合同编号：SJYHT-134-2026P-XXK

陕西省交通医院
门户网站运维与安全服务

政府采购合同

甲方：陕西省交通医院

乙方：西安观复文博信息科技有限公司

甲方：陕西省交通医院

住所地：西安市大学南路 276 号

法定代表人：杜建革

乙方：西安观复文博信息科技有限公司

住所地：陕西省西安市高新区沣惠南路华晶广场 A 座 308 室

法定代表人：李俊杰

为了保证甲方门户网站系统稳定、可靠的运行,并能及时解决系统运行中可能出现的故障，甲乙双方依据国家有关法律规定，经过平等协商，就甲方门户网站运维服务达成如下协议。

第一条　维护服务内容

乙方负责甲方在用的门户网站系统（详见附件：门户网站系统维护栏目清单，以下简称：门户网站）的维护与安全产品运维工作， 具体提供的安全产品与运维服务内容如下：

1. 门户网站云产品：

乙方根据以下技术参数为甲方提供门户网站云服务与安全产品，确保甲方门户网站满足二级网络安全等级保护测评标准。

产品名	云平台	主要参数	数量
云服务器	阿里云	CPU：≥8 核(国产) 内存：≥16G 系统盘：≥50G，增强型 SSD 云盘 数据盘：≥500GB 网络类型:专有网络 5Mbps 操作系统：支持国产操作系统 数据库：支持国产数据库	1 台(租赁期 1 年
云安全管理	阿里云	实现实时识别、分析、预警安全威胁，并具备威胁检测、响应、溯源、防御的自动化安全运营闭环，有效保护云上资产和本地主机并满足监管合规。产品具备云蜜罐、网页防篡改、恶意文件检测与安全大屏展示等技术 防护服务器台数：≥1 台； 日志存储天数：≥180 天； 日志存储空间：≥120Gb； 恶意文件检测次数：≥10 万次 防勒索存储空间：≥50Gb；	1 年
防火墙	阿里云	可防护公网 IP 数：≥20 个（含 IPv4 与 IPv6）； NAT 防火墙实例数：≥1 个 NAT 防火墙公网流量处理能力：≥10 Mbps； 提供云防火墙的防御能力总览，展示最近 7 天访问流量统计数据和	1 年

		已检测出的安全风险统计数据。 支持对私网 IP 访问公网的流量进行访问控制，有效拦截内部网络到公网的未授权访问。 支持服务器安全组中的高危风险规则检测，并提供修复建议。 实时监控云资产主动访问互联网的行为。 检测云防火墙防护的云资产暴露在公网的 IP 地址、端口、应用数据，提供可视化分析报表。 内置威胁检测引擎，支持配置攻击防护规则，实现更精准地识别和阻断入侵风险。 实时展示入侵防御、漏洞防护、失陷感知的防御数据，支持查看防御详情，并提供威胁检测引擎实时检测入侵活动的处置方案。 提供事件日志、流量日志与操作日志审计分析； 提供 7 天日志审计功能。 实时地自动采集、存储和分析出、入方向的流量日志，存储时长可自定义 7-365 天；支持基于特定指标，定制实时的监测与告警，确保在关键业务发生异常时能够及时响应。 支持资产异常告警：在资产出现流量异常、主机失陷、异常外联活动、漏洞风险、未开启保护、未开启入侵防护时，可以及时通过短信或邮件发送通知。 账号管理：支持多账号统一管理。 支持公网资产的入方向和出方向流量的访问控制（南北向），有效防止外部恶意攻击和黑客入侵，并且严格控制主动外联的出流量。 日志存储容量：≥1000 GB；	
waf 应用防火墙	阿里云	域名数：≥10 个 业务请求峰值：≥10 个 支持自定义放行具有指定特征的请求（白名单）。 支持一键封禁特定的 IP 地址的访问能力（黑名单）。 支持对符合自定义规则的请求进行观察、拦截、验证等处理。 防御常见的 CC 攻击，支持内置的防护和防护-紧急两种模式。 支持高频扫描封禁、目录遍历封禁、扫描工具封禁。 锁定网站页面，防止内容被恶意篡改。 支持电话号码、身份证、银行卡等重要隐私数据的泄露防护。 支持重保威胁情报、重保防护规则组、重保 IP 黑名单、Shiro 反序列化漏洞防护。 支持防御 DDoS 攻击。	1 年
日志审计	阿里云	日志存储容量：≥40 GB； 支持云资产多维度的安全日志，提供多维度的报表。 支持 SQL 语法分析功能。 具备网站状态监控、攻击排查、溯源定位等功能。	1 年
防篡改系统	阿里云	防护服务器台数：≥1 台 支持防止网站服务器中的静态网页文件被复改。 支持防止网站数据库中动态网页内容被复改。 保障网站信息不被恶意篡改，出现挂马、黑链、非法植入恐怖威胁、色情等不良内容	1 年

保垒机	阿里云	支持 Windows 系统、Linux 系统运维。 支持常用的运维协议：SSH、RDP。 支持手动新建以及一键导入第三方云资产。 支持短信、邮箱及手机 TOTP 令牌等双因子认证。 支持 Mstsc、Xshell、SecureCRT、Putty 等客户端工具登录堡垒机访问主机。 使用本地 WinSCP、Xftp、SecureFX 等 SFTP 客户端工具登录堡垒机进行文件传输。 支持实时监控正在进行的会话，并可随时阻断会话。 支持对 RDP 运维时，粘贴板上传或下载、磁盘映射等操作进行控制。 支持 SSH 运维时，设置命令黑白名单阻断及审批策略，控制高危、敏感命令执行。 支持在运维过程中，对文件的上传、下载、删除、重命名，文件夹的创建、删除等操作进行控制。 支持启用运维二次审批，只有在管理员批准后，运维员才能访问资产。 支持限制登录堡垒机的用户、资产的来源 IP 及登录时段。 支持设置运维空闲时长限制及总时长限制。 支持针对运维操作全程进行日志及录像审计，可通过录像清晰地还原并追溯运维过程。 支持对文件传输进行审计。 支持生成运维报表，可导出 PDF、HTML、WORD 三种格式的报表。 支持将会话审计日志转存至 SLS 及通过日志备份下载到本地。 支持 OpenAPI 接口调用。 带宽：≥8 Mbit/s 存储：≥1 TB	1 年
数据专线运维服务		增加以下内容： 数据专线运维服务 1.专线：1 条，带宽 10M。 2.光纤接口符合 IEEE 802.3z Ethernet 标准，实测接口速率≥理论速率的 90%，上行速率≥下行速率的 99%。 3.采用独占带宽接入模式，甲方独享网络通道，带宽不受使用高峰期影响，确保网速稳定。 4.故障响应时间：电话响应≤30 分钟，本地现场服务≤2 小时，故障解决≤4 小时。 5.上下行速度对称，实际传输速度不低于标称速度的 90%。	服务期 1 年
		增加以下内容： 数据专线运维服务	服务期 1 年

互联网专线运维服务		1.中国电信互联网专线：2 条，带宽 100M。 2.光纤接口符合 IEEE 802.3z Ethernet 标准，实测接口速率≥理论速率的 90%，上行速率≥下行速率的 99%。 3. 每条专线提供公网 IPv4 与 IPv6 地址(各≥1 个)，地址全开放无限制，保障网站及信息系统可被互联网用户正常访问。 4.采用独占带宽接入模式，甲方独享网络通道，带宽不受使用高峰期影响，确保网速稳定。 5.故障响应时间：电话响应≤30 分钟，本地现场服务≤2 小时，故障解决≤4 小时。 6.上下行速度对称，实际传输速度不低于标称速度的 90%。	

2.售后运维服务要求：

乙方根据以下要求内容向甲方提供门户网站与公众号售后运维服务：

2.1、乙方根据甲方的需求提供网站栏目的更新、网站版面的改版及页面风格的更新等服务；

2.2、乙方根据甲方提供的素材与文稿提供网站与公众号图文页面编辑排版服务，并提交甲方审核，待审核通过后及时上传网站与公众号。定期梳理网站各栏目，协助甲方栏目管理部门进行栏目更新；每月对已发布的图文进行差错核查，并形成报告及时通报甲方管理部门。

2.3、提供网站系统的日常保障服务。保障甲方门户网站正常运转，提供网站各应用层面的运行维护服务，做好访谈、交互功能等现场支撑和应急技术支持工作，避免甲方网站无法正常访问、访问出错、宕机、网站错误等现象的发生。

2.4、提供网站系统定期保养服务。每三个月对操作系统进行一次全面维护；每三个月对数据库进行一次全面维护，包括垃圾数据清理、log 日志整理、数据备份等；每月定时对网站服务器进行维护，包括网络安全和网络性能检查和修正；提供阶段性系统维护和升级建议，并提供最新版本升级服务；及时协助甲方信息科对操作系统、中间件和数据库进行升级。

2.5、提供网站系统软件的运维服务。提供操作系统、应用软件及数据库的安装配置和维护服务；及时提供系统补丁包升级服务，LOG 日志及垃圾文件清理等；及时向甲方提交软件升级情况报告及升级建议方案；定期提供相关产品高版本的升级和补丁升级服务，保证所

提供产品升级与补丁的稳定的、安全的，并附有完整的升级说明、新增功能说明、对应用的影响说明等文档；及时提供升级产品的操作培训；提供软件开发代码、维护参数配置、权限管理、流程配置等。

2.6、提供网站安全运维服务，配合网络安全测评公司完成等保测评，根据测评整改建议。对网站系统可能存在的安全隐患提供修补服务；提供网站系统的安全维护和升级建议；及时处理上级单位或其他机构检测到的网站安全问题。

2.7、针对节假日和重要时期提供网站监测和应用层面的网络、网站安全服务。主要包括：安全备份，24 小时专人不间断远程值守，故障通报，事故快速上门等。

2.8、定期为甲方提供网站运维相关技术培训，年度培训时长≥20 学时

3. 售后服务技术能力要求：

3.1、提供售后服务人员组织架构。

3.2、技术人员要求：乙方配备高等技术人员不少于 1 名，中级技术人员不少于 5 人，普通技术人员不少于 5 人。

4. 数据安全与信息保密要求：

4.1 乙方应具有数据安全相关管理制度。

4.2 乙方拥有数据安全方面技术人员。

4.3 提供乙方信息保密相关管理制度与公司员工保密协议。

5. 知识产权

乙方应保证投标服务及货物不会出现因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引发法律或经济纠纷，否则由乙方承担全部责任。任何被乙方用于未经授权的商业目的行为所造成的违约或侵权责任由乙方承但。

第二条　甲方责任及义务

1. 甲方应按本合同约定及时向乙方支付维护费。

2. 甲方应发现故障后及时向乙方发出维护服务要求。

3. 甲方应向乙方提供相关软件系统正常使用和维护的环境。

4. 甲方所提维护服务需求内容应符合甲方实际业务需求，符合国家相关规定。

5. 甲方应安排专人配合乙方运维工程师的维护工作，协助乙方进行需求调研及分析，向乙方提供维护服务所需的必要支持，并对乙方的维护服务过程、结果进行监督、检查、确认、评价。

第三条　乙方责任及义务

1.专人负责：乙方应指派经验丰富的运维工程师来承担甲方医院信息管理系统的具体维护工作，乙方服务人员应保证相对固定，如需更换人员需提前征得甲方同意。

指定联系人：乙方指定【赵飞龙】为联系人，联系电话：【18792334096】；联系地址：【陕西省西安市高新区沣惠南路华晶广场A座308室】，全权负责日常服务合作事宜，乙方指定联系人发生变化时，应提前【15】个工作日内书面通知甲方。

2.运维响应：乙方应为甲方提供全年7*24小时的电话技术支持、远程网络协助及现场服务；电话服务专线：【029-88896910、18792334096】。乙方在合同服务期内按附件2：《医院门户网站系统故障分级标准及响应时间明细表》为甲方信息系统提供维护或故障维修，直至系统恢复正常运营。

3.维护记录：在本合同约定的维护期限内，乙方应建立完善的维护记录管理体系，对于任何维护任务，乙方服务人员应严格填写维护记录单并交由甲方相关负责人审批，每次服务还应由甲方进行评价；服务产生的相关文件应及时归档且双方同时备案。

4.巡检：乙方应每季度至少【3】次到达甲方现场对相关软件系统进行检查，优化软件系统运行，同时做好相关软件系统运行使用情况的记录；对可能存在的隐患及出现的故障提出解决方案，在征得甲方同意后现场进行软件系统优化；另外，乙方应根据实际需要，现场对甲方信息中心工作人员进行维护方案的培训及实际操作的指导。

5.数据安全及保密：乙方在软件系统维护过程中，应协助甲方提前做好相关数据的备份工作，保证数据安全，并且做好相关数据及资料的保密工作；未经甲方允许，乙方不得将相关数据及资料带走、传播或它用。

第四条　不可抗力条款

1.乙方对甲方在使用相关软件系统的过程中，因设备故障、病毒等造成的系统故障、数据丢失，以及因相关软件系统误用、毁损、遗失、被盗或其他不可抗力造成的损失双方均不承担责任，乙方积极协助甲方处理此类问题。

2.由于特殊情况（非乙方原因所致）及不可抗力造成维护服务拖延或不能正常进行，甲乙双方应按实际情况重新调整维护服务时间和内容，双方同意后执行。

第五条　保密条款

1.乙方负责对甲方的所有业务及软件系统数据进行保密，不得以任何形式泄露给第三方；保密时效和机密性质认定应参照同行业有关规定。

2.本协议所述之保密信息系指本协议条款的全部内容，本协议签订及履行情况，以及甲、乙双方通过签订及履行本协议而获知的对方或对方关联公司尚未公开的任何信息，包括但不

限于：甲方医疗信息、经营信息、患者信息、相关知识产权内容、业务规划与计划、生产经营业绩与财务数据、现有及预期的客户和甲方信息、财务信息、人力资源资料、业务运作文件，技术资料与创意、设计、处理流程、技术与集成方案、实施计划、咨询报告、计算机程序（包括源程序与目标代码），以及其他类似的信息。如乙方泄露甲方以上信息，需承担全部法律责任。

3. 甲、乙双方均有义务对上述保密信息履行保密义务，未经对方同意，另一方不得向任何第三方披露或者透露任何保密信息，以及将任何保密信息用于与本协议无关的其他任何用途，亦不得依据披露方提供的任何保密信息向本协议以外的任何第三方做出任何建议，但双方向各自的外部顾问，如律师事务所、会计事务所、审计事务所或公司披露以及根据各级有管辖权的立法、司法、行政机关或证券市场主管机构的要求披露除外。

4. 任何一方违反保密义务，应向守约方赔偿由此造成的一切损失，并承担相应法律责任。

5. 本条款不因本协议的无效、解除、终止而失效。

第六条　服务期限及地点

1. 服务期：自合同签订之日起，为期【1】年。

2. 合同履行地点：陕西省交通医院

第七条　维护费及付款方式

合同总额：（大写）：人民币叁拾陆万零伍佰元整（小写：¥360,500.00 元），明细如下：

序号	分类	服务内容	单位	数量	合计（元）	备注
1	服务	网站运维服务费	项	1	79950	服务期 1 年
2	云产品	云服务器服务费	项	1	22950	服务期 1 年
3		云安全管理服务费	项	1	25300	服务期 1 年
4		日志审计服务费	项	1	200	服务期 1 年
5		防篡改系统服务费	项	1	8950	服务期 1 年
6		云防火墙服务费	项	1	39950	服务期 1 年
7		WAF 应用防火墙服务费	项	1	63950	服务期 1 年
8		堡垒机服务费	项	1	17950	服务期 1 年

9	专线	数据专线运维服务费	条	1	25300	服务期1年
10		互联网专线运维服务费	条	2	76000	服务期1年
合计		大写：叁拾陆万零伍佰元整			小写：360500.00元	

合同签订生效后，共计分为以下两次进行付款：

1.第一次付款：签订合同后【7】个工作日内，乙方在甲方付款前【5】个工作日内以甲方提供的开票信息向甲方开具阶段应付款项（包含增项）等额技术服务费发票，甲方于收到乙方开具的发票后【7】个工作日内，通过【银行转账】方式向乙方指定账户支付合同中网站运维服务费的【50%】，即【¥39,975.00】元（大写：人民币叁万玖仟玖佰柒拾伍元整）；网站云产品安装调试验收合格后，支付服务费的【100%】，即【¥179,250.00】元（大写：人民币壹拾柒万玖仟贰佰伍拾元整）；通信专线待安装调试验收合格后，支付服务费的【100%】，即【¥101,300.00】元（大写：人民币壹拾万零壹仟叁佰元整）。

2.剩余部分费用待服务期满后，经采购人组织相关专业人员依据考核评价标准对乙方2026年运维服务情况考核验收后，7个工作日内根据考核验收情况支付，考核标准详见附件3《信息系统售后运维服务质量评价标准》评分90－100分为优秀，70－89为合格，70分以下（不含70分）为不合格。考核评价成绩为优秀，采购人支付合同额剩余的50%；考核评价成绩为合格，采购人扣除合同额的10%，支付合同额的40%；如考核评价成绩为不合格，采购人扣除合同额剩余的50%。

3.若乙方在甲方付款前未能提供等额合规发票的，甲方有权拒付合同款项，且不承担任何责任，乙方亦不得以此为由拒绝履行任意合同义务。

第八条 知识产权条款

1、 本项目涉及系统的软件著作权、知识产权归原权利人所有，供应商仅可基于本项目运维服务目的，在采购人授权范围内使用相关软件及技术资料，不得擅自复制、分发、转让、反编译、反向工程，不得用于任何其他用途。

2、 服务期内，采购人基于系统使用产生的全部医疗数据、业务数据、患者个人信息、生命体征数据等所有数据的所有权、使用权均归采购人所有，供应商不得主张任何权利，不得擅自使用。

3、 供应商为采购人提供的定制化功能开发、政策适配升级、技术方案等成果，知识产权归采购人所有，供应商仅可保留非商业用途的技术使用权。

第九条 违约责任

1.除不可抗力因素外，因乙方原因造成无法按照约定的时限内及时响应并排除故障的，逾期责任由乙方承担，每逾期一天乙方按合同总价的【0.5】%向甲方支付违约金，累计逾期超过【30】天或合同期内逾期情形累计出现【10】次的，视为乙方根本违约，甲方有权单方解除本协议，乙方应按合同总价的【10】%向甲方支付违约金，并承担因此造成的甲方损失。

2.在合同期限内，由于乙方服务人员工作而导致甲方数据库受损、数据错误、丢失等，视为乙方严重违约，乙方应按合同总价的【30】%向甲方支付违约金，并承担因此造成的甲方损失。

3.在合同期限内，未经甲方同意，乙方不得转包、分包本合同项下的合同义务，否则甲方有权解除本协议，乙方需按合同总价的【30】%向甲方支付违约金。

4.乙方在上门维护期间发生任何人身事故或造成甲方设备损坏的，由乙方承担全部赔偿责任，给甲方造成其他损失的，甲方有权向乙方追偿。

5.乙方对系统维护或升级期间，应保证甲方的正常使用，因乙方原因中断服务的，最长不得超过【7】天，否则甲方有权单方解除合同，合同自甲方书面解除通知送达乙方之日解除，乙方应按合同总价的【30】%支付违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方另行承担。

6.对于本合同中需乙方支付的违约金，甲方均有权从服未付合同款中直接扣除。

第十条　争议解决

甲乙双方在发生合同纠纷时，应本着互谅互让的原则友好协商解决。若协商不成，双方均可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十一条 通知及送达

1.甲乙双方因履行本协议而相互发出或者提供的所有通知、文件、资料，均应以本协议所列明的联系方式送达，当面交付文件的，在交付之时视为送达；以邮寄方式的，以实际收到日为送达，实际送达日超出 7 日或无法查询投递结果的，均将视为在将通知交寄之后的 7 日按期送达；以电子邮件发送的，邮件发出并到达对方服务器之时视为送达。有关本协议的通知，任何一方向双方在本协议所填写的地址、手机号码、电话号码、电子邮件、微信号等发送的通知，即视为送达。

2.双方一致认可，在本协议签订后，双方之间的书面通知等文件通过递送、挂号、传真、特快专递等方式发送至协议记载的双方的通讯地址视为送达，且该通讯地址适用争议解决阶段；如果一方故意拒收、找他人代收、邮件被退回或以其他理由逃避接收文件的，所有书面文书自发出之日视为送达。

3.任何一方的联络方法发生变更的，应在变更之日起 3 个工作日内书面通知对方。在被

通知方收到有关通知之前，被通知方根据变更前的联络方法所做出的联络和通讯应视为有效，未及时通知变更情况的一方自行承担由此产生的法律后果。

第十二条　附则

1. 未经双方书面确认，任何一方不得变更或修改本合同。

2. 对于本合同未尽事宜，双方可随时签订补充协议或以附件的形式对本合同中的有关问题作出补充、说明、解释。本合同的补充协议和附件为其不可分的部分，与本合同具有同等法律效力。

3. 本合同须加盖“骑缝章”，以确保合同的完整。

4. 服务期限满，甲方若需乙方继续提供日常运行维护服务，甲方需与乙方续签技术服务合同，并支付年服务费。

4. 本合同共【15】页一式四份，双方各执二份，甲、乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章后，方可生效，均具有同等法律效力。

（以下无正文）

甲　　方：	陕西省交通医院（章）	乙　　方：	西安观复文博信息科技有限公司（章）
单位税号：	12610000435201944P	单位税号：	91610131MAB0Q97X8J
单位地址：	西安市大学南路 276 号	单位地址：	陕西省西安市高新区沣惠南路华晶广场 A 座 308 室
电　　话：	029-88490077	电　　话：	029-88896910
银　　行：	中国农业银行股份有限公司西安莲湖区支行	开户银行：	中国建设银行股份有限公司西安大庆路支行
账　　号：	2614 2601 0400 17869	账　　号：	61050174360000000803
法定代表人或委托代理人：	杜建革印	法定代表人或委托代理人：	韩杰
签订日期：	2026年9月28日	签订日期：	2026年9月28日

附件 1：售后运维服务的门户网站主要栏目：

陕西省交通医院门户网站栏目汇总表	
主要栏目	二级栏目
医院概况	医院简介、医院领导、专家介绍、资质荣誉、医院文化、医疗设备、医院环境、联系我们
新闻中心	医院动态、公示公告、招标公告、科普宣教
信息公开	院务公开实施办法、组织架构、医院资质
科室一览	临床科室、医技科室、行政后勤科室
医疗服务	门诊医生出诊表、门诊就诊指南、医保政策、价格服务、病历复印、便民措施
患者服务	预约挂号、预约体检、满意度调查、体检项目介绍
护理园地	护理动态、
党群建设	党建活动、党风廉政
工会动态	工会动态

附件 2：医院故障分级标准及响应时间要求

序号	故障等级	故障情况描述	响应时间要求
1	一级故障	网站瘫痪，或出现攻击篡改页面，严重影响医院门户网站正常运作。	乙方应在 10 分钟内响应，并启动相应急预案，1 小时内到达现场，4 小时内解决问题，或提供相应解决方案直至系统恢复正常。
2	二级故障	网站因遭受攻击性能严重降级，或由于系统性能失常严重影响用户的业务动作。	乙方应在 10 分钟内响应，2 小时内到达现场或远程维护，6 小时内解决问题，或提供相应解决方案直至系统恢复正常。
3	三级故障	门户网站部分功能受损，影响部分栏目或功能，医院信息发布受阻。	乙方应在 10 分钟内响应，6 小时内到达现场或远程维护，12 小时内解决问题。
4	四级故障	网站出现一般性问题，对患者与信息发布几乎或无影响。	乙方应在 10 分钟内响应，12 小时内到达现场或远程维护，24 小时内解决问题。

附件 3：信息系统售后运维服务质量评价标准

序号	评价项目分类			评分分值		评分标准
				分项分值	明细分值	
1	日常售后运维服务	故障问题解决的及时性	依据乙方在服务期内处理相应故障等级的响应时间与招标文件、投标文件与合同中相关内容完成情况进行评价。	5	2	1、服务期内出现一级故障响应时间超时大于 10 分钟以上扣【2】分/次；
					1.5	2、服务期内出现二级故障响应时间超时大于 10 分钟以上扣【1】分/次；
					1	3、服务期内出现三级故障响应时间超时大于 10 分钟以上扣【0.5】分/次；
					0.5	4、服务期内出现四级故障响应时间超时大于 10 分钟以上扣【0.1】分/次；
			依据乙方在服务期内处理相应故障等级的解决时间与招标文件、投标文件与合同中相关内容完成情况进行评价。	15	6	1、服务期内出现一级故障解决时间超时或未按要求时限解决问题大于 4 小时以上扣【6】分/次；
					4	2、服务期内出现二级故障解决时间超时或未按要求时限解决问题大于 6 小时以上扣【2】分/次；
					3	3、服务期内出现三级故障解决时间超时或未按要求时限解决问题大于 12 小时以上扣【1】分/次；
					2	4、服务期内出现四级故障解决时间超时或未按要求时限解决问题大于 24 小时以上扣【0.2】分/次；
		运维服务质量评价	依据招标文件、投标文件与合同中运维服务约定内容，对乙方在服务期内完成情况进行评价。	25	10	1、服务期内乙方是否按相关文件约定项目提供售后运维服务，依据日常工作记录评价。
					10	2、乙方对采购人日常登记或提出的售后问题解决情况，有无推诿、拖延等现象。
					5	3、售后运维服务工作记录完整情况。有无存在篡改、虚报工作记录等现象。
		数据库运维服务质量	依据招标文件、投标文件与合同中约定的相关服务内容，乙方运维人员工作完成情况进行评价。	10	2	1、服务期内定期巡检完成情况，巡检次数不少于 2 次。
					3	2、服务期内依据巡检情况为采购人提供合理化建议，或提供建设与整改方案。
					3	3、服务期内为采购人提供数据库优化服务的完成情况，次数不少于 1 次。
					1	4、服务期内乙方按合同约定的数据库服务项目完成情况。
					1	5、数据库运维服务各类记录完整，问题分析详细，解决及时。
3	系统升级更新服务	系统升级服务	结合系统升级服务相关工作记录，对乙方该项工作完成情况与服务质量进行评价。	5	1	1、升级服务项目管理组织能力情况，是否成立项目专班，组织架构合理，技术能力强。
					4	2、升级服务准备工作完善，信息收集全面，功能模块测试到位，升级过程系统无重大故障发生。
		服务	依据乙方提供的	3	1	1、升级各工作日志记录完整，有测试报告、问题

		质量	升级服务工作日志记录与服务质量调查表情况评价。			分析、实施方案。
					2	2、升级服务后续无遗留问题，使用部门评价达标率≥90%
4	网络安全与数据安全服务	网络安全服务	根据采购人提供的网络安全等保测评报告整改建议书组织进行相应问题的整改完成情况进行评价。	10	2	1、是否成立技术专班，逐项细致分析问题，且依据整改建议书制定整改方案。
					5	2、整改方案是否及时、有效落实到位。
					3	3、整改完成后，协助医院进行等保复测，复测达标率≥80%。
		数据安全服务	依据国家相关信息系统数据安全标准，对乙方提供的数据安全服务进行评价。	5	2	1、是否为采购人建立数据安全保护机制，提供信息系统数据安全方面合理建议。
					3	2、是否通过提供技术方案保障采购人数据安全。
		数据信息保密	依据国家数据信息保密相关法律法规及保密协议约定的条款，综合对乙方数据信息保密工作进行评价。	4	0.5	1、乙方是否建立数据信息保密制度或相关保密机制。
					1	2、乙方与采购人是否签定保密协议。
					1	3、乙方是否与服务人员签定保密协议，且制定相关绩效考核制度。
					1.5	4、保密协议期内是否存在信息泄露事件，如发生重大泄密事件，除根据协议追究乙方法律责任外，数据信息保密项目所有分值扣除。
5	培训服务		依据服务采购合同，评价乙方在服务期内提供的培训服务质量。	5	2	1、依据合同是否制定的培训计划。
					3	2、培训计划落实情况，少一次扣【1】分/次。
6	配套产品运维服务		依据服务采购合同，乙方对网站配套云产品提供的运维服务完成情况进行评价。	5	5	1、乙方是否对网站配套云产品提供的运维服务，且工作记录完整。 2、服务期内配套云产品未发生重大故障。
7	服务满意度		依据采购人对乙方服务满意度调查表情况评价。	5	5	1、服务满意度≥90%。 2、服务期内无关于乙方工作人员服务质量相关的重大投诉案件。
8	项目管理评价		依据网站管理部门对乙方在服务期内项目管理工作评价表情况综合评价。	3	3	网站各栏目管理部门根据乙方日常项目管理工作及协调能力评价达“合格”以上。
9	合计			100	100	