

(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：北京信诺时代科技发展有限公司

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： 北京信诺时代科技发展有限公司

地址： 北京市海淀区学院路 35 号世宁大厦 3 层 305

联系人： 王莹

联系电话： 13581531322

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 安全可信平台（信息系统名称）经 中技国际招标有限公司（招标代理机构）以 0701-254106140767 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：安全可信平台（以下简称“本项目”）。

2、本项目的价款为人民币 432000 元（大写：人民币肆拾叁万贰仟元整）。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、买方根据北京市财政支付流程向卖方支付合同总价款，合计为人民币432000元整（大写：人民币肆拾叁万贰仟元整）。

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，买方根据北京市财政资金到账情况，向卖方支付合同款项。

买方收到货物并验收合格前，买方有权不向卖方支付全额款项。

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：北京信诺时代科技发展有限公司

开户行：工行海淀支行营业部

银行账号：0200049609200077319

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 王莹 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: 13581531322。

(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,告知工作进展及所须要解决的问题:

☐ 每日

☐ 每周

☒ 其他:____ 每年

(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 5 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: 双方另行约定

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3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、 买方人员不得向卖方索要且卖方不得向买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，买方有权停止与卖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：20 25 年 9 月 22 日

乙方：北京信诺时代科技发展有限公司

(盖章)



法定代表人或授权代表

(签字)：

日期：20 25 年 9 月 22 日

附件一：《信息系统功能需求清单》

1.1. 软硬件配置清单

序号	产品名称	品牌	产品型号	产品说明	总数量	单位
1	超融合系统 (深信服超融合软件)	深信服	深信服超融合软件 V6.0	含： 8 套* 深信服计算服务器虚拟化软件 V6.0； 8 套* 深信服网络虚拟化软件 V6.0； 8 套* 深信服虚拟存储软件 V3.0； 8 套* 深信服云计算管理软件 V6.0 高级版； 3 年* 深信服 SDDC 基础运维软件 V1.0（纯软版）；	1	套
2	交换机 (安视交换机)	信锐	RS6800-56CQ-EI-48X	信锐安视万兆交换机，48 个万兆 SFP+ 光口，8 个 40GE/100GE QSFP28 光口；交换容量≥8T/128T，包转发率≥3000Mpps，可插拔双交流电源冗余，默认配置两个 AC 电源，4 个散热风扇，支持端口侧进风；支持全端口线速转发；支持 NMC/vNMC/NAC/SAC 统一管理、统一查看状态、VLAN 等配置管理；支持终端识别、终端准入、安全防护及安全画像可视；支持胖瘦一体化；支持双电源模块，默认含 2 个交流电源。默认支持 ECN/PFC 功能，可适配 RDMA 应用。 含： RS6800-56CQ-EI-48X 标准产品*(1 台)； 信锐网科交换机管理平台软件 V3.0*(1 套)；	2	台

附件二：《售后服务方案》

1.2. 深信服售后服务方案

1.2.1. 简述

服务是一种文化。在深信服科技，服务不仅仅代表一种制度、程序，它已经融入了深信服科技的企业文化中，并为所有员工接受和奉行。

服务内容来自用户的需求，深信服科技在一如既往地向用户提供优质、高效的服务同时，也在与用户长期合作与摸索过程中，寻求服务内容和 service 方式的改进，以求双方从中获得最佳效益。

深信服科技向用户提供标准化、专业化、多元化服务。标准化代表服务规范，专业化代表服务质量，多元化代表服务内容，都是以用户满意为衡量标准。

企业唯有不断为用户提供低成本、高增值的服务，才能立于不败之地。深信服科技的核心竞争力主要表现在两个方面：一是对内的高效管理，一是对外的优质服务。

深信服科技技术服务的原则是：以不断提高用户满意度为衡量一切工作的准绳；以用户为中心，建立完善、系统的服务网络向用户提供专业化、标准化的服务；为用户提供解决问题的措施，为用户提供全方位的服务。

“顾客至上，服务第一”是深信服科技售后服务一直所秉持的售后服务理念。从成立之初到至今，深信服科技逐渐形成了一套完整的、规范化的服务体系，以“专业的人员、积极的态度、踏实的作风”服务于国内外一万六千家客户！

1.2.2. 技术支持及服务内容

深信服科技面向所有的用户提供下列服务

1、服务标准化服务：在咨询服务、维修服务、培训服务、在线服务及远程服务全过程中，参照 ISO9001 质量管理体系的技术服务标准，形成标准化的作业流程，标准化的投诉制度，标准化的文档与服务用语，标准化的资格认证等。

2、多样化服务：在售前、售中、售后，倡导基于用户满意的个性化关怀；满足用户标准化服务以外的特殊使用需要，在标准服务以外，我们还提供无偿或

有偿个性化服务。

3、主动化服务：建立回访制度，日常客户满意度调查，大客户定期回访，针对客户问题案例分析，提出预先解决方案，不断推出产品升级；积极与用户记性技术交流，与用户共享产品的最新信息及动态；主动开展对用户的技术培训，让用户用好产品，降低人为操作风险。

4、电子化服务：开发了和 CRM 系统集成的客户服务信息管理平台，使客户打进的电话从开始到结束的每一个服务环节都处于受控状态；统一由客服中心管理，可以查询到所有问题处于何种状态及处理的整个过程，并能对服务质量和效率进行评价。

1.2.2.1. 售后服务内容

1、客服部门将为客户建立完善的用户服务档案，对用户的产品使用情况、服务状况进行汇总和记录在案，以便为客户提供最快、最全面的产品售后服务。

2、在客户提出技术支持请求，深信服科技将尽最大努力向客户提供远程及现场帮助，并根据问题情况判断是否需要进行现场支持。将向客户提供 7×24 小时 400 电话咨询服务，6×12 小时远程调试服务（远程调试服务时间为：8:30-20:30）。在无法通过有效的远程手段解决的情况下，在当地设有办事处的区域深信服科技提供 5 次响应上门技术支持服务。

3、在服务期内，如遇软件产品发布软件补丁及新版本，客户可享受有同等功能软件、软件内核的升级服务（内容检测、URL 库及病毒库升级等产品收费附加功能项除外）。服务责任人将根据用户的业务需要和使用情况建议并协助客户是否升级到最新版本。

1.2.3. 深信服科技人员组织规划和项目参与人员简介

为了实现深信服科技技术服务之宗旨，为了向用户提供优质、高效、快速、可靠、长期的技术服务，深信服科技建立了完备的技术支持体系——技术支持部，它主要由用户呼叫中心、用户培训中心、产品文档中心、客户服务中心，大客户服务中心以及相应的行政保证机构组成。

1.2.3.1. 客户服务体系三级架构

深信服科技以深圳总部为核心,经过多年的完善逐渐在全国范围内建设了三级服务体系,为广大用户提供全方位的服务。深信服科技服务体系覆盖广泛,布局合理,响应及时,三级服务网络分别为:

第一级 公司总部专业的客服中心

在深信服总部,拥有 300 人的 CTI 呼叫中心由经验丰富的资深技术支持工程师为广大客户提供 7×24 小时热线电话服务,送修服务、远程调试、现场服务和有偿个性化服务。



总部的产品专家和网络安全专家服务队伍同时负责全国服务网络的技术支持、管理、监督与协调,保证用户问题得到及时、有效的解决。

同时,在公司总部还组建了一支由负责产品研发的工程师组成的问题响应支持中心,每天 24 小时值班,帮助大区、本地技术支持中心和合作伙伴解决技术难题。

在深信服科技深圳总部,设有用户呼叫中心,用户可随时通过拨打深信服科技售后服务电话:400-630-6430 进行有关问题的查询,并将有关问题提交给深信服科技,以便深信服科技提高对服务请求的追踪和反应速度,更迅速的解决用户出现的问题。并且完善的客服系统会自动记录下用户的产品信息和历史故障,为每个用户建立资料库,以便深信服科技更准确的采取有针对性的措施来为用户服务。

人员配置情况如下:

CTI 呼叫中心前台咨询专员

CTI 呼叫中心后台问题处理工程师

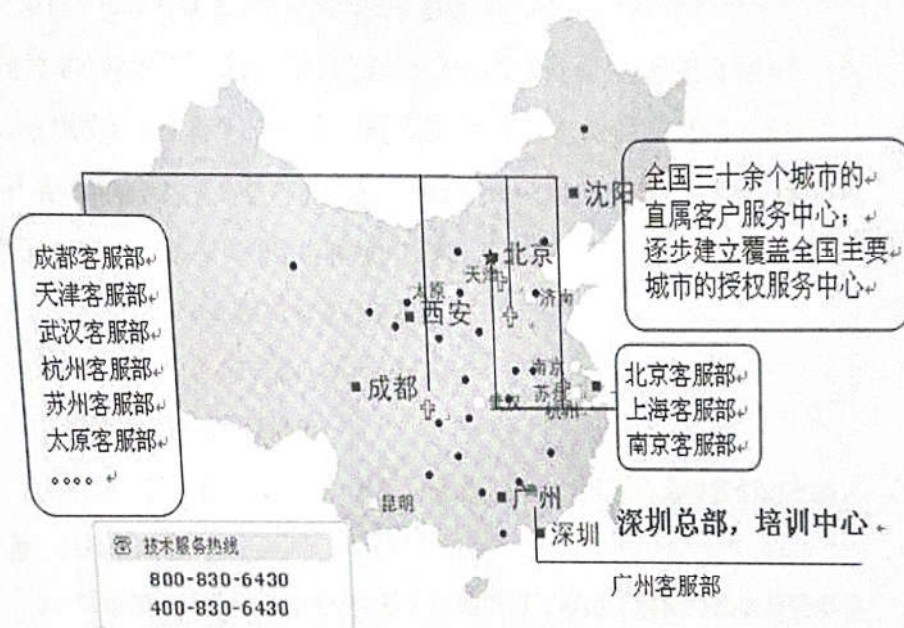
各产品线技术专家

CTI 呼叫中心大客户服务专员

CTI 呼叫中心大客户服务技术专家

第二级 覆盖全国的深信服产品专业服务队伍

深信服科技在全国各地设立有庞大的专业服务队伍。包括：东北区、华北区、华南区、华中区、华东区、西南区、西北区七个大区和三十余个驻外分支机构，所有分支机构都建立了本地客服中心，直接承担所在地区深信服客户的直接服务，达到全国所有一级城市和地区覆盖、某些发达省市已经覆盖到二级城市。



第三级 最为广泛的深信服合作伙伴

深信服科技通过遍布全国的专业网络服务商，提供延伸到地市级的产品售前售后服务。目前，全国通过“深信服产品技术认证工程师”认证的合作伙伴超过1000人，强大的售后服务保障体系，为广大客户服务提供了最直接的贴身服务。

1.2.3.2. 客户服务体系组织保证

在市场竞争日益激烈的今天，仅仅提供具有差异化优势的产品已不足以满足客户的期望和需求，以客户满意为导向的服务正成为建立客户的持续满意和忠诚的重要砝码。

深信服科技作为前沿网络领域的领导厂商，在不断开拓广阔市场的同时，也将自己的服务触角延伸到了全国各个区域，并在业内率先建立起包括：产品技术咨询专家（CTI 呼叫中心前台咨询专员）、技术问题处理专家（CTI 呼叫中心后台

问题处理工程师及各产品线技术专家)、CTI 呼叫中心大客户服务专员、区域现场服务专家、技术培训讲师在内的专业化服务团队和客户服务体系。

1.2.3.3. 客户服务职责说明

产品技术咨询专家

产品技术咨询专家的前台电话接通满意度须 $\geq 95\%$, 平均处理时间 ≤ 5 分钟;

作为 400 呼叫中心服务体系的最前端。产品技术咨询专家承担着为深信服科技遍布全国的数万家客户、渠道伙伴提供电话服务的重要工作。新产品有什么功能? 产品功能如何设置? 技术资料哪里下载? …… 客户的任何技术疑问都可以通过专家们的热忱服务得到圆满解答, 咨询专家的具体职责包括:

- 1、接听全国 400 免费技术咨询电话;
- 2、解答客户的各类产品、技术疑问;
- 3、解答技术论坛在线提问;
- 4、收集、反馈客户对产品、服务的需求、建议, 以不断完善我们的产品、服务, 提高产品竞争力;
- 5、将疑难、耗时问题迅速转交技术问题处理专家组, 保证问题处理效率和服务可达;
- 6、整理、发布常用技术文档;
- 7、普通客户服务期到期提醒;

热情、优质的服务; 专业、快速的解答; 开辟多样化的服务途径, 保证客户能方便、迅速的得到帮助和支持是每一位产品技术咨询专家的庄严承诺。

技术问题处理专家

技术问题处理专家, 是一群热衷于研究各类网络技术的专业技术人才, 他们网络技术过硬, 对产品功能、设置十分精通, 能迅速帮助客户解决各种技术问题, 技术专家的具体职责包括:

- 1、提供电话、远程支持, 帮助客户迅速解决疑难、耗时的技术问题;
- 2、使用各种工具为客户提供产品远程安装、设置、调试服务;
- 3、为客户、渠道伙伴、内部同事提供专业的技术方案建议和文档服务;
- 4、收集、反馈客户对产品、服务的需求、建议, 以不断完善我们的产品、

服务，提高产品竞争力；

将对技术的执着运用到服务工作中，以专业的服务精神快速响应、高效解决客户遇到的一切技术问题，是技术专家们的神圣使命。

CTI 呼叫中心大客户服务专员

大客户综合满意度 $\geq 98\%$ ，大客户服务零投诉，高端测试项目问题处理 98%；

深信服科技深知政府、金融、保险、教育等行业客户的重要业务对网络的依赖和要求，随着这类高端客户的增多，深信服科技于 2008 年选拔各类优秀人才正式成立了大客户服务部，他们中不乏测试、实施经验丰富的现场服务专家；钻研各产品线技术的技术经理；熟悉 ISO 服务标准和规范的专业服务人员，大客户服务经理的主要职责包括：

- 1、高端项目售前技术方案确认与支持；
- 2、高端项目测试、实施现场技术支持；
- 3、高端项目测试、实施、验收工作集中、规范管理；
- 4、制定服务级别协议（SLA），为高端、VIP 客户提供系统的专家式、个性化售后服务；
- 5、标准的服务、项目交付和文档保障；

为行业、VIP 大客户量身定制的系统化专业服务，让高端客户体验到深信服科技物超所值的一站式解决方案和服务是大客户服务经理的最高使命。



现场服务专家

客户的网络环境复杂、多变，有时电话、远程无法迅速定位、解决问题，要构筑完善的服务体系就离不开一支响应速度快、服务能力强、经验丰富的现场服务队伍，深信服科技现场服务专家队伍正是这样一支重要的服务力量，其具体

工作职责包括：

- 1、项目测试、实施现场技术服务；
- 2、售后服务现场技术支持；
- 3、客户、渠道合作伙伴现场培训；

更快的响应、更高的效率、更热忱、更专业的现场服务，是现场服务专家不断追求的目标。

技术培训讲师

对内、对外的培训综合满意度需 $\geq 95\%$ ，培训质量要接受培训满意度调查表、内部外部人员反馈、上级主管审核等多种严格途径考核。

扎实的技术能力是各个服务岗位向客户提供专业、高效、优质的服务的基础，为保证服务人员技术能力的持续提高，深信服科技选拔具有多年一线技术工作经验，并在培训、文档方面表现突出的技术人员承担内部技术培训工作；同时、随着在渠道领域的不断拓展，技术培训讲师们也肩负着帮助渠道合作伙伴提高技术能力的重任，具体工作包括：

- 1、客服系统内部的产品、技术培训；
- 2、渠道合作伙伴技术培训；
- 3、制作产品手册、专题技术文档，向内部其他部门提供文档支持；

培训部的每一位培训讲师秉承“传道、授业、解惑”的宗旨，与每一位授课对象分享着多年积累的丰富经验和知识结晶。

附件三：《运维服务方案》

1.2.4. 信诺 E 服介绍

1.2.4.1. 专属技术经理

通过 ETS 服务信诺时代将为您指派一名专属的技术经理(Technical Account Manager, TAM)。TAM 将是您在信诺时代内部的代表,负责规划及安排所有服务的规划、实施、管理并与您密切合作,无论是通过远程电话或现场服务以确保我们提供的服务满足您的支持需求。另一方面 TAM 代替您在信诺时代内部进行管理您的支持需求以及确保您的问题有足够的资源进行投入。在整个 ETS 服务周期内中, TAM 将会负责以下的工作:

服务计划 (Services Delivery Plan, SDP)

通过了解您的业务以及支持服务需求,进行整体服务计划的规划。根据计划协调和安排相关的技术资源来提供最佳的服务,帮助您降低 IT 运营的风险并使关键应用系统和 IT 基础架构的效能最优化。

定期服务报告及回顾会议

定期提供服务资源使用状态的统计, TAM 会和您一起分析一个阶段发生的问题和您的需求,并与您一起制定策略来降低问题的重复发生。

问题监控及提升管理

管理及监控您问题的解决,以确保您的问题在信诺时代内部有最合适的技术资源投入,在最短的时间内提供问题的解决方法,提高您 IT 的生产力。

微软企业技术支持服务管理

信诺时代 TAM 作为您的技术服务专家将帮助您管理微软的 Premier 服务,使客户可以充分并且准确的使用微软的 Premier 服务,通过信诺时代 TAM 将信诺时代 ETS 服务与微软 Premier 服务完美结合。

1.2.4.2. 问题解决服务

这项服务主要用于解决发生在微软产品上的问题,作为信诺时代 ETS 的客户,

您可以得到优先的支持从而尽快地从问题中恢复,我们的问题解决服务确保你的关键问题可以得到我们最高的专注,一直到问题被解决及您的业务恢复正常为止。当您使用的微软产品发生技术问题的时候,我们的技术支持工程师会通过电话、邮件、远程或到您现场来提供最专业的服务,我们回应的时间长短取决于您所定义的问题严重等级,针对影响业务的严重问题,我们会 24*7 持续地努力直到问题解决为止。

1.2.4.3. 主动性服务

主动性服务针对各种不同的系统及应用场景,从回答基本问题到信息系统环境的相关部署、迁移以运行维护的最佳实践,您的 TAM 会和您充分合作,安排合适的资源:

- 由信诺时代 ETS 技术专家的协助,更快及正确地部署新的解决方案以降低系统上线的风险及后续运维的成本。
- 应用信诺时代过去十年积累的经验,提供技术解决方案及运维的策略性建议。
- 信诺时代与其他的软件厂商的紧密合作以确保解决方案可以安全、快捷地整合到现有的环境中。

您的 TAM 会直接提供技术咨询的服务,或者安排相关的技术专家来提供协助。

1.2.4.4. 客户特定需求咨询及支持

对于您提出的其他服务需求,您的 TAM 将会和您一起探讨和规划,通过适当的方法来为您定制服务内容以满足您的需求。

信诺时代与 Symantec、Trendmicro、VMware、梭子鱼等国际一流厂商保持着紧密的合作关系。

1.2.4.5. 可选服务

对于信诺时代 ETS 客户信诺时代还提供了一系列的额外服务来满足客户的一些特殊的服务需求。

驻场技术专家支持服务

驻场技术专家支持服务通过信诺时代的资深专家现场来帮助您摆脱重复的停机/解决问题的困惑，找出这些问题的根本原因，避免问题再次发生。通过驻场技术专家，补充和加强您的系统运维资源，合作完成系统部署和迁移，发现问题的根本原因。驻场技术专家支持服务将提供最高级别的前瞻性服务，预防问题的发生，并加强客户对关键技术的运维能力。

1.2.5. ETS 服务单位定义

ETS 的服务单位是事件。

一个“事件”(incident) 定义为一个单独的支持问题和解决它所需的适当工作。

一个单独的支持问题是一个不能被分解成下一级问题的问题。如果一个问题由下一级问题组成，每个下一级问题将被认为是一个单独的事件。在信诺时代提供对一个事件的支持以前，客户和信诺时代所指派的支持工程师必须就问题是什么和一个可接受的解决方案的参数达成一致。要完成一次服务，可能需要多个服务事件。

1.2.6. ETS 服务请求方式

客户可以通过下列方式请求服务

电话	信诺时代指派工程师电话。
电子邮件	信诺时代指派工程师的邮件地址或邮件群组。

1.2.7. 服务支持类型

支持类型	说明
电话支持	通过电话方式解决问题或提供咨询。
远程协助	通过网络，远程登录到客户的计算机上进行操作，分析问题。此服务需要得到客户的安全授权，并需要一些特定的计算机环境支持。
电子邮件支持	通过电子邮件的方式解决问题或提供咨询。
现场支持	客户现场分析并处理问题。
紧急现场支持	客户现场解决问题。 响应时间与服务时间不同： ➤ 满足服务级别 1 类型的现场支持属于紧急现场支持； ➤ 在紧急支持时间内提供的现场支持属于紧急现场支持； ➤ 如整个现场支持时间跨越了工作时间和紧急支持时间，且紧急支持时间超过 2 小时（含），则整个服务时间算做紧急现场支持。

1.2.8. 服务支持有效性

支持类型	完成服务	未完成服务
电话支持	➤ 解决问题； ➤ 找到变通方法，解决改事件所定义的问题或减少由于该事件所定义的问题所引起的损失； ➤ 给出咨询建议。	➤ 未找到解决问题的方法； ➤ 未找到变通解决方法。
远程协助	➤ 解决问题； ➤ 找到变通方法，解决该事件所定义的问题或减少由于该事件所定义的问题所引起的损失。 ➤ 给出咨询建议。	➤ 未找到解决问题的方法； ➤ 未找到变通解决方法。
电子邮件支持	➤ 解决问题； ➤ 找到变通方法，解决改事件所定义的问题或减少由于该事件所定义的问题所	➤ 未找到解决问题的方法； ➤ 未找到变通解决方法。

	引起的损失； ➤ 给出咨询建议。	
现场支持	➤ 解决问题； ➤ 找到变通方法，解决 改事件所定义的问题或减少由于该事件所定义的问题所引起的损失； ➤ 给出咨询建议。	➤ 未找到解决问题的方法； ➤ 未找到变通解决方法。
紧急现场支持	➤ 解决问题； ➤ 找到变通方法，解决 改事件所定义的问题或减少由于该事件所定义的问题所引起的损失； ➤ 给出咨询建议。	➤ 未找到解决问题的方法； ➤ 未找到变通解决方法。

1.2.9. 服务支持时间

服务的时间定义如下

工作时间	法定工作日的 9:00 – 18:00
紧急支持时间	法定节假日的 9:00 – 18:00 法定工作日的 7:00 – 9:00

法定工作日的 18:00 - 24:00

注：以上时间均为北京时间

1.2.10. 服务级别

响应时间和时间解决时间的定义

类型	起始点	截至点
响应时间	信诺时代工程师接到客户提出服务请求	信诺时代工程师确认该请求属于服务范围,并向客户提出如何提供服务建议
事件解决时间	客户同意信诺时代工程师提出的服务建议	➢ 信诺时代工程师提供了咨询服务或 ➢ 客户提出的问题得到解决或 ➢ 找到了变通的解决方法或 ➢ 无法解决

服务级别由事件严重级别、响应时间构成：

服务级别	事件严重级别	响应时间	对应服务类型
1	严重级别一： 一个或多个系统服务无法工作引起超过企业中一半以上的用户不能工作。 ➢ 关键性的服务停用 ➢ 全部服务不能够正常运行 ➢ 关键性的业务功能不能实现 ➢ 没有变通的解决方法 ➢ 有影响到企业形象的可能性 这一严重级别需要客户 24 小时参与，直到问题解决。	1 小时	➢ 紧急现场支持 ➢ 远程支持 ➢ 电话支持
2	严重级别二：	4 小时	➢ 现场支持 ➢ 电话支持

	一个用户不能工作，或者一个团队的用户的工作受到了一定的影响，具有下列现象： ➤ 服务执行效率下降并影响到业务 ➤ 部分关键的服务无法使用 ➤ 关键的业务流程无法正常工作 ➤ 用户没有变通的解决方法 ➤ 系统中利用率很高的功能不能正常运作 ➤ 生产效率受到严重影响 ➤ 工作可以开展，但是不能满负荷运行 这一严重级别需要客户在工作时间内共同参与，直到问题解决。		➤ 远程协助 ➤ 电子邮件支持
3	严重级别三： 服务不能正常使用，但可以忽略或旁路，具有下列现象： ➤ 有一些业务方面的影响 ➤ 有变通的解决方法 ➤ 重要业务流程受到影响 ➤ 软件或硬件产出的结果错误 ➤ 软件或硬件的功能不起作用 此类事件将视为普通事件。	8 小时	➤ 现场支持 ➤ 电话支持 ➤ 远程协助 ➤ 电子邮件支持
4	严重级别四： 这一级别的问题有一定麻烦，但不会影响客户的正常工作，具有下列现象： ➤ 业务影响不大 ➤ 极少的用户受到影响 ➤ 有解决方法而且简单易行 这一事件被视为低优先级处理	24 小时	➤ 现场支持 ➤ 电话支持 ➤ 远程协助 ➤ 电子邮件支持
5	严重级别五： ➤ 不存在问题。例行巡检、配置管理和咨询服务都属于本类。	预约	➤ 现场巡检 ➤ 远程巡检 ➤ 配置管理

附件四：《中标通知书》



中技国际招标有限公司

编号 Ref. No.: ITCTF-6

日期 Date: 2025 年 9 月 11 日

发件人 From: 马建

CHINA INTERNATIONAL TENDERING LIMITED COMPANY

致：北京信诺时代科技发展有限公司

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

关于标项项目，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)
2	2-1	安全可信平台	1 套	432,000.00

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，采购合同签订后将合同扫描件发送至邮箱：majian1@ccgi.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：81168697

谢谢参与！



抄送：首都医科大学附属北京友谊医院