，并保障第三方小程序接口稳定对接与数据同步。4、全周期安全保障：7×24 小时安全监测，实施数据加密、权限管控与日志审计，定期开展安全评估与安全培训，筑牢系统安全防线。5、技术支持与专项培训：提供 7×24 小时远程技术支持，结合系统升级与业务变化开展针对性培训及考核。6、采用远程+现场相结合的运维服务模式，建立专人对接、定期沟通、应急同步的沟通机制，实行 7×24 小时系统不间断保障与全天候运维响应。

BJSGS2605429EGN00

		7、提供满足如下时效保障： 故障响应于解决时效：一般故障：1 小时内响应，4 小时内解决；重大故障：30 分钟内响应，24 小时内解决；紧急故障：10 分钟内立即响应，最短时间恢复 现场支援时效：市区：2 小时内到达现场；郊区：4 小时内到达现场。
9	区域大数据平台运营服务	运维服务范围包括：安全巡检服务；咨询服务；管理培训服务；其他技术服务。 运维服务要求：1、安全巡检服务：定期对平台、应用、服务器、数据库及中间件服务情况进行巡检检查（包括但不限于服务器状况、系统运行状况及相关配置等），与医院维护人员沟通，巡检结束后向医院提供巡检报告，保障系统运行稳定，应用数据安全等 2、咨询服务：系统功能的应用咨询，包括应用使用、权限管理、应用设置等，支持电话、网络远程等多种方式。3、管理培训服务：可对管理人员或负责人，以及各岗位计算机管理或系统维护管理人员进行岗前的技术培训，了解软件系统内包含的管理思想、管理流程，培训地点由甲方确定。4、其他技术服务：因意外情况等出现数据丢失，协助系统维护人员恢复数据；提供应急响应方案，系统灾难发生时，承诺立即响应，必要时人员以最快速度到达现场，以减少数据损失，降低灾难对整个系统正常运行的影响。5、提供 7×24 小时实时技术支持，提供 24 小时热线电话、远程在线 诊断和故障排除、现场响应以及 Email 和传真支持服务；6、对于接到的用户技术咨询，紧急事件应立即做出响应，并在 1 小时内给予解决；一般事件应在 1 小时内做出响应和安排，并在 2 小时内给予解决；7、针对系统故障，在 4 小时内指派技术人员赶赴现场完成故障处理恢复；8、遇到重大技术问题，及时组织有关技术专家进行会诊，并在 8 小时内采取相应措施以确保恢复系统的正常运行；9、如事件处理需其他人员赴现场支持，在甲方要求的时限内安排工程师到达现场解决，采取相应措施以确保恢复系统的正常运行。
10	接诉即办服务	提供覆盖接诉即办全流程场景的一体化应用服务，包含工单受理、智能派遣、闭环处置、统计分析、系统对接等核心应用支撑；同时提供高效需求响应与故障处置服务，满足多样化的业务需求。 运维服务要求：1.提供覆盖诉求受理、智能派单、多部门协同处置、多维度统计分析及诉求人画像等一体化应用支撑，实现工单全生命周期闭环管理。2.完成与钉钉等平台的系统对接，配合开展平台整合、应用集成及数据治理工作，保障系统数据安全、规范与业务互联互通。3.提供参数配置、流程维护、数据修复、软件升级、专家咨询及系统迁移等技术支持，并按需开展专项培训，持续优化系统性能与业务应用。4.针对系统宕机、数据丢失、业务中断等突发事件提供快速应急处置与故障恢复，制定应急策略，保障核心业务连续稳定运行。

BJSGS2605429EGN00

附件七：区域卫生信息化系统运维清单

序号	系统
1	挂号收费信息系统
2	门诊医生工作站
3	门诊药房信息系统
4	医技执行系统
5	住院结算系统
6	病区护士站
7	住院医生工作站
8	药库管理系统
9	住院药房系统
10	医保接口
11	机构管理员维护
12	物资管理系统
13	自助挂号系统
14	检验信息系统
15	自助择医系统
16	综合服务台
17	社区卫生服务中心综合管理平台
18	区域体检系统
19	社区卫生服务信息系统
20	社区卫生服务中心中医药服务综合管理系统
21	社区卫生服务机构门诊分诊系统
22	社区卫生服务机构医技预约系统
23	社区卫生服务机构血透接口
24	社区卫生服务机构全自动发药机接口
25	社区卫生服务绩效考核平台
26	区域处方考核管理系统
27	朝阳区社区卫生服务常规监测数据报送平台
28	社区卫生服务中心综合管理平台
29	互联网诊疗医院接口
30	朝阳区卫生信访信息管理平台
31	朝阳区计生信访信息管理系统
32	北京市朝阳区卫生计生信访留证系统
33	数据共享与交换平台
34	健康档案 EHR 管理系统
35	区域双向转诊系统
36	社区服务中心 HIS 系统接口
37	社区卫生服务机构中医药工作管理平台

BJSGS2605429EGN00

附件八：急救电子病历系统运维清单

序号	系统名称
1	移动通信监护系统（移动工作站）
2	结构化院前急救电子病历管理系统
3	急救综合管理平台
4	院前急救信息平台
5	系统接口
6	市 120 电子病历传输接口
7	市 120 院前院内衔接接口
8	市 120 院前院内衔接移动端 APP 适配

BJSGS2605429EGN00