

紫阳县中医医院 HIS 系统、合理用药监测系统 软件运维服务合同

甲方：紫阳县中医医院

住所：安康市紫阳县城关镇桥沟路 37 号

乙方：成都信通网易医疗科技发展有限公司

住所：成都市武侯区武侯电商产业功能区管委会武兴四路 166 号 1 栋 7 层 1 号

一、合同内容（标的、数量、质量等）：

1、项目名称

项目名称	总成交价	服务期	备注
HIS 系统、合理用药监测系统软件运维服务 (单一来源采购)	219,950.00 元	两年	
总成交价（大写）	贰拾壹万玖仟玖佰伍拾元整		

2、信息系统软件清单

序号	维护清单	产品分类
1	门急诊挂号系统	HIS
2	门急诊收费系统	HIS
3	住院费用管理系统	
4	中西药库管理	HIS
5	门急诊药房管理	HIS
6	住院药房管理	HIS
7	病人自助服务系统	HIS
8	病人出入转管理系统	HIS
9	门诊医生工作站	HIS
10	住院医生工作站	HIS
11	住院护士工作站系统	HIS
12	结构化电子病历管理系统	RH
13	护理病历信息系统	HIS
14	电子病历质量管理体系	HIS
15	临床路径管理系统	HIS
16	手术麻醉管理系统	SAM
17	病案管理系统（web 版）	HIS
18	合理用药监测系统接口	HIS



序号	维护清单	产品分类
19	临床药学管理系统	
20	实验室信息管理系统 (LIS)	LIS
21	检验试剂管理系统	LIS
22	检验危急值管理系统	LIS
23	医学影像存储与传输系统 (PACS)	PACS
24	放射信息系统	PACS
25	超声信息管理系统	PACS
26	内镜信息系统	PACS
27	一卡通系统	HIS
28	微信公众号	MH
29	办公 APP (办公自动化管理系统)	HRP
30	医生 APP (易医生)	MH
31	护士 APP (易护士)	MH
32	农合省、市、异地结算接口	HIS
33	医保省、市、异地结算接口	HIS
34	居民健康卡接口	HIS
35	全民健康平台接口	HIS
36	国家级、省级病案上传接口	HIS
37	党风廉政软件	
38	病案首页副本	HIS
39	智慧煎药接口对接	HIS
40	输血系统	LIS
41	医保移动支付 (医保接口平台)	HIS
42	医保移动支付 (易健康微信公众号)	MH
43	区域临检中心接口	HIS
44	居民健康档案接口	HIS
45	陕西省一全民健康保一站式赔付接口对接	HIS
46	医保事前事中接口对接	HIS
47	体检管理系统 (web 版)	HIS
48	门诊分诊排队叫号系统	HIS
49	医技科室排队叫号系统	PACS
50	手术麻醉管理系统	SAM
51	低值医用材料管理系统	HRP
52	高值耗材管理系统	HRP
53	临床二级库管理系统	HRP
54	合理用药 (四川美康)	

3、服务内容及要求

3-1、对上述清单内容进行常规维护；

3-2、对软件系统本身出现的 BUG 进行修复。对现有系统功能优化、软件模

块功能修订等。

3-3、负责医院现有信息系统接口升级、维护工作（不含第三方接口）。

3-4、常用报表核对与纠错：原有院内统计报表的格式、内容修改及新增院内统计报表。

3-5、服务要求 7*24 小时响应，根据问题的紧急程度进行安排，影响业务流程的系统故障须在接到通知后 30 分钟内作出远程响应后紧急处理；需求类问题根据工作量评估进行安排处理。

3-6、建立专属线上售后服务微信群及需求提交网址；

3-7、建立投诉渠道，向用户明确服务期间的投诉渠道；

3-8、客户专员电话回访，制定回访计划，按回访计划进行客户专员电话回访；

3-9、专人对接、团队协助，指定专属售后服务工程师开展线上售后服务，技术团队入群；

3-10、线上问题反馈确认，每周将以上系统模块产生的线上问题处理结果反馈至用户微信群；

3-11、解答用户关于以上系统模块的使用问题；

3-12、本次服务包含一个检验设备和一个检查设备免费接入，超出上述部分，甲方按检验设备单通道 3000 元一台、双通道和检查设备 5000 元一台支付实施费用。

二、合同价款

1、合同总价：人民币 219,950.00 元（大写：贰拾壹万玖仟玖佰伍拾元整）

2、合同总价包括：技术服务费（含联络费、培训费、调试费、保修费）、税费、验收费、相关费用及不可预见费等完成本招标内容所需的一切费用。

3、合同为固定总价合同，不受市场价变化的影响。

三、合同结算

1、付款方式：本合同服务期限为 2 年，合同总金额为人民币大写贰拾壹万玖仟玖佰伍拾元，（¥219,950.00）。分两个年度支付，每个年度支付合同总金额的 50%。（合同签订生效后 30 日内支付 50%，第二年度服务结束后 30 日内支付 50%。）

2、结算方式：银行转账。

单位名称：成都信通网易医疗科技发展有限公司

开户行：中国民生银行股份有限公司成都分行营业部

账号：633189147

行号：305651000108

电话：028-85321010

3、结算单位：由甲方负责结算，乙方开具合同总价数的全额发票交采购人。

四、服务期限、地点及方式：

1、履行期限：自合同生效之日起 2 年

2、地点：紫阳县中医医院指定地点

3、方式：365*7*24 小时服务

电话技术支持方式

远程接入支持方式（医院允许的情况下）

现场技术支持方式

五、技术服务

1、维保服务内容

售后服务内容包括软件升级、软件缺陷、故障修复、软件使用指导等，用户因工作需要要求对部分功能改动时，免费完成。具体如下：

1-1、在保修期内保证软件及设备的正常使用。

1-2、由于第三方原因造成业务的意外中断或其它事故，免费及时处理。

1-3、7×24 小时即时受理用户报障，故障处理过程中根据用户需要，每隔 30 分钟将故障解决情况回复用户，直至故障排除。故障处理完毕 3 个工作日内向用户提交故障处理报告。

1-4、按照维护作业规范对线路、设备实行每季度定期保养、维护及巡检。

1-5、服务期内指定专业技术人员提供远程技术支持及电话热线服务，如专业技术人员发生变更提前 3 个工作日通知采购方。

1-6、提供应急故障处理服务。同时在重大会议、事件发生时免费提供保障服务，具体措施为指派专人现场提供技术保障服务。

1-7、故障解决时间

(1) 系统出现严重故障，系统不能正常运转。业务处理严重，业务不能正常进行，此类问题为 A 级问题，要在最短的时间内进行解决。

在出现 A 级问题时，在 0.5 小时内做出响应，安排人员前往现场，到达现场后 4 小时内排除故障，12 小时内完成应急解决方案，达到业务科室业务流程可运转状态。

(2) 系统出现故障，影响了部分业务处理，但未导致整体业务流程不能运转，此类故障为 B 级问题，要以最快的速度进行解决。

在出现 B 级问题时，要在 0.5 小时内做出响应，提供远程技术支持服务，在 1 小时内无法解决后（同时进行提供现场服务的准备工作），安排人员前往现场，到达现场后 4 小时内排除故障，12 小时内完成应急解决方案，达到业务科室业务流程可运转状态。

(3) 系统能够正常运行，业务流程无影响。因业务需求需调整配置或操作使用需提供指导，此类问题为 C 级问题，要在 1 小时内做出响应，并提供远程技术支持服务，如远程技术支持无法解决，按照双方协商约定时间安排人员前往现场。

(4) 随着系统使用的不断深入，会提出系统完善与修改建议。此类问题为 D 级问题，对此类问题需医院提出书面申请，在接到医院书面申请后 2 个工作日内安排与医院协商具体的解决办法与时间安排。

响应方式：

365*7*24 小时服务

电话技术支持方式

远程接入支持方式（医院允许的情况下）

现场技术支持方式

六、验收

1、验收：每年服务期满后，乙方向甲方提出验收申请，甲方接到乙方验收申请后组织验收（必要时可聘请相应专家或委托相应部门验收），验收合格后，出具使用验收合格证明。

2、最终验收：最终验收结果作为付款依据，乙方填写验收单，并向甲方提交实施过程中的所有资料，以便甲方日后管理和维护。

3、验收依据：

3-1、合同文本、合同附件、招标文件、投标文件。

3-2、国内相应的标准、规范。



七、违约责任

1、按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

2、乙方履约延误

2-1、如乙方事先未征得甲方同意并得到甲方的谅解而单方面延迟执行合同，将按违约终止合同。

2-2、在履行合同过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情况，应及时以书面形式将拖延的事实，可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否对乙方加收误期赔偿金。每延误一日的赔偿费按合同金额的百分之零点五（0.5%）计收，直至提供服务为止。误期赔偿费的最高限额为合同价格的百分之五（5%）。一旦达到误期赔偿费的最高限额，甲方可终止合同。

3、违约终止合同：未按合同要求提供服务或不能满足技术要求，甲方会同监督机构有权终止合同，对乙方违约行为进行追究，同时按政府采购法的有关规定进行相应的处罚。

4、甲方履约延误

4-1、甲方无正当理由拒绝接受服务，到期拒付服务款项的，甲方向乙方偿付本合同总价的3%的违约金，甲方在达到付款条件后未能按本合同规定的时间及时付款，从逾期之日起每日按本合同总价0.3%的数额向乙方支付违约金；逾期半个月以上的，乙方有权暂停履行本合同项下的全部或部分服务义务，且乙方有权终止合同，包括但不限于停止远程技术支持、停止现场服务等，由此造成的乙方经济损失由甲方承担。

4-2、因甲方未按时付款导致乙方暂停服务或解除合同所产生的任何直接或间接后果，均由甲方自行承担全部责任，乙方对此不承担任何责任。

八、合同组成

1、中标通知书

2、合同文件

3、国家相关规范及标准

4、招标文件

5、投标文件

九、解决争议的方法

凡因本合同引起的或与本合同有关的争议，双方应友好协商解决。协商不成时，双方均同意采用以下第（1）种争议解决方式：

- 1、甲、乙双方均同意向（甲方所在地人民法院）提起诉讼。
- 2、甲、乙双方均同意向（仲裁委员会）提起仲裁。

十、合同生效及其它

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

2、本合同正本一式5份，甲方、乙方双方各执2份，监督管理部门备案1份。

3、合同经甲乙双方盖章、签字后生效，合同签订地点为紫阳县中医医院。

4、生效时间：2016年5月9日

甲方名称（盖章）：

地址：

代表人（签字）

电话：

开户银行：

账号：



2016.5.9

乙方名称（盖章）：成都信通网易医疗

科技发展有限公司

地址：成都市武侯区武侯电商产业

功能区管委会武兴四路166号1

栋7层1号

代表人（签字）：

电话：028-85361010

开户银行：中国民生银行股份有限公司成都分行营业部

司成都分行营业部

账号：633189147

夏永刚 18981789508

