
投标文件正文（信息公开部分）

一、投标函

致：深圳公共资源交易中心

1、根据已收到贵单位的项目编号为 SZZXCG-2025-00104 的 深圳市第三人民医院网络设备维保服务项目 项目的招标文件，遵照《深圳经济特区政府采购条例》和《深圳网上政府采购管理暂行办法》等有关规定，我单位经研究上述招标文件的专用条款及通用条款后，愿意按照招标文件要求承包上述项目并修补其任何缺陷。

2、投标价格见投标书编制软件中《开标一览表》中填写的投标报价。

3、如果我单位中标，我单位将按照招标文件的要求提交履约担保。

4、我单位同意所递交的投标文件在“对通用条款的补充内容”中明确的投标有效期内有效，在此期间内我单位的投标有可能中标，我方将受此约束。

5、除非另外达成协议并生效，贵单位的中标通知书和本投标文件将构成合同的重要内容。

6、我单位理解贵单位将不受必须接受所收到的最低报价或其他任何投标文件的约束。

7、如我单位按项目要求提供样品，且未在规定时间内取回样品的，视同放弃取回，同意深圳公共资源交易中心对样品进行清理。

投标人：深圳市安华计算机有限公司

单位地址：深圳市南山区西丽街道松坪山社区松坪山路5号嘉达研发大楼A座1101

电话：0755-86656199 邮箱：wangtt@anhuapc.com.cn

日期：2025 年 04 月 08 日

二、采购投标及履约承诺函

致：深圳公共资源交易中心

我单位承诺：

1.我单位参与本项目所投标（响应）的货物、工程或服务，不存在侵犯知识产权的情况。

2.我单位参与本项目政府采购活动时不存在被有关部门禁止参与政府采购活动且在有效期内的情况。

3.我单位具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的六项条件。

4.我单位未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

5.我单位不存在《深圳市财政局政府采购供应商信用信息管理办法》（深财规〔2023〕3号）列明的严重违法失信行为。

6.我单位参与该项目投标，严格遵守政府采购相关法律，不造假，不围标、串标、陪标。我单位已清楚，如违反上述要求，投标将作无效处理，被列入不良记录名单并在网上曝光，同时将被提请政府采购主管部门给予一定年限内禁止参与政府采购活动或其他处罚。

7.我单位如果中标，做到守信，不偷工减料，依照本项目招标文件需求内容、签署的采购合同及本单位在投标中所作的一切承诺履约。我单位对本项目的报价负责，中标后将严格按照本项目招标文件需求、签署的采购合同及我单位在投标中所作的全部承诺履行。

我单位清楚，若以“报价太低而无法履约”为理由放弃本项目中标资格时，愿意接受主管部门的处理处罚。若我单位中标本项目，我单位的报价明显低于其他投标人的报价时，我单位清楚，本项目将成为重点监管、重点验收项目，我单位将按时保质保量完成，并全力配合有关监管、验收工作；若我单位未按上述要求履约，我单位愿意接受主管部门的处理处罚。

8.我单位已认真核实了投标文件的全部内容，所有资料均为真实资料。我单位对投标文件中全部投标资料的真实性负责，如被证实我单位的投标文件中存在

虚假资料的，则视为我单位隐瞒真实情况、提供虚假资料，我单位愿意接受主管部门作出的行政处罚。

9.我单位承诺中标后项目不转包，未经采购人同意不进行分包。

10.我单位保证，其所提供的货物通过合法正规渠道供货，在提供给采购人前具有完全的所有权，采购人在中华人民共和国使用该货物或货物的任何一部分时，不会产生因第三方提出的包括但不限于侵犯其专利权、商标权、工业设计权等知识产权和侵犯其所有权、抵押权等物权及其他权利而引发的纠纷；如有纠纷，我单位承担全部责任。

11.我单位保证，若所投货物涉及《财政部生态环境部关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕19号）列明的政府采购强制产品，则所投该产品符合节能产品的认证要求。若所投产品包括数据中心相关设备的，应满足《财政部 生态环境部 工业和信息化部关于印发〈绿色数据中心政府采购需求标准（试行）〉的通知》（财库〔2023〕7号）要求。若所投产品涉及国家强制性标准的，所投产品应符合国家强制性标准相关要求。

12.我单位已知悉并同意中标（成交）结果信息公示（公开）的内容。

13.我单位保证，符合《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条规定，与其他投标供应商不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系不存在为本次采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的情形。若存在“不同供应商的董事、股东或其他高级管理人员为同一人的”情形的，我单位保证不存在串通投标、恶意串通或者视为串通投标的情形。

14.我单位清楚，如存在违反投标承诺行为情节严重的，将根据《深圳市财政局关于印发〈深圳市财政局政府采购供应商信用信息管理办法〉的通知》，依法被列入失信信息。

15.我单位保证，若所投产品列入强制性产品认证目录的，则所投该产品须获得强制性产品认证证书（即CCC认证）；其中适用自我声明评价方式的产品，则所投该产品须具有“强制性认证产品符合性自我声明”；若所投产品列入工业产品生产许可证管理的产品目录的，则所投该产品生产者（制造商）须获得《全国工业产品生产许可证》。

以上承诺，如有违反，愿依照国家相关法律法规处理，并承担由此给采购人

带来的损失。

投标人：深圳市安华计算机有限公司

日期：2025年04月08日

三、投标人情况及资格证明文件

(一) 投标人资格证明文件

1.具有独立法人资格或是具有独立承担民事责任能力的其他组织（提供营业执照或事业单位法人证书等证明资料扫描件；如果参与投标的供应商为分公司则须提供分公司营业执照、其所属集团（或总公司）等具有独立法人资格的组织出具的授权函或承诺书，但只接受直接授权，不接受逐级授权，并同时提供总公司营业执照。不接受同一集团（或总公司）授权两家或以上分公司同时参与本项目投标，也不接受集团（或总公司）与分公司同时参与本项目投标，如出现上述情形，该两家或以上供应商的投标文件均按无效投标处理）；



营业执照

统一社会信用代码
91440300192351349F



名称 深圳市安华计算机有限公司
类型 有限责任公司
法定代表人 谭志东

成立日期 1995年06月21日
住所 深圳市南山区西丽街道松坪山社区松坪山路5号嘉达研发大楼A座1101

重要提示
1. 商事主体的经营范围由章程确定。经营范围中属于法律、法规规定应当经批准的项目，取得许可审批文件后方可开展相关经营活动。
2. 商事主体经营期间应当及时通过企业信用信息公示系统向社会公示，并及时于每年年度终了后依法向登记机关报送年度报告。
3. 商事主体应当按照《市场主体登记管理条例》等法律法规的规定向社会公示企业信用信息。



登记机关
2023年12月27日

2.本项目不接受联合体投标，不接受投标人选用进口产品参与投标，详见招标文件“第三章 用户需求书”；

承 诺 函

致：深圳公共资源交易中心

我公司承诺本次投标项目编号为 SZZXCG-2025-00104 的 深圳市第三人民医院网络设备维保服务项目 项目不是联合体投标，没有选用进口产品参与投标。

特此承诺！

承诺人： 深圳市安华计算机有限公司

日期： 2025 年 04 月 08 日

3.参与本项目政府采购活动时不存在被有关部门禁止参与政府采购活动且在有效期内的情况（由供应商在《采购投标及履约承诺函》中作出声明）；

4.具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款的条件（由供应商在《采购投标及履约承诺函》中作出声明）；

5.未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单（由供应商在《采购投标及履约承诺函》中作出声明）；

6.不存在《深圳市财政局政府采购供应商信用信息管理办法》（深财规〔2023〕3号）列明的严重违法失信行为（由供应商在《采购投标及履约承诺函》中作出声明）；

7.为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动（由供应商在《采购投标及履约承诺函》中作出声明）；

以上我方已作出声明，请详见信息公开部分《二、采购投标及履约承诺函》。

8.不同供应商的法定代表人、主要经营负责人、项目投标授权代表人、项目负责人、主要技术人员不得为同一人、属同一单位或者在同一单位缴纳社会保险；不同投标供应商的投标文件不得由同一单位或者同一人编制；单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加本项目政府采购活动（由供应商填写《供应商基本情况表》相关信息）；

请详见信息不公开部分《一、供应商基本情况表》

9.本项目为非专门面向中小企业采购项目。

注（1）“信用中国”（www.creditchina.gov.cn，查询“信用服务”栏的“重大税收违法失信主体”“失信被执行人”或者下载信用信息报告），“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）中的“政府采购严重违法失信行为记录名单”，以及“深圳市政府采购监管网”（<http://zfcg.sz.gov.cn>）为供应商信用信息的查询渠道，相关信息以开标当日的查询结果为准；

(2) 供应商投标（上传投标文件）必须先行办理注册手续，具体请按照本公告“六、其他补充事宜”相关内容指引办理。

（二）中小企业声明函、残疾人福利性单位声明函及监狱企业声明函

1、中小企业声明函（服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加深圳市第三人民医院的深圳市第三人民医院网络设备维保服务项目采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. 深圳市第三人民医院网络设备维保服务项目，属于软件和信息技术服务业行业；承接企业为深圳市安华计算机有限公司，从业人员158人，营业收入为6040.9万元，资产总额为17359.5万元，属于（中型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；承接企业为（企业名称，要求承接企业本身所属行业应当与招标文件要求的行业相一致），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

……

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

本投标人已知悉《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《中小企业划型标准规定》（工信部联企〔2011〕300号）、《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》等规定，承诺提供的声明函内容是真实的，并知悉根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）第二十条规定，投标人按照本办法规定提供声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标，依照《政府采购法》等政府采购有关法律法规规定追究相应责任。

2、残疾人福利性单位声明函（服务类）

我方不符合。

3、监狱企业声明函

我方不符合。

四、项目详细报价

(一) 分项报价表

| 项目名称 | 投标报价（元） | 备注 |
|-------------------------|-------------------------------|----|
| 深圳市第三人民医院网络设备 维保服务项目 | 大写：肆拾捌万玖仟陆佰元整 小写：489600.00 | / |

注：1、投标人的投标报价不得超过预算金额，否则将导致投标无效。

(二) 投标人认为需要涉及的其他内容报价清单

无

五、投标人通过相关认证情况

(一) 具有质量管理体系认证证书

ISO 9001



质量管理体系认证证书

证书编号：51823Q08461R0

深圳市安华计算机有限公司

(统一社会信用代码：91440300192351349F)



注册地址：深圳市南山区西丽街道松坪山社区松坪山路 5 号嘉达研发大楼 A 座 1101

经营地址：深圳市南山区西丽街道松坪山社区松坪山路 5 号嘉达研发大楼 A 座 1101

根据贵组织的申请，经本公司依据《质量管理体系要求》(GB/T19001-2016 /ISO9001:2015) 规定实施认证审核，经评定符合要求，特此发证。

覆盖产品及活动：计算机应用软件开发、信息系统集成及其软硬件运维服务

| | |
|-----------------------|-----------------------|
| 发证日期：2023 年 07 月 05 日 | 有效期至：2026 年 07 月 04 日 |
| 首次发证：2023 年 07 月 05 日 | 换证日期：2024 年 06 月 24 日 |

上述范围若涉及行政许可、强制认证要求之时，本证书仅覆盖被许可资质范围、强制性认证要求内的产品及服务。

证书的持续有效以是否及时加贴监督审核标志为准。



2025 年 07 月 31 日
前通过监督合格标识



中国认可
国际互认
管理体系
MANAGEMENT SYSTEM
CNAS C172-M



总经理 吴杰梅

深圳中标国际检测认证股份有限公司

公司地址：深圳市南山区南头街道星海名城社区深南大道前海路交汇处星海名城七期 1103 (振业大厦)

邮编：518052 联系电话：0755-82833099 传真：0755-82839499

本证书信息可在我公司网站 (www.szccac.com) 及国家认证认可监督管理委员会官方网站 (www.cnca.gov.cn) 上查询

中标公众号



在全国认证认可信息公共服务平台（认e云）查询有效的截图
(http://cx.cnca.cn/CertECloud/index/index/page)

国家市场监督管理总局 | 全国认证认可信息公共服务平台 认e云
State Administration for Market Regulation

当前位置: 认证结果 > 证书详情
说明: 认证结果信息由颁发证书的认证机构提供, 数据的真实性、准确性由认证机构负责, 如有疑问请联系认证机构, 如需投诉或举报请联系国家市场监督管理总局。

证书信息

- 证书编号: 51823Q08461R0
- 颁证日期: 2023-07-05
- 初次获证日期: 2023-07-05
- 监督次数: 1
- 认证项目: 质量管理体系认证 (ISO9001)
- 认证依据: GB/T19001-2016/ISO9001:2015
- 认证覆盖的业务范围: 计算机应用软件开发、信息系统集成及其软件运维服务
- 是否覆盖多场所: 否
- 认证覆盖的场所名称及地址:
- 证书使用的认可标识: CNAS
- 换证日期: 2024-06-24

证书组织基本信息

- 组织名称: 深圳市安华计算机有限公司
- 所在国别地区: 中国 / 广东
- 组织地址: 深圳市南山区西丽街道办茅山社区松坪山路5号嘉达研发大楼A座1101

发证机构信息

- 机构名称: 深圳中检国际检测认证股份有限公司
- 有效期: 2025-07-09
- 网址: http://www.szccac.com

证书状态

- 证书状态: 有效
- 证书到期日期: 2026-07-04
- 信息上报日期: 2024-06-25
- 再认证次数: 0
- 证书附件下载

统一社会信用代码/组织机构代码

- 统一社会信用代码/组织机构代码: 91440300192351349F
- 本证书体系覆盖人数: 25

机构批准号

- 机构批准号: CNCA-R-2015-190
- 机构状态: 有效

六、投标人同类项目业绩情况

同类业绩一览表

| 序号 | 项目名称 | 采购单位 | 服务内容 | 合同金额（元） | 合同签订时间 | 备注 |
|----|------------------------------|--------------|---------------------------------|---------|------------|------------|
| 1 | 深圳市中医院机房核心设备维保项目 | 深圳市中医院 | 机房核心设备维保，包括网络设备的运维 | 788000 | 2021年1月26日 | 已提供合同及验收报告 |
| 2 | 数据中心设备运维服务项目合同 | 深圳禾正医院 | 数据中心设备运维服务（包括服务器、存储设备、网络设备） | 2070000 | 2021年6月18日 | 已提供合同及验收报告 |
| 3 | IT 运维外包服务 | 深圳市第二人民医院 | 日常终端运维、网络设备运维、IT 运维管理服务等，打印耗材供应 | 3779600 | 2021年8月30日 | 已提供合同及验收报告 |
| 4 | IT 运维外包服务 | 深圳市宝安区松岗人民医院 | 打印机、计算机、网络设备等的运维服务 | 485000 | 2021年9月30日 | 已提供合同及验收报告 |
| 5 | 罗湖医院集团2022年度打印机耗材及终端运维外包服务项目 | 深圳市罗湖医院集团 | 打印机、计算机、网络设备等运维服务，打印耗材供应 | 4168000 | 2022年8月31日 | 已提供合同及验收报告 |
| 6 | 信息机房设备运维与维保服 | 深圳市南山区妇幼 | IT 基础运维、网络设备、信息 | 245000 | 2024年3月21日 | 已提供合同及 |

| | | | | | | |
|--|---|-----|-------------|--|--|----------|
| | 务 | 保健院 | 机房设备运维 等 | | | 验收报 告 |
|--|---|-----|-------------|--|--|----------|

(一)、机房核心设备维保项目---深圳市中医院



中标通知书

深圳市安华计算机有限公司:

由深圳市中医院机房核心设备维保项目(招标编号:YJ2020-Z057ZY)采用公开招标的采购方式进行采购,经采购人确认,贵公司中标,中标结果如下:

| 项目名称 | 数量 | 预算金额(元) | 中标金额(元) | 备注 |
|--------------------------|----|---------------------------|----------------------------------|----|
| 深圳市中医院 机房核心设备 维保项目 | 1项 | ¥800,000.00 (人民币捌拾万圆整) | ¥788,000.00 (人民币柒拾捌万捌 仟圆整) | |

在本通知书发出之日起十个工作日内按招标文件和中标的投标文件签订合同,如有弄虚作假,将依据法规追究相关当事人的责任。

联系人:陈晓云

联系电话:0755-88355852

单位:深圳市中医院



抄送:深圳市中医院

深圳市中医院机房核心设备维保项目

合 同 书

甲方：深圳市中医院

乙方：深圳市安华计算机有限公司

二〇二一年一月



甲方：深圳市中医院

乙方：深圳市安华计算机有限公司

根据深圳市政府采购中心_YI2020-2057ZY_号招标项目的投标结果，由_深圳市安华计算机有限公司_单位为中标方。按照《中华人民共和国合同法》和《深圳经济特区政府采购条例》，经深圳市_深圳市中医院_（以下简称甲方）和_深圳市安华计算机有限公司_单位（以下简称乙方）协商，就甲方委托乙方承担_《深圳市中医院机房核心设备维保项目》_，达成以下合同条款：

第一条 项目概况

项目名称：深圳市中医院机房核心设备维保项目

项目内容：IT基础设施运维服务、高级巡检及保养服务、备机及配件更换服务、应急演练服务、应急支持服务、机房运维管理服务、其他服务（具体服务内容详见附件一）。

服务时间：服务期限为一年，自合同签订后，开始提供合同约定的服务之日起计算

合同价款：合同总价为_人民币柒拾捌万捌仟元整_¥：788000_元，含一切税、费。本合同总价包括乙方为实施本项目荷载试验所需的设备仪器费、车辆租赁费、服务和技术费用等，为固定不变价格，且不随通货膨胀的影响而波动。合同总价包括乙方履行本合同义务所发生的一切费用和支出和以各种方式寄送技术资料到甲方办公室所发生的费用。如发生本合同规定的不可抗力，合同总价可经双方友好协商予以调整。

第二条 服务范围

1、乙方为甲方的机房核心设备提供维保服务，具体维护设备：

医院机房核心设备清单：

- 1) UPS 蓄电池组(总计 6 组电池组)
- 2) UPS 及精密空调（总计 8 台精密空调、6 台 UPS）
- 3) 服务器（总计 54 套服务器，包括小型机、虚拟化服务器等）
- 4) 存储设备（32 台存储设备）
- 5) 网络设备（总计 87 台网络设备，包含核心、汇聚、接入交换机、路由器）
- 6) 安全设备（总计 22 套网络安全设备）
- 7) 其它设备（总计 1 台打印机）

注：服务期内设备包含以上 1-7 项设备（包括但不限于以及新增核心机房设备）

2、乙方向甲方派驻 1 名具有机房运维经验的运维工程师，提供 5*8 驻场服务、7*24 响应服务。

3、每年巡场服务不少于 12 次，主要负责维护机房的日常运作，协助本院工作人员对机房设备系统的正常运行。

4、其他合同未明示的相关工作。

第三条 咨询服务资料归属

1、所有提交给甲方的咨询服务文件及相关的资料的最后文本，包括为履行技术咨询服务范围所编制的图纸、计划和证明资料等，都属于甲方的财产，乙方在提交给甲方之前应将上述资料进行整理归类 and 编制索引。

2、乙方未经甲方的书面同意，不得将上述资料用于与本咨询服务项目之外的任何项目。

3、合同履行完毕，未经甲方的书面同意，乙方不得保存在履行合同过程中所获得或接触到的任何内部数据资料。

第四条 甲方的义务

1、负责与本咨询服务项目有关的第三方的协调，提供开展咨询服务工作的外部条件。

2、向乙方提供与本项目咨询服务工作有关的资料。

3、负责组织有关专家对项目试验成果评估报告的评审。

第五条 乙方的义务

1、应按照 YJ2020-Z057ZY 号招标文件、乙方投标文件要求按期完成本项目咨询服务工作。

2、负责组织项目的实施，保证工程进度和成桥荷载试验工作质量，并满足交通部交工验收相关标准。

3、向甲方提交服务过程文档等。

4、在履行合同期间或合同规定期限内，不得泄露与本合同规定业务活动有关的保密资料。

第六条 甲方的权利

1、有权向乙方询问工作进展情况及相关的内容。

2、有权阐述对具体问题的意见和建议。

3、当甲方认定乙方人员不按合同履行其职责，或与第三人串通给甲方造成经济损失的，甲方有权要求更换人员，直至终止合同并要求乙方承担相应的赔偿责任。

第七条 乙方的权利



-
- 1、乙方在本项目服务过程中，如甲方提供的资料不明确时可向甲方提出书面报告。
 - 2、乙方在本项目服务过程中，有权对第三方提出与本咨询服务业务有关的问题进行核对或查问。
 - 3、乙方在本项目服务过程中，有到工程现场勘察的权利。

第八条 甲方的责任

- 1、应当履行本合同约定的义务，如有违反则应当承担违约责任，赔偿给乙方造成的损失。
- 2、甲方向乙方提出赔偿要求不能成立时，则应补偿由于该赔偿或其他要求所导致乙方的各种费用的支出。

第九条 乙方的责任

- 1、乙方的责任期即本合同有效期。如因非乙方的责任造成进度的推迟或延误而超过约定的日期，双方应进一步约定相应延长合同有效期。
- 2、乙方的责任期内，应当履行本合同中约定的义务，因乙方的单方过失造成的经济损失，应当向甲方进行赔偿。
- 3、乙方对甲方或第三方所提出的问题不能及时核对或答复，导致合同不能全部或部分履行，乙方应承担责任。
- 4、乙方向甲方提出赔偿要求不能成立时，则应补偿由于该赔偿或其他要求所导致甲方的各种费用的支出。

第十条 人员要求

- 1、参加本项目试验的人员必须具有国家和有关部门规定的相应资质。
- 2、参加本项目的试验人员的配置必须与投标文件中的服务承诺书和试验服务组织实施方案一致。
- 3、必须以直属试验人员参与本项目服务，不得使用挂靠队伍。

第十一条 乙方咨询服务工具要求

- 1、乙方应配备中标项目所需的足够数量的仪器、仪表以及工具等设备。用户不需向乙方提供施工工具和仪器、仪表。
- 2、乙方在提供服务过程中应自备车辆。

第十二条 保密要求

1、由甲方收集的、开发的、整理的、复制的、研究的和准备的与本合同项下工作有关的所有资料在提供给乙方时，均被视为保密的，不得泄漏给除甲方或其指定的代表之外的任何人、企业或公司，不管本合同因何种原因终止，本条款一直约束乙方。

2、乙方在履行合同过程中所获得或接触到的任何内部数据资料，未经甲方同意，不得向第三方透露。

3、乙方实施项目的一切程序应符合国家安全、保密的有关规定和标准。

4、乙方参加项目的有关人员均需同甲方签订保密协议。

第十三条 验收

1、本项目验收需提交以下文件：

- (1)《月度巡检报告》
- (2)《季度总结报告》
- (3)《年度服务报告》

2、其余文件和工作由用户组织有关技术人员根据国家和行业有关规范、规程、标准和投标文件、用户需求直接验收。

3、验收依据为 YJ2020-Z057ZY 号招标文件、乙方投标文件，国家和行业有关规范、规程和标准。

第十四条 付款方式

1、合同签订后 15 天内，甲方向乙方支付合同总价 50 % 的款项。

2、维保服务验收合格后（包含完成满意度调查）的 15 个工作日内，甲方向乙方支付合同总价 50 % 的款项。

第十五条 争议解决办法

执行本合同发生的争议，由甲乙双方协商解决。

第十六条 风险责任

1、乙方应完全地按照 YJ2020-Z057ZY 号招标文件的要求和乙方投标文件的承诺完成本项目，出于自身财务、技术、人力等原因导致项目失败的，应承担全部责任。

2、乙方在实施荷载试验过程中应对自身的安全生产负责，若由乙方原因发生的各种事故甲方不承担任何责任。

第十七条 违约责任

1、因乙方原因，未能按规定时间完成有关工作的，每延误一天，甲方可在支付合同余款中扣除合同价款千分之一。

30

2、由于乙方原因造成试验成果质量低劣，不能满足大纲要求时，应继续完善试验工作，其费用由乙方承担。

3、如乙方提供的咨询服务文件不符合质量要求，必须在甲方提出要求后 7 天内无条件修改，其费用由乙方承担。

4、若甲方发现乙方派出的试验服务人员或提供的试验仪器设备不符合合同要求，乙方应在 3 天之内按要求派出人员或提供满足投标文件承诺的仪器设备，否则甲方有权终止合同，并保留追究乙方责任及要求赔偿损失的权利。

第十八条 其他

1、本合同与 YJ2020-Z057ZY 号招标文件、乙方投标文件如有抵触之处，以投标文件条款为准。

2、下列文件均为本合同的组成部分：

- (1) YJ2020-Z057ZY 号招标文件、答疑及补充通知；
- (2) 投标文件；
- (3) 本合同执行中共同签署的补充与修正文件。

本合同一式 三 份，甲方执 二 份、乙方执 一 份，具有同等法律效力。本合同自双方法人代表签字（盖章）认可之日起生效。

本合同未尽事宜，双方友好协商，达成解决方案，经双方签字后，可作为本合同的有效附件。

甲方： 深圳市中医院



地址：

法定代表人：（签章）

电话：

日期： 2021 年 1 月 26 日

乙方： 深圳市安华计算机有限公司



地址： 深圳市南山区北区嘉达研发大厦主楼 11 层西侧 1101 室

法定代表人：（签章）

电话： 0755-86656199

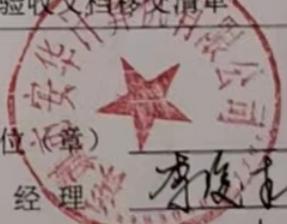
日期： 2021 年 1 月 20 日

验收报告

验收报告

合同号:

版本号: V1.0

| | | | |
|------------------|---|------|-------------|
| 验收报告 | | 文档编号 | YW003 |
| 工程名称 | 深圳市中医院机房核心设备维保项目 (招标编号: YJ2020Z057ZY) | 日期 | 2022年1月26日 |
| 合同名称 | 深圳市中医院机房核心设备维保项目合同 | | |
| 项目负责人 | 李俊杰 | 联系电话 | 13316912250 |
| 合同内容及完成情况 | <p>深圳市安华计算机有限公司已经于2022年1月25日完成“机房核心设备维保项目(招标编号: YJ2020Z057ZY)”的年度维护工作。</p> <p>主要工作内容: 根据合同要求, 本年度维护服务中, 我公司提供技术服务团队至少9人, 驻场服务人员1人, 7*24小时技术支持服务, 基础IT设备维护、机房核心设备维护等; 在服务期间我公司严格按照合同的服务要求进行维护工作, 该项目一年维护工作已完成。</p> | | |
| 文档记录提交情况 (附文档清单) | <input checked="" type="checkbox"/> 运维周报 <input checked="" type="checkbox"/> 运维月报 <input checked="" type="checkbox"/> 运维季报 <input checked="" type="checkbox"/> 月度巡检报告 <input checked="" type="checkbox"/> 年度总结报告 <input checked="" type="checkbox"/> 其它运维相关过程文档: 服务计划、UPS保养报告、精密空调保养报告等, 详见“附件、验收文档移交清单” | | |
| 单位意见 | <p>年度服务完成, 验收合格!</p> <p>服务单位 (章) </p> <p>项目经理 李俊杰</p> <p>日期 2022.01.26</p> | | |
| 审查意见 | <p><input checked="" type="checkbox"/> 同意定于2022年1月26日进行项目验收。</p> <p><input type="checkbox"/> 由于以下原因, 暂不进行项目验收。</p> <p>用户单位 (章) </p> <p>项目负责人 刘贵生</p> <p>日期 2022.1.26</p> | | |

(二)、数据中心设备运维服务项目---深圳禾正医院

2021年6月

合同编号: SZANHT20210712A01/HYZEN-JC2021-F028

深圳禾正医院数据中心设备运维服务项目

合 同 书

项目名称: 深圳禾正医院数据中心设备运维服务项目

委托方(甲方): 深圳禾正医院

受托方(乙方): 深圳市安华计算机有限公司

数据中心设备运维项目合同书

甲方：深圳禾正医院

统一社会信用代码：914403007109364959

法定代表人：郭云洪

住 所：深圳市南山区西丽龙苑路

联系人：张武 联系方式：13824317155

乙方：深圳市安华计算机有限公司

统一社会信用代码：91440300192351349F

法定代表人：谭志东

住 所：深圳市南山区高新区北区松坪山路 5 号嘉达研发大厦主楼 11 层西侧

1101 室（办公场所）

联系人：邓琳 联系方式：13927419437

兹甲乙双方按照《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、法规，经协商一致，签订本服务合同，具体条款如下：

第一条 服务内容

（一）服务范围

乙方服务范围包括但不限于医院数据中心现有设备的运行维护，设备详细清单见本合同附件 1《医院数据中心设备清单》。

（二）人员驻场服务

1、乙方派驻 3 名专业技术人员常驻甲方现场提供全职服务（工作日 5*8h，节假日/周末根据医院要求值守），其中任命运维团队驻场项目经理 1 名，数据中心运维工程师 2 名；在重大事件或特殊时期根据甲方要求增派 1-2 位技术人员提

供信息化服务保障。

2、服务人员具有专业维护经验及相关资质，服务态度良好，了解医院基本业务和医院的信息系统。

3、驻场人员需经甲方信息部门面试合格后方可入驻（驻场人员的资质要求详见附件2《驻场运维人员资质和工作职责要求》）。

4、乙方驻场人员专业资质不合格或者服务态度恶劣的，甲方有权要求乙方更换，乙方应在7日内予以更换。

（三）IT 基础设施运维服务

1、乙方在首次维护前应对项目范围内的设备进行一次摸底排查，并对机房的物理环境、基础设施进行全面巡检和分析，并提出相关建议。

2、除为甲方提供日常 IT 基础运维服务外，还协助甲方逐步建立一套规范、科学、高效的 IT 运维服务制度体系，包括规范运维工作行为、运维服务流程和服务标准，有效管控服务过程等，使运维工作规范化。

3、负责数据中心设备及综合布线系统的运维和配置工作，对系统进行日常监控，负责网络设备的开局及配置变更。

4、协助对甲方的网络系统进行完善设计和实施，配合新系统上线部署、等保测评整改、服务器存储扩容、网络扩容、网络架构优化与网络压力测试。

5、对甲方综合布线进行维护，协助甲方形成网络拓扑图、点位图等技术资料，定期更新数据中心拓扑图，保持拓扑图能够反应数据中心最新架构情况，定期检查弱电间网络机柜，发现问题及时反馈。

6、负责机房 IT 基础设施（包括服务器、存储、网络以及机房基础配套设备）的日常运维和配置工作；保障服务器存储设备的稳定、健康运行，降低设备故障率，提升设备使用寿命。

7、定期按照甲方要求对机房内设备及核心网络进行检测，分析各种影响系统稳定、安全的因素，提出预防性的意见和应采取的措施，并就出现的各种情况，找出原因并提出合理的解决方法。

8、对甲方现有网络信息基础资源进行监控和管理，及时掌握网络信息资源现状和配置信息，反映信息系统资源的可用性情况和健康状况，创建一个可知可控的 IT 环境，从而保证甲方各类业务应用系统的可靠、高效、持续、安全运行。

9、负责制定机房维保制度、作业指导书等相关标准文档，并根据设备机房数量，制作相关的展板，将相关制度和作业指导书展示在机房内。

10、驻场工程师根据日常维护记录，提供甲方信息系统的整体建设规划和建设建议，更好的为甲方的信息化建设提供有力保障。

11、配合医院年度重点事项的保障工作。

（四）高级巡检及保养服务

1、服务范围包括数据中心机房内的服务器、存储、核心网络、精密空调、UPS、蓄电池等设备的高级巡检服务。

2、乙方每日针对机房的 UPS、精密空调设备进行 1 次日常巡查工作，日常巡查内容包括：UPS 和精密空调的运行温湿度、负载、报警日志等有无异常，UPS 电池组是否存在变形、漏液、过度发热等现象，精密空调是否正常运行、是否有漏水、过滤网是否报警等，填写巡查记录表，为季度巡检提供数据支撑。如发现设备和电池组异常问题则派符合 UPS 维护资质的人员来进行维护处理。

3、乙方每日对机房进行日常巡查，内容包括：机房环境（温湿度、是否结露等）、环境监控是否有异常告警、设备指示灯是否有异常等，填写巡查记录表，为季度巡检提供数据支撑。如发现异常情况则及时上报和处理。

4、乙方每月针对楼层配线间进行例行巡检，每月例行巡检内容包括：配线间运行环境、设备是否有异常报警等，是否有安全隐患。如发现异常情况则及时上报和协助处理。

5、乙方每季度针对数据中心设备进行全面的健康检查，并协助解决医院在日常运维中遇到的故障问题，健康检查内容包含：日志分析、系统的资源运转情况分析、补丁及策略合理性分析、故障隐患分析、优化改进建议、问题跟踪处理等，生成季度巡检报告，巡检服务后 5 个工作日内提交加盖公章的巡检报告；

6、针对机房内的 UPS 及精密空调提供巡检保养服务；服务内容包括：

1) UPS 的环境、开关、输入输出电压和电流、功率连线、电源板和元器件、风扇和风道等。蓄电池组放电测试，单节电池的外观、温度、内阻、电压等，UPS 及电池保养频率每个季度 1 次。

2) 精密空调的环境、状态、外观、过滤网、皮带、风机电机、压缩机、冷凝器、加湿系统、电加热、主控板、空调控制柜、排水系统、蒸发器等实施现场检查，发现隐患应及时排除；对空调室外机进行洗清及过滤网养护，精密空调保养频率不低于一年 2 次。

3) UPS 和精密空调属于精密设备并且涉及到强电操作，因此乙方会安排专业的 UPS 及精密空调维护人员，拟派的 UPS 和精密空调维修保养人员具备电工证同时具备主流机房设施厂商认证的数据中心基础设施领域高级工程师资格证书；

(五) 备机及配件更换服务

1、乙方每半年针对医院数据中心设备提供一次全范围的设备硬件保养，包括但不限于机房清洁、设备除尘、风扇除尘、线路整理等服务。

2、乙方提供设备维修服务，当本项目范围内 IT 设备发生硬件故障且无法修复时，提供免费维修服务（不包含配件费用），服务范围包含但不限于附件 1 所包含的 UPS（不含电池）、机房精密空调、核心交换机、汇聚交换机、路由器、光纤交换机、服务器、磁盘阵列、安全设备。

(六) 应急演练服务

1、每年提供 2 次医院核心系统进行灾备切换演练，包括演练脚本的准备，演练过程的录像、演练报告的整理等，并提供演练过程中的技术支持，包括服务器、存储、网络、机房供电、制冷等方面的技术支持，如遇等保测评、安全临检等，按需增加演练次数。

2、定期针对机房内 UPS 设备专项应急预案、现场处置方案进行教育培训，每年提供 2 次应急救援演练，提升现场应急处置能力。

(七) 应急保障服务

1、为确保遇到 IT 基础设施重大故障能及时处理，乙方为本项目配备应急保障小组，在重大网络/系统/病毒入侵等事件中，应急小组迅速介入从而把损失降至最低，将另外为本项目配备 1 名技术总监对驻场人员定期进行定向技术支持。

2、乙方具备信息安全事件的应急响应能力，能对医院出现的偶发性大范围网络安全事件及其他安全事件进行应急响应，协助医院收集安全厂商发布的有关病毒方面的资讯和公告，并提出预防性意见和建议。

3、对于每次应急响应，乙方保存现场资料，分析产生问题的原因，记录维护使用的方法、步骤和参数，制定防止类似问题发生的解决方法。

4、乙方提供 7x24 小时不间断响应服务，在服务期内，当医院 IT 维护人员遇到数据中心故障无法解决时，可随时联系到乙方，乙方在收到医院 IT 维护人员报障后 10 分钟内响应并提供远程支持服务（次数不限），乙方服务方式包括但不限于电话、电子邮件、即时通讯软件、紧急事件上门服务等。

(八) 机房运维管理服务

乙方提供一套运维管理服务软件供甲方使用，并协助甲方实现机房设备及系统规范化管理。运维服务管理软件功能如下：

| | |
|--------|--|
| 服务台 | 支持甲方有多个服务台，多个服务台可以切换；点击对应的服务台可以看到服务台里的工单列表，工单列表显示的是每条工单的基本信息以及工单的当前状态；挂起显示挂起中的工单，还会显示出挂起的挂起原因。 |
| | 可以通过不同条件的查询来得到符合条件的工单。 可以根据工单的单号，主题，状态，以及报修机构，还有工单的创建时间进行查询，可以单查询，也可以联合查询。 |
| 客户管理 | 客户管理模块主要是对客户机构，机构的员工，以及机构的楼、层、房间进行管理。 |
| 设备信息管理 | 支持设备管理功能，可对设备所属的机构、物理位置、组织、 |

“90-100分”、“70-89”、“60-69分”“55分以下”。如考核结果为“一般”或“不满意”的，乙方应按本合同约定承担相应的违约责任。

3、文档管理及服务记录：乙方严格将文档管理贯穿于整个项目全过程中，文档提交及文档质量将作为医院考核的重要依据，乙方例行检查、维修、巡检、保养、交接班需详细记录。本合同服务期内，乙方应定期提交运维过程文档（详见附件4：《服务项目及交付物清单》，附件4未约定的，以本合同约定为准），文档要求真实齐全并按时提交，可以电子文档方式提交过程记录，报告、总结类文档需打印成册并加盖乙方公章后提交给甲方。

4、在项目实施过程中，乙方严格参照服务要求进行服务推进，为了保证服务得到有效监督，从而进一步保证服务质量，甲方会通过不定期的现场检查，对乙方的服务进行跟踪和考核，并设立处罚机制；

5、服务监督

1) 乙方驻场人员由甲方项目管理人员统一调度，并可随时查询服务派单、服务状态、服务报修进程等情况。乙方提供服务统计及故障分析数据，接受甲方管理和监督，并向按照本合同约定之文档管理要求及时提交包括但不限于《月度巡检记录表》、《季度巡检报告》、《年度服务总结报告》、《日常巡查记录表》等文档。

2) 为确保现场驻点人员的服务质量，乙方应具备完善的人员及服务监管机制，乙方应当委派监管人员不定期对现场驻点情况进行巡查和工作指导。

第二条 服务期限及地点

服务期限：三年，自2021年06月19日至2024年06月18日。

服务地点：深圳禾正医院（甲方指定地点）。

第三条 合同总金额及付款方式

1、合同总金额¥2,070,000.00（大写：人民币贰佰零柒万圆整，为含税价，税率6%），后续税率变更的，不含税价不变，含税价按照变更后的税率执行。

2、付款方式：

第九条 特别条款

本合同服务期内，如甲方数据中心有新增设备的，一并纳入本合同服务范围，甲方无须另行支付任何费用；但如甲方在本合同数据中心以外建设新的数据中心或增加的设备数量过大，且对本合同的履行费用造成实质性影响的，由甲乙双方另行商议并签订补充协议。

第十条 其它

1、双方在本合同履行过程中相互发出或者提供的所有通知、文件、文书、资料等，均以本合同首部所列明的地址和联系人送达。一方如果迁址或者变更电话，应当书面通知对方，未履行通知义务的，另一方按原地址邮寄相关材料即视为已履行送达义务。本条约定适用于因本合同产生的诉讼（仲裁）、执行程序。

2、本合同生效后，任何一方不得擅自修改合同内容，如需对合同条款进行修改或补充的，需经甲乙双方友好协商并达成书面协议。

3、除双方另有约定外，本合同的组成文件及优先解释顺序如下：

1) 本合同及附件，其中，本合同附件清单如下：

附件 1: 《医院数据中心设备清单》

附件 2: 《驻场运维人员资质和工作职责要求》

附件 3: 《服务质量考核表》

附件 4: 《服务项目交付物清单》

2) 国家及行业标准、规范及有关技术文件。

4、本合同自双方签署之日起生效，一式肆份，双方各持贰份，具备同等的法律效力。

(以下无正文)

(签署)

甲方(盖章): 深圳禾正医院

有权人(签字):

日期: 2021年06月18日



乙方(盖章): 深圳市安华计算机有限公司

有权人(签字):

日期: 年 月 日



附件 1:

医院数据中心设备清单

1) UPS 及精密空调

| 序号 | 型号 | 类型 | 安装位置 |
|----|--------------------|------|----------------|
| 1 | UPS5000-E-300K-SMT | UPS | 1号门诊楼 4F 主机房 |
| 2 | UPS5000-E-300K-SMT | UPS | 1号门诊楼 4F 主机房 |
| 3 | NetCol5000-A | 精密空调 | 1号门诊楼 4F 主机房 |
| 4 | NetCol5000-A | 精密空调 | 1号门诊楼 4F 主机房 |
| 5 | NetCol5000-A | 精密空调 | 1号门诊楼 4F 主机房 |
| 6 | NetCol5000-A | 精密空调 | 1号门诊楼 4F 主机房 |
| 7 | NetCol5000-A | 精密空调 | 1号门诊楼 4F 主机房 |
| 8 | NetCol5000-A | 精密空调 | 1号门诊楼 4F 主机房 |
| 9 | NetCol5000-A | 精密空调 | 1号门诊楼 4F 主机房 |
| 10 | NetCol5000-A | 精密空调 | 1号门诊楼 4F 主机房 |
| 11 | NetCol8000-A | 精密空调 | 1号门诊楼 4F 主机房 |
| 12 | NetCol8000-A | 精密空调 | 1号门诊楼 4F UPS 间 |

2) 服务器

| 序号 | 设备型号 | 用途 |
|----|-------------|-----------------|
| 1 | 浪潮 NF8260M5 | 内网虚拟化服务器 |
| 2 | 浪潮 NF8260M5 | 内网虚拟化服务器 |
| 3 | 浪潮 NF8260M5 | 内网虚拟化服务器 |
| 4 | 浪潮 NF8260M5 | 内网虚拟化服务器 |
| 5 | 浪潮 NF8260M5 | 内网虚拟化服务器 |
| 6 | 浪潮 NF8260M5 | 内网虚拟化服务器 |
| 7 | 浪潮 T860M5 | EMR 应用虚拟化服务器 01 |

| | | |
|---|---------------------|-----------|
| 4 | DELL EMC UNITY 480T | 生产存储 |
| 5 | DELL EMC UNITY 480T | 生产存储 |
| 6 | DELL EMC DD6300 | 备份存储 |
| 7 | DELL EMC ISILON | PACS 文件存储 |

4) 网络设备

| 序号 | 设备型号 | 用途 |
|----|----------------------|----------------|
| 1 | 华为 CE6851-48S6Q-HI | 内网服务器接入交换机 |
| 2 | 华为 CE6851-48S6Q-HI | 内网服务器接入交换机 |
| 3 | 华为 CE5855-48T4S2Q-EI | 内网服务器管理 |
| 4 | 华为 CE5855-48T4S2Q-EI | 内网服务器管理 |
| 5 | 华为 CE5855-48T4S2Q-EI | 外网服务器交换机 |
| 6 | 华为 CE5855-48T4S2Q-EI | 外网服务器交换机 |
| 7 | 华为 S12708 | 内网核心交换机 CSS 集群 |
| 8 | 华为 S12708 | |
| 9 | 华为 S12708 | 外网核心交换机 CSS 集群 |
| 10 | 华为 S12708 | |

5) 安全设备

| 序号 | 设备型号 | 用途 |
|----|-----------------------|-----------|
| 1 | 深信服 SSL VPN-1000-D600 | VPN 设备 |
| 2 | 安恒 WAF-1000AG | 应用防火墙 |
| 3 | 安恒 WAF-1000AG | 应用防火墙 |
| 4 | 奇安信网闸 G9500-TH12 | 安全隔离与交换设备 |
| 5 | 奇安信 NSG5000-TG65 | 服务器区防火墙 |

验收报告

项目验收报告

| | |
|---|------------------|
| 项目名称 | 深圳禾正医院数据中心运维服务项目 |
| 建设单位(甲方) | 深圳禾正医院 |
| 服务单位(乙方) | 深圳市安华计算机有限公司 |
| <p>一、合同内容及完成情况</p> <p>1)、合同内容:</p> <ul style="list-style-type: none">人员出入机房管理机房设备管理日常巡检服务节假日及重大活动值守服务定期工作汇报UPS 保养精密空调保养技术咨询运维制度及流程规范应急演练 <p>2)、合同金额: 人民币贰佰零柒万圆整 (¥2,070,000.00 元)。</p> <p>3)、项目完成情况:</p> <ul style="list-style-type: none">1、截至 2024 年 6 月 18 日, 深圳禾正医院数据中心运维服务项目已全部完成。2、项目交付物已全部交付 (详见附件交付清单)。3、项目服务内容与项目交付物经由甲方确认合格。 | |
| <p>二、关于验收 (参照合同条款):</p> <ul style="list-style-type: none">1、项目服务内容全部完成。2、项目交付物全部交付。3、项目服务内容与项目交付物经由甲方确认合格。 | |
| <p>三、验收结论:</p> <p>项目已按合同要求完成并已交付约定的成果, 项目实施情况良好, 符合验收要求。</p> | |

四、验收意见

服务单位（乙方）意见：

已完成合同约定内容。

单位代表：黄保澄

日期：2024年7月3日



建设单位（甲方）意见：

同意验收！

单位代表：王勤

日期：2024年7月5日



(三)、IT 运维外包服务项目——深圳市第二人民医院

合同编号: SZAHT20210823A01

IT 运维外包服务

合
同
书



项目名称: 深圳市第二人民医院 IT 运维外包服务

委托方 (甲方): 深圳市第二人民医院

受托方 (乙方): 深圳市安华计算机有限公司

深圳市第二人民医院 IT 运维外包服务合同书

甲方：深圳市第二人民医院

乙方：深圳市安华计算机有限公司

甲、乙双方按照《中华人民共和国民法典》、《深圳经济特区政府采购条例》及其他有关法律、法规和合同格式范本，并结合 深圳市第二人民医院 IT 运维外包服务（招标编号：SZCG2021000022） 项目招标结果，深圳市安华计算机有限公司 为中标单位，经双方协商一致，达成签订本服务合同。

第一条 运维范围

乙方为甲方提供的 IT 运维维护服务，主要包括数据中心运维、数据库运维、信息安全运维、网络运维、终端运维及打印机耗材供应、日常运维、其它 IT 服务及建立知识库等八个方面内容，服务详细内容及要求见《附件一：项目管理要求和项目服务要求》。

第二条 服务期限

本合同服务期限为一年，维护日期自 2021 年 09 月 01 日至 2022 年 08 月 31 日止，服务期满，甲方可根据乙方履约情况确定合同期限是否延长，服务期满且满意度为优时双方可续签合同，合同一年一签，续签次数不超过两次。

第三条 合同款项及付款方式

（一）项目合同款项

项目合同造价（中标价）：¥3779600.00（大写：人民币叁佰柒拾柒万玖仟陆佰元整）。

（二）项目款项的支付

1、合同签订后十个工作日内，乙方开具合同总价的 30% 金额的发票（即 ¥1133880.00），甲方收到发票后 30 日内支付；

2、服务满半年后（即：自 2021 年 09 月 01 日起至 2022 年 02 月 28 日止），乙方开具合同总价的 30% 金额的发票（即 ¥1133880.00），甲方收到发票后 30 日

内支付；

3、服务满三个季度后（即：自 2021 年 09 月 01 日起至 2022 年 05 月 31 日止），甲方开具合同总价的 30%金额的发票（即¥1133880.00），甲方收到发票后 30 日内支付；

4、服务期满后，乙方开具合同总价的 10%金额的发票（即¥377960.00），甲方收到发票后 30 日内支付。

第四条 双方责任和义务

（一） 甲方责任和义务

- 1) 甲方有权利监督、审查乙方的运维工作开展情况，提出建议和意见，并督促乙方落实改进；
- 2) 甲方有权利定期或不定期抽查、考核乙方的运维服务的过程和质量，提出建议并督促乙方落实改进；
- 3) 出现重大事件或不可预见风险时，甲方有权利启动应急预案；
- 4) 甲方有义务为乙方运维人员提供办公场所和必要的办公条件；
- 5) 甲方有义务及时、充分地向乙方披露与本合同项下运维服务相关的信息；
- 6) 甲方有义务及时回复或签署乙方提供运维服务过程中的工作文件；
- 7) 合同有效期内，甲方应尊重乙方及其派入人员对运维服务提出的建议；
- 8) 甲方有权利对乙方提交的运行情况报告进行抽查和考核。
- 9) 甲方应当按期足额向乙方支付合同金额。

（二） 乙方责任和义务

- 1) 乙方有权利向甲方提交运维服务工作联系文件及签署的协作要求；
- 2) 乙方有权利对运维工作提出合理建议；
- 3) 乙方有义务达到所承诺的运维服务等级协议，并按时完成服务等级协议的调整工作；
- 4) 乙方有义务积极发现、分析、反馈和解决各类系统运维服务问题，并及时向甲方反馈系统操作规程、管理制度或规范方面的完善建议；
- 5) 出现重大事件或不可预见风险时，乙方有义务启动应急预案；
- 6) 未经甲方书面同意，乙方不得擅自将承接的项目或服务进行转包、转让；
- 7) 乙方及其派入人员不得利用为甲方提供服务的便利条件，从事危害甲方

信息系统安全、侵犯甲方财产利益及商誉的行为。

8) 乙方有义务及时向甲方报告突发紧急事件。

第五条 服务质量考核标准

1、在项目实施过程中，乙方严格参照服务要求进行服务推进；为了能够保证服务得到有效监督，从而进一步保证服务质量，甲方会通过不定期的现场检查 and 定期的报表统计，对乙方的服务进行跟踪和考核，并设立处罚机制；

2、甲方每年开展两次全范围的满意度调查，考核等级可分为四档，即非常满意、满意、一般、不满意，对应的分数分别为“90-100分”、“70-89”、“60-69分”“55分以下”，合同款的1%作为服务保证金。如考核结果为“非常满意”或“满意”不扣服务保证金，如考核结果为“一般”，一次扣服务保证金的50%，考核结果为“不满意”，则甲方有权提前终止合同，没收服务保证金，由此产生的一切损失和费用由乙方承担。同时服务满意度也是作为本服务是否在第二年延续的关键指标。

3、乙方每月按时提交有关人员考勤、耗材使用、设备维修、耗材备用等内容维护工作报告，其中耗材使用和配件更换具体到产品的品牌、型号、数量、使用科室，缺一份甲方有权扣除当季度服务款0.1%。

4、乙方驻点人员工作时间按时上下班，不得迟到、早退和旷工。如出现无故迟到早退30分钟内，每次扣除500元，无故迟到早退超过30分钟则按旷工处理，每旷工一天，扣除2000元。

5、乙方驻点人员应保证值班电话24小时通讯畅通，甲方不定期抽查，如发现电话不通畅或无人接听情况（特殊情况除外），每次扣除500元。

6、甲方将不定期对乙方驻场服务人员的配置和出勤情况进行现场检查，如发现在本项目实施过程中有未经同意私自减少或更换人员，发现减少或更换1人则有权扣罚500元。

7、乙方必须确保信息系统的正常运行，及时处理问题，未按附件二中《表1：故障分级及响应机制》规定的响应时间、处理时间和解决时间及时处理问题，甲方有权进行处罚，一级和二级故障每次罚款1000元，三级与四级故障每次罚款500元，甲方不定期抽查响应时间，如果未能及时响应，也进行相应罚款。

8、若因乙方人员操作失误造成系统瘫痪超过一个工作日的，甲方有权一次

扣除合同金额的 3%。对蓄意破坏信息系统设施或泄密的，一经查证，甲方有权即时终止合同，涉案人员依法扭送司法机关。

9、如每月接到甲方科室 3 次以上的有效投诉（有效投诉是指经核查，属于外包服务人员自身疏忽原因导致的系统崩溃、数据丢失、甚至引起医院收入损失等，或工作态度恶劣，有顶撞医护人员、与科室人员吵架等原因导致的投诉），甲方有权扣罚当月服务费（服务总金额/12），并可单方面中止合同，由此造成的损失由乙方负责。

10、因以上原因而发生的所有扣罚款项，经双方项目负责人签字确认，交由甲方财务科在当季度服务款中扣除。

第六条 违约与赔偿责任

1、若乙方未履行合同规定的各种服务或所提供的服务质量与合同约定不符，甲方有权拒绝支付或根据第五条规定扣减相应的服务费用。

2、若乙方未经甲方书面同意转让本合同下的义务，甲方有权拒绝支付或扣减转让部分的服务费用，扣减费用如不足以弥补甲方损失，则乙方还应补偿甲方由此造成的损失。

3、因乙方原因造成设备损坏的，乙方应进行修理、更换并赔偿甲方因此造成的损失。

4、合同生效后，甲方未能在规定日期或合同双方所同意的延期期限内，向乙方支付合同规定的款项的，则每超期 30 天甲方应向乙方支付逾期款项 0.5% 的违约金。

5、任何一方违反本合同所规定的保密义务，违约方应当支付本合同总金额的 1% 作为违约金。如果包括利润在内的实际损失超过违约金的，受损失一方有权要求对方赔偿超过部分。

6、本合同规定的乙方应向甲方支付的违约金、损失赔偿金、补偿金等，甲方有权从应付合同价款中优先予以扣除，按上述规定支付违约金后并不减免双方继续履行本合同的义务。

第七条 不可抗力因素

1、由于地震、台风、水灾、火灾、战争以及其他不能预见并对其方式和后果不能预防、不能克服或避免的不可抗力因素直接影响本合同的履行或者导致双

方不能按照预定履行合同，遇有不可抗力的一方可以免除相关合同责任。不可抗力的一方应立即书面通知对方，并在十五天之内提供上述不可抗力的详细情况及合同不能履行或者部分不能履行或者需要延期履行的理由和有效的证明文件。按照不可抗力对履行合同影响的程度，由双方协商决定是否解除合同，或者部分免除履行合同的义务，或者延期履行合同。一方迟延履行本合同同时发生了不可抗力的，迟延履行方的合同义务不能免除。

2、受不可抗力影响的一方，应当尽可能采取合理的行为和适当的措施减轻不可抗力对履行本合同所造成的影响。没有采取适当措施使损失扩大的，该方不得就扩大损失的部分要求免责或赔偿。

第八条 争议与解决

1、如果合同双方在履行本合同过程中发生争议，双方首先应当采取友好协商的方式解决该争议，友好协商解决期为争议发生后的 10 天。如果超过该协商期而协商不成的，任何一方均可向深圳市人民法院提起诉讼。

2、对任何争议向深圳市人民法院提起诉讼，除争议事项或争议事项所涉及的条款外，双方应继续履行本合同项下的其它义务。

第九条 保密及安全责任

1. 乙方在服务过程中从甲方获知的技术秘密、商业秘密、甲方信息等一切信息负有保密责任。未经甲方事先书面授权，乙方不得以任何方式向任何其他组织或个人泄露、转让、许可使用、交换、赠与该信息或与任何其他组织或个人共同使用或不正当使用该信息。违反本条规定给甲方造成损失的服务商应负相关的法律责任。

2. 乙方有义务保证在甲方现场的工作人员严格按照甲方现场管理要求和工作纪律行事，并有责任为其工作人员提供人身安全保障。由于乙方工作人员违规操作及其他非因甲方原因导致的事故乙方应负责解决善后事宜，并支付相关费用。

第十条 其它说明

1、对专业性比较强，自行维护能力有限或没有相关资质时的服务内容，如信息安全、数据库维护等可以委托第三方按招标文件要求提供服务，第三方服务

未达到考核要求的，处罚金额由乙方承担。

2、乙方应该为项目组人员购买必要的保险并签订安全责任书，对于维护人员因为工作在院方引起的各种工伤、安全事件和事故，甲方免于一切责任。

3、对于所有仍在原厂家保修服务期内设备的维护，乙方负责故障诊断、非硬件损坏的软件故障处理等工作，如其硬件损坏，乙方负责与有关厂家或公司协调联系进行免费维修或者更换硬件。

4、如在合同履约期间遇甲方新增/扩充科室、新设分院/社康/门诊部等情况而造成耗材用量增幅较大的情况（即超出甲方招标日期为止打印机总数量 5%的情况），所产生费用应由甲乙双方另行协商确定。

5、如在合同履约期间遇甲方新增/扩充科室、新设分院/社康/门诊部等情况而造成非临时性人员工作量增幅较大且现场人员数量无法应对的情况，所增派人员产生的费用应由甲乙双方另行协商确定。

6、甲方仅提供部分工作场所和基本办公设施（如办公桌、办公椅等），不足部分乙方自行解决。

7、服务期满且服务满意度为优时甲乙双方可续签合同，续签次数不超过两次。甲方有权根据自身的实际情况决定是否重新招标，在新的招标项目完成之前，乙方必须按原合同的服务内容和服务要求无条件为甲方提供延期服务，直到新的招标项目完成，延期服务费用按实际时间（天）计算： $\text{上年度合同总价} \div 365 \times \text{实际服务时间}$ ；否则视为违约。

第十一条 合同文件及解释顺序

除甲乙双方另有约定外，组成本合同的文件及优先解释顺序如下：

- (1) 本合同含及附件
- (2) 招标文件
- (3) 投标书
- (4) 标准、规范及有关技术文件

第十二条 其它

- 1、本合同自甲、乙双方法人代表或其委托人签字后即生效。
- 2、在合同生效后甲、乙各方不得擅自修改本合同内容。
- 3、在合同生效后需对本合同的条款进行修改或补充时，需经甲、乙双方友

好协商并达成书面协议，经双方法人代表或其委托人签字后生效。

4、生效后的修改或补充协议作为本合同的附件，与本合同具有同等的法律效力。

5、合同的终止，在办完项目的验收以及设备的质保期结束，并结清所有货款后即告合同终止，其所有附件也随之终止。

6、本合同一式陆份，甲方持伍份，乙方持壹份。

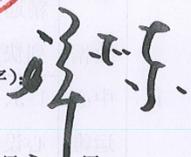
甲方：深圳市第二人民医院（签章）

乙方：深圳市安华计算机有限公司（签章）

甲方地址：深圳市笋岗西路 3002 号

乙方地址：深圳市南山区科技园北区松坪山路 5 号嘉达研发大厦 A 栋 11 楼

法定代表人/委托代理人（签字）：

法定代表人/委托代理人（签字）：

签订时间：2021 年 8 月 30 日

签订时间：2021 年 8 月 30 日

附件一：项目技术要求和项目服务要求

| 序号 | 要求项 | 技术要求 | 备注 |
|----|--------|---|----|
| 1 | 数据中心 | 1.1、乙方对甲方数据中心所管辖的机房所有设备（包括主机、存储、网络设备、安全产品，动力设备、环境设备、动环监控设备等）进行运维，每天巡查运行状态，发现问题及时处理，设备出现故障及时维修，并承担设备维修费用。（UPS 电池除外） | |
| | | 1.2、乙方具有专业从事数据中心维护工作技术队伍，同时要求派驻 1 人常驻现场进行数据中心系统维护工作，并且具有良好的协作精神，能够协助解决各种问题。要求常驻的维护人员有 5 年以上工作经验，且有如下资格：熟悉甲方信息系统流程，精通 IBM AIX 操作系统；精通 Windows Server 系统配置管理；熟练掌握 Linux 系统配置管理；熟练掌握 IBM、HP、DELL 等 PC 服务器配置管理；熟练掌握 EMC 存储备份系统配置管理；精通磁盘阵列和 SAN 光纤交换机的配置、故障诊断、微码升级。精通阵列快照、克隆技术及容灾备份技术。 | |
| | 数据中心运维 | 1.3、项目入场后进行现场调研，根据调研结果提供一份完整的数据中心设备现状健康检测报告，同时每年配合甲方做一次数据中心物理环境、通信网络、区域边界、计算环境、管理架构等方面的现状进行识别与评估，识别存在哪些隐患和风险，排出风险治理的优先级，并计划下一步治理方案，逐步提升数据中心的运行健康状态，减少系统宕机时间。 | |
| | | 1.4、在服务过程中，乙方应提前制定年度预防性巡检计划和巡检方案，对主机、存储、带库、光纤交换机系统的任何故障提供 24 小时维修服务。每月安排资深工程师上门对甲方的数据中心设备做全面巡检检查，并出具巡检报告，及时了解主机运行情况，及时预防和遇到问题及时解决，更换与排除故障部件，调整系统参数，尽量减少甲方系统故障，保持业务持续性运行，避免了小问题叠加，减少了突发性故障发生率。 | |
| | | 1.5、协助甲方建立 7*24 小时的远程运维监测平台，监测内容至少包括 IT 基础架构、服务器、核心网络设备、数据库，乙方能为甲方提供 24 | |

| | | | |
|---|----------|--|--|
| | | 3.8、根据国家信息安全相关标准规范对甲方信息系统的规划、设计、建设、改造、验收、上线、运营以及废弃等阶段中涉及的安全问题提供顾问咨询服务。协助甲方开展信息系统的安全状况监测、漏洞扫描、安全加固等相关安全运维服务工作，按要求对甲方信息系统进行病毒查杀和日志检查，安全审计和日志分析、病毒日志分析、病毒和漏洞公告，确保甲方各级系统的安全平稳运行； | |
| | | 3.9、根据《信息系统安全等级保护基本要求》（GB/T 22239-2019）中的相关要求，甲方会委托具有测评资质的机构对甲方重要信息系统进行等级保护测评，乙方协助受委托方认真查找各个层面存在的安全问题，并协助甲方根据受委托方出具的测评报告进行整改。 | |
| | | 3.10、每半年配合甲方做一次数据中心设备的漏洞扫描、安全检测等相关工作，协助甲方现有网络拓扑、网络安全策略可能存在的网络安全风险点进行综合分析评估，根据风险点制定对应措施和应急方案，提出预防性的意见和采取的措施。 | |
| 4 | 网络 运维 | 4.1、乙方提供长期稳定的技术服务队伍，派遣至少2名网络工程师常驻现场，随时监控、管理整个网络系统。 | |
| | | 4.2、随时配合甲方网络架构变化对网络设备和安全设备进行网络变化和安全配置更新；同时定期巡检设备运行状况并出具巡检报告，巡检报告说明网络和策略的变化状态和原因，并提出合理的建议。 | |
| | | 4.3、对甲方目前形成的网络和安全平台设计网络管理方案和安全策略，并对方案和策略进行管理，随时根据需要变更配置和安全策略，并做好配置和安全策略的变更记录。 | |
| | | 4.4、乙方设有网络备件仓库，对用户单位常用的路由器、交换机备有相应的备机和配件，为甲方提供及时的维修服务。 | |
| | | 4.5、对甲方网络信息系统的需求变化与客户展开密切合作，配合甲方对网络信息系统和安全系统扩展进行完善的设计和和实施；配合新业务系统上线部署与压力测试。 | |
| | | 4.6、对所有网络路由、交换设备提供硬件保修服务，并配合甲方对系统进行软件升级操作。在维护期内，如因网络设备、安全产品使网络核 | |

| | | |
|--|--|--|
| | 心系统出现故障，除非出现人力不可抗拒的情况，保证在 2 小时内用不 低于同档次的产品更换故障设备或修复完毕。 | |
| | 4.7、对甲方综合布线进行维护（包括：工作区子系统的面板、模块、 数据、语音跳线；水平子系统中的网线，光缆；设备间子系统中的机柜、 PDU、配线架、数据、语音跳线以及涉及到的光纤产品，确保以上产品 正常稳定运行。），服务启动后根据实际情况按需对甲方部分综合布线 进行一次全面清理和整改，检查运维范围内的设备、线缆、面板、配线 架的标签是否完整清晰，将脱落的标签补全，将粘连不牢的标签固定好， 更换有损伤的标签。形成甲方网络拓扑图、点位图等技术资料，对线路 故障的检测和修复，不能修复时则进行更换（更换材料由甲方提供）， 定期检查弱电井交换机机柜，发现问题及时上报。 | |
| | 4.8、每季度一次对信息系统中所有的网络设备、网络安全系统、网络 应用情况、综合布线系统进行安全检测。 | |
| | 4.9、每季度对日志进行审计分析，包括系统运行日志、应用服务日志、 操作日志等，通过对日志的分析，确定网络设备系统的资源运转情况、 受到攻击企图的次数和威胁程度、攻击方式的特点等，对各项数据进行 统一的分析，生成报表，研究并制定问题的处理方法。 | |
| | 4.10、每月提交一次系统维护报告，包括系统补丁更新、安全策略修正 等内容。对网络运行情况进行监测，了解网络连接数情况、网络协议。 查看总体网络中各分支、楼宇汇聚占用的流量资源情况等。 | |
| | 4.11、现场网络工程师不能解决的问题，即刻安排资深网络安全维护工 程师 1 小时内到达现场，查明发生问题的原因，采取有效的措施尽快恢 复网络和主机的正常运行。对于每次应急响应，乙方保存现场资料，分 析产生问题的原因，记录维护使用的方法、步骤和参数，提出预防措施 和类似问题的解决方案。 | |
| | 4.12、按需开展必要的网络管理、网络演练、安全管理和维护培训，随 时接受甲方有关网络和信息安全相关的技术咨询，为甲方提供优良的技 术顾问服务。 | |
| | 4.13、每月提供长期规划工作进度报告，如长期的网络策略整改、全院 | |

| | | | |
|---|----------------------------------|---|--|
| | | 网络准入、全院 IP 地址段整改等。 | |
| 5 | 终端 运维 及打 印机 耗材 供应 | 5.1、负责对甲方所有产生故障的 PC 及信息化终端设备（电脑、打印机、投影仪、扫描仪、扫描枪、LED 显示屏、电子时钟、自助打印设备、PDA）进行免费维修，更换相应配件。定期对 PC 及信息化终端维护数据进行统计、分析，并提供设备配置、升级建议。 | |
| | | 5.2、对深圳市第二人民医院总院及其辖区服务点所有打印设备如激光打印机、喷墨打印机、多功能一体机、针式打印机、微型打印机、条码打印机等的打印耗材免费供应。 | |
| | | 5.3、为保证打印质量和保护医护人员生命健康，乙方提供的所有打印耗材由正规厂家生产和通过正规渠道供应。未特别指明要求使用原装打印耗材的，可以使用代用品。针对国产代用品耗材部分，若乙方提供的国产代用耗材非自身自有，供货时提供生产厂家的基本资料交查验。对于同款品牌同类型号的打印耗材因质量原因投诉超过三次的，乙方需要提供解释，同时甲方有权要求更换此品牌耗材。 | |
| | | 5.4、乙方了解甲方各类打印机耗材的使用情况，有预见地提前准备好各类耗材，保证接到服务请求，即刻给予更换，耗材库定期清理，发现过期、变质耗材立即更换。 | |
| | | 5.5、耗材管理人员 1 人，耗材使用详细记录，每月提供用量明细和各种指定的分类汇总统计报表。 | |
| 6 | 日常 运维 | 6.1、日常维护主要工作帮助操作人员解决因设备故障、操作系统、办公软件、应用软件等在使用过程中遇到的问题，提供 7X24 小时服务，提供统一保障电话，电话 24 小时保持通畅（多线），并安排专人接听。 | |
| | | 6.2、接到故障请求后不能通过远程指导解决时，10 分钟抵达现场处理，2 小时内不能解决问题时，立即提供备用机。 | |
| | | 6.3、有符合 ITIL 标准的服务规范，服务请求有记录，处理过程可追溯；问题反馈有跟踪、处理有结果。 | |
| | | 6.4、重点部门（如急诊、门诊、收费处等窗口单位）有特殊的响应机制，做到随叫随到，并有应急处理措施。 | |
| | | 6.5、服务期中对设备进行一次全面保养，消除故障隐患，延长设备使 | |

验收报告

运维服务项目验收报告

| | | | |
|------|------------------------|------|-------------|
| 项目名称 | 深圳市第二人民医院 IT 运维外包服务 | | |
| 运维单位 | 深圳市安华计算机有限公司 | | |
| 服务期限 | 2021. 9. 1—2022. 8. 31 | 验收时间 | 2022. 8. 31 |

一、项目内容

深圳市安华计算机有限公司（以下简称运维单位）为深圳市第二人民医院提供一年的 IT 运维维护服务，主要包括数据中心运维、数据库运维、信息安全运维、网络运维、终端运维及打印机耗材供应、日常运维、其它 IT 服务及建立知识库等八个方面内容，现运维单位已顺利圆满地完成了本项目的运维服务任务。

二、验收内容

- | | | |
|--------------------------|---------------------------------------|----------------------------|
| 1) “现场服务支持”是否达到项目质量考核的要求 | <input checked="" type="checkbox"/> 是 | <input type="checkbox"/> 否 |
| 2) “服务规范性”是否达到项目质量考核的要求 | <input checked="" type="checkbox"/> 是 | <input type="checkbox"/> 否 |
| 3) “风险管理”是否达到项目质量考核的要求 | <input checked="" type="checkbox"/> 是 | <input type="checkbox"/> 否 |
| 4) “文档控制”是否达到项目质量考核的要求 | <input checked="" type="checkbox"/> 是 | <input type="checkbox"/> 否 |
| 5) “安全保密”是否达到项目质量考核的要求 | <input checked="" type="checkbox"/> 是 | <input type="checkbox"/> 否 |
| 6) “其他考核”是否达到项目质量考核的要求 | <input checked="" type="checkbox"/> 是 | <input type="checkbox"/> 否 |

四、提交文档

- 设备巡检报告
- 年度服务报告
- 服务记录文档

五、验收结论

- 同意验收 不同意验收

运维单位（章）：

项目负责人：



2022年9月7日

客户单位（章）：

项目负责人：



2022年9月8日

(四)、IT 运维外包服务---深圳市宝安区松岗人民医
院

深圳市宝安区松岗人民医院 IT 运维外包服务项目

合
同
书

合同编号: _____

项目名称: 松岗人民医院 IT 运维外包服务项目

委托方 (甲方): 深圳市宝安区松岗人民医院

受托方 (乙方): 深圳市安华计算机有限公司



IT 运维外包服务合同书

甲方：深圳市宝安区松岗人民医院

乙方：深圳市安华计算机有限公司

甲、乙双方按照《中华人民共和国民法典》、《深圳经济特区政府采购条例》及其他有关法律、法规，并结合松岗人民医院 IT 运维外包服务项目(项目编号：SZBASGY202109-04)招标结果，深圳市安华计算机有限公司为中标单位，经双方协商一致，签订本服务合同。

第一条 服务要求

(一) 服务范围

1、本次服务含松岗人民医院及辖属所有社康中心的计算机、打印机、网络设备、智慧病房、远程会诊、视联平台等信息化设备进行现场维护服务。

2、含全院基础网络维护工作，包括接入层网络设备巡查、弱电间的维护管理。

3、医院信息科分配的，属于信息科职责范围内的其它工作。

(二) 网络运维服务

1、乙方提供长期稳定的技术服务队伍，包含 1 名认证网络工程师常驻现场服务，随时监控、管理整个网络系统。

2、乙方对医院已建成的无线 WIFI 进行简单维护，包括 AP 的现场检查，检查 AP 连接网线，AP 的辅助安装、更换(AP 由医院提供)等简单硬件处理。

3、对医院汇聚层及以下的各类网络交换机、路由器以及弱电间综合布线系统等进行巡查、基础故障处理和应急维护。

4、随时配合医院网络架构变化对网络设备进行调整和配置更新。

5、对医院网络系统的需求变化与客户展开密切合作，协助医院对网络系统进行完善性的设计和实施。

6、对医院的网络综合布线系统进行基本的维护(主要包括:信息面板、网络模块、弱电间配线架的基础维护)，协助医院形成最新的网络拓扑图、点位图等技术资料，负责定期巡查弱电间网络设备，发现问题及时上报。

7、驻点人员将协助医院进行弱电井整改，整改的线材由院方提供。

8、每月提交一次基础网络巡检报告，针对发现的问题进行分析并提出建议方案。

9、现场网络工程师不能解决的问题，即刻安排资深网络工程师 2 小时内到达现场处理。对于每次应急响应，乙方保存现场资料，分析产生问题的原因，记录维护使用的方法、步骤和参数，制定防止类似问题发生的解决方法。

（三）终端设备运维服务

1、日常维护主要帮助操作人员解决因终端设备（电脑约 1356 台、打印机约 1270 台）故障、操作系统、办公软件等在使用过程中遇到的问题以及提供对常用软件的安装、配置、更新等技术支持。对一些特殊专业的行业软件在经现场检查不能处理时立即转告或推送给医院指定的相关授权技术人员处理。

2、接到故障请求后不能通过远程指导解决时，10 分钟抵达现场处理，30 分钟内不能解决问题时，协调使用备机更换（备机由医院提供）。

3、负责对产生故障的 PC 及打印机设备进行基础维修（不含配件），如不具备维修条件或遇到现场人员无法解决的故障时送外维修（本项目不含送外维修和更换配件的费用）。

4、乙方有符合 ITIL 标准的服务规范，服务请求有记录，处理过程可追溯；问题反馈有跟踪、处理有结果的 ITSM 运维服务流程闭环管理。

5、重点部门（如急诊、门诊、收费处等窗口单位）有特殊的响应机制，做到随叫随到，并有应急处理措施。

6、对于更换硬盘的故障情况，故障硬盘中资料进行彻底清除或物理破坏，防止数据外泄。

7、服务启动后对全院资产进行清查，建立设备档案和变更登记，包括品牌、规格型号、配置、参数、使用科室、所在位置、使用人、用途等详细内容，每年年底协助资产管理对全院资产开展盘点工作。

8、报废设备的回收和报告，确保账册和实物一致，协助医院定期处理报废设备，报废设备的处理残值归医院所有。

（四）运维管理服务

1、为了优化服务流程，有效管控服务过程，具有持续改进管理措施，本项

目乙方按需为院方免费部署一套 IT 运维服务管理系统,实现 IT 服务的全流程管理和服务质量保障,提供基于 ITIL(信息技术基础架构库)管理标准的 IT 运维服务。通过部署管理系统,建立统一的工单服务平台,对院方所有硬件报修统一分派给各专职人员,全程在线闭环管理,以此来保证乙方的服务能力和服务质量。

2、乙方提供的 IT 运维服务管理软件是成熟的正版软件。

3、乙方提供的 IT 运维服务管理软件具备医院的部署案例。

4、乙方日常设备维护符合 ITIL 服务标准和规范,做到服务有记录、过程可追溯、处理有结果。维护、更换、人员出勤详细记录,按时提交巡检记录和运维报告,发现问题及时整改。

5、乙方严格将文档管理贯穿于整个项目全过程中。文档提交及文档质量将作为院方考核的重要依据。

(五) 驻场人员及服务商要求

1、乙方将派遣至少 4 名有公立医院 IT 服务经验的常驻人员提供驻场服务,提供 7*24 小时维护服务,按照医院的作息时间上下班考勤,同时工作日休息时间及节假日有人值班(中午及晚间 1 人;节假日至少 1 人)。

2、项目组长,具有大专学历,计算机相关专业,2 年以上相关工作经验,同时具有中国信息安全测评中心颁发的注册信息安全专业人员(CISP)证书和主流安全厂商(奇安信)认证的工程师资质证书。

3、其它 3 名常驻人员具有大专或以上学历,在乙方有 1 年工作经验的工程技术人员。乙方自行解决驻场人员的食宿、办公电脑、交通工具等。

4、为保证乙方具有基础网络及基础网络安全的故障处理能力,乙方具备信息安全服务资质认证证书。

5、乙方具有质量管理体系认证证书,并提供 1 名符合质量管理体系内部审核员对流程和文档进行管理,所有的服务记录和文档,均严格按照质量管理体系标准执行。

(六) 保密及安全责任

1、乙方在服务过程中从医院获知的技术秘密、商业秘密、采购人信息等一切信息负有保密责任。未经医院事先书面授权,乙方不会以任何方式向任何其他组织或个人泄露、转让、许可使用、交换、赠与该信息或与任何其他组织或个人共同使用或不正当使用该信息。违反本条规定给采购方造成损失的乙方负相关的

法律责任。

2、乙方有义务保证在医院现场的工作人员严格按照医院现场管理要求和工
作纪律行事，并有责任为乙方工作人员提供人身安全保障。由于乙方工作人员违
规操作及其他非因医院原因导致事故乙方负责解决善后事宜，并支付相关费
用。如果由于上述原因导致医院财产及人身损害，乙方承担赔偿责任。

(七) 服务质量管理

1、文档管理及服务记录：乙方严格将文档管理贯穿于整个项目全过程中。
文档提交及文档质量将作为院方考核的重要依据。维修、巡检、保养、交接班详
细记录，按时提交周结、月结以及巡检记录和运维报告，发现问题及时整改。

2、乙方定期对驻场服务人员进行与本项目维护内容相关的培训，包括项目
运行维护工作流程、响应、技能及应急服务培训等。

3、乙方提供服务监督及评价机制，提供服务统计及故障分析。驻场人员在
日常维护中可由总台调度，院方项目管理人员可随时查询服务派单、服务状态、
服务报修进程等情况。乙方提供驻场人员工作量考核机制、服务统计及故障分析
数据，接受管理和监督，并向采购方及时提交《服务报告》、《总结报告》、《维
修记录单》等文档。

4、为确保现场驻点人员的服务质量，乙方具备完善的人员及服务监管机制，
因此乙方监管人员不定期对现场驻点情况进行巡查和工作指导。

5、如每月接到临床科室 5 次以上的有效投诉（有效投诉是指经核查，属于
服务人员自身疏忽原因导致的系统崩溃、数据丢失、甚至引起医院收入损失等，
或工作态度恶劣，有顶撞医护人员等原因导致的投诉），院方有权扣罚当月服务
费（服务总金额/12），并可单方面中止合同，由此造成的损失由乙方负责。

6、服务期间有排班记录、派工记录、定期巡检等记录。

7、服务期满后，甲方有权根据医院实际情况重新招标服务商，乙方无条件配
合院方，做好服务项目的无缝交接，移交已完成的相关项目文档及服务记录等文
件。

第二条 服务期限

合同签订之日起 1 年(维护日期自 2021 年 10 月 18 日至 2022 年 10 月

17日止），本项目服务期满后，甲方可根据乙方履约情况确定合同期限是否延长，但最长不超过 36 个月（第一年为本次招标的中标服务期限），合同一年一签。

第三条 合同款项及付款方式

（一）项目合同款项

项目合同总价（中标价）：¥485,000.00 元（大写：人民币肆拾捌万伍仟元整）。

该总价为乙方完全履行合同义务所支出的一切成本、税费、及完全履行合同义务后可得的合理利润，除本合同明确约定由甲方承担的外，甲方无需支付乙方其它任何名目的费用。

（二）项目款项的支付

1、合同签订后第一个月至第三个月为第一季度，甲方应在第一季度结束并收到乙方开具对应金额发票后，三十个工作日内支付该合同总价的 25%（即：¥121250.00 元。

2、从服务期第四个月至第六个月为第二季度，甲方应在第二季度结束并收到乙方开具对应金额发票后，三十个工作日内支付该合同总价的 25%（即：¥121250.00 元。

3、从服务期第七个月至第九个月为第三季度，甲方应在第三季度结束并收到乙方开具对应金额发票后，三十个工作日内支付该合同总价的 25%（即：¥121250.00 元。

4、从服务期第十个月至第十二个月为第四季度，甲方应在第四季度结束并收到乙方开具对应金额发票后，三十个工作日内支付该合同总价的 25%（即：¥121250.00 元。

（三）乙方银行账户信息如下：

收款单位：深圳市安华计算机有限公司

开户银行：深圳农村商业银行上村支行

账号：0002 3838 9490

第四条 双方责任和义务

（一）甲方责任和义务

- 1) 甲方有权利监督、审查乙方的运维工作开展情况, 提出建议和意见, 并督促乙方落实改进;
- 2) 甲方有权利定期或不定期抽查、考核乙方的运维服务的过程和质量, 提出建议并督促乙方落实改进;
- 3) 出现重大事件或不可预见风险时, 甲方有权利启动应急预案;
- 4) 甲方有义务为乙方运维人员提供办公场所和必要的办公条件;
- 5) 甲方有义务及时、充分地向乙方披露与本合同项下运维服务相关的信息;
- 6) 甲方有义务及时回复或签署乙方提供运维服务过程中的工作文件;
- 7) 合同有效期内, 甲方应尊重乙方及其派入人员对运维服务提出的建议;
- 8) 甲方有权利对乙方提交的运行情况报告进行抽查和考核。
- 9) 甲方应当按期足额向乙方支付合同金额。

(二) 乙方责任和义务

- 1) 乙方有权利向甲方提交运维服务工作联系文件, 及签署的协作要求;
- 2) 乙方有权力对运维工作提出合理建议;
- 3) 乙方有义务达到所承诺的运维服务等级协议, 并按按时完成服务等级协议的调整工作;
- 4) 乙方有义务积极发现、分析、反馈和解决各类系统运维服务问题, 并及时向甲方反馈系统操作规程、管理制度或规范方面的完善建议;
- 5) 出现重大事件或不可预见风险时, 乙方有义务启动应急预案;
- 6) 未经甲方书面同意, 乙方不得擅自将承接的项目或服务进行转包、转让;
- 7) 乙方及其派入人员不得利用为甲方提供服务的便利条件, 从事危害甲方信息系统安全、侵犯甲方财产利益及商誉的行为。
- 8) 乙方有义务及时向甲方报告突发紧急事件。
- 9) 乙方应该为项目组人员办理合法的用工手续, 包括按照入离职、薪酬福利、社保、住房公积金、工伤等劳动关系手续办理。若该项目组人员发生劳动争议, 乙方应直接与该项目组人员工交涉、协商解决, 并采取必要且合法的措施使甲方免受该争议的影响。如因可归责于乙方的原因引起的劳动争议, 由乙方承担相应的经济补偿、赔偿责任; 如因该项目组人员原因引起的劳动争议、纠纷, 则由乙方负责追究该员工相应责任, 若甲方因此遭受损失的, 乙方应予赔偿, 并承担连带责任。

- 10) 甲乙双方因外包服务期满终止合作，若该项目组人员与乙方还存在劳动合同关系，乙方应无条件负责安排该项目组人员的工作事宜，如出现解除或终止该项目组人员劳动合同发生的经济补偿或赔偿费用等由乙方负责。

第五条 服务质量考核标准

1、若因维护工程师操作失误造成数据丢失或造成系统瘫痪超过一个工作日的，甲方有权一次扣除合同金额的0.5%，两次以上视作违约，甲方有权终止合同。对蓄意破坏信息系统设施或泄密的，一经查证，甲方有权即时终止合同，涉案人员依法扭送司法机关。

2、甲方将对派驻人员的工作情况、服务满意度进行每月评价（优、良、中、差），每出现一个以上差评，甲方有权提出更换人员的要求，乙方应无条件的配合。

3、服务质量差、服务态度不好等原因导致被投诉并确认有效投诉的，以及与甲方人员发生争吵、打架等行为的，不管是否有理，一律更换人员。

第六条 违约与赔偿责任

1、若乙方未经甲方书面同意转让本合同下的义务，甲方有权拒绝支付或扣减转让部分的服务费用，扣减费用如不足以弥补甲方损失，则乙方还应补偿甲方由此造成的损失。

2、因乙方原因造成设备损坏的，乙方应进行修理、更换并赔偿甲方因此造成的损失。

3、合同生效后，甲方未能在规定日期或合同双方所同意的延期期限内，向乙方支付合同规定的款项的，则每超期 15 天甲方应向乙方支付逾期款项 0.5% 的违约金。

4、任何一方违反本合同所规定的保密义务，违约方应当支付本合同总金额的 1% 作为违约金。如果包括利润在内的实际损失超过违约金的，受损失一方有权要求对方赔偿超过部分。

5、本合同规定的乙方应向甲方支付的违约金、损失赔偿金、补偿金等，甲方有权从应付合同价款中优先予以扣除，按上述规定支付违约金后并不减免双方继续履行本合同的义务。

第七条 不可抗力因素

1、由于地震、台风、水灾、火灾、战争以及其他不能预见并对其方式和后果不能预防、不能克服或避免的不可抗力直接影响本合同的履行或者导致双方不能按照预定履行合同，遇有不可抗力的一方可以免除相关合同责任。不可抗力的一方应立即书面通知对方，并在十五天之内提供上述不可抗力的详细情况及合同不能履行或者部分不能履行或者需要延期履行的理由和有效的证明文件。按照不可抗力对履行合同影响的程度，由双方协商决定是否解除合同，或者部分免除履行合同的义务，或者延期履行合同。一方迟延履行本合同时发生了不可抗力的，迟延履行方的合同义务不能免除。

2、受不可抗力影响的一方，应当尽可能采取合理的行为和适当的措施减轻不可抗力对履行本合同所造成的影响。没有采取适当措施使损失扩大的，该方不得就扩大损失的部分要求免责或赔偿。

第八条 争议与解决

1、双方在履行本合同过程中发生争议，应先通过友好协商解决，如协商不成的，任何一方均可向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

2、对任何争议可向深圳市人民法院提起诉讼，除争议事项或争议事项所涉及的条款外，双方应继续履行本合同项下的其它义务。

第九条 其它说明

1、乙方应该为项目组人员办理合法的用工手续或购买必要的保险并签订安全责任书，对于维护人员因为工作在甲方引起的各种工伤、安全事件和事故，医院免于一切责任。

2、对于所有仍在原厂家保修服务期内设备的维护，负责故障诊断、非硬件损坏的软件故障处理等工作，如其硬件损坏，负责与有关厂家或公司协调联系，

由厂家或相关公司进行免费维修或者更换硬件。

3、如在合同履行期间遇甲方新增/扩充科室、新设分院/社康/门诊部等情况而造成人员工作量增幅较大且现场人员数量无法应对的情况，所增派人员产生的费用应由双方另行协商确定。

4、服务期满且服务满意度为优时双方可续签合同，续签次数不超过两次。甲方有权根据自身的实际情况决定是否重新招标，在新的招标项目完成之前，乙方按原合同的服务内容和服务要求为采购方提供有偿延期服务，直到新的招标项目完成，延期服务费用按实际时间（天）计算：上年度合同总价÷365×实际服务时间。

第十条 合同文件及解释顺序

除甲乙双方另有约定外，组成本合同的文件及优先解释顺序如下：

- (1) 本合同
- (2) 招标文件
- (3) 投标书
- (4) 标准、规范及有关技术文件

第十一条 其它

- 1、本合同自甲、乙方法定代表人或授权代表签字并盖公章后生效。
- 2、在合同生效后甲、乙双方不得擅自修改本合同内容。
- 3、在合同生效后需对本合同的条款进行修改或补充时，需经甲、乙双方友好协商并达成书面协议，经双方法人代表或其委托人签字后生效。
- 4、生效后的修改或补充协议作为本合同的附件，与本合同具有同等的法律

效力。

5、合同的终止，在办完项目的验收，并结清所有服务款后即告合同终止，其所有附件也随之终止。

6、本合同一式肆份，甲方持叁份，乙方持壹份。

甲方：深圳市宝安区松岗人民医院
地址：深圳市宝安区松岗街道沙江路2号



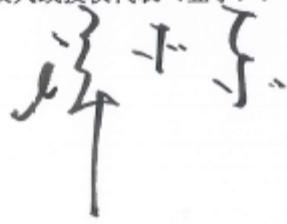
乙方：深圳市安华计算机有限公司
地址：深圳市南山区科技园北区
松坪路5号嘉达研发大厦A栋
11楼



法定代表人或授权代表（签字）：


吴建刚 吴刚

法定代表人或授权代表（签字）：



日期：2021年 9月 30日

日期：2021年 9月 29日

验收报告

IT 运维服务（项目）验收报告

| | | | |
|---|--------------------------|--------|------------------|
| 一、项目基本信息 | | | |
| 项目名称 | 深圳市宝安区松岗人民医院 IT 运维外包服务项目 | | |
| 项目编号 | SZBASGY202109-04 | | |
| 实施单位 | 深圳市安华计算机有限公司 | | |
| 实施开始日期 | 2021 年 10 月 18 日 | 项目完成日期 | 2022 年 10 月 18 日 |
| 项目情况说明： 本次服务含松岗人民医院及辖属所有社康中心的计算机、打印机、网络设备、智慧病房、远程会诊、视联平台等信息化设备进行现场维护服务。 | | | |
| 二、设备（项目）实施内容 | | | |
| 1. 打印机、计算机日常运维。2. 基础网络运维。3. 其他 IT 服务 | | | |
| 三、设备（项目）验收意见 | | | |
| 实施单位意见： 我司自 2021 年 10 月 18 日正式入驻松岗人民医院开始运维，运维情况良好，截止目前本年度运维工作已顺利完成，现提出验收申请。 | | | |
| 实施单位代表签字： 日期：2022.11.11 | | | |
| 医院意见： 验收合格！ 医院代表签字： 日期：2022.11.10 | | | |

(五)、2022 年度打印机耗材全包及终端运维外包服务项目——罗湖医院集团

罗湖医院集团 2022 年度打印机耗材全包及终端运维外包服务项目合同

甲方：深圳市罗湖医院集团

乙方：深圳市安华计算机有限公司

根据项目编号为 LHCG2022000194 的中标结果，由深圳市安华计算机有限公司为中标供应商。根据《中华人民共和国民法典》和《深圳经济特区政府采购条例》等相关法律法规，经深圳市罗湖医院集团（以下简称甲方）和深圳市安华计算机有限公司（以下简称乙方）协商，就乙方承接罗湖医院集团 2022 年度打印机耗材全包及终端运维外包服务项目事宜，达成以下合同条款：

第一条 项目概况

一、项目名称：罗湖医院集团 2022 年度打印机耗材全包及终端运维外包服务项目

二、项目服务范围及主要内容：

1、罗湖区人民医院（含原武警医院生殖中心、老年病分院、国贸体检中心、置地体检中心、嘉宾院区、春风院区）、罗湖区妇幼保健院、罗湖区中医院（含康复分院）、罗湖区慢性病防治院、布吉保障支持中心（含布吉教学楼）、集团所属各社康中心以及集团旗下其它直属工作点的当前所有打印机、复印机：黑白激光打印机、喷墨打印机、针式打印机、微型打印机、条码打印机、彩色激光打印机的更新（置换）、耗材、配件、维护 4 项全包服务。

（备注：打印机整机更新、置换额度为合同总金额的 10%。本服务项目中运维服务涵盖服务期内集团所有现有及新开设机构；打印耗材供应涵盖 2022 年 9 月前集团所有直属机构的所有打印机，以及 2022 年 9 月后集团在现有直属机构地址外新开的直属机构且打印机不超过 10 台的打印耗材供应。）

2、罗湖区人民医院（含原武警医院生殖中心、老年病分院、国贸体检中心、置地体检中心、嘉宾院区、春风院区）、罗湖区妇幼保健院、罗湖区中医院（含康复分院）、罗湖区慢性病防治院、布吉保障支持中心（含布吉教学楼）、集团所属各社康中心以及集团旗下其它直属工作点的当前和服务期内新购的计算机、网络设备（汇聚层以下）等信息化设备提供现场维护、维修、软件安装、软件故障处理等服务。

3、负责所有应用系统及日常客户端的安装、维护、故障处理，部分系统业务数据的日常维护，并辅助集团信息中心工程师进行部分软件系统的部署调试工作。

4、对现有网络系统终端流量进行分析和系统运行状态的监控，保障所有计算机及设备的网络畅通；实施病毒防范和网络安全保障措施，确保网络系统和信息系统安全；负责网络配线间管理。

5、负责集团信息中心分配的，属于信息中心职责范围内的其它工作。

三、服务期限：

本项目服务期限为 1 年，自 2022 年 09 月 01 日起至 2023 年 08 月 31 日止。服务期满，合同自行终止。

四、合同价款：

本合同总价款为 ¥4168000.00 元（大写：人民币肆佰壹拾陆万捌仟圆整），本价款包含乙方为履行本合同义务所承担的一切税和费用，包括但不限于运输费、安装调试费、人工费、设备维护维修费等，除本合同明确约定由甲方承担的费用外，甲方不再承担其他任何费用。

五、付款方式：

1. 合同生效且乙方进场提供服务后二十个工作日内，甲方支付给乙方 ¥833600.00 元（大写：人民币捌拾叁万叁仟陆佰圆整）作为预付款，同时乙方开具对应金额的服务费发票给甲方。

2. 服务期满三个月（即：自 2022 年 09 月 01 日起至 2022 年 11 月 30 日止）后的二十个工作日内，甲方支付给乙方 ¥833600.00 元（大写：人民币捌拾叁万叁仟陆佰圆整），同时乙方开具对应金额的服务费发票给甲方。

3. 服务期满六个月（即：自 2022 年 09 月 01 日起至 2023 年 02 月 28 日止）后的二十个工作日内，甲方支付给乙方 ¥833600.00 元（大写：人民币捌拾叁万叁仟陆佰圆整），同时乙方开具对应金额的服务费发票给甲方。

4. 服务期满九个月（即：自 2022 年 09 月 01 日起至 2023 年 05 月 31 日止）后的二十个工作日内，甲方支付给乙方 ¥833600.00 元（大写：人民币捌拾叁万叁仟陆佰圆整），同时乙方开具对应金额的服务费发票给甲方。

5. 服务期满十二个月（即：自 2022 年 09 月 01 日起至 2023 年 08 月 31 日止）后的二十个工作日内，甲方支付给乙方 ¥833600.00 元（大写：人民币捌拾叁万叁仟陆佰圆整），同时乙方开具对应金额的服务费发票给甲方。

第二条 项目服务要求

一、服务要求

1、提供集团内共计 3000+打印机、复印机：黑白激光打印机、喷墨打印机、针式打印机、微型打印机、条码打印机、彩色激光打印机的更新（置换）、耗材、配件、维护服务。

2、高速彩色激光打印机新机、高速黑白激光打印机等价值超 5000 元以上的新机全部使用原装耗材；所有耗材不得使用三无产品。

3、必须建立耗材台账，严格按照耗材配送流程执行，耗材领用清单（内容包括送货日期、科室、领用人及联系方式、耗材型号、配送数量、价格等）须由科室领用人员签字确认。

4、乙方派驻 15 名技术人员常驻甲方指定办公地点。

5、技术人员服务时间：每周不低于 7*8 小时，上午 8 点至下午 5 点（周一至周五不低于 14 人）。7*24 小时电话值班（电话无法处理故障时 2 小时内上门），并能根据甲方实际工作需求延长工作时间，派驻人员需提前 10 个工作日进驻，熟悉工作环境。

6、派驻人员进驻前甲方将对其进行相关技能考试，合格者方可进驻，所有人员合格日起计算本项目服务开始时间；15 名工作人员的工作职责不含耗材管理，耗材的仓管、统计、分配工作需另行安排人员负责。

7、派驻人员的工作分配由集团信息中心统一调配，乙方需确保派驻人员的相关权益及福利，应避免因劳资纠纷导致的服务质量下降，及集团名誉损失。

二、服务人员要求

1、项目经理 1 名：具有项目经理证书，综合能力优、善沟通、擅长网络维护兼顾终端运维。

2、电脑维护工程师 11 名：大专及以上学历计算机类专业学历。熟悉办公设备维护、计算机维护、办公软件、操作系统软件、计算机终端安全配置；具有 3 年以上同类工作经验。

3、网络及网络安全维护工程师 3 名：大专以上学历，具有网络工程师证书，3 年以上网络系统运行维护经验，精通网络布线，精通网络设备的配置和维护，熟悉病毒防范，熟悉防火墙、入侵检测等网络安全系统设备的配置和维护，工作勤勉、踏实、细心、负责。

由于集团信息化工作多，需不定时加班，技术人员均要求男性，45 岁以下优先（项目经理除外）。进场前集团将对服务人员进行相关技能考试，合格者方可进场。

第三条 项目服务内容

1、备机与耗材管理：

乙方必须在甲方现场建立打印耗材库并为医护人员及时更换打印耗材。针对甲方各类型打印机（含区人民医院、区中医院、区妇保院、罗湖区慢性病防治院、集团所属社康中心等整个罗湖医院集团的激光打印机、针式打印机、票据打印机、彩色打印机、宽行宽幅打印机、高速打印机、多功能一体机、复印机、传真机、速印机等），要求乙方必须根据各种类型打印机提供维护设备 0.5% 的备机，重点部门（如急诊、门诊、收费处等窗口单位）备机比例根据需要相应增加，放置在机房维修中心，供故障发生时替换；由于甲方是 24 小时面向公众服务，故要求乙方建立完备的备件库，要求能在 1-2 个小时内解决故障。

2、普查登记医院集团及下属机构办公自动化设备：

为方便医院科室人员报修，乙方需在服务开始后一个月内完成对外包设备（电脑、打印机、网络设备等）的资产登记，并统一粘贴二维码标签，包括建立统一的设备索引、设备名称、所属资产分类、品牌型号、IP 地址、MAC 地址、内存、所在科室、物理位置（楼层房间）、责任人、启用日期等；当设备出现故障时，甲方用户可拨打统一的服务电话报修。可查询设备的历史维修记录和故障原因。

乙方运维人员可通过移动端登记设备资产资料，运维过程中发现资产信息有误时，可随时提交修订设备资料库，做到设备数据的有效性。

3、应急故障排除服务：

（1）甲方发生大规模病毒灾难、软硬件升级、大批量设备安装调试、需大规模手工维护设备以及甲方认为工作需要时，乙方需根据甲方发出的需求及时增加相应人数的工程师配合甲方技术人员进行以上工作，必须在甲方规定的期限内完成，不得影响设备的正常工作使用；

（2）当天所报故障原则上当天必须解决，需维修的设备有积压现象时，乙方必须在 4 个小时内增派工程师协助处理；

（3）乙方提供节假日设备应急维修保障，提供值班人员联系电话，电话不能解决的需在 2 小时内安排技术人员到达现场进行设备维修处理。

4、设备日常维修服务：

（1）对甲方当前或合同期内新购的电脑设备、笔记本电脑、打印机、传真机、复印机、扫描仪、触摸屏等办公自动化设备及相关设备进行现场维护及一级、二级维修服务（一级维修的维修对象是设备的某一部件，其维修方法主要是通过简单的操作（如替换、调试等）来定位故障部件，并

予以排除； 二级维修是对元、器件的维修，通过专用测试仪器来定位部件有故障的元件、器件，从而达到排除故障的目的)；

(2) 对计算机操作系统、应用软件、业务应用系统、可选软件进行安装； 对用户在使用软件过程中遇到的问题给予现场简单辅导；

(3) 在电脑维修维护过程中，确保甲方用户软件及文件不丢失。系统无法修复需重装时，必须咨询用户需保留的文件内容，确保对相关文档进行拷贝，防止丢失，并按用户要求安装办公所需相关软件；

(4) 负责所有应用系统及日常客户端的安装、维护、故障处理，以及部分系统业务数据的日常维护，辅助甲方信息科工程师进行部分软件系统的部署调试工作；

(5) 负责网络配线间管理（包括保障配线间设备供电，保障配线间环境温度、湿度和清洁度，配线间网线整理，网络设备运行维护和故障处理，网线、网络设备及端口、设备运行状态档案的建立和及时更新）；对现有网络布线系统的维护，网络终端系统流量分析和系统运行状态监控，及时发现网络异常并及时排除故障，保障所有计算机及设备的网络畅通； 实施病毒防范和网络安全保障措施，确保网络系统和信息系统安全； 配合实施网络系统及网络安全系统更新、改造项目； 按照甲方要求，定期撰写网络系统运行维护报告和特殊故障处理情况报告；

(6) 甲方用户发出电脑及网络的软硬件故障申报时，驻点工程师收到电脑派遣单需在 5 分钟内响应，一般故障 20 分钟内解决； 非驻点工程师收到电脑派遣单需在 60 分钟内响应，大故障 3 个工作日内解决。未能及时解决的需向用户说明情况，并征求用户是否需要提供备用机；

(7) 因软件故障、误操作或硬件故障造成数据无法正常读出时，如甲方用户需要，需对其进行数据恢复或送专业公司恢复，费用在配件费中支付。因维修人员造成的数据丢失，恢复数据所产生的费用由乙方支付；

(8) 维修员在每次维护工作中需记录各项资料，确保档案资料与实际一致，以便于科学管理。

5、设备的送修及配件采购服务：

(1) 派驻人员对故障设备无法修复需送厂商或乙方公司进行维修时，当即填写‘送修申请单’并报甲方负责人批准，乙方必须在当日送修，修复后当日取回；

(2) 维修配件采购需求、采购价格及型号经甲方负责人批准后，乙方需在 1 个工作日内将配件送到。如遇特殊情况无法完成，应及时向甲方说明。

6、设备定期保养服务：

-
- (1) 社康硬件设备定期巡检，合同期内每月一次；
 - (2) 硬件性能检测，确保硬件工作健康；
 - (3) 设备使用安全、规范化整理；
 - (4) 软件的定期维护；
 - (5) 系统软件：系统垃圾整理及优化，应用软件的安装、设置；
 - (6) 网络软件：及时对厂商发布的补丁进行更新升级；
 - (7) 驱动程序：驱动程序的检测及更新；

每周乙方需提交设备定期保养维护情况报告，经甲方负责人签字确认视为完成设备定期保养。

7、服务记录：

乙方应对维修、巡检、保养、交接班做详细记录，按时提交周结、月结以及巡检记录和季度运维报告，发现问题及时整改。具体要求如下：

1)乙方应严格将文档管理贯穿于整个项目全过程中。文档提交及文档质量将作为甲方考核的重要依据，对不能达到服务承诺和标准的情况，甲方将制定相应的追责条款。

2)乙方应按计划提交以下文档：

a)工作交接阶段。在工作交接阶段，乙方主要由项目经理负责，与甲方、原服务商进行工作交接，获得客户联系人信息，维保设备信息，工作交接信息，并对这些信息进行归纳和整理，形成规范的文档和表格，以完成服务的工作交接，保证维保服务的平稳过渡。工作交接阶段从合同签订之日起开始进行，产生《用户通讯录》、《设备清单》、《工作交接记录》等文档。

b)服务准备阶段。服务准备阶段的工作主要由乙方负责。这个阶段乙方要准备维护服务文档，制定首次巡检计划，编制维护服务计划等文档，为即将进行的首次巡检和正式进入维护阶段后的工作做好充分的准备，这个阶段的工作主要由乙方项目经理负责，在工作交接阶段后开始进行，产生《项目人员通讯录》、《维护服务文档样本》、《首次巡检计划》等文档。在所有准备工作完成后，项目进入首次巡检阶段。

根据此前制定的首次巡检计划，一线支持工程师按照分工，分别抵达各自负责的区域的用户现场，进行维保期内的首次巡检。完成《设备配置清单》、《主机设备健康巡检服务报告》、《客户档案》、《设备基本状况档案》等文档。

c)日常维护阶段。总结分析设备运行情况、服务统计等内容，并提出合理化的改进意见。完成《服务报告》、《月度巡检报告》、《季度总结》、《设备故障处理报告》、《健康巡检服务报告》、

《备件更新报告》、《满意度调查表》等文档。

d)《年度服务报告》：总结分析全年设备运行情况、服务统计等内容，并提出合理化改进建议，并向甲方进行正式的总结性汇报。报告及全年服务记录装订成册后于合同期结束前 10 天内提交给甲方。

e)故障处理记录：对于故障处理的过程进行记录，填写《服务记录表》。如出现硬件故障，填写《设备维修登记表》。

f)其他服务的记录文档主要包括：《服务记录汇总表》、《培训申请表》、《投诉及处理记录》和《设备登记档案》等。

g)评估报告：按照甲方要求，进行事件状态评估，写出详细的评估报告。

h)设备季度运行报告及故障总结和分析：进行故障总结，观察故障现象，记录故障处理的过程。对故障信息进行统计分析。

i)季度运行报告预防建议：为甲方提出合理的建议，以减少故障的发生。

j)结项阶段：服务期结束，项目即将执行完毕，整个项目就进入结项阶段。在结项阶段，乙方的项目经理要对项目执行期内的项目文档进行汇总和整理，并对整个项目的执行情况进行统计、分析和总结，形成《项目总结报告》和《系统验收报告》并提交给甲方。甲方审阅合格，双方认定项目验收的条件满足后，即可签署系统验收报告。项目通过验收后，宣告服务结束，甲方签署《项目总结报告》和《系统验收报告》。

8、其它增值服务：

(1) 关键系统故障及病毒安全事件应急处理能力：由于甲方信息化设备众多，临时故障，紧急事故时有发生；故乙方除具备 PC、打印设备维护能力外，还要求乙方具有较强的技术实力和综合服务能力，能对 PC、打印设备之外的其它关键系统（含网络、服务器、存储等）的故障，具有应急响应能力和基本维护能力，在服务期内为甲方提供应急响应服务；同时对甲方出现的偶发性大范围病毒事件及其他安全事件进行应急响应和处理。

(2) 为满足关键系统应急故障的响应能力，要求乙方为本项目提供 1 辆或以上的紧急故障应急抢修车辆。

9、人员考核：

(1) 派驻人员必须严格遵守甲方的信息安全操作规范；

(2) 派驻人员服从甲方负责人的统一安排；严格遵守甲方的工作时间。工作期间不得从事其

它活动。甲方统一加班时，派驻人员也必须一同加班。

(3) 所派驻人员应严格遵守甲方的规章制度和保密制度。

(4) 驻点人员参照甲方聘用制人员的休假制度。需填写‘休假单’并获得负责人批准后方可休假，休假期间乙方需补充相关能力的人员。

(5) 乙方所派驻的人员必须严格按照乙方提交的名单进行安排，试用期为 2 个星期至 3 个月，甲方有权进行合理选择。合同期内将不定期对派驻人员进行技术、能力、品德、服务态度、精神面貌、出勤率、用户投诉率进行综合考核，对考核不合格者甲方有权做出相应处理，并追究乙方有关责任。

10、其它说明：

1、乙方应该为项目组人员购买必要的保险并签订安全责任书，对于乙方维护人员因为工作在甲方引起的各种工伤、安全事件和事故，甲方免于一切责任。

2、对于所有仍在原厂家保修服务期内设备的维护，乙方负责故障诊断、非硬件损坏的软件故障处理等工作，如其硬件损坏，乙方负责与有关厂家或公司协调联系进行免费维修或者更换硬件。

3、在服务期内，甲方如有新增设备，一并纳入以上服务范围，甲方无须另行支付任何费用。

4、甲方仅提供部分工作场所和基本办公设施（办公桌、办公椅等），不足部分乙方自行解决。

第四条 双方的责任和义务

(一) 甲方的责任和义务

- 1) 甲方有权监督、审查乙方的运维工作开展情况，提出建议和意见，并督促乙方落实改进；
- 2) 甲方有权定期或不定期抽查、考核乙方的运维服务的过程和质量，提出建议并督促乙方落实改进；
- 3) 出现重大事件或不可预见风险时，甲方有权启动应急预案；
- 4) 甲方有义务为乙方运维人员提供办公场所和必要的办公条件；
- 5) 甲方有义务及时、充分地向乙方披露与本合同项下运维服务相关的信息；
- 6) 甲方有义务及时回复或签署乙方提供运维服务过程中的工作文件；
- 7) 合同有效期内，甲方应尊重乙方及其服务人员对其对运维服务提出的建议；
- 8) 甲方有权对乙方提交的运行情况报告进行抽查和考核；
- 9) 甲方应当按期足额向乙方支付服务费用。

(二) 乙方的责任和义务

- 1) 乙方有权向甲方提交运维服务工作联系文件，以及签署的协作要求；
- 2) 乙方有权对运维工作提出合理建议；
- 3) 乙方有义务积极发现、分析、反馈和解决各类系统运维服务问题，并及时向甲方反馈系统操作规程、管理制度或规范方面的完善建议；
- 4) 出现重大事件或不可预见风险时，乙方有义务启动应急预案；
- 5) 乙方及其服务人员不得利用为甲方提供服务的便利条件，从事危害甲方信息系统安全、侵犯甲方财产利益及商誉的行为；
- 6) 乙方有义务及时向甲方报告突发紧急事件；
- 7) 本项目服务地址包括罗湖医院本部院区及各社康中心，为满足关键系统应急故障的响应能力，乙方必须为本项目提供 1 辆或以上的紧急故障应急抢险车辆。

第五条 保密及安全责任

1、乙方在服务过程中从甲方获知的技术秘密、商业秘密、采购人信息等一切信息负有保密责任。未经甲方事先书面授权，乙方不得以任何方式向任何其他组织或个人泄露、转让、许可使用、交换、赠与该信息或与其他任何组织或个人共同使用或不正当使用该信息。违反本条约定给甲方造成损失的乙方应负相关的法律责任。

2、乙方有义务保证在甲方现场的工作人员严格按照甲方现场管理要求和工作纪律行事，并有责任为其工作人员提供人身安全保障。由于乙方工作人员违规操作及其他非因甲方原因导致的事故乙方应负责解决善后事宜，并支付相关费用。如果由于上述原因导致甲方财产及人身损害，乙方应承担赔偿责任。

第六条 违约与赔偿责任

1、因乙方原因造成甲方设备损坏的，乙方应进行免费修理、更换配件，每造成一台设备的损坏，乙方应向甲方提供一台相应的备机，直至损坏设备修好使用。

2、因甲方人为原因或外界原因造成设备损坏的，购买配件的费用由甲方承担，但乙方不得向甲方收取其他任何费用。

3、合同生效后，甲方未能在约定日期或合同双方所同意的延期期限内，向乙方支付合同约定的款项的，则每超期 15 天甲方应向乙方支付逾期款项 1% 的违约金，但违约金总额不得超过合同总价款的 5%。

4、若乙方工作人员未能按时到岗，甲方有权向乙方发出书面整改通知，若乙方未能在甲方提出的整改期限内进行整改完毕，则甲方有权要求乙方按缺岗人数支付 200 元/人次的违约金，当该

违约金累计达到合同价款总额 10%时，或者实质缺岗人数达到总人数的三分之二以上时，或者导致甲方无法正常使用设备累计达【60】天的，甲方有权解除合同。

5、乙方在履行合同义务过程中，故意掺杂使假或以不合格品充当合格品或使用假冒伪劣配件或耗材等降低己方成本损害甲方利益的不诚信行为的，一经查证属实，甲方有权解除本合同，并要求乙方承担合同价款总额 10%的违约责任。

6、本合同项下之设备出现故障后，乙方不能在合同约定的时限内（本合同没有约定的，以行业内公认的合理的排除故障的时限为准）排除故障，且又不能提供替代设备供甲方使用的，甲方有权要求乙方支付违约金¥500 元/次，当该违约金累计达到合同价款总额 10%时或者导致甲方无法正常使用设备累计达【60】天的，甲方有权解除合同，且乙方应向甲方支付合同总价款 10%的违约金。

7、任何一方违反本合同所约定的保密义务，违约方应当支付本合同总金额的 1%作为违约金。如果包括利润在内的实际损失超过违约金的，受损失一方有权要求对方赔偿超过部分。

8、本合同约定的乙方应向甲方支付的违约金、损失赔偿金、补偿金等，甲方有权从应付合同价款中优先予以扣除，按上述约定支付违约金后并不减免双方继续履行本合同的义务。

第七条 合同期限及合同续期

1、本合同期限为一年，自合同生效后甲方确认具备入场条件且乙方进场开始提供服务之日起算（入场条件准备期需一月内完成）。乙方进场提供服务时，应书面通知甲方并获得甲方的确认。

2、甲方有权根据自身的实际情况决定是否重新招标，在新的招标项目完成之前，乙方必须按原合同的服务内容和服务要求无条件为甲方提供延期服务，直到新的招标项目完成，延期服务费用按实际时间（天）计算： $\text{上年度合同总价款} \div 365 \times \text{实际服务时间}$ ；否则视为违约，并按照本协议第六条的违约责任处理。

第八条 不可抗力因素

1、由于地震、台风、水灾、火灾、战争以及其他不能预见并对其方式和后果不能预防、不能克服或避免的不可抗力直接影响本合同的履行或者导致双方不能按照预定履行合同，遇有不可抗力的一方可以免除相关合同责任。不可抗力的一方应立即书面通知对方，并在十五天之内提供上述不可抗力的详细情况及合同不能履行或者部分不能履行或者需要延期履行的理由和有效的证明文件。按照不可抗力对履行合同影响的程度，由双方协商决定是否解除合同，或者部分免除履行合同的义务，或者延期履行合同。一方迟延履行本合同时发生了不可抗力的，迟延履行方的合同义务不能免除。

2、受不可抗力影响的一方，应当尽可能采取合理的行为和适当的措施减轻不可抗力对履行本合同所造成的影响。没有采取适当措施使损失扩大的，该方不得就扩大损失的部分要求免责或赔偿。

第九条 争议解决办法

执行本合同发生的争议，由甲乙双方协商解决，若协商不成，可向甲方所在地人民法院起诉。由违约方承担守约方实现债权所产生的费用（包括但不限于诉讼费、保全费、公证费、律师费等）。本协议订立、变更、纠纷等事宜，都适用中华人民共和国法律解释。

第十条 其他

1、本合同与项目编号为 LHCG2022000194 的招标文件、乙方投标文件如有抵触之处，以本合同条款为准。

2、下列文件均为本合同的组成部分：

- (1) 项目编号为 LHCG2022000194 的招标文件、答疑及补充通知；
- (2) 乙方的投标文件；
- (3) 本合同执行中双方共同签署的补充与修正文件。

3、本合同一式 伍 份，甲方执 叁 份，乙方执 贰 份，自双方法定代表人签字盖章之日起生效，具有同等法律效力。

4、本合同未尽事宜，双方友好协商，签订补充协议，可作为本合同的有效附件。

(以下无正文，廉洁协议书为合同组成部分)

甲方：深圳市罗湖医院集团（盖章）

地址：深圳市罗湖区友谊路 47 号

法定代表人（签字）：

开户行：中信银行罗湖口岸支行

帐号：8110301013900037654

日期：2022 年 8 月 31 日

乙方：深圳市安华计算机有限公司（盖章）

地址：深圳市南山区高新园北区松坪山路
5 号嘉达研发大厦 A 座 11 楼

法定代表人（签字）：

开户行：深圳农村商业银行上村支行

帐号：0002 3838 9488

日期：2022 年 8 月 31 日

验收报告

运维服务项目验收报告

| | | | |
|---|----------------------------------|---|------------|
| 项目名称 | 罗湖医院集团 2022 年度打印机耗材及终端运维外包服务项目合同 | | |
| 运维单位 | 深圳市安华计算机有限公司 | | |
| 服务期限 | 2022. 9. 1—2023. 8. 31 | 验收时间 | 2023. 9. 1 |
| 一、项目内容 | | | |
| 深圳市安华计算机有限公司（以下简称运维单位）为深圳市罗湖医院集团提供一年的 IT 运维维护服务，主要包括计算机及打印设备日常维护维修、打印机更新（置换）、耗材、配件，基础网络的维护等内容，现运维单位已顺利圆满地完成了本项目的运维服务任务。 | | | |
| 二、验收内容 | | | |
| 1) “现场服务支持”是否达到项目质量考核的要求 <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 | | | |
| 2) “服务规范性”是否达到项目质量考核的要求 <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 | | | |
| 3) “风险管理”是否达到项目质量考核的要求 <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 | | | |
| 4) “文档控制”是否达到项目质量考核的要求 <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 | | | |
| 5) “安全保密”是否达到项目质量考核的要求 <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 | | | |
| 6) “其他考核”是否达到项目质量考核的要求 <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 | | | |
| 四、提交文档 | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> 满意度调查报告 | | <input checked="" type="checkbox"/> 满意度分析报告 | |
| <input checked="" type="checkbox"/> 年度服务报告 | | <input checked="" type="checkbox"/> 服务记录文档 | |
| 五、验收结论 | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> 同意验收 <input type="checkbox"/> 不同意验收 | | | |
| 运维单位（公章）： 项目负责人： 2023年9月1日 | | 客户单位（公章）： 项目负责人： 2023年9月1日 | |

(六)、信息机房设备运维与维保服务---深圳市南山区妇幼保健院

深圳市南山区妇幼保健院信息机房设备运维与维保服务合同书

合同编号: XXK-FW-20240301

招标编号: 3324-DH2432F4019

合同书

项目名称: 信息机房设备运维与维保服务

甲方名称: 深圳市南山区妇幼保健院

乙方名称: 深圳市安华计算机有限公司

签订时间: 2024年 3月 21日



深圳市南山区妇幼保健院信息机房设备运维与维保服务合同书

甲方：深圳市南山区妇幼保健院

地址：深圳市南山区湾厦路一号

电话：0755-87850088-30403

项目联系人：方程

乙方：深圳市安华计算机有限公司

地址：深圳市南山区高新区北区松坪山路5号嘉达研发大厦主楼11层西侧1101

电话：0755-86656189/13043489747

项目联系人：廖燕

甲乙根据深圳市南山区妇幼保健院信息机房设备运维与维保服务（招标编号：3324-DH2432F4019）招标采购项目的招标结果，按照《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》的相关规定，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意签订本合同如下：

一、合同范围

第一条 本项目提供服务为1年，合同期满后可根据供应商履约情况按规定延长合同期，但最长不超过3年。

第二条 维护服务包含下述主要功能：驻场运维服务和设备维保服务（具体服务和要求详见附件1:）。

二、权利与义务

（一）甲方权利与义务

第三条 甲方有权要求乙方提供服务相关文档资料，乙方保证甲方在中华人

民共和国使用该服务的任何一部分时的合法性，免受第三方提出的侵犯其专利权、商标权、著作权或其它知识产权的起诉，任何知识产权纠纷与甲方无关，如果因此而造成甲方经济损失的，由乙方承担全部赔偿责任。

第四条 甲方有权要求乙方按照双方商定的项目服务要求进行工作。

第五条 甲方指派深圳市南山区妇幼保健院信息科全面配合乙方完成项目的对接工作，配合乙方做好需求调研及培训等工作，组织相关人员做好基础数据准备，协调项目进行过程中甲方各部门的工作关系。

第六条 甲方应为乙方的服务提供便利，包括固定的工作场地，并提供相应的硬件设备。

第七条 如因不可抗拒外力、国家法规政策变更，行业法规政策变更等导致的服务需求变化或无法按期完成，甲方不承担违约责任，所涉及的事宜由双方协商解决。

乙方权利与义务：

第八条 乙方有权要求甲方根据项目服务要求开展各项准备工作。

第九条 乙方须安排技术人员到甲方指定地点提供驻场服务，乙方须根据项目的需求和实际情况配备合适的（数量和水平）现场技术人员。

第十条 乙方提供 1 年的技术支持、升级、维护服务。

第十一条 乙方在合同规定的免费维护期满后，如果维保的设备出现故障，则乙方有义务无偿解决并提供相应的配件支持和维护。

第十二条 合同中涉及乙方软件，乙方应具有软件的知识产权等，任何涉及到软件知识产权、著作权等纠纷均由乙方单独负责，与甲方无关。

三、价格及付款方式

第十三条 《信息机房设备运维与维保服务》项目总价为：245000 元。合同报价中包括维护费、培训费、系统安装、系统升级等费用。

第十四条 付款方式

甲方将按如下方式向乙方支付合同费用：

合同生效后，甲方在收到乙方开具的等额有效发票后，30 个工作日内甲方向乙方支付合同总额的 30%，即人民币：73500 元；服务满 180 天后，甲方在收到乙方开具的等额有效发票后，30 个工作日内甲方向乙方支付合同总额的 40%，即人民币：98000 元；服务期满且验

收通过后，方在收到乙方开具的等额有效发票后，30个工作日内甲方向乙方支付合同总额的30%，即人民币：73500元。

乙方账户信息：

开户名称： 深圳市安华计算机有限公司

开户银行： 深圳农村商业银行上村支行

开户帐号： 0002 3838 8286

四、验收

第十五条 服务期满后，由院方主管科室从服务质量、服务态度、服务成果等方面进行验收评价。

第十六条 乙方必须依照招标文件的要求和投标文件的承诺，满足合同和招标文件中列举的全部要求。

第十七条 项目所有工作内容完成以后，由乙方提交验收申请，由甲方组织验收，负责对项目进行全面验收，项目验收依次序对照执行标准为：

- ①符合中华人民共和国国家和履约地相关安全质量标准、行业技术规范标准；
- ②符合采购文件和响应承诺中各方共同认可的各项要求；
- ③双方约定的其他验收标准。

五、保密

第十八条 乙方所有相关人员不得将甲方提供的文档资料向第三方泄露。

第十九条 乙方需保密甲方的技术信息和经营信息，包括但不限于涉及甲方信息化建设中的技术信息、软件技术及文档、网络技术及文档、数据、管理文件、甲方门诊及住院患者的相关诊疗信息、患者基本信息、诊疗计划、病历信息、费用信息等。

第二十条 甲方未经乙方许可不得将乙方独立撰写的文档、资料向第三方泄露。

六、违约责任

第二十一条 甲、乙双方必须认真执行本合同的各项条款，并履行相应的责任。

(一) 甲方责任

第二十二条 甲方应配合乙方进行运维服务，并及时验收乙方服务质量，不得无故拖延验收时间。否则自乙方运维服务期满之日起按日万分之五计逾期违约金；

第二十三条 甲方应按合同规定要求支付各项费用，不得无故拒绝付款。

第二十四条 若乙方按服务要求完成合同，本合同约定的款项应在规定的时间内付清，否则乙方有权要求甲方按日万分之五支付逾期违约金；并且乙方有权就实际损失要求甲方进行赔偿。

第二十五条 甲方需求若有补充或修改，应提前不少于 10 日与乙方沟通并征得同意调整实施，否则导致延误服务周期的，应承担由此而导致项目延期的违约责任。逾期违约金按日万分之五计算。

第二十六条 甲方单方面终止合同的，应承担违约责任，如乙方没有大的过错，甲方不得无故终止与乙方的合同，如果因此违约行为造成乙方实际经济损失的，则甲方需就乙方实际经济损失金额承担违约责任。

第二十七条 甲方应对乙方的文档资料或数据保密，若违反应承担由此造成的乙方实际经济损失。

（二）乙方责任

第二十八条 乙方须按服务要求及时组织人员实施，以保证按时、保质完成项目验收。若乙方延期完成验收交付的，则乙方需向甲方支付违约金，按合同总额每日万分之五计算，甲方有权在合同总额的 5%尾款中扣除。

第二十九条 维保设备发生故障乙方维保不及时的，每超过一天向甲方支付合同总额千分之五的违约金。乙方必须向甲方提供完整的服务文档，否则甲方有权不予验收。

第三十条 乙方未向甲方提供须准备的基本信息资料的要求致使甲方无法按期完成信息准备，由此造成验收延期的，应由乙方承担一切责任。

第三十一条 乙方应对甲方的文档资料或数据进行保密，若违反应承担由此造成的甲方实际经济损失；

第三十二条 乙方单方面终止合同的，应承担违约责任，甲方有权要求乙方赔偿实际经济损失。

七、服务承诺

第三十三条 服务响应时间：提供一年8×24小时驻场服务。

第三十四条 医院工作日白天（8：00-17：00）故障响应时间不超过20分钟，非工作日及夜间故障响应时间为不超过2小时。

第三十五条 保修期内对系统优化、常规安全检查和定期常规巡检维护服务：每季度1次（其中精密空调不低于一年两次高级巡检）。

八、违约责任与赔偿损失

第三十六条 乙方提供的服务不符合询价文件、投标文件、本合同规定或甲方要求的，甲方有权拒收，乙方应重新交付符合要求的服务，并且乙方须向甲方支付本合同总金额5%的违约金。

第三十七条 甲方无正当理由拒收服务，到期拒付服务款项的，甲方向乙方偿付本合同总价的5%的违约金。甲方无正当理由逾期付款的，则自逾期之日起，每日按本合同总价的1%向乙方偿付违约金。

第三十八条 其它违约责任按《中华人民共和国民法典》相关规定处理。

九、争议的解决

第三十九条 合同执行过程中发生的任何争议，如双方不能通过友好协商解决，则任何一方可向深圳市南山区人民法院提起诉讼。

第四十条 本合同所有附件、招标文件、投标文件、中标通知书均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。本合同未尽事宜以招标文件、投标文件、中标通知书的最高标准为准，前述文件中不一致的条款以有利于甲方的条款为准。

第四十一条 双方确认本合同记载的本方地址为本方的送达地址，法院、仲裁机构或者当事人一方向其他方发出的书面文件（包括但不限于法律文书、通知、函件、律师函等）均可通过专人送达、特快专递等合法方式向本合同下预留地址进行送达。若无人接收或拒收导致文书被退回的，文书退回之日即视为送达之日。一方联系方式和地址如有变更，应立即通知对方，否则应承担不利后果。

第四十二条 双方因发生纠纷而产生的所有费用和开支，包括但不限于诉讼费、保全费、律师费、执行费、交通费、公证费，胜诉方有权向对方追讨，由败诉方承担。

十、不可抗力

第四十三条 如发生不可抗力，使一方受不可抗力影响，未能履约，应在事件发生之日起 15 个工作日内通知另一方，在获得对方谅解后，可免除全部或部分责任。如得不到另一方谅解，受不可抗力影响一方，在出具公证机关的不能履行或不能部分履行合同义务的证明后，可据此免除全部或部分责任。

十一、附则

第四十四条 在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）即成为本合同的有效组成部分。

第四十五条 本合同于双方签字、盖章之日起生效。

第四十六条 本合同用中文写成，一式伍份，甲方叁份，乙方贰份，具有同等法律效力。

第四十七条 附件：1、项目服务要求 2、购销合同廉洁协议 3、保密协议 4、中标通知书

甲方：深圳市南山区妇幼保健院

(盖章)



乙方：深圳市安华计算机有限公司

(盖章)



法定代表人或授权代表 (签字):

张永

法定代表人或授权代表 (签字):

陈飞东

日期：2024年3月21日

日期：2024年3月21日

附件一：项目服务要求

(一) 服务内容：

| 序号 | 服务列表 | 具体内容 |
|----|--------|--|
| | 驻场运维服务 | 1 名专业工程师提供全职驻场服务 |
| | 设备维保 | 精密空调：世图兹 CPD 391 A, 2 台 核心交换机：H3C S10508-V (Version 5.20), 2 台 超融合服务器：华为 2288H (V5), 3 台 |

注：针对招标维保设备清单范围内的设备，凡出现任何硬件故障且无法修复时，所有故障配件均由乙方负责免费及时更换。

(二) 服务人员要求

1. 乙方派驻 1 名专业工程师提供全职服务（工作日 5*8 小时，节假日/周末根据医院要求值班）、7*24 小时听班响应。
2. 对驻场工程师管理并作如下要求：驻场人员需经院方信息部门面试合格后方能入驻，服从院方的统一安排；严格遵守院方的作息时间，工作期间不得从事其它活动，项目服务期间内未经院方信息部门批准不得更换人员；严格遵守院方的规章制度和保密制度；乙方安排的休假应获得院方主管科室批准后方可进行，休假期间乙方需补充相关能力的人员。
3. 对于技术水平低、服务态度差、工作不认真、责任心不强的运维人员，在院方提出更换要求下，需立即予以更换。
4. 乙方须自行解决驻场人员的食宿、办公电脑、交通工具等。

(三) 总体服务要求

1. 乙方在首次维护前，需对项目范围内的 IT 基础设施进行一次摸底排查，提供一份完整的设备现状报告，并对机房的物理环境、基础设施进行全面巡检和分析，提出相关建议。
2. 为院方提供日常 IT 基础运维服务外，还需协助院方逐步建立一套规范、科学、高效的 IT 运维服

务体系，包括规范运维工作行为、服务流程和服务标准，有效管控服务过程等。

3. 负责有线无线网络设备、安全设备、服务器系统的运维和配置工作，对系统进行日常监控，负责网络设备的基础调试及配置变更。
4. 协助对院方的网络系统进行完善设计和实施，配合新系统上线部署与网络压力测试。
5. 协助院方形成网络拓扑图、点位图等技术资料，对线路故障的检测和修复，定期检查弱电间网络机柜，发现问题及时反馈。
6. 负责机房动环监控系统、精密空调、UPS 设备的维护和保养工作。
7. 负责机房 IT 基础设施（包括服务器、存储、网络以及机房基础配套设备）的运维和配置工作。
8. 按照院方要求对机房内设备及核心网络进行检测，分析各种影响系统稳定、安全的因素，提出预防性的意见和应采取的措施，并就出现的各种情况，找出原因并提出合理的解决方法。
9. 负责制定机房维护制度、作业指导书等相关标准文档，并根据设备机房数量，制作相关的展板，将相关制度和作业指导书展示在机房内。
10. 配合医院年度重点事项的保障工作，以及信息部门交代的其他临时性事务。

（四）网络运维服务

1. 乙方提供长期稳定的技术服务队伍，驻场工程师负责随时监控、管理整个网络系统。
2. 网络设备管理：包括对医院网络设备（如路由器、交换机、防火墙、上网行为管理、VPN）的安装、配置、维护和升级，确保网络设备的正常运行。
3. 网络监控与故障处理：对医院网络进行实时的监控，及时发现网络故障和问题，并进行快速的故障排除和处理，保障网络的稳定运行。
4. 网络性能优化：对医院网络进行性能分析和优化，确保网络的稳定性和性能，提高网络的响应速度和带宽利用率。
5. 网络规划与优化：根据医院的业务需求，进行网络规划和优化，包括网络拓扑设计、IP 地址规划、子网划分等工作。
6. 对网络设备的操作系统进行升级操作、对漏洞进行修复操作并对结果进行验证。

7. 随时配合院方网络架构变化对网络设备进行配置更新，同时定期巡检设备运行状况并出具巡检报告，巡检报告应说明网络和策略的变化状态和原因，并提出合理的建议。
8. 报告和文档编写：每月进行全院的网络设备巡检，输出巡检报告和建议；编写网络运维相关的报告和文档，包括网络运行情况报告、故障处理记录、网络设备资产清单等。
9. 针对现场人员不能解决的问题，应即刻安排资深网络工程师 2 小时内到达现场，采取有效的措施尽快恢复网络正常运行。对于每次应急响应，乙方应保存现场资料，分析产生问题的原因，记录维护使用的方法，提出防止类似问题发生的建议。
10. 乙方需确保服务人员的质量和稳定性，具备有效措施防止人员的流失，具备充足的人员储备，同时为本项目技术人员配备 B 角(替补人员)确保服务不中断。
11. 合同服务周期内新增的网络设备，乙方应免费纳入维护范围，不得降低服务标准。

(五) 信息机房设备运维

1. 乙方提供长期稳定的技术服务队伍，驻场工程师负责随时监控、管理信息机房。
2. 对院方信息机房所有设备（包括超融合服务器、网络设备、动力设备、环境设备等）进行日常维护，要求每天巡查运行状态，发现问题及时处理，设备出现故障及时上报。
3. 负责服务器、存储设备的日常管理：包括对信息机房服务器的安装、配置、维护和升级，确保服务器的正常运行和高可用性。对信息机房的存储设备进行管理和维护。
4. 负责虚拟化平台管理：对信息机房的虚拟化平台进行管理和维护，确保虚拟化环境的稳定性和性能。
5. 负责数据备份与恢复：协助进行信息机房的数据备份策略和实施。
6. 负责故障排除与维修：对信息机房 IT 设备的故障进行及时排除和维修，确保信息机房的正常运行。
7. 报告和文档编写：每月进行信息机房设备巡检，输出巡检报告和建议；编写运维相关的报告和文档，包括设备运行情况报告、故障处理记录、设备资产清单等。
8. UPS 和精密空调日常巡检内容包括：UPS 和精密空调的运行温湿度、负载、报警日志等有无异常，UPS 电池组是否存在变形、漏液、过度发热等现象，精密空调是否正常运行、是否有漏水、过滤网是否报警等，填写巡查记录表，为月度巡检提供数据支撑。如发现设备和电池组异常问题则要求派符合 UPS 维护资质的人员来进行维护处理。

9. 乙方每日对机房进行日常巡查，内容包括：机房环境（温湿度、是否结露等）、环境监控是否有异常告警、设备指示灯是否有异常等，填写巡查记录表，为月度巡检提供数据支撑。如发现异常情况须及时上报和处理。
10. 集成容灾规划与优化：为采购方系统集成容灾体系的建设、运行提供咨询、培训、规划设计等服务，并对相关体系运行过程中的问题进行排障与优化建设。
11. 针对机房精密空调提供高级巡检保养服务，不低于一年两次；服务内容包括：精密空调的环境、状态、外观、过滤网、皮带、风机电机、压缩机、冷凝器、加湿系统、电加热、主控板、空调控制柜、排水系统、蒸发器等实施现场检查，发现隐患应及时排除；对空调室外机进行洗清及过滤网养护。

(六) 其它服务

1. 为确保遇到 IT 基础设施重大故障能及时处理，为本项目配备应急保障小组，在重大网络、系统病毒入侵等事件中，应急小组迅速介入从而把损失降至最低。要求乙方具备信息安全服务能力，并具有相关信息安全服务资质。
2. 提供重大节假日、特殊时段（或根据院方要求）现场重保服务。
3. 提供远程支持服务（无限次数），服务方式包括但不限于电话、电子邮件、即时通讯软件等，协助解决信息机房一般性故障。
4. 乙方技术负责人每月上门一天，指导并监督驻点运维人员的具体工作，并与甲方信息科室人员进行技术交流和运维工作总结；根据医院需要提供方案能力支持、配合医院进行信息化系统建设的合理化建议，帮助医院提升信息化系统的稳定；
5. 随信息化技术应用，为满足项目实际管理要求，中标方需具备应急安全风险排查类、POL 全光网运维类、IT 知识库管理类、运维自动化管理类、物联网智能化运维类的计算机软件著作权，提升项目运维管理效率（需提供截图证明）。
6. 根据院方需求提供其它服务，主要包括但不限于：信息机房临时性的设备安装、系统补丁安装、设备迁移或升级服务、数据备份的技术支持、设备性能诊断与调优服务等。
7. 服务协助：配合院方的信息系统切换、停电值守、应急演练等。

附件二：购销合同廉洁协议

购销合同廉洁协议

甲方：深圳市南山区妇幼保健院

乙方：深圳市安华计算机有限公司

为加强行业作风建设，防止采购过程中不正之风和腐败现象发生，根据上级廉洁自律的有关规定，特订立本协议如下：

一、甲乙双方应当自觉遵守国家、省、市关于购销工作规范及有关廉政建设的各项规定。

二、甲方及其工作人员不得以任何形式向乙方索要和收受回扣等好处费。

三、甲方工作人员应当保持与乙方的正常业务交流，不得接受乙方的礼金、有价证券和重要物品，不得在乙方报销任何应由单位或个人支付的费用。

四、甲方工作人员不得参加可能对公正执行公务有影响的宴请和娱乐活动。

五、乙方及其工作人员不向甲方、甲方工作人员或其亲属提供礼品、礼金（礼券）、有价证券等任何形式的馈赠或无偿服务；不报销应由甲方、甲方工作人员或其亲属个人支付的费用；不为甲方、甲方工作人员或其亲属安排旅游或消费娱乐活动；不宴请甲方、甲方工作人员或其亲属；不为甲方工作人员或其亲属在住房、交通、婚丧嫁娶活动、工作安排或经商办企业等方面提供任何形式的方便；不为甲方工作人员或其亲属谋取利益。

六、乙方在合同签订及履行期间不私下约见甲方工作人员；不到甲方工作人员家中或其他非办公场所商谈业务。

七、乙方如发现甲方工作人员有违反上述协议者，应向甲方或甲方上级单位的纪检监察部门举报，甲方不得找任何借口对乙方进行报复。

八、甲方发现乙方有违反本协议或者采取不正当的手段行贿甲方工作人员，甲方根据具体情节和造成的后果追究乙方的违约责任。乙方及其工作人员违反本协议被甲方纪检监察部门查处属实的，甲方有权终止业务合同，乙方不得再参加甲方的招标项目；涉嫌犯罪的，依法移送司法机关追究刑事责任。给甲方造成经济损失的，乙方应予以赔偿。

九、甲方纪检监察部门有权对合同签订及履行全过程进行监督，有权制止、纠正违反本协议的行为。

十、本协议自双方签字之日起生效，在购销业务合同期满后自动终止。

十一、本协议一式陆份，甲方伍份，乙方壹份，具有同等法律效力。

甲方：深圳市南山区妇幼保健院

签约代表：

签约日期：2024年3月21日



乙方：深圳市安华计算机有限公司

签约代表：

签约日期：2024年3月21日



验收报告

运维服务项目验收报告

| | | | |
|--|--|------|-----------|
| 项目名称 | 深圳市南山区妇幼保健院信息机房设备运维与维保服务 | | |
| 运维单位 | 深圳市安华计算机有限公司 | | |
| 服务期限 | 2024.3.21-2025.3.20 | 验收时间 | 2025.3.21 |
| 一、项目内容 | | | |
| 深圳市安华计算机有限公司（以下简称运维单位）为深圳市南山区妇幼保健院提供信息机房设备运维与维保服务，主要包括提供1名工程师驻场服务、提供2台精密空调、2台核心交换机、3台超融合服务器的设备维保、信息机房设备运维等内容，现运维单位已顺利圆满地完成了本项目的维保服务任务。 | | | |
| 二、验收内容 | | | |
| 1) “现场服务支持”是否达到项目质量考核的要求 <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 | | | |
| 2) “服务规范性”是否达到项目质量考核的要求 <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 | | | |
| 3) “风险管理”是否达到项目质量考核的要求 <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 | | | |
| 4) “文档控制”是否达到项目质量考核的要求 <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 | | | |
| 5) “安全保密”是否达到项目质量考核的要求 <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 | | | |
| 6) “其他考核”是否达到项目质量考核的要求 <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 | | | |
| 四、提交文档 | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> 月报 <input checked="" type="checkbox"/> 服务记录文档 | | | |
| 五、验收结论 | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> 同意验收 <input type="checkbox"/> 不同意验收 | | | |
| 运维单位（章） 项目负责人 | 客户单位（章）： 项目负责人：信息科专用章 | | |
|  2025年3月21日 |  2025年3月21日 | | |