

西安市精神卫生中心HIS系统驻场维保及其它重要业务系统 维保服务项目合同

合同编号： SNA0123044

采购人（甲方）：西安市精神卫生中心

供应商（乙方）：心医国际信息科技（西安）有限公司

根据《中华人民共和国民法典》等现行法律法规，本着自愿、平等、诚实信用的原则，甲乙双方就西安市精神卫生中心HIS系统驻场维保及其它重要业务系统维保服务项目事宜，协商一致，签订本合同。

合同编号： SNA0123044

签订地点： 陕西省西安市

签订时间： 2023年10月

第一条 服务期限：自合同签订之日起一年内。

第二条 服务地点：西安市精神卫生中心指定地点。

第三条 服务内容

1、HIS系统驻场服务：为西安市精神卫生中心提供2名售后驻场服务人员，负责医院信息化相关的工作，对工作进行完成和记录，并定期交由信息科进行审核。

2、具体服务内容：

2.1 服务期内为医院提供现有HIS系统功能的维护支持服务，保障医院HIS系统的稳定运行。包括安装、配置、运行监控、补丁收集及维护、故障解决、健康检查、系统调优、应急处理等。

2.2 技术支持：处理HIS系统日常问题，如软件端安装、操作人员培训、科室软件问题解答、后台数据纠错修改、常规系统故障排除等情况。

2.3 提供院方HIS系统流程变更，业务调整的可行性改造方案。

2.4 负责现有HIS系统源码、底层数据库、表结构以及在医院现有系统基础上所完成的个性化功能、基础医保接口开发调整的修改及维护（合计50人/日）。

2.5 协助医院排除解决因第三方软件系统运行故障连带造成的HIS系统运行故障问题。

2.6 协助医院排除解决因硬件因素造成的系统运行故障连带造成HIS系统运行故障问题。

2.7 定期向医院提供信息化建设建议(如医院流程优化、医院管理咨询)。

3、其他软件巡检服务：合理用药系统、临床路径管理系统、电子病历系统、病人随访系统、检验信息系统（LIS）、不良事件管理系统、危急值管理系统。服务内容包括：软件现有功能的运行环境检查、系统问题排查、系统 Bug 问题处理。巡检服务形式：日常问题远程处理、固定每季度现场巡检一次。

4、信息化系统维保服务标准

类别	内容	服务标准
远程服务	工程师不到现场，通过电话、QQ、微信、电子邮件等方式处理系统问题。	7*24 小时期间受理问题，对受理问题 1 个工作日内给予解决或解决方案。
改造服务	根据医院管理要求变化、业务流程调整、系统需求调整、功能增加等情况进行的开发性系统改造工作	需求改造服务，对院方提出需求进行的开发性改造工作，如结账方式调整、流程调整、基础医保接口开发调整等等。单个需求开发工作量 1-5 日，总工作量不超过 50 人/日。
巡检服务	工程师定期到医院，对系统存在的问题和不足进行沟通了解，并对问题进行现场处理，并对医院信息化建设发展提出合理建议。	每季度 1 次上门巡检服务，每次不低于 3 个工作日，或累计每年不低于 10 个工作日。

第四条 合同总价款

1、本合同总价为人民币大写：肆拾陆万伍仟元整（¥465,000.00元），分项价款见下：

序号	服务系统名称	服务方式	服务期	价格
1	HIS 系统	驻场	一年	¥200,000.00
2	合理用药系统	远程+巡检		¥40,500.00
3	临床路径管理系统	远程+巡检		¥25,000.00
4	电子病历系统	远程+巡检		¥95,100.00

5	病人随访系统	远程+巡检		¥30,000.00
6	检验信息系统 (LIS)	远程+巡检		¥45,000.00
7	不良事件管理系统	远程+巡检		¥15,700.00
8	危急值管理系统	远程+巡检		¥13,700.00
合计	大写金额：肆拾陆万伍仟元整 小写金额：¥465,000.00			

2、合同总价即成交价，为一次性报价，不受市场价变化或实际工作量变化的影响。合同价格为含税价，乙方提供服务所发生的一切税（包括增值税）费等都已包含于合同价款中。

3、本合同执行期间合同总价不变，甲方无须另向乙方支付本合同规定之外的其他任何费用。

第五条 服务要求：

1. 提供给甲方驻场的服务人员，需按照甲方工作时间，在院内驻场保障，不得无故缺勤。若因故需要请假，乙方需提前向甲方进行申请报备并安排好工作交接，甲方同意后，方可离院。

2. 乙方驻场人员需按月提交驻场工作记录和总结，方便甲方管理部门对服务情况进行监管。

3. 凡系统发生故障，若无需现场服务，接到甲方报修后，服务响应时间不超过20分钟；若需现场服务，接到甲方报修后2小时内必须派专业维修人员到达现场，排除故障的期限最长不得超过4小时，否则甲方有权指定第三方维修，维修费用由乙方承担。

4. 乙方提供每周7×24小时不间断的电话支持服务，解答甲方在使用过程中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和对策。

5. HIS系统长期驻场，其他系统每年提供4次系统巡检，并向甲方提供4次巡检单（一式两份，由双方签字确认），内容包含但不限于巡检时间、巡检内容、巡检结果。

6. 维护服务记录：提供电子版归档，必要时打印纸质。

7. 信息化建设建议方案：提供电子版归档，必要时打印纸质。

8. 进度要求：签订合同后一年的服务期，服务期内甲方技术服务请求需在20分钟内响应。

第六条 付款方式及时间

1、合同签订生效后满半年后的7个工作日内支付合同金额的50%；满一年后的7个工作日内甲方向乙方支付合同金额的50%。

2、支付方式：银行转账或支票。乙方将发票（按合同总价值开甲方）、发票及发票复印件在甲方处结算。

3、乙方延期提供发票或提供的发票不符合甲方要求的，甲方有权拒付合同款项且不承担任何法律责任。因乙方原因导致甲方不能及时付款的，甲方无需承担任何责任。

第七条 知识产权

乙方应保证磋商响应技术服务不会出现因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引发法律或经济纠纷，否则由乙方承担全部责任。任何被乙方用于未经授权的商业目的行为所造成的违约或侵权责任由乙方承担。

第八条 无产权瑕疵条款

乙方保证所提供的服务的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。如有产权瑕疵的，视为乙方违约。乙方应负担由此而产生的一切损失。

第九条 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、甲方有权依据双方签订的考评办法对乙方提供的服务进行定期考评。

3、甲方负责检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

4、甲方根据本合同规定，按时向乙方支付应付服务费用。

5、在项目质量管理方面，甲方应给予乙方充分信任，不能过多干涉乙方专

业范畴。

6、国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

第十条 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。

6、乙方的维保义务：

6.1乙方应保证本采购服务内容所涉及的工作质量。由于未能履行职责、人为误操作、维护处理不当等原因造成甲方系统宕机、性能下降、数据丢失等情况，乙方应负全部责任，采取补救措施，直到满足甲方需求。

6.2对需要支持人员到达现场的情况，支持人员必须搭乘最快交通工具，在2小时内到达，所发生的交通费用由乙方负责。工程师到达现场后，要及时解决问题（在8小时内），对于一些重大故障，如由于乙方能力有限不能在甲方要求的时间内修复故障时，甲方有权请其它专业服务公司进行紧急处理，所发生费用完全由乙方承担。

6.3.若采购服务需求中出现不合理或不完整等可能影响项目实施的问题，乙方有责任和义务提出补充修改方案并征得甲方同意后付诸实施，甲方不再另行支付任何费用。

6.4安全要求：乙方应当具有对程序开发人员数据安全相关的管理文件，应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定，并对提供的资料负有保密义务。未经甲方同意，不得将承接政府服务项目获得的政府、公民个人等各种信息和资料提供给其他单位和个人。如发生以上情况，甲方有权索赔。

第十一条 违约责任

1、按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

2. 乙方原因未能完成维保任务的，甲方有权要求乙方限期整改，如在期限内未能达标，甲方书面通知乙方终止合同，合同自书面解除通知书送达乙方之日起解除，因此给甲方造成的经济损失，乙方给予相应的补偿。并按照合同金额的10%追究乙方违约责任。

3. 乙方原因对甲方设施设备造成损坏，乙方承担责任并进行善后处理；乙方对甲方设施不得擅自占用和改变使用功能，否则甲方有权要求其恢复原状并赔偿损失。乙方应在接到甲方通知后5日恢复原状并赔偿甲方损失。如乙方拒绝或怠于恢复原状的，甲方有权指定第三方予以恢复原状，所有费用均由乙方承担。

4. 双方发生争议，乙方应在继续保证甲方系统正常运转的基础上，协商解决，在发生争议期间乙方不按合同要求提供服务，造成的损失由乙方承担。

5. 乙方原因造成的合同终止，按照合同金额的10%追究乙方违约责任，在甲方按程序取得第三方服务之前，乙方继续按合同标准提供服务，并承担由此给甲方造成的一切损失。否则造成一切损失由乙方承担。

6、甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常运行。

7、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。

第十二条 保密

乙方对工作中了解到的甲方的技术、机密等进行严格保密，不得向他人泄漏。本合同的解除或终止不免除乙方应承担的保密义务。

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7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 合同的变更和终止

合同一经签订，不得擅自变更、中止或者终止合同。对确需变更、调整或者中止、终止合同的，应按规定履行相应的手续。

第十五条 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，经协商在天内不能达成协议时，则采取以下第1种方式解决争议：

(1) 向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼；

(2) 向有管辖权的西安仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

2、在诉讼期间，本合同应继续履行。

第十六条 合同的转让

乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务。

第十七条 合同生效及其他

1、本合同自签订之日起生效。

2、本合同一式伍份，甲方执叁份，乙方执壹份，招标代理机构壹份。

3、本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

4、招标文件、投标文件、澄清表（函）、中标通知书、合同附件均成为合同不可分割的部分，与本合同具有同等法律效力。

（下页无正文）

采购人（甲方）：（盖章）西安市精神卫生中心

地 址：

法定代表人或其授权的代理人（签字或盖章）：

签订日期：


2023.12.27

供应商（乙方）：（盖章）心医国际信息科技（西安）有限公司

地 址：陕西省西安市高新区天谷七路996号西安国家数字出版基地B座25

楼

邮政编码： 710000

法定代表人或其授权的代理人：（签字或盖章）：  闫鸣

开户银行：招商银行西安小寨支行

账号：129906988810889

签订日期： 2023. 10. 18

注：本合同未定事宜，双方可根据具体情况结合有关规定另行签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

附件一：成交通知书



陕西中贤项目管理有限公司

SHANXIZHONGXIAN PROJECT MANAGEMENT CO.,LTD

成交通知书

致：心医国际信息科技（西安）有限公司

我公司受西安市精神卫生中心的委托，西安市精神卫生中心
HIS 系统驻场维保及其它重要业务系统维保服务项目（项目编号为
ZXCG2023-017）的磋商工作圆满结束，经过磋商小组的评审和推荐，
并报采购人审核批准，最终确定贵单位为本项目的中标单位。

成交价格：大写：人民币肆拾陆万伍仟元整

小写：¥465000.00

请接此通知后，做好以下工作：

- 1、在规定 30 天内，与采购人洽谈合同条款，并签订合同；
- 2、与采购人做好技术交底衔接工作；
- 3、按合同要求，保证质量，如期履约，并做好后续服务工作；
- 4、严格履行《竞争性磋商文件》中的各项要求。

陕西中贤项目管理有限公司

2023 年 09 月 22 日

抄送采购人、中标供应商、采购代理机构

地址：陕西省西安市碑林区长安北路 8 号陕西高速大厦 12 层

座机：029-89352919 邮编：710000 E-mail: sxxzcxm@163.com