

南京市溧水区中医院信息化建设升级改造项目软件维保合同

项目编号：JSZC-320117-KYJL-C2025-0020

项目名称：南京市溧水区中医院信息化建设升级改造项目软件维保

采购人（以下简称甲方）：南京市溧水区中医院 供应商（以下简称乙方）：东软集团股份有限公司

住所地：南京市溧水区永阳街道文昌路 201 号 住所地：沈阳市浑南新区新秀街 2 号

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，甲乙双方按照江苏开源工程咨询监理有限公司的磋商结果签订本合同。

第一条 合同标的

乙方根据甲方需求提供下列服务：

序号	名称	数量	单位	产品类型	所属行业类型	备注（产品属性）
1	HIS 系统运维服务	1	项	主要产品	软件和信息技术服务业	服务
2	EMR 系统运维服务	1	项		软件和信息技术服务业	服务
3	PACS/RIS 系统运维服务	1	项		软件和信息技术服务业	服务
4	临床相关系统运维服务	1	项		软件和信息技术服务业	服务
5	集成平台运维服务	1	项		软件和信息技术服务业	服务

第二条 合同总价款

本合同项下服务总价款为 捌拾壹万捌仟元整（大写）人民币，分项价款在“分项报价表”中有明确规定。

1. 本合同总价款是完成本项目所发生的所有含税费用、支付给员工的工资和国家强制缴纳的各种社会保障资金，以及供应商认为需要的其他费用等。
2. 本合同总价款还包含乙方应当提供的伴随服务/售后服务费用。
3. 本合同执行期间合同总价不变。

第三条 组成本合同的有关文件

下列关于南京市政府采购 JSZC-320117-KYJL-C2025-0020 南京市溧水区中医院信息化建设升级改造项目软件维保（项目编号、名称）的采购文件、响应文件或本次采购活动方式相适应的文件及有关附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

- （1）乙方提供的响应文件和报价表；
- （2）服务一览表；
- （3）交付一览表；
- （4）技术规格响应表；
- （5）乙方承诺；
- （6）服务承诺；
- （7）成交通知书；
- （8）甲乙双方商定的其他文件等。

第四条 履行合同期限、地点

1. 履行合同期限：自合同签订之日起提供维保服务，维保服务期 1 年。
2. 履行合同地点：甲方所在地（南京市溧水区永阳街道文昌路 201 号）。

第五条 权利保证

乙方应保证向甲方提供的服务不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权或其他权利的起诉。一旦出现侵权，乙方应承担全部责任。

第六条 质量保证

1. 乙方提供的服务质量应当符合采购文件的约定，以及乙方的承诺。
2. 乙方所提供的服务的技术规格应与磋商文件规定的技术规格及所附的“实质性要求响应及偏离表”相一致；若技术性能无特殊说明，则按国家有关部门最新颁布的标准及规范为准。

第七条 交付和验收

1. 乙方应当在合同签订后 365 天内完成服务事项。
2. 验收标准：
 - 2.1 完成项目要求中所有内容；项目材料齐全完整；系统运行安全稳定。
 - 2.2 若乙方提供的货物和服务不符合项目要求，甲方有权拒绝验收，且乙方应根据验收标准进一步修改完善，直至项目完全符合验收标准。
 - 2.3 甲方有权对乙方项目实施执行过程及完成结果进行履约验收。
 - 2.4 甲方可以邀请参加本项目的其他供应商或者第三方机构参与验收，乙方应积极配合并响应。
 - 2.5 参与验收的供应商或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。
 - 2.6 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。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。

第八条 履约保证金

1. 本项目无履约保证金。

第九条 合同款支付

1. 本合同项下所有款项均以人民币支付。
2. 本合同项下的采购资金由甲方自行支付，甲方需凭乙方开具发票支付款项。
3. 付款条件：
 - (1) 服务费用每半年支付一次。
 - (2) 若乙方在本支付周期内的服务经甲方考核合格，则甲方应在考核合格后 60 天内向乙方支付该笔服务费。若乙方服务考核不合格，甲方有权要求乙方在收到考核不合格通知后的 15 天内进行整改。整改完成后，甲方将再次进行考核。若整改后考核仍不合格，甲方有权扣除本支付周期的部分或全部服务费。
 - (3) 具体方式如下：每半年支付合同总额 50%（每半年对乙方进行考核，考核按照评分制，满分 100 分，考核得分大于等于 90 分的，支付合同总额 50%；考核得分小于 90 分且大于等于 60 分的，支付合同总额 50% 的一半；考核得分小于 60 分且大于等于 0 分的，合同总额的 50% 不予支付）。

第十条 违约责任

1. 甲方无正当理由拒收服务、拒付服务款的，由甲方向乙方偿付合同总价的 5% 违约金。
2. 甲方未按合同规定的期限向乙方支付货款的，每逾期 1 天甲方向乙方偿付欠款总额的 5% 滞纳金，但累计滞纳金总额不超过欠款总额的 5%。
3. 如乙方不能交付服务、完成安装调试的，乙方应向甲方支付合同总价 5% 的违约金。
4. 乙方逾期交付的，每逾期 1 天，乙方向甲方偿付合同总额的 5% 的滞纳金。如乙方逾期交付达 10 天，甲方有权解除合同，解除合同的通知自到达乙方时生效。
5. 乙方所交付的服务不符合合同规定的，甲方有权拒收。甲方拒收的，乙方应向甲方支付合同总价 5% 的违约金。甲方未拒收的，采购代理机构发现后将向有关部门反映，并责成乙方按照采购结果提供服务。
6. 在乙方承诺的或国家规定的质量保证期内（取两者中最长的期限），如经乙方两次整改仍不能达到合同约定的质量标准，乙方应退回全部合同价款，并按第 3 款处理，同时，乙方还须赔

偿甲方因此遭受的损失。

7. 乙方未按本合同的规定和“服务承诺”提供伴随服务/售后服务的，应按合同总价款的 5%向甲方承担违约责任。

8. 乙方在承担上述 4-7 款一项或多项违约责任后，仍应继续履行合同规定的义务（甲方解除合同的除外）。甲方未能及时追究乙方的任何一项违约责任并不表明甲方放弃追究乙方该项或其他违约责任。

9. 乙方投标属虚假承诺，或经权威部门监测提供的服务不能满足磋商文件要求，或是由于乙方的过错造成合同无法继续履行的，乙方应向甲方支付不少于合同总价 30%赔偿金。

第十一条 合同的变更和终止

1. 除《政府采购法》第 50 条第二款规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

2. 除发生法律规定的不能预见、不能避免并不能克服的客观情况外，甲乙双方不得放弃或拒绝履行合同。乙方放弃或拒绝履行合同，保证金不予退还。

第十二条 合同的转让

乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务。

第十三条 争议的解决

1. 因服务的质量问题发生争议的，应当邀请国家认可的质量检测机构对服务质量进行鉴定。符合标准的，鉴定费由甲方承担；不符合质量标准的，鉴定费由乙方承担。

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

第十四条 诚实信用

乙方应诚实信用，严格按照磋商（采购）文件要求和投标（响应）承诺履行合同，不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

第十五条 合同生效及其他

1. 本合同经双方加盖单位公章后生效。

2. 本合同正本一式两份，具有同等法律效力，甲方、乙方各执一份。

3. 本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

甲方：南京市溧水区中医院（盖章）

乙方：东软集团股份有限公司（盖章）

代表人：杨伟 谢彬

代表人：马旭

电话：025-69777235

电话：024-83667788、17751756266

开户银行：中国建设银行南京大东门支行

开户银行：招商银行沈阳南湖科技开发区行

账号：32001596340050001878

帐号：240380425610001

签订日期：2025 年 8 月 4 日

附采购需求

序号	名称	技术商务要求
1	建设目标	为满足医院正常运转需要，临床医生对患者全诊疗数据综合利用的要求，基于已有的信息化系统，开展信息平台、HIS、EMR、PACS、LIS 系统运维工作，满足三级公立医院考核要求，保障溧水区中医院的医院管理信息系统稳定、安全、高效地运行，并及时对医疗信息系统进行必要、合理的日常性维护、客户化修改与优化，最大限度防止或减少因系统故障、意外事件等给医院带来的负面影响和损失。
2	HIS 系统运维服务	1. HIS 系统运维服务（至少包括相关系统：医院管理信息系统、医院统一预约系统、医院管理决策支持系统、临床路径信息系统、移动医疗信息系统、科研教学管理系统、单病种系统、随访系统开发、患者满意度调查系统、医联体和区域医疗对接服务、血液透析系统、福利性健康体检信息管理系统、互联网医院）。 2. HIS 系统运维服务包括但不限于以下内容： （1）日常使用维护服务：系统客户端安装、指导；系统使用问题收集及汇总；日常 HIS 系统操作问题咨询及答疑；各产品线系统培训、演示；每月医保对账；每月内部（系统、自助机、微信等）对账及对账平台接口维护；日常查询报表新增、修改；业务数据调取；已有接口平台数据正常上传；医保、政府审计工作支持。 （2）日常功能及接口维护：现有程序界面调整；LIS 接口维护；PACS 接口维护；医保接口维护；支付接口维护；自助机接口维护；扫码付接口维护；其他已有接口维护。 （3）日常问题处理服务：系统日常紧急问题处理；系统性能和数据库调优。 （4）巡检服务：每季度 1 次资深工程师现场巡检，提供巡检报告。 （5）新增功能需求：现有程序功能增强；现有流程因新需求改造；新增功能需求。 （6）程序运行环境：保障系统能在 win 64 位操作系统上正常运行。
3	EMR 系统运维服务	1. EMR 系统运维服务（至少包括相关系统：一体化电子病历信息系统、电子病历编辑器、中医专科信息化建设）。 2. EMR 系统维护服务内容，包括但不限于以下内容： （1）日常维护服务：病历信息协助维护；病历质控信息协助维护；病历授权协助维护；其他基础数据的协助维护工作。 （2）日常使用及问题处理服务：日常系统操作问题咨询及答疑；系统培训、演示；系统故障远程处理；系统 Bug 修改；异常数据处理。 （3）日常功能个性化修改：现有功能模块及流程的基础上，实施的门诊病历个性化修改、急诊病历个性化修改、住院病历个性化修改、其他功能个性化修改。 （4）巡检服务：每季度 1 次资深工程师现场巡检，提供巡检报告。 （5）新增功能需求服务：现有程序功能增强；现有流程因新需求改造；新增功能需求。
4	PACS/RIS 系统运维服务、临床相关系统运维	1. PACS/RIS 系统运维服务（至少包括相关系统：医学影像系统 PACS），临床相关系统运维服务（至少包括相关系统：实验室管理信息系统 LIS、手术室信息管理系统、日间病房手术管理系统、重症监护系统 ICU）。 2. 服务内容包括但不限于以下内容： （1）优化服务：提出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。

		(2) 咨询服务：提供系统软件应用技术咨询服务；维护技术咨询服务。 (3) 电话或现场技术服务：提供电话或现场技术服务。 (4) 巡检服务：每季度现场巡检 1 次，出具巡检情况反馈表、巡检报告（书面版）。
5	集成平台运维服务	1. 集成平台运维服务（至少包括相关系统：医疗信息集成平台）。 2. 集成信息平台维护服务内容包含但不限于以下内容： (1) 集成平台维护；(2) 医院服务总线维护； (3) 管理决策支持系统维护；(4) 集成视图维护； (5) 闭环管理维护；(6) 患者主索引维护； (7) 主数据维护；(8) ETL 工具维护。
6	总体要求	供应商应充分理解采购人采购需求，根据国家法律法规规定、行业标准、出厂标准等，结合采购人实际情况，提供拟投入本项目的服务人员情况、整体实施方案及实施进度安排。确保采购人整体资源完整、性能达标、安全可靠。
7	服务团队	供应商应根据国家相关法律法规规定，结合采购人实际情况，提供满足采购人需求的技术服务团队。
8	保密要求	凡涉及采购人单位可能的敏感信息或是保密信息的，采购人可要求成交供应商在签订合同时，按照国家相关保密规定，双方签署《保密协议》，对违反《保密协议》相关内容规定的，采购人有权追究其法律责任。
9	项目分包与转包	本项目未经采购人许可，不得分包或转包。
10	响应时间要求	供应商应提供全年全天 7*24 小时电话支持服务，电话支持服务需保证 30 分钟内恢复服务，对于必须派专业人员现场解决的问题，保证在收到现场服务通知后，2 小时内到达现场进行抢修并恢复服务。
11	项目驻场要求	(1) 本项目至少提供 1 名工程师驻场服务。驻场工程师提供统一协调 HIS、EMR、急诊、PACS/RIS、集成平台、LIS 等运维工作和 HIS 技术日常维护服务，驻场工程师需具备三年（含三年）以上 HIS 开发经验，熟悉采购单位现有信息系统业务流程和项目整体交付情况。如院方认为驻场工程师达不到院方日常维护工作的要求，可以书面形式要求供应商在一个月内更换现场服务工程师。 (2) 驻场人员不能解决的问题，协调供应商其他技术人员及时提供技术支持。驻场人员服从医院管理，按照国家法规规定工作日准时上班，处理医院管理信息系统合同及已运行模块的需求。驻场服务人员需对医院信息系统有较深的理解，并保持人员稳定，非特殊原因不能随便更换驻场人员，如确需更换，经采购方同意后，供应商应安排有相同工作经验的人员、并提前一个月以上到现场交接。驻场服务人员短期离开医院所在地，无法按照作息时间上班的，必须提前 3 天以上通知医院，经医院同意方可离开，另外供应商需要安排其他人员接替。
12	报价说明	(1) 报价应包含与本次采购项目有关的所有费用。包含但不限于人员、设备、安装调试、验收、售后服务、伴随配套服务等所有含税费用。同时，还应包含支付给员工的工资和国家强制缴纳的各种社会保障资金，以及供应商认为需要的其他费用等。 (2) 供应商的任何错漏、优惠、竞争性报价不得作为减轻责任、减少服务、增加收费、降低服务质量的理由。 (3) 供应商报价除包含采购文件中列明的项目外还应包括保障服务正常运行应当具有的物资和服务，对服务正常运行应当具有的物资和服务理解不一致的以采购人理解为准。
13	违约与赔偿	(1) 供应商不得虚假承诺，否则，一经查实，按照提供虚假材料谋取中标处理。采购人有权依据政府采购的有关规定，报请政府采购监管部门将该供应商列入

		不良行为记录名单，并依法予以公示和处罚。 (2) 如果发生因供应商安全措施不力造成的事故责任、或者其他工作失误，由此所产生的一切责任由供应商承担。
14	项目管理要求	供应商须承诺本项目维保服务含各级版本升级、流程改造、对内对外接口开发、功能完善、政策变动修改、主管部门要求的功能应用等（除新系统采购之外的一切服务）。
15	考评标准:(包括但不限于以下条款)	(1) 驻场人员迟到或早退, 累计三次扣 1 分; (2) 驻场人员旷工一次扣 1 分; (3) 因运维操作不当而引起故障的, 导致业务中断 15min 以内, 扣 3 分; 导致业务中断 15min 以上, 扣 5 分, 视恢复情况酌情增减; 导致数据丢失的, 扣 10 分, 视丢失数据量酌情增减; (4) 无理由拒绝院方合理需求, 一次扣 5 分; (5) 确保业务数据和统计报表上传的数据质量, 保证数据上传及时, 完整, 准确, 延续。数据质量完整性、准确性、关联性、及时性小于 75%扣 10 分, 在 75%~85%扣 7 分, 在 85%~95%扣 4 分, 在 95%~99%扣 1 分; (6) 相关部门每季度进行满意度调查, 满意度未达标的, 一次扣 3 分; (7) 对院方提出的合理整改要求未及时反馈和整改的, 一次扣 5 分; (8) 被临床或使用部门投诉、服务态度差, 一次扣 3 分; (9) 提交相关运维情况文档方面, 未按时提交的, 一次扣 5 分; (10) 未能按时完成合同内任务, 扣 3 分; (11) 其他可能的主观或客观原因导致的过失, 酌情扣分。

保密协议

甲方：南京市溧水区中医院

住所：南京市溧水区永阳街道文昌路 201 号

乙方：东软集团股份有限公司

地址：沈阳市浑南新区新秀街 2 号

鉴于：南京市溧水区中医院信息系统建设需要，就南京市溧水区中医院信息化建设升级改造项
目软件维保（JSZC-320117-KYJL-C2025-0020）委托江苏开源工程咨询监理有限公司组织采购，
并确定东软集团股份有限公司为成交供应商。因项目服务过程中，需接入甲方医院信息化平台，
并能获取到相关数据，为了保护甲乙双方合作中涉及的信息，经友好协商，甲乙双方签订本协
议，以资共同遵守。

1. 保密的内容和范围

（1）涉及乙方掌握的甲方所有信息，包括但不限于甲方员工个人信息和系统账户；甲方所有
来诊病人基本信息、来院就诊信息、甲方病案资料；甲方商业秘密；为项目实施甲方提供给乙
方使用的所有资料信息；乙方通过开放端口所能获取到的所有信息。以上信息形式包含书面、
口头、图形和其他形式。

2. 泄密的界定

凡以直接、间接、口头或书面等形式向第三方提供涉及保密内容的行为均属泄密。

3. 保密义务

- （1）乙方应采取有效安全措施和操作规程防止甲方的保密信息不被泄露。
- （2）乙方保证采取一定的保护方法、措施和手段对甲方提供的信息进行保密，避免非授权透
露、使用或复制甲方信息。
- （3）乙方不得向第三方泄露甲方的任何资料信息。
- （4）乙方不得超出必要限度使用甲方信息，不得利用所获取的甲方信息牟取私利。
- （5）乙方同意并承诺，对所有保密信息严格保密，在未得到甲方书面同意的情况下不披露给
第三方。
- （6）乙方同意并承诺，如保密信息未经甲方书面同意披露给他人的，给甲方造成的损失，由
乙方承担赔偿责任，赔偿范围包括但不限于：甲方为解决纠纷所需的法院诉讼费用或仲裁费用、
合理的律师酬金和费用、实际及预期损失费用等。
- （7）乙方同意并承诺，无论任何原因，服务合作终止后，乙方应归还属于甲方的涉密信息载
体。（如有）
- （8）乙方对本保密协议约定的保密范围的所有信息及相关的全部数据，除本项目建设需要外，
非经甲方许可，不得用于其他方面的研究、论文发表，更不得以科研为名，与其他单位和人员
合作使用。否则，视为违约或侵权，甲方有权追究乙方的法律责任。

4. 保密义务不适用的信息

- (1) 非由于乙方原因，已为公众所知的信息。
- (2) 由于乙方以外的其他渠道被第三方获知的信息。
- (3) 法律、行政法规或国家有权机关要求披露的信息。

5. 争议的解决

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。如协商不成的由甲方住所地人民法院管辖。

6. 生效及其它事项

- (1) 本协议经双方加盖单位公章后生效。
- (2) 本协议一式二份，具有同等法律效力，甲方、乙方各执一份。

甲方：南京市溧水区中医院

乙方：东软集团股份有限公司

代表人：杨伟 谢彬

代表人：马旭

联系电话：025-69777235

联系电话:024-83667788、17751756266

签订日期：2025 年 8 月 4 日