

嘉兴市秀洲区卫生健康局秀洲区 HIS 系统维保项目

政府采购合同

一、通用必备条款部分

合同编号：11NMB16020892024105801

项目名称：嘉兴市秀洲区卫生健康局秀洲区 HIS 系统维保项目

项目编号：千秋-JXQQGK (2024) 第 49 号

政府采购计划 (预算) 确认书号：临[2024]2387 号

预算金额 (元)：610000.00

最高限价 (元)：605000.00

采购人 (以下称甲方)：嘉兴市秀洲区卫生健康局

供应商 (以下称乙方)：联众智慧科技股份有限公司

采购代理机构：嘉兴市千秋工程咨询有限公司

采购方式：公开招标

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，甲乙双方按照嘉兴市秀洲区卫生健康局秀洲区 HIS 系统维保项目 (项目编号：千秋-JXQQGK (2024) 第 49 号) 采购结果签订本合同。

一、合同组成

本次采购活动的相关文件为本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

1. 甲方的采购文件与采购补充文件。
2. 成交供应商响应文件。
3. 答疑纪要和承诺书。
4. 中标通知书。

组成本合同的所有文件必须为书面形式。组成本合同的文件的优先顺序为：(1) 本合同；(2) 答疑纪要和承诺书；(3) 甲方的采购文件与采购补充文件；(4) 中标通知书；(5) 成交供应商响应文件。

二、合同标的

本次采购的是：嘉兴市秀洲区卫生健康局秀洲区 HIS 系统维保项目

序号	产品/项目名称	系统/模块名称	系统/模块版本	数量	金额 (元)	备注
----	---------	---------	---------	----	--------	----



1、	联众集约化医院信息 管理系统软件 V5.0	HIS 系统维 护	技术服务	1	605000.00	
合计		大写：人民币陆拾万伍仟元整			¥ 605000.00	

### 三、合同价款及付款方式

1、本合同项下总价款为（大写）人民币陆拾万伍仟元整，小写：605000.00元。

2、维护服务时间：2025年01月01日-2025年12月31日。服务期内，向甲方提供统一的维护电话号码（固定电话），提供7\*24的有关系统问题的电话咨询和故障报修服务。

3、本合同总价款包括所有服务、人员、货物设计、材料、制造、包装、运输、安装、调试、检测、售后服务、税费等全部费用。

4、本合同付款方式为以下第2项：

(1) 本合同项下的采购资金系甲方自行支付，付款程序为/；

(2) 本合同项下的采购资金须财政直接支付，付款程序为：

**1)服务款凭合同、乙方开具的正式发票、考核结果由甲方支付。**

**2)合同生效、具备实施条件且财政资金下达后7个工作日内，甲方向乙方支付合同金额的30%作为预付款；**

**3)项目满半年服务期后支付至合同金额的50%；视考核情况相应扣款。**

**4)项目运维期满并完成项目验收后支付至合同金额的100%，视考核情况相应扣款。**

(3) 其他方式：/

5、本合同项下的采购资金付款进度按招响应文件规定，未规定时按以下第/项支付：

(1) 一次性付款：乙方合同履行达到/（条件）时，一次性付款；

(2) 分期付款：乙方合同履行达到招标文件和甲方要求时，甲方按进行支付，乙方凭有效发票、验收单等提交甲方进行支付流程。

若收取了履约保证金，则不应重复设置尾款支付条件。

### 四、履约保证金

按以下第2项处理：

1、本项目设置履约保证金，乙方应于/（时间）向甲方提交履约保证金/元（不得高于本合同金额的1%）。履约保证金在/（时间）退还乙方。

2、本项目不设置履约保证金。

### 五、质量保证及售后服务

1、乙方按招标文件规定的时间和要求完成各项服务、考核。

2、甲方其他服务需求。

## 六、合同的变更和终止

除《政府采购法》第 49 条、第 50 条第二款规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自终止合同或对合同实质性条款进行变更。确有特殊情况的，须经同级财政部门批准。

## 七、合同的转让与分包

乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务。

## 八、违约责任

1、除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式提供服务，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按逾期提供服务总额每日 0.05 % 计算，最高限额为本合同总价的 20%；逾期提供服务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；

2、除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，那么乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的 0.05 % 计算，最高限额为本合同总价的 20%；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

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标的，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在合同签订、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在合同签订、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；

4、任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方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；

5、除前述约定外，除不可抗力外，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；

6、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结果，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

### 九、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的，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、争议的解决

1、因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲、乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决争议，则采取以下第 1 种方式解决争议：

(1) 向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼；

(2) 向 / 仲裁委员申请仲裁。

### 十一、合同公告、合同生效及备案

1、合同经双方法定代表人或被授权人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部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3、合同在执行过程中出现的未尽事宜，双方在不违背合同和招标文件的原则下协商解决。协商结果以“纪要”方式作为附件，与合同具有同等效力

4、本合同未尽事宜，按照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

5、招标文件、投标文件、授权书、服务方案、报价表、中标通知书等均为合同不可分割部分，与合同具体同等效力。

6、本合同 壹式 肆 份，甲乙双方各执 贰 份。若执行行政采贷，另加 贰 份。

## 二、特殊专用条款部分

### 一、采购内容

#### (一) 服务范围

序号	系统模块名称	备注
1	基础管理子系统	
2	公用维护系统	

3	门急诊挂号收费管理系统	
4	药品管理分系统	
5	药品供应链接口	
6	住院收费管理系统	
7	住院护士站系统（医嘱）	
8	住院医生站系统（医嘱）	
9	医技划价收费系统	
10	病案统计系统	
11	财务查询系统	
12	区域区域综合查询与分析系统	
13	门诊医生工作站	
14	院长查询分析系统	
15	设备管理系统	
16	手术麻醉系统	
17	皮试输液管理系统	
18	传染病慢病报卡接口	
19	应急收费系统	
20	电子健康档案接口	
21	与 PACS 系统接口	
22	血库管理系统	
23	社区收费药房分系统	
24	嘉兴市医保接口	
25	嘉兴市异地医保接口	
26	医生文书系统	
27	护士文书系统	
28	区域病历质控	
29	模板编辑器	
30	区域检验系统	不含新增仪器接口
31	区域体检系统	
32	区域药品监管系统	
33	区域决策分析系统	
34	智慧医疗与自助结算软件	
35	入院准备中心系统	

36	临床路径系统	
37	电子健康卡接口	
38	双向转诊接口	
39	DRGS 病案首页上传接口	
40	LIS 质量指标管理系统	
41	国卫慢病诊间接口	
42	金苗 HIS 收费接口	
43	血液系统接口	
44	病案代码升级	
45	住院自助结算	
46	电子健康卡自费医后付接口	
47	两卡融合移动支付接口	
48	区域合理用药系统	

## (二) 服务内容

服务项目由基础服务+增值服务两部分组成。基础服务按照已建设并完成验收的合同内容及模块，保障秀洲区 11 家医院系统的正常运行。具体内容见下表：

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，可在工作日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，可在工作日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，可在工作日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，可在工作日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一定时间内向客户反馈处理方式。

	需求修改	客户在使用产品过程中，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。）数量为3个。
	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。
	紧急救援不超22次	客户在系统运行中出现紧急事件，例如宕机、业务中断等，联系服务工程师，服务工程师在30分钟内响应，远程接入处理，必要时3小时到达现场服务。每家医院不超2次。
增值服务	客户经理	指定客户经理，对客户进行全方面管理。
	专业团队支持	在遇到前端工程师无法解决时，由公司专业团队远程支持，必要时现场服务。
	定制需求不超60个	客户在使用产品过程中，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。）
	工程师驻场服务	工作日内，安排1名服务工程师常驻客户现场服务，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。
	双休日、节假日工程师值班	工作日外，安排值班工程师提供（电话、远程）实时服务，帮助客户及时快速的处理日常问题。
	需求收集并反馈	每季度到客户下属所有医院进行的需求收集并反馈，每季度不少于1次。
	研发工程师现场服务	每月安排研发工程师现场服务，每月不少于4天
	基础服务时间增量	基础服务时间增量为7*24小时响应。

### (三) 运维要求

#### 1. 日常服务要求

##### (1) 驻场服务

现场1名技术支持人员提供驻点服务,维护组为用户提供5×8小时服务，包括：定期检查运维平台，以便及时响应；定期监控系统运行情况，及时预警；根据服务请求进行软

件修改、数据维护；根据维护申请更新软件内容等工作。确保工作时间内人员实时响应，保证系统的正常运行。维护人员不得无故缺勤，一年内维护组人均请假天数不能超过5天（国家相关法律和法规允许的假期除外）如遇特殊情况允许安排人员替岗。维护组人员专职专岗，未经卫健局同意，不得借用到其他项目。维护组人员应保持稳定，未经卫健局同意，不得随意变更维护人员。

#### (2) 值班服务

为了保证及时快速地响应服务请求，维护组需在法定节假日和非工作时间提供7×24小时全时间段的远程值班服务，指定值班人员保持通讯畅通，值班人员在一小时内响应，指定值班人员在接到服务请求后一小时内到达指定工作岗位，开展工作。

#### (3) 巡检服务

在不干扰业务运行的前提下，定期进行巡检，对应用系统的可用性进行检测，以便对故障征兆进行提前预防。每日对系统可用性进行巡检，保证系统满足业务正常的使用要求。程序修改或数据库执行脚本需要维护组内部审核测试，避免因程序或者脚本不合格等原因导致系统崩溃。系统崩溃后维护组应确保在一个工作日内使系统恢复正常。

#### (4) 协助服务

针对软件运行而进行的使用咨询、疑难问题解决和系统升级方案设计等，协助做好如培训、参数设置、数据转移、突发事件处理、系统补丁等工作。

#### (5) 文档服务

每周编写《维护周报》，总结本周系统运维情况，分析运维过程中出现的问题，制订下周工作计划。并根据服务维护工作内容的实际情况，编写《系统运行监测报告》以及其他相关技术文档，包括《会议纪要》、系统调整相关流程和需求文档等。

### 2. 网络安全要求

(1) 在承担开发或维护服务责任过程中，全面按照《中华人民共和国网络安全法》和《浙江省信息技术服务外包网络安全管理办法》等法规标准，承担技术服务外包过程中的网络安全责任。

(2) 在系统开发或运维过程中，做好代码安全检查及安全测试，未通过安全检测、功能测试、代码安全审计的功能不得擅自投入运行，防止上线存在高中危漏洞的系统及功能。

(3) 确保所有开发或维护行为记录完备，具有完善的用户登录及操作日志。未经甲方允许，不得擅自更新或操作系统，不得擅自删除日志。

(4) 开展定期巡检，协助甲方查找所维护系统的安全隐患和漏洞，并对薄弱环节和潜



在威胁采取有力措施进行整改，避免和消除网络安全风险，保障系统安全稳定运行。

(5) 提供系统应急服务，在系统出现重大隐患或黑客入侵等严重安全事件时，及时启动应急响应服务，指定专业技术团队协助甲方开展事件处置、整改，使系统恢复正常。

(6) 加强对参与系统开发及运维人员的管理，进行安全背景审查，签署安全及保密协议。对存在异常或违规行为的人员开展内部惩戒。严格管理系统相关人员离职（调离）情况，及时收回系统测试、管理账号。

(7) 服务过程中因乙方原因引发的系统瘫痪、数据丢失泄露等网络安全事件，乙方将依照服务合同违约相关条款承担违约责任，并赔偿甲方的直接及间接经济损失，并承担相应法律责任；若服务合同期限届满后，因乙方原因导致的问题，不影响乙方仍按照服务合同的约定承担相应的违约责任及赔偿责任。

#### (四) 服务考核要求

考核指标	具体考核内容	指标分值
是否出现重大安全事故	服务期内，因服务方失误(主观疏忽、违规操作等失误行为)导致出现重大安全事件，出现一次扣 40 分。	40
问题处理及时率	为保障系统服务质量问题处理有一定时限要求,经过问题响应分析后，应得出问题处理方案，经双方评估后在评估时间内解决。一般问题应在 2 小时内解决，重大系统问题应在 24 小时之内解决。其中网络断网等问题不在问题范围内，但应积极配合解决问题。每发现一次，未按解决方案解决问题的，扣 5 分，扣完为止。因问题处理不及时造成重大社会影响的，该项不得分。	10
信息安全和保密及纪律性	遵守甲方的各项管理制度和流程规范，因乙方原因导致出现信息安全事件、违规外联、违反管理制度和流程规范等出现安全事故或者被相关部门通报的，出现一次扣 5 分。	10
文档质量	提交的各类文档符合规范，符合通过标准，因文档质量问题影响项目考核的,扣 5 分并要求在 3 个工作日内完成整改。整改后还不符合质量要求的，该项不得分。	10
现场服务质量	现场工作人员服务过程中，因乙方原因造成的发生有理由投诉的,每次扣 2 分;驻场人员无故脱岗，造成业务反馈问题在 15 分钟后还无人响应的（紧急情况，支持电话或远程方式	10



	响应), 每次扣 2 分。	
问题响应及时率	采购单位或系统使用人反馈问题后应及时到现场(或电话、远程方式)响应。每发现一次问题反馈在工作时间内 30 分钟无现场(或电话及远程方式)响应或非工作时间 1 小时无现场(或电话及远程方式)响应的, 扣 3 分扣完为止。	10
医疗机构满意度	各医疗机构对乙方服务满意度进行评价, 非常满意得 10 分, 满意得 8 分, 基本满意得 6 分, 不满意 0-5 分。	10

服务考核按照半年度进行考核, 考核结果以双方书面签章方式确认, 乙方应严格按照服务考核要求开展工作, 如果未能在半年度服务期内按服务考核表要求完成对应的服务工作, 将根据考核分数, 进行服务费的一定扣除, 具体如下: 考评分 90 分以上, 足额支付当期服务费; 考评分 80-90 分(含), 扣除半年度服务费的 10%, 考评分 70-80 分(含), 扣除半年度服务费的 20%, 考评分 60-70 分(含), 扣除半年度服务费的 50%, 考评分 60 分(含)以下, 半年度服务费全部扣除。

甲方将根据服务考核情况, 进行服务评价, 按浙财采监〔2021〕2 号《浙江省财政厅关于进一步规范政府购买服务采购管理的通知》的有关规定, 确定维保合同是否续签。

## 二、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

甲方: 嘉兴市秀洲区卫生健康局

地址: 浙江省嘉兴市秀洲区新城街道秀湖路 725 号

法定代表人或被授权人:



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 层

法定代表人或被授权人:



签订地点: 嘉兴

签订时间: 2024 年 12 月 30 日