

浙大二院软件开发采购合同

智能化随访宣教平台

编号：Z2IT-20240408001

甲方（采购人）：浙江大学医学院附属第二医院

乙方（供应商）：浙江智慧网络医院管理有限公司

甲、乙双方根据浙江大学医学院附属第二医院关于项目编号为0625-24215110-1的智能化随访宣教平台采购的结果，签署本合同。

一、货物内容及合同价格

金额单位：元

产品名称	型号规格	配置要求	数量	单价
智能化随访宣教平台	/	具体详见附件一 《合同范围内产品与服务清单》	1套	796000
合计				796000
合同总价大写：柒拾玖万陆仟圆整				

注：1、根据招标文件要求向甲方交付合同范围内的产品，具体详见附件一《合同范围内产品与服务清单》。

2、以上合同总价包含产品到达用户并能正常使用所需的一切费用。

二、双方责任和义务

甲方：

1、按本合同规定付款。

2、提供实施过程中必要的人员支持、办公场地、网络环境、相关器材和设备，配合乙方完成实施工作。

3、在实施过程中，甲方须协调现有系统或相关器材设备的第三方厂商能配合和支持乙方工作。

4、组织甲方内部相关人员接受有关使用和维护的培训，提供培训场地，保

证受培训人员准时到场。

5、依照合同规定按时组织测试、使用、验收、移交。在软件系统安装完毕上线后签署上线确认单，验收合格后签署验收单。

6、负责做好应用测试涉及到的医院内部各部门及人员的协调工作。

乙方：

1、根据实施计划，完成合同范围内产品的实施和交付。

2、确保合同范围内产品的运行和使用达到招标文件的要求。

3、本项目应用范围包括浙大二院解放路院区、滨江院区、眼科院区、城东院区、浙大院区、博奥院区等一体化管理院区。

4、负责实施过程中的项目管理工作，按甲方要求完成系统测试工作。

5、提供给甲方本建设系统的技术文档、使用说明书等相关资料电子文档 1 份。

6、负责向甲方提供合同范围内产品使用、维护相关培训。

7、向甲方提供合同范围内产品的技术服务。

8、在项目实施过程中，乙方有义务培养甲方人员，保证甲方人员能够独立维护后台及相关应用系统。

9、乙方应当保证对合同范围内产品拥有完全独立的知识产权或产品使用授权，如遇第三方对合同范围内产品主张权利的，由乙方承担责任。

10、乙方需保障合同范围内产品所管理的业务数据的安全性、保密性、完整性，因乙方系统原因造成甲方损失的，甲方有权追究乙方责任。

三、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。

四、转包或分包

本合同范围的产品，应由乙方直接供应，不得转让他人供应，否则甲方有权解除合同，追究乙方的违约责任。

五、项目实施

1、双方确定，甲方指定 骆立康 为甲方项目负责人，乙方指定 阴悦 为乙方项目负责人。

2、项目实施工期为6个月。在工程提前完成，甲方验收认可的情况下，经双方协商同意，可提前完工，并按照项目里程碑完成验收、移交、付款。

3、甲乙双方在合同签订后，共同制定《项目总体实施方案》，内容包括实施任务的细则、详细的实施进度时间表、项目组成员名单、培训时间及次数等。在实施过程中，如遇《项目总体实施方案》需要变更时，须双方协商达成一致，并书面确认。

4、遇不可抗力或不可避免情况，实施进度可相应顺延，但需以双方认可的书面通知为准。

六、项目验收与移交

1、乙方分阶段实施完成，系统正常运行一个月后，通知甲方进行验收。甲方应在接到通知的15个工作日内安排组织验收。

2、甲方依据招标文件逐项清点并验收完成事项、检测交付物质量、核实系统运行状况是否达标。

3、如验收通过，甲方须签署《项目验收移交报告》，报告签署日期为项目正式移交日期。

4、如验收未通过，甲方须提出合理、明确、详细的未通过理由，乙方根据甲方合理意见尽快安排整改，双方协商确定下次验收和移交时间。

5、任何一方以非正当理由拖延验收和移交，应承担相应违约责任。对未通过验收的系统，任何一方不得投入正式使用。

6、项目阶段验收通过后，乙方将项目本阶段相关技术文档、执行程序、功能操作说明以电子文档方式交付甲方，甲方应当签收乙方交付的文件清单。

七、货款支付

1、合同签订后一个月内，甲方向乙方预付合同金额的20%，乙方在付款前向甲方提供合同的收款收据一张。

2、乙方根据《合同范围内产品与服务清单》中的内容在试点科室完成上线工作并且正常运转3个月以上后，提交上线验收报告材料，甲方在15个工作日内组织上线验收工作。甲方在项目通过上线验收并收到乙方出具的项目上线验收报告后，于5个工作日内向乙方支付合同款项的50%，乙方在付款前向甲方提供合同的收款收据一张。

3、乙方在全面完成项目上线工作并正常运转 3 个月以上后，提交全部终验报告材料，甲方在 15 个工作日内组织最终验收工作。甲方在项目通过最终验收并收到乙方出具的项目终验报告后，在 5 个工作日内支付至合同金额的 95%，且乙方在付款前向甲方提供合同的全额正规发票一张。

4、自项目验收合格之日起一年后，经双方再次验收，无质量问题或有问题得到解决后的 15 个工作日内支付 5% 余款。

5、甲乙双方对合同范围内的产品或服务有异议的，按照一事一议的原则进行友好协商，任何一项内容引起的合同价款变化，不影响其他项目的价款及其支付。

6、乙方收款账户信息如下：

收款人：浙江智慧网络医院管理有限公司

开户银行：上海浦东发展银行股份有限公司杭州分行营业部

账号：95200078801600004295

纳税人识别号：913300003074302087

八、质量保证及售后服务

1、乙方对本合同项目自完成整体验收之日起，为甲方提供 1 年的免费维保服务。

2、本合同项目新增或升级的软件功能验收后，作为原系统的功能组成部分，统一纳入原系统整体维保范围，以后不单独收取维保费用。

3、在本合同项目实施及维保期间内，乙方保证其维护响应时限是电话实时响应，如无法远程解决问题，一般正常工作日 1 小时（不含合理的在途时间）内到达现场，法定节假日 2 小时（不含合理的在途时间）内到达现场，24 小时内解决用户问题。如不能解决问题或无法按时到达，则每次从应支付本合同项目货款金额中扣除 10000 元。

4、遇到重大或紧急事件要求乙方派驻应急人员现场解决，但乙方无正当理由不履行的，每发生一次从本合同项目金额中扣除 10000 元，视作一次不良行为。

5、未经我院 IT 中心审核同意，擅自进行运维实施或调整数据库、网络、服务器等操作，导致引发严重信息系统故障或不良事件，每发生一次从本合同项

目金额中扣除 10000 元, 视作一次不良行为。

6、因乙方自身软件或系统架构缺陷原因, 导致引发医院核心信息系统故障事件, 每发生一次即视作一次不良行为, 并从本合同项目金额中扣罚: 故障修复时间如在 20 分钟(含)以内扣罚 1000 元, 如在 20 分钟以上则每增加 20 分钟(含)以内追加扣罚 2000 元。

7、乙方如发生严重违反合同规定、乙方投标文件规定或单一来源采购文件规定标准的行为, 每发生一次从本合同项目金额中扣除 10000 元。

8、在本合同项目实施及维保期间内, 乙方对合同范围内的产品提供免费的更新、升级服务。

9、本合同项目维保服务期满后, 维保费用由甲乙双方另行友好商议决定, 每年维保费最高不超过本合同项目总价的 10%。

九、知识产权和许可使用

1、甲方对本合同执行过程中提供的专属于甲方的私有数据、流程、规划等资料享有相关知识产权, 非经甲方书面许可, 乙方不得传播、泄露, 也不得授权、许可给任何第三方使用。

2、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。

3、乙方对自主研发的系统享有软件版权和相关知识产权, 非经乙方书面许可, 甲方不得传播、泄露, 也不得授权、许可给任何第三方使用。甲乙双方对共同研发的系统享有软件版权和相关知识产权, 非经双方书面同意, 任何一方不得传播、泄露, 也不得授权、许可给任何第三方使用。

十、保密条款

1、除为履行本合同义务的目的、经双方同意的情况外, 双方须对获得的对方保密信息严格控制, 不向第三方泄露。

2、保密信息包括但不限于技术指标、技术诀窍、产品设计需求、产品设计、测试结果、业务经营数据、经营策略、商业计划、报价、合同、客户名单等信息, 以及双方标记为保密的信息。

3、保密信息不包括已为公众知悉的信息, 在双方发生合同关系以前, 已经为一方合法取得的信息, 为符合国家法律法规, 被相关政府部门强制要求披露的

信息。

4、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。

十一、违约责任

1. 甲方无正当理由拒收货物的，甲方向乙方偿付拒收货款总值的百分之五违约金。

2. 甲方无故逾期验收和办理货款支付手续的，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. 由于乙方原因造成逾期交付产品的，乙方应按逾期产品总额每日万分之五向甲方支付违约金，由甲方从应支付货款中扣除。乙方逾期超过约定日期 10 个工作日不能交货的，甲方可解除本合同。乙方因逾期交货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 20% 的违约金，同时退回甲方已支付全部款项。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. 乙方所交的产品品种、型号、规格、技术参数、质量不符合合同规定、乙方投标文件规定标准的，甲方有权拒收该货物，乙方愿意更换货物但逾期交货的，按乙方逾期交货处理。乙方拒绝更换货物的，甲方可单方面解除合同。

十二、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。

十三、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。如协商不成的向甲方所在地法院起诉。

十四、合同生效及其它

1. 合同经甲、乙双方签名并加盖单位公章后生效。

2. 本合同未尽事宜，遵照《民法典》有关条文执行。

3. 本合同一式六份，具有同等法律效力，甲、乙双方各执叁份。

甲方（盖章）：

地址：

法定（授权）代表人：

签名日期：2024年4月26日

经办人：孙立康

王明

乙方（盖章）：

地址：浙江省杭州市拱墅区储鑫路

15号浙数科技中心1幢601室

法定（授权）代表人：

签名日期：2024年4月25日

王明

附件一：《合同范围内产品与服务清单》

功能		描述
智能随访及宣教系统-医护端（PC 端）		
组织管理	院区管理	支持对医院/院区的信息同步功能,可对医院不同院区的基础资料进行增加、删除、编辑、查询功能,并能够对不同的医院或院区停用、启用。
	科室管理	支持对科室的信息同步功能,可对医院不同科室的基础资料进行增加、删除、编辑、查询功能,并能够对不同的科室停用、启用。
	医护信息管理	支持对医生的信息同步功能,可对医生不同科室的基础资料进行增加、删除、编辑、查询功能,并能够对不同的医生停用、启用。
系统管理	角色管理	支持对不同角色创建、编辑、权限配置、停用和启用管理。
	权限管理	支持可针对不同角色配置不同的权限。
	账户管理	支持对账户的增加、注销、登录、修改、冻结、解冻等功能,并支持单点登录。
统计报表	随访报表	支持患者查看随访明细的展示并导出,包括按日、月、半年、年度筛选。
	异常事件统计	支持对异常事件列表展示并导出,包括按日、月、半年、年度筛选。
	数据统计	支持对当日、当月、半年、一年、所有的随访数量统计。
	问卷结果统计	支持对随访问卷结果统计。
患者中心	患者信息管理	支持与院内患者信息同步,并支持筛选、搜索和启用停用状态管理。
	档案与记录管理	支持获取和上传有关患者信息,包括门诊记录、出院记录、手术记录、医嘱信息 诊断信息、出院带药信息等。
规则配置	规则配置	支持自定义随访规则,根据需求可根据各科室患者随访频率的要求来设置随访日期、随访周期。
	对象选择	支持可根据疾病、手术、药品来筛选患者。
	事件管理	支持对具体随访事件的设置,并可匹配对应的随访人群、触发条件等。
	触发配置	经随访系统筛选后,可通过微信、短信全覆盖式发送随访表单,根据表单回馈情况进行有针对性随访,并按照要求在指定条件下执行。

专科随访	专科规则管理	支持可针对具体专科要求制定规则，且规则制定限定为对应专科人员。
	对象选择	支持根据专科特定要求限定随访对象，设计专科化表单。
	事件管理	支持对特定病种，如心脑血管、恶性肿瘤、代谢疾病等进行干预，设置干预事件及问卷。
	触发配置	支持可根据特定专科要求设定触发规则，形成特定的随访路径，并按照要求在指定条件下执行。
日程管理	日程查看	支持对日程信息的查看与导出。
	日程筛选	支持对日程信息的筛选和相关结果登记，还支持对同一患者的多个日程合并，提升患者交互体验。
	异常标记	支持出院随访表单中，设定异常分析与提醒功能，为患者提供更明确的异常状态提醒，智能异常分析与提醒，通过系统设定异常情况条件值，当患者在随访表单中填入的信息符合异常条件时，设置专科咨询通道，及时给出处理意见。
	异常处理	支持对异常信息收集，系统将随访表单异常的患者信息进行收集，汇总至中心，由随访工作人员着重对存在异常信息的患者进行电话随访，提醒患者注意事项，如有必要，可至医院就诊，提高医院复诊率。
宣教管理	宣教内容库	支持创建、编辑和删除宣教的分类和内容，包括图文、视频与音频。
	推送规则配置	支持针对患者就诊后一段时间需多次宣教，系统可设置各个病种多次宣教的触发时间和内容，届时可自动匹配患者情况调用该路径生成宣教任务，路径各节点支持图文、视频等多种方式灵活组合，触达患者的方式包括短信、小程序、公众号等多种方式。
	宣教推送	支持触达患者的方式包括短信、小程序、公众号等多种方式
随访呼叫	一键呼叫	支持智能随访系统与智能呼叫系统信息互通，支持按照患者信一键呼叫功能
	呼叫记录查看	支持可通过系统查看呼叫记录，包括呼叫内容的录音
	AI 随访配置	支持电话任务调度、多轮对话实时调用相关引擎进行流程管理、外呼线路接入管理、含语音合成、识别、语义理解引擎等核心能力技术的调用以及资源更新维护
智能随访及宣教系统-用户端（微信小程序）		
互联网医院服务	互联网医院服务	随访系统和互联网医院微信平台数据对接，操作界面统一融合在微信公众号或服务号界面。经过随访后，若患者需要复诊或复查，可通过预约挂号、预约检查、用药咨询等功能，为患者提供方便、快捷的就诊服务。

随访接收	短信随访	支持将随访以发送短信的方式通知患者。
	微信随访	支持将随访以发送微信消息的方式通知患者。
	电话随访	支持将随访以电话的方式通知患者。
日程管理	日程时间轴查看	支持患者查看已完成和待办的随访日程，并以时间轴的方式展示。
问卷反馈	问卷反馈及查看	支持患者查看、填写与上传问卷，并查看已反馈的问卷。
	满意度评价	支持通过问卷方式提交服务满意度评价。
消息中心	接收视频/音频/图文信息	支持患者查看或反馈院内推送的宣教内容，包括图文、视频和音频。
维保服务		
常规维保服务		1. 为招标方建设内容提供自项目终验之日起为期一年的维保服务。维保期在产品框架范围内免费提供不低于 60 人日的个性化需求修改服务。 2. 本项目应用范围包括浙大二院解放路院区、滨江院区、城东院区、博奥院区、眼科院区、浙大院区等一体化管理院区。 3. 本采购项目如有新增或升级的软件功能，作为原系统的功能组成部分，统一纳入原系统整体维保范围，以后不单独收取维保费用。
项目技术要求		
系统运行要求		1. 要求支持在服务器端加密存储服务器、数据库、应用系统密码，支持不定期修改密码而无需调整客户端配置且不影响系统正常运行，不允许在客户端以明文或加密方式保存任何服务器、数据库、应用系统密码。 2. 要求客户端支持在 Windows10 版本的 64 位操作系统上运行。 3. 要求客户端同时支持 360、IE、Google 等各种主流浏览器的极速和兼容模式。 4. 要求客户端支持系统版本号控制，支持自动从服务端下载、安装、升级程序。
电子病历系统应用水平分级评价、医院智慧服务分级评估要求		本项目所提供的产品功能和技术必须达到国家卫健委发布的《电子病历系统应用水平分级评价标准》六级标准和《医院智慧服务分级评估标准体系》四级标准提出的相关要求，如不符合要求，乙方需无条件按照评审要求免费整改。
医院信息系统互联互通测评要求		1. 本项目所提供的产品功能和技术必须达到国家卫健委统计信息中心发布的《医院信息互联互通标准化

	成熟度测评方案》五级乙等标准提出的相关要求，如不符合要求，乙方需无条件按照评审要求免费整改。 2. 本项目必须根据甲方要求配合通过医院集成平台对接医院信息系统，不额外收取任何费用。 3. 本项目必须开放系统中与医院业务数据相关的全部数据字典，根据甲方要求配合将业务数据接入医院统一的数据中心，不额外收取任何费用。
网络安全等级保护测评要求	1. 本项目所使用的信息技术必须符合国家标准化委员会发布的《信息安全技术-网络安全等级保护基本要求》第三级标准提出的相关要求，如不符合要求，乙方需无条件按照评审要求及时免费整改，否则需承担因技术缺陷导致的不良后果全部责任和损失。 2. 本项目所使用的信息技术必须符合国家《关键信息基础设施安全保护制度》、《商用密码应用安全性评估管理办法》所规定必须达到的基本要求，如不符合要求，乙方需无条件按照评审要求免费整改。
信息化供应链安全管理	本项目实施期间，如因乙方责任落实、管理不到位，从而引发系统瘫痪、数据丢失泄露等重大网络安全事件的，甲方有权采取中止合同或限制其继续执行合同等措施，依法追究其相关责任，并及时向网信、公安及有关主管部门报告。乙方需建立项目人员惩戒机制，及时向医院通报项目人员存在的异常行为，并将惩戒结果第一时间向医院报告。涉嫌违法犯罪的，移交公安机关依法查处。
项目实施要求	
安全保密要求	乙方必须在合同签订前与甲方签订有效的《浙大二院信息安全保密承诺书》，遵守甲方信息安全保密管理要求。
开发要求	1. 要求支持根据甲方个性化需求进行软件定制开发，承诺支持积极按甲方后续需求修订要求进行系统改进。要求支持为甲方指定的第三方的业务开发提供必要的技术支持，提供相应的数据接口和程序接口服务。 2. 要求乙方将本项目相关软件接口程序源代码在甲方工作环境保留一份完整的拷贝，由乙方负责管理。在合同规定范围内，如因乙方原因，无法为甲方继续提供服务义务，则甲方有权无偿使用和修改乙方提供的软件接口程序源代码，以维持甲方业务正常稳定运行。 3. 要求按国家已经颁布的与本项目相关的业务规范和技术规范进行软件开发。 4. 要求按甲方的信息安全管理要求、公安部等级保护测评要求进行软件开发，如因乙方技术漏洞、管理不当导致信息泄露、数据丢失或破坏以及受到黑客攻击，

	乙方承担相应责任并赔偿相关损失。具体管理要求参见甲方院级制度《信息安全管理》。 5. 要求本项目在上线后,配合医院完成公安部信息安全等级保护三级测评,并根据测评结果要求及时完成信息安全整改,乙方配合信息安全整改产生的费用包含在本次项目内。
实施、维护要求	1. 要求针对本项目成立软件开发实施项目组,明确项目经理及其他具体人员组成和分工。项目组人员变更需向甲方书面申请并经甲方同意。项目经理负责定期每月向甲方提交工作计划月报以及每周提交工作周报总结,监管项目按进度和计划有效开展。 2. 要求针对本项目安排指定产品经理负责评审项目所有需求,在技术上严格把关,确保项目保质保量及时完成。 3. 提供 7*24 小时日常服务,通过提供邮件、电话、QQ、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,立即向乙方电话报修,要求乙方 10 分钟内响应,积极配合诊断并进行处理。如判断故障无法远程排除,要求乙方立即安排高级专业技术人员在接到报修电话后一般正常工作日 1 小时(不含合理的在途时间)内、法定节假日 2 小时(不含合理的在途时间)内到达现场处理。 4. 提供软件修复和个性化需求修改服务,免费解决因程序缺陷或者错误造成的用户使用过程中的各类问题,并在项目合同范围内根据用户个性化需求进行软件定制开发和升级,提供软件升级服务,确保甲方正常使用。 5. 提供用户培训服务,在项目维护期内对甲方技术人员提供必要的技术培训,包括数据结构培训、软件设计培训、软件应用培训等;对甲方提供必要的用户操作培训等现场服务。 6. 由于各系统数据量积累较大,为保证系统高效、稳定运行,历史数据会迁移至历史库。因各种检查、自查等各种要求,需要统计各类业务或管理数据,驻场人员会及时相应数据统计分析需求,及时提供相应数据。 7. 提供软硬件巡检服务,乙方在项目维护期内至少每月安排专业维护工程师对整个项目的软硬件进行一次全面巡检,进行预防性维护,并提供巡检报告。 8. 涉及数据库、网络、服务器等信息系统,须制定我院 IT 中心认可的安全保密管理方案,并采用适当的安全保密技术和措施对信息系统进行集成,有效保障信息系统安全。

	9. 必须根据我院 IT 中心签发的需求单安排具体实施工作，不得未经我院 IT 中心允许擅自安排实施。 10. 所有系统更新（包括服务器、数据库、网络、程序等）必须发布更新日志，详细如实说明更新内容，经过我院 IT 中心审核通过并授权后方可实施。 11. 本项目实施过程中，乙方需严格按照甲方的《信息安全管理制​​度》、《信息化项目与需求管理制度》、《医院信息系统数据管理制度》、《信息化供应链安全管理制​​度》等医院制度管理要求实施。 12. 本项目涉及到的三方（包括但不限于 HIS、EMR、LIS、PACS 等）接口改造、对接，数据提取、解密、清洗以及与其相关的费用和集成整合费用不包含在本次总费用里。 13. 试点科室：护理部。
验收要求	1. 要求在本项目实施和维护过程中，乙方需及时向甲方项目负责人提供和更新完整的项目需求文档、项目计划文档(含甘特图)、概要设计文档、数据库设计文档、服务器网络设计文档、项目验收文档、用户操作文档、项目运维文档、项目测试文档、接口开发文档、网络与信息安全测评文档等全套技术文档。 2. 要求本项目在实施前需进行充分的评估和测试，提交上线报告；在验收前需组织用户针对可用性、有效性及患者安全等方面对项目进行评价，提交验收报告。