采购合同（服务）

项目名称：无锡市第二人民医院综合信息系统运维服务

项目编号：JSZC-320200-PXGJ-G2025-0135

甲方：无锡市第二人民医院

乙方：上海中瓷科技有限公司

甲、乙双方根据普信国际工程咨询有限公司关于无锡市第二人民医院综合信息系统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：无锡市第二人民医院综合信息系统运维服务项目

1.2 标的质量：见附件 3：服务考核

1.3 标的数量（规模）：见附件 1：运维项目清单

1.4 履行时间（期限）：2026 年 1 月 20 日--2027 年 1 月 19 日

1.5 履行地点：无锡市第二人民医院

1.6 履行方式：见附件 2：运维技术和服务要求

二、合同金额

2.1 本合同金额为（大写）：人民币玖拾万圆整（900000 元）。

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。

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。

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

6.1 乙方交纳人民币 / 元作为本合同的履约保证金。（不得超过合同金额的 10%）

6.2 合同履行结束后，甲方应及时退还交纳的履约保证金。

6.2.1 履约保证金退还方式：/

6.2.2 履约保证金退还时间：/

6.2.3 履约保证金退还条件：/

6.2.4 履约保证金不予退还的情形：/

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。

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

8.1 合同款项的支付方式及进度安排

8.1.1 预付款支付时间：合同签订生效后支付，预付款支付比例：合同金额的 50 %。

8.1.2 尾款支付时间：服务结束并验收合格后支付，尾款支付比例：合同金额的 50 %。

8.2 付款方式：乙方在付款前向甲方提供等额的合规服务发票；乙方逾期交付符合要求的发票和材料，甲方有权延迟付款；乙方未能按照合同约定的内容提供相应服务，甲方有权减少或拒绝支付服务费；如甲方因故无需乙方提供本合同约定的完整服务期限，可根据乙方实际服务期限按实结算。

8.3 双方银行信息

8.3.1 甲方的开票信息：

户名：无锡市第二人民医院

纳税人识别号：123202004662860049

开户银行：江苏银行无锡新生路支行

账　　号：870010188900003838

发票接收人：陈宇昂 15961836805

8.3.2 乙方开户银行：

开户银行：中国银行上海市灵石路支行

地　　址：上海市宝山区上大路 668 号 595A

帐　　号：444270870981

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 乙方按约完成项目服务内容后，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乙方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，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、违约责任

11.1 甲方无正当理由拒绝接受乙方提供服务的，甲方向乙方偿付拒绝接受服务合同价款总值 / 的违约金。

11.2 甲方无故逾期验收和办理合同款项支付手续的，甲方应按逾期付款总额 / 每日向乙方支付违约金。

11.3 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。

11.4 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。

十二、不可抗力事件处理

12.1 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。

12.2 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。

12.3 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。

十三、解决争议的方法

13.1 双方在签订、履行合同中所发生的一切争议，应通过友好协商解决。如协商不成，由甲方住所地人民法院管辖。

十四、合同生效及其它

14.1 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。

14.2 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。

14.3 本合同正本壹式肆份，具有同等法律效力，甲方执叁份、乙方执壹份。

甲方：无锡第二人民医院

地址：无锡市梁溪区中山路 68 号

法定代表人或授权代表：

联系电话：

乙方：上海中瓷科技有限公司

地址：上海市普陀区金沙江路 1628 弄 1 号楼 1205

法定代表人或授权代表：

联系电话：13661836524

签订日期：2025 年 12 月 9 日

附件 1：运维项目清单

表 1 运维项目清单

序号	项目名称	项目介绍	项目金额
1	HIS 系统	功能包括门急诊挂号缴费、门诊处方、住院医嘱、药房药库、入院办理、住院结算、电子申请单等。	342351 元
2	影像 PACS 系统	实现医学影像信息资料电子化传输和存储，对放射、核医学、超声等医学影像信息资料进行后处理与调阅。功能包括影像采集、数据存储归档、检查预约、登记、诊断报告管理、影像调阅、报告打印、质控管理等。	189929 元
3	LIS 与输血系统	支撑检验科和输血科业务开展，检验科功能包括标本接收、检验报告、报告审核、报告打印、检验质控等，输血科功能包括血库管理、交叉配血、发血、血袋回收、血袋销毁等。	30096 元
4	物流及固定资产系统	主要应用于医院物资管理业务，包括基础资产分类、固定资产字典维护、资产变动、盘点、月末结账、提取固定资产折旧、出具财务相关上报报表等。	32688 元
5	麻醉临床信息系统	实现麻醉信息的电子化和手术麻醉全过程动态跟踪，功能包括手术安排、手术通知、手术记录、麻醉记录等。	66880 元
6	心电信息系统	连续采集患者的心电监测信息，监测心脏电生理变化，功能包括心电信息采集、报告管理、报告打印等。	27086 元
7	病理系统	支撑病理科业务开展，功能包括标本接收、标本处理、病理报告、报告打印、病理质控等。	48321 元
8	医院感染实时监控系统	提供病例监测，预警，统计分析，目标监测，干预，消毒灭菌，病例查询，新职业防护，数据上报等功能。	25498 元
9	供应室追溯系统	主要应用于医院可重复使用医疗器械消毒供应质量监控及追溯业务，整个循环中系统记录下各环节相关操作，做到物品包的流转和各环节可追溯。	17102 元
10	病案统计管理系统	支持病案室业务开展，功能包括病历查询、病历项目管理、病历归档、归档撤销、相关统计等。	20398 元
11	人力资源管理系统	支持人事管理业务开展，包括组织人员、人事异动、薪资管理、报表管理、表格工具、科室自助等。	19562 元
12	后勤智能化系统	后勤智能化系统包含医疗废弃物管理、给排水管理、医用气体管理等功能模块，确保各模块检测、报警功能正常安全运行。	28424 元
13	医保费用监控及管理系统	利用信息化手段对医疗费用、医疗服务行为进行监控。	33440 元
14	OA 协同办公系统	支撑医院日常办公处理，功能包括个人办公、收文管理，发文管理，事务申请，档案管理，会议管理，待办事项，日程安排，车辆管理，系统管理等。	18225 元
	合计		**900000 元**

附件 2：运维技术和服务要求

一、技术要求：

1. 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）。

2. 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，应在指定期限内无条件完成安全修复。

3. 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。

4. 对数据库进行日常维护、故障修复、日常巡检等。

5. 当软件外部环境或数据环境发生变化，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。

6. 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）。

7. 因系统需要、政策性要求等情况，需做对接或上报的，须先按要求无条件配合技术执行，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。

8. 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。

9. 如因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，应向甲方赔偿相应金额损失（因甲方原因造成故障除外）。

10. 保驾护航服务：在重要活动或任务需要技术保障时，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。

二、服务要求：

1. 日常巡检：每季度至少 1 次巡查各系统（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，及时与甲方进行交流，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. 服务响应及修复时间：需提供 1 年 7*24 小时热线服务响应和支持，同时维护服务工作需要综合采用多种方式来完成具体工作内容，以满足维护工作对时效的高要求，具体包含实时远程运维派单，出现故障节点时能及时发现并通过安全专线进行远程第一时间处理，并提供多途径远程支持服务、夜间及节假日轮换值备班、接到通知后 15 分钟内的紧急现场服务等几种方式；一般类故障应在 2 小时内进行修复，特殊复杂类故障双方可协商修复时间（但需确保医院的正常业务开

附件 3：服务考核

甲方每半年根据服务质量考核指标对乙方 14 个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计算年度考核结果。服务质量考核表主要考核指标如下：

表 2 服务质量考核表

考核类别	权重	考核子类	考核指标	考核要求	分值	考核结果
服务团队	20%	工作纪律	服务人员的工作纪律情况，有无违反现场规定的行为。	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	5	
		技术能力	服务人员的技能、沟通和管理各项能力是否满足现场需求。	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	5	
		工作态度	服务人员责任心，服务态度，开展相关工作的积极性。	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	5	
		规范性	服务团队的维护规范性，有无因规范性问题引发不必要的故障问题。	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	5	
服务实施	70%	服务内容完整性	服务内容是否按照服务要求和目标严格执行。	服务内容缺失 1 项扣 5 分，本条目扣完为止。	15	
		响应及时性	是否及时响应并处置故障报修。报修响应状态和结果是否及时回复。	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。	15	
		安全性	服务过程中是否出现安全事故或处置不当导致业务中断等不利情况。	出现安全事故本条目分值扣完； 出现因服务导致业务中断等不利情况扣 5 分，本条目扣完为止。	40	
服务管理过程	10%	文档完整性	服务相关报告是否按时提交，且质量符合要求。	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。	10	

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：

表 3 等级对应表

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乙方退还甲方已支付的分项金额

展），但预估超过 8 小时的故障必须提供应急方案或备件确保系统运行。修复后 7 日内回访一次，确保修复后系统的正常工作状态。

3. HIS、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、收集需求、现场解决问题、数据及技术服务等；现场技术服务工程师须遵从甲方的工作时间和工作地点的安排，接受甲方的服务考核。投标单位提供的现场技术服务工程师必须具备应有的技术能力和经验且经甲方确认后方可上岗。甲方如对乙方提供的人员不满意，经声明后，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甲方情况有良好的了解，并应当保持服务人员相对稳定，非特殊原因不得随意更换；如确有需要更换的，乙方应安排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获得甲方同意后，方可更换。

4. 项目交付物：提供完整服务期限的维保服务，在运维服务结束时进行运维验收并交付各阶段和年度的运维服务报告，包括但不限于验收报告、季度巡检报告、运维服务阶段性小结、运维服务年度总结、运维服务记录单等。

5. 咨询服务：对医院信息系统进行定期的维护管理和配置优化，确保医院整个信息系统运转的高效、稳定和安全，减少和避免系统性能瓶颈，杜绝信息系统安全事故，并且能根据用户需要，提供信息系统运行的合理化建议和方案。针对系统常规运行要求，提出符合实际要求的升级建议。

6. 除上述所述通用性服务要求以外，个别系统还需提供以下要求服务：

a. 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。

b. 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。

c. 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。

d. 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。

7. 其他情况详见投标文件。