

浙医二院网络系统和计算机及其外部设备 维护合同

(项目编号: Z21T-20230801002)

甲方(需方): 浙江大学医学院附属第二医院

地址: 浙江省杭州市解放路 88 号 联系电话: 0571-87783997 传真: 0571-8778396

乙方(供方): 浙江网新帮德信息服务有限公司

地址: 杭州市文三路 508 号 联系电话: 0571-58119022 传真: 0571-56660199

甲、乙双方根据浙江省国际技术设备招标有限公司关于浙江大学医学院附属第二医院网络系统和计算机及其外部设备维护服务项目(招标编号为: 0625-23215652-1)公开招标的结果,就 2023 年 7 月 7 日至 2024 年 7 月 6 日期间内网络系统和计算机及其外部设备维护服务签订本合同,具体条款如下:

产品名称	规格型号	品牌	产地	数目	单价 (元)	总金额 (元)
计算机及网络维护服务 (解放路院区)	/	/	/	1 年	1075943.00	1075943.00
计算机及网络维护服务 (滨江院区)	/	/	/	1 年	489065.00	489065.00
计算机及网络维护服务 (城东院区)	/	/	/	1 年	195626.00	195626.00
计算机及网络维护服务 (博奥院区)	/	/	/	1 年	195626.00	195626.00
总计					1956260.00	
成交总价(人民币)(大写): 壹佰玖拾伍万陆仟贰佰陆拾圆整						

一、服务内容：

乙方负责的维护服务工作区域范围包括解放路院区、滨江院区、城东院区、博奥院区，提供安装、迁移、维护、检测、巡检、维修和技术支持等服务，服务形式以派人驻场日常维护，季度定期巡检、除尘、保养、维护的方式为主。工作内容主要包括：

1. 对全院计算机(包括电脑工作站、自助机、笔记本电脑、移动查房推车、PDA、平板电脑等)及其外部设备(包括打印机、传真机、投影仪、读卡器、等电子设备)相关软件(包括操作系统、各种业务系统和应用软件程序等)、硬件提供安装和迁移维护、故障排查和技术支持服务并能进行基本维修，定期组织巡检并记录档案，确保系统正常运行。

2. 对全院的显示屏等提供故障排查和技术支持服务，协助医院维修工程师进行巡检和检修工作。

3. 对全院的网络线路、语音线路提供安装和迁移维护、故障排查和技术支持服务，协助医院网络工程师进行巡检和检修工作。

4. 服从医院 IT 中心人力调度安排，协助完成医院各种临时指令性工作任务，具体任务内容在满足医院工作需要前提下不受限制。

5. 每年度根据用户要求对重点维护范围内的设备进行一次巡检保养，巡检时应对设备进行详细的检查与清理，每次巡检后须向用户提供完整的巡检报告，提出存在问题(隐患)和合理建议。同时要求每年度形成一份维护安全报告，并据此调整维护服务安全策略。

6. 根据甲方要求制定详细的维护服务计划和内容。

7. 招标方保内设备，由投标方负责联系各保修单位，免费派车送取，并协调保修过程中出现的问题；招标方保外设备，投标方在得到招标方的认可后，免费派车送取，并协调维修过程中出现的问题，维修产生的费用由招标方负责。

8. 除正常的工作时间，要求提供四院区的 7*24 的现场维修值班服务。

9. 项目服务队伍为 20 人，按事件类型划分一级事件和非一级事件，一级事件定义：导致临床直接向患者提供服务的业务工作中断或延误，并且用户无法自行临时解决，迫切需要优先解决的事件。一级事件平均完成时间要求在 19 分钟内；非一级事件平均完成时间(硬件)要求在 45 分钟内；非一级事件平均完成时间(软件)要求在 60 分钟内。到达现场时间要求在 10-15 分钟以内。

10. 全院实施责任包干制，提供按区域包干工作安排和考核机制，并提供切实有效的人员分工、分布明细和相关岗位考核办法。

11. 按照医院要求设置服务台岗位，负责接听固定电话收集故障信息，登记并分配工程

师处理各类问题。不断完善固定电话服务台，使得进一步对问题进行分流，实现更迅速的远程处理，并能完善工单记录，通过服务态度+工单效率进行考核。

12. 投标方提供的 IT 运维服务要符合 ITSS 信息技术服务标准的相关要求，同时满足医院制定的 SLA 指标和 OLA 指标。

13. 甲方指定郭振江、俞剑为甲方项目负责人，联系电话 13588706833、13600527087。乙方指定丁敏为乙方项目负责人，联系电话 15336879668。

二、服务方式：

要求提供计算机相关专业认证的工程师驻现场共 20 人，其中解放路院区 11 人，滨江院区 5 人，城东院区 2 人，博奥院区 2 人，为医院四个院区所有电脑设备（包括电脑工作站、自助机、笔记本电脑、移动查房推车、PDA、平板电脑等）提供 7*24 小时维护、检测、维修和技术支持等服务。

三、双方权利与义务：

甲方：

1. 有义务为乙方提供对设备的检测、维修的便利条件，并在服务中指定相关负责人员。
2. 有义务帮助乙方杜绝非乙方人员进行的硬件设备修理、更改或拆卸行为。
3. 有权在对乙方服务不满意时拒绝签字并要求乙方继续提供服务，直至满意为止。
4. 有义务帮助、协调和提供第三方产品的厂家信息和服务商。

乙方：

1. 在服务期间必须佩戴工牌。
2. 必须严格遵守甲方的医院制度和服务规范，严格遵守包年维护服务条款和对甲方的服务承诺。
3. 乙方对甲方的服务在承诺时间内不能以任何非正当理由拖延。
4. 乙方接到报修电话后，由专人登记工单维修系统，并及时派出维修人员进行维修，待维修结束时由用户进行评价确认。
5. 人员在甲方现场服务时，应与甲方 IT 中心保持联系，便于通知新的用户请求。
6. 在提供配件更换服务后，应向甲方提供设备、器械材料领用单并得到甲方签字确认，作为配件结算依据。乙方在维护过程中必须遵守甲方的信息安全制度，对电脑系统中的数据资料保密。若有泄漏，甲方有权追究乙方责任。

7. 为了保持项目人员的稳定，要求项目人员在浙二工作至少六个月以上。若发生非甲方要求的工作不到六个月的换人事件，则该季度考核为不满意。

8. 为了保证项目人员的健康，乙方承诺对项目人员每年定期体检，并提供相关健康证明给甲方备案。

9. 乙方在全面承担上述“包年维护维修”的基础上，还将承诺为您提供如下标准服务：

(1) 硬件保修承诺：对同一硬件故障提供 3 个月的免费保修服务（人为损坏除外）；

(2) 硬件故障在 5 个工作日内解决，如有特殊情况提前 2 个工作日通知甲方；

(3) 更换或购买维修备件时，需得到甲方确认后，乙方才能进行维修操作；

(4) 提供设备使用情况的合理化建议；

(5) 更换或购买设备维修备件时，乙方将按备件成本费（以双方价格谈判确定）提供，并提供保修和免费技术咨询。

(6) 项目经理每周一次提供上门督导，向客户了解服务的质量和承诺兑现情况，并协调资源进行改进，对运维服务项目进行整体管理，主要负责管理日常运维工作、热线接听、派单、客户投诉、考核执行、疑难故障技术支持、内部培训、考勤、人员管理等，并每月向医院提供服务分析汇报。

四、服务质量要求：

1. 乙方完成双方设定的所有维修质量监控指标，若低于阈值则及时报告甲方维修负责人和乙方项目负责人，并及时进行改进。

2. 若乙方在服务过程中发生如下不良行为，经甲方确认后，每次进行相应扣罚。同时甲方对乙方的维护工作按季度进行考核，考核分为满意、基本满意和不满意三个等级，考核的结果以书面的形式通知乙方。若该季度四院区累计发生不良行为达到 3 次及以上，则本季度考核为不满意。当季度考核为不满意时，将扣罚该季度的考核奖，即合同总金额 5% 的服务费，具体考核标准如下：

(1) 要求驻场工程师按照医院要求进行钉钉打卡考勤，缺勤必须经过医院审批同意（如无合理理由发生钉钉打卡迟到或缺勤则扣罚 50 元一次）。如未经审批发生脱岗或旷工等严重缺勤事件，视作一次不良行为。

(2) 遇到重大或紧急事件要求乙方派驻应急人员现场解决，但乙方无正当理由不履行的，每发生一次从本合同项目金额中扣除 10000 元，视作一次不良行为。

(3) 乙方如发生严重违反合同规定、乙方投标文件规定或单一来源采购文件规定标准

的行为，每发生一次从本合同项目金额中扣除 10000 元，视作一次不良行为。

(4) 在维护过程中，经查证有违反甲方的相关规章制度，造成不良影响的。每发生一次从本合同项目金额中扣除 10000 元，视作一次不良行为。

(5) 乙方有意或无意行为造成甲方资料或机密泄露，造成严重后果的。每发生一次从本合同项目金额中扣除 10000 元，视作一次不良行为。

(6) 在工作期间，和用户发生吵架或斗殴等行为。每发生一次从本合同项目金额中扣除 10000 元，视作一次不良行为。

(7) 驻场人数少于或人员资质不符合合同要求，每满三个工作日从本合同项目金额中扣除 10000 元，视作一次不良行为。

(8) 重装系统时，未填写用户确认单，导致用户数据丢失的行为。每发生一次从本合同项目金额中扣除 10000 元，视作一次不良行为。

(9) 乙方需要努力达成双方设定的所有维修质量监控指标，若指标值低于阈值 20%以上，每发生一次从本合同项目金额中扣除 2000 元，视作一次不良行为。

(10) 其他引起用户单位不良后果的行为，每发生一次从本合同项目金额中扣除 10000 元，视作一次不良行为。

(11) 在维护过程中，如果因乙方原因给甲方造成严重后果的，按引起的损失金额赔偿，同时扣罚该季度考核奖。

3. 双方制定《绩效考核标准》对驻场人员进行考核，若存在扣罚，则将扣罚的款项回到奖金池进行二次分配，以达到奖勤罚懒的目的。若《绩效考核标准》有新的调整，按新的标准执行。

4. 乙方每月及时提供驻场人员绩效考核数据给甲方审核，并依据审核后的绩效数据发放奖金。

5. 人员要求

投标单位应该提供至少 20 人以上经过计算机相关专业认证的专业工程师提供驻场日常的维护、维修服务。中标单位需配备 1 名项目经理，对运维服务项目进行整体管理，主要负责管理日常运维工作、热线接听、派单、客户投诉、考核执行、疑难故障技术支持、内部培训、考勤、人员管理等，并每月向医院提供服务分析汇报。平时由项目经理和浙江大学医学院附属第二医院进行联合考核管理。工程师要求具有计算机相关专业专科或以上学历，具有良好的客户服务沟通技巧、沟通能力。未经采购方同意，在服务期间不得随意调换驻场工程师。

对于新入职的工程师，要求计算机相关专业大专或以上学历，并具有良好的服务态度和沟通能力。对于项目成员，需要加强员工培训不断提升员工综合素质，培训分为入职培训和日常技能培训，入职培训在工程师试用期间(试用期 1 个月)进行，包括院方培训师和我公司培训师共同完成。日常技能培训每周一次，由主管主持完成，主要分享疑难故障解决方案，总结一周内的工作情况，并做好培训记录。为保持项目人员的稳定，项目人员在浙二工作至少 6 个月以上，若发生在非院方要求的工作不到 6 个月的换人，每发生一次扣款维保费用总额 5%（试用期除外）。

6. 服务要求

针对解放路院区门诊大楼、国保大楼、滨江院区裙楼、城东院区、博奥院区等优先级较高区域责任到人，需设立专人、专岗服务。对于紧急事件即一级区域中面向病人的紧急且没有备用机器的事件，维修平均完成时间要求在 19 分钟内；非一级事件平均完成时间（硬件）要求在 45 分钟内；非一级事件平均完成时间（软件）要求在 60 分钟内。到达现场时间要求在 10-15 分钟以内。

7. 培训要求

优秀的团队需要不断学习，制定切实可行的培训计划，每月由项目主管组织培训会议 4 次，并把培训要求纳入考核标准中。驻场工程师人员培训需要采用远程培训系统管理，通过远程培训系统，可以在线管理培训的教材和题库，针对不同工程师的实际工作能力建立相应的培训计划，从众多的教材内容中提取符合条件的教程，并支持自动生成考试试题，实现驻场工程师培训的一整套线上服务。

8. 巡检要求

巡检服务需每月在固定的时间上门作固定巡检维护，巡检内容包括：

- (1) IT 设备硬件状况测试
- (2) 资产信息变更登记
- (3) 看病毒软件是否更新升级
- (4) 异常问题排除
- (5) 解决用户的问题

9. 考核管理要求

项目团队要严格遵守医院的各项规章制度并制定团队管理制度和考核制度（对项目经理和工程师分别考核），维护人员要按照事件完成情况进行考核，从事件完成数量、质量、效率以及满意度等四个方面进行考核，并依据考核结果发放奖金。要求制定计算机及外部

设备维护项目具体实施方案。

方案内容须包括以下内容：

- (1) 岗位职责和人员安排；
- (2) 事件受理和派送流程；
- (3) 维护人员考勤制度；
- (4) 项目团队会议制度；
- (5) 维护人员考核办法；
- (6) 奖金发放办法；
- (7) 培训计划；
- (8) 工作手册；
- (9) 组织架构；
- (10) IT 运维责任分工及包干人员分配表；
- (11) 责任区域考核表。

五、付款方式：

甲方支付乙方维护服务费总额共计 1956260.00 元，其中解放路院区为 1075943.00 元、滨江院区为 489065.00 元、城东院区为 195626.00 元、博奥院区为 195626.00 元，共分四次支付：

合同签订后每个季度满验收合格后的十个工作日内，如该季度考核无扣款发生的，支付合同总额的 25%，即：解放路院区 268985.75 元、滨江院区 122266.25 元、城东院区 48906.5 元和博奥院区 48906.5 元。

六、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。

七、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. 本合同未尽事宜，遵照《民法典》有关条文执行。
3. 乙方若在服务期满后继续服务的，在医院院区未增加情况下，总人数 20 人维持不

附件 1: 主管考核表

2023 主管考核表					
序号	主要要素	说明	权重	数据	分值
1	满意度管理	工单满意度 $\geq 95\%$; 每下降 1%, 扣 2 分, 扣完为止。	10		
2	七日重返工单	七日重返工单 \leq (解放路 4 件, 滨江 2 件) 每多 1 件扣 2 分, 扣完为止。	10		
3	当日完修率和工单数	1. 当日完修率 $\geq 97\%$ 。当日完修率 $< 97\%$, 每 1% 扣 2 分扣完为止。	10		
		2. 工单数量 \leq (解放路 700 件, 滨江 190 件)。大于 (解放路 700 件, 滨江 190 件) 每 1% (解放路 7 件, 滨江 2 件) 扣 1 分扣完为止。			
4	延迟工单 4 日完修率	每月延迟工单 4 日完修率=100%, 得 10 分; 每下降 1%, 扣 3 分, 扣完为止。	10		
5	客户评价	以客户对主管的评价为主, 及时完成领导分配的任务。	5		
6	一级工单时长和工单数	1. 一级工单平均时长 ≤ 20 分钟。一级工单时长 > 20 分钟每 1 分钟扣 1 分扣完为止。	15		
		2. 工单数量 \leq (解放路 70 件, 滨江 60 件)。大于 (解放路 70 件, 滨江 60 件) 每 1% (解放路 1 件, 滨江 1 件) 扣 1 分扣完为止。			
7	非一级工单时长和工单数	1. 总工单平均时长 ≤ 50 分钟, 大于 50 分钟每分钟扣 1 分扣完为止。	15		
		2. 工单数量 \leq (解放路 600 件, 滨江 130 件)。大于 (解放路 600 件, 滨江 130 件) 每 1% (解放路 6 件, 滨江 1 件) 扣 1 分扣完为止。			
8	安恒态势感知	安恒态势感知处理率每月病毒查杀率 $\geq 90\%$ 。小于 90% 每 1% 扣 2 分扣完为止。	10		
9	协作和效率	1、顾全大局, 团结同事, 与他人通力合作, 积极达成目标, 收到员工投诉经确认每件扣 5 分扣完为止。	5		
		2、及时完成各类报表并上报, 及时完成工作任务。			
11	培训	每月至少完成 2 次培训和考核, 少 1 次扣 5 分扣完为止。	10		
12	总分		100		
13	奖金				

附件 2：服务台考核表

热线服务台考核				
绩效管理类	考核内容	考核指标	权重	分值
电话量	值班手机*75%	服务台电话	0	
魏国强 804				
周欣 700				
杨志超 802				
洪翠 803				
回访电话				
曾少雄 806				

附件 3：责任区域考核表

2023 年月度区域考核表					
序号	主要要素	说明	权重	数据	分值
1	满意度管理	工单满意度 $\geq 95\%$ ，每下降 1%，扣 2 分；回访过程中有出现客户不满意的，视情况扣 1-15 分，扣完为止。	15		
2	七日重返工单	七日重返工单 ≤ 1 件，每多 1 件扣 5 分，扣完为止。	15		
3	当日完修率	当日完修率 $\geq 97\%$ 。当日完修率 $< 97\%$ ，每 1%扣 2 分扣完为止。	10		
4	延迟工单 4 日完修率	每月延迟工单 4 日完修率=100%，得 10 分；每下降 1%，扣 3 分，扣完为止。	10		
5	客户评价	以医院领导评价为主，结合平时工作完成情况和所负责区域客户满意度反馈情况。	5		
6	一级工单时长	工单时长 > 19 分钟每 1 分钟扣 5 分扣完为止。	15		
7	非一级工单	工单时长 > 45 分钟每 1 分钟扣 1 分扣完为止。	10		
8	电脑巡检效果	区域的工单量较近半年同区域月平均工单的评估值，每多 1%单扣 4 分，扣完为止，平均值 93。	20		

附件 4: 弱电间巡检考核表:

2023 年弱电间巡检考核表					
序号	巡检考核要素		说明	权重	分值
1	巡检及时性		在规定的时间内完成巡检工作, 未按照巡检要求及时完成任务的, 每推迟一天扣 10 分。	20	
2	巡检质量	门锁情况	巡检门锁是否正常, 发现一次不正常而巡检情况未处理或记录的, 扣 2 分	6	
3		卫生情况	巡检卫生情况是否正常, 发现一次不正常而巡检情况未处理或记录的, 扣 2 分	6	
4		天花板	巡检天花板是否正常无脱落, 发现一次不正常而巡检情况未处理或记录的, 扣 2 分	6	
5		设备运行状态	巡检设备运行状态是否正常, 发现一次不正常而巡检情况未处理或记录的, 扣 2 分	6	
6		气味	巡检气味是否正常, 发现一次不正常而巡检情况未处理或记录的, 扣 2 分	6	
7		吊顶	巡检吊顶是否正常盖好, 发现一次不正常而巡检情况未处理或记录的, 扣 2 分	6	
8		电灯	巡检电灯是否正常, 发现一次不正常而巡检情况未处理或记录的, 扣 2 分	6	
9		温度	巡检温度是否正常, 发现一次不正常而巡检情况未处理或记录的, 扣 2 分	6	
10		跳线飞线	巡检是否无跳线飞线, 发现一次跳线飞线而巡检情况未处理或记录的, 扣 2 分	6	
11		残破电源插座	巡检是否无残破电源插座, 发现一次有残破电源插座而巡检情况未处理或记录的, 扣 2 分	6	
12	领导交办巡检任务		及时根据领导交办任务要求巡检, 并及时反馈工作进度、结果给相关安排人员。	20	