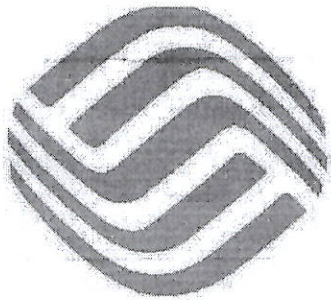




长兴县中医院数字化智慧医院建设项目



中国移动 China Mobile 服务合同

采购人：长兴县中医院

供应商：中国移动通信集团浙江有限公司湖州分公司

二〇二四年十二月





项目名称：长兴县中医院数字化智慧医院建设项目

甲方：长兴县中医院

乙方：中国移动通信集团浙江有限公司湖州分公司

甲、乙双方根据公开招标确定长兴县中医院数字化智慧医院建设项目为本项目服务供应商，为明确买卖双方的权利和义务，经双方协商，签署本合同。

一、采购内容

1. 项目名称：长兴县中医院数字化智慧医院建设项目
2. 建设内容：本项目主要为构建符合电子病历五级、互联互通四甲、智慧服务三级评审的智慧医院信息系统，具体详见采购文件。
3. 平台质量要求及技术指标：符合甲方定制要求。

二、合同金额

本合同金额（大写）：捌佰伍拾万元整（¥ 8500000 元）。

三、技术资料

1. 乙方应按采购文件规定的时间向甲方提供产品的有关技术资料。
2. 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

四、知识产权

乙方应保证所提供的产品或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的知识产权。

五、产权担保

乙方保证所交付的产品的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

六、履约保证金

本项目无须提供履约保证金。

七、转包或分包





1. 本合同范围的产品，应由乙方直接供应，不得转让他人供应；
2. 除非得到甲方的书面同意，乙方不得将本合同范围的服务全部或部分分包给他人供应；
3. 如有转让和未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同，并追究乙方的违约责任。

八、服务期、服务地点

1. 服务期：根据实际采购方要求。
2. 服务地点：根据实际采购方要求。

九、付款支付

9.1 付款方式：

1. 合同签订后，采购人向成交供应商支付合同总额的 40%作为预付款；
2. 核心系统上线稳定运行一个月，经甲方确认后支付合同总额的 15%；
3. 使用临床科室满意度达 80%后，支付合同总额的 15%；
4. 医院互联互通四甲评审通过后支付合同总额的 15%；
5. 项目系统终验完成并且医院电子病历五级评审通过支付合同总额的 15%。

（在签订合同时，供应商明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，采购单位可不适用前述规定。）

9.2 甲方通过银行转账支付费用，乙方收款账户信息：

开户名：中国移动通信集团浙江有限公司湖州分公司

开户行名称：招商银行湖州分行营业部

收款账号：8888014700005296

9.3 临床科室满意度调查：

系统根据设定的满意度调查规则（满意度调查内容由采购人拟定），核心系





统上线稳定运行经甲方确认三个月后,推送满意度调查问卷到临床科室使用系统,各科室人员通过二维码扫描方式填写提交满意度调查结果(测评周期,测评人)。满意度结果不足80%的,根据科室人员提出的意见和建议进行整改(限期)。

十、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十一、质量保证及售后服务

(1) 投标人须及时处理本项目的售后技术维护服务,应包括电话、电子邮箱、现场技术支持、定期检查等维护服务方式。

(2) 投标人必须提供详细的技术支持和服务方案。

(3) 免维期后进入有偿服务期,具体服务方式与内容由双方另行协商确定,年服务金额不超过本次项目金额的10%。

(4) 如系统发生故障,投标人在接用户故障电话或传真通知后,30分钟内以电话或传真方式答复,对于现场人员、电话或传真等方式无法解决的故障,投标人承诺在1天内派遣其他技术人员到现场服务。对于常规性问题,投标人承诺在8小时内解决。

十二、信息安全

1. 根据国家相关法规和行政规章的规定,甲方负责制定有效的安全保密制度和
技术保证措施,防止出现危害网络正常运行,或违反国家信息管理有关规定的情况。

2. 乙方提供的网络设备应符合国家网络安全要求的各项技术接口指标和技术标准、电气特性和通信方式等,且不得影响网络安全,当网络出现异常情况,应该积极配合甲方解决。

3. 在合同执行期间,乙方在甲方制定的各项网络和信息安全管理制度的下,开展各项维护工作。

十三、实施服务





1. 项目工期要求

总体时间要求:核心系统预期上线时间合同签订生效之日起3个月内,并进入为期3个月的试运行阶段。6个月后进行项目初步验收,达到招标文件规定的验收条件后进行项目最终验收。

2. 实施地点要求

长兴县中医院指定地点

3. 实施人员保障要求

为确保本项目工作质量和时间进度安排,要求供应商在需求分析、整体设计、功能开发、系统测试、部署、培训等多工作环节,提供专业人员技术支撑,若涉及智慧医院评审工作需提供专门评审咨询团队进行指导。

供应商需保障在建设期间内常驻医院现场技术服务人员最少不低于10人,所有人员与老系统技术服务人员主动对接,需主动承担双方协调工作。

4. 质量保证与测试要求

1. 供应商需提供完善的质量管理方案,包括不限于质量管理标准、质量保障活动、系统测试管理等

2. 供应商须保证所提供产品符合国家有关规定。供应商须保证所提供产品具有合法的版权或使用权,本项目采购的产品,如在本项目范围内使用过程中出现版权或使用权纠纷,应由供应商负责,采购人不承担责任。

3. 整体软件项目需符合三级等保2.0相关的要求。

4. 供应商必须保证解决项目所涉及的技术问题,如因技术原因无法满足采购人需求,由此产生的风险由供应商承担。

5. 供应商需提供受过专业测试培训的测试控制组,在项目需求阶段就参与到项目中,保证测试过程的相对独立性与有效性。

6. 测试需包含白盒测试与黑盒测试。

7. 测试过程需包括单元测试、功能测试、性能测试、系统整体测试。

8. 测试内容应包括功能、界面、可靠性、可恢复性、安全性、性能、压力、可扩充性、可维护性、平台移植性、与其它系统的接口等测试。

9. 测试过程出现的问题以Bug的方式进行记录、反馈和跟踪,对于Bug进行分级管理。

10. 测试结果需以《验收报告》的方式进行反馈。





5. 培训要求

供应商必须向业主方提供免费培训，培训方式应包括远程理论培训和现场培训。供应商须针对不同的培训对象，在响应文件中提出全面、详细的培训计划，包括但不限于培训内容、培训时间、地点、授课老师等

培训目标：通过培训，使项目所涉及的系统管理员、设备使用人员和普通用户能全面了解整个系统，能顺利开展工作，确保整个系统安全可靠的运行，达到最大效益，也能促进系统使用人员增强维护和使用系统的技能，并具备一定的应用开发技术。

培训方式：远程指导+现场授课+现场操作应用指导。

培训资料：向用户提供整个应用系统的技术说明、操作说明和相关的文档；提供多种培训课程和技术知识讲座资料；详细的培训计划安排表等。

6. 信息保密要求

在项目开发过程和服务过程中，供应商对所获得的、有关采购人或属于采购人的秘密信息，未经采购人同意，不得泄露给任何第三方。供应商应遵循采购人各项安全保密制度和规章，所有信息数据在迁移、处理等过程中严禁私自复制、传输，完成建设任务后，档案信息数据必须物理清除

7. 售后服务要求

7.1 售后服务期限

投标人须保障长期稳定的售后服务，提供自最终验收合格且完整系统实际运行 15 日后起算 36 个月的免费维护服务。

7.2 售后服务范围

服务范围包括本次升级建设项目的所有系统进行日常维护与升级，确保系统的稳定运行。

7.3 售后服务团队

本次建设的售后服务团队需充分了解医院系统运行与建设情况，服务人员组成中需包含实施上线期间的部分核心骨干人员。

服务人员需具备从业经验，若服务人员变更，需及时通知用户方，并指定合格的接替人员。如项目建设期间、质保期、维护期乙方承诺的固定驻场工程师未全部到位或未经甲方同意更换项目经理等，乙方向甲方偿付合同款项百分之五作





为违约金。

7.4 服务方式要求:

1) 电话支持服务

提供 7*24 小时不间断的电话服务支持(需提供工程师固话、手机), 不限次。对于系统问题、发现的程序错误, 要求响应时间 ≤ 15 分钟, 问题在 4 小时内解决。

2) 远程监控与连接服务

技术服务人员在获取医院授权后, 可远程监控医院系统运行的整体情况, 支持通过远程连接方式进入医院的系统进行调试与故障解决, 要求问题在 4 小时内解决。

3) 现场维保服务

对于远程或电话服务无法解决的问题, 需 30 分钟内响应, 安排服务人员在 24 小时内到达现场, 了解与判断问题产生原因。

4) 应急响应服务

针对项目维护中可能出现的重大故障, 配备有应急响应计划, 要求供应商响应时间 ≤ 30 分钟, 优先调动公司资源, 安排应急专家组紧急排查故障, 24 小时内修复, 以保证医院的正常使用。

5) 定期巡检服务

需安排工程师每季度定期巡检, 监测系统的运行状况, 预防故障发生, 针对潜在问题进行预警。

7.5 维护服务

免维期后进入有偿服务期, 具体服务方式与内容由双方另行协商确定, 年服务金额不超过本次项目金额的 10%。

十四、违约责任

1. 甲方无正当理由拒收服务内容的, 甲方向乙方偿付拒收项目合同总值的百分之五违约金, 如造成乙方损失超过违约金的, 超出部分由甲方继续承担赔偿责任。
2. 甲方无故逾期验收和办理服务费支付手续的, 甲方应按逾期付款总额每日万分之五向乙方支付违约金。





3. 乙方逾期交付服务内容的，乙方应按逾期交付合同总额每日万分之五向甲方支付违约金，由甲方从待付服务费中扣除。逾期超过约定日期 10 个工作日不能交付的，甲方可解除本合同。乙方因逾期交付或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同总值 5% 的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

4. 乙方所交的服务内容不符合合同规定及招标文件规定标准的，甲方有权拒收该服务内容，乙方愿意更换服务内容但逾期交付的，按乙方逾期交付处理。乙方拒绝更换服务内容的，甲方可单方面解除合同。

5. 甲乙双方违反本合同项下的任何一条均视为违约，违约方应赔偿对方因此而造成的全部损失，包括但不限于停止违约行为、继续履行、采取补救措施、消除影响、支付违约金及/或赔偿守约方由此遭受的全部损失。

十五、不可抗力事件处理

1. 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2. 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3. 不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十六、诉讼

双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，可向甲方所在地法院起诉。

十七、合同生效及其它

1. 合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

2. 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经财政部门审批，并签书面补充协议报政府采购监督管理部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3. 本合同未尽事宜，遵照相关法律法规有关条文执行。





4. 本合同正本一式四份，具有同等法律效力，甲乙双方各执两份。

甲方（盖章）：长兴县中医院

乙方（盖章）：中国移动通信集团浙江有限公司湖州分公司



法定代表人

法定代表人

或授权委托人（签字）：

或授权委托人（签字）：

邮编：313100

邮编：313000

地址：长兴县雉城街道长昌路99号

地址：浙江省湖州市二环西路1239号综

签订地点：长兴县

签订时间：2024年12月17日

签订时间：2024年12月17日





附表：科室满意度调查模板

序号	内容	评价	改进与建议
1.	在用的信息系统相比手工操作，很大程度上提高了您的工作效率	<input type="radio"/> 满意 <input type="radio"/> 良好 <input type="radio"/> 一般 <input type="radio"/> 不满意	
2.	在用的信息系统使用起来简单易懂，界面可操作性强	<input type="radio"/> 满意 <input type="radio"/> 良好 <input type="radio"/> 一般 <input type="radio"/> 不满意	
3.	在用的信息系统流程合理	<input type="radio"/> 满意 <input type="radio"/> 良好 <input type="radio"/> 一般 <input type="radio"/> 不满意	
4.	在用的信息系统功能完善性	<input type="radio"/> 满意 <input type="radio"/> 良好 <input type="radio"/> 一般 <input type="radio"/> 不满意	
5.	在用的信息系统稳定性	<input type="radio"/> 满意 <input type="radio"/> 良好 <input type="radio"/> 一般 <input type="radio"/> 不满意	
6.	在计算机或系统出现问题时，维护人员可以迅速现场或远程处理	<input type="radio"/> 满意 <input type="radio"/> 良好 <input type="radio"/> 一般 <input type="radio"/> 不满意	
7.	在计算机或系统出现问题时，维护人员业务能力强，可以迅速处理问题	<input type="radio"/> 满意 <input type="radio"/> 良好 <input type="radio"/> 一般 <input type="radio"/> 不满意	
8.	维护人员服务态度好	<input type="radio"/> 满意 <input type="radio"/> 良好 <input type="radio"/> 一般 <input type="radio"/> 不满意	
9.	在遇到突发事件时，维护人员可以进入应急状态应急处理。	<input type="radio"/> 满意 <input type="radio"/> 良好 <input type="radio"/> 一般 <input type="radio"/> 不满意	
10.	医院整体的信息化建设情况	<input type="radio"/> 满意 <input type="radio"/> 良好 <input type="radio"/> 一般 <input type="radio"/> 不满意	
其他建议或改进			

感谢您的支持!对于您的建议我们会尽快落实，满意 10 分，良好 8 分，一般 6 分，不满意 5 分

科室签字：

