

包26

(服务类)

信息系统建设服务合同

项目名称：北京友谊医院顺义院区应用系统与研究所信息化建设项目（医院部分）招标

甲方：首都医科大学附属北京友谊医院

乙方：北京赛途科技有限公司



甲方：首都医科大学附属北京友谊医院
地址：北京市西城区永安路 95 号
联系人： 刘志军
联系电话： 63139390

乙方： 北京赛途科技有限公司
地址： 北京市房山区福泽路 6 号院 1 号楼 8 层 821
联系人： 魏宁
联系电话： 13261180626

甲方就 北京友谊医院顺义院区应用系统与研究所信息化建设项目（医院部分） 招标（项目名称）中所需 冷链管理信息系统项目（信息系统名称）经 中技国际招标有限公司（招标代理机构）以 11000025210200136446-XM001 号招标文件在国内 北京市 招标。经评标委员会评定乙方为中标人。甲乙双方同意按照下面的条款和条件，签署本合同。

第一条 服务信息

1、乙方向甲方提供信息系统建设服务的名称为：冷链管理信息系统项目（以下简称“本项目”）。

2、本项目的价款为人民币 139600 元（大写：人民币壹拾叁万玖仟陆佰元整）。合同价款包括但不限于信息系统开发费用、税金、包装、运输、保险、安装调试、培训费、根据法律法规应由乙方承担的税款等本合同项下甲方需向乙方支付的全部费用，除此之外，甲方无需因本合同向乙方支付任何费用。

3、本项目的服务内容详见附件一《信息系统功能需求清单》、附件二《售后服务方案》、附件三《运维服务方案》、附件四《中标通知书》，为本合同不可分割的一部分，与本合同具有同等法律效力。

第二条 乙方主体资格

1、乙方应向甲方提供签订本合同所需的全部资质文件的复印件，在复印件上注明与原件一致并加盖公章。



2、本合同项下，乙方应向甲方提供的乙方的资质文件为：

☒营业执照；

☐软件产品登记表；

☒软件著作权登记证书；

☒专利证书；

☐系统集成企业资质登记证明；

☐营销人员授权书；

☒售后服务承诺书；

☐产品代理授权书；

☐其他：_____ / _____。

第三条 付款方式

1、甲方根据北京市财政支付流程向乙方支付合同总价款，合计为人民币139600元整（大写：人民币壹拾叁万玖仟陆佰元整）。

根据北京市财政资金拨付进度，第一期款项不低于合同总价款的60%，此后，甲方根据北京市财政资金到账情况，向乙方支付合同款项。

甲方收到货物并验收合格前，甲方有权不向乙方支付全额款项。

2、甲方每次付款前，乙方应向甲方提供符合甲方要求的发票，甲方确认发票内容及金额无误后，向乙方支付款项。乙方未提供发票，或者提供发票的内容或金额有误的，甲方有权拒绝支付相应款项且无需承担任何违约责任。

3、乙方账户信息如下：

账户名称：北京赛途科技有限公司

开户行：招商银行北京分行首体科技金融支行

银行账号：110935820410401

4、甲方开票信息如下：

账户名称：首都医科大学附属北京友谊医院

开户行名称：工商银行珠市口支行营业室

开户行账号：0200003109089210458

纳税人识别号：121100004006886096

5、本合同项下支付及结算（☒适用/☐不适用）财政资金支付程序。如本合



同项下的支付及结算适用财政资金支付程序的,则以财政资金的支付及结算程序为准,与之相抵触的约定无效。

第四条 甲乙双方的权利及义务

1、甲方的权利及义务如下:

- (1) 甲方指定专人负责在本合同执行过程中的组织和协调工作。
- (2) 甲方按需组织协调解决问题,跟踪工作进度。
- (3) 甲方为乙方现场安装调试和正式部署提供必要的软件、硬件、网络、基础数据等条件,以满足软件安装调试的需要。
- (4) 为使本项目完成后能更好地进行今后的维护工作,甲方安排一名以上维护人员全程跟踪学习、参与安装调试。
- (5) 甲方有权知晓各种技术和方案的细节,并提出改进意见。
- (6) 在任何时候,甲方对乙方负责本项目的专业人员的主要工作表现不满意,可立即书面告知乙方,并可要求乙方更换人员。乙方应采取合理措施,在收到甲方的书面告知后 10 个工作日内予以解决。
- (7) 乙方(☐需要/☒不需要)向甲方提供源代码。乙方如须要向甲方提供源代码的,甲方应保证源代码的使用仅限于内部进行系统维护使用,未经乙方许可,甲方不得将源代码及修改后的源代码提供给任何第三方。
- (8) 乙方提供的软件(☐需要/☒不需要)与甲方院内其他系统进行接口。如须要与甲方院内其他系统进行接口的,甲方应负责参与协调接口协议和参与拟定数据标准。
- (9) 甲方负责及时签收乙方交付的软件及相关产品,按本合同约定进行验收,并按照本合同规定的付款方式及时付款。

(10) 其他: _____ / _____

2、乙方的权利及义务如下:

- (1) 乙方指定魏宁为乙方的联系人,协调履行本合同的权利和履行义务。乙方联系人的联系电话为: 13261180626。
- (2) 以下条件符合后,乙方应在1个月内完成安装调试、测试、人员培训等系统上线工作,待甲方验收合格后交付甲方正式使用:



☒本合同签订后

☐乙方收到甲方根据支付的第一笔合同款项后_____内

☐其他：_____ / _____

(3) 乙方向甲方派遣适合本合同要求的技术人员队伍，并指派专人负责该工作，确保按双方约定的要求保质、保量地完成本项目的开发安装调试工作。

(4) 乙方交付的技术服务工作成果应满足网络安全等级保护 3 级基本要求，并服务过程中或在维保期内需无偿向甲方提供对安全漏洞的修复服务。

(5) 乙方（☐需要/☒不需要）提供本项目中所含的客户端正版操作系统。

(6) 乙方应按照以下约定，及时、主动地向甲方提交书面工作报告，告知工作进展及所需要解决的问题：

☐每日

☐每周

☒其他：_____以甲方要求为准_____

(7) 乙方应指导甲方相关人员进行基础数据的准备、整理工作。

(8) 在整个安装调试过程中，乙方应对甲方相关人员进行软件功能、作用、和使用操作等培训。

(9) 乙方应向甲方提供甲方要求的、不涉及乙方保密信息的所有文档及技术资料。

(10) 如因乙方原因无法为甲方提供持续的售后服务和产品升级，乙方（☐需要/☒不需要）无偿向甲方提供以下资料，以保证甲方系统的正常稳定运行：

☐源代码；

☐运维手册；

☐数据结构；

☐其他：_____ / _____

(11) 乙方应根据本合同的相关条款及甲方的要求，对系统提供质保和维修。乙方应保障系统不发生重大故障，否则甲方有权追究乙方相关责任。

(12) 未经甲方事先书面同意，乙方不得将本项目涉及的软硬件系统、数据库、数据、影像等内容进行任何加密设置，不得对甲方应用本项目相关的系统和数据设置任何限制。如乙方认为必须进行加密的，必须事先取得甲方的书面同意，并向甲方提供解密算法。



(13) 其他: _____/_____

第五条 售后服务条款及质保服务

1、本项目自验收之日起 3 年内为质保期，乙方应提供免费维护服务。

2、质保期内，乙方应向甲方提供如下质保服务：

(1) 乙方提供 (☒7*24 小时/☐5*8 小时/☐其他: /) 技术支持，并不限支持次数。乙方应根据以下的故障等级提供相应的处理：

故障等级	故障等级定义	处理时间及方式
一级故障	系统瘫痪、严重影响系统使用、严重影响其他关键业务正常使用，如：系统无法访问、数据库无法连接等	立即响应，(☒ 1 小时内/ ☐ _/_小时内) 电话/网络远程支持，并通过最快交通方式到达故障现场，到达现场后 4 小时内解决故障（因特殊原因无法在 4 小时内解决故障的，经甲方同意后可适当延长）。
二级故障	影响系统使用、影响其他关键业务正常使用，如：系统能正常访问，但部分功能模块无法使用。	立即响应，(☒ 2 小时内/ ☐ _/_小时内) 电话/网络远程支持，12 小时内到达故障现场。到达现场后 4 小时内解决故障（因特殊原因无法在 4 小时内解决故障的，经甲方同意后可适当延长）。
三级故障	轻微影响使用，远程支持后可解决；不影响其他关键业务使用，如：系统自身的 BUG，甲方对系统使用的疑问，对系统新功能的咨询等	(☒ 30 分钟内/ ☐ _/_小时内) 响应，(☒ 2 小时内/ ☐ _/_小时内) 内电话/网络远程支持并解决故障（因特殊原因无法在 2 小时内解决故障的，经甲方同意后可适当延长）。

(2) 乙方☒需要/☐不需要) 免费为甲方技术人员进行系统管理、操作培训，培训次数不得少于 2 次，具体次数由甲方指定。

(3) 乙方提供专门技术服务人员进行项目后期跟踪，提供每年不少于 3 次的 (☒现场/☐非现场) 服务，及时检查并处理问题。

3、免费维护期内，乙方 (☐需要/☒不需要) 提供常驻技术支持服务。如乙



方须要提供常驻技术支持服务的，乙方应指派___/___名技术工程师常驻甲方。派遣的工程师均应具备相关技术资格认证的工程师，保证提供专业的、正确的和高效的技术服务和技术培训。

4、质保期满后，乙方（☒需要/口不需要）提供常年维保服务。如乙方须要提供常年维保服务的，甲乙双方应另行签订维保服务协议，每年维护费用为：

口合同（口总价款/口软件部分/口硬件部分）的___/___%，即，即人民币___/___元（大写：人民币___/___）

口人民币___/___元（大写：人民币___/___）

☒其他：_____以双方协商为准

5、乙方（☒需要/口不需要）向甲方提供本合同中所有系统模块的维护、功能和代码的优化。

第六条 系统验收

1、本项目满足附件一《信息系统功能需求清单》，系统上线稳定运行_1_个月，且甲方相关使用部门签字确认后，由乙方提出书面验收申请。甲方收到乙方的验收申请后，对系统的整个情况进行评估验收。乙方应确保系统的全部有关技术文件、资料、及安装、测试、验收报告等文档完整交付。验收合格后，甲方签署验收报告。验收不合格甲方需书面告知乙方不合格原因，乙方负责按照验收标准整改并再次提出验收申请，直到验收合格。

2、验收时，乙方需向甲方提交包括但不限于以下甲方要求的资料 and 文件。

口《总体设计报告》；

口《需求分析说明书》；

口《详细设计说明书》；

口《数据字典》；

☒《操作使用说明书》；

☒《系统运行维护手册》；

口其他：_____ / _____

3、甲方不得以本合同范围外的软件功能及硬件设备等问题而拒绝或延误项目验收。



第七条 知识产权

1、乙方保证甲方及其用户在使用本合同项下产品、服务及其任何部分时，不会受到任何第三方关于侵犯专利权、商标权、工业设计权或知识产权的质疑。任何第三方如果提出侵权质疑，乙方须与第三方交涉并承担可能发生的一切法律责任和费用。

2、在本合同有效期内，甲方利用乙方提交的技术服务工作成果所完成的新的技术成果，归甲方所有。

3、在本合同有效期内，乙方利用甲方提供的知识类资料所完成的知识类成果，归甲方所有。

4、由各方各自独立开发的专利以及其他知识产权归属各自所有。

第八条 保密

保密信息是指甲乙双方各自专有的、或提供给对方的并明确标有“保密”字样的信息，包括但不限于本合同及其签订、许可软件、数据等。甲乙双方承认保密信息构成有价值的商业秘密。甲乙双方同意严格按照本合同的规定使用对方的保密信息，未经对方的事先书面许可，不得向第三方，或允许向第三方直接或间接地透露保密信息。本合同的保密义务为永久。无论本合同变更、解除或终止，本条款保持有效。

第九条 违约责任

1、乙方应按本合同约定完成本项目的服务工作，乙方每延迟一日，需支付合同总价款 1%的违约金。延迟交付达 15 日的，甲方有权单方解除本合同，要求乙方返还甲方已支付的合同价款，并承担相当于合同总价款 20%违约金。若因归责于甲方原因导致延迟，或乙方因特殊原因导致延迟且事前取得甲方书面同意的，乙方不承担违约责任。

2、因乙方未按甲方的网络安全要求执行或实施服务，而造成甲方不良网络安全事件、经济损失、恶劣社会影响，每发生一次，乙方应向甲方支付与损失等价的赔偿金，赔偿金额按每起事故不低于合同总款的 5%计算。



3、乙方应确保所提供成果和技术服务的稳健性，因乙方在提供技术服务过程中的过失、疏忽或技术服务工作成果的缺陷，引发的信息系统故障或业务数据损失，而造成甲方经济损失、不良社会影响的，每发生一次，乙方应向甲方支付与损失等价的赔偿金，赔偿金额按每起事故不低于合同总款的 5% 计算，同时乙方须按甲方要求积极负责排查故障原因，彻底解决问题。

4、乙方未能在本合同规定时间内到达现场或解决故障的，每延迟 4 小时，需支付合同总价款 1% 的违约金。但因特殊情况，甲方同意适当延长故障解决时间的除外。

5、乙方在接到甲方的维修要求后 24 小时内未能解决故障的，甲方有权指定第三方提供服务，由此造成的额外费用及给甲方造成的损失均由乙方承担。

6、乙方出现违约 3 次以上（含 3 次）的，或者延迟时间累积 24 小时（含 24 小时）时，甲方有权单方解除本合同，并要求乙方支付相当于本合同总价款 20% 的违约金。

7、乙方违反保密义务，造成甲方损失的，应支付甲方与泄密内容和不良影响等价的赔偿金，赔偿金额按每起事故不低于合同总款的 60% 计算。

8、违约金不足以弥补甲方因此遭受的损失，乙方还需就不足部分承担赔偿责任。

9、甲方有权从剩余应向乙方支付的款项中优先扣减乙方应向甲方支付的款项（包括但不限于违约金、赔偿金等）。

10、乙方未按本合同约定提供服务的，甲方有权要求乙方延长免费维护期。延长的免费维护期限由甲方决定。如乙方对甲方提出的维护期限有异议的，应提出书面异议并说明理由。乙方提出书面异议的，甲乙双方通过协商决定延长的免费维护期限的时长，但该免费维护期限不得低于乙方未按照本合同约定提供服务的合计时长。

第十条：信息集成

乙方应确保所提供成果和技术服务满足甲方的信息集成要求：

- 1、业务字典需通过甲方信息集成平台与主数据系统对接；
- 2、业务数据要求需按照甲方标准接口定义通过信息集成平台进行对接；



3、信息系统中业务数据需根据甲方需求，支持但不限于数据库同步、视图、接口等集成方式开放；

4、支持 HL7 V3、HL7 FHIR 等国家或行业标准，以及甲方自定义标准接口对接；

5、支持各类传输访问协议，包括但不限于 HTTP/HTTPS、TCP/IP、SFTP、SOAP/HTTP；

6、支持满足安全要求的数据存储及传输的加密/解密；

7、支持根据甲方需要的数据或业务功能提供符合需求的 API 服务；

8、需按照甲方需求与其它信息系统进行表示、数据、控制、业务流程等方式的集成。

第十一条 国产化适配要求

乙方应按甲方要求配合进行国产化适配和替代，以确保所提供的信息系统能够在国产操作系统、国产数据库、国产中间件等国产基础软件环境中运行和使用，所有功能保持一致，性能确保稳定，包括服务端。

第十二条 系统兼容要求

乙方应确保所提供的信息系统或主要设备能够兼容 Windows7 及以上版本，所有功能和性能保持一致、稳定。

第十三条 不可抗力

因自然灾害、战争、政府指令、政府主权行为、法律变化等不可预见、不可避免、不可克服的不可抗力事件导致本合同一方当事人无法履行本合同的，受不可抗力事件影响的一方不承担违约责任，但遭受不可抗力一方因迟延履行本合同义务后遭遇的不可抗力事件除外。受到不可抗力事件影响的一方应采取措施将不可抗力事件的负面影响降到最低，否则应对对方当事人的损失扩大部分承担赔偿责任。受到不可抗力事件影响的一方应在不可抗力发生后 2 日内书面通知对方当事人，并在不可抗力发生后 5 个工作日内向对方当事人出示不可抗力发生地有权部门出具的不可抗力事件的证明。没有在约定时间内通知对方当事人，给对方当事人造成损失的，负有通知义务的一方应承担相应的赔偿责任。



第十四条 权利义务的转让

未经甲方事前书面同意，乙方不得将其基于本合同的权利义务的全部或者部分向第三人转让，也不得用以提供担保。

第十五条 合同变更及终止

1、乙方发生以下各项的任何一种情形的，甲方无需催告等其他手续，可直接解除全部或者部分本合同。

- (1) 开具的票据或者支票不能承兑，或者陷于停止支付、不能支付的；
- (2) 受到监督机构停止营业或者吊销营业执照等处分的；
- (3) 申请或者被申请破产、清算、拍卖等任何一种手续及与其类似的其他手续；
- (4) 被第三人申请财产保全、强制执行、申请拍卖或者受到其他公权力处分；
- (5) 作出解散决议的；
- (6) 由于灾害、劳动争议或者其他原因，导致本合同履行困难；
- (7) 发生类似前述各项导致经营困难的事由的。

2、甲乙双方可以在取得对方书面同意的情况下，解除本合同或变更本合同。

第十六条 争议解决

因本合同产生的所有争议，甲乙双方应本着诚意友好协商解决。协商无法解决时，任何一方有权向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

第十七条 合同文件

下列文件构成本合同的组成部分，应该认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。为便于解释，组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下：

- a. 本合同书
- b. 中标通知书
- c. 招标文件（含招标文件补充通知）



d. 投标文件（含澄清文件）

第十八条 廉洁条款

1、甲方人员不得向乙方索要且乙方不得向甲方人员或其家属提供任何酬金、礼物或其它有形或无形之利益，上述行为应被视为商业贿赂，一经发现并查实，双方当事人将受到相应的法纪、政纪处理；同时，甲方有权停止与乙方之后的所有业务合作。

第十九条 其他

- 1、本合同经甲乙双方的法定代表或授权代表签字并加盖公章后生效。
- 2、本合同未尽事宜，甲乙双方协商一致后签订书面补充协议。补充协议作为本合同的一部分，与本合同具有同等法律效力。
- 3、本合同一式六份，甲方执四份，乙方执二份，各份具有同等法律效力。



(本页为签字页，无正文)

甲方：首都医科大学附属北京友谊医院
(盖章)



法定代表人或授权代表

(签字)：

日期：2025年9月22日

乙方：北京赛途科技有限公司
(盖章)



法定代表人或授权代表

(签字)：

日期：2025年9月22日



附件一：《信息系统功能需求清单》

序号	服务名称	数量	单位	型号/版本号	功能需求	配置清单
1	冷链管理信息系统项目	1	套	V2.0	冷链管理信息系统作为保障北京友谊医院顺义院区试剂、药品、血液及其他生物样本在储存过程中对于保存温度进行24小时实时监控与报警的核心技术，通过对储存环境的温度、湿度、气体浓度等其他参数类型的实时监测，满足不同科室对于不同试剂、药品、血液及其他生物样本的质控要求。各类传感器能够通过4G、WIFI、Lora、Nb-Iot等物联网技术搭建传感器网络，实时感知监控环境，通过云服务器技术能够实现自组网络，使不同院区的科室能够纳入统一管控	无线温湿度采集器35台,含35个监控点); 无线低温采集器2台,含2个监控点); 二氧化碳记录仪4台,含12个监控点); 温湿度气压计13台,含35个监控点; 无线数据网关5台,含5个监控点 冷链溯源管理系统1套 V2.0



					平台，实现网页端、微信小程序等远程监控方式，当系统检测到监控对象超出预警值后，系统能够通过微信、短信、语音、邮箱多维度的报警方式，实现全环境参数的精准监控与风险预警，能够减少风险事故的发生，提高科室数字化管理手段，实现智慧医院的建设。	
--	--	--	--	--	--	--



附件二：《售后服务方案》

1. 售后服务期限

- (1) 交付时间：自签订合同之日起 30 日。
- (2) 交付地点：首都医科大学附属北京友谊医院指定地点。
- (3) 保修期限：项目验收合格后，保修 3 年，包含上门服务。
- (4) 零配件到货期限：收到维修工单后 2 个工作日。
- (5) 易损件及零配件保证供货期限：10 年。
- (6) 软件终生免费升级和维护。

2. 售后服务响应

- (1) 7*24 小时电话响应、远程维护。24 小时服务电话：4001-062-061。
- (2) 用户遇到使用及技术问题，由专业技术人员给予解答，并在 1 小时内采取相应响应措施，确保问题 24 小时内得到及时解决。如遇软件系统故障 4 小时内修复，确保系统正常运行。
- (3) 对于重大故障或者需要较高技术的服务，我方根据客户的具体情况，紧急成立由资深技术人员组成的服务组，为客户提供诊断和技术咨询服务，迅速排除故障。
- (4) 每年 2 次定期对全系统进行检修和性能调整，以保证系统安全、可靠、高效运作。同时为客户日常维护中的问题和措施提供指导。当客户系统有故障发生时，我方的维护服务工程师迅速赶赴现场进行诊断和故障排除。
- (5) 在客户授权的情况下，我方的技术员通过远程登录方式对系统进行诊断和故障排除。该方式也适用于客户授权的定期远程登录例行检查或下发软件升级和补丁。

3. 售后服务内容

(1) 基础运行服务

- ① 软件的基本运行维护。
- ② 软件免费升级。
- ③ 永久储存历史数据、系统日志云储存功能，用户可检索任意时间段内历史数据。
- ④ 定期远程巡检设备工作状态，第一时间人工通知客户及时响应突发情况，避免引起重大损失。



⑤ 定期对系统进行上门巡检，排查故障

⑥ 定期更换低电量设备电池。

(2) 产品升级服务

① 保修期内硬件产品免费升级换新。

② 系统可在线升级，软件终身免费维护升级。

(3) 校准服务

① 每年定期一次设备校准，并出具设备厂家校准报告。



附件三：《运维服务方案》

1. 维护保养及应急处理措施

为保障设备的正常运行和使用，用户和厂家应严格按照以下内容进行日常维护和常见故障的解决。

(1) 常见故障及解决方法

院方科室人员在收到报警时，应首先检查设备状态或联系我方，在远程指导不能恢复的情况下，维护人员应立即带上工具和备用设备，上门更换处理，第一时间排除故障。

① 设备离线

在收到设备离线的报警时，应当检查接收器状态，查看显示屏或指示灯是否点亮。屏幕或指示灯不亮时应检查供电是否正常，亮时请联系维护人员排查。

② 设备超温报警

在收到设备超温报警时，应第一时间检查冰箱状态，查看冰箱门是否未关好或正在存取生物制品。当冰箱状态正常，系统持续升温报警可联系维护人员。

③ 设备断电报警

在收到设备断电报警时，应第一时间检查接收器电源是否断电。

(2) 系统故障预防

① 供电保障

预防措施：系统接收器需要外接 220V 供电，用户应确保全年 24 小时不间断电源供应。

② 设备无线通讯的保障

预防措施：设备安装时，维护人员根据冰箱位置，已将采集器信号状态调整至最佳，用户应确保不挪动冰箱位置，需要挪动时应提前通知技术人员。

③ 系统报警功能的通讯保障

预防措施：短信服务余量充足。用户应保障已添加短信报警的值班人员手机畅通。

(3) 故障处置方式

当公司收到报修通知后，首先由售后人员负责后台排查，并安排维护人员立即带上备用设备，上门更换处理，第一时间排除故障。

现场维修



对设备进行巡检，检查设备运行情况，包括各类设备的监控状态、当前是否有报警，有长时间报警未恢复的及时通知相关设备管理人员检查设备状态，及时进行保养或报修。

- ① 检查报警处理措施、查看报警记录是否与失控原因一致，并告知用户。
- ② 检查设备监控位置、与安装调试方案不一致时，与设备管理人员沟通原因后，立即将位置调整至最佳位置。
- ③ 检查设备电池电量，低于设备正常工作阈值的，立即更换。
- ④ 检查系统配置参数，确保监控类型与参数一致。

远程维修

- ① 远程指导用户直接更换备用设备，第一时间保障数据的连续性。
- ② 检查服务器运行状态，清理垃圾运行数据。
- ③ 对 Windows 进行及时修复。
- ④ 查看服务器运行负荷，及时根据业务量进行扩容。
- ⑤ 对已经上线测试的系统模块，进行更新发布。
- ⑥ 查看系统日志，对日志进行分类统计、分析，优化用户体验。
- ⑦ 检查系统报警服务费用，确保各项费用充足。
- ⑧ 巡视运行项目状态，如有监控点异常，及时通知用户核实现场情况或安排售后工作人员上门进行检查、维护。

(4) 运维故障级别

运维级别	级别分类	故障内容	处理措施	响应时间	响应用户
1	重大故障	系统无法登录、页面错误	通知后台开发工程师维护	7*24 小时内立即响应	乙方
2	严重故障	监控点超温报警、断电报警	通知用户现场查看设备状态	7*24 小时内立即响应，48 小时内现场查看	甲方
2	严重故障	系统操作报错、无响应	通知开发工程师后台维护	7*24 小时内立即响应	乙方
3	一般故障	设备离线报警、监控设备屏幕无显示、监测结果误差大	维修设备或更换电池	5*8 小时内当天到达现场	乙方
3	一般故障	不能接收报警信息	查看系统报警配置	5*8 小时内当天远程维护	甲方、乙方



(5) 服务标准及效率

供货方提供实时在线的客户服务，具备灵活多样的通讯手段，提供 7×24 小时响应服务。实时解决常见问题，系统宕机后 4 小时内恢复正常。服务对象为国家卫生计生委卫生政策综合分析与决策支持信息子系统系统使用者。

(6) 应急服务标准

- ① 供货方需要制定全面的工作计划，保证按照工作计划进行运维管理。
- ② 供货方应在合同期内将系统的所有变动详细记录，并有反馈。
- ③ 供货方必须保证版本的控制，对所有的应用系统配置、源程序代码、文档等进行有效的管理。
- ④ 供货方必须制定安全管理手册，保证系统的可靠性。
- ⑤ 供货方必须遵从国家卫计委的统一安全标准。
- ⑥ 供货方保证在项目实施过程中承担从医院收集需求的工作，用户需求规格说明书将由采购方签字盖章后确认。
- ⑦ 供货方保证需要对用户需求做进一步的分析与处理，并将其转化成技术需求规格，报告给招标人。

⑧ 通过对医院现有系统产生数据的梳理，投标人应保证对医院业务信息系统中的不合理环节提出改进意见，以帮助招标人提高整体信息化建设的水平。

(7) 应急服务效率

- ① 7*24 小时电话响应、远程维护。24 小时服务电话：4001-062-061/13261180626。
- ② 供货方提供 7*24 小时故障解决，根据服务需求的紧急程度，紧急服务需求响应时间为 1 小时，并提出解决问题的具体可行性措施；非紧急服务需求响应时间为 8 小时～24 小时。
- ③ 提供实时在线的客户服务，提供 7×24 小时响应服务。实时解决常见问题，系统宕机后 4 小时内恢复正常。
- ④ 系统恢复后自动补传断链期间本地存储数据。

(8) 服务方式及时间

- ① 工作时间：

联系人：田丰 电话：16600061061

响应内容：客户经理 5*8 小时的热线电话，接听客户的服务请求、派遣工程



师上门处理问题，解答客户问题、处理投诉建议，并记录服务台事件处理结果。

② 非工作时间

联系人：魏宁/值班客服 电话：13261180626/4001-062-061

响应内容：项目经理 7*24 小时热线电话，用于解决客户的技术问题以及接听 7*24 小时机房监控人员的机房突发情况汇报并记录。

(9) 行为规范

① 遵守用户的各项规章制度，严格按照用户相应的规章制度办事。

② 与用户运行维护体系其他部门和环节协同工作，密切配合，共同开展技术支持工作。

③ 出现疑难技术、业务问题和重大紧急情况时，及时向负责人报告。

④ 现场技术支持时要精神饱满，穿着得体，谈吐文明，举止庄重。接听电话时要文明礼貌，语言清晰明了，语气和善。

⑤ 遵守保密原则。对被支持单位的网络、主机、系统软件、应用软件等的密码、核心参数、业务数据等负有保密责任，不得随意复制和传播。

(10) 现场服务支持规范

① 现场支持工程师应着装整洁、言行礼貌大方，技术专业，操作熟练、严谨、规范；现场支持时必须遵守用户单位的相关规章制度。

② 现场支持工程师在进行现场支持工作时必须在保证数据和系统安全的前提下开展工作。

③ 现场支持时出现暂时无法解决的故障或其他新的故障时，应告知用户并及时上报负责人，寻找其他解决途径。

④ 故障解决后，现场支持工程师要详细记录问题的发生时间、地点、提出人和问题描述，并形成书面文档，必要时应向用户介绍故障出现的原因及预防方法和解决技巧。

2. 服务保障措施



(1) 每年初制定项目巡检计划，与客户沟通巡检计划方案，待双方确认无误后，按照计划安排售后服务人员对项目进行例行巡检。

(2) 原则上每年 2 次上门巡检维护（疫情期间，不可抗力因素除外）。

(3) 每年定期安排厂家技术人员进行系统巡检、调试，使系统处于最佳状态。

(4) 每年定期进行回访，解答用户在系统使用过程中遇到的问题，指导用户正常操作各类设备及日常保养，免费提供相关操作手册和设备保养手册。

(5) 巡检过程中，对系统进行升级，并安排用户培训，保证用户掌握最新技术操作要点，并免费提供培训技术手册。

每次巡检工作完成后，与用户确认巡检工作是否完成，由售后服务人员出具服务工单对巡检的技术要点进行记录，并由双方确认签字，双方留存本次巡检的服务工单。



附件四：《中标通知书》



中技国际招标有限公司

CHINA INTERNATIONAL TENDERING LIMITED COMPANY

编号 Ref. No.: ITCYF-6

日期 Date: 2025年9月14日

发件人 From: 马建

致：北京赛途科技有限公司

北京友谊医院顺义院区应用系统与研究所信息化建设项目（医院

部分）招标

（招标编号：0701-254106140767）

中标通知书

关于标后项目，经评标委员会评审，并经采购人审批同意，兹通知贵单位在如下内容的招标采购中中标：

包号	品目号	标的名称	数量	中标金额 (人民币元)
26	26-1	冷链管理信息系统项目	1项	139,600.00

请贵单位于本通知书发出后3日内与采购人联系，在本通知发出后30日内签署采购合同，采购合同签订后将合同扫描件发送至邮箱：majian40@gti.gt.cn，我司将在收到合同扫描件后5个工作日内将投标保证金原路退回。

采购单位：首都医科大学附属北京友谊医院

采购人联系电话：010-63138216

我公司地址：北京市丰台区西营街1号院通用时代中心C座9层

联系人：马建

联系电话：81168607

谢谢参与！



抄送：首都医科大学附属北京友谊医院

