

信息工程师外包服务合同

甲方：首都医科大学附属北京天坛医院

乙方：北京金码伟业科技有限公司

乙方承接甲方的“北京天坛医院 2025 年 IT 服务外包”项目，甲乙双方经协商达成以下协议：

第一条、人员数量、服务期限、服务地点

一、人员及数量：

1. 根据甲方的需求乙方派遣驻场 IT 技术服务人员（以下简称驻场人员）21 名，全部实际驻场人员须与乙方投标文件中的派驻人员身份、数量相符，人员业务水平应达到甲方要求的标准，否则，甲方有权拒绝乙方进驻；

2. 人员进驻半年后，乙方可以根据需要调整派往甲方工作的人员，但要提前通知甲方主管人员，做好交接工作。

3. 乙方驻场人员的工资和待遇由乙方单位负责分配；乙方在甲方工作的驻场人员属于乙方派遣工作人员，甲方不承担乙方人员的社保、医保和其他各种社会统筹。

二、工作时间：

1. 每日 8:00-17:00 为工作时间（节假日除外）；驻场人员的考勤管理采用甲方认可的考勤管理工具进行管理，接受甲方或甲方委托方的监督管理。

2. 乙方人员除正常工作外，确保每日安排 1 名具备独立解决问题的 IT 技术运维人员参与全年 365 天×24 小时的信息中心运维值班工作。

3. 甲方不再另行支付合同内的加班费。

三、工作地点：

在北京市丰台区南四环西路 119 号。

四、本合同期限为一年，自【2025 年 12 月 9 日】起至【2026 年 12 月 8 日】止。招标约定项目服务期为两年，合同一年一签。在第一个合同年度期满前 3 个月，乙方应向甲方提交书面续签申请。甲方根据乙方在第一个合同年度内的履约情况及服务质量，结合实际需求决定是否续签。

第二条、服务内容、形式、要求

一、满足甲方的服务承诺要求，如服务未达到服务承诺要求，将根据问题严重程度扣除相应的服务费用，要求如下：

- 1、综合满意度 95%（含）以上；
- 2、7×24 小时为医护人员服务，首问负责制；
- 3、轻微投诉在 1 小时内初步回复，四小时内处理完成并回复相关人员；重大投诉立即报告相关领导 2 小时内给予书面回复，1 日内回复初步处理结果；
- 4、一般报修 30 分钟内至现场，如维修人员无法到场，提前与医护人员沟通，突发情况及突发事件报修 1 分钟内确定维修人员并 30 分钟内到达现场。

二、乙方派入甲方工作的 IT 专业技术人员工作以 IT 设备硬件检测和一般维修为主，负责在医院的科室现场工作，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。对维修难度大的机器，通知乙方维修主管尽快将其运走维修。

三、总机人员必须保证热情、认真、负责的回答病人和家属，以及相关人员的咨询、电话接转，不得出现态度不好、与人争执、脱岗、离岗的现象。

四、驻场人员还根据甲方需要参与热线接听、前台接待、工单调度、网络维护、数据备份等各种工作。同时乙方人员也有义务完成甲方主管人员安排的其他相关工作。

第三条、服务费及支付

一、服务费：

1. 甲方向乙方支付全年服务费用为：

人民币：2490000.00 元（大写：贰佰肆拾玖万元整）

2. 本合同承包费包括但不限于：乙方驻场人员工资、劳务费、节日、假日加班费、日常加班费（甲方特殊要求加班除外）、各类人员社会保险、商业保险费、服装费、工具、仪器、设备、办公电器、通讯费用；

3. 合同期内，乙方所派工作人员的执业资格证书及复试费用由乙方承担。

二、支付方式：

1. IT 服务外包合同款项支付：每季度开始的前十日内，乙方与甲方就乙方上季度合同的履行情况，乙方员工的出勤情况，甲方考核结果及每月的人员变动确认书协商一致后，依据本合同的约定对费用共同确认后进行结算，即：甲方在收到乙方等额正规发票后向乙方支付 25%合同款（622500.00 元（大写：陆拾贰万贰仟伍佰元整），每季度支付一次合同款，并在合同到期后一周内，甲方将 25%余款支付完毕。甲方及乙方意见不一致时，以甲方意见为

最后结算依据。双方共同书面签署《合同履行结算单》。

2. 乙方开户行：北京银行海淀路支行账号：01090517900120102083000

第四条、甲方的权利和义务

一、乙方人员接受甲、乙双方的领导和管理，按双方主管领导的意图进行工作，甲方对工作不称职的人员可向乙方提出更换要求，乙方尽快安排新的人员到岗。

二、乙方派往甲方驻场人员，必须持有效证件上岗，报甲方相关管理部门审核备案；

三、甲方有权要求乙方人员履行甲方的规章制度和纪律要求；有权对违规违纪的乙方人员予以处罚；

四、在乙方完成合同约定工作并满足服务质量要求时，甲方应按照本合同的约定及时支付合同价款；

五、甲方有权要求乙方按本合同约定及时提供服务，对服务的工作成果进行评估和确认，提出修改意见；

第五条、乙方的权利和义务

一、乙方负责对所属员工开展必要的法制教育工作，乙方人员保证严格遵守甲方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，乙方按规定及时对违规人员进行处理；

二、乙方应当与派入甲方的驻场人员签订《劳动合同》，按照合同法的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；乙方根据《劳动法》和甲方实际工作任务和要求做统一安排驻场人员的具体工作；

三、乙方应确保派入甲方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甲方录用要求，并统一着装上岗；

四、乙方须指定项目负责人，检查并负责对驻场人员日常管理工作。乙方人员更换要提前通知甲方并经甲方同意后以文字形式向甲方发出派遣单；

五、乙方需根据甲方设备运行情况制定年度工作计划和月度工作计划。

六、乙方工作人员须定期按时向甲方上交工作记录、台账、统计数据、报表等。合同终止时，乙方应向甲方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；

七、乙方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、甲方或第三方的财产损失或人员伤亡的，由乙方承担全部经济责任及法律责任。

第六条、违约责任

一、本合同生效后，任何一方不履行或不完全履行本合同约定义务的，即构成违约，守约方有权要求违约方按照实际损失承担赔偿责任。

二、乙方驻场人员违反本合同附件的规定，甲方有权按相关的规定和职责要求，对乙方进行处罚；乙方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，甲方有权按违约责任要求乙方赔偿；

三、甲方不按规定期限逾期未向乙方付服务费用，每逾期一天，按支付金额的万分之一支付违约金，但违约金的总额不得超过本合同总金额的 2%；

四、甲方不得未经乙方同意直接雇佣乙方的工作人员或原属乙方的人员，否则视为违约，并承担违约责任。

五、因乙方工作人员失职造成甲方所辖区内的财产和人身损害，乙方应负责全部的赔偿责任，并承担由此产生的刑事和行政责任；因合同一方原因致使另一方遭受第三方追诉的，违约方应赔偿由此给另一方造成的损失；

第七条、合同的变更、解除、终止和续订

一、甲、乙双方经协商，可达成书面协议提前终止本合同；

二、乙方在工作中，发生以下所列情形的，甲方有权单方解除合同，并要求乙方赔偿因此给甲方造成的损失：

1. 严重侵害甲方利益或违反国家法律及相关规定；
2. 乙方工作人员在工作中发生刑事恶性事件及重大人身侵权行为情节严重的；
3. 乙方疏于管理，影响甲方的工作秩序，给甲方造成不良影响的；
4. 乙方发生违约后，在收到甲方书面通知五个工作日内仍不能采取补救措施及行动，甲方有权解除合同；

5. 如遇医院迁建或市政建设征用土地等事由，本协议自行终止，乙方不享有任何经营补偿，双方互不承担违约责任；

三、甲方逾期未按合同规定向乙方支付费用，经乙方协商后超过三个月仍未支付的，乙方可以解除合同；

四、本合同规定的履行期限届满，合同自动终止；

五、本合同期满后，双方协商后需重新订立书面合同；

第八条、不可抗力

因发生地震、暴雨、冰雹、火灾等其他不能预见的、其发生和后果不能防止或避免的不可抗力，致使任何一方不能履行合同时，可解除合同，遭受不可抗力的一方可免除责任。

第九条、争议的解除

在合同履行中如发生争议，由双方协商解决；协商不成的，可以向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十条、通知

一、根据本合同需要一方向另一方发出的全部通知以及双方的文件往来及与本合同有关的通知和要求等，必须用书面形式传递。以上方式无法送达的，方可采取公告送达的方式。

二、乙方通讯地址如下：

三、一方变更通知或通讯地址，应自变更之日起十个工作日内，以书面形式通知对方。否则，由未通知方承担由此而引起的相关责任。

第十一条、合同的效力

一、与本项目招标或磋商有关的文件（包括但不限于招标及投标文件、磋商文件及响应文件等）与本合同具有同等法律效力。

二、本协议未尽事宜，双方可协商制订补充协议。补充协议与本协议具有同等法律效力。

二、本合同一式肆份，甲方执叁份，乙方执壹份，合同自法定代表人或授权代表签字盖章之日起生效。

三、附件及履行本合同有关文件（合同文本、补充协议）为本合同的组成部分，彼此相互解释，相互补充，作为本合同组成部分，与本合同具有同等法律效力。

四、附件

附件一、北京天坛医院IT服务外包项目考核办法

附件二、北京天坛医院IT服务外包违约处理通知单

附件三、北京天坛医院IT服务外包合同履行结算单

合同号：2025-3625-XX-0079

附件四、北京天坛医院IT服务外包项目评分考核结算标准

附件五、北京天坛医院IT服务外包项目服务和扣分标准

附件六、北京天坛医院IT服务外包满意度调查

附件七、信息安全和保密承诺书

附件八、诚信与廉洁承诺书

甲方（盖章）：首都医科大学附属北京天坛医院

法定代表人或委托代理人（签字）：

日期：2025.12.2

乙方（盖章）：北京金码伟业科技有限公司

法定代表人或委托代理人（签字）：

日期：2025.12.2

附件一 北京天坛医院 IT 服务外包项目考核办法

一、考核目的

为加强和提升外包服务单位的工作效率、工作质量，调动工作人员的积极性，达到医院施行 IT 服务外包的预期效果，为整体提升医院的管理水平和形象而努力。

二、考核方式

1、临时抽查：由甲方监管人员（包括委托代理人）对外包服务项目工作进行抽查，一经发现问题，通知外包服务单位项目经理，限期整改。

2、定期检查：由甲方监管人员（包括委托代理人）对外包项目工作进行按月检查，检查时间定于每月第一周。重点检查人员工作情况、各项制度落实情况、电话投诉情况、服务态度情况等。一经发现问题书面通知外包服务单位限期整改。

3、满意度调查：由甲方监管人员（包括委托代理人）每月向各科室负责人进行满意度调查。一经发现问题通知外包服务单位项目经理，限期整改。

4、根据甲方管理要求进行的其他考核。

三、考核办法

1、考核办法主要以计分方式进行，分值为考核及满意度的主要衡量指标。总分 100 分。考核标准附后。

2、外包项目工作考核分为日常检查、满意度调查，两者分别计分，不符合工作要求的，按情节轻重扣 1-30 分/每人/次，得分之和作为外包项目工作的考核指标。

北京天坛医院 IT 服务外包项目工作月度考核表

考核分值 (总分 100 分)	日常检查 (70%)	满意度调查 (30%)	备注
总分合计			

附件二北京天坛医院 IT 服务外包违约处理通知单

违约事项	年 月 日
处理结果	年 月 日
负责人签字	甲方负责人：乙方负责人： 年 月 日 年 月 日

附件三北京天坛医院 IT 服务外包合同履行结算单

服务项目	
考核结果	
违约事项	
扣款金额	
结算金额	
负责人签字	甲方负责人：（签章） 年 月 日 乙方负责人：（签章） 年 月 日

附件四 北京天坛医院 IT 服务外包项目评分考核结算标准

评分结果 (分值=X)	履约/违约责任处理细则
$X \geq 90$ 分	合格, 全额支付服务费
$80 \text{ 分} \leq X < 90 \text{ 分}$	扣除考核期间应付服务费的 1%作为违约金
$70 \text{ 分} \leq X < 80 \text{ 分}$	扣除考核期间应付服务费的 2%作为违约金
$60 \text{ 分} \leq X < 70 \text{ 分}$	扣除考核期间应付服务费的 5%作为违约金
$X < 60 \text{ 分}$	扣除考核期间应付服务费的 10%作为违约金, 如连续两个季度低于 60 分, 甲方有权解除本合同
备注	1、1 个月内在服务过程中出现 4 次轻微投诉或 2 次重大投诉, 扣除当月服务费的 5%。 2、连续二个月出现 4 次轻微投诉或 2 次重大投诉, 扣除本季度服务费的 10%。 若乙方对评分结果有异议, 可通过书面形式向信息中心领导申诉, 并以协商结果为准; 若协商未果, 则以甲方最终意见为准

附件五 北京天坛医院 IT 服务外包项目服务和扣分标准

检查项目	服务标准	分值	扣分细则
遵规守纪、礼仪规范	按规定正确佩戴工牌、口罩，衣着洁净、合体情况	5	不符合规定要求，每人扣 0.2 分
	使用礼貌用语到位，没有与医护人员和病人发生争执的现象	5	不符合规定要求，每人扣 0.2 分
	遵守劳动纪律、操作规程和医院规章制度的情况	5	不符合规定要求，每人扣 0.2 分
	考勤达标情况	5	不符合规定要求，每人扣 0.2 分
	按工作规程操作对投诉及时整改情况	5	不符合规定要求，每人扣 0.2 分
	保持工作环境和个人工作台面干净、整齐情况	5	不符合规定要求，每人扣 0.2 分
工作质量效率	响应信息故障事件请求，符合十分钟人员到场时间标准要求情况	10	不符合规定要求，每人扣 0.2 分
	处置故障事件后，将结果及时向前台汇报反馈情况	10	不符合规定要求，每人扣 0.2 分
	科室医护人员对具体事件处置人员的工作满意度情况	10	不符合规定要求，每人扣 0.2 分
	按规定执行定期巡检设备的工作完成情况	5	不符合规定要求，每人扣 0.2 分
	提交工作周报情况	5	不符合规定要求，每人扣 0.2 分
	节假日和夜间值班人员与日间工作人员交接完善情况	5	不符合规定要求，每人扣 0.2 分

	备用设备保持良好、随时可用状态的情况	5	不符合规定要求，每人扣 0.2 分
安全生产	工作场合电源管理和接线板合理使用情况	5	不符合规定要求，每人扣 0.2 分
	维修工具电烙铁等设备电源是否及时关闭，	5	不符合规定要求，每人扣 0.2 分
	定期安全教育情况	5	不符合规定要求，每人扣 0.2 分
其他考核	接受上级部门的监督检查	5	不符合规定要求，每人扣 0.2 分

附件六北京天坛医院 IT 服务外包满意度调查

为了解您对北京天坛医院 IT 服务外包工作的满意度，逐步改进服务工作，提高服务水平，现对北京天坛医院 IT 服务外包工作满意度展开调查，感谢您的参与。

1、 您对服务的响应及时性是否满意？

A、☐非常满意 B、☐满意 C、☐一般 D、☐不满意

2、 您对服务态度是否满意？

A、☐非常满意 B、☐满意 C、☐一般 D、☐不满意

3、 您对事件的解决速度是否满意？

A、☐非常满意 B、☐满意 C、☐一般 D、☐不满意

4、 您对服务的响应速度是否满意？

A、☐非常满意 B、☐满意 C、☐一般 D、☐不满意

5、 您对服务事件的解决结果是否满意？

A、☐非常满意 B、☐满意 C、☐一般 D、☐不满意

您对服务的综合评价：

A、☐非常满意 B、☐满意 C、☐一般 D、☐不满意

您的建议：

附件七

信息安全和保密承诺书

为确保北京天坛医院信息安全和保密，根据《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《医疗卫生机构网络安全管理办法》《首都医科大学附属北京天坛医院医疗设备信息安全管理规定》等相关规定，凡为北京天坛医院提供设备、系统或相关服务的商家均须签署本承诺书，严格遵守本承诺书的要求并承担所有相关责任。我方郑重承诺：

- 1、我方高度重视信息安全保护工作，按照“谁主管谁负责，谁运营谁负责”的原则，明确责任，落实各项安全保护措施。
- 2、我方承诺杜绝以下安全隐患：工作站使用默认用户名及口令、工作站U口接入没有安全管控措施、接入互联网或外部局域网、系统有后门可远程控制、擅自加装信号发射装置、远程调取或拷贝数据、数据存储于“云端”或境外、其他相关数据安全风险。
- 3、我方承担安全责任和保密义务的信息是指院方提供或传授给我方，或者我方在履行双方合同或协议中知晓的信息，无论是口头或书面形式，无论是否标明保密或所有权，包括但不限于医院各种业务运转产生的业务信息及数据、信息系统架构、硬件及网络信息、电子及纸质资料等任何技术和非技术的信息，也指与现有、未来和预计的产品和服务相关的任何方案，以及重大决策、财务信息、人事档案、内部管理制度、患者隐私信息、诊断治疗技术等与医院运营管理有关的全部信息及资料。
- 4、患者隐私信息属于保密信息，包括但不限于以下内容：就诊卡号、病人姓名、出生日期、身份证号、工作单位、单位电话、单位邮编、户口或家庭所在、家庭电话、户口或家庭邮政编码、联系人姓名、联系人电话、联系人住址、联系人关系、合同单位号、合同单位名称、医疗证号、医疗费用、门诊病历号、住院号、单位地址、社保卡卡号、医联卡号、乡镇街道、现住址乡镇街道、京医通卡卡号、其他患者ID（影像、病理等）。
- 5、未经院方允许，我方不得直接或间接泄露院方任何形式的保密信息，不得直接或间接向不承担保密义务的任何第三方（含院方人员）披露保密信息，不得直接或间接把院方的数据用于商业目的。
- 6、我方不得使用院方的保密信息，也不得在自己的组织内部将院方保密信息流通给组织内与本项目无关人员，除非经院方书面授权同意。
- 7、我方会采取合理措施，保证此保密责任对我方雇员有约束力，包括对之后辞职或被解雇的雇员采取相同的保密措施。
- 8、保密信息只能用于进行本项目准备、协商、实施和维护的目的，我方不得为除此以外的自身利益或任何其他方的利益而使用院方的任何保密信息。

合同号：2025-3625-XX-0079

9、所有由院方提供给我方的信息资料仍为院方的财产，本项目结束后或者院方要求时应立即归还原件和所有据此制作的副本，不保留任何保密信息的原件、复印件和电子信息。

10、导出医疗数据须按《天坛医院医疗数据导出流程规定》执行。

11、不得直接或间接在医院网络及互联网上发布、传播涉密信息、有害信息、含计算机病毒或木马的文件。

12、本项目涉及的所有服务器、工作站等终端会及时升级关键补丁，并安装医院统一的企业版防病毒软件或采用院方认可的防病毒措施。

13、若违反本承诺书及相关规定，发生保密信息泄露问题，我方有义务第一时间采取一切必要措施，防止保密信息的扩散，尽最大可能消除影响，并赔偿引致之院方全部损失。

14、若违反本承诺书及相关规定，发生信息系统安全问题，我方承担违约违规责任，并承担损失赔偿责任。

15、签署本承诺书后，无论是否与院方存在合同关系，均不影响信息保密义务和相关安全责任的承担。保密义务的有效期是永久的，直至该保密信息被有权公开方主动公开，或者根据法规或有权机关的命令公开，或经院方的书面许可同意公开之日止。双方合作项目的终止并不影响本承诺书的效力。

16、北京天坛医院保留本承诺书最终解释权。

承诺单位（盖章）：北京金码伟业科技有限公司

承诺单位负责人（签字）：

签署日期：2025.12.2

附件八

诚信与廉洁承诺书

致：首都医科大学附属北京天坛医院

一、我公司坚决遵守国家的各项法律法规；遵守北京天坛医院的各项规章制度。

二、我公司在与贵院的经济往来中，所开具的发票真实、合法、有效。

三、我公司严格执行贵院的采购准入制度，严禁一切不经贵院同意而直接进入使用科室的行为。

四、我公司不以任何名义向医院的任何工作人员直接或间接给予任何形式的回扣。

五、我公司将根据医院要求，制定合法的宣传方式。推销人员未经批准，不进入临床科室进行产品宣传推广等活动。

六、我公司坚决拒绝医院各类工作人员提出索要好处的要求。同时向医院纪检监察部门报告。

七、我公司提供真实有效的资质证明材料，保证产品质量和供货时间。如遇各类突发情况及时与医院沟通解决。

如违反承诺，我公司愿接受院方的规定，停止同贵院的一切商业往来，并承担相应的法律责任。

承诺方（盖章）：北京金码伟业科技有限公司

法定代表人（签字）：

2025年12月2日