

服务项目

# 西安市中心医院服务类 合 同

项目名称: 西安市中心医院 HIS 系统维保

项目编号: JXRC-241214

甲 方: 西安市中心医院

乙 方: 江苏世轩科技股份有限公司

二〇二五年三月

甲方：西安市中心医院

乙方：江苏世轩科技股份有限公司

为了明确甲乙双方在项目服务过程中的责任及义务，甲方按照政府采购程序以竞争性磋商的形式进行招标，确定（江苏世轩科技股份有限公司）为成交单位，经甲、乙双方协商确认，达成如下条款。

### 一、 软件维保情况说明：

| 序号                   | 服务项目名称                                | 服务范围     | 数量 | 单价     | 总金额<br>(元) | 备注 |
|----------------------|---------------------------------------|----------|----|--------|------------|----|
| 1                    | 信息系统维保项目                              | HIS 系统维保 | 1  | 532800 | 532800     |    |
| 合计（人民币）大写：伍拾叁万贰仟捌佰元整 |                                       |          |    |        |            |    |
| 说明                   | 维保时间：2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日 |          |    |        |            |    |

### 二、合同价款

（一）合同总价款为人民币（大写）伍拾叁万贰仟捌佰元整（¥532800 元）。

（二）合同总价包括：税费、服务工时费、交通费、更换配件费、检测验收费及其它乙方为履行本合同所需支出的全部费用。合同总价一次性包死，不受市场变化因素的影响。

### 三、款项结算

（一）合同签订后，所维护系统软件正常使用运行 6 月后支付合同总价款 50% ，即人民币（大写）贰拾陆万陆仟肆佰元整（¥266,400 元）。

（二）所维护系统软件正常使用运行 12 月后，支付合同总价款 50 %，即人民币（大写）贰拾陆万陆仟肆佰元整（¥266,400 元）。

(三) 支付方式: 银行转帐。乙方保证其提供的账号准确无误, 若在合同履行期间发生变更, 乙方需及时书面通知甲方, 否则由此产生的后果由乙方承担。

(五) 结算方式: 乙方持验收合格单, 全额合规发票 (按合同总价值开甲方), 中标通知书、供货合同, 与甲方结算。若乙方未在甲方付款前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。

#### 四、双方的权利和义务

##### (一) 甲方的权利和义务

甲方提供所需要的专人及场地配合乙方进行维保工作。

甲方提供乙方维保过程中所必须的各项技术资料。

##### (二) 乙方的权利和义务

乙方按照合同约定保证维保后系统完好, 确保系统高效、安全、正常运行, 保障系统完整无损, 按照甲方要求进行验收。

乙方在维保过程中负责维保工程师、系统的安全, 出现系统及人员安全意外由乙方自行承担后果, 由此给甲方造成任何损失的, 乙方承担全部责任。

乙方保证不将因履行本合同而获得的甲方数据用作履行本合同以外的其他用途。所有乙方因履行本合同而获取的甲方数据、文档、信息 (包括但不限于甲方经营信息、患者信息) 等, 其所有权均归甲方所有, 若乙方泄露甲方数据或将甲方数据用作履行本合同以外的其他用途的, 应赔偿由此给甲方造成的全部损失。本合同的终止、解除不影响本条款的效力。

#### 五、维保服务条件:

(一) 维保地点: 甲方指定地点。

(二) 维保期限: 365 天自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日止, 完成软件维护、调试并正常运行。

(三) 服务交付条件:

地址: 西安市新城区西五路 161 号

网址: <http://www.xaszxyy.com/>

#### （四）服务要求

##### 1、维保服务目标

提供优质服务确保维保的软件系统安全稳定运行，并快速响应采购人以下对维保服务内容的要求。

##### 2、维保服务范围

本招标范围仅限 HIS 系统、临床路径系统、电子病历系统软件部分及已有 HIS 系统接口，详见附件《现有系统运行模块清单》。

##### 3、维保服务内容

（1）需提供软件的技术支持维护，包括：数据维护、数据修复、数据统计、系统纠错、漏洞排查、日常客户化等。

（2）需提供软件的安装、调试和对采购人新进操作员进行培训，保证采购人指定操作员能独立上岗工作。

（3）需提供常驻维保工程师 3 名，常驻人员资质要求：大学学历、PB 开发经验 5 年以上、从事医疗行业 3 年以上，熟悉 HIS 系统和临床路径系统。

（4）需提供国家信息技术服务标准评估师的证书。

（5）需提供维保服务过程的服务记录，若因供应商原因操作不当，对采购人造成损失的，采购人有权追究责任，并要求赔偿。

（6）需提供因为软件本身问题（如 BUG 引起的问题、客户化后的程序测试不到位、数据异常）的维护服务。

（7）需提供如采购人人员操作错误引起系统故障问题或数据出错的数据维护、数据修复。

（8）需提供软件安全解决方案，帮助采购人尽量降低或避免因为外部因素造成的任何不利影响。

(9) 需要提供对电脑的操作系统不稳定、系统中毒、不按规定流程操作等问题的建议性方案、安全解决方案等，应积极配合问题的解决不得已推诿问题的方式解决所出现的问题。

(10) 需提供个性化修改服务，按实际情况确定工作量及工期，供应商、维保工程师不得对一般性、常规性个性化修改服务收费。

(11) 协助采购人进行临时性的数据检索工作，对于采购人有可能影响、涉及到 HIS、临床路径的工作或项目应给予相关保障性配合（如临时停机、数据迁移等）。

(12) 对程序功能类操作修改和报表类修改需在三个工作日内完成，对程序新增功能和新添加报表需在五个工作日内完成，特殊问题需向采购人请示同意后方可特殊安排。

(13) 对当前软件相关的已有各类接口变更及升级，供应商需免费完成，并且供应商免费向采购人开放所有数据结构。

(14) 维护期内若有新增系统子模块及数据接口需求，供应商不得以费用原由拒绝响应，需予以技术支持并安排相关开发工作，若供应商所投入工作量交大且获得采购人认可时，双方可另行协商增补费用事宜，但费用不得超出同类平均水平。完成的新增子系统和数据接口自动进入本维保范围。对国家政策强制性接口必须第一时间响应，不得无故拖延甚至影响医院的对应政策业务的开展，否则采购人有权追责。

(15) 维保期内，供应商必须确保项目经理定期巡检，每次巡检不少于 10 个业务科室。

(16) 维保期结束，供应商需要向医院提交已有系统软件运维年度总结报告。

#### 4、维保服务方式

本采购服务方式采用驻场为主，电话和巡检服务为辅的方式。

##### (1) 驻场服务

供应商提供具有足够能力的维保工程师 3 人进行驻场服务，如供应商需更换人员，

需提前告知采购人并取得同意。若驻场人员无法满足采购人工作要求，采购人有权要求供应商更换人员。

驻场服务人员由采购人信息中心统一管理，管理内容包括：日常上下班时间、驻场期间工作纪律。驻场服务人员不得无故旷工，有特殊事项需向信息中心请假报备，否则视为无故旷工。

若遇到驻场人员无法解决的疑难问题，供应商需提供更高级别的人员到场予以处理。

## （2）电话服务

供应商需提供西安本地服务电话及技术负责人电话，便于采购人信息部门工作人员通过服务电话与技术人员进行技术咨询。

电话响应时间：日常问题需客户化部接到用户电话后，专人负责接听，做好记录，一般性问题 1 小时内反馈意见，2 小时内解决问题，如遇复杂问题一个工作日内给出解决方案并及时解决。

## （3）定期巡检服务

供应商需定期与采购人沟通，了解软件、硬件和环境的运行状况，使系统处于最佳运行状态，需分电话巡检和上门巡检两种。上门巡检应保证最少每季度一次，随时监测采购人系统的运行状况，一方面预防故障的发生，另一方面对发生的各种问题及时做出响应。

# 六、质量保证

乙方所维保系统必须执行下列条款：

（一）符合有关规范要求，确保维保后排除故障，系统达到最佳运行状态。

（二）合同有效期内（自合同签订之日起至维保服务期满）：

有关维保系统出现故障无法正常使用，须由乙方免费进行故障排除，解决问题不超过 24 小时（工作日）。一周内不能解决的，甲方有权指定第三方维保，第三方维保费用

及因此给甲方造成的损失由乙方承担，甲方有权在未付合同款中予以扣除。

## 七、验收

(一) 维保完成后，由甲乙双方共同验收，并填写书面验收单，若验收不合格的，乙方应在【24】小时内免费返修。

(二) 乙方向甲方提交软件维保过程中的所有资料及换下的故障配件。

(三) 验收标准：本合同、招标文件、响应文件/投标文件。

## 八、违约责任

(一) 按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

(二) 未按合同要求提供维保服务或服务质量不能满足合同、竞争性磋商文件、响应文件等的要求，乙方必须无条件按甲方要求的时限进行整改，否则，甲方有权单方解除本合同，解除合同书面通知书到达乙方之日视为合同已解除，按以下两种方式追究乙方的违约责任。

1、甲方有权终止项目后续合同款项的支付；

2、乙方向甲方支付违约金，违约金计算方法：以合同总价为基数，支付甲方合同总价的10%为违约金。

(三) 若乙方未按照合同第六条约定的时间响应并排除故障的，工期每超过一天，扣除乙方合同总价款的1%。累计超过【10】日或合同期内逾期情形累计出现【5】次的，视为乙方根本违约，甲方有权单方解除合同，解除合同书面通知书到达乙方之日视为合同已解除，并要求乙方按本条第(二)款之约定承担违约责任。

(四) 对于本合同项下约定的需乙方支付的任何费用及合同违约金，甲方均有权利从应支付合同款项中直接扣除。

(五) 乙方完成约定维保工作，甲方应按约定如期支付相应款项，若逾期支付，视为甲方违约，每延迟一天，甲方应向乙方支付违约金为合同总价款的1%，直至甲方完成付款履约。甲方逾期付款超过【10】日，视为甲方根本违约，乙方有权停止维保服务并单方解除合同。

## 十二、合同争议解决的方式

地址:西安市新城区西五路161号

网址: <http://www.xaszxyy.com/>

本合同在履行过程中发生的争议，由甲、乙双方当事人协商解决，协商不成的按以下第②种方式解决：

- 1、提交西安仲裁委员会仲裁；
- 2、依法向甲方所在地人民法院起诉。

### 十三、合同生效

本合同一式捌份，甲方执陆份，乙方执贰份，本合同甲、乙双方签字盖章后生效，合同执行完毕后，自动终止（合同的服务承诺则长期有效）。

### 十四、其他事项

（一）合同未尽事宜，由甲、乙双方协商、确认后，作为合同补充，与原合同具有同等法律效力。

（二）合同一经签订，不得擅自变更、中止或终止合同。对确需变更、调整或中止、终止合同的，应按规定履行相应的手续。

（三）本合同按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

（四）竞争性磋商文件、响应（投标）文件、澄清函（表）均为本合同不可分割的一部分，与本合同具有同等法律效力。

（五）供应商规模：\_\_\_\_\_（大型企业/中型企业/微型企业）

（六）甲方联系人：\_\_\_\_\_；联系电话：\_\_\_\_\_

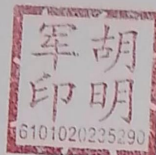
乙方联系人：\_\_\_陈鹤\_\_\_；联系电话：\_\_\_13363913025\_\_\_

（以下无正文）

甲方：(法人公章)

法定代表人：

代理人：



单位名称：西安市中心医院

地址：西安市新城区西五路 161 号

联系电话：

签订日期：

王强

2015.5.15

乙方：(法人公章)

法定代表人：

代理人：

熊金梅

开户银行：兴业银行股份有限公司常州武

进支行

帐号：406020100100008267

单位名称：江苏世轩科技股份有限公司

地址：江苏省常州市新北区太湖东路

9-4 号 401

联系电话：13363913025

签订日期：