医疗灾备云服务租赁项目合同

甲方：泰州市第二人民医院（采购人）

地址：江苏省泰州市姜堰区健康路 27 号

联系人：王伟才

手机：0523-88117041

乙方：中电鸿信信息科技有限公司（成交人）

地址：南京市玄武大道 699-1 号

联系人：杨军

手机：18961006006

签订地点：泰州市第二人民医院； 签订时间：2026 年 5 月 26 日。

甲乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》、《民法典》及政府采购文件（招标文件编号：JSZC-321204-JITC-G2026-0085），按照平等、自愿的原则，协商签订政府采购供货合同。

一、说明：

受甲方委托，江苏省招标中心有限公司于 2026 年 5 月 12 日组织了医疗灾备云服务租赁项目的招标，经评标委员会认真严格的评审，确定由乙方成交。

二、适用范围

本合同条款适用与本次采购活动。项目实施范围详见附件（招标文件和响应文件及补充文件、承诺书等）。

三、项目基本情况

为确保医院数据管理系统的可靠性，有效维护数据安全，应对“数据丢失”及“应用中断”等灾害的备份需求，针对 HIS、EMR、LIS 等业务系统进行灾备，满足医院日益增长的数据安全和业务连续性需求，需采购满足以上要求的灾备云服务。

四、 委托服务事项

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

甲方委托乙方负责对现有机房相关设备进行托管服务，具体包含的设备清单见附件一。乙方需提供全面的维护保养服务，采用“全保服务”模式，即在服务期间，附件清单内所列设备若出现故障或损耗，由此产生的一切费用均由乙方承担。

五、 合同期限

本合同期限自 2026 年 5 月 27 日起至 2027 年 5 月 26 日止。

六、合同金额及结算方式

1.本合同金额为（大写）： **玖拾伍万伍仟元整（955000 元）** 人民币。

2.合同签订后，支付合同金额 30%的首付款，自收到合同全额发票的 30 个工作日内支付；合同履约完成，经项目验收合格后，30 个工作日内支付余款。

3.乙方需提供正式合规的发票，如发票的真实性，在追溯过程中存在问题，由此引发的一切后果由乙方承担。

七、履约保证金

履约保证金为中标价的 5％，以保证乙方遵守本合同的一切条款、条件和承诺，该保证金在甲方的规定存续期间不计息。

八、医疗灾备云服务租赁项目工作要求

（一）服务要求

1、本次设备维护保养服务采用“全保服务”模式（即服务期内上述清单中所列的设备发生故障或损耗，产生的一切费用均由乙方负责）：维保服务内容包括但不限于日常巡检及保养、故障诊断、坏件免费更换、备机及备件替换、设备自带软件的版本升级等服务。

2、除不可抗力因素外，因设备维护保养或技术运维不及时、不到位等原因造成采购人虚拟化体系运行异常的，采购人每月将对乙方运维服务质量评分。

3、乙方根据采购方实际情况，制定完善、有效的维护保养方案，配备具有设备原厂商认证工程师的专业服务团队，实施严格的项目管理机制，向甲方提供现场派员等多种服务方式；服务团队人员如有变动，须经采购方同意。

4、乙方为甲方提供 7*24 小时响应服务：

（1）虚拟化体系发生一级故障（物理硬件及云计算平台等运行中出现整机系统瘫痪或服务中断，导致该设备基本功能丧失），15 分钟内电话响应；

（2）虚拟化体系发生二级故障（物理硬件及云计算平台等运行中出现局部故障，导致设备性能下降或部分应用受损），1 小时内到达现场维修；

（3）虚拟化体系发生三级故障（主机、存储及云计算平台等运行中出现轻微异常，对设备性能几乎无影响），2 小时内到达现场维修，到达现场后 4 小时内完成设备维修恢复正常或进行备件替换。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

5、设备维修和备件替换

（1）乙方具备快速获取 DELL\EMC 备件库全线产品的能力，当甲方设备经过（现场服务和技术支持）处理后仍无法正常工作，判定为硬件故障时，乙方快速提供原厂同型号且质量可靠的备件替换，确保设备最短时间内恢复正常。

（2）对于坏件的维修处理周期为 3 至 5 个工作日，乙方如在此维修时限内无法完全修好，乙方在 3 日内免费为采购人提供原厂同型号且质量可靠的备件做为替代，且更换的设备继承原设备的服务期和服务内容。

6、采购方因其它设备更换、维修而需要对项目涉及的设备进行配置调整时，乙方及时免费对涉及的设备进行相应的软件安装、配置调整、数据迁移等技术服务。

7、乙方如未能在标书要求的时间内排除故障，甲方有权请第三方进行处理，产生的费用由乙方支付。

8、为确保设备运行良好，乙方按甲方要求对清单所列设备及云计算环境进行日常巡检和保养维护，并利用各种设备的规格类型、购置日期、资源配置、操作系统、运行状况等信息建立一套完整有效的设备档案系统，便于后期的运行管理、故障诊断以及备件保障等工作。

9、乙方建立切实可行、符合采购人要求的虚拟化体系应急保障预案（内容至少包含人员组织、备件保障、备份恢复、响应时效、故障处理流程等），并配合采购人定期组织应急响应演练，提高应急响应速度和能力。

10、移机服务

采购人如需要对相关设备进行搬迁，乙方免费安排工程师到达现场，提供设备在医院机房和现运行机房的移机技术保障服务，不包含第三方机房。

11、为保障设备维保质量和检修效率，乙方还应备齐网线、光纤收发器以及机房常用工具等。

12、乙方在服务期内应提供无定次的电话支持服务和每月/次的现场巡检服务。

13、乙方在服务期内应对所有设备提供相关软件的免费升级。

14、乙方在巡检和维保服务过程中须做好相应的安全防护措施，如果发生人身伤亡、财产等一切损失，所有责任均由乙方独自承担。

15、人员要求

15.1 人员数量：

（1）本项目团队配备项目负责人 1 名、技术负责人 1 名、资深数据库服务人员、云业务的工程师、信息安全服务工程师、网络工程师、IT 运维工程师等，上述人员无需驻场，但要服从采购人安排，有需求到现场协助采购人解决对应的问题。

（2）本项目团队安排机房驻场技术人员 1 名，该技术人员常年派驻采购人数据中心，需经过 IT 服务软硬件相关专业培训，具备 1 年以上相关工作经验，工作内容包括但不限于设备状态查看、动环环境检查、会维修及排除云平台软件一般故障，会常用硬件的安装及使用方法，常见问题处理方法，并具有一定的沟通协调能力。

注：乙方未经采购人同意不得更换专职运维人员，采购人有权根据具体工作情况，指定技术人员或更换技术人员。如遇突发情况乙方根据采购人要求临时增派人员，协助采购人工作。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

15.2 机房驻场人员主要工作包含：电话接听、派工单、IT 设备硬件检测维修、软件日常运维等，具体要求如下：

16、电话接听及现场运维要求：

接听电话和现场工作过程中，应保证以热情、认真、负责的态度回答相关人员的咨询，不得出现态度不好、与人争执、脱岗、离岗的现象。

17、维修要求：

（1）对维保服务内的硬件设备、软件进行日常维护，保证系统正常运行；

（2）维修响应时间：工作时间以内驻场人员接到报修后应当在现场立即检修；节假日及非工作时间，驻场人员接到报修后，15 分钟内到达现场并在 3 小时内完成维修。紧急故障维修，5 分钟内到达现场，按采购人要求时间完成故障处理；非驻场人员先提供远程技术支持，在 1 小时内不能处理完毕的，1 小时内到现场处置。

（3）现场第一时间对一般问题进行维修和调整，对现场无法解决故障的机器及时进行更换；

（4）配备常用的备品备件。在 3 小时以内无法完成维修，必须使用备品备件，以保障医院日常工作；若短时间内多次维修相同故障，故障部件必须进行更新（采购人根据情况有权强制要求部件更新）。

乙方根据泰州市第二人民医院项目的维保清单设备，准备相应备品备件，备品备件需以满足用户单位计算机信息系统的维修需要。备品备件实行故障应急替换、常态现场储备管理模式，即采购人设备发生故障时即时更换启用，系统正常运行期间由采购人现场妥善保管。

备品备件满足约定配置及设备兼容要求，确保系统稳定可靠运行，不得对在用设备造成损坏或性能影响，否则采购人有权追究相应赔偿责任。

要求准备备件清单如下：

序号	产品名称	产品基本配置	数量	使用院区
1	服务器硬盘	240GB M.2 SSD 磁盘	2	泰州市第二人民医院
2	服务器硬盘	800GB SAS 混合模式固态磁盘	2	
3	服务器硬盘	4TB 7.2K RPM NL SAS ISCSI 12Gbps 512n 3.5 英寸磁盘	2	
4	服务器内存条	DDR4-2400 32GB R DIMM 3200MT/s	2	
5	服务器内存条	DDR4-2933MHz 32GB	2	
6	服务器硬盘	600GB SAS 热插拔硬盘	2	
7	存储硬盘	4TB SATA 硬盘	2	
8	模块	DS6505B 16G FC 模块	2	
9	模块	10G SFP+ 850nm 万兆多模模块	2	
10	模块	10G SFP+ 850nm 万兆单模模块	2	

18、软件运维要求：

（1）驻场运维人员经过采购人培训后，具备应用软件常用问题处理能力；在处理应用软件问题过程中，涉及流程、权限等内容时，必须上报采购人。

（2）驻场运维人员可通过电话远程处理软件故障，若报修部门要求上门时驻场运维人员必须上门进行处理。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

注：驻场人员还应根据采购人需要参与网络维护、数据备份等各种工作。同时驻场人员也有义务完成采购人主管人员安排的其他相关工作。

19、管理要求：

（1）驻场人员接受双方的领导和管理，按双方主管领导的意图进行工作，采购人对工作不称职的人员可向运维公司提出更换要求，运维公司尽快安排新的人员到岗。

（2）运维公司派往采购人驻场人员，持有效证件上岗，报采购人相关管理部门审核备案。

（3）运维公司负责对所属员工开展必要的法制教育工作，驻场人员保证严格遵守采购人的各项规章制度及本协议附件所规定的、岗位职责和纪律，遵纪守法，运维公司按规定及时对违规人员进行处理。

（4）运维公司应当与派入采购人的驻场人员签订《劳动合同》，按照法律规定缴纳各类社会保险，包括但不限于工伤保险和医疗保险等；运维公司根据法律规定和采购人实际工作任务和要求作统一安排驻场人员的具体工作。

（5）运维公司应确保派入采购人的驻场人员没有过刑事犯罪记录或违法治安拘留的处罚，政审合格，身体素质和业务素质达到采购人录用要求，并统一着装上岗。

（6）运维公司应检查并负责对驻场人员日常管理工作。驻场人员更换要提前通知采购人并经采购人同意后以文字形式向采购人发出派遣单。

（7）运维公司工作人员应定期按时向采购人上交工作记录、台账、统计数据、报表等。 合同终止时，运维公司应向采购人移交服务过程中的全部档案资料，包括但不限于：工作记录、台账、统计数据、报表。

（8）运维公司应当在经营范围内投入相应的责任险。因工作失误造成自身、采购人或第三方的财产损失或人员伤亡的，由运维公司承担全部经济责任及法律责任。

（9）运维公司驻场人员违反本合同附件的规定，采购人有权按相关的规定和职责要求，对运维公司进行处罚；运维公司驻场人员未按合同要求进行优质服务（按合同标准）且造成恶劣影响和损失时，采购人有权按违约责任要求运维公司赔偿。

（10）服务期开始前，驻场人员须与采购人（院方）签定信息安全与保密协议。

（11）在服务期内若运维公司的工作人员发生盗窃、斗殴，人员伤亡等意外情形，均应由运维公司承担负责，与采购人无关。

20、巡检要求：

（1）每月度安排一次巡检服务。对维保设备运行状态进行一次巡检，并提交巡检报告，汇报检查结果，发现问题，解决问题。

（2）每半年安排一次设备预防性保养服务。对维保设备进行物理维护，对系统进行优化检查，并提交保养服务报告。

注：运维过程中，所有事件均需进行记录。

21、运维报告

运维商在实现数据中心自动化监控的基础上，辅以巡检，对机房环境、基础设施、IT 设备等对象和相应运行日志进行检查，细致分析各种运行事件，掌握运行状况，每月对监控问题进行分类整理，按月形成《月度运行分析报告》，提交采购人；年终提交《全年运行维护工作总结》，由采购人进行评估验收。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

（二）考核要求

1、考核目的

提高项目运维质量,保证系统不间断服务。

2、考核方法

（1）采购人将对供应商的项目实施过程进行考核评分，评分总分为100分。考核分低于 85 分时为不合格，低于合格分数线，采购人可要求更换服务人员。85分及以上不予扣除款项，75-85分扣除当月10%运维费（合同总金额/12 * 10%），60-75分扣除当月20%运维费（合同总金额/12 * 20%），低于60分扣除当月运维费。

（2）合同期内采购人每月度对供应商服务进行考核（考核表见下文），连续三个月度考核不通过，需进行服务整改，服务整改后仍然不合格，采购人有权解除合同。

（3）一票否决制：当出现由于供应商维护人员原因造成采购人经济损失、信誉受损及被业主方严重投诉的情况时，采购人有权扣除剩余维护款、解除合同。情节严重时采购人保留追诉供应商由此给采购人造成的名誉、经济损失的权利。

3、考核标准主要包括以下内容：

驻场服务

遵守医院工作时间

服务态度

现场维保响应及时性

维修及保养服务质量

巡检要求

机房环境巡检

维修场所整洁

维修信息记录

服务报告

数据库响应及时性

九、合同生效和终止：

1、合同经双方法定代表人或授权委托代理人签字和单位盖章之日生效。双方签字盖章日期不一致的，以日期在后者为生效时间。

2、当事人一方要求变更或解除合同时，应当在30天前通知对方，因变更或解除合同使一方遭受损失的，除依法可以免除的责任外，应由责任方负责赔偿。变更或解除合同的通知或协议应当采取书面形式，经双方协商同意后生效并签订补充协议。

十、双方权利义务：

1、甲方保证根据实际服务交付验收情况，按照签订的本合同条款执行款项支付。

2、乙方保证根据合同约定完成维保项目，维保项目完成后，乙方应提供齐全的维护文档（中文）。

十一、争议处理

合同在履行过程中发生争议时，甲方与乙方及时协商解决。协商不成时，任何一方均可向甲方所属地人民法院提起诉讼。

十二、 其他

1．未经过甲方的书面同意，乙方不得转让其应履行的合同项下的义务，和将部分合同项下的义务分包给其他单位完成。

2．合同履行期内甲乙双方均不得随意变更或解除合同。合同若有未尽事宜，需经双方共同协商，订立补充协议，补充协议与本合同有同等法律效力。

3．响应文件及评标过程中形成的文字资料、询标纪要均作为本合同的组成部分，具有同等效力。

4、本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份，自签订之日起生效，合同附件为本合同不可分割的组成部分。

5、本合同未尽事宜，遵照《民法典》有关条文执行。

甲方签章：

单位地址：

代表人签字：

签订日期：2026 年 05 月 26 日

乙方签章：

单位地址：

代表人签字：

签订日期：2026 年 5 月 26 日

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

附件一：

1、维保设备清单

序号	货物名称	品牌	规格型号	单位	数量	序列号	设备所在位置
1	超融合服务器节点	DELL EMC	VXRAIL 500 S570	套	7	DE400191700025GBK6DW2 DE400191700026GBL0DW2 DE400191700027GBL1DW2 DE400191700028GBL4DW2 DE500202200027C7GHD43 DE500202200012C79BD43 DE500222705589C6B64R3	院内
2	超融合服务器节点	DELL EMC	VXRAIL 500 S570	套	7	DE400191700029GBL5DW2 DE400192100013JCN29X2 DE400192100014JCN39X2 DE400192100015JCN49X2 DE500202200028C7FHD43 DE500202200033C7J4D43 DE500222705590D6B64R3	院外
3	HIS物理服务器	DELL EMC	PowerEdge R740	台	2	953LLX2 951HLX2	院内
4	HIS物理服务器	DELL EMC	PowerEdge R740	台	1	955KLX2	院外
5	HIS双活存储	DELL EMC	UNITY 450F	台	1	CETV3191900066	院内
6	HIS双活存储	DELL EMC	UNITY 450F	台	1	CETV3192200042	院外
7	PACS存储	DELL EMC	ISILON X210			FCNER191800102 FCNER191800042 FCNER191800109 FXTER205000001	院内

8	双活系统	DELL EMC	VPLEX VS6 METRO	套	1	CKM00192300675	院内
9	双活系统	DELL EMC	VPLEX VS6 METRO	套	1	CKM00191801975	院外
10	光纤交换机	DELL EMC	DS 6505B	台	2	BRCCCD1916Q0A7 BRCCCD1916Q09S	院内
11	光纤交换机	DELL EMC	DS 6505B	台	2	BRCCCD1916Q09P BRCCCD1916Q07K	院外
12	万兆交换机	DELL EMC	S4128F -ON	台	2	7HSWNK2 6X6WNK2	院外
13	前置服务器	DELL EMC	PowerEdge R740	台	2	5P7HD43 5P6BD43	院内
14	数据库服务器	DELL EMC	PowerEdge R840	台	2	JDRX8B3 1FRX8B3	院内
15	数据库存储	DELL EMC	SC3020	台	1	4XP3BB3	院内

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

附件 2：

泰州市第二人民医院服务外包月度考核表

序号	考核项目	考核标准	考核人	得分
第一大类：KPI 考核指标				
1	驻场服务（10 分）	配备专职工程师驻场服务且维保技术人员组成不少于 3 人，技术人员应保持稳定，发现无驻场人员 1 次扣 5 分，扣完为止	信息科	
2	遵守医院工作时间（10 分）	遵守医院工作时间，节假日应主动提前提供值班工程师名单及联系电话，未遵守医院工作时间或未安排值班工程师，1 次扣 5 分，扣完为止	信息科	
3	服务态度（10 分）	服务人员统一着装并戴工牌，有良好的服务态度，每接到科室投诉一次并经核实扣 2 分，扣完为止	信息科	
4	现场维保响应及时性（10 分）	法定工作日：现场到场时间＜15 分钟。一般故障须在 30 分钟内处理完毕，重大故障须确保在 3 小时内设备正常运行。法定节假日须保证 45 分钟内到现场维修。提供 7*24 小时免费服务及技术咨询服务（包括周末和法定节假日），未按标准服务一次扣 5 分，扣完为止	信息科	
5	维修及保养服务质量（10 分）	提供日常维护检修和机房定期保养清洁等服务，清洁保养每月 1-5 号，并统计设备数量，同一故障重复维修三次或以上需上报医院，因反复维修导致投诉且不上报的，每次扣 5 分，扣完为止	信息科	
6	巡检要求（10 分）	维保项目每月度进行一次巡检，每半年进行一次全面维护，每次巡检提供巡检报告，未按要求一次扣 5 分，扣完为止	信息科	
7	机房环境巡检	每月度对机房环境进行一次全面检查，提供巡检记录，少巡检一次不得分。	信息科	

	（5 分）			
8	维修场所整洁（10 分）	维修设备、工具排列整齐有序，现场出现设备放置零乱， 报废设备配件随意摆放每次扣 2 分	信息科	
9	维修信息记录（10 分	详实准确，漏项每发现 1 处扣 1 分，扣完为止	信息科	
10	服务报告 （10 分）	次月 10 日前提交上月资料。1、维修记录表；2、设备巡检记录；3、网络维护记录表等。未按标准服务每次扣 2 分，扣完为止	信息科	
11	数据库响应及时性 （5 分）	响应时间＜15 分钟。一般故障须在 30 分钟内协助处理完毕。如遇重大故障须工程师到现场须保证 3 小时内到现场协助处理。提供 7*24 小时免费服务及技术咨询服务（包括周末和法定节假日），未按标准服务一次扣 1 分，扣完为止	信息科	
考核项目总分数（满分合计 100 分）				
第二大类：加分				
12	客户表扬	收到客户表扬或电话回访非常满意，每次加 1 到 2 分	信息科	
13	提供额外服务	承担工作以外的服务，每次加 2 到 5 分	信息科	
服务整改意见				
考核人签字			服务工程师签字	

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App