

绍兴市柯桥区中医医院医共体总院 文印及计算机运维服务外包项目合同

合同编号：

确认书号：

甲方（采购人）：绍兴市柯桥区中医医院医共体总院

乙方（供应商）：苏州恒医信智能科技有限公司

甲、乙双方根据绍兴市柯桥区中医医院医共体总院文印及计算机运维服务外包项目项目编号为绍柯采[2024] 2523号项目的政府采购交易结果，签署本合同。

一、服务内容及标准

1. 项目要求

1.1 报价要求和服务范围

全院现有文印管理全包服务费：根据文印设备按月度支付，文印设备总数在550至590台之间按中标总价支付费用。文印设备总数小于550台或超过590台，按照中标单价计算，从次月开始收取或减除，按实结算。全院文印设备约570台、计算机设备约500台，具体设备类型和数量详见附件二《外包服务设备清单》，约40台设备在厂家保修期内。

1.2 服务内容要求

1.2.1 人员要求

序号	服务要求
1.1	乙方必须派驻至少1名工程师到我院定点服务（专门从事打印机、计算机设备服务工作）。为我院提供7*24小时不间断服务（即6*8小时驻场，国家法定节假日除外，夜间提供电话值班，必要时一个小时内到达现场，随时响应报修需求）。
1.2	拟派驻场人员必须为乙方在职员工。
1.3	驻场人员上班期间必须穿戴可识别身份的工作服，佩戴工作牌，服从甲方相关部门管理，遵守甲方规章制度。
1.4	因甲方临床业务为每天二十四小时运作，打印复印设备的稳定性和可用性显得十分重要。要求常驻技术员始终保持主动积极的工作态度，对故障的解决不拖延、不回避、不推诿。
1.5	甲方将不定期对驻场人员进行维修能力、管理能力、综合素质进行考核，对考核三次不通过者，甲方有权建议或要求乙方更换。乙方若对驻场人员进行调动或调整，替补人员需征得甲方的同意，不得擅自更换人员。

1.2.2 信息化建设要求

序号	服务要求
2.1	乙方需根据甲方的相关管理要求提供对所有打印复印设备的智能管理，建立设备一站式报修（服务）中心。
2.2	平台功能要求：移动端+pc端的一站式智能报修、维修日志、动态资产管理、出入库明细管理、科室实时评价，耗材/设备等申领和预申领、大屏幕维修状态跟踪等功能。
2.3	乙方需要有能力安排部署和维护。
2.4	所提供的智能运维平台可以满足甲方个性化需求，免费提供按需开发服务。
2.5	在现有设备范围内，乙方应对甲方文印设备布局、型号进行定期的维护管理和配置优化，确保甲方整个信息系统运转的高效、稳定和安全，减少和避免系统性能瓶颈，杜绝信息安全事故。
2.6	定时（每周或每月）提供维修报表清单

1.2.3 文印管理外包服务内容和质量要求

乙方提供甲方现正使用的所有打印复印设备的维护及技术支持，、打印设备的新增替换（若出现打印机损坏，无配件可更换或无维修价值，需将打印机进行整个更换，更换后的设备归乙方所有），相关文印类耗材的供应、配送和零配件的更换，以保证甲方打印复印设备的正常、稳定运行。要求如下：



序号	服务要求
3.1	耗材供应服务
3.1.1	提供设备正常运转所需打印（复印）耗材及负责耗材院内配送服务（包含硒鼓、墨盒、色带、碳带及零配件），并备有一个月耗材库存。
3.1.2	全院目前文印设备共约570台，由于甲方的发展和调整，数量略有变化，以中标后双方共同盘点确认的最终数量为准。 文印设备总数在550至590台之间按中标总价支付费用。 文印设备总数小于550台或超过590台，按照中标单价计算，从次月开始收取或减除，按时结算，追加的采购金额不得超过原合同采购金额的10%。
3.1.3	耗材品质要求：相关文印耗材推荐使用原装或国产品牌耗材，不得使用充粉或假冒伪劣产品。如第三方品牌耗材无法满足要求时，乙方须承诺使用原厂原装耗材；
3.2	打印机维修及保养服务：乙方需承担的职责有：1、对所有打印机设备提供维修保养服务；2、将打印所需的耗材送达科室；3、打印设备安装等服务；4、日常配件更换和定期保养清洁等服务；（清洁保养每月1-5号，并统计设备数量。）
3.3	备用机及备品、备件服务：乙方需根据各类型设备提供备用机，并备有足额的备品、备件。
3.3.1	备用机需存放在甲方，甲方备查。因系统兼容性，备用机需严格按照甲方原使用机型足额提供。
3.3.2	备品、备件需存放在甲方，甲方备查。需严格按照甲方原使用机型提供原厂件。
3.4	服务月报：每月上旬对设备进行保养并出具保养报告，格式自拟。
3.5	维修响应时间：接到甲方报修电话后维修人员在5分钟内响应，10分钟内到达现场听从安排。
3.6	修复故障时间：接到甲方报修电话后维修人员在30分钟内修复一般故障（更换易损配件），如不能修复，及时免费提供同样机型备用机。
3.7	打印质量要求：打印/复印质量：黑白打印/复印输出结果应为实心黑线，清晰，并且至少达到无背景。打印整齐并校对正确，单张品质一致。彩色打印校色正确，能正常分辨，且满足各科室的打印需求无投诉。
3.8	卡纸率：打印科室卡纸率1%，其他科室3%以内。
3.9	客户满意度：乙方每年进行2次满意度调查。
3.10	合同开始执行起，需提供2台A3高速网络复印机、4台A4彩色喷墨打印机，合同到期，产权归属甲方。

1.2.4 计算机及自助机维保服务内容要求

乙方提供甲方现正使用的所有计算机的维护及技术支持，以保证甲方计算机设备的正常、稳定运行。要求如下：

序号	服务要求
4.1	信息系统各类计算机及自助机的运行维护服务是指全院的计算机硬件及自助机硬件维修（不含配件费用）与保养、系统桌面维护（是指操作系统和本院其它业务系统软件安装、调试、搬迁、联网等）以及人工服务。
4.2	协助甲方信息工程师完成计算机及自助机通用软件的安装、设置、优化、故障修复以及技术支持服务。通用软件包括操作系统（Windows、MacOS等）、办公套件（如：Office、WPS等）、安全软件（如：防病毒、防火墙软件等）以及常用工具软件（如：PDF阅读、压缩解压等）。
4.3	PC端系统数据备份/恢复。
4.4	操作系统及应用软件的补丁更新及升级。
4.5	新旧网络点联网故障排除和连线。
4.6	计算机及自助机清洁和巡查每半年一次（需根据本院的要求提供巡查清单，包括机器的配置、杀毒软件的运行情况等）。



序号	服务要求
4.7	其它客户端出现问题的解决。
4.8	故障响应时间:
4.8.1	普通故障响应时间: 7*24H 具有处理故障能力的维修人员到达故障服务现场的时间应不大于 30 分钟。 紧急故障响应时间: 宕机故障或甲方要求的其他紧急事件, 应在 5 分钟内人员响应, 10 分钟内到达故障服务现场, 最长不得超过 15 分钟到达现场。
4.8.2	故障恢复时间: 按故障严重程度从高到低分为 I~IV 级。
4.8.2.1	I 级故障: 核心业务系统不可用或将导致业务数据缺失的, 恢复时间在工作时间 (8:00-17:00) 内不超过 30 分钟, 非工作时间内不超过 60 分钟。
4.8.2.2	II 级故障: 核心业务系统失去冗余或可能导致业务系统不可用的, 非核心业务系统不可用, 恢复时间在工作日时间内 (8 时至 17 时) 不超过 60 分钟, 非工作时间内不超过 2 个小时。
4.8.2.3	III 级故障: 备份系统发生故障或可能 II 级以上故障风险的, 恢复时间不超过 4 个小时。
4.8.2.4	IV 级故障: 其它隐患类故障, 恢复时间由乙方与甲方的单位责任人协商决定, 原则上不超过 24 个小时。
4.8.2.5	I、II 级故障或 III、IV 级故障连续发生两次以上的, 除提交故障处置报告以外还应提交问题分析报告, 深度分析故障产生的原因, 并提出预防性改善建议。
4.8.2.6	如因特殊无法在指定处置时间内修复故障的, 需将故障原因、过渡方案等和恢复计划在故障发生后的 8 小时内向甲方的单位责任人书面上报 (15 分钟内以微信、短信、电话任何一种方式与采购单位终端负责人报告), 并在此期间积极配合相关应用开发商实施过渡方案, 全力保证应用的不间断, 临时过渡方案产生的备品 (比如本来是激光打印机的, 现在临时用针式打印机替换。)、重大活动 (由甲方指定并提前通知) 前及其举行期间, 应根据甲方的具体要求对计算机及自助机系统设备进行额外的维护巡查, 确保设备及系统在此期间的正常工作, 必要时应派专业技术人员在现场实施驻点保障服务。
4.9	驻院维护人员在日常维护中需严格遵从甲方的保密制度, 没有经过甲方的同意不得把资料上传到微信、邮件以及携带到甲方以外的地方; 一旦出现以上情况, 甲方可以单方面终止合同并追究其相关法律责任。

1.2.5 巡检要求

序号	服务要求
5.1	对放置在各科室的文印设备每周进行一次巡检, 及时发现用户单位打印系统、打印设备存在的隐患与漏洞, 向用户单位提出书面报告, 并与用户单位共同解决存在的问题与隐患。
5.2	每季度一次现场常规检修, 每半年进行一次全面维护, 打印系统、打印设备进行预防性维护, 排除系统的隐患, 解决系统出现的故障。
5.3	每次巡检应提供巡检报告, 并根据巡检报告, 及时与用户进行交流, 及时协调解决维护工作中的问题。
5.4	乙方承诺免费更换所有参加维保打印设备的故障硬件, 不再收取任何其他的相关费用, 如劳务、交通费等。

1.2.6 应急措施

序号	服务要求
6.1	乙方需根据甲方上年度使用情况, 提供备用机、备用零配件及备用耗材, 并存放在甲方。
6.2	备用机: 常规使用设备不少于上月坏损数量, 且每种型号至少一台。



6.3	备用耗材：不少于上月使用量。
6.4	备用人员：如碰到特殊情况需按我院要求加派人员提供服务。
6.5	备用维保零配件：种类齐全，且数量不少于上月使用量。

1.2.7 考核管理

序号	服务要求
7.1	甲方将对乙方工作人员的工作质量、服务态度及工作效率进行考核与测评，各科室若发现乙方的工作人员服务不到位，维修现场不整洁等行为，及时反馈信息科。
7.2	甲方信息中心每季度（详见附件一）会对乙方进行绩效考核，乙方需无条件接受甲方考核。
7.3	季度考核低于80分的，视为服务不合格，甲方有权要求对乙方服务质量做限期整改，如限期整改后还未达到服务要求的，甲方有权提前终止合同。
7.4	乙方须配合甲方每年进行2次科室满意度调查，格式自拟，须经甲方审核通过。

1.2.8 保密措施

序号	服务要求
8.1	保密服务承诺：乙方在提供服务和维修的过程中，获悉的一切资讯均需严格保密，不得自行使用或给他人使用，如有泄漏或擅自使用或允许他人使用导致用户信息造成损失的必须承担相应的民事赔偿责任，在签订合同时须签订保密协议。
8.2	甲方有权根据管理需求提出其他服务质量保证条款，并提前一个月告知乙方，作为合同补充条款。

二、服务价格

本合同项下绍兴市柯桥区中医医院医共体总院文印及计算机运维外包服务费用总价（两年）为：人民币¥ 740800.00（大写：柒拾肆万零捌佰圆整）。

序号	服务内容	数量	单价（每年）	总价（元）	备注
1	彩色激光打印机	14	28000	56000	上限价为37.5万元/年，75万元/2年。
2	彩色喷墨打印机	15	30000	60000	
3	彩色喷墨一体机	3	6000	12000	
4	黑白激光打印机	276	220800	441600	
5	黑白激光一体机	15	12000	24000	
6	黑白喷墨打印机	2	1600	3200	
7	黑白数码复合机	2	10000	20000	
8	条码打印机	85	21250	42500	
9	针式打印机	21	5250	10500	
10	证卡打印机	1	1000	2000	
11	热敏打印机	136	34000	68000	
12	计算机	500	500	1000	
投标总价合计金额大写：柒拾肆万零捌佰圆整				小写：¥740800.00	

三、技术资料

- 乙方应按采购文件规定的时间向甲方提供与本项目有关的技术资料。
- 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

四、知识产权



- 1、乙方应保证所提供的货物与服务均不会侵犯任何第三方的知识产权。
- 2、乙方保证所交付的服务的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

五、转包或分包

- 不允许转包。
- 允许分包部分。

如乙方将项目转包或将不允许分包部分进行了分包，甲方有权解除合同，没收履约保证金并追究乙方的违约责任。

六、履约保证金

不涉及。

七、项目服务期限及实施地点

1. 服务期限：2025年3月1日-2027年2月28日
2. 实施地点：绍兴市柯桥区中医医院医共体总院

八、付款

付款方式：

(1) 采购人自采购合同签订生效后 10 日内支付当年度预付款，即年度服务费的 40%，年度服务结束后付清年度款与下一年度预付款。

(2) 采购人应自收到中标人开具的发票后 15 日内将上述相关款项支付到合同约定的账户。

九、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十、违约责任

1. 甲方无正当理由拒绝验收项目的，甲方向乙方偿付拒收合同总价的百分之五违约金。
2. 甲方无故逾期验收和办理合同款项支付手续的，甲方应按逾期付款总额每日万分之五向乙方支付违约金。
3. 乙方逾期提供服务的，乙方应按逾期交付项目总额每日千分之六向甲方支付违约金，由甲方从合同款项中扣除。逾期超过约定日期 10 个工作日不能交付的，甲方可解除本合同。乙方因逾期交付或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同总值 5% 的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。
4. 乙方所履行的服务质量或服务数量不符合合同规定及采购文件规定的，甲方有权中止接受服务，单方面解除合同，且相关损失由乙方承担。
5. 解除合同应按《浙江省政府采购合同暂行办法》向财政备案。

十一、不可抗力事件处理

1. 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。
2. 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。
3. 不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十二、诉讼

双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，可向甲方所在地法院起诉。

十三、合同生效及其他

1. 合同经甲、乙双方签名并加盖单位公章后生效。
2. 采购文件、投标文件与本合同具有同等法律效力。
3. 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。
4. 本合同一式五份，具有同等法律效力，甲、乙双方各执二份，采购代理机构一份。

甲方（盖章）：绍兴市柯桥区中医医院医共体总院
地址：绍兴市柯桥区笛扬路 868 号

开户行：

开户账号：

法定（授权）代表人：

签名日期：2025年2月28日

乙方（盖章）：苏州恒信智能科技有限公司

地址：苏州市相城区元和街道聚茂街 185 号活力商务场 A 幢 4 层 403A-1

开户行：招商银行苏州工业园区支行

开户账号：5129 1283 110 90

法定（授权）代表人：

签名日期：2025年2月28日



附件一：

季度考核指标

序号	考核项目	分值	考核标准	考核人	得分
1	服务人员遵守医院作息时间	5分	迟到一次扣1分，早退一次扣1分，旷工1次扣3分，扣完为止。	信息科	
2	服务人员统一着装并佩戴工牌	5分	发现1例扣1分，扣完为止。	信息科	
3	库房管理规范、备品备货充足	5分	库房货物排列整齐、备品备货充足，每次不达标扣2分。	信息科	
4	维修场所整洁	5分	维修设备、工具排列整齐有序，现场出现设备放置零乱，报废设备配件随意摆放每次扣1分。	信息科	
5	配送明细登记	10分	详实准确，漏项每发现1处扣1分，扣完为止。	信息科	
6	维修信息记录	10分	详实准确，漏项每发现1处扣1分，扣完为止。	信息科	
7	服务响应及时性	20分	5分钟响应，8-10分钟到达现场，60分钟内解决问题，无法解决的更换备用并上报信息中心。未按标准服务导致投诉的每次扣2分，扣完为止。	信息科	
8	维修质量服务态度	10分	同一故障重复维修三次或以上需上报医院/公司，因反复维修导致投诉且不上报的，每次扣2分。	信息科	
9	季度服务报告	10分	下个季度10号前提交上个季度报告：1、耗材领用表；2、维修记录表；3、设备巡检记录等。如因供应商原因无法提供季度报告的，每次扣2分。	信息科	
10	按要求提供打印设备	10分	满足医院业务需求的合格设备。	信息科	
11	耗材质量	10分	使用品牌正品耗材，不得使用充粉或假冒伪劣产品，以保证打印质量。	信息科	
12	加分项		招标要求外额外服务，协助信息中心处理其他信息化设备、软件服务。每次加2分	信息科	
考核项目分数					
服务整改意见					
考核人签字		服务工程师签字			

注：季度考核低于80分的，视为服务不合格，医院有权要求对供应商服务质量做限期整改，如限期整改后还未达到招标要求的，医院有权提前终止合同。



附件二：

外包服务设备清单

设备类型	设备数量(台)	合计	
彩色激光打印机	14	570	
彩色喷墨打印机	15		
彩色喷墨一体机	3		
黑白激光打印机	276		
黑白激光一体机	15		
黑白喷墨打印机	2		
黑白数码复合机	2		
条码打印机	85		
针式打印机	21		
证卡打印机	1		
热敏打印机	136		
计算机	500		500

