合同编号：JSWXC2514389CGN00

无锡市人民医院应用系统运维服务合同

甲 方：无锡市人民医院

乙 方：中国电信股份有限公司无锡分公司

根据《中华人民共和国民法典》等法律规定，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意签订本合同如下。

1、项目名称

（一） 项目名称：无锡市人民医院应用系统运维服务项目

（二） 委托服务事项：应用系统运维服务

（三） 委托内容：确保医院应用系统在各类情况下正常、健康、安全的运行。

2、项目的主要内容及要求

（1）应用系统运维服务项目清单如下：

序号	系统名称	运维要求	是否需要常驻人员
1	美迪康医学影像管理系统	确保超声、内镜、心超、五官报告系统正常使用；对日常使用功能的维护和改进；服务器环境以及配置资源的维护。	否
2	病理系统	病理系统与 HIS 做对接， 实现临床医生接收到病理报告已可打印的消息通知。	否
3	一站式检查预约系统	确保全院检查预约系统正常使用；对日常使用功能的维护和改进；服务器环境以及配置资源的维护。	否

4	物联网+医疗设备智能与监控系统	（1）定期提供 XICU、EICU、急诊的监护仪和呼吸机的数据采集器巡检及性能确认服务，并提供相应报告及工单。 （2）配合医院特定检查工作，现场提供技术保障。并根据被检测设备的更新需求，及时更新监测技术。 （3）保障系统持续稳定运行，保障监控数据连贯及安全。 （4）根据院方要求提供数据进一步汇总及分析的技术支持。	否
5	护理管理系统	维护系统稳定运行，针对人力资源、护理质控、不良事件、教育培训、绩效考核等模块做必要的升级改造以满足护理部在人员管理和质控管理上的需求	否
6	院内感染信息系统	提供医院多方面服务：含远程服务、系统使用咨询；修复 NIS 服务器宕机，解决业务及 NIS 系统数据不一致、BUG 等问题；做数据备份检查、恢复、系统迁移及服务器季度巡检；协助等级评审，主动服务；系统每年至少升级一次；培训感控科人员、临床医生及信息科维护人员；每年一次现场巡检。	否
7	病案统计、采集和示踪系统	保证系统的正常运行及报表定制开发	否
8	麻醉临床信息系统	包含日常故障处理（软件引发的一般信息系统故障）、重大故障处理（系统瘫痪等影响使用的重大问题）、系统重新安装（更换服务器等需重装软件）、软件问题修改（潜在 Bug 修改）及软件适应性修改（不改变原有流程的小范围修改）。	否
9	教考训、医师规培系统	确保系统的运行平稳和性能稳定。包括并不限于数据库服务器、应用服务器管理、日志管理、数据备份、操作系统环境和参数配置等技术支持；软件安装调试与升级；故障处理、软件 Bug 处理、性能优化等。	否
10	办公 OA 系统	保障办公 OA 系统的平稳安全运行，及时更新系统安全补丁，进行相关技术指导，完成需求分析中的对应服务。	否
11	静脉用药集中调配中心管理软件	系统的优化、正常功能升级、数据库备份及迁移、异常情况分析处理、业务功能咨询。	否
12	移动护理系统	维护系统稳定运行，针对护理文书和护理流程方面做必要的升级改造以满足护理部在文书和流程上的需求	否

13	移动输液系统	系统日常维护、BUG 修复、系统巡检、故障诊断并修复、接口优化、第三方厂商硬件适配、故障响应及时。	否
14	血透信息系统	一、一般例行维护： 1、协助信息科对血透系统的数据库管理； 2、负责血透系统与医院现有信息系统及其它相关系统的数据通信接口程序维护； 3、配合医院信息化建设完成相关与血透系统的数据通信接口程序的开发及调试服务； 4、负责血透系统的系统管理员工作； 5、故障响应时间为：非法定节假日 4 小时，法定节假日 8 小时。对于院方提出的一般性的软件修正需求 6 小时内响应，2 个工作日内解决，涉及血透系统与院内其他系统的对接和软件的修正对血透系统的整体结构修改较大或软件改动工作量较大时，解决时间由双方另行协商解决； 6、提供每年 4 次的巡检服务，检查服务器运行状况、服务端系统运行状态、客户端运行状况等。 二、软件需求修改时限要求 1、甲方提出的急需软件修正需求，2 小时内响应，48 小时内解决； 2、甲方提出的一般性的软件修正需求、血透与甲方院内其他系统的挂接应在 3 日内响应，7 个工作日内解决。 三、培训 1、系统使用科室工作人员的操作培训； 2、计算机中心相关系统维护人员管理培训； 3、现有血透系统发展及新产品介绍。	否
15	输血信息系统	（1）软件大版本每三个月同步升级。 （2）系统内现有接口维护，包括数据平台和中心血站。 （3）服务器巡检 （4）软件常规需求修改。 （5）系统 BUG 修复	否
16	医院网站	医院信息发布的平台，更是提升医疗服务品质、优化患者就医体验。维护医院网站的日常运行。网站系统日常技术维护； 数据库日常维护；数据库系统数据的日常维护；负责维护、调试、运行网站系统，保证网站系统的正常运行；网站系统界面改版；网站功能模块重新规划。	否

17	心电信息管理系统	实现动态心电图的数据自动上传至服务器；急诊绿通患者未挂号前做的心电图检查与挂号后的数据相关联，并减少逃费情况；服务器存储容量能够存放至少5年的常规与动态心电图报告、至少5年的常规心电图原始数据和1年的动态心电图原始数据。	否
18	电生理信息管理系统	确保系统的运行平稳和性能稳定。包括但不限于服务器、日志管理、数据备份、操作系统环境和参数配置等技术支持；软件安装调试与升级；故障处理、软件Bug处理、性能优化等。	否
19	内部管理系统	确保信息中心内部运维管理系统在各类情况下的正常、健康、安全的运行。	否
20	医卡通系统	（1）乙方必须负责全院范围内所有门禁系统、停车系统、报警系统的日常维修和保养工作（若有新装、改装及配件和设备更换，另行核算）。 （2）乙方每次到场服务内容需记录在服务工单，并由甲方相关负责人签署意见后，作为维修记录存档，视为合同履行情况的记载。 （3）乙方应在每月末对工作范围清单内的硬件设备进行月度检查保养，对软件进行数据检查及清理，并填写签署服务单，并经甲方有关人员验收签认，以表示本次服务的质量和标准已满足甲方要求；同时指导甲方有关人员做好与维护工作有关的配套工作，检查发现故障可能出现的端倪时，应书面提出整改建议。 （4）除甲方或第三方人为损失、不可抗力等因素造成的维修工作外，乙方提供免费的技术指导、上门维修、调试（包括收费调整）。如需更换整机或配件，由甲方另行购买。 （5）乙方每年服务次数的多少与技术服务费数额无关，乙方每月出具一份书面维保记录给甲方。 （6）乙方负责业务数据整理、客户端的维护，对影响使用的场景或对甲方提出整改建议进行修复。 （7）乙方同甲方一起探讨新增加功能的需求，根据需求确定商务处理内容。 （8）由于不可抗力、人为破坏引起的损坏和易损耗品不在本合同有效范围内，但乙方有义务协助甲方查清肇事原因，并协助甲方快速修复。 （9）乙方负责软件系统开发内容的整理、梳理，新版本功能维护免费升级。	**是**

21	用友财务软件	加强用友 U8 信息系统运行监控、日常维护，确保系统的正常运行，切实保障相关业务的正常开展。对现有 U8 系统基础资源进行监控和管理，及时掌握 U8 系统运行现状和配置信息，反映信息系统资源的可用性情况和正常运行状况，创建一个可知可控的环境，保证 U8 系统的各类业务信息系统的可靠、高效、持续、安全运行	否
22	腹膜透析管理系统	一、系统故障服务： 系统故障响应时间 30 分钟内，并在最短时间内予以解决。 二、一般例行维护： 1. 腹膜透析管理系统的数据库管理； 2. 腹膜透析管理系统的一般性例行维护； 3. 腹膜透析管理系统与医院其他相关现有信息系统的数据交换、通信接口程序维护； 4. 根据需要提供核心技术支持工程师现场技术支持。	否
23	肾脏病随访系统	一、系统故障服务： 系统故障响应时间 30 分钟内，并在最短时间内予以解决。 二、一般例行维护： 1. 慢性肾病随访系统的数据库管理； 2. 慢性肾病随访系统的一般性例行维护； 3. 慢性肾病随访系统与医院其他相关现有信息系统的数据交换、通信接口程序维护； 4. 根据需要提供核心技术支持工程师现场技术支持； 5. 根据需要提供开发人员现场技术支持。	否
24	电子医嘱 CPOE 系统	系统故障诊断、系统使用指导、系统维护培训、系统接口优化、功能模块修改或增加等	**是**
25	临床路径系统	系统故障诊断、系统使用指导、系统维护培训、系统接口优化、功能模块修改或增加等	否
26	住培分层考核管理系统	持续为本基地全部住培学员提供轮转计划、出入科管理、教学活动考核、师生月度考核及专项补助发放统计等功能，同时兼顾学员请假、住宿、执业资格等信息记录，是住培分层管理体系实施的核心管理系统之一。	否

27	医药招采服务与监管平台	系统的优化、正常功能升级、数据库备份及迁移、异常情况分析处理、业务功能咨询。	否
28	省妇幼信息系统	保证省妇幼信息系统正常使用；对日常使用功能的维护和改进；服务器环境以及配置资源的维护；其他特殊活动、节日的技术配合；根据上级文件及质控反馈及时调整院内程序及省妇幼接口。	否
29	HIS 信息系统	功能包括：门急诊挂号，收费系统、入出院登记，结算系统、门急诊药房管理系统、中心药房管理系统、医嘱摆药、药库管理系统、医价管理系统、治疗系统、系统运维管理，以及各类接口：医保接口、自助机接口、第三方支付接口等	**是**
30	后勤管理系统	（1）故障维护：配合医院解决由于网络、服务器、计算机、操作系统等原因所导致的软件无法正常运行，运维服务商负责维护，以维持系统的正常运行，并在完成故障处理后出具系统维护报告，包含问题的原因、解决办法以及建议。乙方应对不同程度的故障提出不同级别的备份方案，确保医院后勤管理系统不能长时间停顿。 （2）软件正确性维护：软件运行过程中新发现的软件错误，运维服务商负责维护及时改进并且通知医院，并且提供软件维护说明服务。 （3）用户培训：负责系统的培训与指导；指软件更改后造成软件操作变化的使用培训，培训对象包括药学部、总务处和信息大数据中心工程师等相关人员，并提供新功能使用说明。 （4）定时巡检：要求运维服务商每季度提供至少一次的定期现场巡检，对医院本运维项目涉及的系统的软硬件环境进行检查；及时发现系统隐患保障系统稳定运行，并出具系统巡检报告，该报告内容包含巡检结果以及巡检建议。但该检查必须经过医院的许可。 （5）需求的更新：指国家卫生健康委统一规定必须具备的表单，并且在合同范围内的功能，医院和厂家共同协商，确认功能要求后，将及时完善到系统中。医院在实际工作中产生的、需要系统更新的版本内的相关功能，经双方友好协商后，共同签署附加实施协议，再予以完善到系统中；超出功能范围的内容，经双方友好协商后，按协商价格收取相应系统改造费用。 （6）系统建设建议：指系统在运行过程中，运维服务商要不定期地向医院提供科室软件建设建议方案。 （7）文档管理：提供和完善系统的服务工作文档（指软件更新的内容说明和常见问题的解决方法说明）。	否

31	医疗废物信息升级系统	（1）远程电话支持：指厂家提供7×24小时远程电话或软硬件技术问题解决与分发。 （2）故障维护：指配合医院解决由于网络、服务器、计算机、操作系统、智能化硬件等原因所导致的软硬件无法正常运行，厂家负责维护，以维持系统的正常运行，并在完成故障处理后出具系统维护报告，包含问题的原因、解决办法以及建议。 （3）软件正确性维护：指软件运行过程中新发现的软件错误，厂家负责维护及时改进并且通知医院，并且提供软件维护说明。 （4）用户培训：负责系统的培训与指导；指软硬件更改后造成软硬件操作变化的使用培训，培训对象包括总务、院感处和信息科工程师，并提供新功能使用说明。使网络管理人员熟练掌握监护设备联机的基本原理和常见故障排除的技术。 （5）定时巡检：要求厂家每季度一次的定期现场巡检，对用户应用系统的软硬件环境进行检查；及时发现系统隐患保障系统稳定运行，并出具系统巡检报告，该报告内容包含巡检结果以及巡检建议。该检查必须经过医院的许可。 （6）需求的更新：指国家卫生部统一规定必须具备的表单，并且在合同范围内的功能，医院和厂家共同协商，确认功能要求后，将及时完善到系统中。 （7）系统建设建议：指系统在运行过程中，厂家要不定期地向医院提供科室软硬件建设建议方案。 （8）客户回应承诺： 在维护期内，如软硬件系统故障，厂家需在接到通知后30分钟予以响应，共同协商解决方案。若需要工程师前往现场，除约定到达时间外，一般要求在24小时到达医院指定现场。工程师在到达现场后，经现场调查后，除约定时间外，一般要求6小时内排除故障。如医院因软硬件接口或需求修改要求工程师现场维护的，厂家应在24小时内予以回应，给出具体解决方案和时间表，并经医院批准后，遵照方案和时间表严格执行。	否
32	临床用药决策支持系统	系统的优化、正常功能升级、数据库备份及迁移、异常情况分析处理、业务功能咨询。	否
33	分诊叫号系统	提供每月1次的全院硬件巡查维护服务，对保修期内的硬件设备提供及时维修更换的服务	否

（2）服务要求如下：

序号	具体技术（参数）要求
1	**（一）维保服务内容**
2	维保所含合同的系统技术服务和日常运维，确保系统的运行平稳和性能稳定。包括并不限于数据库管理、服务器管理、日志管理、数据备份、操作系统环境和参数配置等技术支持；软件安装调试与升级；故障处理、软件 Bug 处理、性能优化。及时响应院方的重大维护保障需求，对于医院机房、网络、服务器调整或搬迁等重大维护配合要求，公司需安排技术人员按时提供协助和配合；当软件外部环境或数据环境发生变化，修改软件以适应变化。
3	软件维保服务需原厂提供服务，乙方承诺向甲方提供原厂关于本项目的服务授权书及服务承诺函。
4	乙方在重大节日（五一、十一、春节）前进行系统巡检，协助甲方排查系统可能存在的问题，对发现的问题提出整改建议，配合甲方完成整改并提供巡检报告。
5	每个维保年度期内甲方可以免费不限人次的参加乙方的线上技术培训，乙方应提前 3 个工作日告知甲方技术培训的内容、时间、参加方式等。
6	**（二）维保服务响应**
7	要求乙方提供一位项目经理驻场协调各系统维保工作；要求常驻人员的系统，各提供至少一位能解决实际问题的资深驻场工程师，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。其余系统 7*24 小时提供 5 分钟电话响应和 30 分钟内远程运维支持，需现场支持的运维服务本市 1 小时以内；江浙沪 5 小时以内；其他区域 24 小时。按照维保项目需要，安排驻场人员提供服务（详见维保项目清单中标识）。
8	对甲方提交的正式需求申请单，运维人员应在 2 个工作日将需求提交，提交后 5 个工作日内反馈需求预计完成时间，并按期完成开发。
9	在维保服务期内提交的正式需求申请单，涉及的需求开发、实施不受维保服务合同期限的影响。
10	遇到系统重大故障供应商运维人员应尽快解决，判断无法在 0.5 小时内解决的，应立即告知甲方并及时上报乙方高层，寻求技术支持并寻找解决途径。
11	出现系统重大故障，供应商应在解决后 24 小时内，提交故障处理报告，说明故障种类、故障原因、故障解决中使用的方法和故障损失，并对如何预防再次发生类似问题提出技术建议。
12	**（三）运维人员行为规范**
13	运维人员遵守《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等相关国家法律法规；遵守采购人的各项工作规章制度，对采购人的网络、主机、系统软件、应用软件等的密码、核心参数、业务数据等负有保密责任，不得复制和传播；严格遵守甲方相关的网络安全与保密要求，不得传播和泄露患者数据。
14	运维人员遵守软件维护操作规范，并签订保密责任书，未经甲方信息大数据中心允许不得：擅自修改系统重要设置、参数；在上班时间段更新、编译系统正式库软件版本、功能，需经甲方信息大数据中心相关工作人员确认后再执行。
15	运维人员离职、调离应提前 1 个月告知甲方并提供相同资质替换人员，做好工作安排和项目资料交接。

16	未经甲方信息大数据中心同意不得随意抽调运维人员，特殊情况需提前 1 周告知并征得同意，每次抽调人员不能超过 1 人，单次连续时长不能超过 5 个工作日。
17	**（四）其他要求**
18	因乙方系统程序漏洞导致的信息安全风险，乙方应承诺终身免费升级修补。
19	对维保合同包含的信息系统，乙方需免费配合甲方开展后续的等级保护工作。
20	运维服务期届满后，若双方未能在届满日前签署新的服务合同，乙方需为甲方提供免费的运维服务直至重新签署合同时止，服务内容及标准按原合同执行。

3、服务及签约地点：无锡市人民医院

4、服务合同期限：自 2025 年 11 月 25 日起至 2026 年 11 月 24 日止。

5、合同金额

5.1. 产品维护期为 1 年，每年维护费人民币（大写）：柒拾柒万叁仟捌佰元元整；（小写）￥773800 元整；合同总额人民币（大写）：柒拾柒万叁仟捌佰元元整；（小写）￥773800 元整。

5.2. 年度的维护费都分二期支付，即每半年末支付叁拾捌万陆仟玖佰元元整（¥386900）。支付时间分别为 2026 年 6 月，2026 年 12 月。

5.3 采购人每半年由使用部门进行综合考核，满分 100 分，每阶段考核扣款计入对应阶段款项中，具体考核及扣款如下：

（1）分数≥90 分时，考核合格，不扣款；

（2）70 分≤分数＜90 分，每扣一分，扣款 500 元；

（3）分数＜70 分，每扣一分，扣款 1000 元。

序号	量化项目	考核指标	权重	评分标准	得分
1	服务质量	问题处理及时性、质量	10	由使用部门综合评价	
2	解决方案	提供优化建议或者方案	10	结合医院实际情况，积极为医院信息化建设提供解决方案，由使用部门综合评分	
3	日常维护	建立日常维护纪要文档	20	对日常需求进行记录，按要求时间完成。普通需求，超时一次，扣 0.5 分，重要需求超时一次，扣 1 分	
4	数据调整	因使用部门操作不当或其他原因造成数据出现部分或全部错误，	10	调整错误或未及时调整，对使用部门造成实质影响，每次扣 0.5	

		协助完成数据调整。			
5	技术能力	能够针对运维中出现的问题，积极主动跟踪	10	出现长期无法解决的问题，影响正常业务流程的，每一项扣 2 分	
6	安全运行	能够保障系统稳定运行，未出现重要数据问题或者业务中断	30	因随意操作、更新升级程序导致系统无法正常使用 1 天以上，每次扣 3 分。	
7	特殊服务	特殊事项，需要公司提供特定服务的配合情况	10	对要求响应情况，及服务质量评价，由使用部门综合评价	
量化考核得分（合格：≥90 分）					
考核周期		每半年考核			
被考核单位			审核人签字		
日期			审核日期		

5.4 合同总额包括报价中必须包含现场服务、维护开发的一切费用、全额含税发票、合同实施过程中的应预见或不可预见费用等。

6、售后服务要求

6.1 乙方负责向甲方提供远程、电话、现场等维护服务方式，同时对维护知识进行培训。乙方接到故障请求后的响应要求见服务要求中的维保服务响应要求。乙方应对不同程度的故障提出不同级别的备份方案，确保医院系统不能长时间停顿。

6.2 乙方 每季度 一次定期巡检，对用户应用软件的软硬件环境进行检查；及时发现系统隐患保障系统稳定运行，并出具系统巡检报告，该报告内容包含巡检结果以及巡检建议。但该检查必须经过院方的许可。

7、违约责任

7.1 乙方未按要求履行合同所要求的服务时，甲方有权终止合同，由此造成甲方的经济损失由乙方承担，乙方应按全额赔偿。甲方可根据服务内容和响应时间等条款对乙方进行考核。

7.2 甲方应按要求履行合同所要求的服务，无正当理由不得拖延付款。

8、提出异议的时间和方法

8.1 甲方对乙方所提供的服务有异议时，应立即向乙方提出书面异议；

8.2 乙方在接到甲方书面异议后，应在 2 天内负责处理并函复甲方处理情况，否则，即视为默认甲方提出的异议和处理意见。

9、争议的解决

签约地点：无锡市人民医院。

争议的解决：由本合同引起的任何争议，双方应尽量通过友好协商的方式解决。若争议发生后的三十天内双方仍未达成解决方案，则任何一方有权向甲方所在地的人民法院起诉。本合同适用中华人民共和国法律。

10、不可抗力

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后 1 天内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

11、其他

11.1 乙方承诺拥有所提供计算机软件、程序和知识库等的全部知识产权，且乙方保证所提供的软件、程序和知识库或其授予甲方的权利不会侵犯任何第三人的版权、专利权或商标权等知识产权或其他权利，不违反任何第三方的信息专有权，也没有其他针对乙方所提供的软件、程序和知识库等权利的未决诉讼。甲方行使乙方所授予的软件权利不会侵犯任何第三人的合法权利。若乙方向甲方提供的软件、程序和知识库等存在或发生知识产权、价值和成本等纠纷，一切责任均由乙方承担，甲方不承担任何责任。

11.2 合同附件含招投标文件和廉政协议。

11.3 本合同一式伍份，甲方执叁份、乙方执贰份。

12、合同生效

本合同在甲、乙双方代表或其授权代表签字盖章之日起生效。

信息采供廉政协议书、采购（招标）文件、响应（投标）文件、合同条款及成交（中标）通知书，供方在报价、谈判过程中所作其它有关承诺、声明、书面澄清等均为合同不可分割的部分，与主合同具有同等法律效力。

合同编号：JSWXC2514389CGN00

甲方（公章）：无锡市人民医院

代表签字：

地址：无锡市清扬路 299 号

电话：

传真：

日期：2025 年 11 月 28 日

乙方（公章）：中国电信股份有限公司无锡分公司

代表签字：

地址：无锡市健康路 3 号

电话：0510-81880001

传真：

日期：2025 年 11 月 17 日

JSWXC2514389CGN00