

# 行政管理类系统维护服务项目合同

合同编号： 20260429518932

甲方：武汉血液中心

法定代表人：项征国

地址：硚口区宝丰一路8号

联系人：洪语

邮箱：274655778@qq.com

电话：027-83641011

乙方：武汉市德发电子信息有限责任公司

法定代表人：徐武萍

地址：武汉市江岸区江汉北路34号

联系人：朱澄冰

邮箱：zhuchengbing@defae.com

电话：18672313687

甲乙双方本着“平等互利、诚信合作”的原则，经甲乙双方友好协商一致，达成如下协议，以共同遵守。

由乙方负责移动办公 OA 等系统运维服务的售后维护工作，服务有效期限为 2026 年 7 月 1 日至 2027 年 6 月 30 日。具体内容如下：

## 第一条 服务内容

### 1. 项目概述

本项目保障血液中心相关信息系统正常运行（“互联网+支付”升级结算系统、财务工资绩效管理系统、人力资源信息系统、智慧运维管理系统、移动办公系统、电子票据接口开发等），完善系统功能和数据采集任务，负责系统日常管理维护工作。

包括应用系统的故障诊断、问题排除、性能调整、版本升级，漏洞修复、数据库等的运行建议。确保数据管理和应用的稳定性及安全性。定期巡检提高系统的稳定性，并提供系统的专项培训。

### 2. 服务内容



## 2.1 需求参数

| 项目             | 服务内容  | 服务要求       |
|----------------|---|------------|
| <b>日常运维</b>    |   |            |
| 现场巡检           | 每 3 个月运维服务商至少提供 1 次主动上门巡检服务、系统优化、备份检查、上门升级服务。   | 依采购方所需     |
| 现场服务           | 对于需要现场处理的故障问题，派遣专业的技术人员到现进行处理。重大故障 2 小时内到达现场。   | 合同周期内      |
| 在线服务           | 提供工作日全天候、全方位的技术支持及咨询服务。提供 7*24 小时热线电话技术支持，随时解答需求方的需求、解决需求方的问题。  | 5 天 *14 小时 |
| 远程服务           | 通过远程工具，快速处理一些常规性、突发性事件。   | 合同周期内      |
| 新版本升级、数据迁移     | 提供产品完善、升级换代、功能扩展的信息和方案。确保各模块数据升级正常、功能完善。  | 依采购方所需     |
| 主动问访           | 通过手机或其它方式，主动问访项目或系统应用情况，并对反馈问题及时记录并做好解答。  | 合同周期内      |
| 问题和需求响应        | 收集项目或系统的问题和需求方的需求，跟进处理进度，及时沟通，向需求方报告进展情况。   | 合同周期内      |
| 维护文档           | 提供 4 次巡检报告，包含每次巡检内容和 1 次年度系统运维服务报告，汇报当年度运维内容与运维量、系统的使用状况与问题，并提供建议。  | 小于 7 天     |
| 使用指导及培训        | 提供系统日常使用指导及 2 次现场培训。  | 合同周期内      |
| 数据支撑           | 按照采购方要求，提供系统后台数据维护、修改、导出服务。   | 小于 7 天     |
| 系统 bug 处理      | 系统出现 BUG，运维服务商在响应后应该及时处理。   | 小于 15 天    |
| <b>安全与应急服务</b> |   |            |
| 漏洞修复           | 运维服务商需主动修复数据库、操作系统、应用程序方面的漏洞，确保系统安全。  | 小于 7 天     |
| 缺陷修正           | 运维服务商解决软件本身存在的漏洞或由于软件修改后产生的问题。  | 小于 7 天     |
| 应急服务           | 提供 7*24 小时项目或系统应急响应、突发事故处理，确保系统出现核心服务器宕机、数据库损坏、严重数据安全隐患等重大事件时，需立即提供现场服务，及时处理，降低事故对业务的影响。包含相关系统的重装和安装部署服务。 | 合同周期内      |

| 项目   | 服务内容                | 服务要求    |
|------|---------------------|---------|
| 其他   |                     |         |
| 接口调整 | 运维服务商提供已有接口调整服务。    | 小于 7 天  |
| 新增功能 | 新增功能需求，需双方协商工作量和费用。 | 小于 30 天 |

## 2.2 主要条款说明

1) 乙方提供协议 2.1 条清单所列服务，对应服务的业务系统即清单如下：

| 序号 | 服务系统名称   | 厂家名称         | 服务价格（元）  | 备注 |
|----|----------|--------------|----------|----|
| 1  | 财务系统     | 武汉城港信息技术有限公司 | 54058.56 |    |
| 2  | 人力资源系统   | 武汉宏景世纪软件有限公司 | 21508.40 |    |
| 3  | OA 系统    | 湖北点易通科技有限公司  | 21968.48 |    |
| 4  | 智慧运维系统   | 武汉儒松科技有限公司   | 29099.61 |    |
| 5  | 互联网+支付系统 | 武汉源启科技股份有限公司 | 31284.82 |    |
| 6  | 电子票据     | 武汉源启科技股份有限公司 | 22560.13 |    |
| 合计 |          |              | 180480   |    |

- 2) 维护服务期内，对于甲方使用中所碰到的系统操作方面的使用问题，乙方提供 7\*24 小时技术支持服务，保证在服务时间段内，有不少于 1 名技术人员专职解答甲方提出的各种技术问题。
- 3) 对于上述处理方式无法解决的系统问题，乙方提供现场系统支持服务，安排经验丰富的技术支持工程师赴现场解决；
- 4) 乙方负责为甲方提供技术支持及业务咨询服务；
- 5) 乙方需做好财务工资绩效管理系统网络安全风险防范，及时更新漏洞补丁；
- 6) 乙方负责按甲方选择的维护方式，保证提供优质的运行维护与服务。
- 7) 乙方须 7\*24 小时响应相关系统遇到的故障，2 小时内远程解决系统数据库及软件故障，远程无法解决的 24 小时内提供现场上门服务。
- 8) 乙方提供原系统厂商运维服务人员不得随意更换，更换需要提前通知甲方并经由甲方确认，否则按第七条违约责任处罚。

### 3. 服务期：

壹年。2026 年 7 月 1 日至 2027 年 6 月 30 日。费用：¥ 18.048 万元。

### 4. 服务监管

- 1) 满分为 100 分，以下为扣分项，1 分=200 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，解除运维服务合同并扣除 50%合同款，且依法追究相关法律责任。

| 考核项    |  | 扣分 | 核查发现及描述 |
|--------|--|----|---------|
| 人员培训   | 运维服务商每年现场进行对采购方人员的相关培训，不足 2 次或培训记录缺失，扣除 2 分/次。                 |    |         |
| 运维质量   | 由于运维服务商超过 7 天未及时修复安全漏洞，每超过 1 天扣 1 分，造成不良影响(如被通报批评等) 扣除 10 分/次。 |    |         |
|        | 由于运维服务商维护原因导致系统停用超过 8 小时或数据丢失，扣除 10 分/次。                       |    |         |
| 运维服务   | 每年提供 4 次上门巡检服务，提供年度系统运维服务报告，每少一次巡检服务或缺少巡检报告，均扣 5 分。            |    |         |
| 技术支持   | 运维服务商提供 7*24 小时技术支持，30 分钟内无响应，扣 2 分/次。                         |    |         |
| 应急服务   | 系统瘫痪、数据库损坏、数据丢失时，运维服务商需在 1 天内恢复系统，每超出 1 天，扣 5 分/次。             |    |         |
| 服务瑕疵   | 每发现 1 次服务瑕疵，每次扣 1 分。   |    |         |
| 合计分数:  |  |    |         |
| 采购方签字: |  |    |         |

乙方需按照双方约定的时效完成运维服务内容，未满足要求，甲方有权扣除相应维护费。每阶段运维服务工作经甲方考核通过后，支付相应阶段的服务费用。乙方的报价应包含全部服务的费用，如有缺失，视为乙方免费提供，甲方不再为此项目支付任何费用。按甲方财务管理制度付款。甲方应在收到乙方提交资料后的 10 个工作日内完成审核确认，逾期未提出异议的，视为认可乙方提交的资料，若甲方认为乙方的交付不符合要求，应提出具体修改意见，乙方应在收到意见后的 10 个工作日内完成整改。

## 第二条 付款

甲方收到乙方发票并不说明甲方已经向乙方支付了合同全款。双方一致认同，甲方货款支付以到达乙方指定银行账户为标准。

付款总金额：人民币（小写）¥180,480.00 元，人民币（大写）：壹拾捌万零肆佰捌拾元整。税率为 6%，税额为：¥10,215.85 元，不含税金额为¥170,264.15 元。

1、乙方每 6 个月向甲方提交运维服务报告及相关资料，经甲方确认无误后，甲方应于确认后的 15 个工作日内支付当期款项，金额为合同总价的 50%，即人民币玖万零贰佰肆拾元整（¥90240.00 元）如服务未全部达要求，所付款项应减掉扣除款项。

2、甲乙双方选择的付款方式为银行转账支付，乙方账户信息为：

户名： 武汉市德发电子信息有限责任公司

账号： 7381010182600023828

开户行： 中信银行武汉分行营业部

3、乙方应在甲方付款前向甲方提供合法且符合甲方要求的发票，否则甲方有权拒绝付款。

### 第三条 甲方的责任和义务

乙方完成项目后，甲方应委派人员配合验收。

甲方负责对其提供的企业有关信息资料的真实性合法性负责。若有信息资料发生变更，甲方应在 3 个工作日内通知乙方；

甲方对系统基础相关服务拥有所有权与使用权。同时负责对乙方的相关商业秘密进行保密；

甲方对自己宣传内容的真实性合法性负全部责任，不得涉及有关色情、宗教、人种歧视、政治敏感问题等违反国家法律法规的内容，如造成法律纠纷及相关损失的都与乙方无关。

### 第四条 乙方的责任和义务

乙方负责提前向甲方通知相关服务的到期时间；

乙方按照服务条款，向甲方提供保证质量的服务；

乙方负责按甲方选择的维护方式提供优质的运行维护与服务；

乙方对甲方所提供的资料信息进行保密，需遵循信息化建设与网络安全运维保密协议（见附件 1）。

### 第五条 免责与违约

因电信部门检修、互联网暂时或瞬间故障影响等原因造成服务临时性中断的，双方互不承担责任；

因国家政策法规调整、自然灾害等不可抗力造成的临时性服务中断，双方互不承担责任；

### 第六条 争议解决

本合同在履行过程中如发生争议，双方应友好协商解决。如协商不成立，按依法向人民法院起诉的方式处理。

## 第七条 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，乙方向甲方支付乙方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部分价款万分之五的违约金。

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、甲方未按合同规定付款，甲方应以如下方式向乙方支付逾期违约金：

1) 每逾期一天，支付应付价款万分之五的违约金。

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

4、乙方依据本合同的约定解除本合同后，甲方在承担相应违约责任同时，应在乙方解除合同的书面通知送达之日起 7 个工作日内把已安装在现场的合同模块、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甲方负责。

## 第八条 附则

1. 本合同自双方签字盖章之日起生效。本合同一式陆份，甲乙双方各执叁份，具有同等法律效力。

2. 本项目招标文件（包括投标文件、中标通知书）、本合同附件以及合同履行过程中形成的各种书面文件，经双方签署确认后为本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力，本

合同条款及附件与招标文件不一致的，以本合同条款及附件为准。解释的顺序除有特别说明外，以文件生成时间在后的为准。

3. 本合同未尽事宜，双方可协商签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

甲方：武汉血液中心

法人代表或授权代表（签字）：

  
潘小军

地址：硚口区宝丰一路8号

联系人：洪语

电话：027-83641011

签订日期：2026年5月19日

乙方：武汉市德发电子信息有限责任公司

法人代表或授权代表（签字）：

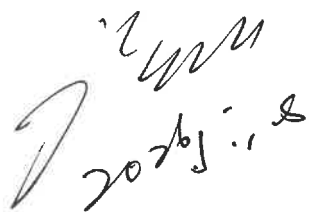
  
朱澄冰

地址：武汉市江岸区江汉北路34号

联系人：朱澄冰

电话：18672313687

签订日期：2026年5月19日



附件 1:

# 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：武汉市德发电子信息有限责任公司

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》和《中华人民共和国保守国家秘密法》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、软硬件设备及系统的用户名及密码，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、服务器等信息系统，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系统进行集成，有效保障信息系统安全。

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系统建设中私设“后门”，非法访问系统，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系统数据信息。

9、乙方交付给甲方的系统源代码，甲方不得转给第三方。

### 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，一式陆份，甲乙双方各执叁份，具有同等法律效力。

甲方（盖章）：武汉血液中心

地址：硚口区宝丰一路8号

电话：027-83641011

代表人：洪语

签订日期：2026年5月19日

乙方（盖章）：武汉市德发电子信息有限责任公司

地址：武汉市江岸区江汉北路34号

电话：18672313687

代表人：朱澄冰

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）：

法人代表（授权代表人）：

年 月 日



*[Handwritten signature]*

乙方单位（公章）：

法人代表（授权代表人）：

年 月



*[Handwritten signature]*

