

2026033100

2026033100

合同编号: _____

项目服务合同

项目名称: 叶县卫生健康委员会叶县卫生健康信息化建设项目
(二期)-信息化提质升级项目(1标段)

甲方(买方): 叶县卫生健康委员会

乙方(卖方): 众阳健康科技集团有限公司



甲方： 叶县卫生健康委员会

地址： 叶县九龙路 272 号

电话： 0375-8899979

乙方： 众阳健康科技集团有限公司

地址： 济南市高新区新泺大街 1166 号奥盛大厦 1 号楼 12 层

电话： 0531-86517676

根据中华人民共和国有关法律、法规，甲、乙双方经协商一致，就甲方向乙方采购叶县卫生健康委员会叶县卫生健康信息化建设项目（二期）-信息化提质升级项目（1 标段）（以下简称本项目）所需相关服务事宜达成如下条款：

第一条 定义

除非本合同另有特别约定，本合同所使用的术语、概念的含义如下：

- 1.1 本合同：是指双方所签署的合同正文及所属附件；
- 1.2 合同总价款：是指根据本合同约定，甲方应支付给乙方的全部价款；
- 1.3 许可：是指按本合同约定内容提供的项目调研、开发、培训、安装、调试等项目成果的授权使用；
- 1.4 现场：是指按本合同约定的项目实施的场所；
- 1.5 维护：是指按本合同约定内容提供技术服务的过程；
- 1.6 成果：是指乙方按照本合同的约定所提供的项目工作成果，包括对所提供的项目调研、开发、培训、安装、调试、验收、交付等乙方为履行本合同所搜集、使用、编制、创作的所有其他技术文档；
- 1.7 交付：是指乙方将合同约定的成果提交给甲方；
- 1.8 验收：是指甲方按照合同约定的范围对乙方的成果进行验证的过程，以双方签署后的验收报告为成果物；
- 1.9 阶段确认：是指甲方按照合同约定的项目工作进度对乙方的阶段工作进行验证的过程，以双方签署后的阶段证明为成果物。

第二条 采购需求

2.1 甲方委托乙方提供叶县卫生健康委员会叶县卫生健康信息化建设项目（二期）-信息化提质升级项目（1 标段）（以下简称“本项目”），本项目的整体功能应当符合（如有，招标文件技术部分）本合同附件中约定的各项技术指标和技术参数要求。

2.2 乙方提供的服务内容包括：叶县全民健康信息平台、叶县医共体、叶县中医院、

叶县妇幼保健院、叶县人民医院提质升级、平台项目免费质保期后的服务维保。

2.3 建设周期：自合同签订之日起 120 日历天

2.4 质保期：软件系统自验收合格之日起提供 1 年质保。

第三条 合同标的及价格

本合同总价款为（含税）¥ 1443.67 万元整（大写：人民币 壹仟肆佰肆拾叁万陆仟柒佰元整），增值税税额为 1409565.25 元，其中：

（1）软件系统价款为：¥ 964.67 万元整（大写：人民币 玖佰陆拾肆万陆仟柒佰元整，服务清单详见附件一：《服务清单》

（2）系统运行维护服务价款：¥ 120 万元整（大写：人民币 壹佰贰拾万元整，服务清单详见附件一：《服务清单》

（3）云运维服务费用为：¥ 140 万元/年（大写：人民币 壹佰肆拾万元整/年），服务期限为 1 年，费用共计 ¥ 140 万元整，服务内容明细详见附件二：《云运维服务清单》。

（4）云升级服务的价款为：¥ 170 万元整（大写：人民币 壹佰柒拾万元整）。乙方向甲方交付的本项目成果仅支持云部署，服务清单详见附件一：《服务清单》。

（5）硬件设备、药学服务价款为：¥ 49 万元整（大写：人民币 肆拾玖万元整）。服务清单详见附件一：《服务清单》

第四条 双方权利和义务

4.1 甲方权利和义务

（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、项目实施人员的生活保障，甲方所提供的前述环境是否合格应经双方书面确认。

（2）甲方应向乙方提供并允许乙方为本项目服务工作目的而使用合同双方商议确认的信息、数据、资料。

（3）甲方有权监督本项目实施过程，指派授权人 韩高洋 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。

（4）甲方应提供相应的环境和条件确保本项目服务标的在合同签订之日起壹年内全部部署上线。若甲方超过壹年不予提供条件上线，视为甲方违约。

（5）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，否则由此导致的工期延误或问题，乙方不承担责任。

（6）若因本合同约定的云运维服务终止导致甲方其他服务或产品功能不可用或受到

影响的,乙方应在云运维服务终止前 60 天内告知甲方,甲方需在云运维服务终止前提前做好计划安排,否则乙方不承担任何责任。

(7) 甲方的其他权利和义务_____。

4.2 乙方权利和义务

- (1) 乙方保证本项目的许可及维护服务工作符合合同约定的质量要求。
- (2) 乙方保证其现场工作人员具备从事本项目工作的资格水平。
- (3) 乙方应按照本合同约定向甲方交付本项目的许可及维护服务成果。
- (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。
- (5) 乙方的其他权利和义务:_____。

第五条 付款方式

5.1. 1) 软件系统:甲方在合同生效之日起 7 个工作日内向乙方支付软件系统 30% 的预付款。乙方在甲方支付预付款且具备实施条件后三个工作日内进场实施,系统上线调试完毕 7 个工作日内甲方向乙方支付软件系统合同价款的 30%,系统验收合格后 7 个工作日内甲方向乙方支付软件系统合同价款的 35%。软件系统剩余价款自系统验收之日起 1 年内付清。

2) 系统运行维护服务:合同签订之日起 7 个工作日内甲方向乙方支付系统运行维护服务合同价款的 25%,每服务 6 个月甲方向乙方支付系统运行维护服务合同价款的 25%,共四次付款。

3) 云运维:合同签订后 7 个工作日内甲方向乙方支付当年云运维的 100%,次年云运维费用在第二年云运维服务期开始之日前 7 日内全额付清。

4) 云升级服务:甲方应在合同签订后 7 个工作日内向乙方支付云升级服务合同价款的 30%;乙方在甲方支付预付款且具备实施条件后三个工作日内进场服务,甲方按合同规定在升级调试完毕后 7 个工作日内向乙方支付云升级服务合同价款的 30%,升级完成经甲方验收合格后 7 个工作日内向乙方支付云升级服务合同价款的 40%。

5) 硬件设备、药学服务:合同签订后 7 个工作日内甲方向乙方支付硬件设备、药学服务合同价款的 100%。

注:以上费用支付时间节点以财政部门资金下达时间为准,乙方不得以资金未及时拨付暂停或终止合同;项目具体如何实施及资金支付事宜,甲乙双方可根据实际情况共同协商后签订补充协议,并以补充协议内容为准。

5.2 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

5.3 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)： 叶县卫生健康委员会
统一社会信用代码： 11410422MB0W84143N
开户银行： 叶县农村商业银行城东分理处
银行账户： 00000021311481234012
地址： 叶县九龙路东段 272 号
电话： 0375-8095737

第六条 标的验收

6.1 乙方应按附件一：《服务清单》进行成果的交付，并在验收前做好验收的必要准备并向甲方提交验收申请书。

6.2 甲方应当在收到验收申请书后 7 个工作日内开始验收，验收期为 2 个工作日，验收后由双方签署验收报告并加盖公章。如果因甲方原因造成验收延误的，则验收时间应当顺延，顺延时间不超过 7 个工作日，如甲方逾期仍未组织验收或者验收后拒不签署验收报告的，视为验收合格。

6.3 验收应当按照合同双方项目最终验收标准的约定进行：

- (1) 查验相关文档：项目计划表、培训考核记录、操作手册。
- (2) 查验升级后软件系统是否正常运行。

第七条 知识产权及保密

7.1 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。

7.2 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。

7.3 保密期限不受本合同期限的限制，在本合同履行完毕后伍拾年内，保密信息接受方仍应承担保密义务。

第八条 违约责任

8.1 甲乙双方任何一方不履行合同义务或者履行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（间接损失除外）等违约责任。违约方应承担守约方因追讨违约方的违约责任所支出的各项费用（包括但不限于律师费、诉讼费、保全费、财产保全担保费等）。

8.2 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。

8.3 待财政部门资金下达后，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，按服务总金额的 0.1% 向乙方支付违约金，升级服务违约金总额不得超过合同服务总价款的 10%，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。

8.4 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，甲方应弥补乙方因项目进度迟延导致的损失。

8.5 云运维服务期未届满，甲方违反合同约定提前终止合作的，属于甲方违约，应承担违约责任，违约金额为剩余服务年限的费用总额，同时甲方已支付的服务费用不予退还。甲方因违约应向乙方支付的赔偿上限不超过云运维服务总金额的 100%。

8.6 如果因乙方自身及其控制范围内原因造成甲方不能按约定正常使用云运维服务的，甲方有权要求乙方按合同约定进行赔偿。双方合作过程中发生的该项赔偿的上限不超过云运维服务总金额的 100%。

8.7 因乙方原因造成不能按约定时间进行本合同服务履约的，乙方应承担违约责任，每逾期一日，按合同服务总价款的 0.1% 向甲方支付违约金，升级服务违约金总额不得超过合同服务总价款的 10%。

第九条 争议解决方式

9.1. 本合同适用中华人民共和国法律。

9.2. 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，按照以下第 （一） 种方式解决：

（一）向 叶县 人民法院起诉。

（二）将争议提交 平顶山市仲裁委员会 并按照申请仲裁时该会现行有效的仲裁规则

进行仲裁。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。

9.3. 在诉讼或仲裁期间，本合同不涉及争议的条款仍须履行。

第十条 责任限制

10.1 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) 乙方已交付的技术资料的丢失或损害，或因系统使用者操作不当及其他不可归责于乙方的原因，导致的数据丢失、设备损坏或其他损失；
- (3) 因第三方产品（软件、硬件或服务）故障或云资源停止服务，而导致合同系统运行异常或停止；
- (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；

10.2 就乙方提供的云运维服务，乙方无须就下列情形承担责任：

- (1) 甲方在乙方服务规则允许的范围内对其业务数据进行删除、更改等操作，但应当谨慎操作。如甲方删除数据的，乙方按照甲方的指令不再保留相关数据，甲方数据一经删除，即不可恢复，甲方应承担数据因此被删除所引发的后果和责任；甲方理解并同意，乙方没有继续保留、导出或者返还甲方数据的义务。
- (2) 乙方提供的服务可能因甲方人员非法操作，或互联网和电子通信固有的缺陷而产生限制、延迟和其它问题，亦可能因政府的管制规定而暂停或调整服务，或因黑客攻击导致网络瘫痪，或因行业技术水平所限出现无法避免的瑕疵，或其他第三方产品或服务故障导致乙方产品瑕疵或不可用等，乙方对因此类非乙方原因造成的任何延误、错误或其它损失不承担责任。
- (3) 乙方已经采取（并将根据技术的发展不断完善）必要的技术措施来防御包括但不限于计算机病毒、网络入侵和攻击破坏等危害网络安全事项或行为，但鉴于网络安全技术的局限性、相对性以及该等行为的不可预见性，因此如网站遭遇该等行为而给乙方或者乙方的其他网络或服务器带来危害，乙方可决定暂停或中止服务，若给甲方造成损失的，乙方不承担责任，双方协商可替代解决方案，乙方不得追加任何费用。
- (4) 甲方理解并认可，乙方依照法律法规要求对其系统、设备等采取基础的安全保护措施。若甲方对安全保护措施的要求高于前述基础的安全保护措施标准的，应当根据自身需求购买配置更高的安全保护服务或另行配置其他安全防护软件、系统等。因甲方未自行对使用的计算机信息系统、设备等采取必要的、有效的安全保护措施

导致权益受损的，由甲方自行承担责任。

(5) 因不可抗力或者其他意外事件，使得本合同的履行不可能、不必要或者无意义的，遭受不可抗力、意外事件的一方不承担责任。本合同所称的不可抗力或意外事件是指不能预见、不能克服并不能避免且对一方或双方当事人造成重大影响的客观事件，包括但不限于洪水、地震、火灾、瘟疫和风暴、战争、动乱、电信主干线路中断、黑客、网路堵塞、电信部门技术调整和政府管制等。

(6) 乙方尽最大努力确保系统的可靠性、稳定性，但鉴于计算机、互联网的特殊性，下述情况不属于乙方违约：(1) 乙方在进行系统及服务器配置、维护、升级时，需要短时间中断服务；(2) 由于 Internet 上的通路阻塞造成甲方访问网站速度下降。

10.3 乙方不得因甲方合同价款拨付不及时原因，暂停、拖延、终止项目服务，若甲方合同价款拨付逾期超过三个月的，乙方可不终止或中断服务，但有权相应降低服务等级。

第十一条 合同的变更、转让和终止

11.1 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。

11.2 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。

11.3 若甲方在云运维服务期满后不继续使用乙方云运维服务或在其服务期内解除云运维部分合同，甲方需提前一个月书面通知乙方并做好衔接安排，乙方配合甲方进行数据的迁移，若非乙方原因导致数据迁移在服务终止前未能完成的，甲方可申请服务延长一定期限，在甲方向乙方支付服务延期的费用后，乙方提供延期服务。乙方在合作终止后将不再保留甲方所有业务数据，相应数据将被彻底删除，包括缓存或者备份的副本，甲方应当自行承担其数据被删除的一切后果。

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

第十二条 其他

12.1 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。

12.2 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本项目所做出的任何口头或书面的承诺，如本合同所涉各项文件之条款发生冲突，以签订日期较晚者为准。

12.3 所有因本合同履行或与本合同有关的通知均应以书面形式作出，以专人递交、传真、速递公司速递或其他双方认可的通讯方式发往本合同第一条列明的地址或其他对方事先指定的地址，所有通知实际到达前述地址的工作日视为收到通知之日。如一方的上述地址发生变更，则应于变更发生之前五个工作日书面通知对方该变更情况。

12.4 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。

12.5 任何一方未行使其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。

12.6 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。

甲方（盖章）：



单位法人（签字或盖章）：

[Handwritten signature]

签订日期：

乙方（盖章）：



单位法人（签字或盖章）：

签订日期：

2026.3.5



附件一：产品清单

序号	名称	品牌型号	数量	单位	单价 (元)	总价 (元)	备注		
1	叶县 全民 健康 信息 平台	软件系统	医保结算清单系统	众阳云医保结算清单系统 V1.0	17	套	17600	299200	
2			药品追溯系统	众阳云药材追溯码管理系统 V1.0	17	套	16400	278800	
3			预约挂号系统	众阳云预约管理中心系统 V1.0	17	套	17600	299200	
4			床旁结算系统	众阳云床旁结算系统 V1.0	17	套	23500	399500	
5			基层医生系统	众阳云基层医生 APP V1.0	1	套	350000	350000	
6			智慧大屏系统	众阳云可视化监管大屏(区域版) V1.0	1	套	380000	380000	
7		系统运行维护服务	系统运行维护服务	众阳, 定制服务	2	年	600000	1200000	
8		云运维	云运维	众阳, 定制服务	2	年	600000	1200000	
9		硬件设备	防火墙	品牌: 安恒 型号: DAS-NGFW650	2	台	50000	100000	外采硬件
10	叶县 医共 体	软件系统	绩效考核信息管理系统	众阳云绩效考核系统 V1.0	1	套	650000	650000	医共体版
11			人事信息管理系统	众阳云人力资源管理系统 V1.0	1	套	500000	500000	医共体版
12			成本核算系统	众阳云全成本核算系统 V1.0	1	套	500000	500000	医共体版
13			后勤物资管理系统	众阳云后勤物资管理系统 V1.0	1	套	370000	370000	医共体版
14			固定资产管理系统	众阳云固定资产管理系统 V1.0	1	套	370000	370000	医共体版
15			消毒供应室追溯系统	众阳云供应室追溯系统 V1.0	1	套	370000	370000	医共体版
16			药品管理系统	众阳云药品中心系统 V1.0	1	套	650000	650000	医共体版
17	叶县 中医 院	软件系统	手术麻醉系统	众阳云手术麻醉系统 V1.0	1	套	680000	680000	
18			医保结算清单系统	众阳云医保结算清单系统 V1.0	1	套	300000	300000	
19			药品追溯系统	众阳云药材追溯码管理系统 V1.0	1	套	160000	160000	
20			危急值闭环管理系统	众阳云危急值闭环管理系统 V1.0	1	套	250000	250000	

21			门急诊诊疗页系统	众阳云门(急)诊疗信息页管理系统 V1.0	1	套	190000	190000		
22		药学服务	合理用药信息支持服务	合理用药信息支持系统网络版[简称:MCDEX NET]V3.4	1	年	50000	50000	外采美康	
23	叶县妇幼保健院	软件系统	医保结算清单系统	众阳云医保结算清单系统 V1.0	1	套	300000	300000		
24			药品追溯系统	众阳云药材追溯码管理系统 V1.0	1	套	160000	160000		
25			门急诊诊疗页系统	众阳云门(急)诊疗信息页管理系统 V1.0	1	套	190000	190000		
26			公卫上报系统	众阳云公共卫生上报系统 V1.0	1	套	250000	250000		
27			医院实验室信息管理系统	众阳云检验信息系统 V1.0	1	套	300000	300000		
28			医学影像存档与传输系统	众阳云 PACS 系统 V1.0	1	套	600000	600000		
29			云升级服务	云升级服务	众阳, 定制服务	1	项	400000	400000	
30		云运维	云运维	众阳, 定制服务	1	年	200000	200000		
31			云升级服务	云升级服务	众阳, 定制服务	1	项	1300000	1300000	
32		叶县人民医院	软件系统	公卫上报系统	众阳云公共卫生上报系统 V1.0	1	套	250000	250000	
33	门急诊诊疗页系统			众阳云门(急)诊疗信息页管理系统 V1.0	1	套	190000	190000		
34	药品追溯系统			众阳云药材追溯码管理系统 V1.0	1	套	160000	160000		
35	危急值闭环管理系统			众阳云危急值闭环管理系统 V1.0	1	套	250000	250000		
36	药学服务		药师审方干预系统	PASS 药师审方干预系统[简称:PASS PharmReview]V1.3	1	套	300000	300000	外采美康	
37		合理用药系统增值包(疾病+抗菌)	合理用药监测系统[简称:PASSIV4.3]	1	套	40000	40000	外采美康		
本表价格合计				大写: 人民币壹仟肆佰肆拾叁万陆仟柒佰元整						
				小写: 14436700.00 元						

附件二、云运维内容

一、云运维服务总体说明

支持基于业界主流的微服务架构体系进行开发和建设，我公司具有丰富的云平台运维管理和具备故障排查解决经验，确保能够解决、修复所使用的软件中的问题。

二、基础服务：

- 1、提供业务系统所需的整体计算能力和业务承载能力保障。
- 2、云平台可靠性服务：支持在容错、故障、攻击等场景下，通过冗余、高可用集群、应用与底层设备松耦合等特性来体现，从硬件设备冗余、链路冗余、应用容错等方面充分保证整体系统的可用性，来实现系统在故障或攻击时服务的正常使用或服务降级时的核心服务确保一定的服务能力。能够快速恢复故障应用系统，确保业务的连续性。
- 3、云平台建设服务：支持对云平台上业务系统的整体建设，对各个业务系统模块建设资源支持具体动态调整、网络支持动/静态 BGP 接入、支持 x86 及异构算力等保证业务平稳健康运行满足业务需求。提供计算、存储、网络、安全、容器、数据库、中间件、大数据、人工智能、物联网等多种服务，满足当前及未来业务的扩展。
- 4、平台高可用性服务：云平台业务系统建设过程中所需的中间件支持，提供稳定的消息队列服务支撑、稳定的高速缓存存储能力支撑、大数据量写入存储能力支撑、大数据量日志的数据搜索引擎能力支撑等。
- 5 云平台服务系统持续集成与持续发布，支持为整个业务系统敏捷版本发布提供稳定的持续集成与发布能力，提供无故障感知的服务升级能力，提供服务升级灰度发布以及滚动升级能力。

三、云平台日常运维服务：

- 1、专门的运维团队，支持全时段运维服务，制定科学的管理制度、服务流程、质量管控策略等，形成稳定高效的服务管控体系，做到管理规范、流程合理、职责明确、服务高效。
- 2、监控服务：云平台基础资源的实时监控与告警，包括云主机计算资源、内存资源、存储资源等维度的实时监控与分析，对日常业务运行提供业务异常监控，对日常网络带宽提供预警监控，对以上所有监控维度的实时监控与实时告警能力支撑。
- 3、云平台故障处理服务：支持根据业务运行需要，对云平台各组件、各项参数进行针对性的调优，如调整资源虚拟化比例、虚拟 CPU 类型与型号、服务线程数量，对业务运行过程中的故障进行分析监测，故障解决，提供 7x24 的检测与处理能力。
- 4、云平台容量规划与调整服务。支持对业务需求统计分析，对云平台进行容量规划，包括计算能力、存储容量、网络 IP 地址空间等；实施网络隔离，保障网络安全。

附件三：

系统运行维护服务内容

一、软件维护内容

1、版本升级：

我公司承诺在服务期内升级对已上线使用的信息化软件系统（详见维护系统清单）按需提供当前架构框架内的版本免费升级。

2、日常维护：

合同约定时间内对维护系统清单中现运行系统的日常运维。我公司在服务期内对客服平台提交的问题进行持续跟踪处理，如新统计查询报表（表单）的制作、现有报表（表单）的修改、用户非正常操作导致的数据修复、调整、客户端工作站疑难问题的排查处理、一般系统故障等，提供实时远程维护，按类别明细如下：

问题类型	响应时间	处理时间
业务运行类	实时沟通及分配	实时电话和微信沟通，一般问题及时处

			理，复杂问题及时提出解决时间及方案。
业务终止类		1 天内分配	优先远程，3 小时内无法恢复立即协调相关人员根据院方要求以最快的方式到现场
日常客 服问题	新增表单、报表类	2 天内分配	10 天内处理完毕，并反馈至信息科
	报表、表单修改类	2 天内分配	5 天内处理完毕，并反馈至信息科
	数据修改提取、对账类	2 天内分配	7 天内处理完毕，并反馈至信息科
	故障排查类（针对软件类）	1 天内分配	5 天内处理完毕，并反馈信息科排查结果
	转研发类	2 天内分配	根据合同中约定
	接口类	2 天内反馈	根据合同中约定

我公司对采购人所反映的一般问题，立即响应，对应急工作立即响应，保证在 6 小时内排除故障。

6 小时内一般问题故障排除：对于一般性问题，团队应迅速组织资源，包括但不限于技术文档查阅、远程技术支持、现场勘查等，确保在 6 小时内找到问题根源并采取措施排除故障。同时，保持与采购人的持续沟通，及时报告进展和结果。

6 小时内应急工作故障排除：对于应急工作，应优先调配所有可用资源，包括但不限于高级技术人员、备用设备、特殊工具等，以最快速度定位问题并采取措施。团队应制定详细的应急处理预案，确保在 6 小时内排除故障，恢复系统或服务的正常运行。

3、流程优化：

我公司在服务期内根据医院管理需要，结合医院信息管理系统现有功能，协助医院进行内部流程的改造和梳理。

4、性能优化：

通过一系列技术手段，如调整系统配置、使用性能监控工具等，优化系统性能，提高系统的响应速度和处理能力。

5、系统运维：

我公司工程师根据医院信息管理系统运行情况，后台检测出不合理流程以及管理缺陷漏洞等，及时向院方信息化负责人提出，以避免问题的出现导致不可预测的后果。

6、系统监控和维护：

监测系统运行状态、网络流量、磁盘使用情况等，处理系统异常情况，维护系统稳定性和安全性。

7、故障排除和修复

及时发现并解决系统故障，防止故障扩大和影响范围扩大。

8、用户培训和支持

为医院提供技术支持，解答使用过程中的问题和疑虑。

二、接口服务

1、医保接口：窗口报销，刷脸支付，医保电子凭证结算。

2、设备接口：检验设备接口，检查设备接口，监护仪接口。

3、政策性接口：市全民健康平台，国家公共卫生上报，检验检查互认。

三、维护系统清单

序号	产品名称
1	HIS
2	LIS
3	PACS
4	EMR
5	患者智慧服务系统
6	公共卫生系统
7	家庭医生签约系统
8	双向转诊系统
9	远程心电系统
10	糖尿病诊疗系统
11	高血压诊疗系统
12	慢病管控系统
13	远程诊疗系统
14	远程影像系统
15	医共体管理平台
16	远程检验系统