

成都市郫都区人民医院 HIS 信息系统维保服务合同

合同编号：XXGLB-HISWB-202507

签订地点：成都市

采购人（甲方）：成都市郫都区人民医院

供应商（乙方）：四川智慧维宏信息技术有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》成都市郫都区人民医院 HIS 信息系统维保服务采购项目（项目编号：N5101172023000089）的磋商文件、乙方的响应文件及《成交通知书》，甲、乙双方同意签订本合同。详细技术说明及其他有关合同项目的特定信息由合同附件予以说明，合同附件及本项目的磋商文件、响应文件、《成交通知书》等均为本合同不可分割的部分。双方同意共同遵守如下条款：

第一条 项目基本情况

本项目服务期限为三年，合同一年一签，本次合同续签第三年，第二年服务期内考核满意度确认满意，续签第三年合同。

第二条 合同期限

自 2025 年 7 月 19 日至 2026 年 7 月 18 日。

第三条 服务内容（服务技术性及服务要求）

（一）服务范围

序号	产品名称	备注
1	工作流引擎	/
2	架构管理器	/
3	菜单编辑器	/
4	列编辑器	/
5	界面编辑器	/
6	HL7 引擎	/

7	规则管理器	/
8	就诊卡一卡通管理系统	/
9	就诊预约系统	/
10	门急诊挂号系统	/
11	门诊医生工作站	/
12	急诊留观系统	/
13	急诊分诊系统	/
14	门诊应急系统	/
15	门急诊药房发药系统	/
16	急诊科观察室护士工作站	/
17	急诊科观察室医生工作站	/
18	门急诊划价收费系统	/
19	出入院管理系统	/
20	出入院收费管理系统	/
21	住院护士工作站	/
22	住院医生工作站	/
23	临床路径	/
24	住院药房管理	/
25	医院感染科管理与疫情直报管理	/
26	医疗统计管理系统	/
27	中西药库管理	/
28	不良事件系统	/
29	护理管理系统	/
30	结构化多媒体门急诊电子病历	/
31	结构化多媒体住院电子病历	/
32	护理病历	/
33	电子病历质控系统	/
34	会诊管理系统	/
35	临床集成视图	/
36	物资管理系统	/
37	固定资产管理系统	/
38	体检管理系统	/
39	消息管理	/
40	患者主索引	/
41	主数据管理系统	/
42	标准管理	/
43	权限管理	/
44	统一认证	/
45	单点登陆	/
46	平台监控	/
47	三甲医院指标统计与分析	/

48	医保分析与评价	/
49	临床科室主任决策支持	/
50	院长决策支持	/
51	用药分析与评价	/
52	门诊住院综合管理	/
53	患者全息视图	/
54	手术麻醉信息系统	/
55	重症监护系统	/

（二）服务要求：

1、应用软件支持服务：提供常驻现场及公司后援技术团队的技术支持服务，负责甲方信息管理系统的日常维护并保障系统正常、稳定、快速运行；处理甲方信息管理系统现有功能的 BUG 修复、功能改进等需求，包括抗菌药物管理功能的开放使用、传染病数据直报接口开发使用、银企直连接口开发使用；协助甲方人员进行日常事件及问题处理，并将解决办法告知甲方相关负责人，共同完成更新配置。

2、数据库软件支持服务：提供数据库基本维护服务，保证甲方数据库正常使用（不包含购买新增 License），每季度一次对数据库的巡检服务，并向甲方提交数据库巡检报告；数据库使用发生异常情况时，提供现场应急处理服务。提供数据库，包括如下情况：每年 2 次数据库 DB、ECP、SHADOW（MIRROR）等服务器的新增或重新安装部署。

3、系统安全检查：为保障运行的安全稳定，降低安全事故发生概率，提供针对应用软件、数据库等系统安全检查方案，包括日常安全检查及阶段安全检查，有明确、有效的工作流程，使系统运行进入良性运行状态。系统安全检查需包括但不限于：执行日常安检并进行记录；定期执行更高级别的全面安全检查；对日常安检中的问题、隐患、解决结果以邮件方式及时报告技术团队及甲方；对非软件原因造成的安全隐患，向甲方提出合理建议。日常安检项目需包含但不限于：检查数据库服务器的错误日志检查；系统任务执行情况检查；Shadow 服务器的错误日志检查；Web 服务器运行情况检查；ECP 服务器运行情况检查；FTP 服务器运行情况检查；数据库服务器及 FTP 服务器磁盘空间查看；查看一致性检查结果；Shadow 同步及检查；执行系统及数据库的监测并保存结果；运行环境备份检查；检查其他安全隐患。

4、文档管理和信息支持服务：提供日常安全检查相关记录；提供年度安全检查报告；提供维保期间系统维护日志及档案管理服务；提供培训中各类技术支

持文档。

5、提供特殊保障服务，包括重大节假日、省市级活动及其它特殊时期，需要作好相应技术支持工作。

6、数据维护：需修改运行中产生的错误数据，录入中产生的误操作数据。根据甲方业务需要，对已有数据字典持续修改。

7、接口持续改进：因第三方软件和业务变动，需持续对各数据接口进行改进。

8、报表持续改进：根据甲方业务需要，持续对各种报表持续改进或增加新报表，不超过 50 张（含 50 张）。

9、新接口开发：维保期内甲方需要进行开发的政策性接口，按照不高于 5 万元/个价格执行。

10、派驻 2 名软件工程师常驻医院，从事目前甲方已上线相关产品维护工作。

11、维保人员由甲方和乙方在签订维保协议时书面约定，甲方有权拒绝维保公司推荐的维保人员，并要求更换。派驻人员要相对稳定，未经甲方允许不得更换。

12、驻场工程师由甲方进行日常工作管理，作息时间按照甲方门诊作息时间。考勤、休假由乙方管理。

13、驻场工程师无法及时解决的问题，将由乙方的更高级别储备人员（例如驻场工程师直接领导或更高级领导）及时到场解决。

第四条 服务费用及付款条件（进度和方式）

（一）本项目服务费：

年度服务费：人民币 48 万元。

（二）服务费支付方式：

在合同有效期内，服务开始时，由乙方提出付款申请，甲方在 10 个工作日内支付 50% 年服务费首付款（即 240000 元），年底验收通过后，乙方提供正式合格发票后的 10 个工作日内结清剩余 50% 年服务费款项（即 240000 元）。

第五条 服务时间和服务地点要求

（一）服务时间：一年

（二）服务地点：成都市郫都区人民医院（用户指定地点）

第六条 履约验收

（一）验收、交付标准和方法：

本项目甲方将按照政府采购相关法律法规、《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205号）以及《政府采购需求管理办法》（财库〔2021〕22号）的要求进行验收。

（二）验收方案：

- 1、验收主体：甲方。
- 2、验收组织方式：单位内部验收。
- 3、履约验收程序：一次性验收
- 4、履约验收时间：乙方提出验收申请之日起10日内组织验收。
- 5、验收组织的其他事项：乙方仅在完成所有项目内容，且出具成果资料后方可提出验收申请。
- 6、技术履约验收内容：按照竞争性磋商文件的质量要求和技术指标、乙方的响应文件及承诺与合同约定标准进行验收。
- 7、商务履约验收内容：按照竞争性磋商文件商务要求及乙方响应商务要求进行验收。
- 8、履约验收其他事项：双方如对质量要求和技术指标的约定标准有相互抵触或异议的事项，由甲方在竞争性磋商文件和响应文件中按质量要求和技术指标比较优胜的原则确定该项的约定标准进行验收。

第七条 HIS维护工作考核办法

乙方需遵守医院的维护工作考核办法（考核办法如下）：

针对系统维护，实施下述维护工作考核办法，基准分为100分，按每年服务期开始时计算：

1、实时业务系统和子系统出现突发故障，从甲方信息中心报告故障起，半小时内明确故障原因和位置；1小时内排除故障。未达此标准扣5分。在10分钟内排除故障加1分。在5分钟内排除故障加2分。

2、乙方在提供维保服务期间和停止维保服务后，均对甲方负有系统和数据保密义务，不得窃取、泄露甲方任何数据和系统技术细节。若泄露甲方任何数据和系统技术细节，发现一次扣10分，如果该行为触犯刑律，甲方将报警，对乙方相应处罚将视行政或刑事处罚结果而定。

3、在执行维保合同期间，临时抽调维保人员从事非本院维保业务活动，需提前一周与甲方协商，同意后方可抽调，抽调时间不得超过一周，全年抽调次数

不超过4次。如需对维保人员提供技术培训，需提前1周通知甲方，并经甲方同意，每年每人培训时间不超过10个工作日。每违反一次，按更换维保人员一次处罚，一次扣10分。

4、在维保服务期间，有义务协助甲方审查、堵塞系统漏洞，协助甲方完善网络安全方案，并协助实施。如因乙方原因造成系统漏洞，甲方发现并提出了直接或间接证据时，一个月内能采取措施堵塞漏洞，将免于对乙方处罚，超过一个月的，每月扣除一个月的维保费。

5、因乙方自身不尽责，影响了关联系统运行，要负连带责任，处罚方法按本考核办法第1条执行。

6、维保服务中出现失误，应在15分钟内报告，造成系统停止运行，影响实时业务，按本办法第1条执行。造成硬件损坏，乙方应赔偿甲方损失，赔偿金额双方协商。

7、若甲方提出需求，甲乙双方协商实施完成时间，若超过该时间，超过一天扣1分。

8、非工作时间，遇系统紧急故障，维保人员5分钟内不接电话（含非电信营运商原因不能接通电话），扣10分。接通电话，不能在10分钟内远程处理，扣10分。如果远程处理20分钟内不能排除软件故障，则应1小时内到达医院信息中心现场处理，否则扣10分。系统软件故障，停止运行满1小时，扣20分，每增加1小时，扣5分，最高扣45分。

9、全年考核基准分100分，扣分和加分无上、下限。每年得分在80以上，当年支付的费用=考核费用。得分70-79分，考核费用减少5%，得分60-69分，考核费用减少10%，得分60分以下，考核费用减少50%，甲方有权单方面终止合同。

10、全年遇系统紧急故障，维保人员超过5次不接电话（含非电信营运商原因不能接通电话），每增加一次，考核费用减少0.1%。

第八条 售后服务

1、乙方应设置专门的技术支持和售后服务机构，主要维护人员为专业的售后服务人员。

2、系统日常维护包括但不限于基础保障服务(7*24小时服务保障)。

3、培训要求：项目一年服务期完成后，乙方需对甲方指定的相关维护人员

进行系统使用及维护方面的专业培训，提供培训方案，培训时间、地点由甲方确定。

第九条 知识产权

1、乙方应保证在本项目中使用的任何技术、产品和服务（包括部分使用），不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如存在前述情形，由乙方承担所有相关责任。甲方享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权。

2、乙方将在采购项目实施过程中采用自有或者第三方知识成果的，使用该知识成果后，乙方需提供开发接口和开发手册等技术资料，并承诺提供无限期支持，甲方享有使用权（含甲方委托第三方在该项目后续开发的使用权）。

3、如采用乙方所不拥有的知识产权，则在合同价中已包括合法使用该知识产权的相关费用。

第十条 甲方的权利和义务

1、甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量。对甲方认为不合理的部分有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改。

2、负责检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

3、根据本合同规定，按时向乙方支付应付服务费用。

4、国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

第十一条 乙方的权利和义务

1、对本合同规定的委托服务范围内的项目享有管理权及服务义务。

2、根据本合同的规定向甲方收取相关服务费用，并有权在本项目管理范围内管理及合理使用。

3、及时向甲方通告本项目服务范围内有关服务的重大事项，及时配合处理投诉。

4、接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督。

5、国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

第十二条 违约责任

1、甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常

履行。

2、甲方逾期支付服务费的，除应及时付足服务外，应向乙方偿付欠款总额万分之一/天的违约金；逾期付款超过 15 天的，乙方有权终止合同；

3、如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。

第十三条 不可抗力事件处理

1、在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2、不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3、不可抗力事件延续 60 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十四条 解决合同纠纷的方式

1、在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商在 15 天内不能达成协议时，应提交甲方所在地人民法院诉讼解决。

2、法院判决书对双方具有约束力。

3、诉讼费应由败诉方负担。

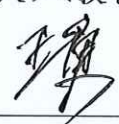
4、在诉讼期间，除正在进行诉讼部分外，合同其他部分继续执行。

第十五条 合同生效及其他

1、合同经双方法定代表人（负责人）或授权委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

2、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经政府采购监管部门审批，并签书面补充协议报政府采购监督管理部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3、本合同一式柒份，自双方签章之日起生效。甲方肆份、乙方壹份、政府采购管理部门壹份、采购代理机构壹份。具有同等法律效力。

甲方：成都市郫都区人民医院	乙方：四川智慧维宏信息技术有限公司
地址：四川省成都市郫都区德源北路二段666号	地址：四川省成都市成华区猛追湾横街188号2栋13楼1311号
开户银行：成都农商银行郫都郫筒南街分理处	开户银行：中国民生银行股份有限公司成都永丰支行
账号：0223510001200100000013	账号：161403523
电话：028-87881719	电话：028-83276868
传真：028-87881719	传真：028-83276868
法定代表人（负责人）（授权代表）： 	法定代表人（负责人）（授权代表）： 
签约日期：2025年8月7日	签约日期：2025年8月7日



