

绍兴市人民医院数据库巡检 维护服务合同

甲 方：绍兴市人民医院 合同编号：

地 址：绍兴市中兴北路 568 号

法人代表： 邮 编：312000

电 话： 传 真：

乙 方：浙江安易信科技有限公司

地 址：浙江省杭州市拱墅区万融城 1 幢 1602 室

法人代表：洪斯勇 邮 编：311100

电 话：0571-86086995 传 真：0571-86086995

税务登记号：91330108MA2GYG7H8K

开 户 行：杭州银行西湖支行

帐 号：3301040160021045391

签订日期：2024-08-01

签约地点：浙江省绍兴市越城区

合同正文

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》及华诚工程咨询集团有限公司代理招标编号HCSY-2024-019号采购文件要求，经公开招标，绍兴市人民医院（以下简称“甲方”）与浙江安易信科技有限公司（以下简称“乙方”）依照自愿平等原则，签订本合同。

一、总则

1.1 目的：为保证甲方数据库巡检维护采购项目正常运行，明确甲乙双方责任，签订本合同。

1.2 合同适用范围：

1.3 乙方授权由 杨健负责执行本合同，乙方负责部门或人员发生变更的应在变更后 2 日内以书面方式告知甲方，否则甲方有权拒绝

非合同人员进行服务，相应的责任由乙方承担。

1.4 甲方由绍兴市人民医院秦峰负责执行本合同。

二、服务内容

2.1 服务/维保周期：自项目合同签订之日起，为期5年运维服务。

2.2 服务内容

- (1)项目实施周期：乙方需按数据库巡检维护采购项目工期的要求进行实施；
- (2)乙方根据本项目成立项目组，明确项目经理，负责绍兴市人民医院合同服务范围内数据库的维护巡检、定期优化、安全支持及数据库升级割接等服务工作。
- (3)业务模式调整：乙方根据甲方实际业务需求及适应今后相关业务模式的变更，共同确定业务流程改造模式，使其具备合理性与先进性；
- (4)为保证医院业务工作正常运行，乙方需提供7*24小时日常服务，以解决日常系统出现的问题。当甲方出现紧急故障情况时，乙方需5分钟内响应，积极配合诊断并进行处理；若故障未能在30分钟内非现场得到解决，乙方保证2小时内派资深工程师到现场服务并解决问题，提供不间断故障处理服务，12小时之内系统需恢复正常。
- (5)在本合同项目实施及维保期间内，要求乙方定期对Oracle数据库配置更新服务，定期提供巡检数据库服务，定期提供测试审计数据库服务，定期对数据库性能进行优化，提供数据库在线升级迁移割接服务，对于数据库的重大故障提供技术支持服务。
- (6)乙方提供一年不少于4次的日常巡检服务及一年不少于2次的检查优化服务，并出具纸质巡检报告。
- (7)为保证医院业务工作正常运行，乙方在运营期间内，应对本项目提供的产品进行免费更新和升级服务。

2.3 维保服务功能清单：详见附件一。

三、服务费用

3.1 合同金额：人民币贰拾叁万陆仟元整（¥236,000.00）。

3.2 支付方式：

- (1) 经双方友好协商，合同生效且该年度运维服务开始后，乙方开具该年度全额发票，按甲方财务支付流程支付该年度运维总金额的50%，即人民币贰万叁仟陆佰元整（¥23,600.00）；
- (2) 合同生效且该年度运维服务结束后（提供该年度运维服务清单），按甲方财务支付流程支付该年度运维总金额的50%，即人民币贰万叁仟陆佰元整（¥23,600.00），不计息。
- (3) 每年按该付款方式进行，直至维保服务期满。

四、双方的权利和义务

4.1. 乙方完成的工作成果需要保密的，应根据合同约定的保密范围和期限履行保密义务。

4.2. 甲方有权要求乙方完成指定的工作项目。

4.3. 甲方有权要求乙方传授解决技术问题的知识。

4.4. 乙方按照合同约定解决相关问题，保证工作质量。

4.5. 在服务期间发现服务质量有缺陷的，乙方应无偿限期整改。

五、服务质量管理

5.1. 乙方保证服务质量，必须符合采购文件模块要求（详见附件一）。

5.2. 对运行服务过程中涉及的任何资料严格保密，不得擅自复制、传播所接触的任何用户信息、数据。

六、变更

6.1 本合同生效后，如需对本合同条款做增加、删除、修改等变更，须以补充协议书方式进行。该补充协议书经双方法定代表人或其授权人签字并加盖各自单位公章或合同专用章后方可生效。

6.2 合同的变更、解除不影响受害一方要求损害赔偿的权利。

七、争议

7.1 当双方在合同履行的过程中发生争议，双方应本着友好合作的态度协商解决。

7.2 如无法协商解决，应向甲方所在地绍兴市越城区人民法院起

诉。

7.3 本合同适用中华人民共和国法律。

八、其他

8.1 本合同须经双方代表签字并加盖各自单位公章或合同专用章后方可生效。

8.2 采购文件和投标（响应）文件作为本合同的附件组成部分，本合同壹式肆份，甲方、乙方各贰份，均具有同等法律效力。

九、不可抗力

9.1 不可抗力包括地震、水灾、台风等重大自然灾害，战争、重大国家政策变动等因素，以及其他不能预见、不能避免且不能克服等因素。

9.2 任何一方由于受不可抗力影响而无法正常履行本合同相关条款的，可免于承担相关法律责任。

十、赔偿

10.1 双方当事人可以约定一定数额的违约金，约定一方当事人在违约后，向对方支付合同约定的违约金；

10.2、双方也可以约定因违约产生的损失赔偿额的计算方法，在一方当事人违约后，应当按照约定的计算方法来计算违约金，然后再根据其计算结果来支付违约金。

10.3、乙方如未按合同规定完成运营服务的，每次均应承担相当于合同总金额1%的违约金，违约金可在应支付的任何款项中扣除，特殊原因由双方协商。

十一、终止

11.1 合同有效期限届满，该合同自动终止。

11.2 乙方歇业、被吊销营业执照或被人民法院裁定宣告进入破产还债程序的，可书面通知甲方解除本合同，但必须提前一个月书面通知甲方，否则应承担合同总金额的50%违约金。

11.3 若乙方违约，在收到甲方书面的通知30天之内未采取有效改正措施的，甲方可以终止合同。

11.4 本合同的变更、解除、终止不影响守约一方根据本合同之约定要求另一方给予损害赔偿、支付应付款项、追究另一方违约责任

的权利。

十二、附则

12.1 乙方人员不得以任何形式对甲方人员进行商业贿赂。

12.2 本合同生效后，在合同有效期内，除非双方授权代表书面确认，任何一方不得擅自变更本合同内容或将本合同项下权利义务全部或部分转让给其他机构或个人。

12.3 双方约定的其他条款：本项目的招标文件、投标文件作为本合同的附件，招标文件与投标文件矛盾之处以招标文件为准。

十三、其他条款：

在服务期间，由乙方提供产品所产生的专利、版权、商标权等知识产权起诉或索赔，由乙方承担全部责任。

甲方	乙方
单位名称： <u>绍兴市人民医院（盖章）</u>	单位名称： <u>浙江安易信科技有限公司（盖章）</u>
法定代表人或委托代理人：	法定代表人或委托代理人： <u>陈子白</u>
电话：	电话：0571-86086995
传真：	传真：0571-86086995
开户银行：	开户银行：杭州银行西湖支行
帐号：	帐号：3301040160021045391

周若良

附件一：

1、维保清单内容

本数据库维保项目范围包括绍兴市人民医院数据维护，具体要求如下：

序号	技术服务内容
1	数据库软件故障修复服务（含远程技术支持、现场技术支持）
2	数据库电话技术支持服务
3	数据库定期巡检服务
4	重点业务现场保障服务
5	应急方案设计与预演服务
6	辅助故障定位服务
7	技术人员培训要求
8	数据库改造、调优方案设计及实施服务
9	其他可能出现的关联服务（服务器、存储、网络、安全）

供应商应根据以上要求提供系统维保的详细方案、服务内容以及响应时间。

涉及数据库业务清单：

序号	名称	数量	单位
1	HIS 系统	1	套
2	EMR 电子病历系统	1	套
3	BWH 数据仓库	1	套
4	CDR 数据中心	1	套

绍兴市人民医院信息采购合同

5	PACS 影像系统	1	套
6	SCM 后勤物资系统	1	套
7	手术麻醉系统	1	套
8	LIS 检验系统	1	套

2、项目技术要求及服务内容

(一) 技术支持服务

1、远程响应支持服务

1.1 供应商提供 365*7*24 小时不间断非现场(可以是 400 电话、e-mail、VPN、QQ 等形式)支持服务, 通过以上方式直接联络服务商的技术工程师, 寻求问题的解决方案、技术文档以及技术指导, 提供故障处理案例。

1.2 供应商在接到招标方故障申告后应于 5 分钟内响应, 如故障未能在 30 分钟内通过远程支持得到解决, 供应商承诺根据甲方要求派指定服务工程师在 2 小时内赶到招标方现场, 提供不间断故障处理服务。

2、应急现场响应支持服务

当遇到复杂性问题, 需要现场进行综合诊断处理或甲方要求提供现场服务的, 要求服务团队人员乃至专家后援服务团队人员在 2 小时内到达支持现场, 同时要求在路途中不中断电话支持以求快速解决问题。

3、灾难性故障应急支持

灾难性故障指由于各种原因引起网络中断、设备宕机的状况。要求服务团队快速恢复各种灾难性故障。要求熟悉甲方的网络架构模式，快速故障恢复。如果确定硬件问题不能通过远程方式解决，现场服务工程师携带相应备件到达到客户现场进行硬件的维修。

4、在供应商提供服务过程中由于供应商本身技术原因不能有效解决服务范围中的故障问题，甲方有权要求供应商购买原厂商的单次服务来解决问题，相关的费用全部由供应商承担。

(二) 日常巡检服务

- 1、检查相关软硬件、数据库配置和 SGA、PGA 的配置情况;
- 2、检查数据库、备份结果集、各表空间的变化情况等，并对数据变化情况作评估;
- 3、统计当前表空间、文件系统、归档文件和数据文件的使用情况;
- 4、检查数据库 alert.log 日志文件和相关 trace 文件;
- 5、检查操作系统用户、数据库用户、系统本身的安全性;
- 6、收集数据库运行期间的负载情况和 Instance 各性能指标;
- 7、检查数据库备份是否正常;提供一年不少于四次的日常巡检服务，并出具纸质巡检报告(加盖公章)。
- 8、协助完善系统日常运维，根据甲方的实际情况，制定合理的运维计划和运维操作手册，完善日常运维文档，并根据日常运维内容提供及时告警。

9、日常服务还包括根据甲方要求，包括但不限于定制数据库安装配置方案、检查软件安装环境、安装数据库软件、数据库配置、数据库补丁安装、小版本升级服务，并提供数据库辅助故障定位等服务。

（三）应急故障处理服务

供应商应根据用户具体应用环境及业务要求，制定出系统在遇到故障时的应急处理预案，提出切实可行的备份切换方案及措施，确保业务能在最短时间内恢复正常。若在规定时间内无法解决，且无法在短时间内恢复系统，则应立即实行应急措施。故障处理完毕后，供应商须提供“故障分析报告”和“故障处理报告”，提交给用户方备案。故障处理时间要求如下：

1、对于关键性问题（影响用户业务正常运作的故障）

（1）响应时间：1~15分钟；

（2）到场时间：2小时内到达现场；

（3）修复时间：2小时内修复。

2、对于一般性问题（不影响用户业务正常运作的故障）

（1）响应时间：1~15分钟；

（2）到场时间：2小时内到达现场；

（3）修复时间：4小时内修复。

（四）其他服务内容

1、性能调优，结合系统定期巡检和招标方重大事件等实际需要，根据招标方提

出的具体需求制定性能调优方案，并在甲方的同意下进行性能优化。要求服务团队极为擅长性能优化，具有丰富的性能优化案例和性能优化相关培训课程。提供一年不少于2次的检查优化服务。

2、为擅长性能优化和 SQL 语句优化，具有丰富的性能优化案例和性能优化相关培训课程。提供一年不少于2次的检查优化服务。

3、数据库在线升级割接服务，供应商通过升级和迁移评估规划，制定在线升级和迁移方案，使数据库升级或迁移后运行效率更高，包括：

- a) 评估数据库升级带来的优点和可能产生的问题；
- b) 保证产品升级的过程中数据的安全性；
- c) 顺利、快速地从一個软件版本升级到另一个版本，减少业务的停机时间；
- d) 平台之间进行数据迁移。
- e) 服务团队要求精通Oracle数据库各种升级方法，精通各种在线维护和在线割接技术。
- f) 现有系统由HA架构改造为 RAC架构的具体步骤；
- g) 现有数据由WINDOWS操作系统迁移到LINUX 操作系统的步骤；
- h) 评估RAC实施及数据迁移带来的优点和可能产生的问题，并针对可能出现的问题提供相应的解决方案；
- i) 保证RAC实施及数据迁移的过程中数据的安全性；
- j) 尽量快速安全的完成系统改造和数据迁移，减少业务的停机时间；
- k) 服务团队要求精通RAC 实施方法，精通各种数据库在不同操作系统间迁移的方法。

- 4、优化数据库及硬件设备的性能，确保业务系统的流畅，提供技术支持（解决方案，并配合甲方开展优化工作）。
- 5、技术服务工具服务，本次项目服务期内，供应商需要提供运维工具和服务质量工具。

（五）主责工程师要求

- 1、主责工程师负责管理服务团队，并且提供主要客户管理服务。
- 2、国定长假前提供系统健康检查服务，乙方在长假期间提供响应的7*24小时值班人员及联系电话，根据客户的实际、客观需要，提供假日现场服务。
- 3、对于甲方因本项目涉及设备出现技术上的问题或其他项目涉及本项目设备需要配合时，提供远程电话或现场技术支持服务,并承担技术协调工作。

3、技术培训服务

为有效提升信息中心工作人员的专业技术运维能力，要求提供具有原厂商认证的培训机构，针对服务器、数据库和网络安全等相关计算机专业技术培训服务，培训人员不少于2人，培训时间不少于3天。（交通和食宿自理）



绍兴市人民医院数据库巡检维护采购项目

廉洁购销合同

项目编号：HCSY-2024-019

甲方：绍兴市人民医院

乙方：浙江安易信科技有限公司

为进一步加强医疗卫生行风建设，规范医疗卫生机构医药购销行为，有效防范商业贿赂行为，营造公平交易、诚实守信的购销环境，经甲、乙双方协商，同意签订本合同，并共同遵守：

一、甲乙双方按照《民法典》及医药产品购销合同约定购销药品、医用设备、医用耗材等医药产品。

二、甲方应当严格执行医药产品购销合同验收、入库制度，对采购医药产品及发票进行查验，不得违反有关规定合同外采购、违价采购或从非规定渠道采购。

三、甲方严禁接受乙方以任何名义、形式给予的回扣，不得将接受捐赠资助与采购挂钩。甲方工作人员不得参加乙方安排或支付费用的营业性娱乐场所的娱乐活动，不得以任何形式向乙方索要现金、有价证券、支付凭证和贵重礼品等钱物。被动接受乙方给予的钱物，应予以及时退还，无法退还的，应及时上交医院纪检监察部门。

四、严禁甲方工作人员利用任何途径和方式，为乙方统计医师个人及临床科室有关医药产品用量信息，或为乙方统计提供便利。

五、乙方不得以回扣、宴请等方式影响甲方工作人员采购或使用医药产品的选择权，不得私自向医务人员提供学术活动，不得在学术活动中提供旅游、超标准支付食宿费用。


六、乙方指定 钱方文 作为销售代表洽谈业务。该销售代表必须在工作时间到甲方指定地点联系商谈，不得到住院部、门诊部、医技科室等推销医药产品，不得借故到甲方相关领导、部门负责人及相关工作人员家中访谈或提供任何钱物。乙方有义务对发现的甲方工作人员的违规行为及时向纪检监察部门报告。

七、乙方及其销售代表如有违反本合同及其他法律法规、规章等规范性文件规定的行为的，一经发现，甲方有权终止购销合同，并向有关卫生健康行政部门报告。如乙方及其销售代表被列入商业贿赂不良记录，或被国家或浙江省价格招采信用评价评级为“严重”和“特别严重”失信，则严格按照《国家卫生计生委关于建立医药购销领域商业贿赂不良记录的规定》（国卫法制发〔2013〕50号）等规定处理。

八、本合同作为医药产品购销合同的重要组成部分，与购销合同一并执行，具有同等的法律效力。



九、本合同一式三份，甲、乙双方各执一份，甲方纪检监察部门执一份，并从签订之日起生效。

甲方	乙方
单位名称（盖章）： <u>绍兴市人民医院</u> 法定代表人或委托代理人： 经办人签名： <u>周若良</u> 签订日期：2024年08月01日	单位名称（盖章）： <u>浙江安易信科技有限公司</u> 法定代表人或委托代理人：  经办人签名： <u>陈方</u> 签订日期：2024年08月01日



会议纪要

时间： 2024-07-22 09:00

地点： 信息处会议室

主持： 秦峰

记录： 钱国良

出席： 周苗良、秦峰、徐爱琴、马雪峰

供应商出席： 钱方文（浙江安易信科技有限公司）

会议内容：

组织本项目相关人员就绍兴市人民医院数据库巡检维护采购项目（招标号 HCSY-2024-019）进行付款方式等进行友好协商，结果如下：

（1）绍兴市人民医院数据库巡检维护采购项目（招标号 HCSY-2024-019）于 2024 年 07 月 04 日招标完成，中标公司为浙江安易信科技有限公司，中标金额为人民币 **贰拾叁万陆仟元整**（¥236,000.00）。

（2）付款方式：

2.1 合同金额：人民币 **贰拾叁万陆仟元整**（¥236,000.00）。

2.2 支付方式：

- （1）经双方友好协商，合同生效且该年度运维服务开始后，乙方开具该年度全额发票，按甲方财务支付流程支付该年度运维总金额的 50%，即人民币贰万叁仟陆佰元整（¥23,600.00）；
- （2）合同生效且该年度运维服务结束后（提供该年度运维服务清单），按甲方财务支付流程支付该年度运维总金额的 50%，即人民币贰万叁仟陆佰元整（¥23,600.00），不计息。
- （3）每年按该付款方式进行，直至维保服务期满。

钱方文 周苗良
秦峰 徐爱琴
钱国良 马雪峰