**拟签订的合同文本**

**（此合同主要条款，除商务条款外，其余部分只作为参考，最终合同以采购人给出的合同定稿为准。）**

委托单位（甲方）：

受托单位（乙方）：

甲乙双方本着平等、自愿、公平的原则，经友好协商，就HIS及相关系统/接口和数据库维保项目事宜签署本维保服务合同（“ 合同”），以兹双方遵照执行。

一 、维保标的、维保技术标准

1、维保标的：甲方委托乙方对友谊院区及西咸院区的HIS及相关系统/接口和数据库维保，具体内容详见招标文件的采购服务要求。

2、维保技术标准：乙方应按国家及所在地的法律、法规、规章、规范性文件、行业技术标准。

二、合同周期：

有效期为三年，合同一年一签；每年维保期结束后，供应商应按要求提供维保记录，根据院方考核结果决定是否续签下一年合同。

1. 服务内容：

1.软件系统及接口维保服务内容

1. 基于医院信息化发展情况，提供未来3年信息化发展规划方案案；且在组织实施过程中提出合理化建议，完善并修订发展规划方案案。
2. 在合同有效期内，按照国家政策性文件要求及医院业务需求，为医院提供表一系统功能定制开发服务，服务内容包括但不限于方案设计、技术咨询、功能改造等。如需求变化重大且超出维保范围，费用则以双方协商为准。

（3）根据医院实际使用情况和业务需求，为表一系统功能及接口进行优化改进，包括但不限于BUG修复和优化、报表开发、接口调整等，提高系统的安全性、易用性和实用性等。

（4）为医院相关人员提供表一涉及的系统进行培训，包括但不限于新功能培训、系统升级培训等，形成培训记录并有双方签字确认，留存培训照片。此外在合同金额内，投标方需承担采购方人员参加如下课程的培训学习经费，包括CISP-DSG即注册数据安全治理专业人员认证1名，并协助院方人员参加认证考试或取得对应证书的相关事宜。

（5）为表一软件系统及接口提供日常基础运行、维护，包括但不限于系统故障排查及处理、接口问题的处理、系统使用问题解答与处理、日常后台数据修改等。

（6）表一软件系统及接口故障，包括但不限于巡检过程中发现的问题、突发故障等，工作时间则由现场工程师进行处理，非工作时间则先由工程师立即远程进行处理，如果远程无法处理，应立即到达现场进行处理，运维人员应做到一般故障的响应时间不超过1小时，严重故障的响应时间不超过30分钟。每次重大故障后（如全院级故障、给医院造成损失等），提供系统故障记录分析和问题报告。报告包括但不限于故障发生的原因及预防、解决的方案等，报告需有双方签字确认。

（7）为表一软件系统提供整体的巡检及评估，保障软件系统稳定运行，巡检频次包括但不限于每月巡检、法定节假日前巡检等，以上巡检方式均须提供巡检记录；巡检记录的具体形式与内容须满足医院内部管理制度要求，形式包括但不限于：有双方签字的纸质版记录、巡检照片等，内容包括但不限于：软件系统巡检建议及结论等。

（8）维保期内，提供其他（含第三方）已验收项目与表一软件系统新增接口的开发及测试。

（9）维保期内，按照甲方要求，为甲方提供其他新建项目接口服务（如新增视图类型接口、WebService协议接口，该接口需符合HL7 V3.0标准、存储过程接口等），接口服务内容包括但不限于开发、修改、测试等。

（10）基于表一软件系统涉及的业务，提供相关的数据上报服务。

（11）配合甲方进行等保测评工作。

2.数据库维保服务内容

（1）为医院上述数据库提供整体的巡检及评估，保障数据库稳定运行，巡检频次包括但不限于每日巡检、每月巡检、法定节假日前巡检等，以上巡检方式均须提供巡检记录；巡检记录的具体形式与内容须满足医院内部管理制度要求，形式包括但不限于：有双方签字的纸质版记录、巡检照片等，内容包括但不限于：数据库巡检建议及结论等。

（2）表一中数据库出现故障时，包括但不限于巡检过程中发现的故障、以及突发故障等，工作时间由现场工程师处理，非工作时间先由工程师立即远程进行处理，如果远程无法解决，应立即到达现场进行处理，响应时间自接到故障报警起不得超过15分钟。每次故障处理完成后，须提供数据库故障问题记录和分析报告。问题记录和分析报告包应包含故障发生的具体时间、原因、解决的方案、预防建议等，并有双方签字确认。

（3）协助医院应对与信息化相关的临时性、紧急性工作；按照医院要求，凡遇见重大事件及任务时，须DBA现场支持。

（4）数据提取类服务：按照医院要求，配合医院实施包括但不限于查询和提取等数据及数据库方面的服务。

（5）升级服务：在约定服务期内，向医院提供包含但不限于表一中的软件系统、数据库版本等升级计划及服务，在院方确认后，组织实施，并确保问题解决的时效性、完整性。

（6）按照国家相关标准和医院相关需求，每季度进行表一中的数据库备份、还原及恢复验证，并提供备份还原报告，形成过程资料，资料包括但不限于有双方签字的纸质版记录、相关照片等，具体形式与内容需满足医院内部管理制度要求。

（7）数据库结构优化以及存储优化方面的内容，包含但不限于：字段类型、表结构、索引及缓存、存储等各方面内容优化。

四、付款方式

1.合同维保期结束后，乙方提供维保记录等资料，甲方进行考核及验收，根据最终考核分值，按比例支付维保费用，达到付款条件起 10 日内，支付合同总金额的 100.00%。

五、维保考核及验收

1.维保考核

维保考核根据维保情况赋分，根据最终分值，按比例支付维保费用。具体考核分值与扣除比例如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 考核分值（分 ） | 扣除百分比（%） | 维保费用（元） | 备 注 |
| 80至100分（含80分） | 不扣除 | 合同总金额\*100% |  |
| 60至80分（含60分） | 扣除10% | 合同总金额\*90% |  |
| 40至60分（含40分） | 扣除50% | 合同总金额\*50% | 长期无驻场人员，且多次跟维保服务厂商沟通无果，则扣除50%。 |
| 小于40 | 扣除100% | 不予支付维保费用 |  |

2.维保验收

由甲方负责组织验收或者邀请有关专家共同进行验收,验收费用由成交供应商支付;验收合格须交接项目实施的全部资料。验收须以合同、磋商文件、响应文件、澄清、及国家相应的标准、规范等为依据。

3.维保服务考核

|  |  |
| --- | --- |
| 考核项目 | 扣分标准 |
| 管理及故障处理 | 1. 需要对维保人员进行排班，包括双休及节假日，由项目经理每周一将值班表发送至医院对应项目负责人，若没有履行，每出现一次扣1分。  2．项目经理需要每周周五下班前提交本周工作报告，未按照时间提交，每出现一次扣1分。  3.软件需求（包括但不限于功能需求、接口需求、报表和数据上报需求等）由医院对应项目负责人及需求提出科室签字确认后，项目经理需在五个工作日内列出开发计划（特殊情况可适当延后），未在规定时间列出的，每超过一天扣1分。  4.软件需求开发必须严格按照由医院对应项目负责人和维保服务厂商共同确定的计划完成，如实际完成时间比计划时间晚了一周，每出现一次扣2分，特殊情况除外，但须出具双方确认签字的说明。  5.软件需求须在测试完成后，经软件开发工程师、需求提出科室负责人、医院对应项目负责人三方签字确认后，程序方可更新、升级，未经确认进行更新、升级，每出现一次扣2分。  6.业务故障恢复时限、解决时限或阶段性回复时限超过1日每出现一次扣0.5分。  7.日常电话处理HIS问题响应时间和答复时间自接到问题反馈之日起，超过1日每出现一次，扣0.5分。  8.日常数据相关修改工作响应及答复时间自接到问题反馈之日起，超过1日每出现一次，扣0.5分。 |
| 质量 | 1.由于软件程序原因导致医院或科室经济损失，每出现一次扣2分，且维保服务厂商必须按照医院或科室实际损失金额进行赔偿。  2.同一故障在1个月内反复出现，累计出现一次扣0.5分。  3.在甲方授权前提下，软件程序或补丁更新、升级导致故障或业务影响恶劣，每出现一次扣1分。特殊情况除外，但特殊情况必须出具双方确认签字的说明。 |

本合同一式肆份，具有同等法律效力，双方各执贰份，双方签字盖章后生效。

甲方：（签章） 乙方：（签章）

代表：（签章） 代表：（签章）

地址： 地址：

电话： 电话：

开户银行： 开户银行：

帐 号： 帐 号：

签 于： 年 月 日 签 于： 年 月 日