

# 武汉市第一医院

## IT 基础运维服务项目

# 合 同 书

甲 方：武汉市第一医院

乙 方：武汉金汉海经贸发展有限公司

签订地点：湖北省、武汉市、武汉市第一医院

签订时间：2022 年 04 月 07 日

# 项目合同

建设单位：武汉市第一医院

（下称甲方）

实施单位：武汉金汉海经贸发展有限公司

（下称乙方）

甲方名称	武汉市第一医院	乙方名称	武汉金汉海经贸发展有限公司
地 址	湖北省武汉市中山大道 215 号	地 址	武汉市洪山区珞瑜路 201 号
联 系 人	桂明	联 系 人	刘海
电 话	027-85332228	电 话	027-87870072
传 真		传 真	
开 户 行		开 户 行	中行广埠屯支行
帐 号		帐 号	570357544212
税 号		税 号	914201117071099589

根据《中华人民共和国民法典》、中标通知书，甲、乙双方通过共同友好协商，就武汉市第一医院 IT 基础运维服务采购项目事宜达成一致，签订本合同。甲、乙双方表示，在本合同没有涉及的事项，共同遵守《中华人民共和国民法典》，并各自履行应负的全部责任和义务。

第一条 甲乙双方应当自觉遵守国家和省、市有关廉政建设的各项规定；

第二条 对于违反相关法律和廉政相关规定的处置为：如甲方违反，则根据干部管理权限对相关人员进行处置问责；如乙方违反，则甲方将乙方列入甲方不良记录合作商名单，不再进行合作，并将相关情况上报至上级有关部门备案。对于情节严重的，将移送司法。

## 第三条 项目概况

1.1 项目名称： 武汉市第一医院 IT 基础运维服务采购项目

1.2 项目地点： 武汉市第一医院院内

1.3 合同文件的组成：

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分

1) 本合同合同书

2) 招标文件及招标补充文件

3) 甲、乙双方确定的项目实施方案

4) 国家标准、规范及有关原厂技术文件

➤ 构成合同的所有文件，在无修改的情况下，按本合同中的顺序排列，互相解释和互补，如有不一致时，以排列顺序在先者为准。

➤ 构成合同的所有文件，在有修改的情况下，如有不一致时，按时间判定，以签字和发布的时间在后者为准。

➤ 对于同一类标准、规范，以其最新版本或最新颁布者为准。



		<p>5、甲方的桌面客户端 PC、外设、打印机、扫描仪、投影仪、外设等的技术支持；</p> <p>6、备品备件现场安装和调试；</p> <p>7、硬件设备的故障诊断和维修维护，包括故障零部件的更换等。</p>
2	软件部分	<p>1、系统软件（指 Microsoft Windows 2000/xp/visit/win 7 等）的安装、升级、调试、使用指导、系统恢复、系统优化、驱动程序等。</p> <p>2、应用软件（指 Microsoft office、WPS、常用工具软件、共享软件、杀毒及防毒软件等）的安装升级、调试和使用指导；</p> <p>3、业务软件（HIS、LIS、PACS 等）的日常维护</p> <p>4、客户端常用软件的安装指导和使用指导；</p> <p>5、桌面客户端 PC 的网络安全（指病毒检测、清除和防范；防火墙的调试及应用；网络互访建立及调试）及安全基线加固；</p> <p>6、桌面客户端 PC 的数据备份、数据恢复；</p> <p>7、常用工具及多媒体软件的使用、功能及特点咨询（不包含游戏软件）；</p> <p>8、提供各种免费及共享软件的安装、升级、调试、和使用指导。</p>
3	运维服务部分	<p>1、使用咨询：7*24 小时响应用户电话咨询，进行终端设备使用指导；</p> <p>2、故障处理：对影响 PC 等终端可用性的故障或突发事件进行处置，最大化 PC 可用率、杜绝信息安全事件、保证 PC 等终端应用性能；</p> <p>3、故障统计：每月提交当月 IT 运维故障分析报告，年终提交当年 IT 运维故障分析报告；并配合完成临时性和本项目相关的运维技术统计和分析，出具报告；</p> <p>4、变更服务：</p> <p>1) 完成 PC 等终端操作系统补丁的升级和调优工作。</p> <p>2) 完成 IT 运维平台终端数据的更新和维护。</p> <p>5、备品备件库：针对本项目提供完备的备件保障，一旦发生设备或部件故障，立即提供备件更换并提供现场培训；</p> <p>6、培训服务：提供现场培训，PC 及各终端使用的安装调试、使用和维护进行详细的讲解，通过培训使相关技术人员和使用人员能有效管理 PC 终端，进行维护、管理、监控，和进行日常操作维护；</p> <p>7、配合工作：</p> <p>1) 配合完成与本项目相关的其它运维服务工作，配合信息中心完成相关上级下达的信息化任务。</p> <p>2) 配合完成各业务软件 pc 端的更行升级</p> <p>3) 在重大节假日期间提供 24 小时应急响应服务。</p>

4	其它	配合甲方开展运维相关工作
---	----	--------------

## 2、运维服务要求

### 1) 运维服务描述

乙方按照武汉市第一医院息系统运维管理相关规定，为甲方提供以下运维服务：

乙方须提供 24×7 小时技术支持服务，发生故障后要求乙方 2 小时内解决问题或予以情况说明。

维护完成后须经用户确认问题已解决。

乙方须提供日常维护电话，及时的登记维护记录，便于客户回访和维护效果的跟踪，保障用户利益。

乙方须提供及时反馈机制：

(1) 当天解决的问题，解决后及时反馈。

(2) 不能处理的技术问题，反馈到甲方运维管理部门。

(3) 对于用户的问题当日没有真正解决的，当天需回复用户说明情况。

乙方须提供回访机制：

(1) 对维护的情况，乙方须进行回访，回访内容包含服务质量、服务态度、响应时间、用户满意度等。

(2) 对存在的问题和困难反馈到甲方，并进行整改。

### 2) 运维服务响应时限和服务周期要求

序号	服务项	服务响应时限和服务周期要求
1	咨询服务	1) 提供 7×24 小时服务 2) 1 小时内响应
2	设备巡检	重大节假日前进行总院及各分院设备维护。
3	故障处理	1) 要求乙方提供灵活、多样的通信联系手段，明确联系电话和联系人姓名，并且提供 7×24 小时的电话受理服务。 2) 按照《事件优先级对应时限表》完成故障处理。
5	备品备件库	针对本项目中的 PC 终端、打印机等设备提供完备的备件、配件保障，一旦发生设备及部件损坏，必须对相对应的备件进行更换。
6	配合工作	按甲方实际要求配合完成其它类型的运维工作，如设备搬迁等

### 3) 运维服务交付物要求

序号	服务项	交付物	交付时间
1	系统巡检	《系统巡检指南》	签订合同后 20 个工作日

		巡检报告	巡检结束后 5 个工作日
2	使用咨询	咨询记录	每周
3	信息备份	备份记录	每月
4	事件处理	事件处理报告或记录	事件处理完成后 1 个工作日
		更新《系统事件/缺陷处置指南》	事件处理完成后 5 个工作日
5	缺陷处理	缺陷处理报告或记录	缺陷处理完成后 1 个工作日
		更新《系统事件/缺陷处置指南》	缺陷处理完成后 5 个工作日
6	配置变更	配置变更记录	配置变更完成后 1 个工作日
		更新《系统配置指南》	配置变更完成后 5 个工作日
7	配合工作	按甲方实际要求	按甲方实际要求

#### 4) 运维服务质量要求

乙方提供的运维服务应规范、及时、有效，准确，满足以下质量要求：

(1) 保障运维期间每套终端设备运行稳定，不因为运维工作不规范、不及时、不到位或者工作失误导致系统长时间停机或不可用，或导致系统数据、应用数据和配置信息丢失。

(2) 保障运维期间终端设备运行安全，不因为运维工作不规范、不及时、不到位或者工作失误，造成严重负面影响。

(3) 不因运维工作不规范、不及时、不到位或工作失误以及工作态度问题导致紧急事件或高优先级事件处理及时率、用户服务满意度低于 95%。

(4) 严格遵循医院信息中心运维管理相关规定开展工作，杜绝运维工作违规事件，包括：遵守运维服务时限和服务周期规定，遵循运维流程规定，及时填写各种运维表单和记录，及时提交相关运维资料，按时参加各种运维工作会议。

#### 5) 运维管理要求

乙方必须建立运维管理系统软件负责实现 IT 服务流程管理，流程要求符合采购人的服务管理规范，为日常运维工作提供自动化、智能化的运营支撑平台。IT 服务管理系统总体要求和功能需求。具体如下表：

序号	功能/指标	功能/指标要求
1	服务台	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服务台能快速响应各种事件，记录事件的内容，分配处理突发事件给工程师处理。支持电话、网页、微信等多渠道接入，无需改变企业原有的电话网络结构，客服控制台内置网页电话，支持标准 SIP 协议，替代 IP 话机连接企业自建/自选的 IP 电话系统，软交换呼叫中心语音系统。</li> <li>2. 服务台能查看并跟踪工程师对事件的完成情况。</li> <li>3. 服务台能统计每天处理事件的汇总情况，了解单据处理的进度与状态。</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. 服务台工作人员可以快速获得知识库的帮助。</li> <li>5. 能够完成事件的登记、修改、删除等操作，并对事件进行归类。</li> <li>6. 可以将事件分派给相应的工程师进行处理。可以跟踪事件处理的过程和状态。</li> <li>7. 可以对事件的处理结果进行统计和分析，向统计报表模块提供相应的数据；能够统计有效工时。</li> <li>8. 事件处理流程可自定义。流程的每个步骤可定义可进行处理的角色，以及该步骤可处理的内容。</li> <li>9. 可图形化跟踪事件处理流程。</li> <li>10. 具有事件审计功能，任何人对事件单的任何修改，均可自动进行详细记录，以备事后跟踪。</li> <li>11. 在线客服服务渠道，无论是 PC 端还是移动端，都能全覆盖。客服只需在客服控制台界面，为用户提供从服务请求 — 服务导航 — 实时会话 — 生成工单 — 服务评价的服务闭环。</li> </ol>
2	故障分析	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 可逐层分析各个指标，可从不同的纬度进行智能分析，从不同的视角展现故障分布。</li> <li>2. 可有效帮助业务人员进行综合故障分析，找到故障根本原因。</li> <li>3. 可查看分析出来的事件单列表。</li> </ol>
3	问题管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 问题管理由流程驱动，可图形化展示问题处理情况。</li> <li>2. 提供问题分析模块，帮助问题经理从事件中发现潜在问题。</li> <li>3. 可根据事件模型，分析到问题的趋势及分布情况。</li> </ol>
4	资产管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 可登记、修改、删除、查询、浏览 IT 资产资料。</li> <li>2. 可对 IT 资产分类管理，并且可以分类别显示 IT 资产明细清单。</li> <li>3. 可以针对不同类别的 IT 资产，完全定义不同的资产属性。</li> <li>4. 能够针对不同的 IT 资产类别指定不同的服务级别。</li> <li>5. 可根据资产常规属性查询相关资产，也可根据系统自定义属性对资产进行查询操作。</li> <li>6. 每种类型资产均可定义其对应的典型故障、故障定位以及解决方案。</li> <li>7. 可对资产全生命周期进行管理，可记录、查看、统计、分析资产生命周期中发生的动作。</li> </ol>
5	配置管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 登记、修改、删除、查询、浏览配置项资料。</li> <li>2. 可对资产的配置变更历史进行记录、以及查询显示。</li> <li>3. 可基于 Web 进行图形化定义、显示配置项之间的物理、逻辑关系，以及配</li> </ol>

		<p>置项变更所引起的风险。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>可定义一个配置项对其它配置项在可用性、可靠性、性能等方面的影响。</li> <li>可定义组成一个系统的所有配置项集合，提供配置项变更所引起系统的可用性、可靠性、性能的变化，及评估潜在风险的能力。</li> </ol>
6	变更管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>变更处理由流程驱动，变更经理可根据实际情况设置不同的变更流程。可图形化展示变更处理情况。</li> <li>可对每次变更所产生的费用进行维护，并可对变更费用进行分析、统计。</li> <li>配置项可根据变更信息，直接统计到状态变更的历史记录。</li> </ol>
7	服务质量管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>包含客户回访、意见反馈以及服务级别管理。</li> <li>客户对 IT 服务不满时，可以通过系统进行意见反馈。</li> <li>对意见反馈的处理过程和状态进行跟踪和管理。</li> <li>对 IT 服务以及投诉处理结果等进行客户回访，对回访情况进行记录，包括服务处理情况和客户满意度。</li> <li>通过事件单能看到当前事件是否已经回访。</li> <li>根据回访记录可以对客户进行满意度统计分析。</li> <li>服务级别管理可以定义对服务的响应时间、完成时间等时间要求。</li> </ol>
8	知识库	<ol style="list-style-type: none"> <li>知识分类管理，可创建多种知识分类，各分类以树形结构组织。</li> <li>知识库管理员可以发布、修改、删除知识库的内容。</li> <li>用户、服务工程师都可以作为知识发布者，向知识库中添加知识。</li> <li>知识发布者添加的知识需要经过知识库管理员审核通过后方可正式进入知识库。</li> </ol>
9	统计报表	<ol style="list-style-type: none"> <li>可在运行时，可在各个功能模块下建立报表文件夹，并可在报表文件夹下创建报表。</li> <li>所有报表均具有打印及导出到 Excel 功能。</li> <li>系统用户可以在运行过程中，对统计报表的格式和数据源进行重新修改，从而丰富报表可选择项目。</li> </ol>
10	流程管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>能够对事件管理、问题管理、变更管理、知识库管理等模块中的工作流程进行自定义。</li> <li>流程支持顺序、循环、分支结构。</li> <li>同一类型业务，可以定义多个处理流程，在业务处理中，可根据实际情况选择任一处理流程。</li> <li>流程启用后，仍可进行修改，系统能够自动按照修改后的流程定义在相关的模块中发挥作用并控制流转。</li> </ol>

		<p>5. 所有流程有版本控制，并且有状态控制，只有发布状态的流程才可正式使用。</p> <p>6. 流程可通过 B/S 图形化定义。</p> <p>7. 可对流程定义 KPI 监控，对流程进行绩效评估，帮助流程经理找到流程运转中存在的缺陷，进而不断对流程进行优化。</p>
--	--	---

#### 6) 项目实施要求

1) 乙方须根据本项目要求，提供项目组组成方案，包括项目成员数量、资质、组织。其中项目组成员不得少于 5 人；项目经理必须具备大专及以上学历，3 年终端运维经验；80%项目成员必须具备大专及以上学历，2 年以上终端运维经验，项目成员必须具备 1 年终端运维经验。

2) 项目组成员必须在甲方现场办公，统一工装、工具包，佩戴工作证。项目组必须在本项目合同签订后 5 个工作日内入场工作，至少 5 人 5×8 小时现场办公，并提供至少 1 人 7×24 小时现场服务。

3) 项目组成员更换必须以书面形式向甲方提出申请，通过审批后方可更换。

4) 项目组成员必须遵守甲方现场工作纪律规定，遵守《武汉市第一医院信息中心管理规定》等现场工作管理规定。

### 第五条 甲乙双方权利和义务

5.1 甲方应向乙方提供并允许其使用乙方为履行本合同所需的信息数据、场地、设施、工作条件等，并确保其向乙方提供的信息及数据的准确性和完整性。

5.2 甲方确保有专人负责配合乙方完成 IT 运维服务相关工作，并在接到乙方验收申请后及时组织验收。

5.3 乙方必须严格遵循甲方终端设备运维工作流程、规范、标准和制度要求，在甲方指定平台中按照开展本标书规定工作，做好各项工作的过程及结果的详细记录。

5.4 乙方必须严格执行工作流程，未经许可不得擅自扩大工作范围。

5.5 乙方在运维工作中必须严格遵循早发现、早汇报、早处理原则。任何情况下，都不能向甲方隐瞒运维工作真实情况。

5.6 乙方在运维工作中要做好备份、测试、监护等风险预防措施，杜绝工作失误造成的系统故障、数据丢失等事件

5.7 乙方必须按照甲方要求，按时编制运维周报、月报、半年报、年报。

### 第六条 合同价款及付款方式

6.1 合同总价款为人民币大写叁拾玖万肆仟捌佰元整，小写¥394800.00 元，服务期壹年，服务费用分 2 次结算。

6.2 合同签订乙方进场服务后，甲方向乙方支付 50%合同款，即人民币大写壹拾玖万柒仟肆佰元整，

小写¥197400.00 元。

- 6.3 服务满 6 个月后,甲方对乙方本期服务进行考核,并出具服务考核评分报告,甲方根据考核报告支付比例(6.4 服务考核支付服务费比例说明)15 天内进行服务尾款结算。
- 6.4 服务考核支付服务费比例说明
- (1) 考核分数 $\geq 90$  分,支付 100%服务费用。
  - (2)  $90 \text{ 分} > \text{考核分数} \geq 80$  分,支付 90%服务费。
  - (3)  $80 \text{ 分} > \text{考核分数} \geq 70$  分,支付 80%服务费。
  - (4)  $70 \text{ 分} > \text{考核分数} \geq 60$  分,支付 70%服务费。
  - (5) 考核分数 $< 60$  分,不支付服务费用。
- 6.5 费用包括维修维护服务的人工费用、更换备件的人工费用、运维软件使用费用、相关技术支持及培训在内的一切费用
- 6.6 付款方式:转账。
- 6.7 发票注意事项:货物、软件、服务需单独分类列项,开在不同的发票上。
- 6.8 项目价款包含全部产品及其配套设施的实施(运输、安装、人工、培训等)和服务(含售后、授权)及其它间接费用(规费、税费等)的费用,如有缺失,视为乙方免费提供,甲方不再为此项目支付任何费用

## 第七条 不可抗力条款

- 7.1 签约双方任何一方由于受诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震等不可抗力事故的影响而不能执行合同时,履行合同的期限则应予以延长,延长的期限应相当于事故所影响的时间。不可抗力事故系指甲、乙双方在缔结合同时所不能预见的,并且它的发生及其后果无法避免和无法克服的。
- 7.2 受不可抗力事故影响的一方应在不可抗力事故发生后尽快用传真通知对方,并于事故发生后 5 天内将有关部门出具的证明文件给对方审阅确认。一旦不可抗力事故的影响持续 30 天以上,双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行和终止合同的协议。

## 第八条 项目变更

- 8.1 项目中任何变更,必须由甲乙双方确认签证后方可实施。由于变更所引起项目量、费用和工期的变化,由双方协商确定。
- 8.2 甲方需求变更,应在该项项目施工前 3 天通知乙方。

## 第九条 适用法律及争议解决

本合同根据中华人民共和国现行法律制定并予以解释。因本合同发生任何争议,应首先协商解决,如协商不成,任何一方可将争议提交项目所在地法院裁决,败诉方应承担胜诉方因此支出的诉讼费、

律师费、保全费、差旅费等费用。

## 第十条 合同的变更与终止

10.1 合同一经生效，未经双方协商一致，并达成书面协议，不得擅自变更。

10.2 除非依本合同约定提前终止，本合同应于双方已履行其全部合同项下责任和义务时终止。

10.3 本合同可在下列任何情况下终止：

10.4 因一方严重违反其在本合同项下的义务，并未能在对方发出书面通知指明该违约事项后 30 天内改正的，对方有权在书面通知违约方后终止本合同。

10.5 除非法律另有禁止性规定，如果乙方出于债权人的利益，已被指定接收人或资产受让人，或破产或无力偿付到期债务，甲方可在书面通知乙方后终止本合同。

## 第十一条 合同附件与份数

11.1 乙方对本项目的投标书除项目内容的变更外，其质量标准、服务标准等构成对本项目的承诺。

11.2 本合同报价清单，与本合同具有同等效力。

11.3 本合同正本一式六份，甲方执四份，乙方执二份。

## 第十二条 合同的生效

本合同自甲、乙双方授权代表签字并加盖公章（或合同专用章）后生效。在双方权利义务完成后自行失效。  
以下无正文。

甲 方：武汉市第一医院

单位名称（盖章）：

单位地址：武汉市中山大道 215 号

法人代表授权人（签字）：

联系人：

电 话

签约时间： 2022 年 4 月 7 日



乙 方：武汉金汉海经贸发展有限公司

单位名称（盖章）：

单位地址：武汉市洪山区珞瑜路 201 号

法人代表授权人（签字）：

联系人：

电 话：

签约时间： 2022 年 4 月 日

