

## 平顶山市中医医院新城区分院能力提升项目 (智慧医院系统工程)项目合同

序号	名称	规格	数量	单位	品牌	备注
01	甲方：平顶山市中医医院（以下简称甲方）					
02	乙方：河南邻德信息技术有限公司（以下简称乙方）					
03	服务器	戴尔 R730	1	台	戴尔	
04	存储设备	戴尔 MD1000	1	台	戴尔	
05	网络设备	华为 S5700	1	台	华为	
06	安全设备	深信服 NGFW	1	台	深信服	
07	终端设备	联想 E490	10	台	联想	
08	软件许可	用友 U8	1	套	用友	
09	实施服务	智慧医院系统工程	1	项	邻德	



甲乙双方根据 2025 年 12 月 2 日在平顶山市公共资源交易中心的公开招标结果，参照《中华人民共和国民法典》提供相应服务，经双方协商签订本合同。双方应遵守合同约定并各自履行自己的全部责任和义务。

#### 一、总价格

合同总价：2,638,490.00 元（大写：贰佰陆拾叁万捌仟肆佰玖拾元整）。

#### 二、技术要求及质保期

乙方所提供服务及设备技术性能必须符合 标书文件 技术要求，以及乙方投标文件中所对投标产品的技术响应。

质保期：三年

#### 三、实施时间、地点

时间：签订合同日起。

地点：平顶山市中医医院指定地点。

#### 四、服务方式及期限

提供本次平顶山市中医医院新城区分院能力提升项目（智慧医院系统工程）项目服务，且全年提供不低手两次的现场巡检服务，与本项目服务清单相关的硬件设备如故障进行免费更换。项目实施详细内容可同时参照招标文件和乙方投标文件，本项目服务期限为三年，从合同签订之日起计算。

#### 五、付款方式

付款方式：合同签订后，采购方向中标人支付合同金额的 30%作为预付款（乙方须提供相同金额的预付款保函）金额为：791,547.00 元（大写：柒拾玖万壹仟伍佰肆拾柒元整）；系统全部交付并安装调试完成，经验收合格后付合同金额的 50%，金额为 1,319,245.00 元（大写：壹佰叁拾壹万玖千贰佰肆拾伍元整）；第三年服务期满后付合同金额的 20%，金额为：527,698 元（大写：伍拾贰万柒仟陆佰玖拾捌元整）。

#### 六、项目内容

乙方为甲方提供“平顶山市中医医院新城区分院能力提升项目（智慧医院系统工程）项目”服务和相关设备，具体详见清单：

序号	名称	品牌	规格型号	单位	数量	单价	合价
1	虚拟化主机 (服务器)	华三	H3C R4900G5	台	3	145,000.00	435,000.00
2	虚拟化主机 (软件)	华三	H3C CAS	套	3	50,000.00	150,000.00
3	虚拟化存储	宏杉	MS3000G2-24D	台	1	230,000.00	230,000.00
4	存储网络交换机	华三	H3C CN3360B	台	2	145,000.00	290,000.00
5	服务器汇聚交换机	华三	H3C S7503X-G	台	2	50,000.00	100,000.00
6	虚拟化平台 业务万兆接入交换机	华三	H3C S6520X-30QC-EI	台	2	17,000.00	34,000.00
7	带外管理交换机	华三	H3C S5130S-28S-EI	台	1	5,000.00	5,000.00
8	集成服务	\	\	台	1	60,000.00	60,000.00
9	精密空调	依米康	SCA201UEMxNMRHGE	项	1	76,000.00	76,000.00
10	诊断桌	仪美医科	规格：/ 型号：YMGZPZ-1	张	70	2,570.00	179,900.00

序号	名称	品牌	规格型号	单位	数量	单价	合价
11	诊断椅	仪美医科	规格：/ 型号：YMGZPZ-2	把	70	620.00	43,400.00
12	就诊椅	仪美医科	规格：/ 型号：YMGZPZ-3	把	140	410.00	57,400.00
13	数字证书(岗位证书)	泰尔认证	定制	张	1006	70.00	70,420.00
14	数字证书(单位证书)	泰尔认证	定制	张	1	70.00	70.00
15	统一支付平台	智业	V1.0	项	1	540,000.00	540,000.00
16	微信、支付宝小程序便民升级	采越	定制	项	1	110,000.00	110,000.00
17	有线手签板	优笔	YSM102	台	35	2,900.00	101,500.00
18	无线手签板	有方	YF1012R	台	5	3,900.00	19,500.00
19	移动护理PDA手持设备	联新	Nr510	台	40	2,800.00	112,000.00
20	物联网卡	电信	/	张	45	540.00	24,300.00
	运输费、安装调试费				0	0.00	0.00
	其他费用:				0	0.00	0.00
投标总价(大写): 贰佰陆拾叁万捌仟肆佰玖拾元整							¥2,638,490.00

## 七、售后服务计划

### 7.1 服务体系

乙方应建立完善完整的 ISO 9001 质量管理体系，所有活动在该体系下得以保证、控制和实施。

- 1、设有专门的售后服务中心（地址：郑州市金水区丰产路 55 号 C 座 7 层），为客户提供方便服务。
- 2、客服服务中心接到用户维修电话后，在第一时间将信息反馈到售后服务中心负责人，然后反馈到主管的技术总监，技术总监立即召集销售经理和技术负责人进行产品维修分析研究，确定维修方案。再由销售部、技术部联系安装、财务、材料、质检等部门落实维修材料采购、加工、验收，然后由售后服务中心派技术人员在最短时间内上门服务，直至故障排除。
- 3、从事售后服务的人员经过专业知识和操作技能的培训，具有很强的业务知识水平和

实践经验及良好的职业及良好的职业道德,对甲方使用本公司产品所反馈的各种质量信息进行及时的分析和处理。

4、公司建立了《产品质量反馈卡》制度,对所有使用我公司产品的客户档案,均以计算机存储,并有专人经常性的进行客户回访和电话联系,更好地为客户提供全方位的服务,从而不断地促进公司产品质量的提高,使广大客户真正得到最优先的服务。

## 7.2 服务内容

提供专业的售后服务,建立由本地现场工程师(一线)、技术工程师(二线)、技术专家(三线)组成的技术支持体系,明确问题管理流程和升级机制。在故障解决中,进行良好的工作配合,确保及时对复杂问题或故障进行分析、定位和排除,保障设备系统的高可用性。

当系统出现故障时,根据故障级别合理调配人力资源,全力支持用户工作。具体的响应时间请参阅下述的故障处理优先级及响应速度。

质量保证及售后服务内容:

1. 所提供的产品均应为质量完全符合国家或行业标准的全新原厂产品,并以此作为到货验收标准之一。
2. 提供的所有产品,均附有产品厂商发出的、由投标人签字的质量保证书及检查记录。
3. 在服务周期内对所供软件和硬件产品提供每年不低于2次的现场巡检、优化服务。
4. 所有软件产品在免费服务期内提供免费版本升级。
5. 服务期内中标人所提供产品的备品备件应有足够冗余,且能保证发生故障时及时更换。

## 7.3 服务方式

### (一) 售后服务跟踪管理

专门建立一套售后服务流程制度,用于服务进程管理工作,对客户所有报告的问题进行处理、归档、监视和完成情况跟踪。

### (二) 电话热线服务

为迅速、及时响应客户的技术服务请求,开通专门服务热线电话:0371-61319297

设有专职的客服服务人员进行服务请求响应;

专业的技术工程师和完善的电话处理及升级程序能保证快速有效的支持；  
及时地解答用户疑问；

判断用户的问题严重程度，决定问题解决方式（判断是否需要赴现场服务）；  
如无法立刻解决问题，将电话跟踪用户，直到问题解决并得到验证；

远程诊断(如客户许可，将通过远程拨号进入用户系统检查问题)；

建立、维护售后服务工单，积累经验库；  
与后台技术支撑报告特殊问题，请求相关技术支持。

### (三) 远程诊断服务

远程拨入方式将大大提高故障的响应时间和解决问题的速度，提高诊断速度与工作效率。

备注：在用户允许的前提下，技术工程师将通过 VPN 或者安全连接进行远程拨入分析，  
快速而直接地对系统进行诊断与故障排除，并及时向用户反馈服务过程和结果。

### (四) 客户现场服务

在保修期内，如用户方需要解决现场技术问题，我公司提供经过原厂认证和授权的技术  
资源进行 5×8 小时到场服务，技术工程师可在 5 小时内到场。

### (五) 系统升级、补丁服务

在合同承诺服务期限内，我们将定期进行系统升级、安装最新补丁包，以保障系统的健  
康和安全。

## 7.4 安全服务时间响应

### 1. 基本时间要求

乙方提供 7×24 小时畅通的热线联系电话。甲方如果需要网络安全协助远程处理时，  
甲方有权要求乙方二线工程师现场处理时，乙方必须协助甲方完成相关工作及人员的调配安  
排。

### 2. 二线工程师到达现场时间要求

当甲方要求乙方提供二线工程师现场支持服务时，从乙方接到甲方电话请求开始，乙方  
工程师必须在 4 小时内到达现场，并立即开始现场不间断工作支持服务。

### 3. 现场不间断工作支持服务

在甲方医院园区网络设备、设施及相关业务及应用系统发生故障、重大事件、关键点

或重大活动及紧急工作等情况下,乙方应派相应级别且能解决问题的二线工程师到达甲方现场,按甲方要求,立即开始不间断服务,直至系统能够满足甲方业务及工作正常进行的要求。

## 八、服务相关工作管理要求

### 1. 保密要求

服务期内,乙方必须签订保密协议,乙方承诺严格保护甲方系统、数据、信息的安全,在服务期满后五年内不得泄露招标人所有信息。由于乙方违反保密协议而导致的泄密或破坏,由乙方负全责,并由乙方赔偿甲方所有损失。乙方需提供服务期内保护甲方系统、数据、信息的安全,以及服务期满后五年内保守甲方信息秘密的承诺书。

### 2. 培训要求

针对本项目建立技术交流、培训机制,根据甲方要求不定期进行本地及异地培训。培训内容理论兼顾实际操作,培训内容包括日常管理、紧急故障处理办法、相关新技术的介绍及软硬件基础知识等,培训知识点包括但不限于现有各项设备设施。

## 九、售后服务效果

1. 系统运行稳定、可靠要求通过对系统的合理规划和日常维护,保障服务范围内设备及系统和主要业务能够稳定、可靠地运转。

2. 灾难性崩溃的快速响应与恢复要求当系统遇到灾难性崩溃时候,要求乙方能够快速响应与对系统进行恢复,乙方二线工程师需在5小时内赶赴现场,并在尽可能短的时间里对系统灾难进行恢复。

3. 投资保护要求保障甲方的系统投资能够得到最大限度的回报。在保障系统正常运行的基础上,对甲方业务系统提供合理化建议及优化方案,使得甲方运维设备和系统在现有硬件环境下发挥最优性能。

## 十、合同文件组成

合同文件由甲方的招标文件、乙方的投标文件以及招标过程中产生的承诺等文件与本合同共同组成,内容互为补充,同为合同不可分割的一部分,同具法律效力。如有补充应当采取书面形式。合同中手写与印刷体具有同等法律效力。

## 十一、违约责任

(1) 乙方提供服务不符合合同约定,负责返工或提供补救措施,但甲方使用、保管不当

造成设备损坏或由于甲方原因造成缺陷的除外。

(2) 乙方未按照合同约定完成定期巡检服务, 应向甲方支付合同总额 20% (百分之二十) 的违约金。

(3) 乙方未在规定期间完成呼叫响应服务, 每次应向甲方支付合同总金额 3% (千分之三) 的违约金。

(4) 乙方未按甲方要求的工作时间提供驻场服务的, 每次应向甲方支付合同总金额 3% (千分之三) 的违约金。

## 十二、合同生效及其它

(1) 本合同经甲乙双方签字盖章后生效。合同签订后, 甲乙双方即直接产生权力与义务的关系, 合同执行过程中出现的问题应按《中华人民共和国合同法》等有关法律、法规办理。

(2) 在不违背上述条款的原则下, 未尽事宜, 双方应友好协商解决。若本合同需要修改或补充时, 双方应签署书面文件加盖法人公章后有效, 并成为合同的组成部分。

(3) 如双方争议达成一致意见时, 依法向甲方所在地人民法院起诉。

(4) 本合同一式肆份, 甲方持贰份, 乙方持贰份。

## 十三、甲、乙双方的法定地址及其它规定如下:

甲方(盖章): 平顶山市中医医院

地址: 平顶山市 邮编: 467000

授权代表签字:

电话:

日期: 2023.12.15

乙方(盖章): 河南邻德信息技术有限公司

地址: 郑州市金水区丰产路 55 号 C 座 7 层 41 区 030 邮编: 450000

授权代表签字: 张雪华

移动电话: 18137339988

开户行: 中国建设银行股份有限公司郑州农科路支行

账号: 410 501 676 308 000 01522

纳税识别号: 91410105MAEPP7P121