

合同编号：

## 北京市顺义区疾病预防控制中心 实验室信息管理系统软件维护服务合同

甲方：北京市顺义区疾病预防控制中心

地址：北京市顺义区顺康路 66 号

法定代表人：彭涛

联系方式：010-69443268

乙方：北京三维天地科技股份有限公司

地址：北京市丰台区海鹰路 6 号院 12 号楼

法定代表人：金震

联系方式：010-52250988

根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，甲乙双方在平等、自愿的基础上，经甲方授权且双方协商一致，就乙方为甲方提供实验室信息管理系统软件维护服务的有关事宜达成一致意见，订立本合同，以兹共同遵守。

### 一、服务范围

1.1 本合同所涉及的维护软件/系统仅限于实验室信息管理系统（以下简称“系统”），甲方其他软件和系统不属于乙方维护范围。

1.2 本合同履行过程中，如甲方有其他服务需求，双方可另行协

商签署相关协议进行约定。

## 二、服务内容

为了保证系统长周期、稳定的运行，在服务期内乙方将提供如下的系统维护服务来保障系统的运行。

应用维护项目	维护内容
咨询	对系统的登录、静态数据维护、操作问题提供咨询，协助用户解决系统使用问题。每月提供咨询服务列表，并发送给甲方。
BUG 修复	对系统中发现的 BUG 进行修复，同时修正由 BUG 造成的数据错误。每月提供 BUG 修复情况表，并发送给甲方。
操作方便性/ 数据异常修复	系统操作方便性完善：为确保双方对此项的异议，特明确定义为（1）不同窗口界面的伸缩调整；（2）界面显示字段顺序的调整；（3）批量操作的提交；（4）界面字段的添加编辑、权限控制；（5）复制功能的添加；（6）因操作不当或 BUG 引起的数据异常修复。（7）因系统原因出现的其他异常修复。每月提供修复情况表，并发送给甲方。
报表维护	根据甲方需求，乙方负责系统已有水晶报表模板的维护，如报表格式调整工作。原始记录新增格式及水晶报表新增工作由双方另行协商执行。当月有报表维护时，将报表维护情况发送给甲方。
仪器接口	乙方在维护期内负责系统已有仪器采集的维护，指导用户维护对照表；并在运维期内免费提供两类型号新增仪器的数据采集接口，其它更多新增仪器的对接工作由双方另行协商执行。
定期回访	乙方每 3 个月对甲方进行一次电话回访，了解甲方使用系统的情况，并进行相关技术答疑和服务。定期回访后提供定期回访服务记录表，并发送给甲方。

维护报告	乙方将为甲方专门编制一个问题报告系统，追踪甲方系统出现的问题和解决情况，并按月向甲方发送维护报告。
复评审及重大活动保障等	支持不超过3天的现场复评审、扩项评审、飞行检查或重大活动应急保障。超出部分根据工时累计另算。
专项培训	运维服务期内开展2次远程培训，每次历时1天，1次现场应急保障附加培训（不计算在活动保障时间范围内），并可免费参与本年度管理员培训（限定1人），为保证培训效果所有培训需进行考核。
远程维护	目前是通过甲方指定的某台电脑登录QQ远程方式运维，每月出具远程维护内容及维护结果表，并发送给甲方，中心等保通过后，运维方式改为VPN登录。
单点登录	对本系统与甲方OA系统共用的单点登录进行技术开发、测试并经双方签字确认后交付使用。
<b>服务器维护项目</b>	<b>维护内容</b>
系统巡检 (远程)	对系统服务器端软硬件环境进行远程巡检，提前发现潜在风险，形成巡检报告，邮件发送客户。对乙方提供的软硬件产品，由乙方负责解决。（4次/年，每次间隔三个月进行巡检。）
应急响应	及时处理突发应急事件，对导致系统无法运行的灾难性故障即时响应，对乙方提供的软硬件产生的故障进行排除，对甲方提供的软硬件产生的故障积极协助处理。形成应急处理报告，并发送给甲方。

### 三、服务方式

乙方为甲方提供系统维护服务的方式，包括以下方式：

3.1 热线电话方式：客服电话：400-686-4199；服务时间：工作日 9:00-17:30；乙方售后监督负责人：宁秀玉，13910380847。

3.2 电子邮件方式：服务邮箱：kefu@sunwayworld.com；服务时间：工作日 9:00-17:30；

3.3 远程方式：在线远程技术服务；服务时间：工作日 9:00-17:30；

3.4 现场服务方式：合同约定的服务期限内，应甲方要求，乙方提供 2 次现场技术服务，总服务天数不超过 6 人天，服务超过 6 人天的，每人天按照人民币 2,000 元标准收费。甲乙双方可协商确定上述方式服务费用的结算方式。

3.5 甲方可登陆乙方售后服务平台：support.sunwayworld.com，提出 LIMS 在使用过程中随时出现的问题，乙方按照响应时间进行答疑解惑，并把问题进行原因分析，解决方案及后续注意事项表达清楚，确保一个问题一次性解决；可以关注乙方售后服务公众号，及时跟踪售后服务信息；同时加入该项目售后微信群，在售后微信群中进行问题的沟通，乙方售后服务平台是官方运维服务体系，具有法律效力。

#### 四、服务响应时间

乙方接到甲方服务要求后将即时响应。对一般简单问题，乙方应在 1 小时之内通过电话、电子邮件、远程方式解决；若前述方式无法解决相关问题，需要到现场提供技术支持的，双方协商由乙方委派人员前往甲方现场提供维保服务（客户申请时提交具体问题清单）。根据各系统的运维工作具体要求，乙方按时安排技术人员到现场完成运维服务工作，填写《运维服务工作单》，并由甲方相关人员签字确认服务工作的完成情况。运维质量满意度将进行考评，考评的具体内容由甲乙双方另行协商决定。

## 五、服务期限

本合同项下的服务期限为自合同签订之日起一年，服务期限届满后，如甲方需乙方继续提供维护服务，双方可协商另行签署服务合同。

## 六、服务费用及支付方式

6.1 乙方为甲方提供本合同约定的维护服务，按年收取服务费用，全年维护费为人民币 136,500 元/年，单点登录开发费用 10,000 元。总费用为 146,500 元/年（大写人民币：壹拾肆万陆仟伍佰圆整）。

6.2 甲方自本合同生效之日起 30 日内向乙方付清服务费用。

6.3 甲方通过电汇的形式向乙方支付服务费用。乙方指定如下银行账户：

账户名称：北京三维天地科技股份有限公司

银行帐号：344 156 010 904

开户银行名称：中国银行股份有限公司北京知春路支行

6.4 乙方收取甲方支付的服务费用前，应向甲方开具同等金额的合法有效的正式发票。

## 七、甲方权利义务

7.1 检查监督乙方系统维护工作，直到达到甲方提出的维护要求满意为止；

7.2 为保证乙方工作进行顺利，甲方须及时向乙方提供与系统维护工作有关的技术资料、数据以及便利的工作条件；

7.3 负责本合同所涉及的与甲方有关的外部联系和协调工作。

## 八、乙方权利义务

8.1 有权要求甲方按照合同约定支付服务费用；

8.2 乙方发现甲方提供的技术资料、数据有明显错误和缺陷的，有权书面通知甲方进行补充、修改；

8.3 乙方应依本合同的约定向甲方提供专业的服务，并在合同约定的服务期限内为甲方进行系统维护工作；

8.4 乙方应遵守国家法律、法规并认真按照合同要求为甲方进行系统维护工作，随时接受甲方的检查监督。

## 九、保密

9.1 任何一方对于因签署或履行本合同而了解或接触到的对方的商业秘密及其他机密资料和信息（包括但不限于：专有技术、商业秘密、独占性资料、财务报告、客户名录、市场竞争信息、商务模式信息、开发信息、图表和其他技术、业务、营销或计划等，以下简称“保密信息”）均应保密。

9.2 除履行本合同的目的之外，任何一方及其雇员、代理人、委派人员、顾问等不得以任何方式擅自使用对方披露的保密信息，也不得直接或间接地将该等保密信息揭示、公布、披露给任何第三方，或许可任何第三方使用。

9.3 上述保密义务不适用以下情况：

9.3.1 获取该信息一方在对方披露之前，已经知晓该信息；

9.3.2 获取该信息一方可以通过合法渠道获取该信息；

9.3.3 获取该信息一方从第三方合法获取，并且不承担保密义务；

9.3.4 一方独立开发的信息；

9.3.5 法律法规强制披露的信息；

9.3.6 经披露方书面许可。

9.4 任何一方违反本条规定的保密义务，应赔偿由此给对方造成的全部损失。

9.5 本条规定的保密义务不因本合同的中止、终止、无效、撤销等受到任何影响，保密期限直至相关保密信息被依法公开披露或成为公开信息之日止。

9.6 甲方知晓并同意乙方对不进行自主开发的客户进行源代码加密。

## 十、违约责任

10.1 任何一方违反本合同约定的义务，应向对方承担相应的违约责任，包括但不限于采取补救措施、继续履行合同义务、赔偿损失等。

10.2 甲方逾期支付服务费用的，每逾期一日应支付给乙方逾期未付金额的0.1%作为违约金。

10.3 乙方违反合同任一约定义务，如未能按照合同规定进行响应及问题修改没有达到约定的要求；服务电话在服务时间内无人接听之后又无回复；售后服务平台提出问题在应答时限内无应答等，乙方每次应按本合同服务费用总金额的2%支付给甲方违约金并赔偿因此造成甲方的全部损失。

## 十一、适用法律和争议解决

11.1 本合同的签署、履行及解释均适用中华人民共和国法律（不

含港、澳、台地区法律)。

11.2 本合同履行过程中,如果发生争议,双方应本着诚信友好的原则协商解决。协商不成的,任何一方均可向北京市顺义区人民法院起诉解决。

## 十二、生效及其他

12.1 本合同自甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章或合同专用章之日起生效。

12.2 本合同一式六份,甲乙双方各持三份,具有同等法律效力。

12.3 本合同未尽事宜,双方可协商一致,签订书面补充协议。补充协议经甲乙双方签字盖章后生效,构成本合同的组成部分,与本合同具有同等效力。

12.4 在本合同履行期内,双方均不得随意变更合同,如一方确需变更合同,需经另一方书面同意,就变更事项协商一致并达成补充协议,方可变更。如若双方就变更事项不能协商一致达成补充协议,提议变更方仍应依本合同约定继续履行合同,否则视为违约。

(以下无正文)

(本页为签章页)

甲方：北京市顺义区疾病预防控制中心

法定代表人或授权代表：

签署日期：2022年8月9日



乙方：北京三维天地科技股份有限公司

法定代表人或授权代表：

签署日期：2022年8月9日





