

泰州市中医院电脑打印机维保服务项目合同书

甲方：泰州市中医院

乙方：苏州华康医疗科技有限公司

甲乙双方根据项目编号 JSZC-321200-JWZB-C2026-0003 的泰州市中医院电脑打印机维保服务竞争性磋商采购结果及采购文件的，经协商一致，达成如下采购服务合同：

1、服务名称

泰州市中医院电脑打印机维保服务

2、服务内容

全院计算机（约 1400 台）、打印复印设备（约 1000 台，不含门诊 / 住院自助机）、电脑外设（键盘、鼠标、扫描枪等）、接入端网络（接入交换机至终端链路、简单网络配置）；服务内容含设备维修、原装 / 合格耗材不限量供应、配件免费更换、设备移机、定期巡检、故障抢修、应急保障、台账管理、档案留存等。

2.1 打印复印设备维保

1) 耗材供应

硒鼓、墨盒、色带架、碳粉、墨水等全部列为一次性消耗品，禁止任何形式重复加粉、加注墨水、翻新拆解、回收二次复用，供货及运维过程中若出现翻新填充耗材，甲方有权拒收、扣除履约保证金并追究违约责任。单支耗材标称打印页数 ≥ 2500 页（基准测试条件：A4 复印纸、页面 5% 文字覆盖率），实际有效打印页数不得低于该标准。

•黑白设备耗材材质标准：黑白打印设备配套耗材必须供应全新优质成品耗材，不得提供再生硒鼓、回收旧墨盒、拆机翻新件、散装分装碳粉等劣质回收类耗材，供货时所有耗材为国产未拆封全新成品。

•甲方 B 超室内彩色打印机、柯尼卡美能达 C300I 彩色复印机必须提供打印机品牌厂商原厂原装耗材（原厂包装、防伪码）；

•除纸张、标签、订书钉外，其余打印复印机所需常规耗材全部由乙方免费提供；

2) 设备维修与配件

服务期内所有打印复印设备（不分质保内外）故障维修、零配件更换全部免费，包含主板、电源、硒鼓组件、搓纸轮、定影组件等全套配件。

3) 替换设备

使用年限 ≥ 6 年的设备：同一设备 1 个月内故障维修 ≥ 3 次仍无法稳定运行，或存在故障无法修复时，由乙方向甲方提交书面报废申请，经甲方确认后先行报损，设备由甲方收回；

使用年限 < 6 年的设备：运行速度影响甲方业务工作的或存在故障无法修复，乙方须及时免费提供备用机。

4) 巡检与养护

•每季度 1 日 - 5 日完成全院打印设备盘点、全面清洁、保养，排查卡纸、硬件配件老化、线路松动等问题。

•每季度深度检修，测试设备各项性能，对老化部件提前预警、更换。

•每次巡检、保养完成后，形成书面记录及月度服务报告并由甲方签字确认后存档。

2.2 计算机及外设维保

(1) 维保目标

计算机整机运行稳定，软硬件故障及时修复，外设功能正常；终端网络连接通畅，IP 配置准确，无断网、卡顿问题，不影响临床及办公工作。

(2) 维保内容

1) 硬件维修：主机、显示器、键盘、鼠标、扫描枪等全系列外设故障检测、维修、配件免费更换（全部外设、配件、零件免费更换）。

2) 软件服务：系统修复、驱动安装调试、常规软件故障处理、终端 IP 配置、网络排查。

3) 定期巡检：每季度开展一次全院计算机及外设全面巡查、设备盘点、清洁除尘、硬件检测、线缆整理，留存巡检清单与报告。（乙方入场需立即实施一次）。

4) 网络运维：负责接入交换机至终端的链路排查、简单网络配置、线路整理，保障终

端网络稳定（仅负责终端网线、桌面 IP、电脑网卡调试，核心网络设备、机房主干线路、防火墙、服务器不在服务范围内；交换机硬件故障、医院信息系统故障不属于本维保范围）。

(3) 新增 / 替换设备

使用年限 ≥ 6 年的设备：故障无法修复时，同一设备 1 个月内故障维修 ≥ 3 次仍无法稳定运行，乙方须提交书面报废申请，经甲方确认后再行报损，设备由甲方收回；

使用年限 < 6 年的设备：故障无法修复或运行速度影响甲方业务工作的，乙方须及时免费提供备用机。

2.3 其他

(1) 移机服务：服务范围内计算机、打印复印设备有移机需求时，乙方须提供免费拆机、装机、线路调试、网络配置服务。

(2) 业务保障：甲方因业务发展，每年新增计算机、打印复印设备不高于进场盘点设备总量的 5%，三年累计新增设备总量上限为原始基数 15%，其限额内新增设备的维保工作和配件、常规耗材的供应均由乙方承担！乙方不再另行向甲方收费。

(3) 平台支持：为全面提升项目运行管理效率，实时掌握项目服务情况，本项目应采用信息化技术对维保服务进行数字化、网络化管理，乙方应具备成熟运维管理信息平台支撑，可实现对本项目全周期实施、日常运维、故障处置、耗材更换等服务环节信息化闭环管控。实现数据共享和流程优化，收集并分析服务数据，评估服务效果，为持续改进维保服务提供依据，同时确保数据的安全性和系统的稳定性。

2.4 档案与台账管理

(1) 设备台账：进场后 15 个工作日内建立全院计算机、打印设备、外设设备的电子 + 纸质台账，注明设备名称、型号、安装位置等，每季度更新。

(2) 故障档案：实行“一故障一档案”，记录报修时间、地点、故障现象、到场时间、处置过程、修复结果、现场照片，电子档实时更新，纸质档案每月归档。

➤ 巡检 / 月度报告：

- 每次巡检完成后 3 个工作日内提交对应记录及现场照片。

- 每月 10 日前提交上月完整月度报告，包含耗材使用明细、维修记录、问题分析、优化建议。

➤ 档案要求：同时提供电子档 + 纸质档，纸质档一式两份（甲乙双方各执），电子档存储至甲方指定服务器，甲方可随时查阅调取。

2.5 人员及实施

(1) 总体值守

服务期内提供 7×24 小时电话响应，安排专职人员提供白班驻场服务，驻场时间与甲方上班下班时间一致（不含夜班），保障两院区及各服务点位报修及时处置，节假日正常排班值守。

(2) 人员配置

1、**驻场技术工程师总人数 5 人**，定岗划分：济川路院区固定驻场 2 人，邑庙街院区固定驻场 1 人；法定节假日、周末休息日须保障在岗工程师不少于 2 人，服务范围覆盖济川路院区、邑庙街院区及全部外部延伸服务点位，确保故障及时处置。

人员基本资质与技能：

- 所有驻场工程师须为乙方正式在岗员工；无违法违纪、行业失信记录；
- 拥有办公打印复印设备、计算机外设维修实操经验；
- 可独立完成打印机、复印机、一体机、电脑等设备日常巡检、保养、耗材更换、硬件故障拆装维修，可快速排查并解决卡纸、成像故障、硬件损坏、驱动异常等常见问题；
- 遵守甲方院区管理、院感、消防安全等相关管理制度，沟通规范，具备应急抢修意识；
- 项目服务期内人员如需调岗、离职更换，乙方须至少提前 7 个工作日提交书面申请，同步报送替补人员全套资质材料，经甲方审核通过后方可完成人员更替，更替期间不得出现运维空档。

2、**除常驻运维工程师外本项目应配置专职项目负责人（项目经理）1 名**，不全天驻场；全面负责本项目整体运维统筹、驻场工程师排班考核、与甲方各科室日常对接、运维记录及故障处理报告审核、重大疑难故障协调处置、各类服务投诉闭环处理、月度服务总结、耗材计划统筹管理等全流程工作。

人员基本资质与技能:

- 具备办公设备或信息化运维项目统筹管理经验;
- 精通各类打印、复印、计算机外设设备结构原理,具备设备故障综合判定、维修方案制定能力,可远程或到场指导工程师处理复杂疑难故障;
- 具备较强统筹协调、沟通谈判、投诉化解能力,可高效对接院内各职能科室,妥善处置各类服务纠纷;

3、**乙方指定1名驻场人员为现场负责人(刘峰 13514941363)**,全权管理驻场团队、分配工作、上报问题、落实应急处置。

4、若发现派驻人员不能胜任工作,甲方有权提出更换,直至派驻人员能够胜任现场工作为止。同时,对于不胜任的人员,甲方有权对乙方处以每人不少于5000元的处罚,并从履约保证金中扣除。

5、服务时效

(1)故障响应:接到报修后5分钟内响应,15分钟到达现场,一般故障30分钟内修复。

(2)无法即时修复的打印设备:1小时内架设备用机,24小时内完成原设备维修并换回。

(3)重大故障、批量设备故障,2小时内向甲方书面汇报故障原因、处置方案及进度。

(4)重大活动、诊疗高峰期,提前做好设备全面排查,落实应急备用设备与人员。

(5)若遇突发事件、重大应急保障、集中维保整改、日常值守人员不足等特殊情况,现有在岗及备班人员无法满足现场处置需求时,乙方须无条件启动应急人员增援机制,在接到甲方书面或口头通知后30分钟内,增派具备对应系统实操能力的专业技术人员赶赴现场支援,全力保障正常运行,增援人员及相关费用均由乙方自行承担,甲方不另行支付任何额外费用。

6、现场管理与安全

(1)所有工作人员须服从甲方管理,遵守甲方相关规章制度,着装规范、文明服务,诊疗区域作业时不得干扰正常医疗秩序。

(2)作业做到完工场清,做好成品保护,严禁损坏院内设备、装修、线路等。

(3)严格落实安全生产规范,因操作失误、管理不当造成设备损坏、人员伤害、财产损失,全部责任及费用由乙方承担。

7、保密

所有服务人员签订保密协议,严禁拷贝、外传院内数据、患者信息、办公资料、影像内容等;维修设备不得带离院区,涉密设备现场维修,违者追究法律责任。

8、其他

(1)免费提供设备、软件、配件的安装、调试、试运行服务,不得额外收取任何费用。

(2)保证所提供产品、服务无知识产权纠纷,涉及专利、商标、侵权问题,全部由乙方自行承担。

(3)针对批量故障、突发宕机、重大活动等场景制定专项应急预案,定期演练,保障系统/设备稳定运行。

2.6 新增设备

•服务期内,为保证甲方业务工作不受中断和影响,乙方需免费提供100台全新打印复印设备(70台激光打印机、10台彩色打印机、10台票据打印机、10台标签打印机)于甲方,用于服务周期内相关设备的更新和替换,新设备性能须满足采购文件参数要求(可与院方现使用设备一致或者升级替代型号,替代型号经甲方同意后方可予以更换)。该批设备资产所属归甲方所有,同时纳入整体运维服务范围,其耗材供应与维修同样适用本项目条款。相关全部成本由响应乙方综合测算并计入响应总价中。

•合同生效后30日内,乙方需免费提供10套台式机电脑(含显示器)用于甲方更新和替换设备,新设备性能不得低于如下配置。该批设备资产所属归甲方所有,同时纳入整体运维服务范围,其维修服务同样适用本项目条款。

项目	技术参数
CPU	≥Intel i5-13400 或 ≥AMD R5 7600

内存	≥16G DDR4 3200MHz
显卡	集成显卡
硬盘	≥1TB M.2 NVMe SSD 固态硬盘, M.2 接口读写速度≥3000M/s
网卡	10/100/1000 以太网卡
扩展槽	≥1 个 PCIe x1 插槽; ≥1 个 PCIe x16 插槽; ≥1 个 M.2 插槽。
键盘, 鼠标	含键鼠
接口	整机 USB 接口≥8 个, 其中整机 USB3.2 接口≥4 个, 其中 HDMI 1.4 接口≥1 个, DP 接口≥1 个
显示器	≥23.8 寸及以上 IPS 面板, ≥1 个 HDMI 接口, ≥1 个 DP 接口, 分辨率不低于 2560*1440, 与主机同一品牌, 含 DP 线材。
电源	300W 节能电源, 含国标电源线。
机箱	机箱体积≥13L。
操作系统	操作系统: 原厂预装正版 Windows 操作系统

(1) 验收与所有权转移: 设备到货后, 甲乙双方应共同依据本合同约定的技术参数进行验收。验收合格的, 双方签署《固定资产验收单》。自《固定资产验收单》签署之日起, 该批设备的所有权及毁损、灭失风险即转移至甲方, 并正式纳入本项目的维保服务范围。乙方须同时向甲方提供设备的出厂合格证、保修卡等全部随附文件, 协助甲方完成固定资产入账。

(2) 质量保证: 乙方对所交付设备提供 36 个月的质量保证期, 自《固定资产验收单》签署之日起计算。质保期内, 因设备自身质量原因导致的故障, 由乙方负责免费维修或更换; 该等维修或更换属于设备本身质量保修范畴, 不属于本合同约定的维保服务范围, 乙方不得因此要求核减维保费用。

3、服务期限

自合同签订之日起 3 年。

4、补充条款

无

5、合同形式

固定总价合同。

一、合同价款: 人民币壹佰肆拾柒万肆仟捌佰元整 (小写: 1474800.00 元)。

本合同价款是根据比选文件所确定的范围内的完成服务工作内容所需的全部费用。本合同价款包含人工费、材料费、设备费、验收、人员培训、售后服务、应急保障、加班费、利润、税金等一切费用, 除文件有明确的相关费用外, 甲方不再支付其它任何费用。

二、合同履行: 本合同项下服务的提供参照竞争性磋商采购结果及采购文件的具体履行, 甲乙双方通过补充条款进行特殊约定的从其约定。

补充条款: 严格按照竞争性磋商采购结果及采购文件中所提及的相关服务、维保等条款执行。

6、合同责任

1、甲方应当为乙方履行合同提供必要的支持。

2、乙方保证其对为履行本合同交付的工作成果、使用的技术手段或提供的服务内容涉及的各方面均享有完全的法律权利或获得充分的授权。乙方因自身的权利瑕疵或侵权行为使得本合同履行侵犯任何第三方合法权益的, 均由乙方承担相关责任。

3、乙方在履行合同中产生的一切非因甲方过错导致的损失, 均由乙方自行承担责任。

4、甲乙双方均应指定专人作为本合同履行期间双方之间的联络人, 所有一方向相对方正式知会事项的通知到达相对方指定联络人即视为到达对方。

甲方指定联络人:

姓名: 陈宇鹏

联系方式: 13852619956

乙方指定联络人:

姓名：张苏宜

联系方式：15062367858

7、履约保证金

本项目履约保证金为成交价的 5%（乙方自主选择以电汇、转账、支票、汇票、本票（限泰州同城）、保函、保证保险等非现金形式缴纳或提交），服务期满无违约的，甲方在乙方退场交接完成后 15 个工作日内无息退还。

8、付款

合同签订后，按总成交价平均分 6 次完成对应款项的支付，即每完成 6 个月维保任务，乙方凭考核结果按期开具合法正式发票(含税)经甲方审批后 60 天内支付。

9、考核标准与办法

（一）违约处置

1.擅自转包、违规分包：甲方有权单方终止合同、扣除全部履约保证金，并追究其违约责任。

2.无故推诿报修、拒不服务：按规定扣分，情节严重的甲方有权单方终止合同。

3.提供假冒、翻新、二次耗材 / 配件：一经查实，乙方应按该批次假冒耗材市场公允总价的十倍向甲方支付违约金，当月考核直接记 0 分，情节严重的甲方有权单方终止合同、扣除全部履约保证金，并追究其违约责任。

4.泄露甲方患者数据、办公涉密内容等相关信息，甲方有权单方终止合同、扣除全部履约保证金，并追究法律及经济责任。

（二）考核结算规则

月度考核评分表（满分 100 分）

得分 $\geq$ 90 分：全额支付；

80 - 89 分：扣当月费用 5%；

70 - 79 分：扣当月费用 10%；

<70 分：扣当月费用 20%；

连续 2 个月得分低于 70 分的，甲方有权向乙方发送书面解除通知，通知送达乙方之日本合同解除。合同解除后执行如下处置：

1. 甲方有权扣除全部履约保证金；

2. 乙方应在收到解除通知后 7 日内，向甲方移交全部服务资料、档案、备用设备，并撤出所有驻场人员；

3. 合同解除前的服务费用，按照【合同总价 $\div$ 36 个月】标准，对考核合格月份据实结算；考核不合格月份对应的服务费甲方有权不予支付；对于甲方已预付但乙方尚未提供服务的款项，乙方应在合同解除后 15 日内全额退还甲方。

考核扣分细则（月度）：

序号	考核项目	分值	考核内容与评分标准	扣分
1	人员考勤	30	迟到、早退定义：晚于上班到岗或早于下班时间离岗超过 15 分钟，单次扣 2 分；旷工定义：未经甲方现场负责人批准，擅离岗位超过 2 小时或一个工作日累计缺勤超过 4 小时，旷工单次扣 10 分；	
2	库房管理	30	库房管理不规范、备品不足，单次扣 5 分；	
3	配送/维修记录	15	配送/维修记录漏项，每处扣 1 分；	
4	响应、处置时效	10	响应超时、处置超时，单次扣 1 分；	
5	故障维修成功率	8	故障反复维修、被投诉，单次扣 4 分；	

6	月度服务报告	7	每月 10 日前提交上月完整月度报告,如因乙方原因无法提供月度报告得, 每次扣 7 分;	
6	耗材质量	\	耗材假冒/二次使用, 单次扣 100 分。	
—	合计	100		

(三) 考核异议复核程序

甲方作出的考核扣分决定,应以书面形式通知乙方。乙方如有异议,可在收到通知后 3 个工作日内向甲方指定联络人提交书面复核申请,甲方应在收到申请后 5 个工作日内完成复核并出具最终决定。复核期间,不影响原扣分决定的执行。

10、保密条款

乙方不得将在履行本合同中知悉的甲方任何信息随意泄露、擅自使用。

如违反本条款规定,乙方应当承担如下责任:乙方需承担因此给甲方造成的所有直接和间接损失。

11、合同纠纷处理

本合同执行过程中发生纠纷,由甲乙双方协商处理,若协商不成,双方一致同意作如下 2 处理:

- 1、申请仲裁。选定仲裁机构为泰州市仲裁委员会。
- 2、提起诉讼。约定由甲方所在地法院管辖。

12、合同生效

本合同由甲乙双方签字盖章后生效。

组成本合同的文件包括:

- (一) 合同通用条款和专用条款;
- (二) 采购文件和乙方的响应文件;
- (三) 中标通知书;
- (四) 甲乙双方商定的其他必要文件。

上述合同文件内容互为补充,如有不明确之处,应首先由甲乙双方协商达成一致;若协商不成,在不违反法律法规强制性规定的前提下,以甲方的解释为准。

十二、合同备案

本合同一式四份,中文书写。甲乙双方各执二份。

甲方(公章): 泰州市中医院
单位地址: 泰州市海陵区济川东路 86 号
电话: 0523-86611712
开户行: 建行泰州分行营业部
账号: 105912800026
信用代码: 123212004690411095

乙方(公章): 苏州华慷医疗科技有限公司
单位地址: 苏州工业园区金鸡路 39 号圆济科技园 905
电话: 0512-66586070
开户行: 交通银行苏州高新技术产业开发区支行
账号: 325604000013001610992

法定代表人或授权代表
签字(或盖章):

陈永明 沈如军

日期:
2026 年 9 月 4 日

法定代表人或授权代表
签字(或盖章):

张苏宜

日期:
2026 年 9 月 4 日