政府

采购合同

合同编号：

SJYHT-127-20260?-XXK

陕西省交通医院

特定（单）病种质量监测

售后运维服务采购项目

甲方：陕西省交通医院

乙方：山东康网网络科技有限公司

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：山东康网网络科技有限公司

住所地：山东省济南市高新区伯乐路 188 号 315 室

法定代表人：贾惊雷

为了保证甲方特定（单）病种质量监测系统稳定、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，就甲方特定（单）病种质量监测系统维护达成如下协议。

第一条　维护服务内容

乙方负责甲方在用的、由乙方提供的特定（单）病种质量监测系统（详见附件：特定（单）病种质量监测系统维护范围清单，以下简称：已有软件系统）的维护工作， 具体服务内容如下：

序号	服务项目	服务内涵	服务方式	服务频次/次数要求
1	信息系统基础运维服务	1. 上表所列全部系统模块的软件操作指导、故障排查、bug 修复、配置管理服务； 2. 系统死机、数据错误、数据抽取异常、上报校验失败、运行兼容性问题等全场景故障处置； 3. 系统运行环境适配、显示异常、运行效率降低等问题的优化处置； 4. 系统与院内其他信息系统、国家/省级单病种上报平台的接口运维、适配调整、故障修复，确保数据采集与上报全流程畅通； 5. 系统终端设备、服务器运行状态的定期巡检与隐患排查。	7×24 小时热线服务、安全远程运维服务、现场驻场/上门服务	不限次数，全时段响应
2	数据库专项运	1. 每月开展数据库全量巡检，检查内容包括服务器系统日志、磁盘空间、CPU/内存使用率、数据库表空间、数据文件大小、数据库运行日志、异常操作审计日志	热线服务、安全远程	不限次数，每月至少 1 次

	维服务	等，及时发现并处置潜在风险； 2. 每季度完成数据库安全加固、高危漏洞修复，确保数据库符合等保合规要求； 3. 提供同版本数据库迁移、数据备份与恢复服务，配合采购人完成数据备份有效性验证； 4. 针对巡检发现的问题，完成数据库性能优化、参数调整，保障数据库持续处于最佳运行状态； 5. 数据库故障的应急处置，保障单病种医疗数据、患者信息不丢失、不泄露、不篡改。	服务、现场服务	全量巡检，每季度至少 1 次性能优化，每年至少 2 次备份恢复演练
3	信息系统升级更新服务	1. 依据国家、省、市卫健部门新增或变更的单病种管理政策、上报标准、质控要求，免费、及时完成系统的合规性适配与更新服务，确保系统符合最新监管要求； 2. 提供系统同版本内的免费升级、功能优化服务，组织专业技术人员完成升级方案制定、测试、上线全流程工作，确保升级过程不影响医院正常业务与数据上报工作； 3. 定期完成系统安全补丁、漏洞修复包的安装与调试，每月完成高危漏洞排查与修复； 4. 配合采购人完成网络安全等级保护测评、医院信息互联互通标准化成熟度测评、电子病历应用水平分级评价等相关工作，完成对应整改与系统适配。	现场服务为主、远程辅助	不限次数，每月至少 1 次安全补丁更新，政策/上报标准变更后 10 个工作日内完成合规适配
4	报表开发服务	1. 依据医院质控管理、科室管理需求，为院方提供新增报表开发、现有报表优化调整服务； 2. 报表开发需符合国家单病种质控指标要求，确保数据准确、可追溯，支持多维度统计、导出功能； 3. 针对国家政策调整、质控指标变更，及时完成对应报表的更新适配。	远程服务、现场服务	全年不少于 10 张，按需新增不限次数
5	网络安全	1. 严格根据《网络安全法》《数据安全法》《个人信息保护法》及相关法律法规，为医院提供全流程网络	远程服务、现	不限次数，每月

	与数据安全服务	安全与数据安全服务； 2. 网络安全服务包含且不限于：漏洞修复、安全问题整改、安全风险排查、入侵检测与防御等服务； 3. 数据安全服务包含且不限于：数据加密、数据备份与恢复、数据库安全审计、单病种上报数据全生命周期保护等服务； 4. 配合采购人完成数据安全检查、网络安全审计、等保测评等相关工作。	场服务	至少 1 次安全风险排查
6	人员培训服务	1. 针对医院管理岗、质控岗、医护操作岗、信息科技术岗，分别制定差异化培训计划，编制标准化培训教材与操作手册； 2. 培训内容包括系统操作规范、常见故障处置、单病种质控上报要求、数据安全与个人信息保护、应急处置流程等； 3. 培训完成后组织考核，确保参训人员掌握对应技能； 4. 针对系统升级、新功能上线、新员工入职、上报政策调整等场景，提供即时专项培训服务。	现场培训、远程线上培训	全年累计培训不少于 20 学时，集中培训不少于 2 次，专项培训不限次数
7	应急保障服务	1. 针对系统瘫痪、重大数据安全事件、网络攻击、国家上报接口中断、上报截止期前系统故障等突发场景，制定专项应急预案，明确应急处置流程、责任人员、处置方案； 2. 每年联合采购人组织不少于 1 次应急演练，优化应急预案； 3. 国家单病种数据上报关键节点、节假日、重大医疗活动等特殊时段，提供专属驻场保障服务，提前完成系统巡检，全程值守保障系统稳定运行。	现场驻场服务、7×24 小时应急响应	每年不少于 1 次应急演练，特殊时段按需提供驻场保障
8	服务器端国产	1. 国产化适配前置评估：针对采购人服务器端国产化替代建设需求，完成现有特定（单）病种质量监测系统全模块、全功能的国产化环境兼容性评估，覆盖国	现场服务为主、远	按需提供全流程服务，服务

	化替代专项技术服务	产服务器硬件、服务器操作系统、数据库、中间件的全栈适配性分析，出具完整的《系统国产化适配评估报告》《国产化迁移实施方案》《业务割接与风险应急预案》； 2. 原厂级适配改造开发：针对评估发现的兼容性问题，提供系统源代码级的适配改造、功能优化、接口重构服务，确保系统在国产化服务器环境下全功能正常运行、业务流程无断点、数据交互无异常，同时保障系统与院内现有及新增信创/非信创系统、国家/省级上报平台的互联互通，适配改造后系统性能不低于原有非国产化环境水平； 3. 国产化迁移与割接实施：配合采购人完成国产化测试环境搭建、全量功能测试、压力测试、兼容性测试、安全测试，制定分阶段、零风险的业务割接方案，割接操作安排在非业务高峰时段（夜间、节假日），全程派驻技术人员现场值守，保障迁移过程数据零丢失、零泄露、零篡改，业务中断时长符合医院医疗安全管理要求，如出现异常立即启动回滚预案，保障业务连续性； 4. 国产化环境专项运维保障：系统迁移至国产化服务器环境后，提供专属专项运维服务，包括国产化环境下系统日常巡检、性能优化、故障排查处置、安全补丁适配、漏洞修复、合规性升级，建立国产化环境专属运维台账，针对国产化平台特性优化运维流程，保障系统在国产化服务器环境下持续稳定运行； 5. 合规适配与测评支撑：配合采购人完成信创建设合规验收、网络安全等级保护测评、医院信息互联互通标准化成熟度测评等相关工作，提供系统国产化适配证明、测试报告、技术支撑及整改服务，确保系统符合国家及地方卫健部门关于医疗信息化信创建设的最	程辅助服务、专项驻场服务	期内不限响应次数；适配评估与方案编制须在采购人提出需求后 15 个工作日内完成；迁移实施全流程须配合采购人信创建设时限要求完成；迁移完成后每月至少 1 次国产化环境专项巡检，每季度至少 1 次性能优化

		新政策要求； 6. 国产化专项培训：针对国产化服务器环境下的系统运维、操作使用、故障应急处置，为采购人信息科技术人员、质控岗、医护操作岗人员提供专项定制化培训，编制专属培训教材，确保参训人员掌握对应技能。		
9	运维报告服务	1. 每季 5 日前向采购人提交上季运维季报，内容包括故障处置情况、巡检结果、系统运行分析、数据上报情况、优化建议、下季工作计划等； 2. 每季度、每年提交阶段性运维报告，年度报告须包含全年服务总结、系统运行评估、安全合规情况、下一年度运维优化方案等； 3. 重大故障、专项工作单独提交专项报告。	书面盖章报告、电子文档	每季 1 次季报，每年 1 次年报，专项报告按需提交

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，在本合同约定的维护期限内每周驻场服务时间不少于【1】天；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【白媛媛】为联系人，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：【15613365566】。乙方在合同服务期内按附件 2：《医院信息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【1】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供应商信息、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　知识产权条款

1. 供应商须保证，其提供的运维服务、软件更新、升级服务及相关技术成果，不会出现任何第三方提出侵犯其专利权、商标权、著作权或其他知识产权的主张或诉讼，如发生前述情形，由供应商承担全部法律责任，并赔偿采购人因此遭受的全部经济损失。

2. 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。

3. 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、单病种上报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。

4. 供应商为采购人提供的定制化功能开发、政策适配升级、报表开发、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。

第七条　维保期限及地点

1. 本项目服务期限为 1 年，自合同签订之日起计算。

2. 合同部履行地点：陕西省交通医院指定地点

第八条　维护费及付款方式

维护费（每年）：（大写）：叁万肆仟玖佰元整（小写：34,900.00 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：合同生效起【5】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合同总价款（包含增项）技术服务费发票，甲方于收到乙方开具的发票后【5】个工作日内，通过【银行转账】方式向乙方指定账户支付合同总价款的【50】%，即人民币【17450.00】元（大写：壹万柒仟肆佰伍拾元整）。

2. 第二次付款：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（详见附件《信息系统售后运维服务质量评价标准》）对服务商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。考核评价成绩为优秀（90－100 分），采购人支付合同额剩余的 50%，即人民币【17450.00】元（大写：壹万柒仟肆佰伍拾元整）；考核评价成绩为合格（70－89 分），采购人扣除合同额的 10%，支付合同额的 40%，即人民币【13960.00】元（大写：壹万叁仟玖佰陆拾元整）；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全额合规发票的，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。

第九条 违约责任

1. 除不可抗力因素外，因乙方原因造成无法在本合同第三条第 2 款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【30】%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【5】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. 本合同共十六页一式四份，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：	山东康网网络科技有限公司（章）
单位税号：	12610000485201944P	单位税号：	91370100780634599Y
单位地址：	西安市大学南路 276 号	单位地址：	山东省济南市高新区伯乐路 188 号 315 室
电　　话：	029-88490077	电　　话：	0531-82736199
银　　行：	中国农业银行西安莲湖区支行	开户银行：	中国建设银行股份有限公司济南六里山支行
账　　号：	2614 2601 0400 17869	账　　号：	37001616388050147229
法定代表人或委托代理人：		法定代表人或委托代理人：	
签订日期：	2026年 9月17日	签订日期：	2026 年 9月 11日

附件 1：医院特定（单）病种质量监测系统维护范围清单：

系统模块名称	子系统功能名称
数据填报	病种填报
	人工补录
	填报内容校验
	原始病例溯源
	数据查阅
	重复上报提醒
数据管理	数据检索
	数据审核
	数据导出
漏报管理	回收站
	获取数据
	漏报查询
	漏报处理
	漏报导出
质控统计	统计概览
	数据汇总
	病种过程质量指标统计
	质控指标完成情况统计
	公共项汇总统计
	统计导出
	质控数据分析报告
智能语义分析	规则库
	字典库

	数据抽取
	数据清洗
	数据标准化
系统管理与信息公告	系统设置
	角色管理
	用户管理
	编码对应
	接口监测
	数据维护
	公告管理
	动态提醒

附件 2：医院信息系统故障分级标准及响应时间明细表

序号	故障等级	故障情况描述	响应时间要求
1	一级故障	信息系统瘫痪，或出现体检多部门终端用户的业务无法办理，严重影响甲方体检业务正常运作。	服务商应在 10 分钟内响应，4 小时内到达现场，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。
2	二级故障	信息系统的操作性能严重降级，或由于系统性能失常严重影响用户的业务动作。	服务商应在 30 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，或提供相应解决方案直至系统恢复正常。
3	三级故障	信息系统部分功能受损，影响较少患者正常体检，甲方体检主要业务正常工作。	服务商应在 30 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。
4	四级故障	信息系统出现一般性问题，对患者与系统运行几乎或无影响。	服务商应在 30 分钟内响应，24 小时内到达现场或远程维护，48 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	一级评价项目	二级评价项目	分项分值	明细分值	评分标准
1	日常售后运维服务（25 分）	故障响应及时性	10	3	服务期内一级故障响应时间超时（＞10 分钟），扣 3 分/次
				2	服务期内二级故障响应时间超时（＞30 分钟），扣 1 分/次
				2	服务期内三级故障响应时间超时（＞30 分钟），扣 0.5 分/次
				3	服务期内四级故障响应时间超时（＞30 分钟），扣 0.3 分/次
		故障处置与解决时效性	15	5	服务期内一级故障解决时间超时（＞6 小时），扣 5 分/次
				4	服务期内二级故障解决时间超时（＞12 小时），扣 2 分/次
				3	服务期内三级故障解决时间超时（＞24 小时），扣 0.5 分/次
				3	服务期内四级故障解决时间超时（＞48 小时），扣 0.3 分/次
2	运维服务质量与履约情况（30 分）	基础运维服务履约情况	15	5	未按合同约定提供运维服务，出现推诿、拖延、拒绝服务的情况，扣 1 分/次，扣完为止
				5	日常运维工作记录、故障处置记录、巡检记录不完整、虚报、篡改的，扣 1 分/次，扣完为止
				5	未按时提交运维月报、季报、年报及专项报告的，扣 1 分/次，扣完为止
		数据库专项运维服务质量	10	2	未按要求完成月度数据库巡检，少 1 次扣 0.5 分，扣完为止
				2	未按要求完成数据库优化、备份恢复演练的，扣 1 分/次，扣完为止
				2	未及时修复数据库高危漏洞的，扣 1 分/次，扣完为止
				2	数据库运维记录不完整、问题处置不及时的，扣 0.5 分/次，扣完为止
				2	未按要求提供数据库迁移、数据备份服务的，扣 0.5 分/次，扣完为止
		系统接口与报表服务质量	5	3	系统接口、报表问题响应不及时、处置不到位的，扣 1 分/次，扣完为止

				2	因政策变化需调整接口、报表、上报规则，未及时完成适配更新的，扣 2 分/次，扣完为止
3	系统升级与合规服务（8 分）	系统升级与补丁更新服务	5	2	未成立升级服务专班、组织架构不合理、技术能力不达标，扣 2 分
				3	未按要求完成系统安全补丁更新、政策合规适配升级，升级过程出现重大故障、影响业务的，扣 3 分
		升级服务质量	3	1	升级服务日志、测试报告、实施方案等资料不完整的，扣 1 分/次，扣完为止
				2	升级后出现遗留问题、使用部门评价达标率＜90%的，扣 1 分/次，扣完为止
4	网络与数据安全服务（25 分）	网络安全与等保合规服务	10	1	未成立安全整改专班、未按等保测评要求制定整改方案的，扣 1 分
				6	未按要求完成等保测评问题整改、整改不及时不到位的，扣 2 分/次，扣完为止
				3	未配合医院完成等保复测，或复测达标率＜80%的，扣 3 分
		数据安全服务	10	2	未建立数据安全保护机制、未提供数据安全合理化建议的，扣 2 分
				8	未通过技术方案保障采购人数据安全，出现数据安全隐患未及时处置的，扣 2 分/次，扣完为止
		数据信息保密管理	5	1	未建立保密管理制度、保密机制不健全的，扣 1 分
				2	未与采购人、项目服务人员签订保密协议的，扣 1 分/项
				2	未制定保密相关考核制度、人员管理不到位的，扣 1 分
		重大安全事件否决项	-	-	发生信息泄露、重大数据安全事件的，本大项 20 分全部扣除，同时直接认定年度考核不合格，追究对应违约责任
5	培训服务（5 分）	培训服务履约与质量	5	2	未按合同要求制定培训计划、编制培训教材的，扣 2 分
				3	未完成年度培训学时要求，少 1 学时扣 1 分；培训后考核不达标、培训效果未达要求的，扣 1 分/次，扣完为止

6	配套设备运维服务（2分）	设备运维服务质量	2	2	未按合同要求提供配套设备运维服务、工作记录不完整的，扣1分；服务期内设备故障率＞10%的，扣1分，扣完为止
7	服务满意度与项目管理（5分）	服务满意度	3	3	服务满意度＜90%的，扣3分；发生重大服务质量投诉的，本项3分全部扣除
		项目管理评价	2	2	采购人信息科、质控科对服务商项目管理、协调能力评价不合格的，本项2分全部扣除
合计	-	-	100	100	-