业务信息系统维保服务

合 同 书

项 目 名 称 ：业务信息系统维保服务

甲方(采购人)：无锡市锡山人民医院

乙方(中标方)：卫宁健康科技集团股份有限公司

签 约 日 期 ：2026 年 1 月 9 日

根据《中华人民共和国政府采购法》及相关法规、《中华人民共和国民法典》，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，甲乙双方就项目（项目编号：JSZC-320205-JZCG-G2024-0083）实施及有关事项协商一致，共同达成如下协议：

甲方（采购人）：无锡市锡山人民医院

乙方（中标方）：卫宁健康科技集团股份有限公司

一、政府采购编号：JSZC-320205-JYJF-G2025-0049

二、采购内容：业务信息系统维保服务

三、中标合同价：人民币（大写）壹佰贰拾玖万柒仟元整；人民币（小写）1297000.00

四、运维服务响应要求：满足采购人要求。

五、服务期：自合同签订之日起1年。

六、服务地点和方式：项目合同履行地点为甲方指定的地点。

七、合同款支付步骤和办法：合同签订生效后30日内支付合同价的30%作为预付款，项目运维服务满六个月支付至合同金额的50%，项目运维服务期满后付清余款。对于满足合同约定支付条件的，甲方原则上应当自收到发票后10个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户。

八、违约责任：详见合同条款

九、解决争议的方式：详见合同条款

十、其他事项：详见合同条款

十一、合同不可分割部分：招标文件、投标文件、合同条款及中标通知书，乙方在投标、评标过程中所作其它有关承诺、声明、书面澄清等均为合同不可分割的部分，与主合同具有同等法律效力。

十二、合同备案：合同一式七份，甲方执四份，乙方执两份，采购代理机构一份。

十三、本合同由甲乙双方签字、盖章，经采购代理机构见证后生效。

甲方（采购人）：（盖章）

法定（授权）代表人：

2026年1月9日

乙方（中标方）：（盖章）

法定（授权）代表人：刘宁

2026年1月9日

康健

乙方户名：卫宁健康科技集团股份有限公司

乙方开户银行：交通银行上海分行共和新路支行

乙方账号：310066221018010028951

见证单位：（盖章）

合同条款

根据项目编号：JSZC-320205-JYJF-G2025-0049 的招标文件和该文件的中标通知书及乙方投标文件，甲乙双方就业务信息系统维保服务及相关问题，同意按下列条款规定执行。

合同标的 ：甲方向乙方购买业务信息系统维保服务。

（一）服务期：2026年1月9日至2027年1月8日。

（二）组成本合同的有关文件

关于业务信息系统维保服务的招标文件、投标文件、合同条款及中标通知书，乙方在投标、评标过程中所作其它有关承诺、声明、书面澄清等均为合同不可分割的部分，与主合同具有同等法律效力。

（三）双方权利义务：

（1）甲方的权利与义务

1.甲方委托乙方对甲方目前使用的医院信息管理系统提供支持维护工作，其内容详见维护合同价目表。

2.甲方需指定专人负责协调甲方各部门、组织共同配合乙方的维护工作，并指定计算机管理人员一名。该人员应具有电脑中级以上水平，并能对院方的常规日常工作进行维护。

3.当甲方信息管理系统在使用中发生故障时，必须统一经甲方计算机管理人员将问题通知乙方服务中心或者指定服务人员，并将问题在工作底稿中记录。以便于乙方安排合适的技术人员进行支持、维护工作。

4.因整个系统涉及部门广、人员多；涵盖技术面宽，故甲、乙双方约定建立标准工作流程，以书面形式的工作底稿作为双方交流、沟通的正式方式，并以乙方运维平台视为问题登记处理关闭的统一唯一的归口。甲方所有问题及处理结果都在乙方运维平台中反映，乙方运维平台中问题的维护更新甲方须指定专人负责。

5.甲方应事先确定服务要求并书面通知乙方，若事出紧急，则可先以电话联络，事后再补齐所需书面手续。

6.甲方需配备为满足乙方提供服务所需要的远程服务网络，包括但不限于直联电话，调制解调器等设备等，并安排专人配合乙方进行远程服务。

7.甲方应于每次乙方工程师完成现场支持工作后进行验收，并必须对软件数据的正确性进行严格验证。乙方对后续发生的问题进行整改，同时甲乙双方将维护内容记入工作底稿。

8.乙方每次维护工作完成，经由甲方人员验收通过后，若因同样的问题再次出现从而导致乙方工程师再一次进行现场支持的应视作另一次维护工作。

9.如需软件升级，乙方须向甲方提供升级方案，要求乙方做好升级及善后稳定工作，甲方须按方案组织相关科室和人员进行相应配合，并对乙方的升级报告签字确认。

10.甲方约定的服务方式的标准服务内容详见附件。

11.甲方选择数据丢失修复内容后，因某种原因导致系统应用数据毁坏（如服务器存储系统损坏）全部或部分，在网络服务提供正常的数据库恢复后仍然缺少的部分数据，甲方需要按乙方提供的方案及技术手段提供必需的配合；对不可修复的数据，需要甲方手工单据的补录。

12.甲方承诺仅将本合同的接口服务用于：无锡市锡山人民医院，不得将本接口销售或用于其他单位。

（2）乙方的权利与义务

1.乙方受甲方委托对甲方目前使用的医院信息管理系统提供支持维护工作，其维护内容由甲方另行提供。

2.乙方对甲方提出的服务要求，应及时处理，并将结果及工作进程通知甲方相关人员，同时将问题及处理结果在运维平台中记录，由甲方负责核对工作。

3.如乙方在现场服务过程中要使用自带电脑或其他移动存储设备，必须在甲方现场做防病毒处理。甲方对此过程进行监督确认。

4.乙方将对甲方提供免费电话咨询服务，以解答甲方提出的有关应用软件方面的疑问。

5.若甲方对乙方工作人员的现场支持服务工作不满意，可进行投诉，乙方将认真对待，严肃处理，并将处理结果书面通报甲方。

6.乙方有权就累计已完成的履约部分收取对应款项。

7.乙方按照双方确认的接口文档及清单内容进行开发实施，超出此接口文档范围的程序修改可能产生的相关费用需另外支付。

8.乙方提供的接口程序需经甲方测试，并书面签字确认后方可上线。若乙方未经甲方测试确认擅自将接口程序上线，相应责任由乙方承担，否则相应责任由甲方承担。

9.进入系统维护期后，若甲方需新增或修改软件功能时，甲方须以书面形式将新需求通知乙方。经双方协商：

● 若确定通过升级解决的，双方协商确定升级时间，乙方按此时间进度完成该项工作，如果涉及跨版本升级工作需另外商议；

● 若需要单独版本修改的，乙方也将以书面形式提交实施时间进度表，并按此时间进度表完成该项工作。此项工作需另外收费，收费标准由双方协商确定；

● 若乙方暂不满足甲方需求，亦需以书面形式通知甲方。

10.乙方拥有公司编制的程序的版权，并拥有该软件在软件登记中心的申报权。

（四）在管理过程中，因下列因素所致的损害，不论其为直接或间接，均构成对乙方的免责事由，乙方均不负赔偿之责：

1、天灾、地震等不可抗力的事由所致的损害；

2、暴动、持械抢劫、破坏、爆炸、火灾、刑事犯罪等违法行为等事由所致的损害，但因乙方故意或过失所致，不在此限；

3、因本合同标的物本身固有瑕疵所致的损害；

4、因甲方或第三者之故意、过失所致的损害；

5、因甲方或物业使用人专有部分的火灾、盗窃等所致的损害。

6、因乙方书面建议甲方改善或改进物业管理措施，而甲方未采纳所致的损害；

7、因甲方或物业使用人指挥调派乙方工作人员所致的损害；

8、本合同标的物之共用部分（含共用部位、共用设备设施）自然或人为的任何损坏。但因乙方故意或重大过失所致的，不在此限；

9、除上述各款外，其他不可归责于乙方之事由的。

（五）为维护公众、甲方及物业使用人的合法利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄漏、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等情况，乙方因采取紧急避险措施造成财产损失的，按有关法律规定处理。

（六）合同终止

（一）因解除而终止

1、由于乙方违约造成本合同不能履行或不能完全履行，如果甲方认为本合同已无必要继续履行或乙方在收到甲方要求其纠正违约的通知后仍不纠正其违约行为，则甲方有权向乙方发出解除本合同的书面通知，该通知自送达乙方时生效，乙方应按本合同的约定承担违约责任。违约金不足以弥补甲方损失的，甲方可继续向乙方追偿。

2、由于甲方违约造成本合同不能履行或不能完全履行，如果甲方在收到乙方要求其纠正违约的通知后仍不纠正其违约行为，则乙方有权向甲方发出解除本合同的书面通知，该通知自送达甲方时生效，甲方应向乙方支付双方确认已完成工作量的款项，并按本合同约定承担违约责任。

3、合同一方依本合同约定行使解除权的，合同自解除通知送达之日起终止。违约方应当向守约方支付违约金或赔偿损失。

4、合同终止后，不妨碍守约方向违约方追究违约责任。

（二）有下列情形之一的，合同权利义务终止：

1、本合同已按约定履行完毕；

2、本合同经各方协商一致而终止；

3、本合同因一方出现本条第（一）款的违约情况（包括一方擅自转让本合同项下权利义务行为），另一方发出解除合同的通知；

4、法律法规规定终止的其他情形。

（七）服务范围：

乙方为甲方提供相关接口、报表等维护：具体由甲方提供医院信息管理系统模块清单。

详见合同附件《第三章：项目技术要求和有关说明》

注意事项：

1. 不包括计算机硬件设备报损维修、计算机操作系统重装、网络设置等相关服务。

2. 具体内容以本项目招标文件《第三章：项目技术要求和有关说明》所列运

维清单模块为准。（详见合同附件）

3.在年度接口包服务范围内，服务期内乙方不再额外收取其他费用。

4.甲方按本合同中约定就每一接口予以上线确认。

5.上线完成后，乙方向甲方代表书面提请上线完成的确认报告。甲方代表接到报告后3个工作日内按相关上线条件核实已完成情况。

6.甲方代表接到申请后3个工作日内无正当理由不予确认且不能提出修改意见，视作验收报告已被批准，即应办理结算手续。

7.硬件过保，维修成本由甲方承担。

8.涉及第三方系统接口的，乙方可向第三方公司收取接口费用。

（八）违约责任：

1、甲方无正当理由，违反本合同第五条的有关规定，使乙方未能完成规定管理目标的，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决，造成乙方经济损失的，由甲方向乙方偿付合同总价5%的违约金，或依照法律程序解除部分或全部合同。

2、乙方无正当理由，违反本合同第五条及第六条的有关规定，未能达到规定管理目标及质量保证的，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改，造成甲方经济损失的，甲方有权扣留乙方全部履约保证金（如有），同时乙方应向甲方支付合同总价5%的违约金。

3、乙方无正当理由，违反本合同第三条的有关规定，擅自收费或擅自提高收费标准的，对擅自收费部分或超出标准的部分，甲方有权要求乙方双倍返还；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

4、乙方在承担上述3款一项或多项违约责任后，仍应继续履行合同规定的义务（解除合同的除外）。甲方未能及时追究乙方的任何一项违约责任并不表明甲方放弃追究乙方该项或其他违约责任。

（九）价格及支付：

1.本合同总金额为人民币1297000.00元整（大写：壹佰贰拾玖万柒仟元整）。

2.维护费付款方式：合同签订生效后30日内支付合同价的30%作为预付款，项目运维服务满六个月支付至合同金额的50%，项目运维服务期满后付清余款。

对于满足合同约定支付条件的，甲方原则上应当自收到发票后10个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户。

（十）履约保证金：

收取履约保证金形式：以保函等非现金形式缴纳或提交。

收取履约保证金金额：合同价款的5%

履约担保期限：履约保证金将在服务完毕后无息退回。

履约保证金的缴纳时间： 乙方在签订合同后5个工作日内，向甲方提交履约保证金。

退付办法：与乙方提交履约保证金的方式相同。

履约保证金不予退还的情形：①由于中标方的原因不能履约的，②在履行合同期间发生重大安全事故，给采购人造成不良影响和严重经济损失的。

逾期退还履约保证金的违约责任：承担履约保证金金额千分之二/天的违约

（十一）服务标准及内容：

服务标准及内容由甲方按照实际需求制定提供给乙方，并按照实际情况进行增减。详见合同附件《第三章：项目技术要求和有关说明》。

（十二）合同生效：

1.甲方按照招标文件和乙方投标文件的规定，与乙方签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件中确定的事项和乙方投标文件作实质性修改。合同经采购代理机构见证后，甲乙双方代表需签字并盖章后生效。

2.合同签订后甲乙双方即直接产生权利与义务的关系，合同执行过程中出现的问题应按照合同约定、法律法规的规定办理，在合同履行过程中，双方如有争议，由采购代理机构协调解决。如协商不能解决，由甲方所在地人民法院管辖。

3.合同在执行过程中出现的未尽事宜，双方在不违背本合同和招标文件的原则下协商解决，协商结果以书面形式签订补充协议，且补充协议与本合同具有同等效力。

4.甲乙双方确认：对本合同条款及后果均已知悉，一致确认不存在欺诈、胁迫、乘人之危、重大误解、显失公平等任何可能导致合同无效或被撤销的情形。

合同附件：

第三章 项目技术要求和有关说明

一、采购标的需实现的功能或者目标，以及为落实政府采购政策需满足的要求

1.采购标的需实现的功能或者目标：

锡山人民医院前期已完成了HIS系统、检验信息系统、院级影像系统、全院心电系统、门诊电子病历系统、临床路径管理等系统的建设，为了更好地贯彻国家提出的关于推动公立医院高质量发展的意见，同时结合医院信息化建设快速发展，对软件服务的需求日益增大。本项目是在医院前期建设的基础上，为医院应用软件系统购买专业的软件运维服务，保障医院软件系统的正常运行，通过信息化手段提高医院的工作效率，缩短患者就诊时间，方便老百姓享受更好的诊疗服务。

2.为落实政府采购政策需满足的要求：

本项目不专门面向中小/小微企业采购，中小/小微企业参与投标的作价格扣除。

（1）对小型和微型企业产品的价格给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。参加投标的中小企业，应当按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定提供《中小企业声明函》（中小企业划型标准详见《关于印发中小企业划型标准规定的通知》工信部联企业〔2011〕300号）。

（2）监狱企业视同小型、微型企业，对其产品价格给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。参加投标的监狱企业，应当按照《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）的规定提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件扫描件。

（3）残疾人福利性单位视同小型、微型企业，对其产品价格给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。参加投标的残疾人福利性单位，应当按照《财政部、民政部、中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定提供《残疾人福利性单位声明函》。

（4）残疾人福利单位、监狱企业属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

二、采购标的需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范

《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》等其他法律法规以及江苏省和无锡市行业主管部门颁布的相关文件规定，如地方性法规与国家法规相抵触，按国家法规执行。

三、采购标的需满足的质量、安全、技术规格、物理特性等要求

项次	内容	数量	单位	所属行业
1	业务系统软硬件运维及接口服务包项目	1	套	软件和信息技术服务业

运维清单如下：

硬件运维清单				
序号	型号/机名	名称/编号	用途	序列号
1	HPE DL380 Gen10	HIS-CIS-A	HIS\CIS 数据库服 务器 A	CNX248026C
2	Lenovo 3850X6	LIS-PACS-A	LIS\PACS 数据库服 务器 A	J33T9HH
3	HPE Simplivity 380 Gen10		超融合主机 A	SGH145WJC1
4	HPE Simplivity 380 Gen10		超融合主机 B	SGH145WJDT
5	HPE Simplivity 380 Gen10		超融合主机 C	SGH145WJB7
6	HPE Simplivity 380 Gen10		超融合主机 D	SGH145WJFJ
7	DELL PowerEdge R740		新主域控	1GYGKT3
8	Lenovo X3850 X6	VM1	虚拟化服务器 01	J33FYPX
9	Lenovo X3850 X6	VM2	虚拟化服务器 02	J33FYPY
10	Lenovo X3850 X6	VM3	虚拟化服务器 03	J33FYPZ
11	Lenovo X3850 X6			
12	华为 2488H V5		数据平台服务器 1	2102311YGS10L8000084
13	华为 2488H V5		数据平台服务器 2	2102311YGS10L8000083
14	华为 2288H V5		集成平台服	2102311TXH10L8000645

			务器 1	
15	华为 2288H V5		集成平台服务器 2	2102311TXH10L8000646
16	HPE DL380 Gen10		集成平台存储 1	CNX23807HF
17	HPE DL380 Gen10		集成平台存储 2	CNX23807HD
18	华为 RH2288H V3			
19	UIS-Cell 3010		区域前置机	
20	浪潮 NF5280M5			
21	华为 RH2288A V2			
22	华为 RH2288H V3		多媒体发布	
23	Lenovo X3850 X6	VM4	虚拟化服务器 01	J33FYRO
24	Lenovo X3850 X6	VM5	虚拟化服务器 02	J33G6GB
25	Lenovo X3850 X6	VM6	虚拟化服务器 03	J33FYR3
26	Lenovo X3850 X6			J33FYR1
27	HPE DL380 Gen10	HIS-CIS-B	HIS\CIS 数据库服务器 B	CNX248026D
28	Lenovo 3850X6	LIS-PACS-B	LIS\PACS 数据库服务器 B	J33T42M
29	HPE Primera 650	核心存储-A	核心数据库存储 A	
30	HPE SN3600B	SAN-A	存储交换机 A	CZC21180D7
31	HPE SN3600B	SAN-B	存储交换机 B	CZC21784CV
32	华为 5210F V5		CDR\PT 存储 A	2102352RGF9WL8800001
33	华为 5210F V5		CDR\PT 存储 B	
34	博科 G610		平台 SAN-A	EZL1912SOVR
35	博科 G610		平台 SAB-B	EZL1912SOVS
36	HDS 管理		SVP HDS 管理	
37	博科 6505		PACS SAN A	CCD4038N04B
38	博科 6505		PACS SAN B	CCD4037N04F

39	博科 6505		GAD SAN A	CCD4037N03C
40	博科 6505		GAD SAN B	CCD4037N04S
41	浪潮 AS5300 G5			
42	博科 6505		GAD SAN C	CCD4037N04K
43	博科 6505		GAD SAN D	
44	HPE Primera 650	核心存储-B	核心数据库存储 B	
45	HPE SN3600B	SAN-C	存储交换机（	CZC21784CK
46	HPE SN3600B	SAN-D	存储交换机D	CZC21784CP
47	Lenovo 3850M5		2 台	外网虚拟化
	Lenovc			外网虚拟化
48	ThinkSystemSR530		1 台	外网虚拟化
49	Lenovo DE600C		1 台	外网虚拟化
50	惠普 SN3000B		2 台	外网虚拟化

软件运维清单

序号	系统名称
1	门急诊挂号
2	门急诊收费
3	出入院管理
4	医技收费管理
5	药库管理系统
6	门诊药房管理
7	住院药房管理
8	门诊输液室
9	门诊预约就医
10	门诊应急管理
11	医疗保险接口
12	门诊医生工作站
13	门诊电子病历
14	住院医生工作站
15	住院电子病历
16	住院护士工作站
17	住院护理病历
18	移动护理
19	院长综合查询系统

20	实验室信息管理系统
21	血库信息管理系统
22	放射信息管理系统
23	超声系统管理系统
24	内镜信息管理系统
25	全院检查预约平台
26	互联网平台
27	信息管理系统接口服务包

四、采购标的数量、采购项目交付或者实施的时间和地点

1.采购标的数量：1项。

2.采购标的交付或者实施的地点：采购人指定位置。

五、采购标的需满足的服务标准、期限、效率等要求

（一）运维服务内容

包括应用软件日常维护、二次功能性修改、客服中心支持、满意度调查、因采购人误操作等导致数据丢失修复/次、系统业务巡检、接口服务包等。

1、应用软件日常维护：软件安装、操作员培训、 业务咨询、事件处理、系统 Bug 修改、常用报表核对与纠错、软件局部升级、操作性错误导致的问题（数据修改需要采购人授权）

2、二次功能性修改

1）满足政策性要求

2）采购人用户规范流程

3）第三方接口调整

4）便捷操作，提高采购人用户体验

3、客服中心支持：协调资源，监督进度，投诉受理，远程支持。

4、满意度调查：每月回访采购人用户，进行满意度调查，收集采购人用户建议提交整改方案。

5、系统业务巡检

1）每季度提供现场巡检服务

2）检测并解决采购人用户系统运行时软硬件业务运行故障，降低风险发生概率

3）针对业务运行情况，提供优化整改方案

4）提供服务巡检报告

6、接口服务包/年：接口范围主要为政策类接口、现有接口功能优化调整、医技联机等。

（二）运维服务目标

对无锡市锡山人民医院现有的信息系统及接口进行监控和管理，及时掌握信息系统资源现状和配置信息，反映信息系统资源的可用性情况和正常运行状况，创建一个可知可控的IT环境，保证信息系统的各类业务信息系统的可靠、高效、持续、安全运行。

（三）运维服务要求

1、服务器与存储系统运维要求

需包含主机系统运营管理与技术支持服务、主机系统故障诊断排除服务、主机系统健康性监控检查服务、主机系统应急响应服务、存储系统故障诊断排除服务、存储系统性能评估服务、存储系统应急响应服务、系统软件技术支持服务、系统软件运营管理与技术支持服务、系统软件故障诊断排除服务、系统软件补丁升级服务、数据库高级技术支持服务。

2、运维服务内容要求

需包含应用软件日常维护、二次功能修改、历史数据迁移、数据修复与应急服务、数据监控、系统主动巡检、采购人用户回访、系统升级、服务方式、重大技术问题处理、服务监督。

3、接口包服务要求

接口范围主要为政策类接口、已上线接口功能调整、医技联机等。

特别说明：在服务期内,原则上新增接口不再另收费用，涉及第三方软硬件新建系统的接口,中标人可向第三方公司收取接口费用。

4、信息系统运维要求

（1）运维人员要求

项目负责人1名,至少每个月1次进场现场安排工作;远程运维服务人员(项目负责人除外）至少2人；运维人员至少1名（驻场，项目负责人除外），必须遵守医院的考勤制度、外形象制度，该岗位工作人员一律以医院职工对外。

此外还需包括：

运维人员资源要求：必须给运维人员配备电脑及上网环境，24 小时保持开机，处于能接通状态；

运维人员技术要求：运维人员必须参与过同类项目的实施及运维，具备履行合同所必备的专业技术能力，具有从业经验 1 年以上；

运维人员考勤要求：需与锡山人民医院上下班考勤时间一致，如遇特殊情况，需双方协商；

运维人员的考核：医院定期会针对运维人员的巡检情况，故障解决能力，项目的稳定性等综合情况打分，纳入考核。

（2）运维服务标准与要求：需包含服务程序要求、服务方式要求、响应时间要求。

其中服务程序要求需包含日常维护流程要求、维护配合流程要求、商务需求流程要求；服务方式要求需包含采购人用户服务评价要求、服务工作简报要求、周期性维护要求、重大事件保障要求、采购人用户监督反馈要求。

（3）运维服务交付成果要求

需包含医院现有硬件配置清单、硬件分布清单、现有系统使用情况、信息系统功能模块清单、业务与技术架构、指标集口径说明、需求确认单、接口检查表、单据清单、病历模板清单、报表清单、基础数据。

（4）运维制度与规范要求

需包含服务时间、行为规范、应急处理规范等内容。其中应急处理规范还需包含目的、实施责任制、实施范围和时间、实施通报制度、信息系统故障一般应急措施。

（5）运维服务响应要求

为锡山人民医院提供日常运维服务工作，提供非现场服务及现场服务两种服务方式，同时对服务响应级别分为一般、紧急、重大三种情况。

对非现场类一般问题 1 小时内响应，2 小时内解决；紧急问题实时响应，实时远程解决；重大问题直接转现场服务处理。

对现场类一般问题 1 小时内响应，4 小时内到达现场，8 小时内解决；紧急问题 1 小时内响应，2 小时内到达现场，4 小时内解决；重大问题 1 小时内响应

并到达现场，3 小时内解决。

在 5*8 小时工作时间内设置由专人值守的热线电话，接听内部的服务请求，并记录服务台事件处理结果。

在非工作时间设置有专人 7*24 小时接听的移动电话热线，用于解决内部的技术问题以及接听 7*24 小时突发情况汇报。

（6）运维服务质量考核要求

需包含软件服务质量考核、集成服务质量考核、接口服务包质量考核 3 部分内容，每部分需提供详细评估标准。

①软件服务质量考核

考核评定方式：由采购人用户方组织，针对提供的运维服务内容的执行情况进行考核，采用打分制考核，满分为 100 分。

序号	评分项	分值	评分标准	扣分次数	衡量指标	得分
1	服务器例检	20	每 2 个月对服务器进行例检服务，并提交例检报告，缺少 1 次扣 2 分，扣完为止。		缺少次数	
2	运维月报	10	每月总结日常运维情况，汇总本月重点问题需求进展情况和下月计划安排。缺少 1 次扣 1 分，扣完为止。		缺少次数	
3	问题需求清单	10	问题需求清单内容包括机构名称、提出人信息、问题需求描述、提出时间、解决措施、解决时间、处理人等信息，与运维月报同步提交。质量不合格，一次扣 0.5 分，扣完为止。		不合格次数	
4	科室回访	20	每月选择 2 个科室进行信息化回访，并反馈提交回访记录报告。缺少 1 次扣 2 分，扣完为止。		缺少次数	
5	重大事件	20	出现系统无法使用，服务人员应在 30 分钟内响应，协助排查。若出现无应答情况，出现一次扣 5 分，扣完为止。		无应答次数	
6	投诉	10	服务不满意采购人用户发函正式投诉，一次扣 2 分。		投诉次数	

7	安全保障	10	配合网络硬件集成做好安全防护，督导检查硬件备份情况。做好数据库每日备份。出现连续 5 个工作日数据库备份失败，未及时处理。出现一次扣 2 分，扣完为止。		未及时处理次数	
8	现场服务	加分项	根据单位申请，要求现场指导支持。现场服务人员提交现场服务支持单。一次现场服务支持单，加 2 分。		服务单次数	
9	表扬信	加分项	服务满意，得到采购人用户书面表扬信，一次加 2 分。		表扬信次数	

②集成服务质量考核

服务项目	评估标准（注：扣分至满 100 分止）	总分	权重	得分
巡检服务开展情况	乙方服务热线或服务工程师电话有无不通畅情况发生。 若有，发生一次扣 10 分	100	40%	
	乙方运维工程师有无紧急情况无法联系的情况。 若有，发生一次扣 10 分			
	乙方有无未按要求进行现场巡检服务 若有，发生一次扣 10 分			
	现场巡检服务的时间、巡检内容有无与甲方用户未达成一致。 若有，发生一次扣 10 分			
	乙方巡检服务的质量未达到甲方要求（要求包括巡检内容、报告质量、服务工程师能力及态度等） 若有，发生一次扣 10 分			
	乙方在巡检过程中，有无造成业务运行中断或业务异常运行情况。 若有，发生一次扣 15 分			
	甲方用户对乙方巡检质量不满而投诉，经核实为乙方责任的。如有，发生一次扣 15 分			
	乙方巡检时，有无书面巡检报告。若有，发生一次扣 15 分			
	乙方巡检时，巡检报告有无甲方用户签字确认，若无，发生一次扣 15 分			
服务保障及处理情况	发生故障，响应时间：未按要求响应每个扣 20 分	100	40%	
	发生故障，到场时间：未按要求到场每个扣 20 分			
	复杂故障维修结束后须按要求按时提供故障分析报告，如未按时提交，每次扣 20 分			
	乙方在处置故障时被投诉，并经核实为乙方责任的，			

	每次扣 10 分 乙方在处置故障时，是否有未按约定时间解决而未解决的事项。每次扣 10 分。 对甲方发生的故障，有无提供过建议或改进方案，若无，每次扣 20 分。			
技术支持	乙方未按甲方用户要求提供现场、远程技术支持服务，每次扣 50 分 乙方所提供技术支持服务响应时间不能满足时限要求，每次扣 50 分 乙方所提供技术支持服务处理完成时间不能满足时限要求，每次扣 50 分	100	20%	
严重事件	凡出现以下情况，当季度质量评价评定为不达标： 1、系统出现大规模异常，未按规定时间恢复； 2、当月同一故障重复出现二次或以上，影响甲方用户使用，经鉴定为乙方责任的事故； 3、因乙方原因造成数据丢失或业务中断；			
质量评价	□优良 □合格□不合格	总计得分	100 分	

③接口服务包质量考核

服务项目	评估标准（注：扣分至满 100 分止）	总分	权重	得分
接口稳定性	应该能够在高负载下保持正常的工作状态，不出现崩溃、超时等问题。	100	18%	
接口响应时间	响应时间越短，说明接口的性能越好，甲方用户的使用体验也会更加流畅。	100	18%	
接口数据准确性	接口返回的数据应该准确无误，符合设计文档的要求，避免出现数据错误、数据丢失等问题。	100	18%	
接口安全性	接口应该具备一定的安全防护能力，防止被攻击、数据泄露等安全问题。	100	18%	
接口易用性	接口应该具备简洁、明了、易于使用的特点，方便开发人员和测试人员进行接口调用和测试。	100	18%	
接口文档完整性	接口文档应该详细、完整、准确地描述接口的功能、参数、返回值、异常处理等信息，方便开发人员和测试人员进行接口的开发和测试工作。	100	10%	
质量评价	□优良 □合格□不合格	总计得分	100 分	

考核办法：

月度考核：统计每月各指标扣分次数、加分次数、当月总体得分，可用加分次数进行同比例抵扣。

在一个服务期内：取各月度考核得分平均值作为年度总体得分，（1）85 分及以上为优秀，服务费用不作核减 ；（2）60-85 分为合格 ，服务费扣除合同

总价的5%；（3）低于60分为不合格，服务费扣除合同总价的10%。

（四）商务要求

1、运维服务期限

项目运维周期为1年，自合同签订之日开始计算，到下一年同一日的前一天结束。

2、培训服务

培训内容：系统功能、日常操作、系统维护等方面知识。

培训时间：每年培训4次标准课程，每次培训课时不少于2小时，具体培训日期由采购人决定。

培训对象：每次培训对象由锡山人民医院确定。

培训方式：提供培训教材的电子版，培训场地由采购人统一安排。

培训考核：针对培训内容应安排统一的培训考核，对参加培训人员进行培训评估。

培训讲师：培训师应具备该类项目专业实施经验，熟悉产品功能及性能特点。

其他说明：本项目约定范围内的培训服务，成交供应商不得向采购人收取任何费用。

3、验收要求

在维保服务期到期前一个月，由采购人发起对成交供应商维保服务质量和效率的验收，验收以双方确认的验收文档为准。

验收标准包括且不限于：服务内容是否全部完成、运维期间内系统运行是否稳定、运维期间内是否发生安全事件。

应在运维过程中完成相应的运维文档编写和管理工作，验收需要提供完整的运维文档，文档包括且不限于以下文档：日常巡检维护记录；故障处理记录；巡检分析报告；开展培训及指导的其他文档。

4、重大活动保障

投标人应具备重大活动保障能力，提供针对法定的元旦、春节、清明、五一、中秋、国庆及国家重大活动等重大节假日的运维保障服务，进行快速应急响应。投标人需能够及时调派资源，第一时间协助采购人用户恢复系统的使用，将节假日突发事件造成的损失尽可能降到最低。

投标人需承诺针对突发事件制定应急预案，能够按照预案在突发事件发生后2小时内到达采购人用户现场，协调投标人资源快速解决问题。

六、采购标的的验收标准：按照国家现行法律法规的要求进行验收。

七、采购标的的其他技术、服务等要求：

1.投标供应商报价时应充分考虑服务期内所有可能影响到报价的因素（包括最低工资标准和社保基数的政策性调整），一旦投标结束最终成交，总价将包定，不予调整。如发生漏、缺、少项，都将被认为是成交人的报价让利行为，损失自负，并接受采购方的检查与考核。

2.付款方式：合同签订生效后30日内付合同价的30%作为预付款，项目运维服务满六个月支付至合同金额的50%，项目运维服务期满后付清余款。对于满足合同约定支付条件的，采购人原则上应当自收到发票后10个工作日内将资金支付到合同约定的供应商账户。

3.本项目中如有涉及采购数据中心相关设备、运维服务的，应当按《关于印发〈绿色数据中心政府采购需求标准（试行）〉的通知》（财办库〔2023〕7号）文件执行。招标（采购）文件中涉及数据中心相关设备、运维服务的，采购人均以《绿色数据中心政府采购需求标准（试行）》提出的指标、标准为准。在政府采购合同中，采购人应明确对相关指标的验收方式和违约责任，供应商应按合同约定提供设备或服务。

4.收取履约保证金形式：以保函等非现金形式缴纳或提交。

收取履约保证金金额：合同价款的5%。

履约担保期限：履约保证金将在服务完毕后无息退回。

履约保证金的缴纳时间：乙方在签订合同后5个工作日内，向甲方提交履约保证金。

退付办法：与乙方提交履约保证金的方式相同。

履约保证金不予退还的情形：①由于中标方的原因不能履约的，②在履行合同期间发生重大安全事故，给采购人造成不良影响和严重经济损失的。

逾期退还履约保证金的违约责任：承担履约保证金金额千分之二/天的违约。