

(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：海纳医信（北京）软件科技有限责任公司



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：海纳医信（北京）软件科技有限责任公司

地址： 北京市海淀区清华园内的清华大学学研综合楼 B1107 室

联系人： 张学敏

联系电话： 13581979726

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 远程超声审核信息系统（信息系统名称）经 中技国际招标有限公司（招标代理机构）以 0701-254106140767/35 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：远程超声审核信息系统（以下简称“本项目”）。

2、本项目的价款为人民币 495000 元（大写：人民币肆拾玖万伍仟元整）。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495000元（大写：人民币肆拾玖万伍仟元整）。

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：海纳医信（北京）软件科技有限责任公司

开户行：北京银行清华园支行

银行账号：01090334600120105476823

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 张学敏 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： 13581979726。
- (2) 以下条件符合后，乙方应在 2 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 7 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/ ☐ <u> / </u> 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/ ☐ <u> / </u> 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/ ☐ <u> / </u> 小时内) 响应，(☒ 2 小时内/ ☐ <u> / </u> 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1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：海纳医信（北京）软件科技有限责任公司

(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》

1、需求一览表

序号	货物名称	数量	单位	配置要求	备注
1、	远程超声审核信息系统 (开票名称：超声信息系统 V2.0)	1	套	实现专家对各超声检查进行指导和监督	含 20 个点位
2、	视频采集卡及配件	20	套	接口：USB 3.0，H. 264 采集，高清 1080P，支持 SDI、HDMI、YPBPR 分量、VGA、DVI、AV 全接口视频采集，视频线及转接口。 CPU 主频不低于 4GHz，核心数量不少于 8 个 内存不少于 16G 硬盘不少于 1T 且为固态硬盘 有正版操作系统授权 整机容量不大于 3L	接入 20 台超声设备
3、	视频信号分配器	20	套	信号类型：HDMI 输入端口：1 PORT 输出端口：2 PORT	20 台超声设备 视频输出信号分配

2、远程超声审核信息系统参数

序号	功能或技术指标项	详细技术参数要求
1、	基础要求	系统核心基于企业级的操作系统平台，系统服务端软件可安装于 Linux 或 Windows Server 2019 及以上操作系统。
2、		系统支持大型关系型数据库 Oracle 或 MS SQL Server。
3、		▲系统采用 B/S 架构。
4、		支持虚拟化部署, 支持 5G 网络方式传输接收影像

5、		必须是全面支持中文，且界面流程必须有相应的中文提示
6、		▲支持数字信号和模拟信号的采集
7、	功能要求	支持图示或列表展示超声检查室
8、		支持专家快速进入任一超声检查室
9、		支持视频信号检测
10、		支持麦克风信号检测
11、		支持扬声器信号检测
12、		支持实时查看超声检查室超声设备的工作状态
13、		支持实时查看超声检查室检查技师的工作状态
14、		▲专家可查看当前超声检查室的实时超声影像
15、		专家端所查看超声影像的帧率 $\geq 20\text{fps}$
16、		支持提供单独的临床医生操作手法辅助影像
17、		▲支持超声影像与手法辅助影像的同屏显示
18、		手法辅助影像的帧率 $\geq 15\text{fps}$
19、		▲支持专家与临床医生通过语音进行指导和交流
20、		在通话状态时，超声影像应该连续且无掉帧
21、		▲支持专家通过视频方式进行指导和交流
22、		视频编码支持 H.264 High Profile
23、		音频编解码支持 G711/iLBC/iSAC/G722
24、		支持视频与音频的同轨道录制
25、		音视频数据均不允许出现丢包情况
26、		音频数据与视频数据目测唇音同步
27、		稳定上行带宽下音视频数据延迟 ≤ 0.5 秒
28、		稳定上行带宽下音频数据 $\leq 80\text{kps}$
29、		稳定上行带宽下，视频数据支持 1Mbps-20Mbps 码率自适应
30、		▲支持专家通过文字方式进行指导和交流
31、		支持自定义字体大小
32、		支持自定义字体颜色
33、		支持提交、编辑图片
34、		支持导入文件并上传
35、		支持共享屏幕
36、		支持共享文档
37、		▲支持视频录制，支持将整个过程录制为视频格式文件保存，并且录制时间不受软件限制

38、	支持录像的长期保存
-----	-----------

3、视频采集卡及配件参数：①接口：USB 3.0；②H. 264 采集；③高清 1080P；④支持 SDI、HDMI、YPBPR 分量、VGA、DVI、AV 全接口视频采集；⑤视频线及转接口；⑥cpu 主频 $\geq 4\text{GHz}$ ，核心数量 ≥ 8 个；⑦内存 $\geq 16\text{G}$ ；⑧硬盘 $\geq 1\text{T}$ 且为固态硬盘；⑨有正版操作系统授权；⑩整机容量 $\leq 3\text{L}$

4、视频信号分配器：①信号类型：HDMI；②输入端口： $\geq 1\text{ PORT}$ ；③输出端口： $\geq 2\text{ PORT}$

附件二：《售后服务方案》

1、服务标准

- (1) 符合国家相关行业质量标准，具备完善的售后服务体系。
- (2) 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。
- (3) 系统运行稳定，在高峰时段和高并发情况下仍能正常使用。
- (4) 提供 7*24 小时实时在线技术支持，确保问题得到及时解决。

2、服务效率

- (1) 项目实施过程中，确保项目进度按照合同按时完成。
 - (2) 问题反馈和处理周期 ≤ 24 小时，确保问题得到及时解决。
 - (3) 软件系统故障修复时间 ≤ 4 小时，确保系统正常运行。
 - (4) 定期对系统进行巡检和优化，提高系统稳定性和性能。
- 3、提供专业的培训和指导，确保医院工作人员熟练操作和使用软件系统。
- 4、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。
- 5、合同签订后 2 个月完成软件系统的供货、安装、调试、培训和验收。
- 6、项目验收合格后，提供 3 年的免费售后服务。
- 7、免费升级和维护，确保系统与医院业务发展需求保持同步。

8、验收标准：

(1) 技术验收标准：

- 1) 系统功能完整性：满足招标文件中提出的所有功能需求。
- 2) 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。
- 3) 数据准确性：系统能准确无误地处理和存储医疗数据，包括患者信息、诊疗记录、财务数据等，确保数据的真实性、完整性和一致性。
- 4) 系统性能：系统能在预期的硬件环境下正常运行，满足医院业务高峰期的处理需求。
- 5) 系统可扩展性：系统设计考虑未来业务发展的需求，具备良好的可扩展性，能够方便地添加新功能和模块。

(2) 项目实施验收标准

- 1) 供货和安装：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。

2) 培训和指导：提供全面的技术培训和操作指导，确保医院工作人员熟练掌握和运用系统。

3) 售后服务：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。

4) 用户反馈：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。

5) 项目文档：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。

9、保证在采购人指定交货地点对最终用户设备操作人员提供不少于 1 天的免费培训。提供详细的培训方案。培训教员的差旅费、食宿费、培训教材等费用均已计入投标报价。

附件三：《运维服务方案》

1、服务方式

(1)、电话服务

1) 系统进入维护期，用户在操作过程出错并影响运行的问题可以直接拨打报障电话。

2) 运维团队成立联合电话热线小组，负责业务指导以及问题分解，使问题得到快速的处理。

3) 设立 7×24 小时的值班响应电话，并安排有经验的工程师接受申告。当系统出现故障时，通过指定的值班响应电话进行报障。

(2)、远程服务

1) 对于通过电话指导不能解决的故障，征得用户同意后，通过远程接入手段，登录到故障系统，进行故障诊断，查找故障出现的原因，指导现场维护人员处理故障。

2) 运维服务人员在远程登录用户系统前，必须提前向用户申请，并征得用户人员电话、书面、电子邮件或传真方式的同意。

3) 运维服务人员登录到故障设备，通过诊断，分析故障产生的原因，制定故障解决技术方案后，并将技术方案通过电话、邮件或传真等方式通知用户，经用户批准后，才能进行故障解决方案的具体实施。

(3)、现场服务

1) 对于通过电话支持和远程支持都不能解决的系统故障，运维人员迅速提供现场支持服务，安排经验丰富的技术支持工程师赴现场分析故障原因，制定故障解决方案，并最终排除故障。

2) 必要时 2 小时内人员到达现场排查故障。

3) 运维服务人员在处理故障后，要向用户维护人员解释故障原因和解决方法，以及在日常维护中的预防措施。

4) 运维服务人员在处理故障时，要认真填写《故障处理报告》，并在离开现场前交用户主管部门存档，同时加入运维故障处理数据库。

2、服务响应

(1) 提供 7×24 小时免费电话技术支持，包括邮件、电话、远程维护、现场

服务等方式。

(2) 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，系统故障后 4 小时内恢复正常。

(3) 重大故障发生时，2 小时到达故障现场，3 小时排除故障。

3、服务网点

网点联系人：姜新宇

联系方式：010-62701653、15602077621

邮箱：jiang.xinyu@hinacom.com

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. JF0066

日期 Date: 2005年8月14日

发件人 From: 马建

致：海纳医信（北京）软件科技有限责任公司

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

关于招标项目，经评标委员会评审，并经采购人审批同意，现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)
36	25-1	远程超声审核信息系统	1项	495,000.00

请贵单位于本通知书发出后5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：mjjian@cti.gov.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8号院通用时代中心C座9层

联系人：马建 联系电话：81108607

谢谢参与！



抄送：首都医科大学附属北京友谊医院