

合同编号：

陕西省交通医院
临床药学管理信息系统
售后运维服务

政府采购合同

甲方：陕西省交通医院

乙方：四川美康医药软件研究开发股份有限公司

时间：2025年7月2日

甲方：陕西省交通医院

住所地：西安市大学南路 276 号

法定代表人：杜建革

乙方：四川美康医药软件研究开发股份有限公司

住所地：成都市高新区天府大道 1480 号德商国际 A 座 3 层

法定代表人：赖琪

为了保证甲方临床药学管理信息系统稳定、可靠的运行,并能及时解决系统运行中可能出现的故障,甲乙双方依据国家有关法律规定,经过平等协商,就甲方临床药学管理信息系统维护达成如下协议。

第一条 维护服务内容

乙方负责甲方在用的、由乙方提供的临床药学管理信息系统（详见附件 1《临床药学管理信息系统维护范围清单》，以下简称：已有软件系统）的维护工作，具体服务内容如下：

序号	服务项目	服务内涵	服务方式	服务次数
1	信息系统运维服务	1、《陕西省交通医院药学系统汇总表》中信息系统的软件操作、排错技术指导管理； 2、由于软件产品故障导致的死机、数据错误； 3、针对具体业务应用进行软件的配置管理； 4、由于环境原因导致的系统显示错误、数据错误、运行效率降低等问题； 5、对软件的硬件环境进行检查。	电话服务 远程服务	不限
2	数据库运维服务	1、定期检查服务器及数据库的日志是否异常，及时发现存在或隐含的问题； 2、定期对服务器及数据库进行检查，检查的内容包括服务器的系统日志、磁盘空间、数据库的日志，表空间、数据文件大小的检查、数据库异常操作的检查； 3、定期对数据库进行更新，确保数据库无高危漏洞； 4、提供同版本的数据库迁移服务； 5、针对日志和检查中发现的问题，进行处理及数据库优化，以使服务器和数据库都保持最佳的性能。	电话服务 远程服务	不限

3	信息系统更新服务	1、乙方应根据国家、省和市政府部门相关政策的变更,及时为医院提供信息系统更新服务相关方案; 2、组织专业技术人员为院方提供信息系统业务数据更新服务; 3、为院方提供信息系统安全补丁安装、调试服务(如有)。	远程服务	不限
		4、提供合理用药监测系统 V4.3、PASS 临床药学管理系统 V3.0 数据维护服务。		2 次
		5、提供合理用药信息支持系统网络版 V3.4 的数据维护服务。		10 次
4	网络安全与数据安全服务	1、乙方应根据《国家网络安全法》、《个人信息保护法》及相关法律法规,为医院提供网络安全服务与数据安全服务。 2、网络安全服务包含且不限以下服务:漏洞修复、安全问题整改、安全风险排查等服务。 3、数据安全服务包含且不限以下服务:数据加密、配合数据备份与恢复及数据库安全审计等服务。	远程服务 现场服务	不限
5	人员培训服务	乙方应定期组织技术人员为院方提供信息系统相关技术培训服务。	远程服务	全年不少于 20 学时
6	现场技术服务	通过远程方式无法解决问题时,派遣技术人员到院方现场提供技术服务	现场服务	提供 1 次

第二条 甲方责任及义务

1. 甲方应按本合同约定及时向乙方支付维护费。
2. 甲方应发现故障后及时向乙方发出维护服务要求。
3. 甲方应向乙方提供相关软件系统正常使用和维护的环境。
4. 甲方所提维护服务需求内容应符合合同约定,符合国家相关规定。
5. 甲方应安排专人配合乙方运维工程师的维护工作,协助乙方进行需求调研及分析,向乙方提供维护服务所需的必要支持,并对乙方的维护服务过程、结果进行监督、检查、确认、评价。

第三条 乙方责任及义务

1. 专人负责:乙方应指派经验丰富的运维工程师来承担甲方医院信息管理系统的具体维护工作;乙方服务人员应保证相对固定。

指定联系人：乙方指定【井荣成】为联系人，全权负责日常服务合作事宜，乙方指定联系人发生变化时，应提前【15】个工作日内书面通知甲方。

2. 运维响应：乙方应为甲方提供全年 7*24 小时的电话技术支持、远程网络协助及一次现场服务；电话服务专线：【18700790736】。乙方在合同服务期内按附件 2《医院信息系统故障分级标准及响应时间明细表》为本合同约定的甲方信息已有软件系统提供合同约定的维护或故障维修，直至系统恢复正常运行。

3. 维护记录：在本合同约定的维护期限内，乙方应建立完善的维护记录管理体系，对于任何维护任务，乙方服务人员应严格填写维护记录单并交由甲方相关负责人审批，每次服务还应由甲方进行评价；服务产生的相关文件应及时归档且双方同时备案。

4. 巡检：乙方应定期远程对相关软件系统进行检查，优化软件系统运行，同时做好相关软件系统运行使用情况的记录；对可能存在的隐患及出现的故障提出解决方案，在征得甲方同意后进行软件系统优化；另外，乙方应根据实际需要，对甲方信息中心工作人员进行维护方案的培训及实操操作的指导。

5. 数据安全及保密：乙方在软件系统维护过程中，应协助甲方提前做好相关数据的备份工作，保证数据安全，并且做好相关数据及资料的保密工作；未经甲方允许，乙方不得将相关数据及资料带走、传播或它用。

第四条 不可抗力条款

1. 乙方对甲方在使用相关软件系统的过程中，因设备故障、病毒等造成的系统故障、数据丢失，以及因相关软件系统误用、毁损、遗失、被盗或其他不可抗力造成的损失双方均不承担责任，乙方积极协助甲方处理此类问题。

2. 由于特殊情况（非乙方原因所致）及不可抗力造成维护服务拖延或不能正常进行，甲乙双方应按实际情况重新调整维护服务时间和内容，双方同意后执行。

第五条 保密条款

1. 乙方负责对甲方的所有业务及软件系统数据进行保密，不得以任何形式泄露给第三方；保密时效和机密性质认定应参照同行业有关规定。

2. 本协议所述之保密信息系指本协议条款的全部内容，本协议签订及履行情况，以及甲、乙双方通过签订及履行本协议而获知的对方或对方关联公司尚未公开的任何信息，包括但不限于：甲方医疗信息、经营信息、患者信息、相关知识产权内容、业务规划与计划、生产经营业绩与财务数据、现有及预期的客户和供应商信息、财务信息、人力资源资料、业务运作文件，技术资料与创意、设计、处理流程、技术与集成方案、实施计划、咨询报告、计算机程序（包括源程序与目标代码），以及其他类似的信息。如乙方泄露甲方以上信息，需承担全

部法律责任。

3. 甲、乙双方均有义务对上述保密信息履行保密义务，未经对方同意，另一方不得向任何第三方披露或者透露任何保密信息，以及将任何保密信息用于与本协议无关的其他任何用途，亦不得依据披露方提供的任何保密信息向本协议以外的任何第三方做出任何建议，但双方各自的外部顾问，如律师事务所、会计事务所、审计事务所或公司披露以及根据各级有管辖权的立法、司法、行政机关或证券市场主管机构的要求披露除外。

4. 任何一方违反保密义务，应向守约方赔偿由此造成的一切损失，并承担相应法律责任。

5. 本条款不因本协议的无效、解除、终止而失效。

第六条 服务期限及地点

1. 服务期：2025年5月25日至2026年5月24日，为期【1】年。

2. 合同部履行地点：陕西省交通医院指定地点

第七条 服务费及付款方式

服务费含税金额：（大写）：伍万捌仟元整（小写：58,000.00 元），不含税金额：（大写）：伍万肆仟柒佰壹拾陆元玖角捌分（小写：54,716.98 元）。其中包含：合理用药监测系统 V4.3 和 PASS 临床药学管理系统 V3.0 的数据维护服务费用：（大写）：贰万玖仟整（小写：29000.00 元），合理用药信息支持系统网络版 V3.4 的软件使用许可和数据维护费用：（大写）：贰万玖仟整（小写：29000.00 元）。

合同签订生效后，共计分为以下两次进行付款：

1. 第一次付款：合同生效起【7】个工作日内，乙方在甲方付款前【5】个工作日内以甲方提供的开票信息向甲方开具合同总价款（包含增项）服务费发票，甲方于收到乙方开具的发票后【7】个工作日内，通过【银行转账】方式向乙方指定账户支付合同总价款（含税）的【50】%，即人民币【29,000.00】元（大写：贰万玖仟元整）。

2. 第二次付款：2025 年 12 月经甲方组织相关专业人员依据考核评价标准（详见附件 3 《信息系统售后运维服务质量评价标准》）对乙方 2025 年运维服务情况考核验收后，【7】个工作日内根据双方确认的考核验收情况支付。考核评价成绩为优秀（90—100 分），甲方支付合同额（含税）剩余的 50%，即人民币【29,000.00】元（大写：贰万玖仟元整）；考核评价成绩为合格（70—89 分），甲方扣除合同额（含税）的 10%，支付合同额的 40%，即人民币【23,200.00】元（大写：贰万叁仟贰佰元整）；如考核评价成绩为不合格（70 分以下），甲方扣除合同额剩余的 50%。

3. 若乙方在甲方付款前未能提供全额合规发票的，甲方有权拒付合同款项至收到相应发票，且不承担任何责任，乙方亦不得以此为由拒绝履行任意合同义务。

第八条 违约责任

1. 除不可抗力因素外，因乙方原因造成无法在本合同第三条第 2 款约定的时限内及时响应并排除故障的，逾期责任由乙方承担，每逾期一天乙方按合同总价的【0.05】%向甲方支付违约金，累计逾期超过【30】天或合同期内逾期情形累计出现【10】次的，视为乙方根本违约，甲方有权单方解除本协议，乙方应按合同总价的【30】%向甲方支付违约金，并承担因此造成的甲方损失。

2. 在合同服务期限内，由于乙方服务人员工作而导致甲方数据库受损、数据错误、丢失等，视为乙方严重违约，乙方应按合同总价的【30】%向甲方支付违约金，并依法承担因此造成的甲方经济损失。

3. 在合同服务期限内，未经甲方同意，乙方不得转包、分包本合同项下的合同义务，否则甲方有权解除本协议，乙方需按合同总价的【30】%向甲方支付违约金。

4. 乙方在上门维护期间其发生任何人身事故或因其自身原因造成甲方设备损坏的，由乙方依法承担相应赔偿责任，给甲方造成其他经济损失的，甲方有权向乙方追偿。

5. 乙方对系统维护期间，应保证甲方的正常使用，因乙方原因中断服务的，最长不得超过【5】天，否则甲方有权单方解除合同，合同自甲方书面解除通知送达乙方之日解除，乙方应按合同总价的【10】%支付违约金，违约金不足以弥补甲方经济损失的，乙方另行依法承担。

6. 对于本合同中需乙方支付的违约金，甲方均有权从服务未付合同款中直接扣除。

第九条 争议解决

甲乙双方在发生合同纠纷时，应本着互谅互让的原则友好协商解决。若协商不成，双方均可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十条 通知及送达

1. 甲乙双方因履行本协议而相互发出或者提供的所有通知、文件、资料，均应以本协议所列明的联系方式送达，当面交付文件的，在交付之时视为送达；以邮寄方式的，以实际收到日为送达，实际送达日超出 7 日或无法查询投递结果的，均将视为在将通知交寄之后的 7 日按期送达；以电子邮件发送的，邮件发出并到达对方服务器之时视为送达。有关本协议的通知，任何一方向双方在本协议所填写的地址、手机号码、电话号码、电子邮件、微信号等发送的通知，即视为送达。

2. 双方一致认可，在本协议签订后，双方之间的书面通知等文件通过递送、挂号、传真、特快专递等方式发送至协议记载的双方的通讯地址视为送达，且该通讯地址适用争议解决阶段；如果一方故意拒收、找他人代收、邮件被退回或以其他理由逃避接收文件的，所有书面

文书自发出之日视为送达。

3. 任何一方的联络方法发生变更的，应在变更之日起 3 个工作日内书面通知对方。在被通知方收到有关通知之前，被通知方根据变更前的联络方法所做出的联络和通讯应视为有效，未及时通知变更情况的一方自行承担由此产生的法律后果。

第十一条 附则

1. 未经双方书面确认，任何一方不得变更或修改本合同。

2. 对于本合同未尽事宜，双方可随时签订补充协议或以附件的形式对本合同中的有关问题作出补充、说明、解释。本合同的补充协议和附件为其不可分的一部分，与本合同具有同等法律效力。

3. 本合同须加盖“骑缝章”，以确保合同的完整。

4. 服务期限满，甲方若需乙方继续提供日常运行维护服务，甲方需与乙方续签技术服务合同，并支付年服务费。

4. 本合同及附件共【11】页一式四份，双方各执二份，甲、乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章后，方可生效，均具有同等法律效力。

附件 1：《临床药学管理信息系统维护范围清单》

附件 2：《医院信息系统故障分级标准及响应时间明细表》

附件 3：《信息系统售后运维服务质量评价标准》

（以下无正文）

甲 方：	陕西省交通医院（章）	乙 方：	四川美康医药软件研究开发股份有限公司（章）
单位税号：	12610000435201944P	单位税号：	91510100621610899N
单位地址：	西安市大学南路 276 号	单位地址：	成都市高新区天府大道 1480 号德商国际 A 座 3 楼
电 话：	029-88490077	电 话：	028-85174760
银 行：	中国农业银行西安莲湖区支行	开户银行：	成都银行股份有限公司天仙桥支行
账 号：	2614 2601 0400 17869	账 号：	51072010219169800019
法定代表人或 委托代理人：		法定代表人或 委托代理人：	
签订日期：	2025 年 7 月 2 日	签订日期：	年 月 日

附件 1：临床药学管理信息系统维护范围清单：

陕西省交通医院临床药学管理信息系统功能汇总表	
系统模块名称	子系统功能名称
合理用药监测系统 V4.3	1、合理用药检查
	2、药物信息查询
	3、用药指导单
	4、统计分析
	5、自定义功能
	6、PASS 通信平台功能
PASS 临床药学管理系统 V3.0	1、病历查看
	2、处方点评
	3、抗菌药物临床应用检测
	4、电子药历
	5、统计报表
合理用药信息支持系统网络版 V3.4	1、药品基本信息
	2、药品说明书
	3、药物专论
	4、用药教育
	5、药物相互作用
	6、注射剂配伍
	7、检验值
	8、临床指南
	9、ATC 编码与 DDD 值
	10、ICD 编码
	11、临床路径
	12、医药公式
	13、MCDEX 时讯
	14、医药法规
	15、实现下列数据库的审查功能：药物相互作用和注射剂配伍
	16、药物比较

附件 2：医院信息系统故障分级标准及响应时间明细表

序号	故障等级	故障情况描述	响应时间要求
1	一级故障	信息系统瘫痪，或出现多部门终端用户的业务无法办理，严重影响医院体检业务正常运作。	乙方应在 10 分钟内响应，4 小时内到达现场，6 小时内解决问题或提供相应解决方案直至系统恢复正常。
2	二级故障	信息系统的操作性能严重降级，或由于系统性能失常严重影响用户的业务动作。	乙方应在 30 分钟内响应，6 小时内到达现场或远程维护，12 小时内解决问题或提供相应解决方案直至系统恢复正常。
3	三级故障	信息系统部分功能受损，影响较少患者正常就诊，医院主要业务正常工作。	乙方应在 30 分钟内响应，12 小时内到达现场或远程维护，24 小时内解决问题。
4	四级故障	信息系统出现一般性问题，对患者与系统运行几乎或无影响。	乙方应在 30 分钟内响应，24 小时内到达现场或远程维护，48 小时内解决问题。

附件 3：信息系统售后运维服务质量评价标准

序号	评价项目分类		评分分值		评分标准	
			分项分值	明细分值		
1	日常售后运维服务	信息系统故障问题的及时性	依据乙方在服务期内处理相应故障等级的响应时间与招标文件、投标文件与合同中相关内容完成情况进行评价。	10	3	1、服务期内出现一级故障响应时间超时大于 10 分钟以上扣【3】分/次；
					2	2、服务期内出现二级故障响应时间超时大于 30 分钟以上扣【1】分/次；
					2	3、服务期内出现三级故障响应时间超时大于 30 分钟以上扣【0.5】分/次；
					3	4、服务期内出现四级故障响应时间超时大于 30 分钟以上扣【0.3】分/次；
			依据乙方在服务期内处理相应故障等级的解决时间与招标文件、投标文件与合同中相关内容完成情况进行评价。	20	10	1、服务期内出现一级故障解决时间超时或未按要求时限解决问题大于 6 小时以上扣【6】分/次；
					4	2、服务期内出现二级故障解决时间超时或未按要求时限解决问题大于 12 小时以上扣【2】分/次；
					3	3、服务期内出现三级故障解决时间超时或未按要求时限解决问题大于 24 小时以上扣【0.5】分/次；
					3	4、服务期内出现四级故障解决时间超时或未按要求时限解决问题大于 48 小时以上扣【0.3】分/次；
		信息系统运维服务质量评价	20	5	1、服务期内乙方是否按相关文件约定项目提供售后运维服务，依据日常工作记录评价。	
				10	2、乙方对甲方日常登记或提出的售后问题解决情况，有无推诿、拖延等现象。	
				5	3、售后运维服务工作记录完整情况。有无存在篡改、虚报工作记录等现象。	
				数据库运维服务质量	5	2
		1	2、服务期内依据巡检情况为甲方提供合理化建议，或提供建设与整改方案。			
		1	3、服务期内为甲方提供数据库优化服务的完成情况，次数不少于 1 次。			
		0.5	4、服务期内乙方按合同约定的数据库服务项目完成情况。			

					0.5	5、数据库运维服务各类记录完整，问题分析详细，解决及时。
		数据接口与报表更新服务	甲方原有系统接口与报表在日常应用中发现的问题解决情况。根据乙方解决的时效与质量综合情况评价。	5	3	1、系统接口程序与报表问题响应及时，通过远程或现场方式快速有效的解决问题。
					2	2、原有系统接口程序与报表因政策的变化，需调整或更新的，乙方能及时有效的提供相应的更新服务或方案。
2	系统升级更新服务	系统升级服务	结合系统升级服务相关工作记录，对乙方该项工作完成情况与服务质量进行评价。	5	2	1、升级服务项目组织管理能力情况，是否成立项目专班，组织架构合理，技术能力强。
					3	2、升级服务准备工作完善，信息收集全面，功能模块测试到位，升级过程无重大故障。
		服务质量	依据乙方提供的升级服务工作日志记录与服务质量调查表情况评价。	3	1	1、升级各工作日志记录完整，有测试报告、问题分析、实施方案。
					2	2、升级服务后续无遗留问题，使用部门评价达标率 $\geq 90\%$
3	网络安全服务	依据信息系统网络安全等保测评整改报告中涉及系统存在的问题整改完成情况评价。	6	1	1、是否成立技术专班，逐项细致分析问题，且依据整改报告制定整改方案。	
				2	2、整改方案是否及时、有效落实到位。	
				3	3、等保复测达标率 $\geq 80\%$ 。	
	网络与数据安全服务	数据安全服务	依据国家相关信息系统数据安全标准，对乙方提供的数据安全服务进行评价。	5	2	1、是否为甲方建立数据安全保护机制，提供信息系统数据安全方面合理建议。
					3	2、是否通过技术方案保障甲方数据安全。
		数据信息保密	依据国家数据信息保密相关法律法规及保密协议约定的条款，综合对乙方数据信息保密工作进行评价。	6	1	1、乙方是否建立数据信息保密制度或相关保密机制。
					1	2、乙方与甲方是否签定保密协议。
					1	3、乙方是否与服务人员签定保密协议，且制定相关绩效考核制度。
					3	4、保密协议期内是否存在信息泄露事件，如发生重大泄密事件，除根据协议追究乙方法律责任外，数据信息保密项目所有分值扣除。
4	培训服务	依据服务采购合同，评价乙方在服务期内提供的培训服务质量。	5	2	1、依据合同是否制定的培训计划。	
				3	2、培训计划落实情况，少一次扣【1】分/次。	
5	服务满意度	依据甲方对乙方服务满意度调查表情况评价。	5	5	1、服务满意度 $\geq 90\%$ 。 2、服务期内无关于乙方工作人员服务质量相关的重大投诉案件。	
6	项目管理评价	依据信息系统管理部门对乙方在服务期内项目管理评价表情况综合评价。	5	5	信息系统管理部门根据乙方日常项目管理工作及协调能力评价达“合格”以上。	
	合计			100	100	