



北京市预约挂号统一平台服务项目

合作协议书



二〇二四年一月





甲方: 北京市卫生健康委员会

乙方: 中国联合网络通信有限公司北京市分公司

为做好北京市预约挂号统一平台(以下简称“统一平台”)服务项目,甲乙双方经友好协商达成以下协议:

一、合作内容

1.1 甲乙双方就统一平台服务项目开展合作,甲方委托乙方利用其拥有的社会公共平台提供北京市电话和网络统一预约挂号服务,通过统一平台整合北京市医疗机构预约号源数据,实现统筹管理,以进一步提高预约挂号效率,改善社会公众的预约体验。

1.2 乙方为甲方提供统一平台服务,根据预约挂号服务的实际情况、管理要求和服务标准,提出实施方案,为社会公众提供便捷、高效的预约挂号服务。

二、合作目标

2.1 统一平台通过小程序、电话号码和公众号对社会公众提供预约挂号服务,对社会公众预约挂号不收取服务费。

2.2 统一平台实现电话和网络预约两种服务形式和后台管理的整合,并统一进行建设、运营和维护,保证全市所有预约号源在一个数据库平台下进行统筹分配和管理。

2.3 统一平台以提供便捷、高效的公益性预约挂号服务为目标,接受甲方监管。

三、双方职责

3.1 甲方职责



3.1.1 甲方负责根据北京市预约挂号服务的实际情况,制定、调整统一平台的管理目标、服务要求和服务标准,并对服务规则和政策进行解释。

3.1.2 甲方负责医疗机构接入统一平台的整体组织、协调与支撑工作;组织协调接入统一平台的医疗机构与乙方签订统一平台服务协议。

3.1.3 甲方负责协助乙方做好统一平台与医疗机构信息系统对接的前期准备与协调工作。

3.1.4 甲方负责处理由于甲方原因产生的服务投诉,并每月向乙方反馈处理结果。

3.1.5 甲方负责统一平台的总体社会宣传,指导乙方编制统一平台使用须知,并向社会公示。

3.1.6 甲方定期对乙方服务工作进行评估,评估内容包括服务质量、管理水平、运行机制及信息安全等内容。甲方根据评估结果向乙方提出要求或建议,乙方应根据甲方要求和建议在甲方要求的期限内完成整改。

3.2 乙方职责

3.2.1 乙方按照甲方制定、调整的统一平台管理目标、服务要求和服务标准开展相关工作,提供便捷、高效的预约挂号服务。

3.2.2 乙方负责统一平台的建设、运营和维护,不得以内部招标形式将运营、应用系统核心维护、核心架构及业务逻辑设计部分委托给其他经营主体从事。乙方掌握统一平台软件源代码、主要程序编写



和维护技术,协助推进统一平台在市政务云或健康云上部署迁移。乙方按照国家新版(2.0)网络安全等保三级标准组织开展统一平台安全测评,并进行定级备案,定期对统一平台开展供应链安全审查、外围监控、信息安全漏洞分析与风险评估,每季度形成情况报告,报送给甲方。乙方配备专门技术人员(身份为乙方正式员工,接触系统的技术人员要签署个人从业承诺书和保密协议),提供统一平台全天候7×24小时不间断技术支持服务,发现故障应立即向甲方报告,并及时排除系统故障,确保用户信息安全和系统稳定、高效运行。

3.2.3 乙方负责以“114”作为电话预约挂号服务的统一接入号码,支持所有固话和移动电话呼入,提供7×24小时人工服务和业务运营,并根据业务发展需要,及时调配座席和人员数量,保证预约挂号服务质量,满足社会公众的海量呼入需求,确保运营指标即:预约挂号服务水平大于90%、电话系统可用率为99.5%。

3.2.4 乙方负责以“京通”小程序、“北京114预约挂号”微信公众号作为网络预约挂号服务的统一接入渠道,提供渠道建设、维护、业务运营和网络安全保障工作。栏目、页面、功能等各个方面的设置和内容,以及在线支付、分级诊疗等能力的支撑方面,应当经过甲方同意,并根据甲方的要求不断调整,满足社会公众的海量页面访问需求,网络侧系统可用率为99.5%。

3.2.5 乙方负责通过基层预约转诊服务平台支撑北京市基层医疗卫生机构为居民提供更便捷的诊疗服务,提高服务利用率,根据甲方要求,完成各项相关工作。



3.2.6 乙方负责通过统一平台支撑北京市各大医疗机构核酸检测预约工作，根据甲方要求，完成各项相关工作。

3.2.7 乙方每半年期结束后，15个工作日内，或甲方提出的服务量核实确认需求周期后15个工作日内，向甲方书面报送统一平台的预约挂号情况统计报告，内容主要包括话务呼入量数据、转预约挂号座席的受理量数据、电话平均等待时长、平均通话时长、日平均成功挂号数量及成功挂号率、夜间工作数据、来话周期数据分析，以作为评估之后的付款依据。甲方对报告形式和内容有特殊要求的，乙方应当遵照执行。

3.2.8 乙方应在社会公众要求和技术条件具备的情况下，配合甲方开发并完善客户端、WAP、微信等预约挂号方式，以更加便捷社会公众使用预约挂号服务。

3.2.9 乙方应结合接入统一平台的医疗机构的实际情况，提供多种方式的号源数据交换方式，确保与医疗机构号源数据交换的及时准确。同时应建立统一平台预约挂号数据的统计分析功能，为甲方决策提供细分数据，并提供甲方管理人员登录访问和操作使用权限。

3.2.10 乙方应确保统一平台号源数据的安全，未经甲方书面同意，乙方不得对外发布预约挂号相关信息或将号源数据提供给第三方。

3.2.11 乙方负责处理由于乙方原因产生的服务投诉。

3.2.12 乙方应严格落实平台用户实名制要求，并持续从技术层面开展号贩子治理工作，保障平台资源得到有效利用。



四、合同价款、付款方式

4.1 合同价款

本合同价款为¥1900万元(含税,人民币壹仟玖佰万圆整),此金额为预估金额,网络预约单个号源为0.46元/个,电话预约单个号源为3.94元/个,甲乙双方按照实际成功预约号源据实结算,如超出预算金额部分 $\leq 1\%$,由乙方承担, $>1\%$ 部分由甲乙双方协商,另行签订补充协议结算。

4.2 付款方式

4.2.1 甲乙双方依据经甲方核实确认后的号源数量据实结算,甲方以银行转账方式向乙方支付服务费。甲乙双方原则上以每半年为一个服务量核算周期,或甲方视财政预算支付周期情况另行提出核实确认需求周期,在此情况下,以甲方提出的核实确认需求周期为一个服务量核算周期。甲方自行或者委托第三方对服务量核算周期内的统一平台服务项目的号源数量进行核实确认,乙方应予配合。

4.2.2 甲方按照工作进度分三次支付合同价款。第一次支付:前6个月合同服务费用,甲方于服务量核算周期内的号源数量核实确认后,在2024年9月底前完成支付;第二次支付:甲方于对甲方提出的核实确认需求周期内的号源数量核实确认后支付,根据以往政府财政预算周期情况,原则上2024年12月底前完成支付;第三次支付:甲方于对剩余服务量核算周期内的号源数量核实确认且项目验收合格后支付,最晚于下一年度完成支付。

4.2.3 乙方信息:



开户行: 中国工商银行股份有限公司北京长安支行

账户名: 中国联合网络通信有限公司北京市分公司

账号: 0200003319210012727

纳税人识别号: 911100008016572721

地址: 北京市西城区复兴门南大街6号

电话: 010-66197712

4.2.4 甲方每次付款期限届满前5个工作日,乙方需向甲方出具符合税务部门要求的等额发票,否则甲方有权顺延付款时间且不承担违约责任。

4.2.5 乙方理解并接受,乙方应全面服从财政、审计等行政主管部门对本合同价款支付、结算等相关规定,乙方并负有配合、接受审计机关审计的义务。

4.2.6 如因甲方财政国库支付受限、预算批复、财政资金未拨付到位、财政支付系统结账调整等原因造成支付不及时,甲方无需承担违约责任,付款时间由甲乙双方协商后另行确定。

五、验收与评估

5.1 乙方提供的项目服务应符合合同及服务方案所述的相关标准,满足甲方的需求。如果合同中没有提及适用标准,则应符合权威机构发布的最新版本标准。根据合同约定,在项目实施过程中需要进行确认的文档或事项必须由甲方或乙方以书面形式进行确认。

5.2 阶段性服务工作、整体服务工作结束之日起10个工作日内,乙方应根据约定向甲方提供服务工作产生的阶段性成果、全部成果。



5.3 项目完成后,经甲方审验并签署后完成验收。验收不合格部分,乙方提供整改方案并实施补救,直到达到验收标准。若乙方未能在甲方确认的整改期限内完成补救并获得甲方验收通过,乙方按合同总金额 20%向甲方支付违约金。

5.4 甲方认为必要时,可以自行或者委托第三方对乙方完成统一平台服务项目的情况进行评估,乙方应予配合,包括但不限于提交技术文档。

5.5 乙方应向甲方提供统一平台服务项目运营成本核算和财务评估报告。需要甲方配合的,甲方应予配合。

六、相关权利

6.1 甲方对本合同工作及其成果(包括但不限于数据信息,除统一平台软件源代码外)拥有全部知识产权,乙方履行本合同义务及其成果的知识产权(除统一平台软件源代码外)属于甲方所有。未经甲方事先书面同意,乙方不得以任何方式向任何第三方提供。

6.2 乙方提供服务的相关软件应是自行开发的产品或具备合法、合规授权,满足知识产权方面的有关规定和要求。

6.3 乙方保证向甲方提供的服务不存在任何侵犯第三人合法权利的情形,并保证甲方不因此受到任何第三方之诉讼或仲裁请求。否则由此给甲方造成损失的,乙方承担全部法律责任和赔偿责任。

七、保密条款

7.1 乙方因履行本协议而知悉、获得的所有信息和资料均为保密信息,未经甲方事先书面认可,不得以泄漏、告知、公布、发布、出



版、传授、转让或者其他任何方式（包括自媒体方式）向任何第三方披露任何保密信息或不正当使用。

7.2 乙方保证将保密信息的披露范围严格控制在直接从事本项目工作且因工作需要有必要知悉保密信息的工作人员范围内，对乙方非从事本项目的人员一律严格保密。

7.3 乙方应保证在向其工作人员披露甲方的保密信息前，认真做好员工的保密教育工作，明确告知其将知悉的为甲方的保密信息，并明确告知其需承担的保密义务及泄密所应承担的法律责任，并要求全体参与本项目的人员签署书面《保密协议》。

7.4 在本协议终止或解除后或按甲方要求将上述保密信息返还甲方，或按甲方要求处理，且不得擅自复制留存。

7.5 乙方违反本条的规定，甲方有权解除本协议，乙方应承担引致的法律责任，并赔偿引致之甲方全部损失，包括但不限于任何损失、索赔、责任、费用、开支、律师费用和任何性质的损害赔偿金。

7.6 乙方保密责任的期限是永久的，且不因本合同的变更、解除、终止而解除。

八、违约责任

8.1 任何一方未履行本协议项下的义务或者履行协议义务不符合本协议约定的，均被视为违约，非违约方有权同时采取以下措施：

- (1) 要求违约方继续履行协议义务；
- (2) 要求违约方采取及时、合理的补救措施；
- (3) 要求违约方承担违约责任。



8.2 若乙方未按本合同规定或双方协定的时间进度、质量、数量、工作范围履行任何一项职责,甲方有权要求乙方在合理期限内纠正,逾期未能纠正的,甲方有权通知乙方立即解除合同,乙方应该支付合同总金额 20%的违约金,并赔偿引致之甲方损失。

8.3 乙方提供的服务不符合招标文件或合同约定的任一项要求,除承担本合同约定的相关违约责任外,每一项并应向甲方支付合同总额 0.2%的违约金。

8.4 如因乙方原因造成统一平台或系统出现中止运行或其他重大故障,每发生一次,乙方应向甲方支付合同价格 0.5%的违约金。如中止超过 24 小时,每增加 12 小时,乙方应向甲方额外支付合同总价 0.5%的违约金。

8.5 若乙方提供的服务有瑕疵、缺陷、错误,或由于乙方人员错误和疏忽造成甲方数据信息丢失,或存在其它不符合本合同约定的情况,乙方应立即无偿修理、完善、更换及数据恢复,并负担由此产生的检验及其他一切费用并赔偿甲方及最终用户发生的全部费用和直接损失。修理、更换或数据恢复期限不应影响甲方工作进度要求。

8.6 乙方违反本合同约定应向甲方支付违约金、赔偿金或其他费用、支出的,甲方有权从对乙方的应付款项中扣除,不足部分由乙方继续支付。

8.7 任何一方没有行使其权利或没有就对方的违约行为采取任何行动,不应被视为是对权利的放弃或对追究违约责任或义务的放



弃。任何一方放弃针对对方的任何权利,或放弃追究对方的任何过失,不应视为对任何其他权利或追究任何其他过失的放弃。前款权利不因本合同的终止、撤销、无效而消失。

九、协议的变更和解除

9.1 未经双方协商一致并书面签署,本协议不得变更。

9.2 甲乙双方未能在对方指定的期限内完成本协议规定的要求,且在对方给出的宽限期内仍然无法完成的,甲乙双方有权解除协议,并要求对方赔偿因此遭受的损失。

9.3 如遇政策原因不能执行本协议的,甲乙双方应协商解决;协商不成的,任何一方可以解除本协议。解除协议的,应提前一个月书面通知对方。

9.4 除本合同另有约定外,出现下列情形之一,甲方有权全部或部分解除合同:

(1) 乙方违反合同义务,经甲方催告后仍未纠正超过10天的。

(2) 甲方认为乙方在本合同的竞争和实施过程中有腐败和欺诈行为。为此目的,定义下述条件:

① “腐败行为”是指提供、给予、接受或索取任何有价值的物品来影响甲方在采购过程或合同实施过程中的行为。

② “欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而谎报或隐瞒事实,损害甲方利益和声誉的行为。

十、转让、转包或分包

未经甲方事先书面同意,乙方不得部分转让或全部转让其合同义



务或权利,也不得将合同项下的工作内容转包和分包。违反本条规定的,乙方需承担连带责任且甲方有权拒付本合同任何款项。

十一、退出机制

11.1 服务期内,如乙方提出退出要求,需至少提前2个月向甲方提出退出申请,并获得甲方的许可后方可退出,对于由此引致之甲方损失,全部由乙方承担。

11.2 服务期满乙方不再继续提供服务或甲方提前合同解除的,乙方应额外免费提供切换期以配合完成迁移和切换工作,切换期最长不超过2个月。如因乙方原因造成未在切换期内完成,乙方需赔偿引致之甲方全部损失。

十二、法律适用和争议解决

12.1 本协议适用中华人民共和国法律。

12.2 双方因本协议的履行而发生的争议,应由双方友好协商解决。协商不成的,任何一方均可将争议提交甲方住所地有管辖权的人民法院诉讼解决。

十三、不可抗力

13.1 除非合同中另有约定,不可抗力是指合同双方都不可预见、不可避免、不能克服的超出认识控制和防范能力的事件,包括地震、洪水、风灾、旱灾、战争、暴乱、骚乱、政府行为等,该事件妨碍、影响或延误任何一方根据合同履行其全部或部分义务。其中,若任何法律法规、政策变更和政府相关机构的指令,导致甲方无法继续履行合同的,均视为甲方受到不可抗力的影响,甲方有权单方提前终止本



合同。

13.2 因不可抗力事件致使合同的部分或全部不能履行或延迟履行,则双方彼此间不承担任何违约责任。遇有不可抗力的一方,应在7(柒)日内将该等事件以书面形式通知对方,并提交不能履行或者部分不能履行本合同以及需要延期履行的理由的证明。

十四、其他

14.1 下述文件应互为补充和解释,如有不一致之处,以次序在先及更高要求为准:

- (1) 甲乙双方签订的合同附件或补充协议;
- (2) 本合同书;
- (3) 中标通知书;
- (4) 招标文件及澄清文件;
- (5) 投标文件及澄清文件。

14.2 本合作协议有效期自2024年2月1日至2025年1月31日。

14.3 本合同的任何修改应由双方签订书面协议。

14.4 与本协议有关的附件与补充协议,与本协议具有同等的法律效力。

14.5 本协议及乙方与各接入平台医疗机构签署的统一平台服务协议构成不可分割的整体,作为甲乙双方合作的法律文件。

14.6 本协议自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。一式肆份,双方各持贰份,具有同等法律效力。



甲方 (盖章): 北京市卫生健康委员会 乙方 (盖章): 中国联合网络通信有限公司北京市分公司

法定代表人 (签字):
(授权代表)



日期: 2024. 1. 31

法定代表人 (签字):
(授权代表)



日期: 2024. 1. 31





附件:

年 月- 月期间北京市预约挂号统一平台挂出号确认单

| 日期 | 预约挂号平台挂出号数量 (个) | | |
|--------|-----------------|-----|-----|
| | 总数 | 网络侧 | 语音侧 |
| 年 月 | | | |
| 年 月 | | | |
| 年 月 | | | |
| 年 月 | | | |
| 年 月 | | | |
| 年 月 | | | |
| 甲方确认人: | 乙方确认人: | | |
| 确认时间: | 确认时间: | | |

