

绍兴市人民医院合理用药系统 维保服务合同

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：
电话：
邮编：312000
传真：

乙方：杭州逸曜信息技术有限公司
地址：浙江省杭州市余杭区良渚街道金昌路 2073 号 4 号楼 301 室
法人代表：周晓悦 邮编：/
电话：057188923830 传真：057188923830
税务登记号：913301065773480016
开户行：广发银行杭州西湖支行
帐号：134025516010006341
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 号标项一采购文件要求，经公开招标，绍兴市人民医院（以下简称“甲方”）与杭州逸曜信息技术有限公司（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：为保证甲方合理用药系统正常运行，明确甲乙双方责任，签订本合同。

1.2 合同适用范围：

1.3 乙方授权由黄振汉负责执行本合同，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詹滢旦负责执行本合同。

二、服务内容

2.1 服务/维保周期：自 2024 年 9 月 1 日起，为期 1 年

2.2 合同内容

- (1) 项目实施周期：乙方需按合理用药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，负责合理用药系统维保工作。
- (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：人民币柒万元整（¥70000.00）。

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%，即人民币叁万伍仟元整（¥35,000.00）；
- (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%，即人民币叁万伍仟元整（¥35,000.00），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： 绍兴市人民医院（盖章）	单位名称： 杭州逸曜信息技术有限公司（盖章）
法定代表人或委托代理人： 电话： 传真：	法定代表人或委托代理人： 电话：057188923830 传真：057188923830
开户银行： 帐号：	开户银行：广发银行杭州西湖支行 帐号：134025516010006341

（甲方签字） *（乙方签字）*

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。

在医院信息科的配合下通过 TeamViewer、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 30 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、电子邮件或电话技术支持，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 系统知识库升级：在双方约定的维护服务期限内，乙方为甲方提供一年 3 次的合理用药软件知识库的下载更新服务。

1.3 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。

1.4 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 客服热线及网络（邮件、QQ）等远程技术支持。

1.5 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。

1.6 培训服务：乙方将向甲方就合理用药软件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。

1.7 应用支持服务：应甲方需要，乙方的专业药学人员根据甲方要求为甲方提供合理用药软件的应用建议及临床用药管理方案支持服务，并免费提供 2 次上门支

持服务。

1.8 报表使用：培训报表的使用操作，提供 400 客服热线及网络（邮件、QQ）等远程技术支持。

2、维护功能清单

编号	技术要求
1	<p>1. 基础数据管理：</p> <p>1) 维护已有的合理用药管理所需要的基础数据字典管理系统。</p> <p>2) 按要求更新标准化药品数据库。药品数据字段应包含通用名、商品名、剂型、规格、生产企业、批准文号、所属药理分类、药品类别、规格单位、DDD 等字段；药品数据应包含医保、基药、分线管理等属性。</p> <p>3) 按要求提供药理分类数据库更新。其中，西药按照药理类型进行分类，中成药按照功能主治进行分类。</p> <p>4) 更新药品说明书数据库。药品说明书数据库应包含本省用药范围的绝大多数药品的说明书。</p> <p>5) 按要求更新药学知识库。</p>
2	<p>合理用药规则管理：</p> <p>1) 合理用药管理规则可根据药品使用管理要求进行个性化规则定制。</p> <p>2) 管理人员可以自定义实现对某类药品或某一具体药品的使用患者、科室、适应症、同时使用药品等条件进行管理规则的设定。</p> <p>3) 可对临床药品使用的患者属性进行设定。</p> <p>4) 可对药品使用的方式、数量等条件进行设定。</p> <p>5) 可根据实际情况进行多重条件组合分析和审查具体问题处方。</p> <p>6) 提供合理用药规则知识库手动、自动同步，并能以多种形式导出。</p>
3	<p>知识库查询：</p> <p>维护各类医药信息知识库的在线查询功能。</p>
4	<p>医疗机构合理用药自动审查：</p> <p>1) 处方药物用量监测。</p> <p>2) 处方用药与临床诊断相符性。</p> <p>3) 药物过敏情况预防。</p> <p>4) 是否有重复给药。</p>

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">5) 药物使用禁忌监测。6) 剂量、剂型与用法的正确性。7) 配伍禁忌。8) 药物与药物相互作用。9) 特殊人群用药。10) 药物需要警惕的副作用。 |
|--|---|

