合同编号2026年149号

政府采购项目

竞争性磋商

西安市儿童医院

信息化设备维保项目

服 务 合 同

甲 方：西安市儿童医院

乙 方：陕西智源兴盛科技有限公司

签订地点：西安市儿童医院

签订时间：2026 年 8 月

服 务 合 同

甲　方：西安市儿童医院

地　址：西安市莲湖区西举院巷 69 号

联系人：张广烜　　电话：18991236783

乙　方：陕西智源兴盛科技有限公司

地　址：陕西省西安市高新区高新 6 路立人科技园 2 幢 1 单元 10401-120 室

联系人：　黄庆东　　电话：15829229903

依据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》，西安市儿童医院信息化设备维保项目(项目编号：ZBZB-2026-2946)，在西安市财政局政府采购管理处的监督管理下，由西安市儿童医院组织竞争性磋商。西安市儿童医院(以下简称“甲方”)确定陕西智源兴盛科技有限公司（以下简称“乙方”）为成交供应商。甲、乙双方同意按照下面条款和条件，签署本合同。

一、合同标的物内容及数量

项目名称	服务内容	技术要求及服务要求	服务期	合计
西安市儿童医院信息化设备维保项目	信息化设备维保服务	详见附件一	1 年 2026 年 11 月 29 日 —2027 年 11 月 28 日	230000.00
合计（大写）	贰拾叁万元整			

二、服务条件：

1.服务地点：西安市儿童医院西门院区、经开院区、东区、南区及各分支机构。

2.服务期：壹年（2026 年 11 月 29 日—2027 年 11 月 28 日）

三、合同价款

1.合同合税总价款为（大写）人民币贰拾叁万元整；￥230000 元。

2.合同总价包括：信息化设备维保项目所有服务内容费用（含人工费、材料费、安装费、运输费、税金等），除上述价格外，甲方为履行本合同不再支付任何其他费用。

3.合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

四、款项结算

1.结算比例

（1）本项目实行按季度开展服务质量考核，甲方每季度对乙方维保服务开展质量及满意度考核，考核按照本合同附件二《服务质量考核表》执行。

（2）合同服务满 6 个月，甲方汇总该半年度内 2 个季度的考核结果。达到付款条件后 30 个自然日内，根据两个季度的考核结果核算应付款项，应付金额=合同总价×50%-累计考核扣款。

（3）服务期结束后，甲方汇总后两个季度的考核结果。根据半年度考核结果，考核总分 60 分以上的，甲方在 30 个日内支付剩余款项（合同总价 50%-累计考核扣款）。

（4）具体考核标准为：满分 100 分，总得分不低于 80 分（含 80 分）合格，不予扣减费用；总得分低于 80 分时，每扣 1 分，扣减当期服务费 5‰，即大写：贰佰捌拾柒元伍角整 小写：¥287.50 元；总得分

低于60分，视为乙方违约，甲方有权单方面解除合同，解除合同书面通知书到达（即使拒收）乙方之日视为合同已解除，以乙方本合同载明的住所地或联系人地址为送达地址，同时乙方应按照本合同第八条约定承担违约责任。

2.支付方式：银行转账。

甲方开票信息：

单位名称：西安市儿童医院

统一社会信用代码：126101004372027054

地址：西安市莲湖区西举院巷69号

电话：029-87692121

开户行：交行西安甜水井街支行

账号：611301075018150042876

乙方信息如下：

开户行：中国民生银行股份有限公司西安锦业路支行

户名：陕西智源兴盛科技有限公司

账号：162595979

纳税人识别号：9I6101036889743O4E

地址：陕西省西安市高新区高新6路立人科技园2幢1单元10401-120室]

电话：15829229903

甲方所有服务款项均须通过对公转账方式支付至该账户，乙方不得要求甲方以现金、第三方代付等其他非约定形式完成支付

3.结算方式：验收合格后，乙方持成交通知书、服务合同、正式发票、项目验收单，与甲方结算。

五、双方的权利和义务

1.甲方的权利和义务

1.1 甲方有权对合同约定范围内乙方的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量。对甲方认为不合理的部分有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改。

1.2 甲方有权依据双方签订的考评办法对乙方提供的服务进行定期考评。

1.3 负责检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

1.4 根据本合同规定，按时向乙方支付应付服务费用。

1.5 甲方定期做好系统数据备份，并对备份数据进行妥善保管。甲方在应用过程中发现软件出现异常，应及时与乙方取得联系，并记录当前故障现象，便于乙方做出诊断。在乙方服务人员服务完成后，配合检查软件系统运行是否正常。

2.乙方的权利和义务

2.1 乙方应保证所提供的服务符合合同约定的服务标准。若服务不符合上述标准时，乙方应承担全部责任并立即采取措施予以解决，由此给甲方造成的损失和相关费用由乙方负责全额赔偿（包括但不限于甲方的全部经济损失及甲方可能支出的律师费、保全费、交通费、诉讼费、对第三人的赔偿等费用），甲方保留终止或单方解除合同及索赔的权利。

2.2 乙方应保证通过执行合同中全部方案后，能够实现本合同约定的结果并达到预期目标。若在方案执行过程中出现任何问题，乙方应尽快提出解决方案并按此执行至符合预期目标。

2.3 若乙方提供的服务和解决方案不符合本合同约定及甲方要求，或未在规定的时间内弥补缺陷，甲方有权采取一切必要的补救措施，由此产生的全部费用（包括但不限于甲方的全部经济损失及甲方可能支出

的律师费、保全费、交通费、诉讼费、过渡费、对第三人的赔偿等费用）由乙方负责。

2.4 乙方应保证所提供的服务不会引发第三方就其知识产权(包括但不限于专利权、商标权、版权等)提出的主张或诉讼。如因乙方侵害他人知识产权而产生的法律责任及赔偿责任，全部由乙方承担，若造成甲方损失的，乙方应当全部赔偿，包括但不限于甲方的全部经济损失、对第三人的赔偿以及甲方可能支出的律师费、保全费、交通费、诉讼费等费用。

2.5 按合同双方约定服务项目和服务承诺为甲方提供服务。

2.6 根据本合同的约定向甲方收取相关服务费用，并有权在本项目管理范围内管理及合理使用。

2.7 乙方应按照合同约定的服务时间完成运维服务并交付。

2.8 接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督。

2.9 乙方为甲方提供定期巡检，做好预防性维护。

2.10 乙方应按时向甲方提供合格的维保服务及必要的维护培训。

2.11 因乙方技术问题或维护问题造成甲方的硬件受到损坏，乙方应负责赔偿甲方因此所遭受的全部损失。

六、质量保证

1.乙方应保证所提供的服务符合合同规定的服务标准。若服务不符合上述标准时，乙方应承担全部责任并立即采取措施予以解决，由此给甲方造成的损失和相关费用由乙方负责（包括但不限于甲方的全部经济损失及甲方可能支出的律师费、保全费、交通费、诉讼费、过渡费、对第三人的赔偿等费用），甲方保留终止或单方解除合同及索赔的权利。

2.乙方应保证通过执行合同中全部方案后，能够实现本合同规定的结果并达到甲方的预期目标。若在方案执行过程中出现任何问题，乙方应尽快提出解决方案。

3.若乙方提供的服务和解决方案不符合本合同约定及甲方要求，或未在规定的时间内弥补缺陷，甲方有权采取一切必要的补救措施，由此产生的全部费用由乙方负责（包括但不限于甲方的全部经济损失及甲方可能支出的律师费、保全费、交通费、诉讼费、过渡费、对第三人的赔偿等费用）。

4.乙方应保证所提供的服务不会引发第三方就其知识产权(包括但不限于专利权、商标权、版权等)提出的主张或诉讼。如因乙方侵害他人知识产权而产生的法律责任，全部由乙方承担，若造成甲方损失的，乙方应当全部赔偿，包括但不限于甲方的全部经济损失、对第三人的赔偿以及甲方可能支付的诉讼费、保全费、律师费、差旅费等。

七、验收

1.乙方服务结束后，由乙方进行自检，自检合格后邀请甲方进行验收。甲方确认乙方的自检内容后，组织乙方（必要时请有关专家）进行验收，验收合格后，项目验收单作为对服务的最终认可。

2.验收依据：

2.1 本合同及附件文本；

2.2 合同签订时国家及行业现行的标准和技术规范。

3.乙方向甲方提交服务实施过程中的所有资料。以便甲方日后管理和维护。

八、违约责任

1.按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

2.乙方未按合同要求提供服务或服务质量不能满足合同及甲方要求，且未在甲方规定时间内完成整改，则甲方有权单方面解除合同，并有权拒付相应款项，且乙方应向甲方支付本合同总价款30%的违约金。

3.乙方未能按照本合同约定时间提供服务或完成约定的项目服务内容的，从逾期之日起每日按本合同总价款百分之一的数额向甲方支付违约金；逾期7个自然日以上的，甲方有权单方解除本合同，合同自书面解除通知送达（即使拒收）乙方之日起解除，以乙方本合同载明的住所地或联系人地址为送达地址，由此造成的甲方经济损失全部由乙方承担（包括但不限于甲方的全部经济损失及甲方可能支出的律师费、保全费、交通费、诉讼费、过渡费、对第三人的赔偿等费用）。

4.未经甲方同意，乙方不得擅自将本合同服务转包或分包第三方承担，否则甲方有权单方解除本合同，乙方应向甲方支付本合同总价款30%的违约金。

5.在本合同履行过程中，若乙方因违约或造成甲方经济、社会效益等损失的应当全部赔偿，赔偿范围不受本合同约定的违约金上限限制。

九、保密条款

1.乙方及其工作人员应遵守国家保密法律法规及规章制度，履行保密义务。工作人员自觉遵守保密审查，不违规记录、存储、复制工作秘密信息，不以任何方式泄露所接和知悉的工作秘密。未经对方书面许可，任何一方不得向第三方提供或者披露因本合同的签订和履行而得知的与对方业务有关的资料和信息，法律另有规定或本合同另有约定的除外。乙方向其关联公司提供或披露与甲方业务有关的资料和信息的，不受此限。

2.本合同一方（“资料披露方”）对其向本合同另一方（“资料接受

方”）按照本合同规定所提供的各类技术和商业资料、规格说明、图纸，文件及专有技术等（以下简称“保密资料”）享有合法、完整的所有权。

3.除本合同授权实施的行为外，资料接受方应将保密资料作为商业秘密予以保护，且不得将该保密资料任何部分或全部进行复制或向第三方（乙方关联公司除外）披露。资料接受方可仅为本合同的目的向其确有知悉必要的雇员披露对方提供的保密资料，但同时须指示其雇员遵守本条规定的保密及不披露义务。资料接受方应对根据本合同接受的保密资料妥善保管，向其提供不低于向接受方自有商业秘密提供的保护之保护。

4.当出现下述情况时，本条对保密资料的限制不适用。当保密资料：

4.1 并非因资料接受方的过错而已经进入公有领域的；

4.2 已通过该方的有关记录证明是由资料接受方独立开发的；

4.3 由资料接受方从没有违反对资料披露方的保密义务的人处取得；

4.4 法律要求资料接受方披露的，但资料接受方应在合理的时间提前通知资料披露方，使其得以采取其认为必要的保护措施。

5.本合同保密期限为自本合同生效之日起至本合同终止、解除后5年。

十、争议解决

1.本合同在履行过程中发生的争议，由甲、乙双方当事人协商解决，协商不成的按下列第 1.2 种方式解决：

1.1、提交西安仲裁委员会仲裁；

1.2、依法向甲方所在地人民法院起诉。

2.本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

十一、不可抗力及免责

1.如由于战争、骚乱、恐怖主义、自然灾害、国家法律法规或规章变动、网络安全、网络无法覆盖、停电、通信线路被人为破坏，导致甲乙双方或一方不能履行或不能完全履行本合同项下有关义务时，受影响方不承担违约责任，但应于该等情形发生后十五个自然日内将情况告知对方，并提供有关部门的证明。在影响消除后的合理时间内，一方或双方应当继续履行合同。如因此导致合同不能或者没有必要继续履行的，本合同可协商解除。

2.如政府管理部门提出要求的，乙方将暂停或终止提供相应服务，且不承担任何责任，未提供服务部分费用应予以退回。

3.由以下任一原因使得乙方对甲方指定防护目标所提供的服务的实施或服务效果受到影响，乙方不承担责任：

3.1 非乙方维保导致的甲方的设备故障；

3.2 甲方自行下载的第三方应用程序或未经乙方确认的安装活动；

3.3 甲方工作人员的操作疏忽或由甲方授权的非乙方人员的操作；

3.4、甲方接入电路自身故障；

4.乙方应当提前书面通知甲方，甲方接到乙方通知后应当做好数据备份并承担数据丢失、遗漏、毁损的风险，乙方对此无需承担责任。

十二、合同生效

1.本合同一式陆份，甲方持肆份，乙方持贰份，本合同甲方盖章、乙方签字盖章后生效。

2.如果本合同的任何条款在任何时候变成不合法、无效或不可强制执行而不从根本上影响本合同的效力时，本合同的其他条款不受影响。

3.除本合同另有约定外，未经甲乙双方书面确认，任何一方不得自

行变更或修改本合同。

4.未得到对方的书面许可，一方均不得以广告或在公共场合使用或摹仿对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写，任何一方均不得声称对对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写拥有所有权。

5.双方同意，招标文件、投标文件、附件均为本合同不可分割的部分，与合同正文具备同等法律效力。若附件与合同正文有任何冲突，以合同正文为准。

十三、其他事项

1.合同附件均成为合同不可分割的部分。

2.合同未尽事宜，由甲、乙双方协商补充合同，与原合同具有同等法律效力。

（合同签署页）

甲 方	乙 方
西安市儿童医院 （盖章）	陕西智源兴盛科技有限公司 （盖章）
地址： 西安市莲湖区西举院巷69号	地址：陕西省西安市高新区高新6路立人科技园2幢1单元10401-120室
邮编：710003	邮编：710075
	法定代表人：
经办人：（签字）	经办人：（签字）
电话：029-87692121	电话：029-88189399
日期：2026 年 8 月 26 日	日期： 年 月 日

附件一：技术要求及服务要求

1.技术要求

乙方负责为甲方经开院区、西门院区、东区、南区及下属门诊部所涉及的全部计算机及打印机设备，提供一套“零费用、全响应、高保障”的综合性运维服务解决方案。乙方承诺，在服务期内，提供涵盖人工、配件、运输及所有衍生服务的完全免费维修与保养，解放甲方 IT 管理负担，保障医疗业务不间断高效运行。

维修或更换配件服务范围（损坏配件无法维修或维修后达不到使用效果的需按照损坏配件型号更换同型号配件）：

序号	产品名称	参数要求
1	处理器（CPU）	核心：4 核心 8 线程 频率：主频 3.4GH/睿频 4.5GHz 三级缓存：12MB 接口：LGA1700 功耗：60W 集成核心显卡
2	处理器(CPU)1	核心：10 核心 16 线程 频率：主频 2.5GH/睿频 4.6GHz 三级缓存：20MB 接口：LGA1700 功耗：65W 集成核心显卡
3	处理器（CPU）2	核心：6 核心 12 线程 频率：主频 3.5GH/睿频 4.4GHz 三级缓存：32MB 接口：AM4 功耗：65W 集成核心显卡

4	处理器（CPU）3	核心：6 核心 12 线程 频率：主频 3.7GH/睿频 5.0GHz 三级缓存：32MB 接口：AM5 功耗：65W 集成核心显卡
5	8G 内存条	容量：8GB 平台：台式机（笔记本）内存 DDR 代数：DDR4 内存频率：3200/3333MHz
6	16G 内存条	容量：16GB 平台：台式机（笔记本）内存 DDR 代数：DDR4 内存频率：3200/3333MHz
7	32G 内存条	容量：32GB 平台：台式机（笔记本）内存 DDR 代数：DDR4 内存频率：3200/3333MHz
8	16G 内存条	容量：16GB 平台：台式机（笔记本）内存 DDR 代数：DDR5 内存频率：6000MHz
9	32G 内存条	容量：32GB 平台：台式机（笔记本）内存 DDR 代数：DDR5 内存频率：6200MHz
10	256G 固态硬盘	容量：256GB 接口：6Gb/s SATA 接口 闪存类型：TLC

		顺序写入：530MB/s 顺序读速：560MB/s 外观尺寸：2.5 英寸 平台：台式机（笔记本）内存
11	512G 固态硬盘	容量：512GB 接口：6Gb/s SATA 接口 闪存类型：TLC 顺序写入：530MB/s 顺序读速：560MB/s 外观尺寸：2.5 英寸 平台：台式机（笔记本）内存
12	1024G/1T 固态硬盘	容量：1024GB/1TB 接口：6Gb/s SATA 接口 闪存类型：TLC 顺序写入：530MB/s 顺序读速：560MB/s 外观尺寸：2.5 英寸 平台：台式机（笔记本）内存
13	1TB 硬盘	容量：1TB 接口：SATA 接口 转速：7200rpm 缓存：256MB 硬盘尺寸：3.5 英寸 硬盘类型：台式机硬盘
14	2TB 硬盘	容量：2TB 接口：SATA 接口 转速：7200rpm 缓存：256MB 硬盘尺寸：3.5 英寸

		硬盘类型：台式机硬盘
15	4TB 硬盘	容量：4TB 接口：SATA 接口 转速：7200rpm 缓存：256MB 硬盘尺寸：3.5 英寸 硬盘类型：台式机硬盘
16	8TB 硬盘	容量：8TB 接口：SATA 接口 转速：7200rpm 缓存：256MB 硬盘尺寸：3.5 英寸 硬盘类型：台式机硬盘
17	主机主板	内存支持：DDR4*2 3200/3333MHz ≤64GB 存储支持：SATA 接口数量/4 个，M.2 接口数量/1 个 扩展支持：PCI Express x1/1 个，PCI Express x16/1 个 电源支持：24+8Pin 适用 CPU 接口：LGA1700，连接板型：M-ATX（紧凑型）， 支持 PCIe 协议：支持 PCIE4.0 板载接口支持：3.5mm 音频输入输出，HDMI 视频输出，VGA 视频输出，PS/2 键鼠接口，USB 接口数≥6 个，1G 网卡接口≥1 个

[8]	主板主板	内存支持：DDR4 3200MHz 双通道 存储支持：SATA3接口数量6个，M.2接口数量2个 扩展支持：PCI Express x16 1个，PCI Express x1 2个 电源支持：24-pin 显示接口：VGA接口，DVI接口，支持HDMI（高清晰度） 定制PCBA协议：支持PCBA协议 高品质接口支持：3.5mm音频输入输出，SPDIF数字输出，RCA立体声输出，PS/2键鼠接口，USB接口数量6个，以太网络接口2个
[9]	主板主板	内存支持：DDR4 3200 双通道 存储支持：SATA3接口数量4个，M.2接口数量1个 扩展支持：PCI Express x1 1个，PCI Express x16 1个 电源支持：24-pin 显示接口：VGA，DVI，支持HDMI（高清晰度），支持PCBA协议：支持PCBA协议 高品质接口支持：3.5mm音频输入输出，SPDIF数字输出，RCA立体声输出，PS/2键鼠接口，USB接口数量6个，以太网络接口1个
[10]	主板主板	内存支持：DDR4 2666MHz 双通道 存储支持：SATA3接口数量6个，M.2接口数量2个 扩展支持：PCI Express x1 2个，PCI Express x16 2个 电源支持：24-pin 显示接口：VGA，DVI，支持HDMI（高清晰度），支持PCBA协议：支持PCBA协议 高品质接口支持：3.5mm音频输入输出，SPDIF数字输出，RCA立体声输出，PS/2键鼠接口，USB接口数量6个，以太网

		网卡接口≥2 个
21	主机电源	电源尺寸：标准电源（ATX）长 150mm；宽 150mm；高 86mm，INTEL 规范：ATX 2.31，转换效率(80PLUS)：金牌（90%）散热风扇：12cm 支持温控，安全认证：CCC 认证，功率因数校正：主动式功率因数校正 输出接口：8(6+2)PCI-E 接口≥2 个，主电源接口 20+4 pin=1 个，额定功率 550W，6pin PCI-E 接口≥2 个，SATA 接口数量≥4 个，CPU12V 供电接口≥2 个
22	主机电源 1	电源尺寸：标准电源（ATX）长 150mm；宽 150mm；高 86mm，INTEL 规范：ATX 2.31，转换效率(80PLUS)：金牌（90%）散热风扇：12cm 支持温控，安全认证：CCC 认证，功率因数校正：主动式功率因数校正 输出接口：8(6+2)PCI-E 接口≥2 个，主电源接口 20+4 pin=1 个，额定功率 750W，6pin PCI-E 接口≥2 个，SATA 接口数量≥4 个，CPU12V 供电接口≥2 个
23	CPU 散热器	兼容接口：INTEL LGA1700，风冷鳍片：穿片工艺，热管数量：4 热管，风冷底座：热管直触，类型：风冷散热器
24	CPU 散热器 1	兼容接口：AM4/AM5，风冷鳍片：穿片工艺，热管数量：6 热管，风冷底座：热管直触，类型：风冷散热器
25	显卡	芯片组：NVIDIA 芯片，显存容量：≥4GB，接口：HDMI*2、DP*1、DVI*1，显存位宽：128bit，显存类型：GDDR6，接口类型：PCI-E 4.0，散热风扇：双风扇
26	主机开关	适用于电脑主机开关按钮，屏蔽类型：非屏蔽，线长：1.8m 以下

27	网卡	速率：1G，接口：PCI-E/PCI，接口类型：板载RJ45有线网卡，连接方式：有线连接
28	网卡1	速率：2.5G，接口：PCI-E/PCI，接口类型：板载RJ45有线网卡，连接方式：有线连接
29	声卡	连接支持：3.5mm音频输入输出，接口类型：PCI/PCI-E，类型：板载音频扩展卡，连接方式：有线连接，支持2.1声道双通道同步输出
30	光驱	读取速度：CD-ROM 40X，DVD-ROM(Dual) 8X，DVD-ROM(Single) 8X，CD-RW 24X，CD-R 48X 写入速度：DVD+R(DL) 12X，DVD-R 16X，CD-RW 24X，DVD+RW 8X，DVD-RAM 5X，DVD-R 16X，CD-R 48X，DVD+RW 8X，DVD+R(DL) 12X
31	显示器屏幕	原装适用于电脑显示器显示屏，分辨率：1920*1080，刷新率：60Hz
32	显示器屏幕1	原装适用于电脑显示器显示屏，分辨率：2560*1440，刷新率：120Hz
33	显示器主板	电脑显示器显示板，主板
34	显示器开关	适用于显示器开关小板含按钮，屏蔽类型：非屏蔽，线长：1.8m以下
35	显示器接口板	电脑显示器接口板
36	适配器	适用于笔记本、显示器等设备，根据设备需求提供适用接口及适配功率
37	笔记本电池	笔记本内置电池根据设备需求提供适用接口及适配功率
38	显示器屏幕	原装适用于笔记本显示屏，分辨率：2560*1440，刷新率：120Hz
39	屏幕维修/更换	适用于叫号电视显示屏幕，分辨率：1920*1080
40	背光灯条维修/更换	适用于叫号电视显示屏幕
41	屏线/排线修复	适用于叫号电视显示屏幕
42	电源板维修/更换	适用于叫号电视显示屏幕

43	主板维修/更换	适用于叫号电视显示屏幕
44	逻辑板维修/更换	适用于叫号电视显示屏幕
45	系统恢复/刷机	适用于叫号电视显示屏幕
46	其他小型维修如开关按钮、遥控信号接收等	适用于叫号电视显示屏幕
47	打印机主板 1	原装适用于惠普黑白激光打印机
48	打印机主板 2	原装适用于爱普生彩色喷墨打印机
49	打印机主板 3	原装适用于惠普彩色喷墨打印机
50	打印机主板 4	原装适用于佳能彩色喷墨打印机
51	打印机主板 5	原装适用于惠普彩色双面一体机
52	打印机主板 6	原装适用于爱普生彩色双面一体机
53	打印机主板 7	原装适用于爱普生针式打印机
54	打印机主板 8	原装适用于得实针式打印机
55	打印机主板 9	原装适用于富士通针式打印机
56	打印机主板 10	原装适用于斑马条码打印机
57	打印机主板 11	原装适用于得实条码打印机
58	打印机主板 12	原装适用于爱普生条码打印机
59	打印机主板 13	原装适用于施乐高速激光复印机
60	打印机主板 14	原装适用于东芝高速激光复印机
61	打印机主板 15	原装适用于理光高速激光复印机
62	打印机主板 16	原装适用于京瓷高速激光复印机
63	打印机主板 17	原装适用于德宝高速速印机
64	定影组件 1	原装适用于惠普黑白激光打印机
65	定影组件 2	原装适用于佳能黑白激光打印机
66	定影组件 3	原装适用于兄弟黑白激光打印机
67	定影组件 4	原装适用于惠普高速激光打印机
68	定影组件 5	原装适用于佳能高速激光打印机
69	定影组件 6	原装适用于惠普高速彩色激光打印机

70	定影组件 7	原装适用于佳能高速黑白激光打印机
71	定影组件 8	原装适用于施乐高速激光复印机
72	定影组件 9	原装适用于京瓷高速激光复印机
73	定影组件 10	原装适用于理光高速激光复印机
74	定影膜 1	原装适用于惠普激光打印机
75	定影膜 2	原装适用于佳能激光打印机
76	定影膜 3	原装适用于兄弟激光打印机
77	定影膜 4	原装适用于惠普高速激光打印机
78	定影膜 5	原装适用于佳能高速激光打印机
79	定影膜 6	原装适用于兄弟高速激光打印机
80	定影膜 7	原装适用于施乐复印机
81	定影膜 8	原装适用于东芝复印机
82	定影膜 9	原装适用于理光复印机
83	定影膜 10	原装适用于京瓷复印机
84	纸盒 1	原装适用于惠普打印机
85	纸盒 2	原装适用于佳能打印机
86	纸盒 3	原装适用于爱普生打印机
87	字车 1	原装适用于爱普生打印机
88	字车 2	原装适用于惠普打印机
89	字车 3	原装适用于佳能打印机
90	字车 4	原装适用于得实等打印机
91	提纸架	原装适用于惠普、佳能、爱普生等打印机
92	进纸器 1	原装适用于爱普生打印机
93	进纸器 2	原装适用于惠普打印机
94	进纸器 3	原装适用于佳能打印机
95	进纸器 4	原装适用于得实打印机
96	打印头 1	原装适用于爱普生分体式喷墨打印机
97	打印头 2	原装适用于惠普分体式喷墨打印机
98	打印头 3	原装适用于佳能分体式喷墨打印机

99	打印头 4	原装适用于爱普生一体式高速彩色喷墨打印机
100	打印头 5	原装适用于惠普一体式高速彩色喷墨打印机
101	打印头 6	原装适用于佳能一体式高速彩色喷墨打印机
102	打印头 7	原装适用于爱普生平推式高速票据打印机
103	打印头 8	原装适用于得实平推式高速票据打印机
104	打印头 9	原装适用于富士通平推式高速票据打印机
105	打印头 10	原装适用于得实条码打印机
106	打印头 11	原装适用于爱普生条码打印机
107	打印头 12	原装适用于斑马条码打印机
108	USB 接口	适用于爱普生、佳能、惠普、得实等打印机，适用于施乐、东芝、理光等高速复印机
109	分页器	原装适用于爱普生、佳能、惠普、得实等打印机，适用于施乐、东芝、理光等高速复印机
110	压力辊	原装适用于惠普、佳能等高速激光打印机
111	电磁辊	原装适用于惠普、佳能等高速激光打印机
112	定影盖板	原装适用于惠普、佳能等高速激光打印机
113	光栅	原装适用于爱普生、惠普、佳能等喷墨打印机
114	复印头/扫描头 1	原装适用于爱普生、佳能、惠普等一体打印机
115	复印头/扫描头 2	原装适用于施乐、东芝、理光、京瓷等高速复印机
116	传感器	原装适用于爱普生、惠普、佳能等喷墨打印机；原装适用于爱普生、富士通、得实等平推式高速票据打印机；原装适用于斑马、得实等条码打印机
117	色驱	原装适用于爱普生、富士通、得实等平推式高速票据打印机
118	色挡片	原装适用于爱普生、富士通、得实等平推式高速票据打印机
119	DC 板	原装适用于爱普生、惠普、佳能等喷墨打印机；原装适用于爱普生、富士通、得实等平推式高速票据打印机；原装适用于斑马、得实等条码打印机

120	定影离合齿轮	原装适用于惠普、佳能等高速激光打印机
121	废墨仓	原装适用于爱普生、佳能、惠普等喷墨打印机
122	皮带	原装适用于爱普生、佳能、惠普等喷墨打印机
123	激光器 1	原装适用于惠普、佳能等黑白激光打印机
124	激光器 2	原装适用于惠普、佳能等彩色激光打印机
125	激光器 3	原装适用于东芝、施乐、理光、京瓷等复印机
126	输稿器搓纸轮 1	原装适用于施乐复印机
127	输稿器搓纸轮 2	原装适用于东芝复印机
128	输稿器搓纸轮 3	原装适用于理光复印机
129	输稿器搓纸轮 4	原装适用于京瓷复印机
130	纸箱搓纸轮 1	原装适用于施乐复印机
131	纸箱搓纸轮 2	原装适用于东芝复印机
132	纸箱搓纸轮 3	原装适用于理光复印机
133	纸箱搓纸轮 4	原装适用于京瓷复印机
134	复印机导纸板	原装适用于东芝、施乐、理光、京瓷等复印机，原装适用于得宝、理光等速印机
135	复印机进纸器齿轮组 1	原装适用于施乐复印机
136	复印机进纸器齿轮组 2	原装适用于东芝复印机
137	复印机进纸器齿轮组 3	原装适用于理光复印机
138	复印机进纸器齿轮组 4	原装适用于京瓷复印机
139	速印机进纸器齿轮组	原装适用于得宝速印机
140	复印机输稿器 1	原装适用于施乐复印机
141	复印机输稿器 2	原装适用于东芝复印机
142	复印机输稿器 3	原装适用于理光复印机

143	复印机输稿器 4	原装适用于京瓷复印机
144	复印机进纸器 1	原装适用于施乐复印机
145	复印机进纸器 2	原装适用于东芝复印机
146	复印机进纸器 3	原装适用于理光复印机
147	复印机进纸器 4	原装适用于京瓷复印机
148	速印机进纸器	原装适用于得宝速印机
149	复印机主电机 1	原装适用于施乐复印机
150	复印机主电机 2	原装适用于东芝复印机
151	复印机主电机 3	原装适用于理光复印机
152	复印机主电机 4	原装适用于京瓷复印机
153	速印机主电机	原装适用于得宝速印机

2.服务要求

(一)服务模型

2.1 管理集中制：

在甲方信息科统一管理下，对乙方建立以各科室服务满意度为核心指标的绩效考核体系，从机制上杜绝多服务商间出现责任推诿与响应拖延等问题。

2.2 目标集中制：

全部业务流程设计以缩短甲方科室故障等待时间为最终目标。通过建立备件库、预判科室需求，将传统的“报修-采购-等待-维修”长链条，压缩简化为“报修-维修”的极简处置流程。

2.3 服务集中制：

乙方派驻驻场工程师驻场服务，全面负责甲方所有电视、计算机及打印设备的维修、保养及配件供应工作。乙方在甲方设立集中式备件库，储备覆盖 80%以上常见故障的配件，最大限度减少科室等待时长。

(二)业务范围

1.乙方提供的“全包式”维保服务，涵盖以下全部服务内容，服务期间不再产生任何额外付费项目：

1.1 设备范围：电视、台式电脑、笔记本电脑、各类打印机（含激光、喷墨、条码、针式等）。

1.2 服务全包：1）、包含所有硬件维修、调试、故障排查；2）、桌面运行（包

合软、硬件）服务。

1.3 物料全包：维修所需的所有配件均由服务商免费提供并承担相应税金。

1.4 流程全包：包含物料的包装、运输、配送、更换、调试及所有后续售后服务。

（三） 人员要求

1. 乙方须配置不少于 2 名具备计算机硬件或相关认证的专业工程师常驻甲方开展服务。

2. 驻场人员日常上下班时间严格与甲方行政班次保持同步，保障故障及时现场响应；节假日及特殊时间需提供现场保障服务；驻场人员除完成本职工作外，需听从甲方安排，配合完成甲方信息科安排的相关辅助工作；驻场人员需协助信息科值班值守。

3. 提供 7×24 小时紧急热线，非工作时间针对紧急故障提供远程指导或调度工程师到场。

4. 驻场人员需严格遵守医院相关规章制度，签署保密协议等，如有违背，甲方将按情况对其进行相应措施。

（四）考核体系量化、考核服务的协议：

1. 10 分钟内电话响应，确认故障；30 分钟内携带工具或备件抵达故障现场；60 分钟内解决一般性软硬件故障。

2. 每季度进行满意度考核及评分，考核标准以信息科相关制度为准，考核标准与付款相关。

3. 对于复杂硬件故障，若 2 小时内无法修复，必须立即提供同等性能的备用设备，确保科室工作不间断，备用设备的运输、安装及相关全部费用均由乙方承担，甲方无需支付任何相关支出。

（五）服务流程：

1. 甲方科室通过指定平台向信息中心报修。

2. 乙方值班人员根据故障类型、科室位置，派单至最合适的驻场工程师，工程师接单—现场处理—工单归档，全程系统留痕，可追溯。

附件二：服务质量和满意度评分表

<table>
<tr><td colspan="3">项目名称</td><td colspan="5">西安市儿童医院信息化设备维保项目</td></tr>
<tr><td colspan="3">供应商</td><td colspan="5">陕西智源兴盛科技有限公司</td></tr>
<tr><td rowspan="11">考评项目</td><td rowspan="11">维保服务情况</td><td rowspan="4">响应速度</td><td>故障响应时间</td><td>1.一般故障（单终端局部功能异常，不影响科室整体业务）：能够在30分钟内响应，24小时内解决问题，超过每次扣2分；2.严重故障（单科室系统瘫痪，门诊 / 病房业务受阻）：能够在30分钟内响应，3小时内解决，超每次扣4分；3.重大故障（全院核心收费、HIS、药房系统宕机，全院业务停滞）：即时响应，并要求1小时内解决，超过每次扣10分；4. 季度零重大系统宕机故障，+3 分；</td><td rowspan="3">60</td><td rowspan="11">备注：
具体考核标准为：满分100分，总得分不低于80分（含80分）合格，不予扣减费用；总得分低于80分时，每扣1分，扣减当期服务费5‰，即大写：贰佰捌拾柒元伍角整 小写：¥287.50元；总得分低于60分，视为乙方违约，甲方有权单方面解除合同，乙方应按照本合同第八款约定承担违约责任。</td></tr>
<tr><td>问题解决率</td><td>1.问题解决率达到95%；2.问题解决率在90%-94%，每低于1%扣1分；3.解决问题率低于90%，扣10分。</td></tr>
<tr><td>客户满意度</td><td>1.每月客户满意度调查评分达到90-100分；2.每月客户满意度调查评分在80-90分，扣1分；3.每月客户满意度调查评分低于80分，每次扣2分。</td></tr>
<tr><td rowspan="3">专业知识</td><td>技术支持协作</td><td>1.与科室成员协作顺畅，能够提供有效支持； 2.与科室成员协作一般，每次扣1分；3.与科室成员协作困难，每次扣2分。</td><td rowspan="3">20</td></tr>
<tr><td>沟通能力</td><td>1.能够清晰、准确地与沟通问题；2.沟通不够清晰，每次扣1分； 3.无法有效沟通，每次扣2分。</td></tr>
<tr><td>产品知识掌握程度</td><td>1.对产品知识掌握程度达到90%以上；2.对产品知识掌握程度在80%-89%，每次扣1分；3.对产品知识掌握程度低于80%，每次扣2分。</td></tr>
<tr><td rowspan="5">服务意识</td><td>服务态度</td><td>1.始终保持积极、友好的服务态度；2.服务态度一般，科室每投诉一次，扣2分；3.服务态度恶劣，影响恶劣，每次扣4分；4.临床科室表扬一次，加 2分。</td><td rowspan="5">20</td></tr>
<tr><td>及时性</td><td>1.能够及时响应客户需求；2.响应需求及时性一般，每次扣1分；3.无法及时响应客户需求，每次扣2分。</td></tr>
<tr><td>主动性</td><td>1.能够主动发现并解决客户潜在问题；2.主动性一般，每次扣1分；3.缺乏主动性，每次扣2分。</td></tr>
<tr><td>服务跟进</td><td>1.能够对问题进行有效跟进：2.跟进效果一般，每次扣1分；3.无法有效跟进，每次扣2分。</td></tr>
<tr><td>服务反馈</td><td>1. 能够及时收集并反馈客户意见；2.反馈及时性一般，每次扣1分；3.无法及时反馈，每次扣2分。</td></tr>
<tr><td colspan="3">总得分：</td><td colspan="4">□合格 □不合格</td></tr>
<tr><td colspan="8">科室意见：

签字：
年 月 日</td></tr>
</table>