

24 4060

医院信息管理系统 维护期服务合同

甲方：禹州市第二人民医院

乙方：卫宁健康科技集团股份有限公司

甲乙双方本着平等友好、公平公正、互惠互利的原则，经协商就乙方为甲方提供医院信息管理系统维护升级事宜达成如下合同条款：

一. 合同时效

服务维护有效期一年。

政策类接口服务包维护有效期一年。

二. 权利与义务

(一) 甲方的权利与义务

- 1、甲方委托乙方对甲方目前使用的医院信息管理系统提供支持维护工作，其内容详见维护合同价目表。
- 2、甲方需指定专人负责协调甲方各部门、组织共同配合乙方的维护工作，并指定计算机管理人员一名。该人员应具有电脑中级以上水平，并能对院方的常规日常工作进行维护。
- 3、当甲方信息管理系统在使用中发生故障时，必须统一经甲方计算机管理人员将问题通知乙方服务中心或者指定服务人员，并将问题在工作底稿中记录。以便于乙方安排合适的技术人员进行支持、维护工作。
- 4、因整个系统涉及部门广、人员多；涵盖技术面宽，故甲、乙双方约定建立标准工作流程，以书面形式的工作底稿作为双方交流、沟通的正式方式，并以卫宁运维平台视为问题登记处理关闭的统一唯一的归口。甲方所有问题及处理结果都在卫宁运维平台中反映，卫宁运维平台中问题的维护更新甲方须指定专人负责。
- 5、甲方应事先确定服务要求并书面通知乙方，若事出紧急，则可先以电话联络，事后再补齐所需书面手续。

- 6、甲方需配备为满足乙方提供服务所需要的远程服务网络，包括但不限于直联电话，调制解调器等设备，并安排专人配合乙方进行远程服务。
- 7、甲方应于每次乙方工程师完成现场支持工作后进行验收，并必须对软件数据的正确性进行严格验证。乙方对后续发生的问题进行整改，同时甲乙双方将维护内容记入工作底稿。
- 8、甲方应对乙方在现场服务过程中将使用到的自带电脑或其他移动存储设备进行病毒检测，在乙方对自带设备做完防病毒处理后予以书面确认。
- 9、甲方须在乙方提供接口程序后认真测试，以保障产品质量，保证数据的准确性，否则视为甲方认可乙方提供的软件产品，若因此产生的质量问题乙方可拒绝修改，相应责任由甲方承担。
- 10、乙方每次维护工作完成，经由甲方人员验收通过后，若因同样的问题再次出现从而导致乙方工程师再一次进行现场支持的应视做另一次维护工作。
- 11、如需软件升级，乙方须向甲方提供升级方案，要求乙方做好升级及善后稳定工作，甲方须按方案组织相关科室和人员进行相应配合，并对乙方的升级报告签字确认。
- 12、甲方约定的服务方式的标准服务内容详见附件。

(二) 乙方的权利与义务

- 1、乙方受甲方委托对甲方目前使用的医院信息管理系统提供支持维护工作，其内容详见附件。
- 2、乙方按照双方确认的接口文档及清单内容进行开发实施，超出此接口文档范围的程序修改可能产生的相关费用需另外支付。
- 3、乙方提供的接口程序需经甲方测试，并书面签字确认后方可上线。若乙方未经甲方测试确认擅自将接口程序上线，相应责任由乙方承担，否则相应责任由甲方承担。
- 4、乙方对甲方提出的服务要求，应及时处理，并将结果及工作进程通知甲方相关人员，同时将问题及处理结果在卫宁运维平台中记录，由甲方负责核对工作。
- 5、如乙方在现场服务过程中要使用自带电脑或其他移动存储设备，必须在甲方现场作防病毒处理。甲方负责对此过程进行监督确认。
- 6、乙方将对甲方提供免费电话咨询，以解答甲方提出的有关应用软件方面的疑问。
- 7、若甲方对乙方工作人员的现场支持服务工作不满意，可进行投诉，乙方将认真对待，严肃处理，并将处理结果书面通报甲方。
- 8、乙方有权就累计已完成的履约部分收取对应款项。

- 9、进入系统维护期后，若甲方需新增或修改软件功能时，甲方须以书面形式将新需求通知乙方。经双方协商：
- 10、若确定通过升级解决的，双方协商确定升级时间，乙方按此时间进度完成该项工作，此项工作需另外收费；
- 11、若需要单独版本修改的，乙方也将以书面形式提交实施时间进度表，并按此时间进度表完成该项工作。此项工作需另外收费，收费标准双方协商确定；
- 12、若乙方暂不满足甲方需求，亦需以书面形式通知甲方。

三. 服务范围

乙方为甲方提供以下产品以及相关接口、报表等的维护：

详见：《附件一：医院 THIS4 信息系统模块清单及分项报价》

注：1、不包括信息系统运行的硬件环境（包括计算机硬件设备、网络设备等）的维护以及甲方更换计算机服务器、存贮时的信息系统重新安装等相关服务。

2、具体内容以附件一所列模块为准。

3、在服务期间内政府政策类接口乙方免费提供对接服务，政策类接口具体包括：医保类接口、便民服务类接口、数据上传类接口等，且具有政府红头文件明确要求的接口。政策类接口项目实施前甲乙双方先确认相应的接口文档，乙方需严格按照接口文档进行实施。甲方项目实施过程中所需的系统软件、数据库软件、硬件等由甲方另行购买，不在本合同之列。

4、项目实施前甲乙双方先确认相应的接口文档，若实施过程中甲方有超出接口文档外的新需求，甲方须另行购买乙方与该需求对应的其他产品。乙方需严格按照接口文档进行实施。

四. 服务标准：

详见：附件二

五. 费用与付款方式：

- 1、年度的维护升级费用总金额为人民币 150000.00 元整；
- 2、政策类接口服务包/年总金额为人民币 268000.00 元整；
- 3、维护费付款方式为每半年一次，即合同签订两月内支付人民币 210000.00 元整；服务期过半即半年内支付人民币 208000.00 元整。

六. 其他:

- 1、甲乙双方均应严格履行合同条款，如有违反，则视为违约。违约方将按《民法典》有关条例赔偿对方损失。
- 2、乙方必须按维护合同要求为甲方提供服务。
- 3、未尽事宜，双方协商解决。
- 4、本合同一式四份，双方各执二份，经签字盖章后生效。

甲方：禹州市第二人民医院

代表签字：韩聪

日期：2024年11月13日

乙方：卫宁健康科技集团股份有限公司

代表签字：[Signature]

日期：2024年11月13日

附件一：医院信息系统模块清单及分项报价

分系统	功能模块	备注说明
HIS 产品	门急诊挂号、门急诊收费、出入院管理、医技收费管理、院长综合查询、医疗保险接口、系统配置、医疗统计报表、自助机系统	
药品产品	药库管理、门诊药房管理、住院药房管理	
临床产品	门诊处方管理、门诊申请单管理、门诊诊间挂号、门诊电子病历，电子医嘱、住院电子病历、住院电子申请单、住院临床路径、传染病报告卡、医院感染管理系统、麻醉医师工作站、手术室护士工作站	
护理信息产品	护理病历、病区日常业务	
医技产品	检验科信息管理系统 LIS、放射报告管理信息系统、超声系统管理系统	
HRP 产品	标准版物资管理	
体检管理	体检管理系统	



卫宁健康
Weining Health

地址：上海市静安区寿阳路99弄9号
电话：(021)80331000 传真：(021) 80331001
邮编：200072

附件二：服务套餐内容

标准套餐价目表

服务响应级别 (SLA)	服务内容	服务内容说明	套餐选项	数量	二级医院
1、事件处理： 优先级高：1个工作日内处理 优先级中：3个工作日内处理 优先级低：5个工作日内处理 2、需求处理： 平均15个工作日 3、响应支持： 5天*24小时/周 4、服务支持： 5天*8小时/周	事件恢复	我方服务人员按照客户对应的服务级别协议，为客户提供日常使用系统的事件恢复服务，具体内容包括但不限于：软件安装、业务咨询、故障处理、常用报表核对与纠错、操作性错误导致的问题（数据修改需要医院授权，报表数量不超过15张，超出部分按1000元/张计算）	基本	✓	110,000.00
	应急服务（普通应急服务）	由于客户产生突发的应急事件，我方服务人员按照对应排查方案和应急预案提供快速应急响应服务，配合客户快速恢复正常业务（根据实际情况另行报价）	基本	✓	-
	实时监控	我方服务人员利用自动化监控工具，对环境、数据库和相关业务进行7*24小时监控（具体详见监控功能清单）。自动化监控工具大屏可实时展示客户现场环境数据监控现状。并且在遇到特定级别风险时可通过企业微信、电话等方式将告警信息发送至关键干系人处	基本	✓	-
	例行巡检（每日工具巡检）	通过监控工具对系统、应用和业务，进行每日早晚巡检，提前预判运维风险。在巡检过程中如若发现风险时，应及时协调资源处置	基本	✓	20,000.00
	调研评估	服务人员前往现场了解客户满意度，从产品角度收集客户建议，通过服务现状了解和客户服务诉求的搜集，然后针对客户情况和信息化建设现状，结合客户诉求，提供优化方案	基本	1	10,000.00
	问题根治	服务人员在发现系统运行问题或者接收到客户反馈到的问题之后，对问题发生的根本原因进行分析，并商讨、发布、落实对应整改建议	基本	✓	-



地址：上海市静安区寿阳路99弄9号
电话：(021)80331000 传真：(021) 80331001
邮编：200072

优化改善 版本升级 接口服务包/年	我方服务人员针对客户实际业务调整、规范流程变动、便捷用户操作、提高客户体验等类型需求进行的二次功能性优化改善。每五个工作日为一组，超过固定工作日之后将按需求工作日评估收费（新增政策性接口或改造型系统接口，需单次另行核价）	基本	1	10,000.00
	服务人员收集多方诉求，形成规范需求清单，对产品提供系统升级服务，此版本升级包含版本内升级、小包升级、迭代升级等升级类型（跨版本升级费用需要另行商议）	基本	✓	-
	接口范围主要为政策类接口，具体包括：医保类接口、便民服 务类接口、数据上传类接口	扩展		268,000.00
本次金额合计				418,000.00

