

# 渭南市骨科医院信息管理系统

## 维护期服务合同

**甲方：渭南市骨科医院**

**乙方：卫宁健康科技股份有限公司**

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 2025 年 8 月 22 日 起 至 2026 年 8 月 21 日 止。

### 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 PMIS 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 PMIS 中反映，PMIS 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，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以附件勾选内容为准。
- 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。

## **(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 PMIS 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、乙方有权就累计已完成的履约部分收取对应款项。
- 5、乙方将对甲方提供免费电话咨询服务，以解答甲方提出的有关应用软件方面的疑问。
- 6、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。若此次服务为单次收费项目，则该次现场支持服务免费。
- 7、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：
  - 若确定通过跨版本升级解决的，双方协商确定升级时间，乙方按此时间进度完成该项工作，此项工作需另外收费；



- 若需要单独跨版本修改的，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：医院信息系统模块清单》

注：（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）目前还未对接的所有接口需根据甲方提供的接口文档另行核价。

### 四. 服务方式：

详见：附件二

### 五. 服务清单价格：

| 序号 | 服务客户     | 服务范围 | 单价              | 备注 |
|----|----------|------|-----------------|----|
| 1  | 软件期间维护费用 | 见附件一 | <u>220000 元</u> |    |

### 六. 费用与付款方式：

- 1、期间维护费用总金额为¥220000.00 元（人民币贰拾贰万元整）；
- 2、维护费付款方式为分为两次付款，合同签订后一周内支付合同总金额的 40%，即¥88000.00（人民币捌万捌仟元整）；服务结束后一个月内支付剩余尾款，即¥132000.00（人民币壹拾叁万贰仟元整）。
- 3、若乙方不提供合法足额发票，则甲方有权拒绝付款而不承担违约责任。

### 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。违约方将按《中华人民共和国



民法典》有关条款赔偿对方损失。

- 2、乙方必须按维护合同要求为甲方提供服务。
- 3、未尽事宜，双方协商解决，无法协商一致的，任何一方均有权向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉解决。
- 4、本合同壹式叁份，甲方执贰份，乙方执壹份，经签字盖章后生效。

甲方：渭南市骨科医院

代表签字：

日期：



乙方：卫宁健康科技集团股份有限公司

代表签字：

日期：



附件一：医院信息系统模块清单

| 产品          | 大类              | 分系统                                  |
|-------------|-----------------|--------------------------------------|
| 经济管理        | 门急诊挂号           | 病人信息登记                               |
|             |                 | 门急诊挂号                                |
|             | 门急诊收费           | 门急诊划价、门急诊收费                          |
|             | 出入院管理           | 出入院管理                                |
|             | 医技收费管理          | 医技收费管理                               |
| 药品管理        | 药品基本部分          | 药库管理                                 |
|             |                 | 门诊药房管理                               |
|             |                 | 住院药房管理                               |
| 门诊护士站       | 排队叫号            | 诊区分诊                                 |
|             |                 | 诊间分诊                                 |
|             |                 | 分诊台挂号                                |
|             |                 | 门诊分诊危急值提醒                            |
| 门诊挂号预约      | 预约管理            | 排班管理/患者信用管理/号源管理/统计分析                |
|             | 预约服务            | 窗口预约/护士站预约/门诊医生预约/住院医生预约             |
|             | 住院手术管理          | 住院手术安排/住院手术计费/住院手术室汇总领药/手术情况录入       |
| 综合管理与统计分析   | 医疗统计            | 定制报表<br>(一级 25 张内,二级 50 张内,三级 70 张内) |
| 外部接口        | 医疗保险接口          | 医疗保险接口                               |
| 系统管理        | 系统配置            | 系统配置工具                               |
| MINI 自助服务系统 | MINI 门诊自助 (标准版) | MINI 门诊自助 (标准版)                      |
| 门诊临床信息系统    | 门诊处方管理          | 门诊患者基本信息管理                           |
|             |                 | 门诊处方处置规则                             |
|             |                 | 门诊处方和处置                              |
|             |                 | 门诊协定方管理                              |
|             | 门诊申请单管理         | 门诊检验电子申请单                            |
|             |                 | 门诊检查电子申请单                            |
|             |                 | 门诊检验报告调阅                             |
|             |                 | 门诊检查报告查阅                             |

集海



|          |             |                                 |
|----------|-------------|---------------------------------|
|          | 门诊单据管理      | 住院证开具                           |
|          |             | 门诊病假单管理                         |
|          | 门诊诊间挂号      | 门诊诊间挂号                          |
|          | 门诊电子病历（标准版） | 门诊电子病历(标准版)                     |
| 住院临床信息系统 | 电子医嘱        | 住院患者基本信息管理                      |
|          |             | 病人医嘱管理                          |
|          |             | 医嘱规则管理                          |
|          |             | 住院医生术中医嘱录入                      |
|          | 住院电子病历（标准版） | 住院病历书写                          |
|          |             | 住院病历质控                          |
|          | 住院电子申请单     | 住院检验电子申请单                       |
|          |             | 住院检查电子申请单                       |
|          |             | 住院检验报告调阅                        |
|          |             | 住院检查报告调阅                        |
|          | 住院医生危急值应用   | 危急值预警提醒                         |
|          |             | 消息处理结果                          |
|          |             | 消息处理意见反馈                        |
|          |             | 消息时限监控                          |
| 危急值流转系统  | 危急值交互服务     | 危急值预警传输服务                       |
|          |             | 危急值反馈处理服务                       |
|          |             | 危急值信息查询服务                       |
| 抗菌药物管理系统 | 抗菌药物管理      | 抗菌药物规则设置                        |
|          |             | 抗菌药物联合用药控制                      |
|          |             | 抗菌药物三级管理                        |
| 食源性疾病报告卡 | 食源性疾病报告卡    | 食源性疾病报告卡填报与审核                   |
| 不良事件管理软件 | 不良事件上报      | 护理类不良事件                         |
|          |             | 医疗类不良事件                         |
|          |             | 药品类不良事件                         |
|          |             | 输血类不良事件                         |
|          |             | 器械类不良事件                         |
|          |             | 院感类不良事件                         |
|          |             | 信息安全类不良事件                       |
| 电子数据签名接口 | 登录用户管理      | 登录用户管理/登录用户权限设置/证书自动登录          |
|          | 数字签名接口      | 身份认证接口/数字签名接口/时间戳接口/数字印章接口/签名补签 |
|          | 医技报告签名      | 检验报告数据签名                        |
|          |             | 检查报告数据签名                        |
|          | 门急诊签名       | 电子处方数据签名                        |



|               |            |             |
|---------------|------------|-------------|
|               |            | 门诊电子申请单数据签名 |
|               |            | 门诊病历数据签名    |
|               | 住院签名       | 电子医嘱数据签名    |
|               |            | 住院电子申请单数据签名 |
|               |            | 住院病历数据签名    |
|               | 护理签名       | 护理医嘱执行数据签名  |
|               |            | 护理病历数据签名    |
|               | 药房签名       | 门诊发药数据签名    |
|               |            | 住院发药数据签名    |
| 住院护士工作站       | 住院护士站      | 住院患者入出转     |
|               |            | 住院床位管理      |
|               |            | 住院患者费用处理    |
|               |            | 护士站医嘱管理     |
|               |            | 住院护士危急值预警提醒 |
|               |            | 住院护士排班      |
| 护理病历-标准版      | 护理病历-标准版   | 护理文书录入      |
|               |            | 护理集中工作      |
| 检验科信息管理系统 LIS | 条码流程管理     | 门急诊条码管理     |
|               |            | 住院条码管理      |
|               |            | 检验设备条码双工通讯  |
|               |            | 标本 TAT 时间管理 |
|               | 常规检验管理     | 常规设备联机      |
|               |            | 标本登记及收费     |
|               |            | 检验结果处理模块    |
|               |            | 检验报告发布回收    |
|               |            | 检验报告临床调阅    |
|               |            | 检验危急值提醒     |
| 放射报告管理信息系统    | 预约登记工作站    | 预约登记工作站     |
|               | 技师工作站      | 技师工作站       |
|               | 报告管理       | 检查报告处理      |
|               |            | 放射危急值提醒     |
|               |            | 查询统计        |
|               |            | 报告集中打印      |
|               |            | 敏感词提醒       |
|               |            | 相关报告调阅      |
|               |            | 临床报告调阅      |
|               | PACS 服务器管理 | PACS 服务器管理  |



|            |            |                    |
|------------|------------|--------------------|
|            | 设备联机       | 设备联机               |
|            | 影像后处理软件    | 二维影像后处理            |
|            | 临床 PACS 调阅 | 临床影像调阅             |
|            | 报告管理       | 临床危急值推送            |
|            |            | 报告智能分配             |
|            |            | 读片会诊               |
|            |            | 病例随访               |
| PACS 服务器管理 | PACS 监控服务  |                    |
| 影像后处理软件    | 常规三维后处理    |                    |
| 超声系统管理系统   | 检查预约及登记    | 检查预约及登记            |
|            | 超声设备联机     | 设备联机               |
|            | 报告管理       | 检查报告处理             |
|            |            | 临床图文报告调阅管理         |
|            |            | 图像管理               |
|            |            | 查询统计               |
|            |            | 超声危急值提醒            |
|            |            | 相关报告调阅             |
|            | 报告管理       | 报告自动诊断             |
|            |            | 临床危急值推送            |
| 标准版物资管理    | 物资管理       |                    |
|            | 条码管理       |                    |
| 病案系统       | 病案统计管理系统   | 病案首页               |
|            |            | 统计报表               |
|            |            | 国家网络直报系统(卫统 4 表)上报 |
|            |            | 卫统 4 病案首页第三方历史数据导入 |
| 统一支付平台     |            |                    |
| 微信公众号(标准版) |            |                    |
| 自助机硬件维护    |            |                    |



## 附件二：服务套餐内容

| 服务响应级别（SLA）                                                                                                                                                                                                                                                      | 服务内容   | 服务内容说明                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1、客户事件处理：</b><br>客户事件解决率不低于 95%<br>事件解决及时率不低于 90%<br>优先级高：1 个工作日内处理<br>优先级中：3 个工作日内处理<br>优先级低：5 个工作日内处理<br><b>2、客户响应服务：</b><br>5*8 小时/周<br><b>3、技术支持服务：</b><br>5*8 小时/周<br><b>3、需求处理服务（优先级高）：</b><br>平均不超过 10 个工作日<br><b>4、需求处理服务（整体平均）：</b><br>平均不超过 30 个工作日 | 事件恢复服务 | 此项服务主要解决客户日常报障，实现报障快速恢复，保障系统正常运行。具体服务内容包含系统报障处理、业务系统咨询以及已有报表/单据核对与调整（年度工作量累计不超过 15 人日）                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                  | 问题修复服务 | 服务人员对系统自身已有功能软件质量问题进行的纠错性修复。                                                                                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                  | 版本升级服务 | 此项服务是指服务人员收集客户请求，对产品提供系统版本升级服务，享受更为优质的产品使用体验。具体服务内容包含大版本内部的跨版本升级、同版本内的迭代升级或补丁升级、系统同版本内的功能升级、系统不涉及到三方的内部接口升级（涉及到跨版本的升级费用需双方另行商议） |

