

杭州市第三人民医院

政府采购合同

合同编号：HT[2025]0223号

项目名称：杭州市第三人民医院医院 EMR 相关系统升级维护项目

甲方：杭州市第三人民医院

乙方：浙江和仁科技股份有限公司

签订地：浙江省杭州市

签订日期：2025 年 1 月 4 日

2025 年 6 月 23 日, 杭州市第三人民医院 以 公开招标 方式 对 医院 EMR 相关系统升级维护 项目进行了采购。经 评标委员会 评定, 浙江和仁科技股份有限公司 为该项目中标供应商。现于中标通知书发出之日起三十日内, 按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定, 按照平等、自愿、公平、诚实信用和绿色的原则, 经 杭州市第三人民医院 (以下简称: 甲方) 和 浙江和仁科技股份有限公司 (以下简称: 乙方) 协商一致, 约定以下合同条款, 以兹共同遵守、全面履行。

1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分, 并构成一个整体, 需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形, 那么在保证按照采购文件确定的事项的前提下, 组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下:

- 1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议;
- 1.1.2 中标通知书;
- 1.1.3 投标文件 (含澄清或者说明文件);
- 1.1.4 招标文件 (含澄清或者修改文件);
- 1.1.5 其他相关采购文件。

1.2 标的

1.2.1 服务内容: 杭州市第三人民医院医院 EMR 相关系统升级维护 (详见附件一: 升级维护清单、附件二: 服务要求);

1.2.2 服务标准: 乙方向甲方提供采购文件和合同规定的所有服务内容;

1.2.3 技术保障: 乙方向甲方提供采购文件和合同规定的所有服务内容;

1.2.4 合同 否 (是/否) 涉及货物。若涉及货物的, 则:

1.2.4.1 货物名称、品牌、规格型号、花色: /;

1.2.4.2 货物数量: /;

1.2.4.3 货物质量: /。

1.3 价款

本项目采用以下第 1.3.1 条款规定的计价方式计价。

1.3.1 总价合同, 本合同总价 (含税) 为: ¥1,180,000.00 元 (大写: 壹佰壹拾捌万元整人民币)。

1.3.2 单价合同，本合同单价（含税）标准为：___/___。服务工作量的计量方式为：___/___。单价合同，在合同履行期间内，根据实际完成的工作量据实结算，但结算总价上限不得超过预算金额或者双方确定的金额¥___/___元（大写：___/___元人民币）。

1.3.3 其他计价方式：___/___。

1.4 履约保证金

乙方___否___（是/否）需要支付履约保证金。若需要支付履约保证金的，则：

1.4.1 履约保证金的比例为合同金额的___/___%；

1.4.2 履约保证金支付方式详见___无___；

1.4.3 如果乙方不履行合同，履约保证金不予退还；如果乙方未能按合同约定全面履行义务，那么甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，同时不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利；

1.4.4 甲方在项目验收结束后及时退还履约保证金。甲方在项目通过验收之日起___/___个工作日内将履约保证金无息退还乙方，逾期退还的，乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延退还一日的应退还而未退还金额的___/___%计算，最高限额为本合同履约保证金的___/___%。

1.5 预付款

甲方___是___（是/否）需要支付预付款。若需要支付预付款的，则：

1.5.1 预付款比例、支付方式、时间详见合同签订后5个工作日内支付合同总价的50%预付款；

1.5.2 预付款的扣回方式详见___/___；

1.5.3 预付款的担保措施详见___/___。

1.6 资金支付

1.6.1 甲方应严格履行合同，及时组织验收，验收合格后及时将合同款支付完毕。对于满足合同约定支付条件的，甲方自收到发票后5个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户，有条件的甲方可以即时支付。甲方不得以机构变动、人员更替、政策调整、单位放假等为由延迟付款。

1.6.2 资金支付的方式、时间和条件：

1、本次项目合同总价为大写人民币壹佰壹拾捌万元整（¥1180000元），采用分期付款方式，每期付款前，乙方需提供正式税务发票，经甲方核对无误后按

照本合同的约定予以付款：

第一期：合同签订后 5 个工作日内支付合同总价的 50%预付款，计大写人民币伍拾玖万元整（¥590000 元）；

第二期：系统经验收合格，服务期满后按医院内部流程支付合同总价的余款，计大写人民币伍拾玖万元整（¥590000 元）。

2、如乙方存在违约情形应向甲方支付违约金或赔偿甲方损失的，甲方有权在待支付的费用中直接扣除相应款项或另行向乙方主张支付，乙方应按照扣款后的金额开具符合甲方要求的正式发票。

3、如乙方提供的发票不符合甲方要求或甲乙双方对于支付金额有争议的，甲方有权待乙方提供符合甲方要求的正式发票后或争议解决后再行支付，且该行为不构成违约。

1.7 履行期限、地点和方式

1.7.1 服务交付（实施）的时间（期限）：服务期 1 年，2025 年 8 月 1 日至 2026 年 7 月 31 日；

1.7.2 服务交付（实施）的地点（地域范围）：杭州市第三人民医院；

1.7.3 服务交付（实施）的方式：现场交付。

1.7.4 若服务涉及货物的，则货物的：

1.7.4.1 交付期限：详见∠；

1.7.4.2 交付地点：∠；

1.7.4.3 交付方式：∠。

1.8 违约责任

1.8.1 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式履行，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的 0.05 %计算，最高限额为本合同总价的 20 %；迟延履行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；

1.8.2 服务中涉及的货物，除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式交付货物，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延交付货物一日的应交付而未交付货物价格的 0.05 %计算，最高限额为本合同总价的 20 %；迟延交付货物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；

1.8.3 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0.01%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；

1.8.4 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的的，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；

1.8.5 除前述约定外，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；

1.8.6 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的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

1.8.7 违约责任另有约定的，从其约定；

(1) 乙方须按合同文件的要求完成服务内容，并会同甲方按有关规范验收。如验收不合格的，乙方应无条件返工至合格并负责返工所产生的全部费用和所造成的经济损失。

(2) 乙方应及时配置符合甲方要求的项目经理和驻场服务工程师并保持人员的稳定性。乙方驻场服务工程师暂离现场必须事先征得甲方批准，如未经批准擅自离岗，不满一天按离岗一天计。每离岗一天扣除 1000 元计，从合同余款中扣除，擅自离岗连续超过 10 天或累计超过 15 天的，甲方有权终止合同，并要求乙方支付合同总金额 20% 的违约金；如该违约金不足以弥补甲方因此所遭受的全部损失的，乙方应予补足。

(3) 因乙方原因造成与本项目衔接相关的其他系统不能正常运行或酿成重大事故（正常工作日系统中断一天或一天以上以及比前述情况更为严重的）的，乙方应承担全部法律责任，并向甲方支付合同总金额 30% 的违约金，如该违约金不足以弥补甲方

因此所遭受的全部损失的，乙方应予以补足。

(4) 本合同提及的“经济损失”、“损失”均包括但不限于直接损失、间接损失和守约方因维权而产生的诉讼费、律师费、保全费、保全担保费、公证费、鉴定费和执行费等一切损失。

1.9 争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择以下第1.9.2条款规定的方

1.9.1 将争议提交杭州仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

1.9.2 向甲方住所地人民法院起诉。

2.0 合同生效

本合同自双方当事人盖章或者签字时生效。

甲方：杭州市第三人民医院

统一社会信用代码：

住所：杭州市上城区西湖大道38号

法定代表人或

授权代表（签字）：

联系人：李尚

经办人：

邮政编码：

电话：

传真：

电子邮箱：

开户银行：

开户名称：

开户账号：

乙方：浙江和仁科技股份有限公司

统一社会信用代码：

91330100563023775L

住所：杭州市西兴街道新联路625号

法定代表人

或授权代表（签字）：

联系人：

邮政编码：

电话：0571-81397000

传真：

电子邮箱：

开户银行： 中国银行杭州滨江支行

开户名称： 浙江和仁科技股份有限公司

开户账号： 402658346702

第二部分 合同一般条款

2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指采购人和中标供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，中标供应商在完全履行合同义务后，采购人应支付给中标供应商的价格。

2.1.3 “服务”系指中标供应商根据合同约定应向采购人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括采购人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方”系指与中标供应商签署合同的采购人；采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的中标供应商；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

2.2 技术规范

服务所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致；如果采购文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿；

2.3.2 合同涉及技术成果的归属和收益的分成办法的，详见/。

2.4 履约检查和问题反馈

2.4.1 甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进

行履约检查,以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方之项目需求,但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作,乙方应予积极配合;

2.4.2 合同履行期间,甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方,双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

2.5 结算方式和付款条件

(1)、固定总价合同。采用分期付款方式,每期付款前,乙方需提供正式税务发票,经甲方核对无误后按照本合同的约定予以付款。

第一期:合同签订后5个工作日内支付合同总价的50%预付款,计大写人民币伍拾玖万元整(¥590000元);

第二期:系统经验收合格,服务期满后按医院内部流程支付合同总价的余款,计大写人民币伍拾玖万元整(¥590000元)。

(2)、如乙方存在违约情形应向甲方支付违约金或赔偿甲方损失的,甲方有权在待支付的费用中直接扣除相应款项或另行向乙方主张支付,乙方应按照扣款后的金额开具符合甲方要求的正式发票。

(3)、如乙方提供的发票不符合甲方要求或甲乙双方对于支付金额有争议的,甲方有权待乙方提供符合甲方要求的正式发票后或争议解决后再行支付,且该行为不构成违约。

2.6 技术资料和保密义务

2.6.1 乙方有权依据合同约定和项目需要,向甲方了解有关情况,调阅有关资料等,甲方应予积极配合;

2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等;

2.6.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意,任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料,包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等,并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

2.7 质量保证

2.7.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系,并提供相关内部规章制度给甲方,以便甲方进行监督检查;

2.7.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场

地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

2.8 延迟履行

在合同履行过程中，如果乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。

2.9 合同变更

合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.10 合同转让和分包

合同的权利义务依法不得转让，但经甲方同意，乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

2.11 不可抗力

2.11.1 如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

2.11.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.11.3 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在 **30 日 内** 以书面形式变更合同；

2.11.4 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在 **30 日 内** 以书面形式通知对方当事人，并在 **30 日 内**，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

2.12 税费

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定。

2.13 乙方破产

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

2.14 合同中止、终止

2.14.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.14.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.15 检验和验收

2.15.1 乙方按照合同的约定，定期提交服务报告，甲方按照一次性验收的约定进行定期验收；

2.15.2 合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约的验收，即：按照合同约定的标准，组织对乙方履约情况的验收，并出具验收书；向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告。

2.15.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力详见：

在本项目实施和维护过程中，乙方需及时提供和更新完整的需求文档、系统更新文档、数据结构变更文档、巡检记录等技术文档。并结合《杭州市第三人民医院信息化服务项目质量考核表》(详见附件三)进行验收，考核分在90分(含)以上该项目全额支付；考核分在90分以下的，每下降1分，支付费用相对扣除本合同总额的1%，以此类推，扣完为止。

2.16 通知和送达

2.16.1 任何一方因履行合同而以合同第一部分尾部所列明的传真或电子邮件发出的所有通知、文件、材料，均视为已向对方当事人送达；任何一方变更上述送达方式或者地址的，应于3个工作日内书面通知对方当事人，在对方当事人收到有关变更通知之前，变更前的约定送达方式或者地址仍视为有效。

2.16.2 以当面交付方式送达的，交付之时视为送达；以电子邮件方式送达的，发出电子邮件之时视为送达；以传真方式送达的，发出传真之时视为送达；以邮寄方式送达的，邮件挂号寄出或者交邮之日之次日视为送达。

2.17 合同使用的文字和适用的法律

2.17.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.17.2 合同适用中华人民共和国法律。

2.18 计量单位

除技术规范中另有规定外，合同的计量单位均使用国家法定计量单位。

2.19 合同份数

合同份数按一式伍份，甲方叁份，乙方贰份，每份均具有同等法律效力。

附件一：升级维护清单：

功能	技术要求
EMRS 门诊电子病历医生站	保障 EMRS 门诊电子病历医生站日常稳定运行
EMRS 住院电子病历医生站	保障 EMRS 住院电子病历医生站日常稳定运行
护理 EMR 系统	保障护理 EMR 系统日常稳定运行
和仁临床路径软件	保障和仁临床路径软件日常稳定运行
和仁移动护理系统软件	保障和仁移动护理系统软件日常稳定运行
电生理信息系统	升级维护，BUG 和需求修改
手术麻醉监护系统	升级维护，BUG 和需求修改
院感系统	升级维护，BUG 和需求修改
急诊留抢救病历系统	升级维护，BUG 和需求修改
接口开放	以数据视图方式开放相关接口，并制定接口标准，与第三方开展业务协同信息化服务并且统一管理医院接口标准
产品缺陷修复服务	为客户修改在使用产品过程中发现产品有关的缺陷或错误。为客户修复产品缺陷并提供更新软件版本
维护性版本更新服务	产品的日常维护、缺陷修复累积到一定程度，会发布新的升级版本，向客户推送
技术支援专家服务	在客户的信息系统遇到问题需要协助的时候，通过多种方式提供问题诊断，故障解决，技术咨询等服务，并提供诊断报告及解决措施
定期巡检服务	安排专业技术人员按巡检计划上门为医院信息系统进行健康度检查，提前发现可能存在的问题，并进行系统健康、性能、安全、架构等方面的风险评估及优化建议，形成诊断报告和解决措施
年度服务总结	年底协助客户进行来年服务规划，对运维重点进行预测，包括系统设备老化、升级、更新、扩容等，提供相关的费用预算方案
工程师驻场服务	2 名工程师工作日常驻客户现场，以便及时处理医院信息系统相关问题
公司整体团队支持	为客户指定开发测试团队，协助支持常驻现场工程师进行需求研发、测试等
专属服务经理服务	为客户指定专属服务经理，专属服务电话，获得更加周到的客户服务
应急响应服务	提供 7*24 应急响应服务，公司在确认重大紧急响应请求后即时通过电话、Email 或传真等远程方式查找紧急事件的事发原因并解决相应问题，必要时提供现场技术支持
热线支持服务	提供 7x24 小时服务，包括电话、邮件、传真、远程协助等
数字化医院咨询服务	每年 1 次的数字化医院建设现状调研评估，协助医院制定信息化预算及方案，并提供相关软硬件产品选型咨询。

附件二：服务要求：

1、提供驻场服务工程师2名，工程师必须熟悉.net、Oracle等工具软件的使用，熟悉系统架构，能够胜任系统的升级和维护工作。驻场工程师不得随意更换，一年内更换不得超过一次，更换前三个月必须通知、并取得医院同意，驻场工程师必须服从医院管理，并按国家法定工作日工作（或医院有特殊要求具体协商），医院有重大保障任务时应服从医院安排。

2、提供1名项目经理负责项目管理及整体协调工作，提供开发测试团队协助支持驻场服务工程师进行需求研发、测试。

3、提供新增合理业务变更需求的软件修改和相关接口改造服务。确保医院信息管理系统迅速、准确地跟上医院业务流程的变化，保证医院业务正常、稳定、高效运转。

4、7*24小时实时远程联机服务解决EMR系统运行过程中的各类突发问题。

5、对于错误性、程序本身的Bug并影响业务流程的需求，投标人立即响应，对一般故障在1小时内解决，严重故障在2小时内解决。

6、7*24小时不间断的在线、电子邮件或电话技术支持，提供产品咨询和补救支持。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。

7、对医院所发生的问题，由技术工程师进行处理，让医院可随时追踪问题的处理状态，避免同类问题的重复发生。

8、为医院提供维护性技术资料，使医院及时掌握最新的维护经验和技巧，了解所维护系统的一些预防性措施、获得最新的软件产品知识等。

9、提供产品更新通知服务，确保用户免费获得小版本更新的升级软件产品，同时包括新版本安装说明、新增功能说明与使用文档等。

10、为保证软件修改后的稳定性，供应商在软件做变更后，必须经测试通过后，才能发布给医院。

附件三：杭州市第三人民医院信息化服务项目质量考核表

项目名称:

公司名称:

考核时间:

年 月 日

序号	考核内容	标准分值	实得分	扣分事由	扣分说明
1	服务人员遵守医院和信息部各项规章制度，主动配合和服从信息部统一安排。	8			视情况扣 1-8 分。
2	服务人员应具备工作所需的专业技术。	8			视情况扣 1-8 分，未有专业资质该项不得分。
3	服务人员文明施工，施工期间，因违纪、不文明等行为造成有效投诉的。	8			投诉一次扣 2 分。
4	严格按照合同要求执行服务计划，按期、按质、按量完成服务任务。	16			违规一次扣 2 分。
5	经过与服务单位沟通确定能改的项目需求完成情况。	8			视情况扣 1-8 分。
6	服务单位应按照服务期内主动联系医院进行服务工作，是否在甲方要求规定的服务周期内主动提交书面报告，服务报告是否出现明显错误导致甲方受损的。	16			视情况扣 2-16 分。
7	当出现故障或遇紧急问题时，服务单位响应及时率应达 100%。如需服务人员到现场服务的，需在要求的时间内到达现场。	8			出现一次未响应或者未及时响应，扣 3 分。
8	重要问题处理，均要有问题处理书面结果反馈，超时未修复的问题均要主动书面说明原因，提供书面后续解决方案。	8			视情况扣 2-5 分。
9	当出现故障或遇紧急问题时，服务单位应在信息部要求的规定时间内对问题修复完毕，如果超时未修复、排查问题不仔细，修复不彻底，导致医院业务受影响。	10			视情况扣 2-10 分。
10	服务人员实施过程中，应保证对应业务的网络及信息系统安全，如因维保人员态度懒散、工作粗心、不专业引起安全事故（包括火灾等）的，按情节轻重程度扣分并赔偿。	10			视情况扣 2-10 分。
11	服务人员不得泄露医院要求的保密文件、数据信息等。	倒扣分			出现一次扣 20 分，若造成严重后果的，本次考核 0 分。
	总分				

