

质量保修范围和保修期：

一、保修期定义

本项目所有软件产品的质量保修期（以下简称“质保期”）自 项目最终验收报告签署之日起计算，保修期限为 叁年（36 个月）。在质保期内，供应商提供的所有服务均为免费。

二、保修范围

供应商在保修期内，负责解决并免费提供以下服务：

软件产品质量保证： 保证所有提供的管理中心控制软件、服务器安装端、终端电脑安装端均为原厂正版，不存在任何权利瑕疵。若出现因软件权利问题导致的任何纠纷，由供应商承担全部责任。

软件缺陷修复： 对于软件自身存在的、在标准硬件和软件环境下可复现的程序错误（Bug）、功能失效或性能未达官方宣称指标等问题，供应商负责提供修复补丁或解决方案，并直至问题解决。

技术支持与故障排除： 提供 7x24 小时的远程技术支持和故障响应服务。当系统出现运行故障、性能异常、集群节点失效、数据同步中断等问题时，供应商应按照既定的 SLA（服务级别协议）予以响应和解决。

安全更新与漏洞修补： 及时提供所有软件产品的官方安全补丁、关键漏洞修复程序（Critical Patch Update/ Security Fix），并指导或协助医院进行安全部署，以防范潜在安全风险。

技术咨询与版本升级： 免费提供必要的技术咨询服务。当软件原厂发布 小版本/补丁版本时，供应商应免费提供并协助部署。对于大版本（Major Version）升级，供应商应提供最优报价及升级方案。

国产操作系统专项保障： 针对银河麒麟、OpenEuler、统信等国产操作系统，供应商须保证其与杀毒软件全功能兼容性。如在保修期内因系统更新导致兼容性问题，供应商有义务协同原厂或自主提供解决方案，确保业务系统稳定运行。

三、非保修范围

以下情况不属于免费保修范围，但供应商可提供有偿服务：

人为因素： 因医院人员未按操作规程操作、误操作、未经授权的修改、使用不当或意外事故（如断电、水浸）导致的软件损坏或数据丢失。

不可抗力： 因火灾、洪水、地震、战争、网络攻击等不可抗力因素造成的损坏。

环境变更： 因医院对服务器硬件、网络架构或第三方软件进行变更，且未与供应商充分协商测试，由此引发的兼容性问题和系统故障。

新功能开发： 超出原合同约定范围的新功能定制、开发与集成服务。

知识产权归属和处理方式：

一、背景知识产权

定义： 指任何一方在本项目合同签订之前，独立开发或合法拥有的知识产权。

归属： 双方各自保留其背景知识产权的所有权。

授权： 供应商在此授予医院一项永久的、不可撤销的、非独占的、免授权费的许可，以使用其作为本产品一部分所提供的所有背景知识产权（即 Oracle 数据库、Windows、银河麒麟、OpenEuler 等商业及开源软件），该许可严格限于医院内部运营使用。供应商需保证其有权进行此类授权。

二、项目过程中产生的知识产权

定义：指供应商在履行本合同过程中，为本项目专门创作或开发的交付物，包括但不限于：

定制化文档：针对本院环境编写的《系统架构设计》、《部署实施方案》、《运维手册》、《应急恢复预案》等。

定制脚本与工具：为完成管理集群部署、性能优化、监控告警等而编写的专用脚本、程序或工具。

集成解决方案：为解决本院特定需求而形成的特定软硬件配置与集成方案。

归属：上述项目过程中产生的知识产权的所有权、著作权等相关权利，均归属于甲方（医院）所有。供应商有义务配合医院完成相关知识产权的登记或备案工作。

三、第三方知识产权与侵权处理

不侵权保证：供应商郑重保证，其提供的所有产品、服务及交付物，均未侵犯任何第三方的知识产权（包括但不限于专利权、商标权、著作权等）。

侵权责任：若发生任何第三方针对本项目交付物提出知识产权侵权索赔或诉讼，供应商应承担全部责任，包括但不限于：

积极应诉并进行抗辩。

承担因此产生的所有费用和最终判决赔偿金。

在不影响医院业务的前提下，免费为医院获取继续使用的权利，或对侵权部分进行修改或替换。

开源软件合规：供应商如在使用国产操作系统（如 OpenEuler）的部署中引入任何第三方开源软件，须严格遵守该开源软件的授权协议（如 GPL, Apache 等），并向医院书面披露其使用情况、授权条款及医院应履行的义务，确保医院使用合规。

成本补偿和风险分担约定：

本项目采用“固定总价+变更补偿”的混合成本补偿模式。

固定总价范围：

合同总价应被视为对供应商在投标文件中承诺的全部工作范围的完整且唯一的补偿。

供应商应充分考虑所有可预见因素，固定总价不因人工、物料等市场价格的正常波动而调整。

变更补偿机制：

若在医院要求或双方同意下，产生合同约定范围之外的新增工作，适用变更补偿。

启动流程：由医院发出书面《变更请求》，双方协商确定该变更所带来的成本影响、时间影响及实施方案，并签署《补充协议》后，方可执行。任何未经书面确认的变更，医院有权不予认可及支付。

违约责任与争议解决的方法：

若供应商在保修期内未能履行上述保修责任，每次违约应向医院支付合同总金额 1% 的违约金。对于因软件重大缺陷或供应商响应不力导致医院业务中断超过 2 小时的严重事件，医院有权追索更高额的赔偿。

技术履约验收内容：

供应商应严格遵循招标文件及合同约定，完成以下技术履约工作：

系统部署与集成：

在正式实施前，提供产品杀毒效果与医院信息系统兼容性测试，满足医院需求后

方可进行正式实施。若不满足医院系统兼容性或杀毒效果不佳，则终止合同。
完成所有服务器和院内终端电脑的标准化安装、配置与优化。
完成服务器、院内终端统一管理中心部署、配置与联调，确保集群高可用性架构有效就绪。

实现各操作系统平台，特别是国产操作系统环境的全功能兼容与稳定运行。

性能与稳定性保障：

通过压力测试与长时间连续运行，证明系统具备支撑医院高峰并发业务的能力，并满足 7x24 小时稳定运行要求。

数据安全与容灾实施：

实现核心数据的透明加密（TDE）与完备的安全审计。

完成至少一次成功的容灾切换演练，验证 RTO 与 RPO 达标。

技术文档与知识转移：

交付全套技术文档，包括但不限于：《系统架构设计文档》、《安装部署手册》、《运维操作手册》、《故障应急与恢复预案》。

为采购人信息部技术人员提供针对性的专业培训，确保其掌握系统核心管理技能。

商务履约验收内容：

供应商应履行以下商务承诺与责任：

产品保证

保证所提供的所有软件产品均为原厂正版，提供完整的授权证书（LOA），并享有原厂技术支持与更新服务。

按期交付

严格按照合同约定的时间表，完成交付、安装调试、初验、终验等全部阶段工作。

售后服务执行

在质保期内，无条件履行招标文件及合同中规定的全部售后服务承诺，包括 7x24 小时响应、定期巡检、安全补丁更新等，并达到约定的服务级别协议（SLA）。

付款条件配合

按照合同约定的付款节点和要求，提供合规的发票及请款资料，配合采购人完成支付流程。

知识产权与保密

履行保密义务，保证不侵犯第三方知识产权，并按要求完成项目相关知识产权的归属与移交。

履约验收标准：

到货验收：软件安装包、入场实施方案、原厂正版证明文件（LOA 等）齐全、有效。

安装调试验收（初验）：所有软件必须在指定服务器及操作系统环境中成功安装、部署、配置并稳定运行，通过我院组织的性能与功能测试后，方视为最终验收合格。

由供应商工程师演示系统启动、软件状态查看等基本操作。

医院技术人员在指导下进行基础连接与功能验证。

最终验收：1.稳定性：进行为期 3 个月的试运行，期间无导致核心业务中断超过 15 分钟的重大故障。

2.性能：性能测试结果达到合同约定指标。

3.功能：病毒查杀、漏洞修补、终端管理等关键功能经实际验证有效。

4.文档与培训：全套技术文档已交付并审核通过，约定的培训工作已完成。

履约验收其他事项：

1.验收组织

各阶段验收均由采购人（医院）组织，信息部及相关业务部门共同参与，供应商（供应商）需派员现场配合。

2.问题处理机制

在任何验收阶段发现不合格项，采购人应出具书面《验收问题备忘录》。供应商须在约定时间内完成整改并重新提交验收，由此产生的所有费用由供应商承担。

3.单方验收

若供应商在接到采购人验收通知后无正当理由拒不参加验收，或对发现的问题拒不整改，采购人有权进行单方验收，并视结果为有效，由此产生的不利后果由供应商承担。

4.验收报告的效力

双方共同签署的《最终验收报告》是认定供应商是否完成合同项下技术与商务履约义务的唯一有效证明，也是支付合同尾款及启动质量保修期的直接依据。

5.后续支持

即使通过最终验收，在质保期内，供应商仍须对系统因潜在缺陷引发的任何问题承担免费修复责任。

验收要求：

所有软件必须在指定服务器及操作系统环境中成功安装、部署、配置并稳定运行，通过我院组织的性能与功能测试后，方视为最终验收合格。供应商须配合完成所有验收工作，并提供验收报告。