



商洛市中心医院
Shangluo Central Hospital

东华医为王乐010720240823
2024DMC0702BF10



商洛市中心医院服务类采购合同

项目名称: HIS 系统维保服务采购

项目编号: 2024-FW-006



甲方: 商洛市中心医院

乙方: 东华医为科技有限公司



HIS 维保服务采购合同

甲方：商洛市中心医院 法定代表人：李银山

地址：陕西省商洛市商州区商鞅大道中段 37 号

乙方：东华医为科技有限公司 法定代表人：韩士斌

地址：北京市海淀区紫金数码园 3 号楼 14 层 1409 室

依据《中华人民共和国民法典》及其他有关法律法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，就乙方向甲方提供 HIS 系统维保服务 事宜，经甲乙双方友好协商，特订立本合同以兹共同遵守。

一、服务内容

1. 为进一步保障医院 HIS 系统平稳有序高效运行，乙方向甲方提供 HIS 系统维保服务，合同金额人民币陆拾陆万伍仟元整（¥665000 元），报价如下：

费用类型	服务时间	数量	单价（元）	小计（元）
HIS 系统 维保服务	2024.4.25-2025.4.24	1	665000.00	665000.00
合同总价：（大写）		陆拾陆万伍仟元整（¥665000.00 元）		

2. 合同价格包括技术服务费、人工费、交通费、税金、售后服务等相关费用。

3. 服务期内，甲方采购乙方的模块、接口等新增项，且免费维保期届满的，其维保服务自动纳入本合同服务内容。



二、服务时间和地点

1. 服务时间：壹年（2024年4月25日至2025年4月24日）。
2. 服务地点：商洛市中心医院。
3. 服务内容：详见附件1《HIS运维内容明细表》
4. 其他约定：服务时间期满后，如乙方技术人员、服务内容、质量要求等未发生重大变化，可续签本合同。

三、服务质量要求

乙方需为甲方的软件故障（院级、部门级、单点或单用户等）、软件升级（医院管理或国家政策等原因产生的新需求；乙方软件产品不定期发布升级版本，用户方根据自身实际情况自主选用升级模块，乙方免费提供升级许可）等，提供现场、远程、电话及远程诊断和拨入分析服务。根据故障严重分级程度提供及时响应：

一级响应服务：院级系统使用故障，乙方专业技术工程师5分钟内电话响应，30分钟内抵达现场服务；

二级响应服务：部门级系统故障，乙方专业技术工程师完5分钟内电话响应，1小时内抵达现场服务；

三级响应服务：单点或单用户系统故障，乙方培训甲方系统管理员完成，其无法独立完成时，乙方远程指导或现场支持——15分钟内电话响应，2小时内抵达现场服务；

四级响应服务：持续性高级用户应用培训，新增需求分析、管理和咨询，以及业务系统版本更新和升级，由乙方专业技术



商洛市中心医院
Shangluo Central Hospital



工程师完成。

四、款项结算

(1) 付款方式

双方签订合同，于 2024 年 9 月 25 日前向乙方支付合同金额的 50%（即叁拾叁万贰仟伍佰元整，小写 332500 元）；一年服务期满后，甲方依据对乙方维保服务质量的考核结果，双方无争议的前提下，按照医院财务流程支付剩余款项。

(2) 乙方账户信息

账户名称： 东华医为科技有限公司

纳税人识别号： 91320991596942997F

开户银行： 中国民生银行北京中关村支行

账号： 610620626

(3) 乙方凭以下资料办理结算（银行转账）手续

①合同；

②乙方开具的正式发票；

③网络中心对乙方维保服务的考核材料；

④医院财务部和网络中心要求的其他相关资料。

五、双方责任及义务

(一) 甲方的权利和义务

1. 该项目指派专人王绪辉（联系方式：18391940753）负责，便于双方沟通协调。

2. 为乙方提供必要的场地、设备设施、配合工作人员。



3. 按照合同约定的付款方式及时付款。

4. 对本合同规定的乙方提供的 HIS 系统维保服务进行考核（详见附件 2《商洛市中心医院HIS 维保考核管理办法》）。

5. 维护乙方知识产权的合法权益，协助乙方做好知识产权保护工作。

（二）乙方的权利和义务

1. 该项目指派专人王乐（联系方式：17868812156）负责，便于双方沟通协调。

2. 乙方应遵守医院各项规章制度及考核要求，按照本合同约定完成HIS系统维保服务。

3. 按照招投标文件、本合同约定按照甲方规定的时间、地点、内容、质量等进行HIS系统维保服务。

4. 未经甲方同意，不得将甲方 HIS 系统相关的数据、信息、功能等提供给第三方，对甲方造成声誉或经济损失的，乙方须承担相应的法律责任和经济赔偿。

六、违约责任

1. 因一方原因，合同无法继续履行时，应通知对方，办理合同终止协议，并由责任方赔偿对方由此造成的损失。

2. 严格按照合同约定的维保内容、时间、地点、质量等要求完成维保任务，若乙方违反本条款规定，则甲方有权扣除乙方相应的服务费用。

3. 不可抗力造成的维保服务延误、取消，双方协商解决。



商洛市中心医院
Shangluo Central Hospital



七、争议的解决

因本合同产生的一切争议，双方协商解决，如不能协商解决的，双方可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

八、其他

1. 合同组成：主合同、合同附件、招投标文件、会议记录及澄清等均为本合同不可分割的部分，具有同等的法律效力；

2. 合同执行期内，甲乙双方均不得随意变更或解除合同，如有未尽事宜，须经双方共同协商，做出补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力；

3. 本合同自双方签订之日起生效，原件一式伍份，甲方肆份、乙方壹份。

附件：1. HIS 运维内容明细表

2. 商洛市中心医院 HIS 维保考核管理办法

甲方（盖章）：商洛市中心医院

乙方（盖章）：东华医为科技有限公司

授权代表（签字）：

授权代表（签字）：

网络中心： 

采购办： 

监督部门：

时间：2024 年 4 月 25 日

时间：2024 年 4 月 25 日



附件 1:

商洛市中心医院 HIS 运维内容明细表

序号	系统名称	子系统名称
1	基础数据管理平台	基础数据维护
2		基础数据维护日志管理与审计
3		产品组配置
4	票据管理系统	票据管理
5	系统管理平台	工作流引擎
6		架构管理器
7		菜单编辑器
8		列编辑器
9		界面编辑器
10		HL7
11		规则管理器
12	门急诊挂号、收费服务	门诊分诊系统
13		门急诊挂号系统
14		门诊收费系统
15		门急诊应急收费系统
16		门诊医生工作站
17		门诊护士工作站
18		门诊药房系统
19		急诊收费系统
20		急诊医生工作站
21		急诊护士工作站
22		急诊药房系统
23	急诊留观系统	
24	住院收费、诊疗服务	住院出入转系统
25		住院收费系统
26		住院医生工作站
27		住院护士工作站
28	科室库存管理系统	
29	住院出入转	入院办理
30		出院办理
31	药房药库	门诊药房系统
32		急诊药房系统
33		住院药房系统
34	药库管理系统	药库管理系统
35	药事管理	处方点评系统
36		阳光用药监测系统
37		合理用药基本功能和过敏管理



序号	系统名称	子系统名称
38	抗菌药物管理系统	抗菌药物管理系统
39	会诊系统	医生会诊
40		护理会诊
41	医保系统	医保诊断系统
42		医保目录系统
43		医保登记系统
44		医保结算系统
45	财务监审系统	财务监审系统
46	物价管理系统	物价管理系统
47	物资管理系统	物资管理系统
48	高值耗材管理系统	高值耗材管理系统
49	就诊卡管理系统	就诊卡管理系统
50	综合查询及决策支持	综合查询系统
51		医疗统计管理
52	电子病历	结构化电子病历
53		电子病历归档系统
54		电子病历质控系统
55		术语集维护系统
56		门诊电子病历
57		住院电子病历
58		护理病历
59		不良事件管理系统
60	临床管理	疾病上报管理
61		结构化诊断
62		病案管理系统
63		临床路径管理系统
64		传染病管理系统
65		院内感染系统
66		单病种管理系统
67	医务管理系统	
68	预约系统	预约诊疗
69		预约手术
70		预约挂号
71		预约检验检查
72		预约床位
73	护理信息系统	护理管理系统



序号	系统名称	子系统名称
74		护理病历系统
75		不良事件上报系统
76		人力资源管理系统
77		手麻系统
78	手术及手麻重症系统	重症系统
79		手术申请排班系统
80	基于医院各类接口对接的 医院信息平台	医院服务总线
81	消毒供应系统	消毒供应系统
82	医院互联网服务建设	医生 APP
83		随访系统
84		临床知识库
85	其他模块	床位预约管理中心
86		分级诊疗（双向转诊）
87	数据库相关	数据库日常维护等
88	医技系统接口类	病理接口
89		LIS 接口
90		RIS 接口
91		PACS 接口
92		病理接口
93		120 急救调度接口（暂无）
94		远程会诊系统接口（暂无）
95		体检系统接口
96		血库管理系统
97		合理用药接口
98	外部数据接口	门诊发药机（暂无）
99		静配系统接口（暂无）
100		住院摆药机接口
101		CA 数字化签名接口（暂无）
102	远程业务接口	叫号接口
103		自助机接口
104		OA 接口（暂无）
105		血液透析接口（暂无）
106		输血接口



其他新增内容

序号	产品模块	所属合同
1	HQMS 接口	商洛市中心医院 HQMS 软件技术服务销售服务合同
2	MisPOS 支付服务接口	商洛市中心医院信息化 HIS 系统补充接口城乡居民医保接口与统一支付对账平台接口采购项目合同
3	微信扫码付服务接口	
4	国家抗肿瘤药物监测数据上报	商洛市中心医院全国抗肿瘤药物临床应用检测数据上报
5	国家抗肿瘤药物监测数据上报	
6	发热门诊医疗服务检测数据报送	发热门诊数据上报接口
7	NCC 接口	商洛市中心医院 NCC 项目 HIS 系统接口
8	随访模块	商洛市中心医院信息化建设东华 HIS 系统补充服务项目
9	随访模块	
10	随访模块	
11	随访模块	
12	医保住院结算(跨省异地)	商洛市中心医院医保新平台对接改造服务项目
13	医保门诊结算(省内异地)	
14	医保住院结算(省内异地)	
15	医保编码贯标系统	
16	医保电子凭证接口	
17	两定接口数据上报	
18	药品库存业务监管接口	
19	医疗保障基金结算清单	商洛市中心医院核酸检测混检系统服务项目
20	新冠核酸检测信息上报接口	
21	新冠核酸检测信息上报接口	
22	核酸检测标本混检	商洛市中心医院扫码付及掌上医院拓展功能开发项目
23	核酸检测标本混检	
24	自助机微信扫描付服务接口	商洛市中心医院扫码付及掌上医院拓展功能开发项目
25	自助机支付宝扫描付服务接口	
26	第三方互联网医院接口	
27	商业保险直赔(人保)	商洛市中心医院电子处方及全民健康保接口项目
28	医保对外接口服务	
29	商业保险快赔(人保)	
30	商业保险快赔(人保)	
31	双通道电子处方流转-备案	
32	处方流转平台接口(计费)	



附件 2:

商洛市中心医院 HIS 维保考核管理办法

根据国家信息技术服务标准 (ITSS) 要求, 加强对东华 HIS 运维服务 (人员、过程、技术、资源) 和实现双方可信赖和双赢价值目标, 提升服务质量、优化服务成本、强化服务效能、降低服务风险。经双方协商一致, 特制定东华 HIS 运维服务考核管理办法。

一、人员管理

1. 人员资质。

保证驻场技术人员两名, 一名驻场负责为入职 5 年以上, 另一名驻场技术人员为东华入职 3 年以上 (以东华为该驻场技术人员缴纳的社会保险为凭据)。

2. 人员考勤。

① 两名技术人员考勤由医院管理, 出勤要求为全年满勤。考勤依据医院正常上下班时间。考勤缺勤按照全年维保费折合每人日费用予以从维保费中扣减。

② 非正常工作时间或休息日的测试、替换或因医院指令加班等工作, 可以置换为同等的正常上班出勤时间, 冲减出勤不足部分, 以医院确认为准;

③ 未经批准的缺勤按旷工论处, 旷工天数按正常出勤 2 倍扣罚。

二、标准化考核

按照国家标准《信息技术服务分类与代码》(GB/T 29264) 的规定, 从 6 个方面 (包括: 运维效果、日常维护、需求管理、变更管理、服务态度、培训服务) 对东华 HIS 运维服务进行标准化考核, 结合到合同中, 实行百分制考核和考勤扣罚, 与年度维保费挂钩, 每分扣罚=总维保金额/100。标准如下表所示:



HIS 维保考核明细表

序号	指标名称	标准要求	缺陷违规扣罚	分值	备注
1	运维效果考核	努力达到“满足需求、优化成本、提升效能、降低风险”的运维目标，实现最优的运维效果	1. HIS 厂商应自觉满足市场最新或国家要求(信创)硬件终端或操作系统适配应用，发现每次扣 1 分，扣满为止 2. 出勤后在院方较长时间处理非本院事务，造成本院维护任务延迟，甚至不能完成的，每次扣 1 分	10	
2	日常维护	日常维护包括但不限于以下内容： 1. 配合新上软件安装(客户端参数配置+客户端 HIS 系统运行所需插件安装)； 2. 业务咨询(系统应用指导+操作性错误导致的问题处理) 3. 业务科室需求沟通、科室反馈问题属系统自身 BUG 需自身提交修改 4. 临时数据查询上报及自定义报表的编写，后台数据修改 5. 第三方接口业务问题排查(所有经 HIS 系统实现功能的第三方接口，出现问题协助排查)	1. 未按内容进行维护每发现一次扣 1 分 2. 未与网络中心沟通进行维护，对应用系统造成不良影响的，每出现一次扣 2 分	25	



序号	指标名称	标准要求	缺陷违规扣罚	分值	备注
3	需求管理	<p>1. 紧急需求及系统自身 BUG: 自提交之日起一星期内将流程测试成熟完成上线实施</p> <p>2. 普通需求自提交之日起一个月内将流程测试成熟完成上线实施</p>	<p>1. 未按期完成或完成后程序 BUG 屡次未改, 每次扣 2 分, 造成重大影响的每次扣 3 分</p> <p>2. 每出现一次 BUG 扣 1 分</p> <p>3. 紧急需求逾期一星期扣 1 分, 直至扣满</p> <p>4. 紧急需求逾期一个月扣 1 分, 直至扣满</p>	20	
4	变更管理	<p>1. 院内需求上线: 需反馈网络中心需求确认时间及院内科室范围, 完成<程序部署上线单>签署</p> <p>2. 数据库结构修改、基础数据修改、系统参数修改需在测试环境下测试确认无误后, 提交网络中心登记备案, 在征求系统管理人员及科室主任同意后, 在指定时间进行变更, 同时做好备份及回退准备, 并做好文档记录。</p>	<p>1. 未在测试环境确认的, 出现一次扣 2 分</p> <p>2. 未经网络中心同意进行变更的, 发现一次扣 1 分</p> <p>3. 未做好备份及回退的, 造成严重后果的, 出现一次扣 2 分</p> <p>4. 在正式环境进行变更后, 造成业务中断或者部分重要业务不可用的, 发生一次扣 2 分</p> <p>5. 变更未做文档记录的, 每发生一次扣 1 分</p>	25	
5	服务水平	<p>1. 服务态度(服务态度端正, 不拒绝, 不敷衍, 不敷衍)</p> <p>2. 技术能力(需求理解能力, 问题排查能力, 解决问题能力,</p>	<p>1. 多次沟通均无法满足院方需要, 存在敷衍拖延等态度的, 每次扣 2 分; 造成严重影响的, 院方可以要求更换服务人员。</p> <p>2. 如因个人能力不能解决问</p>	10	



序号	指标名称	标准要求	缺陷违规扣罚	分值	备注
		系统熟悉程度等)	题, 应及时帮助联系相关工程师, 如多次不能解决各类问题, 需院方反复联系各位工程师, 每次扣 1 分		
6	培训服务	1. 针对医院业务系统, 根据医院需求, 可安排运维服务工程师, 提供系统应用的培训服务-面向范围(网络中心) 2. 根据系统功能的需求修改, 针对较大变更内容, 整理完善相关的系统说明文档、操作手册等技术文档, 提交院方系统管理人员存档	1. 每年对医院技术业务培训不少于 10 次, 提供经确认的培训内容和相关资料并完成培训服务, 每缺一次扣 1 分 2. 针对重大变更内容, 未整理并提交系统说明文档、操作手册、接口文档等, 每出现一次扣 1 分	10	

三、其他

1、减款标准每年制定一次, 根据当年考核及缺陷扣罚情况, 结算当年维保费。

2、实际维保结算=合同约定年维保费—考核扣罚—考勤扣罚+奖励。(保留小数点后两位)

3、每出现一次违规, 以书面或电子邮件形式通知到东华运维公司。

4、帮医院解决一些疑难问题, 遇到合同范围以外的问题处理、小接口开发、提前预判防止医院出现重大安全隐患的, 经医院确认给予驻场维保一定的奖励。

5、运维在正常工作时间禁止做东华软件开发或接口开发类事宜, 非本项目开发工作每发现一起扣减维保费 5000 元。