

陕西省交通医院  
健康体检软件系统售后运维服务

政府采购合同

甲方：陕西省交通医院

乙方：北京火箭蛙信息技术有限公司

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：北京火箭蛙信息技术有限公司

住所地：北京市丰台区南三环中路 70 号 1 幢 3 层 A30 号

法定代表人：任俊伟

为了保证甲方医院健康体检软件系统稳定、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,就甲方医院健康体检软件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、由乙方提供的健康体检软件系统（详见附件：健康体检系统维护范围清单，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/服务费用限价
1	信息系统运维服务	1、《陕西省交通医院健康体检管理系统汇总表》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、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。 6、其它问题：系统无法正常启动；单据、条码的格式调整、优化；各类报告格式的修改、优化；已有系统接口及设备接口无法正常运行；日常操作不当维护指导；系统 BUG 修补。	电话服务 远程服务 现场服务	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 现场服务	不限

3	医疗设备接口开发服务	甲方根据自身发展需求新增或调整检查仪器设备，乙方组织专业技术人员为甲方提供接口程序的开发、调试服务，保障仪器设备无缝对接体检信息系统。	远程服务 现场服务	最高限 8000元/ 每个系统
4	第三方应用信息系统接口开发服务	甲方根据自身信息化建设需求采购的第三方应用系统，为实现信息数据共享，需开发系统接口，乙方应组织专业技术人员为医院提供与第三方供应商技术人员联合开发服务，并提供安装、调试接口软件服务，最终实现院方数据共享的业务需求。	远程服务 现场服务	最高限 8000元/ 每个系统
5	信息系统升级更新服务	1、乙方应根据国家、省和市政府部门新增或变更的相关政策，及时为甲方提供系统更新服务； 2、乙方组织专业技术人员为甲方提供信息系统软件升级服务； 3、乙方定期为甲方提供系统安全补丁安装、调试服务。	现场服务	不限
6	信息系统移动端（小程序）更新服务	1. 乙方应组建专项技术团队，制定包含需求分析、升级步骤、兼容性适配、数据安全保障及回退机制的详尽技术实施方案。方案需提交甲方进行全流程评审，经确认通过并签署实施方案确认后，方可启动升级实施工作。 2. 系统更新重点技术指标要求： 2.1 方案兼容性：支持 iOS 15+、Android 13+及主流机型，适配屏幕分辨率（1080p/2K）。 2.2 性能优化：启动耗时≤3s，页面切换≤1.5s，内存占用≤200MB，支持离线缓存体检报告7天。 2.3 安全性： 2.3.1 本项目涉及的软件系统及数据库须部署于医院指定的本地机房（具体物理地址另行提供），严禁采用公有云服务、第三方托管服务或其他非本地部署方式，以确保系统运行的安全性和可控性。 2.3.2 集成 HTTPS 双向认证，用户数据加密存储，符合等保三级要求，操作日志存储时间≥3年。 2.3.3 投标方须书面承诺：项目实施过程中产生的全部数据，包括但不限于体检报告、原始检验检查数据、用户个人信息等，将永久存储于医院本地服务器。未经医院书面授权，不得以任何形式将数据外传至外部服务器或第三方机构，严格保障数据存储的本地化和安全性，杜绝数据泄露风险。 2.4 系统更新后应实现以下功能： 2.4.1 健康问卷子系统 ● 提供丰富的题型组件，支持自定义健康问卷内容 ● 内置卫健委官方问卷模板，无需配置直接使用 ● 内置丰富图片题材，支持快速配置 ● 根据问卷结果自动向用户推荐套餐，提供针对性健康管理方案 ● 与体检系统打通，实现在体检报告展示个人健康问卷 2.4.2 满意度问卷子系统	现场服务	不限

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 提供丰富的题型组件，实现自定义满意度问卷内容</li> <li>● 所有问卷实现后台查询下载，方便统计分析</li> </ul> <p>2.4.3 订单管理子系统</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 实现查看订单及体检人信息，可按照业务需要添加备注信息</li> <li>● 实现预约改期，可修改预约时间</li> <li>● 取消预约时间时保留订单，可待客户时间确认后再进行预约</li> <li>● 取消全部订单，支付款项可原路退还</li> <li>● 订单可取消部分项目，并退还部分弃检项目费用</li> <li>● 实现贴合业务场景，变更体检预约时间等信息，并重新上报</li> <li>● 实现追踪订单变更信息，记录操作时间以及操作人，及时留痕</li> <li>● 实现线上收款订单管理，并实现线上收款订单导出</li> <li>● 实现团检订单统一管理</li> <li>● 实现线上收款订单管理，并实现现场缴费订单导出</li> <li>● 退费管理数字化，并实现导出现场缴费订单退费报表，方便管理</li> </ul> <p>2.4.4 基础收费项目管理子系统</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 实现按项目名称、科室名称、项目性别查询收费项目</li> <li>● 实现收费项目与院内软件全面打通，院内软件项目数据变化及时与体检系统同步</li> <li>● 特殊项目实现设置折扣限制，如肠胃镜药品不打折，可在软件内完成设置</li> <li>● 同类型项目，设置互斥逻辑，确保客户端客户选择项目时不会重复（如：胸部正位片与胸部CT），实现批量设置</li> <li>● 父子级联项目，设置关联关系，客户在客户端选择子项时，自动带出父项（如：选了TCT自动带出妇科），实现批量设置</li> <li>● 实现检查项内容的设置，用于在客户端展示，清晰的告诉客户此项目检查的具体内容，如：肝功10项，将具体的10个项目罗列在客户端内</li> <li>● 设置检查项临床意义，告知客户检查的作用（与检查内容不是一个功能）</li> <li>● 实现根据医院的特色，对不同项目做特别推荐展示，在客户端向客户醒目展示</li> <li>● 实现收费项目导入、导出，方便管理</li> </ul> <p>2.4.5 排期管理系统</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 实现自动/手动进行全局排期，实现以性别、年龄为维度设置排期，并可设置提前/最晚预约天数</li> <li>● 实现系统自动根据法定节假日及调休进行排期调整</li> <li>● 实现以团检为维度进行排期，并可自定义团建提前/最晚预约天数</li> <li>● 实现多个团检为组合进行排期管理</li> <li>● 实现以个检为单位进行排期</li> <li>● 预约排期实现精确到“时段”，可以很好的分流客户</li> <li>● 某些套餐限制只能约指定的日期或时段，如：驾驶员体检只</li> </ul>		
--	--	--	--

	<p>能约下午</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 实现根据项目控制排期，比如：妇科检查，每天限制 200 人</li> <li>● 实现独立设置团检线上入口开放时间、体检接待时间，团检单位、任务、分组内外网互通，可通过任意端修改数据以后同步至另一端</li> <li>● 实现团检加项包管理，可一键复制团检加项包，加项包实现不勾选、默认勾选可修改和默认勾选不可修改 3 种勾选方式</li> <li>● 实现多分院线上预约，预约支持多种证件模式</li> <li>● 实现团检分组管理，人员名单支持手动添加、批量导入，实现自定义字段及常用字段设置，进行团检人员自动分组，团检客户可非固定分组，即团检客户在套餐维度多选一</li> <li>● 实现团检额度设置，实现团检体检卡分发，并在线核销进行网上预约</li> <li>● 根据单位需求，实现在单位预约入口中增加家属购买窗口，进一步提高医院收入</li> <li>● 家属套餐实现自建、可同员工套餐、可同其他单位套餐，可根据要求灵活设置</li> <li>● 预约开始以后，手动触发开检短信，引导客户预约体检。短信实现自定义模板，实现立即发送、定时发送等多种发送方式</li> <li>● 实现增加备单人员，人员增加后实时与体软同步</li> <li>● 实现院内进行人员信息修改，例如身份证号手机号等</li> <li>● 任意未到检客户，如果需要更换分组，可以直接设置分组变更</li> <li>● 实现人员删减，且实时与体软同步</li> <li>● 支持按照人员多维度信息检索，如：姓名、性别、婚姻状态、所处分组、年龄段等</li> <li>● 多种模式可选：传统固定套餐模式；固定套餐+加项包的“1+X”模式；纯自选模式；套餐多选一模式；健康问卷定制的“千人千面”模式</li> </ul> <p>2.4.6 个检运营子管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 实现个检套餐管理，包含个检套餐项目、价格、排序编辑，同时内外网互通，内网调价以后外网会相应同步调价，无需人工干预。</li> <li>● 实现个检套餐一键复制。</li> <li>● 实现个检进行加项包管理，并实现个检加项包一键复制，加项包支持不勾选、默认勾选可修改和默认勾选不可修改 3 种勾选方式。</li> <li>● 实现根据不同活动节点，在个检入口打造活动会场，提供活动促销氛围。</li> <li>● 灵活设置套餐已售数量，吸引客户选购。</li> <li>● 根据套餐项目，设置客户端展示的 icon，直观地向客户展示套餐检查所覆盖的身体部位及相关疾病。</li> <li>● 实现为套餐设置关键词标签。</li> <li>● 实现为套餐设置适用人群，如：中老年、入职、公务员等。</li> </ul>		
--	---	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 实现微信端、PAD端一键推送上下架。</li> </ul> <p>2.4.7 微信端系统</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 实现微信小程序正常版及适老版可切换（适老版字体放大，方便老年人操作）。</li> <li>● 实现团检、个检、定制体检单页面展示，也支持整合页面展示。</li> <li>● 实现可上传体检中心图片或页面形式简介，及基础信息专属页面（医院名称、地址、电话、作息时间等）。</li> <li>● 实现首页弹窗提醒，包括特殊项目提醒。</li> <li>● 实现首页展示检前须知专属页面。</li> <li>● 实现首页展示医院地图，并支持腾讯地图和高德地图导航。</li> <li>● 实现套餐扩展信息管理，包括自定义套餐图片、套餐特色、套餐描述、套餐销量，可展示划线项；套餐页面可支持按销量、价格排序，也支持自定义排序，并可按套餐标签筛选；套餐检查项目实现一键展开和关闭，方便客户查看；自选或加项场景下，实现一键查看、删减已选项目；预约确认页面，醒目展示医院特殊通知；选择体检日期页面，醒目展示排期注意事项。</li> <li>● 展示线上/线下支出注意事项提醒，支持配置线下支付方式，支付方式可供客户选择，并记录客户行为。</li> <li>● 微信端也实现千人千面个性化问卷推荐定制体检。</li> <li>● 实现提供团检入口（可使用单独入口和整合入口）、查询报告入口（可使用单独入口和整合入口）、现场缴费入口（可使用单独入口和整合入口）。</li> <li>● 实现体检报告本地化部署，可进行结构化数据展示</li> <li>● 支持PDF报告展示，并可发送邮箱，与院内打印纸质报告一致，并能显示先前体检报告并比对结果。</li> </ul> <p>2.5 兼容性测试覆盖率≥95%，性能压测承载2000+并发，支持后台静默更新。</p>		
7	网络安全与数据安全服务	<p>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，为甲方提供网络安全服务与数据安全服务。</p> <p>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等服务。</p> <p>3、数据安全服务包含且不限以下服务：数据加密、数据备份与恢复与数据库安全审计等服务</p>	远程服务 现场服务	不限
8	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 现场服务	全年不少于20学时
9	报表开发服务	乙方为甲方提供新增报表开发服务。	远程服务 现场服务	不限

## 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甲方实际业务需求，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，在本合同约定的维护期限内每季度驻场服务时间不少于【1】天；乙方服务人员应保证相对固定。

指定联系人：乙方指定【卢庆跃 18898293423】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【30】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、远程网络协助及现场服务；电话服务专线：【15343430681】。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》为甲方信息系统提供维护或故障维修，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：乙方应每季度至少【1】次到达甲方现场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，在征得甲方同意后现场进行软件系统优化；另外，乙方应根据实际需要，现场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，但双方向各自的外部顾问，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监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1月1日至2025年12月31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

合同金额：（大写）：柒万玖仟贰佰元整（小写：¥79,200.00元），其中系统售后运维服务费：【¥29,200.00】元（大写：贰万玖仟贰佰元整），信息系统移动端更新服务费：【¥50,000.00】元（大写：伍万元整）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【10】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）技术服务费发票，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的【50】%，即人民币【¥39,600.00】元（大写：叁万玖仟陆佰元整）。

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《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），甲方支付合同额剩余的50%，即人民币【¥39,600.00】元（大写：叁万玖仟陆佰元整）；考核评价成绩为合格（70—89分），甲方扣除合同额的10%，支付合同额的40%，即人民币【¥31,600.00】元（大写：

叁万壹仟陆佰元整)；如考核评价成绩为不合格，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，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【0.5】%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，并承担因此造成的甲方损失。

3. 在合同期限内，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发生任何人身事故或造成甲方设备损坏的，由乙方承担全部赔偿责任，给甲方造成其他损失的，甲方有权向乙方追偿。

5. 乙方对系统维护或升级期间，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【30】%支付违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方另行承担。

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. 本合同共 17 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。

(以下无正文)

甲 方:	陕西省交通医院.(章)	乙 方:	北京火箭蛙信息技术有限公司.(章)
单位税号:	12610000435201944P	单位税号:	911101073066826301
单位地址:	西安市大学南路276号	单位地址:	北京市丰台区南三环中路70号1幢3层A30号
电 话:	029-88490077	电 话:	010-88696961
银 行:	中国农业银行西安莲湖区支行	开户银行:	招商银行北京玉泉路支行
账 号:	2614 2601 0400 17869	账 号:	1109 1274 8610 668
法定代表人或 委托代理人:	杜建印	法定代表人或 委托代理人:	栾光
签订日期:	2025年7月2日	签订日期:	2025年7月2日

附件 1：陕西省交通医院健康体检管理系统汇总表

系统模块名称	子系统功能名称
体检预约	个人预约
	单位预约
团检业务	单位维护
	体检任务维护
	体检任务审核
	体检人员管理
	合同管理
	团体结算审核
	团体结账
收费管理	体检收费
	体检退费
	团体结算
排班管理	个人排班
	批量排班
	备忘录
公告发布	院内通知
登记台管理	体检花名册
	档案管理
	体检个人登记
	体检团体登记
	登记台收费
	导检单回收
	人员删除恢复
	退费管理
采样管理	
检查科室医生工作站	普通科室检查（内科、外科、眼科、妇科等）

	检验科检查
	影像科室检查
	历史档案对比分析
总检医生工作站	浏览分科检查结果
	体检数据趋势分析
	个性化健康建议
	体检结论排序
	结论词合并
	体检总检
	终检审核
报告管理	报告分类设置
	预览体检报告
	打印体检报告
	电子体检报告
	团检报告管理
	体检报告管理
	报告模板维护设置平台
主任决策管理	每日体检数据汇总
	体检信息查看
	体检项目完成情况查询
核收管理	导检单分发
	导检单签收
	报告核收
体检质量控制管理	全科会诊平台
	专科建议
	危机值管理
	日志记录
健康回访	制定健康回访
	健康回访管理

知识库	项目结果知识库
	普通检查逻辑维护
	影像科室常用词
	专科建议维护
	个性化健康建议知识库
	阳性发现结论知识库
	疾病逻辑管理
体检基础数据设置	科室管理
	报告样本管理
	样本分类设置
	检验样本管理
	收费项目管理
	体检套餐管理
	检查项目管理
	人员类型维护
	数据字典管理
系统管理	系统角色管理
	系统用户管理
	报表模板管理
	排班管理维护
统计报表	财务统计
	前台常用统计
	日常报表
	综合统计
	团检统计
	阳性统计
	阳性分析图标

## 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，或出现体检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，影响较少患者正常体检，医院体检主要业务正常工作。	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	日常运维服务	信息系统故障问题解决的及时性	5	2	1、服务期内出现一级故障响应时间超过大于10分钟以上扣【2】分/次；	
				1.5	2、服务期内出现二级故障响应时间超过大于30分钟以上扣【1】分/次；	
				1	3、服务期内出现三级故障响应时间超过大于30分钟以上扣【0.5】分/次；	
				0.5	4、服务期内出现四级故障响应时间超过大于30分钟以上扣【0.1】分/次；	
	信息系统运维服务质量评价	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。	15	6	1、服务期内出现一级故障解决时间超过大于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过大于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过大于24小时以上扣【1】分/次；	
				2	4、服务期内出现四级故障解决时间超过大于48小时以上扣【0.2】分/次；	
				3	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。	
数据库运维服务质量	依据招标文件、投标文件与合同中约定的相关服务内容，乙方运维人员工作完成情况进行评价。	5	2	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。		
			2	1、服务期内定期巡检完成情况，巡检次数不少于2次。		
			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。		
数据接口与报表更新	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进行评价。	5	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。		
			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	系统开发与集成服务	新服务	甲方根据自身发展需求，新购置检验、影像与检查仪器设备，乙方应依据甲方使用部门需求提供设备集成接口开发的服务。甲方根据数据服务质量与需求完成情况进行服务评价。	10	3	1、所有检验仪器实验共享数据传输快速、准确，标识与危急值传输无误。		
					3	2、所有影像设备共享数据快速、准确，报告内容完整，标识与危急值传输无误。		
3	系统升级更新服务	系统升级服务	甲方根据自身信息化建设发展需求，新购置信息系统，乙方应依据甲方使用部门需求提供系统集成接口开发的服务。甲方根据程序开发的质量情况，共享数据的完整性、准确性与使用部门需求完成对乙方进行综合评价。	12	2	3、所有检查设备共享数据快速、准确，报告内容完整，标识与危急值传输无误。		
					1	4、通信日志记录完整，可追溯。		
					1	5、所有接口程序经使用部门验收合格，且相关资料完整，		
					1	1、每个项目应成立结构合理的项目实施专业技术小组。人员架构合理，技术力量强。		
					2	2、制定完善的接口开发方案，相关技术文档齐全，使用部门需求明确。		
					4	3、信息系统数据共享准确、完整，接口程序简洁、有效、可扩展性强，程序与数据库中相关标识清晰，记录完整。		
					2	4、接口程序建立完善的日志记录，可追溯。		
					1	5、接口程序自动屏蔽或禁止数据库高风险操作，确保数据库中风险操作有审核、有记录。		
					2	6、每个项目经使用部门验收合格，且相关资料完整，		
					3	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。
2	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。							
4	网络与数据安全	网络数据安全服务	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。 依据信息安全等级保护测评整改报告中涉及系统存在的问题整改完成情况评价。 依据国家相关信息安全标准，对	5	0.5	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。		
					1.5	2、升级服务后续无遗留问题，使用部门评价达标率≥90%		
					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。		
					2	3、协助医院等保复测达标率≥80%。		
					1	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。		

务	安全服务	乙方提供的数据安全服务进行评价。		2	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。	4	0.5 1 1 1.5	1、乙方是否建立数据信息保密制度或相关保密机制。 2、乙方与甲方是否签订保密协议。 3、乙方是否与服务人员签订保密协议，且制定相关绩效考核制度。 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。
5	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 3	1、依据合同是否制定的培训计划。 2、培训计划落实情况，少一次扣【1】分/次。
6	配套设备运维服务	依据服务采购合同，乙方对信息系统配套设备提供的运维服务完成情况进行评价。	3	3	1、乙方是否依据服务采购合同对信息系统配套设备提供的运维服务，且工作记录完整。 2、服务期内设备无重大故障。
7	服务满意度	依据甲方对乙方服务满意度调查表情况进行评价。	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。
8	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工作情况综合评价。	3	3	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。
9		合计	100	100	

