

北京天坛医院 IT 服务外包项目

合同书

(2022 年 9 月 9 日-2023 年 9 月 8 日)



甲方：首都医科大学附属北京天坛医院

乙方：北京金码伟业科技有限公司

乙方承接甲方的“北京天坛医院 2022 年 IT 服务外包项目”项目，甲乙双方经协商达成以下协议：

第一条、人员数量、服务期限、服务地点

一、人员及数量：

1.根据甲方的需求乙方派遣驻场 IT 技术服务人员（以下简称驻场人员）二十名，全部驻场人员须与乙方投标文件中的派驻人员身份、数量相符，人员业务水平应达到甲方要求的标准,否则，甲方有权拒绝乙方进驻；

2.人员进驻半年后，乙方可以根据需要调整派往甲方工作的人员，但要提前通知甲方主管人员，做好交接工作。

3. 乙方驻场人员的工资和待遇由乙方单位负责分配；乙方在甲方工作的驻场人员属于乙方派遣工作人员，甲方不承担乙方人员的社保、医保和其他各种社会统筹。

二、工作时间：

1.每日 8：00-17：00 为工作时间（节假日除外）；驻场人员的考勤管理采用甲方认可的考勤管理工具进行管理，接受甲方或甲方委托方的监督管理。

2.乙方人员除正常工作外，确保每日安排 1 名具备独立解决问题的 IT 技术运维人员参与全年 365 天×24 小时的信息中心运维值班工作。

3.甲方不再另行支付合同内的加班费。

三、工作地点：

在北京市丰台区南四环西路 119 号。

四、服务协议期限：自 2022 年 9 月 9 日起至 2023 年 9 月 8 日止

第二条、服务内容、形式、要求

一、满足甲方的服务承诺要求，如服务未达到服务承诺要求，将根据问题严重程度扣除相应的服务费用，要求如下：

- 1、综合满意度 95%以上；
 - 2、7×24 小时为医护人员服务，首问负责制；
 - 3、轻微投诉在 1 小时内初步回复，四小时内处理完成并回复相关人员；重大投诉立即报告相关领导 2 小时内给予书面回复，1 日内回复初步处理结果；
 - 4、一般报修 30 分钟内至现场，如维修人员无法到场，提前与医护人员沟通，突发情况及突发事件报修 1 分钟内确定维修人员并 30 分钟内到达现场。
- 二、乙方派入甲方工作的 IT 专业技术人员工作以 IT 设备硬件检测和一般维修为主，负责在医院的科室现场工作，对一般问题进行维修和调整，对现场无法解决故障的机器及时进行更换。对维修难度大的机器，通知乙方维修主管尽快将其运走维修；
- 三、总机人员必须保证热情、认真、负责的回答病人和家属，以及相关人员的咨询、电话接转，不得出现态度不好、与人争执、脱岗、离岗的现象。
- 四、驻场人员还根据甲方需要参与网络维护、数据备份等各种工作。同时乙方人员也有义务完成甲方主管人员安排的其他相关工作。

第三条、服务费及支付

一、服务费：

1.甲方向乙方支付全年服务费用为：

人民币：2380000 元（大写：贰佰叁拾捌万元整）

2.本合同承包费包括但不限于：乙方驻场人员工资、劳务费、节日、假日加班费、日常加班费（甲方特殊要求加班除外）、各类人员社会保险、商业保险费、服装费、工具、仪器、设备、办公电器、通讯费用；

3.合同期内，乙方所派工作人员的执业资格证书及复试费用由乙方承担。

二、支付方式：

1.IT 服务外包合同款项支付：每季度开始的前十日内，乙方与甲方就乙方上季度合同的履行情况，乙方员工的出勤情况，甲方考核结果及每月的人员变动确认书协商一致后，依据本合同的约定对费用共同确认后进行结算，即：甲方向乙方支付 25%合同款（595,000 元（大写：伍拾玖万伍仟元整）），随后，每季度支付一次合同款，并在合同到期后一周内，甲方将 25%余款支付完毕。甲方及

乙方意见不一致时，以甲方意见为最后结算依据。双方共同书面签署《合同履行结算单》。

2.乙方开户行：北京银行海淀路支行 账号：01090517900120102083000

第四条、甲方的权利和义务

一、乙方人员接受甲、乙双方的领导和管理，按双方主管领导的意图进行工作，甲方对工作不称职的人员可向乙方提出更换要求，乙方尽快安排新的人员到岗。

二、乙方派往甲方驻场人员，必须持有效证件上岗，报甲方相关管理部门审核备案；

三、甲方有权要求乙方人员履行甲方的规章制度和纪律要求；有权对违规违纪的乙方人员予以处罚；

四、在乙方完成合同约定工作并满足服务质量要求时，甲方应按照本合同的约定及时支付合同价款；

五、甲方有权要求乙方按本合同约定及时提供服务，对服务的工作成果进行评估和确认，提出修改意见；

第五条、乙方的权利和义务

一、乙方负责对所属员工开展必要的法制教育工作，乙方人员保证严格遵守甲方的各项规章制度及本协议附件所规定的、岗位职责和纪律，遵纪守法，乙方按规定及时对违规人员进行处理；

二、乙方应当与派入甲方的驻场人员签订《劳动合同》，按照合同的规定缴纳各类社会保险，包括但不限于工伤保险和医疗保险等；乙方根据《劳动法》和甲方实际工作任务和要求做统一安排驻场人员的具体工作；

三、乙方应确保派入甲方的驻场人员没有过刑事犯罪记录或违法治安拘留的处罚，政审合格，身体素质和业务素质达到甲方录用要求，并统一着装上岗；

四、乙方须指定项目负责人，检查并负责对驻场人员日常管理工作。乙方人员更换要提前通知甲方并经甲方同意后以文字形式向甲方发出派遣单；

五、乙方需根据甲方设备运行情况制定年度工作计划和月度工作计划。

六、乙方工作人员须定期按时向甲方上交工作记录、台账、统计数据、报表等。合同终止时，乙方应向甲方移交服务过程中的全部档案资料，包括但不限于：工作记录、台账、统计数据、报表；

七、乙方应当在经营范围内投入相应的责任险。因工作失误造成自身、甲方或第三方的财产损失或人员伤亡的，由乙方承担全部经济责任及法律责任。

第六条、违约责任

一、本合同生效后，任何一方不履行或不完全履行本合同约定义务的，即构成违约，守约方有权要求违约方按照实际损失承担赔偿责任。

二、乙方驻场人员违反本合同附件的规定，甲方有权按相关的规定和职责要求，对乙方进行处罚；乙方驻场人员未按合同要求进行优质服务（按合同标准）且造成恶劣影响和损失时，甲方有权按违约责任要求乙方赔偿；

三、甲方不按规定期限逾期未向乙方付服务费用，每逾期一天，按支付金额的万分之一支付违约金，但违约金的总额不得超过本合同总金额的2%；

四、甲方不得未经乙方同意直接雇佣乙方的工作人员或原属乙方的人员，否则视为违约，并承担违约责任。

五、因乙方工作人员失职造成甲方所辖区域内的财产和人身损害，乙方应负责全部的赔偿责任，并承担由此产生的刑事和行政责任；因合同一方原因致使另一方遭受第三方追诉的，违约方应赔偿由此给另一方造成的损失；

第七条、合同的变更、解除、终止和续订

一、甲、乙双方经协商,可达成书面协议提前终止本合同；

二、乙方在工作中，发生以下所列情形的，甲方有权单方解除合同，并要求乙方赔偿因此给甲方造成的损失：

1.严重侵害甲方利益或违反国家法律及相关规定；

2.乙方工作人员在工作中发生刑事恶性事件及重大人身侵权行为情节严重的；

3.乙方疏于管理，影响甲方的工作秩序，给甲方造成不良影响的；

4.乙方发生违约后，在收到甲方书面通知五个工作日内仍不能采取补救措

施及行动，甲方有权解除合同；

5.如遇医院迁建或市政建设征用土地等事由，本协议自行终止，乙方不享有任何经营补偿，双方互不承担违约责任；

三、甲方逾期未按合同规定向乙方支付费用，经乙方协商后超过三个月仍未支付的，乙方可以解除合同；

四、本合同规定的履行期限届满，合同自动终止；

五、本合同期满后，双方协商后需重新订立书面合同；

第八条、不可抗力

因发生地震、暴雨、冰雹、火灾等其他不能预见的、其发生和后果不能防止或避免的不可抗力，致使任何一方不能履行合同时，可解除合同，遭受不可抗力的一方可免除责任；

第九条、争议的解除

在合同履行中如发生争议，由双方协商解决；协商不成的，可以向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十条 通知

一、根据本合同需要一方向另一方发出的全部通知以及双方的文件往来及与本合同有关的通知和要求等，必须用书面形式传递。以上方式无法送达的，方可采取公告送达的方式。

二、乙方通讯地址如下：北京市丰台区芳菲路88号6-1-102

三、一方变更通知或通讯地址，应自变更之日起十个工作日内，以书面形式通知对方；否则，由未通知方承担由此而引起的相关责任。

第十一条、合同的效力

一、本协议未尽事宜，双方可协商制订补充协议。补充协议与本协议具有同等法律效力；

二、本合同一式四份，双方各执二份，合同自法定代表人或授权代表签字盖章之日起生效；

三、附件及履行本合同有关文件（合同文本、补充协议）为本合同的组成部分，彼此相互解释，相互补充。作为本合同组成部分，与本合同具有同等法律效力。

四、附件

附件一、北京天坛医院 IT 服务外包项目考核办法

附件二、北京天坛医院 IT 服务外包违约处理通知单

附件三、北京天坛医院 IT 服务外包合同履行结算单

附件四、北京天坛医院 IT 服务外包项目评分考核结算标准

附件五、北京天坛医院 IT 服务外包项目服务和扣分标准

甲方（盖章）：首都医科大学附属北京天坛医院

法定代表人或委托代理人（签字）：

2022年8月10日

乙方（盖章）：北京金码伟业科技有限公司

法定代表人或委托代理人（签字）：

2022年8月1日

附件一 北京天坛医院 IT 服务外包项目考核办法

一、考核目的

为加强和提升外包服务单位的工作效率、工作质量，调动工作人员的积极性，达到医院施行 IT 服务外包的预期效果，为整体提升医院的管理水平和形象而努力。

二、考核方式

1、临时抽查：由甲方监管人员（包括委托代理人）对外包服务项目工作进行抽查，一经发现问题，通知外包服务单位项目经理，限期整改。

2、定期检查：由甲方监管人员（包括委托代理人）对外包项目进行按月检查，检查时间定于每月第一周。重点检查人员工作情况、各项制度落实情况、电话投诉情况、服务态度情况等。一经发现问题书面通知外包服务单位限期整改。

3、满意度调查：由甲方监管人员（包括委托代理人）每月向各科室负责人进行满意度调查。一经发现问题通知外包服务单位项目经理，限期整改。

4、根据甲方管理要求进行的其他考核。

三、考核办法

1、考核办法主要以计分方式进行，分值为考核及满意度的主要衡量指标。总分 100 分。考核标准附后。

2、外包项目工作考核分为日常检查、满意度调查，两者分别计分，不符合工作要求的，按情节轻重扣 1-30 分/每人/次，得分之和作为外包项目工作的考核指标。

北京天坛医院 IT 服务外包项目工作阅读考核表

考核分值 (总分 100 分)	日常检查 (70%)	满意度调查 (30%)	备注
总分合计			

附件三北京天坛医院 IT 服务外包合同履行结算单

服务项目	
考核结果	
违约事项	
扣款金额	
结算金额	
负责人签字	<p>甲方负责人：（签章）乙方负责人：（签章）</p> <p style="text-align: center;">年 月 日年 月 日</p>

附件四 北京天坛医院 IT 服务外包项目评分考核结算标准

评分结果 (分值=X)	履约/违约责任处理细则
X ≥ 90 分	合格, 全额支付服务费
80 分 ≤ X < 90 分	扣除考核期间应付服务费的 1% 作为违约金
70 分 ≤ X < 80 分	扣除考核期间应付服务费的 2% 作为违约金
60 分 ≤ X < 70 分	扣除考核期间应付服务费的 5% 作为违约金
X < 60 分	扣除考核期间应付服务费的 10% 作为违约金, 如连续两个季度低于 60 分, 甲方有权解除本合同
备注	<p>1、1 个月内在服务过程中出现 4 次轻微投诉或 2 次重大投诉, 扣除当月服务费的 5%。</p> <p>2、连续二个月出现 4 次轻微投诉或 2 次重大投诉, 扣除本季度服务费的 10%。</p> <p>若乙方对评分结果有异议, 可通过书面形式向信息中心领导申诉, 并以协商结果为准; 若协商未果, 则以甲方最终意见为准</p>

附件五 北京天坛医院 IT 服务外包项目服务和扣分标准

检查项目	服务标准	分值	扣分细则
遵规守纪、礼仪规范	按规定正确佩戴工牌、口罩，衣着洁净、合体情况	5	不符合规定要求，每人每次扣 0.2 分
	使用礼貌用语到位，没有与医护人员和病人发生争执的现象	5	不符合规定要求，每人每次扣 0.2 分
	遵守劳动纪律、操作规程和医院规章制度的情况	5	不符合规定要求，每人每次扣 0.2 分
	接受上级管理部门的监督检查情况	5	不符合规定要求，每人每次扣 0.2 分
	按工作规程操作对投诉及时整改情况	5	不符合规定要求，每人每次扣 0.2 分
	保持工作环境和个人工作台干净、整齐情况	5	不符合规定要求，每人每次扣 0.2 分
工作质量效率	响应信息故障事件请求，符合十分钟人员到场时间标准要求情况	10	不符合规定要求，每人每次扣 0.2 分
	处置故障事件后，将结果及时向前台汇报反馈情况	10	不符合规定要求，每人每次扣 0.2 分
	科室医护人员对具体事件处置人员的工作满意度情况	10	不符合规定要求，每人每次扣 0.2 分
	按规定执行定期巡检设备的工作完成情况	5	不符合规定要求，每人每次扣 0.2 分
	医院更新和引进的新项目、新技术和新系统的学习、掌握能力情况	5	不符合规定要求，每人每次扣 0.2 分

	节假日和夜间值班人员与日间工作人员交接完善情况	5	不符合规定要求, 每人扣 0.2 分
	备用设备保持良好、随时可用状态的情况	5	不符合规定要求, 每人扣 0.2 分
安全生产	工作场合电源管理和接线板合理使用情况	5	不符合规定要求, 每人扣 0.2 分
	维修工具电烙铁等设备电源是否及时关闭,	5	不符合规定要求, 每人扣 0.2 分
	定期安全教育情况	5	不符合规定要求, 每人扣 0.2 分
其他考核	根据甲方管理要求进行的其他考核	5	不符合规定要求, 每人扣 0.2 分

