

采购合同书

合同编号：JSZC-320000-SZWK-D2026-0008 号

甲方：苏州大学附属儿童医院
统一社会信用代码：123200004660066745
地址：苏州工业园区钟南街 92 号
联系人：沈力
电话：0512-80692972

乙方：江苏卫宁软件有限公司
统一社会信用代码：9132041155804351X3
地址：常州市新北区太湖东路 9 号 4 幢 2010-1 室
联系人：康健
电话：18505200144

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》以及苏州市卫康招标投标咨询服务有限公司采购编号为 JSZC-320000-SZWK-D2026-0008 招标文件及乙方的投标文件、中标通知书、在招投标过程中所作的其他承诺、声明、书面澄清等，经甲乙双方友好协商，甲乙双方就此次成交的标的物的购销事宜，签订本合同书。

一. 合同组成

采购合同由以下文件组成，并且顺序在前者优先解释：

1. 本采购合同书；
2. 成交通知书；
3. 经甲方确认的乙方的承诺、声明、书面澄清等；
4. 单一来源材料及附件；
5. 乙方的投标文件及附件；
6. 其他在本合同签订前双方达成一致意见的其他文件。

二. 采购内容

(一) 采购清单

序号	标的物名称	服务期	单价（元）	总价（元）	备注
1	HIS运维服务项目	合同签订之日起三年	¥850000.00	¥2550000.00	

合计（人民币大写）：贰佰伍拾伍万元整（¥2550000.00）

三. 合同价格与支付方式

1. 本合同总金额（含税）为：人民币（大写）**贰佰伍拾伍万元整（¥2550000.00）**。

总报价包括人工（工资、社保、法定节假日等各类加班费、各类保险费等费用）、软硬件工具、各种税费、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等的费用，合同期内不再追加任何费用（包括最低工资、社保调整所增加的费用等）。

2. 付款方式:

按年度维保费用进行支付。合同签订生效后,服务期开始后由甲方向乙方支付年维保费用的 50%,项目服务满一年后,在乙方履行维保义务、系统运行平稳、未发生重大质量问题的情况下,由乙方提出付款申请,经甲方确认后支付当年维保费用剩余的 50%。

3. 付款方式: 银行汇票或转帐支票。

四. 质量与验收

1. 在维保服务期到期前一个月,由采购人发起对成交供应商维保服务质量和效率的验收,验收以双方确认的验收文档为准。

2. 验收标准包括且不限于:服务内容是否全部完成、运维期间内系统运行是否稳定、运维期间内是否发生安全事件。

3. 应在运维过程中完成相应的运维文档编写和管理工作,验收需要提供完整的运维文档,文档包括且不限于以下文档:日常巡检维护记录;故障处理记录;巡检分析报告;开展培训及指导的其他文档。

五. 维保整体要求

(一) 运维服务要求

1. 人员安排要求

运维人员必须遵守医院的各项规章制度,需支持根据用户的需求匹配不同服务团队,服务团队要求由服务经理、服务工程师、服务台成员和监控管理中心成员构成。

2. 服务交付方式

服务期内须支持以电话、远程和现场方式提供服务。

3. 服务沟通要求

月度汇报:汇报基于选择的服务目录完成情况,包括上月总体工作完成情况、运维数据分析及改进计划、本月工作计划及待协调沟通事项等内容。

年度汇报:汇报基于选择的服务目录完成情况,包括上一周期服务工作完成情况、服务改进计划、下一周期服务工作建议等内容。

4. 服务质量要求

所有运维事件及需求解决率不低于 95%,解决及时率不低于 90%。具体事件须根据不同级别匹配不同的处理要求。

(二) 运维服务内容要求

1. 服务内容

须包含应用软件日常维护、二次功能修改、历史数据迁移、数据修复与应急服务、数据监控、系统主动巡检、用户经理回访、系统升级、服务方式、重大技术问题处理、服务监督。

为提升信息系统与第三方软硬件对接响应速度,减少接口合同询价、议价和签订流程的时间成本,增加接口套餐服务。接口须包含当年所有新增接口,接口包范围为院内需要对接接口(不包括向第三方支付改造费用),具体包括:各类政策性接口需求及医院其他信息化建设项目接口,如医保类接口、便民服务类接口、数据上传类接口等。

1.1. 运维服务

服务期内为医院信息系统提供至少 5*8 小时技术支持服务，7*24 小时技术响应服务，技术支持服务内容包括但不限于以下方面：

① 服务响应时间：供应商接到用户问题开始到答复此问题的安排结果之间的时间。重大情况 1 小时；非重大且不需要修改软件的问题 2 个工作日内答复；非重大且需要修改软件的问题 5 个工作日内答复。

② 服务处理时间：供应商着手处理问题的时间范围；重大情况全年 7 天*24 小时/周；非重大且不需要修改软件情况 5 天*8 小时/周；非重大且需要修改软件情况 15 天*8 小时/周。

③ 日常故障处理：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：信息系统管理软件安装、操作员培训、业务咨询、事件处理、系统 Bug 修改、常用报表核对与纠错、信息系统管理软件局部升级、操作性错误导致的问题（数据修改需要医院授权）。

④ 重大故障处理：如信息系统如出现系统瘫痪、服务器崩溃、速度异常慢、费用漏收等影响使用的重大问题，供应商需保证即刻响应。

⑤ 信息系统故障应急预案：供应商应在服务期内为医院提供 7*24 响应的紧急救援，紧急救援服务是在接到医院应用软件瘫痪、突发故障等报告后，第一时间派相关专家到现场抢修，使业务系统及时恢复正常运转。

⑥ 系统二次功能修改：不涉及流程变动，仅在原有基础上，针对现场实际业务调整、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性优化改善。

⑦ 提供服务报告：排除系统重大故障后三个工作日提供故障处理汇总报告与故障汇总分析报告。并每年年底提供全年的服务总结报告。

⑧ 客服中心支持：提供 400 服务，供咨询、投诉、应急情况处理；在紧急情况且暂时无法联系到现场供应商时，提供远程技术支持。

运维服务目录如下（除目录内信息系统与接口外，还包括服务期内新增的由投标服务商提供的信息系统）：

产品	大类	分系统
HIS 医院信息系统	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	预约管理
		预约服务
	手术管理	门诊手术管理
		住院手术管理
	院长综合查询	WEB 方式院长查询
系统管理	系统配置工具	
智能自助服务	自助服务系统	门诊自助

系统		住院自助
		自助打印
		公共查询
CIS 临床信息系统	门诊临床信息系统	门诊处方管理
		门诊申请单管理
		门诊电子病历
		危急值预警提醒
	住院临床信息系统	电子医嘱
		住院电子申请单
		住院电子病历
		危急值预警提醒
	抗菌药物管理系统	抗菌药物管理
	住院临床路径管理系统	住院临床路径
传染病报告卡	传染病报告卡填报与审核 传染病报告卡 CDC 直报	
治疗管理系统	治疗管理系统	
NIS 护理信息系统	住院护士工作站	住院护士站
		护理病历
		护理计划
移动护理(PDA)	移动护理(PDA)	
体检系统	体检管理信息系统	体检费用管理
		体检基础业务
		体检报告管理
		体检评估审核
		检后回访管理
病案系统	病案统计管理系统	病案统计管理系统
互联网医院	互联网医院	互联网医院平台患者端
		互联网医院平台医生端
		互联网医院平台管理端
接口	各已经在运行的信息系统与第三方系统的接口	-

1.2 升级服务

按医院实际需求，对软件系统进行运维及版本升级服务。具体内容如下：

- ①大版本内部的跨版本升级（例如 CIS 门诊医生站 5.5 升级至 5.6）；
- ②同版本内的迭代升级或补丁升级（例如 WinEX V6.0.2308.23 升级至 WinEX

V6.0.2408.15）；

- ③系统同版本内的功能升级；
- ④系统不涉及到三方的内部接口升级。

1.3. 监控巡检服务

利用云端运维平台进行实时监控及运维巡检服务，提供后端 DBA、SRE 等专业人员技术支持，预防并处置系统运行故障，降低风险发生概率。具体服务内容如下：

- ①工具实时监控：安装云端运维平台，利用工具实现运行环境实时监控；
- ②每日服务巡检：中心端每日通过云端运维平台对运行环境进行巡检；
- ③日常风险处置：中心端通过监控巡检发现风险后及时预警处置。

1.4. 数据库性能优化服务

数据库运维技术专家现场对数据库进行性能巡检并完成针对性优化，及时解决潜在的风险。具体服务内容如下：

- ①数据库巡检及诊断：提供数据库各方面巡检，向用户输出存在的问题及隐患，提供相应的解决方法并协助用户落实；
- ②现场数据库性能优化：优化数据库配置、索引、阻塞、慢语句、慢存储过程进行，最大范围提升数据库性能；
- ③SQL 代码分析：分析应用程序代码，发现待优化项，并提供最佳实践方法；
- ④硬件评估：评估数据库的硬件承载能力，分析硬件瓶颈所在；
- ⑤专家技术支持：针对业务数据库提供 7*24 小时技术支持，第一时间帮助用户排查数据库类问题；
- ⑥数据库知识培训：向客户提供数据库技术的全面培训。

1.5. 接口服务包

为简化接口类项目采购流程，快速响应接口类需求，确保医院政策性、其他第三方系统接口及时完成，保障信息化建设项目顺利开展，拟采取接口服务包的模式。接口包服务的范围为政策类接口及院内所有接口对接。采用打包预留模式，每个接口按照对应工作量报价，确认完成后合入服务接口包中。

1.6. 数据迁移服务

为优化生产数据库，将生产数据库的历史数据迁移至历史数据库中提供的服务，保障数据库运行效率，降低历史数据量过大所带来的性能影响。

（三）基础服务

须包含事件恢复服务、问题修复服务、版本升级服务。

（四）个性服务

须包含定制化监控巡检服务、数据库性能优化服务、接口服务包、数据迁移服务。

（五）运维服务响应要求

为医院提供日常运维服务工作，同时对服务响应级别分为一般、紧急、重大三种情况。

对非现场类一般问题 1 小时内响应，2 小时内解决；紧急问题实时响应，实时远程解决；重大问题直接转现场服务处理。

对现场类一般问题 1 小时内响应，4 小时内到达现场，8 小时内解决；紧急问题 1 小时内响应，2 小时内到达现场，4 小时内解决；重大问题 1 小时内响应并到达现场，3 小时内解决。

（六）服务工作注意事项

为提供更加安全高效的服务，规范服务交付过程中的基本动作，保障系统平稳运行，减少服务过程中的各类风险，须提供相关注意事项，主要包含权限合理分配、请求统一入口、请求闭环管控、明确服务范围、变更严格管控、落实沟通机制。

(七) 商务要求

1. 运维服务期限

运维服务年限为 3 年度。

2. 培训服务

培训内容：系统功能、日常操作、系统维护等方面知识。

培训时间：每年培训 4 次标准课程，每次培训课时不少于 2 小时，具体培训日期甲方决定。

培训对象：每次培训对象由甲方确定。

培训方式：提供培训教材的电子版，培训场地由甲方统一安排。

培训考核：针对培训内容应安排统一的培训考核，对参加培训人员进行培训评估。

培训讲师：培训师应具备该类项目专业实施经验，熟悉产品功能及性能特点。

其他说明：本项目约定范围内的培训服务，乙方不得向甲方收取任何费用。

(八) 重大活动保障

乙方应具备重大活动保障能力，提供针对法定的元旦、春节、清明、五一、中秋、国庆及国家重大活动等重大节假日的运维保障服务，进行快速应急响应。乙方需能够及时调派资源，第一时间协助用户恢复系统的使用，将节假日突发事件造成的损失尽可能降到最低。

乙方需针对突发事件制定应急预案，能够按照预案在突发事件发生后 2 小时到达用户现场，协调公司资源快速解决问题。

六、双方责任与权利

(一) 甲方责任与权利

1、确保有专人负责软件的使用和管理，并建立相关制度，以确保许可软件运行环境(包括计算机、打印机及相关硬件设备)的安全，为软件正常运行提供保障。

2、定期做好系统数据备份，并对备份数据进行妥善保管。

3、在软件使用过程中发现软件出现异常，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。

4、在乙方进行维护时，根据乙方要求，指定配合工作的人员，提供必要的设备。

5、在乙方服务人员维护完成时，配合检查软件系统运行是否正常。

6、在由于乙方延迟按约提供维修或保养服务的情况下，甲方有权要求乙方相应延长服务期限或解除本合同。

(二) 乙方责任与权利

1、乙方的任何错漏、优惠、竞争性报价不得作为减轻责任、减少服务、增加收费、降低服务质量的理由。

2、乙方按照合同所约定的服务内容与服务方式，提供必要的技术支持与维护，确保甲方软件良好运行。

3、乙方报价除包含采购文件中列明的项目外还应包括保障服务正常运行应当具有的物资和服务。

4、乙方信息系统的设计、部署、实施等活动须满足《网络安全法》、《计算机信息系统安全保护条例》等相关法律法规的要求并承担相应网络安全责任。如因软件设计缺陷、部署或运维规范问题导致了甲方遭受黑客攻击、数据泄露、数据丢失、业务系统中断等网络安全事件，乙方需对此类事件负责并承担由此造成的经济损失。

5、乙方有权就累计已完成的履约部分收取对应款项。

七、争议解决

本合同签订后双方即直接产生权利与义务的关系，在本合同履行过程中出现的问题应依照《中华人民共和国合同法》等相关法律、法规的规定办理。在合同履行过程中，双方如有争议应协商解决；协商不成的，任何一方均有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。因乙方违约或乙方追究甲方违约但不成立，导致甲方为处理此纠纷产生的费用由乙方承担，该费用包括但不限于诉讼费、保全费、鉴定费、执行费、律师费、差旅费等。

八、合同生效及其它：

1、本合同在双方签字盖章后生效。

2、合同在执行过程中出现的未尽事宜，双方在不违背本合同和单一来源采购的原则下协商解决，协商结果以书面形式盖章记录在案，作为本合同的附件，与本合同具有同等效力，同时须提交招标代理机构备存。

3、未尽事宜

本合同未尽事宜应按《中华人民共和国民法典》及其他有关政府采购的法律法规的规定执行。

4、本合同一式叁份，甲方执一份，乙方执一份、采标代理机构执一份。

5、甲乙双方同时签订《苏州大学附属儿童医院廉洁购销合同》作为本合同附件，与本合同具有同等法律效力

(以下无正文)

甲方：苏州大学附属儿童医院（公章或合同章）

甲方代表签字：

合同签订日期：2026年1月24日

乙方：（公章或合同章）

乙方代表签字：

合同签订日期：2026年1月24日



王堆