

医院信息管理系统

维护期服务合同

甲方：常州市金坛第一人民医院

乙方：卫宁健康科技集团股份有限公司

甲乙双方本着平等友好、公平公正、互惠互利的原则，经协商就乙方为甲方提供医院信息管理系统维护升级事宜达成如下合同条款：

一、合同时效

维护有效期：2024 年度。

二、权利与义务

（一）甲方的权利与义务

1. 甲方委托乙方对甲方目前使用的医院信息管理系统提供支持维护工作，其内容详见维护合同价目表。

2. 甲方需指定专人负责协调甲方各部门、组织共同配合乙方的维护工作，并指定计算机管理人员一名。该人员应具有电脑中级以上水平，并能对院方的常规日常工作进行维护。

3. 当甲方信息管理系统在使用中发生故障时，必须统一经甲方计算机管理人员将问题通知乙方服务中心或者指定服务人员，并将问题在工作底稿中记录。以便于乙方安排合适的技术人员进行支持、维护工作。

4. 因整个系统涉及部门广、人员多；涵盖技术面宽，故甲、乙双方约定建立标准工作流程，以书面形式的工作底稿作为双方交流、沟通的正式方式，并以乙方卫宁运维平台视为问题登记处理关闭的统一唯一的归口。甲方所有问题及处理结果都在乙方卫宁运维平台中反映，乙方卫宁运维平台中问题的维护更新甲方须指定专人负责。

1. 甲方应事先确定服务要求并书面通知乙方，若事出紧急，则可先以电话联络，事后再补齐所需书面手续。

2. 甲方需配备为满足乙方提供服务所需要的远程服务网络，包括但不限于直联电话，调制解调器等设备，并安排专人配合乙方进行远程服务。

3. 甲方应于每次乙方工程师完成现场支持工作后进行验收，并必须对软件数据的正确性进行严格验证。乙方对后续发生的问题进行整改，同时甲乙双方将维护内容记入工作底稿。

4. 甲方应对乙方在现场服务过程中将使用到的自带电脑或其他移动存储设备进行病毒检测，在乙方对自带设备做完防病毒处理后予以书面确认。

5. 乙方每次维护工作完成，经由甲方人员验收通过后，若因同样的问题再次出现从而导致乙方工程师再一次进行现场支持的应视做另一次维护工作。

6. 如需软件升级，乙方须向甲方提供升级方案，要求乙方做好升级及善后稳定工作，甲方须按方案组织相关科室和人员进行相应配合，并对乙方的升级报告签字确认。

7. 甲方约定的服务方式的标准服务内容详见附件。

8. 甲方选择数据丢失修复内容后，因某种原因导致系统应用数据毁坏(如服务器存储系统损坏)全部或部分，在网络服务提供正常的数据库恢复后仍然缺少的部分数据，甲方需要按乙方提供的方案及技术手段提供必需的配合；对不可修复的数据，需要甲方手工单据的补录。

9. 甲方承诺仅将本合同的接口服务用于：常州市金坛第一人民医院，不得将本接口销售或用于其他单位。

(二) 乙方的权利与义务

1. 乙方受甲方委托对甲方目前使用的医院信息管理系统提供支持维护工作，其维护内容由甲方另行提供。

2. 乙方对甲方提出的服务要求，应及时处理，并将结果及工作进程通知甲方相关人员，同时将问题及处理结果在卫宁运维平台中记录，由甲方负责核对工作。

3. 如乙方在现场服务过程中要使用自带电脑或其他移动存储设备，必须在甲方现场作防病毒处理。甲方负责对此过程进行监督确认。

4. 乙方将对甲方提供免费电话咨询，以解答甲方提出的有关应用软件方

面的疑问。

5. 若甲方对乙方工作人员的现场支持服务工作不满意，可进行投诉，乙方将认真对待，严肃处理，并将处理结果书面通报甲方。

6. 乙方有权就累计已完成的履约部分收取对应款项。

7. 乙方按照双方确认的接口文档及清单内容进行开发实施，超出此接口文档范围的程序修改可能产生的相关费用需另外支付。

8. 乙方提供的接口程序需经甲方测试，并书面签字确认后方可上线。若乙方未经甲方测试确认擅自将接口程序上线，相应责任由乙方承担，否则相应责任由甲方承担。

9. 进入系统维护期后，若甲方需新增或修改软件功能时，甲方须以书面形式将新需求通知乙方。经双方协商：

- 若确定通过升级解决的，双方协商确定升级时间，乙方按此时间进度完成该项工作，如果涉及到跨版本升级工作需另外商议；
- 若需要单独版本修改的，乙方也将以书面形式提交实施时间进度表，并按此时间进度表完成该项工作。此项工作需另外收费，收费标准双方协商确定；
- 若乙方暂不满足甲方需求，亦需以书面形式通知甲方。

10. 乙方拥有公司编制的程序的版权，并拥有该软件在软件登记中心的申报权。

三、服务范围

乙方为甲方提供相关接口、报表等维护：具体由甲方提供医院 THIS4 信息系统模块清单。

详见：《附件一：医院信息系统模块清单》

注意事项：

1. 不包括信息系统运行的硬件环境（包括计算机硬件设备、网络设备等）的维护以及甲方更换计算机服务器、存贮时的信息系统重新安装等相关服务。

2. 具体内容以附件一所列模块为准。

3. 在年度接口包服务范围内，服务期内服务方不再额外收取其他费用。
4. 如有新增接口，经过医院市场询价成交价超 10 万接口，双方另行协商。
5. 甲方按本合同中第二条（二）的第七点就每一接口予以上线确认。
6. 上线完成后，乙方向甲方代表书面提请上线完成的确认报告。甲方代表接到报告后 3 个工作日内按相关上线条件核实已完成情况。
7. 甲方代表接到申请后 3 个工作日内无正当理由不予确认且不能提出修改意见，视作验收报告已被批准，即应办理结算手续。

四、服务标准及内容：

服务标准及内容由甲方按照实际需求制定提供给乙方，并按照实际情况进行增减。详见：《附件二：服务套餐内容》

五、费用与付款方式：

1. 信息系统的维护费用总金额为人民币 ¥638,000 元整(陆拾叁万捌仟元整)。
2. 维护费付款方式:即合同签订一个月内支付人民币¥319,000 元整(叁拾壹万玖仟元整)，服务期满后一个月内支付剩余款项，即人民币¥319,000 元整(叁拾壹万玖仟元整)，共支付人民币 ¥638,000 元整。

六、其他：

1. 甲乙双方均应严格履行合同条款，如有违反，则视为违约。违约方将按《中华人民共和国民法典》有关条例赔偿对方损失。
2. 乙方必须按维护合同要求为甲方提供服务。
3. 未尽事宜，双方协商解决，若协商不成的，任何一方有权向金坛区人民法院提起诉讼。
4. 本合同一式四份，双方各执二份，经签字盖章后生效。

甲方：

代表签字：

日期：



乙方：

代表签字：

日期：



崔健

附件一：医院信息系统模块清单

产品	大类	分系统
HIS	经济管理	门急诊挂号
		门急诊收费
		出入院管理
		医技收费管理
	药品管理	药库管理
		门诊药房管理
		住院药房管理
	门诊挂号预约	排班管理/患者信用管理/号源管理/统计分析
		窗口预约/护士站预约/门诊医生预约/住院医生预约
	门诊预付费就医	门诊预付费就医
	住院手术管理	住院手术安排/住院手术计费/住院手术室汇总领药/手术情况录入
	标准版物资设备	标准版设备管理
		标准版物资管理
系统管理	系统配置工具	
门诊临床信息系统	门诊处方管理	门诊患者基本信息管理
		门诊处方处置规则
		门诊处方和处置
		门诊协定方管理
		门诊特病处方管理
	门诊申请单管理	门诊检验电子申请单
		门诊检查电子申请单
		门诊检验报告调阅
		门诊检查报告查阅
	门诊电子病历	门诊病历录入
		门诊病历书写助手
		门诊病历模板管理
		门诊病历查询与统计
		门诊病历质控
	住院临床信息系统	电子医嘱
病人医嘱管理		
医嘱规则管理		
住院电子病历		住院病历录入
		住院病历书写助手
		住院病案首页录入
		住院病历授权管理
		住院病历模板管理
		住院病历质控管理
住院电子申请单		住院检验电子申请单

		住院检查电子申请单
		住院检验报告调阅
		住院检查报告调阅
住院护士工作站	住院护士站	住院患者入出转
		住院床位管理
		住院患者费用处理
		护士站医嘱管理
		住院护士危急值预警提醒
		住院护士排班
		护嘱管理
检验科信息管理系统 LIS	条码流程管理	门急诊条码管理
		住院条码管理
		体检条码管理
		检验设备条码双工通讯
		标本 TAT 时间管理
	常规检验管理	常规设备联机
		标本登记及收费
		检验结果处理模块
		检验报告发布回收
		检验报告临床调阅
		查询及统计管理
		检验数据分析
		酶标板结果处理
		室内质控管理
		检验危急值提醒
		临床危急值推送
	不合格标本提醒	
	微生物管理	微生物联机
		报告管理
		三级报告临床发布
查询及统计管理		
输血科管理系统	输血科管理	血袋出入库管理
		血型检查鉴定及审核管理
		病人备血及发血管理
		输血免疫报告
		血袋销毁管理
		血袋库位管理
		查询/统计
		设备联机
放射报告管理信息系统	预约登记工作站	预约登记工作站
	分诊叫号管理	分诊叫号管理
	技师工作站	技师工作站

	报告管理	检查报告处理
		查询统计
		相关报告调阅
		多级审核
		临床报告调阅
	PACS 服务器管理	PACS 服务器管理
	设备联机	设备联机
超声系统管理系统	影像后处理软件	二维影像后处理
	临床 PACS 调阅	临床影像调阅
	检查预约及登记	检查预约及登记
	超声设备联机	设备联机
	报告管理	检查报告处理
		图像管理
		查询统计
相关报告调阅		
分诊工作站	分诊工作站	
全院检查预约平台	预约排班规则管理	预约排班规则管理
	全院预约管理	门诊检查预约管理
		住院检查预约管理
		电子申请单信息接收
		查询统计报表
体检管理信息系统	体检费用管理	体检收费管理
		个人/单位体检管理
	体检报告管理	体检报告管理
		检验数据管理
		检查数据管理
	体检评估审核	总检评估
	总检审核	
病案系统	病案统计管理系统	病案首页
		统计报表
不良事件系统	不良事件管理软件	事件上报管理
		查询统计报表
接口包服务	接口包服务	接口范围主要为医保类接口、便民服务类接口、数据上传类接口、疫情防控类接口等

附件二：服务套餐内容

服务响应级别 (SLA)	服务内容	服务内容说明
<p>1、事件处理： 优先级高：1 个工作日内处理 优先级中：3 个工作日内处理 优先级低：5 个工作日内处理</p> <p>2、需求处理： 平均 15 个工作日</p> <p>3、响应支持： 5 天*24 小时/周</p> <p>4、服务支持： 5 天*8 小时/周</p>	<p>事件恢复</p> <p>应急服务 (普通应急服务)</p> <p>实时监控</p> <p>例行巡检 (每日工具巡检)</p> <p>调研评估</p> <p>问题根治</p>	<p>我方服务人员按照客户对应的服务级别协议,为客户提供日常使用系统的事件恢复服务,具体内容包括但不限于:软件安装、业务咨询、报障处理、常用报表核对与纠错、操作性错误导致的问题(数据修改需要医院授权。报表数量不超过 5 张,超出部分按 1000 元/张计算)</p> <p>由于客户产生突发的应急事件,我方服务人员按照对应排查方案和应急预案提供快速应急服务,配合客户快速恢复正常业务(根据实际情况另行报价)</p> <p>我方服务人员利用自动化监控工具,对环境、数据库和相关业务进行 7*24 小时监控(具体详见监控功能清单)。自动化监控工具大屏可实时展示客户现场环境数据监控现状。并且在遇到特定级别风险时可通过企业微信、电话等方式将告警信息发送至关键干系人处</p> <p>通过监控工具对系统、应用和业务,进行每日早晚巡检,提前预判运维风险。在巡检过程中如若发现风险时,应及时协调资源处置</p> <p>服务人员前往现场了解客户满意度,从产品角度收集客户建议,通过服务现状了解和客户服务诉求的搜集,然后针对客户情况和信息化建设现状,结合客户诉求,提供优化方案</p> <p>服务人员在发现系统运行问题或者接收到客户反馈到的问题之后,对问题发生的根本原因进行分析,并商讨、发布、落实对应整改建议</p>

	<p>我方服务人员针对客户实际业务调整、规范流程变动、便捷用户操作、提高客户体验等类型需求进行的二次功能优化改善。每五个工作日为一组，超过固定工作日之后将按需求工作日评估收费（新增政策性接口或改造型系统接口，需单次另行核价）</p> <p>服务人员收集多方诉求，形成规范需求清单，对产品提供系统升级服务，此版本升级包含大版本升级、小包升级、迭代升级等升级类型（跨版本升级费用需要另行商议）</p> <p>现场工作日服务时间为国家规定工作日，除去 DBA 现场巡检、调研评估、数据迁移的现场天数。具体为 5 个工作日为一组</p> <p>接口范围主要为政策类接口，具体包括：医保类接口、便民服 务类接口、数据上传类接口、疫情防控类接口等（合理用药、审方、自助机、处方外延、线上支付平台、预约平台、互联网医院、PIVAS、药品 SPD、耗材 HRP/SPD、中医管、数据回写、科大讯飞、电子病历平台、智慧医保智能审核系统、DRGs 或病种绩效分析、CDSS、计费等第三方接口需审批通过后方可纳入），如有新增接口，经过医院市场询价成交价超 10 万接口，双方另行协商。</p>
优化改善	
版本升级	
现场工作服务	
接口服务包/年	

