

服务合同书

合同编号:

签约地点:

甲 方: 西乡县人民医院

乙 方: 陕西微观信息科技有限公司

签约日期: 2024 年 2 月 26 日



为了维护甲方使用的天网软件系统运行稳定,使本系统能够适应医院的工作要求,甲乙双方就乙方为甲方提供软件系统售后维护及服务事宜达成以下协议:

一、资格审定:

1. 乙方需保证提供的软件产品或服务(无论乙方是否为该软件产品或服务的原厂商)不存在任何侵犯第三方知识产权的情形。

2. 乙方有权对甲方是否为服务对象的资格进行审定,从而决定是否提供服务或是否继续提供服务;

3. 如果第三方声称乙方方向甲方提供的软件产品或服务侵犯其知识产权,并已就此对甲方或乙方提起(包括威胁提起或很可能提起)法律诉讼程序或知识产权行政执法程序(简称侵权诉讼),则知悉上述事项的一方应立即通知合同对方。不论本合同是否解除或终止,本条款持续有效。

二、维护内容

1. 排除甲方系统管理员不能处理的故障,保证系统正常工作;

2. 协助甲方对信息系统已有功能深化应用,并解决应用过程中出现的问题。

3. 配合甲方统计工作,指导并提供数据统计支持服务。

4. 对于信息系统中的程序错误进行修改;

5. 负责因政策变化或甲方现有模块、功能合理需求改变,引起的系统界面1至2个的功能优化修改;

6. 若属于系统功能扩充,需另行签订合同收取适当费用;

7. 服务期内根据甲方需求对系统进行升级。

8. 服务周期内,在需要与其他系统实现对接或者数据交互时,乙方需免费配合进行接口对接。免费提供不多于5次与第三方系统接口对接服务,大于5个以上的接口对接,需另行签订合同收取适当费用;

注:可免费提供接口对接的类型及范围

(1) 视图类接口:单个接口在5个视图以下,可免费提供接口对接;

(2) 硬件类接口:已在其他项目上完成部署上线运行的身份证阅读器、刷卡器、读写卡器硬件对接接口,可免费提供给甲方使用;

(3) 政策类接口:已经为甲方部署上线并正在使用的政策类接口,可提供正常售后服务,保障运行。接口出现适应性的改动或接口在原有基础上进行部分

扩展,可免费提供。但以下几种情况除外,需另行收取适当费用:①对接平台整体变化,需要重新对接;②接口技术文档整体更换,需要重新对接;③全新的政策类接口文档对接。

三、服务要求

1. 乙方应确定一名经验丰富,责任心强的工程师作为甲方固定联络人(该同志需对甲方软件使用情况能够长期,持续的了解),每季度到甲方走访一次,全方位了解甲方对乙方软件应用情况。

2. 对于突发事件系指 HIS 系统瘫痪或者局部不能正常使用但影响应用的正常工作时,乙方应在甲方提出问题后 4 小时内解决或提出解决方案,但不能影响医院正常工作。

3. 当 HIS 系统出现问题但不影响正常工作时,除了硬件故障外,乙方应在甲方提出问题后的 2-3 个工作日内解决或提出解决方案。

4. 甲方系统管理员及负责人必须积极配合乙方技术服务人员的工作,如:保护故障现场,到业务科室的联络协调,提供工作场所和计算机设备,需加班时,相关科室应予以积极合作等。

5. 乙方必须在甲方提出服务要求后及时解决故障并按时给出解决方案。

6. 乙方需每季度开展维护巡检,并出具巡检报告资料。

四、验收标准和方式

每次服务完成后,乙方技术服务人员填写“技术服务报告单”,经甲方系统管理员或负责人签字确认即为有效服务。

五、维护费用:

1. 年度维护费用为拾玖万陆仟元整(小写¥: 19.6 万元)。

2. 本合同服务内容为目前医院所使用的天网系统(总院、城北)。

六、服务期限及付款方式:

1. 本合同约定乙方有偿服务期限至 2024 年 2 月 26 日起, 2025 年 2 月 26 日止。

2. 本合同约定的服务期满后,如双方无异议可按本合同约定的条款续签服务合同。

3. 本合同生效后,每年度合同款按两期支付:

人民币：¥98000.00 元（大写：玖万捌仟元整）；

第二期：合同签订之日起6个月后，依据乙方提交的服务总结（需包含甲方综合评价意见为“满意”或“非常满意”）和乙方提交的付款申请资料，7日内一次性支付剩余本年度全额费用的50%，即人民币：¥98000.00 元（大写：玖万捌仟元整）

4. 付款方式：

- (1) 甲方给乙方的付款必须仅按合同中所提供的户名及账户进行银行结算。
- (2) 如需更改账户或现金支付时，必须向甲方出具乙方公司授权。

七、甲方责任与义务：

1. 设置专业管理维护部门，制定相应管理制度；
2. 管理、监督各部门及岗位操作人员遵循标准操作流程；
3. 安排专业的系统管理人员，进行日常业务维护及各部门需求整理；
4. 将各部门的需求通过统一的渠道，以书面形式提交乙方需求主管部门；
5. 积极配合乙方维护人员现场服务时的相关工作；

八、乙方责任与义务：

1. 协助甲方系统管理员对本系统软件的检查维护和故障排除；
2. 协助甲方系统管理员进行本系统软件日常杀毒防毒，出现病毒破坏后及时提供数据的修复服务，系统管理员无法修复时由乙方负责数据（非同删除性质的硬损伤）恢复；
3. 协助甲方查找和排除因人为错误引起的系统故障，定期维护，并做详细记录；
5. 协助甲方对系统已有功能深化应用，并解决应用过程中出现的问题。
6. 定期做回访，对甲方各部门使用的意见、建议进行记录和统计，并及时回复、解决；
7. 对影响甲方正常工作的软件故障，及时上门排除或提供解决办法；
8. 定期对各系统进行改善和升级；
9. 全天24小时值班提供：突发事件应急支持服务；
10. 全天12小时值班提供：点对点远程登录甲方服务器的进行技术支持和

11. 甲方提供其他用户的先进经验和其他用户对本系统的改良成果;

12. 提供相关计算机管理的技术咨询、专家支持、方案论证服务。

九、服务原则:

1. 为了相互节约时间及资源,可以优先通过电话、传真、E-mail、远程维护等方式解决问题,以不影响甲方工作为前提;

2. 甲方应提供对诊断出现的问题有参考意义的相关资料,应尽可能清晰地描述故障的状态,以便乙方有针对性的准备,提供及时有效的服务;

3. 在远程维护无效时,乙方应提供紧急上门服务。

十、争议解决:

双方发生争议,不能协商解决,甲乙双方可以向西乡县人民法院提起诉讼。

十一、其他约定:

无

本合同壹式贰份,双方各持壹份,双方签字盖章后生效,具有同等效力。

-----以下无合同正文,仅为签字盖章页-----

甲方:西乡县人民医院

单位(盖章):

单位地址:

法人(企业负责人):

经办人(项目负责人):

电话:

邮政编码:

开户银行:

帐号:

乙方:陕西德观信息科技有限公司

单位(盖章):

单位地址:西安市高新区丈八一路51号601

法人(企业负责人):

经办人(项目负责人):

电话:

邮政编码:710061

开户银行:民生银行西安锦业路支行

帐号:170093918

签订时间:2024年2月26日