

陕西省肿瘤医院

互联网线上诊疗平台系统 维保服务合同

甲 方：陕西省肿瘤医院

乙 方：西安朝前智能科技有限公司

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）：西安朝前智能科技有限公司

地址：陕西省西安市高新区锦业路 2 号境商未来中心 22 层
12201、12202A、12202B、12211 号房

联系方式：029-89840838

鉴于陕西省肿瘤医院拥有 互联网线上诊疗平台 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 西安朝前智能科技有限公司（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：陕西省肿瘤医院互联网线上诊疗平台维保服务项目
2. 系统版本：V1.0.0
3. 服务期限：自签订合同之日起一年。首年度服务期满前三十日，甲方对乙方服务进行考核。在年度预算能够保障且考核达标的前提下，双方可续签下一年度服务合同，付款方式及条件不变，最多续签两年。
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. 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	患者账户管理	患者注册、实名认证、绑定身份证电子健康卡、医保卡、电子就诊卡、账户充值、交易记录查询、账户余额退款、就诊卡密码修改等），并且与 HIS 接口调用与回写，实现数据同步	核心	
2	预约挂号	采用院内 HIS 统一号源池，实现预约挂号服务（院内实体门诊预约挂号、在线视频问诊预约挂号、MDT 会诊挂号，智能导诊、申请医师开诊等）	核心	
3	在线诊疗服务	诊前咨询、视频问诊、药事咨询、便民门诊等	主要	
4	患者支付服务	处方缴费、检查缴费、检验缴费、药事咨询缴费、以及第三方增值服务费如药品配送缴费、上门采样缴费等	核心	
5	医疗服务预约	医技预约、取药预约、检验项目上门采样预约等	一般	
6	电子就诊卡、电子健康卡、身份证等服务	窗口支付、报告打印、住院费用清单打印、发票打印、电子发票申请等	一般	

7	住院服务	住院预交金缴纳、住院预交金缴费记录查询、电子住院证、预住院、入院办理、一日清单、出院办理、医保结算、出院患者费用及病历查询、病历邮寄申请、等	主要	
8	体检服务	实现体检项目推荐、体检预约、体检报告的推送查询、智能导检等	一般	
9	用户健康服务	检查检验报告查询、个人健康档案信息、科普宣教、用药提醒、慢病评估、随访问卷（包括满意度问卷）推送、健康评估等	一般	
10	便民服务	药品配送服务、病案配送服务、院内导航服务、在线点餐服务等	一般	
11	患者可以在手机端在线下单	换药、导管治疗、康复指导、护理评估、皮下肌肉注射等护理业务），包含手机验证、身份证验证、患者评估及在线订单支付；在线评价护理服务；个人信息安全保护、知情同意书。	一般	
12	医疗服务功能	视频问诊、在线咨询、诊断开立、医嘱开立、前置审方、咨询间预约、诊间预约、追加医嘱、诊断证明、开立住院证、病历讨论等）并且与 HIS 接口调用与回写，实现数据同步	核心	
13	业务管理	实现查看预约概况、排班概况、看诊情况、诊室情况、个人收益、个人工作量、自主排班、组套管理、开诊申请、服务项目设置等，并且与 HIS 接口调用与回写，实现数据同步	一般	
14	医师圈	发布文章及短视频、方案讨论等；医师圈内容审核流程为医生-科主任-医务部-外联宣传部	一般	
15	用户中心	医师、护士、权限配置、密码找回、个人相关设置、医师通讯录等	一般	
16	护理人员	护理人员可以对护理订单进行查看和处理、护患沟通以及个人设置、医联体内部护士沟通等功能	一般	
17	医护信息维护	医护（包括医联体用户）信息维护及资格认证、科室信息维护、医院信息维护、患者信息维护	主要	
18	支付途径支持	就诊卡、微信、网银、省医保个人账户等，预留西安市医保支付口	主要	
19	支付场景支持	挂号费、挂药费、检查检验费用、支付住院预交金等、送药到家、病案邮寄、上门采样等	主要	

20	对平台产生的费用进行对账管理	对账汇总、门诊、住院、咨询对账、门诊、住院交易明细查询、门诊退费明细、住院退费明细、支付异常订单等	主要	
21	对线上产生的费用进行财务统计	收费统计、财务明细、第三方账单、第三方结算、交易流水、退款流水、业务统计等	主要	
22	管理端号源管理, 挂号信息等	与 His 中排班信息、号源信息、挂号信息、方便门诊信息、预约信息、检查预约管理信息、预约规则等对接, 实现以上内容的显示与管理	一般	
23	分诊转诊	医联体端上下级医联体单位填写转诊申请单, 一键上传病情附件等功能, 实现分级诊疗, 以信息化实现“管理复制、全程监控”有效保障服务均等化, 让患者“转得下去”	一般	
24	支持统一预约池预约	支持统一预约池预约, 支持银行卡、微信等多种支付方式; 提供与协作医院进行电子病历数据的整合和二次利用, 建立科研病历、慢病健康管理、随访等信息系统, 为患者健康管理和科研协作建立纽带	一般	
25	医护患沟通以及个人设置	护理人员首页展示平台服务总订单、科室服务订单等主要信息; 展现护士位置实时监控、患者个案管理、订单管理、安全中心、数据统计分析、护理项目配置、账单资产中心、下级医院组织架构及账号设置等; 方便的医护患沟通以及个人设置等功能	一般	
26	短信平台	与所需业务系统免费对接短信接口, 提供短信接口文档, 配合调试	一般	
27	医保支付	门诊患者支付挂号费、诊疗费等可以使用医保支付	增值	
28	老年版	对于部分功能根据医院情况酌情配置老年版	增值	
29	耗材同步	上门护理的耗材同步, 由手动改为自动同步	增值	

三、运维团队与人员要求

1. 驻场服务：提供每周 1 人 1 天的现场驻守服务；
定期巡检/每月，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。
3. 人员管理：驻场人员须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，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 162,000 元（大写：壹拾陆万贰仟元整）。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. 考核与付款

①考核周期：按服务期进行考核，考核结果作为续签合同及支付服务费的核心依据。

②付款流程：（分两次付款）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

考核 维度	扣款触发条件	扣款标准
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工作整改，并遵守医院信息安全规定，杜绝信息泄露风险。	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。

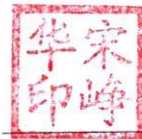
签署页

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：西安朝前智能科技有限公司

法人/法人授权代表（签字）：

开户银行：招商银行西安高新科技支行

账户：129906627810719

签订日期：2026.3.2

