



深圳市龙华区中心医院

Shenzhen Longhua District Central Hospital

深圳市龙华区中心医院

Shenzhen Longhua District Central Hospital

甲方合同编号: PACTDF1001022024110098

乙方合同编号: YYKJ202411008

## 深圳市龙华区中心医院

### 硬件外包服务项目

# 合 同 书

甲方: 深圳市龙华区中心医院 (采购方)

地址: 深圳市龙华区观澜大道 187 号

邮编: 518110

电话: 0755-28011193

传真: 0755-28015466

统一社会信用代码: 12440300455769713X

开户银行: 中国工商银行深圳分行新澜支行

账号: 4000026809024904484



深圳市龙华区中心医院

Shenzhen Longhua District Central Hospital

乙方: 深圳市悦云科技有限公司 (供应商)

地址: 深圳市南山区朗山路 13 号清华信息港科研楼 9 层 901-1

邮编: 518038

电话: 0755-86215001

统一社会信用代码: 91440300071791954N

开户银行: 中国建设银行股份有限公司深圳科苑支行

账号: 44201515200052525429



深圳市龙华区中心医院

深圳市龙华区中心医院

Shenzhen Longhua District Central Hospital



## 硬件外包服务项目合同

根据深圳市加乐咨询有限公司 LHADL2024000191 号招标项目的投标结果，深圳市悦云科技有限公司为中标方。按照《中华人民共和国合同法》和《深圳经济特区政府采购条例》，经深圳市龙华区中心医院（以下简称甲方）和深圳市悦云科技有限公司（以下简称乙方）协商，就甲方委托乙方承担硬件外包服务项目，达成以下合同条款：

### 第一条 项目概况

项目名称：硬件外包服务项目

服务范围：包含医院本部及所有社康但不限于以下项目设备及软件的正常运维。

- 1、电脑桌面及电脑硬件日常维护
- 2、打印外包
- 3、移动护理小车日常维护
- 4、自助服务设备日常维护
- 5、网络日常运维维护
- 6、医院 HIS 软件维护
- 7、其他 IT 类设备维护。



服务时间：自合同生效之日起 1 年。

合同价款：合同总价为 2480000.00 元，含一切税费。本合同总价包括乙方为实施本项目打印耗材、配件服务和技术费用等，为固定不变价格，且不随通货膨胀的影响而波动。合同总价包括乙方履行本合同义务所发生的一切费用和支出和以各种方式寄送技术资料到甲方办公室所发生的费用。如发生本合同规定的不可抗力，合同总价可经双方友好协商予以调整。

支付方式：分期支付。

### 第二条 服务内容

#### 一、服务要求

序号	名称	技术服务内容要求
1	打印外包要求	设备维护要求：对医院所有打印设备提供整体运营，在服务期



		<p>内必须保证每台设备投入正常运行。设备出现故障及时维修，设备无法修复或报废，由服务商提供同档次备机保证正常运行。备机更换额度在服务期内超出 30 万，超出或新增部分由医院自行解决。</p> <p>配件要求：项目包含打印机维修更换配件，配件必须为原装配件，仓库要有基本的配件库，保证维修及时性。</p> <p>耗材要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 服务商必须根据采购方各类打印设备的耗材月使用量，有预见地提前准备好各类耗材，在医院本部设置耗材仓库(场地由医院免费提供)，并设置安全库存，及时补充。</li> <li>2) 耗材类别包含：激光打印机、喷墨打印机、针式打印机、微型打印机、条码打印机相关耗材，不包含纸张。</li> <li>3) 耗材根据医院的需求按需提供，服务商提供品质耗材，不得使用加粉及劣质耗材，对打印色彩要求高的科室使用原装耗材。</li> <li>4) 耗材管理要求：由服务商提前进行耗材采购、储备，定期配送到驻点仓库，以保证全院耗材的及时供应，医院驻点仓库安全库存不得低于月均用量，市场缺货等特殊情况下除外。若因市场缺货造成的耗材断供，需及时使用有相应耗材的备用设备代替，不可中断医院业务的正常运行，直至原耗材恢复供应为止。</li> <li>5) 耗材管理必须使用运维管理软件进行出入库管理，保证耗材实时管理。要求提供软件功能截图。</li> <li>6) 耗材保管及处理：废旧耗材由服务商统一保管，后期可由医院自行处理或由服务商集中外送进行专业环保处理。</li> </ol>
2	电脑维护要求	<p>硬件维护：</p> <p>服务商对全院所有电脑（包含台式机、笔记本电脑、一体机、微型机等）、等硬件日常维护、例行巡检、故障维修、配件更换、设备迁移。提供医院维护电脑所用到的配件，主要部件包</p>



		含：电脑主板、CPU、内存、显卡、电源、硬盘、显示器，不包含升级配置配件。
		系统维护： 服务商对全院所有电脑（包含台式机、笔记本电脑、一体机、微型机等，下同）上所安装的操作系统、办公软件、杀毒管理软件、医院业务系统、各类型驱动等软件及相关电脑终端参数配置的安装、调试、更新、运维。
3	移动护理小车维护要求	服务商对移动护理小车一般软、硬件故障进行处理，包含通用电脑配件的更换。
4	自助设备维护要求	服务商对现有自助设备一般故障进行维护，软件故障协调厂家进行处理。（不包含配件）
5	HIS、LIS、PACS等业务系统软硬件一般故障维护要求	服务商对医院 HIS 有一定了解，能解决 HIS、LIS、PACS 等业务系统软硬件运行过程中一般故障，通过服务台或上门维护解决故障。难度较高的故障，提交信息科协助解决。
6	其他 IT 设备维护要求	服务商需要对本院的其它信息化外设终端：如床头屏、投影仪、碎纸机、电动幕布、电话、传真机、扫描仪、扫描枪、身份证阅读器、条码阅读器、读卡器和人脸识别设备等进行日常维修维护。（不包含配件更换）
7	网络维护要求	服务商需要负责网络点（包含院本部及社康）故障处理、局部网络布线改动；网络设备维护，包含各类交换机、路由器等常用网络设备的安装和故障处理（不包含网络设备配件）。
8	备用设备要求	服务商要制订合理的备用机配置方案，电脑、打印机等重要常用类设备要有充分的同类型备用机，必须保证临床科室设备尤其是重点科室设备 100%不间断运行。
9	巡检及清洁要求	服务商应开展常态化设备巡检，结合日常工作主动发现并处理设备隐患；全年不少于二次全院设备巡检和保养工作，并做好巡检记录。
10	信息安全管理	服务商需与医院签署信息安全保密协议，并承诺进行各项维保

1593

	服务必须满足医院及国家相关法律法规的信息安全要求。
--	---------------------------

## 二、保修或售后服务要求

服务商提供全年 7\*24\*365 服务，至少提供 6 名驻场服务工程师驻场维护服务，1 名服务主管，5 名维护工程师。设置服务台，驻点工程师设立专职服务台人员，分为 AB 角，提供远程支持及派单服务。

服务台设立服务电话专线。各科室通过服务专线、邮件等方式提交服务请求至服务台，服务台人员主要负责接受科室各类软、硬件服务请求，提供远程的技术支持，对相关一线支持人员进行调度，服务的全程跟踪和服务的记录归档。作为一个服务窗口，服务台人员在处理用户请求时应该具备较强的专业性，能有效解决部分问题。服务台对科室服务请求，进行事件管理（分类）、问题管理等并执行快速响应、事件优先级划分、解决问题和关闭工单等一系列动作。无法快速解决时，工作台人员根据故障类型转给现场驻点服务工程师、信息科软件工程师进行处理。

设备出现故障时要及时处理，驻点维护人员有熟练的现场故障处理能力，正常情况下一般业务科室接到报障后需 20 分钟内上门，收费处、药房、门急诊、检查检验等重点业务科室需 15 分钟内上门。故障处理时间需控制在 20 分钟内。不能现场即时解决的故障要及时用备用设备替换，以保障科室业务的正常运转，并保证在承诺的时间内修复故障设备。

## 三、质量考核验收标准及违约金

### 1、季度考核

服务商在服务期间要有值班记录，维护记录，耗材使用记录，定期巡检记录。每季度医院对科室满意度调查，并进行满意度评分，科室平均评分 90 分以上为合格。

季度考核平均分低于 90 分，平均分低于 90 分，一次处罚 20000 元，低于 80 分，一次处罚 50000 元。

一年内 2 次平均分低于 90 分，医院可以解除合同

一年内 3 次或全年平均分高于 90 分，医院可以根据满意度续签下一年度合



## 2、日常考核

1) 服务商根据招标要求提供不得少于 6 名驻点工程师，工作日不得少于 6 人，节假日不得少于 2 人。少于驻点人员，按 500 元/人/天进行处罚，全年缺人超过 15 天，医院有权与中标人终止合同。

2) 服务商确保服务期间所有设备和系统的正常运行，故障不能按时修复的，接到科室投诉，并确认是服务商责任，一次处罚 500 元。合同期内，接到投诉 5 次以上，医院有权依法解终止合同。

3) 服务商遵守信息安全保密协议，出现信息泄漏事件，且查明与服务商或派驻人员相关的，有权依法终止合同，不再支付后续款项。

服务商保证医院所有打印设备正常使用，按招标要求提供充足耗材和配件，及时更换无法修复设备。未能保证导致科室无法正常运行，记重大投诉，一次罚款 5000 元。

## 第三条 时间要求及阶段成果

1、自合同生效之日起开始本项服务。服务实施前 7 天内完成项目实施的准备工作，包括工作大纲和维护细则的编制；

2、服务实施前 10 天内完成前期的配件耗材准备工作；

3、6 名驻点服务人员自合同生效之日起 3 天内要全部到岗；按照医院的作息时间上下班，节假日安排值班，晚间电话值班。

4、打印机更换工作在科室提出需求后 7 天内完成。

## 第四条 技术咨询服务资料归属

1、所有提交给甲方的技术咨询服务文件及相关的资料的最后文本，包括为履行技术咨询服务范围所编制的图纸、计划和证明资料等，都属于甲方的财产，乙方在提交给甲方之前应将上述资料进行整理归类 and 编制索引。

2、乙方未经甲方的书面同意，不得将上述资料用于与本技术咨询服务项目之外的任何项目。

3、合同履行完毕，未经甲方的书面同意，乙方不得保存在履行合同过程中所获得或接触到的任何内部数据资料。

## 第五条 甲方的义务

1、负责与本技术咨询服务项目有关的第三方的协调，提供开展技术咨询服

务工作的外部条件。

2、向乙方提供与本项目技术咨询服务工作有关的资料。

#### 第七条 乙方的义务

1、应按照 LHADL2024000191 号招标文件、乙方投标文件要求按期完成本项目技术咨询服务工作。

2、负责组织项目的实施，保证运维工作质量。

3、每个季度向甲方提交设备、耗材、配件、维护完整电子版资料一套。在合同期末的一个月内，要按科室盘点核查所有服务设备，提交全年完整电子版资料。

4、在履行合同期间或合同规定期限内，不得泄露与本合同规定业务活动有关的保密资料。

#### 第八条 甲方的权利

1、有权向乙方询问工作进展情况及相关的内容。

2、有权阐述对具体问题的意见和建议。

3、当甲方认定乙方人员不按合同履行其职责，或与第三人串通给甲方造成经济损失的，甲方有权要求更换人员，直至终止合同并要求乙方承担相应的赔偿责任。

#### 第九条 乙方的权利

1、乙方在本项目服务过程中，如甲方提供的资料不明确时可向甲方提出书面报告。

2、乙方在本项目服务过程中，有权对第三方提出与本技术咨询服务业务有关的问题进行核对或查问。

3、乙方在本项目服务过程中，有到工程现场勘察的权利。

#### 第十条 甲方的责任

1、甲方应当履行本合同约定的义务，如有违反则应当承担违约责任，按合同总金额的 0.3%赔偿给乙方造成的损失。

2、乙方未按合同约定、招标文件要求、投标文件承诺等履行相应义务，甲方可要求乙方整改，乙方未整改或整改或无法满足相关约定或要求，每出现一次，乙方需向甲方支付合同款总额 3%的违约金，出现 3 次，甲方可解除本合同，乙方需退回甲方支付的全部款项。

### 第十一条 乙方的责任

1、乙方的责任期即本合同有效期。如因非乙方的责任造成进度的推迟或延误而超过约定的日期，双方应进一步约定相应延长合同有效期。

2、乙方的责任期内，应当履行本合同中约定的义务，因乙方的单方过失造成的经济损失，按合同总金额的 10%向甲方进行赔偿。

3、乙方对甲方或第三方所提出的问题不能及时核对或答复，导致合同不能全部或部分履行，每出现一次，乙方需向甲方支付合同款总额 1%的违约金，出现 3 次，甲方可解除本合同，乙方需退回甲方支付的全部款项。若导致合同不能全部履行，甲方可直接解除本合同，乙方需退回甲方支付的全部款项。

4、乙方向甲方提出赔偿要求不能成立时，则应补偿由于该赔偿或其他要求所导致甲方的各种费用的支出。

### 第十二条 人员要求

- 1、参加本项目试验的人员必须具有国家和有关部门规定的相应资质。
- 2、参加本项目的试验人员的配置必须与投标文件中的服务承诺书和维护服务组织实施方案一致。
- 3、必须以直属人员参与本项目服务，不得使用挂靠队伍。

### 第十三条 乙方技术咨询服务工具要求

- 1、乙方应配备中标项目所需的足够数量的仪器、仪表以及工具等设备。用户不需向乙方提供施工工具和仪器、仪表。
- 2、乙方在提供服务过程中应自备车辆。

### 第十四条 保密要求

1、由甲方收集的、开发的、整理的、复制的、研究的和准备的与本合同项下工作有关的所有资料在提供给乙方时，均被视为保密的，不得泄漏给除甲方或其指定的代表之外的任何人、企业或公司，不管本合同因何种原因终止，本条款一直约束乙方。

2、乙方在履行合同过程中所获得或接触到的任何内部数据资料，未经甲方同意，不得向第三方透露。

3、乙方实施项目的一切程序都应符合国家安全、保密的有关规定和标准。

4、乙方参加项目的有关人员均需同甲方签订保密协议。

### 第十五条 验收



1、验收工作由用户组织有关技术人员根据国家和行业有关规范、规程、标准和用户需求直接验收。

2、验收依据为 LHADL2024000191 号招标文件、乙方投标文件，国家和行业有关规范、规程和标准。

#### 第十六条 付款

付款方式：

- 1) 合同签订后，采购人收到中标单位提供的正规发票后向中标单位支付合同首付款人民币：744000.00 元（总价 30%的款项）。
- 2) 合同执行 3 个月后，采购人支付 992000.00 元（合同总价 40%的款项）。
- 2) 合同执行 8 个月后，采购人支付 620000.00 元（合同总价 25%的款项）。
- 3) 合同结束时，中标人提交满意度报告，采购人支付 124000.00 元（合同总价 5%）。

#### 第十七条 合同续签

本项目服务期限为合同生效之日起一年。本项目为长期服务类项目，第一年合同期满后可按规定续签第二年的合同。采购单位可根据供应商整体履约情况，决定是否续签下一次合同，最长不超过 3 年。

#### 第十八条 争议解决办法

执行本合同发生的争议，由甲乙双方协商解决。协商不成可向甲方所在地人民法院诉讼解决。

#### 第十九条 风险责任

1、乙方应完全地按照 LHADL2024000191 号招标文件的要求和乙方投标文件的承诺完成本项目，出于自身财务、技术、人力等原因导致项目失败的，应承担全部责任。

2、乙方在实施运维服务过程中应对自身的安全生产负责，若由乙方原因发生的各种事故甲方不承担任何责任。

#### 第二十条 违约责任

1、因乙方原因，未能按规定时间完成有关甲方安排的工作的，甲方可给予乙方考核。

2、由于乙方原因造成服务质量低劣，不能满足甲方要求时，应根据甲方要

3、如乙方提供的技术咨询服务文件不符合质量要求，必须在甲方提出要求后7天内无条件修改，其费用由乙方承担。

4、若甲方发现乙方派出的运维服务人员或提供的设备不符合合同要求，乙方应在3天之内按要求派出人员或提供满足投标文件承诺的仪器设备，否则甲方有权终止合同，并保留追究乙方责任及要求赔偿损失的权利。

5、乙方如不按要求维护或者不符合甲方要求的，甲方经核实后，未按时巡检，未按时解决故障，未及时响应，应急保障不及时，服务态度及行为不到导致科室投诉等类别对乙方日常维护费进行扣款，扣款比例不低于1000元/次，乙方违约达5次的，甲方有权单方面解除合同，并要求乙方退还已付合同款项，支付合同总额5%的违约金并赔偿损失。

6、乙方擅自解除合同的，乙方应退回全部合同款项，支付合同总额5%的违约金并赔偿甲方因此遭受的损失。

7、以上违约金与赔偿损失，甲方可以在应支付的合同款项中优先扣除，不足部分有权继续追偿，包括但不限于追偿违约金、服务费、赔偿金所支付的律师费、诉讼费、保全费、执行费。

## 第二十一条 其他

1、本合同与 LHADL2024000191 号招标文件、乙方投标文件如有抵触之处，以本合同条款为准。

2、下列文件均为本合同的组成部分：

- (1) LHADL2024000191 号招标文件、答疑及补充通知；
- (2) 投标文件；
- (3) 本合同执行中共同签署的补充与修正文件。

本合同一式伍份，甲方执肆份，乙方执壹份，具有同等法律效力。本合同自双方法人代表签字（盖章）认可之日起生效。

本合同未尽事宜，双方友好协商，达成解决方案，经双方签字后，可作为本合同的有效附件。

技  
术  
部



深圳市龙华区中心医院  
Shenzhen Longhua District Central Hospital  
深圳市龙华区中心医院  
Shenzhen Longhua District Central Hospital

甲方：深圳市龙华区中心医院

乙方：深圳市悦云科技有限公司

地址：深圳市龙华区观澜大道187号

地址：深圳市南山区朗山路13号清华信息港科研楼9层901-1

(签章)

(签章)

法定代表人：(签章)

法定代表人：(签章)

日期：2024年12月11日

日期：2024年12月11日



深圳市龙华区中心医院  
Shenzhen Longhua District Central Hospital



深圳市龙华区中心医院  
Shenzhen Longhua District Central Hospital  
深圳市龙华区中心医院  
Shenzhen Longhua District Central Hospital





项目驻点人员名单

序号	姓名	身份证	驻点岗位
1		31	项目经理
2		04	服务台
3		3	驻点工程师
4		8	驻点工程师
5		5	驻点工程师
6		7	驻点工程师

