

(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：北京鹏诚欣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： 北京鹏诚欣悦医疗科技有限公司

地址： 北京市石景山区鲁谷路 51 号院 3 号楼 10 层 A 塔 1010

联系人： 李臻

联系电话： 18611185250

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（项目名称）中所需心电系统应用拓展（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：心电系统应用拓展（以下简称“本项目”）。

2、本项目的价款为人民币 171000 元（大写：人民币壹拾柒万壹仟元整）。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171000元整（大写：人民币壹拾柒万壹仟元整）。

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：北京鹏诚欣悦医疗科技有限公司

开户行：中国农业银行股份有限公司北京银河大街支行

银行账号：11030101040011538

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

第四条 甲乙双方的权利及义务

(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。

(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。

(5) 甲方有权知晓各种技术和方案的细节，并提出改进意见。

(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。

(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。

2、乙方的权利及义务如下:

(2) 以下条件符合后,乙方应在3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/ ☐ <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> 2 </u> 小时内) 响应，(☐ 2 小时内/ ☒ <u> 4 </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 4 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 4 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 12 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__/（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_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：20 25 年 9 月 22 日

乙方：北京鹏诚欣悦医疗科技有限公司

(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》

序号	货物或服务名称	生产厂家	型号	数量	单位
1	心电应用拓展	北京鹏诚欣悦医疗 科技有限公司	心电信息 管理系统 1.0	1	项
1-1	心电图报告工作站	GE	MUSE V9 客户端	9	套
1-2	电生理设备接入	北京鹏诚欣悦医疗 科技有限公司	心电信息 管理系统 1.0	8	个
1-3	心电图机接入	北京鹏诚欣悦医疗 科技有限公司	心电信息 管理系统 1.0	34	个
1-4	心电图机电生理设备 接入	北京鹏诚欣悦医疗 科技有限公司	心电信息 管理系统 1.0	20	个

附件二：《售后服务方案》

1、维保服务计划安排

电生理系统部署并培训完毕后，售后支持时间为平台验收之日起，进入平台免费技术支持维护期，免费维护期为叁年。

维保服务承诺

项目质保服务与上门服务：

我司对本项目提供壹年软件质保服务，解决相应的使用与技术方面的问题，按国家有关产品“三包”规定执行“三包”，免费实施，免费培训操作人员；项目验收合格后，提供一年的应用软件版本免费升级及缺陷修复服务。

定期走访、回访与关怀服务：

定期走访：

我司将采取巡检制度，每年拜访6次客户，了解产品的质量、服务问题，调查工程实施和维护情况，听取用户意见，现场帮助用户解决实际应用中的问题，及时协调公司各部门的分工协作以期提供全面的服务与支持，并依此作为公司服务人员的综合评定和奖惩的重要依据和指标。

电话回访：

对每一个报修请求，我司都将有回访专员进行电话回访，征询设备故障的解决情况以及对服务的满意度评价，在对客户进行关怀服务的同时，监督工程师的服务质量，并作为服务工程师重要的考评指标。

服务期内的服务：

经双方代表经过协商确定，保修期指由双方代表对整个系统进行装机运行完好，自装机运行完好之日起为系统保修期之始。

标准服务方式与服务内容：

我司技术支持部门将以书面、Email、电话、传真等方式向客户提供问题查询、功能咨询和答疑，并协助解决问题。

派遣技术人员上门进行项目的建设，并在此期间对用户的相关技术人员提供面对面的技术支持。

如客户需要更改营养诊疗系统的环境，包括监测内容、监测设备等，需要产

品厂家做出协助时，我司技术部门将积极的给予配合。

我司发布该产品新的版本时会及时通知客户，并向客户的相关人员介绍新版本与旧版本的区别。如客户提出需要升级到新版本的要求，我司可以提供相关的产品升级服务。

如果我司正式对外发布了产品的新版本或功能，签约客户有权要求我司对其提供的产品以及相关功能模块进行升级。升级范围包括由我司提供对外发布的产品以及相关功能模块。

期限约定与收费：自双方代表验收签字之日起提供产品和功能的升级，具体费用经双方协商确定。

2、维保服务报告安排

一、完善的项目沟通方法

项目维保严格按计划执行，根据项目工作任务分解结构对项目活动的执行情况进行统计，由公司项目经理对未能按期完成的项目活动进行记录、调查原因，并调整计划，资源，以保证整个项目正常运行。

(1) 沟通方式

- 项目组会议——主要的正式沟通方式。
- 电话会议——各项目组成员进场前主要的沟通方式
- 电子邮件——信息共享，按需互相沟通的非正式沟通主要途径。
- 电话——按需随时就项目进展中的问题进行单独沟通。
- 见面访谈——非正式会谈主要沟通方法之一。
- 书面调研——了解各干系人存在问题的关键方法之一。

(2) 定期汇报

- 定期月报（每月末发送）

发件人：乙方项目经理

收件人：甲方项目经理、乙方实施经理、甲方交付相关人

抄送人：甲方项目领导、乙方项目领导、乙方研发负责人

主题：【电生理系统项目月报】YYYY-MM-DD （其中 YYYY-MM-DD 为日期）

内容：

明确当前项目整体进度情况

本月工作内容

下月工作计划

待沟通确认问题

项目风险

(3) 突发会议

在项目实施及维保进行中，当甲方或乙方出现急需解决的、对项目升级或运行有重要影响的问题，需要另一方配合时，可立即通知另一方的项目负责人，双方协调举行突发会议。

(4) 会议要求说明

每一个项目会议举行前，由甲乙双方项目经理确定各自的会议参加人员。

每一个项目会议结束后，乙方需要将会议决议整理成会议纪要。以书面文档的形式提交甲方，甲方应该进行确认，由双方签字，各自保留。作为项目过程文档的一部分。

项目会议纪要记录了每一次项目相关的会议目的和会议决议。由乙方负责整理后，由项目经理签字，并提交甲方确认签字。双方各自保留，归档。会议纪要文件命名规则为《项目名称-会议主题-YYYYMMDD.doc》 其中 YYYYMMDD 为日期。

2) 健全的风险管理机制

项目日常运维过程中，会安排合理的风险管理，制定及时的风险计划，防患于未然， 确保项目内每个已识别的风险都被记录下来，并尽可能地减小不利事实发生的可能性。

(1) 风险概率及影响定义

参数	值	定性描述	进度	质量	范围
概率	0.9	非常高	表示发生的可能性		
	0.7	高			
	0.5	中			
	0.3	低			
	0.1	非常低			

(2) 风险状态定义

✓ 风险状态	✓ 状态描述
--------	--------

✓ 跟踪中	✓ 处于监视中，备注要明确下次反馈时间。
✓ 正减轻	✓ 风险发生的可能减小或带来的影响正在减轻。备注要明确下次反馈时间。
✓ 正应急处理	✓ 发生了超出预期，正在紧急处理，备注要明确下次反馈时间。
✓ 已关闭	✓ 风险应对成功后被关闭
✓ 已消失	✓ 风险发生的可能减小为 0

(3) 风险应对策略

1) 修正项目目标或范围

尽管有深入的项目调研和详尽的项目规划，但 IT 项目过程中的需求改变常常难以避免，因此为保证项目的运行效果，对项目的目标或范围加以必要修正，能够有效应对项目偏离需求的风险。

2) 加强项目管理培训

实施方加强项目培训能够提高参与项目的 IT 人员和业务人员甚至管理人员、决策者对 IT 项目的认知，对规避项目的实施风险有良好的效果。

3) 加强技术培训

重视企业自身的技术培训和基础设施建设，以强化技术能力，同时选择有技术优势和经验的开发商合作，以减少技术风险。

4) 适当预留项目计划时间

信息化实施往往周期较长，在项目计划中预留一定的时间，能够有效应对由于项目需求改变或者范围增加而造成的时间和成本风险。

5) 始终贯彻项目的标准流程

严格执行项目管理中的时间、成本、质量控制等标准流程，能够有助于控制项目风险。

6) 加长模拟阶段的周期

IT 项目中最重要的是核心业务系统与企业业务流程的结合，因此加长系统模拟业务流程的周期，使之充分适应企业业务流程，能够保证项目对企业的适应性，从而降低项目的实施风险。

7) 行政强制手段

项目实施应以培训和沟通为主，但并不排除采用行政手段强制实施，对于项

目中的某些难点，采用行政强制手段能够起到很好的效果。

3) 专业的质量管理体系

对于本项目建设，我司进行如下承诺：

- 对于本项目整体，公司承诺 3 年的系统质量保证期。并在质量保证期后，将按照购买的维保年限为用户提供良好的技术支持和服务。
- 在系统投运开始，即向用户提供各种服务联系方式，做到及时响应，快速沟通。
- 在质量保证期内，公司会提供如下服务与支持：
- 按照公司客户服务标准为用户提供 7*24 小时的服务支持。
- 公司免费提供软件补丁升级服务，包括软件补丁升级信息的及时通报、安装补丁介质的提供。
- 如果软件平台产品推出新的软件版本，公司将第一时间告知客户，并组织相关人员进行系统升级评估。如果客户确认软件平台必须作相应升级，公司会在指定时间对软件平台进行相关升级，并保证系统数据的完整和升级后系统的正常运行。
- 项目质量方针和目标：
- 我司的项目质量方针是：质量第一，客户至上。在全心全意为客户服务的思想指导下，实现项目质量合格率 100%，客户满意度优良在 95% 以上的质量目标。
- 项目质量标准：
- 我司会在项目交付过程中与客户逐步建立各项项目质量标准，并在实施过程中不断补充完善，形成满足客户期望的项目质量标准体系。同时公司会通过建立岗位工作规范，强化质量意识和服务意识，确保项目质量、工期、成本和客户满意度都达到预期目标。

3、故障分析及解决方案

系统发生故障的风险因素由以下三部分组成：

1. 医院网络基础服务；

因素 1：操作系统和数据库系统安全补丁

规避方法：操作系统及数据库系统定期安装最新安全补丁。

备注：目前暂无安全补丁升级措施。

2. 备份机制：

因素 2：系统两台虚拟机服务器备份机制。

规避方法：目前院方的虚拟化服务器会自动定时进行异地备份，也可以选择手动快照备份。

因素 3：系统数据库备份及恢复机制

规避方法：制定备份计划，定期做数据库的完整性备份和数据库差异备份。

备注：目前院方的数据库服务器会自动定时进行异地备份，也可以选择同时在本地磁盘再备份一份副本。

3. 硬件系统：

服务器硬件，包括硬盘、CPU、内存等，需要管理员定期检查服务器硬件状态，及时对有问题的硬件进行更换，保持服务器运行稳定。

备注：此项问题不在本文档的涵盖范围。

4、响应时间及处理时间

我司作为系统集成商，若能在本项目中中标，则免费实施基本安装部署服务。

提供 7*24 小时服务。

客户可以通过不同方式向我司技术支持人员提出服务申报，如：电话、传真、信函、E-mail、来访等，我司承诺客户的问题在任何时间都能得到及时响应。

免费实施基本安装部署服务：

1 小时电话响应：

我司在接到用户报修请求后的 1 小时内，安排专人与客户进行电话联系，安排故障处理相关事宜。

项目建设完成以后，我司科技将派人给客户相关人员进行产品培训。

我司可在自己力所能及的范围内满足客户提出的其他技术咨询的需求。

保修期内的服务时间：7*24 小时服务支持

保修期内的响应时间：

电话、电子邮件或者传真方式的响应时间应不超过通知送达后的 1 小时；

书面支持响应时间应不超过书面通知送达后的 2 天内

终生提供最新版本与功能的免费升级：

5、服务热线

现场服务：

我司在接到系统故障通知或服务要求后，根据客户反馈情况迅速修复故障。对于暂时无法解决且影响用户正常使用的故障，公司将通知相关工程师协助，提出具有可行性的故障解决方案。

及时通知服务：

我司提供及时通知服务，会把产品发现的关键问题或软件错误问题提前告知您，通过及时通知服务使您在遇到技术问题之前便可根据提供的相关解决方案和软件修补程序解决问题，防患于未然。

客户咨询：

客户在使用过程中遇到相关问题需要咨询时，可拨打客户咨询热线：

刘昌银 15313889957 由我司工程师提供专业解答。

提供长期技术咨询服务：

我司将给客户详细的技术咨询联系方式，客户可以随时通过电话、传真、书函以及电子邮件等各种灵活的通讯手段向我司进行技术咨询。我司会根据具体的需求情况通过电话、E-mail: pcxy@163.com 或指派工程师与客户进行直接沟通，达到圆满解决客户问题的目的。

监督服务：

为保证整个项目的顺利实施和提供优质售后服务，我司提供监督投诉电话，并保证接到用户投诉的 60 分钟内给予回复；我司对所提供的技术支持与售后服务，执行严格的监督管理机制，如果客户对我司的技术服务人员存在不满意或不按合同服务标准提供相应服务的情况，可直接拨打监督电话 13651391406，此时，公司将另行安排更高级技术服务人员，直至公司负责领导亲赴现场，以圆满解决。

附件三：《运维服务方案》

一、运维服务宗旨

保证北京友谊医院(院方)采购的本项目产品，7*24h 不间断工作，系统运行正常稳定。

二、运维服务方案

1. 运维期限

项目整体验收通过之日起叁年内免费服务，服务期满后双方可协商签订有偿售后服务条款。

2. 运维服务范围及内容

2.1. 运维服务范围：包括对所构成系统的服务器、数据库、软、硬件。

2.2. 运维内容：

(1) 日常维护：日常巡检和周期性维护两个方面的工作。

(2) 日常巡检：系统日常巡检是对系统进行现场检查，及时发现包括硬件设备、通信网络、系统软件出现的隐患，以减少系统发生故障的概率，保证系统的稳定运行。因此本投标人在系统维护方面设有专门维护人员，主要负责一般故障排除、日常设备巡检等工作。维护人员对系统进行不少于每月一次的巡检工作，以保证系统的正常运行，并通过巡检发现潜在的隐患。在完成日常保养工作后，将详细填写专门的维修保养记录，生成巡检报告，说明维修保养过程中碰到的问题、症状及对故障的判断、处理方法、保养维修后的工作状态等内容，并由维修保养人员和业主签字。

(3) 周期性维护：周期性维护是定期对系统进行常规养护工作。在养护工作中及时发现问题，防患于未然，减少系统的故障率，保证系统稳定运行和延长设备的使用寿命。在故障发生之前，及时检测到故障的先兆，将故障解决在萌芽初期，尽量避免故障发生后应急抢修情况的发生。对于某些特殊情况，要根据具体情况进行相将的养护措施，在进行定期的养护前，将协调好各方面的工作，确保养护工作的正常进行。

3. 运维原则

(1)技术支持和指导,系统的局部改进完善以及全院性故障等情况下的现场问题解决。

(2)服务方式:电话/邮件指导,远程维护、技术交流、现场服务。

(3)运维期内提供电话/远程/技术服务,24小时不间断技术支持电话 18611185250、15313889957,实时响应、不限次数。

(4)服务响应时间:为7*24小时随时响应,对于必须派人现场解决的问题,保证在收到现场服务通知后,2小时内到达现场,要求故障当天解决。如在规定时间内无法有效处理。

则将采取应急措施解决,不会影响正常工作.保证每月系统非计划停机时间<45分钟。

(5)运维期内,医院报修时需尽量提供如下信息:问题描述、用户名称及联系方式、软件产品名称及版本号、问题发生的照片或视频等。

(6)提供系统,并根据甲方业务需要进行适当的修改和定制,同时负责该信息系统的升级工作。

(7)运维期内提供定期上门巡检服务,每月一次的例行正常巡检。服务内容为周期保养检修、检测系统运行状况、处理使用过程中出现的问题、提供软件升级服务等。

(8)保证运维人员的稳定,除离职外,不能进行人员调整,如果有因离职引起的调整,需提前告知,对运维人员不满意,则需要更换。

(9)公司新入职人员,前三个月不能计入正式运维人员。

三、技术支持手段

1. 电话:24小时不间断技术支持电话 18611185250、15313889957。

2. 远程控制:如果网络条件许可,在用户信息管理部门许可的情况下,乙方可通过远程方

式连接用户服务器或电脑,进行故障检测修复工作。

3. 技术工程师上门服务。

四、运维服务工程师

序号	角色	姓名	联系电话	邮箱
1	项目经理	李臻	18611185250	18611185250@163.com
2	工程师	刘昌银	15313889957	15313889957@163.com
3	工程师	安林超	15103209484	15103209484@163.com
4	工程师	王路通	13023732216	13023732216@163.com

五、运维服务级别及应对

故障级别	技术人员响应时间	提出解决方案	解决时间
I 级：服务器或数据库瘫痪等原因导致的所有心电信息系统工作站无法正常运行。	30 分钟内由工程师电话或远程先予以预判及尝试解决，同时 2 小时内抵达现场解决。	2 小时内提出故障解决方案。	4 小时内
II 级：引起数台工作站点无法正常工作的故障或者影响用户使用的间断故障。	30 分钟内由工程师电话或远程先予以预判及尝试解决，同时 2 小时内抵达现场解决。	2 小时内提出故障解决方案。	4 小时内
III 级：限制单个工作站使用的小故障，如单个站点无法正常工作或相关设置调整。	30 分钟内由工程师电话或远程先予以预判及尝试解决，远程无法解决的第二个工作日抵达现场解决。	4 小时内提出故障解决方案。	4 小时内

六、保密条款

我方将为医院的所有业务数据保密，医院的业务数据主要是指临床资料和后台参数等。技术人员除了在现场调试需要，经信息科授权后访

问，其他时间和场合不允许使用和带走。

七、质保期后的维护费用

免费质保期过后维保服务收费标准：以双方协商为准

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.: ITCT 6

日期 Date: 2025年9月14日

发件人 From: 马建

致：北京鹏诚欣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)
32	32-1	心电系统应用拓展	1项	171,000.00

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：majian4@cgci.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