



政府采购合同

项目名称： HIS 系统维保服务采购项目

项目编号： JSZC-321281-HWZX-G2025-0678

合同编号： XHRYCGB20251105-02

甲方（采购人）： 兴化市人民医院

乙方（成交供应商）： 武汉瑞康永创科技发展有限公司

签订日期： 2025 年 11 月 27 日

根据《中华人民共和国民法典》及其他相关法律法规，甲乙双方本着平等、自愿、公平的原则，达成本购销合同。甲乙双方同意按下述条款和条件签署本合同书（以下简称合同）其内容如下；

第一条 合同文件

项目名称：HIS 系统维保服务采购项目

甲方（买方）：兴化市人民医院

乙方（卖方）：武汉瑞康永创科技发展有限公司

第二条 合同总金额和项目内容

项目名称	服务地点	维保服务期限	总价（元）
HIS 系统维保服务	兴化市人民医院	2025.11.27.-2026.11.26	¥900,000.00
合同总金额人民币：（大写）玖拾万元整（¥900,000.00）			

第三条 付款方式

甲方按年度四个季度支付乙方服务费，每季度结束后根据维保服务考核表考核打分后，按照考核标准，10 天内甲方支付乙方对应服务费。

第四条 维护期及维护方式

1.维护期：2025.11.27.-2026.11.26

2.在软件维护期间，乙方派工程师驻场，对于系统的更新，乙方有责任对甲方使用人员进行培训和指导。

3.维保期内，乙方负责保证服务期内系统稳定，正常运行，维保内容详见附件，如附件与乙方投标文件冲突，以投标文件为准。在本年度维护期满后，甲乙双方另行商定下年度服务方式。

4.故障响应时间：工作时间 15 分钟内响应，非工作时间 2 小时内响应。现场工程师及时指导，当系统出现报错、功能不可用时，协助查找、排除并修复软件故障保证系统功能正常运行。

第五条 双方职责违约责任

1.除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式履行，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的 0.1%计算，最高限额为本合同总价的 3%；迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

2.除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，那么乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的 0.1%计算，最高限额为本合同总价的 3%；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

3.任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

4.除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

5.因甲方未按合同约定支付价款、未按合同约定受领标的物、擅自解除合同导致乙方遭受的直接损失，乙方可向甲方申请赔偿，赔偿金额由双方协商一致；针对因政策变化等原因不能签订合同或解除合同时，造成乙方合法利益受损的情形，可以给予乙方合理补偿，补偿金额不得超过乙方的直接损失。



第六条 不可抗力事件处理

1. 在合同有效期限内，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。

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，双方应通知友好协商，确定是否继续履行合同。

第七条 争议的解决

双方在履行合同中发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，向甲方所在地法院提起诉讼。

第八条 合同生效及其它

1. 本合同一式伍份，甲方执叁份，乙方执贰份。合同经双方法定代表人或委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

2. 合同履行中，如需修改或补充合同内容，由双方协商另签署书面修改或补充协议作为主合同不可分割的一部分。

甲方（盖章）：兴化市人民医院

乙方（盖章）：武汉瑞康永创科技发展有限公司

甲方业务部门：

法定代表人或授权代表人：

甲方采购部门：

2025年11月07日

2025年11月07日

见证方（盖章）：江苏海外集团国际工程咨询有限公司

项目负责人：

2025年11月07日

附件 1:

(一) 运维服务方案 HIS 系统维护服务说明:

1、系统常规维护

包含医院信息系统 (HIS) 、 BI、 及集成平台的功能调整、测试、培训及维护, 保障系统能够正常稳定运行。并能按院方要求的格式提供医院信息系统 (HIS) 、 BI、 及集成平台技术维护文档。

2、技术支持服务

负责在使用的过程中遇到的技术问题对日常软件使用问题提供技术支持与咨询 保证所有相关业务正常安全稳定运行 提供 7*24 小时期间受理问题,对受理问题 0.5 个工作日内给予解决或解决方案。

3、BUG 修复

医院信息系统 (HIS) 、 BI、 及集成平台使用过程中所发现的软件 BUG 问题, 做到积极响应与处理, 对于已经影响用户使用的问题, 在接到用户通知后 30 分钟内予以响应, 2 小时内处理完成, 特殊情况无法快速修复的, 须与用户另行协商;

4、功能完善

根据医院管理要求变化、业务流程调整、系统需求 调整功能增加、接口改造、新增三方平台接口对接、BI 新增功能增加等情况进行的开发性系统改造工作需求改造服务, 对院方提出需求进行的开发性改造工作, 单个需求开发工作量经双方讨论决定为 1-5 日, 总工作量不超过 100 日/年;对系统已有功能进行适应性修改和完善:对现有 HIS 系统模块、BI 新增功能增加的简单需求(5 个工作日以内)进行免费客户化修改包括但不限于报表的制作、修改及维护。

5、软件更新

对医院信息系统（HIS）同版本的新程序进行每年一次系统升级。

6、配合 HIS 数据库运维服务

配合医院 HIS 数据库运维公司做好数据库运维服务工作。

7、接口常规维护及功能完善

涉及医院信息系统（HIS）、集成平台已经完成对接的接口，提供技术支持以保障现有接口的稳定运行。如现有接口有功能完善改进需求，如改造工作量经双方讨论决定为 5 个工作日内的，应免费修改。

8、院内新增系统接口服务

院内新增软件系统需要与 HIS 对接及集成平台接口对接的，免费完成 HIS 接口对接及集成平台三方接口对接；若更换集成平台或新增硬件设备需要与 HIS 对接的，接口费用另行协商。

9、院外新增系统接口服务

院外新增或更换系统需要与 HIS 对接及集成平台对接的（接口能复用除外）及其衍生的系统改造服务，提供 25 万元接口费用的年累计使用额度，在下一年度维护合同正常续签的情况下，未使用完的额度或超额 50% 以内，自动滚入下一年度合同，若本合同年度额度超过限额的 50%，则双方另行协商支付方式；若下一年度维护合同未能正常续签，则按实际使用额度，多退少补进行结算。

10、第三方系统接口调整服务

由于第三方系统或接口原因导致现有 HIS 接口及平台接口或第三方系统运行不畅，需要对现有 HIS 接口及平台接口进行调整的，免费配合进行调整。

11、数据上报接口

维护和建设以数据库视图形式接口的各类数据上报任务。

(二) 巡检优化方案

1、使用科室巡查

提供不低于每季度一次科室巡查、对系统运行和使用情况进行沟通确认，收集用户使用意见或建议，对流程和操作问题进行分析 and 处理。

2、需求调研和收集

提供医院信息系统（HIS）重大需求和调整进行现场调研、沟通和确认。

3、用户培训与指导

针对医院信息系统（HIS）、BI、及集成平台提供集中培训、单人培训等培训服务，与用户确认培训内容和培训时间，并形成培训记录。

4、维护记录

对于维保服务周期内的维保工作内容形成维护记录文档交予用户。

(三) 项目实施方案

1、系统流程、功能操作指导

用户在使用以及维护 HIS 系统软件、BI、及集成平台过程中遇到系统流程不熟悉或系统功能操作不熟练时，提供远程、电话或现场指导与咨询服务，并及时回答和处理用户提出的问题。

2、软件更新指导

对医院信息系统（HIS）进行更新系统之前，需告知用户方，并提供更新文档及回滚版本，确保平稳过渡。同时提供更新操作指南，在更新时，提供远程、电话或现场指导服务，协助更新医院信息系统（HIS）。

3、驻场服务

提供 1 名有 3-5 年以上相关工作经验工程师常驻现场，日常配合用户进行系统维护、

故障处理、功能调试、软件更新、使用培训等维护工作，同时，能够协调公司技术开发人员快速响应医院需求；常驻工程师按照医院的作息时间正常上下班，提供 7*24 小时期间受理问题,对受理问题半小时内给予解决或解决方案。如果有事需向医院请假。

4、客户经理回访

4 次/年，提交系统运行情况季报告

5、维护服务考核

与院方共同拟定并确认维护服务考核表，投标人需按照维护服务考核表要求完善维护服务并接受用户考核；在维护服务期间，用户需要扣减考核分数前，需先告知投标人明确扣减原因。院方可以根据最终的年度维护服务考核分数进行维护费用的扣款，最高不高于合同金额 5%。

(四) 应急保障预案

1、网络安全

对部署在内外网的医院信息系统（HIS）或由 HIS 调用的包括但不限于第三方系统插件、框架，能实时响应网络安全问题，及时配合修复各类系统安全漏洞。

2、紧急维护

根据事情的紧急程度，应安排人员加急完成维护需求；如遇影响用户正常业务运行的紧急情况，立即安排相应技术工程师紧急处理；在维保期内，如遇上级部门紧急要求或重大系统故障，投标人应安排核心人员现场解决问题。

五、商务要求

1、要求各项服务需按照医院管理规定进行，形成完善的工作文档（包括开发、测试、发布等相关文档），并在信息管理系统中归档；

2、现场驻厂人员需遵守院方的各项工作规章制度、作息制度。

3、需遵守医院的信息安全规章制度，未经许可不得泄露医院任何资料包括技术文档，数据文件，应用程序等，遵守患者隐私保护相关规定，不得泄露患者个人资料、医疗档案等。

4、服务响应时间

4.1 A 类问题

4.1.1 严重影响整个系统运行，导致系统不能正常运转，业务处理错误严重且工作流程不能正常进行等；此类问题保证在最短的时间内予以解决；

4.1.2 在任何时期当软件系统出现 A 类问题时，中标人的资深工程师与采购人系统维护人员、驻场工程师一起首先确定问题原因；随后 4 小时之内针对实际问题给出详细解决方案，并立即着手进行处理；

4.2 B 类问题

4.2.1 影响了系统的正常运行，但没有导致系统工作流程和业务处理；此类问题在发现后应该立即着手解决，并在最快时间内予以解决；

4.2.2 在任何时期当软件系统出现 B 类问题时，中标人的资深工程师与采购人维护人员、驻场工程师确认问题原因，并将在随后 4 小时内针对实际问题给出详细解决方案，并立即着手进行处理；

4.3 C 类问题：没有影响到系统的正常运行，但为了系统日后的正常使用必须加以修改或完善；此类问题中标人需要同采购人系统维护人员进行协调，在确定后具体的

解决方案后，按照双方约定的时间计划按时完成修改或改进工作；

4.4 D类问题：随着系统应用的不断深入，必然会提出越来越多的系统的完善和修改建议，对于此类问题，需要由合作双方来共同协商制定修改计划进行；

4.5 在服务保证期内当软件系统出现C类问题或D类问题时，中标人在接到采购人书面形式的正式通知后的12小时内，维护人员将确定问题原因，在1个工作日内与医院协商出具体解决办法和时间安排，并着手按照计划进行修改，保证在约定时间内完成问题解决；

4.6 中标人将本着与采购人竭诚合作，为用户提供优质满意服务，努力提高软件的可靠性、易用性、可维护性的基本原则，由项目经理为总协调人，在接到采购人书面形式的正式通知后1个工作日内，将与采购人技术人员一道对软件功能的发展和完善进行友好协商，在3个工作日内给出问题的具体解决办法和时间安排，并据此开展工作。

六、其他服务要求

1、首先必须采取的是“预防为主，防患于未然”的基本原则，医院管理与基础业务系统建设项目肩负着为患者提供医疗健康保障任务。在此基础上，中标人不仅要对本系统的使用人员和系统维护人员要进行不断的持续性的培训，为采购人提供长期的技术协助（提供新技术资料、新技术专题讲座等），同时将协助采购人和相关单位建立一套科学的系统使用与管理的制度和规范，以便能够预防问题出现并及时发现系统可能发生的一切问题和故障，并对故障隐患及时加以排除。

2、尤其是当发生了某一突发事件之后，双方要深入探讨问题原因，查明真相，根据实际情况查找各自的不足之处，并安排整改计划，针对性措施和培训方案，“亡羊补牢，为时不晚”，坚决杜绝同类事件的再次发生。

3、在本地的项目售后技术服务组，为项目提供本地化的持续服务，乙方所有到甲

方现场进行技术服务的工程师都经过培训和考核。建议医院通过该项目的进行不仅仅是提高业务管理水平和竞争力，并建立一支能够完成日常维护的技术骨干队伍，为未来系统的应用打好基础。中标人应加强对医院 IT 管理部门系统管理人员的培训，并协助医院的技术骨干在其各自的业务部门中能够进行本部门的其他人员的培训和指导工作，负责在各自部门内部的更广泛的培训，把系统的真正应用贯彻到底。总之，中标人以医院管理与基础业务系统维护项目的合作为契机，加强医院系统维护队伍。

维保服务考核表：

合同名称		HIS 系统维保服务采购项目		
合同当事方		甲方	兴化市人民医院	
		乙方	武汉瑞康永创科技发展有限公司	
序号	分项内容	满分	评 价 标 准	评分
一	人员配备	10		
1	人员数量要求	3	优秀 3 分：配备人员的数量满足合同的要求 不合格 0 分：配备人员的数量不满足合同的要求。	
2	专业配置要求	7	优秀 7 分：配备人员的专业完全满足合同的要求且各专业人员稳定； 合格 5 分：配备人员的专业基本满足合同的要求且各专业人员基本稳定； 不合格 0 分：配备人员的专业不满足合同的要求或各专业人员不够稳定。	
二	履约质量	20		
3	服务质量	20	乙方接到甲方通过电话、网络通讯工具、传真、信函 等方式提出的故障响应时限不超过 2 小时且提供技术服务解决故障时限不超过 24 小时，每超时一次根据响应记录扣 0.5 分	
三	履约时间	10		
4	工作时间	10	优秀 10 分：驻场人员能够严格按照医院工作时间安排工作及考勤，涉及到的必要加班，能听从甲方的安排； 良好 8 分：驻场人员除节假日外能够严格按照医院工作时间安排工作及考勤，涉及到的必要加班，能听从甲方的安排； 合格 5 分：驻场人员根据乙方公司工作时间安排工作及考勤但能保证甲方工作正常进行； 不合格 0 分：驻场人员无固定工作时间及考勤安排。未配合完成现场驻场服务内容，一次 0.5 分，未按照院内作息时间上下班、提供维保服务，一次 0.5 分。	
四	履约配合	60		

5	配合情况	30	针对政策性需求、紧急需求、BUG,乙方在接到医院需求确认后,3个工作日内必须完成需求提交,不得拖延,每拖延一次扣0.5分;针对已确认的日常需求,每2个月提交一次大版本需求,每拖延一次扣0.5分;乙方需在3个工作日内以书面形式答复甲方新需求开发完成可能需要时间,每延期答复一次扣0.5分。	
6	维保文档	20	维护期间,乙方现场维护人员日报需在第二天7:30前上报,周报需在每周日17:00前上报,月度报告需在1号上报上月情况。日报周报上报甲方项目负责人,月报上报甲方项目负责人及科室主任。	
7	保密工作	5	优秀5分:在没有得到相应许可的情况下,不对外公开涉及任何机密的资料; 不合格0分:在没有得到相应许可的情况下,对外公开涉及任何机密的资料。	
8	诚信情况	5	优秀5分:无串通其他单位弄虚作假的现象; 不合格0分:有串通其他单位弄虚作假的现象。	
五	合 计	100		

注:考核期限为每季度一次,每季度完成后5天内完成考核打分,每次付款凭此考核表支付相应款项。评分80分以上为优秀,甲方按流程支付当次100%款项;70-80分为良好,甲方按流程支付当次90%款项;70分以下为及格,甲方按流程支付当次80%款项;60分以下为差,甲方按流程支付当次50%款项。

附件 2.合作保密协议

合作保密协议

甲方： 兴化市人民医院

乙方： 武汉瑞康永创科技发展有限公司

鉴于双方在HIS系统维保服务项目的合作，基于工作需要就合作过程中会涉及甲方有关文档资料、技术资料 and 商务信息等需要保密的信息。因此，保护甲方知识产权、保守甲方商业秘密及相关个人隐私等需要保密的信息是乙方的义务。根据中华人民共和国现行法律法规之相关规定，就双方在合作期及合作期结束等事宜，双方达成合作保密协议如下：

第一条 需要保密的信息范围

1.本协议所指之“文档资料”包括双方在合作过程中，由乙方通过现场实施过程中获得的各类文档，也包括由甲方提供给乙方的各类数据。

2.本协议所指之“技术资料”包括双方在合作过程中，由甲方提供给乙方的技术文件、执行文件及任何其他以物理形式或电子形式记录的图文内容。

3.本协议所指之“商务信息”包括由甲方提供给乙方的相关资料（例如患者信息、软件账号信息、业务数据、收费价格、运营数据、安全信息等），双方共同签订的合同上的信息及任何其他以物理或电子形式记录的与商务活动有关的图文内容和通过讨论、评估、交谈等获得的非文字内容，也包括甲方提供给乙方的同类资料。

4.本协议所指之“第三方”为签署本协议的双方之外任何一方，乙方的上级单位、下属单位股东、协作单位、关联企业或公司在本协议中均被认为是第三方。

5.除上述信息外，还包括乙方在合作期间数据采集过程中取得、拥有、管理或存储的数据、数据平台、工具、模型、经验公式、任何实验内容、相关计算机程序、设计、

说明文档等，以及数据采集过程中的产品和服务相关的发明创造、创新、改进、设计、方法、流程、数据、作品、观点、研究、开发、发现，以及由甲方创造或使用的所有其他工作成果或其他知识产权及其相关的数据、信息和资料（不论是甲方享有所有权、使用权或是对之负有管理及保密义务）。

6.若项目有访问电子病历系统的需求，需明确访问范围，目的和期限，并在服务过程中接受医疗机构监督，确保数据安全。

第二条 保密责任

1.遵守国家和甲方的安全相关规章制度，乙方应遵守《中华人民共和国网络安全法》《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》以及其他有关法律、法规和行政规章制度。乙方与甲方合作期间，必须遵守甲方规定的任何成文或不成文的保密规章、制度，履行与其工作岗位相应的保密职责。

2.双方有为上述保密范围的资料保密的责任，包括双方合作事宜本身。

3.乙方对合作过程中的每一项数据均有保密义务，由乙方及其工作人员泄露、冒用、误用或违法使用数据而造成的一切责任和损失，均由乙方承担。

4.未经甲方以书面方式授权或同意，乙方不得将甲方提供的任何文档资料、技术资料 and 商务信息以任何形式，如口头、书面、影印、复制、摄像、传阅或其他类型等方式，向第三方泄露或传播。

5.乙方在合作期间或合作期结束后，均应遵守甲方制定的各种成文或不成文的规章、制度，履行保密责任。乙方不得对合作保密信息恶意损坏，如在网络中故意制作、传播计算机病毒等破坏性程序，造成数据丢失等，以及其他危害计算机信息网络安全的事宜。

未经甲方允许，无权对甲方信息中的存储、处理或者传输的数据和应用程序进行删除、修改或者增加。

未经甲方书面同意，乙方不得随意进行复制、交流或转移含有本协议保密范围的资料，不得在学术会议、产品订货会、技术鉴定会等会议或活动以及报刊、杂志、信息网络等媒介上披露甲方保密范围信息。

6.乙方有责任采取必要的措施保证甲方提供的文档资料、技术资料和商务信息仅为实施相关项目的员工所使用并使该员工遵守本协议的内容。

7.甲方拥有对所提供的任何资料的所有权，乙方并不因为资料的接收而拥有资料中所包含的著作权、专利权和其他知识产权。

8.甲方有权在任何时候监督、审核、检查乙方执行本合作保密协议的情况，乙方不能拒绝。

9.乙方承诺如发现因乙方或者第三方的原因而导致或有可能导致保密信息泄露的，将立即将该等情形告知甲方，积极配合处理。

第三条 保密期限

自合作签订之日起，至永久。

第四条 违约责任

1.乙方违反了本协议，应当向甲方支付违约金10万元。若给甲方造成损失的，乙方应同时向甲方赔偿全部损失（包括直接损失或间接损失，以及为追讨损失而引致之诉讼费、律师费、公证费、保全费等）。另赔偿金的给付并不意味着乙方对甲方保密义务的解除或终止。

2.除外条款：如果乙方按照国家行政、执法机关、司法机关的要求，配合以上机关执行国家公务，根据工作需要向其透露甲方需要保密的信息，可免除上述责任。

第五条 争议解决

由于本协议的履行或解释而产生的或与之有关的争议，双方应通过友好协商解决；如双方无法协商解决，应提交甲方所在地人民法院解决。

第六条 其他

1. 双方确认在签署本协议前已仔细审阅过并确切了解本协议所有内容，本协议自签字或盖章后生效。

2. 本协议一式伍份，甲方执叁份，乙方执贰份。

(以下无正文)

甲方（盖章）
授权代表人：蔡国团

日期：2025.11.27

乙方（盖章）
授权代表人：罗勇

日期：2025.11.27

附件 3:

医疗卫生机构廉洁购销合同

甲方：兴化市人民医院

乙方：武汉瑞康永创科技发展有限公司

为进一步加强医疗卫生行风建设，规范医疗卫生机构采购行为，有效防范商业贿赂行为，营造公平交易、诚实守信的购销环境，经甲、乙双方协商，同意签订本合同，并共同遵守：

一、甲乙双方按照货物采购合同约定供货及验收。

二、甲乙双方在履行本合同过程中如发生争议，应首先通过友好协商解决；协商不成的，任何一方均有权向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

三、甲方应当严格对采购服务质量及乙方提交的发票进行核查。

四、甲方严禁接受乙方以任何名义、形式给予的回扣，不得将接受捐赠资助与采购挂钩。甲方工作人员不得参加乙方安排并支付费用的吃请、娱乐等活动，不得以任何形式向乙方索要现金、有价证券及贵重礼品等。被迫接受乙方给予的钱物，应予退还，无法退还的，有责任如实向有关纪检监察部门反映情况。

五、甲方如果出现违约情况，乙方可向卫生行政主管部门反映或举报；医院工作人员如违约，乙方可向医院纪检监察部门反映或举报。

六、甲方指定联系人：张，联系电话：1325522282；乙方指定联系人：肖海涛，联系电话：13801426118 作为乙方代表洽谈业务。

七、乙方如违反本合同，一经发现，甲方有权终止货物采购合同，并向有关卫生行政主管部门报告。如乙方被列入商业贿赂不良记录，则严格按照《国家卫生计生委关于建立医药购销领域商业贿赂不良记录的规定》（国卫法制发〔2013〕50号）相关规定处理。

八、本合同作为医疗机构货物采购合同的重要组成部分，与货物采购合同一并执行，具有同等的法律效力。

九、本合同一式伍份，甲方执叁份，乙方执贰份，并自签订之日起生效。

买方（盖章）：兴化市人民医院 卖方（盖章）：武汉瑞康永创科技发展有限公司

买方业务部门（签字）：张 委托代表（或法人）：肖海涛

买方采购部门（签字）：张

2025 年 11 月 27 日

2025 年 11 月 27 日