

陕西省肿瘤医院  
绩效考核系统维保服务采购项目

服务合同

甲方：陕西省肿瘤医院

乙方：沈阳金网博睿信息技术有限公司

中国西安

甲方（委托方）：陕西省肿瘤医院

地址：西安市雁塔区雁塔西路309号

联系方式：029-85276353

乙方（受托方）：沈阳金网博睿信息技术有限公司

地址：沈阳市和平区文化路17号1-21-2

联系方式：024-23902168

开户银行：中信银行沈阳振兴支行

开户账号：7221 8101 8260 0048 464

鉴于陕西省肿瘤医院拥有绩效考核系统需要维护保养服务，采购人陕西省肿瘤医院(以下简称“甲方”)通过招标方式采购维护保养服务，确定沈阳金网博睿信息技术有限公司（以下简称“乙方”）为中标单位。

乙方具备提供相关技术服务的能力与资质，双方依据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，就系统维保服务事宜协商一致，订立本合同。

## 一、项目概况

1. 系统名称：绩效考核系统
2. 系统版本：V5.0
3. 服务期限：三年（合同一年一签，每年考核一次，甲方依据考核结果决定是否续签下一年服务合同，最多续签两次）
4. 履约地点：项目所在地，即陕西省肿瘤医院。

## 二、服务内容与要求技术服务要求

### （一）服务内容

1. 服务可用性：确保系统7×24小时稳定运行，提供7×24小时响应机制。年度整体服务可用性不低于99.9%（计算方法：（系统不可用时间/年度总时间）×100%）。

2. 故障分级与响应：提供7×24小时技术支持热线。故障分级标准及处理要求如下：

故障等级	定义	响应时间	解决时限	服务方式
一级（严重）	系统全面瘫痪、核心业务功能不可用，造成重大业务中断	≤15分钟	≤60分钟	现场支持，直至问题解决
二级（高）	主要功能严重受限，严重影响部分业务正常运行	≤30分钟	≤4小时	远程支持，2小时内无法解决须到场
三级（中）	一般功能异常，对局部业务有影响，但不影响核心流程	≤60分钟	≤8小时	远程处理，必要时现场
四级（低）	界面显示错误、操作不便、非关键性BUG等	≤4小时	≤24小时	远程指导处理

3. 季度系统巡检与优化：对数据库、应用服务、中间件等核心组件，每月进行一次全面健康检查与性能巡检，并在巡检后5个工作日内提交双方签字确认的正式《季度巡检报告》。报告内容包括但不限于：系统运行概况、性能指标分析（CPU、内存、磁盘 I/O、数据库状态等）、数据备份验证情况、系统运行优化建议与风险预警（格式自拟）、系统安全自查情况。

4. 系统升级与缺陷修复：免费提供系统同一大版本内的所有补丁更新、小版本升级及功能性优化。对于系统存在的BUG或缺陷，在确认后5个工作日内提供临时解决方案或永久性修复补丁。

5. 数据安全与系统集成：乙方及其服务人员须签署保密协议，承诺不泄露任何患者隐私、诊疗数据及医院经营管理信息。在本合同期内，免费提供不超过2次与医院指定的其他业务系统的标准接口对接服务。

6. 应急响应：提供详尽周全的《系统应急响应预案》，预案需明确各种故障场景下的恢复流程、责任人及目标恢复时间（RTO）。在发生系统宕机等紧急事件时，应能立即启动预案，优先保障核心业务快速恢复。

7. 服务涵盖系统模块及接口：

序号	模块名称	功能说明	功能定义 (核心、主要、一般)	备注
1	系统管理	负责核算科室维护、权限配置、人员对照、二次分配	核心	
2	科级核算	负责收入、成本基础数据提取、核算、呈现	核心	
3	质量管理	负责相关基础数据收录维护	一般	
4	绩效奖励	负责绩效整体核算	核心	
5	数字中心	负责运营数据分析	核心	
6	绩效考评	负责指标仓库搭建、科室考核体系设置、科室绩效考核	核心	

### 三、运维团队与人员

1. 驻场服务：提供每 12 周/季度一次，服务方式：以远程为主，根据甲方需要或远程无法解决问题，应甲方要求到现场提供技术支持。

2. 人员稳定性：未经甲方项目管理部门的书面同意，不随意更换指定的项目经理及驻场运维人员。如确需更换，继任者资质不得低于原人员，并有至少 2 周的交接期。

3. 人员管理：驻场人员严格遵守医院的各项规章制度、考勤纪律及信息安全规定。

#### 四、文档交付与知识转移

1. 服务报告：每年服务期满前三十日，提交经双方确认的《年度运维总结报告》。报告内容需涵盖：服务概述、SLA 达标情况、事件处理分类汇总与趋势分析、季度巡检报告、重大/紧急事件专题分析、系统变更/优化/升级记录、年度安全检查与漏洞修复总结、数据备份恢复记录、培训记录及总结报告、下年度服务改进计划等。

2. 技术培训：每年至少提供2次针对甲方管理人员及关键用户的系统性应用操作培训。每年至少提供1次针对甲方技术团队的运维管理技能培训。培训记录纳入年度运维总结报告交付甲方。

3. 知识转移：服务期内，向甲方指定的运维人员交付必要的系统运维管理程序、故障排查程序、后台管理程序等所有方便甲方运维的运维管理程序及对应的管理员登录账号和密码，并提供必要的操作指导。向甲方指定的运维人员交付必要的系统运维管理手册、故障排查手册等技术文档。

#### 五、服务费用与支付方式

1. 合同金额：本合同年度维保服务费用为人民币 108,000.00 元（大写：壹拾万捌仟元整）。本合同价格为固定总价，包含乙方为完成本合同全部义务所需的一切费用。

2. 付款流程：（分两次付款，付款方式：每6个月为一个服务期，在每个服务期满后，满足以下条件后，甲方在30个工作日内支付50%维保费：1. 该服务期届满；2. 甲方完成对乙方的服务考核且结论为“达标”；3. 乙方提交经甲方确认的《运维总结报告》，第二个服务期完成后是《年度运维总结报告》；4. 乙方向甲方开具合同50%金额的增值税普通发票；5. 乙方提交正式的付款申请。

#### 六、双方权利与义务

甲方权利与义务：

1. 有权对乙方的服务质量进行监督、检查与考核，并提出改进意见。
2. 按照合同约定的时间和方式向乙方支付维保服务费用。

3. 为乙方运维工作提供必要的协调与配合，包括提供必要的工作条件、系统相关资料等。

#### 乙方权利与义务：

1. 有权按照本合同约定收取维保服务费用。

2. 按照本合同约定的服务内容、标准和期限，提供优质、高效的技术服务。

3. 乙方在提供服务过程中，严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》及国家网络安全等级保护制度等相关法律法规并落实甲方指定的信息安全管理制度的。

#### 七、违约责任

##### 1. 考核与扣款：

考核维度	扣款触发条件	扣款标准
重大事故与投诉	因乙方责任导致系统发生重大信息安全事件或生产业务中断超过 2 小时，或被院级主管部门正式投诉并查实。	每发生一次，扣减当期服务费的 5%
服务可用性 (SLA)	年度整体服务可用性未达到99.9%。	每低于 0.1%，扣减当期服务费的 2%
故障解决时效	一级、二级故障的实际解决时间超出合同约定时限。	每超时一次，分别扣款2000 元、1000 元
服务报告与文档	未按合同要求按时提交《季度巡检报告》《年度总结报告》	每延迟一天，扣款 500元；报告质量严重不合格，责令整改后仍未通过的，每次扣款 2000 元
人员要求	未经甲方书面同意，擅自更换项目经理或驻场人员。	每人次扣减当期服务费的 5%

信息安全	乙方按照《信息安全管理办法》和《网络安全等级保护制度》，利用季度巡检主动发现程序、中间件安全漏洞，配合甲方进行信息安全工作整改，并遵守医院信息安全规定，杜绝信息泄露风险。	每发现一次，扣减当期服务费的5%-10%。乙方除承担上述扣款责任外，还应赔偿由此给甲方造成的全部直接及间接损失（包括但不限于行政罚款、对第三方的赔偿、律师费等）
------	---	--

2. 乙方其他违约责任：若乙方提供的服务质量不符合合同约定，负责无条件整改。因乙方服务质量问题给甲方造成损失的，乙方应承担相应的赔偿责任。

若乙方严重违约或未能达到合同约定的服务标准，甲方有权解除合同，并要求乙方承担相应的违约责任。

3. 甲方违约责任：若甲方未按合同约定的期限和金额支付款项，每逾期一日，按逾期金额的0.05%支付违约金，累计违约金不超过应付款的5%。

#### 八、免责条款

1. 因不可抗力（如自然灾害、战争、动乱、罢工等）或政府行为导致合同无法履行的，受影响方不承担违约责任，但应及时通知对方并提供证明。

2. 因以下因素导致 SLA 未达标，乙方免于承担违约责任：

①经甲方事先书面同意的系统维护、升级等计划内停机时间；

②第三方系统或第三方厂家负责开发的接口故障（需提供经甲方确认的、充足的证据证明故障完全由第三方原因造成，且乙方系统不存在任何瑕疵或兼容性问题）；

③甲方所使用网络（需提供证明）、电力、硬件设备故障；

④因甲方自身因素且非因乙方系统安全漏洞所致的网络安全事故导致的服务中断（需提供经甲方确认的、充足的证据证明故障完全由甲方自身因素造成，且乙方系统不存在任何漏洞）；

3. 因本合同第八项第2条所述内容乙方免于承担SLA违约责任,但乙方应在知悉故障发生后,本着诚信合作的原则,及时向甲方发出书面通知,并提供必要的技术协助与日志分析,以配合甲方与第三方沟通解决。

## 九、知识产权

1. 乙方为履行本合同而提供的原有软件、技术、文档等,其知识产权仍归乙方所有。

2. 在本合同履行期间及结束后,乙方为甲方提供的系统补丁、升级程序、定制化开发成果、技术解决方案、以及产生的各类技术文档(包括但不限于巡检报告、运维手册等)的知识产权,均归甲方所有。

3. 乙方保证其提供的所有服务及成果不侵犯任何第三方的知识产权。如因此产生任何纠纷或索赔,由乙方承担全部责任,并赔偿由此给甲方造成的全部损失。

## 十、争议解决

本合同在履行过程中发生的争议,由双方当事人协商解决;协商不成的,依法向甲方所在地人民法院提起诉讼。

## 十一、其他约定

本合同一式5份,甲方执4份,乙方执1份,具有同等法律效力。

本合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。本合同附件是合同不可分割的组成部分,与合同主体具有同等法律效力。

任何对本合同的变更或补充,均需双方协商一致并签订书面补充协议。

甲方：陕西省肿瘤医院



法人/法人代表（签字）：\_\_\_\_\_

日期：2026.4.9



乙方：沈阳金网博睿信息技术有限公司



法人/法人代表（签字）：\_\_\_\_\_

日期：2026.4.9

