

陕西省肿瘤医院

HIS、临床路径系统及移动护理系统维保服务合同

甲 方：陕西省肿瘤医院

乙 方：江苏世轩科技股份有限公司

中国 西安

甲方（委托方）：陕西省肿瘤医院

地址：西安市雁塔区雁塔西路 309 号

联系方式：85276353

乙方（受托方）：江苏世轩科技股份有限公司

地址：常州市新北区太湖东路 9 号 4 幢 401、402、403 室

联系方式：18202900856

鉴于陕西省肿瘤医院拥有 HIS、临床路径系统及移动护理系统 需要维护保养服务，采购人陕西省肿瘤医院（以下简称“甲方”）通过招标方式采购维护保养服务，确定 江苏世轩科技股份有限公司（以下简称“乙方”）为中标单位。

乙方具备提供相关技术服务的能力与资质，双方依据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，就系统维保服务事宜协商一致，订立本合同。

一、项目概况

1. 系统名称：HIS 医院信息管理系统、临床路径、移动护理系统

2. 系统版本：V 3.0

3. 服务期限：服务期限三年（合同有效期是自合同签订之日起一年有效，每年考核一次，甲方依据考核结果以及在年度预算能够保障决定是否续签下一年服务合同，一年一签，最多续签两次）

4. 履约地点：甲方指定地点。

二、服务内容与要求技术服务要求

1. HIS 医院信息管理系统

1.1. 服务可用性：确保系统 7×24 小时稳定运行，提供 7×24 小时响应机制。

年度整体服务可用性不低于 99.9%（计算方法：（系统不可用时间/年度总时间）× 100%）。

1.2. 故障分级与响应：提供 7×24 小时技术支持热线。故障分级标准及处理响应如下：

故障等级	定义	响应时间	解决时限	服务方式
一级（严重）	系统全面瘫痪、核心业务功能不可用，造成重大业务中断	≤15 分钟	≤60 分钟	现场支持，直至问题解决
二级（高）	主要功能严重受限，严重影响部分业务正常运行	≤30 分钟	≤4 小时	远程支持，2 小时内无法解决须到场
三级（中）	一般功能异常，对局部业务有影响，但不影响核心流程	≤60 分钟	≤8 小时	远程处理，必要时现场
四级（低）	界面显示错误、操作不便、非关键性 BUG 等	≤4 小时	≤24 小时	远程指导处理

- 1.3. 季度系统巡检与优化：对数据库、应用服务、中间件等核心组件，每月进行一次全面健康检查与性能巡检，并在巡检后 5 个工作日内提交双方签字确认的正式《季度巡检报告》。报告内容包括但不限于：系统运行概况、性能指标分析（CPU、内存、磁盘 I/O、数据库状态等）、数据备份验证情况、系统运行优化建议与风险预警（格式自拟）、系统安全自查情况。
- 1.4. 系统升级与缺陷修复：免费提供系统同一大版本内的所有补丁更新、小版本升级及功能性优化。对于系统存在的 BUG 或缺陷，应在确认后 5 个工作日内提供临时解决方案或永久性修复补丁。
- 1.5. 数据安全与系统集成：乙方及其服务人员均签署保密协议，承诺不泄露任何患者隐私、诊疗数据及医院经营管理信息。在本合同期内，免费提供不超过 2 次与医院指定的其他业务系统的标准接口对接服务。
- 1.6. 应急响应：提供详尽周全的《系统应急响应预案》，预案需明确各种故障场景下的恢复流程、责任人及目标恢复时间（RTO）。在发生系统宕机等紧急事件时，应能立即启动预案，优先保障核心业务快速恢复。
- 1.7. 服务涵盖系统模块及接口：

序号	模块名称	功能说明	功能定义（核心、主要、一般）	备注
1	门诊挂号收费	门诊挂号医嘱收费医保报销	核心	
2	储值卡管理	储值卡充值收费管理	核心	
3	门诊医生站	门诊医生开具医嘱信息	核心	

4	住院登记	住院患者登记及住院预交金缴费	核心	
5	住院收费	住院患者财务结算	核心	
6	住院医生站	住院医生开具医嘱信息	核心	
7	住院护士站	护士站核查执行医嘱	核心	
8	药库管理	药品入库出库管理	核心	
9	药房管理	药品入库出库临床药品摆药管理	核心	
10	手术管理	手术确认登记及计费管理	主要	
11	医技管理	医技项目确认及计费管理	主要	
12	处方授权	医生处方授权管理	主要	
13	护理管理	护理项目登记报表管理	主要	
14	价表管理	物价项目登记修改诊疗对照管理	核心	
15	透支管理	住院医保患者透支预交金管理	核心	
16	领导决策	医院综合数据分析管理	主要	
17	系统管理	HIS 基础用户分配权限基础参数设置管理	核心	
18	报表查询	医院财务数据报表集合管理	主要	
19	财务管理	财务发票发放分配管理	主要	
20	药品增补服务	草药饮片库房	主要	
		中药颗粒剂库房	主要	
		财务用友系统药品接口服务	主要	
21	数据上报服务	抗肿瘤药物数据上报支持	主要	
		国家重点药物监测上报支持	主要	
		绩效考核数据上报支持	主要	
		国家病案质控数据上报支持	主要	
22	临床路径	临床路径模板管理、患者出入路径管理、统计分析、路径执行情况监控上报	核心	
23		病人信息证件扩充门诊、住院收入接口，药品核算接口，成本核算接口，网上报销接口，统一支付及对账平台接口	主要	

	HIS 新增功能模块	门诊优化功能，医生站增强功能，护士站增强功能，检查检验单增强，药库、药房增强功能	主要	
		贫困患者管理，输血闭环改造，检查结果搜索	主要	
		手术等级分级管理及手术等级审批管理	核心	
24	一站式服务	门诊服务台功能，门诊住院快速预约功能，诊间预约服务	主要	
25	五合一就诊改造	门诊挂号收费、门诊医生站、门诊发药、检验科室计费、检查科室计费、住院登记支付五合一读卡功能	核心	
26	医技预约系统	医技项目预约登记及叫号管理 (含 B 超等 2 个医技大类)	核心	
27	在用接口服务	体检系统接口服务	主要	
		电子发票接口服务	主要	
		电子健康卡接口服务	主要	
		疑难病项目接口：EMR、集成平台、互联网医院、手麻、输血、重症、病理、放疗、心电等	主要	
28	医保接口服务	定点医疗保障平台接口	主要	
		职工工伤医疗保险接口	主要	
		DRG 智能审核接口	主要	
		医保飞检技术服务	主要	

2. 移动护理系统

- 2.1. 服务可用性：确保系统 7×24 小时稳定运行，提供 7×24 小时响应机制。
年度整体服务可用性不低于 99.%（计算方法：（系统不可用时间/年度总时间）× 100%）。
- 2.2. 故障分级与响应：提供 7×24 小时技术支持热线。故障分级标准及处理要求如下：

故障等级	定义	响应时间	解决时限	服务方式
一级（严重）	系统瘫痪、核心功能不可用，造成重大业务中断	≤15 分钟	≤2 小时	现场+远程
二级（高）	主要功能严重受限，严重影响部分业务正常运行	≤30 分钟	≤4 小时	远程为主，必要时现场
三级（中）	一般功能异常，对局部业务有影响，但不影响核心流程	≤60 分钟	≤12 小时	远程处理，必要时现场
四级（低）	界面显示错误、非关键性BUG 等	≤4 小时	≤48 小时	远程处理，必要时现场

- 2.3. 季度系统巡检与优化：对数据库、应用服务、中间件等核心组件，每季度进行一次全面健康检查与性能巡检，并在巡检后 5 个工作日内提交双方签字确认的正式《季度巡检报告》。报告内容包括但不限于：系统运行概况、性能指标分析（CPU、内存、磁盘 I/O、数据库状态等）、数据备份验证情况、系统运行优化建议与风险预警（格式自拟）、系统安全自查情况。
- 2.4. 系统升级与缺陷修复：免费提供系统同一大版本内的所有补丁更新、小版本升级及功能性优化。对于系统存在的 BUG 或缺陷，应在确认后 5 个工作日内提供临时解决方案或永久性修复补丁。
- 2.5. 数据安全与系统集成：乙方及其服务人员均签署保密协议，承诺不泄露任何患者隐私、诊疗数据及医院经营管理信息。在本合同期内，免费提供不超过 2 次与医院指定的其他业务系统的标准接口对接服务。
- 2.6. 应急响应：提供详尽周全的《系统应急响应预案》，预案需明确各种故障场景下的恢复流程、责任人及目标恢复时间（RTO）。在发生系统宕机等紧急事件时，应能立即启动预案，优先保障核心业务快速恢复。
- 2.7. 服务涵盖系统模块及接口：

序号	模块名称	功能说明	功能定义 (核心、主要、一般)	备注
1	病区病人查看功能	按病区查看病人	核心	
2	今日情况报表	展示今日病区人员情况	核心	
3	责任护士模式	护士选择自己的责任床位	核心	

4	病人信息查看	查询患者的护理等级、危重情况、过敏药物、主诉、诊断和费用情况等。	核心	
5	化验结果查询	查询患者化验结果	核心	
6	检查结果查询	显示患者的检查结果诊断报告	核心	
7	患者特殊处理	系统能够设置患者拒测、请假、外出	核心	
8	医嘱执行	医嘱执行作为护士主要工作的一部分。	核心	
9	生命体征录入	生命体征录入作为护士主要工作的另一部分内容。	核心	
10	记录单和文书书写	记录单和文书的内容可以通过后台可视化程序编辑。	核心	
11	任务提醒	提醒内容分为两大类，第一类体征任务。第二类治疗任务。	核心	
12	病房巡视	护士通过扫描腕带完成病房巡视。	核心	
13	医嘱配液	根据医嘱完成配合，并通过扫描核对和记录配液护士和时间。	核心	
14	临床路径	显示临床路径内容，方便护士对路径患者进行护理。	核心	
15	原医嘱查看	根据长临、停开状态查看原医嘱。	核心	
16	系统设置	系统设置可以根据个人喜好设置系统颜色、显示方式等内容。	核心	
备注：本项目只包含软件维保费，不含硬件设备维护费、移动流量费、移动设备租赁费。				

三、运维团队与人员要求

1. 驻场服务：提供 365 天 1 人的现场驻守服务；每 3 月一次定期巡检（必要时按月巡检），服务方式：现场+远程。

2. 人员稳定性：未经甲方项目管理部门的书面同意，乙方不会随意更换指定的项目经理及驻场运维人员。如确需更换，继任者资质不得低于原人员，并需有至少 2 周的交接期。

3. 人员管理：乙方驻场人员严格遵守医院的各项规章制度、考勤纪律及信息安全规定。

四、文档交付与知识转移

1. 服务报告：每年服务期满前三十日，乙方提交经双方确认的《年度运维总结报告》。报告内容需涵盖：服务概述、SLA 达标情况、事件处理分类汇总与趋势分析、季度巡检报告、重大/紧急事件专题分析、系统变更/优化/升级记录、年度安全检查与漏洞修复总结、数据备份恢复记录、培训记录及总结报告、下年度服务改进计划等。

2. 技术培训：乙方每年至少提供 2 次针对甲方管理人员及关键用户的系统性应用操作培训。每年至少提供 1 次针对甲方技术团队的运维管理技能培训。培训记录纳入年度运维总结报告交付甲方。

3. 知识转移：服务期内，乙方向甲方指定的运维人员交付必要的系统运维管理程序、故障排查程序、后台管理程序等所有方便甲方运维的运维管理程序及对应的管理员登录账号和密码，并提供必要的操作指导。向甲方指定的运维人员交付必要的系统运维管理手册、故障排查手册等技术文档。

五、服务费用与支付方式

1. 合同金额：本合同年度维保服务费用为人民币 360000.00 元（大写：叁拾陆万元整）。本合同价格为固定总价，包含乙方为完成本合同全部义务所需的一切费用。

2. 付款方式：分两次付款，付款方式：每 6 个月为一个服务期，在每个服务期满后，满足以下条件后，采购人在 30 个工作日内支付 50% 维保费：

- (1) 该服务期届满；
- (2) 甲方完成对成交乙方的服务考核且结论为“达标”；
- (3) 乙方提交经甲方确认的《运维总结报告》，第二个服务期完成后是《年度运维总结报告》；
- (4) 乙方向甲方开具合同 50% 金额的增值税普通发票；
- (5) 乙方提交正式的付款申请。

六、双方权利与义务

甲方权利与义务：

1. 有权对乙方的服务质量进行监督、检查与考核，并提出改进意见。

2. 按照合同约定的时间和方式向乙方支付维保服务费用。
3. 为乙方运维工作提供必要的协调与配合，包括提供必要的工作条件、系统相关资料等。

乙方权利与义务：

1. 有权按照本合同约定收取维保服务费用。
2. 按照本合同约定的服务内容、标准和期限，提供优质、高效的技术服务。
3. 乙方在提供服务过程中，应严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》及国家网络安全等级保护制度等相关法律法规并落实甲方指定的信息安全管理制度的。

七、违约责任

1. 考核与扣款：

考核维度	扣款触发条件	扣款标准
重大事故与投诉	因乙方全责导致系统发生重大信息安全事件或生产业务中断超过 2 小时，或被院级主管部门正式投诉并查实。	每发生一次，扣减当期服务费的 3% 作为违约金。
服务可用性 (SLA)	年度整体服务可用性未达到 99.9%。	每低于 0.1%，扣减当期服务费的 2% 作为违约金。
故障解决时效	因乙方全责造成一级、二级故障的实际解决时间超出合同约定时限。	每超时一次，分别扣款 2000 元、1000 元作为违约金。
服务报告与文档	未按合同要求按时提交《季度巡检报告》、《年度总结报告》。	每延迟一天，扣款 500 元；报告质量严重不合格的，责令整改后仍未通过的，每次扣款 2000 元作为违约金。
人员要求	未经甲方书面同意，擅自更换项目经理或驻场人员。	每人次扣减当期服务费的 5% 作为违约金。

考核维度	扣款触发条件	扣款标准
信息安全	未遵守《信息安全管理办法》、《网络安全等级保护制度》及医院信息安全规定	每发现一次，扣减当期服务费的3%作为违约金，并承担相应法律责任
	甲方发现并向乙方反馈的业务系统安全漏洞，未按甲方书面通知时限要求进行修复	每发现一次，扣减当期服务费的3%作为违约金，并承担相应法律责任
	因乙方原因发生甲方安全或涉密信息遭到泄露	甲方有权解除合同并追究乙方相关法律责任，乙方应赔偿由此给甲方造成的全部直接及间接损失（包括但不限于行政罚款、对第三方的赔偿、律师费等）

2. 乙方其他违约责任：若乙方提供的服务质量不符合合同约定，应负责无条件整改。因乙方服务质量问题给甲方造成损失的，乙方应承担相应的赔偿责任。

若乙方严重违约或未能达到合同约定的服务标准，甲方有权解除合同，并要求乙方承担相应的违约责任。

若乙方未能按照合同约定的时间响应或提供服务，甲方有权另行委托第三方处理，由此发生的费用均由乙方承担。

若因乙方全责造成自身、甲方或任何第三方人身、财产损害的，应由乙方承担全部赔偿责任。

3. 甲方违约责任：若甲方未按合同约定的期限和金额支付款项，每逾期一日，应按逾期支付金额的万分之一向乙方支付违约金。

八、免责条款

1. 因不可抗力（如自然灾害、战争、动乱、罢工等）或政府行为导致合同无法履行的，受影响方不承担违约责任，但应及时通知对方并提供证明。

2. 因以下因素导致 SLA 未达标，乙方免于承担违约责任：

①经甲方事先书面同意的系统维护、升级等计划内停机时间；

②第三方系统或第三方厂家负责开发的接口故障（需提供经甲方确认的、充足的证据证明故障完全由第三方原因造成，且乙方系统不存在任何瑕疵或兼容性问题）；

③甲方所使用网络（需提供证明）、电力、硬件设备故障；

④因甲方自身因素且非因乙方系统安全漏洞所致的网络安全事故导致的服务中断（需提供经甲方确认的、充足的证据证明故障完全由甲方自身因素造成，且乙方系统不存在任何漏洞）；

3. 因本合同第八项第 2 条所述内容乙方免于承担 SLA 违约责任，但乙方应在知悉故障发生后，本着诚信合作的原则，需及时向甲方发出书面通知，并提供必要的技术协助与日志分析，以配合甲方与第三方沟通解决。

九、知识产权

1. 乙方为履行本合同而提供的自有软件、技术、文档等，其知识产权仍归乙方所有。

2. 在本合同履行期间及结束后，乙方为甲方提供的定制化开发成果、技术解决方案、以及产生的各类专用技术文档（包括但不限于巡检报告、运维手册等）的知识产权，均归甲乙双方共有。

3. 乙方保证其提供的所有服务及成果不侵犯任何第三方的知识产权。如因此产生任何纠纷或索赔，由乙方承担全部责任，并赔偿由此给甲方造成的全部损失。

十、争议解决

本合同在履行过程中发生的争议，由双方当事人协商解决；协商不成的，依法向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十一、其他约定

本合同一式 6 份，甲方执 3 份，乙方执 3 份，具有同等法律效力。

本合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。本合同附件是合同不可分割的组成部分，与合同主体具有同等法律效力。

任何对本合同的变更或补充，均需双方协商一致并签订书面补充协议。

（以下为签署页，无正文）

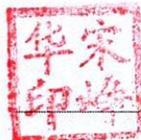
签署页

甲方：陕西省肿瘤医院

法人/法人授权代表（签字或盖章）：

开户银行：中行雁塔西路支行

账 号：103261045035



乙方：江苏世轩科技股份有限公司

法人/法人授权代表（签字）：

开户银行：兴业银行股份有限公司常州武进支行

账 号：406020100100008267



熊金梅

签订日期：2026.3.2

