

医院信息管理系统 维护期服务合同

甲方：夏邑县人民医院

乙方：卫宁健康科技集团股份有限公司

甲乙双方本着平等友好、公平公正、互惠互利的原则，经协商就乙方为甲方提供医院信息管理系统维护升级事宜达成如下合同条款：

一、合同时效

服务维护有效期：自 2026-06-18 起 至 2027-06-17 止。

政策类接口服务包维护有效期：自 2026-06-18 起 至 2027-06-17 止。

二、权利与义务

(一) 甲方的权利与义务

- 1、甲方委托乙方对甲方目前使用的医院信息管理系统提供支持维护工作，其内容详见维护合同价目表。
- 2、甲方需指定专人负责协调甲方各部门、组织共同配合乙方的维护工作，并指定计算机管理人员一名。该人员应具有对院方的信息系统功能进行基本日常维护的能力。
- 3、当甲方信息管理系统在使用中发生故障时，需统一经甲方计算机管理人员将问题通知乙方服务中心或者指定服务人员，并将问题在工作底稿中记录。以便于乙方安排合适的技术人员进行支持、维护工作。
- 4、因整个系统涉及部门广、人员多；涵盖技术面宽，故甲、乙双方约定建立标准工作流程，以书面形式的事件单清单作为双方交流、沟通的正式方式，并以卫宁运维平台视为问题登记处理关闭的统一唯一的归口。甲方所有问题及处理结果应全部在卫宁运维平台中反映，卫宁运维平台中问题的维护更新甲方需指定专人负责。
- 5、甲方应事先确定服务要求并书面或在工作群通知乙方，若事出紧急，则可先以电话联络，事后再补齐所需书面手续。

- 6、甲方需配备为满足乙方提供服务所需要的远程服务网络，包括但不限于直联电话，调制解调器等设备，并安排专人配合乙方进行远程服务。
- 7、甲方应于每次乙方工程师完成现场支持工作后进行验收，需对软件数据的正确性进行严格验证。乙方对后续发生的问题进行整改，同时甲乙双方将维护内容记入日常事件清单中。
- 8、甲方应对乙方在现场服务过程中将使用到的自带电脑或其他移动存储设备进行病毒检测，在乙方对自带设备做完防病毒处理后予以书面确认。
- 9、乙方每次维护工作完成，经由甲方人员验收通过后，若因同样的问题在十日内再次出现从而导致乙方工程师再一次进行现场支持的应视不做另一次维护工作。
- 10、如需软件升级，乙方须向甲方提供升级方案，要求乙方做好升级及善后稳定工作，甲方须按方案组织相关科室和人员进行相应配合，并对乙方的升级报告签字确认。
- 11、乙方按照约定的服务方式的需向甲方提供的服务内容详见附件。
- 12、甲方选择应急响应支持服务内容后，如若因某种原因导致甲方系统应用数据全部或部分毁坏时(如服务器存储系统损坏原因)，在网络服务提供正常的数据库恢复后仍然缺少部分数据时，甲方需要按乙方提供的方案及技术手段提供必需的配合；对不可修复的数据，需要甲方安排人员手工按照单据补录。
- 13、若本合同期限届满后，因甲方原因(包括但不限于其内部审批流程、招投标程序延迟等)导致未能及时签署下一年度服务合同的，且乙方在合同届满后继续提供服务的，视为甲方接受此合同的后续该等服务。对于自原合同期限届满次日起至新合同生效日止的断档期间，甲方应向乙方支付此断档期间的服务费。
- 14、甲方应严格按本合同第五条约定的时间按时足额支付各期服务费。若甲方逾期支付任一期款项，自逾期之日起，每逾期一日，应按当期应付未付金额的百分之三(3%)向乙方支付逾期付款违约金。
- 15、甲方承诺仅将本合同的信息系统用于：夏邑县人民医院和无分院，不得将本信息系统销售或用于其他单位。

(二) 乙方的权利与义务

- 1、乙方受甲方委托对甲方目前使用的医院信息管理系统提供支持维护工作，其内容详见附件。
- 2、乙方对甲方提出的服务要求，应及时处理，并将结果及工作进程通知甲方相关人员，同时将问题及处理结果在卫宁运维平台中记录，由甲方负责核对工作。

- 3、如乙方在现场服务过程中要使用自带电脑或其他移动存储设备，必须在甲方现场作防病毒处理。甲方负责对此过程进行监督确认。
- 4、乙方将对甲方提供远程或电话咨询服务，以解答甲方提出的有关应用软件方面的疑问。
- 5、若甲方对乙方工作人员的日常工作服务不满意，可进行官方投诉。官方投诉电话为 400-021-1006，乙方将认真对待，严肃处理，并将处理结果书面反馈至甲方。
- 6、乙方有权就累计已完成的履约部分收取对应款项。
- 7、乙方提供的政策性接口程序需经甲方或用户方测试，并书面签字确认后方可上线。若乙方未经甲方或用户方测试确认擅自将接口程序上线，相应责任由乙方承担，否则相应责任由甲方或用户方承担。
- 8、乙方拥有乙方编制的程序的版权，并拥有该软件在软件登记中心的申报权。
- 9、进入系统维护期后，若甲方需新增或修改软件功能时，甲方须以书面形式将新需求通知乙方。经双方协商：
 - 若确定通过升级解决的，双方协商确定升级时间，乙方按此时间进度完成该工作，如果涉及到跨版本升级工作需另外商议；
 - 若需要单独版本修改的，乙方也将以书面形式提交实施时间进度表，并按此时间进度表完成该工作。此项工作需另外收费，收费标准双方协商确定；
 - 若乙方暂不满足甲方需求，亦需以书面形式通知甲方。
- 10、若甲方未按本合同第五条约定的时间按时足额支付各期服务费，乙方有权暂停提供服务或终止合同，并有权追索甲方已发生的全部服务费、逾期付款违约金以及乙方为维权产生的全部费用（包括但不限于律师费、仲裁费、保全费等），且不视为乙方违约，乙方不承担由此给甲方造成的任何损失。

三. 服务范围

乙方为甲方提供以下产品以及相关接口、报表等的维护：

详见：《附件一：医院信息系统运维模块清单及分项报价》

注意事项：

- 1、不包括信息系统运行的硬件环境（包括计算机硬件设备、网络设备等）的维护以及甲方更换计算机服务器、存贮时的信息系统重新安装等相关服务。
- 2、具体提供的服务目录内容以附件一所列模块为准。
- 3、在服务期间内政府政策类接口乙方免费提供对接服务，政策类接口具体包括：医

保类接口、便民服务类接口、数据上传类接口等，且具有政府红头文件明确要求的接口。上述平台的接口调试仅限于：由原厂商（指建设上述平台的原有厂商）运营，且在原有数据标准、通讯协议和功能逻辑框架基础上进行的适配性调整，例如新增一个参数字段、修改一个值域、或进行简单的功能逻辑微调，我方负责进行适配性升级，不额外收费。上述平台的接口如因国家政策、地方规划等原因，由新的厂商承接，整体更换平台架构、数据标准或通讯协议（即：原接口逻辑作废，需重新从零开发对接）。此类情况不属于“政策性接口调整”，属于“平台级重建项目”，不属于该合同免费服务内容。政策类接口项目实施前甲乙双方先确认相应的接口文档，乙方需严格按照接口文档进行实施。甲方项目实施过程中所需的系统软件、数据库软件、硬件等由甲方另行购买，不在本合同之列。

4、项目实施前甲乙双方先确认相应的接口文档，若实施过程中甲方有超出接口文档外的新需求，甲方须另行购买乙方与该需求对应的其他产品。乙方需严格按照接口文档进行实施。

5、涉及第三方系统接口的，乙方可向第三方公司收取接口费用。

6、本合同项下的服务范围不包含因甲方更换核心业务系统（包括但不限于医院信息系统、电子病历系统等）而产生的数据迁移和接口重建工作。

7、开发工作量较大的接口或累计核入的接口金额超出年度接口费 30%或 30%以上的，甲乙双方友好协商，由甲方适当补偿乙方相应的接口费用。

四. 服务内容：

详见：附件二

五. 费用与付款方式：

1、年度的维护费用总金额为人民币 345000.00 元整（其中 HIS 模块维护费用金额人民币 323000.00 元整、医技模块维护费用金额人民币 22000.00 元整）

2、政策类接口服务包/年总金额为人民币 250000.00 元整；

3、维护费付款方式为每季度一次，即合同签订后在甲方收到乙方提供的正规发票后一个月内支付预付款，合同总金额的 40%，人民币 238000.00 元整；服务期过三个月支付人民币 119000.00 元整；服务期过六个月支付人民币 119000.00 元整；服务期过九个月支付人民币 119000.00 元整。全款，共支付人民币 595000.00 元整。

六. 验收条款

- 1、乙方应于接口上线前 3 个工作日内将提请政策性接口上线的报告交付甲方或用户方。
- 2、甲方或用户方应在接到申请政策性接口上线报告后，政策性接口上线前，按相关上线条件等核实接口情况，予以上线确认。
- 3、甲方或用户方代表接到申请后 3 个工作日内不提出修改意见，且同意乙方上线的，则视作该政策性接口已被验收。

七. 其他：

- 1、乙方必须按维护合同要求为甲方提供服务。
- 2、未尽事宜，双方协商解决。协商不成，由甲方所在地人民法院管辖。
- 3、本合同一式四份，双方各执二份，经签字盖章后生效。

甲方：夏邑县人民医院

代表签字：

日期：



乙方：卫宁健康科技股份有限公司

代表签字：

日期：



2026.6.30



附件一：医院信息系统运维模块清单及分项报价

分系统	功能模块
HIS 产品	门急诊挂号、门急诊收费、出入院管理、医技收费管理、 门诊输液管理、分诊管理、挂号排班管理、预约管理、充值卡管理、院长综合查询、医疗保险 接口、系统配置、医疗统计报表、供应室管理系统、设备管理、住院手术管理
药品产品	药库管理、门诊药房管理、住院药房管理
临床产品	临床门诊基础功能、电子处方管理、门诊电子申请单管理、门诊诊间挂号、门诊电子病历，住 院临床基础功能、电子医嘱、住院电子病历、住院电子申请单、住院临床路径、传染病报告卡、 医院感染管理系统、电子签名接口、住院院内会诊管理、疾病监测报告管理系统、抗菌药物管 理
护理信息产品	住院护士工作站、护理病历、病区日常业务
医技产品	检验科信息管理系统 LIS、血库管理
HRP 产品	标准版物资管理
体检管理	体检管理系统
移动医护系统	移动护理、移动医生站
临床辅助决策支持	临床辅助决策支持
统一支付平台	统一支付平台
不良事件管理	不良事件管理
互联网服务	互联网服务（微信公众号）
治疗管理系统	治疗管理系统
平台	临床数据平台
病案管理系统	病案管理系统



地址：上海市静安区寿阳路99弄9号
电话：(021)80331000 传真：(021) 80331001
邮编：200072

附件二：服务套餐内容

标准套餐价目表

服务响应级别（SLA）	服务内容	服务内容说明	套餐选项	数量	三级医院
1、事件处理： 优先级高：1个工作日内处理 优先级中：3个工作日内处理 优先级低：5个工作日内处理 2、需求处理： 平均 15 个工作日 3、响应支持： 5天*24 小时/周 4、服务支持： 5天*8 小时/周	事件恢复	此项服务主要解决客户日常报障，实现报障快速恢复，保障系统正常运行。具体服务内容包含系统报障处理、业务系统咨询以及已有报表/单据核对与调整（年度工作量累计不超过 15 人日）	基本	✓	330000.00
	问题修复服务	服务人员自身已有功能软件质量问题进行的纠错性修复。	基本	✓	-
	版本升级服务	此项服务是指服务人员收集客户请求，对产品提供系统版本升级服务，享受更为优质的产品使用体验。具体服务内容包含大版本内部的跨版本升级、同版本内的迭代升级或补丁升级、系统同版本内的功能升级、系统不涉及到三方的内部接口升级（涉及到跨版本的升级费用需双方另行商议）	基本	✓	-
	定制化监控巡检服务	此项服务指每日利用云端运维平台，提供实时监控及运维巡检服务。可根据客户个性化要求设置监控指标，并提供后端 DBA、SRE 等专业人员技术支撑，预防并处置客户系统运行故障，降低风险发生概率。具体服务内容包含工具实时监控、每日服务巡检、日常风险处置	扩展		15000
	接口服务包/年	此项服务为了简化接口类项目签约流程，快速响应客户接口类需求，确保政策性相关接口按时按质交付。 接口包服务的范围主要为政策类接口，主要包括：医保类接口、便民服务类接口、数据上传类接口等，且具有政府红头文件明确要求的接口。上述平台的接口调试仅限于：由原厂商（指建设上述平台的原有厂商）运营，且在原有数据标准、通讯协议	扩展		250000.00



地址：上海市静安区寿阳路99弄9号
电话：(021)80331000 传真：(021) 80331001
邮编：200072

		和功能逻辑框架基础上进行的适配性调整，例如新增一个参数 字段、修改一个值域、或进行简单的功能逻辑微调，我方负责 进行适配性升级，不额外收费。上述平台的接口如因国家政策、 地方规划等原因，由新的厂商承接，整体更换平台架构、数据 标准或通讯协议(即：原接口逻辑作废，需重新从开发对接)。 此类情况不属于“政策性接口调整”，属于“平台级重建项目”， 不属于该合同免费服务内容。			
本次维护起始时间			2026年6月18日	月数	12.00
本次维护结束时间			2027年6月17日	年度系数	1.00
本次维护金额					595000.00

