**拟签订合同模板**

**软件维保协议**

**软件名称：**

**甲 方：**

**乙 方：**

**签订日期： 年 月 日**

**签订地点： 西安市长安区医院**

**甲方：西安市长安区医院**

统一社会信用代码：

地址：

负责人：

项目联系人：

联系方式：

**乙方：**

统一社会信用代码：

地 址：

法定代表人：

项目联系人：

联系方式：

为保证甲方工作的正常开展，甲乙双方本着坦诚合作原则，在明确双方职责、义务和权利的基础上，根据《中华人民共和国民法典》及其他法律法规，达成如下协议，供双方在运行维护过程中共同遵守。

**一、 维护内容：**

乙方提供的服务内容：

维护医院：

维护标准：

电话支持：乙方服务人员通过电话向用户提供7×24小时技术问题解答。

远程维护：乙方通过远程的方式，主要以QQ、向日葵等远程工具进行远程指导维护、问题处理。

现场维护：危急故障（如系统瘫痪）乙方服务人员需在2小时内到达现场，4小时内恢复关键业务；普通故障4小时内到达现场，24小时内修复。故障修复后需提交《故障分析报告》，包含原因、处理过程及预防措施。

升级维护：维保期内，为甲方提供软件版本升级，漏洞修复，或因国家、地方政策调整而需要软件进行调整的，由乙方无偿提供支持。

乙方的服务承诺：

乙方接到甲方通过电话，微信，信函，传真，电子邮件等方式提出关于软件的服务请求后，在十分钟内给予响应并安排人员对接处理。

乙方提供给甲方的服务，必须按照协议规定的服务内容进行。提供软件的安装指导和培训，每年提供≥2次系统操作培训，覆盖≥80%使用科室；技术培训（如管理员后台维护讲解）≥1次，培训方式不限。

乙方提供专人对接维保服务≥2人。

**二、维护费用和付款方式**

本协议维护费用共计　 　元，大写： 元整，该费用为含税总价，不受市场价变化或实际工作量变化的影响。甲方在收到乙方提供的发票后3日内向甲方财务科提交付款手续，依据财务工作流程支付年度维护费用。乙方提供的发票不合规或不符合甲方财务要求的，甲方有权顺延付款且不承担任何责任。年度维护费用分期支付：合同签订后，支付维护费用的90%，维护期满后支付剩余维护费10%，经考核合格后续签次年服务合同。（付款前供应商应出具符合甲方要求的正规等额含税发票）

维护期：自 　年 　月 　日始至 年 月 日止，期满后本协议自动终止。

协议期满后，甲方可根据《医院信息系统维保服务评价标准》对乙方提供服务质量进行综合评价，确认是否进行续签。

**开票信息**

单位名称：

纳税人识别号：

地 址：

电 话：

帐 号：

开户银行：

**三、双方职责**

**甲方职责**

1、甲方应确保有专人对软件的使用和管理负责并应建立相关制度，以确保软件运行环境（包括计算机，打印机及相关硬件设备的）安全，为软件正常运行提供保障，避免因人为因素损坏引起系统故障。甲方应采取与安全风险和数据性质相适应的技术和组织措施，以保护数据免遭意外或非法破坏或意外丢失、更改、未经授权的披露或访问。甲方定期做好系统数据备份，并对备份数据进行妥善保管。甲方在应用过程中发现软件出现异常，应及时与乙方取得联系，在提出报修时，应尽量描述清楚故障现象，避免乙方产生错误判断，同时做好故障记录，便于乙方做出诊断。

2、甲方有权对乙方的工作进行监督检查，并要求其修正不符合要求的服务。

3、甲方向乙方提供必要的维护工作环境，以确保乙方维护工作能够按甲方的要求顺利维护。甲方做好用户的协调工作，保障乙方的服务工作不受甲方可能产生步调不一致等实际情况的影响。

4、甲方按照本协议约定的条款向乙方支付服务费。

5、甲方委托乙方对产品进行运行、维护，开展相应数据处理活动，包括数据的校验、入库、存储与分析、上报，及基于产品运维目的处理数据字段。甲方决定数据的处理目的和处理方式，应保证并承诺已根据适用的数据保护法的要求获得相关个人信息主体必要且充分的授权或同意，法律法规另行规定的除外。

**乙方职责**

1、乙方按照本协议规定的服务内容进行维护工作。

2、乙方严格地约束技术人员，建立严格的内部管理规定，防止违规操作的发生。

3、乙方工程师在排除故障后，按甲方要求做好相应的维修维护记录。

4、乙方通过维护和支持工作所接触的甲方的保密信息，对此承担保密义务，没有得到甲方书面同意，乙方无权复制、修改、传播甲方信息。

5、乙方为代表甲方进行数据处理活动的处理者，按照甲方在本协议中做出的指示进行数据处理活动。乙方将采取必要措施保障所处理的个人信息的安全，并协助甲方履行法定义务。在本协议终止时，除非双方另有约定或依据适用法另有规定，乙方将向甲方返还、或删除或匿名化处理乙方占有的与本协议相关的一切个人信息及其副本，以及包含上述个人信息的资料及其副本；或关闭对相关数据的访问权限。乙方违反本协议或适用的数据保护法相关规定的，或造成甲方个人信息丢失、泄露、损坏或销毁的，应当承担相应的法律责任；对甲方造成损失的，应当赔偿甲方所遭受的损失。

**四、协议履行地点**

本协议履行地点：

1. 违约责任

1、乙方未按照合同第一条约定进行服务响应或在约定期限内解决故障的，每迟延一小时，按照合同总价的千分之一计算违约金，迟延达两日的或累计出现三次的，甲方有权单方解除协议，协议自解除通知到达乙方之日解除，乙方应退还甲方已支付的全部费用，并按照合同总价的30%支付违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方另行承担。

2、在合同期限内，未经甲方同意，乙方不得转包、分包本合同项下的合同义务，否则乙方需按合同总价的30%向甲方支付违约金，且甲方有权单方解除协议，协议自解除通知到达乙方之日解除，乙方应退还甲方已支付的全部费用，因此给甲方造成任何损失的，乙方另行承担。

**六、争议解决：**

因协议产生的任何争端或纠纷，双方均应以互谅合作的精神协商解决。如果不能通过协调解决，任何一方均可向甲方所在地人民法院提出诉讼。

**七、乙方银行账号如下**：

**户 名：**

**账 号：**

**开户行：**

**行 号：**

**八、不可抗力：**

不可抗力指因地震、飓风、水灾、火灾、战争、罢工、恐怖事件、以及其他不能预见、不能避免、且不能克服的客观情况，因不可抗力致使影响本协议有关条款履行的，双方应根据不可抗力因素的影响程度，协商履行部分义务、延期履行本协议或者终止本协议。因不可抗力不能履行义务的，不承担违约责任，但违约行为发生在不可抗力之前的除外。

**九、 通知与送达：**

甲方、乙方各方因履行本协议或与本协议有关的一切通知、往来函件，都必须按照本协议中的地址送达：

1、本协议各方接收通知地址及方式如下：

甲方：

地址：

联系人：

电话：

电子邮箱：

乙方：

地址：

联系人：

电话：

电子邮箱：

上述任何信息发生变更的，变更方应及时以书面形式通知其他各方，未及时通知并影响本协议履行或造成损失的，应承担相应的责任。

2、本协议约定的各种通知方式的送达标准如下：

（1）如采用书面信函形式，应当使用挂号信或者具有良好信誉的特快专递送达，接受方签收或者拒收挂号信或特快专递的时间（以邮局或快递公司系统记录为准）为通知送达时间；

（2）如采用电子邮件方式，电子邮件到达接受方指定电子邮箱的时间为通知送达时间。

（3）如果因接受方原因（包括但不限于接受方拒收书面信函、接受方电子邮箱地址不存在或者邮箱已满或者设置拒收等）导致通知发送失败，视为通知已经送达（接受方拒收时间或者电子邮件发送时间视为通知送达时间）。

3、上述关于送达的约定同样适用司法送达。

十、其它

如协议中有未尽事宜，双方将友好协商并签订书面补充协议。本协议执行过程中，所有附件和补充协议成为本协议的有效组成部分，与本协议具有同等法律效力。

本协议经甲方、乙方签字盖章之日起生效。共壹式伍份，甲方执肆份，乙方执壹份。

（以下无正文）

甲方： 乙方：

签字代表人： 签字代表人：

甲方签章： 乙方签章：

签订日期： 年 月 日 签订日期： 年 月 日

附件

**医院信息系统维保服务评价标准**

**结合行业规范与实际需求，从多维度量化服务质量，确保系统稳定运行与合规性制定此评价标准：**

**一、服务响应（30%）**

1. 响应速度

7×24小时服务热线，10分钟内电话响应。

危急故障（如系统瘫痪）2小时内到达现场，4小时内恢复关键业务；普通故障4小时内到达现场，24小时内修复。

未按时响应或修复，每次扣5分，累计3次以上扣完本项分值。

2. 值班与驻场

非工作时间至少1人电话值班。

值班电话未及时接听，每次扣3分。

**二、服务质量（40%）**

1.故障处理

故障修复后需提交《故障分析报告》，包含原因、处理过程及预防措施。

未提交报告或报告不完整，每次扣3分。

2.接口维护

现有接口需稳定运行。

接口故障导致业务中断，每次扣5分。

**三、人员配置（15%）**

1. 资质与数量

远程支持团队至少2人，具备快速处理维保软件各种问题的能力。

资质或人数不足，每项扣5分。

2. 人员管理

签订《信息保密协议》，违规统方或数据泄露按协议追责。

违规行为查实，本项不得分并终止协议。

**四、文档管理（10%）**

1. 维护记录

每次维护、巡检、故障处理需记录《运维日志》，包含问题描述、处理过程、结果。

记录缺失或不完整，每次扣2分。

2. 文档更新

系统操作手册、接口说明等文档每半年更新1次，移交医院信息科存档。

未按时更新或移交，每次扣3分。

**五、培训服务（5%）**

1. 培训计划

每年提供≥2次系统操作培训，覆盖≥80%使用科室；技术培训（如管理员后台维护讲解）≥1次。

培训次数不足，每次扣2分。

2. 培训效果

培训后通过测试或问卷评估，满意度≥85%。

满意度每低5%扣1分。

**六、综合评价**

1. 定期考核

维保期满综合评分，总分=服务响应×25% + 服务质量×35% + 人员配置×15% + 文档管理×10% + 培训服务×5% + 满意度×10%。

2. 用户满意度

维保期满发放满意度问卷，覆盖临床、医技、行政等科室，满意度≥90%。

满意度每低5%扣2分。

**综合评价是医院决定是否进行维保续签的重要依据。**

**综合评价打分表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **打分项目100%** | **服务相应30%** | **服务质量40%** | **人员配置10%** | **文档管理10%** | **培训服务10%** |
| **获得分数** |  |  |  |  |  |
| **合计分数** |  | **打分科室** |  | **姓名** |  |