

院外



合同编号：DWYY-2026-XXK-F-044

西安市第五医院

(项目名称：信息系统运维服务)

服务合同

甲方：西安市第五医院

乙方：卫宁健康科技集团股份有限公司

2026年4月

中国 西安



甲方：西安市第五医院

乙方：卫宁健康科技集团股份有限公司

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：自合同签订之日起一年。

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、如需软件版本内升级,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。
- 13、每次付款前,乙方需向甲方提供等额正式的增值税发票,否则甲方有权不予付款。

(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,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、乙方拥有乙方编制程序的版权,并拥有该软件在软件登记中心的申报权。
- 8、甲方承诺仅将本合同的信息系统用于:西安市第五医院(无分院),不得将本信息系统销售或用于其他单位。
- 9、双方约定在合同生效后(以本合同签订时间为准)1年内完成本合同,若1年内非因乙方原因未能完成的模块,乙方就累计已完成的履约部分,经甲方验收合格且能够正常使用,乙方有权收取对应款项,并有权提请甲方签订变更或终止协



议。

10、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。

2、具体内容以附件一所列模块为准。

3、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：合同金额：¥：539000.00 大写：伍拾叁万玖仟元整。

合同签订且收到发票后 10 个工作日内，甲方支付合同总价的 30 % 给乙方，即：¥：161700.00 大写：壹拾陆万壹仟柒佰元整；在服务期满一年后 10 个工作日若无合同约定的质量问题，甲方无息支付给乙方剩余款项即合同总价的 70%，即：377300.00¥：大写：叁拾柒万柒仟叁佰元整。

（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：卫宁健康科技集团股份有限公司

账 号：310066221018010028951

开 户 行：交通银行上海分行共和新路支行



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。

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。

(四) 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，承担本合同总价款 30%的违约金。
- 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，超过 30 天的，甲方有权解除合同并追究乙方的违约责任，同时因乙方延期交货给甲方造成损失的，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（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，合并适用仍不能弥补甲方损失的，甲方有权向乙方继续追偿。
- 7、本协议项下所列甲方的损失包括但不限于甲方的直接损失，甲方可能需为此支付的一切费用及为维权而支付的合理律师费、诉讼费、保全保险费、调查取证费、公证费和差旅费等，但本合同所涉赔偿总额不超过合同总金额的 30%。

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。乙方必须按维护合同要求为甲方提供服务。



- 2、本合同未尽事宜，双方协商解决。
- 3、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。
- 4、本合同附件与本合同具有同等法律效力。

附件一



(本页无正文)

甲方(法人公章)

单位名称: 西安市第五医院

地址: 西安市莲湖区西关正街112号

经办人: 张松

主管院长:

杨玉芳

法定代表人(签字或者盖章):

郭华

联系电话: 029-84696331

签订日期: 2026年4月28日

乙方(法人公章)

单位名称: 卫宁健康科技集团股份有限公司

地址: 上海市浦东新区东育路255弄4号3楼B29

经办人: 周刚

法定代表人(签字或者盖章):

开户银行: 交通银行上海分行共和新路支行

帐号: 310066221018010028951

联系电话: 17791203884

签订日期: 2026年4月28日



附件一:

序号	系统	子系统
1	医院信息管理系统 (HIS)	门急诊挂号系统
2		门、急诊管理系统(分诊、导诊)
3		门急诊收费系统
4		门诊中西药房管理系统
5		预约系统
6		导诊查询系统(病人查询)
7		病人入出转管理系统
8		住院费用管理系统
9		住院药房管理系统
10		医技管理系统
11		药库管理与药品会计系统
12		院长综合查询与统计报表
13		系统管理工具
14		报表查询系统(自定义)
15	临床信息系统(CIS)	门诊医生工作站
16		门诊护士工作站
17		住院医生工作站
18		住院护士工作站
19		门诊输液系统(皮试)
20		出院患者回访系统
21		临床路径系统
22		手术及麻醉管理系统
23		医院感染管理控制系统
24		传染病管理系统
25	慢性病管理系统	
26	电子病历系统(EMR)	住院电子病历系统
27		护理电子病历系统
28		门诊电子病历
29		电子病历编辑器
30	病案系统	病案管理系统
31		病案上报系统
32		病历质控与评分系统
33	合理用药系统	合理用药监测系统
34		抗菌药物管理系统
35		处方点评系统
36	外部接口系统	陕西省、西安市医保接口
37		陕西省远程医疗平台
38		医保基金审核及监管系统
39		陕西省居民健康卡接口



40		泛微 OA 接口
41		廉洁风险防控系统接口
42		西安市预约挂号系统接口
43		西安市城市一账通系统接口（一、二期）
44		全省药品网上采购系统接口
45		财务软件接口
46		物资管理系统
47		体检软件及需要接入的其他接口
48		LIS 接口
49		PACS 接口
50		省/市区域平台接口等
51		二维码支付（微信支付宝）接口，银联支付、门诊分诊叫号、CA 认证等医院正在使用的接口
52	公众号或 App (掌上医院)	门诊服务
53		住院服务
54		综合服务
55		查询服务
56	集成平台基础建设	企业服务总线(ESB)
57		病人主索引(EMPI)
58	配套系统	数据库及部署 SQL2019 企业版
59	前置审方系统	前置审方全院版
60		患者用药教育
61	公立医院绩效考核平台	公立医院绩效考核上报系统
62	两定医保接口	两定医保接口
63	特药电子处方流转系统	特药电子处方流转系统
64	日间手术系统、预住院管理系统	日间手术系统、预住院管理系统
65	传染病智能监测预警前置软件接口	传染病智能监测预警前置软件接口
66	单点登录系统	单点登录系统
67	和宇医院 DRG/DIP 管理平台接口	和宇医院 DRG/DIP 管理平台接口



售后服务方案

服务内容

1、应用软件日常维护：

日常维护内容包括以下：软件安装、操作员培训、业务咨询、系统 Bug 修改、常用报表核对与纠错、软件局部升级、操作性错误等方面导致的问题。

2、二次功能修改（不影响框架）：针对满足政策性要求，例如医保政策微调、第三方接口微调、规范性流程、便捷化流程等二次功能需求完成程序功能修改（注：医保或第三方接口 在新增或变更时需另行商议），以上需按照卫宁健康所属医疗机构信息化建设项目合同中相关条款执行。

3、服务台支持服务：

1) 监督事件处理进度，在用户提出事件或请求后及时协调技术人员提供技术支持。

2) 每月开展日常满意度回访，了解收集客户满意度现状，针对客户反馈的诉求，组织相关条线快速响应并制定改进措施，实现日常满意度闭环管理。

3) 每年底开展客户满意度年度调查工作，了解客户对我方产品、交付等满意度评价，组织相关条线快速响应并制定改进措施，实现年底满意度闭环管理。

4) 提供主动关怀服务，针对病毒攻击、恶劣天气等各类风险场景做好温馨提醒，告知客户提前做好防范工作。

5) 及时受理用户诉求，保障用户所有投诉均得到有效受理。

✓ 投诉备案：用户通过 400 电话/函件的方式表示投诉后，服务台立即分析投诉内容、确认责任部门、及时邮件通知责任部门和相关领导。

✓ 投诉处理：责任部门需在一个自然日内及时响应，制定投诉处理方案并与用户沟通，并将沟通结果同步反馈至服务台。若用户采取函件方式投诉，则卫宁健康应按照函件要求时间回函（若函件中未明确回复时间，卫宁健康需在五个工作日内回函）。

✓ 投诉关闭：投诉处理完毕后，服务台对用户进行投诉处理结果回访，若用户表示满意，则关闭投诉。如若用户表示不满意，则需持续优化改进，直至用户表示满意为止。



4、应急响应服务：用户发生系统严重故障等突发应急事件后，服务团队成员第一时间响应，主动提供应急响应服务，积极配合医院快速恢复业务。

5、运维巡检服务：通过自动化巡检工具对服务器、数据库、中间件等基础环境提供状态监测，实现运维风险的提前预判和预警。

6、服务承诺：

我公司承诺：

提供日常维护、软件升级、报表要求、系统改造等维护服务，服务期内为医院提供现有 HIS 系统维护支持服务，保障医院 HIS 系统的稳定运行。服务内容包括客户端安装、配置、系统运行监控、补丁收集及维护、故障解决、系统优化、应急处理、服务器应用巡检、数据库性能的维护等。

维护期：自合同签订之日起一年。

