# 合同书

项目名称：无锡市妇幼保健院信息系统软件运维服务

项目编号：JSZC-320200-PXGJ-G2026-0076

甲方：（买方、需方、采购人）无锡市妇幼保健院

乙方：（卖方、供方、供应商）中国电信股份有限公司无锡分公司

甲、乙双方根据无锡市妇幼保健院信息系统软件运维服务项目公开招标的结果，签署本合同。

**一、合同内容**

1.1 标的名称：无锡市妇幼保健院信息系统软件运维服务

1.2 标的质量：信息系统软件运维服务

1.3 标的数量（规模）：22 个医疗业务系统

1.4 履行时间（期限）：2026 年 11 月 1 日到 2027 年 10 月 31 日

1.5 履行地点：无锡市妇幼保健院

1.6 履行方式：详见采购文件

**二、合同金额**

2.1 本合同金额为（大写）：壹佰捌拾肆万玖仟壹佰元圆（1849100元）人民币或其他币种。

**三、技术资料**

3.1 乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供服务（包含与服务相关的货物）的有关技术资料。

3.2 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

3.3 维保项目及维保期限

| 序号 | 系统名称 | 维保期限 |
|---|---|---|
| 1 | HIS 系统维护 | 2026年 11月 1 日到2027年 10月31 日 |
| 2 | 集成平台维护服务 | 2026 年 11 月 21 日到 2027 年 10 月 31 日 |
| 3 | 电子病历维护 | 2026 年 11 月 1 日到 2027 年 10 月 31 日 |
| 4 | 移动医疗维护 | 2026 年 11 月 4 日到 2027 年 10 月 31 日 |
| 5 | OracleSQL 数据库维保 | 2026 年 11 月 1 日到 2027 年 10 月 31 日 |



扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

| | | |
|---|---|---|
| 6 | PACS 系统维护 | 2026 年 11 月 1 日到 2027 年 10 月 31 日 |
| 7 | LIS 系统、输血系统维保 | 2026 年 11 月 19 日到 2027 年 10 月 31 日 |
| 8 | 数字认证（CA）维保 | 2026 年 11 月 26 日到 2027 年 10 月 31 日 |
| 9 | 麻醉临床信息系统维护 | 2026 年 11 月 1 日到 2027 年 10 月 31 日 |
| 10 | 心电信息管理系统维保 | 2026 年 11 月 1 日到 2027 年 10 月 31 日 |
| 11 | 协同办公系统维护 | 2026 年 11 月 1 日到 2027 年 10 月 31 日 |
| 12 | 物联网医疗冷链管理系统 | 2026 年 11 月 1 日到 2027 年 10 月 31 日 |
| 13 | 院感系统维保 | 2026 年 11 月 1 日到 2027 年 10 月 31 日 |
| 14 | 临床生殖医学管理系统维保 | 2027 年 3 月 4 日到 2027 年 10 月 31 日 |
| 15 | 网站维保 | 2026 年 12 月 24 日到 2027 年 10 月 31 日 |
| 16 | 防统方维保 | 2026 年 12 月 23 日到 2027 年 10 月 31 日 |
| 17 | 追溯系统维保 | 2027 年 1 月 21 日到 2027 年 10 月 31 日 |
| 18 | 临床药学服务及管理系统维保 | 2027 年 3 月 4 日到 2027 年 10 月 31 日 |
| 19 | 绩效管理咨询服务项目维保 | 2027 年 3 月 4 日到 2027 年 10 月 31 日 |
| 20 | 内控综合管理平台维保 | 2027 年 1 月 26 日到 2027 年 10 月 31 日 |
| 21 | 固定资产管理系统维保 | 2027 年 4 月 20 日到 2027 年 10 月 31 日 |
| 22 | 患者调度系统及自助打印机维保 | 2026 年 11 月 1 日到 2027 年 10 月 31 日 |

3.4 附件《信息系统软件运维服务质量考核表》为本合同组成部分。

**四、知识产权**

4.1 乙方应保证甲方在使用、接受本合同服务（包含与服务相关的货物）或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权，由乙方负全部责任。

（注：采购项目如涉及采购标的的知识产权归属、处理的，如订购、设计、定制开发的信息化建设项目等，应当约定知识产权的归属和处理方式）

**五、产权担保**

5.1 乙方保证所交付的服务（包含与服务相关的货物）的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

**六、履约保证金（无）**

**七、合同转包或分包**

7.1 乙方不得将合同标的转包给他人履行。



扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

7.2 乙方应按招标文件要求，如项目不允许分包的，乙方不得将合同标的分包给他人履行；如项目允许分包的，乙方应当按照投标文件中提供的分包意向协议履行合同。

7.3 乙方如有转包或未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同。

**八、合同款项支付**

合同签订生效之日起半年后，甲方向乙方支付服务费用的 50%，服务期满后，支付服务费剩余的 50%，甲方将根据考核结果向乙方支付（考核表见附件）。

**九、税费**

9.1 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

**十、项目验收**

10.1 甲方依法组织履约验收工作。

10.2 甲方在组织履约验收前，将根据项目特点制定验收方案，明确履约验收的时间、方式、程序等内容，并可根据项目特点对服务期内的服务实施情况进行分期考核，综合考核情况和服务效果进行验收。乙方应根据验收方案内容做好相应配合工作。

10.3 对于实际使用人和甲方分离的项目，甲方邀请实际使用人参与验收。

10.4 如有必要，甲方邀请参加本项目的其他供应商或第三方专业机构及专家参与验收，相关意见将作为验收书的参考资料。

10.5 甲方成立验收小组，按照采购合同的约定对乙方的履约情况进行验收。验收时，甲方按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，验收小组出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料存档备查。

10.6 验收合格的项目，甲方根据采购合同的约定及时向乙方支付合同款项、退还履约保证金。验收不合格的项目，甲方依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。乙方在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，甲方将及时报告本级财政部门。

**十一、考核周期和标准**

11.1 考核周期

考核周期为每季度一次，考核得分作为扣减当季维保费用的依据。

11.2 日常考核标准与评分细则



扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

考核实行百分制，基准分为100分，采用扣分制。考核表见附件。

**十二、违约责任**

乙方维保范围内出现各类故障或不良事件，无论是否按时修复或处理，只要给甲方造成损失或不良影响且乙方无证据排除乙方责任的，均构成乙方违约。

12.1 一般违约

按给甲方造成的直接和间接经济损失，乙方全额赔偿。直接经济损失包括但不限于退费损失、赔偿患者费用、行政罚款等；间接经济损失包括但不限于整改支出、应急处置成本、名誉损失、诉讼相关费用、修复费用、次生业务损失及其他一切关联损失。间接经济损失额度以甲方认定为准。甲方认定后一周内（以甲方出具的相关文书为准）乙方向甲方支付到位，超期按0.1%/日标准支付滞纳金。

12.2 严重违约

出现下列情形之一的，视为重大违约：

（1）发生医疗数据丢失、数据泄露、网络安全事故；

（2）拒绝履行维保义务、擅自中断服务；

（3）造成不良影响的同类事件出现3次及以上；

（4）出现系统大面积瘫痪、核心数据中断且超过2小时的；

（5）一个自然年内有2个季度考核得分低于70分；

（6）未经甲方书面同意擅自转包或分包运维服务；

（7）驻场人员发生严重违纪违规行为，造成重大不良影响。

出现上述重大违约情形之一的，除按12.1款承担违约责任外，额外增加一年免费质保期。

12.3 乙方逾期提供服务的，乙方应按逾期提供服务合同总额每日千分之六向甲方支付违约金，由甲方从待付合同款项中扣除。逾期超过约定日期 10 个工作日不能提供服务的，甲方可解除本合同。乙方因逾期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同价款总额 20% 的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

12.4 乙方所提供服务的标准不符合合同规定及招标文件规定标准的，甲方有权拒绝接受服务，并可单方面解除合同。

12.5 针对多系统交叉、关联故障等溯源复杂问题，最终归属哪一套运维系统责任，全权由甲方判定，乙方应无条件予以认可并承担对应处罚及赔偿责任。



扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

**十三、不可抗力事件处理**

13.1 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，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响 期相同。

13.2 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。

13.3 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。

**十四、解决争议的方法**

14.1 乙方对甲方责任认定、直接与间接经济损失金额认定有异议的，按“先行赔付”原则执行，即按 12.1 款赔付到位后，再向甲方提交申诉材料，申诉材料应包括客观、真实、有效、可核验的确凿书面证据及技术佐证材料，否则视为乙方异议不成立。

14.2 甲方在收到乙方申诉材料后，应在 10 个工作日内作出结论。乙方若对结论不认可，依法向项目所在地人民法院提起诉讼，并承担举证责任。

**十五、合同生效及其他**

15.1 合同经双方法定代表人或授权委托代表人签字并加盖单位公章后生效。

15.2 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》有关条文执行。

15.3 本合同正本一式两份，具有同等法律效力，甲方、乙方各执一份。

**十六、附则**

16.1 甲方可根据项目实际运行情况和行业标准动态调整考核细则，调整内容须提前 15 个工作日书面通知乙方。

甲方： 无锡市妇幼保健院

地址：无锡市槐树巷 48 号

法定代表人或授权代表：

联系电话： 0510-82725161

乙方：中国电信股份有限公司无锡分公司

地址：无锡市健康路 8 号

法定代表人或授权代表：

联系电话：0510-81880001

签订日期：2026 年 10 月 30 日



扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

附件：

# 信息系统软件运维服务质量考核表

被考核方：　　考核方：

考核日期：

| 考核项目 | 考核内容 | 得分 | 扣分原因 |
|---|---|---|---|
| 服务内容（60分） | 1、做好报障及维护记录，及时归档。及时处理问题保证临床业务不间断，如大面积瘫痪、核心数据中断但未超过20分钟的，每次扣2分；持续20分钟至2小时的，每次扣20分。（总分20） | | |
| | 2、需及时更新版本，对软件中存在的缺陷进行升级和优化，确保软件的正常使用。未按要求更新每次扣2分。（总分 10） | | |
| | 3、全面巡检每月一个周期，重点巡检每周一个周期对设备进行巡检，确认设备运行状态，检查系统错误记录，排除潜在隐患，提供巡检记录以确保业务系统能正常稳定运行。内容包含巡检范围、结果及巡检建议，并由甲方相关人员签字确认。无故漏检一次扣1分，漏报一次扣1分。（总分 10） | | |
| | 4、负责软件更改后造成软件操作变化的使用培训，培训对象为使用科室的医生、护士、信息科相关技术工程师、业务科室的关键用户。供应商同时向院方提供新功能使用说明、操作手册。未配合每次扣 5 分。（总分 10） | | |
| | 5、每次现场巡检时需巡检数据库服务器，对数据库进行日常性能巡检及调优；对数据库出现的各类故障进行及时处理，确保数据库的最大可用性。按巡检周期做维护总结，将巡检中遇到的问题回顾整理并添加进本项目的知识库，双方签字认可后各自保存。（总分 10） | | |
| 人员管理（20分） | 1、（无驻场人员项目）7x24 小时电话响应，1 小时内远程技术支持。未及时响应扣 5 分。（总分 20）<br>2、（有驻场人员项目 ）工作日上午七点五十之前到岗（以签到为准） 。迟到每次扣 2 分（总分 20） | | |



扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

| | | | |
|---|---|---|---|
| 应急响应（20分） | 1、本期维护所有服务为7x24 服务 ，重要系统应提供技术支持工程师驻场 ，7*24小时电话响应甲方 。紧急故障：必须在0.5小时到达现场，迟到扣1分，每超时10分钟再扣1分；一般故障 ，必须在接到报修后1小时内做出响应，2小时达到现场开展抢修，迟到扣1分，每超时1小时再扣1分 。到场后通过维修、更换、提供替代设备、寻求原厂支持等手段，在6小时内解决故障，未按时解决扣1分，每超时2小时再扣1分； 在维护时 ，中标单位有义务培训或让甲方相关人员了解其维护技术，未按要求执行，一次扣1分 。 （总分 20） | | |
| 备注：<br>考核分≥95分（含），无扣款；<br>90分≤考核分<95分，每少1分，扣当季维保金的1%；<br>80分≤考核分<90分，每少1分，扣当季维保金的2%；<br>70分≤考核分<80分，每少1分，扣当季维保金的3%；<br>以上扣款按累进法计算。考核分<70分，扣当季全部维保金。 | | | |



扫描全能王 3亿人都在用的扫描App