

(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：北京万丰铭悦医疗科技有限公司

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： 北京万丰铭悦医疗科技有限公司

地址： 北京市丰台区花乡高立庄 616 号新华国际中心 C 座 B1 层 135 室

联系人： 刘洋

联系电话： 13520754063

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 手术麻醉信息管理系统软件（信息系统名称） 经 中技国际招标有限公司（招标代理机构）以号招标文件在国内 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： 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（以下简称“本项目”）。

2、本项目的价款为人民币 1531000 元（大写：人民币壹佰伍拾叁万壹仟元整）。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1531000元整（大写：人民币壹佰伍拾叁万壹仟元整）。

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：北京万丰铭悦医疗科技有限公司

开户行：招商银行股份有限公司北京分行丰台科技园支行

银行账号：110944358410802

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 刘洋 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: 13520754063。
- (2) 以下条件符合后,乙方应在 120 日内完成安装调试、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，告知工作进展及所须要解决的问题：

☐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/ ☒ 30 分钟 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/ ☒ 30 分钟 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/ ☐ 1 小时内) 响应，(☒ 2 小时内/ ☐ 1 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 3 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 4 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/☐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：

☐合同（☐总价款/☐软件部分/☐硬件部分）的_/_%，即，即人民币_/_元（大写：人民币_/_）

☐人民币_/_元（大写：人民币_/_）

☒其他：_/_以双方协商为准_/_

5、乙方（☒需要/☐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。

☒《总体设计报告》；

☒《需求分析说明书》；

☒《详细设计说明书》；

☒《数据字典》；

☒《操作使用说明书》；

☒《系统运行维护手册》；

☐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延迟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：北京万丰铭悦医疗科技有限公司
(盖章)



法定代表人或授权代表
(签字)：刘洋

日期：2025 年 9 月 22 日

附件一：《信息系统功能需求清单》

序号	模块	功能	功能要求
1	麻醉临床 信息记录	设备数据采集	自动采集监护仪信息
2		术前访视评估 单	按现行记录单定制，自动调取患者基本信息， 提供打印、预览、存档、修改功能
3			可调用 LIS、HIS 系统及其它 EMR 数据集成
4		知情同意书麻 醉	按现行记录单定制，自动调取患者基本信息， 提供打印、预览、存档、修改功能
5		麻醉记录单	自动采集监护设备数据生成麻醉过程体征趋势 数据，记录用药方式（单次或多次），用药量， 补液量，补液时间、出量，特殊事件等手术中 全部麻醉用药及麻醉事件等相关信息
6			具有麻醉医疗文书质控体系，提供文书完成情 况主动提醒功能
7			按现行记录单定制，自动调取患者基本信息， 提供打印、预览、存档、修改功能
8			提供每个麻醉医生个性化定制用药、输液及事 件模板功能，提供批量数据修改及补录功能 根据现有大数据实现 AI 决策推荐，可根据科室 需求定制多媒体教学模块
9			患者体征信息支持表格化批量修改及拖动修改 功能，并支持记录修改痕迹
10			在手术间网络情况不佳情况下，麻醉单记录过 程不能中断，提供单机记录能力
11		术后分析总 结、随访	麻醉总结可根据术中麻醉过程，进行术后麻醉 总结，可以自动导入已存在麻醉过程信息
12			提供定制的镇痛随访记录
13		麻醉恢复室记 录	支持麻醉后恢复室恢复情况评分
14			支持恢复室转回病房或 ICU 交接流程、支持转 回手术室流程
15			按现行记录单定制，自动调取患者基本信息， 提供打印、预览、存档、修改功能

16			生成独立的术后恢复记录，自动采集恢复室监护设备数据
17	手术综合信息管理	手术三方核查	手术开始之前、缝合前及手术结束后进行三次患者信息核对，每次均由外科医生、护士及麻醉医生一起参与核对工作并将核对结果进行记录。
18			支持电子版的三方核查在未完成三方核查时不能进行下一步操作，未完成第一次核查不能开始手术。记录每次开始时间及完成时间
19			支持与第三方系统厂家做接口，完成语音方式签名。
20		麻醉安全质控及相关统计	支持根据医院的实际情况建立规范的手术质控流程及手术特殊事件的上报流程，可为上级部门提供质控数据
21			支持根据当地麻醉质控的要求，以及医院的实际情况，建立《麻醉科医疗质量控制平台》，建立规范的麻醉质控流程及麻醉特殊事件的处理流程。可以为各个临床专科或者麻醉质量控制中心按照权限及要求提供相关麻醉数据
22			支持根据手术室提供的规则定制相关统计功能
23	手术综合安全管理	手术排程	1) 手术申请单：与医院 HIS 信息系统中的手术申请与医嘱系统集成，自动获取手术申请及安排信息，应包含日间手术、急诊手术、门诊手术、住院择期手术及住院急症手术安排流程。 2) 外科住院总医师开具手术通知单，然后由护士安排手术间资源及台次，最后由麻醉院总安排麻醉医生。手术通知单界面可与 HIS 或电子病历集成显示。 3) 记录停台原因及信息，此部分可实现字典化选择模式即可统计停台原因，可以根据年月日统计和分析停台情况。 4) 排班结果及手术当日的进程信息可以在安放于手术更衣区附近显示屏上滚动显示，此部分

			信息经过简化后可在家属等候区进行手术通告，排班结果可以返送至 HIS 及电子病历系统集成显示及查询。 5)手术通知单可根据需要定制增加包括抗生素使用信息、非预期二次手术、特殊耗材及器械包备品信息、血库备配血信息、病理科冰冻及普通病理信息、是否感染患者手术、手术设备准备信息及转入 ICU 等信息。
24			支持医院提供的规则，完成手术室护士排班功能
25	信息集成	HIS 及电子病历	统一导入手术名称、手术诊断、科室和医护人员信息
26			支持 EMR 病案首页信息集成
27			生成的各项病案单据可以自动归档到病案系统
28	围术期信息收集及质控管理	门诊术前评估	麻醉评估单：和门诊 HIS 及电子病历系统连接，自动获取患者就诊信息，评估项目按科室现行需求定制，评估结果以数据库形式存放，支持调取、查询、统计、质控分析
29		术后镇痛管理	镇痛随访单：和手麻数据库连接，自动获取患者一般情况与术中重要信息，支持手持客户端便携式查询与录入，支持数据调取、查询、统计、质控分析
30	相关单据定制	支持麻醉相关单据定制	包括电子交班单据、压疮风险评估表等
31	数据采集盒	与麻醉医生工作站连接固定	定制 50 台 能连接获取采集监护仪、麻醉机等监护设备信号，支持 HL7 协议。 内存 512MB，硬盘 8G 网口 2，串口 2，USB2，1wifi，1 蓝牙，1 个 HDMI 与麻醉医生工作站连接固定，须根据不同仪器设备定制

附件二：《售后服务方案》

万丰铭悦公司的售后服务设有独立的部门负责，采用定人、定岗、定责任的规范化管理制度。

以贴身服务，故障率分析，功能补充建议等主动式服务的诚信态度服务于客户。贯彻公司的企业文化“踏踏实实做事，勤勤恳恳服务”的宗旨。

提供终身保修维护服务(24*365)，包括对于系统软件所包含的各功能的修改、定制、增加，采购人提出对软件更改的要求，我司予以充分满足，我司可以和采购人相关科室共同协作，现场完成，特殊情况如果只牵涉我公司技术，在壹至贰个星期内解决。

远程在线诊断和故障排除：现场人员不能排除故障时，通过电话线或 VPN 方式远程登陆到院方网络系统进行免费的故障诊断和故障排除。

严格控制程序的不同版本，已经解决的问题不会在系统运行一段时间后因为程序的另外修改而再现；修改程序不会影响既往功能的正常使用。

我司设立技术负责人在线服务支持：通过网站公布在线技术客服 QQ 或 MSN，在我司正常工作时间时进行实时免费交谈、咨询、答疑。

对重大的技术问题，公司组织技术专家小组进行会诊，以确保系统的正常运行。

因国家政策或政府、医院上级部门要求导致的被动性程序修改，我司及时提供程序修改服务，

售后服务要求承诺书

承诺内容如下：

系统软件售后服务：

1. 有良好的服务理念和完善的售后服务体系，能够提供本地技术服务。
2. 响应时间：甲方可以通过电话、传真等方式要求乙方提供维保服务，乙方在接到甲方的需求后 1 个小时内响应并提供远程维保服务，如果远程维保在 30 分钟内无法解决的，在接到甲方需求后 4 小时内到场维保，保证在到场后 4 小时内成功解决。
3. 质保期：应用软件从项目整体验收通过之日起 3 年。在系统的维护服务期内，我公司确保系统的正常使用。提供每年不低于 4 次的例行维护及巡检，例行维护

及巡检内容包括：系统运行环境预防性维护，软件的功能增强性维护等应用软件系统扩充升级（其中包括系统维护、跟踪检测），保证我公司所实施的软件正常运行。

4. 质保期过后，我公司承诺提供系统软件和硬件环境终身维护服务，具体维护费用由医院和我公司通过合同或协议商定。

5. 自项目整体验收合格之日起 3 年，为甲方提供售后维保服务，相关费用已经包含在本合同约定总价款中，甲方不再另行支付。维保期满后，如院方需要，提供有偿售后服务，售后每年维保价格不高于本合同金额的 15%，服务质量不低于维保服务内容的约定和国家规定的标准，1) 软件验收前的实施阶段：5*8 小时现场服务，7*24 小时电话服务。

6. 个性化需求修改服务：15 分钟内即时响应，3 个工作日正式回复。

7. 我司符合国家相关行业质量标准，具备完善的售后服务体系。

8. 我司提供完整的软件产品和相关技术文档，确保产品可操作、易维护。

9. 系统运行稳定，确保在高峰时段和高并发情况下仍能正常使用。

10. 提供 7*24H 实时在线技术支持，确保问题得到及时解决，对于系统故障，要求提供快速响应机制，满足医院业务连续性要求。

11. 项目实施过程中，我司确保项目进度按照合同按时完成。

12. 问题反馈和处理周期 24 小时内，确保问题得到及时解决。

13. 软件系统故障修复时间 4 小时内，确保系统正常运行。

14. 提供专业的培训和指导，确保医院工作人员能够熟练操作和使用软件系统。

15. 建立健全的用户反馈机制，及时收集用户意见和建议，持续优化产品和服务。

16. 定期对系统进行巡检和优化，提高系统稳定性和性能。

17. 合同签订后 120 日历日内完成软件系统的供货、安装、调试和验收。

18. 项目验收合格后，提供 3 年的免费售后服务。

19. 免费升级和维护，确保系统与医院业务发展需求保持同步。

20. 系统功能完整性：我司满足招标文件中提出的所有功能需求。

21. 系统稳定性：系统运行过程中，保证稳定可靠，无严重 bug 和系统故障，平均故障修复时间小于 4 小时。

22. 数据准确性：系统能准确无误地感知监控设备的实时状态，确保数据的完整

性、连续性、准确性，能够根据用户设定的参数准确无误的进行 24 小时实时监控和及时报警推送。

23. 系统性能：系统能在预期的硬件环境下正常运行，能够永久储存历史数据及相关日志，满足医院对于系统历史数据可追溯性的需求。

24. 系统可扩展性：系统设计考虑未来业务发展的需求，我司具备良好的可扩展性，能够方便地添加新功能和模块。

25. 供货和安装：我司保证在合同约定的时间内完成供货、安装和调试工作，确保系统能够正常运行。

26. 培训和指导：我司提供全面的技术培训和操作指导，确保医院工作人员能够熟练掌握和运用系统。

27. 售后服务：我司提供 3 年的免费售后服务，包括系统维护、故障修复、数据备份和恢复等。

28. 用户反馈：我司建立有效的用户反馈机制，及时收集用户意见和建议，持续优化产品和服务。

29. 项目文档：我司提供完整的技术文档和操作手册，包括系统架构、功能说明、操作指南等。

30. 提供免费的主动服务，包括：

健康性巡检服务：按使用方要求，完成每月、每季度不同级别的对应用系统的健康性巡检服务，服务器数据库运行状态进行检测，并完成巡检记录单。

提供回访，维护回访，定期主动电话了解系统日常运维、使用情况和提供方需求，及时提供技术相关建议、意见和解决方案。

提供用户使用说明书。维保合同另行签订。

技术服务中心：

地址：北京市丰台区花乡高立庄 616 号新华国际中心 C 座 B1 层 135 室

负责人联系方式：医疗事业部

负责人：李岳

附件三：《运维服务方案》

- 1) 软件验收前的实施阶段：5*8 小时现场服务，7*24 小时电话服务。
- 2) 个性化需求修改服务：15 分钟内即时响应，3 个工作日正式回复。
- 3) 我司符合国家相关行业质量标准，具备完善的售后服务体系。
- 4) 我司提供完整的软件产品和相关技术文档，确保产品可操作、易维护。
- 5) 系统运行稳定，确保在高峰时段和高并发情况下仍能正常使用。
- 6) 提供 7*24H 实时在线技术支持，确保问题得到及时解决，对于系统故障，要求提供快速响应机制，满足医院业务连续性要求。
- 7) 项目实施过程中，我司确保项目进度按照合同按时完成。
- 8) 问题反馈和处理周期 24 小时内，确保问题得到及时解决。
- 9) 软件系统故障修复时间 4 小时内，确保系统正常运行。
- 10) 提供专业的培训和指导，确保医院工作人员能够熟练操作和使用软件系统。
- 11) 建立健全的用户反馈机制，及时收集用户意见和建议，持续优化产品和服务。
- 12) 定期对系统进行巡检和优化，提高系统稳定性和性能。
- 13) 合同签订后 120 日历日内完成软件系统的供货、安装、调试和验收。
- 14) 项目验收合格后，提供 3 年的免费售后服务。
- 15) 免费升级和维护，确保系统与医院业务发展需求保持同步。
- 16) 系统功能完整性：我司满足招标文件中提出的所有功能需求。
- 17) 系统稳定性：系统运行过程中，保证稳定可靠，无严重 bug 和系统故障，平均故障修复时间小于 4 小时。
- 18) 数据准确性：系统能准确无误地感知监控设备的实时状态，确保数据的完整性、连续性、准确性，能够根据用户设定的参数准确无误的进行 24 小时实时监控和及时报警推送。
- 19) 系统性能：系统能在预期的硬件环境下正常运行，能够永久储存历史数据及相关日志，满足医院对于系统历史数据可追溯性的需求。
- 20) 系统可扩展性：系统设计考虑未来业务发展的需求，我司具备良好的可扩展性，能够方便地添加新功能和模块。

- 21) 供货和安装: 我司保证在合同约定的时间内完成供货、安装和调试工作, 确保系统能够正常运行。
- 22) 培训和指导: 我司提供全面的技术培训和操作指导, 确保医院工作人员能够熟练掌握和运用系统。
- 23) 售后服务: 我司提供 3 年的免费售后服务, 包括系统维护、故障修复、数据备份和恢复等。
- 24) 用户反馈: 我司建立有效的用户反馈机制, 及时收集用户意见和建议, 持续优化产品和服务。
- 25) 项目文档: 我司提供完整的技术文档和操作手册, 包括系统架构、功能说明、操作指南等。
- 26) 提供免费的主动服务, 包括:
 - 健康性巡检服务: 按使用方要求, 完成每月、每季度不同级别的对应系统的健康性巡检服务, 服务器数据库运行状态进行检测, 并完成巡检记录单。
 - 提供回访, 维护回访, 定期主动电话了解系统日常运维、使用情况和 使用方需求, 及时提供技术相关建议、意见和解决方案。
 - 提供用户使用说明书。

a) 服务等级及响应要求

错误报告类别	响应时间	解决办法
致命错误 (Fatal)	0.5 小时内	研究解决方法并力争尽快解决, 最长不得超过 0.5 个工作日
严重错误 (Serious)	0.5 小时内	尽快修正, 或提交 Service Pack, 不超过 1 个工作日
一般错误 (Minor)	0.5 小时内	以 Service Pack 修正, 不超过 2 个工作日

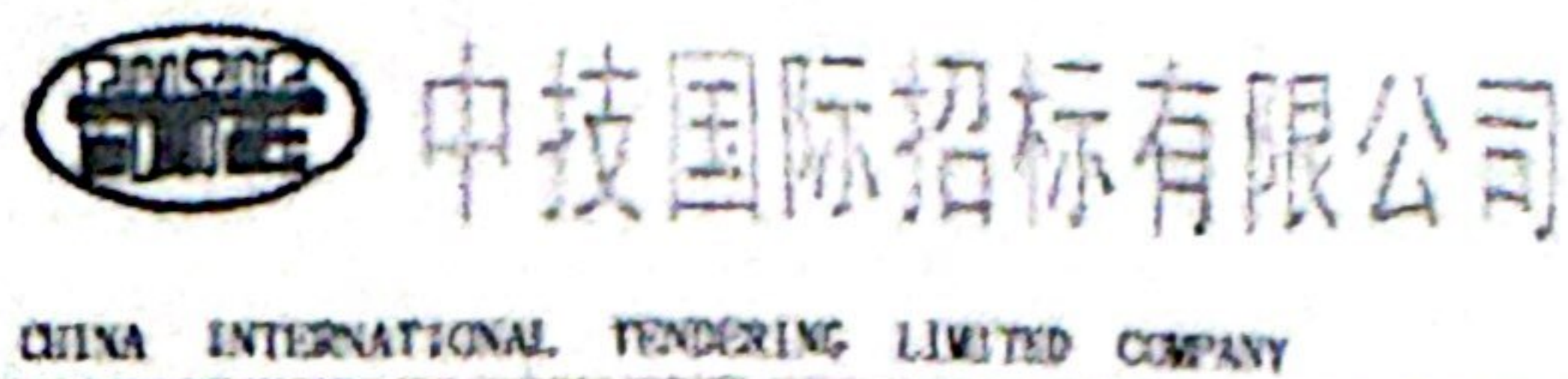
定义:

- 致命错误: 能够引起系统停机或中断的错误。
- 严重错误: 对系统运行有较大影响, 但不导致系统停机或无法使用的错误。
- 一般错误: 对系统运行有影响, 但不妨碍系统正常运行的错误。
- 响应时间: 自医院向我公司发出通知报告错误之日起计。

巡检服务

- 我公司提供每季度定期巡检，一年四次。书面提交，加盖公章。
- 提供法定节假日前巡检工作，并书面提交，加盖公章。
- 配合医院信息处安全组的安全检测，发现漏洞及时打补丁加固服务器。

附件四：《中标通知书》



编号 Ref. No.: CITIC-6
日期 Date: 2025 年 9 月 14 日
发件人 From: 马建

致：北京万丰铭悦医疗科技有限公司

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

关于标题项目，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)
2B	2B-1	手麻系统应用拓展	1 项	1,531,000.00

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。采购合同签署后将合同扫描件发送至邮箱：majian@gei.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：81168987
谢谢参与！



抄送：首都医科大学附属北京友谊医院