

# 医院综合运营管理系统 运维服务协议

甲 方： 伊犁哈萨克自治州塔城地区人民医院

乙 方： 新疆熙软仁沐信息科技有限公司

本医院综合运营管理系统运维服务协议(“本协议”)由以下两方于[2024]年[11]月[18]日(“生效日”)在中国新疆乌鲁木齐市签署:

甲方: [伊犁哈萨克自治州塔城地区人民医院]  
地址: [新疆维吾尔自治区塔城市文化路 22 号]  
电话: [18935803992]

乙方: 新疆熙软仁沐信息科技有限公司  
地址: 新疆乌鲁木齐市经济技术开发区(头屯河区)荣盛五街 336 号翼展天地大厦 B 座 808 室(中国(新疆)自由贸易试验区)  
电话: 0991-3920486

甲方与乙方在本协议中单称为“一方”, 或合称为“双方”。

因乙方受甲方委托, 为其终端用户(塔城地区人民医院)提供信息化和智能化的运营管理解决方案, 帮助其实现“数字运营、精细管控”。现甲方运行的由乙方研发交付的“[熙云开发平台 V2.1、科室成本管理系统 V2.1、医院全面预算管理系统 V2.1]”系统(“系统”), 自实施结项并完成验收后, 已于[2024]年[2]月[29]日超出双方明确约定的运行维护服务期限。为了保障该系统可以继续稳定运行, 以及不影响甲方对系统的正常使用, 经双方友好协商, 一致就系统的后续运行维护服务达成协议如下, 共同遵照执行。

## 第 1 条 运行维护服务期限

甲乙双方一致确认, 本协议项下运行维护服务期限自[2024]年[11]月[18]日起, 至[2025]年[11]月[17]日终止。在服务期限届满前三个月内, 乙方应向甲方征询继续合作的意向。如果甲乙双方同意继续合作的, 双方应续订本协议, 或再次对服务细节进行协商并重新签订服务协议。

## 第 2 条 运行维护服务范围

序号	[填入系统名称及版本号]
1.	熙云开发平台【简称: 熙云平台】V2.1
2.	科室成本管理系统【简称: DCMS】V2.1
3.	医院全面预算管理系统【简称: HCBMS】V2.1

## 第 3 条 服务内容及方式

### 3.1 标准运行维护服务

- 3.1.1 电话/邮件支持：乙方指定技术人员将通过电话提供技术支持，协助和指导甲方的技术人员确定故障原因，制定解决方案并协助解决。若问题或故障较为复杂，甲方可以在邮件中描述问题，并将问题相关截图、备份压缩后的数据库和环境包等资料以邮件的形式发送给乙方客户服务中心，乙方技术人员会在收到邮件后对问题进行汇总、分析、排查、还原环境等，并就处理结果向甲方及时进行反馈，甲方同意为乙方技术人员提供必要的支持。
- 3.1.2 远程技术支持：在甲方保证服务器网络联通的情况下，乙方通过 VPN 远程诊断、电话支持、电子邮件等多种远程方式进行技术支持。
- 3.1.3 现场支持：当电话、远程技术支持方式皆不能解决系统的技术故障，在甲方提出现场支持要求后，乙方将派遣工程师赶赴现场分析故障原因，制定故障排除方案，提供故障排除服务。

现场响应时间：乙方提供 7 日\*24 小时现场响应运行维护服务。如发生系统运行技术故障且经甲方提出现场支持要求后，在工作日的工作时间，乙方将在 2 小时内响应，并尽力在 4 小时内到达现场、6 小时内修复；在工作日的非工作时间以及非工作日，乙方将在 6 小时内响应，并尽力在 12 小时内到达现场、48 小时内修复。为免疑义，前述工作时间为 9:00 至 18:00，非工作时间即为 9:00 至 18:00 以外的时间。

- 3.1.4 乙方派其维护服务人员通过上门拜访或电话、电子邮件等方式主动开展回访用户服务，并就甲方在系统使用过程中的常见问题进行解答，进行服务满意度和服务质量的跟踪，并根据回馈情况制定服务改善方案并监督执行，如定期现场例行检查维护，维护内容包括软件模块维护、服务器软件环境维护，因业务发展需要或需求变动引发对软件的新增及功能的完善等，服务改善方案具体的安排由双方书面协商确认为准。

## 3.2 其他运行维护服务

在本协议项下的服务期限内，以下内容不属于标准运行维护服务的范围，如甲方需要乙方为其提供此类服务，由双方另行协商，并以书面形式确定具体的服务内容、方式及费用：

- (a) 有关的应用程序及操作系统内的数据文件备份及安全。
- (b) 自然灾害对系统运行所需的设备的损害；
- (c) 人为的误操作对系统运行所需的设备的损害；
- (d) 系统运行所需的设备电源漏电或供电突然中断；

(e) 系统运行所需的设备人为入水或异物。

甲方及甲方用户应做好数据文件的备份工作，以便乙方可以在损害、故障发生后最大限度地帮助甲方恢复该等数据文件。

#### 第 4 条 运行维护服务费用

##### 4.1 服务费用金额

甲乙双方在此确认，服务期一年，每年的运行维护服务费用为人民币[ 5.36 ]万元，自签订合同之日算起。

##### 4.2 付款方式

甲乙双方在此确认，甲方应在本协议生效日后 5 个工作日内或服务期限项下任一服务年度届满后 5 个工作日内向乙方的指定账户一次性支付上述年度服务费用。乙方的指定账户信息如下

户名： [新疆熙软仁沐信息科技有限公司]

开户行： [中国工商银行股份有限公司乌鲁木齐澎湖路科技支行]

账号： [3002019209200133046]

#### 第 5 条 甲方责任

5.1 甲方应确保有专人负责系统的使用和管理，并建立相关制度，以确保系统运行环境(包括计算机、打印机及相关硬件设备)的安全，为系统正常运行提供保障。

5.2 甲方应定期做好系统的数据备份，并对备份数据进行妥善保管。

5.3 若甲方在系统使用过程中发现系统出现异常，应及时与乙方取得联系，并记录当前故障现象，便于乙方做出诊断。

5.4 甲方应在乙方进行维护与技术支持时，根据乙方要求，指定配合工作的员工，提供必要的设备。

5.5 甲方应在乙方服务人员维护与技术支持完成时，配合检查系统运行是否正常。

#### 第 6 条 乙方责任

- 6.1 乙方接到甲方通过电话、电子邮件提交等方式提出关于乙方系统的运维服务请求后，必须在规定时间内给予响应。
- 6.2 乙方服务人员服务完毕后，必须得到甲方对运维服务情况进行的检查和书面确认。
- 6.3 乙方除向甲方提供本协议中约定的服务内容外，有义务对甲方用户在使用乙方系统过程中出现的技术问题提供指导，以提高方便甲方用户的应用水平。
- 6.4 未经甲方许可，乙方服务人员不得对甲方的财务或业务经营数据进行增删、修改、复制、传送、记录等。
- 6.5 除本协议明确约定外，乙方不对运行维护服务做其他任何明示的或者暗示的保证或承诺。

## 第 7 条 保密

- 7.1 为本协议之目的，“保密信息”指根据本协议由一方披露给另一方、被另一方获悉或知晓的所有可以被合理的认为对一方(以及其关联方)有价值的任何类型的数据、文件、材料或信息，不论其形式或介质载体，也不论其是否标注“秘密”和/或“专属”，包括但不限于(a)任何涉及与一方或其关联方的产品资料、研发数据、技术信息、商业策略、业务计划等；(b)为本协议之目的，任何一方提供、准备、制作、设计或开发的所有草稿、图纸、计划、设计、模型、函件往来、文件、资料、数据、信息和软件；及(c)有关本协议之存在和条款的信息。

保密信息不包括接收信息的一方(“接收方”)能够以书面证据证明符合下列情况的信息：(a)在直接或间接从披露信息的一方(“披露方”)或其代表获得该信息之前或生效日之前，接收方在不受使用或披露限制的情况下已经知晓的信息；(b)并非由于接收方、其关联方或其任何代表违反本协议或其他过错行为已经或即将为公众普遍知晓的信息；(c)由接收方从当时不对披露方或任何其他人士承担任何信息保密义务的第三方处获得的信息；或(d)接收方能够以书面或其他记录证明是由接收方在不参考或使用任何保密信息的情况下独立开发的信息。

- 7.2 除非另有明文规定，接收方应：(a)对该等保密信息严格保密；(b)不将该等保密信息向任何第三方披露，除非向必须知道该等保密信息的第三方进行披露，但前提是该第三方应书面同意遵守本协议中规定的保密义务，且接

收方就该等第三方违反本协议所约定的保密义务向披露方承担完全的违约责任。如有必要，披露方可要求该等第三方签署令披露方满意的保密协议；(c)仅将该等保密信息用于执行本协议所必须的目的而非任何其他目的；(d)如果保密信息由一方披露，在披露方提出书面请求后的三十(30)日内，将接受方及经许可披露的第三方所持有的保密信息原件或复制件或归还给披露方，或予以销毁(并提供销毁的书面确认)；(e)使用至少与保护自身保密信息同等程度的注意以保护保密信息，并应采取合理措施降低保密信息未经授权披露的风险。

- 7.3 本条规定的甲、乙双方的保密义务，于本协议终止后持续有效，除非至双方一致书面同意解除保密义务或保密信息实际上已经公开之日止。

## 第 8 条 违约责任

- 8.1 因任何一方违反本协议所约定的义务而给另一方造成损失的，违约方在收到守约方要求纠正其违约行为的书面通知之日，应立即停止其违约行为，并在合作双方善意协商的前提下，违约方应当补偿守约方的实际经济损失。
- 8.2 除上述约定外，乙方的运行维护人员不履行或不按本协议的约定履行服务，导致甲方无法正常使用系统，并造成了实际经济损失的，乙方应当对甲方所遭受的损失予以适当的经济补偿，但补偿金额最多不超过甲方所支付的年度维护服务费。为免疑义，因不可抗力、甲方自身原因(包括但不限于甲方内部决策或决策时间的变化)而造成的乙方延误和/或甲方损失，乙方不承担任何违约责任。

## 第 9 条 不可抗力

- 9.1 由于不可抗力事件致使本协议的部分或全部不能履行或延迟履行，则双方于彼此间不承担任何违约责任。“**不可抗力事件**”指本协议双方不能合理控制、不可预见或无法避免的事件，该事件妨碍、影响或延误任何一方根据本协议履行其全部或部分义务。该等事件包括但不限于政府行为、自然灾害、战争、传染病或其他类似事件。
- 9.2 出现不可抗力事件时，受到影响的一方应于不可抗力发生后 3 日内书面通知对方，并告知对方该类事件对本协议和/或所需的运维服务的履行可能产生的影响，并由双方协商约定本协议和/或所需的运维服务的履行期限的延长或终止。一方怠于通知而造成对方损失或损失扩大的，应赔偿另一方的相关损失。

## 第 10 条 适用法律及争议解决

- 10.1 本协议的签署、生效、解释、履行、修改和终止以及本协议项下争议的解决应适用中华人民共和国法律(香港、澳门、台湾地区的法律除外)。
- 10.2 因本协议引起的或与本协议有关的任何争议，双方应诚意协商解决争议。如果在任何一方提出通过协商解决争议的要求后 30 天之内，双方未能就该等争议的解决达成一致，则任何一方均可将有关争议提交给上海仲裁委员会，由该会按照其届时有效的仲裁规则仲裁解决。仲裁应在上海进行，仲裁使用的语言应为中文。仲裁裁决应是终局性的并对双方均有约束力。仲裁费用由败诉方承担，除非仲裁裁决另有裁定。
- 10.3 因解释和履行本协议而发生任何争议或任何争议正在进行仲裁时，除争议事项外，本协议双方应继续行使其各自在本协议项下的权利并履行其各自在本协议项下的义务。

## 第 11 条 其他

- 11.1 本协议自甲、乙双方签字盖章后于生效日起生效至双方确认已完全履行协议项下的所有义务且本协议项下的所有付款已结清之日终止。
- 11.2 经双方沟通一致，此合同到期后，甲乙双方可基于此合同续签。
- 11.3 本协议以中文书就，一式贰(2)份，每一方各执壹(1)份，每份具有同等法律效力。
- 11.4 对本协议作出的任何修改和补充均应为书面形式。双方签署的与本协议有关的修改协议和补充协议应是本协议不可分割的组成部分，并应具有与本协议同等的法律效力。

(以下无正文)

(本页无正文，为《医院综合运营管理系统运维服务协议》签字页)

甲方：[伊犁哈萨克自治州塔城地区人民医院](盖章)

授权代表签字：\_\_\_\_\_

乙方：新疆熙软仁沐信息科技有限公司(盖章)

授权代表签字：\_\_\_\_\_