

陕西省肿瘤医院 信息集成平台维保服务采购项目

服务合同

甲方：陕西省肿瘤医院

乙方：西安天恒达信息技术有限公司

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：029-85276353

乙方（受托方）：西安天恒达信息技术有限公司

地址：陕西省西安市高新区锦业路59号高科智慧园A栋14层1401、1402、1407室

联系方式：029-68312618

鉴于陕西省肿瘤医院信息集成平台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，确定西安天恒达信息技术有限公司（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：信息集成平台系统

2. 系统版本：CacheforWindows (x86-64)2018.1 (Build 184U)WedSep19

2018 09:09:22 EDT[HealthShare Modules:Core:15.032.1010 + Linkage

Engine:15.032.1010]

3. 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：根据甲方约定。

二、服务内容与要求技术服务要求

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%）

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

3. 月度系统巡检与优化：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《月度巡检报告》。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。

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。

5. 数据安全与系统集成：乙方及其服务人员须签署保密协议，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。

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。

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	信息集成引擎	(一) 支持多种协议 具备Socket, WebService, TCP, SOAP, HTTP, FIIE, FTP等协议连接能力, 以及与其他协议相互的转换能力。 (二) 数据库访问 具备Database的连接能力, 同时支持JDBC和ODBC连接方式, 以及与Socket 协议和WebService 的相互转换能力。 (三) 动态路由 1. 提供图形化路由配置模块; 2. 提供动态调整路由机制, 并支持不停服务动态调整; 3. 支持一对一, 一对多, 多对一路由转发; (四) 数据转换 1. 提供图形化向导驱动的异构信息模型动态映射配置; 2. 支持以拖拉动作完成数据模型映射; 3. 支持异构系统之间的数据模型定义及处理; (五) 业务流程建模 1. 具有面向对象的编程模型; 2. 含有建模组件, 允许业务用户定义, 查看和管理复杂的跨应用流程; 3. 提供可视化流程编辑器和代码两种形式; 定义流程和整合逻辑, 提供全过程服务; (六) 开发与运行效率 1. 提供BS和CS版的开发工具, 增强开发便捷性;		

		2. 内置消息中间件引擎, 确保消息不丢失; 3. 提供简单易用的web测试和调试功能, 可以在节点连线和配置脚本上设置断点, 在友好的图形界面展示消息的变化调试应用; 4. 基于图形界面; (七) 服务配置 1. 提供服务超时配置; 2. 提供服务重发配置; 3. 提供启用和关闭日志配置功能, 方便单个服务排错调试; 4. 支持服务并发数量配置; (八) 交易跟踪 1. 提供交易的全流程跟踪, 包括各节点详细出入参, 交易时间等; 2. 提供交易跟踪可视化页面, 页面包含错误告警信息, 方便交易调试排错; (九) 服务警告 ESB平台对告警的功能支持, 以及与统一监控平台的整合能力。监控系统提供告警与监控指标数据, 服务告警信息。监控指标可以支持短信、微信、钉钉和EMAIL等任意手段, 服务监控信息可以提供给统一监控平台, 提供RESTFu1的监控API。 (十六) 日志审计 ESB平台能够记录服务交互的输入、输出数据报文信息, 支持记录开关配置功能。 (十七) 数据库方式认证和授权 在认证授权功能方面的表现情况, ESB总线的安全性能力, 可以对外来访问WebService客户端进行用户认证和访问权限的控制, 认证和授权采用数据		
--	--	---	--	--

		库的方式。 (十八) IP访问控制 在IP访问控制的表现情况，体现ESB总线的安全性能力。 (十九) HTTPS支持 在 HTTPS的表现情况，体现ESB总线的安全性能力。 (二十) 优先级处理 根据请求内容的优先级来分支到不同的处理流程。(二十一) 兼容性 1. 支持 32位、64位的操作系统和硬件平台； 2. 产品未来可以升级到专有虚拟化版本； 3. 提供各种接口，连接各种数据库、数据仓库、现有应用软件系统、主机系统； (十六) 稳定可靠性 1. 支持多级部署模式，集中部署和分支部署； 2. 提供多种高可用解决方案，保障系统级别的稳定性和可靠性； (十七) 医疗连接包 支持国际标准和医疗数据标准 HL7(HealthLevel Seven)v2.x、v3.0等版本、支持FHIR 消息和 DICOM标准；		
2	信息集成 平台基础 组件	(五) 基于业务条块的面向服务技术架构 1. 支持面向服务的技术架构体系； 2. 支持通过WebService与医院内外系统进行交互集成； 3. 可进行院内原接口或API进行TebService服务封装发布； 4. 支持BPEL4WS标准扩展；		...

		5. 支持服务注册、发布； （六）面向业务集成的核心组件 1. 提供主流技术适配器支持； 2. 适配器的种类包括：TCP通讯、HTTP通讯、WebService、Email、FTP、Restful、MSMQ、MQ、ODBC、SQL、Pipe等； 3. 技术适配器内嵌自身支持； 4. 具有可自定义开发适配器的功能； 5. 提供图形建模工具，允许业务用户定义、查看和管理复杂的跨应用流程； （七）业务监控、配置与日常管理组件 1. 提供图形化的工具，以列表、仪表盘、波状图等展现形式，来对系统的运行状态进行监控； 2. 提供图形化的工具，以列表或图表等方式，监控业务连接通道状况、通用的异常状况等进行监控； 3. 提供图形化的工具，以列表或图表等方式，对故障信息进行监控； 4. 以图形标记的方式，对队列、通道、连接信息进行故障标记； 5. 提供故障测试工具，辅助进行故障诊断。 （八）标准支持组件 1. 支持HL7标准； 2. 对HL7标准支持自定义扩展； 3. 支持HL7各支持版本的浏览与查看； 4. 支持HL7消息验证； 5. 支持HL7标准以对象方式进行解析处理； 6. 支持HL7标准的解析处理； 7. 提供基于HL7标准的集成接口适配器； 8. 支持以文件方式、TCP通讯、FTP文件等方式进行		
--	--	---	--	--

		H7接口通讯;		
		1. 报表需求响应: 根据医院新增的统计业务需求, 提供报表模板调整、分析维度新增等定制化服务; 乙方(维保服务提供方)提供总计 30 人日的专项服务额度, 该服务额度不受本项目 1 年维保服务期的限制, 乙方需在甲方(医院)提出需求后按要求提供服务, 直至 30 人日额度全部使用完毕为止。 2. 新业务系统数据接入: 若医院上线新系统, 协助完成新数据源与数据中心的对接。		

三、运维团队与人员要求

1. 巡检: 每_4_周/月一次, 服务方式: 远程。

2. 人员稳定性: 未经院方项目管理部门的书面同意, 不得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。

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, 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、月度巡检报告、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: 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, 应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 130000 元（大写：壹拾叁万元整）。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. 付款流程：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，甲方在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	因乙方责任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5%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	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《月度巡检报告》、《年度总结报告》。	每延迟一天,扣款500元作为违约金;报告质量严重不合格,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
信息安全	乙方按照《信息安全管理办法》和《网络安全等级保护制度》,利用月度巡检主动发现程序、中间件安全漏洞,配合甲方进行信息安全整改工作,并遵守医院信	每发现一次,扣减当期服务费的5%-10%作为违约金。乙方除承担上述扣款责任外,还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

考核 维度	扣款触发条件	扣款标准
	息安全规定，杜绝信息泄露风险。 。	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。

若因乙方原因造成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原有软件、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, 乙方为甲方提供的系统补丁、升级程序、定制化开发成果、技术解决方案、以及产生的各类技术文档(包括但不限于巡检报告、运维手册等)的知识产权, 均归甲方所有。

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4份, 甲方执3份, 乙方执1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。

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: 西安天恒达信息技术有限公司

法人/法人授权代表(签字):

开户银行: 招商银行西安锦业路支行

账 号: 129917434410012



签订日期: 2026.3.2