

合同编号: 117-XX-2025-466

杭州市第七人民医院合同

(服务类)

第一部分 合同书

项目名称: HIS系统驻点服务

甲 方: 杭州市第七人民医院

乙 方: 联众智慧科技股份有限公司

签订地: 浙江杭州

签订日期: 2025 年 2 月 17 日



根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经 杭州市第七人民医院（以下简称：甲方）和 联众智慧科技股份有限公司（以下简称：乙方）协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定的事项的前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

- 1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；
- 1.1.2 中标或者成交通知书；
- 1.1.3 投标或者响应文件（含澄清或者说明文件）；
- 1.1.4 采购文件（含澄清或者修改文件）；
- 1.1.5 其他相关采购文件。

1.2 标的

1.2.1 标的名称：HIS系统驻点服务

1.3 价款

本合同总价为：¥447000.00元（大写：肆拾肆万柒仟元人民币）

分项价格：

序号	分项名称	分项价格（元）	备注
1	HIS系统驻点服务	447000.00	HIS系统驻点服务内容详见附件
总价（元）		447000.00	

1.4 付款方式和发票开具方式

1.4.1 甲方应严格履行合同，及时组织验收，验收合格后及时将合同款支付完毕。对于满足合同约定支付条件的，甲方不得以机构变动、人员更替、政策调整、单位放假等为由延迟付款。

1.4.2 资金支付的方式、时间和条件

合同签订后一个月内支付合同款的50%；维保期满后根据满意度测评报告情况支付合同款的50%。

甲方针对乙方壹年的维护期出具满意度测评报告，满意度测评结果分为非常满意、满意、不满意。若满意度测评结果为不满意则不支付尾款。满意度测评报告一式二份，一份交甲方留存，一份由乙方用作结算凭证。

甲方无故逾期支付服务费用的，项目验收通过，甲方收到乙方正规发票后30个工作日内仍未支付的，按照每逾期一日支付本期应支付服务费额度的5%承担违约责任。

1.5 履行期限、地点和方式

1.5.1 履行期限：2025年2月18日至2026年2月17日；

1.5.2 履行地点：甲方指定地点；

1.5.3 履行方式：按照甲方要求。

1.6 违约责任

1.6.1 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式交付服务成果或者实施服务，那么甲方可要求乙方支付违约金，迟延履行违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的5%计算，最高限额为本合同总价的20%；迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

1.6.2 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段来影响对方当事人合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或隐瞒真相的方法来影响对方当事人合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

1.6.3 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

1.6.4 除前述约定外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.5 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标或者成交结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

1.6.6 因乙方原因造成甲方其他系统不能正常运行，酿成重大事故（正常工作日系统中断2小时或2小时以上）的，将由乙方承担相关责任。按本项目总价款的50%进行赔偿。

1.7 双方指定联系方式

甲方：

联系人及联系电话：

指定联系邮箱：

文书接收地址：

乙方：联众智慧科技股份有限公司

联系人及联系电话：吴玉，15990107867

指定联系邮箱：wuyu@mediinfo.com.cn

文书接收地址：杭州市余杭区五常街道向往街291号创智一号5号楼7层

如任何一方的通讯方式有变更时，需在变更前十日以书面形式通知对方。因迟延通知而造成的损失，由过错方承担责任。任何通知或联络一经送达，即视为被送达方已知悉了通知或联络的全部内容，被送达方不得再以未收悉为由进行任何形式的抗辩。

1.8 合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择以下条款规定的方式解决：

1.8.1 将争议提交仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

1.8.2 向项目所在地人民法院起诉。

1.9 合同生效

本合同自双方当事人盖章或者签字时生效。



张美

中国
123456789

此页无正文，仅为签字盖章页。

甲方： 杭州市第七人民医院

统一社会信用代码：

住所：

法定代表人或

授权代表（签字）：

联系人：

约定送达地址：

邮政编码：

电话：

传真：

电子邮箱：

开户银行：

开户名称：

开户账号：

乙方： 联众智慧科技股份有限公司

统一社会信用代码或身份证号码：

住所： 杭州市余杭区五常街道向往街 291号

法定代表人或

授权代表（签字）：

联系人： 屈明星

约定送达地址：

邮政编码： 310000

电话： 0571-88994508

传真：0571-88994280

电子邮箱： wuyu@mediinfo.com.cn

开户银行： 杭州银行西溪支行

开户名称： 联众智慧科技股份有限公司

开户账号： 77708100045028

第二部分 合同一般条款

2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指采购人和中标或成交供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，中标或成交供应商在完全履行合同义务后，采购人应支付给中标或成交供应商的价格。

2.1.3 “服务”系指中标或成交供应商根据合同约定应向采购人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括采购人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方”系指与中标或成交供应商签署合同的采购人；采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的中标或成交供应商；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

2.2 技术规范

服务所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致；如果采购文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿；

2.3.2 合同涉及技术成果的归属和收益的分成办法的，对本项目中可能产生的知识产权均等归属于甲方。

2.4 履约检查和问题反馈

2.4.1 甲方有权在其认为必要时,对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查,以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方之项目需求,但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作,乙方应予积极配合;

2.4.2 合同履行期间,甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方,双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

2.5 结算方式和付款条件

合同签订后一个月内支付合同款的50%; 维保期满后支付合同款的50%。

2.6 技术资料和保密义务

2.6.1 乙方有权依据合同约定和项目需要,向甲方了解有关情况,调阅有关资料等,甲方应予积极配合;

2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等;

2.6.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意,任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料,包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等,并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

2.7 质量保证

2.7.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系,并提供相关内部规章制度给甲方,以便甲方进行监督检查;

2.7.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求,并应接受甲方的监督检查。

2.8 延迟履行

在合同履行过程中,如果乙方遇到不能按时提供服务的情况,应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方;甲方收到乙方通知后,认为其理由正当的,可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。

2.9 合同变更

合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的,双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任,双方当事人都有过错的,各自承担相应的责任。

2.10 合同转让和分包

合同的权利义务依法不得转让，但经甲方同意，乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

2.11 不可抗力

2.11.1 如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

2.11.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.11.3 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在约定时间内以书面形式变更合同。

2.11.4 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

2.12 税费

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定缴纳。

2.13 乙方破产

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

2.14 合同中止、终止

2.14.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.14.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.15 验收

2.15.1 乙方按照合同的约定，提交所有服务清单，甲方按照合同的约定对单位服务质量进行履约验收评价。

2.15.2 验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力：

项目完成后，乙方应提供服务项目清单及相关资料，会同甲方对照服务清单及整体服务质量逐项验收。服务清单应符合采购文件要求以及乙方投标承诺。

2.16 通知和送达

2.16.1 任何一方因履行合同而以合同第一部分尾部所列明的传真或电子邮件发出的所有通知、文件、材料，均视为已向对方当事人送达；任何一方变更上述送达方式或者地址的，应于3个工作日内书面通知对方当事人，在对方当事人收到有关变更通知之前，变更前的约定送达方式或者地址仍视为有效。

2.16.2 以当面交付方式送达的，交付之时视为送达；以电子邮件方式送达的，发出电子邮件之时视为送达；以传真方式送达的，发出传真之时视为送达；以邮寄方式送达的，邮件挂号寄出或者交邮之日之次日视为送达。

2.17 合同使用的文字和适用的法律

2.17.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.17.2 合同适用中华人民共和国法律。

2.18 履约保证金

无

2.19 对于因甲方原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，甲方应当依照合同约定对供应商受到的损失予以赔偿或者补偿。

2.20 合同份数

2.20.1 本合同一式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份。每份均具有同等法律效力。

第三部分 合同专用条款

本部分是对前两部分的补充和修改，如果前两部分和本部分的约定不一致，应以本部分的约定为准。

本部分的条款号应与前两部分的条款号保持对应；与前两部分无对应关系的内容可另行编制条款号。

条款号	约定内容
1.4.4	<p>合同签订后一个月内支付合同款的50%；维保期满后根据满意度测评报告情况支付合同款的50%。</p> <p>甲方针对乙方壹年的维护期出具满意度测评报告，满意度测评结果分为非常满意、满意、不满意。若满意度测评结果为不满意则不支付尾款。满意度测评报告一式二份，一份交甲方留存，一份由乙方用作结算凭证。</p> <p>甲方无故逾期支付服务费用的，项目验收通过，甲方收到乙方正规发票后30个工作日内仍未支付的，按照每逾期一日支付本期应支付服务费额度的5%承担违约责任。</p>
1.5.1	履行期限(服务期):2025年2月18日至2026年2月17日
1.5.2	履行地点: 甲方指定地点
1.5.3	履行方式: 按照甲方要求。
1.6.6	违约责任另有约定的，从其约定
1.8	本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择以下条款规定的方式解决。
1.8.1	将争议提交仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决
1.8.2	向项目所在地人民法院起诉，
2.3.2	合同涉及技术成果的归属和收益的分成办法的，对本项目中可能产生的知识产权均等归属于甲方。

2. 11. 3	因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在约定时间内以书面形式变更合同
2. 11. 4	受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人
2. 15. 1	乙方按照合同的约定，提交所有服务清单，甲方按照合同的约定对单位服务质量进行履约验收评价。
2. 15. 2	检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力项目完成后，乙方应提供服务项目清单及相关资料，会同甲方对照服务清单及整体服务质量逐项验收。服务清单应符合采购文件要求以及乙方投标承诺。
2. 20	本合同一式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份。每份均具有同等法律效力。

附件：服务内容

一、项目背景

杭州市第七人民医院经过多年的建设，已经建成一套完整的HIS系统。目前系统已经覆盖医院的各个部门，病人就诊和医院日常管理都离不开信息系统的支持。因此必须实施有效的维护管理方式和手段来保证信息系统的稳定运行，以支持保证医院各业务的正常开展。出于上述因素考虑，同时也为降低维护成本、完善服务管理体系等方面考虑，由专业服务商统一提供日常维护工作，及时有效的解决HIS系统各类故障和问题。

二、项目内容

本次采购内容为杭州市第七人民医院HIS系统驻点服务，包括故障排除、性能调优、技术咨询等，并要求有驻场人员提供服务。投标人应根据招标文件所提出的软件维保要求，结合医院实际应用情况，综合考虑HIS软件的适应性与扩展性，为医院提供优质的维保服务，确保医院HIS系统安全稳定运行。

服务地址：杭州市第七人民医院。

服务期限：一年（驻场人员一名：三年工作经验）

三、HIS维保运维服务清单

模块	序号	功能模块
门诊应用系统	1	门急诊挂号收费系统
	2	门诊药房系统(西成草)
	3	药库系统(西成草)
	4	门办管理子系统
	5	自助挂号收费
	6	HALO门诊医生站
	7	院前准备中心
	8	药品分析系统
	9	疾病报卡系统
	10	中医药一件事

住院应用系统	1	住院收费系统
	2	医嘱系统
	3	CS电子病历医生站
	4	病区药房系统
医技应用系统	1	检验系统
	2	皮试输液系统
	3	医技管理系统
接口	1	各级医保系统
	2	合理用药
	3	影像系统
	4	医惠移动护理
	5	省预约挂号平台接口
	6	医养护一体化接口
	7	浙江普讯短信平台接口
其他	1	医院综合管理平台
	2	病案管理系统
	3	财务查询系统
	4	特殊项目审批系统
	5	领导决策分析子系统
	6	帆软报表
	7	BS报卡系统
	8	物资设备管理系统
	9	成本核算系统
	10	医保平台
	11	服务平台
	12	联众医养护平台
	13	公用支持管理系统
	14	OA办公系统
	15	协同管理服务平台

驻场服务	1人	驻点人员
------	----	------

四、运维服务内容

服务项目	服务小项	服务内容
基础服务	应用指导	客户在系统的应用上有疑问,可在7*24小时内联系服务工程师寻求支持和帮助,服务工程师通过电话或远程指导。
	故障诊断	客户在使用系统过程中出现报错,可在7*24小时内联系服务工程师寻求支持和帮助,服务工程师通过电话或远程解决故障。
	数据错误处理	客户在发现系统内数据出现错误,可在7*24小时内联系服务工程师寻求支持和帮助,服务工程师通过电话或远程对错误数据进行处理,保证数据的准确。
	常见问题处理 共享	客户在使用系统时出现问题,可通过联众服务工程师提供的常见问题解决手册查询解决方案,降低时间成本。
	需求反馈	客户在软件使用过程中提出需求或者建议,可在7*24小时内通过多种途径联系服务工程师进行反馈,服务工程师接收后在5个工作日内向客户反馈处理方式。
	需求修改 10个	客户在使用联众产品过程中,需要新的功能来解决某个问题或达到某个目的,服务工程师在约定时间内交付。(此项功能修改需通过双方评估认定,工作量在3日内。)每个需求反馈之日起20个工作日内交付。
	程序更新	客户产品需要更新,可以通过ftp工具自行下载相关补丁或者联系服务工程师提供相关补丁。



增值服务	客户服务经理	指定P3级客户经理，对客户进行全方面管理。每周现场巡检不少于一天。提供年度服务总结。
	专业团队支持	在遇到前端工程师无法解决时，由分支机构或公司专业团队远程支持，必要时现场服务。
	定制需求70个	客户在使用联众产品过程中，需要新的功能来解决某个问题或达到某个目的，服务工程师在约定时间内交付。（此项功能修改需通过双方评估认定，工作量在3日内。）每个需求反馈之日起20个工作日内交付，不包含项目需求。
	原有医保政策改造	客户原有医保功能需要修改，可联系客户服务经理安排人员进行处理，不包括重大医保改造（工作量大于15个工作日）。
	医保对账支持	客户发现医保对账不平，可联系客户服务经理寻求帮助，客户服务经理需安排人员进行处理，保证数据符合要求。
	第三方公司接口支持	第三方公司视图类接口，双方沟通确认，工作量小于5个工作日，最多支持5个接口实施。
	工程师驻场管家式服务	工作日内，服务工程师管家式驻场服务，帮助客户及时快速的处理日常问题，并进行需求的研讨和跟踪。