

验收标准与流程：

到货验收：货物运抵现场后，我院将依据合同核对产品的型号、数量、包装完整性，并检查是否为原厂正品。此阶段验收合格不代表最终。

安装调试与最终验收：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。

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“保修期”）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）。在保修期内，供应商提供的服务均为免费。

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 Oracle 软件、国产最新正版桌面操作系统、银河麒麟、OpenEuler 操作系统均为原厂正版，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 等国产操作系统，供应商须保证其与 Oracle 数据库及选件的全功能兼容性。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。

正常耗材： 软件介质（如光盘、U 盘）的物理性自然损耗或损坏。

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。

四、保修期外服务支持

保修期满前三个月，供应商应主动与医院协商签订后续的技术支持与维保服务合同。服务内容和费用双方另行商定，但医院享有在同等条件下的优先续约权。

五、违约责任

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，具体细则在合同中明确。

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、国产操作系统、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：为完成数据库集群部署、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。

四、保密与使用限制

未经医院书面同意，供应商不得在任何其他场合、为任何其他目的，使用、复制或向第三方披露在本项目下产生的、归属于医院的任何定制化文档、脚本或解决方案。

医院有权在不泄露供应商背景知识产权（如具体软件源代码）的前提下，自由使用、修改、复制归属于医院的定制化文档和脚本。

五、培训资料的知识产权

供应商为本次项目提供的所有培训资料（包括 PPT、讲义、演示视频等）的知识产权归双方共同所有。医院有权在内部无限期使用和分发这些资料用于学习和培训，但不得用于商业目的。供应商可在匿名化处理医院敏感信息后，在其内部或用于其他非商业性展示。

六、合同到期与终止后的处理

本合同终止后，第 1 条（背景知识产权的授权）、第 3 条（第三方知识产权与侵权处理）及第 4 条（保密与使用限制）的规定持续有效。

医院继续合法拥有所有已交付的、归属于医院的定制化成果的全部权利。

成本补偿和风险分担约定：

一、成本补偿模式

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。

二、 风险识别与分担矩阵

风险类别	具体描述	风险承担方	承担方式与补救措施
技术风险	1. 供应商提供的软件存在原生重大缺陷，导致核心功能无法实现。 2. Oracle 数据库与国产操作系统（银河麒麟、OpenEuler）存在未预见的兼容性问题。	供应商	1. 供应商须负责联系原厂获取修复方案或替代方案，并承担所有相关费用和工期延误责任。 2. 供应商须在约定时间内解决兼容性问题，否则需承担违约责任，并赔偿医院因此产生的损失。

实施 风险	1. 因供应商人员经验不足、计划不周导致项目延期。 2. 实施过程对医院现有业务系统造成意外中断或数据损坏。	供应 商	1. 按合同中的“违约责任”条款支付延期违约金。 2. 供应商须立即恢复系统,并承担全部数据恢复和损失赔偿责任。
需求 与范 围风 险	1. 医院在实施过程中提出重大范围变更。 2. 双方对合同条款中的交付范围理解不一致。	双方	1. 启动“变更补偿机制”,通过《补充协议》明确成本与时间。 2. 以合同及附件为准,双方协商解决。协商不成的,按合同争议条款处理。
成本 风险	1. 供应商因自身原因导致成本超支。 2. 因医院原因(如未能及时提供环境、数据等)导致供应商产生额外成本。	各自 承担	1. 由供应商自行承担其超支成本。 2. 经医院书面确认后,该额外成本可由医院补偿,项目工期相应顺延。
不可 抗力 风险	如地震、洪水、火灾、战争、重大公共卫生事件等,导致项目中断。	双方	1. 双方互不承担违约责任。项目工期根据中断时间相应顺延。 2. 双方应共同协商,采取合

			理措施减轻损失，并商议项目后续安排。
--	--	--	--------------------

违约责任与解决争议的方法：

一、中标方（乙方）违约责任

1. 售后服务违约责任

乙方未能履行其在“售后服务要求”中承诺的服务级别协议（SLA），如未在规定时间内响应、到场或解决问题，每发生一次，应向甲方支付合同总价款 百分之一（1%）的违约金。该违约金可从未支付的货款或质量保证金中直接抵扣。

2. 知识产权侵权责任

乙方保证其提供的产品和服务不侵犯任何第三方知识产权。若发生任何第三方向本合同项下产品提出侵权指控，乙方应承担全部责任，包括应诉、和解及赔偿甲方因此遭受的全部损失。同时，甲方有权要求乙方在合理时间内采取措施使甲方能继续使用该产品，或免费更换为无侵权争议的产品。

3. 造成业务中断的特别责任

因乙方责任导致甲方核心业务系统中断，若单次中断时间超过 2 小时，乙方还应向甲方支付合同总价款 5% 的特别违约金。若中断导致甲方产生可量化的业务收入损失，甲方有权进一步追偿。

二、采购方（甲方）违约责任

1. 甲方无正当理由逾期付款的，应当承担继续履行、采取补救措施或者协商双方认可赔偿损失等违约责任。
2. 因甲方原因（如未能及时提供必要条件）导致项目延期的，乙方不承担逾期责任，且甲方应赔偿乙方因此产生的合理费用。

13.其他条款（1000 字内）

1. 保密义务

双方均同意，对在为该项目合作过程中获悉的对方的任何技术资料、商业秘密、业务数据、网络架构及其他非公开信息予以严格保密。未经信息披露方书面同意，任何一方不得向任何第三方泄露、使用或允许他人使用该保密信息。此保密义务不因本合同的变更、解除或终止而失效。若因法律或司法程序要求必须披露，应尽快通知另一方。

2. 不可抗力

任何一方因不可抗力事件（如地震、台风、洪水、火灾、战争、重大公共卫生事件或政府行为等）而未能履行或迟延履行本合同项下义务的，不承担违约责任。但受影响的一方应在事件发生后七个工作日内提供相关证明文件，并尽最大努力减少因不可抗力事件造成的损失。若不可抗力事件持续三十日以上，双方应协商合同后续履行事宜。

合同其他条款：

技术履约内容

供应商（乙方）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：

完成所有操作系统（Windows Server, 银河麒麟, OpenEuler）在指定服务器上的标准化安装、配置与优化。

完成 Oracle 数据库企业版及其选件（RAC, Data Guard, Advanced Security, Partitioning 等）的集群化部署、配置与联调，确保集群高可用性架构有效就绪。

实现数据库与各操作系统平台，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：

确保部署后的软件平台性能达到合同约定指标，如核心业务事务处理能力提升 50%，复杂查询响应时间缩短 60% 等。

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：

配置并启用 Oracle Advanced Security 选件，实现核心数据的透明加密（TDE）与完备的安全审计。

部署并配置 Oracle Active Data Guard，建立实时同步的物理备用数据库，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》。

为甲方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。

商务履约内容

供应商（乙方）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，完成货物交付、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，配合甲方完成支付流程。

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

项目的履约验收将分阶段进行，各阶段标准如下：

验收阶段	核心验收标准
到货验收	1. 货物包装完好无损。

验收阶段	核心验收标准
	2. 产品型号、数量、版本与合同完全一致。 3. 原厂正版证明文件（LOA 等）齐全、有效。
安装调试验收 (初验)	1. 所有软件在指定环境成功安装，无错误报警。 2. Oracle RAC 集群各节点运行正常，基础集群功能可用。 3. 操作系统与数据库服务可正常启动、停止。
最终验收	1. 稳定性 ：通过不低于 1 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 ：高可用性（故障自动切换）、数据加密、容灾备份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

各阶段验收均由甲方（医院）组织，由采购中心、信息中心及相关业务部门共同参与，乙方（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，甲方应出具书面《验收问题备忘录》。乙方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乙方承担。

3. 单方验收

若乙方在接到甲方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，甲方有权进行单方验收，并视结果为有效，由此产生的不利后果由乙方承担。

4. 验收报告的效力

双方共同签署的《最终验收报告》是认定乙方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，乙方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。