

# 医院信息管理系统 运维服务合同

甲方：晋中市第三人民医院

乙方：山西卫宁软件有限公司

乙方于 2024 年 7 月 15 日参加山西四达锦程招标代理有限公司组织受理的甲方委托的医院信息系统运维服务项目单一来源采购活动，项目编号：SXSD 单字[2024]003 号，经评审小组评审确定为成交供应商，甲、乙双方按照《中华人民共和国民法典》，本着平等自愿、公平公正、互惠互利的原则，双方协商达成如下合同条款：

## 一. 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》

注意事项：

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。

## 二. 服务标准：

详见：附件二

## 三. 服务合同时效

运维服务有效期：自 2024 年 7 月 22 日起 至 2025 年 7 月 21 日止。

## 四. 费用与付款方式：

1. 年度的运维服务费用总金额为人民币 壹拾柒万 元整（¥170000）；

2. 运维服务费用付款方式为按季度付款，即合同签订后 2024 年 10 月内支付人民币 42500 元整，2025 年 1 月支付人民币 42500 元整，2025 年 4 月支付人民币 42500 元整，2025 年 7 月支付人民币 42500 元整。

## 五. 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，详见附件一模块清单。
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，并以卫宁运维平台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卫宁运维平台中反映，卫宁运维平台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详见附件。
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卫宁运维平台中记录,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. 乙方将对甲方提供免费电话咨询,以解答甲方提出的有关应用软件方面的疑问。

5. 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。

6. 乙方有权就累计已完成的履约部分收取对应款项。

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,如果涉及到跨版本升级工作需另外商议;

- 若需要单独版本修改的,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。

## 六.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》有关条例赔偿对方损失。

2. 乙方必须按运维服务合同要求为甲方提供服务。

3. 凡因执行合同所发生的一切争议,由双方通过友好协商解决,协商不成,双方同意仲裁,仲裁机关为晋中市第三人民医院所在地的仲裁委员会。

4. 本合同一式四份,甲方执两份,乙方执一份,招标机构执一份,盖章后生效。

甲方（章）：晋中市第三人民医院



法定代表人签章：：

乙方（章）：山西卫宁软件有限公司



法定代表人签章：



地址:山西省介休市新建西路 27 号

开户行: 介休市华都村镇银行

账号: 101111010300001327170

签订日期: 2024.7.22

地址: 山西综改示范区太原学府园区高新街 9 号瑞杰科技中心 201-208 室

开户行: 建行高新技术园区支行

账号: 14001826408050011773

签订日期: 2024.7.22



## 附件一：医院信息系统模块清单

分系统	功能模块	备注说明
门诊挂号系统	挂号管理	
门诊收费系统	药品信息	
门诊发药系统	划价收费	
住院中心药房	药品查询	
财务统计系统	挂号统计表	
药库管理系统	药典管理	
住院病人管理系统	住院登记	
医疗保险管理系统	医疗保险管理系统	
住院医技计费系统	批量计费	
门诊医生站	患者管理	
住院医生站	医嘱套餐	
护理信息管理系统	床位一览	
病案程序	病案首页	
护理部管理系统	患者一览	
医务科质控管理系统	病历查看	
电子临床路径管理	路径字典管理	
实验室信息管理系统	实验室信息管理系统	
放射信息管理系统	放射信息管理系统	
超声系统管理系统	超声系统管理系统	
内镜信息管理系统	内镜信息管理系统	
病理信息管理系统	病理信息管理系统	
体检系统	体检系统	
卫宁付接口	卫宁付接口	

## 附件二：服务套餐内容

服务响应级别（SLA）	服务内容	备注	套餐选项	数量	报价标准		
					一级医院	二级医院	三级医院
<b>1、事件处理：</b> 优先级高：1个工作日内处理 优先级中：3个工作日内处理 优先级低：5个工作日内处理 <b>2、需求处理：</b> 平均 15 个工作日 <b>3、响应支持：</b> 5天*24小时/周 <b>4、服务支持：</b> 5天*8小时/周	事件恢复	我方服务人员按照客户对应的服务级别协议，为客户提供日常使用系统的事件恢复服务，具体内容包括但不限于：软件安装、业务咨询、报错处理、常用报表核对与纠错、操作性错误导致的问题（数据修改需要医院授权。报表数量不超过 5 张，超出部分按 1000 元/张计算）	基本	✓	-	-	-
	应急服务（普通应急服务）	由于客户产生突发的应急事件，我方服务人员按照对应排查方案和应急预案提供快速应急服务，配合客户快速恢复正常业务（根据实际情况另行报价）	基本	✓	-	-	-
	优化改善	我方服务人员针对客户实际业务调整、规范流程变动、便捷用户操作、提高客户体验等类型需求进行的二次功能性优化改善。每五个工作日为一组，超过固定工作日之后将按需求工作日评估收费（新增政策性接口或改造型系统接口，需单次另行核价）	基本	✓	-	-	-
	版本升级	服务人员收集多方诉求，形成规范需求清单，对产品提供系统升级服务，此版本升级包含大版本升级、小包升级、迭代升级等升级类型（跨版本升级费用需要另行商议）	基本	✓	-	-	-

# 成 交 通 知 书

山西卫宁软件有限公司：

根据《中华人民共和国政府采购法》等法律、法规规定，2024 年

7 月 15 日经医院信息系统运维服务评审小组评审，经采购人确认，确

定你单位为成交单位。

采购代理机构：

(章)



2024 年 7 月 16 日

采购人	晋中市第三人民医院
项目名称	医院信息系统运维服务
项目编号	SXSD 单字[2024]003 号
成交单位	山西卫宁软件有限公司
成交价（元）	170000.00 元（大写：壹拾柒万元整）
运维期限	一年
服务地点	晋中市第三人民医院
联系人	牛磬 13546409227
备注：	

说明：采购人和成交人应当自成交通知书发出之日起 30 日内，按照采购文件和成交人的响应文件订立合同。

本成交通知书一式四份（代理机构一份、采购人二份、成交供应商一份）。