

# 合同主要条款

项目名称：医院信息化系统建设项目维保服务采购

项目编号：GLZC2025-D3-300075-YZLZ

甲方：平乐县人民医院（采购人）

乙方：东软集团（广州）有限公司（成交供应商）

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照单一来源采购文件（以下简称采购文件）、报价文件规定条款和成交供应商的承诺、甲乙双方签订本合同。

## 第一条 甲方委托乙方进行服务的内容如下：

### 1. 技术维护服务的清单

序号	名称	数量	单位	单价（元/年）	单项合计（3年 维保费用）	备注
1	医院管理信息 系统维护	1	项	100000.00	300000.00	含智能门诊输液系统
2	电子病历信息 系统维护	1	项	60000.00	180000.00	含医院申报电子病历 4 级 时，提供 4 级评审技术支持 和人员支持
3	医学影像系统 维护	1	项	40000.00	120000.00	新设备连接接口费用 <u>15000.00</u> 元/台
4	实验室管理信 息系统维护	1	项	32000.00	96000.00	新设备连接接口费用：单向 接口 <u>6000.00</u> 元/个，双向 接口 <u>12000.00</u> 元/个，流水 线接口 <u>30000.00</u> 元 /套。
5	手术室信息管 理系统维护	1	项	34600.00	103800.00	
合计				266600.00	799800.00	

### 2. 日常维护服务：

（1）稳定运行保障服务：制定和调整系统检查和维护方案，保证在使用各系统及其功能时的完整及正确性，能承受不断增加的业务和数据压力，保证系统运行的高效、稳定；

（2）系统错误修复服务：系统在使用过程中发现的错误，在 1 个工作日内完成修复，特殊情况除外；

（3）系统数据修复服务：系统在使用过程中，因用户错误操作等原因导致的数据错误，乙方应查明原

因并在 1 个工作日内完成数据修复，特殊情况除外；

(4) 培训服务：负责因各种变化增加的项目实施和人员培训工作。

(5) 数据库维护服务：

①预防性巡检与健康检查。每月提供全面的健康检查报告，包括性能分析、容量规划建议、安全隐患排查及优化建议。

②性能监控与优化。监控关键指标（CPU、内存、I/O、锁等待、慢查询等），设置阈值并自动告警。对性能瓶颈（如慢 SQL）进行分析并提出优化方案，经院方同意后实施。

③故障应急响应。提供 7x24 小时故障应急响应服务，

P1 级（系统宕机/业务中断）：15 分钟内响应，1 小时内提供远程支持，直至问题解决。

P2 级（性能严重下降/部分功能不可用）：30 分钟内响应，2 小时内开始处理。

P3 级（一般性问题/咨询）：2 小时内响应，4 小时内提供解决方案。

④修改调整服务：

根据甲方的要求改进或扩充信息系统使其更完善、适应环境的变化，并将这些修改调整加以实施，并提供培训及后续服务，具体包括以下方面内容：

1) 支持为达到符合规范要求所必须进行的修改；

2) 协助医院在后台进行数据统计。

3. 技术服务方式：

乙方为甲方提供离现场维护和离岸式远程系统维护。

4. 维护人员要求：

①HIS、电子病历系统维护项目组开发成员 1 人，项目经理 1 人，由项目经理负责给开发人员派单；可根据项目实施的需要随时增加人员。

②委派的项目经理应有 3 年以上三甲医院项目管理经验，开发、实施人员应有 3 年以上三甲医院开发实施经验。

**第二条乙方应按以下要求完成技术服务工作：**

1. 服务地点：平乐县人民医院；

2. 服务期限：自签订合同之日起 3 年。服务期满后，若甲乙双方无异议，该合同自动顺延。

**第三条 为保证乙方有效进行技术服务工作，甲方应当向乙方提供下列工作条件和协作事项：**

1. 提供技术资料：

(1) 提出准确的服务请求，提供有关的背景资料、技术数据等；

(2) 提供相应的系统维护远程账号和环境；

2. 提供工作条件：

(1) 积极配合乙方提出的配合请求，提供必须的工具软件，提供其他工作、生活条件，及时按照合同



约定方式对乙方提供的执行文档进行确认。

(2) 允许乙方拨号访问软件正在运转的设备，享有与甲方员工同样的接触设备的权利。

(3) 负责监督、控制及管理软件的使用，负责实施信息保护及建立备用设施以防止软件或设备出现错误或发生故障。

(4) 应记录并及时将有关软件的错误或故障报告给乙方。收到乙方的解决办法后，应在 2 个工作日内采取必要的措施纠正这些错误或故障。

(5) 保存所有的当前程序和数据的备份。

(6) 约束其员工正确使用和应用软件。

(7) 甲方应指定熟悉软件操作的人员作为和乙方之间有关服务请求登记和报告的联系人。

(8) 甲方需要安装使用非合同中乙方提供的软件产品时，由甲方自行提供软件介质，乙方可以协助安装，但乙方不承担安装后果。

(9) 按照合同约定，及时完成验收工作。

#### **第四条 甲方向乙方支付技术服务报酬及支付方式：**

1. 技术服务费总额为¥799800.00（大写人民币柒拾玖万玖仟捌佰元整）。服务期限三年，每年维护服务费用为¥266600.00（大写人民币贰拾陆万陆仟陆佰元整）。

2. 具体支付方式和时间如下：

第一年维护服务费用：自签订合同之日起十个工作日内支付第一年维护服务费用的 70%，即¥186620.00（大写人民币壹拾捌万陆仟陆佰贰拾元整），半年后支付第一年维护服务费用的 30%，即¥79980.00（大写人民币柒万玖仟玖佰捌拾元整）。

第二年维护服务费用：第二年服务期开始的次月支付第二年维护服务费用的 70%，即¥186620.00（大写人民币壹拾捌万陆仟陆佰贰拾元整），半年后支付第二年维护服务费用的 30%，即¥79980.00（大写人民币柒万玖仟玖佰捌拾元整）。

第三年维护服务费用：第三年服务期开始的次月支付第三年维护服务费用的 70%，即¥186620.00（大写人民币壹拾捌万陆仟陆佰贰拾元整），半年后支付第三年维护服务费用的 30%，即¥79980.00（大写人民币柒万玖仟玖佰捌拾元整）。

3. 付款方式：乙方开具 6%增值税普通发票，甲方收到发票后以银行转账方式付款。

乙方开户银行名称、地址和账号为：

**公司名称：东软集团（广州）有限公司**

**开户行：招商银行股份有限公司广州开发区支行**

**账号：120906209510901**

#### **第五条 双方确定因履行本合同应遵守的保密义务如下：**

1. 保密内容（包括技术信息和经营信息）：

- (1) 双方都有责任对对方提供的技术情报、资料数据及商业秘密保密，不得向第三方泄露。
- (2) 未经对方同意，任何一方不得以任何形式公开合同及其相关附件内容。
- (3) 双方在未征得对方同意的情况下，不得向第三方泄露在项目接触到的需要保密的情报和资料。
- (4) 任何一方未征得对方同意，不得为任何其他目的而自行使用或允许他人使用从对方获得的信息（包括但不限于所有的报告、摘录、纪要、文件、计划、报表、复印件等）。

2. 涉密人员范围：

双方参与及知悉项目的所有人员。

3. 保密期限：合同期间及合同终止后三年内。

4. 泄密责任：任何一方违反保密义务的，须向对方支付合同总额 10%（百分之十）的违约金，不足以弥补对方损失的，应当另行赔偿。

**第六条本合同的变更必须由双方协商一致，并以书面形式确定。**

**第七条技术服务工作成果验收：**

1. 对于乙方所完成的某一项或某几项技术服务，甲方应在服务完成后的当日或下一个工作日签署服务内容确认表，对乙方的服务进行验收确认。
2. 如甲方对乙方某次提供服务的质量有异议，须在乙方提供当次服务当天或下一个工作日内以书面方式向乙方提出，如该异议成立，乙方将根据合同要求进行整改。如果甲方在上述期限内未就乙方服务质量提出书面异议，则视为乙方提供的服务符合合同要求。

**第八条 双方确定，按以下约定承担各自的违约责任：**

1. 甲方的违约责任：

- (1) 未按约定提供工作条件或完成配合事项，或者提供工作条件、完成配合事项不符合合同约定影响服务进度和质量的，应承担违约责任。除履行本合同约定的付款义务外，还需向乙方支付合同总额 5%（百分之五）的违约金。
- (2) 甲方逾期支付服务费用的，每逾期一日，应向乙方支付合同总金额 2‰（千分之二）的违约金。乙方并有权中止提供服务，因此而产生的所有后果，由甲方承担。甲方逾期付款达 2 个月，乙方有权单方面解除本合同，同时甲方应按本款第（3）项约定承担违约责任。
- (3) 因甲方违约导致本合同终止的，乙方有权按已履行完毕的服务期限向甲方收取对应合同价款。
- (4) 任何情况下，甲方因本合同履行所承担的责任累计不超过本合同技术服务费总额的 5%（百分之五）。

2. 乙方的违约责任：

- (1) 乙方提供服务不符合合同约定，负责返工或提供补救措施，因此产生损失的，乙方还需赔偿甲方和最终用户的损失。但甲方使用、保管不当造成设备损坏或由于甲方原因造成缺陷的除外。
- (2) 乙方未按照合同约定完成服务工作，部分或全部免收当次服务费用，每逾期一日，应向甲方支付

合同总金额 2%的违约金。因乙方原因造成工期延误，产生的所有后果，由乙方承担。乙方延误工期达 2 个月，甲方有权单方面解除本合同，同时乙方应按本款第（3）项约定承担违约责任。

（3）任何情况下，乙方因本合同履行所承担的责任累计不超过本合同技术服务费总额的 5%（百分之五）。

（4）下列情况下造成服务不符合约定，乙方不承担违约责任：

- A. 设备使用过程中因设备自身的问题而造成的故障；
- B. 乙方服务范围外的其它设备出现故障而导致的系统故障；
- C. 第三方操作系统、数据库平台缺陷；
- D. 甲方操作人员安装软件不正确，或在使用软件时违反操作规程；
- E. 甲方安装盗版软件、与业务无关的其他软件、上网下载软件、玩电脑游戏等，使系统感染病毒或破坏系统；
- F. 甲方人员擅自变更设备配置；
- G. 不可抗力造成的系统故障。

**第九条 双方确定，出现下列情形，致使本合同的履行成为不必要或不能的，可以解除本合同：**

- 1. 发生不可抗力；
- 2. 因一方违约使合同不能继续履行或没有必要继续履行。

**第十条 争议的解决办法**

在本合同履行过程中如发生争议，双方应当协商解决。

双方不愿协商解决或者协商不成的，双方商定，可向甲方所在地具有管辖权的人民法院提起诉讼。

**第十一条其他**

- 1. 甲乙双方对于合同履行过程的相关文档（包括但不限于服务申请单、服务内容确认表、验收报告等），以加盖公章的相应文档为准；其中项目参与人员提交验收报告情况的确认，三日内未提出书面异议视为验收通过。
- 2. 不论本合同是否有其他约定，任何原因（包括但不限于合同约定、双方协商一致、一方违约、第三方原因或不可抗力等）导致本合同提前终止或解除的，甲方均应于本合同终止或解除之日起 10 日内，按照合同约定的服务期限及价格标准，向乙方支付乙方已履行的服务期限所对应的合同价款。
- 3. 甲方理解并同意，在未持有乙方出具的有效授权委托书（加盖乙方公章并由乙方法定代表人签字或签章），且双方未在本合同或其他生效文件中赋予指定人员相应权限时，乙方任何人员以口头或书面形式作出的可能导致乙方义务增加的承诺或行为均为其个人行为，甲方同意由此发生的所有法律后果都由其个人承担，无权向乙方主张任何权利。
- 4. 甲方承诺，在双方业务往来期间以及合作终止后三年内，不对乙方同类业务人员（包括但不限于董事、经理、职员等）采取任何手段使其离开乙方到甲方或甲方关联公司工作或任职。若出现该类情况，则属



甲方违约及侵犯乙方合法权益的行为，甲方应按本合同总额的 100%(百分之一百)向乙方支付违约金，给乙方造成其他损失的，甲方应当另行赔偿。

第十二条 本合同自双方签字盖章之日起生效。本合同一式伍份，甲方执叁份，乙方执贰份，具有同等法律效力。

(以下无正文)

甲方	单位名称	平乐县人民医院 (公章)		
	法定代表人	(签章)	委托代理人	徐新飞 (签章)
	联系人	徐新飞		
	通讯地址	广西桂林市平乐县平乐镇正北街 127 号		
	网 址			
	电 话	0773-7888081	传 真	
	开户银行			
	账 号		邮政编码	
乙方	单位名称	东软集团（广州）有限公司 (公章)		
	法定代表人	盖龙佳	委托代理人	杨帅 (签章)
	联系人	杨帅		
	通讯地址	广州市高新技术产业开发区科学城揽月路 8 号		
	网 址			
	电 话	020-32130819	传 真	020-32130819
	开户银行	招商银行股份有限公司广州开发区支行		
	账 号	120906209510901	邮政编码	510670

印