

绍兴市人民医院服务合同

甲方：绍兴市人民医院 合同编号：
地址：绍兴市中兴北路 568 号
法人代表： 邮 编：312000
电 话： 传 真：

乙方：浙江宏服数字科技有限公司
地址：浙江省杭州市拱墅区石桥街 华中南路 690 号泰豪数艺中心 6 楼
法人代表：葛波 邮 编：310000
电 话：13605709722 传 真：/
税务登记号：91330104328277791W
开户行：中国农业银行股份有限公司杭州清泰门支行
帐 号：19025401040009244
签订日期：2024-07-25
签约地点：浙江省绍兴市越城区

合同正文

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》及华诚工程咨询集团有限公司代理招标编号 HCSY-2024-0619 号标项二采购文件要求，经公开招标，绍兴市人民医院（以下简称“甲方”）与浙江宏服数字科技有限公司（以下简称“乙方”）依照自愿平等原则，签订本合同。

一、总则

1.1 目的：为保证甲方人事信息系统正常运行，明确甲乙双方责任，签订本合同。

1.2 合同适用范围：

1.3 乙方授权由孙艳双负责执行本合同，乙方负责部门或人员发生变更的应在变更后 2 日内以书面方式告知甲方，否则甲方有权拒绝非合同人员进行服务，相应的责任由乙方承担。

1.4 甲方授权由绍兴市人民医院钱国良负责执行本合同。

二、服务内容

2.1 服务/维保周期：自 2024 年 10 月 11 日起为期 1 年。

2.2 合同内容

- (1) 项目实施周期：乙方需按人事信息系统维保项目工期的要求进行实施；
- (2) 业务模式调整：乙方根据甲方实际业务需求及适应今后相关业务模式的变更，共同确定业务流程改造模式，使其具备合理性与先进性；
- (3) 系统安装：乙方负责完成软件的安装与调试，协调系统功能的实现；
- (4) 系统上线：软件经充分测试通过后，方可允许上线；
- (5) 功能清单：详见附件一；
- (6) 乙方对本项目明确维护人员及项目经理，负责人事信息系统维保工作。
- (7) 项目验收：乙方提出申请及提交验收资料，甲方组织人员按软件清单内容进行项目验收。

三、服务费用

3.1 合同金额：人民币捌万陆仟伍佰元整（¥86,500.00）。

3.2 支付方式：由乙方提供发票，甲方按以下方式付款。

- (1) 经双方友好协商，合同生效且维保服务开始后，乙方开具全额发票，按甲方财务支付流程支付合同总金额的50%，即人民币肆万叁仟贰佰伍拾元整（¥43,250.00）；
- (2) 合同生效且该项目维保服务结束后（提供维保服务清单），按甲方财务支付流程支付合同总金额的50%，即人民币肆万叁仟贰佰伍拾元整（¥43,250.00），不计息。

3.3 维保到期后至新合同签订前该时间段的维保费用按原合同价格支付相应费用。

3.4 维保期间，如系统流程改造，维保终止重新招标，维保费用按实际维护时间支付相应费用。

四、双方的权利和义务

4.1. 乙方完成的工作成果需要保密的，应根据合同约定的保密范围和期限履行保密义务。

4.2. 甲方有权要求乙方完成指定的工作项目。

4.3. 甲方有权要求乙方传授解决技术问题的知识。

4.4. 在乙方根本违约时，甲方有权解除合同，要求服务方赔偿损失或者支付违约金。

4.5. 乙方按照合同约定的服务项目解决技术问题，保证工作质量。

4.6. 技术服务合同在服务期间内发现服务质量有缺陷的，乙方应负责返工或采取补救措施。

五、服务质量管理

5.1.乙方保证件服务质量，必须符合采购文件模块要求详见附件一，必须符合现行的国家或行业技术规格和质量标准执行。

5.2.对运行服务过程中涉及的任何资料严格保密，不得擅自复制、传播所接触的任何用户信息、数据。

5.3.提供 7*24 小时日常服务，通过提供电话、VPN 远程连接等技术支持方式，以解决日常系统出现的问题咨询和故障处理。当甲方出现紧急故障情况时，立即向投标方电话报修，要求我公司 10 分钟内响应，积极配合诊断并进行处理，若非现场无法解决，乙方保证最迟 2 小时内派资深工程师到现场服务并解决问题，以保证医院业务工作正常运行。

六、变更

6.1 本合同生效后，如需对本合同条款做增加、删除、修改等变更，须以补充协议书方式进行。该补充协议书经双方法定代表人或其授权人签字并加盖各自单位公章或合同专用章后方可生效。

6.2 合同的变更、解除不影响受害一方要求损害赔偿的权利。

七、争议

7.1 当双方在合同履行过程中发生争议，双方应本着友好合作的态度协商解决。

7.2 如无法协商解决，应向甲方所在地绍兴市越城区人民法院起诉。

7.3 本合同适用中华人民共和国法律。

八、其他

8.1 本合同须经双方代表签字并加盖各自单位公章或合同专用章后方可生效。

8.2 采购文件和投标（响应）文件作为本合同的附件组成部分，本合同壹式肆份，甲方、乙方各 2 份，均具有同等法律效力。

九、不可抗力

9.1 不可抗力包括地震、水灾、台风等重大自然灾害，战争、重大国家政策变动等因素，以及其他不能预见、不能避免且不能克服等因素。

9.2 任何一方由于受不可抗力影响而无法履行本合同相关条款的，可免于承担相关法律责任。

十、赔偿

10.1 双方当事人可以约定一定数额的违约金，约定一方当事人在违约后，向对方支付合同约定的违约金；

10.2、双方也可以约定因违约产生的损失赔偿额的计算方法，在一方当事人

违约后,应当按照约定的计算方法来计算违约金,然后再根据其计算结果来支付违约金。

10.3、乙方如未按合同规定完成维保服务的,每次均应承担相当于合同总金额1%的违约金,违约金可在应支付的任何款项中扣除,特殊原因由双方协商。

十一、终止

11.1 合同有效期限届满,该合同自动终止。

11.2 乙方歇业、被吊销营业执照或被人民法院裁定宣告进入破产还债程序的,可书面通知甲方解除本合同,但必须提前一个月书面通知甲方,否则应承担合同总金额的50%违约金。

11.3 若乙方违约,在收到甲方书面的通知30天之内未采取有效改正措施的,甲方可以终止合同。

11.4 本合同的变更、解除、终止不影响守约一方根据本合同之约定要求另一方给予损害赔偿、支付应付款项、追究另一方违约责任的权利。

十二、附则

12.1 乙方人员不得以任何形式对甲方人员进行商业贿赂。

12.2 本合同生效后,在合同有效期内,除非双方授权代表书面确认,任何一方不得擅自变更本合同内容或将本合同项下权利义务全部或部分转让给其他机构或个人。

12.3 双方约定的其他条款: 本项目的招标文件、投标文件作为本合同的附件,招标文件与投标文件矛盾之处以招标文件为准。

十三、其他条款:

13.1 乙方应保证甲方在使用、接受本合同服务及产品或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权等知识产权的起诉或索赔。一旦出现侵权,由乙方负全部责任。

甲方	乙方
单位名称: <u>绍兴市人民医院 (盖章)</u> 单位地址: 法定代表人: 委托代理人: 邮政编码: 312000 电话: 开户银行: 帐号:	单位名称: <u>浙江宏服数字科技有限公司 (盖章)</u> 单位地址: 浙江省杭州市拱墅区石桥街道华中南路690号泰豪数艺中心6楼 法定代表人:  委托代理人: <u>孙毛双</u> 邮政编码: 310000 电话:15888276099 开户银行: 中国农业银行股份有限公司 杭州清泰门支行 帐号: 19025401040009244

(孙毛双)
15888276099

附件一：

1、服务内容

1.1 现场与远程问题处理：在双方约定的维护服务期限内，乙方将对于软件操作中的重大问题或无法通过远程解决的问题由乙方协调资深技术人员到现场进行技术支持，提供免费现场排障服务。

在我院信息处的配合下通过电话、VPN 等远程工具为客户提供专业的技术服务。

服务响应时间要求：在线响应时间 10 分钟内，现场响应时间在 3 小时内。

提供 7*24 小时不间断的在线、VPN 或电话技术支持，提供产品咨询和方案支持。这包括有关正确使用软件的建议，以及解释软件产品技术文档的信息，现场维护响应时间在 3 小时以内。

提供 7*24 小时实时远程联机服务解决系统运行过程中的各类突发问题。远程无法解决的，必须在 3 小时以内到达现场维护。

要求对于错误性、程序本身的 Bug 并影响业务流程的需求，立即响应(时间不超过 2 个小时)。

1.2 软件错误程序更新：快速解决因程序缺陷或错误造成的用户使用过程中的各类问题，提供升级同版本最新程序，保证现有软件模块的正常稳定运行。

1.3 系统使用咨询：在双方约定的维护服务期限内，乙方将为甲方提供操作流程解疑、软件使用指导以及日常使用过程的排障服务。对于日常问题，乙方将提供 400 客服热线及 VPN 等远程技术支持。

1.4 系统巡检服务：在服务期内，提供故障排除、定期巡检、性能调优的服务。每 3 个月进行一次巡检，主动发现问题并进行解决并提交巡检报告，保证临床正常使用。

1.5 培训服务：乙方将向甲方就人事信息管理系统提供管理员和使用者的培训服务，包括甲方人员日常操作规范、如何管理、应用、备份、维护等。为医院提供维护性技术资料，使用户及时掌握最新的维护经验和技巧，了解所维护软件的一些预防性措施、获得最新的软件产品知识等。

2、维护功能清单

编号	技术要求
1	组织管理：

	<p>1) . 搭建医院人事信息管理组织机构框架, 后续可支持多院区架构管理, 每级机构都能记录本机构的基本信息、考核记录、奖励记录、编制人员记录等信息, 并保留历史记录;</p> <p>2) . 能够生成组织机构图, 点击机构图可以穿透查询到相关部门的岗位及职工信息;</p> <p>3) . 可自动生成机构人员配置表、机构设置情况表、岗位使用情况表、科室编制人数核定表、岗位设置情况表、岗位聘任情况表等组织报表。辅助岗位分析与人力资源规划;</p> <p>4) . 支持 word 画表方式自定义展现;</p> <p>5) . 对组织情况进行图形化对比分析, 如机构类别结构、管理体制结构等, 并支持自定义;</p> <p>6) . 支持绍兴市人民医院的自定义岗位体系设置, 包括岗位分类 (如医、护、药、技、管理、工勤等)、岗位级别 (如: 院长、科主任、主任医师、主治医师、住院医师等), 维护简易便捷;</p> <p>7) . 能够对各岗位工作职责、任职资格、隶属关系等信息进行维护, 形成规范的岗位任职体系。按统一模板制作生成各岗位的岗位说明书, 并支持由科主任调整岗位说明书, 人事部门审核确认生效;</p> <p>8) . 岗位职务管理的信息项、信息标准, 可随时根据医院的发展和制度要求, 灵活自定义;</p> <p>能够生成部门编制表, 方便监控部门编制余缺情况, 并能保留历史编制信息, 为编制及人员调整提供参考。</p>
2	<p>职工管理:</p> <p>1) . 支持员工全生命周期的 360 管理。可以记录职工从入职到离职的全程信息, 如基本信息、学习培训经历、历次职务职称变动、历次工资变动、岗位轮转信息、每月考勤工资奖金、奖惩情况、考核情况等等, 实现对人员信息进行全面、准确的管理, 且所有子集信息均以历史记录方式留存, 新增信息不会覆盖上条记录;</p> <p>2) . 支持规培人员的信息管理, 实现规培人员的基础信息管理和进出管控; 并可分级分权给相关职能部门管理应用, 医院正式员工信息管理过程中不</p>

受影响；

3) . 支持离院人员管理, 员工离职、退休等人员减少转入独立人员库管理, 区别于正式员工管理, 在信息管理、查询、业务办理等管理应用过程中, 不会与正式员工混淆, 同时又能满足各种人事报表的统计要求。详细记录减员时间、减员方式、减员原因;

4) . 员工数据子集、指标、代码、信息类型均支持可视化页面级自定义, 支持人事部门自主根据管理需要调整, 调整信息数据管理标准后, 其他模块和功能应用实时自动适配, 无需人工同步;

5) . 支持在员工信息中直接展开查看多媒体信息, 如在学历信息点击查看学历证书扫描件, 并能下载打印;

6) . 职工信息采集中, 支持 excel 表信息的导入、导出;

7) . 人事相关业务处理后, 信息自动归档到相关人员信息项目下, 无需重复录入, 如人员岗位变动审批后, 该职工岗位变动信息中自动生成一条新记录; 还可与其他业务进行联动, 如工资调整等;

8) . 支持人员信息的批量修改、增加、删除等;

9) . 支持科教科对员工的科研成果导入、导出等管理功能。

10) . 人员浏览时可以直接查看到该人员所属部门、岗位及照片等信息;

11) . 能够根据不同的口径、范围、查询条件等进行便捷的员工结构统计分析, 如, 全院 (或某科室) 人员的学历分布, 年龄分布、职称分布情况等, 并能够生成生动直观的统计结果和统计图形, 能一目了然地洞悉人力资源的全貌, 便于医院对人力资源的总量、趋势、结构比例等方面有直观的展示;

12) . 支持智能查询, 如直接输入“90后”、“985院校”即可快速检索出人员名单, 且可查看员工全息画像;

13) . 具备员工数据时间轴, 可回溯任意时点历史数据状态, 并且智能分析任意时点员工信息结构动态趋势;

14) . 能导入各种登记表、复杂名册 excel 样式, 自定义各种取值条件;

15) . 能对查询的结果进行快速输出, 输出方式可以是登记表、花名册、统计报表, 并可导出 Excel、pdf;

	<p>16) . 支持数据输出时, 可任选历史记录输出, 如输出学历信息时, 可选择输出高中及以上学历的学习记录;</p> <p>17) . 可利用预警的方式对职工生日、转正、培训、退休、返聘等自动提醒, 并且可以通过邮件、短信等方式提醒相关人员进行及时处理;</p> <p>18) . 预警的内容、条件、时间等能由业务人员通过汉化函数自行定义, 且提供医院常用预警模板;</p> <p>19) . 对预警出来的人员能直接进行相关的业务处理, 如合同到期人员直接进行合同续签业务办理, 对过生日人员自动发送祝福短信或者邮件贺卡等;</p> <p>20) . 系统以可视化点选条件的方式, 便捷制定简单统计、通用统计、二维统计、多维统计、单项统计和常用统计等多种员工结构分析图表, 能够对多个查询结果进行综合统计分析, 统计结果可以穿透到具体数据, 并能够以直方图、圆饼图、折线图等多种直观的图形方式进行展现;</p> <p>21) . 根据各业务需要, 系统提供各种表格设计工具, 包括: 登记表、高级花名册、业务模板、统计报表四个功能模块, 各模块主要功能如下:</p> <p>登记表: 可将日常工作中常用到的登记表全部绘制到系统中。</p> <p>高级花名册: 可以灵活制作各种复杂的高级花名册。</p> <p>业务模板: 能够制作人事异动、薪资变动、保险核定、单位和岗位变动等业务模板。</p> <p>统计报表: 能够完成各种统计报表的制作。</p>
3	<p>报表管理:</p> <p>1) . 根据人社局、医管局、卫计委、财政局、统计局等相关部门报表上报要求, 系统需自动统计完成。如事业单位人员统计年报、事业单位工资福利统计年报, 工资总额发放统计报表等;</p> <p>2) . 各种报表的数据能够实时自动生成, 并且能智能完成对事业单位人事年报的表内、表间的计算和校验;</p> <p>3) . 各种报表能够保存历史数据, 以一定时间顺序(以月、季、年或不定期)进行归档, 便于后期的查询和分析, 既可进行时间维度的纵向分析, 也可进行部门间的横向比较; 各种报表能够导出 excel 格式;</p>

	<p>4). 能够对报表数据进行“反查”，展现数据来源，如：点击某个统计人数，可查看具体职工姓名；</p> <p>5). 上级要求的报表格式发生变动，医院业务人员能够灵活修改、新增各种统计报表；</p> <p>能够将各种 excel 表格样式直接导入系统，并在系统内进行自动提取数据。</p>
4	<p>合同管理：</p> <p>1). 能够灵活配置聘用合同、劳动合同、保密协议、培训协议等常用模板，可以进行新增、修改、批量打印等；</p> <p>2). 能够保存全体职工的合同信息，包括合同性质、类型、起止时间、签订次数、变更原因等，形成合同台账。</p>
5	<p>人力资源共享服务流程：</p> <p>1). 统一规划员工入职、转正、轮转、离职、退休、转编、返聘、科室调整、职务变动、减员、个人信息修改、证明打印 12 大类人力资源共享服务的定义。以员工入职业务为例：招聘模块中确定录用后，简历信息自动进入员工管理的待入职人员库，同时自动给员工推送录用信息，员工扫码按照医院《新员工入职登记表》格式和要求填写、完善个人信息（支持佐证材料附件上传）提交至人事科，人事科提前在线审核《新员工入职登记表》，员工入职报道当天，人事科可直接从系统中打印《新员工入职登记表》给员工签字即可快速完成入职登记手续办理，同时系统自动给合同管理岗推送签订合同的待办任务，合同管理岗办理好合同业务并录入合同信息后，系统要能继续自动给工资管理岗推送待办任务，提醒核定试用期工资，工资管理岗可点击待办任务，直接以《事业单位工资审批表》完全一样的表单方式，快速完成工资核定。实现便捷、直观的通过系统自动协同人事科各岗位之间及人事科与其他科室之间的工作；</p> <p>2). 明确各职能科室需负责的信息管理内容，实现分职分权审核，发生变动后，经相关职能科室审核后正式入库，共同保障数据准确和完整性；</p> <p>3). 支持生效日期设置，业务办理完成后，审批结果根据生效日期生效；</p> <p>4). 员工可以通过 PC 端或移动端人力资源共享服务中心发起入职、转正员工信息、轮转、离职、退休、转编、返聘、科室调整、职务变动、减员、</p>

	<p>个人信息修改、证明打印等业务申请；</p> <p>5) . 提供图形化业务流程的自定义功能, 可进行手工指派和自动流转, 提供业务流程监控功能, 查询浏览业务进展情况, 包括待批业务、已批业务等信息, 同时也可以提前终止业务, 或待办任务重新指派;</p> <p>6) . 可以打印输出各种审批表格和名册;</p> <p>7) . 能够由医院灵活自行设计各种人员调配业务表单和流程, 不需要厂商二次开发参与, 实现规范的业务流程处理;</p> <p>8) . 各项流程需要主动推送到相关人员, 并有任务提醒或邮件、短信通知; 流程参与人能够对流程的审批节点及进度实时监控。</p>
6	<p>薪资管理</p> <p>1) . 支持导出浙江省人事厅薪资系统数据格式, 便于我院数据共享共用;</p> <p>2) . 要有自动校核功能, 能判断薪资变动后的薪资标准是否在可批准范围内以及进职务最低档提醒;</p> <p>3) . 按照工资变动审批表的表式, 完成各项工资变动业务的办理, 实现“一站式”工资变动业务管理, 工资变动完成后, 批量打印输出工资变动审批表, 自动记录至员工档案, 一键生成当月工资变动花名册, 且支持后续根据政策的变更自定义调整。</p> <p>4) . 常用调整业务如下:</p> <p>a. 新聘人员工资确定主要涉及新参加工作的应届毕业生、新参加工作的工人、其他新聘人员, 根据相关要求及条件, 可自动计算确定工资标准也可以手工调整;</p> <p>b. 转正定级主要用于管理人员和专业技术人员见习期期满或工人经过学徒期和熟练期后的定岗定薪, 其岗位工资由所聘的岗位决定, 薪级工资由所聘岗位的起点薪级和学历所对应的薪级比较取高而定;</p> <p>c. 岗位变动人员工资调整, 能够按照就高原则自己计算, 同时支持手工调整;</p> <p>d. 学历变动人员工资调整是由学历变更所引起的调资业务分为两类: 见习期期间学历变更、正式聘岗后学历变更, 能够根据标准自动计算基础工资;</p> <p>e. 正常增加薪级工资, 系统自动筛选医院工作人员当年满足晋升薪级工资</p>

	<p>人员，一键完成所有人员薪级工资晋升，批量打印工资变动审批表，自动生成当月变动人员花名册，快速完成年度薪级工资晋升工作。且自动在员工档案中新增一条本次工资变动记录；</p> <p>f. 调整基本工资标准是根据国家政策统一调整工资标准。依据现有的薪级和岗位级别，按新的工资标准，核算出新的薪级工资和岗位工资。见习期人员按新的见习期调整标准。因此，系统要能够对工资标准进行灵活调整；</p> <p>退休工资核定业务是依据《国务院关于机关事业单位工作人员养老保险制度改革的决定》，事业单位人员将实行社会统筹与个人账户相结合的基本养老保险制度，需要在系统中明确社会统筹发放项目和单位发放项目、比例及数额等；</p>
7	<p>招聘管理</p> <p>1) . 支持 PC 端、移动端（微信公众号）招聘门户，应聘者可以通过招聘门户查看招聘岗位、填写简历、应聘、查看应聘状态与结果等；</p> <p>2) . 支持用人科室岗位上报、审核、汇总及发布至招聘门户；</p> <p>3) . 满足医院招聘从简历筛选、笔试、面试、政审、体检、录用的全过程管理，录用后的人员信息自动同步至员工拟入职库；</p> <p>4) . 支持医院人才库的管理和智慧运营，充分发挥人才库；</p> <p>支持通过移动端、邮件、短信等方式，一键推送通知给应聘者。</p>
8	<p>考勤管理</p> <p>1) . 对接钉钉系统中员工请休假申请审批的结果数据（请假类型、请假时间、请假事由）至员工信息数据库，完善员工档案数据；</p> <p>2) . 基于员工考勤结果数据，可自定义对员工历史出勤情况的统计与查询。</p>
9	<p>人力资源共享服务中心</p> <p>1) . 能够为全体职工开通账号及对不同人员进行相应的授权；</p> <p>2) . 经过授权，员工可查询、修改个人基本信息；员工能够查看自己的档案信息，如工资、福利、学历信息、培训信息、职称信息等，发现错误记录能够申请修改，经相关部门审核后方可入库；</p> <p>3) . 能够进行各种人事业务的办理，如入职、转正、轮转、减员、返聘、科室调整、个人信息修改、证明打印等；</p>

	<p>4) .接收个人待办、提醒、慰问祝福的消息推送, 并完成相关事项办理;</p> <p>5) .科室主任可查询、浏览下属员工信息, 并对下属员工信息名册打印输出;</p> <p>可对下属员工结构进行图形化统计分析。</p>
10	<p>数据对接</p> <p>1) .支持与医院现有的主数据平台集成对接, 实现组织机构和人员信息的同步, 医院所有内部管理系统所需的人事信息都必须以人力资源系统推送到主数据平台为准, 其他信息系统从主数据平台抓取数据进行实时同步;</p> <p>2) .人力资源共享服务中心的移动应用集成钉钉移动端应用中;</p> <p>3) .从数据中心平台获取 HIS、科研、护理的信息完善、更新人事系统员工信息数据库;</p> <p>完成与数字认证对接。</p>
11	<p>分析大屏</p> <p>1) .根据医院人力资源分析模型定制决策支撑分析平台;</p> <p>2) .提供对关键人力资源统计分析指标的实时查询, 对团队成员的信息掌握, 对组织内人力资源报表的分类查询及管理;</p> <p>3) .支持查询组织内人力资源配置情况、权限范围内的组织架构图、岗位、职工信息;</p> <p>4) .支持多种信息查询方式;</p> <p>提供多种统计分析功能。</p>

