

江苏大学附属医院 软件维保采购合同

合同编号: JDFY02XX2026000505

招标编号: 0664-2640SUMEC6677D

甲 方: 江苏大学附属医院

乙 方: 上海听脉信息技术有限公司

住 所 地: 上海市静安区沪太路 785 号 22 幢 636 室

联 系 电 话: 021-56371597

法 定 代 表 人: 黄彤舸 职 务: 董事长

项目名称: 急诊管理系统维保

甲乙双方根据《中华人民共和国民法典》及相关法律规定,在平等自愿的基础上,本着公平、诚实守信和互惠互利的原则,经充分协商,达成如下条款:

一、标的(服务)

1.工作范围:乙方根据本合同及附件的规定为甲方提供急诊管理系统维保相关服务。根据甲方招标要求及乙方中标承诺,服务范围、服务内容、服务项目见合同附件一。

2.标准:维保服务需要遵循 HL7 标准,电子病历评审规范,互联互通评审规范,三甲医院评审规范以及满足安全等级保护三级以上标准。

3.期限: 2026 年 5 月 5 日至 2028 年 5 月 4 日。

二、价款及支付

1、本合同总价款为(大写): 人民币 贰拾叁万玖千元整 (小写) ¥ 239000, 前述总价款对应本项目服务期限。

2、自合同生效之日起,甲方对乙方的维保服务进行定期考核(相关内容以及标准等,均由甲方根据实际需要制订和执行),如考核不通过,则甲方有权解除本合同。

3、价款支付方式及时限:在本合同签署后,甲方按每半年(六个月)对乙方维保服务行为进

行考核，考核合格的，则在此后 3 个月内，向乙方支付总金额的 25%，即（大写）人民币 伍万玖千柒佰伍拾元整（小写）¥ 59750；如考核不合格，甲方有权扣除当前半年的维保费用，并有权立即解除本合同。

4、本合同总价款已包含乙方履行本合同全部义务所应获得的价格，乙方在合同规定的服务范围内不得以任何理由要求增加费用，甲方书面同意的除外。

5、除非双方另行约定，本合同总价款已经包含所有完成项目所需要的材料、人工费及销售、使用、服务、增值或类似的税项。

6、甲方支付前述款项的前提至少还包括乙方无任何存量的违约行为。

7、在维保期间，若因乙方维保工作不到位，导致设备或系统出现单次故障，经甲方确认后，乙方需承担相应责任，甲方将从合同款中扣除 200 元作为违约金。此扣款旨在督促乙方提升维保质量，确保设备或系统稳定运行。若同一故障在一个月内重复出现，除按单次故障扣除合同款外，乙方还需对故障原因进行深入排查并提交详细报告，同时甲方有权视情况进一步扣除合同款 1000-2000 元，直至故障彻底解决。

三、服务方式

1.电话方式：乙方接到甲方技术支持请求或故障报告后，立即以电话方式帮助甲方，指导甲方解决问题，电话支持 7*24 小时服务。需提供乙方具体负责人的联系方式。

2.远程连接服务：乙方技术人员在甲方授权后，可通过远程连接进入甲方系统帮助甲方解决问题。

3.现场服务：乙方通过电话或者远程连接服务无法快速解决问题的情况下，需要对问题作初步了解和分析后，派出专业工程师在 2 个工作日内排除故障。如乙方在两个工作日内无法解决，需在两日内向甲方提出详细解决方案及日程安排，交给甲方确认。

4.预防性维护服务：包括现场巡检、调整优化。预防性维护及检测的事件应在不影响甲方软件系统使用的情况下与甲方协商，巡检次数一年不少于 4 次。

四、双方权利义务

1.甲方权利义务

(1) 甲方应有专人负责与乙方进行及时的联络并监督、协调软件维护及服务情况。

(2) 甲方负责人应拥有必要的专业技术知识，定期与乙方代表洽谈、联络、沟通。

(3) 甲方按时提供有效准确的必要资料，在规定时间内组织各阶段验收，协调甲方内部关系。

(4) 当系统发生故障时，甲方应及时通知乙方，同时简要说明故障情况。当乙方来人时，甲

方给予相关协助，为乙方提供进入现场的便利。

2. 乙方权利义务

(1) 乙方在本合同生效之日起，针对本合同产品系统功能范围内的软件程序，提供技术支持服务。

(2) 乙方应按时向甲方提供合格的维保服务及必要的维护培训。

(3) 乙方应向甲方提供产品说明书，数据字典，系统修改等说明文档。

(4) 乙方维保工作需要遵循信息安全原则，规范操作，严格控制对数据库的失误操作，严禁软件留后门，带入病毒等危险行为。严格遵循《中华人民共和国个人信息保护法》的法律法规，如果由于乙方不规范操作导致任何网络信息安全问题和数据泄密事件，乙方应承担相应的责任和处罚。

(5) 如发生知识产权纠纷，由乙方负责处理并承担相应责任。

(6) 乙方需在本合同到期前第 90 日开始，分 3 个月正式通知甲方合同到期问题，如因乙方未及时通知而导致甲方脱保，由此产生的所有损失及责任由乙方承担。

(7) 乙方应保障所提供软件满足安全等级保护三级以上标准及甲方的相关信息安全要求。

五、开票约定

1. 甲方每次付款前乙方须向甲方出具等额的中华人民共和国法定发票，甲方根据乙方提供的合格发票支付相应款项，如乙方提交的发票不正确，甲方可延迟付款，但不承担违约责任。

2. 根据税法规定，发票必须在真实的业务交易下方能开具，故发票名称必须与合同签订单位一致。乙方开票信息为：名称：上海听脉信息技术有限公司；开户名称：上海听脉信息技术有限公司；纳税人识别号：91310106MA1FYH7B9R，地址：上海市静安区沪太路 785 号 22 幢 636 室；开户行：上海浦东发展银行民生路支行；账号：97010078801000000768。

3. 发票种类：增值税普通发票。

六、保密条款

1. 双方应当对本合同的内容、因履行本合同或在本合同期间获得的或收到的对方的商务、财务、技术、产品的信息、用户资料或其他表明保密的文件或信息的内容(简称“保密资料”)保守秘密，除非得到另一方的书面许可，甲乙双方均不得将本合同中的内容及在本合同执行过程中获得的对方的信息向任何第三方泄露。

2. 乙方从甲方获得所有保密信息，乙方仅对保密信息具有使用权，而没有所有权、知识产权及解释权。

3.甲方所披露的保密信息只能被乙方用于本项目的实施工作，不得将甲方所披露的保密信息用于其它任何目的。

4.乙方有义务妥善保管保密信息。乙方承诺采取合理的措施以保证保密信息不被泄露，此种措施应至少与甲方对自己的保密信息所采取的措施相当。

5.乙方仅能向有知悉必要的乙方人员（包括但不限于雇员或顾问）披露保密信息。一经发现对保密信息的任何未经授权的披露或乙方及其人员违反本协议时，乙方应立即通知甲方，并采取措施防止进一步未经授权而使用保密信息。

6.未经甲方的事先书面批准，乙方不得直接或间接以任何形式或任何方式把保密信息或其中的任何部分，披露、透露给任何第三方或者公开，乙方保证不向任何第三方披露本协议的存在或本协议的任何内容。

7.严禁乙方工作人员利用工作便利以任何途径和方式，为甲方统计医师个人及临床科室有关医药产品用量信息，或为第三方统计提供便利。若工作中发现其他人员有相关违法违纪或泄露相关信息的行为，应立即与甲方或乙方负责人反馈。

8.乙方应当告知并以适当方式要求其参与本项工作之雇员遵守本协议规定，乙方人员向第三方披露保密信息，或依据该等保密信息向第三方做出任何建议，都被视为乙方违反本协议。

9.乙方参加本项目的所有人员必须与乙方签有正式的保密协议，并且该人员在知晓保密信息前应已充分了解本协议的内容。

10.乙方不得全部或部分复制或仿造保密信息。

11.甲方人员不得要求乙方为其统计医师个人及临床科室有关医药产品用量信息，或要求其以任何方式向第三方透露保密信息或其中的任何部分。

12.乙方违反以上任何保密规定，均视为违约。违约方应当对其违约行为给甲方造成的损失承担赔偿责任，并向有关卫生计生行政部门报告。并严格按照相关规定处理。

13.因商业机密泄露造成的损失，由泄露方承担相应的责任。

14.本保密义务应在本协议期满、解除或终止后仍然有效。

七、知识产权

1.乙方履行本合同形成的所有技术服务成果，包括但不限于著作权、专利权、商标权等知识产权和其他合法权利，归甲方所有。

2.甲方利用乙方提交的技术服务工作成果所完成的新的技术成果包括但不限于著作权、专利权、商标权等知识产权和其他合法权利，归甲方所有。

3.乙方利用甲方提供的技术资料和工作条件所完成的新的技术成果包括但不限于著作权、专利权、商标权等知识产权和其他合法权利，归甲方所有。

4.甲方有权以任何方式行使上述权利。

5.若发生知识产权纠纷，由乙方负责处理并承担相应责任。

八、违约与赔偿

1、如乙方违约，须向甲方承担本合同总价款 10%的违约金。

2、乙方履行任何义务逾期达到 7 日，或存在明显违约且对甲方利益造成影响，或者存在其他违约行为且未能按照甲方要求全部整改完毕，甲方均有权解除本合同。

3、如甲方基于乙方违约而解除合同的，甲方除无需再向乙方支付任何款项之外，乙方还必须立即无条件退回从甲方处收到的全部所有款项，并向甲方承担违约金、赔偿损失。

4、如甲方逾期付款且经乙方催要后，仍违约逾期支付，则从收到乙方书面催要通知之次日起，按同期 LPR 的标准向对方承担对应的银行利息损失。

九、争议解决

1、就合同条款的解释和执行等发生纠纷，双方应及时协商解决，协商不成时，则由甲方所在地人民法院处理。

2、因一方违约致使对方采取诉讼方式实现债权的，违约方应当承担对方为此支付的诉讼费、律师费、差旅费等实现债权的费用。

十、其他要求

1.本合同未尽事宜，双方协商并签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

2.乙方随合同应提供营业执照的复印件（复印件仅供与甲方签订和履行本合同使用，他用无效）并加盖公章。

3.投标文件、配置清单及承诺书可作为本合同的附件，为本合同的有效组成部分，具有与合同同等的法律效力。甲方的相关制度亦对乙方具备对应的约束力，构成乙方在本合同项下的义务来源并应得到乙方的全面遵守。

4.乙方因签订和履行本合同而涉及的所有安全义务以及对应的费用，均由乙方自行承担，由此产生的所有法律责任(包括民事\行政\甚至刑事)均由乙方承担。

5.本合同载明的乙方住所地以及联系方式，既可作为甲方向乙方送达使用，亦可作为法院向乙方送达使用，且据此所作的前述送达均为有效。

6.本合同所述的各项义务，乙方均应切实履行，即使双方存在付款、开票等争议，乙方亦无

权以任何借口或理由拒绝履行。

7.本合同一式四份，甲方执三份，乙方执一份，自双方签字盖章(包括在骑缝处)后生效。

8.最终用户：江苏大学附属医院

甲方：江苏大学附属医院

乙方：上海听脉信息技术有限公司

甲方代表：  阿凡

乙方代表：  顾亚

日期： 2026.05.11

日期： 2026.05.11

附件：

一、项目概况及总体要求

本项目旨在为医院在用版本的急诊管理系统提供为期两年的全面、高效、稳定的技术维保服务，确保系统在日常运行中持续可靠、安全合规，并有效支撑急诊科业务的高效、规范运转。

维保服务内容包括但不限于：系统故障的快速排查与修复、性能调优与运行效率提升、安全加固与漏洞修复、数据备份、容灾恢复及数据完整性保障、用户权限精细化管理、操作培训与使用支持、与院内其他信息系统及外部平台（如区域卫生平台、急救中心等）的接口对接与协同支持。

系统须严格遵循国家及地方相关医疗信息化建设标准，重点满足江苏省和镇江市卫生健康委员会关于急诊科质控数据上报的最新政策要求与技术规范。应确保各项关键质控指标（如急诊患者分诊时间、抢救响应时间、留观时长、危重症患者处置流程等）能够被准确采集、自动校验、实时上传，并通过标准化接口完整、及时地上报至指定监管平台。

项目对供应商提出明确运维能力要求：须建立 7×24 小时响应机制，在接到医院运维请求后，按合同约定时限提供远程或现场技术支持；每季度定期对系统所依赖的服务器、数据库及网络环境开展健康检查与性能优化，持续提升系统稳定性与运行效率；并根据急诊业务发展动态及政策法规更新，主动提供功能适配建议或升级方案，保障系统长期可用、可管、可控。

二、技术指标

2.1 项目概况

医院于 2018 年部署急诊管理系统，涵盖急诊预检分诊、急诊医嘱、急诊电子病历、抢救患者护理文书与质控、EICU 等核心模块。为保障系统 7×24 小时不间断、高可用运行，现拟采购专业技术服务团队，提供为期两年的软件维保服务，服务范围包括：故障处理与问题闭环；预防性巡检与性能优化；数据备份与灾难恢复；数据统计分析与报表支持；系统版本维护与安全补丁更新；维保范围内功能模块的必要调整（如配合“镇江市数字 120 院前院内一体化项目”进行接口开发与联调）；其他保障系统正常运行及业务连续性的必要技术服务。（注：本项目维保范围内的“新增需求”仅限于已有功能模块的适应性调整、接口对接及小规模优化，不包含全新业务模块开发。如有重大功能扩展需求，双方另行协商。）

2.2 维保要求

2.2.1 人员配置：供应商须指派至少 1 名具有 3 年以上急诊信息系统实施或运维经验的专职工程师提供服务；该工程师工作时段应与医院信息部门保持一致，非工作时间提供 7×24 小时应

急响应，非上班时段 30 分钟内响应并启动远程处置。

2.2.2 技术支撑团队：须配备专职研发工程师与运维工程师，负责定制化需求开发、系统巡检、性能调优及紧急故障处理。

2.2.2 问题管理：建立问题跟踪机制，对系统 Bug、用户反馈、异常日志等进行收集、分析、分级、修复与闭环，并按优先级制定修复计划。

2.2.3 服务器运维：负责系统所部署服务器的软件层面运维，包括服务状态监控、日志分析、性能调优、中间件/数据库优化及故障应急处置。

2.2.4 需求响应：对医院提出的维保范围内新增需求，须完成调研、方案设计、开发、联调、测试、部署及上线全过程，并每周向信息处提交需求进展简报。

2.2.5 培训服务：为新入职或转岗人员提供系统操作培训，每年不少于 2 次集中培训或按需组织。

2.2.6 定期巡检：每季度首月 5 日前完成对应用服务器、数据库服务器及相关支撑环境的全面巡检，并提交结构化巡检报告（含性能指标、风险预警、优化建议）。

2.2.7 项目协同：能快速响应并配合省、市卫健委及急救中心等上级单位的系统对接要求，按时完成接口改造、数据映射、联调测试等工作。

2.3 服务人员

提供至少 1 名服务人员，协助医院信息处项目负责人进行系统的运维、故障处理、需求调研、问题反馈、功能测试、版本升级、协调开发资源等工作。

如需变更运维团队成员，需提前 3 个月报备，且每年变更不超过 1 次，变更人员专业资质等级不降低。

2.4 服务标准

2.4.1 提供服务热线电话，7*24 小时服务，及时响应，按需服务。

2.4.2 紧急程度

为了更好地为我院提供服务，将系统问题分为以下不同的严重级别：

紧急	系统完全瘫痪，导致医院整体流程中断。主要指：服务器系统故障，数据不可访问等。
高	系统正常运行，不影响医院整体流程，但某些主要功能出现问题。主要指：科室主要流程受到影响，工作站软件出现频繁死机，严重影响科室工作。
中	系统正常运行，医院科室流程正常，某个工作站或某些功能出现问题。
低	系统正常运行，医院科室流程正常，某个工作站或某个小功能偶尔工作不正常。

2.4.3 响应时间:

根据问题的严重级别,首先通过电话或网络帮助解决问题,如果不能远程解决将提供现场服务,不同的响应方式应在以下时限内解决相应级别的问题。

响应方式	紧急	高	中	低
电话	10 分钟内	30 分钟内	1 小时内	2 小时内
网络	30 分钟内	1 小时内	2 小时内	6 小时内
现场	尽快到达现场	/	/	/