合同编号：JSWXC2600588CGN00

无锡市人民医院信息安全运维服务合同

合同编号：

签订地点： 无锡市人民医院

签约时间： 2026.1.21

甲方：（采购人）无锡市人民医院

乙方：（供应商） 中国电信股份有限公司无锡分公司

招标代理机构：江苏广信工程咨询有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照无锡市人民医院信息安全运维服务公开招标的结果，依据本项目比选文件、投标文件等条款，遵循平等、自愿、公平和诚实信用等原则，甲乙双方同意按下述条款和条件签订本合同，并共同遵守。

第一条 服务内容

1.1 服务内容：

1.1.1 主要实施内容

(1)内网资产漏洞扫描服务：识别网络中的所有设备和系统，包括服务器、路由器、交换机、防火墙、终端设备等。使用专业的漏洞扫描工具对网络中的设备和系统进行扫描，检测存在的安全漏洞和弱点。

(2)互联网资产渗透和漏扫服务：使用自动化漏洞扫描工具对目标系统进行扫描，以发现已知的安全漏洞和弱点。扫描涵盖网络设备、服务器、应用程序等各个方面。

(3)互联网监测运营服务：针对互联网侧资产信息与风险不清、攻击面范围广、经常被监管单位通报等情况；互联网暴露面监测服务基于攻击者视角，从IT资产、移动资产、数据资产三大维度开展互联网资产测绘和资产风险分析监测。清点面向互联网的资产底数。

(4)托管安全运营服务：开展托管安全运营服务，识别潜在的安全风险、及时发现并阻止安全威胁等。实时捕获、分析、存储全数据流量，对各类协议及应用进行识别，解析流量数据。发现其中的风险，针对可能发生的可疑风险或行为，开展风险统计和监测；开展敏感数据访问监控预警、数据流转监控预警等；针对已经发生的异常行为，开展安全处置。开展多维度的安全数据统计，进行安全态势分析。

(5)安全加固服务：对服务器和终端设备的操作系统进行优化配置，关闭不必要的服务和端口，更新补丁和安全更新，加强系统安全防护措施。对Web应用程序进行代码审计和安全配置，修复存在的漏洞和安全隐患，包括SQL注入、跨站脚本（XSS）、跨站请求伪造（CSRF）等漏洞。对防火墙、入侵检测系统（IDS）、入侵防御系统（IPS）等安全设备的策略进行优化配置，加强对网络流量的监测和过滤，提高安全防护能力。

(6)代码审计服务：提供代码审计服务，帮助检查源代码中的缺陷和错误信息、发现逻辑错误，并分析这些问题可能引发的安全隐患，并代码审计报告的形式提供代码修订措施和建议。

(7)迎检测评支撑服务：协助客户准备上级安全检查工作所需的相关资料和文件，包括安全策略、安全控制措施、安全事件记录等。提供技术支持和专业建议，帮助客户评估和改进系统的安全性，满足等保密评测的要求和标准。

(8)应急演练与应急响应服务：应急预案的演练和修订，每年提供一次应急演练服务，以及相关的资料文档。网络安全事件时提供 7*24 小时现场应急响应服务。

(9)安全培训服务：提供专业安全培训服务：涵盖安全意识、安全技术等内容。

(10)重要时期网络安全保障服务：每年的护网行动、重大活动时期的网络安全保障，提供专业团队技术支持，包括监控、应急处置等。

(11)文档管理服务：设立完善的文档分类体系，包括安全策略与规范、资产清单、审计报告、安全事件报告、培训材料等分类，便于文档归档和检索。定期收集各类文档，由专人负责整理和归档，确保文档的及时性和完整性。

(12)智能运维监控服务：针对虚拟化服务器、网络及安全设备、数据库、中间件以及Web服务等关键领域，提供全方位、一体化的运维监控，并提供自动化报警服务与定期运维报告，确保医院IT系统的稳定、高效运行。

(13)机房动环监控服务：针对机房内关键基础设施，包括UPS电源系统、精密空调系统、漏水检测、电力供应以及环境温湿度等进行全方位、实时、精准的监控与管理。提供异常侦测与报警服务，实时推送异常信息，确保机房环境稳定，有效预防潜在故障，保障业务连续性。

(14)远程支持服务：提供针对其数据库系统及与其关联的操作系统的全方位、全天候（7*24小时）远程支持服务。客户在遇到相关故障时，可通过指定途径直接联系技术工程师，获取问题解决方案、技术文档、技术指导及过往故障处理案例。若远程支持无法有效解决，将按照客户需求派遣指定服务工程师抵达现场，进行不间断的故障排除工作。

(15)数据库现场巡检服务：提供定期的数据库现场巡检服务，以确保其数据库系统的稳定运行与数据安全性。服务内容涵盖软硬件检查、配置审查、数据变化评估、资源使用统计、日志与文件检查、用户与系统安全性评估、性能监控、备份验证以及重大节假日前的专项巡检等.

(16)现场应急保障支持服务：提供高效的现场应急保障支持，确保在遇到复杂问题或数据库系统出现不可用或部分不可用状况时，能迅速调动服务团队及专家后援力量，实现快速响应、综合诊断、现场恢复及数据挽救。服务内容包括现场到达、途中不间断电话支持、灾备技术应用、备份机制利用以及数据灾难恢复技术与工具的提供。

(17)数据库性能优化服务：提供全面的数据库性能优化服务，通过对用户行为、应用类型、数据库配置、数据分布、硬件使用等方面的深入分析与调整，提升数据库系统性能，降低数据丢失、安全风险、停机、性能下降等潜在问题。服务内容包括用户行为分析、参数设置优化、数据分布评估与调整、硬件系统评估与建议、性能调整工具应用、用户培训、性能报告与解决方案提供，以及定期巡检与风险预防。

(18)数据库本升级或补丁服务：提供全面的数据库大版本升级或补丁升级服务，涵盖升级规划、风险评估、升级方案制定、数据安全保障、平滑迁移、跨平台支持等环节，确保升级过程高效、安全，最大限度减少业务影响与停机时间。

(19)数据库备份恢复演练服务：提供专业的数据库备份恢复演练服务，包括现场技术保障、一对一工程师服务、容灾系统操作指导、简便高效的恢复方法，确保客户现有的灾备数据库能够顺利完成容灾演练，提升数据保护与业务连续性能力。

(20)数据安全风险评估和安全加固服务：依据国家、行业等有关数据安全技术与管理标准，开展数据安全风险评估。提供全面的数据库安全评估与加固服务，确保数据库系统的安全性与合规性。

(21)现有DBRA容灾系统维保服务：提供针对现有DBRA（Database Replication and Availability）容灾系统的全方位维保服务，确保系统稳定正常运行。服务内容包括 7*24 小时远程支持、软件维护，以及按需现场服务，旨在全方位保障客户数据安全与业务连续性。

(22)年度培训服务：提供专业的年度数据库培训服务，旨在通过持续、系统的学习，提升用户DBA团队的技术水平。服务内容包括年度培训计划制定、多样化课程选择、定期培训实施、不同级别DBA课程涵盖，旨在打造一支具备扎实理论基础与实践经验的数据库管理团队。

(23)数据库非Windows操作系统运维服务：提供专业的数据库非Windows操作系统运维服务，确保因操作系统原因引发的数据库异常得到及时、有效的处理，保障数据库在非Windows环境下的安全高效运行。服务内容涵盖操作系统规划、安全防护、系统监控、故障预防与解决等，旨在全面护航客户基于Linux等非Windows操作系统的数据库系统。

1.1.2 交付成果

序号	分类	子项名称	交付成果	频次
1	网络安全运维服务	内网资产漏洞扫描服务	不少于 1 份《资产梳理报告》《漏洞分析报告》《安全漏洞扫描报告》	≥1 次/年
2		互联网资产渗透和漏扫服务	不少于 1 份《资产梳理报告》《渗透测试分析报告》《渗透测试报告》	≥1 次/年
3		互联网监测运营服务	按需出具《互联网监测报告》	实时
4		托管安全运营服务	按需出具《托管安全运营报告》	实时
5		安全加固服务	不少于 1 份《设备配置记录》《安全加固服务报告》	≥1 次/年
6		代码审计服务	不少于 1 份《代码审计报告》。	≥1 次/年
7		迎检测评支撑服务	不少于 2 份《测评报告》	≥2 次/年
8		应急演练与应急响应服务	不少于 1 份《应急演练实施方案》《应急演练脚本》《应急演练总结》《应急响应预案》《应急响应方案》。 不少于 4 份《应急响应报告》。	≥1 次应急演练、≥1 年 4 次应急响应
9		安全培训服务	不少于 1 份培训课件PPT、培训记录表。	≥1 次/年
10		重要时期网络安	不少于 4 份《护网行动报告》《重保行动报	≥4 次/年

		全保障服务	告》	
11		文档管理服务	按需出具《文件管理报告》	1 年
12		智能运维监控服务	按需出具《运维监测报告》	1 年
13		机房动环监控服务	按需出具《机房动环监控报告》	1 年
14	数据库运维服务	远程支持服务	按需出具《故障分析报告》《故障解决方案》《文档与手册》。	1 年
15		数据库现场巡检服务	不少于 6 份《巡检报告》《日志分析报告》《重大活动专项报告》。	≥6 次/年
16		现场应急保障支持服务	按需出具《数据库重大故障分析报告》《数据库重大故障应急预案》《数据库重大故障应急方案》《数据库重大故障处理报告》。	1 年
17		数据库性能优化服务	不少于 1 份《数据库分析报告》《数据库优化方案》《培训文档》。	≥1 次/年
18		数据库本升级或补丁服务	不少于 1 份《升级评估报告》《备份报告》《在线升级方案》《数据安全方案》《数据迁移方案》。	≥1 次/年
19		数据库备份恢复演练服务	不少于 1 份《演习方案》《指导手册》《演习总结》《演习脚本》《数据还原操作报告》。。	≥1 次/年
20		数据库安全风险评估和安全加固服务	不少于 1 份《安全评估报告》《安全加固方案》。	≥1 次/年
21		现有DBRA容灾系统维保服务	按需出具《BUG修复方案》《健康检查报告》《升级指南》《数据迁移方案》。	1 年
22		年度培训服务	不少于 6 份《培训方案》、相关ppt、相关培训资料、《培训效果分析》。	

23		数据库非Windows操作系统运维服务	按需出具《维护报告》《数据库分析报告》《数据库优化方案》。	1年

1.2 乙方所提供的服务不得低于比选文件、响应文件以及比选过程中所作的其它承诺、声明、书面澄清等要求，当上述服务要求不一致时，以较高标准执行。

1.3 如果乙方在工作中因自身过错而发生任何错误或遗漏，乙方应无条件更正，且不得向甲方另外收取服务费，并对甲方造成的损失承担赔偿责任。若因甲方原因造成工作的延误，将由甲方承担相应的损失。

1.4 在服务过程中，乙方发生的任何纠纷与交涉以及由此造成的损失，均由乙方自行解决，如需甲方进行协调，则协调所发生的费用由乙方承担。

1.5 乙方如未按合同条款履行服务义务导致甲方活动无法正常开展，由此而产生的损失由乙方负全部责任。

1.6 乙方承诺在接到甲方通过电话、信函传真、电子邮件、网上提交等方式提出关于比选文件所列服务的请求后，在两个有效工作日内给予响应并提供服务，若乙方无异议，视为乙方认可甲方的要求，乙方必须及时按照请求执行。

第二条 服务费及支付方式

2.1 本合同项目总报价为人民币 808000 元（大写：捌拾万捌仟元整）。

2.2 本合同服务费应包括但不限于完成项目服务及售后服务、人工、税金、成本、利润等从项目中标起到项目正式交付以及质保期内所发生的一切费用。

乙方凭以下资料与甲方进行结算：

（1）乙方开具的合法正规发票；

（2）工作质量考核统计；

2.3 付款方式：运维期为合同签订生效之日起一年（起始日期以院方通知为准）。维护期满半年后，每半年支付一次，付款金额根据考核结果而定。

第三条 技术资料

3.1 乙方应按采购文件规定的时间向甲方提供服务的有关技术资料。

3.2 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

第四条 转包或分包

4.1 本合同范围的服务，应由乙方直接提供，不得转让他人提供；

4.2 除非得到甲方的书面同意，乙方不得部分分包给他人提供。

第五条 服务期限及服务地点

5.1 服务期：自合同签订生效之日起一年，若在服务期间乙方未能履行招标投标的相关承诺、未按合同要求履行义务的或者出现重大违法行为或因乙方原因导致甲方利益受损的，甲方有权单方面终止双方合作关系。

5.2 服务地点：无锡市人民医院

5.3 甲方联系人：/；

所在部门：/；

移动电话：/。

乙方联系人：/；

移动电话：/。

第六条 税

6.1 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

第七条 双方责任及义务

7.1 甲方的责任和义务

7.1.1 指定专人作为甲方联系人予以协调工作。加强与乙方沟通、交流情况，互通信息。

7.1.2 甲方应配合乙方工作人员履行好合同所规定的职责和义务。

7.1.3 为乙方派出的工作人员提供必要的工作条件及合作。

7.2 乙方的责任和义务

7.2.1 乙方应按照国家及行业有关标准、规程和规范开展工作。

7.2.2 乙方应及时调整不适应工作需求的工作人员及其员工。如甲方认为该员工不能胜任本职工作的，必须调整。

7.2.3 乙方须在规定时间内向甲方提交工作成果。

第八条、其他

8.1 乙方除应为本项目服务相关人员提供必要的劳动保护条件外，还应为其办理作业时的人身安全保险和意外伤害险。一切安全责任事故均由乙方负责（保险种类由乙方自行选择）。

8.2 履行合同职责和义务期间造成的所有人身、财产损失由乙方承担并赔偿所有损失。

第九条、履约验收

验收实施主体：无锡市人民医院

验收时间：中标供应商完成全部技术服务内容且服务期满后 10-15 个工作日内。

验收方式：服务提供方按要求提交验收材料，包括但不限于：服务方案、执行记录、技术报告（如漏洞分析报告、安全加固方案）、用户培训记录、应急响应预案等；验收组对照合同约定，逐一核查材料的完整性、规范性与真实性，重点确认服务内容是否与合同一致（如是否完成约定次数的安全巡检）。

验收内容：按照服务内容逐条核对，检查是否提供了相应的过程资料、报告等，核查服务提供方提交的交付物是否完整、有效，通过相关业务部门的反馈，了解服务的易用性、响应速度、问题解决效果等，内容需涵盖网络安全运维服务、数据库运维服务的所有服务子项。

验收标准：服务内容覆盖合同约定，无遗漏、无缩减；提交的验收材料完整、规范，无虚假记录；用户服务满意，无重大服务投诉，详见服务考核表。采购人根据国家有关规定、招标文件、中标方的投标文件以及合同约定的内容和验收标准进行验收。验收情况作为支付货款的依据。如有质疑，以相关质量技术检验检测机构的检验结果为准，如产生检验费用，则该费用由过失方承担。

第十条、违约责任

9.1 本合同生效后，甲乙双方任何一方无正当理由要求终止合同的，除双方签订补充协议外，责任方须按本合同及其补充协议的有关条款之规定承担违约责任，并应向对方支付合同金额 5%的违约金。

9.2 乙方未按本合同规定提供相关服务或未能履行本合同规定的其他义务的，甲方有权要求乙方限期整改，逾期不整改或整改后仍达不到甲方要求的，甲方有权终止合同，由此造成甲方经济损失的，乙方应承担赔偿责任并向甲方支付合同金额 5%的违约金。

9.3 乙方未在规定时间内（或甲方允许延长的时间内）提交成果，甲方可终止合同，并要求乙方退还甲方已支付的全部款项。

第十一条、不可抗力事件处理

10.1 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

10.2 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

10.3 不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十二条、诉讼

11.1 双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，可向合同签订地法院起诉。

第十三条、合同其他文件

12.1 下列文件为本合同不可分割部份，与本合同具有同等效力。

（1）合同

（2）中标通知书；

（3）乙方投标文件；

（4）采购文件；

（5）乙方在采购过程中所作的其他承诺、声明、书面澄清等。

第十四条、合同生效及其它

13.1 本合同由甲乙双方在无锡市人民医院签订，合同经双方法定代表人或授权委托代表人签字或签章并加盖单位公章后生效。

13.2 采购文件、响应文件等是本合同不可或缺的部分，与合同具有同等效力。本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

13.3 本合同正本一式伍份，具有同等法律效力，甲方执叁份，乙方执贰份。

附件 1：运维服务考核标准

甲方：无锡市人民医院　　乙方：中国工商银行股份有限公司无锡梁溪支行

地址：无锡市清扬路 299 号　　地址：无锡市健康路 3 号

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：　　法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

JSWXC2600588CGN00

纳税人识别号：	纳税人识别号： 91320200748734186A
开户行：	开户行： 中国工商银行股份有限公司无锡梁溪支行
银行账号：	银行账号： 1103020119200010809
联系电话：	联系电话：0510-81880001

JSWXC2600588CGN00

附件 1：运维服务考核标准

确保信息系统安全，保障日常业务使用，保障网络安全，按以下服务考核表进行考核。

根据服务质量情况进行综合考核评分来规范运维单位、运维人员行为，详见下表。按综合评分支付服务费用，综合评分结果 80 分以上（含 80 分），视为合格，按 100%支付；如得分低于 80 分，每低 1 分，扣减年度总维护费用的 1%，最多扣减至 80%。考核得分低于 60 分的，除上述需扣减的费用以外，同时取消受托人下一年度维护资格。

序号	考核项目	考核内容	分值	得分
1	网络安全运维服务完成率	完成网络安全运维服务要求的服务内容，提交对应的交付物	35	检查服务记录和交付物，每缺少 1 条必要的记录扣 5 分
2	数据库运维服务完成率	完成数据库运维服务要求的服务内容，提交对应的交付物	30	检查服务记录和交付物，每缺少 1 条必要的记录扣 5 分
2	技术能力	技术人员素质、技术支持能力	20	每发生一次服务投诉，扣 5 分
3	服务水平	事件响应时间、故障处理能力、服务可用性	10	响应度=月及时响应次数/月响应总次数*100%，起始以 100%算，每低 1%扣 1 分
4	合作态度	沟通和配合、问题处理态度	5	合作程度=月及时沟通处理次数/月沟通处理总次数*100%，起始以 100%算，每低 1%扣 1 分

JSWXC2600588CGN00