南京市急救中心调度系统
运维服务合同

甲方：南京市急救中心

乙方：深圳市中兴信息技术有限公司

签约地点：南京市

签约时间：2024 年 7 月

甲方：南京市急救中心

乙方：深圳市中兴信息技术有限公司

依据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，合同两方就“南京市急救中心调度系统运维服务”的技术服务事宜，经协商一致，签订本合同。

一、运维服务内容

1、乙方在本运维合同正式生效后对以下正在使用的设备及软件免费维护，详细列表如下：

1)保证调度系统系统的高可靠性和稳定性。

2)对调度系统运行服务器及相关软、硬件的检查和维护，包括业务数据库、服务器操作系统、服务器及存储磁盘卷组、数字程控交换机、网络交换机、智能车载调度终端、受理调度软件、录音软件、地图软件、数据维护软件、数据统计软件等软件系统的检查和维护。

3)信息安全等级保护要求的相关软件安全整改与升级。

4)为用户业务发展提供支撑，按用户要求及时完成调度系统与 ADLS、急诊分诊、医保支付、AI 坐席助手等软件的对接。

5)服务器、台式电脑等操作系统的维护或安装提供技术支持（不含硬件维修费用与正版化相关费用）。

6)协助南京市急救中心完成网络整改、电话配线调整等工作，以及物理与软件环境调整后的业务软件重新安装与适配。

2、乙方在维护合同正式生效后，需承担以下义务：

1）出具《南京市急救中心调度系统》维保方案。

2）安排驻场人员一名，出具《驻场人员承诺书》。

3）维护有效期内，每周和每月完成巡检工作并出具对应周巡检和月巡检报告，同时做好120备用线路测试工作。

3、在本合同规定的维护期内，系统软件或设备发生故障时，甲方通知乙方，乙方技术人员应尽快解决：

1）发生的故障影响120通话和调度的，2小时内解决问题。

2）发生的故障不影响120通话和调度的，24小时内解决问题。

4、本合同规定以下两种情况不在免费保修范围内，应按维修时实际发生的费用收取。

1）经各方共同调查确认为业主人为的原因造成的设备或软件运行故障。

2）因高压串入、强雷击等灾难性原因造成设备整机严重损坏的。

3）非维保单位产品发生的相关费用。

二、合同费用及结算方式

1、运维服务费用：人民币（大写）伍万伍仟元整（小写）55,000.00 元。

2、付款方式：合同签订且满足运维服务内容第 1 和第 2 条要求后支付合同款项的 70%；满足运维服务内容第 1、第 2 和第 3 条要求且持续正常运维 3 个月后，支付合同款项的 30%。

三、服务期

合同运维期一年，自 2024 年 8 月 1 日至 2025 年 7 月 31 日

四、权利和义务

1、甲方的权利和义务

1）负责指定项目负责人及详细联系资料；

2）就本合同涉及的软件在使用过程出现的问题，甲方需在乙方的指导下并配合乙方做出必要的测试，负责提供配合乙方分析、处理问题过程中所需的一切合理资源需求，定期做好系统数据备份，并对备份数据进行妥善保管；

3）如经乙方分析确定故障系基于第三方原因发生，甲方在第三方排除该故障发生原因时可以要求乙方给予一定配合；

4）在乙方服务人员提供服务完成时，甲方应当配合检查被服务软件系统运行是否正常；

5）向乙方支付本合同约定费用。

2、乙方的权利和义务

1）日常运维：

①现场处理棘手的异常问题；

②电话指导操作异常问题的处理；

③对于异常数据或者错误数据进行修正；

④其他需要处理的问题。

2）在本合同的履行期内，按本合同约定的方式为甲方提供本合同第一条所描述的服务范围内的技术服务，并全力保障南京市急救调度系统能够正常运行。乙方提供的支持服务不包括以下情况：

①甲方人员非法操作、计算机设备感染病毒或第三方产品的故障、计算机设备故障、网络故障等原因致使许可软件无法正常运行；

②甲方因许可软件遗失、被盗、被误用或被擅自修改、计算机设备故障、网络故障、其他软件的故障、操作失误等情况造成数据混乱和丢失。

五、保密条款

1、双方都有责任保守所知晓的对方的所有信息及资料，未经对方同意，不得向第三方泄露。

2、任何一方未征得对方的同意，不得为其它任何目的而自行使用或允许他人使用从对方获得的信息（信息包括但不限于所有的报告、摘录、纪要、文件、计划、报表、复印件以及对方的业务数据）。

3、双方应对参加项目工作人员严格要求，确保其遵守本协议规定的保密条款。任何一方违反本保密规定，给对方造成损失，须承担赔偿责任，赔偿金额以实际损失为准。

六、争议解决

本协议在执行过程中若有争议，双方协商解决。协商不成，可向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

七、不可抗力

1、甲、乙双方任何一方由于不可抗力不能履行或不能完全履行合同时，均应及时以书面形式通知对方。

2、合同一方对因不可抗力而致的延期履行、部分履行或者不能履行免于承担责任。

八、其他事项

1、对本合同所附条款的任何修改及补充，需由双方法定代表签署书面文件，该文件作为本合同不可分割的组成部分，与合同具有同等效力。

2、在本合同履行过程中发生异议及未尽事宜，由甲、乙双方协商确定。

3、本合同自甲、乙双方盖章签字之日起生效。

4、本合同一式肆份，甲、乙双方各执贰份备查。

（以下为本合同的签署页，无正文）

甲　方：南京市急救中心 （盖章）	乙　方：深圳市中兴信息技术有限公司 （盖章）
法定代表人或授权代表人：	法定代表人或授权代表人：
地　址：	地　址：深圳市福田区深南西路天安数码城创新科技广场 A 座 605
电　话：	电　话：0755-83432705
开　户　行：	开　户　行：中国农业银行深圳中山花园支行
账　号：	账　号：41017500040000770
税　号：	税　号：91440300715233457J

签约时间：2024.7.31