

瑞安市人民医院

嘉和电子病历系统维保服务项目

采购合同

项目名称：瑞安市人民医院嘉和电子病历系统维保服务

项目编号：ZJJSCG202412005（招标编号）

甲 方：瑞安市人民医院

乙 方：北京嘉和美康信息技术有限公司

签订时间：

签订地点：



甲方：瑞安市人民医院

乙方：北京嘉和美康信息技术有限公司

甲方以 公开招标 的采购方式确定乙方为 瑞安市人民医院嘉和电子病历系统维保服务 项目的中标人，根据招标文件、投标文件，依据《中华人民共和国政府采购法》和《中华人民共和国民法典》及有关法规，结合项目实际，经双方协商，签订本合同。

## 一、价格与付款方式

### 1. 价格

本次招标项目的总价为 650,000.00 元。（注：本价格包含实现本项目的所有功能及安全保障工作所需费用，其应包括（但不限于）材料、设备、劳务、管理、质保、人员工资、保险、利润、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等所有费用，甲方不再另行支付其他费用。）

### 2. 付款方式

#### 2.1 履约保证金

乙方在合同生效后 5 个工作日内，以银行转账/转帐支票/银行汇票/银行机构出具的保函形式向甲方提供合同总价款 1% 的履约担保。

(1) 采用银行转账、转帐支票、银行汇票形式提交的，应满足以下几个条件：

- ① 应当从乙方基本户转出，如乙方是金融、保险、通讯等特定行业的全资国有企业所设立的区域性分支机构的，汇转保证金的账户名称应与乙方名称或其上级机构的名称一致（上级机构指总公司或总公司设立浙江省省级、温州市市级分支机构）；

- ② 履约保证金的退还时间：维保服务合同期满并经甲方确认无误后七个工作日内退还。

(2) 采用保函形式提交履约保证金的，应满足以下几个条件：

- ① 为见索即付保函：即在乙方没有实施合同或者未履行合同义务时，甲方不需要出具任何证明和理由，只要看到乙方违约，就可对保函进行收兑。
- ② 保函期限：自合同生效之日起至维保服务合同期满并经甲方确认无误止。

③ 如果由于服务期延误或保函出具机构要求分期出具保函的，则在前一份保函有效期满之日 1 个月前必须重新出具相同内容的保函。

## 2.2 预付款

### (1) 预付款的支付

预付款支付比例或金额：本项目预付款为项目年度计划支付资金额的 50 %（对供应商为大型企业将不约定预付款。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预付款）；

预付款支付期限：合同签订后 7 个工作日内支付年度计划支付资金额的 50 %（（根据《浙江省财政厅关于进一步发挥政府采购政策功能全力推动经济稳进提升的通知》浙财采监[2022]3 号文件）。

### (2) 预付款担保

乙方提交预付款担保的期限：乙方应在甲方支付预付款前向甲方提供预付款担保，在本维保服务合同期满止，应保证银行保函持续有效。

预付款担保的形式为：乙方需提交银行、保险公司等金融机构出具的预付款保函或其他担保措施（根据《浙江省财政厅关于进一步发挥政府采购政策功能全力推动经济稳进提升的通知》浙财采监[2022]3 号文件）。

预付款担保应满足以下几个条件：① 出具保函的机构：需经甲方确认；② 为见索即付保函：不需要出具任何证明和理由，就可对保函进行收兑；③ 如因乙方未及时提供预付款担保，导致甲方无法支付预付款，不影响乙方履行合同义务，乙方不得以此拖延或不履行合同义务。

## 2.3 付款

(1) 维保服务期满后，甲方验收完毕并收到发票后 7 个工作日内支付剩余 50% 款项；

(2) 延迟支付款项的，乙方可要求甲方支付逾期利息。

## 二、维护服务周期与服务地点

### 1. 维护服务周期

维护周期自合同签订起一年（12个月），2025年1月1日起，至 2025 年12月31日结束。

### 2. 服务地点

本合同约定的维护服务地点为：按甲方要求。

### 三、服务内容、方式和要求

在维护服务期（以下简称“服务期”）内，乙方提供服务内容主要包含三个部分：功能应用维护、数据维护及其他服务，详见表1。

表1：服务内容一览表

功能应用维护					
序号	服务项目	服务内容	服务方式	响应时间	详见条目
1	咨询服务	软件功能的应用咨询	电话、电子邮箱、网络远程、微信、QQ、现场	1小时内响应	1.1
2	故障排除	软件应用过程中出现功能错误时，协助查找、排除软件故障，保证系统功能正常运行。	电话、电子邮箱、网络远程、微信、QQ、现场	2小时内响应	1.2
3	报表维护	现有报表格式、数据调整、修改； 从系统现有数据中新增报表，报表数据需要从第三方系统中提取的，需要评估工作量，并需要第三方人员配合。	电话、电子邮箱、网络远程、微信、QQ、现场	2小时内响应	1.3 1.4
4	需求变更	已应用模块范围内的功能需求调整、修改。	电话、电子邮箱、网络远程、微信、QQ、现场	2小时内响应	1.5
5	日常维护	协助甲方建立日常维护记录，定期与甲方系统管理人员共同检查系统运行情况，并形成系统维护记录制度和系统管理规范	电话、电子邮箱、网络远程、微信、QQ、现场	2小时内响应	1.6
数据维护					
序号	服务项目	服务内容	服务方式	响应时间	详见条目
6	数据恢复	因使用方操作不当或其它原因导致病历中数据丢失（包括但不限于患者的所有病历数据，如入院记录、病程、手术记录、出院记录等），协助甲方系统维护人员恢复病历数据。	电话、电子邮箱、网络远程、微信、QQ、现场	2小时内响应	2.1
7	数据调整	因甲方操作不当或其它原因造成患者数据出现部分	电话、电子邮箱、网络远程、微信、	2小时内响应	2.2

		或全部错误（包括但不限于查找不到患者信息、不能编辑病历信息等），协助甲方系统维护人员进行数据调整。	QQ、现场			
8	特殊服务	系统灾难发生时，乙方承诺立即响应，减少数据损失，降低灾难对整个系统正常运行影响。	电话、电子邮箱、网络远程、微信、QQ、现场	立即响应	2.3	
<b>其他服务</b>						
序号	服务项目	服务内容	服务方式	响应时间	详见条目	
9	管理培训	对甲方管理人员或相关负责人进行系统的管理思想、管理流程统一培训。	甲方参加培训人员到软件方指定地点接受培训或乙方到甲方所在地进行培训	法定工作日 预约	3.1	
10	维护培训	因甲方人员离职或岗位变动需要进行培训的系统维护人员。	甲方参加培训人员到乙方指定地点接受培训或乙方到甲方所在地进行培训	法定工作日 预约	3.2	
11	热线服务	提供与软件系统相关的咨询服务及建立系统维护制度	电话、电子邮箱、网络远程、微信、QQ	法定工作日	3.3	
12	问题解答	解答系统疑难问题。	电话、电子邮箱、网络远程、微信、QQ、现场	法定工作日	3.4 3.5	
13	同版本内系统升级	保证系统稳定，进行同版本内系统各模块版本功能升级	网络远程、微信、QQ、现场、现场	法定工作日、需要时	3.6	
14	驻场人员	至少一位及以上驻场人员，及时响应，保障日常运维、功能应用维护、数据维护等（具有三年以上IT项目管理经验且熟悉医院信息系统的技术人员驻场服务，需提供证明材料，材料需在甲方处备案。）	电话、电子邮箱、网络远程、微信、QQ、现场	法定工作日 时间在甲方处工作，即时响应，其余时间20分钟内响应，其余时间若需乙方技术人员到达现场，乙方技术人员应当1小时内到达甲方处现	3.7	

				场处理故障。	
15	电子病历评级及互联互通	配合医院完成电子病历五级评级改造和互联互通四甲需求及功能完善	电话、电子邮箱、网络远程、微信、QQ、现场	及时响应	3.9

### (一) 功能应用维护

乙方承诺对目前甲方已有的功能模块提供技术维护服务，详见表2。

表2：技术服务范围

产品名称	软件功能列表清单	
住院电子病历系统	<p>临床医疗、医疗科室质控、质控管理、病案管理、医务管理、Web 病历浏览、病案浏览、病历维护、模板维护、人员管理、日常办公、运维管理、配置管理、统计报表、感染上报卡、不良事件管理、结构化病历查询、单病种上报管理、排班管理、输血管理、系统维护、通用接口系统、CA 集成、医嘱界面集成、申请单集成、死亡慢病上报。</p>	
门诊电子病历系统	<p>门诊病历登录、门诊病历书写、输血管理、手术申请、病历助手自动信息提取、数据自动提取功能、门诊病历编辑器、集成嵌入到 HIS 门诊医生工作站中、门诊病历编辑器配置到住院电子病历系统中、门诊医生需要为患者录入门诊病历、可以直接调用门诊各病种模板进行门诊病历录入、门诊病历打印、浏览所有门诊患者病历、其他病历文书编辑、门诊病历质控、稽核门诊数据上报。</p>	
临床路径系统	<p>字典管理、路径管理、路径执行、路径监控、路径报表、系统维护、运维日志。</p>	
病案归档系统	<p>住院病案归档、住院病案补归、住院病案复印、住院病案封存、住院病案借阅、住院病案导出、归档统计、人员管理、运维管理、配置管理、信息系统集成服务、住院病案纸质文件扫描、归档状态查询、通用报告系统、公共文件管理、住院病案完整性卡控、住院归档病案修改管理、数字签名融入服务、住院病案输出、扫描文件批量导入、系统负载均衡、住院病案临床审核管理、住院病案统计报表系统、住院病案终末质控、门诊病历归档、急诊病历归档。</p>	
临床护理系统	<p>用户登录、病人管理、等级护理巡视、交接班、班次查询、体征管理、输液/口服药、针剂医嘱、护理医嘱、检验标本采集、检查检验报告查看、护理记录、护理评估、皮试、健康宣教、输血安全、护理文书浏览、病历浏览、手术护理、病人交接、患者总览、体征管理、护理记录、护理文书、护理评估、交班报告、临床报告、临床在线知识库、护理分组管理、护理计划、病案首页、临床护理诊疗时间轴、健康宣教、医嘱管理、智能提醒、输血管理、产科、新生儿科护理、手术护理、查询统计、项目配置、置胃管、更换导尿管、PICC 管道维护、输液港维护、伤口护理、骨科康复护</p>	

	理、院外护理耗材包。
护理管理系 统	护理人员档案管理、护理排班及请假管理、护理制度建档管理、护理工作管理、满意度调查管理、质量检查管理、培训教育管理、护士在线考试、护理不良事件、出院患者随访管理、护理文书质控、绩效考核管理、护理月报/质量指标统计、护理质量层级评分、护理总值管理、敏感指标、风险闭环、输血查询等。
移动护理系 统	病人中心、工作台。
移动医生系 统	用户管理、患者详情、病区患者总览、患者概要、患者病历、患者医嘱、患者检验报告、患者检查报告、患者生命体征、手写笔记、录音笔记、照片笔记、文本笔记、意见反馈、安全控制、查房笔记管理、系统集成服务、水印、快捷电话、消息提醒。
产科电子病 历系统	产科门诊医生工作站、产科门诊护士工作站、产科门诊自助登记系统、产科营养管理、产科孕校管理、孕产妇档案管理系统、产房工作站、产科住院医生站、产科数据统计、产科数据上传。
急诊管理系 统	预检分诊、院内分诊统计、急诊医生诊疗、急诊抢救室、急诊观察室、急诊输液室、急诊管理、急诊统计报表、急诊患者诊疗链、急诊六大病种管理、急诊叫号屏、急诊配置管理、病历维护、模板维护、人员管理、日常办公、配置管理、系统维护、通用接口系统、医嘱界面集成、会诊、二维码扫描接口、急诊硬件数据对接、留/抢工作站、护士工作站、交班管理、质控管理、查询统计。
急诊移动护 理系统	患者列表、核对、配药、执行、检验执行、交叉配血、皮试执行、取血、输血、体征录入、时间记录、病房巡视、仪器设备等
信息集成平 台	适配器、智能路由、信息转换、业务协同、消息持久化、统一患者主索引、统一操作用户的账号和密码（单点登录）。
临床数据中 心	整体架构、大数据平台、历史数据采集服务、数据采集、数据标准、主题库建设要求、数据对外服务、平台监控、实时数据接入服务。

通过电话、电子邮箱、网络远程、微信、QQ等方式，乙方提供以下服务：

- 1.1 提供软件功能的应用咨询，包括功能使用、功能配置、功能设置等；
- 1.2 协助查找、排除甲方在软件应用过程中出现功能错误及表1.1中的模块的故障，保证系统功能正常运行。
- 1.3 协助甲方进行现有工作报表格式、数据调整、修改；
- 1.4 协助甲方从系统现有数据中修改系统自带报表，新增报表数据超出本系统外，需要从第三方系统（HIS、LIS、PACS等）中获取数据时，乙

方需要第三方人员配合完成新增报表的设置，双方需要协商签定补充合同，乙方按补充合同完成相应工作；

- 1.5 提供已应用模块范围内的功能需求调整、修改，因甲方需求改变引起  
的现有系统功能范围内的调整与修改完善（不包括涉及系统整体结构  
及模块结构改变的需求），并提供详细的文档说明和相关资料；
- 1.6 协助甲方建立日常维护记录，定期与甲方系统管理人员共同检查系统  
运行情况，并形成系统维护记录制度和系统管理规范，经常性  
与甲方中心技术人员讨论甲方信息系统中存在的问题以及解决方法。

## (二) 数据维护

通过电话、电子邮箱、网络远程、微信、QQ、必要时现场维护等方式，  
乙方提供以下服务：

- 2.1 提供数据恢复服务，因甲方操作不当或其它原因导致病历中数据丢失  
（包括但不限于患者的所有病历数据，如入院记录、病程、手术记录、  
出院记录等），协助甲方系统维护人员查找原因，恢复病历数据；
- 2.2 提供数据调整服务，因甲方操作不当或其它原因造成患者数据出现部  
分或全部错误（包括但不限于查找不到患者信息、不能编辑病历信息  
等），协助甲方系统维护人员查找原因，并对错误数据进行调整；
- 2.3 提供系统严重故障解决办法，系统发生严重故障而通过远程协助不能  
解决故障时，乙方承诺立即响应，相关技术人员1小时内到达现场解决  
处理故障，以减少数据损失，降低故障对整个系统正常运行的影响。

## (三) 其他服务

- 3.1 乙方提供免费系统管理培训服务，根据甲方需求，可对甲方的高级管  
理人员或全权负责人，以及各岗位计算机管理系统维护管理人员进行  
岗前的技术培训。了解软件系统内包含的管理思想、管理流程（注：  
到甲方指定的地点参加培训）；
- 3.2 乙方提供系统维护培训服务，包括甲方人员离职、岗位调动、系统维  
护人员上岗前的培训。（注：到甲方指定的地点参加培训）；
- 3.3 乙方提供7\*24小时维护热线，并为甲方建立维护档案，给予及时的系  
统支持，在接到系统故障通知后，乙方应在20分钟内响应，并在24小



时内排除故障；

- 3.4 乙方帮助甲方建立日常维护记录制度和系统管理规范；
- 3.5 乙方解答甲方关于系统疑难问题；
- 3.6 乙方为保证系统整体运行稳定，会在本产品范畴内，根据甲方实际需求进行各模块功能免费版升级；
- 3.7 甲方有权更换乙方派出的不满足要求的驻场技术服务人员，技术服务人员合格与否由甲方进行评估。在甲方确认后，乙方应保证技术服务人员的稳定，不得任意更换。在特别情况下，经事先与甲方协商并得到认可后，乙方可委派同资历的技术服务人员进行现场维护（具有三年以上IT项目管理经验且熟悉医院信息系统的技术人员驻场服务，需提供证明材料，材料需在甲方处备案。）；
- 3.8 乙方必须提供确保甲方所有本次维保设备的正常运行及相关操作系统的维护服务。若乙方在发生系统故障24小时内未能修复维保设备，甲方有权邀请其他公司进行系统修复，产生的费用由乙方承担；
- 3.9 项目须通过卫健委互联互通四级及以上与电子病历五级及以上应用。

#### 四、义务与责任

##### 1. 甲方：

- (1) 甲方应当向乙方提供必要的工作条件，包括必要的技术资料、技术准备，协助乙方做好维护服务；
- (2) 甲方应当保证其要求乙方维护的软件、硬件以及相关的文档未侵犯第三方知识产权。

##### 2. 乙方：

- (1) 乙方保证维护工作的过程未侵犯第三方合法权益；
- (2) 经乙方维护更新后的软件，其任何部分如被依法认定为侵犯第三方合法权益，或者任何由乙方授予的权利被认定为侵权，乙方应当承担相应的责任，并尽力用相等功能的合法软件替换该软件，或者取得相关授权，以使甲方能够继续享有本合同所规定的各项权利，并且乙方应当赔偿甲方由此而造成的损失；
- (3) 乙方所承担的维护项目的质量标准应当符合国家标准、行业标准或者制造企业的标准。若无国家标准、行业标准或者制造企业的标准的，以符合合同目的的其他标准作为质量标准。除此之外还应当符合有关安全、

环保、卫生等有关规定；

(4) 乙方不得将本合同项目的维护工作转包给第三方承担。

## 五、所有权、知识产权和使用权

### 1. 所有权

本合同中所列维保软件内容，不论维护前还是维护后，其所有权均归甲方所有。

### 2. 知识产权

合同中所列应用软件的知识产权归乙方所有，另一方非经对方同意，不得以任何方式向第三方披露、转让，除本项目维护需要外，不得以任何方式进行商业性利用。

### 3. 使用权

甲方拥有合同中所列产品软件的正版使用权（如有），乙方仅可在与项目有关的维护工作中使用，任何情况下不得以复制或者其他方法供自己使用或者提供给第三方；

甲方使用乙方提供的第三方软件，应当依照乙方与第三方对该软件使用的约定进行。乙方应当将该约定的书面文件的原件交甲方核对，复印件交甲方存档。

## 六、保密

1. 甲方应对本项目中乙方提供的维保信息进行保密，未经对方同意，不得向第三方泄露；
2. 乙方应对甲方有关业务方面的数据和资料进行保密，未经对方同意，不得向第三方泄露；
3. 如果甲、乙其中一方有意或无意泄密给对方造成损失的，应当承担损害赔偿；
4. 保密期限：永久。

## 七、不可抗力

1. 由于台风、水灾、火灾、地震等不可抗力因素，直接影响本合同的履行或者不能按照合同约定履行时，可以免除遇有不可抗力的一方的相关合同责任。但遇有不可抗力的一方应当及时通知对方，并在30日之内提供不可抗力的详细情况及合同不能履行或者部分不能履行或者需要延期履行的理由和有效的证明文件。甲乙双方根据不可抗力因素对合同履行的影响

程度，协商决定是否解除合同，或者部分免除履行合同的义务，或者延期履行合同；

2. 遇有不可抗力的一方，应当尽可能地采取必要的措施减轻不可抗力对本合同的履行所造成的影响。由于未采取适当措施致使另一方损失扩大的，不得就扩大损失的部分要求免除本方责任；由于未采取适当措施致使本方损失扩大的，也不得向对方要求赔偿。

## 八、违约责任

1. 如乙方未按合同和投标文件约定的服务内容进行维保服务的，每发生一次，乙方应向甲方支付 5000 元/次违约金，超过三次，甲方有权单方面解除合同、要求乙方返还甲方已付维保费并不予退还履约保证金，且乙方还需向甲方支付本合同价款 20% 的违约金；
2. 任何一方违反合同约定的保密义务，违约方应当支付合同总价 5% 的违约金之外，违约方还需赔偿守约方其他所有损失；
3. 任何一方违反合同约定的知识产权保护条款，除立即停止违约行为外，违约方还应当向守约方支付违约金 5 万元，守约方因此遭受到的其他损失也由违约方承担；
4. 在质保期内，如发生系统故障乙方在 24 小时内无法修复的，甲方有权邀请其他公司进行系统修复，产生的费用由乙方承担。

## 九、争议解决

在合同履行过程中发生争议，双方应当协商解决，协商不成的，可向瑞安市人民法院提起诉讼。

## 十、其他

1. 如一方改变通讯地址，应当提前以书面方式通知另一方；
2. 本合同未尽事宜，双方可以另行协商，商定内容经双方代表签字并盖章后与本合同具有同等效力；
3. 任何一方没有行使其权利或没有就违约方的违约行为采取任何行动，不应被视为是对其权利的放弃或对追究另一方违约责任权利的放弃。任何一方放弃针对违约方的某种权利，或放弃追究违约方的某种责任，不应视为对其他权利或追究其他责任的放弃；
4. 如果本合同部分条款依据现行有关法律、法规被确认为无效或无法履行，且该部分无效或无法履行的条款不影响本合同其他条款效力的，本合同其

他条款继续有效；同时，合同双方应根据现行有关法律、法规对该部分无效或无法履行的条款进行调整，使其依法成为有效条款，并尽量符合本合同所体现的原则和精神。

### 十一、 协议附件

下列文件与本协议具有同等法律效力：

1. 招标文件；
2. 响应文件；
3. 询标纪要（或承诺书）；
4. 中标通知书

本合同一式伍份，采购人贰份、乙方贰份。浙江嘉晟工程项目管理有限公司 壹份。

甲方（盖章）：

瑞安市人民医院

代表人（签字）：

张安林

地址：浙江省瑞安市万松路108号

电话：0577-65866806

传真：0577-65629570

开户银行：

开户单位：

税号：

帐号：

乙方（盖章）：

北京嘉和美康信息技术有限公司

代表人（签字）：李刚

地址：北京市海淀区东北旺西路8号28层101层101

电话：010-82781919

传真：010-82781919

开户银行：上海浦东发展银行北京电子城支行

开户单位：

税号：9111010877767512XU

帐号：91200154800005402

