

于田县人民医院
信息系统运维服务
(2025 年度)
投标文件

1. 商务条款

1.1. 报价明细表

项目名称：于田县人民医院信息系统运维服务(2025 年度)

报价单位：天津中康九信科技有限公司

序号	名称	服务期限
1	于田县人民医院信息系统运维服务	2025 年 7 月 1 日-2026 年 6 月 30 日
2	合计金额：¥46.85 万元，大写：人民币肆拾陆万捌仟伍佰元整	

1.2. 合同期限与续签

我方成功中标后，签署合同的服务期限自 2025 年 7 月 1 日-2026 年 6 月 30 日。合同到期后，甲乙双方就后续信息系统运维服务事宜另行协商，书面确定后续信息系统运维服务合同签署相关事宜。

信息系统运维服务范围清单如下：

序号	名称
1	HIS 系统和 HIS 系统的数据库运维服务
2	电子病历系统和电子病历系统的数据库运维服务



3	检验系统运维服务
4	心电管理系统运维服务
5	数字签名系统运维服务
6	病案管理系统运维服务
7	移动护理系统运维服务
8	体检系统运维服务
9	合理用药系统运维服务



序号	名称	备注
1	检验系统运维服务	
2	心电管理系统运维服务	
3	数字签名系统运维服务	
4	病案管理系统运维服务	
5	移动护理系统运维服务	
6	体检系统运维服务	
7	合理用药系统运维服务	

序号	名称	备注
1	检验系统运维服务	
2	心电管理系统运维服务	
3	数字签名系统运维服务	
4	病案管理系统运维服务	
5	移动护理系统运维服务	
6	体检系统运维服务	
7	合理用药系统运维服务	

1.3. 资质证明材料

1.3.1. 软件著作权

1.3.1.1. 中康九信医院信息管理系统

中华人民共和国国家版权局

计算机软件著作权登记证书

证书号：软著登字第3343161号

软件名称：中康九信医院信息管理系统
[简称：医院信息管理系统]
V1.0

著作权人：天津中康九信科技有限公司

开发完成日期：2018年11月01日

首次发表日期：2018年11月01日

权利取得方式：原始取得

权利范围：全部权利

登记号：2018SR1014066

根据《计算机软件保护条例》和《计算机软件著作权登记办法》的规定，经中国版权保护中心审核，对以上事项予以登记。

No. 03361665

中华人民共和国国家版权局
计算机软件著作权
登记专用章
2018年12月13日

1.3.1.2. 中康九信 ESB 数据交换平台

中华人民共和国国家版权局

计算机软件著作权登记证书

证书号：软著登字第4002501号

软件名称：中康九信ESB数据交换平台
[简称：ESB数据交换平台]
V1.0

著作权人：天津中康九信科技有限公司

开发完成日期：2019年04月20日

首次发表日期：2019年04月20日

权利取得方式：原始取得

权利范围：全部权利

登记号：2019SR0641904

根据《计算机软件保护条例》和《计算机软件著作权登记办法》的规定，经中国版权保护中心审核，对以上事项予以登记。

No. 04144774

2019年06月21日

1.3.1.3. 中康九信急诊信息系统

中华人民共和国国家版权局
计算机软件著作权登记证书

证书号： 软著登字第5363982号

软件名称： 中康九信急诊信息系统
V1.0

著作权人： 天津中康九信科技有限公司

开发完成日期： 2019年11月28日

首次发表日期： 2019年11月28日

权利取得方式： 原始取得

权利范围： 全部权利

登记号： 2020SR0485286

根据《计算机软件保护条例》和《计算机软件著作权登记办法》的规定，经中国版权保护中心审核，对以上事项予以登记。

No. 05707421

2020年06月21日

1.3.1.4. 中康九信医院信息化集成平台



中华人民共和国国家版权局

计算机软件著作权登记证书

证书号：软著登字第4060063号

软件名称：中康九信医院信息化集成平台
[简称：医院信息化集成平台]
V1.0

著作权人：天津中康九信科技有限公司

开发完成日期：2019年04月25日

首次发表日期：2019年04月25日

权利取得方式：原始取得

权利范围：全部权利

登记号：2019SR0639306

根据《计算机软件保护条例》和《计算机软件著作权登记办法》的规定，经中国版权保护中心审核，对以上事项予以登记。



No. 04176127

2019年06月20日

1.3.1.5. 中康九信电子病历管理系统

中华人民共和国国家版权局
计算机软件著作权登记证书

证书号：软著登字第4401876号

软件名称：中康九信电子病历管理系统
V1.0

著作权人：天津中康九信科技有限公司

开发完成日期：2019年06月28日

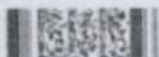
首次发表日期：2019年06月28日

权利取得方式：原始取得

权利范围：全部权利

登记号：2019SR0981118

根据《计算机软件保护条例》和《计算机软件著作权登记办法》的规定，经中国版权保护中心审核，对以上事项予以登记。



No. 04494805



2019年09月23日

1.3.1.6. 中康九信远程心电管理系统

中华人民共和国国家版权局

计算机软件著作权登记证书

证书号：软著登字第4399092号

软件名称：中康九信远程心电管理系统
V1.0

著作权人：天津中康九信科技有限公司

开发完成日期：2019年05月13日

首次发表日期：2019年05月13日

权利取得方式：原始取得

权利范围：全部权利

登记号：2019SR0978293

根据《计算机软件保护条例》和《计算机软件著作权登记办法》的规定，经中国版权保护中心审核，对以上事项予以登记。

No. 04565170

中华人民共和国国家版权局
计算机软件著作权
登记专用章
2019年09月20日

1.3.1.7. 中康九信远程影像管理系统

中华人民共和国国家版权局

计算机软件著作权登记证书

证书号：软著登字第4402474号

软件名称：中康九信远程影像管理系统
V1.0

著作权人：天津中康九信科技有限公司

开发完成日期：2019年05月27日

首次发表日期：2019年05月27日

权利取得方式：原始取得

权利范围：全部权利

登记号：2019SR0981717

根据《计算机软件保护条例》和《计算机软件著作权登记办法》的规定，经中国版权保护中心审核，对以上事项予以登记。

No. 04565467

中华人民共和国国家版权局
计算机软件著作权
登记专用章
2019年09月23日

1.3.1.8. 中康九信区域合作医疗信息平台

中华人民共和国国家版权局
计算机软件著作权登记证书

证书号： 软著登字第5363968号

软 件 名 称： 中康九信区域合作医疗信息平台
V1.0

著 作 权 人： 天津中康九信科技有限公司

开发完成日期： 2019年10月25日

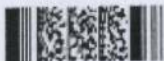
首次发表日期： 2019年10月25日

权利取得方式： 原始取得

权 利 范 围： 全部权利

登 记 号： 2020SR0485272

根据《计算机软件保护条例》和《计算机软件著作权登记办法》的规定，经中国版权保护中心审核，对以上事项予以登记。




No. 05707419


2020年05月21日

1.3.1.9. 中康九信检验信息管理系统

01.1.8.1

康九信科技

中华人民共和国国家版权局

计算机软件著作权登记证书

证书号： 软著登字第4896113号

软件名称： 中康九信检验信息管理系统
V1.0

著作权人： 天津中康九信科技有限公司

开发完成日期： 2019年05月12日

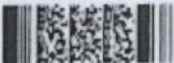
首次发表日期： 2019年05月12日

权利取得方式： 原始取得

权利范围： 全部权利

登记号： 2020SR0017417

根据《计算机软件保护条例》和《计算机软件著作权登记办法》的规定，经中国版权保护中心审核，对以上事项予以登记。





No. 05145790

中华人民共和国国家版权局
计算机软件著作权
登记专用章

2020年01月06日

1.3.1.10. 中康九信医共体云医院信息管理系统

中华人民共和国国家版权局

计算机软件著作权登记证书

证书号： 软著登字第11018405号

软件名称： 中康九信医共体云医院信息管理系统
[简称：医共体云HIS]
V1.0

著作权人： 天津中康九信科技有限公司

开发完成日期： 2022年11月30日

首次发表日期： 未发表

权利取得方式： 原始取得

权利范围： 全部权利

登记号： 2023SR0431234

根据《计算机软件保护条例》和《计算机软件著作权登记办法》的规定，经中国版权保护中心审核，对以上事项予以登记。

No. 12475171

2023年04月03日

1.4. 近三年业绩

1.4.1. 业绩清单

序号	项目名称	采购单位名称	项目内容	合同金额	备注
1	于田县人民医院 HIS系统服务器及 存储升级项目	于田县人民医院	我公司负责于田县人民医院HIS系统相关服务器设备采购及系统集成服务	830160 元	
2	绥化市妇幼保健院 信息系统升级改造 项目	绥化市妇幼保健院	HIS系统、LIS系统、PACS系统、等系统建设	2660000.01 元	
3	郑煤总医院信息 化升级建设项目	郑州煤炭工业 (集团)有限 责任公司总医 院	手麻系统、血库系统、病案管理系统、电子签名系统、护理系统建设及集成服务	2020000 元	
4	郑煤总医院 DIP 精细化运营管理 系统项目	郑州煤炭工业 (集团)有限 责任公司总医 院	郑煤总医院 IP 精细化运营管理系统建设	630000 元	
5	新疆于田县人民 医院运维服务	于田县人民医院	对甲方的“医院 HIS 信息系统”、“电子病历系统”、“HIS 系统数据库”、“电子病历系统数据库”、“检验系统”、“心电管理系统”、“数字签名系统”及“病案管理系统”提供运维服务	457000 元	

1.4.2. 业绩证明材料

1.4.2.1. 于田县人民医院 HIS 系统服务器及存储升级项目

项目编号: YTCGD-CS-2023-26

政府采购办备案盖章处

中标通知书

中标单位概况	中标单位	天津中康九信科技有限公司	法定代表人	席永刚
	招标方式	竞争性磋商	联系人	郑尉冰
	单位地址	天津滨海新区华苑产业区梅苑路5号金座广场-401	联系电话	18512282893
中标项目概况	项目名称	于田县人民医院HIS系统服务器及存储升级项目	开标日期	2023年4月25日
	服务地址	于田县		
	采购内容	对于田县人民医院HIS系统服务器及存储进行升级。		
服务地点	甲方指定地点			
中标项目价格	大写: 捌拾叁万零叁佰陆拾元 小写: 830160.00元			
服务周期	60天			
采购单位: (盖章)	招标代理机构: (盖章)			
法定代表人或委托代理人: (签字或盖章)	法定代表人或委托代理人: (签字或盖章)			
2023年4月27日	2023年4月27日			

说明: 1、本中标通知书由招标代理单位(人)填写,一式六份,招标办备案留存一份,复印无效。2、本中标通知书未经招标投标管理办公室盖章无效。

1.4.2.2. 绥化市妇幼保健院信息系统升级改造项目

服务·工程超市
黑龙江省政府采购网



中标通知书

天津中康九信科技有限公司：

绥化市妇幼保健院，于2023年04月28日就绥财购备字[2023]00739号绥化市妇幼保健院信息系统升级改造(第2次)(项目编号HLJGICYC1601030220231274084)进行询价采购，现通知贵公司中标，请按规定时限和程序与采购人签定采购合同。

产品名称	中标金额(元)
绥化市妇幼保健院信息系统升级改造(第2次)	2660000.01

合计金额(大写)：贰佰陆拾陆万元零壹分

成交人在成交通知书发布5个工作日(质疑期无质疑的)后至30日内，按采购文件、成交人的响应文件(包括答疑、澄清的内容)与采购人签订政府采购合同。成交人逾期签订采购合同的，由于质疑成立所产生的经济损失由成交人自行承担。如采购项目被质疑，成交人在发布《政府采购质疑答复书》十五个工作日内投诉期无投诉的，再签订采购合同。成交人提前签订采购合同的，由于投诉成立所产生的经济损失由成交人自行承担。采购人也应按上述时间要求签订合同。如成交人不按规定时间签订合同，成交人(或采购人)应书面向省政府采购办报告。(后附中标(成交)明细)

服务类：

品目号	品目名称	服务名称	服务范围	服务要求	服务期限(天)	服务标准	总金额(元)
1	行业应用软件开发服务	绥化市妇幼保健院信息系统升级改造(第2次)	--	序号 模块 1 HIS系统 2 LIS系统 3 PACS系统 4 住院结构化电子病历 5 病历质控系统 6 智慧掌上医院 7 手术麻醉系统 8 心电系统 达到医院验收标准，详见询价通知书。	60	--	2660000.01



2023年04月28日

1.4.2.3. 郑煤总医院信息化升级建设项目

郑煤总医院 信息化升级建设项目 服务合同

甲方：郑州煤炭工业（集团）有限责任公司总医院
地址：河南省郑州市新密市城区西街44号

乙方：天津中康九信科技有限公司
地址：天津市和平区滨江道1号金谷大厦33层

甲、乙双方本着互惠互利、优势互补、共同发展的原则，在甲方医院进行二甲复审工作的基础上，经过友好协商，就甲方委托乙方对甲方现有信息化软件进行升级改造建设，使甲方信息化条件达到二甲复审要求，双方达成如下协议：

一、建设内容

序号	系统名称	金额（万元）	建设内容与周期
1	手术麻醉系统		建设内容：实现对手术过程相关信息的记录、处理和保存，实现手术（麻醉）科室的信息化、科学化管理。 建设周期：合同签订且付款后，在手术室具备手麻软件实施条件下（包含服务器和网络系统，终端电脑，医用推车，HIS系统接口等），入场后，30天完成设备对接和软件培训，初步上线运行。
2	血库系统		建设内容：对接血站供血信息、受血者的配血信息、用血情况及输血后不良反应进行归档管理，实现从血到人，从人到血的双向追踪。 建设周期：合同签订且付款后，在医院具备实施条件下（包含服务器和网络系统，终端电脑，LIS系统接口，HIS系统接口等），入场后，30天完成设备

			对接和软件培训，初步上线运行。
3	病案管理系统		建设内容：通过采集院内电子病历、医院信息管理等系统数据，满足对出院患者病案首页数据进行录入、校验和修改的编目需求；满足对病案回收、借阅、检索、统计、报表、上报等业务管理需求。 建设周期：合同签订且付款后，在医院具备实施条件下（包含服务器和网络系统，终端电脑，电子病历系统接口，HIS系统接口等），入场后，45天完成设备对接和软件培训，初步上线运行。
4	电子签名系统		建设内容：包含移动电子认证、移动数字认证、数字签名、可信时间戳，及设备数字证书、单位数字证书、人员数字证书（按医护人员数量配置约300）。 建设周期：合同签订且付款后，在医院所有业务系统（包含此次规划的系统如：手术麻醉系统，病案系统等等）建设完成后，结合医院已有的医疗、护理和医技系统进行改造，在医院具备实施条件下（包含服务器和网络系统，电子病历系统接口，HIS系统接口，LIS系统接口等），入场后，60天完成设备调试和软件培训，初步上线运行。 其中 PACS 系统非天津中康九信科技有限公司采购建设，需要医院出门联系厂商，配合升级改造接口。
5	护理管理系统		建设内容：构建护理质量管控体系，强化环节管理，促进医疗护理服务与质量管理的规范化，提高护理管理者的工作效率。 建设周期：合同签订且付款后，在医院具备实施条件下（包含服务器和网络系统，终端电脑），入场后，30天完成软件培训，初步上线运行。
6	系统集成		配合上述应用系统建设，协调网络设备厂家改造，电子病历系统，LIS系统，HIS系统、体检系统等各个系统厂商对此次建设项目配合优化流程改造，对接软件接口；整合医院各个业务科室需求，优化系统建设路径，完善医院信息系统。 其中： 1、手麻系统需要开发 HIS、EMR 接口 2、血库系统需要开发 HIS、LIS 接口，HIS 需要改造医生站内嵌血库系统部分界面 3、病案系统需要开发 HIS、EMR 接口 4、电子签名需要改造现有 HIS、EMR、LIS、体检系统，及新上线的业务系统 5、护理管理系统需要开发 HIS、EMR 接口
7	服务器集成		建设内容： 1、服务器上架及系统部署； 服务器架构网络规划、服务器上架及虚拟化环境部

		署服务，包括服务器业务集群网络规划构建、安全管控前置机上架安装调试、虚拟化宿主机及虚拟服务环境部署等； 2、业务数据库容灾优化部署： 生产业务系统数据库环境安装调试优化及容灾环境部署，包括核心生产业务系统数据库环境部署，生产业务系统数据迁移，数据库高可用容灾环境构建，数据备份服务部署及业务数据优化等； 3、应用环境高可用部署： 核心生产应用系统高可用环境构建，包括应用前置机高可用集群环境部署，业务系统分布式集群环境构建部署及业务程序迁移等； 4、应用及业务数据备份服务部署： 对应用程序及业务生产数据进行备份服务环境构建部署，包括应用程序及生产数据分布式备份、备份策略优化等； 5、资源监控及资源预警管理： 部署综合监控服务系统平台，对应用资源及虚拟化资源进行状态链、业务状态、数据链等多项单元进行综合监控，包括应用服务运行状态、业务系统资源状态及数据库系统状态进行周期有效监控和资源分析，对相关核心服务单元资源异常状态进行预警和状态告警通知管理； 建设周期：新服务器等设备到位后，30 天完成上述集成内容。
8	合 计 金额	人民币：202 万元，大写：贰佰零贰万元整。

注：合同明细见附件

二、建设周期

本次系统改造周期为 3 个月，自合同签订生效之日起计算，因甲方原因导致项目延期的时间不计算在建设周期内。

三、建设费用

- 1、本次系统建设费用总额为人民币 2,020,000 元（大写：贰佰零贰万元整）。
- 2、合同签订后 5 个工作日内甲方支付乙方合同总金额 60% 的建设费用，即人民币 1,212,000 元，大写：壹佰贰拾壹万贰仟元整，乙方收到甲方建设费用后开具等额增值税发票。
- 3、软件部分为各系统软件独立上线，每个系统上线运行且经甲乙双方验收通过后 5 个工作日内，甲方支付相对应验收系统的剩余 40% 建设费用（费用参照

3/31

本合同第一条建设清单), 乙方收到甲方建设费用后开具等额增值税发票。

四、双方权利与义务

甲方权利与义务

- 1、甲方应为乙方顺利完成信息化改造提供必要的条件和必要的协助。
- 2、甲方应按照本合同的约定支付系统建设费用。

乙方权利与义务:

- 1、按照项目周期完成系统建设等必要工作。
- 2、系统建设完成后出现故障时应及时、积极响应, 遇有特殊情况双方协商。
- 3、按照合同约定及时收取系统建设费用并开具正规发票。
- 4、软件正常使用 12 个月内, 如果出现问题, 乙方有责任负责维护。

五、验收

- 1、验收时间: 按照各系统独立进行验收, 每个系统上线试运行 30 日, 如无功能性问题甲方应对系统进行验收并在 5 日内出具验收报告。
- 2、验收标准: 按照本合同附件中约定的功能进行验收。
- 3、系统上线后试运行期间甲方提出的正当问题, 乙方应积极解决, 由于问题解决迟缓造成不能及时验收及使用, 由此造成的损失由乙方负责。
- 4、甲方应按照合同约定对各上线系统进行验收, 超过验收时间经乙方催告仍不进行验收, 视为验收合格, 甲方不得以未验收为由拒付建设费用。

六、保密条款

- 1) 甲乙双方对因履行本协议而获悉的对方的商业信息和技术资料均负有保密义务。使用方只能基于履行本协议之目的并以本协议约定的方式使用对方提供的商业信息和技术资料, 且仅限于在保密管理下透露给与本合同的履行直接有关的人员。在未获得对方书面认可的情况下不得将此商业资料和信息直接或间接透露给任何无关人员及第三方; 但因法律、法规、司法机关或其他有权行政机关、监管机构的要求应予以披露的除外。
- 2) 双方履行前述保密义务, 不受本协议期满终止、中止或解除等任何情形的影响而被限制或取消, 直至相关保密信息通过合法途径为公众所知, 或对方书面同意解除此项义务时止。
- 3) 任何一方如违反保密承诺, 违约方应承担相当于合同总额 10% 的违约责任, 造

成损失的还应另负赔偿责任。

七、违约责任

1、本合同履行过程中如一方出现违约，违约方应赔偿守约方由此造成的全部损失。

2、乙方建设系统等经验收不合格或者逾期交付，按照合同金额每日万分之二向甲方支付违约金。给甲方造成损失的，应当赔偿损失。

3、乙方在质保期限内，迟延提供质保服务的，按照合同金额每日万分之二向甲方支付违约金，给甲方造成其他损失的，应当赔偿损失。

4、甲方未按合同约定合同款项，按照合同金额每日万分之二向乙方支付违约金，给乙方造成损失的，应当赔偿损失。

5、因甲方原因导致软件不能按期上线，乙方将根据实际情况暂停软件上线和集成服务工作，此种情况应视乙方按约履行合同义务，乙方不承担责任，由此延误的时间不计算在建设周期内。甲方具备软件上线及使用条件后乙方按约继续软件上线和集成服务工作。

八、其他

1、在履行合同过程中发生本合同未约定之事项或双方针对本合同履行事项出现分歧，双方本着友好协商的方式解决，协商不成的，任何一方均可交由有管辖权的人民法院诉讼解决。

2、本合同经双方法定代表人或授权代表签字或加盖公章后自行生效。

3、本合同所包括的附件，是本合同不可分割的一部分，与合同具有同等的法律效力。

4、本合同正本一式肆份，供需双方各执贰份。

甲方：郑州煤炭工业（集团）有限责任公司总医院

乙方：河南九信科技有限公司

法定代表人（授权代表）签字：

法定代表人（授权代表）签字：

日期：2023年11月8日

日期：2023年11月10日

1.4.2.4. 郑煤总医院 DIP 精细化运营管理系统项目



郑煤集团总医院
DIP 精细化运营管理系统
技术服务合同



甲方：郑州煤炭工业（集团）有限责任公司总医院
地址：河南省郑州市新密市矿区西街 44 号

乙方：天津中康九信科技有限公司
地址：天津市和平区滨江道 1 号金谷大厦 33 层

甲、乙双方本着互惠互利、优势互补、共同发展的原则，经过友好协商，就甲方委托乙方对甲方医院 DIP 精细化运营管理系统进行技术服务，达成如下协议：

一、技术服务内容

甲方委托乙方对甲方医院 DIP 精细化运营管理系统进行技术服务，具体内容详见附件一。

二、服务周期

本次技术服务周期为 3 个月，自本合同签订生效后开始计算。

三、服务费用

本次技术服务费用总额为人民币 630,000 元（大写：陆拾叁万元整）。其中：DIP 精细化运营管理系统服务价格为 500,000 元（大写：伍拾万元整）；集成及接口开发服务价格为 130,000 元（大写：壹拾叁万元整）。

具体付款方式如下：

- （1）本合同签订后 5 个工作日内甲方支付乙方合同总金额 30% 的服务费用，即人民币 189,000 元，（大写：壹拾捌万玖仟元整），乙方收到甲方服务费用后开具等额发票。



(2) 乙方提供服务验收合格后5个工作日内,甲方支付乙方合同总金额60%的服务费用,即人民币378,000元,(大写:叁拾柒万捌仟元整),乙方收到甲方服务费用后开具等额发票。

(3) 乙方提供服务验收合格满一年后5个工作日内,甲方支付乙方合同总金额10%的服务费用,即人民币63,000元,(大写:陆万叁仟元整),乙方收到甲方服务费用后开具等额发票。

四、双方责任与义务

甲方责任:

- 1、甲方应为乙方顺利完成本次技术服务提供必要的条件和必要的协助。
- 2、甲方应按照本合同的约定支付服务费用。

乙方责任:

- 1、按照服务内容完成DIP精细化运营管理系统服务等必要服务工作。
- 2、服务提供方安排有驻场工程师现场维护。
- 3、服务完成后提供7*24小时电话服务。
- 4、服务验收合格后乙方提供一年免费售后服务期,甲方系统出现故障时应及时、积极响应,遇有特殊情况双方协商。
- 5、按照合同约定及时收取服务费用并开具正规发票。

五、验收

服务期限届满后5个工作日内,无重大服务问题甲方应按照合同的约定对乙方服务进行验收并出具验收报告。

六、其他

- 1、在履行合同过程中发生本合同未约定之事项双方本着友好协商的方式解决,协商不成的,任意一方可以向有管辖权的人民法院诉讼解决争议。
- 2、本合同经双方法定代表人或授权代表签字或加盖公章后自行生效。
- 3、本合同所包括的附件,是本合同不可分割的一部分,与合同具有同等的法律效力。
- 4、本合同正本一式肆份,供需双方各执两份。



甲方：天津中康九信工业（集团）有限责任公司总医院

法定代表人（授权代表）签字：

日期：2023年2月22日



乙方：天津中康九信工业（集团）有限责任公司

法定代表人（授权代表）签字：

日期：2023年2月22日

刻图另人挂田干照陈

照付委照重照照照照

九信
★
转

1.4.2.5. 新疆于田县人民医院运维服务合同



新疆于田县人民医院
信息系统运维服务协议

天津中康九信科技有限公司

二〇二四年 九月



1. 协议签署

本协议是 于田县人民医院（简称：甲方/客户）与 天津中康九信科技有
限公司（简称：乙方/IT 服务提供方）签订的 医院信息系统项目的 IT 服务
级别的协议。

协议规定了提供 IT 服务的对象、IT 服务的内容和提供 IT 服务的标准；协
议明确了双方的职责，以确保客户的 IT 服务需求能够及时得到满足。

2. 服务范围与期限

2.1 服务期限

本协议有效期限为 2024 年 7 月 1 日起至 2025 年 6 月 30 日止到期。

2.2 服务范围

服务清单：

序号	名称
1	HIS 系统和 HIS 系统的数据库运维服务
2	电子病历系统和电子病历系统的数据库运维服务
3	检验系统运维服务
4	心电管理系统运维服务
5	数字签名系统运维服务
6	病案管理系统运维服务
7	移动护理系统运维服务
8	体检系统运维服务



合理用药系统运维服务

甲方授权乙方在运维服务期限内对甲方上述系统提供运维服务，包括协助用户完成系统日常使用问题的咨询响应、系统故障解决及系统性能调优。保证应用系统稳定运行。

乙方为医院信息系统维护提供人力资源、技术资源和系统维护执行管理保障。

3. 服务内容

甲方的 IT 运维服务通过为服务清单中所述系统提供部署服务、培训服务、响应支持服务、优化改善服务及紧急故障支持服务等六个方面展开，具体内容如下：

3.1 部署服务

针对甲方服务范围内的应用系统，派遣经验丰富的工程师通过安全、可靠的方式对应用系统进行部署上线，同时根据客户需求对应用系统进行合理的升级更新服务，确保系统正常运行。

3.2 培训服务

为用户提供相应的培训服务，帮助客户了解和熟悉系统并能够熟练使用系统。提供每年新增功能的实施培训。



2) 双方履行前述保密义务, 不受本协议期满终止、中止或解除等任何情形的影响而被限制或取消, 直至相关保密信息通过合法途径为公众所知, 或对方书面同意解除此项义务时止。

3) 任何一方如违反保密承诺, 违约方应承担相当于合同总额 10% 的违约责任, 造成损失的还应另负赔偿责任。

8. 服务费用及其支付

1. 服务费用

甲方同意向乙方支付年维护服务费用总额为人民币 壹万贰仟元整 (小写: Y 12000.00), 相关税费由乙方自行承担。

2. 支付方式

合同签订后 7 个工作日内, 乙方提供等额发票, 甲方于收到发票日起 5 个工作日内向乙方支付人民币 壹万贰仟元整 (小写: Y 12000.00); 服务满 6 个月后, 乙方提供等额发票, 甲方于收到发票日起 5 个工作日内向乙方支付剩余全部运维服务费用, 计人民币 壹万贰仟元整 (小写: Y 12000.00)。

客户代表 (甲方)

甲方负责人

日期



服务提供方代表 (乙方)

乙方负责人

日期



2. 项目概述

2.1. 项目背景

随着信息技术在医疗行业的广泛应用，医院信息系统已成为提升医疗服务质量、优化资源配置和提高运营效率的关键支撑。为确保系统稳定运行，提供高效的技术支持与服务，本方案针对贵院已上线的软件系统，特制定本次信息系统运维服务投标方案。

2.2. 项目目标

本项目旨在通过专业的信息系统运维团队，为贵院提供全面的系统维护和技术支持服务，确保医院信息系统的高效、安全、稳定运行，同时协助解决日常使用中的问题，提升系统使用体验和用户满意度。

2.3. 信息系统运维服务范围

对医院目前已经上线运行的软件系统，进行日常软件运维服务。

序号	软件系统名称
1	HIS 系统和 HIS 系统的数据库
2	电子病历系统和电子病历系统的数据库
3	检验系统
4	心电管理系统
5	数字签名系统
6	病案管理系统
7	移动护理系统
8	体检系统
9	合理用药系统

3. 服务内容

3.1. 服务响应时间

活动描述	工作日服务方式及响应时间
部署服务	提供远程部署服务
培训服务	5*8 远程支持服务
响应支持服务	7*12 远程支持，1 小时内予以响应
优化改善服务	7*12 远程支持，1 小时内予以响应
紧急支持服务	7*24 电话支持，立即响应

3.2. 部署服务

针对医院服务范围内的应用系统，派遣经验丰富的工程师通过安全、可靠的方式对进行应用系统的部署上线，同时根据客户需求对应用系统进行合理的升级更新服务，确保系统正常运行。

部署服务是确保医院信息系统顺利上线和运行的关键环节。我们的工程师团队将采取以下策略来优质完成此服务：

安排经验丰富的工程师团队：本团队由资深工程师组成，他们拥有多年的医疗信息系统部署经验。团队成员精通最新的技术和工具，能够应对各种复杂的部署情况。

安全、可靠的部署方式：在部署过程中，我们采取多种措施确保应用系统的安全性和可靠性。这包括使用加密传输、严格的身份验证以及最新的防护技术，防止数据泄露和未经授权的系统访问。

满足医院具体需求：在部署前和部署过程中，我们将与医院的 IT 部门和关键用户进行持续的沟通。理解具体的业务需求和技术要求，并根据这些需求调整我们的部署方案，确保系统的功能和性能符合医院的日常运作需求。

合理的升级更新服务：随着技术的不断进步和医院业务的不断发展，已部署的系统需要定期进行更新和升级。我们提供全面的升级服务，包括软件补丁的应用、新功能的添加以及系统的优化调整，旨在不断提升系统性能和用户体验。

确保系统的正常运行和最佳性能表现：通过精确的系统配置和优化，确保软硬件资源的最优利用。此外，我们会进行系统负载测试，模拟实际运行环境，调整系统至最佳运行状态，确保其高效稳定运行。

减少部署不当的风险：通过精确的项目规划和执行流程，每一步都进行严格的质量控制和审查，显著降低因部署不当引起的系统不稳定或故障风险。

3.3. 培训服务

我公司全力为用户提供最完整的培训服务，帮助客户及相关日常维护人员了解和熟悉相关系统并能够熟练使用系统并对系统进行日常维护，保证系统能够正常稳定运行。同时我公司还提供相关系统新增功能的培训服务。

3.4. 日常咨询响应支持

我们提供全天候（7x24 小时）在线技术支持服务，旨在快速解答用户在日常操作中的疑问，并帮助他们更高效地利用信息系统。具体

服务内容包括：

在线技术支持服务：通过设置一个专业的 IT 支持团队，能够随时接受用户的咨询和问题报告。该团队由经验丰富的技术支持工程师组成，他们通过电话、邮件或即时通讯工具为用户提供即时的解答和指导。

快速响应机制：我们理解医院信息系统的重要性，因此建立了一套快速响应机制来确保所有咨询和问题能够在最短时间内得到处理。这包括 SLA（服务级别协议）规定的响应时间，确保关键问题能够得到紧急处理。

定期发布系统使用技巧和最佳实践指南：除了日常的技术支持外，我们还定期编写并发布系统使用技巧和最佳实践指南。这些文档将包括系统操作的小窍门、常见问题的解决方法以及如何充分利用系统功能的详细指导。

3.5. 系统故障解决

为了确保医院信息系统的稳定运行和最小化系统停机时间，我们建立了一套全面的快速响应机制来处理系统故障。具体措施包括：

即时诊断：一旦接到系统故障报告，我们的技术支持团队将迅速启动诊断程序。利用先进的远程诊断工具，我们能够快速确定故障原因并评估问题的严重性。这一过程包括检查系统日志、性能指标和配置设置等。

快速响应机制：通过设立 24/7 的 IT 支持热线和在线报警系统，我们确保任何时候出现的故障都能立即得到响应。我们的技术支持团

队承诺在最短时间内回应，并根据故障级别优先处理。

现场及远程技术支持：根据故障的性质和紧急程度，我们提供现场支援或远程支援服务。对于可以远程解决的问题，我们会利用安全的军事级远程访问工具进行操作，以减少响应时间并即时解决问题。

3.6. 系统稳定性保障

为了预防潜在问题的发生并保持医院信息系统的最佳性能，我们采取以下措施来确保系统的稳定性：

定期系统健康检查：我们安排专业的技术支持团队定期执行系统健康检查。这些检查包括系统性能监测、安全漏洞扫描以及数据一致性和完整性的验证。通过这些常规检查，我们可以及时发现并解决可能导致系统不稳定的因素。

系统升级和补丁管理：随着技术的发展，新的安全威胁和功能需求不断出现。我们定期评估系统是否需要升级或应用补丁，以增强系统的功能和安全性。这包括操作系统、应用软件、数据库管理系统和其他关键组件的升级。

3.7. 技术支持保障

为了确保医院信息系统的高效运行，并提升医院 IT 团队的自主处理能力，我们提供以下技术支持保障服务：

全面的资源支持：我们提供必要的硬件和软件资源支持，以应对可能出现的技术问题。这包括但不限于备用服务器、存储设备、网络设备以及关键的应用软件。

定期组织技术培训：为了提升医院 IT 人员的技术能力和自主解

决问题的能力，我们定期组织技术培训。这些培训由我们的资深工程师和行业专家主持，内容涵盖最新的技术趋势、系统操作技巧、故障诊断方法以及最佳实践等主题。

3.8. 优化改善服务

针对医院 HIS 信息系统存在的缺陷或不友好，给出修正建议并监督实施，纠正缺陷或提升性能。针对医院提出的需求以及卫生行政部门要求修改的流程或相关要求提供变更服务，提供医院现有其他系统的接口改造和升级，不包含新增加系统接口，提供 2 次重大需求改造。

针对医院电子病历系统存在的问题，供应商负责错误修正及报表统计等相关问题，针对医院提出的需求和问题以及卫生行政部门要求修改的流程或相关要求供应商负责解决，提供 2 次重大需求改造，有其他重大修改时供应商评估工时与医院另行签署合同。

针对 HIS 系统的数据库，不断优化 HIS 系统数据库，保证 HIS 系统数据库稳定运行。

针对电子病历系统的数据库，不断优化电子病历系统数据库，保证电子病历系统数据库稳定运行。

针对医院检验信息系统存在的问题，供应商负责错误修正及报表统计等相关问题，针对医院提出的需求和问题以及卫生行政部门要求修改的流程或相关要求供应商负责解决，有重大修改时供应商评估工时与医院另行签署合同。

针对心电管理系统存在的问题，供应商负责错误修正及报表统计

等相关问题，针对医院提出的需求和问题以及卫生行政部门要求修改的流程或相关要求供应商负责解决，有重大修改时供应商评估工时与医院另行签署合同。

针对数字签名系统存在的问题，供应商负责错误修正及报表统计等相关问题，针对医院提出的需求和问题以及卫生行政部门要求修改的流程或相关要求供应商负责解决，有重大修改时供应商评估工时与医院另行签署合同。

针对病案管理系统存在的问题，供应商负责错误修正及报表统计等相关问题，针对医院提出的需求和问题以及卫生行政部门要求修改的流程或相关要求供应商负责解决，有重大修改时供应商评估工时与医院另行签署合同。

针对移动护理管理系统存在的问题，供应商负责错误修正及报表统计等相关问题，针对医院提出的需求和问题以及卫生行政部门要求修改的流程或相关要求供应商负责解决，有重大修改时供应商评估工时与医院另行签署合同。

针对体检管理系统存在的问题，供应商负责错误修正及报表统计等相关问题，针对医院提出的需求和问题以及卫生行政部门要求修改的流程或相关要求供应商负责解决，有重大修改时供应商评估工时与医院另行签署合同。

针对合理用药管理系统存在的问题，供应商负责错误修正及报表统计等相关问题，针对医院提出的需求和问题以及卫生行政部门要求修改的流程或相关要求供应商负责解决，有重大修改时供应商评估工

时与医院另行签署合同。

3.9. 紧急支持服务

在医疗信息系统的运行过程中，可能会遇到各种突发故障，这些故障可能严重影响医院的日常运营和患者服务质量。因此，一个全天候（7*24）的电话紧急支持服务是必不可少的。当软件应用系统发生严重故障，影响系统可用性或者完全瘫痪时，我们的紧急支持服务能够迅速响应，第一时间安排技术支持和帮助。我们的专业工程师团队随时待命，一旦收到紧急请求，将立即启动应急流程，通过电话或远程接入方式进行初步诊断和问题定位。

在必要时，我们将派遣工程师到现场进行服务。这些工程师都经过严格的专业培训，具备丰富的实战经验，能够迅速找到问题的根源，并提供有效的解决方案。他们携带必要的工具和备件，确保在现场能够迅速而有效地解决问题，最大限度地减少系统停机时间。

除了即时响应之外，我们还承诺在服务期内提供不少于 2 次的现场服务支持，每次不少于 1 周时间。这些定期的现场服务不仅可以对系统全面的检查和维护，还可以根据医院的具体情况和需求，提供个性化的优化建议和改进方案。我们的工程师会与医院的 IT 团队紧密合作，共同确保系统的稳定运行和高效性能。

我们的紧急支持服务以迅速响应、专业解决和持续保障为核心，确保医疗信息系统在关键时刻能够稳定运行，为医院的正常运营和患者的生命安全提供坚实的技术保障。通过我们的专业服务，医院可以更加专注于提供高质量的医疗服务，而不必担心信息系统可能出现的

问题。

4. 服务团队介绍

4.1. 团队构成

项目经理：作为团队的核心人物，项目经理承担着整体项目管理和协调的重任。他们具备丰富的项目管理经验和卓越的组织能力，能够制定详细的项目计划，并监控项目进度，确保各项任务按时完成。同时，项目经理还是团队与医院之间的沟通桥梁，负责协调内外部资源，解决项目实施过程中遇到的问题，确保项目顺利进行。

技术支持工程师：他们是团队中的技术专家，负责日常技术咨询响应和故障处理。技术支持工程师具备深厚的技术功底和丰富的实战经验，能够快速诊断和解决各类技术问题。他们全天候待命，随时准备响应医院的紧急技术支持请求，确保信息系统的稳定运行和高效性能。

系统分析师：系统分析师负责对医疗信息系统进行深入的性能分析和优化建议。他们精通系统架构和性能调优技术，能够通过数据分析和系统监测，发现潜在的性能瓶颈和安全隐患。然后，他们会根据分析结果提出针对性的优化建议，帮助医院提升系统性能，保障业务的高效运行。

培训师：培训师是团队中的教育专家，负责用户培训和技术指导。他们熟悉医疗信息系统的操作和使用，能够根据不同用户的需求，提供个性化的培训方案。通过举办培训班、工作坊和在线课程等形式，培训师帮助医院工作人员提升技术技能，更好地利用信息系统开展工

作。同时，他们还提供日常的技术指导和支持，解答用户的疑问和困惑。

4.2. 团队资质

相关专业资格证书：团队成员都是经过严格选拔的专业人士，他们均具备与医疗信息系统运维相关的专业资格证书。这些证书可能包括但不限于计算机科学学位、信息技术专业认证如 Cisco 的 CCNA、CCNP，或者 ITIL 服务管理资格认证等。这些证书不仅证明了他们具备必要的专业知识和技能，也体现了他们对行业最佳实践的理解和承诺。

丰富的行业经验：除了专业资格证书外，团队成员还拥有丰富的行业经验。他们可能在医疗信息系统运维领域工作多年，服务过多个大型医院或医疗机构。这使他们对医疗行业的特殊需求和工作流程有着深入的理解，并能够根据不同情况提供定制化的解决方案。

定期专业培训：为了保持技术领先水平，团队成员会定期参加专业培训。这些培训可能涉及最新的技术趋势、更新的行业标准、新兴的技术工具和平台等。通过不断学习和更新知识，团队成员能够确保他们的服务始终符合当前的技术标准和最佳实践。

技能认证：除了参加专业培训外，团队成员还会积极参与技能认证。这些认证可能是厂商特定的技术认证，也可能是更为广泛的 IT 技能认证。通过获得这些认证，团队成员不仅能够证明自己在特定领域的专业能力，还能够在行业内建立更高的职业声誉。

技术领先水平：团队成员通过不断学习和实践，确保他们的技术

水平始终保持在行业前沿。这意味着他们能够利用最新的技术和方法来解决问题，提高服务效率和质量。同时，他们也能够帮助医院适应技术快速变化的环境，为医院提供前瞻性的技术支持和建议。

5. 服务流程

5.1. 服务请求受理

- **提交服务请求：**用户可以通过多种渠道提交服务请求，包括电话、邮件、微信。这些渠道为用户提供了便捷的途径，使他们能够随时报告问题或需求，无论是紧急情况还是一般咨询。
- **记录并分类请求：**客服中心收到服务请求后，会立即进行记录并分类。这一步骤至关重要，因为它确保了每个请求都被准确记录，并且按照紧急程度、问题类型等因素进行分类。这样可以帮助确定处理问题的优先级，并确保资源得到合理分配。
- **分配技术人员：**根据请求的分类，客服中心会将其分配给相应的技术人员。这些技术人员都具备特定的技能和经验，能够针对不同类型的问题提供专业的解决方案。分配过程旨在确保每个请求都能得到最快和最有效的处理。

5.2. 问题诊断与处理

- **远程诊断或现场勘查：**一旦技术人员接收到问题请求，他们会立即开始诊断过程。对于某些问题，技术人员可以通过远程访问系统来进行诊断；而对于更复杂或无法远程解决的问题，技术人员可能需要进行现场勘查。这样可以确保准确判断问题的根源，并为后续的解决方案提供依据。

-
- **提出并执行修复方案：**经过详细的问题诊断，技术人员会提出针对性的解决方案，并与用户沟通以确认方案的可行性。一旦获得确认，技术人员将立即执行修复工作。这个过程可能包括软件更新、配置调整、硬件更换等操作，旨在迅速解决问题并恢复系统的正常运行。

5.3. 服务跟踪与反馈

- **确认问题解决：**完成服务后，技术人员会向用户确认问题是否得到彻底解决。这不仅是为了确保服务质量，也是为了提升用户满意度。如果问题未能得到解决，技术人员将继续提供服务，直到用户满意为止。
- **收集用户反馈：**在服务完成后，客服中心会主动收集用户的反馈意见。这些反馈对于持续改进服务质量至关重要。通过分析用户的意见和建议，运维团队可以发现潜在的问题和改进空间，进而优化服务流程和提升服务水平。

6. 质量保证措施

6.1. 服务标准

- **行业标准和最佳实践：**我们承诺所有服务均按照行业标准和最佳实践执行。这不仅包括遵循相关法规 and 规定，还涉及采用行业内公认的最佳实践方法来提供服务。我们的团队持续关注行业动态，确保我们的服务能够与最新的技术和标准保持同步。
- **服务质量评估：**为了确保服务水平符合合同要求，我们会定期进行服务质量评估。这些评估可能包括内部审核、客户反馈分析以

及关键绩效指标的测量。通过这些评估，我们可以及时发现服务中的不足，并采取措施加以改进。

6.2. 客户满意度调查

- **了解用户需求和意见：**我们定期开展客户满意度调查，以了解用户对我们的服务的需求和意见。这些调查可以通过在线问卷、电话访谈或面对面交流等方式进行。通过收集用户的反馈，我们能够更好地理解他们的期望和需求。
- **调整服务策略：**根据客户满意度调查的结果，我们会及时调整服务策略。这可能包括改进服务流程、提升响应速度、增加技术支持人员等。我们的目标是不断提升用户满意度，确保用户能够享受到高质量的服务。

6.3. 服务报告

- **运维服务报告：**在服务期内，我们会提供运维服务报告。这些报告将总结分析当前系统维护的状况，包括系统的可用性、故障情况以及存在的隐患等。通过这些报告，用户可以清晰地了解系统的运行状况和维护情况。
- **提高系统管理水平：**服务报告不仅帮助用户了解当前系统状况，还提供了改进方法和建议。这些方法和建议旨在帮助用户提高系统管理水平，优化系统性能，降低故障风险。通过阅读和采纳这些建议，用户可以更好地管理和维护自己的医疗信息系统。

7. 风险管理与应对措施

7.1. 风险识别

• **风险因素识别：**我们通过定期的风险评估会议和分析，识别可能影响服务质量的风险因素。这些因素可能包括人员流动、技术更新、硬件故障、软件漏洞、网络攻击等。我们关注这些风险因素的发展动态，并记录在风险登记册中。

• **风险评估：**对于识别出的风险因素，我们进行定性和定量的评估。通过分析风险发生的可能性和影响程度，我们将风险分为高、中、低三个等级。这样可以帮助我们发现哪些风险需要特别关注，并制定相应的应对策略。

7.2. 应对策略

• **预防措施和应急计划：**针对高风险因素，我们制定一系列的预防措施和应急计划。这些措施可能包括加强人员培训、建立备份系统、定期更新安全补丁等。同时，我们也会制定详细的应急响应流程，确保在风险发生时能够迅速采取行动，最大程度地减少损失。

• **审查和更新风险管理计划：**随着环境和技术的不断变化，我们认识到风险管理计划也需要不断适应新的挑战。因此，我们会定期审查和更新风险管理计划。这包括重新评估风险因素、调整预防措施和应急计划等。通过不断优化风险管理计划，我们可以确保我们的服务始终处于最佳状态，为用户提供稳定可靠的医疗信息系统运维服务。

8. 3. 培训方案

8.1. 培训目标

培训工作是整个信息系统运维服务中的重要环节，系统运维的顺利进

行直接取决于培训工作进行的好与坏。为了保障各系统在日常使用中能够正常稳定的运行，需要对系统运维人员、系统使用者提供充分、深入的培训服务。培训的目标如下：

- (1) 通过培训了解各个应用系统的各项功能；
- (2) 通过培训掌握系统的安装、维护和使用方法；
- (3) 通过培训贯彻各个应用系统的使用、维护制度；
- (4) 通过培训实现业务人员独立完成业务操作。

3.2. 培训范围

- (1) 各个应用系统的架构、构成和运行方式。
- (2) 各个应用系统运行的硬件和网络支撑环境。
- (3) 各个应用系统运行的操作系统、数据库等支撑环境。
- (4) 各个应用系统的功能。
- (5) 各个应用系统各支撑环境的安装、维护方法。
- (6) 各个应用系统的安装、维护和使用方法。

3.3. 培训对象

培训对象 重点培训内容

- (1) 对系统硬件维护人员培训系统运行的硬件和网络支撑环境
- (2) 对系统系统软件维护人员培训系统运行的操作系统、数据库等支撑环境、系统各支撑环境的安装、维护方法
- (3) 对系统各相关岗位使用人员培训各个应用系统的功能、各个应用系统的使用方法、终端软件系统的使用方法

3.4. 培训方式

通过多种培训方式相结合的方法，使参与培训人员能够更好的通过培训掌握相关知识和技能。主要的培训方式有：

- (1) 集中培训：主要通过 PPT 等类型的文档讲解的方式实施培训。
- (2) 演示培训：主要通过系统演示和现场交流的方式实施培训。
- (3) 现场培训：主要通过工程现场实际操作、讲解的方式实施培训。
- (4) 文档培训：主要通过提供各个应用的操作功能文档和操作说明书，和系统讲解的各中视频介绍。