

合同登记编号:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



HIS 系统年度运维服务及接口打包服务合同书

委托方（甲方）：合阳县中医医院

服务方（乙方）：陕西中联软件科技有限公司

签订地点：西安

签订日期：2026年06月08日

依据《中华人民共和国民法典》的规定，合同双方就医院 HIS 系统的日常运行维护及接口打包服务事宜，经友好协商，签订本合同。

一、技术服务内容：

1. 甲方委托乙方维护的系统模块：

2. 产品分类	子系统名称	数量
基础业务系统 (基础 HIS)	门急诊挂号系统	1
	门急诊收费系统	1
	住院费用管理系统	1
	门诊中西药房管理系统	1
	住院药房管理系统	1
	住院病人出入转管理系统	1
	财务监控系统	1
临床信息系统 (CIS)	门急诊医生工作站	1
	住院医生工作站	1
	病区护士工作站	1
	抗菌药物分级管理系统	1
电子病历系统 (EMR)	智能门急诊电子病历系统	1
	智能住院电子病历系统	1
	智能电子病历质控系统	1
检验信息系统 (LIS)	检验信息系统	1
	检验试剂管理系统	1
	检验主任查询	1
医学影像系统 (PACS)	新版放射影像信息系统	1
	临床影像浏览工作站	1
	超声信息系统	1
	内镜信息系统	1
	病理管理系统	1
医技管理系统	门诊输液管理系统	1
	医技执行管理系统	1
	手术安排与费用管理系统	1
运营管理系统	药库管理与药品会计系统	1

	设备管理系统	1
	后勤物资管理系统	1
	卫生材料管理系统	1
	院长综合查询与分析系统	1
医疗管理系统	病案管理系统	1
患者服务系统	院内一卡通管理系统	1
	微服务平台	1
外部接口系统	医保接口	1
	农合接口	1
	开放陕西省居民健康卡接口	1
	开放一卡通与银行接口	1
	廉洁风险防控系统接口	1
	合理用药系统接口	1
	全省药品网上采购系统接口	1
	中医管理平台接口	1
	防统方接口	1
	区域卫生信息平台接口	1
其他	系统管理工具	1
	自定义报表系统	1
	合理用药监测系统	1
	处方点评系统	1
	院内感染管理系统	1
	手术麻醉系统	1
	抗菌药物分级管理	1
	临床路径（20病种）	1
	临床用血	1
	危急值管理	1
	心电管理系统	1

3. 售后服务方式及响应时间：

1) **热线支持服务** 如果甲方的信息系统使用过程中出现故障，可拨打乙方售后服务热线（029）8969 2223，有专业服务咨询工程师负责解答。

响应时间：工作日 5*4 小时（9:00~18:00）、节假日 7*12 小时（9:00~21:00）

2) **网络远程服务** 对建立了远程维护环境的用户，乙方的服务工程师可以通过

	设备管理系统	1
	后勤物资管理系统	1
	卫生材料管理系统	1
	院长综合查询与分析系统	1
医疗管理系统	病案管理系统	1
患者服务系统	院内一卡通管理系统	1
	微服务平台	1
外部接口系统	医保接口	1
	农合接口	1
	开放陕西省居民健康卡接口	1
	开放一卡通与银行接口	1
	廉洁风险防控系统接口	1
	合理用药系统接口	1
	全省药品网上采购系统接口	1
	中医管理平台接口	1
	防统方接口	1
	区域卫生信息平台接口	1
其他	系统管理工具	1
	自定义报表系统	1
	合理用药监测系统	1
	处方点评系统	1
	院内感染管理系统	1
	手术麻醉系统	1
	抗菌药物分级管理	1
	临床路径（20病种）	1
	临床用血	1
	危急值管理	1
心电管理系统	1	

3. 售后服务方式及响应时间：

1) **热线支持服务** 如果甲方的信息系统使用过程中出现故障，可拨打乙方售后服务热线（029）8969 2223，有专业服务咨询工程师负责解答。

响应时间：工作日 5*4 小时（9:00~18:00）、节假日 7*12 小时（9:00~21:00）

2) **网络远程服务** 对建立了远程维护环境的用户，乙方的服务工程师可以通过

远程对出现的故障进行诊断、分析、解决。为确保系统的安全，乙方仅在得到甲方的允许并在甲方知道的情况下访问甲方的系统。

响应时间：7*12 小时（星期一至星期五 9:00~18:00）

3) 软件故障现场处理 如果通过服务热线或远程维护不能解决的问题，乙方在接到故障信息后根据问题紧急程度分级现场处理。

上门服务响应时间：7*12 小时（9:00~21:00）

- a) 一级问题：系统灾难故障——全院系统瘫痪，甲方业务不能开展，乙方应立即响应，服务工程师最迟 2 小时内到达。
- b) 二级问题：系统严重故障——所有窗口部门（指挂号处、药房、收费室、结帐处、系统不能进行基本业务操作，乙方服务工程师最迟 6 小时内到达。
- c) 三级问题：系统一般错误类故障——重要窗口部门能够维持工作，其他非窗口部门错误类故障，如：数据查错、调整，报表修改等，乙方服务工程师最迟 3 个工作日内出发或与甲方协商确定时间。
- d) 四级问题：系统一般需求类故障——重要窗口部门能够维持工作，其他非窗口部门需求类服务请求，如：一般性的参数调整、工作站安装 HIS 程序、指导 HIS 系统操作方法，乙方服务工程师最迟七个工作日内出发或与甲方协商确定时间。

4) QQ 群交流平台服务 乙方开通信息系统管理员 QQ 群（11851561）为甲方提供及时交流平台，乙方也通过 QQ 群向甲方发布通告、提醒、提供医保部件、产品补丁下载等服务。

4. 乙方为甲方提供的服务项目

大类	编号	产品	服务方式	简要说明
咨询服务 (A类)	A001	HIS 产品问题咨询	电话、邮件	提供 HIS 产品应用相关咨询服务
	A002	其它信息化知识电话咨询服务	电话、邮件	产品以外的其它信息化相关知识的电话或邮件咨询
	A003	信息系统建设咨询	电话、传真、邮件	结合医院实际情况，提供信息系统建设规划建议与方案咨询服务
	A004	论坛服务	网络	为用户提供论坛服务，作为交流、学习网络平台，每天都安排有专业

				的技术工程师和管理人员为您解答
HIS 产品问题 处理 (B类)	B001	产品安装服务	现场、远程	在医院客户端环境损坏或 HIS 小版本升级的情况下，给医院安装 HIS 客户端，此服务不包含操作系统、驱动程序安装。
	B002	HIS 升级安装服务	现场、远程	HIS 次版本升级
	B003	报表修改	现场、远程	客户由于业务需要对已有报表格式、内容进行修改。
	B004	票据修改服务	现场、远程	包括门诊、住院医疗费收据的格式调整。
	B005	HIS 产品故障处理（现场）	现场	HIS 程序性错误；HIS 程序造成错误造成数据问题
	B006	HIS 产品故障处理（远程）	远程	HIS 程序性错误；HIS 程序造成错误造成数据问题
	B007	HIS 功能操作使用指导	现场	针对比较复杂和特殊应用，现场指导用户操作。
医保接口问 题处理 (C类)	C001	医保接口修改	现场	对于已经购买医保接口的用户，适应政策性变动的功能性修改，包括医保接口、农村合作医疗接口程序的修改，不包括医保前置服务器故障处理与安装服务
	C002	医保报表与医保中心数据不等处理	现场、远程	1、报表本身错误的处理 2、HIS 数据与中心不等，原因的排查
	C003	数据传输异常处理	现场、远程	处理因接口程序错误导致的数据传输异常；对网络不稳定、对码错误、硬件故障或其他原因导致的医保数据传输失败，协助医院找到原因并建议处理办法
	C004	医保问题咨询和判断	电话	1、操作指导；2、结算结果讲解
	C005	医保接口产品问题处理	现场	因为接口程序错误或未及时更新程序，造成的数据错误。
	C006	医保对码咨询	电话、远程	对码操作进行指导
	C007	参保类型变化	远程、现场	在系统中协助处理参保类型变化，如集体变为个人、住院期间退保，费用需要分段处理
产品升级 (D类)	D001	ZHIS 产品升级服务	FTP 下载	1、医院对已购买的 HIS 模块，在功能模块允许范围内可提出修改意见，公司根据医院的合理要求进行软件修改，并提供软件升级程序

				及补丁下载服务; 2、公司定期发布产品升级程序,由维保公司派驻工程师现场协助供用户下载试用; 3、 HISV10 发布周期: 四个月;
--	--	--	--	---

二、工作条件和协作事项:

甲方义务:

- 1、甲方指定专人负责管理使用医院信息系统的计算机;甲方还应建立相关的管理制度,以确保医院信息系统运行环境的安全,保证系统正常运行,包括服务器、网络系统、计算机、打印机及相关硬件、软件设备。同时应定期做好数据备份和数据备份有效性检查,并对备份文件进行妥善保管。
- 2、甲方要遵守乙方问题处理流程,由甲方系统管理员通过服务热线进行问题咨询,如果电话不能有效处理则通过远程维护解决,如果用户没有远程环境或远程方式不能处理再根据问题等级分级现场处理。
- 3、甲方系统管理员作为信息管理唯一接口人,各科室问题必须先向系统管理员反馈,先由系统管理员分析判断,如系统管理员不能处理,再由甲方系统管理员向乙方通过服务热线登记反馈处理。甲方提供相应管理人员负责协调医院信息系统运行工作,并协调各科室之间的配合工作。
- 4、未经乙方许可,甲方不得擅自对医院信息系统系统中的任何文件进行修改,若因修改造成问题,乙方不提供技术服务,或者提供有偿技术服务。甲方在使用医院信息系统过程中如发现 BUG 或出现异常,应及时通知乙方,并记录故障现象,便于乙方诊断,及时更正、完善。甲方在乙方服务工程师服务完成以后,应配合检查软件系统运行是否正常,同时在《用户回访表》上签字确认。甲方对乙方提供的注明保密的技术信息和资料负有保密责任,未经乙方同意不得提供给与本服务工作无关的任何第三方。

乙方义务:

- 1、按合同双方约定服务项目和服务承诺为甲方提供技术服务,合同期内未完成的接口等业务,合同期满后乙方正常给与调试和实施。

- 2、未经甲方许可，乙方服务工程师不得对甲方的业务数据进行增加、删除、修改、传递、复制以及用其他方式记录等。
- 3、乙方服务工程师完成甲方的维护任务后，要以文字方式将有关注意事项留给甲方，同时应请甲方对软件系统、数据的正确性及完整性进行现场检查，并在《用户回访表》上签字确认。
- 4、未经甲方许可，乙方不得向第三方泄露甲方业务数据或在公开场合、媒体引用甲方数据。

双方权益：

- 1、甲方有权对乙方不履行合同条款的行为向公司服务管理部门投诉，并保留进一步追究乙方责任的权利。投诉电话：(029) 8969 2223。
- 2、本合同未涉及到的其他服务内容，由甲、乙双方协商另行收取费用。
- 3、乙方不承担因甲方人员进行非法操作、感染病毒、硬件出现故障导致的数据错误或损失的责任。
- 4、乙方提供服务方式本着高效解决问题原则，先通过电话指导，再提供网络远程服务，如果以上方式都不能有效处理再安排上门服务。
- 5、乙方服务人员在上门服务或远程控制服务期间，甲方应首先在安全保密方面采取严格措施。如果确因工作需要并经双方同意，乙方需要对甲方的信息系统、数据库进行操作时，甲方首先应做好信息系统或数据库备份工作，否则由于乙方服务人员工作失误而导致甲方数据库受损、数据错误、丢失等，乙方不承担责任。服务期间，导致发生安全保密问题的，如因甲方管理问题发生的，乙方不承担责任；如因乙方服务人员发生问题的，责任由乙方服务人员承担。
- 6、为保证服务期间信息化建设信息互联互通质量及整体系统安全性，甲方新增信息化建设项目，在同等条件下，甲方优先采购乙方供应信息化产品，乙方不得收取接口费。
- 7、甲方采购非乙方供应产品，接口费双方另行协商确定。

三、违约金或者损失赔偿的计算方法：

违反本合同约定，违约方应当按《中华人民共和国民法典》实施条例承担相关违约责任。

四、合同履行地点：合阳县中医医院本部

五、合同履行期限、金额及付款方式：

- 1、乙方在2026年06月08日至2027年06月07日期间向甲方提供“医院信息系统”的日常运行维护服务，合同含税总金额为 ¥385000.00 元，大写人民币叁拾捌万伍仟元整。
- 2、服务期限满，甲方若需乙方继续提供日常运行维护服务，甲方可与乙方续签技术服务合同，并支付年服务费，乙方继续为甲方提供“医院信息系统”的日常运行维护服务。
- 3、付款方式：合同签订后开具全额发票，5个工作日内，甲方向乙方支付合同总金额的 60.00%，合同签订半年后5个工作日内，支付合同总金额的 30.00%，合同签订一年后5个工作日内，支付合同总金额的 10.00%

上述款项应支付至乙方以下账户：

银行账号：129908519410001

开户银行：招商银行西安神舟四路支行

单位名称：陕西中联软件科技有限公司

- 5、乙方收到上述款项后，应于三日内向甲方开具同等金额的发票，并邮寄至甲方处，甲方的开票信息如下：

户名：合阳县中医医院

账号：26550701040003268

开户行：合阳县农行城关支行

六、接口服务范围约定

序号	项目名称
1	医疗保险类接口
2	本合同服务期限内新增 LIS 接口 3 台
3	本合同服务期限内新增 PACS 接口 2 台
4	国家、省、市指令性任务接口（不包含自购三方产品接入）

七、争议解决办法：

在合同履行过程中如发生争议，双方应当友好协商解决，协商不成，按下述方式 2 解决：

- 1、申请甲方或乙方所在地仲裁委员会仲裁。
- 2、向甲方所在地人民法院起诉。

八、其它

- 1、本合同未尽事宜，由双方协商解决，或另行签订补充协议。
- 2、本合同经双方加盖公章或合同专用章生效。
- 3、本合同壹式陆份，甲方持肆份，乙方持贰份，具有同等法律效力。
- 4、双方在本合同中所留住址和邮箱，为法定送达地址和邮箱，如有变更须书面通知对方，否则向该地址和邮箱进行的送达，即视为合法送达。

甲 方	单位名称	 合阳县中医医院 (盖章)		
	法定代表人	委托代理人		杨建平
	经办人			
	单位地址	合阳县东新街 69 号		
	邮政编码	715399	电子邮箱	
	电话	0913-5522627	传真	
	乙 方	单位名称	 陕西中联软件科技有限公司 (盖章)	
法定代表人				
经办人		马宁		
单位地址		陕西省西安市国家民用航天产业基地航拓路 261 号 1 幢 1 单元 10504 室		
电话		(029)89696798	传真	(029)89696798