

合同协议书

甲方合同编号: 2023-080
合同签订地: 北京

甲方: 北京市红十字血液中心
地址: 北京市海淀区北三环中路 37 号
乙方: 唐山启奥科技股份有限公司
地址: 唐山市高新区庆北道 39 号
联系人: 杨芳 电话: 0315-5068390

甲方 北京市红十字血液中心业务系统信息运维服务 (项目名称) 经 北京中兴恒达招标有限公司 (招标代理机构) 以 ZXHD23084 号招标文件在国内进行公开招标。经评标委员会评定乙方为中标人, 甲、乙双方同意按照下面的条款和条件, 签署本合同。

一、本合同中的词语和术语的含义与合同一般条款中定义的相同。
二、下列文件构成本合同的组成部分, 认为是一个整体, 彼此相互补充, 相互解释, 按以下顺序优先进行解释, 双方对下列文件中所述内容认可并遵守, 如有违反应承担法律责任。

- 1、 中标通知书
- 2、 本合同书及附件
附件 1-分项价格表
附件 2-运维内容
附件 3-售后服务内容
附件 4-安全保密协议
- 3、 合同条款
- 4、 投标文件 (含澄清文件)
- 5、 招标文件 (含招标文件补充通知)
- 6、 廉洁承诺书

三、合同总价: ¥898200 元 (大写人民币捌拾玖万捌仟贰佰元整)

资金性质: 自有资金

四、考虑到甲方将按照本合同向乙方支付款项, 乙方在此保证全部按照合同的规定向甲方提供服务, 并修补缺陷, 乙方履行服务应达到合同规定的服务质量要求。

五、考虑到乙方提供服务并修补缺陷，甲方在此保证按照合同规定的时间和方式向乙方支付合同价或其他按合同规定应支付的金额。

六、付款方式和条件：

1、签订合同生效之日起 7 日内，乙方向甲方支付合同费用 10%作为履约保证金，甲方收到履约保证金，并且合同开始执行后 30 日内，甲方向乙方一次性支付合同费用的 50%，在 2023 年 12 月 31 日前，甲方向乙方支付 50%的合同尾款。合同运维服务期满后，甲方验收后且乙方无任何违约行为，30 日内甲方无息全额退还乙方的履约保证金余额。

乙方的账户信息如下：

户 名：唐山启奥科技股份有限公司

开户行：中国农业银行唐山高新支行

账 号：50753201040001219

2、甲方支付款项时，乙方开具与合同内容一致的符合国家相关规定的正式发票。

甲方纳税人识别号：1211000040068662XP。

七、项目执行期：2023 年 7 月 20 日-2024 年 7 月 19 日。

八、双方的权利和义务。

(一) 甲方责任与义务：

- 1、接受乙方提交的符合本合同约定条件的工作成果或者相关文件；
- 2、审定乙方提交的委托项目工作方案和配套工作计划；
- 3、检查监督乙方完成委托项目工作的进度；
- 4、组织专家或者通过评估，对乙方提交的委托项目工作成果的质量进行评审和验收；
- 5、为保证乙方工作顺利进行，甲方须及时向乙方提供完成委托事项所必须的技术资料和工作条件；
- 6、负责委托项目所涉及的、与甲方有关的外部联系和协调工作。

(二) 乙方责任与义务：

- 1、有权接受甲方按照合同约定支付的服务报酬；
- 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，有权在收到上述资料后书面通知甲方进行补充、修改。未提出异议的，则视为甲方提交的资料、

数据符合合同约定的条件;

- 3、乙方在其经营资格许可的范围内,依本合同的约定向甲方提供专业的服务,并在规定的委托项目工作时间期限内完成委托项目的工作;
- 4、乙方应当遵守国家法律、法规和行业行为准则为甲方完成委托项目的工作;乙方提交的工作成果必须达到合同约定的要求,并对其完成的委托项目工作成果的真实性和准确性全面负责;
- 5、乙方应当认真按照合同要求完成委托项目工作,随时接受甲方的检查监督,并为检查监督提供便利条件;
- 6、甲方对乙方提交的委托项目工作成果提出质疑或者要求乙方答复时,乙方须在收到甲方的质疑后3日内给予书面解释或者答复;
- 7、未经甲方的书面许可,乙方不得以任何形式将其在本合同项下的权利义务转让给任何第三方;
- 8、乙方在履行合同期间使用的由甲方提供或者支付费用的设备设施,属于甲方的财产,乙方在完成委托项目并向甲方提交工作成果时,应当将设备设施归还给甲方。

九、违约责任

(1) 甲方的违约责任:

- 1、如甲方无故延迟支付货款,每日按未交付款项总金额0.1%向乙方支付违约金,延迟超过10个工作日,乙方有权解除合同,并要求甲方赔偿相关损失。

(2) 乙方的违约责任:

- 1、乙方未按合同规定的日期完成项目,每延期一日,乙方向甲方支付合同总金额5%的违约金,甲方可以单方解除合同,乙方应赔偿因此给甲方造成的损失。
- 2、如因乙方原因造成乙方提供的工作成果中出现错误,则乙方应当按合同总金额的5%向甲方支付违约金,并赔偿因此给甲方造成的损失。

十、知识产权

乙方提供服务应不侵犯任何第三方的知识产权,未经甲方同意,不得擅自使用甲方的标志、技术、信息及其他资料,如乙方违反上述约定引发的任何责任由乙方自行承担,甲方不承担任何责任。由合同项下的服务而产生的知识产权、版权归甲方所有。

十一、保密

双方因签署或履行本合同而了解或接触到对方的商业秘密及其他保密资料或信息均应保守秘密，非经对方书面同意，任何一方不得向任何第三方泄露、给予或转让该保密信息。保密期限不以本合同期限为限，合同到期仍然要履行保密义务。

十二、因不可抗力因素（如自然灾害或国家政策调整等）造成无法履行合同时，双方均不承担违约责任，遭受不可抗力事件一方应尽快通知对方，同时采取有效措施防止损失进一步扩大，并向另一方提供相关部门出具的不可抗力事件的证明。待不可抗力消除后，双方协商继续履行合同。

十三、争议的解决

本合同遵守《中华人民共和国民法典》及国家法律法规的相关规定。在合同履行过程中发生争议时，双方协商解决，协商不成时，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十四、本合同一式五份，甲方执三份，乙方执二份，具有同等法律效力。本合同自双方法定代表人或授权代表签字/盖章并加盖公章或合同章后生效。如乙方由授权代表签订合同，应向甲方项目负责科室提供法人授权书。合同附件是合同的一部分，与本合同具同等效力，如有未尽事宜，经双方协商可签订补充协议。

甲方名称 北京市红十字血液中心

乙方名称 唐山启奥科技股份有限公司

甲方法定代表人

或授权代表



乙方法定代表人

或授权代表



2023 年 5 月 31 日

2023 年 5 月 31 日

以下为合同附件：

附件1 投标分项报价

项目编号/包号: ZXHD23084/无 项目名称: 北京市红十字血液中心业务系统信息运维服务
报价单位: 人民币元

序号	分项名称	单价 (元/月)	服务期限 (月)	合价 (元)	备注/说明
1	血液中心血液管理信息系统运维	54500.00	12	654000.00	
2	血液中心血液管理信息系统配套系统软件运维	14050.00	12	168600.00	
3	血液中心血液管理信息系统配套硬件运维	6300.00	12	75600.00	
小计		74850.00	/	898200.00	
总价 (元)				898200.00	



北京市红十字血液中心

附件 2: 运维内容

1、血液管理信息系统

序号	系统名称	数量
1	血站标准化管理系统	1
2	献血招募服务系统	1
3	实验室管理系统	1
4	核酸检测管理系统	1
5	质量管理信息系统	1
6	物料管理系统	1
7	设备管理系统	1
8	收费管理系统	1
9	辅助决策管理系统	1
10	数据采集系统	1
11	短信平台管理系统	1
12	PDA 实时采血管理系统	175
13	移动成分制备系统	1
14	健康征询自动办理系统	5

服务内容:

服务内容:						
服务类别	序号	服务内容	服务方式	服务时效	备注	
基础服务	01	远程技术支持。	远程	实时	包括程序现有功能 bug 的修改。	
	02	系统漏洞修改	现场	10 分钟内响应。		
	03	现有报表数据核对	现场			
	04	业务支持	远程或现场		包括根据业务调整, 提供信息化建设方案; 采供血系统相关的网络、服务器等硬件配置和优化方案。	
	05	功能修改与完善	现场			包括调整报表样式、简单的界面格式修改、提示信息修改等。
	06	复制数据库服务器日常维护和故障处理	远程或现场			
	07	数据备份系统服务	远程或现场			
	08	辅助与采供血业务系统相关的其它系统、网络和硬件厂家实时服务	现场			
	09	业务数据优化	现场		每年 2 次	包括数据一致性检查、数据转储、重建数据索引、数据分区和分段处理等。
	10	系统状态核查	现场		每月一次	包括数据库设备、数据库段的使用情况、数据库日志警告和错误信息、数据库系统配置状态等。
	11	软件使用培训	现场			包括对现有功能的远程电话指导与现场培训。
	12	新技术、新产品咨询	现场			
	13	系统安全运行综合解决方案的咨询服务	远程或现场		配合中心对血液信息管理软件的安全性风险评估	
	14	程序修改风险评估	现场	常态 3 个工作日内, 紧急情况 1 个工作日内, 重大问题需从政策、业务和技术角度结合甲方需求展开风险评估, 时间为 1-2 周。	评估原则: 1、程序调整是否对关键流程造成影响, 带来漏洞风险。 2、对其它环节的工作是否造成影响。 3、是否涉及数据库结构的调整, 对关键数据的安全影响有多大 (主要考虑是否为关键表)。 4、所做调整是否符合法律法规的硬性规定。 5、所做调整是否对北京市全市联	

					网造成影响。 6、所做调整是否需要停机切换业务。 7、如为报表问题是否会对数据库造成较大的负载占用。
	15	系统风险评估	现场	每年2次,配合血液中心信息科针对目前所应用的相关业务系统进行风险评估。	评估原则: 参考血液中心关于系统风险评估的相关标准和操作规程进行。
特别服务	16	新增功能服务	现场	跟据实际情况确定	开发形式双方确定具体内容。
	17	业务流程修改服务	现场		双方确认
	18	程序功能之外的数据统计需求	现场		双方确认
	19	非系统本身问题所造成故障的恢复与处理	现场		双方确认
	20	中心要求的其它服务	现场		双方确认
	21	服务器或数据库故障引起的系统故障恢复	现场	参考应急、恢复操作规程中的恢复时间。	双方确认
	22	服务器重新部署	现场		双方确认



2、业务系统配套系统软件运维及需求

设备名称	数量	维护说明
数据库	6 套	数据库的安装、检测、调优
数据库应用集群	6 套	安装、检测、调优
数据防火墙	2 台	安装、检测、调优
数据诊断包	2 套	安装、检测、调优
数据优化包	2 套	安装、检测、调优
数据库数据修正	1 项	根据甲方业务实际需要进行数据库数据修正，包括程序不能处理的业务数据、超过系统允许修改时间后的业务数据修改、标签格式和非程序功能实现的数据库基础数据修改。保证数据库能正常使用不影响北京血液中心正常业务运行。
数据库优化	1 项	根据甲方业务实际需要进行数据库优化，包括数据库一致性检查、数据转储、重建数据库索引、数据库分区和分段处理等。保证数据库运行正常，不影响北京血液中心正常业务。

3、业务系统配套硬件运维

设备名称	数量	维护说明
PDA 手持终端	175 套	日常设备的检测与调优、设备自身问题的维修，保障北京市红十字血液中心业务正常开展。
自助登记终端	5 套	日常设备的检测与调优设备自身问题的维修，保障北京市红十字血液中心业务正常开展。
身份证识别器	100 套	日常设备的检测与调优、设备自身问题的维修，保障北京市红十字血液中心业务正常开展。

3、运维地点

公司在北京设置有北京办事处（办事处所在地：北京市红十字血液中心北三环中路 37 号内），及时解决各甲方提出的问题。根据甲方的需要，可提供电话服务、远程网络服务、现场服务，及时高效的处理甲方问题。

附件 3、售后服务内容

一、售后服务内容

(1) 远程服务

1) 提供 24*7 小时一般咨询服务, 24*7 小时应急服务, 接待甲方通过电话和网络等方式反应的系统问题, 提供远程技术支持。

2) 所有甲方需求、问题统一接收、详细记录、统一回复; 主动寻求解决方案, 使用规范用语; 能解决的直接解决, 不能解决的逐级上报, 不推脱甲方, 避免甲方的一个问题向多方反映。

3) 对于远程不便或不能解决的问题, 甲方需要现场解决的问题, 立即通知现场服务人员提供技术支持。

4) 项目建设为现有业务管理系统及配套软硬件运行维护, 乙方不会改变现有业务系统及业务流程, 会确保系统运行安全稳定。

(2) 驻场服务

1) 针对本项目乙方将提供 3 名运维人员驻场服务, 办事处所在地为血液中心指定地点, 接受甲方考勤及上岗考核监督, 甲方有权根据驻场人员表现进行人员更换, 乙方在未经甲方允许的前提下不会擅自更换或撤离驻场服务人员。

2) 运维人员需签署保密协议。

3) 系统发生故障, 远程不便或不能解决时, 提供现场技术支持。

4) 设备维修时间小于 7 天。

5) 现场服务时, 向甲方提交运维服务工作记录单, 由甲方签字确认。

6) 技服人员每月在甲方进行现场巡检服务, 详细记录巡检内容, 并出具巡检报告, 由甲方签字确认。

7) 巡检内容包括但不限于: 业务系统运行情况、服务器运行情况、操作系

统运行情况、数据库运行状态；数据备份系统运行情况，出具巡检报告；进行数据库备份有效性验证，出具验证报告。

现场常驻工程师名单：

序号	姓名	电话
1	于虔	18132252527
2	刘张政	18132506302
3	荣森	15354459936

(3) 运维统计分析

1) 对于甲方的使用情况、存在问题及需求，及时记录、及时解决；每周提交运维记录，包括远程和现场（现场记录具备甲方签字确认单）。

2) 每周提交运维统计和分析，对于出现频率高的问题和重大问题，反馈给各相关单位及人员，共同协商解决。

(4) 重大需求支持

1) 对运维需求，承诺 10 分钟内予以响应。

2) 实行重大需求服务优先制，针对重大需求及时进行逐条分析、响应，对于能够尽快解决的问题，走绿色通道，优先安排解决；不能够马上解决的问题，需在分析后，及时向甲方反馈；对于无法解决的问题，需及时向甲方说明原因，如有必要将形成书面报告，向甲方进行专项汇报，形成闭环。

(5) 应急响应服务

1) 提供 24*7 小时应急服务。

2) 实行紧急事件优先制，当接到应急响应服务请求，技服人员将进行及时分析，对于能够解决的，第一时间予以解决；不能自行解决的，将通过协调相关资源进行问题分析和解决。

(6) 运维资产管理服务

- 1) 提供运维资产管理服务，保障系统运行环境的正常稳定运行。
- 2) 当设备出现故障，进行分析诊断，解决故障（包括为甲方提供的备机、备件，提供运输、安装服务支持。）

(7) 培训服务

- 1) 为甲方提供培训服务。
- 2) 当系统有更新时，通过电话、电子邮件、综合管理平台等方式，及时发布相关更新内容、操作方法以及注意事项等。
- 3) 当技术服务人员接到培训服务请求时，将根据具体情况提供线上、线下培训服务，保障甲方正常使用系统。



附件4 安全保密协议

甲方：北京市红十字血液中心

乙方：唐山启奥科技股份有限公司

鉴于，甲、乙双方于合同签订之日起就运维过程中已经或将要知悉对方的相关保密信息。为了保护上述合作中涉及的保密信息，明确双方的权利义务，甲、乙双方在平等自愿、协商一致的基础上达成以下协议：

第一条 安全要求

- 1、乙方必须遵守甲方的各项规章制度，严格按照工作规范组织进行运维工作，制定切实可行的措施保障人员安全，设备安全，生产安全。
- 2、乙方必须制定合理的措施对运维人员进行管理和思想教育，加强保密意识，安全生产意识。

第二条 保密信息范围

本协议所称的“保密信息”是指，双方在合同履行过程中获得的下列信息，但不包括一方通过公众渠道可以获得的信息或经对方书面同意允许向第三方透露的信息：

- 1、工作秘密：一切与政府工作有关的信息资料或其他性质的资料，包括但不限于：政府业务数据、人员机构信息、财务资料等；
- 2、技术秘密：指甲方的计算机信息系统、网络架构、信息安全体系结构、软件、数据库系统、系统数据、文档及技术指标等；
- 3、其他保密信息：包括但不限于运维过程中获取的有关数据、流程、分析

成果；甲方的内部管理资料、财务资料；甲方其他项目的信息及有关政府行政机关规划、调整等尚未公开的资料。

上述保密信息的表现形式不限，无论是书面的、口头的、图形的或其它任何形式的信息。

第三条 安全保密期限

保密期限不以本合同期限为限，合同到期仍然要履行保密义务。

第四条 保密义务人

本协议项下保密义务人为双方单位及双方涉及保密信息的员工。

第五条 保密义务

1、甲、乙双方保证对所获悉的对方保密信息按照下列规定进行保密，并在缺少相关保密条款约定时，应至少采取适用于对自己的保密信息同样的保护措施和审慎程度进行保密：

- (1) 仅将本协议项下保密信息使用于与运维工作有关的用途。
- (2) 除直接参与运维工作的人员之外，不得将保密信息透露给其他无关人员或任何第三方。
- (3) 不能将对方保密信息的全部或部分进行发布、传播、复制或仿造。
- (4) 双方均应告知并以适当的方式要求其直接参与运维工作的人员，按照本协议规定保守保密信息。如一方工作人员违反本协议规定，泄露对方保密信息的，该方应承担违约责任。
- (5) 任何一方不能利用获悉信息为自己或其他方开发信息、技术和产品，或与对方的产品进行竞争。

2、乙方保密义务

(1) 未经对方书面许可并采取加密措施，不得擅自将载有保密信息的任何文档、图纸、资料、磁盘、胶片等介质，带离对方工作场所。

(2) 对于甲方数据和服务结果数据的保管、访问，乙方无关人员不能访问；必需访问的人员，乙方要进行严格的访问控制；管理甲方数据的人员应由乙方严格筛选。

(3) 对于甲方提供给乙方使用的任何资源，如网络、NOTES 等，乙方都只能将其用于工作，而不能用于其他目的，特别是从事侵害甲方利益的活动。

第六条 保密信息的交回

1、运维工作终止后，双方应按照对方的要求对相关保密信息做相应处理，比如销毁或其他处理方式。

2、当一方以书面形式要求交回保密信息时，接受通知一方应当立即交回所有的书面或其它有形的保密信息以及所有描述和概括保密信息的文件。

3、未经对方书面许可，任何一方不得丢弃和自行处理保密信息。

第七条 违约责任

任何一方未履行本协议项下的任一条款均视为违约，违约方应按照守约方要求采取有效的补救措施，以防止泄密范围继续扩大，同时还应向守约方支付违约金，并赔偿对方因此而造成的损失。

第八条 争议的解决

本合同遵守《中华人民共和国民法典》及国家法律法规的相关规定。因履行本合同而发生的或与本合同有关争议，双方应协商解决，协商不成的，双方同意提交甲方所在地人民法院进行诉讼。

第九条 其他

1、本协议未尽事宜，甲、乙双方另行签订补充协议，补充协议与本协议具有同等法律效力。

2、本协议一式五份，甲方执三份，乙方执二份。

3、本合同自双方法定代表人或授权代表签字/盖章并加盖公章或合同专用章后生效。如乙方由授权代表签订合同，应向甲方项目负责科室提供法人授权书。

甲方：北京市红十字血液中心

法定代表人或授权代表：



2023年5月31日

乙方：唐山启奥科技股份有限公司

法定代表人或授权代表人：



2023年5月31日