

投本御分已阅
毛
唐翔宇

mediinfo 联众智慧

四平市中心人民医院 信息系统运维维保项目服务合同书

编号: JLSRX-2024-29

SP2XYY-TW-2024-322



提供商: 联众智慧科技股份有限公司

地址: 杭州市余杭区五常街道向往街 291 号创智一号 5 号楼 7-9 层

网站: www.mediinfo.com.cn

投诉网址: www.mediinfo.com.cn/mediinfoweb/cms/compliant.aspx

FTP: [Ftp://122.224.75.130/](ftp://122.224.75.130/)

服务热线: 0571-87357900

传真号码: 0571-88994280

邮政编号: 310000

信息系统运维维保项目服务合同书

编号：JLSRX-2024-29

本合同由下述双方签署：

甲 方：四平市中心人民医院

地 址：四平市铁西区南迎宾街 89 号

邮 编：136000

乙 方：联众智慧科技股份有限公司

地 址：杭州市余杭区五常街道向往街 291 号创智一号 5 号楼 7-9 层

邮 编：310000

依据《中华人民共和国民法典》和相关的法律法规、按照平等互利的原则，四平市中心人民医院（以下简称：甲方）与联众智慧科技股份有限公司（以下简称：乙方）就信息系统运维维保项目服务事宜，经双方友好协商一致，签订本合同。

一. 合同内容及金额

根据甲方建设的需求，本合同包含的服务建设内容如下表：

单位：人民币万元

分类	服务产品名称	项目名称	数量	金额	备注
运行支持服务	VIP 运行支持服务	技术服务	壹年	97	2024 年 10 月 15 日 — 2025 年 10 月 14 日
运行支持服务	VIP 运行支持服务	技术服务	壹年	97	2025 年 10 月 15 日 — 2026 年 10 月 14 日
运行支持服务	VIP 运行支持服务	技术服务	壹年	97	2026 年 10 月 15 日 — 2027 年 10 月 14 日
合 计		大写：人民币贰佰玖拾壹万元整		¥291 万元	

服务时间范围：2024 年 10 月 15 日至 2027 年 10 月 14 日。

服务范围详见“附件一：服务范围”文档内容。

响应招标文件内容详见“附件二：响应招标文件参数清单”文档内容。

二. 服务费用及付款方式

1. 本合同总价格为人民币**贰佰玖拾壹万**元整(小写: ¥2910000 元, 含税)。
2. 合同款**贰佰玖拾壹万**元整, 包含三年运维维保服务。
3. 第一年: 2024 年 10 月 15 日-2025 年 10 月 14 日 合同款项为人民币玖拾柒万元整。
第二年: 2025 年 10 月 15 日-2026 年 10 月 14 日 合同款项为人民币玖拾柒万元整。
第三年: 2026 年 10 月 15 日-2027 年 10 月 14 日 合同款项为人民币玖拾柒万元整。
4. 付款方式:
合同总金额为 2910000 元(大写: 人民币**贰佰玖拾壹万**元整), 合同款项分三年 6 次支付(每 6 个月为一次付款周期), 每半年支付当年年度维保服务费的 50%, 即人民币肆拾捌万伍仟元整(小写: ¥485000 元)。甲方在收到乙方每半年向甲方开具的当期应收款对应金额发票的 5 个工作日内向乙方付清当期价款。
5. 乙方指定收款账户:
公司名称: 联众智慧科技股份有限公司, 开户银行: 杭州银行西溪支行, 帐号: 77708100045028

三. 双方的权利和义务

(一)甲方责任与义务

- 1、为保证项目按进度进行, 甲方应给予乙方积极配合, 为乙方提供项目进行的必要条件, 甲方应安排一名项目负责人与乙方保持联络。
- 2、甲方应提供本项目所需的有利于项目实施的硬件设备、有关信息、资料及相关职能人员等。
- 3、甲方根据现场情况确认服务状态, 并在相关文件上签字。
- 4、对于甲方医院信息系统相关业务人员应配合乙方工作人员的抢修、排除故障等服务工作。
- 5、甲方按照合同约定, 按期支付合同款项。如甲方未按照合同约定如期向乙方支付合同款项, 将视为甲方违约。

(二)乙方责任与义务

- 1、乙方安排二名项目负责人对接, 如有调整提前告知甲方。
- 2、按本合同约定的服务内容和执行要求为甲方提供相应技术服务。
- 3、在进行数据操作时, 要保证甲方业务数据的保密性、有效性和完整性。
- 4、对客户所发生的问题, 由技术工程师进行处理, 并向客户开通白泽帐户, 让客户可随时追踪问题的处理状态, 避免同类问题的重复发生。

5、提供 FTP 服务空间，用以进行程序发布、资料共享和技术交流。

6、不定期向客户推送公众号消息等，使客户能够得知联众公司最新产品的操作使用及行业新闻动态。

四. 违约责任及不可抗拒因素

合同一经签订生效后，即受法律保护，甲、乙双方均应按合同约定的条款承担各自的责任与义务，如有违约行为的出现，未违约方有权要求违约方承担违约责任，支付违约金（违约金=合同总额*10%）。

五. 不可抗力

由于水灾、火灾、地震、干旱、战争或协议一方无法预见、控制、避免和克服的其他事件导致不能或暂时不能全部或部分履行本协议，该方不负责任。但是，受不可抗力事件影响的一方须尽快将发生的事件通知另一方，并在不可抗力事件发生15天内将有关机构出具的不可抗力事件的证明寄交对方。

六. 争议解决

本合同执行过程中若有争议，双方应本着友好合作精神，协商解决。如果不能协商解决，任意一方仅可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

七. 保密条款

1、乙方通过维护和支持工作所接触的甲方的保密信息，对此承担保密义务，没有得到甲方同意，乙方无权复制、传播甲方信息。

2、任何一方在本合同履行过程中，或为履行本合同的需要，首次从对方所获得的有关对方和属于对方的商业秘密包括生产管理的方式方法与资料、产品技术资料、培训文档、客户名单、销售渠道、企业战略及其他被认为是商业秘密的信息，未经对方同意，不得泄露给任何第三方。

3、任何一方为本项目需要，向对方透露有关资料或信息且认为是其商业秘密需要保密时，应事先予以注明。

4、上述商业秘密信息，该获取方只能将该信息用于服务本项目，获取对方商业秘密的一方，应当采取适当有效的方式保护所获取的商业秘密。

八. 合同生效及其他

1、本合同一式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份，经甲乙双方法定代表人或其委托人签字盖章生效，最后一方签字盖章的日期为合同生效日期。本合同若内容存在与《四平市中心人民医院信息系统软件运维维保项目采购文件》、联众智慧科技股份有限公司《四平市中心

人民医院信息系统软件运维维保项目投标文件》不一致的，除有利于甲方的表述外，以前述采购文件与投标文件内容为准。

2、合同未尽事宜，双方本着友好合作精神妥善处理。

3、本合同附件与本合同正文具有同等法律效力。附件如下：

a) 附件一：服务范围（需双方确认）；

b) 附件二：响应招标文件参数清单（需双方确认）；

以上附件均需双方盖章、签订后，方可作为本合同附件，与本合同具有同等效力。

4、本合同自甲乙双方权利义务履行完毕后，合同自动终止。

以下无合同正文内容。


甲方（盖章）：四平市中心人民医院

法定代表人或受托人（签字）：

日期：2024.11.13



乙方（盖章）：联众智慧科技股份有限公司

法定代表人或受托人（签字）：

日期：2024.11.13



附件一、服务范围

大类	序列	系统名称
财务管理	1	门急诊挂号管理系统
	2	门急诊收费管理系统
	3	门诊自助查询系统
	4	农合上传报销系统
	5	住院收费管理系统
	6	银医诊间结算系统
	7	银医自助报告缴费系统（自助机）
	8	银医联动预约挂号系统
	9	诊间报到系统
	10	多媒体导医查询系统
	11	用友财务软件
后勤管理	12	设备管理系统
	13	总务管理系统
	14	科室二级库管理系统
	15	高值耗材条码管理系统
	16	完美物流软件
药剂管理	17	西药库管理系统
	18	中药库管理系统
	19	门诊西药房管理系统
	20	门诊中药房管理系统
	21	住院药房管理系统
	22	急诊药房管理系统
	23	药品供应链系统

大类	序列	系统名称
	24	化疗药物配置中心
	25	静脉配置中心
	26	合理用药系统
	27	消毒药房管理系统
临床管理	28	门诊医生站系统
	29	门诊排队叫号
	30	病区医生站系统
	31	病区护士站系统
	32	门诊电子病历系统
	33	电子病历医生站系统
	34	电子病历护士站系统
	35	移动护理系统
	36	临床路径管理系统
	37	病案管理与统计分析系统
	38	手术麻醉临床信息系统
	39	医院感染系统
	40	传染病报卡系统
	41	临床检验系统(Lis)
	42	影像传输系统(PACS)
医技管理	43	用血管理系统
	44	麻醉管理系统
	45	医技管理系统
	46	保健体检系统

大类	序列	系统名称
公用支持	47	公用系统
	48	项目审批系统
	49	数字化医院网站
	50	电子签名系统
	51	手机 APP 掌上医院
	52	随访系统
	53	病人主索引管理
	54	敏感数据加密系统
行政管理	55	人力资源管理系统
	56	绩效管理系统
	57	远程办公系统
	58	院长经营决策系统
其他系统	59	三甲评审系统
	60	区域医疗信息平台系统
	61	远程心电监测系统
	62	远程会诊系统
	63	数据库审计系统
	64	VPN 远程系统
	65	新中新数字病案扫描系统
	66	门禁系统
	67	超星电子书
	68	中医体质辨识系统
	69	在建工程管理系统
接口	70	知网
	71	大病救助系统
	72	联众 HIS 系统与其他外部系统的所有已联通数据接口

附件二：响应招标文件参数清单

整体要求

1. 完善医院各个系统间的数据统计，为院内经营决策规划提供数据支持。
2. 完成上级各主管单位要求的信息数据上报工作。
3. 完成上级政府部门下达的各类政策性工作。
4. 规范临床科室日常使用信息系统的操作，定期培训，帮助临床科室全面掌握现有信息系统内的各项功能。
5. 负责对院内信息化问题和需求的整理与分析。
6. 负责管理及规范科室信息数据的统计上报。
7. 负责院内中心机房现有硬件、网络的安全巡查工作，就医院网络安全问题做整体规划。
8. 主要维护的信息系统：医院信息管理系统 HIS、血库管理系统、医保报销管理系统、银医诊间结算系统、银医自助报告缴费系统（自助机）、银医联动预约挂号系统、科室二级库管理系统、静脉配置中心管理系统、电子病历管理系统、临床路径管理系统、病案管理与统计分析系统、传染病报卡系统、敏感数据加密系统、医技管理系统、联众 HIS 系统与其他外部系统的所有已联通数据接口等。
9. 免费提供与其它系统视图类接口。
10. 实现本地化业务需要修改，并制定修改计划时间表。
11. HIS 系统硬件升级时，免费提供技术支持及操作

信息技术服务要求响应

1. 软件系统保障的日常工作
 - 1) 日常信息科工作职能，包括客户化需求调研、程序维护等；
 - 2) 建立医院统一的信息系统服务平台，及规范科室业务流程；
 - 3) 提供 7×24 小时技术支持响应，及时处理应急事件；
 - 4) 负责对院方信息化系统的各类使用问题进行及时排查处理，各个信息系统的更新管理，包括网络杀毒、业务流程测试、更新功能的登记、宣传与培训。
 - 5) 对院方各科室工作人员进行应用系统使用操作指导、问题受理、事务处理、故障排除，保障全院现有应用系统稳定；
 - 6) 内网电脑的各种软件程序初始化安装与调试，外联设备的参数初始化配置；
 - 7) 对维护性问题、涉及系统 BUG 问题及时处理，收集登记日常临床反馈的问题，做到尽早发现问题、尽快消除安全隐患、提前预防重大事故发生；

8) 统一接收跟踪处理医院整个信息系统日常应用出现的问题；跟踪各种问题的处理结果，统计分析并归档记录；

9) 逐年统计分析业务工作量，进行变量分析。

10) 系统日常的安全巡检和系统安全监控；

11) 应急事件处理工作。

2. 信息规划与信息统计工作管理

1) 医院现阶段急需解决的信息系统建设规划与建议；

2) 现阶段国家和政府部门要求的各类数据统计与上报工作；

3) 医保接口数据维护；根据每年国家医保局下发的要求，随时进行数据传输与医保现有已存在接口升级。

4) 其他院内的日报、月报、季报、年报的制作、审核、下发等工作；

5) 管理与监测现有统计指标的准确性，新指标要求的统计与管理；

6) 其他迎检工作的配合；例如：数据的调取、针对信息化和信息安全方面的迎接材料准备。

7) 服务器硬件的日常维护及巡检

8) 建立医院中心机房的日常巡检制度，定期巡查硬件设备使用情况；

9) 机房环境监测、UPS 电源的维护保障、机房空调、硬件设备的故障灯检测；

10) 数据库故障排除，性能优化。虚拟化系统故障排除，日常虚拟机镜像新建修改。

11) 各个服务器备份策略的制定、实施、日常备份情况的检查；

12) 服务器硬件系统危机值参数的监测、例如：服务器磁盘空间检查、服务器内部操作系统的报警处理等；

3. 重点系统可根据院方需求进行程序 bug 修改、流程再造、系统优化、程序接口开发，重点系统如下：联众 HIS、联众电子病历、联众病案管理、联众血库管理、联众临床路径、联众 OA（包括嵌入 OA 系统内部的各子系统）、联众物资管理。对现有联众信息系统各模块进行接口改造以配合医院上线新电子病历无纸化产品、新移动护理软件、新 RIS/PACS 等软件系统。上述开发和改造内容不向医院收取额外费用。

规范、规章制度与文档管理

1) 制定信息化工作统一规范，符合 ISO9001 标准；

2) 产品研发规范制定，符合使其符合 ISO9001 标准；

3) 产品研发项目管理方法制定，符合 MSF（微软解决方案框架）；

- 4) 日常工作规章制度制定, 执行监督办法制定;
- 5) 软件配置管理, 权限管理;
- 6) 医院信息系统源代码管理。

系统培训及宣教工作

- 1) 医院 IT 专业员工的专业知识培训;
- 2) 医院信息系统业务知识培训、技能培训等;
- 3) 国内、外医院信息系统最新成果、动态介绍;
- 4) 应急预案制作与演练, 包括防火、防病毒、防意外断电、信息系统意外宕机、网络故障等迎接情况的应急预案与定期演练。

服务质量要求响应

1. 保密要求响应:

- (1) 工作人员严格遵守医院信息数据修改的审批流程进行后台数据修改, 原始数据留存。
- (2) 参与信息系统运维的工作人员签订由医院法务部认可的保密协议。
- (3) 由于工作人员个人行为导致的医院信息泄密, 利用医院信息系统非法牟利等行为, 给医院造成经济损失、法律纠纷、以及不良社会影响的, 由我公司承担全部法律责任。

2. 人员要求响应:

- (1) 项目经理 1 人, 医院驻场工程师 2 人, 研发工程师 3 人。
- (2) 项目经理, 平时无需在医院常驻, 但能按需远程解决问题, 在本行业工作 6 年以上经验, 有实施过 3-4 家大型医院全面数字化建设项目管理的经验。研发工程师, 平时无需在医院常驻, 但能按需远程解决问题, 从事本行业研发工作 6 年以上经验, 三人中, 第一人有用友等财务软件实施, 接口开发背景, 有 HIS 门诊系统开及银医开发工作经验。第二人对医保接口开发有丰富经验, 对各类系统接口制作银医系统接口开发工作经验。第三人对药房药库, 药品财务结转, 药财务凭证制作等工作经验。

(3) 驻场人员本科及以上学历, 计算机专业, 参与医院驻场信息化维护至少 5 年以上工作经验。对医保报销, 医保接口, 医保问题能熟练处理, 能现场制作报表, 进行各类数据统计上报, 能现场解决并调试公众号及银医自助机接口, 对各类财务账目报表进行开发维护对账。熟练掌握 pl/sql 使用, 以及 oracle 存储过程调试跟踪。对联众 HIS、联众电子病历、联众病案、联众临床路径系统熟练掌握系统运维调试方法。

(4) 现场驻场人员按照医院规定的值班制度参与医院内部值班, 包括: 夜班值班, 周六周日值班以及节假日值班, 确保全年节假日休息日及下班时间 7*24 小时至少有一人, 在紧急情况

下能在 20 分钟内到达医院现场。平时工作日白天按照医院机关工作时间准时上班。

3. 信息技术服务季度提交的报告清单：

- 1) 运维电话记录（每周汇总到项目经理处）
- 2) 月度工作排班表（节假日、夜间排班情况）
- 3) 按月度提供服务分析报告和总结报告
- 4) 按周提交各科室的数据修改申请单
- 5) 满意度调查报告
- 6) 培训学习记录
- 7) 交班记录
- 8) 工作会议记录（与院方及软件供应商沟通会议，每季度一次）

