

# 桂平市人民医院信息化建设采购项目合同

采购计划号：\_\_\_\_\_ 合同编号：GYZCBHT2025013

采购人（甲方）：桂平市人民医院

供应商（乙方）：同方知网数字出版技术股份有限公司

项目名称：桂平市人民医院信息化建设采购项目（数字影像服务平台、医技预约系统、慢病诊疗中心信息化平台、肿瘤防治中心信息化平台）

项目编号：GGZC2025-G3-810003-GXSJ

标项名称：肿瘤防治中心信息化平台

签订地点：桂平市人民医院 签订时间：2025.2.25

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照招标文件规定条款和乙方投标文件及其承诺，甲乙双方签订本合同。

## 第一条 合同标的

1、合同总金额：人民币伍拾捌万元整（¥ 580000.00）。

2、服务内容一览表（详见附件中的投标报价明细表）

3、合同总金额是完成该项目的费用总和，包括：招标文件中指定的硬件、系统安装、调试、接入甲方指定系统的接口费、用户使用培训调试费、质保期内的售后服务费、国家规定的各项税费等全部费用。如招标文件对其另有规定的，从其规定。

## 第二条 质量保证

1、乙方所提供的服务及服务内容必须与投标文件承诺相一致，有国家强制性标准的，还必须符合国家强制性标准的规定，没有国家强制性标准但有其他强制性标准的，必须符合其他强制性标准的规定。

2、为了乙方所提供的服务能够满足甲方的使用要求，乙方须根据甲方需求调整功能或模版设定。乙方所提供的服务须能对接各种接入甲方系统接口的功能，确保所提供的系统落地后应有的功能都能正常使用。

3、质保期内，乙方将负责处理并解决故障，免费更换有故障的零、部件（配件因人为或自然因素损坏除外），质保期内负责上门服务、维修、更换配件，不收取任何费用。质保期过后，定期上门回访，对硬件部分免费提供终身维修、维护，更换配件时只收取部件成本费用，对软件系统部分给予技术支持，确保系统原有功能的正常运行，如需增加招标文件功能模块以外的情况时，双方友好协商收费等条款。

4、合同生效后，乙方有义务服务甲方，对于甲方提出的问题，2小时内给出解决方案；如短期内不能解决的，需说明情况并做好替代方案，给出明确解决问题的方案及时间。

5、本项目质保期为贰年，质保期过后，每年维保费须根据甲方内控制度由双方协商后确定，每年维保费不得超过合同金额的百分之三。

6、乙方承诺在系统需要升级时，乙方在不改变原合同功能情况下免费为甲方升级。

### 第三条 权利保证

1、乙方应保证所提供服务在使用时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业设计权等知识产权及其他合法权利，且所有权、处分权等没有受到任何限制。

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者任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或者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。乙方的保密义务持续有效，不因本合同履行终止、解除或者无效而解除。

3、乙方承诺向甲方所提供的系统版本不得低于合同签署之时市面上可获取的最新正式版本。若在合同履行期及质保期，市面上发布了更新版本，乙方应在该新版本发布后的30个工作日内，以书面形式通知甲方，并在甲方同意后的30个工作日内，免费为甲方将系统升级至该最新版本。

4、甲方已购买的系统，只有甲方有权暂停使用，乙方不得以任何理由暂停系统的正常运行。若由于乙方原因造成系统无法使用的，甲方有权要求乙方赔偿，并追究乙方的法律责任。

5、系统内信息所有权归甲方，未征甲方书面同意，乙方不得泄露甲方医务人员及患者的任何信息，如因乙方泄露导致不良后果（不限于医疗纠纷、医疗负面影响）等，一切责任由乙方负责，甲方有权维护自身的权益，向乙方追相关的责任及赔偿。

### 第四条 交付和验收

1、交付时限：合同签订后60个工作日内，交付地点：采购人指定地点。

2、乙方应按投标文件的承诺向甲方提供相应的服务，并提供所服务内容的相关技术资料。

3、乙方提供不符合投标文件和本合同规定的服务成果，甲方有权拒绝接受，并延迟验收时间，告知乙方按规定时间内整改。

4、乙方完成服务后应及时书面通知甲方进行验收，甲方应在收到通知后七个工作日内进行验收，逾期不开始验收的，乙方可视同验收合格。验收合格后由甲乙双方签署验收单并加盖采购人公章，甲乙双方各执一份。

5、甲乙双方应按照《广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法》、双方合同、

投标文件验收。

6、甲方在初步验收或者最终验收过程中如发现乙方提供的服务成果不满足投标文件及本合同规定的，可暂缓向乙方付款，直到乙方及时完善并提交相应的服务成果且经甲方验收合格后，方可办理付款。

7、甲方验收时以书面形式提出异议的，乙方应自收到甲方书面异议后五个工作日内及时予以解决，否则甲方有权不出具服务验收合格单。

#### **第五条 售后服务及培训**

1、乙方应按照国家有关法律法规和本合同所附的《售后服务承诺》要求为甲方提供相应的售后服务。

2、甲方应提供必要测试条件（如场地、电源、水源等）。

3、乙方负责甲方有关人员的培训及跟踪甲方人员系统的使用，确保工作顺利衔接。培训时间、地点：采购人指定地点。

#### **第六条 付款方式**

1、签订合同后，乙方开具合同金额的30%发票和请款函给甲方，甲方在30日内向乙方支付合同金额30%款项；

2、系统完成上线并平稳运转三个月后，甲方收到乙方开具的合同金额70%的发票请款函，经使用部门及归口部门签字确认后，30日内支付合同金额65%款项给乙方；

3、自完成验收之日起，质保服务期限届满贰年后，甲方收到乙方书面付款申请，30日内付清合同金额5%款项给乙方。

如验收合格后乙方未能按售后服务承诺履约的，每出现一次，付款延后一个月，累计不限。（在签订合同时，如乙方应商明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例，甲方可不支付预付款或降低预付款比例）

#### **第七条 履约保证金**

履约保证金金额：本项目不收取履约保证金。

#### **第八条 税费**

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担，合同另有约定的除外。

#### **第九条 违约责任**

1、除不可抗力原因外，乙方没有按照合同规定的时间提供服务的，甲方可要求乙方支付违约金。每推迟一天按合同金额的3%支付违约金，该违约金累计不超过合同金额的10%。

2、乙方提供的服务如侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或者诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任。

3、甲方对项目验收合格按规定时间内延期付款的，经双方协商无果，每天需向乙方偿

付延期款额 3%滞纳金，但滞纳金累计不得超过延期款额 5%。

#### **第十条 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、不可抗力事件延续一百二十天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

#### **第十一条 合同争议解决**

1、因服务质量问题发生争议的，由乙方需给出解释，并出具产品合格证书或相关证明；仍有争议的，甲方有权指定或邀请“国家认可的质量检测机构”进行鉴定；鉴定结果服务符合标准的，鉴定费由甲方承担（虽产品符合标准，但无论在维保期内或过维保期，软件问题或缺陷均由乙方免费解决），如服务不符合标准的，鉴定费由乙方承担，并按合格标准进行解决整改。

2、因履行本合同引起的或者与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，可向甲方所在地有管辖权人民法院提起诉讼。诉讼所产生的费用（包括但不限于诉讼费、律师费、财产保全费等）由违约方承担。

3、诉讼期间，本合同继续履行。

#### **第十二条 合同生效及其他**

1、合同经双方法定代表人或者授权代表签字并加盖单位公章后生效（委托代理人签字的需后附法定代表人授权委托书，格式自拟）。

2、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或者补充的，须经财政部门审批，并签书面补充协议报财政部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

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。

#### **第十三条 合同的变更、终止与转让**

1、除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或者终止。未经另一方书面同意，一方单方面违约解除协议，应向另一方赔偿因此给对方造成的损失。

2、乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

#### **第十四条 签订本合同依据**

1、中标通知书；

2、投标报价明细表；

3、商务条款偏离表和服务需求、技术需求偏离表；

4、服务方案；

5、投标文件中的其他相关文件。

6、上述合同文件互相补充和解释。如果合同文件之间存在矛盾或者不一致之处，以上述文件的排列顺序在先者为准。

**第十五条** 本合同一式六份，具有同等法律效力，采购代理机构一份，甲方四份，乙方一份（可根据需要另增加）。

本合同甲乙双方签字盖章后生效，自签订之日起七个工作日内，甲方应当将合同副本报同级财政部门备案。

本合同自签订之日起2个工作日内，甲方应当将采购合同在广西壮族自治区财政厅指定的媒体上公告。

|   |  |
|---|--|
| 甲方：桂平市人民医院（章）<br>2025年2月25日   | 乙方：同方知网数字出版技术股份有限公司（章）<br>2025年2月25日   |
| 单位地址：广西桂平市西山镇人民西路7号   | 单位地址：北京市海淀区西小口路66号东升科技园B-2号楼B201-B203、B205-B210室   |
| 经办人：     | 经办人：  |
| 委托代理人：  | 委托代理人：蒙侯峰  |
| 法定代表人：   | 法定代表人：姜礼瑞  |
| 电话：   | 电话：13557570399   |
| 开户银行：中行桂平市人民路支行   | 开户银行：建行清华大学支行  |
| 账号：618457492213   | 账号：11001029000052500014  |
| 邮政编码：537200   | 邮政编码：100192  |

附件：投标报价明细表

2、开标一览表

项目名称：桂平市人民医院信息化建设采购项目（数字影像服务平台、医技预约系统、慢病诊疗中心信息化平台、肿瘤防治中心信息化平台）

项目编号：GGZC2025-G3-810003-GXSJ

标项：肿瘤防治中心信息化平台

单位：元

| 序号  | 服务名称                 | 数量及单位 | 单价          | 总价          | 备注 |
|---|----------------------|-------|-------------|-------------|----|
| 1   | 桂平市人民医院肿瘤防治中心信息化平台建设 | 一套    | 580000.00 元 | 580000.00 元 |    |
| 金额大写：人民币 <u>伍拾捌万元整</u> （¥ <u>580000.00</u> ）  |                      |       |             |             |    |
| 交付使用时间：合同签订后 60 个工作日。   |                      |       |             |             |    |
| 投标报价是履行合同的最终价格，必须包含：<br>1、含平台系统的部署、调试、培训、技术支持、售后服务费等；<br>2、平台系统的技术服务、培训工作等所需的专用工具、标准附件、软件安装、调试、验收等完成上述本项目内容所需的一切费用。 |                      |       |             |             |    |

3、采购人不再支付成交金额以外的任何费用（不涉及合同要求以外功能需求）。

法定代表人（负责人）或者委托代理人（签字或 CA 签章）：莫保峰

投标人名称（CA 证书签章）：同方知网数字出版技术股份有限公司

2025 年 1 月 23 日

## 6、服务承诺

### 6.1 售后服务方案

#### 6.1.1 售后服务体系

自我公司诞生之日起，我们就非常重视项目建设、试运行期间的技术支持服务，成立了遍布全国的客户服务中心和技术服务部门。每一位技术支持工程师在上岗之前要经过严格理论与实践的考核，我公司视每一位系统用户为合作伙伴，视每一次项目合作为促进双方发展的契机，在追求卓越项目产品的同时始终追求卓越的用户技术支持服务。

信息系统应用软件系统技术支持主要指项目开发和试运行过程中的相关服务。技术支持服务从项目建设一开始一直持续到系统竣工验收。

为了达到对技术支持与服务要求的明确规定，投标人在项目团队中专门成立服务于信息系统应用软件系统的技术支持服务小组。

#### 6.1.2 服务原则与策略

- 服务标准化：形成标准化的作业流程，标准化的文档，标准化的服务管理。
- 服务体系化：建立多级服务体系，提供多层次的服务保障。
- 服务多样化：倡导基于用户满意度 100% 的个性化关怀；满足用户标准化服务以外的其他方面的特殊使用需要。
- 服务主动化：定期回访制度，针对用户问题比对历史案例，提出预先解决方案，并保证服务在短时间内到位。
- 服务本地化：建立响应迅速的本地化支持队伍。

### 6.2 售后服务团队

中国知网的售后服务体系由客户服务中心（北京）和全国各省市 25 个客户服务分支机构组成，服务网络遍布全国；客户服务中心拥有 60 余人规模的专业服务队伍，具备每月 600 家机构用户的系统维护能力。北京客户服务中心是清华同方知网技术有限公司客户服务体系的核心机构，主要负责公司客户服务的规划、管理和实施及相关服务政策的制定，同时负责提供各类产品咨询和维护以及对全国各省市客户服务分支机构的监督考核工作。全国各省市客户服务分支机构主要负责该省市本地的产品问题咨询、产品系统维护和客户回访培训等工作。

公司为客户提供的售后服务工作将依靠项目组和公司的多层次技术支持和专家资源，建立一个完善的三级服务体系，为用户提供高效、方便、快捷的技术服务。

#### （1）项目负责人

项目负责人在项目实施过程中，作为整个项目实施的执行负责人和监督者，负责协调、监督各项目小组按时、圆满地完成既定的实施工作任务，保证工程进度按时完成，保证工程质量达到项目要求。公司的第 1 级服务模式，通过延长项目负责人的服务来保证系统后续的服务。

作为对客户的第一界面，在项目结束后，项目负责人依然保留，以保证售后的服务质量，其职责如下：作为公司对客户的高级代表和接口，为用户提供 24 小时问题接收服务，负责第一时间获取用户信息、意见和需求，并负责协调公司内部各方面的资源，做出及时响应。

#### （2）专门专业的售后团队

公司将设专门专业的售后支持队伍，在项目负责人的领导下工作，负责系统安装、系统软硬件的故障处理、系统升级、一般性技术咨询等服务。

在服务过程中，售后服务小组会根据质量保证体系规定，提供标准的



#### 服务流程:

- 步骤一: 接收故障报告, 与客户合作及时进行故障诊断, 并提出《故障诊断报告》;
- 步骤二: 根据提交的《故障诊断报告》, 制定《系统维护和故障恢复的实施方案》;
- 步骤三: 系统维护组按照制定的计划实施维护工作;
- 步骤四: 在维护工作过程中, 系统维护小组定期提交《维护工作阶段报告》, 在系统维护工作完成后, 提交《维护工作总结报告》;
- 步骤五: 最后根据《故障诊断报告》、《系统维护和故障恢复的实施方案》、《维护工作阶段报告》、和《维护工作总结报告》, 与用户确定《系统维护验收试运行计划》; 并依此对系统进行验收试运行, 试运行合格提交《维护工作验收报告》维护工作完成, 否则继续整改。

#### (3) 专业的技术团队与专家团队

公司提供技术支持服务的平台, 组织专门的支持服务团队为客户提供服务。拥有一批具有经验丰富的软件及网络工程师, 具有精湛的技术水平、深厚的理论知识及丰富的经验。在遇到售后服务组不能解决的问题时, 他们将作为坚强的技术后盾。

公司还将派遣有丰富信息系统工程经验的专家作为本次项目的坚强后盾, 为用户把握建设方向, 提供技术咨询, 解答疑难问题。具有丰富专业技术知识、行业解决经验和项目实施经验的专家会参与到用户应用需求分析和系统设计、系统问题的诊断等方面, 从而为项目的整个周期提供保障。

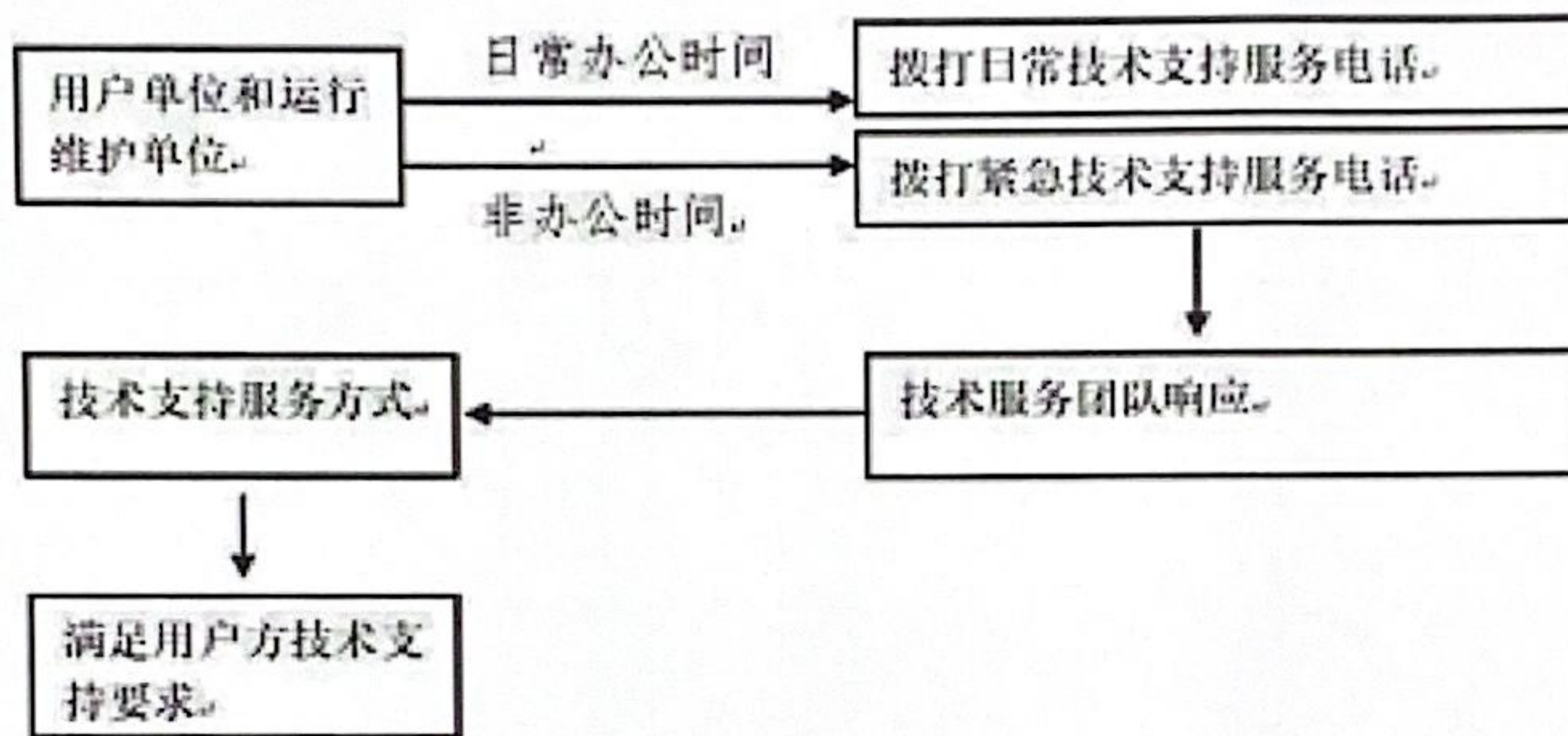
#### 6.3 售后服务响应

公司常设技术支持专职值班人员, 由资深技术工程师人员提供服

务。为用户提供 24 小时技术援助电话，用于用户报告故障。用户可以通过电话、Email 或传真等方式进行故障报告。如电话支持无法解决，公司将在接到通知后 1 小时内做出响应，并采取行动排除故障。

故障通知 1 小时内作出维修方案，一般问题在 1 小时内通过远程方式解决；遇到重大故障，在接到故障通知后 3 小时内派技术人员到达现场维修；重大故障修复时间 24 小时内，一般故障时间 4~12 小时。货物不能及时恢复的，提供同型号的备品更换，不影响采购人的使用。

#### 售后服务流程：



#### 6.4 定期维护及回访计划

每月通过远程对产品运行状况进行一次全面监测，对系统运行管理状况提供管理建议，确保系统的稳定运行，预防潜在故障，优化性能，保障数据安全，满足业务需求。

##### 6.4.1 定期维护内容

**硬件维护：**定期检查硬件设备：包括服务器、网络设备、存储设备等，重点关注电源、风扇、硬盘等关键组件。

**清理灰尘：**定期清理设备内部灰尘，防止散热不良导致的性能下降或硬件故障。

**监控硬件状态：**使用监控工具实时监控硬件资源的使用情况，及时发现并处理潜在问题。

**软件维护：**操作系统更新：及时安装操作系统补丁和更新，修复已知的安全漏洞，提升系统稳定性。

**数据库管理：**定期对数据库进行性能优化，并执行数据备份。

**软件升级与维护：**对运行在系统上的应用程序进行定期升级，修复漏洞，提升性能。

### (3) 数据备份与恢复

**定期备份：**制定备份计划，定期备份系统数据、配置文件和数据库，备份频率可根据数据重要性确定。

### (4) 性能优化

**资源分配：**根据业务需求合理分配系统资源，确保关键应用的性能。

**负载均衡：**对于高流量的系统，使用负载均衡技术分散请求压力。

### (5) 文档与培训

**维护文档：**详细记录每次维护活动的内容、时间、结果等信息，便于后续跟踪和审计。

**员工培训：**定期对运维团队进行培训，提升其技能水平和安全意识。

## 6.4.2 项目回访计划

每一个月进行一次回访检查，了解系统运行状态和用户意见，指

导用户正确操作；

每三个月进行一次系统检测，保证系统运行稳定；

每六个月全面对系统进行一次模拟测试，对功能不完善的予以修复，消除系统的隐患，保证系统运行；

每一年根据业务需求和技术发展，提供持续优化维护建议方案。

## 6.5 售后服务

### 6.5.1 质保期内

软件质保期为二年，硬件质保期三年，质保期内免费运维；免费提供该项目的同一版本软件系统相应的升级服务以及故障排除、性能调优、技术咨询、技术支持服务。

#### (1) 定期巡检与维护

提供定期巡检服务，检查服务器的易损件（如风扇、硬盘、电源等）的健康状态，并及时更换老化或损坏的部件。

#### (2) 紧急响应与现场支持

在接到故障通知后，我司在规定时间内响应并提供现场支持，快速更换故障部件。

#### (3) 易损易耗配件

风扇、电源模块、硬盘驱动器（HDD/SSD）、内存条、RAID 控制卡、网卡、电池等。

提供原厂或同档次的备品备件，用于紧急故障更换。

### 6.5.2 质保期后优惠服务方案

6.5.2.1 系统终身跟踪服务，免费提供技术咨询；

6.5.2.2 对于保修期外的服务器故障维修或更换，按成本价收取费用。可提供的服务类型：

- ① 备件服务（仅销售备件）
- ② 原厂工程师上门服务（仅提供上门服务，不含备件）
- ③ 备件+原厂工程师上门服务

付费维修流程说明：

| 流程活动    | 活动说明  |
|---------|---|
| 维修申请    | 客户可通过 400 热线、微信公众号等方式报修。<br>在进行报修时，用户需要提供如下信息：<br>(1) 产品型号和产品序列号。均位于产品表面的标签上；<br>(2) 产品硬件和软件的相关配置；<br>(3) 系统错误信息；<br>(4) 详细故障描述；<br>(5) 用户单位、联系人、联系方式和详细地址。 |
| 故障判断    | 浪潮售后根据用户提供的机器和故障信息，判断故障原因   |
| 服务报价    | 浪潮针对本次维修输出服务报价，报价包含上门费及备件费。   |
| 合同签订    | 用户与浪潮双方达成一致后，签订合同。合同可以邮件的形式交换盖章件。   |
| 付款      | 合同签订后，用户向浪潮对公账户付款   |
| 发货/服务派单 | 确认收款后，浪潮安排备件发货，或安排工程师上门服务   |
| 发票邮寄    | 发票单独邮寄至客户指定地址   |

说明：

购买备件以及现场服务的，备件费用以现场实际更换为准、多退

少补：由于客户原因导致的多次上门，需要客户支付多次服务费。

订单只单独购买备件的，非质量问题，销售备件不予退换。

订单购买现场服务的，如乙方服务人员已按甲乙双方约定到达客户现场后，服务费不予退还。

不支持预开发票，发票单独邮寄，不随货邮寄、不携带上门；服务完成，15个工作日内寄出。

#### 6.6 服务方案承诺

郑重承诺将严格执行上述售后服务方案，提供给业主周到、细致、专业的技术服务，确保项目的顺利建设，合格竣工验收。

#### 6.7 服务器制造商“售后服务承诺函”及“制造商授权书”

浪潮科技有限公司

广西区 投标专用

## 制造商售后服务承诺函

致：桂平市人民医院

浪潮科技有限公司注册地位于山东省济南市高新区新泺大街 1 166 号奥盛大厦 1 号楼 2324，以制造商的名义承诺，就贵方桂平市人民医院信息化建设采购项目（肿瘤防治中心信息化平台）（项目编号：GGZC2025-G3-810003-GXSJ）项目，我方确认授权投标公司同方知网数字出版技术股份有限公司所销售的服务器等整机产品，享受原厂硬件三年质保服务，自安装调试验收合格之日起算，7\*24 小时电话响应，原厂工程师免费上门服务。

服务热线：400-860-0022

浪潮科技有限公司  
2025年01月22日

浪潮计算机科技有限公司

广西区 投标专用

## 制造商授权书

致：桂平市人民医院

浪潮计算机科技有限公司是按照国家法律成立的一家制造商，注册地位于山东省济南市高新区新泺大街 1166 号奥盛大厦 1 号楼 2324。兹授权 同方知网数字出版技术股份有限公司 进行下列有效的活动：

1、在贵方 桂平市人民医院信息化建设采购项目（肿瘤防治中心信息化平台）（项目编号：GGZC2025-G3-810003-GXSJ）项目中销售我公司制造的 服务器 等产品

2、作为制造商，我公司保证严格遵守制造商的法定义务，履行应尽的售后义务。

3、授权有效期为：自本授权文件签署之日起，至贵方此项目招标结束之日止，该授权为不可转/分、可撤销授权。

特此证明！

出具授权书的制造商名称（盖章）

签署日期：2025 年 01 月 22 日