

高昌区
《基层医疗卫生机构管理信息系统》
增值技术服务合同

编号： 11N4576975572024106202

采购单位（甲方）： 吐鲁番市高昌区艾丁湖镇卫生院

服务单位（乙方）： 冠新软件股份有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》、等法律法规规定，并严格遵循 头屯河区 国家机关、事业单位及（或）团体组织 新疆维吾尔自治区定点服务“全疆一张网”（第二期）项目-冠新软件股份有限公司的框架协议 采购项目招标文件、投标文件、 新疆维吾尔自治区定点服务“全疆一张网”（第二期）项目-冠新软件股份有限公司的框架协议 服务协议，就甲方委托乙方提供 新疆维吾尔自治区定点服务“全疆一张网”（第二期）项目-冠新软件股份有限公司的框架协议 服务事宜，双方经协商一致，签订本合同，以资共同遵守。

第一条 服务项目、价格

金额单位：元

序号	商品名称	品牌	型号	配置要求	采购数量	计数单位	成交单价	小计
1	软件运维服务	-	-	品牌:	1	项	19625.00	19625.00
合同总价（元）		19625.00						
合同总价（大写）		壹万玖仟陆佰贰拾伍元整						

第二条 双方责任

一、共同责任

双方应共同做好《基层医疗卫生机构管理信息系统》（以下简称“信息系统”）的管理与增值服务。

二、甲方责任

1、配备1名以上信息系统管理员，学习信息系统的维护方法，协调各科室操作人员配合乙方开展运维服务工作。

2、对向乙方提供信息系统运行的技术数据、测试数据、示例输出，或其它信息和资源等内容的准确性、完整性和统一性负责，并承担由此产生的责任

3、安排专人（信息系统管理员）负责信息系统的维护和管理，确保信息系统运行环境的安全，为信息系统正常运行提供保障，发现信息系统运行异常时应记录当前故障现象，并及时与乙方取得联系，便于乙方诊断。

4、按合同约定支付服务费用。

三、乙方责任

1、按服务合同的约定提供运维技术服务。

2、服务周期内根据需要配合甲方的工作，保证信息系统的正常运行。

3、乙方承诺根据本合同的约定向甲方提供运行维护服务，但是对于因不可抗力导致的延误而给甲方造成的损失不承担任何责任。

4、服务合同到期前一月，提前告知甲方确定下一年服务合同。

第三条 服务方式及内容

一、 服务方式

1. 远程维护，即甲方出现系统故障时，可通过信息系统软件在线服务、微信渠道在线服务、电话服务等多种服务渠道，联系我们进行系统故障的处理、技术支持、咨询服务等工作。
2. 现场技术服务，根据合同约定现场服务次数，乙方定期指派技术人员抵达甲方现场与甲方系统管理员、业务人员一起对故障进行分析，提出解决方案，在征得甲方同意后对故障进行处理和排除，并提供合同约定的现场服务内容。
3. 按月巡检，即本合同期限内，乙方提供专人不定期对系统进行全面检查，优化系统软件，同时做好系统运行情况记录。对可能出现的故障提出解决预案及系统功能改进等方面的技术咨询工作，并提供必要的现场指导。
4. 其他服务联系方式如下：
 - 1) 登录“基层系统”点击“客户服务”进行在线咨询；
 - 2) 微信关注“冠新软件咨询服务平台”公众号进行在线咨询；
 - 3) 拨打服务热线寻求帮助：01050829700：公卫家医服务请按1，基层HIS电子病历服务、安全网关故障请按2，健康体检、检查及检验系统请按3。
 - 4) 销售电话：0991-5263998
 - 5) 投诉建议请拨：0991-5263991

二、 服务内容及要求（详见附件一：《信息系统运维产品清单》和附件二：《信息系统运维服务内容详细列表》）

1. 乙方提供专业的技术服务团队，针对甲方关于信息系统的的使用操作、业务流程和信息系统维护等相关问题，提供5×8小时（上午10:00至下午7:30）电话和网络方式的技术支持服务。
2. 本合同签订后，乙方须对甲方提出的本合同约定的系统软件各项相关技术问题解答，包括但不限于技术咨询、指导和信息提供等。
3. 本合同签订后，乙方将定期指派专人清理运维过程中所生成的数据库的临时表，优化数据库，如建立并优化索引、优化存储过程、数据库表拆分等，提高系统运行速度。
4. 服务周期内，乙方提供每年2次不定期现场回访服务，检查信息系统运行状况，排查信息系统潜在的安全隐患，处理现场发现的信息系统问题。

三、 服务范围变更

本合同签订后，甲方如需要增加或修改合同及附件内容，甲、乙双方另行协商。

第四条 服务周期

乙方为甲方提供以上所述服务，服务期限1年，

服务起始日期：2024年11月6日

服务结束日期：2025年11月5日。

服务起止日期以附件二“信息系统运维产品清单”-“服务周期”约定为准。

第五条 合同金额及付款方式(本合同所述价格均为人民币含税价)

服务合同金额：¥19625元整，大写：壹万玖仟陆佰贰拾伍元整。

付款方式：

自签订合同之日起，甲方在五个工作日内支付合同全款，乙方向甲方提供合同金额相同额度发票。逾期付款的，按照每日万分之三偿付逾期付款违约金，且乙方有权停止为甲方服务。

付款信息：

开户行：中信银行乌鲁木齐经济技术开发区科技支行 开户行号：302881000123 户名：冠新软件股份有限公司 账号：8113701014100202817

第六条 验收

乙方根据合同约定向甲方交付服务，甲方确认服务结果并签署服务确认单，单据见附件四。

第七条 保密责任

一、乙方提供给甲方的技术资料、信息、计算机软件、专有技术、设备方案等知识产权及价格条款等技术秘密和商业秘密，甲方应严密保守。

二、甲方不得向他人泄露乙方的任何保密信息；不得向第三方转让、交换或泄露乙方提供的保密责任第一条中提到的技术秘密和商业秘密；如违反本条规定致使乙方遭受损失的，甲方应负相关法律责任并赔偿给乙方由此引起的直接和间接的经济损失。

第八条 违约责任

一方违约，违约方承担所造成的所有损失并支付合同总金额的5%的违约金，另一方有权解除合同或要求违约方继续履行合同。

第九条 争议解决

一、本合同及其修订本的有效性、履行和与本合同及其修订本效力有关的所有事宜，将受中华人民共和国法律约束，任何争议仅适用中华人民共和国法律。

二、甲乙双方因合同的解释或履行发生争议时，首先应争取通过友好协商解决。

三、如协商不能解决时，合同的任何一方可向乙方所属地的头屯河区人民法院提起诉讼。

四、争议进行期间，除争议事项外，甲乙双方应继续履行各自本合同中规定的义务和行使权利。

第十条 合同确认

本合同一式肆份，甲乙双方各持贰份，自合同双方委托代理人签字并盖章之日起生效。本合同传真件有效。

第十一条 附件

本合同附件叁份，为本合同不可分割的部分，具有同等法律效力。

以下无文

签署页

甲方（公章）：吐鲁番市高昌区艾丁湖镇卫生院 乙方（公章）：冠新软件股份有限公司

法定（授权）代表人（签字）： 法定（授权）代表人（签字）：
字）：

地址： 地址： 乌鲁木齐经济技术开发区
大绿谷喀纳斯湖路455号新疆软件园
大中型企业去E1栋8层

电话： 电话： 0991-5263968

开户银行： 开户银行： 中信银行乌鲁木齐经济
技术开发区科技支行

账号： 账号： 8113701014100202817

签订日期： 签订日期：

附件一：信息系统运维产品清单

序号	服务项	服务说明
1	《基层医疗卫生机构管理信息系统》（公共卫生）服务	
2	《基层医疗卫生机构管理信息系统》（基本医疗His）服务	
3	《居民健康APP》居民健康APP服务	
4	《区域健康体检系统》服务	
5	《区域实验室管理系统》服务	
6	《区域影像管理系统》服务	
7	《移动公卫（两卡制）系统》服务	
8	《公共卫生国报表2.0系统》服务	
9	各医疗机构每年享受1次医保飞行检查数据导出服务（2024年医保飞行检查导出数据格式与上年度需基本一致）	

附件二：信息系统运维服务内容详细列表

序号	信息系统产品名称	服务内容	服务明细	备注
1			提供基层医疗卫生机构信息系统产品安装培训指导服务	●
		培训指		

2	公共服务	导服务	提供信息系统产品健康档案、区域检验、区域影像、区域心电采集、居民电子健康卡、电子病例、合理用药、控费系统的数据互联互通操作培训与指导服务	●	
4		故障处理	因用户操作不当导致的基层医疗卫生机构信息系统桌面端程序故障的排查处理服务	●	
5			因服务器出现故障导致的软件故障排查	●	
6			因用户操作不当导致的软件故障排查与分析服务	●	
7			因软件BUG等原因导致的软件故障排查与处理服务	●	
8			因用户业务变更导致的基层系统业务流程调整	●	
9			文件下载服务	提供基层医疗卫生机构信息系统产品安装包更新与下载服务	●
10		提供基层医疗卫生机构信息系统产品新版操作手册更新与下载服务		●	
11		提供医保接口Main程序安装包更新与下载服务		●	
12		系统升级服务	提供因政策调整而需系统实现的新功能升级服务	●	
13			提供因政策调整而需系统实现的新功能培训指导、技术支持等专项服务	●	
14		电话回访服务	提供定期电话回访服务，了解用户软件使用情况，并对反映的问题进行记录和处理，处理完毕后向用户反馈处理结果	●	
15		网络维护服务	提供自治区基层项目统一配发的网关或向乙方购买的网关质保期内的设备远程调试、网络优化配置、故障排查服务。	●	
16			提供自治区基层项目统一配发的网关或向乙方购买的网关质保期内设备现场调试、网络优化、故障排查服务。	●	
1		基层医疗卫生机构管理信息系统（HIS）	培训指导服务	提供基层系统门诊医生站、门诊医生管理、门诊收费、药房管理、药库管理、护士工作站、住院医生、住院管理、医保管理、财务管理功能的操作、常见问题处理的指导服务	●
2				提供基层系统与社保程序接口安装指导，社保核新版、区医保门诊、住院结算、三大目录对照、科室、医师、设备管理上传等政策业务指导服务	●
3	故障处理		因院内网络或社保网络故障导致的结算类问题的排查与分析服务	●	
4	接口对接服务		提供基层医疗卫生机构管理信息系统（HIS）与区域检验管理系统接口对接及故障排查服务	●	
5			提供基层医疗卫生机构管理信息系统（HIS）与区域影像管理系统接口对接及故障排查服务	●	
6			提供基层医疗卫生机构管理信息系统（HIS）与区域心电采集管理系统接口对接及故障排查服务	●	
7			提供基层医疗卫生机构管理信息系统（HIS）与健康档案浏览器接口对接及故障排查服务	●	
8			提供基层医疗卫生机构管理信息系统（HIS）与新疆居民电子健康卡接口对接及故障排查服务	●	
9	打印模版配置服务		提供因业务政策变化，需调整门诊及住院业务涉及的门诊处方、输液卡、检查检验申请单、发票、住院医嘱、药品出入库单据等各类打印模版格式的调整服务	●	
1	基层医疗卫生机构管理信息系统（公共卫生）	培训指导服务	提供健康档案与公共卫生服务系统的健康档案、健康教育、查询统计功能操作及业务流程远程指导服务	●	
1	基层医疗卫生机构管理信息系统（乡村一体化）	培训指导服务	提供“乡村一体化”系统全科医生站、村医药房、医保管理功能操作及业务流程的远程指导服务	●	

1	居民健康APP	培训指导服务	提供移动公卫（两卡制）操作远程指导服务、使用问题处理、故障排查与处理	●
1	移动公卫两卡制	培训指导服务	提供移动公卫（两卡制）现场操作指导服务、使用问题处理、故障排查与处理	●
2		系统支持	移动公卫（两卡制）人脸识别不限次数	●
3		系统升级	提供移动公卫（两卡制）人脸识别系统的升级改造服务	●
4			根据自治区有关两卡制业务政策变动，提供系统需求改造与升级服务	●
1	区域健康体检产品	培训指导服务	提供区域健康体检管理系统操作流程培训、功能使用讲解，使业务人员能够独立正确、熟练操作使用管理软件开展全民健康体检业务	●
2			提供区域健康体检系统应用的身份证读卡器、条码打印机、扫码枪的安装及使用指导服务	●
3			提供区域实验室管理系统关联的检验设备接口程序的安装、功能操作培训，使化验室操作人员能够熟练运用区域实验室管理系统进行化验结果的上传上报等功能操作	●
4			提供区域影像管理系统功能操作培训，使放射科人员能够熟练运用区域影像管理系统完成影像报告的编写、打印、上传。	●
5		故障处理	提供硬件设备身份证读卡器、条码打印机、扫码枪、服务器等相关设备故障处理服务	●
6			提供区域健康体检管理系统的接口连接问题、系统登陆异常问题、系统用户及密码错误问题、身份认证问题、科室分检问题、总检问题、体检数据上传问题、反馈单、条码、指引单、个检报告打印问题等故障排查处理服务。	●
7			提供区域实验室管理系统与检验设备的接口连接问题、系统登录异常问题、系统用户名及密码错误问题、身份认证问题、质控问题等化验设备配置等故障排查处理服务	●
8			提供区域影像管理系统与B超设备、DR设备工作站接口连接问题、系统登录异常问题、系统用户名及密码错误问题、身份认证问题、报告书写及打印问题、影像上传及阅片灯故障排查处理服务	●
9		设备对接	提供全民健康体检业务涉及的B超、DR等检查设备，以及血常规、尿分析、生化检验设备，实现检查、检验信息上传《区域健康体检管理系统》接口二次开发及对接服务	●
10		例行巡检	提供不定期现场巡检区域健康体检管理系统服务器、区域实验室管理系统服务器、区域影像管理系统服务器硬件运行情况、数据库运行情况、数据库备份情况的巡检服务，对服务器硬件提示故障码、硬盘空间、网络连接状态、数据库备份情况进行统计，解决发生的各类故障，提前对，并向用户反馈故障恢复建议	●
1	卫建委专享服务	卫建委专项服务	提供医疗卫生信息化建设的相关咨询、合理化方案的建议	●
2			提供基层系统基本医疗、公共卫生、全民体检综合管理功能的操作指导与培训服务	●
3			提供自治区卫建委基本医疗业务、公共卫生业务、全民体检业务、家庭医生签约业务政策的系统实现方案指导	●
4			提供基本医疗、公共卫生、全民体检、家庭医生签约系统数据的查询与导出服务	●
5			协助对卫建委所使用的各类业务软件的故障排查和操作指导服务，如乡村医生管理系统、国家财务报表系统	●
6			协助对卫建委所使用的各类硬件产品的故障排查和操作指导服务，如打印机、电脑、扫描仪	●
7			协助对卫建委网络故障排查，并提出合理化建议	●

冠新软件股份有限公司客户服务确认单

项目名称*			
合同编号*		单位名称*	
客户负责人*		联系电话*	
服务内容			
以下内容请客户填写			
尊敬的用户：您的意见对我公司非常重要，希望您认真如实的填写以下内容，以便我们及时发现服务中的问题，确保我们能够持续为您提供高质量的服务，非常感谢您的配合。			
用户意见			
服务满意度	<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 一般满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意		
履约完成	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
客户代表签字盖章（公章）：		日期：	