

周至县人民医院信息机房硬件设备维保服务项目

服 务 合 同

甲方：西安市周至县人民医院

乙方：陕西星辰浩宇科技有限公司

签订日期：2026 年 4 月



依照《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、法规，遵循平等、自愿、公平和诚信的原则，双方就下述项目范围与相关服务事项协商一致，订立本合同。

一、项目概况

- 1.项目名称：周至县人民医院信息机房硬件设备维保服务项目
- 2.项目地点：陕西省西安市周至县二曲街道工业路中段
- 3.项目内容：信息机房硬件设备维保服务

二、合同价款

- 1.合同金额（大写）：叁拾贰万柒仟伍佰元整（¥ 327500.00 元）。
- 2.合同总价即中标价，不受市场价变化或实际工作量变化的影响。

三、项目实施地点：采购人指定地点

四、维保周期：自合同签订之日起一年

五、付款方式：

合同签订后，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 70.00%（大写）：贰拾贰万玖仟贰佰伍拾元整（¥ 229250.00 元）。

服务满 6 个月，运维工作通过甲方评估达到运维要求，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 25.00%（大写）：捌万壹仟捌佰柒拾伍元整（¥ 81875.00 元）。

服务期满一年并通过验收后，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 5.00%（大写）：壹万陆仟叁佰柒拾伍元整（¥ 16375.00 元）。

乙方收款信息：

名称：陕西星辰浩宇科技有限公司

税号：91610112MAB0H7KM63

单位地址：陕西省西安市高新区锦业路 1 号都市之门 C 座 801 室

电话：18611546050

开户银行：中国建设银行股份有限公司西安时代明丰苑支行

银行账户：61050171004100000880

联行号：105791010425

六、项目团队要求：

1.若因不可抗力因素，成交供应商确需更换项目负责人，新更换的项目负责人须与磋商时所承诺的专业、资格等级、技术职称等内容一致或高于原资格条件；同时，至少提前 7 个工作日以书面形式通知采购人，并将拟更换的人员个人资料一并上报，经采购人审核同意后，方可更换。

2.签订合同之前，成交供应商须提供项目组人员一览表，与磋商响应文件的人员一览表进行比对，人员变更须征得采购人同意。

七、质量保证：

提供专业有资质的技术人员和技术服务团队 7*24 小时，通过电话、在线支持、远程故障诊断、现场等方式，专业实施保障支持服务。在故障出现时能快速响应，承诺 15 分钟内响应、2 小时到场，24 小时内故障处理完成。保障周至县人民医院业务系统持续、稳定地运行，满足关键业务发展的需要。对于设备备件需在本地备件库中存放，备件为全新，承诺能在 15 分钟内供货响应，4 小时配件到场。

故障分级响应机制

故障级别	定义	响应时间	处理时限	备注
A 级（紧急）	核心设备宕机、业务中断（如服务器集群故障、核心交换机瘫痪）	30 分钟内到场	2 小时内恢复	现场支持
B 级（重要）	非核心设备故障，影响部分业务（如接入交换机故障、单台服务器告警）	1 小时内到场	4 小时内恢复	现场支持
C 级（一般）	设备告警但不影响业务（如风扇异响、硬盘预警）	2 小时内响应	24 小时内处理	现场支持
D 级（咨询）	操作咨询、配置疑问等	1 小时内响应	远程即时解答	远程支持

八、违约责任：

按《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

1、合同签订后，任何一方不得无故终止合同。如乙方单方终止合同，承担违约合同价款 30%的违约责任。

2、一方无法继续履行合同需终止履行并解除合同的，应及时通知另一方，因合同解除而造成的损失由责任方承担。

3、因乙方原因造成工期延误的，每延误一天，由责任方按合同总价款的 0.5%向对方支付违约金。同时因乙方延期交货给甲方造成损失的（包括但不限于直接损失、可期待利益等），乙方应承担全部赔偿责任

4、发生特殊情况，非责任方可暂停合同履行，但应以书面形式告知对方暂停原因。

5、非甲方的原因，乙方在安装、调试的过程中造成甲方、乙方或第三方人员或财产损失的（包括但不限于实际损失、可预期损失、诉讼费及律师费等），乙方应承担全部责任。

九、保密条款

成交服务商应严格遵守采购单位有关保密规定，不得泄漏一切机密；在技术服务期间，成交服务商对接触到的有关采购单位商业活动、技术情报和技术资料等文件进行保密。

十、合同争议的解决

因违反或终止合同而引起的对对方损失和损害的赔偿，双方应当协商解决，如未能达成一致，可提交主管部门协调，如仍未能达成一致时，向采购人所在地人民法院起诉。

十一、不可抗力情况下的免责约定

双方约定不可抗力情况指：双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

十二、合同订立

1.本合同一式肆份，具有同等法律效力，双方各执贰份。各方签字盖章后生效，合同执行完毕自动失效。（合同的服务承诺则长期有效）。

2.未尽事宜由双方在签订合同时具体明确或签订补充合同。

甲 方（公章）

单位名称：西安市周至县人民医院

地 址：陕西省西安市周至县二曲街道

1号工业路中段

代 理 人：

联系电话：

签订日期：

2026.4.20

乙 方（公章）

单位名称：陕西星辰浩宇科技有限公司

地 址：陕西省西安市高新区锦业路

都市之门C座801室

代 理 人：李朝阳

联系电话：13186172729

账 号：61050171004100000880

开户银行：中国建设银行股份有限公司

西安时代明丰苑支行

签订日期：

2026.4.20

附件一、维保清单

网络安全设备维保清单

产品名称	品牌	规格型号	单位	数量	维保年限
存储	华三 H3C	CF5020 双控存储主机	套	2	1
服务器	华三 H3C	R6900 G3	套	3	1
服务器	华三 H3C	R4900 G3	套	6	1
核心交换机	华三 H3C	S7506X-G 以太网交换机主机	套	2	1
交换机	华三 H3C	S5560X-30C-EI L3 以太网交换机主机	套	2	1
光纤交换机	华三 H3C	CN3360B 32Gb	套	4	1
服务器	华三 HPE	DL580 Gen10	套	2	1
存储	华三 HPE	MSA 2060 16Gb	套	1	1
备份一体机	火星高科	MSA-DPA-B8	套	1	1
合计				23	

网络安全设备特征库清单

产品名称	品牌	规格型号	单位	数量	特征库年限
防火墙	启明星辰	USG-FW-4000-T-NF 系列防火墙：IPS 特征库、防病毒特征库（安天防病毒引擎）、应用识别及 URL 分类库一年升级服务	套	1	1
IPS	启明星辰	NGIPS 天清入侵防御系统 V6.0，一年的特征库升级授权	套	1	1

附件二：维保服务承诺

我公司对参加此次“周至县人民医院信息机房硬件维保项目”所提供的服务做如下承诺：

服务承诺：

1. 服务期限：自合同签订之日起 12 个月。维保服务期满后，提供延续为期 30 个日历日的免费服务作为过渡，延保服务包括，运维巡检，故障处理的服务，保证采购人网络的平稳运行。设有服务热线（18611546050、400 810 0504），提供 7×24 小时全天候不间断的产品技术咨询、故障申报、软硬件故障问题受理、培训需求受理、以及服务政策咨询等服务内容；工程师每月进行巡检，每季度对客户设备提供深度巡检服务，并提出预防性维护的总结及建议，巡检结束后要求提供巡检报告。每季度开展 1 次设备操作、基础故障排查培训，提升医护人员应急处置能力；培训后进行效果评估，留存培训记录。
2. 服务期始，我单位将配合采购人先行清查所有维保设备后更新设备清单形成记录，并针对在网设备提供优化方案，确保采购人网络稳定运行；我单位负责对维保范围内所有维保清单设备提供定期巡检，故障处置、维修、及性能调优等服务。并提供包含但不限于提供备机、板卡、硬盘、电源、内存、风扇等更换服务。对于设备备件需在本地备件库中存放，备件为全新，承诺能在 15 分钟内供货响应，4 小时配件到场。
3. 提供专业有资质的技术人员和技术服务团队 7*24 小时，通过电话、在线支持、远程故障诊断、现场等方式，专业实施保障支持服务。在故障出现时能快速响应，承诺 15 分钟内响应、2 小时到场，24 小时内故障处理完成。保障周至县人民医院业务系统持续、稳定地运行，满足关键业务发展的需要。我单位技术人员具备丰富的售后维护经验，同时采购人根据现场实际服务质量有权提出更换不符合要求的服务工程师，我单位重新选派采购人认可的服务工程师；
4. 我单位具有多年的维护经验，具备提供损坏件更换支持的能力，对于不能在规定时限内解决的系统故障，具有提供备机服务的能力。服务期内，我单位将保证机房内相关设备正常、平稳、安全、可靠运行，并提供硬件正常运行所必需的相关配件、备件，解决系统软硬件故障，确保业务系统正常运行。
5. 我单位具备完善的服务管理能力和专业的服务管理组织机构，能够 7*24 小时响应采购人服务要求，对所维护的软硬件平台系统及业务有充分理解，对软硬件支撑平台架构、拓扑、等有深刻的认识和理解。
6. 我单位投标时根据采购人的维护周期制定相应的服务计划及主要的服务内容，包括：巡检内容、巡检次数、巡检报告、机器健康评估及预防整改措施等，并在采购人处进行备案；

- 计划执行时应提前三天和采购人技术人员进行联系和预约，以确保维护工作能顺利开展；根据采购人安全生产工作要求，服务期内提供每月对维保清单设备一次的整体巡查，每季度一次的深度检查服务，对网络设备及线路的运行情况提出合理化的建议和整改方案，并出具相应的巡检报告；
7. 在维保服务过程中，我单位将对维保设备清单中的设备配置情况建立详细的设备系统档案，包括设备硬件信息、设备型号及相关板卡信息、硬件配置、系统配置、磁盘阵列、维保起止时间等，并及时更新相关参数。确保设备安全可靠的运行；
 8. 提供清单内设备软件版本、补丁、固件版本更新下载，客户可获得官方软件支持。提供官方正版软件下载；下载软件版本、固件驱动、设备补丁等；在软件升级/补丁更新后若出现兼容性异常，需在 1 小时内启动版本回退流程，保障系统快速恢复可用，并提供回退后的功能验证支持。
 9. 我单位对于出现重大故障，若我单位不能在承诺的时间内修复故障的，经采购人同意，我单位可聘请原厂或其他第三方公司进行维修，费用由我单位承担；当故障涉及多厂商设备联动时，牵头协调第三方厂商（如软件开发商、其他硬件供应商）共同排查，推动故障闭环，减少医院沟通成本。
 10. 因我单位技术问题或维护操作等原因造成最终采购人设备故障或损坏，我单位将赔偿损坏的设备，其后果由我单位负责承担；
 11. 根据采购人业务建设需求，我单位将配合其他业务厂商系统进行现有网络的调整及协助业务系统出现故障时的网络排查工作。必要时需成立相应的调试工作技术组进行服务。并在完成后 2 个工作日内提供技术服务报告；
 12. 我单位为采购人开展的所有的工作将出具相应的工作报告，以便于记录服务内容及工作情况，报告格式由供应商定制，报告一式两份，双方各持一份。工作报告包括：例行巡检报告、故障分析处理报告、软件评估报告、现场服务维护单、现场技术培训记录、服务总结报告等运维体系文档。
 13. 我单位将结合采购人维护人员技术能力现状，制定合理化的培训方案要求包括：网络设备维护培训、网络故障排除技术培训等内容，并提供培训设备、文字资料和培训讲义等相关资料；每季度开展 1 次设备操作、基础故障排查培训，提升医护人员应急处置能力；培训后进行效果评估，留存培训记录。
 14. 我单位将及时提供与本项目有关的工程设计、验收、运行、维护等相应的技术指导、技术配合、技术培训等全过程的服务；

15. 我单位提供 6 人的运维团队，运维工程师具备 5 年以上运维经验；我单位联系人（李朝阳 13186172729，新华三 400 热线：400 810 0504）
16. 提供常用备用机和常用备件清单，根据提供备件清单内容进行评估。
17. 故障分级响应机制

故障级别	定义	响应时间	处理时限	备注
A 级（紧急）	核心设备宕机、业务中断（如服务器集群故障、核心交换机瘫痪）	30 分钟内到场	2 小时内恢复	现场支持
B 级（重要）	非核心设备故障，影响部分业务（如接入交换机故障、单台服务器告警）	1 小时内到场	4 小时内恢复	现场支持
C 级（一般）	设备告警但不影响业务（如风扇异响、硬盘预警）	2 小时内响应	24 小时内处理	现场支持
D 级（咨询）	操作咨询、配置疑问等	1 小时内响应	远程即时解答	远程支持

对于一级故障问题，工程师将在 10 分钟内远程响应客户问题，将在 15 分钟内电话支持响应，工程师将在 2 小时内到达客户现场，在 12 小时内解决客户问题，并尽一切努力在 0.5 小时内完成客户相关业务恢复。

对于二级故障问题，工程师将在 10 分钟内远程响应客户问题，将在 15 分钟内电话支持响应，工程师将在 2 小时内到达客户现场，在 24 小时内解决客户问题，并尽一切努力在 1 小时内完成客户相关业务恢复。

对于三级故障问题，工程师将在 10 分钟内远程响应客户问题，将在 15 分钟内电话支持响应，工程师将在 2 小时内到达客户现场，在 48 小时内解决客户问题，并尽一切努力在 2 小时内完成客户相关业务恢复。

对于四级故障问题，工程师将在 10 分钟内远程响应客户问题，将在 15 分钟内电话支持响应，工程师将在 2 小时内到达客户现场，在 72 小时内解决客户问题，并尽一切努力完成客户相关业务恢复。

投标人：____陕西星辰浩宇科技有限公司（盖单位公章）

2026 年 4 月 14 日



服务启动通知书

尊敬的周至县人民医院客户：

您好！

您所购买的 H3C 服务已正式生效，合同编号：F7M80260327Q48。

您在 2026 年 01 月 05 日至 2027 年 03 月 31 日之间可以享受 H3C 公司为您提供的服务。

每台设备的保修期可能会因出厂时间不同或服务年限不同而有所差异，请您详见附表。

一、客户服务信息

H3C 客服热线：400 810 0504（手机、固话）

H3C 维保查询网址：<http://es.h3c.com>

H3C 知了社区：<http://zhiliao.h3c.com>

如设备出现硬件故障，您可在客户自助服务平台（<http://cs.h3c.com>）中提交备件更换申请。

二、服务获取方法

请您拨打H3C公司客服热线，我们的服务人员会在合同规定的时间内为您提供相应服务。

以下服务由H3C原厂交付，客户同代理商合约中的其他服务由代理商负责交付。

知了社区：



快问快答 海量案例
极速搜索 实时呈现

新华三服务微信：



便捷获取 H3C 服务支持
根叔的种子每周二见

根叔的云图：



随时随地定位设备问题

三、服务内容

序号	服务 BOM	服务产品名称	服务开始时间	服务结束时间
1	8813A5AG	单独维保-7×24 四小时现场支持	2026-04-01	2027-03-31
2	8813A5AG	单独维保-7×24 四小时现场支持	2026-04-01	2027-03-31
3	8813A5AC	随维保技术支持服务	2026-01-05	2027-03-31
4	8813A5C1	存储-单独维保-7×24 四小时现场支持	2026-04-01	2027-03-31
5	8813A7BC	网络产品银牌维保服务标准版 (7×24×ND 发出)	2026-04-01	2027-03-31
6	8813A7BC	网络产品银牌维保服务标准版 (7×24×ND 发出)	2026-04-01	2027-03-31
7	8813A7VQ	HPE 产品维保服务	2026-01-05	2027-03-31
8	8813A7WU	单独维保-7×24×ND 到达 (含现场支持)	2026-04-01	2027-03-31

04010102426

产品 BOM	条码	服务开始时间	服务结束时间	服务名称
0231AFRJ	210231AFRJX22B0CH01K	2026-04-01	2027-03-31	网络产品银牌维保服务标准版 (7×24×ND 发出)
0235A2GR	210235A2GR5221G0021T	2026-04-01	2027-03-31	单独维保-7×24×ND 到达 (含现场支持)
0235A2GR	210236A2GR52C00072M	2026-04-01	2027-03-31	单独维保-7×24 四小时现场支持
0231A1U0	210231A1U0N22B0003K1	2026-04-01	2027-03-31	网络产品银牌维保服务标准版 (7×24×ND 发出)
0231A1U0	210231A1U0N22B0003KM	2026-04-01	2027-03-31	网络产品银牌维保服务标准版 (7×24×ND 发出)
0231A2VU	210231A2VUN22A000JVL	2026-04-01	2027-03-31	网络产品银牌维保服务标准版 (7×24×ND 发出)
0231A2VU	210231A2VUN22A000JYG	2026-04-01	2027-03-31	网络产品银牌维保服务标准版 (7×24×ND 发出)
0231AFRJ	210231AFRJX22B0CH013	2026-04-01	2027-03-31	网络产品银牌维保服务标准版 (7×24×ND 发出)
0231AFRS	210231AFRSX22C0CG015	2026-04-01	2027-03-31	网络产品银牌维保服务标准版 (7×24×ND 发出)
0231AFRS	210231AFRSX22C0CG02H	2026-04-01	2027-03-31	网络产品银牌维保服务标准版 (7×24×ND 发出)
0231AFRU	210231AFRUX22C0CG003	2026-04-01	2027-03-31	网络产品银牌维保服务标准版 (7×24×ND 发出)
0231AFRU	210231AFRUX22C0CG00N	2026-04-01	2027-03-31	网络产品银牌维保服务标准版 (7×24×ND 发出)
0235A3KH	210235A3KH22C000067	2026-04-01	2027-03-31	单独维保-7×24 四小时现场支持
0231A2VU	210231A2VUN22A000HN7	2026-04-01	2027-03-31	网络产品银牌维保服务标准版 (7×24×ND 发出)
0235A3YF	210235A3YFN22C000002	2026-04-01	2027-03-31	存储-单独维保-7×24 四小时现场支持
0231A3F4	210231A3F4X22C0C70WK	2026-04-01	2027-03-31	网络产品银牌维保服务标准版 (7×24×ND 发出)
0231AFRS	210231AFRSX22C0CG02D	2026-04-01	2027-03-31	网络产品银牌维保服务标准版 (7×24×ND 发出)
0235A2GR	210235A2GR5221C0023V	2026-04-01	2027-03-31	单独维保-7×24×ND 到达 (含现场支持)
0235A2GR	210235A2GR5224C000TB	2026-04-01	2027-03-31	单独维保-7×24×ND 到达 (含现场支持)
0235A2GR	210236A2GR52C00072N	2026-04-01	2027-03-31	单独维保-7×24 四小时现场支持
0235A2DF	210235A2DFX22C0C70ZH	2026-04-01	2027-03-31	网络产品银牌维保服务标准版 (7×24×ND 发出)
0235A3YF	210235A3YFN22C000001	2026-04-01	2027-03-31	存储-单独维保-7×24 四小时现场支持
0235A1XF	210235A1XF522BN0G0LR	2026-04-01	2027-03-31	网络产品银牌维保服务标准版 (7×24×ND 发出)
0231A1U0	210231A1U0N22B0003JP	2026-04-01	2027-03-31	网络产品银牌维保服务标准版 (7×24×ND 发出)
0231A1U0	210231A1U0N22B0003JY	2026-04-01	2027-03-31	网络产品银牌维保服务标准版 (7×24×ND 发出)
0231A2VU	210231A2VUN22A000JVP	2026-04-01	2027-03-31	网络产品银牌维保服务标准版 (7×24×ND 发出)
0231A3F4	210231A3F4X22C0C70WL	2026-04-01	2027-03-31	网络产品银牌维保服务标准版 (7×24×ND 发出)
0231A3F4	210231A3F4X22C0C70WQ	2026-04-01	2027-03-31	网络产品银牌维保服务标准版 (7×24×ND 发出)
0231A3F4	210231A3F4X22C0C70Y0	2026-04-01	2027-03-31	网络产品银牌维保服务标准版 (7×24×ND 发出)
0231AFRS	210231AFRSX22C0CG02P	2026-04-01	2027-03-31	网络产品银牌维保服务标准版 (7×24×ND 发出)
0235A1XF	210235A1XF522BN0G0MB	2026-04-01	2027-03-31	网络产品银牌维保服务标准版 (7×24×ND 发出)
0235A2GR	210235A2GR6209F000T1	2026-04-01	2027-03-31	单独维保-7×24×ND 到达 (含现场支持)
0235A2DF	210235A2DFX22C0C70ZL	2026-04-01	2027-03-31	网络产品银牌维保服务标准版 (7×24×ND 发出)
0235A3KH	210235A3KH22C000066	2026-04-01	2027-03-31	单独维保-7×24 四小时现场支持
0235A3KH	210235A3KH22C000069	2026-04-01	2027-03-31	单独维保-7×24 四小时现场支持

04010102426