

移动护理、掌上护理及护理考试教育维保服务合同

甲方：西安市精神卫生中心

乙方：上海星之湖智能医疗科技有限公司

依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》以及该项目的招标文件、成交供应商响应文件资料、成交通知书，经甲、乙双方协商，达成如下条款。

一、合同标的物内容及数量

移动护理、掌上护理及护理考试教育维保服务，服务期三年

二、合同价款与服务期限

(一) 合同总价款为人民币 209,700.00 (大写) 贰拾万零玖仟柒佰元整。

(二) 合同总价包括：系统维保费、安装调试费、检测验收费及其它乙方履行合同约定义务所需的全部费用。

(三) 合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

(四) 服务期限：2025 年 10 月 28 日至 2028 年 10 月 27 日。

三、款项结算

(一) 结算周期：签订合同后维保金额按照等额进行三次支付，支付时间分别为签订合同后，维保期满一年后，维保期满两年后。乙方按每次支付金额开具等额发票，开具时间分别为签订合同后，维保满一年后，维保满两年后。

(二) 支付方式：银行转账。

账户全称：上海星之湖智能医疗科技有限公司

账 号：121982292910001

开 户 行：招商银行上海分行上海徐汇滨江支行

甲方仅认可上述指定账户并向该账户付款。甲方有权拒绝向指定账户之外的任何账户付款，并且由此导致的付款延迟责任由乙方承担。

(三) 结算方式：乙方持发票，成交通知书、本合同，与甲方办理资金结算手续。乙方未按照约定提供发票时，甲方有权拒付费用且不承担任何责任。



四、双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1. 甲方有权利对整个服务过程进行监督。
2. 甲方有权根据乙方年度服务进行评价，如乙方服务不符合合同约定或甲方要求，甲方有权单方终止乙方服务。
3. 维保服务期内，提供全年 7*24 小时的电话技术支持及远程网络协助；如需现场服务，在接到医院通知后，安排运维工程师在 4 小时内（系统中断等紧急需求需 2 小时内）到达现场并立即开始维护工作，直至系统恢复正常、稳定运行。如到场维修超过【24】小时，仍无法恢复系统运行并获得甲方验收通过的，甲方有权委托第三方进行抢修，所产生的一切费用由乙方承担。

4. 维保服务期满软件终身付费维保。

（二）乙方的权利和义务

- 1、乙方提供给甲方的产品必须是设计科学、技术成熟、工艺精良，原厂生产的未曾使用过的、全新的合格产品。
- 2、设计技术专利、外型专利、应用软件专利等知识产权均应符合我国的有关法律及行业标准，凡因以上问题与第三方发生的任何纠纷均与甲方无关，由乙方负责协调处理并承担全部赔偿责任。甲方因此被索赔时有权向乙方追偿。
- 3、安全可靠。在正常使用下不应对甲方现有设备设施、储存的数据造成损害，否则应当就甲方损失承担全部赔偿责任。
- 4、有强制性安全标准的产品，乙方应提供该产品的制造许可证证明。
- 5、长期提供相关的技术服务与支持。
- 6、培训甲方医务人员操作、使用。乙方承诺提供 ≥ 2 次的免费操作人员使用技术培训，包括设备操作、日常维护及保养、简单的故障排查与维修等内容，确保甲方受训人员可熟练操作、维护该系统。
- 7、乙方有义务对本合同项目甲方需要的系统运营、维护、使用等方面事宜提供有关咨询解答服务。



五、服务条件：

（一）服务地点：甲方指定地点。

（二）服务形式：本地化服务；

（三）服务方式：

（1）远程维护方式：通过电话、电子邮件或远程网络协助等方式进行咨询服务的响应及系统突发故障的处理等工作，响应时间 ≤ 2 小时。

（2）现场技术服务：系统出现突发故障导致业务中止或医院有紧急业务需求时，立即派出工作人员抵达现场，到达现场时间 ≤ 2 小时，与医院工作人员一起对系统故障进行分析并提出解决方案，在征得医院同意后对故障进行排除，直至系统恢复正常、稳定运行，并将产生的技术文件归档且双方同时备案。

（四）服务内容

（1）系统运行情况查看，是否有硬件报错信息，是否有系统日志及应用程序日志报错，对故障或错误进行排除处理。

（2）提供系统软件版本更新服务，更新软件的版本以提高其性能和功能，提高软件的可靠性和可用性。

（3）提供系统代码修改和优化处理服务，针对软件中存在的错误和不兼容等问题，及时优化软件的性能和效率，以确保软件的正确性和稳定性，提高软件的响应速度和处理能力。

（4）及时响应并解答医院提出的与系统相关的各项业务需求和技术问题，包括咨询服务和数据统计等；

（5）支持医院因工作变更，导致的角色、人员、功能、权限等信息的增加、变更、调整等维护工作。

（6）提供信息安全保障服务，保障系统备份和数据备份的可靠性，确保软件不受恶意攻击和篡改，定期维护软件的安全性，包括对软件漏洞的修复、安全审计和风险评估等。



(7) 提供培训和技术支持服务，为医院系统操作人员提出的问题解答，以确保软件的正常使用。

(8) 提供运维服务相关技术资料，包括但不限于数据库表结构、系统使用说明书、系统维护文档等。

(9) 提供系统架构文档，需包括系统数据库、中间件等组件的名称、版本、目录等资料，并对涉及组件的安全风险提供预警和处理服务。

(10) 查看存储容量，查看剩余磁盘空间，计算剩余可用日期。查看数据库备份情况。

(11) 查看和测试系统服务器响应速度，查看高峰期系统服务器内存占用情况和 CPU 占用情况，并在需要时重启服务。

(12) 查看系统数据库性能和数据增长情况，按需对数据库进行调优。

(13) 软件 bug 修改，我司在院方规定的时间节点内完成。

(14) 故障处理：在处理故障时不能影响到设备的正常运行。

(15) 故障处理原则：故障处理以先恢复业务运行，再查找问题原因为原则。

六、运输

(一) 运输由乙方负责，运杂费已包含在合同总价内，包括从货物供应地点所含的运输费、装卸费、仓储费、保险费等。

(二) 运输方式由乙方自行选择，但必须保证按期交付。

(三) 验收合格前货物毁损、灭失的风险由乙方承担。

七、人员要求

(一) 乙方在项目实施时须安排专人对接甲方，并随时响应甲方的技术需求；

(二) 甲方有权根据实施情况要求更换项目负责人和其他实施人员。

八、培训要求

提供完善的免费系统使用培训服务，直至甲方熟练掌握该系统为止。培训材料应采用中文撰写，提供纸质及电子文档，培训的人数、时间、地点应根据甲方的实际情况确定。培训课程的设置及讲授由乙方负责安排，培训内容按理论结合实际的原则进行。



九、技术与服务

（一）服务承诺：以磋商响应文件资料、合同和随货物的相关文件为准。

（二）技术服务要求：

1、乙方承诺在维保服务期内提供以下技术支持服务：

（1）软件的开发改正性维护服务：主要指针对软件运行过程发现的潜在质量问题（如 BUG、程序缺陷）而进行的程序修改。

（2）软件的完善性维护服务：主要指针对软件已有功能的完善性修改等服务；以及针对系统设计上的缺陷而进行的程序调整。

（3）本地化需求和政策性需求且总工作量不超过 20 个工作日：

本地化需求：用户逻辑优化、交互升级及适量合理的本地化需求修改。

政策性需求：针对医院和部门的众多政策、标准或发展方向进行适量合理的业务系统维护开发。

十、验收

（一）维保服务期满后，由乙方进行自检，合格后，准备验收文件，并书面通知甲方。

（二）甲方确认乙方的自检内容后，组织乙方进行系统验收，验收合格后签署书面文件对验收结果加以确认。

（三）乙方向甲方提交货物实施过程中的所有资料。以便甲方日后管理和维护。

（四）验收依据：

1、磋商文件、磋商响应文件、澄清表（函）；

2、本合同及附件文本；

3、国家相应的标准、规范。

十一、违约责任

（一）按《政府采购法》、《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

（二）未按合同要求提供服务或服务内容、服务质量不能满足合同、磋商文件、响



应文件要求，乙方必须在【3】日内无条件免费整改，同时需向甲方支付【1】%的违约金；乙方拒不整改调整或整改调整【1】次后仍无法达到磋商文件要求的，甲方有权解除合同，合同自书面解除通知送达乙方之日起解除，乙方应当按照合同总价的【10】%向甲方支付违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方需另行支付。同时，甲方有权对乙方的违约行为报监管机构进行相应的处罚。

（三）乙方未按照合同约定期限履行义务时，每出现一天，应当按照合同总价款的1%向甲方支付违约金；累计达到【7】天时，视为乙方根本违约，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起解除，乙方应当按照合同总价的【10】%向甲方支付违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方需另行支付。

（四）乙方应就履行本合同所获取的甲方一切非公开信息进行保密，不得向第三方泄露，亦不得将上述信息用于其他商业目的，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起解除，乙方应当按照合同总价的【10】%向甲方支付违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方需另行支付。

（五）乙方应确保本合同项下系统安全、平稳运行，不会对甲方既有系统、数据安全造成影响，否则应当就甲方因此产生的损失承担全部赔偿责任。

（六）乙方违约时，甲方为主张权利而支出的各项费用由乙方承担。

（七）本合同履约期间，若在第二个服务年度开始时，甲方未发生系统更换、核心设备升级等重大业务调整，且甲方对乙方提供的维保服务质量（包括但不限于故障响应时效、问题解决率、服务态度等）予以认可，并完成该年度维保服务验收单签署手续后，甲方应按照合同约定的付款金额及期限，向乙方支付第二个年度的维保服务费用。

（八）第三个服务年度的款项支付，参照第（七）条约定执行，即：在对应年度内甲方无重大业务调整、且完成该年度维保服务验收后，甲方按合同约定向乙方支付当年度维保服务费用。

（九）若在任意合同年度内，甲方发生系统更换、核心业务架构调整等重大变化，导致本合同约定的维保服务已无法满足甲方实际需求，甲方有权提前 10 日向乙方出具



书面通知，终止本合同，合同终止后双方互不承担额外违约责任（已产生的维保服务费用按实际服务时长结算）。

十二、合同争议解决的方式

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，任意一方有权向甲方所在地人民法院起诉。

十三、合同生效

本合同一式陆份，甲方肆份、乙方贰份，具有同等法律效力。本合同自甲、乙双签字盖章后生效，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）鉴定方作为采购代理机构对合同进行确认。

（二）在本合同签署前，乙方清楚的知悉且接受在合同履行期内，甲方可能因业务调整等原因而需提前终止本合同的履行。故双方一致认可，合同期内，甲方可随时书面通知乙方单方终止本合同履行，合同终止时间以甲方书面通知为准，双方据实结算费用，甲方不因此承担任何违约责任。

（三）西安市财政局政府采购管理处在合同的履行期间以及履行期后，可以随时检查项目的执行情况，对采购内容、标准进行调查核实，并对发现的问题进行处理。

（四）磋商文件、响应文件资料、成交通知书、合同附件均成为合同不可分割的部分。

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

（六）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。

（七）本合同按照中华人民共和国的现行法律进行解释。



甲方：(公章)
单位名称：西安雨精神卫生中心
法定代表人/授权代理人：



地址：西安市长安区康和路 666 号
签订日期：2023 年 11 月 4 日

乙方：(公章)
单位名称：上海星之湖智能医疗科技有限公司
法定代表人/授权代理人：



地址：
签订日期： 年 月 日



附件：服务要求

序号	服务类别	服务要求
1	运维保障 服务形式 和时限	维护服务形式分为响应服务和主动服务： 1、响应服务包括： (1) 远程维护方式：通过电话、电子邮件或远程网络协助等方式进行咨询服务的响应及系统突发故障的处理等工作，响应时间≤ 2小时。 (2) 现场技术服务：系统出现突发故障导致业务中止或医院有紧急业务需求时，立即派出工作人员抵达现场，到达现场时间≤ 2小时，与医院工作人员一起对系统故障进行分析并提出解决方案，在征得医院同意后对故障进行排除，直至系统恢复正常、稳定运行，并将产生的技术文件归档且双方同时备案。 2、主动服务包括： (1) 巡检服务：每季度一次到达医院现场对系统进行全面巡检，优化系统运行，同时做好系统运行使用情况的记录，巡检内容包括但不限于：服务器状态、硬盘空间检查、系统漏洞的修复、数据库优化、上报数据情况、安全状态等；巡检工作对可能存在的隐患及出现的故障提出解决方案，并提供解决方案的培训及实际操作的维护手册。 (2) 资料提供：按季度将行业内的一些先进管理理念、业务模式、建设思路、解决方案以报告的形式推荐给医院；另外，还应应对医院现有系统提出合理化整改建议。
2	运维保障 服务标准	1、运维响应：提供全年 7*24 小时的电话技术支持及远程网络协助；如需现场服务，在接到医院通知后，安排运维工程师在 4 小时内（系统中断等紧急需求需 2 小时内）到达现场并立即开始维护工作，直至系统恢复正常、稳定运行。 2、专人负责：保证指派至少 1 名经验丰富的售后工程师来承担系统的具体维护处理工作；服务人员相对固定，如有变动，至少提前 2 周以书面形式告知医院，并负责做好维护工作的交接。 3、维护记录：维护期限内将建立完善的维护记录管理体系，按季度编制系统运维总结报告提交医院，总结回顾各项运维工作开展情况，重点描述和分析出现的系统运行问题、服务质量问题，并给出合理的整改方案。

