

合同编号：BS029-202509F003-变更

陕西省交通医院电子票据管理系统 售后运维服务

政府采购合同

甲方：陕西省交通医院

乙方：福建博思软件股份有限公司

时间：2025年9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：福建博思软件股份有限公司

住所地：福建省福州市闽侯县上街镇高新大道 5 号

法定代表人：陈航

为了保证甲方电子票据管理系统稳定、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,就甲方电子票据管理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、由乙方提供的电子票据管理系统（详见附件：电子票据管理系统维护范围清单，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、《陕西省交通医院电子票据管理系统汇总表》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、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 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	信息系统升级更新服务	1、服务商应根据国家、省和市政府部门新增或变更的相关政策，及时为医院提供系统更新服务； 2、服务商组织专业技术人员为院方提供信息系统软件升级服务； 3、服务商定期为院方提供系统安全补丁安装、调试服务。	远程服务 现场服务	不限

4	设备售后 维修维护 服务	医院根据自身发展需求新增或调整系统所需设备，服务商组织专业技术人员为院方提供设备维修维护服务，保障设备与相应信息系统接口程序运行。	远程服务 现场服务	不限，相关 费用另行 协商
5	网络安全 与数据安 全服务	1、服务商应根据《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等服务。 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	远程服务 现场服务	不限
6	人员培训 服务	服务商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
7	报表开发 服务	服务商为院方提供新增报表开发服务。	远程服务 现场服务	根据需求 另行协商

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周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【陈星言】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、远程网络协助及现场服务；电话服务专线：【13060389187】。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营。

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际操作的指导。

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. 服务期限：【1】年，服务期：2025年7月1日至2026年6月30日。
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：（大写）：壹万壹仟陆佰元整（小写：¥11,600.00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【7】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【¥5,800.00】元（大写：伍仟捌佰元整）。

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【¥5,800.00】元（大写：伍仟捌佰元整）；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【¥4,640.00】元（大写：肆仟陆佰肆拾元整）；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【12】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:	福建博思软件股份有限公司 (章)
单位税号:	12610000435201944P	单位税号:	9135 0100731844207Y
单位地址:	西安市大学南路 276 号	单位地址:	福州市闽侯县上街镇高新大道 5 号
电 话:	029-88490077	电 话:	87664008
银 行:	中国农业银行西安莲湖区支行	开户银行:	兴业银行福州五四支行
账 号:	2614 2601 0400 17869	账 号:	117 060 102 200 021 548
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9月2日	签订日期:	2025年9月2日

附件 1：医院电子票据管理系统维护范围清单：

陕西省交通医院电子票据管理系统汇总表	
信息系统名称	子系统名称
电子票据管理系统	系统管理
	基础信息管理
	电子票据在线开具
	电子票据接口开具
	换开纸质票据
	电子票据打印
	未打印电子票据冲红
	已打印电子票据冲红
	期初库存管理
	单位管理
	票据管理
	票据交付
	综合报表查询
	票据审验管理
	电子票据档案管理
自助机打印	

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		评分标准		
			评分分值	明细分值	
1	日常售后服务	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;
				6	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;
	信息系统运维服务质量评价	依据服务商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。	15	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【1】分/次;
				2	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【0.2】分/次;
				3	1、服务期内服务商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、服务商对采购人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, 对服务商在服务器期内完成情况进行评价。	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采购人提供合理化建议, 或提供建设与整改方案。	
			1	3、服务期内为采购人提供数据库优化服务的完成情况, 次数不少于 1 次。	
			0.5	4、服务期内服务商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	采购人原有系统接口与报表在日常应用中发现的问题解决情况。根据服务商解决的时效与质量综合评价。	5	3	<p>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。</p> <p>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，服务商能及时有效的提供相应的更新服务或方案。</p>
	仪器设备集成服务	采购人根据自身发展需求，新购置检验、影像与检查仪器设备，服务商应依据采购人使用部门需求提供设备集成接口开发的服务。采购人根据服务质量与需求完成情况进行服务评价。	10	3	<p>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。</p> <p>2、所有影像设备共享数据传输快速、准确，报告内容完整，标识与危急值传输无误。</p> <p>3、所有检查设备共享数据传输快速、准确，报告内容完整，标识与危急值传输无误。</p> <p>4、通信日志记录完整，可追溯。</p> <p>5、所有接口程序经使用部门验收合格，且相关资料完整，</p>
2	系统开发与集成服务	采购人根据自身信息化建设发展需求，新购置信息系统，服务商应依据采购人使用部门需求提供系统集成接口开发的服务。采购人根据程序开发的质量情况、准确性与使用部门需求完成情况进行对服务商进行综合评价。	12	1 2 4 2 1 2	<p>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，技术能力强。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>4、接口程序建立完善的日志记录，可追溯。</p> <p>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。</p> <p>6、每个项目经使用部门验收合格，且相关资料完整，</p>
3	系统升级服务	结合系统升级服务相关工作记录，对服务商该项工作完成情况与服务质量进行评价。	3	1 2	<p>1、升级服务项目管理组织能力情况，是否成立项目专班，组织架构合理，技术能力强。</p> <p>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。</p>
4	系统升级更新服务	依据服务商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。	2	0.5 1.5	<p>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。</p> <p>2、升级服务后续无遗留问题，使用部门评价达标率≥90%</p>
	网络	依据信息系统网络安全等保测评整改报	5	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。



与数据安全服务	安全服务	告中涉及系统存在的问题整改完成情况评价。		2	2、整改方案是否及时、有效落实到位。
	数据安全服务	依据国家相关信息系统数据安全标准，对服务商提供的数据安全服务进行评价。	3	2	3、协助医院等保复测达标率≥80%。
数据安全服务	数据安全服务	依据国家信息安全保密相关法律法规及保密协议约定的条款，综合对服务商数据信息保密工作进行评价。	4	1	1、是否为采购人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。
				2	2、是否通过技术方案保障采购人数据安全。
	数据信息保密		0.5	1、服务商是否建立数据信息保密制度或相关保密机制。	
			1	2、服务商与采购人是否签定保密协议。	
5	培训服务	依据服务采购合同，评价服务商在服务期内提供的培训服务质量。	5	1	3、服务商是否与服务人员签定保密协议，且制定相关绩效考核制度。
				1.5	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，除根据协议追究服务商法律责任外，数据信息保密项目所有分值扣除。
6	配套设备运维服务	依据服务采购合同，服务商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	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。
7	服务满意度	依据采购人对服务商服务满意度调查表情况进行评价。	5	3	1、服务商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。
				5	2、服务期内设备无重大故障。
8	项目管理评价	依据信息系统管理部门对服务商在服务期内项目管理评价表情况进行综合评价。	3	1	1、服务满意度≥90%。
				3	2、服务期内无关于服务商工作人员服务质量相关的重大投诉案件。
9	合计		100	100	信息系统管理部门根据服务商日常项目管理工作及协调能力评价达“合格”以上。