合同

合同编号：

甲方（买方）：无锡市第二人民医院

统一社会信用代码：123202004662860049

住址：无锡市中山路 68 号

法定代表人：钱燕华

授权代表：罗亮

联系方式：0510-68562222

乙方（卖方）：无锡市城云智慧科技有限公司

统一社会信用代码：91320200MA1XU26Y4B

住址：无锡市滨湖区隐秀路 198 号 2 楼

法定代表人：安顺

授权代表：张依妮

联系方式：15190268398

受无锡市第二人民医院的委托，江苏弘业国际技术工程有限公司对其无锡市第二人民医院综合信息系统运维服务项目进行公开招标采购。现根据招标文件及中标人的投标文件和中标通知书，甲乙双方就此次成交的综合运维服务采购事宜，签订本合同书。

一、合同内容：

1、乙方负责完成甲方的 14 个医疗信息化系统（无锡市第二人民医院综合信息系统运维服务，具体包括 HIS 系统、影像 PACS 系统、急诊信息系统、物流及固定资产系统、麻醉临床信息系统、心电信息系统、病理系统、医院感染实时监

控系统、供应室追溯系统、病案统计管理系统、人力资源管理系统、后勤智能化系统、医保费用监控及管理系统和OA协同办公系统）的运维服务，保障上述软件系统在服务器和客户端电脑能正常运行，出现故障能及时解决，同时配合硬件修复后的系统检测等运维服务工作。

2、下列文件为本合同不可分割部分：

①招标文件；

②乙方中标的投标文件；

③乙方在招投标过程中所作的其他承诺、声明、书面澄清等；

④中标通知书。

二、价格与支付：

1、合同价格按此次中标价格执行，合同含税总金额为**壹佰零伍万捌仟元整（￥1058000元）**，税率6%，合同总金额包括相关软件的优化改造、系统运行维护、测试、培训及质保期内的所有技术服务等全部费用。

2、付款方式：合同签订后支付合同总价的50%，年度运维服务结束后根据年度考核结果中的最终考核分数对应支付至等级对应表中的支付金额（考核方式与考核标准详见附件2）。在每次付款前乙方应当提供符合财务要求的发票。

3、付款方式：转账。

4、根据现行税法对乙方征收的与本合同有关的一切税费均由乙方承担。

5、乙方收款账户信息：

收款人名称：无锡市城云智慧科技有限公司

开户银行：上海浦东发展银行无锡分行

银行账号：8401 0078 8019 0000 0541

上述收款账户信息如有变更，乙方应在合同约定的相关付款期限前至少10个工作日以书面方式通知甲方，通知应加盖乙方公章。因未及时通知而造成的损失由乙方自行承担。

6、甲方开票信息：

开票抬头：无锡市第二人民医院

纳税人识别号：123202004662860049

单位地址：无锡市梁溪区中山路68号

银行账号：870010188900003838

开户银行：江苏银行无锡新生路支行

上述开票信息如有变化，甲方应在合同约定的相关开票期限前至少 10 个工作日以书面形式通知乙方，通知应加盖甲方公章。因未及时通知而造成的损失由甲方自行承担。

7、乙方承诺：其向甲方提供的所有发票均真实、合法、有效，发票的开具内容、金额主体等信息均与对应交易背景一致，不存在虚开、伪造、变造以及其他任何不符合法律法规及税务机关规定的违法、违规情形；未经甲方书面确认，不得对已向甲方交付的发票擅自进行红字冲销（红冲）或作废处理。若乙方违反前述承诺，视为乙方根本违约。一经发现，乙方应向甲方重新开具合法有效的等额发票，并向甲方支付该笔发票金额 30%的违约金；甲方有权单方书面通知解除本合同，并追究乙方全部责任。此外，如因乙方上述行为导致甲方无法正常税务抵扣/被税务机关行政处罚/被列入税务风险名单或遭受其他任何损失的，乙方应全额赔偿(包括但不限于滞纳金、罚款、律师费、差旅费等)。

三、权利保证：

乙方应保证甲方在使用该服务或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权或其他权利的起诉。一旦出现侵权，乙方应承担全部责任。

四、服务期限内的服务要求与质量保证：

1、乙方所提供的服务的技术规格应与招标文件规定的技术规格及投标文件所附的“技术响应偏离表”相一致；若技术性能无特殊说明，则按国家有关部门最新颁布的标准及规范为准。

2、乙方应保障软件系统在服务器和客户端电脑能正常运行，出现故障能及时解决，同时配合硬件修复后的系统检测。及时处理新增客户端的系统安装及原有客户端的重新安装（点位授权另行协商）。

3、如相关系统接收到上级部门安全通报，或甲方安全扫描发现相关网络安全问题，乙方应在合理期限内完成安全修复。

4、乙方应提供在正常条件下保证系统正常稳定运行的系统维护、版本内更新升级及功能更新服务；提供在正常条件下改进系统性能的各项建议，包括系统资源分配与效率改进建议，软件配置规划和性能优化建议，系统容量预测建议等。

5、乙方应对项目涉及系统的数据库进行日常维护、故障修复、日常巡检等。

6、当软件外部环境或数据环境发生变化，乙方须按甲方要求配合（包括不限于数据备份、恢复、迁移、调整等）以适应变化。

7、乙方应根据甲方需求免费提供现有系统功能范围内的相关报表、数据查询统计等数据服务（超出运维服务范畴工作量的另行协商）。

8、因甲方系统需要、政策性要求等情况，需做对接或上报的，乙方须先按要求配合技术执行，不得以任何理由拒绝或拖延，其他问题双方按流程友好协商。

9、乙方在提供运维服务期间需最大程度减少对在线系统的影响，不可随意实施导致在线系统停止服务，否则甲方有权终止合作并向乙方追偿。

10、如因乙方运维的设备或系统故障处置不力，从而导致甲方直接经济损失的，乙方应向甲方赔偿相应金额损失（因甲方原因造成故障除外）。

11、在重要活动或任务需要技术保障时，乙方需按甲方要求派遣对应技术人员在现场或远程提供保驾护航服务。

五、服务标准

1、乙方每季度至少巡查 1 次各系统（有特殊巡检要求的以相关条款要求为准），按照系统维保巡检管理规程的相关要求，对软硬件设备运行状态、运行环境等进行检查与评估，每次巡检应提供巡检报告，并根据巡检报告，及时与用户进行交流，及时协调解决工作中的问题。如甲方需要在指定日期进行单项巡查相关系统，须按要求无条件执行。

2、乙方需提供 1 年 7×24 小时热线服务响应与支持。为满足维护工作对时效性的高要求，维护服务需综合采用多种方式完成具体工作，包括实时远程运维派单，在出现故障节点时能及时发现并第一时间远程处理，同时应提供多途径远程支持服务、夜间及节假日轮换值备班，以及接到通知后 30 分钟内到场的紧急现场服务等方式。一般类故障应在 2 小时内修复；特殊复杂类故障的修复时间可由双方协商，但须确保医院正常业务开展，对预估超过 8 小时的故障，必须提供应急方案或备件以保障系统运行。修复后 7 日内进行一次回访，确认系统恢复正常工作状态。

3、HIS、影像 PACS 这两个系统各提供至少一位资深 5×8 现场技术服务工程师，负责日常维护、数据治理、需求收集、现场问题解决及数据与技术服务等工

作。现场技术服务工程师须遵从甲方的工作时间和工作地点安排，接受甲方的服务考核。乙方提供的现场技术服务工程师必须具备相应的技术能力和经验，并经甲方确认后方可上岗。甲方对乙方提供的人员如有不满，经提出后，乙方须及时更换人员，直至甲方满意为止。现场技术服务工程师需对采购人情况有良好了解，并应保持服务人员相对稳定，非特殊原因不得随意更换；如确有需要更换，乙方应安排具有相关工作经验的人员，并提前一个月到现场进行工作交接，经甲方同意后方可更换。

4、影像 PACS 系统需提供对影像数据传输和归档的日常维护、负责实时将影像数据上传至云影像及相关影像平台、配合按相关制度进行的影像数据调取或拷贝工作、配合处理自助打印设备故障、配合日常维护及更换非标设备硬件图像卡、数据线和采图开关等附件设备。

5、后勤智能化系统运维需包含服务期内医院所有在用医疗废弃物、给排水、医用气体的监测点位，并需提供备换易损耗硬件服务，硬件的维修及更换不再收取技术服务等人力费用。

6、物流及固定资产系统需维护院内基础资产和物资材料的分类、字典等信息。

7、供应室追溯系统需定期检查追溯和监控开启状态，定期检查清洗机网关接线、控制器通讯、网络是否正常，对扫描枪上电、扫描条码按需进行测试和初始化设置等。

8、医院感染实时监控系统需根据系统实际数据反映出的监测问题，按月提供报告帮助改善监测行为。

六、交付和验收：

1、服务期限：2027 年 1 月 20 日至 2028 年 1 月 19 日。

2、验收标准：按行业通行标准和乙方投标文件的承诺（不低于国家相关标准），运维期届满后，乙方应按甲方要求提交验收所需材料，甲方需就验收结果出具书面的《验收单》。

七、违约责任：

1、如乙方不能交付服务的，乙方应向甲方支付合同总价 5%的违约金。

2、乙方逾期交付的，每逾期 1 天，乙方向甲方偿付合同总额的 5‰的滞纳

金。如乙方逾期交付达 10 天，甲方有权解除合同，解除合同的通知自到达乙方时生效。

3、乙方所交付的服务不符合合同规定的，甲方有权拒收。甲方拒收的，乙方应向甲方支付合同总款 5%的违约金。甲方未拒收的，发现后将向有关部门反映，并责成乙方按照采购结果提供服务。

4、乙方提供的服务不符合要求的，应立即进行整改，并按每发生一次合同金额总价的 5%标准向甲方支付违约金。乙方拒绝整改、整改后仍不符合要求或累计发生三次以上需整改情形的，甲方有权解除合同，乙方应退回全部合同价款，并按第 3 款处理，同时，乙方还须赔偿甲方因此遭受的损失。

5、乙方未按本合同的规定和“服务承诺”提供伴随服务/售后服务的，应按合同总价款的 5%向甲方承担违约责任。

6、乙方在承担上述 2-5 款一项或多项违约责任后，仍应继续履行合同规定的义务（甲方解除合同的除外）。甲方未能及时追究乙方的任何一项违约责任并不表明甲方放弃追究乙方该项或其他违约责任。

7、乙方响应属虚假承诺，或经权威部门监测提供的服务不能满足招标文件要求，或是由于乙方的过错造成合同无法继续履行的，乙方应向甲方支付不少于合同总价 30%赔偿金。

8、前述违约责任约定，不影响甲方依据招标文件规定以及乙方承诺内容追究乙方其他责任。

9、甲方应按照本合同约定及时向乙方支付本合同相应的服务费用。甲方逾期付款的，每逾期 1 天，甲方向乙方偿付合同总额的万分之五的滞纳金。如甲方逾期达 10 天，乙方有权单方解除合同，解除合同的通知自到达甲方时生效。

八、项目履约验收：

1、甲方有权对乙方项目实施执行过程及完成结果进行履约验收；

2、甲方可以邀请参加本项目的其他供应商或者第三方机构参与验收，乙方应积极配合并响应；

3、参与验收的供应商或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

九、合同的解除和转让：

1、合同的解除

1.1 有下列情形之一，合同一方可以解除合同：

1.1.1 因不可抗力致使不能实现合同目的，未受不可抗力影响的一方有权解除合同；

1.1.2 因合同一方违约导致合同不能履行，另一方有权解除合同。

1.1.3 有权解除合同的一方，应当在违约事实或不可抗力发生之后三十天内书面通知对方以主张解除合同，合同在书面通知到达对方时解除。

2、合同的转让

合同的部分和全部都不得转让。

十、合同的生效：

甲、乙双方法定代表人或授权代表及见证方在合同上签字（盖章）并加盖公章或合同章后生效。

十一、争议解决：

甲、乙双方因合同发生争议，签约双方应友好协商解决。协商不成，任何一方可以向甲方所在地人民法院起诉。

十二、其他附则：

1、本合同一式四份，甲方执三份，乙方执一份，具有同等法律效力。

2、本合同未尽事宜按《中华人民共和国民法典》以及其同相关法律法规之规定解释，在执行过程中双方在不违背本合同和采购文件的原则下协商解决，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。

甲方：无锡市第二人民医院（盖章）　　乙方：无锡市城云智慧科技有限公司（盖章）

法定（授权）代表人：　　法定（授权）代表人：

2026 年 11 月 3 日　　2026 年 11 月 3 日

附件 1：

运维项目清单

序号	运维项目名称	金额（元）
1	HIS 系统	350000
2	影像 PACS 系统	190000
3	急诊信息系统	148000
4	物流及固定资产系统	35000
5	麻醉临床信息系统	70000
6	心电信息系统	30000
7	病理系统	50000
8	医院感染实时监控系统	30000
9	供应室追溯系统	20000
10	病案统计管理系统	25000
11	人力资源管理系统	20000
12	后勤智能化系统	30000
13	医保费用监控及管理系统	35000
14	OA 协同办公系统	25000
	合计	**1058000**

附件 2：

考核标准与结果应用

甲方每半年依据服务质量考核指标，对乙方所有运维项目分别进行综合考核，考核完成后形成半年度考核报告，并结合两次半年度考核结果，汇总计算年度考核结果。

主要考核指标如下表：

考核类别	权重	考核子类	定义	完成指标	分值	考核要求
服务团队	20%	工作纪律	该指标考核供应商提供的服务人员的工作纪律	服务人员的工作纪律好，不发生违反现场规定的行为	5	根据问题的严重性分为三档 1）一般，扣 1 分； 2）较严重，扣 2 分； 3）十分严重，扣 5 分
		技术能力	该指标考核供应商承诺的人员技能、沟通管理能力、组织协调能力	服务人员的技能、沟通和管理各项能力满足现场需求	5	根据问题的严重性分为三档 1）一般，扣 1 分； 2）较严重，扣 2 分； 3）十分严重，扣 5 分
		工作态度	该指标考核供应商提供的服务人员的服务态度	服务人员责任心强，服务态度好，积极展开相关工作	5	根据问题的严重性分为三档 1）一般，扣 1 分； 2）较严重，扣 2 分； 3）十分严重，扣 5 分
		规范性	该指标考核供应商提供的服务人员的维护规范	服务团队的维护规范性，避免不必要的问题发生	5	根据问题的严重性分为三档 1）一般，扣 1 分； 2）较严重，扣 2 分； 3）十分严重，扣 5 分
服务实施	70%	服务内容完整性	该指标考核供应商执行招标要求服务内容的完整性	服务内容需要按照服务要求严格执行	15	服务内容缺失 1 项扣 5 分，本条目扣完为止。
		事件响应及时性	该指标考核供应商对事件的响应情况	按招标文件要求及时响应并处置事件。事件响应状态和结果及时通报采购人。	15	出现响应不及时或“未处置”事件，出现一次则不合格扣 5 分，本条目扣完为止。
		安全性	该指标考核对采购人业务系统的影响	服务实施过程中不能出现安全事故或导致	40	出现安全事故本条目分值扣完； 出现因服务导致业务

				业务中断等不利情况。		中断等不利情况扣 5 分，本条目扣完为止。
服务管理过程	10%	文档完整性	该指标考核供应商服务报告提供的准时性	服务报告要求按时提交，且质量满意	10	出现一次不及时扣 2 分，质量不满足要求扣 2 分，本条目扣完为止。

年度考核结果直接与服务合同付款金额挂钩，考核采取百分制，划分为 A、B、C、D 四个等级，以考核评定为准。各个等级对应分数及支付比例情况如下：

等级	最终考核分数（N）	支付金额
A	90≤N≤100	100%
B	70≤N＜90	85%
C	60≤N＜70	60%
D	N＜60	运维费尾款中的分项金额不予支付，同时甲方有权终止该服务合同中的分项内容并要求服务商退还甲方已支付的分项金额