

政府采购服务买卖合同

项目编号：DTCG-YK2025-028

采购计划文号：临[2025]1332 号

项目名称：永康市第一人民医院信息机房运维服务项目

甲方（采购人）：永康市第一人民医院

乙方（供应商）：浙江爱特电子技术股份有限公司

甲、乙双方根据浙江鼎泰工程管理有限公司关于永康市第一人民医院信息机房运维服务项目采购的结果，签署本合同。

一、服务项目

服务内容	具体要求	数量	单价（元）	总价（元）
永康市第一人民医院信息机房运维服务项目	详见投标文件	一项	315300	315300
合计			¥315300 元	

二、合同金额

本合同金额为（大写）：人民币叁拾壹万伍仟叁佰元整（¥315300 元）。

三、运维服务内容

1. 本次运维服务（含网络、信息安全、服务器、虚拟机、存储、数据库等的运维管理），服务和运维主要清单如下：

序号	服务名称	服务模块	服务描述	交付文档	备注
1	网络、服务器、虚拟机、数据库及信息安全运维	资产管理			
		IT 资产调研	纪录数据中心服务范围内各设备和系统的种类、型号、功能、物理位置、序列号、购买时间、过保时间等资产详细信息	设备清单	
		基础信息完善	利用设备清单进行物理设备建档，绘制网络拓扑，硬件设备物理位置图、接口对应表，完善数据中心基础信息	拓扑图	
				机柜图	
				线序表	
				业务表	
		建立 CMDB 库	利用基础信息资料建立数据中心 CMDB 库信息	CMDB 库	
		动力环境	机房空调、UPS、温湿度、水浸等环境监测管理服务	动环报告	
		机房卫生	机房卫生清洁工作，地面卫生、设备外部除尘、储物间整理服务	5S	

线路标签	根据资产信息进行设备标签、线路标签制作粘贴服务	标签	
定期巡检与总结			
季度巡检	为了确保用户信息系统安全稳定的工作，由被动解决问题变主动发现问题，最大限度的降低系统的运行故障，周期性为用户单位提供重要信息安全资产如安全设备、业务系统、网络设备等周期性健康检查服务。	季度巡检报告	
年度总结报告		年度总结报告	
安全加固	根据提供的漏扫报告和巡检报告内容进行技术加固：业务系统与信息支撑平台进行信息安全加固，包括数据安全、应用安全、操作系统、网络设备、管理制度等；对管理层提供建议：完善管理体系，包括人员管理、安全制度规章、系统运维等。	安全加固报告	
数据库运维			
服务建档	提供现场勘查服务器、虚拟机、存储以及相关网络的配置，勘察数据库配置，并整理为初始文档，出具数据库服务范围说明书	数据库服务范围说明书	
数据库备份升级	提供现有数据库数据备份、版本、补丁升级服务	数据库备份升级方案	
数据库容灾	提供现有数据库系统的双机、容灾方案，保障数据安全性	数据库容灾方案	
定时任务	根据业务需要建立、执行、监控定时任务	定时任务清单	
数据库优化	提供现有数据库系统的检测、优化服务，提高性能，利于生产	数据库优化方案	
网络运维			
服务建档	提供现场勘查相关网络的配置，并整理为初始文档	网络服务范围说明书	
网络运维	提供网络监控、故障处理、安全加固、优化等运维服务	网络优化方案	
信息安全运维			
服务建档	提供现场勘查安全设备及安全管理的配置，并整理为初始文档	信息安全服务范围说明书	
安全运维	提供信息安全保障、安全检测、安全加固、安全问题处理等运维服务	信息安全优化方案	
服务器、虚拟机运维			

		服务建档	提供现场勘查服务器、虚拟机、存储以及相关操作系统、网络的配置，并整理为初始文档	服务器、虚拟机服务范围说明书	
		服务器、虚拟机运维	提供服务器、虚拟机操作系统安装、状态监控、运行优化、故障处理等运维服务	服务器虚拟机优化方案	
		运维平台			
		运维平台监测包括以下功能			
		资产管理	资产统一管理、统一监控、统一审计	监测报告 短信、邮件告警	
		设备运维监测	提供机房基础设备运行状态（设备存活状态、网络连通性、性能）监测服务，故障以邮件或短信告警方式告知运维人员。		
应用系统监测	提供应用系统的状态监测（操作系统、设备使用率、网络连通性、对外提供服务），故障以邮件或短信告警方式告知运维人员。				
大屏显示	按等级医院标准展示相关运维内容				
2	应急响应服务	故障响应	日常信息系统故障应急响应，根据不同故障级别，提供对应的响应机制	服务报告单	
		安全响应	临时性监管单位安全检查或信息系统自查进行响应，并进行检测自评服务	监测评估报告	
		特殊事件响应	针对出现安全漏洞、攻击、数据丢失等特殊事件进行紧急应急响应，在最短时间内妥善解决问题	应急响应报告	
3	其它运维服务	重大活动保障	提供重大会议期间，网络重大割接或其它任何客户认为可能对其业务运营产生重大影响时刻进行远程保障服务或现场值守服务（根据用户要求）	服务报告单	
		信息安全培训	提高信息安全安全相关内容培训	培训方案和记录	
		等级医院及电子病历评级	提供等级医院及电子病历评级相关业务	服务报告单	
		等保关保数保	提供等保关保数保等配合服务	服务报告单	
		应急演练	提供业务系统中断故障应急演练、容灾应急演练、机房设备故障应急	应急演练方案书、服务	

		演练	报告单
--	--	----	-----

2. 本次运维服务涉及硬件设备质保（含核心交换机、服务器、存储及存储设备等），主要设备清单表如下：

设备类型	设备数量（台）	品牌	运维内容
核心交换机	2	H3C S10580	一年运维质保服务（下同）
汇聚交换机	6	H3C S5800	
服务器刀箱	2	IBM FLEX	
服务器刀片	8	IBM X240	
核心数据存储	2	EMC VNX5500	
存储虚拟化设备	2	EMC VPLEX	
光纤交换机	2	EMC	
存储扩展柜	1	EMC	
PACS 系统服务器 1	2	IBM X240	
PACS 系统服务器 2	6	IBM X240	
主机房存储	2	EMC VNX5400	
虚拟化网关	2	柏科 vRD7100	
光纤交换机	2	柏科 RD300	
异楼容灾设备	1	柏科 PR5200	
刀片服务器	4	Lenovo X245	
双活容灾存储	2	柏科 RD9500	
光纤交换机	3	柏科 RD300	
网络交换机	1	H3C S5800	
容灾刀片服务器	3	Lenovo SR650	
光纤交换机	1	柏科 RD300	
双活容灾存储	2	柏科 RD9500	
服务器	3	惠普 DL388	

3. 运维团队要求

3.1 乙方应针对服务项目内容制定具体运维服务计划和实施方案，确定项目经理、技术经理、客服和热线，提供技术服务团队。运维团队定期对现场工程师进行技术培训。

3.2 如遇特殊紧急情况或重大保障需要，乙方需另外派除驻点人员外的其他工程师协助，接到故障电话后一小时到达现场，并在签订合同前给出相应的书面承诺。

3.3 如遇 3 天以上的节假日或者其它驻场人员不能完成驻场工作时，运维团队需要安排其它人员完成日常驻场运维工作。

4. 驻场人员要求

4.1 建立日常维护保养制度，建立制度化和表格化的运维报告体系，形成完整的维护档案，专人负责，定期检查，制度和表格的具体内容由乙方根据甲方的要求进行制定和完善。

4.2 提供一个月驻点人员试用期，由用人单位进行试用期考核，如果不达标则属于违约，解除合同关系，如果达到用人单位要求则试用期计入服务时间。

5. 运维平台维保要求

5.1 甲方目前正在使用的信息化安全运维监控平台软件为联成安思易集中管理控制平台 V3.0，本次需采购其一年维保服务。维保服务金额不高于该软件采购金额的 10%，了解该软件的使用情况和商务情况。

5.2 维保服务包括保障该软件的正常使用、服务期内至少 4 次的巡检工作、软件性能优化、产品升级等工作。

在完成第 3 次巡检后，软件厂商凭 3 份巡检报告向乙方要求维保服务费付款。

6. 巡检要求

6.1 按等级医院三甲医院标准对机房设备和日志进行日常巡检，及时发现机房存在的隐患与漏洞，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，巡检后按等级医院三甲医院标准填写相关巡检报告。遇到周末、短节假日时，如不能现场巡检，可报备采用远程巡检方式按日常标准完成远程巡检，并填写相关的巡检报告；3 天以上的节假日需安排人员现场值守，按日常标准进行巡检。

6.2 每季度一次现场常规检修，每半年进行一次全面维护，各类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。

6.3 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。

6.4 乙方承诺更换所有参加维保设备的故障硬件，不再收取任何其他的相关费用，如劳务、交通费等。

7. 应急演练要求

7.1 乙方服务期内至少组织 3 次应急演练，含一次备份容灾数据恢复演练、一次机房内故障应急演练、一次机房宕机医院业务中断故障应急演练。应急演练需要包含方案说明、操

作计划、演练总结。

四、技术资料

1. 乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供有关技术资料。
2. 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。

五、知识产权

乙方应保证提供服务过程中不会侵犯任何第三方的知识产权，若因此导致甲方遭受损失的，乙方应当赔偿甲方全部损失。

六、履约保证金

无。

七、转包或分包

1. 乙方不得将本合同转包其他供应商履行。
2. 乙方不得将本合同分包其他供应商履行。

八、合同履行时间、履行方式及履行地点

1. 履行时间：合同签订后一年。
2. 履行方式：按甲方指定方式履行。
3. 履行地点：永康市第一人民医院。

九、质保期

质保期 1 年。（自交货验收合格之日起计）

十、验收标准及方式

1. 合同签订生效后进入服务阶段。每服务完成三个月（即一个季度时间）末，由中标单位凭巡检报告、服务报告、故障处理报告、运维报告等服务完成材料提出季度验收，甲方对运维外包服务内容进行考评和验收。

2. 验收的内容

验收内容包括点工程师服务内容、运维外包服务内容、设备质保服务、运维平台、运维事故责任等，验收单格式参见下附件。

3. 甲方以招标文件、中标单位的投标文件、合同为依据，对项目进行全面的验收。
4. 验收时乙方应提交如下文档。电子文档是成果不可分割的部分：

序号	工作阶段	各阶段提交的技术资料
1	前期阶段	项目执行计划和方案、项目保密协议

2	日常运维	日常报告、运维报告、巡检报告、IT 资产数据、运维监控日志
3	故障处理	故障记录、故障处理、PDCA
4	服务记录	等级医院等评级评价记录、应急方案和计划书、信息安全服务记录
5	系统验收	验收单、运维报告、运维总结报告等
6	培训	培训计划、培训材料
7	其它	项目工作周报、月报

十一、质量保证

1. 乙方应按要求向甲方提供服务。
2. 如在使用过程中发生问题，乙方在接到甲方通知后 3 小时内到达甲方现场，6 小时内排除问题，若情况复杂的应于 24 小时解决问题。
3. 在服务质量保证期内，乙方应对出现的质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用。

十二、安全要求

服务过程中发生的安全问题及责任由乙方完全承担。验收过程中产生的有关费用由乙方承担。

十三、保密要求

招标及合同中凡涉及需方项目的有关信息，不得透露给第三方，否则甲方有权对乙方进行处罚，并追究法律责任。

十四、付款方式

1. 合同生效以及具备实施条件后 7 个工作日内向乙方支付合同总额的 40% 作为预付款，支付预付款前需要验证投标产品。
2. 本次采购按季度付款，每季度付款额=合同总金额/12*3，如有预付款，前 2 个季度须先扣减预付款，不足部分再申请付款；后 2 个季度按实际金额申请付款。（注：此合同季度指按合同交付 3 个月时间跨度，非自然季度，下同）
3. 服务不达标扣款说明：分批次付款须凭季度验收单、服务考评报告，需医院信息科签字。考评分值 90 分（含）以上，结算 100% 费用；考评 80-90 分，酌情扣 0.5%~1% 的费用；考评 70-80 分，酌情扣 1%~3% 的费用；考评 60-70 分，酌情扣 3%~5% 的费用；考评 60 分以下，当次推迟结算，酌情扣 5%~10% 的费用；累计两次考评 60 分以下，甲方可单方面解除合同，已产生的服务费均不计算。
4. 运维不当造成故障事故扣款和赔偿说明：运维不当，包括操作失误、工作缺失、未有效

处置等多种情况，造成网络故障、病毒攻击、服务器宕机、系统死机、数据库破坏、数据丢失、硬件损坏等故障事故，导致业务中断、数据丢失、系统破坏、硬件损坏、患者投诉等事故发生，视事故责任大小进行扣款和赔偿：

A、业务中断 3~5 分钟，数据无丢失，发生一次，扣款 2000 元；如数据丢失，扣款 4000 元；

B、业务中断 6~30 分钟，数据无丢失，发生一次，扣款 4000 元；如数据丢失，扣款 8000 元；

C、业务中断 30 分钟以上，数据无丢失，发生一次，扣款 8000 元；如数据丢失，扣款 10000 元；

D、发生严重病毒攻击，如勒索病毒，发生一次，扣款 10000 元，并按实际损失造价赔偿；

E、硬件损坏，照价赔偿，如同时造成业务中断，按业务中断情况追加处理和赔偿；

F、事故造成患者投诉，发生一次，扣款 3000 元。

十五、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十六、违约责任

1. 甲方无正当理由拒收接受服务的，甲方向乙方偿付合同款项百分之一作为违约金。

2. 甲方无正当理由逾期验收和办理款项支付手续的，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. 乙方未能如期提供服务的，每日向甲方支付合同款项的万分之五作为违约金。乙方超过约定日期 10 个工作日仍不能提供服务的，甲方可解除本合同。乙方因未能如期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方除应返还甲方已经支付的款项外，还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。

十七、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。

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。

十八、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，可向永康市人民法院起诉。

十九、合同生效及其它

1. 合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。
2. 项目（采购编号：DTCG-YK2025-028）采购文件以及采购响应文件、询标纪要、“承诺书”等是本合同不可分割的组成部分，本合同未尽事宜从其规定。
3. 本合同一式陆份，具有同等法律效力，甲方叁份，乙方贰份；代理机构存档壹份。

甲方（公章）：

法定代表人或受委托人（签字）

地址：

邮编：

电话：

传真：

开户银行：

帐号：

乙方（公章）：

法定代表人或受委托人（签字）

地址：

邮编：

电话：

传真：

开户银行：

帐号：

见证方（公章）：

法定代表人或受委托人（签字）

签约时间：2025年6月17日

注：1. 本合同甲乙双方必须盖骑缝章。

2. 甲方、乙方应当按照招标文件和投标文件中的约定进行填写。

