

信息系统维保合同

甲方: 连云港市第四人民医院

乙方: 武汉盛博汇信息技术有限公司

甲方委托江苏建友兴业工程项目管理有限公司就临床信息系统维保项目对外公开招标(招标编号: JSZC-320700-JSY-G2026-0022)。经过专家评审, 确定乙方为中标单位。为规范甲乙双方权利与义务, 依据《中华人民共和国民法典》和相关的法律法规、按照平等互利的原则, 经双方友好协商一致, 签订本合同。

一、采购标的

1. 产品/服务内容: 临床信息系统维保服务。
2. 服务期限: 3 年
3. 维保时间: 2026 年 6 月 18 日-2029 年 6 月 17 日

二、合同金额与结算方式

1. 本合同服务费用总金额为(大写): 人民币 壹佰贰拾贰万柒仟元整 (¥: 1227000), 价款含税。

本合同价款包含所有乙方提供合同约定产品和服务的报酬及乙方提供合同中产品和服务所支出的必要费用, 甲方在上述合同价款之外不再向乙方支付任何费用。

2. 结算方式: 合同签订后维护期每满半年后支付该半年度维保服务款项。甲方有权在支付维保费用前扣除考核扣款、违约金和乙方应承担的其他费用。

付款前乙方应向甲方开具正规发票, 否则, 乙方自行承担延迟付款的责任, 甲方在收到乙方发票 30 日内支付款项。

3. 考核: 院方每半年对乙方的服务情况进行考核, 得分<90 分, 要求限时整改并扣除所扣分数对应的维保费。乙方应对存在问题进行持续质量改进, 并以书面形式向院方反馈整改措施及效果。对于院方提出的问题未限时整改的, 加倍扣分。考核细则详见附件 1。

三、服务级别

专业服务(7*24), 提供每周 7 天, 每天 24 小时的技术支持服务。

四、服务类别:

乙方提供的合同服务类别为: 服务合同。

为了更好地为客户提供服务，乙方将系统问题分为以下不同的严重级别。

系统问题的严重级别：

紧急	系统完全瘫痪，导致医院整体流程中断。 主要指：服务器系统故障，数据不可访问等。
高	系统正常运行，不影响医院整体流程，但某些主要功能出现问题。 主要指：科室主要流程受到影响，工作站软件出现频繁死机，严重影响科室工作。
中	系统正常运行，医院科室流程正常，某个工作站或某些功能出现问题。
低	系统正常运行，医院科室流程正常，某个工作站或某个小功能偶尔工作不正常。

1、响应时间：

乙方在收到甲方拨打报修电话后，将根据问题的严重级别，以及用户购买的服务级别，首先通过电话和/或网络帮助客户解决问题，如果乙方认为该问题不能远程解决将提供现场服务，不同的响应方式应在以下时限内解决相应级别的问题。

响应方式	紧急	高	中	低
电话	30分钟内	60分钟内	2小时内	24小时内
网络	30分钟内	60分钟内	2小时内	24小时内
现场（如果甲方认为必要）	6小时内	12小时内	48小时内	72小时内

2、甲方应在本合同生效之日起两周内协助乙方建立远程连接，给予乙方相关授权，合同期结束后，由甲方收回。

五、维保服务内容（详见附件 2）

- 1、针对医院系统的运行情况提供性能优化和数据迁移整体解决方案，每年至少四次工程师到现场巡检，巡检后提交书面巡检报告；
- 2、应用软件的日常数据检查维护及各系统接口维护。
- 3、由操作人员使用不当引起的系统故障处理。
- 4、应用软件维护将分模块实施，以保证系统正常运转。
- 5、对应用软件存在的潜在性错误进行免费修改，该修改以版本升级形式完成。
- 6、对应用软件运行中出现的其他问题进行远程或现场的支持维护。
- 7、每次软件升级前，必须与甲方相关方沟通升级方案，得到同意后方可进行，并按升级报告要求履行升级的具体职责，完成升级，系统稳定并且得到同意后方可撤离。
- 8、将院方需求分为：简单、中等难度、复杂、紧急四个级别。简单问题应

在 5 个工作日内修改完成; 中等难度问题应在 10 个工作日内修改完成; 复杂问题原则上 15 个工作日内修改完成, 有特殊情况应及时反馈予院方, 共同讨论问题的修改计划; 紧急问题应立刻进行修改, 在最短时间内提供升级包。

9、负责本地化需求的修改, 并及时合并到公共版本。

10、建立完整规范的维护记录, 每季度一次汇总, 此记录作为维护工作量计算的依据。

11、系统 BUG 应立即响应, 一周内修改测试完毕, 新增需求应 24 小时内响应, 15 天内修改测试完毕。

12、政策性需求以及特大流程性改造另行沟通。

六、乙方的责任

1、乙方根据本合同为甲方提供在线支持、现场软件支持服务, 定期巡检服务。

2、乙方提供在线支持(远程网络或电话支持): 在甲方拨打乙方维修热线后, 乙方将由资深工程师为甲方提供电话支援或远程网络技术支持, 解答疑问, 协助甲方的工程师分析和修复故障; 乙方将通过远程连接, 协助甲方进行即时诊断、系统故障判断, 制定维护方案, 系统修复等工作。

3、乙方提供现场支持服务: 乙方在接到甲方拨打维修热线报修电话后, 将根据问题的严重级别, 在相应的响应时间内首先通过电话和/或网络帮助客户解决问题, 如果乙方认为该问题不能远程解决, 乙方将提供相应的现场服务, 即派遣原厂认证合格的专业工程师或原厂培训的特约维修队提供快速优质的现场服务。

4、合同生效后, 除了乙方按照甲方维保内容和维保服务级别提供现场服务外, 乙方将为甲方提供每年四次的现场巡检服务, 对系统进行全面检查维护, 及时发现和解决问题, 以确保甲方的正常使用, 巡检后提交书面巡检报告, 包括但不限于软件运行情况、服务器运行情况等。

5、在合同期间, 乙方有义务确保合同范围规定内的系统软件正常运行, 但是如果由于非乙方原因造成的系统不正常, 比如病毒原因, 原则不在乙方的支持范围之内。如甲方需要乙方提供支持, 乙方提供不超过 5 人天的支持。如果确有必要提供更长时间的支持, 需要甲乙双方沟通协商解决。

6、在合同期间，乙方将提供现有的与乙方合同规定范围内的系统软件相关的集成正常运行的支持服务，提供不超过 8 人天的新增或变更的应用集成服务，如果确有必要提供更长时间的应用集成支持，需要甲乙双方沟通协商解决。

7、若甲方要求，乙方可根据甲方的业务发展，提供系统升级和扩容方案，以保证甲方的系统能保证满足发展需求。

8、因甲方的系统服务器故障和甲方其他原因，在甲方提出乙方配合检查原因需求的前提下，乙方需积极配合检查原因，如因乙方系统本身问题导致，乙方保证 8 小时内解决。

9、根据上述服务内容、条款及体系提供相应的售后技术支持服务。

10、乙方不得以捆绑甲方购买维保服务为限制条件，在维保的各系统中增加使用期限限制。

七、甲方的责任

1、甲方保证所有用户和系统管理员在使用、操作设备、系统前都经过相应的培训。

2、甲方负责其设备、系统的数据维护工作，包括但不限于数据的日常备份，存储等。

3、甲方指派一名员工和另一名替补的员工作为甲方的系统管理员。他们应该具备相应的技术知识和能力以完成以下任务：定期进行数据库备份，用户账号维护，维护目录、检查信息、流程、科室信息等，并且协助乙方技术人员进行工作。

4、甲方应按设备、系统操作手册的要求进行操作及日常维护，保证服务器存储等设备、系统的电气环境（电源质量、接地、温湿度、电磁干扰、腐蚀性气体等）和温湿度环境符合设备安装手册中的要求，保证系统所需电源的正常供应及开启和关闭。由于甲方原因造成系统不能正常运转或无法提供维修，乙方有义务配合甲方需要采取必要措施恢复系统正常运行。

5、甲方应按合同约定的方式按时向乙方支付维保服务费用。

八、违约责任

1. 在维保期内，甲方应遵守本合同制定的限制条款。甲方所有由于违反约定而直接或间接导致的设备故障，将不属于维保服务的范围。

2. 维护期内, 乙方若没有依照合同约定内容履行维保职责, 每次需按合同总价的 10% 向甲方支付违约金或经双方协商后通过延长维保期来抵偿。

3. 甲方有权根据乙方违约所造成损失程度, 对乙方选择如下处罚中的一款或多款:

- (1) 赔偿甲方合同价款 30% 的违约金;
- (2) 终止维保合同, 向甲方退还已经支付全部维保费用款;
- (3) 对已发生故障系统的恢复;

4. 确认由于甲方或第三方责任而造成的违约, 乙方不承担责任, 由于乙方人员导致的数据丢失, 给甲方造成的损失由乙方承担全部责任。

5. 乙方接到甲方的故障报修电话, 未在规定的时间到达现场或提供电话支持服务; 或虽然到达现场或提供电话支持服务但仍然无法排除故障的, 导致系统瘫痪每出现一次乙方应支付甲方违约金 2000 元。

因为乙方原因导致系统瘫痪, 每出现一次乙方应支付甲方违约金 5000 元, 系统瘫痪逾 1 小时未解决, 加倍支付违约金且须提供符合甲方要求的解决方案, 否则甲方有权终止合同。

6. 对经济损失的评估, 将由甲乙双方协商, 协商不成的, 乙方同意以甲方出具的损失计算为准。

7. 乙方对上述条款均无异议, 并同意放弃对违约金进行调整或降低的抗辩权。

九、合同终止

凡出现以下情况之一, 将终止合同执行:

1. 一方严重违约 (如: 经核实乙方未按合同约定内容履行维保职责发生超过 3 次) 的;

2. 国家法律法规、条例进行调整, 禁止本合同延续的; 或被国家执法机关查封关闭的;

3. 因维保服务不达标发生严重纠纷、事故, 影响医疗秩序的, 以及其他严重影响医院声誉情况的;

4. 合同期满不再续约的;

5. 乙方发生转包或分包行为的;

6. 甲方明确表示不再使用乙方产品的;

7. 乙方及乙方人员需严格遵守国家法律法规、规章条例及廉洁从业的管理规

定,如乙方或乙方人员发生违法违规违纪行为,则视为根本违约,甲方有权直接解除合同。乙方应在收到解除合同通知之日起 30 日历天内完成退场,甲方不承担任何责任。

8. 其他国家法律法规规定的或经双方共同认可的其他可终止合同情况。

十、合同的变更和转让

在必要的情况下为了合同项目的顺利实施,乙方在经过甲方同意后,可将合同的部分或全部转让给其关联公司或特约保养维护商,但乙方应保证此转让以不损害甲方利益为前提且乙方需保证转让后的履行应符合合同约定的所有质量标准。

十一、知识产权

1、乙方应保护甲方在使用该系统或其任何一部分时不受第三方提出侵犯专利权、商标权等知识产权的指控。如果任何第三方提出侵权指控,乙方须与第三方交涉并承担可能发生的一切法律责任和费用,包括但不限于甲方因此支付的律师费、诉讼费、交通费等一切费用。

2、乙方保证所交付的货物的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。如乙方所交货物有产权瑕疵的,视为乙方违约,按照本合同第八条第 3 款的约定处理。但在已经全部支付完合同款后才发现有产权瑕疵的,除了支付违约金,乙方还应负担由此而产生的一切损失。

十二、 保密

双方对本合同与本合同有关的一切信息负有保密义务。未经另一方事先书面同意,任何一方不得将该信息的任何部分向任何第三方或社会公众披露。如最终用户或政府部门要求任何一方提供保密信息,该方应将此要求及时通知另一方。

十三、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十四、不可抗力事件处理

1. 在合同有效期内,任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同,则合同履行期延长,其延长期与不可抗力影响期相同。

2. 不可抗力事件发生后,应立即通知对方,并寄送有关权威机构出具的证明。

3. 不可抗力事件延续 120 天以上,双方应通过友好协商,确定是否继续履行

合同。

十五、争议解决

双方在执行合同中所发生的一切争议, 应通过协商解决。如协商不成, 可向合同签订地法院起诉, 合同签订地在此约定为连云港市海州区。

十六、合同生效及其它

1. 双方均不得向对方或对方经办人、工作人员或其他相关人员索要、收受、提供、给予合同约定以外的任何利益, 包括但不限于明扣、暗扣、现金、购物卡、实物、有价证券、旅游或其他非物质性利益等, 否则构成重大违约。如该等利益属于行业惯例或通常做法, 则须在本合同中明示, 否则亦为重大违约。

2. 本合同经双方法定代表人或授权委托代理人签字加盖公章后生效。

3. 合同组成

下列文件为本合同不可分割部分:

- ① 合同书;
- ② 招标/商谈文件要求及其附件;
- ③ 乙方递交的投标/商谈文件;
- ④ 乙方在投标/商谈过程中所作的承诺、声明、书面澄清等;
- ⑤ 合同附件。

在合同订立及履行过程中形成的与合同有关的文件均构成合同文件组成部分。

上述各项合同文件包括合同当事人就该项合同文件所作出的补充和修改, 具有同等法律效力, 属于同一类内容的文件, 如存在歧义或相互冲突的条款, 应以最新签署的为准。

4. 本合同未尽事宜, 遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

5. 本合同正本一式肆份, 具有同等法律效力, 甲方执叁份, 乙方执壹份。

甲方: 连云港市第四人民医院

乙方: 武汉盛博汇信息技术有限公司

授权代表: 胡伟

授权代表: 王磊

日期: 2026.7.9

日期: 2026.7.6

附件 1：维保服务考核细则

维保服务考核细则

序号	分类	分项	详细描述
1	运维人员管理	人员管理规范 性 (10 分)	1、服务乙方的人员轮换要及时报医院信息处，人员变动必须经过信息科批准。违反规定每人次扣 1 分。 2、积极配合第三方系统厂商进行问题定位，如出现消极应对不配合现象，每次扣 2 分。
		运维人员行为 规范 (4 分)	严格遵守医院的规章制度。
2	运维服务质量	运维服务响应 及时性 (6 分)	维保期内，提供 7*24 小时系统售后服务支持，未按合同约定售后服务响应时间完成维保任务的，每次扣 2 分。
		需求解决时效 (10 分)	按需求优先级解决，甲乙双方协商提出解决时间，每超时 1 次扣 2 分。
		需求解决成功 率 (10 分)	需求首次解决率≥90%得满分，每降低 5%扣 2 分。（需求解决成功率=首次成功解决的需求数/总需求数）
		运维项目稳定 性 (15 分)	服务乙方应加强运维系统稳定性，发生非不可抗力因素导致的不稳定，按照医院系统故障等级标准（具体标准详见附表）进行评价： 发生一次 S1 级故障，扣 10 分； 发生一次 S2 级故障，扣 7.5 分； 发生一次 S3 级故障，扣 5 分； 发生一次 S4 级故障，扣 2.5 分。
		流程合规性 (4 分)	未按服务流程操作（如未经测试直接上线）1 次扣 2 分。
		投诉 (10 分)	如使用科室针对系统运维服务质量或运维人员有投诉，经核实投诉内容属实的，每次扣 2 分。

3	安全管理	系统安全（8分）	1、积极配合信息科针对系统安全审查及整改，不配合整改的，扣2分/次。 2、因系统安全等原因，被上级部门通报的，每次扣4分。
		信息安全（8分）	加强系统的数据安全管理。如因运维人员发生数据泄露、数据丢失、数据错误的，每次扣4分，造成严重影响的，扣8分。
4	文档管理	文档规范（10分）	建立完整规范的维护记录，每月汇总形成维保报告并向信息部门反馈。未按时反馈、记录不规范、报告不具体，每次扣2分。
5	工作态度	工作态度（5分）	有积极责任心，能彻底达成任务，可以放心交付工作。（5分） 具有责任心，能顺利完成任务，可以交付工作。（4分） 尚有责任心，能如期完成任务。（3分） 责任心不强，需有人督促，方能完成工作。（1分） 欠缺责任心，时时督促，亦不能如期完成工作。（0分）
6	加分项	加分项（10分）	主动发现并解决潜在风险（+2分/次），系统优化建议并采纳（+1分/条）。

医院系统故障等级标准

故障等级	故障描述	判断标准		
		影响功能模块	影响用户	影响时间
S1	造成很大损失	核心功能瘫痪 全院信息使用部门受到影响 医院就诊流程全部中断	50%以上	>2h
	或影响范围很大			
	或中断时间很长			
	或核心业务功能不可用			
	或数据丢失很多			
S2	造成较大损失	核心功能影响较大 多个信息使用部门受到影响 医院就诊流程大部分中断	30%-50%	1h-2h
	或影响范围较大			
	或中断时间较长			
	或核心业务功能影响较大			
	或数据丢失较多			
S3	造成较少损失	核心功能影响小 单个信息使用部门受到影响 医院就诊流程小部分中断	10%-30%	0.5h-1h
	或影响范围中等			
	或中断时间较短			
	或核心业务功能受影响较少			
	或中等数据丢失			

S4	造成损失小	非核心功能影响 医院就诊不受影响	10%	<0.5h
	或影响范围小			
	或中断时间短			
	或核心业务功能不受影响			
	或少量数据丢失			

考核等级划分

得分区间	等级	结果应用
90-100 分	优秀	全额支付服务费，优先按时续约。
60-89 分	良好	每低一分扣除乙方 1%维保款，扣款在支付的服务款中扣除，提出改进建议。
60 分以下	不合格	扣减 50%维保款，扣款在支付的服务款中扣除，提出改进建议。如整改不到位，甲方有权立即解除合同。

附件 2

维保内容及相关要求

一、维保内容：临床一体化、集成平台、数据中心维保项目软件清单

序号	系统	分类	子系统	
1	医院信息系统		集成引擎	
2			ESB 总线	
3			集成接口管理	
4			医院异构系统集成	
5	临床一体化信息系统	一体化 EMR	门急诊医生站	
6			门诊电子病历	
7			住院医生站	
8			住院电子病历	
9			临床路径	
10			医生移动查房系统	
11			医务管理系统	
12			病历质控管理	
13			病案示踪	
14			公共服务平台	统一字典平台
15				统一患者平台
16				统一用户与授权管理
17				统一就诊卡管理
18				统一支付平台
19		一体化 HIS	门诊办公室工作站	
20			门急诊挂号&收费管理	
21			门诊辅诊管理	
22			门急诊药房管理	
23			入院管理	
24			床位管理	
25			住院收费管理	
26			票据管理工作站	
27			住院护士工作站	
28			病区药房管理	
29			药库工作站	
30			医技工作站	
31			疾病报告卡管理	
32			危急值管理	
33			医技检查预约管理	
34			医保管理工作台	
35	临床数据中心		患者 360 视图	

36		病历信息结构化检索
37		病案数据分析
38		统一报告中心
39		标准化共享文档
40		智能报表工具
41		闭环流程追溯管理
42	数据展示	商业智能 BI（含移动端）

二、服务技术要求

1. 指定专门的研发工程师和运维工程师提供新增需求定制开发、运维支撑及巡检服务。

2. 系问题搜集、分析、处理和上报，对系统出现的 bug，立即响应，根据重要性、优先级进行修复计划安排；根据医院业务需要完成数据查询统计、报表制作并每周书面反馈进展。

3. 系统所在服务器的软件运维，包括服务的运行状态监控检查、服务的运行优化升级、故障响应处理等。

4. 系统集成运维：配合第三方系统厂商进行问题定位，第三方系统的集成对接(集成方案制定、联调、部署、实施)。

5. 针对“连云港市第四人民医院临床信息平台维保项目项目软件清单”内的系统模块新增需求进行调研、分析、方案设计、程序开发、联调、测试、部署、实施。每周完成需求汇总并与信息部门通过院 OA 反馈进展，每月开展需求分析并出具分析报告。

6. 针对医院的新进人员提供系统使用培训服务。

7. 每月 5 日前对系统涉及的应用服务器和支撑服务器的运行情况进行定期巡检并出具巡检报告。

8. 可实现系统的版本部署可视化管理，提供应用服务发布一键部署及一键重启维护功能。

9. 可实现系统的运行指标监控管理，将操作系统、中间件容器、应用服务的各项运行监控管理起来。

10. 可实现系统的统一日志管理，将各分布式系统服务的日志信息提供统一的收集、传输、存储起来，并提供统一检索查询功能。

11. 可实现系统的性能分析：为系统提供全链路分析工具，实现无侵入式的调用链监控、方法执行详情查看、应用状态信息监控等功能。

12. 可实现告警通道管理: 支持将服务运行指标超告警阈值情况和服务运行日志中错误日志信息情况以钉钉、微信的形式给运维人员主动推送信息的功能。

13. 本项目建设内容需基于医院临床信息平台等系统进行 BUG 修复以及新增需求的定制开发, 为确保高效运维, 保障医疗信息化建设成效, 投标人应出具书面承诺, 保证具备在医院现有系统的基础上进行 BUG 修复、新增需求定制开发和系统集成能力。同时, 在合同签订之前, 甲方有权要求潜在乙方对运维涉及的系统进行 bug 修复, 若发现潜在乙方无法修复 bug, 存在虚假应标、技术能力与承诺不符等情形, 甲方有权取消其中标资格并不与其签订合同, 同时保留进一步追责的权利。(以上内容为实质性响应, 需要投标人理解并提供承诺函)

三、服务评价要求

院方每半年对乙方的服务情况进行考核, 得分<90 分, 要求限时整改并扣除所扣分数对应的维保费。乙方应对存在问题进行持续质量改进, 并以书面形式向院方反馈整改措施及效果。对于院方提出的问题未限时整改的, 加倍扣分。

维保服务考核细则 (详见附件 1)

四、人员及实施要求

乙方提供 1 名有 3 年以上 HIS 项目开发、实施、运维经验的工程师进行驻场服务, 维保期间不得更换项目组成员, 必要时增加工程师保障系统正常运行。提供 7*24 小时故障响应服务, 非上班时间 30 分钟内到达现场解决问题。如因特殊原因 (如离职、疾病等) 确需更换, 乙方应提前 15 日书面通知甲方, 并提供具备同等或更优资历和经验的人员接替, 经甲方书面同意后方可更换。未经甲方书面同意私自更换项目组成员视为违约。

五、保密要求

1、乙方承诺做好甲方数据保密工作, 不得将甲方的医疗信息、患者信息、药品信息等数据泄露, 乙方泄露且造成损害后果的, 所有责任均由乙方自行承担, 包括但不限于甲方因此支付的律师费、诉讼费、交通费等一切费用。如触犯法律的, 则负相应法律责任。

2、本条约定的保密等相关义务应当在服务期内及终止后一直有效。

六、网络安全要求

1、乙方应保证其提供的软件及服务符合《网络安全法》《数据安全法》《个

人信息保护法》及相关行业网络安全标准要求,不得存在已知高危漏洞、恶意代码、后门程序。

2、被主管部门通报软件存在安全隐患或发生数据泄露、系统入侵、服务中断等网络安全事件时,乙方应及时开展应急处置、溯源分析等措施,并按要求反馈处置情况。

3、因软件缺陷、服务不当或安全管理不到位导致安全事件、数据泄露、系统受损的,乙方应承担相应损失赔偿责任,并承担由此引发的法律后果。

4、本条约定的网络安全相关义务应当在服务期内及终止后一直有效。

七、培训要求

乙方需要在维保期内对相关使用人员进行培训,培训内容为系统操作以及常见问题处理,确保相关人员独立使用应用软件,具备独立工作的能力。

八、其他

甲方享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权,合同终止或中止或合同出现争议期间,乙方不得设置任何软件登录密码等方式,限制甲方正常使用。因成交乙方单方面限制导致甲方无法使用软件造成院方的损失,均由乙方负责及承担。

根据甲方实际需要:乙方在服务期间如遇系统对接,需要开放数据接口实现数据共享或完善数据平台,运维期结束后涉及数据迁移、项目交接等情况的,乙方应免费配合进行对接、移交直至完成。

