

项城市第一人民医院电子病历维保服务项目合同

甲方（需方）：项城市第一人民医院

注册地址：周口市项城市水寨镇西大街 36 号

乙方（服务方）：河南万国信息技术有限公司

注册地址：河南省郑州中原区桐柏路街道桐柏北路 100 号院城开水城三期 52 号楼一单元 14 层 197 号

鉴于甲方现运行的“集成平台和电子病历系统”（以下简称“案涉系统”）部分基于北京嘉和美康信息技术有限公司所有的集成平台、电子病历系统软件（以下简称“基础软件”）安装、定制开发。为保障案涉系统稳定运行，甲方委托乙方提供专项软件维护服务，根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国网络安全法》《医疗数据安全指南》等相关法律法规，甲乙双方本着平等自愿、公平诚信的原则，经协商一致达成本协议。本协议分为基本条款和服务条款两部分，均为本协议不可分割的有效组成部分，双方应严格依约履行。

基本条款

一、 委托服务事项

1.1 甲方委托乙方为案涉系统提供软件维护服务，具体服务内容、服务标准、响应时限、服务方式等详见本协议第二部分《服务条款》。

1.2 乙方保证其具备提供本合同约定服务的资质及能力，且已依法取得基础软件权利人的维保授权，有权开展案涉系统维护服务，不存在无权处分、侵权等法律风险。若因乙方授权瑕疵导致甲方损失的，由乙方承担全部赔偿责任。

二、 维护服务期

2.1 自 2026 年 1 月 21 日起，至 2027 年 1 月 20 日结束；共计 1 期。服务期起始日以双方签字盖章并确认乙方完成服务准备工作之日为准，若起始日顺延，服务期相应向后延展。

2.2 服务期届满后，双方若有意续约，应另行签订协议，明确服务期限、维护服务费、

服务范围等核心条款。

三、 合同金额和付款方式

3.1 合同金额:

合同总价款为:人民币(含税价): ¥470,000.00元(大写: 肆拾柒万元整)。该价款包含服务费用、技术支持费用、税费、差旅费等乙方履行本合同义务所需的全部费用,甲方无需支付其他任何额外费用。

本合同适用税率为1%,乙方应向甲方开具合法有效的增值税发票。若合同履行期间国家税率政策调整,对未履行部分,双方按“价税合计总金额不变”原则,重新核算不含税金额及税额,乙方按新税率开具发票,无需另行签订补充协议。

3.2 付款方式:

1)合同签订且乙方提交符合要求的发票后7个工作日内,甲方向乙方一次性支付合同价款50%,即人民币(含税价):¥235,000.00元(大写人民币: 贰拾叁万伍仟元整)。

2)维护服务期结束后且经主管科室考核对乙方服务质量满意后,且乙方提交符合要求的发票后7个工作日内,甲方向乙方一次性支付合同总价款剩余50%,即人民币(含税价):¥235,000.00元(大写人民币: 贰拾叁万伍仟元整)。

单位名称:河南万国信息技术有限公司

开户银行:中国工商银行股份有限公司郑州桐柏路支行

银行账号:1702021309200415588

此账户为乙方指定的唯一收款账户,如乙方收款账户变更,乙方以书面形式通知甲方,乙方不会授权任何第三方代收合同款项。

四、 保密条款

4.1 本款所称保密信息是指本合同内容以及甲乙双方签署、履行本合同过程中知悉的对方尚未公开的信息,包括但不限于:甲方的医疗数据、患者隐私信息、医院管理数据、财务信息、案涉系统配置参数;乙方的技术方案、服务流程、商业秘密、授权文件;双方合作过程中形成的各类书面、电子资料等。其中甲方医疗数据及患者隐私信息适用《中华人民共和国个人信息保护法》《医疗机构患者隐私保护制度》等专项规定,乙方承担更严格的保密义务。

4.2 未经另一方书面同意,任何一方不得泄露上述保密信息,或将上述保密信息用于本合同之外的其他目的。否则守约方有权追究违约方相关责任,并要求赔偿相关损失。

4.3 本合同的变更、解除或无效，不影响本条款的效力。

五、 违约责任

5.1 甲方逾期支付合同价款的，乙方可以迟延履行相应的合同义务，并且甲方每逾期支付款项一日，甲方应当按照应付未付款的日万分之三向乙方支付逾期付款违约金，最高金额不超过合同总额的 20%。

5.2 因乙方原因导致延期提供服务的，每迟延一日，乙方应当按合同总价款的 3%向甲方支付违约金，最高金额不超过合同总额的 20%。

5.3 因乙方服务不当、技术缺陷导致案涉系统故障、数据丢失或泄露的，乙方应在约定时限内修复系统、恢复数据，承担全部修复费用，并赔偿甲方因此造成的全部损失（包括但不限于医疗运营损失、患者索赔、行政处罚、律师费等）。

5.4 乙方违反授权约定，导致甲方陷入侵权纠纷的，由乙方负责处理纠纷并承担全部费用，同时赔偿甲方因此遭受的全部损失。

5.5 任何一方迟延履行达三十日仍未履行或经守约方书面催告后仍未履行的，守约方有权暂停提供服务或单方解除本合同。

5.6 除非本合同另有约定，任何一方违反本合同的规定，给另一方造成损失的，应赔偿另一方的损失，本协议所指损失包括但不限于为了维权所支付的合理的律师费、诉讼费、保全费、保全保险费、公证费等。

六、 关于反贿赂与腐败

6.1 甲乙双方都清楚并愿意严格遵守中华人民共和国反贿赂和反腐败的法律规定，双方都清楚任何形式的贿赂和贪渎行为都将触犯法律，并将受到法律的严惩。

6.2 甲方或乙方均不得向对方或对方经办人或其它相关人员索要、收受、提供、给予合同约定外的任何利益，包括但不限于明扣、暗扣、现金、购物卡、实物、有价证券、旅游或其它非物质性利益等，但如该等利益属于行业惯例或通常做法，则须在合同中明示。

6.3 如因一方或一方相关人员违反上述规定，给对方造成损失的，应承担损害赔偿责任。

七、 其它条款

7.1 合同续签：

续约方式：本合同服务期届满前 1 个月内，双方可就续约事宜进行协商。协商一致的，应另行签订书面《维保服务续约协议书》，明确续约相关事宜；协商不成或任何一方无意续

约的,按本条第(2)款约定执行。

如软件维护服务期到期后,合同的任何一方无意再续签该合同,则该方应在服务期到期前至少1个月以书面形式通知另一方。

7.2 增加服务范围

如乙方在维护服务期内根据甲乙双方另行签订的协议,对甲方系统进行改造并增加功能模块的,所增加模块在免费维护服务期后,并入当期维护服务合同的服务范围,维护合同金额由双方协商确定。

7.3 不可抗力

本合同中,不可抗力是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况,包括但不限于:战争、火灾、洪水、台风、地震、政策变化或其它人力不可抗拒之事件。在乙方为甲方提供维护服务的过程中出现不可抗力事件,并造成本合同一方不能、不充分或延期履行合同的,该合同方不承担任何责任。但是,遭受不可抗力的合同一方在知道或是应该知道自己无法履行合同的情况下,应该在合理期限内及时通知合同相对方,并且尽可能地采取积极有效措施避免损失的实际发生或扩大。

7.4 争议解决

甲乙双方因履行本合同发生争议,应协商解决。协商不成,双方均可向甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼解决。

7.5 其它约定

本合同之未尽事项,双方可以以补充协议或其它书面形式另行约定,补充协议与本合同具有同等法律效力。

本合同自双方签字盖章之日起生效。本合同一式肆份,双方各执贰份,具有同等法律效力。

服务条款

一、 维护服务内容

一) 集成平台系统软件维护服务内容

(一) 维护服务内容

在维护服务期(以下简称“服务期”)内,乙方提供服务内容主要包含以下部分,详见表1。

表1: 服务内容一览表

应用维护服务					
序号	服务项目	服务内容	服务方式	响应时间	详见条目
1	咨询服务	系统功能的应用咨询。	电话、网络远程、QQ、 微信、现场	1小时内响应	1.1
2	故障修复	系统应用过程中出现功能错误时，协助查找、修复软件故障，保证系统功能正常运行。	电话、网络远程、QQ、 微信、现场	2小时内响应	1.2
3	需求变更	合同范围内应用模块的功能需求调整、修改。	电话、网络远程、QQ、 微信、现场	2小时内响应	1.3
4	日常维护	协助甲方建立日常维护记录，定期与甲方系统管理人员共同检查系统运行情况，并形成系统维护记录制度。	电话、网络远程、QQ、 微信、现场	2小时内响应	1.4
技术支持服务					
序号	服务项目	服务内容	服务方式	响应时间	详见条目
5	数据恢复	因甲方操作不当或硬件、网络原因导致数据丢失，乙方承诺协助甲方系统维护人员恢复数据。	电话、网络远程、QQ、 微信、现场	2小时内响应	2.1
6	数据调整	因甲方操作不当或硬件、网络原因造成数据出现部分或全部不准确，乙方承诺协助甲方系统维护人员进行数据调整。	电话、网络远程、QQ、 微信、现场	2小时内响应	2.2
7	接口恢复	因甲方操作不当或硬件、网络原因导致业务接口出现问题，乙方承诺协助甲方系统维护人员恢复业务接口服务。	电话、网络远程、QQ、 微信、现场	2小时内响应	2.3
8	接口维护	提供现有集成平台接口的日常维护工作。	电话、网络远程、QQ、 微信、现场	2小时内响应	2.4
9	特殊服务	系统灾难发生时，乙方承诺立即响应，	电话、网络远程、QQ、	立即响应	2.5

河南



		减少数据损失, 降低灾难对整个系统 正常运行的影响。	微信、现场		
管理服务					
序号	服务项目	服务内容	服务方式	响应时间	详见条目
10	管理培训	对甲方管理人员或相关负责人进行系 统的管理思想、管理流程统一培训。	甲方参加培训人员 到乙方指定地点接 受培训或乙方到甲 方所在地进行培训	法定工作日 预约	3.1
11	维护培训	因甲方人员离职或岗位调动需要进行 培训的系统维护人员。	甲方参加培训人员 到乙方指定地点接 受培训或乙方到甲 方所在地进行培训	法定工作日 预约	3.2
巡检服务					
12	远程巡检 服务	定期远程对甲方现运行系统功能进行 检查(包括但不限于服务器状况、系 统运行状况及相关配置等), 与甲方 维护人员沟通, 巡检结束后向甲方提 供巡检报告。	网络远程	法定工作日 预约	4.1
13	现场巡检 服务	定期到现场对甲方现运行系统功能进 行检查(包括但不限于服务器状况、 系统运行状况及相关配置等), 与甲 方维护人员沟通, 巡检结束后向甲方 提供巡检报告。	甲方现场	法定工作日 预约	4.2
文档支持服务					
14	热线服务	乙方提供维护热线, 并为甲方建立维 护档案, 给予及时的系统支持	电话、网络远程、QQ、 微信、现场	法定工作日、 需要时	5.1
15	功能文档	乙方提供常用功能介绍文档、操作文 档、使用手册。	电话、网络远程、QQ、 微信、现场	法定工作日、 需要时	5.2
16	接口文档	乙方提供新增、更新接口服务定义书	网络远程、QQ、微信、	法定工作日、	5.3

	服务	文档, 与已上线接口内容保持一致, 保证甲方接口服务定义书的实时性。	现场	需要时	
17	维护记录	乙方帮助甲方建立日常维护记录制度。	网络远程、QQ、微信、 现场	法定工作日、 需要时	5.4
18	管理规范	乙方帮助甲方建立系统管理规范。	网络远程、QQ、微信、 现场	法定工作日、 需要时	5.5
19	问题解答	解答软件系统相关的常见问题。	网络远程、QQ、微信、 现场	法定工作日、 需要时	5.6
报告服务					
20	运维总结服务	乙方提供运维总结服务, 将半年度和年度的运维记录总结归纳整理, 形成《医院运维服务报告》提供给甲方。	网络远程、QQ、微信、 现场	法定工作日、 需要时	6.1
21	事件分析服务	乙方提供事件回顾分析服务, 将涉及乙方应用系统的重大事件进行回顾、分析、总结并提出预防措施, 形成《重大事件回顾报告》提供给甲方。	网络远程、QQ、微信、 现场	法定工作日、 需要时	6.2
应急演练服务					
22	应急演练服务	进行主备机异常切换演练, 以应对突发情况, 在平台稳定运行一段周期后, 保持季度或者半年的频率进行模拟演练, 以促进平台服务健康的运行	网络远程、甲方现场	法定工作日、 需要时	7.1
客户关怀服务					
23	客户关怀服务	运维服务过程中运维人员在处理客户提出问题的同时, 会提供主动问询应用使用情况、协调推进受阻需求的处理进度等客户关怀类型的服务, 主动关心功能应用使用和问题处理进度。	网络远程、甲方现场	法定工作日、 需要时	8.1

1. 系统应用维护

乙方承诺对目前甲方功能模块提供技术维护服务, 详见表2。

功能应用	
序号	模块

一	Ensemble 集成引擎
1	适配器
2	智能路由
3	信息转换
4	业务协同
5	消息持久化
6	运维监控
二	医院信息集成平台系统
1	主数据管理
2	患者主索引管理
3	订阅发布
4	系统维护
5	科室主索引
6	员工主索引
7	临床工作门户
集成服务	
序号	模块
一	院内集成服务
1	Ensemble 集成引擎安装部署
2	主数据梳理服务
3	院内流程标准化梳理服务
4	EMPI 历史数据导入分析服务
5	各信息系统适配服务

表2 功能模块范围

通过电话、网络远程、QQ、微信等方式，乙方提供以下服务：

- 1.1 提供系统功能的应用咨询，包括应用使用、权限管理、应用设置等；
- 1.2 协助查找、修复甲方在系统应用过程中出现功能错误及表2中功能模块的运行故障，保证系统功能正常运行。
- 1.3 提供表2范围内的功能合理需求的调整、修改，因甲方需求改变引起的现有系统功能范围内的调整与修改完善（不包括涉及系统整体结构及模块结构改变的需求），并提供详细的文档说明和相关资料。乙方有权利拒绝甲方提出的不合理或超出系统功能范围的需求变更，并向甲方说明详情。
- 1.4 协助甲方建立日常维护记录，定期与甲方系统管理人员共同检查系统运行情况，并形成

系统维护记录制度,定期与甲方中心技术人员讨论甲方信息系统运行中存在的问题以及解决方法。

2. 技术服务

通过电话、网络远程、QQ、微信、必要时现场维护等方式,乙方提供以下服务:

- 2.1 因甲方操作不当或硬件、网络原因导致数据丢失,乙方承诺协助甲方系统维护人员恢复数据。
- 2.2 因甲方操作不当或硬件、网络原因造成数据出现部分或全部不准确,乙方承诺协助甲方系统维护人员进行数据调整。
- 2.3 因甲方操作不当或硬件、网络原因导致业务接口出现问题,乙方承诺协助甲方系统维护人员恢复业务接口服务。
- 2.4 提供现有集成平台接口的日常维护工作,维护期内包含新增加或跟换信息系统及流程变更3个以内(不含3个)。达到3个及以上,甲乙双方需要协商签订补充合同,并且甲方需协调第三方厂商配合,乙方按补充合同完成相应工作)。
- 2.5 提供灾难解决办法,系统灾难发生时,乙方承诺立即响应,必要时人员以最快速度到达现场,以减少数据损失,降低灾难对整个系统正常运行的影响。

3. 培训服务

- 3.1 乙方提供系统管理培训服务,根据甲方需求,可对甲方的高级管理人员或全权负责人,以及各岗位计算机管理或系统维护管理人员进行岗前的技术培训。了解软件系统内包含的管理思想、管理流程。(注:培训地点由甲方乙方商定)。
- 3.2 乙方提供系统维护培训服务,包括甲方人员离职、岗位调动、系统维护人员上岗前的培训。(注:培训地点由甲方乙方商定)。

4. 巡检服务

开展日常巡检,及早预警信息平台可能发生的故障,是保障平台稳定运行的有效手段。巡检工作要每天进行,巡检项目包括产品异常日志、CPU最高使用率、内存使用率、硬盘使用率、数据库表空间使用率、输出队列消息滞留情况等。运维人员根据发现的问题,不断调整、改善平台的性能。

- 4.1 乙方提供网络远程形式巡检服务,检查上线系统整体情况,其中包括服务器状况、系统服务运行状况和相关系统配置等事项,巡检结束后给甲方提供巡检报告。
- 4.2 乙方提供客户现场形式巡检服务,与甲方维护人员沟通,解答并处理相关问题,提供问题的解决办法,巡检结束后给甲方提供巡检报告。

4.3 巡检内容

A. 服务器

服务巡检内容主要包括以下几点:

- 服务器磁盘
- 服务器内存
- 服务器CPU使用情况

B. Ensemble

Ensemble 巡检的详细内容有以下几点:

- 内存与启动优化:在内存与启动界面中:设置 Routine 缓存分配的内存 (MB) 为安装内存的 5%; 设置 8KB 数据库缓存分配的内存 (MB) 为安装内存的 55%。
- 高级内存:高级内存设置: gmheap 值(单位为 KB): 处理器核数*64M, 最小 128M(131072KB); locksiz 值: 建议数值设置为 167772160 (160MB); Errlog:建议设置为 10000。
- 对外提供端口号:检查提供给第三方系统端口是否为 80 端口。
- xml 属性补丁:如果 studio 里有 EnsLib.EDI.XML.DOM 类, 则证明已导入。
- 定时删除消息任务:在任务计划页面, 检查是否都设置了定时删除消息任务, 如果使用镜像。
- 任务计划执行:在任务计划页面, 检查是否有任务未执行。
- 用户设置:检查系统用户【_system】, 是否设置密码永不过期。
- Journal 目录设置:检查主 Journal 目录和二级 Journal 目录是否设定在两个磁盘内。
- Journal 清理情况:根据 Journal 设置页面内设置保存的期限, 到 Journal 文件目录下查看日志文件的清理情况。
- WIJ 文件大小:检查 CACHE.WIJ 文件的大小(默认在 mgr 下), 如果 WIJ 文件过大(超过 2G), 则说明数据库系统有问题。
- 磁盘空间:检查各个磁盘的剩余空间是否充足, C 盘要求大于或等于 50G, 其余盘符保证 100G 的多余空间即可。
- 控制台日志:检查近期是否出现错误日志。
- 队列排队:检查 JHIP 命名空间下是否有排队的消息队列, 如果有 JHIPVIEW 命名空间, 该空间也需要检查。
- 镜像运行情况:在镜像监视器中检查: 1、故障转移成员是否都连上仲裁机; 2、镜像成员状态是否正常; 3、镜像数据库状态是否正常。

- 软件许可证书一致性:查看所有镜像成员使用的软件许可证书是否一致。
- 软件许可使用情况:“在系统仪表板中查看当前软件许可使用率和最高软件许可使用率,并填入下统计表”。
- Production 自启动:检查主备机中是否设置自动启动 Production。
- Production 参与者池大小:检查 Production 设置中给定的参与者池大小,要求大于 15。
- 匿名访问配置:已经进行匿名访问配置的要求检查是否配置正确,如果没有则不作要求。
- SQL 网关配置:检查主备机的 SQL 网关配置是否一致。
- 查看网络环境:实施同医院信息中心确认网络环境,确认中心交换机正常工作。
- 软件许可使用率统计。

C. JHIP

JHIP 巡检点主要有以下几点:

- Nginx 配置文件中设置的 max_fails 错误次数 (要求: 2) 与 fail_timeout 周期 (要求: 2, 592, 000) ;
- Nginx 配置文件中设置的响应超时时间是否正确 (要求: 60000) ;
- Nginx 是否已经设置成服务;
- Nginx 是否存在重复启动的情况;
- 数据库主主同步是否正常;
- 是否设置数据库日志定时删除;
- 当前 Mysql 数据库中是否存在锁表情况;
- 调用患者主索引接口的方式是否正确 (调用来源只有 Ensemble) ;
- 所有 jar 的配置文件是否正确;
- 开机自启动文件夹内的 V5 启动脚本是否正确;
- redis 是否已经设置成服务, 是否开机自启;
- 创建的 javaw. jar 数量是否正确, 是否足够。

5. 文档支持服务

- 5.1 乙方提供维护热线, 并为甲方建立维护档案, 给予及时的系统支持。
- 5.2 乙方提供常用功能介绍文档、操作文档、使用手册。
- 5.3 乙方提供新增、更新接口服务定义书文档, 与已上线接口内容保持一致, 保证甲方接口服务定义书的实时性。
- 5.4 乙方帮助甲方建立日常维护记录制度。

5.5 乙方帮助甲方建立日常系统管理规范。

5.6 乙方解答甲方关于系统的常见问题，并提供常见问题解决方法。

6. 报告服务

6.1 乙方提供运维总结服务，将半年度和年度的运维记录总结归纳整理，形成《医院运维服务报告》提供给甲方。

6.2 乙方提供事件回顾分析服务，将涉及乙方应用系统的重大事件进行回顾、分析、总结并提出预防措施，形成《重大事件回顾报告》提供给甲方。

7. 应急演练服务

7.1 乙方协助甲方定期进行主备机异常切换演练，以应对突发情况，在平台稳定运行一段周期后，保持季度或者半年的频率进行模拟演练，以促进平台服务健康的运行。

平台 Ensemble 主备机演练步骤：

(1) 主备机演练报备，报备信息科，确定演练时间（建议选择业务较少的时间段），同时在信息群或者 OA 上公告通知；

(2) 主备机切换之前，再次检查主机和备机的服务状态、服务队列、镜像状态等；

(3) 在服务器上手动重启 Ensemble，此刻观察镜像迁移，服务由备机接管；

(4) 观察镜像，此时备机升级为主机，主机服务重启后接入镜像，自动降为备机；同时观察业务服务状态；

(5) 服务正常即演练成功。

说明：一般情况下，两台主备机的环境相同，故无须再次进行主备机切换；切换时间：1-2 分钟。

8. 客户关怀服务

8.1 主动关注需求处理进度、主动协调推进受阻需求、主动问询应用使用情况。

二) 电子病历系统服务内容

(一) 维护服务内容

在维护服务期（以下简称“服务期”）内，乙方提供服务内容主要包含三个部分：功能应用维护、数据维护及其他服务，详见表 1。

表1：服务内容一览表

功能应用维护					
序号	服务项目	服务内容	服务方式	响应时间	详见 条目
1	咨询服务	软件功能的应用咨询	电话、电子邮箱网络远程、QQ	1小时内响应	1.1
2	故障排除	软件应用过程中出现功能错误时，协助查找、排除软件故障，保证系统功能正常运行。	电话、电子邮箱网络远程、QQ	2小时内响应	1.2
3	报表维护	现有报表格式、数据调整、修改；从系统现有数据中新增报表，报表数据需要从第三方系统中提取的，需要评估工作量，并需要第三方人员配合。	电话、电子邮箱网络远程、QQ	2小时内响应	1.3 1.4
4	需求变更	已应用模块范围内的功能需求调整、修改。	电话、电子邮箱网络远程、QQ	2小时内响应	1.5
5	日常维护	协助甲方建立日常维护记录，定期与甲方系统管理人员共同检查系统运行情况，并形成系统维护记录制度和系统管理规范	电话、电子邮箱网络远程、QQ	2小时内响应	1.6
数据维护					
序号	服务项目	服务内容	服务方式	响应时间	详见 条目
6	数据恢复	因甲方操作不当或其它原因导致病历中数据丢失（包括但不限于	电话、电子邮箱网络远程、QQ、现场	2小时内响应	2.1

		患者的所有病历数据，如入院记录、病程、手术记录、出院记录等），协助甲方系统维护人员恢复病历数据。			
7	数据调整	因甲方操作不当或其它原因造成患者数据出现部分或全部错误（包括但不限于查找不到患者信息、不能编辑病历信息等），协助甲方系统维护人员进行数据调整。	电话、电子邮箱网络远程、QQ现场	2小时内响应	2.2
8	特殊服务	系统灾难发生时，乙方承诺立即响应，减少数据损失，降低灾难对整个系统正常运行的影响。	电话、电子邮箱网络远程、QQ、现场	立即响应	2.3
其他服务					
序号	服务项目	服务内容	服务方式	响应时间	详见 条目
9	管理培训	对甲方管理人员或相关负责人进行系统的管理思想、管理流程统一培训。	甲方参加培训人员到乙方指定地点接受培训或乙方到甲方所在地进行培训	法定工作日预约	3.1
10	维护培训	因甲方人员离职或岗位调动需要进行培训的系统维护人员。	甲方参加培训人员到乙方指定地点接受培训或乙方到甲方所在地进行培训	法定工作日预约	3.2
11	巡检服务	到甲方现场检查系统模块运行情况，与甲方维护人员沟通，提供常见问题的解决办法，巡检结束后给甲方提供巡检报告。	每年2次、甲方现场	法定工作日预约	3.3
12	热线服务	提供与软件系统相关的咨询服务	电话、电子邮箱网络远	法定工作日	3.4

		及建立系统维护制度	程、QQ		3.5
13	问题解答	解答系统疑难问题。	电话、电子邮箱网络远 程、QQ	法定工作日	3.6
14	系统升级	保证系统稳定，进行系统各模块 版本功能升级	网络远程、QQ、现场	法定工作日、需要时	3.7

1、功能应用维护

乙方承诺对目前甲方已有的功能模块提供技术维护服务，详见表2。

表2 技术服务范围

1.	临床医疗
2.	病案管理
3.	医务管理
4.	Web 病历浏览
5.	病案浏览
6.	感染上报卡
7.	病历维护
8.	模板维护
9.	人员管理
10.	日常办公
11.	运维管理
12.	配置管理
13.	统计报表
14.	结构化病历查询
15.	系统维护
16.	院内现有接口系统
17.	CA 集成
18.	单点登录
19.	医嘱界面集成
20.	申请单集成
21.	医疗质量控制管理
22.	护理电子病历
23.	单病种上报管理
24.	门诊电子病历
25.	护理部管理系统

通过电话、电子邮箱、网络远程、QQ等方式，乙方提供以下服务：

- 1.1 提供软件功能的应用咨询，包括功能使用、功能配置、功能设置等；
- 1.2 协助查找、排除甲方在软件应用过程中出现功能错误及表1.1中的模块的故障，保证系统功能正常运行。
- 1.3 协助甲方进行现有工作报表格式、数据调整、修改；
- 1.4 协助甲方从系统现有数据中修改系统自带报表，新增报表数据超出本系统外，需要从第三方系统（HIS、LIS、PACS等）中获取数据时，乙方需要第三方人员配合完成新增报表的设置，甲乙双方需要协商签定补充合同，乙方按补充合同完成相应工作；
- 1.5 提供已应用模块范围内的功能需求调整、修改，因甲方需求改变引起的现有系统功能范围内的调整与修改完善（不包括涉及系统整体结构及模块结构改变的需求），并提供详细的文档说明和相关资料；
- 1.6 协助甲方建立日常维护记录，定期与甲方系统管理人员共同检查系统运行情况，并形成系统维护记录制度和系统管理规范，经常性与甲方中心技术人员讨论甲方信息系统运行中存在的问题以及解决方法。

2. 数据维护

通过电话、电子邮箱、网络远程、QQ、必要时现场维护等方式，乙方提供以下服务：

- 2.1 提供数据恢复服务，因甲方操作不当或其它原因导致病历中数据丢失（包括但不限于患者的所有病历数据，如入院记录、病程、手术记录、出院记录等），协助甲方系统维护人员查找原因，恢复病历数据。
- 2.2 提供数据调整服务，因甲方操作不当或其它原因造成患者数据出现部分或全部错误（包括但不限于查找不到患者信息、不能编辑病历信息等），协助甲方系统维护人员查找原因，并对错误数据进行调整。
- 2.3 提供灾难解决办法，系统灾难发生时，乙方承诺立即响应，必要时人员以最快速度到达现场，以减少数据损失，降低灾难对整个系统正常运行的影响。

3. 其他服务

- 3.1 乙方提供系统管理培训服务，根据甲方需求，可对甲方的高级管理人员或全权负责人，以及各岗位计算机管理系统维护管理人员进行岗前的技术培训。了解软件系统内包含的管理思想、管理流程。（注：到乙方指定的地点参加培训）培训地点由甲方乙方商定。
- 3.2 乙方提供系统维护培训服务，包括甲方人员离职、岗位调动、系统维护人员上岗前

的培训。（注：到乙方指定的地点参加培训）培训地点由甲方乙方商定。

3.3 乙方提供一年两次，每次两个工作日的巡检服务，到甲方现场检查系统模块运行情况，与甲方维护人员沟通，提供常见问题的解决办法，巡检结束后给甲方提供巡检报告。

3.4 乙方提供维护热线，并为甲方建立维护档案，给予及时的系统支持；

3.5 乙方帮助甲方建立日常维护记录制度和系统管理规范；

3.6 乙方解答甲方关于系统的疑难问题；

3.7 乙方为保证系统整体运行稳定，会在本产品范畴内，根据甲方实际需求进行各模块功能版本升级；

甲方：项城市第一人民医院
(盖章)

授权代表：

日期：2026年1月21日

乙方：河南万国信息技术有限公司
(盖章)

授权代表：

日期：2026年1月21日



周口市公共资源交易中心
政府采购中心成交通知书

采购单位联系人：张森 18238969876

成交单位法定代表人：郭珊珊 18530983537

致：河南万国信息技术有限公司

恭喜贵方在周口市公共资源交易中心政府采购中心组织的竞争性磋商采购“项城市第一人民医院电子病历维保服务项目”项目(项财磋商采购-2025-90)中，经竞争性磋商小组综合评审和采购人确定，你单位为本次采购成交供应商。

成交金额：470000.00元

贵单位请在本中标通知书发出之日起1个工作日内与采购人签订合同。

采购合同签订后1个工作日内在周口市政府采购网上公示。

周口市公共资源交易中心(周口市政府采购中心)



友情提醒：若成交供应商有融资需求的，可登录“周口市政府采购网”的“河南省政府采购融资平台”模块进行融资意向在线登记，并向融资机构提出融资申请。