

业务管理类软件运维服务合同

合同编号：20260506519000

甲方：武汉血液中心

乙方：武汉钰源恒信科技有限公司

甲乙双方根据《中华人民共和国民法典》及有关法律法规规定，本着平等自愿、公平公正、诚实信用的基本原则，就业务管理类软件运维服务项目事宜，经双方友好协商一致，特订立本合同，以供双方共同信守履行。

一：合同标的

甲方同意购买乙方的业务管理类软件运维服务（下文统称“服务”），数量、单价及金额见下表

服务名称	数量	单位	金额
业务管理类软件运维服务	1	年	¥522,500.00
¥522,500.00 人民币（大写）伍拾贰万贰仟伍佰元整			

二：服务内容

1、业务管理类系统包含业务管理信息系统（9.0，含驻场服务 1 人）、后勤管理系统、血液制备管理系统、血液安全监测预警系统、献血服务系统、集成平台系统、数据质量管理体系、执业比对统计系统、亲权鉴定信息系统、输血研究血型参比等系统，该运维服务项目旨在保障以上系统正常稳定运行，全面负责系统日常管理维护工作，确保相关业务的持续性，延长系统生命周期。处理各科室软件使用问题，包括应用系统的故障诊断、问题排除，完成版本升级、漏洞修复等任务。提供数据库运维服务，通过性能调整、数据库优化等手段，保障数据管理和应用的稳定性及安全性。此外，还需提供数据统计服务和完善系统功能，开展优化及新功能开发等服务工作，以满足相关软件系统需求。

2、“服务”要求：

1	服务方式	服务简述	服务内容	服务时效
1.1	远程服务	服务时段	软件供应商提供远程运维服务	7天*24小时
		响应时效	接到服务申请，在响应时效内，提供解决方案。	即时

1.2	现场服务	服务要求	安排1名具备系统运维3年以上工作经验工程师提供工作日驻场5*8服务（不可抗力除外）	5*8小时驻场
2	服务类别	服务简述	服务内容	驻场服务
2.1	培训指导服务	软件功能使用培训	软件功能使用培训	即时
2.2		业务流程使用指导	业务流程使用指导	即时
2.3	数据服务	错误数据修正	人为操作错误的的数据修正	即时
2.4		数据提取	根据管理需求,临时或紧急提取数据	即时
2.5	报表服务	报表核对	协助用户进行报表核对	即时
2.6		报表定制	本地化报表定制服务	小于15天
2.7	程序修正	程序修正	程序缺陷修正	小于20天
2.8	软件修改	功能完善	以已存在软件功能为基础,对软件进行完善、扩展;或者软件接口新增或调试已有接口,自采购方提交需求给供货方之日起,至采购方确认供货方交付的需求时止,交付时长不超过30天。	小于30天
2.9		功能增加	所提需求为新增功能点。自采购方提交需求给供货方之日起,至采购方确认供货方交付的需求时止。一般需求交付时长不超过2个月,紧急需求交付时长不超过15天。	小于2个月
2.10	部署服务	客户终端部署	客户终端安装部署	即时
2.11		核心服务器部署	数据库服务器、应用服务器部署	即时
2.12		非核心服务器部署	任务计划、数据采集、接口服务等功能部署	即时
2.13		接口部署	原有设备或其他应用系统接口重新部署	即时
2.14	应急服务	重大问题远程不间断处理	2小时内解决用户问题	即时
2.15		重大问题紧急现场时效	核心服务器宕机、数据库损坏、严重数据安全隐患,提供现场服务	即时
2.16	巡检服务	硬件检查	检查服务器内存、硬盘、网卡等状态,确保硬件设备正常运行	4次/年
2.17		软件检查	检查操作系统及驱动完整性,确保操作系统可正常运行;检查服务器上运行的服务及软件,并确保其状态正常;检查数据库的运行情况,保障稳定运行。	4次/年
2.18		安全检查	检查服务器安全配置,确保服务器安全配置达到要求;检查系统服务、端口连接,确保服务及端口连接配置正常;检查服务器上不合理的账号及口令,并做删除处理,确保系统安全。	4次/年

三：主要条款说明

(1) 本项目维护范围包括业务管理信息系统（9.0，含驻场服务 1 人）、后勤管理系统、血液制备管理系统、血液安全监测预警系统、献血服务系统、集成平台系统、数据质量管理体系、执业比对统计系统、亲权鉴定信息系统、输血研究血型参比系统。

在合同期内，采购方提交的的需求（含功能完善、功能增加、报表定制、接口开发与调试）按开发内容评估实际工作量，工期小于 5 个工作日的免费开发实施，大于 5 个工作日的双方另行协商费用。

(2) 验收标准：以 6 个月为周期，供货方提供 1 次运维服务报告，采购方确认签字，考核付款。

四：其他服务要求

本合同约定的总价款已包含本维保项目所需全部费用，包括取得软件制造商授权的费用等，甲方不再为本项目支付其他费用。

运维服务期限：2026 年 10 月 1 日至 2027 年 9 月 30 日；

工作时间及地点：武汉血液中心指定地点；

服务时效：7*24 小时；

服务人员至少有 2 年工作经验，必须符合甲方运行维护要求，遵守甲方的各项管理制度和管理要求。

五、服务考核

1. 满分为 100 分，以下为扣分项，1 分=500 元。
2. 每次付款前完成测评。
3. 考核分数低于 85 分，将被列为不合格供应商。
4. 由于运维服务商原因，导致数据丢失且无法恢复，列为不合格供应商。

服务考核项表

序号	考核分类	考核项		考核标准	核查发现及描述
1	服务方式	远程服务	7*24 小时远程技术支持，15 分钟内响应，1 小时内电脑端远程协助，不符合扣 0.5 分/次。		
2		驻场服务	提供驻场 5*8 服务，24 小时远程响应。驻场缺席，扣 0.5 分/天（不可抗力除外）。		
3		现场应急	非驻场时间，核心服务器宕机、数据库损坏、严重数据安全隐患、系统瘫痪、重要时期，服务提供方应按照采购方要求，安排工程师 2 小时内到达现场，每延迟 1 小时，扣 1 分，拒绝到现场服务扣 4 分/次。		
4	基础服务	培训指导服务	按照采购方需求提供软件功能使用培训、业务流程使用指导。未及时提供指导每次扣 0.2 分；指导不到位导致用户无法正常使用，每次扣 0.5 分。		
5		数据服务	及时完成人为操作错误数据修正，按需求提取数据，数据修正、提取不及时每次扣 0.2 分。		
6		报表服务	及时完成报表生成、核对，不符合每次扣 0.2 分；本地化报表定制在 15 天内完成，每超期一天扣 0.1 分。		
7		部署服务	及时完成客户终端、核心/非核心服务器、原有接口的部署工作。部署超期或失误导致系统无法正常运行，每次扣 1 分。		
8	系统维护	运维服务	每半年提交一次运维服务报告，有缺失扣 2 分/次。		
9		巡检服务	每年完成 4 次硬件、软件、安全、运行参数情况巡检，巡检记录完整，有缺失扣 1 分/次。		
10	软件修改	程序 BUG	如出现程序缺陷修正，自提交之日起，应 20 天内完成，每个需求延迟 1 天，扣 0.2 分。		
11		功能增加	新增功能一般需求交付时长不超过 2 个月，每个需求延迟 1 天，扣 0.1 分。		
12			如新增功能为紧急需求，应 15 天内交付，紧急需求每年不超过 10 个，每个需求延迟 1 天，扣 0.2 分。		
13		功能完善	功能完善需求应 30 天内交付。每个需求延迟 1 天，扣 0.2 分		
14	网络安全检查	安全漏洞	如出现被上级部门检测出数据库的中、高危漏洞，必须配合优化整改，拒不配合整改的高危漏洞每个扣 1 分，中危漏洞每个扣 0.5 分。由于条件所限，无法修复的漏洞除外。		
15	服务满意度	服务瑕疵	对运维服务人员的态度及意识、沟通效果、专业技术水平是否满意，存在服务瑕疵，每次扣 0.2 分。		

六：合同价款及付款方式

1、合同价款总额为人民币伍拾贰万贰仟伍佰元整（小写 522,500.00 元）。

1) 上述合同价格为已包含乙方运维服务的一切费用，且是基于乙方按照合同要求履行完成全部合同义务为条件，为固定不变价。无论合同是否提及，合同价款均包括了合同运维期内乙方为履行合同义务所需支付的全部费用，除非甲方增加本合同外的软件、设备、技术文件和服务或甲方同意，本合同总价不能变更。

2) 乙方在投标及签订本合同时已计算了工作量，确认投标文件及本合同中的各项清单和数量完全准确，所有未报价之项目均综合在已报价之项目中；乙方有漏算、少算的，视为已包含在总价之中，结算不作调整，所需全部费用及责任均由乙方承担。

3) 乙方应被认为已经取得可能对本合同的履行产生影响和作用的有关风险、偶发事件和其他情况的的所有必要资料。同样地，乙方应被认为已经勘察了现场、周围环境，并对所有相关事项已感到满足要求，并在合同价格中充分考虑到了各种因素，包括且不限于：

- A、影响合同价款的全部条件情况；
- B、完成合同义务的所有可能性；
- C、现场的综合情况；
- D、现场总的劳务情况；
- E、交通、食宿情况。

2、付款方式和期限：

(1) 自 2026 年 10 月 1 日起，乙方以 6 个月为周期提供运维服务报告等资料，甲方验收通过后，支付 50% 的合同款项，计¥261,250.00（人民币贰拾陆万壹仟贰佰伍拾元整），共支付两次付清全款。如服务未全部达要求，所付款项应减掉扣除款项。

乙方的收款帐户信息：

户名：武汉钰源恒信科技有限公司

账号：7382810182600005605

开户行：中信银行股份有限公司武汉三阳路支行

开户行行号：302521038281

(2) 甲方向乙方付款前，乙方须先行向甲方开具合法合规、真实有效的【增值税普通发票】。乙方应在甲方每次付款申请对接完成后 3 个工作日内完成开票并交付甲方；发票需严格按照甲方提供的开票信息（含单位名称、统一社会信用代码、开户行及账号、地址、联系电话等）据实开具。若乙方未按甲方要求及时、合规提供合格【增值税普通发票】，甲方有权顺延或拒绝支付任意款项，乙方不得以此为由，主张

甲方逾期付款违约，亦不得擅自停止服务、缩减服务内容、降低服务标准或变相中止履约。

七：权利保证与权利归属

乙方保证所提供的货物不存在对任何第三人的侵权（包括但不限于所有权、商标权、知识产权等）。若发生侵权事件，由乙方负责处理，承担由此引起的一切法律责任及赔偿费用。

八：不可抗力

1、因不可抗力致使本合同不能履行或不能按约定履行，不承担违约责任。

2、发生不可抗力的一方应立即通知对方，并在不可抗力消除后的 15 日内向对方提供发生不可抗力的相关证明材料和情况说明。发生不可抗力时，甲乙双方应积极协商寻找解决的办法，并尽力减轻不可抗力产生的不利后果。

九：通知

1、根据本合同需要发出的全部通知，均须采取书面形式，以（A）专人递送，（B）特快专递，（C）传真，（D）电子邮件或（E）挂号信件发出。特快专递或挂号信件的交寄日以邮戳为准。

2、上述书面通知按对方在本合同中所列的通讯地址或传真号码或电子邮箱发出，并按本合同本条第 3 款规定时间被视为已经送达。如一方的通讯地址或传真号码或电子邮箱有变更时，须在变更前十日以书面形式通知对方。因延迟通知而造成的损失，由过错方承担责任。

3、按如下规定确定通知被视为正式送达的日期：（A）以专人递送的，接收人签收之日视为送达；（B）以特快专递发出的，发出后第 3 日视为送达；（C）以挂号信件发出的，发出后第 5 日视为送达；（D）以传真、电子邮件发出的，发出的当日视为送达。

十：保密条款

甲乙双方另行签订保密协议（见附件：《武汉血液中心信息化建设与网络安全运维保密协议》）。

十一：争议解决

1、因本合同发生的任何争议，由甲乙双方协商解决，协商不成的，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

2、除争议事项外，双方应继续行使其各自在本合同项下的其他权利并继续履行其各自在本合同项下的其他义务。

3、败诉方应支付胜诉方因诉讼所发生的一切法律费用，包括但不限于诉讼费、保全费、执行费、律师费、调查取证费、鉴定费、公证费等。

十二：违约责任

1、除本合同已有约定外，如果由于乙方原因致使服务未按本合同规定的时间交货或在运维期间未按本合同规定的时间提供服务，乙方应以如下方式向甲方支付逾期违约金：

1) 每逾期一天，支付合同总价万分之五的违约金。

2) 上述逾期违约金的支付不影响乙方交货义务的履行。

3) 逾期超过 60 个日历日的，视为乙方严重违约，甲方有权单方解除本合同，乙方应向甲方支付合同总价 20% 的违约金。违约金不足以弥补甲方的损失的，乙方还应予以赔偿。

2、甲方依据本合同的约定解除本合同后，乙方在承担相应违约责任同时，应在甲方解除合同的书面通知送达之日起 7 个工作日内全额退还甲方已支付的款额及相应的利息，计息时间从甲方支付日期开始到乙方退还日期为止，利率以归还上述款额时中国人民银行公布的同期一年期贷款市场报价利率（LPR）为准。逾期退还的，按日需支付应退款额万分之五的违约金。甲方应把已安装在现场的模块、相关技术文件和合同软件介质退还给乙方，乙方负责拆卸、卸载或删除。相关拆卸、卸载、运输和投保费用均由乙方负责，甲方对此间发生的毁损和灭失的不承担任何责任。

3、若非因甲方恶意拖欠，且乙方未按合同约定合格提供服务、未完成对应履约节点的，甲方有权顺延付款，不构成违约。

在乙方完全合规履约、无服务瑕疵、无违约情形的前提下，甲方未按约定时限付款的，按如下执行：

1) 每逾期一日，按当期应付未付款项的万分之五支付违约金。

2) 甲方逾期付款超过 60 个日历日的，乙方需先行向甲方发送书面催告函，甲方在收到催告函后 15 个工作日内仍未支付的，乙方方可单方解除合同。甲方应向乙方支付应付未付款项 20% 的违约金，违约金足以覆盖乙方合理损失的，甲方不再承担额外赔偿责任。甲方不承担间接损失、预期利益损失及维权衍生费用。

十三：其他约定

1、本合同自甲方和乙方加盖双方印章后生效，合同传真件等同原件，有同等法律效力。本合同一式肆份，甲方执叁份，乙方执壹份。未尽事宜，依照《中华人民共和国民法典》的规定处理。

2、本合同履行中，双方经协商一致可以对本合同的条款进行变更。该变更必须经过双方协商同意，并由双方授权代表签署书面补充协议和加盖公司印章，作为补充协议，补充协议也是合同的一部分，一旦补充协议与原合同正本不一致，以补充协议为准。或甲方和乙方协商确定。

3、甲乙双方需遵守或另行签订保密协议。

甲方：武汉血液中心

法人代表或授权代表（签字）：

地址：硚口区宝丰一路 8 号

经办人：洪语

电话：027-83641011

签订日期：2020年5月19日

乙方：武汉钰源恒信科技有限公司

法人代表或授权代表（签字）：

地址：武汉市江汉区常展里 29 号

经办人：曹杰

电话：15927518436

签订日期：2020年5月19日

武汉血液中心

信息化建设与网络安全运维保密协议

甲方：武汉血液中心

乙方：武汉钰源恒信科技有限公司

为切实保障甲方的网络和信息安全，根据《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国保守国家秘密法》、《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》等有关法律、法规之规定，为确保乙方为甲方提供信息化建设相关的项目开发维护服务所涉及的国家秘密和单位工作秘密的安全，双方同意签定如下保密协议：

一、保密范围：

- 1、乙方为甲方提供信息化建设服务，所涉及的有合同、协议约束或存在事实合作、服务关系的项目开发维护工程活动（以下简称服务工程）。
- 2、乙方为甲方的维保服务而了解、掌握的甲方的安全保密措施、各项参数、软硬件设备及模块的用户名及密码，以及甲方场地环境、硬件、软件、电子信息数据、文档等所有资料内容（以下简称专有信息）。

二、保密责任

- 1、甲方应加强对乙方及其参与本服务工程的员工的安全保密监管，及时发现安全保密隐患和问题。乙方应配合甲方对乙方有关人员进行审查、教育培训，及时调整不合适的人员。
- 2、乙方必须在签定本保密协议后，才可使用甲方提供的有关专有信息，为甲方提供信息化建设相关项目的开发维护服务。
- 3、乙方同意严格控制使用甲方的专有信息，保证不向第三方泄露甲方提供的任何专有信息，并对该专有信息提供管理良好的安全保密措施。
- 4、建设涉及数据库、网络、服务器等信息模块，乙方须制定甲方认可的安全保密管理方案，并采用适当的安全保密技术和措施对信息模块进行集成，有效保障信息模块安全。
- 5、乙方不能将甲方的专有信息用于未经甲方书面许可的其它任何目的。除乙方直接参与本服务工程的职员之外，不将专有信息透露给其它任何人。乙方及其参与本服务工程的员工严禁在模块建设中私设“后门”，非法访问模块，未经许可不得私自拷贝保密范围内的专有信息。乙方应当告知并采取有效措施要求其参与本服务工程的员工遵守本协议规定。
- 6、乙方发现保密范围内的有关事项已经泄露或可能泄露时应当及时报告甲方，并无条件立即采取相应

补救措施。

7、当甲方以书面形式要求乙方交回专有信息时，乙方应当立即交回所有书面的或其他形式的专有信息以及所有描述和概括该专有信息的文件资料，不能以任何形式保留或擅自处理。

8、乙方承诺在甲方没有需求的情况下，乙方不得擅自修改甲方设备配置及信息模块数据信息。

9、乙方交付给甲方的模块源代码，甲方不得转给第三方。

10、乙方必须根据法律法规和甲方有关数据、个人隐私方面的要求，整改模块，以满足甲方要求。

三、违约责任

乙方及其参与本服务工程的员工违反本协议规定，造成信息泄密、丢失、破坏等事件，乙方应承担有关法律责任，并赔偿相应经济损失。

四、保密期限

自本协议生效之日起，双方的合作交流都要符合本协议的条款。除非甲方通过书面通知明确说明对本协议所涉及的某项专有信息予以解密或同意共享，除非甲乙双方重新签定新的协议。

乙方必须按照本协议所承担的保密义务对在本服务工程中掌握的专有信息进行保密，保密期限不受本协议有效期限的限制。

五、附则

本合同自双方签字盖章之日起生效。本合同有效期为 5 年，一式肆份，甲方执叁份，乙方执壹份，具有同等法律效力。

甲方：武汉血液中心

法人代表或授权代表（签字）：

地址：硚口区宝丰一路8号

经办人：洪语

电话：027-83641011

签订日期：2026年5月19日

乙方：武汉钰源恒信科技有限公司

法人代表或授权代表（签字）：

地址：武汉市江汉区常展里29号

经办人：曹杰

电话：15927518436

签订日期：2026年5月19日

廉政协议

为规范中心各类采购活动中遵守国家法律法规，防止发生各种谋取不正当利益的违法违纪行为，确保双方工作人员在合同履行过程中廉洁自律、诚实守信，保护双方合法权益，甲、乙双方经协商，经双方同意在签订主合同的同时签订本廉政协议。

第一条 甲乙双方廉政责任

(一) 甲、乙双方及工作人员在合同履行过程中，应严格遵守国家法律法规和廉政建设方面的各项规定。

(二) 自项目招投标、签订合同直至项目结束全过程，甲、乙双方工作人员均应全面履行合同内容及廉政协议的各项规定。

(三) 发现对方在业务活动中有违反廉政规定的行为，应及时提醒对方。情节严重的，应向其上级主管部门或纪检监察部门举报。

第二条 甲方廉政责任

甲方单位及工作人员在合同签订及履行过程中要做到：

(一) 保持与乙方的正常工作交往，严格遵守廉洁从业各项规定，不准以任何形式向乙方索取或收受回扣或变相收受贿赂、礼金、有价证券或其他好处；

(二) 不准在乙方单位及乙方所属单位报销任何应由甲方单位或个人支付的费用；

(三) 不得要求或者接受乙方为其住房装修、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及出国出境、旅游等提供方便及接受其赠予；

(四) 不得有其他违反廉政规定的行为。

第三条 乙方廉政责任

乙方单位及所属工作人员在合同签订及履行过程中要做到：

(一) 乙方有责任管理好本公司涉及相关业务的人员，应当通过正常途径在甲方开展相关业务工作，不得要求甲方工作人员或在甲方进行任何形式的违规销售活动，不得向甲方工作人员赠送或发放回扣、礼品、礼金、有价证券、贵重物品等；

(二) 乙方不准以任何形式、理由为甲方及相关单位报销应由甲方单位或工作人员支付的费用；

(三) 乙方不得为谋利，违规或擅自与甲方工作人员就有关工作问题进行私下商谈或者达成默契；

(四) 乙方不得以洽谈业务、签定经济合同为借口组织有可能影响甲方工作人员履行公职职责或可能影响项目质量、廉政建设的宴请、邀请外出旅游等各种高消费娱乐活动。不得为甲方单位或个人购置或者提供通讯工具、交通工具、家电、高档办公用品等；

(五) 不得有其他违反廉政规定的行为。

第四条 违约责任

(一) 甲方工作人员有违反本协议书责任行为的，按照管理权限，依据有关法律法规和规定，将被追究党纪、政纪责任，严重的将被追究法律责任。乙方在与甲方合作过程中，如发现甲方工作人员有违反本协议书责任行为的，应向甲方领导或者甲方上级主管部门、各级纪检监察机关举报。甲方不得以任何借口对乙方进行报复。

(二) 乙方及所属工作人员在甲方履行合同期间，有违反本协议书责任行为的，根据国家有关治理商业贿赂行为规定，甲方有权将乙方从甲方供应商名册中清出，终止其与甲方的一切合作及交易，并向武汉市卫健委纪检监察部门上报有关情况，市卫健委纪检监察部门，将根据情节纳入黑名单并上网通报。

第五条 本协议书自签字之日起生效。

甲方单位（公章）： 潘小宇
法人代表（授权代表人）：
年 月 日

乙方单位（公章）： 曹
法人代表（授权代表人）：
年 月 日