

运维服务外包合同书

项目名称：2022 年机房基础设施运维服务

甲 方：武汉市第四医院

乙 方：艾瑞信科技有限公司

签订地点：武汉市



合 同 书

武汉市第四医院（以下简称：甲方）和艾瑞信科技有限公司（以下简称：乙方），依据《中华人民共和国民法典》的规定，就 2022 年机房基础设施运维服务（以下简称：项目）项目有关事宜协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同（以下简称：合同）。

一、合同文件

1. 本合同包括招标文件、投标文件、中标通知书、双方工作会议备忘录等。以下文件均是本合同的组成部分，并互为补充和解释，如各部分存在冲突之处，甲方有权选择以下文件的优先级：

(1) 招标文件；(2) 投标文件；(3) 中标通知书；(4) 合同书；(5) 双方工作会议备忘录。

2. 本合同附件均作为本合同的组成部分，与本合同具有同等的法律效力。

3、附件清单：

附件一：信息安全保密承诺函

附件二：外包业务工作考核表

附件三：廉洁承诺书

二、服务期限

本合同服务有效期限为壹年。起始时间为 2021 年 12 月 21 日，终止时间为 2022 年 12 月 20 日。在合同到期前，若双方无异议，可续签下一年度的服务合同，合同金额保持不变。

三、服务范围

序号	名称	设备型号	维保年限(年)	单价(元)	金额(元)	备注
1	古田院区精密空调质保	P1030FAPMS 1R	1	7200	7200	
2	古田院区精密空调质保	P1030FAPMS 1R	1	7200	7200	
3	古田院区 APC UPS 质保	G3HT30KHLM	1	8600	8600	

4	古田院区 APC UPS 质保	G3HT30KHL	1	8600	8600	
5	古田院区机房维保及巡检		1	23500	23500	
6	常青机房维保维保及巡检		1	23500	23500	
合计:					78600	
备注: 1、乙方提供配电, 动力环境监控等设备设施免费维修服务 (配件由医院提供)。 2、完成医院信息科布置的其他工作。						

四、服务内容

序号	名称	设备型号	维保年限 (年)	内容
1	古田院区精密空调质保	P1030FAPMS 1R	1	1 年 8 次巡检维护服务, 包括场地电压情况, 控制显示部分, 冷凝器部分, 室内风机组件, 保温部分, 加湿工作及排水状况, 压缩机运行检查, 除湿状态检查, 加热状态检查等并附相应表格。 整机质保包括主机、管道、滤网及室外机原厂免费质保。
2	古田院区精密空调质保	P1030FAPMS 1R	1	
3	古田院区 APC UPS 质保	G3HT30KHLM	1	一年整机原厂免费质保。(不含电池)
4	古田院区 APC UPS 质保	G3HT30KHL	1	一年整机原厂免费质保。(不含电池)
7	机房维保及巡检		1	机房 1 年各 6 次小巡检, 6 次大巡检服务。精密空调室外机清洗各 12 次, 环控系统互联互通巡检, 温湿度巡检, 供配及 UPS 电源配电系统巡检, 防雷系统巡检等(机房小巡检包括环境监控的测试, 配电线路的老化情况, 电池连接情况等, 机房大巡检应除小巡检外还包括防雷接地检测, UPS 断电测试等)。
备注: 填报机房供配电、防雷、UPS 电源配电系统、环境监控等巡检需相应表格。				

五、备品备件及设备维修

UPS、精密空调、环境监控 等。

六、服务方式

- 1、电话支持：7*24 小时，联系电话：13986266856 15377079636 15337210690。
- 2、远程支持：甲方允许的情况下，乙方可提供远程支持服务。
- 3、现场支持：提供现场技术服务支持，在甲方人员的配合下进行故障诊断和处理。
- 4、定期巡检：乙方承诺向甲方提供每 1 个月一次的机房巡检维护服务，在约定的时间内，指派固定的服务工程师对机房巡检及维护，发现问题现场及时解决，当日出具巡检服务报告

七、服务等级协议 (SLA)

乙方保证每月 1 次定期巡检，并提供不限次的 7×24 小时现场、远程、电话、邮件等支持服务。乙方按照下列对故障级别、响应时间、服务到达时间及故障排除时间的定义来完成支持服务

故障级别	故障现象	响应时间	技术人员到场时间	恢复故障时间
一级故障	精密空调故障 UPS 故障 配电系统故障 环控系统故障等	30 分钟	1 小时	48 小时

八、项目组织

乙方为提高对武汉市第四医院 2022 年机房基础设施运维服务项目 的服务总体质量，特成立项目专项小组，保障武汉市第四医院系统的正常高可靠持续性的运行。项目组成员见下表：

序号	姓名	专业	所在公司及职务	执职业资格证明	在项目中担任的角色
一、项目领导小组					
1	陶游健	计算机科学与技术	艾瑞信科技有限公司	项目经理	项目技术负责人

二、项目实施小组

2	沈力	计算机信息管理	艾瑞信科技有限公司	暖通工程师	项目组成员
3	敖小凡	通信工程	艾瑞信科技有限公司	UPS 工程师	项目组成员

服务投诉方式：15337210690 4008709859。

九、合同金额及付款方式

1、合同总金额为人民币大写：柒万捌仟陆佰元整，人民币小写：¥78600。

2、服务期内实行按半年付款，经甲方认可，每完成半年服务内容后 30 个工作日内支付合同总金额的 50%。

合同条款已审核。张大海

3、考核要求：甲方每半年对乙方进行工作考核评价(见附件二)，从服务态度、服务能力、服务质量、服务效率、服务纪律等 5 个方面进行考核打分评定，每方面考核内容分值 20 分，合计满分 100 分，得分大于等于 90 分为合格，该半年维保费全额计算，得分 80-89 分为基本合格，该半年维保费按每低于 90 分 1 分扣减 1%；得分小于 80 分为不合格，该半年维保费按每低于 90 分 1 分扣减 1%；考评不合格，甲方有权解除合同。

十、保密条款

参照附件一《信息安全保密承诺函》执行。

十一、争端的解决方法

甲方有权对乙方人员进行试用考核，服务工程师先通过甲方的面试和一个月的试用考核，面试及考核合格后正式服务项目。不能达到甲方要求必须无条件更换，如乙方服务不能达到甲方要求，甲方有权解除合同。

甲方未按本协议约定及时足额支付服务费用，每延迟一日，按应付未付款项的万分之二向乙方支付违约金，最高不超过本合同金额的百分之五；逾期付款超过 10 日的，乙方有权终止服务，并要求甲方赔偿由此给乙方造成的损失。

乙方未按要求履行合同所要求的服时，甲方有权解除合同，由此造成甲方和最终用户的经济损失由乙方承担。

双方本着长期友好合作的精神，协商解决本合同履行过程中的问题及纠纷。因本合同履行引起或与本合同有关的任何争议，如双方无法协商解决，任何一方可向甲方所在

地的人民法院提起诉讼。

十二、 适用法律

本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

十三、 合同生效

本合同经双方法定代表人或委托代理人签字盖章后生效。

十四、 其他

- 1、本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份，具有同等法律效力。
- 2、本合同附件均作为本合同的组成部分，与本合同具有同等的法律效力。

十五、 服务交付

1、 主动式巡检报告

交付时间：当日巡检，当日提交

交付物：巡检报告等；

2、 被动式服务：

交付时间：当日巡检，当日提交；

交付物：巡检报告等。

(以下无正文)

甲 方：武汉市第四医院

单位名称（盖章）：

单位地址：武汉市硚口区汉正街473号

授权代理人（签字）：

联系人：

电 话：

签约时间：2021年12月21日

乙 方：艾瑞信科技有限公司

单位名称（盖章）：

地 址：洪山区李桥村融科智谷工业项目（三期）C8号楼2单元12层（1）研发号

授权代理人（签字）：

联系人：

电 话：

签约时间：2021年12月21日

附件一

信息安全保密承诺函

致：武汉市第四医院

根据国家有关信息安全及信息保密相关法律法规，艾瑞信科技有限公司（以下简称“乙方”）就武汉市第四医院（以下简称“甲方”）2022年机房基础设施运维服务项目实施及后期系统使用过程中从甲方获取的有关资料和信息的安全保密事项做到以下承诺。

一 保密内容

1. 乙方从甲方获取的资料和信息，一切权利归甲方所有。
2. 乙方不得以任何形式向第三方透露从甲方获取的资料和信息。
3. 乙方保证从甲方获取的资料和信息仅用于与本项目合作有关的用途和目的。
4. 乙方保证对甲方提供的保密信息予以妥善保管，并采取与自身保密信息同等级别的措施和审慎程度进行保密。乙方确保本次项目涉及的所有医院数据必须保留在医院内，没有任何形式外泄。
5. 乙方向其内部提供甲方保密信息的范围应进行严格控制和管理。乙方须向其掌握甲方保密信息的内部人员提示信息的保密性和其应承担的保密义务，并保证上述人员以书面形式同意接受本协议条款的约束。若乙方人员出现岗位调动或离职的情形，乙方有义务立即通知并配合甲方终止其与甲方有关的信息访问权限，收回其所持有的甲方保密资料和涉密介质，并确保该人员在离职后继续履行好保密义务。
6. 若乙方与第三方合并、被第三方兼并被第三方直接或间接控制，在未经甲方书面授权同意的情况下，乙方不得向该第三方披露任何甲方的保密信息。若出现该情况，乙方应立即将甲方的保密资料归还甲方，或根据甲方的要求予以销毁，不得留存任何资料的备份。
7. 乙方确保在项目合作期间不侵害任何第三方的知识产权或商业秘密。若因本项目发生第三方向甲方主张知识产权的情形，由乙方承担因此产生的一切法律责任。

二 违约和赔偿

1. 乙方应做好内部人员保密管理工作。因乙方在职或离职人员的泄密行为造成的甲方损失，由乙方承担全部责任。
2. 乙方有违反本协议的情形，无论故意与过失都应当立即停止侵害，并在第一时间采取一切必要措施防止保密信息扩散，尽最大可能消除影响、减少损失，并及时通知甲方。
3. 乙方应承担因违反本协议造成的全部法律责任和对甲方造成的经济、名誉损失。甲方保留向乙方违约行为要求违约赔偿的权利。

三 保密信息的归还

本项目合同终止后，协议所涉及的一切甲方保密信息，无论是书面、电子还是其他具体形式，以及乙方所作的复印件、电子副本均需立即交还甲方或者予以销毁。乙方不允许保留任何形式的资料备份。

四 争议的处理

本协议在履行过程中发生的争议，由双方当事人协商解决，也可由有关部门调解；协商或调解不成的，可考虑提请甲方所在地人民法院裁决。

本承诺书一式两份，甲方乙方各壹份，自加盖乙方公章之日起生效。

承诺人（盖章）：艾瑞信科技有限公司

日期： 年 月 日



附件二：

外包业务工作考核表

类别	考核项目	分值	考核标准	得分	存在问题及整改要求
服务能力	1. 维保单位应取准备相应维修工具、应急维修配件。（8分）	20	1. 维修工具齐全得4分 2. 应急维修配件齐全得4分。		
	2. 维保作业人员应进行相关技能培训后上岗。（5分）		维保人员专业技能不能胜任岗位的不得分，满分5分。		
	3. 关键人员流失。（2分）		每发生一人次人员流失（变更）扣2分。		
	4. 维保期间不得发生重大安全事故。（5分）		未发生人员伤亡重大安全事故得5分，否则不得分。		
服务质量	1. 在医院迎接重大检查或重大安全生产保障期间提供运维保障。（6分）	20	在医院迎接重大检查或重大安全生产保障期间未提供运维保障服务不得分。		
	2. 发生故障或紧急事故时，维保单位应有维修记录或故障维修报告。（14分）		1. 未按要求填写记录的，一次扣2分。 2. 未如实填写记录或记录填写不全的，一次扣2分。 3. 发现无法处理的问题不及时上报信息科管理人员的，一次扣2分。 4. 发生重大事故未及时上报信息科管理人员的，一次扣2分。		
服务态度	1. 与管理人员和报修人员积极沟通。（5分） 2. 维保人员衣着整洁。（5分） 3. 值班室干净整洁，不得堆放杂物。（5分） 4. 提高满意度，降低投诉率。（5分）	20	1. 沟通表达清晰准确，态度得体得5分。 2. 未文明着装扣5分。 3. 值班室不整洁的扣5分。 4. 发生投诉每次扣2分。		
服务效率	在合同约定响应时间内提供运维服务。（20分）	20	发生超期未响应情况每次扣2分。		
服务纪律	严格确保值守、维修响应要求。	20	1. 是否在大型检修前在放置检修护栏，维保后保持现场清洁5分。 2. 驻场人员未按正常工作时间到岗，每次扣1分。 3. 维保员电话是否保持畅通5分。		
总分：					
审核人签字：					

附件三

廉洁承诺书

武汉市第四医院：

根据国家、省、市有关规范卫生行业的流通领域行为规范和卫生部“九不准”的规定，本着自我约束规范销售行为的精神，我公司郑重承诺如下：

一、 我公司销售给贵院的产品、保证相关证件齐全，并严格执行省市各项有关政策规定，认真履行合同。

二、 本公司的销售行为按规范严格自律，不得以任何理由和方式向贵院的工作人员实行销售提成或给予回扣等违纪行为，若有违反，愿接受贵院中止购销合同和其他一切业务，并承担相应的经济和法律法律责任。

三、 遵守贵院的有关规定，在与贵院的业务合作中，不直接与使用科室的医务人员进行商业性洽谈，只与院方的业务主管部门进行业务联系，并做到按时、按量供货，以优质的服务保持合作关系。

公司名称（公章）：艾瑞信科技有限公司

法人代表（签章）



年 月 日