



合同编号: _____



2026 年医疗业务系统软件维护服务 项目采购合同

甲方（买方）： 河池市中医医院

乙方（卖方）： 众阳健康科技集团有限公司





甲乙双方根据相关法律规定,本着平等互利、诚实信用的基本原则,经协商一致,就甲方向乙方购买 医疗信息化软件 维护服务事项达成以下合同条款,以资共同遵守。

第一条 服务内容、期限、金额

1.1 服务项目所在地: 河池市中医医院。

1.2 服务内容:

(1) 医疗信息化规划建设咨询。主要包括根据客户建设目标,目前待解决的难点痛点问题,从信息化建设角度提出符合三级中医医院诊疗规范及信息化建设要求的相关规划方案及建议。

(2) 安排固定客服专员,跟踪客户问题的沟通解决进度,定期将客户所提交客服问题汇总整理并以邮件或微信形式发送客户指定负责人,内容包括问题详述、处理办法、处理进度、完成时间或预计完成时间等。每月汇总不少于1次。

(3) 定期有针对性对相关科室进行强化培训,主要包含软件最新版本功能介绍、日常操作注意事项、常见问题处理方法等。由甲方提交培训申请,乙方根据培训申请制定培训计划,按计划进行培训,如甲方无申请,此服务周期内容默认完成。

(4) 已上线模块(不包括非众阳自主产权产品)版本当前架构主版本内的补丁升级,BUG修复,性能优化提升等。补丁升级需提前3个工作日书面通知甲方,经甲方同意后实施。

(5) 日常问题处理,主要包括维护常用报表,解答软件操作上的疑问,协助指导客户维护基础数据。响应及处理需符合本条款1.2(6)约定。

(6) 服务响应时间:7*24小时随时电话响应(一般性维护服务5*8小时响应,紧急情况无论周末或节假日均保证24小时随时响应)。对于必须派人现场解决的问题,保证在收到现场服通知后,12小时内到达现场。

(7) 乙方至少安排一名胜任岗位的技术员常驻医院,负责处理我院信息系统相关问题,食宿自理。

(8) 乙方必须保证足够的有经验的人员及时解决信息系统问题,若碰到无法解决需转研发处理的问题,必须每月月底反馈进展情况。客服运维平台提交的问题,一个月内完成,若无法解决请书面汇报到信息科说明原因。系统维护:根据医院要求乙方在不改变原系统整体结构的前提下对原系统进行相应的调整,调整的内容须由双方协商一致后确定。包括各系统的版本升级、应用培训等。

(9) 乙方必须培训医院信息科工作人员掌握HIS等系统报表制作,信息科工作人员能独立完成报表制作(包括但不限于三级公立中医医院绩效监测指标数据、医院三甲评审需要数据、各专业质控数据等)。确保信息科至少2名工作人员能独立完成报表制作,培训后需进行实操考核,考核合格后方可视为完成该条款义务。

(10) 漏洞维护:乙方根据已发现存在的问题以及医院提出的系统漏洞,及时对系统进行更新和修改,包含在本合同年度服务费内,乙方不得另行收费。

(11) 需求维护:根据国家、地方等相关政策,以及我院业务与规模发展需要,而对现有已验的系统进行相应的功能、业务流程修改与添加,包含在本合同年度服务费内,乙方不得另行收费。如有新政策及新系统要求,需甲方与乙方沟通。

(12) 所有在本合同生效前已上线、且为维持现有系统正常运转所必需的设备和软件接口,以及国家或省市级政府相关部门在本合同期内发布的、具有强制执行效力的明确政策文件所要求的接口,乙方免费提供接口开发服务,并在政策文件要求的日期内完成。

(13) 乙方提供免费数据支持,但如需公司级支持或程序软件支持,需要采购相关软件及支付相关费用,具体情况可与乙方沟通。



- (14) 乙方免费为医院国家医疗健康信息互联互通标准化成熟度测评方面的工作提供服务。
- (15) 医院拥有全部数据的所有权，乙方应当承担保密义务，并承诺绝不与本项目无关的目的使用或向其它第三方泄露。若因乙方泄露造成甲方损失，由乙方负责全部责任。包括但不限于直接经济损失、名誉损失、行政处罚损失等。
- (16) 提供服务的系统包括：所有跟众阳公司采购且已经验收合格投入使用的软件系统。
- (17) 乙方提供给医院的服务，必须按照合同规定的服务内容、服务标准及行业规范进行，接受甲方的监督考核。
- (18) 涉及医院财务数据核对不符等相关问题，必须在十个工作日内解决。
- (19) 配合医院对信息安全自查及抽查，按政府部门要求对其系统或程序做网络安全加固或整改。全力配合整改系统符合网络安全等级保护、商用密码安全应用相关要求，顺利通过安全检查。

1.3 服务方式：

- (1) 远程支持：乙方客户服务人员通过客户运维平台，远程解决甲方提出的技术问题。
- (2) 电话支持：乙方客户服务人员通过客服电话，解决甲方提出的技术问题。
- (3) 现场维护：乙方派遣技术人员到甲方指定现场解决远程服务无法解决的问题。
- (4) 系统维护：根据甲方要求乙方在不改变原系统整体结构的前提下对原系统进行相应的调整，调整的内容须由双方协商一致后确定。
- (5) 接到甲方客户运维平台提出关于软件的服务请求后，在 48 小时内给予响应并提供服务。

1.4 服务期限：自 2026 年 5 月 1 日起至 2027 年 4 月 30 日止。

1.5 服务费总金额（含税）：¥ 800000 元（大写：人民币 捌拾万元整）。

其中含增值税金额、药品数据服务费。

1.6 服务质量与服务费用结算

为确保乙方提供的维护服务质量满足甲方业务运行需求，全年系统正常运行率不低于 99.9%，甲方将对乙方的服务进行定期考核，服务费用的支付与考核结果直接挂钩。具体约定如下：

1.6.1 考核依据与周期

乙方的服务质量考核以本合同第一条（特别是 1.2、1.3、1.8 款）、第二条所约定的服务内容、响应时效、人员配置及服务方案为依据。考核分为年中考核与年度终期考核两次。

1.6.2 考核指标与评分标准

考核采用百分制，由甲方信息科牵头组织，相关使用科室参与。与乙方共同制定相关考核及评分标准，双方确认后执行。主要考核维度及权重如下：

服务响应及时性（权重 30%）：是否 7*24 小时随时电话响应（一般性维护服务 5*8 小时响应，紧急情况无论周末或节假日均保证 24 小时随时响应）。对于必须派人现场解决的问题，保证在收到现场服通知后，12 小时内到达现场等时限要求。

问题解决有效性（权重 30%）：提交至客服运维平台的问题是否在承诺时限内闭环解决，复杂问题是否按月提供书面进展报告。

驻场人员履职情况（权重 20%）：驻场工程师是否常驻、是否服从信息科考勤与工作（安排驻场工程师参加信息科白班考勤，如特殊情况有时限弹性工作要求的，由驻场工程师和信息科协调解决）、专业能力是否胜任。

专项任务完成度（权重 20%）：包括但不限于三甲复审、电子病历评级、三级公立中医医院绩效考核等免费支持工作的完成质量和及时性。涉及一般数据要求，乙方需按照甲方要求进行数据提取辅助参与评审相关工作，涉及乙方公司级支持或软件级支持等需甲方协调等工作，如因甲方协调延迟造成延期或未完成等相关要求，甲方承担相应责任。

1.6.3 考核结果与费用支付挂钩



年中考核: 考核得分 ≥ 90 分, 视为“达标”, 甲方按合同 3.1 条支付当年合同价款的 40%; 若得分 < 90 分, 则视为“未达标”, 甲方有权暂扣该笔款项, 并要求乙方在 15 个工作日内提交整改方案。

年度终期考核: 考核得分 ≥ 90 分, 视为“达标”, 甲方支付剩余 30% 合同价款。若年中考核被暂扣款项, 且乙方已完成有效整改, 经甲方确认后, 在本次付款中一并支付。

年度考核不合格: 若年度终期考核得分 < 90 分, 则视为“年度考核不合格”, 甲方有权:

- (a) 不予支付剩余 30% 合同价款;
- (b) 将乙方本年度服务评价记入供应商档案, 作为未来采购项目的重要评审依据;

1.6.4 考核流程

甲方将于考核期结束后 10 个工作日内, 向乙方出具书面《服务质量考核报告》, 列明各项得分及扣分原因。乙方如有异议, 可在收到报告后两周内向甲方提出书面申诉, 双方应本着诚信原则协商解决。涉及新需求或新流程, 按照乙方公司要求进行申述。

1.7 本合同期满后, 双方协商, 甲方可要求乙方继续提供软件运行维护服务, 双方应重新签署新的服务合同。

第二条 双方权利和义务

2.1 甲方权利和义务

2.1.1 甲方应提供乙方工作所需环境, 包括但不限于软硬件环境、工作场所; 甲方所提供的前述环境是否合格应经双方书面确认。

2.1.2 甲方应向乙方提供并允许乙方为软件项目的维护服务工作目的而使用合同双方商议确认的信息、数据、资料。

2.1.3 甲方有权监督本项目的维护服务工作过程, 对乙方的服务质量进行考核, 提出整改要求, 乙方需按要求及时整改。并指派授权人 覃震常 对于乙方按照合同约定所完成工作内容予以确认。甲方如变更授权人, 应提前 15 工作日书面通知乙方变更后的授权人信息。

2.1.4 如乙方履行本合同过程中需要与第三方进行配合的, 甲方应负责协调乙方与第三方的工作。

2.1.5 甲方应按本合同第三条的约定向乙方支付款项。

2.1.6 甲方的其他权利和义务: 。

2.2 乙方权利和义务

2.2.1 乙方保证软件项目的维护服务工作符合合同约定的质量要求。

2.2.2 乙方保证其现场软件项目的维护服务人员拥有从事本项目维护服务工作的资格和水平。

2.2.3 乙方保证在合同履行过程中不侵犯第三方知识产权。

2.2.4 乙方人员在甲方现场工作期间, 应严格遵守甲方的有关规章制度, 服从甲方信息科的考核和管理。

2.2.5 乙方在合同维护有效期内提供众阳软件系统技术服务与技术支持。

2.2.6 乙方应当承担保密义务, 并承诺绝不与本项目无关的目的使用或向其它第三方泄露。

2.2.7 乙方的其他权利和义务: 。

第三条 付款及开票

3.1 合同签订后 1 个月内付当年合同价款的 30%, 6 个月后考核达标支付当年合同价款的 40%, 12 个月后考核达标后将在运维期结束后一个月内支付当年合同价款的 30%。如因 6 个月后的考核被暂扣的款项, 在最后一次考核通过后在第三次付款时一并支付, 如最后一次考



核不合格则不予支付，并且不纳入下一次服务的总额。具体考核细则、评分标准及流程详见本合同第 1.6 条。经双方确认后执行。

3.2 甲方应将货款电汇至以下乙方账户：

开户名称： 众阳健康科技集团有限公司
开户行： 中国工商银行济南自贸区新泺大街支行
银行帐号： 1602160219000270685

3.3 乙方应向甲方提供相应的、符合国家规定的增值税普通发票。甲方的开票信息：

公司名称(全称)： 河池市中医医院
统一社会信用代码： 12451200499598047W
开户银行： 建行河池江北支行
银行账户： 45001690990059666666
地址： 河池市金城江区中山路 70 号
电话： 0778-2560098

第四条 知识产权及保密

4.1 乙方依照本合同向甲方交付的、为满足甲方特定需求而专门开发的定制化工作成果（包括但不限于定制化报表、功能模块、接口程序等），其知识产权归甲方所有。乙方基于其自有平台进行的通用性升级、补丁、BUG 修复，其知识产权仍归乙方所有，但乙方授予甲方永久的、免费的、不可撤销的在甲方内部使用的许可。为本项目维护而生成的配置数据、业务数据、二次开发文档、操作日志等，其所有权及知识产权归甲方所有。

4.2 在本合同签订前已经存在的或履行过程中产生的其他成果，包括但不限于设计方案图纸、各种说明书、测试数据资料、计算机软件、技术诀窍以及其他技术文档，知识产权归属原创权利人所有。

4.3 甲乙任何一方应对在本合同签订或履行过程中所接触到的对方的一切保密信息，包括但不限于前述的知识产权信息、技术资料、技术诀窍、业务经营信息、内部管理方法、内部规章制度以及其他与企业经营相关的信息，负有保密义务。未经对方的事先书面同意，不得进行任何形式的使用或者透露给任何第三方。本合同终止后，一方将立即归还从对方处获得的一切保密信息，或者以对方认可的方式进行销毁。

4.4 保密期限不受本合同期限的限制，在本合同履行完毕后 10 年内，保密信息接受方仍应承担保密义务。

第五条 违约责任

5.1 甲乙双方任何一方不履行本合同义务或者履行本合同义务不符合合同约定的，均视为违约。违约方应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

5.2 甲乙双方在完成双方签署的书面确认事项后，任何一方提出变更要求，导致项目进度延迟的，不视为对方违约；因此而给对方造成损失的，由提出变更一方承担相应的责任。

5.3 因甲乙双方任何一方的原因致使另一方遭受第三方追诉的，违约方应赔偿由此给另一方造成的损失。

5.4 甲方未按约定时间履行付款义务的，甲方应承担违约责任，每逾期一日，按应付未付款的 0.1% 向乙方支付违约金，违约金总额不得超过逾期款项的 5%，由此导致项目进度延迟的，双方应重新协商项目进度安排并予以书面确认。

5.5 因甲方的原因或与甲方具有协作关系的第三方的原因导致项目进度延迟的，乙方不承担违约责任，因此而给乙方增加工作量的，甲方应按照双方协商一致的确认结果给予补偿。

5.6 因乙方原因造成不能按约定时间进行本合同履约的，乙方应承担违约责任，每逾期一日，



按应付未付款的0.1%向甲方支付违约金,违约金总额不得超过逾期款项的5%。违约金的支付并不能免除乙方继续履行合同的义务。

5.7 违约方的全部赔偿责任,包括但不限于因合同、侵权、违约或者违反保证或其他引起的赔偿,一般累计不超过本合同总价款的20%,因乙方原因造成重大医疗安全事故、患者数据永久丢失、或单次系统故障持续超过6小时,导致甲方产生直接经济损失或承担第三方赔偿责任的,乙方的赔偿责任不受本合同总价款20%的限制。

第六条 责任限制

6.1 在任何情况下,乙方无须就下列情形承担责任:

- (1) 第三方对甲方提出的索赔要求,但依本合同约定应由乙方承担的除外;
- (2) 因甲方使用非本合同约定的第三方软件或设备导致的系统无法正常运行;
- (3) 因硬件设备故障而导致合同系统运行异常;
- (4) 因政府行为,包括但不限于国家政策、法律、法规的限制,导致合同无法部分或全部履行或履行迟延;
- (5) 甲方的预期可得利益损失(例如因系统故障导致的预期业务增长收益),如甲方因网络、终端安全及第三方原因造成的利益损失。但甲方保留乙方故意或重大过失造成系统故障产生的直接收入损失、已发生的费用支出、向第三方支付赔偿金、以及被行政机关处以的罚款等直接经济损失的索赔权。
- (6) 其他 \ 。

6.2 在任何情况下,甲方无须就下列情形承担责任:

- (1) 第三方对乙方提出的索赔要求,但依本合同约定应由甲方承担的除外;
- (2) 乙方的任何间接经济损失;
- (3) 其他 \ 。

第七条 不可抗力

7.1 本合同中不可抗力指地震、台风、火灾、水灾、战争、罢工以及其他双方不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。

7.2 由于不可抗力致使合同无法履行的,受不可抗力影响一方应立即将不能履行本合同的事实书面通知对方,并在不可抗力发生之日起十五日内提供相关证明文件。

7.3 本合同在不可抗力影响范围及其持续期间内将中止履行,本合同执行时间可根据中止的时间相应顺延,双方无须承担违约责任。不可抗力事件消除后,双方应就合同的履行及后续问题进行协商。如果不可抗力原因造成本合同中止履行超过90个工作日,任何一方均有权解除合同。

7.4 一方迟延履行后发生不可抗力的,不能免除责任。

第八条 争议解决方式

8.1 本合同适用中华人民共和国法律。

8.2 凡因本合同引起的或与本合同有关的任何争议,合同双方可通过协商解决,协商不成,向甲方所在地人民法院起诉。

8.3 在诉讼或仲裁期间,本合同不涉及争议的条款仍须履行。

第九条 合同的变更、转让和终止

9.1 本合同一经生效,非经甲乙双方书面同意,任何一方以任意方式对合同条款的增减及其他变更均无约束力。

9.2 非经一方书面同意,另一方无权转让本合同及该合同约定的全部或部分权利、义务。



9.3 甲乙双方全部履行合同及相关附件约定的义务后,本合同自然终止。本合同及相关附件任何条款之法律效力于尚未终止前,均及于双方当事人和各自的承继人、受让人。

9.4 任何一方如进入破产程序,另一方有权解除本合同,但必须以书面通知对方。

第十条 附加条款

附《购销廉洁公约》

第十一条 其他

11.1 本合同书一式肆份,甲方贰份,乙方贰份,自双方加盖公章或合同章之日起生效,原件、传真及扫描件具有同等法律效力。

11.2 除双方在合同中约定的条款外,其他未尽事宜均以合同附件或其他形式另行约定,并构成本合同不可分割之组成部分。本合同的内容及其有关的附件是甲乙双方关于此次合作所最终确定的全部内容,双方均承认其已审阅、理解本合同及相关附件的内容,并同意取代甲乙双方之间此前关于此次合作所做出的任何口头或书面的承诺。

11.3 本合同各条款的标题只是为了阅读和援引方便而设立,当某个条款具体内容与标题的含义不一致时,不影响该条款具体内容之效力。

11.4 任何一方未行使其于此合同项下的任何权利均不得构成或被视为该方对这些权利或其它权利的放弃或丧失。

11.5 如果此合同中的任何条款或约定被认为非法或不可执行,则除这些条款和约定以外的其他条款的效力和可执行性不得因此而受到影响。

(以下无正文,为签字区)

甲方(盖章):



法定代表人或授权代表签字:

乙方(盖章):



法定代表人或授权代表签字:



签订日期: 2016.4.24



签订日期: 2016.04.24





购销廉洁公约

甲方（医疗机构）：河池市中医医院

乙方（供应商）：众阳健康科技集团有限公司

为贯彻落实国家卫生计生委、国家中医药管理局关于印发《加强医疗卫生行风建设“九不准”》及《关于建立医药购销领域商业贿赂不良记录的规定》的通知精神，根据《河池市中医医院建立健全防控医药购销领域商业贿赂长效机制的工作方案》要求，为进一步规范医药购销行为，维护正常的医疗秩序和医药产品经营秩序，经双方协商，协议如下：

一、甲乙双方必须自觉遵守国家和地方的有关法律法规，严格执行上级关于纠正医药购销和医疗服务中不正之风和治理商业贿赂的有关文件规定，严格执行药品、医疗设备、医用耗材、医用试剂、信息系统及软件、后勤物资、基建工程招标采购管理制度。

二、甲乙双方应共同遵守商业道德，严格履行购销合同，不利用非法手段谋取不正当利益，公平公正地处理往来业务。

三、甲方须履行的责任：

（一）不得以任何方式向乙方索取回扣，或者索要、收受乙方产品发票价外的赞助，不得要求乙方代支任何费用开支。

（二）工作人员不得替乙方代表非法统计销售药品、医用耗材、医用试剂的使用数量，甲方对出现数量异常变动的药品、医用耗材、医用试剂，查实后将停止采购。

（三）工作人员不得利用工作便利以暗示或其他任何形式向乙方索要回扣、提成、有价证券、现金、购物卡等。

如违反以上条款，情节较轻的，按医院医德医风等相关规定进行处理；情节较重构成违纪的，由纪检监察部门处理；情节严重涉嫌犯罪的，移交司法机关处理。

四、乙方须履行的责任：

（一）乙方必须自觉遵守甲方有关药品、医疗设备、医用耗材、医用试剂、信息系统及软件、后勤物资、基建工程的各项管理规定，按程序和流程办理相关业务。

（二）不得派代表到甲方，以科研费、开发费、宣传费、推销费等名义推销药品、医疗设备、医用耗材、医用试剂、信息系统及软件、后勤物资等产品。

（三）不得以提成和赠送现金、有价证券、信用卡、购物卡，提供宴请、娱乐、资助国内或境外学术活动等手段影响甲方医生使用医药产品的选择权。

（四）不得派代表到甲方临床医技科室进行新药申请、开方提成促销，或以不正当交易手段诱导临床医生使用乙方所供的药品、医疗设备、医用耗材、医用试剂等。

（五）不得向甲方工作人员发放回扣和赠送现金、有价证券、信用卡、购物卡，提供宴请、娱乐等属于商业贿赂的不正当行为，

（六）严格执行合同条款，不以次充好，不降低产品质量，做到诚信经营。

五、乙方如违反第四条“乙方须履行的责任”所列条款，一经发现，甲方有权终止购销合同，并将乙方列入不良行为记录，计入黑名单；同时禁止乙方在甲方进行经销活动2年以上。对甲方造成经济损失的乙方须承担赔偿责任，涉嫌违法的，移交司法机关处理。

六、如甲方工作人员暗示或索要回扣等不正当要求，乙方应予拒绝，并有责任如实向甲方纪检监察部门反映情况。

七、本公约一式肆份，甲乙双方各执贰份，本公约作为购销合同的附件，随购销合同签字之日起生效。

甲方（盖章）：河池市中医医院

乙方（盖章）：众阳健康科技集团有限公司

2016年4月24日

2016年4月24日

