



**院 内**

**合同编号：**

**西安市第五医院**

**（项目名称：信息系统运维服务项目）**

**服 务 合 同**

**甲 方：西安市第五医院**

**乙 方：**

**2025 年 月**

**中国** **西安**

**甲方：**

**乙方：**

甲乙双方本着平等友好、公平公正、互惠互利的原则，经协商就乙方为甲方提供医院信息管理系统的维护升级事宜达成如下合同条款：

#### 一.合同时效

维护有效期：自 起 至 止。

#### 二.权利与义务

**（一）甲方的权利与义务**

1. 甲方委托乙方对甲方目前使用的医院信息管理系统提供支持维护工作，其内容详见维护合同价目表。
2. 甲方需指定专人负责协调甲方各部门、组织共同配合乙方的维护工作，并指定计算机管理人员一名。该人员应具有电脑中级以上水平，并能对院方的常规日常工作进行维护。
3. 当甲方信息管理系统在使用中发生故障时，必须统一经甲方计算机管理人员将问题通知乙方服务中心或者指定服务人员，并将问题在工作底稿中记录。以便于乙方安排合适的技术人员进行支持、维护工作。
4. 因整个系统涉及部门广、人员多；涵盖技术面宽，故甲、乙双方约定建立标准工作流程，以书面形式的工作底稿作为双方交流、沟通的正式方式，并以卫宁运维平台视为问题登记处理关闭的统一唯一的归口。甲方所有问题及处理结果都在卫宁运维平台中反映，卫宁运维平台中问题的维护更新甲方须指定专人负责。
5. 甲方应事先确定服务要求并书面通知乙方，若事出紧急，则可先以电话联络，事后再补齐所需书面手续。
6. 甲方需配备为满足乙方提供服务所需要的**远程服务网络**，包括但不限于直联电话,调制解调器等设备**等，并安排专人配合乙方进行远程服务。**
7. 甲方应于每次乙方工程师完成现场支持工作后进行验收，并必须对软件数据的正确性进行严格验证。乙方对后续发生的问题进行整改，同时甲乙双方将维护内容记入工作底稿。
8. 甲方应对乙方在现场服务过程中将使用到的自带电脑或其他移动存储设备进行病毒检测，在乙方对自带设备做完防病毒处理后予以书面确认。
9. 乙方每次维护工作完成，经由甲方人员验收通过后，若因同样的问题再次出现从而导致乙方工程师再一次进行现场支持的应视做另一次维护工作。

10、如需软件升级，乙方须向甲方提供升级方案，要求乙方做好升级及善后稳定工作,甲方须按方案组织相关科室和人员进行相应配合，并对乙方的升级报告签字确认。

11、甲方约定的服务方式的标准服务内容详见附件。

**12、甲方选择数据丢失修复内容后，因某种原因导致系统应用数据毁坏(如服务器存储系统损坏)全部或部分，在网络服务提供正常的数据库恢复后仍然缺少的部分数据，甲方需要按乙方提供的方案及技术手段提供必需的配合；对不可修复的数据，需要甲方手工单据的补录。**

**（二）乙方的权利与义务**

1. 乙方受甲方委托对甲方目前使用的医院信息管理系统提供支持维护工作，其内容详见附件。
2. 乙方对甲方提出的服务要求，应及时处理，并将结果及工作进程通知甲方相关人员，同时将问题及处理结果在卫宁运维平台中记录，由甲方负责核对工作。
3. 如乙方在现场服务过程中要使用自带电脑或其他移动存储设备，必须在甲方现场作防病毒处理。甲方负责对此过程进行监督确认。
4. 乙方将对甲方提供免费电话咨询服务，以解答甲方提出的有关应用软件方面的疑问。
5. 若甲方对乙方工作人员的现场支持服务工作不满意，可进行投诉，乙方将认真对待，严肃处理，并将处理结果书面通报甲方。
6. 乙方有权就累计已完成的履约部分收取对应款项。
7. 进入系统维护期后，若甲方需新增或修改软件功能时，甲方须以书面形式将新需求通知乙方。经双方协商：

* 若确定通过升级解决的，双方协商确定升级时间，乙方按此时间进度完成该项工作，如果涉及到跨版本升级工作需另外商议；
* 若需要单独版本修改的，乙方也将以书面形式提交实施时间进度表，并按此时间进度表完成该项工作。此项工作需另外收费，收费标准双方协商确定；
* 若乙方暂不满足甲方需求，亦需以书面形式通知甲方。

#### 三.服务范围

乙方为甲方提供以下产品以及相关接口、报表等的维护：

详见：《附件一：医院THIS4信息系统模块清单》

注意事项：

1、不包括信息系统运行的硬件环境（包括计算机硬件设备、网络设备等）的维护以及甲方更换计算机服务器、存贮时的信息系统重新安装等相关服务。

1. 具体内容以附件一所列模块为准。
2. 所有新增接口需根据甲方提供的接口文档另行核价。

#### 四.费用与付款方式：

（一）服务期限：自合同签订之日起一年。

（二）付款方式：合同签订且收到发票后10个工作日内，买方支付合同总价的 30 ％ 给乙方；在服务期满一年后10个工作日若无合同约定的质量问题，买方无息支付给乙方剩余款项即合同总价的 70％。

（三）支付方式：银行转账

通过银行转账方式将款项转入乙方银行账户。乙方银行账户信息如下：

账户全称：

账 号：

开 户 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。

乙方要如实开具发票，不得变更开票内容，乙方开具发票出现税务争议时，乙方需承担税款、滞纳金、罚款等赔偿责任以及其他相关责任。

1. 结算方式：乙方持中标通知书、服务合同、正式发票、运维服务签收单，与甲方进行结算。

**五.违约责任：**

1. 合同签订后，任何一方不得无故终止合同。如乙方单方终止合同，承担违约合同价款 30%的违约责任。
2. 一方无法继续履行合同需终止履行并解除合同的，应及时通知另一方，因合同解除而造成的损失由责任方承担。
3. 因乙方原因造成工期延误的，每延误一天，由乙方按合同总价款的 0.5%向甲方支付违约金。同时因乙方延期交货给甲方造成损失的（包括但不限于直接损失、可期待利益等），乙方应承担全部赔偿责任。
4. 发生特殊情况，非责任方可暂停合同履行，但应以书面形式告知对方暂停原因。
5. 若仅因乙方的原因，乙方在安装、调试的过程中造成甲方、乙方或第三方人员或财产损失的（包括但不限于实际损失、可预期损失、诉讼费及律师费等），乙方应承担全部责任。
6. 上述违约条款可合并适用，合并使用仍不能弥补甲方损失的，甲方有权向乙方继续追偿。

#### 六.争议解决

因履行合同过程中发生争议的，甲、乙双方应协商解决;协商不成的，甲、乙双方可向向甲方管辖所在地人民法院提起诉讼。

#### 七.其他：

1. 甲乙双方均应严格履行合同条款，如有违反，则视为违约。违约方将按《中华人民共和国民法典》有关条例赔偿对方损失。
2. 乙方必须按维护合同要求为甲方提供服务。
3. 未尽事宜，双方协商解决。
4. 本合同一式陆份，甲方执伍份，乙方执壹份，经签字盖章后生效。

（本页无正文）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 甲 方（法人公章） |  |  | 乙 方（法人公章） | |  |  |
| 单位名称：西安市第五医院 | |  | 单位名称： | | | |
| 地 址：西安市莲湖区西关正街 112 号 | | | 地 址： | | | |
| 经办人 ： |  |  | 经办人： |  |  |  |
| 主管院长： |  |  |  |  |  |  |
|  | | | 法定代表人（签字或者盖章）： | | | |
| 法定代表人（签字或者盖章）： |  |  | 开户银行： | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | 帐 号： | | | |
| 联系电话：029-84696331 | |  | 联系电话： | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 签订日期： 年 月 日 | | | 签订日期： 年 月 日 | | |  |