合同编号：DYZC-XA2625

西安市精神卫生中心
2026-2027HIS系统驻场维保及其它重要业务系统维保服务

服 务 合 同

（项目编号：0617-2624FZ2477）

甲　方：西安市精神卫生中心

乙　方：大医智诚高科有限公司

2026年10月　　日

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

服 务 合 同

甲方（采购人）：西安市精神卫生中心

乙方（供应商）：大医智诚高科有限公司

甲方所需服务在西安市财政局政府采购管理处的监督管理下，按照政府采购程序组织竞争性磋商，确定乙方为西安市精神卫生中心2026-2027HIS系统驻场维保及其它重要业务系统维保服务项目（项目编号：0617-2624FZ2476）成交供应商。依据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》等规定以及西安市精神卫生中心竞争性磋商文件、成交通知书，经甲、乙双方协商，采购代理机构确认，达成如下合同条款。

一、合同标的物内容及数量（以响应文件正本和澄清表〈函〉为准）

序号	服务名称	服务内容	计量单位	服务时间	数量	备注
1	2026-2027HIS系统驻场维保及其它重要业务系统维保服务	HIS系统	项	1年	1	/
2		合理用药系统	项	1年	1	/
3		临床路径管理系统	项	1年	1	/
4		电子病历系统	项	1年	1	/
5		病人随访系统	项	1年	1	/
6		检验信息系统(LIS)	项	1年	1	/
7		不良事件管理系统	项	1年	1	/
8		危急值管理系统	项	1年	1	/
合计	小写金额：￥480,000.00		大写金额：肆拾捌万元整			
说明	无					

服务内容：

1、HIS系统驻场服务：

要求在服务期间为西安市精神卫生中心提供2名售后驻场服务人员，负责医院信息化相关的工作，对工作进行完成和记录，并定期交由信息科进行审核。

1.1人员要求如下：

1.1.1、驻场项目经理应具有：实施并管理过三级医院的HIS、EMR、LIS等核心业务系统的项目建设及维护经验；熟悉医院临床业务流程；

1.1.2、具备良好的沟通协调能力；

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

1.1.3、驻场人员考勤时间需与院方保持一致；

1.1.4、驻场人员离场/更换前，均需甲方同意后方可执行。

1.2 具体工作内容如下：

1.2.1、服务期内为医院提供现有 HIS 系统功能的维护支持服务，保障医院 HIS 系统的稳定运行。包括安装、配置、运行监控、补丁收集及维护、故障解决、健康检查、系统调优、应急处理等。

1.2.2、技术支持：处理 HIS 系统日常问题，如软件端安装、操作人员培训、科室软件问题解答、后台数据纠错修改、常规系统故障排除等情况。

1.2.3、提供院方 HIS 系统流程变更，业务调整的可行性改造方案。

1.2.4、负责现有 HIS 系统源码、底层数据库、表结构以及在医院现有系统基础上所完成的个性化功能、基础医保接口开发调整的修改及维护（合计 50 人/日）。

1.2.5、协助医院排除解决因第三方软件系统运行故障连带造成的 HIS 系统运行故障问题。

1.2.6、协助医院排除解决因硬件因素造成的系统运行故障连带造成 HIS 系统运行故障问题。

1.2.7、定期向医院提供信息化建设建议(如医院流程优化、医院管理咨询)。

2、其他软件运维服务：

2.1 其他软件包括：合理用药系统、临床路径管理系统、电子病历系统、病人随访系统、检验信息系统（LIS）、不良事件管理系统、危急值管理系统。

2.2 服务内容包括：软件现有功能的运行环境检查、系统问题排查、系统 Bug 问题处理。

2.3 巡检服务形式：日常问题远程处理、固定每季度巡检一次。

3、信息化系统维保服务标准：

类别	内容	服务标准
远程服务	工程师不到现场，通过电话、QQ、微信、电子邮件等方式处理系统问题。	7*24 小时期间受理问题，对受理问题 1 个工作日内给予解决或解决方案。
改造服务	根据医院管理要求变化、业务流程调整、系统需求调整、功能增加等情况进行的开发性系统改造工作	需求改造服务，对院方提出需求进行的开发性改造工作，如结账方式调整、流程调整、基础医保接口开发调整等等。单个需求开发工作量 1-5 日，总工作量不超过 50 人/日。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

巡检服务	工程师定期到医院，对系统存在的问题和不足进行沟通了解，并对问题进行现场处理，并对医院信息化建设发展提出合理建议。	每季度1次巡检服务，每次不低于3个工作日，或累计每年不低于10个工作日。

4、信息化系统维保服务责任：

4.1 乙方应保证本采购服务内容所涉及的工作质量。由于未能履行职责、人为误操作、维护处理不当等原因造成甲方系统宕机、性能下降、数据丢失等情况，乙方应负全部责任，采取补救措施，直到满足甲方需求。

4.2 对需要支持人员到达现场的情况，在2小时内到达，所发生的交通费用由乙方负责。工程师到达现场后，要及时解决问题（在8小时内），对于一些重大故障，如由于乙方能力有限不能在甲方要求的时间内修复故障时，甲方有权请其它专业服务公司进行紧急处理，所发生费用完全由乙方承担。

4.3 若采购服务需求中出现不合理或不完整等可能影响项目实施的问题，乙方有责任和义务提出补充修改方案并征得甲方同意后付诸实施，甲方不再另行支付任何费用。

4.4 保密要求：乙方在与甲方合作过程中，必须确保对甲方的资料、数据等信息的安全，未经甲方许可，不得复制、泄露、损坏甲方的任何信息。违反本规定的，甲方将依法追究乙方的法律责任和经济赔偿。

4.5 安全要求：乙方应当具有对程序开发人员数据安全相关的管理文件，应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定，并对提供的资料负有保密义务。未经甲方同意，不得将承接政府服务项目获得的政府、公民个人等各种信息和资料提供给其他单位和个人。如发生以上情况，甲方有权索赔。

5、技术要求：

5.1 凡系统发生故障，若无需现场服务，接到最终用户报修后，服务响应时间不超过20分钟；若需现场服务，接到最终用户报修后2小时内必须派专业维修人员到达现场，排除故障的期限最长不得超过8小时，否则甲方有权指定第三方维修，维修费用由乙方承担。

5.2 提供每周7×24小时不间断的电话支持服务，解答用户在使用过程中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和对策。

6、服务要求：

6.1 提供给我院驻场的服务人员，需按照我院工作时间，在院内驻场保障，不得无故缺勤。若因故需要请假，需提前向医院进行申请报备并安排好工作交接，医院同意后，方可离院。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

6.2 驻场人员需按月向甲方提交驻场工作记录和总结，方便医院管理部门对服务情况进行监管。

7、其他要求：

7.1 进度要求：签订合同后一年的服务期，服务期内医院技术服务请求乙方需在 20 分钟内响应。

7.2 成果交付要求：

维护服务记录：提供电子版归档，必要时打印纸质。

信息化建设建议方案：提供电子版归档，必要时打印纸质。

二、服务条件

（一）服务地点：甲方指定地点。

（二）服务期：自 2026 年 10 月 28 日至 2027 年 10 月 27 日，共 1 年。

三、合同价款

（一）合同总价款为人民币（大写）肆拾捌万元整；¥480,000.00 元。

（二）合同总价已包含但不限于乙方为提供服务所产生的全部成本、预期利益、售后服务、税费和合同中规定乙方应承担的其他义务的费用等。

（三）合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

四、款项支付、结算

（一）支付方式：原则按分期付款方式支付。

1. 特殊服务类合同，按照招标文件付款方式执行。

（二）结算：合同签订生效后 30 日内，支付合同总金额的 95%。服务期结束后，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 5%。

（三）付款方式：银行转账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：大医智诚高科有限公司

账　　号：103678490130

开 户 行：中国银行陕西省分行营业部

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，乙方开具发票出现税务争议的，乙方应承担税款、滞纳金、罚款等赔偿责任以及其他相关责任。若乙方未在甲方每次付款前提供等额

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

合规发票的，甲方有权拒付合同款项，且无须承担任何责任。

五、双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1、甲方有权对乙方的服务内容和服务质量进行监督和考核，并根据考核的结果要求乙方改进；

2、甲方发现乙方服务人员不遵守甲方工作场所规章制度并拒绝改正，或乙方服务人员技能不能满足技术服务的需要时，经过与乙方核实后，有权要求乙方替换合格的服务人员；

3、在乙方依据合同的约定提供服务时，甲方应给予乙方必要的协助工作，负责协调处理与其它部门以及其它工种的配合事宜。

4、其他条款。（参照招标、投标文件条款）

（二）乙方的权利和义务

1. 乙方的服务应及时有效，不得影响患者就诊，因乙方原因所造成的医疗事故或纠纷，乙方应承担由此引起的一切法律责任，甲方因此遭受索赔的，有权向乙方追偿；乙方应全力配合甲方的工作。

2. 技术要求

（1）凡系统发生故障，若无需现场服务，接到医院报修通知后，服务响应时间不得超过 20 分钟；若需现场服务，在接到医院报修通知后的 2 小时内必须派专业维修人员到达现场，排除故障的期限最长不得超过 8 小时，否则甲方有权指定第三方维修，维修费用由乙方承担。

（2）提供每周 7×24 小时不间断的电话支持服务，解答用户在使用过程中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和对策。

（3）HIS 系统提供全年驻场服务，其他软件每年提供四次巡检服务，巡检单内容包含但不限于巡检时间、巡检内容、巡检结果。

3. 乙方对甲方突发公共卫生事件及各项应急预案应积极响应并派人员配合协助，不得拒绝推诿，否则视为乙方违约，甲方有权委托第三方服务，由此产生的费用由乙方承担。

4. 及时向甲方通告本项目服务范围内有关服务的重大事项，及时配合处理投诉。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

5.乙方的服务多次（3次及以上）不能达到本合同的约定及甲方的要求，甲方有权指定第三方服务，服务费用由乙方承担，或从未付合同款中扣除，未付合同款不足以支付全部维修费用的，由乙方另行支付。

6. 乙方所供服务必须做到服务方案和方式科学、可行，人员配置合理，全面满足要求。符合国家有关服务规范要求，确保各项服务达到最佳运行效果。

7.乙方提供的服务，若发生侵权而产生的一切后果，由乙方负责。甲方保留索赔权力。甲方因此遭遇索赔的，有权向乙方追偿。

8.服务承诺内容：乙方严格按照招标、投标文件要求执行。

9.双方拟定的其他条款:国家法律、法规等规定的应由乙方承担的其它责任。乙方按照招标、投标文件要求，向甲方提供的其他技术支持服务。

六、验收

（一）服务内容完成后先由乙方进行自检，自检合格后邀请甲方进行验收。甲方确认乙方的自检内容后，组织乙方（必要时请有关专家）进行最终验收，验收时乙方应派员参加，共同对验收结果进行确认，并承担相关责任。验收合格后，填写政府采购项目履约验收单（一式伍份）作为对服务的最终认可。

（二）乙方向甲方提交服务实施过程中的所有资料。以便甲方日后管理和维护。

（三）验收依据：

1、竞争性磋商文件、竞争性磋商响应文件、澄清表（函）；

2、本合同及附件文本（包括但不限于满意度调查表）；

3、国家相应的标准、规范。

七、违约责任

（一）按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

（二）未按合同要求提供服务或服务质量不能满足合同要求，甲方有权依据《民法典》有关条款及合同约定解除合同，并要求乙方承担违约责任。

（三）在本合同履行过程中，双方因违约或造成对方经济等损失的应当赔偿。

（四）乙方提供的服务不符合本项目相关文件和本合同规定的，甲方有权拒绝，并且乙方须向甲方支付本合同总价款1%的违约金。

（五）乙方未能按照本合同约定时间提供服务或完成约定的项目服务内容的，

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

从逾期之日起每日按本合同总价款0.1%的数额向甲方支付违约金；逾期10日以上的，视为乙方根本违约，甲方有权单方解除合同，由此造成的甲方经济损失由乙方承担。合同自甲方书面解除通知送达乙方之日起解除，乙方应当按照服务费总额的【30】%向甲方支付违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方需另行支付。

（六）除甲方原因或不可抗力影响外，乙方未能按照合同约定的条件提供服务或迟延提供服务，每迟延一天或【3】次时，乙方须向甲方支付服务费总额的千分之一作为违约金，迟延超过【10】次时，视为乙方根本违约，甲方有权单方解除合同，合同自甲方书面解除通知送达乙方之日起解除，乙方应当按照服务费总额的【5】%向甲方支付违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方需另行支付。同时，甲方未向乙方支付的本合同款项，不再支付。

（七）未经甲方同意，乙方不得擅自将本合同服务转包第三方承担，否则甲方有权单方解除合同，乙方应当按照服务费总额的【30】%向甲方支付违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方需另行支付。

八、保密条款

（一）乙方应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定，并对甲方提供的资料负有保密义务。未经甲方同意，不得将承接政府服务项目获得的政府、公民个人等各种信息和资料提供给其他单位和个人。如发生以上情况，甲方依法追究直接负责的主管人员和其他直接责任人员的责任。

（二）甲方有义务保护乙方的知识产权，未经乙方同意，不得将乙方交付的具有知识产权性质的成果文件、资料向第三方转让或用于本合同以外的项目。如发生以上情况，乙方有权索赔，但甲方依据相关法定职责对外公开的除外。

（三）本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

九、争议解决

本合同在履行过程中发生的争议，由甲、乙双方当事人协商解决，协商不成的依法向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

十、关于送达的约定

（一）本合同项下甲乙双方任何一方向对方发出的通知、信件、数据电文等，

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

依据下列地址、联系人和通信终端送达。

甲方联系人:王岩雪

联系电话:63609399

联系地址:西安市长安区康和路666号，邮编:710100。

甲方(☑同意☐不同意)接受电子文件送达，电子终端信息如下:

移动电话:18829289117，传真：029-63609379x，微信号:18829289117，

电子邮箱:/。

乙方联系人:肖雅

联系电话:15191903868

联系地址:陕西省西安市高新区天谷七路996号国家数字出版基地B栋5-10501A号，邮编:710076。

乙方(☑同意☐不同意)接受电子文件送达，电子终端信息如下:移动电话:15191903868，传真:/，微信号:15191903868

电子邮箱:xiaoya@dyzc365.com。

(二)送达情形遵守民诉法规定。

十一、合同变更

在合同的执行期内，双方均不得随意变更或解除合同。如因项目需求情况发生变化，需要项目变更的，应双方协商后签订项目变更协议（如双方变更事项不能达成一致的，仍按原合同履行，否则视为违约）。

十二、合同生效

本合同一式柒份，甲方伍份，乙方贰份，本合同甲、乙双方签字盖章后生效，合同执行完毕后，自动失效（合同的服务承诺则长期有效）。

十三、其他事项

（一）西安市财政局政府采购管理处在合同的履行期间以及履行期后，可以随时检查项目的执行情况，对采购标准、采购内容进行调查核实，并对发现的问题进行处理。

（二）竞争性磋商文件、竞争性磋商响应文件、澄清表（函）、成交通知书、合同附件均成为合同不可分割的部分。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

（三）合同未尽事宜，由甲、乙双方协商后签订政府采购补充合同，与原合同具有同等法律效力。

（以下无正文）

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

甲　方	乙　方
西安市精神卫生中心 （盖章）	大医智诚高科有限公司 （盖章）
地址：西安市长安区康和路666号	地址：陕西省西安市高新区天谷七路996号国家数字出版基地B栋5-10501A号
邮编：710100	邮编：710076
法定代表人/授权代表人：	法定代表人/授权代表人：
开户银行：交通银行西安分行大雁塔支行	开户银行：中国银行陕西省分行营业部
帐号：611301053010149052443	帐号：103678490130
日期：2026年10月28日	日期：2026年10月28日

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App