

## 采购需求

项目名称：中山市小榄人民医院基于 CA 的电子病历归档系统维护服务项目

维护期限：自合同签订之日起三年（采取 1+1+1 方式，具体方式如下：合同签订采用 1+1+1 方式，即在第一年合同期满后，经甲方根据其实际情况决定同意继续签订该合同，且若乙方提供的服务经甲方按附件 3 的《质量考核表》考核合格，本项目服务期限自动延期一年；若在第一年合同期满后甲方决定不再续签或乙方考核不合格，则本合同自动终止。如此类推，直到合同结束

### 一、 项目背景

中山市小榄人民医院基于 CA 的电子病历归档系统由广东中拓信息技术有限公司承建。为保障系统运行的稳定和可靠性，购买系统维护服务。

### 二、 项目需求

#### 2.1、采购清单

序号	项目类型	项目名称	数量
1	技术服务	中山市小榄人民医院基于 CA 的电子病历归档系统 V5 维护服务技术服务	1 项

### 2.2.1、维护服务的项目价格：

项目名称	服务期（年）	预算金额	备注
中山市小榄人民医院基于 CA 的电子病历归档系统 V5 维护服务技术服务	3	120000 元	合同一年一签

### 2.2.2、维护服务的信息系统或模块：

序号	名称	模块名称	单位	数量
1	基于 CA 的电子病历归档系统	工作站 PDF 文件归档上传	项	1
2		病案室电子病历归档系统	项	1
3		归档病历 Web 临床浏览工作站	项	1

## 2.3、项目具体要求

### 2.3.1、应用系统维护服务部分

1) 排除信息系统软件故障，对现有软件进行日常维护，保证系统正常工作。

2) 优化功能与性能，在同版本内不断升级系统，保持信息系统的先进性。

3) ★如果用户信息系统进行修改调整，在不改变数据结构的情况下，对本项目中所含的信息系统进行适应性修改，确保各个系统正常数据交互。

4) 软件工程师每季度至少例检一次，对系统进行检查。培训医院信息系统维护人员，解决基本系统故障，培训医院信息系统使用人员。

5) 上述信息系统出现故障，立即远程响应，若系统故障严重影响系统使用时，工程师 2 小时内到达现场。

6) 整理并提供以上系统的《安装手册》《操作手册》《日常维护手册》，并在维护期内根据系统修改情况确保及时更新。

7) ★对用户由于医疗政策、医院管理、业务流程变化所导致的信息系统修改需求，与用户共同设计后，予以修改实现。

8) ★服务商应在现有医院信息化的基础上，不改变现有应用程序的架构及数据库进行应用系统的维护及升级。

a. 软件在运行中的故障带来的排错工作。

b. 软件与系统软件及数据库系统适配带来的调整工作(不含系统软件及数据库的安装)。

c. 采购方非正常操作带来的软件及数据的修复工作(不涉及到软件底层库结构的修复)。

9) ★提供《创业电子病历归档系统软件（基于 CA）[简称：电子病历归档系统]V5》的计算机软件著作权登记证书复印件。

### **2.3.2、维护管理要求**

1) 提供现场服务和远程协助。为及时高效的解决相关问题，采用现场服务和远程协助相结合的服务方式。服务商应安排 1-2 位现场技术人员，负责登记处理每一次维护请求，同时还提供相关的远程服务，以满足多种层次的服务需求，优先处理医院业务信息系统发生的问题。

2) 运维服务人员熟悉医院信息化基本情况。服务商的运维服务人员要熟悉医院信息化建设的历史和现状（信息系统、软件平台、硬件平台、服务器资源、网络环境等），同时对医院主要的信息系统（如：HIS 系统、LIS 系统、PACS 系统、电子病历系统及体检系统等）也有深刻了解，便于开展维护工作。

3)专业的运维管理。服务商拥有专门的运维服务管理体系提供支撑，对运维服务进行跟踪管理，要求对维护记录、跟踪、统计运维服务中的各种问题和情况，不断完善运维工作、提升业务保障能力。

### **2.3.3、其他要求**

1) 保证维护软件现有功能运行正常、数据准确。由于维护的软件缺陷引起的故障，保证在 12 小时内恢复正常。

2) 保证对维护软件系统出现运行错误的问题，在最短的时间以内更正。

3) 服务商有义务帮助医院制定完善的信息系统应急方案，并能在系统出故障上第一时间进行启用。

4) 因应医院信息化发展的要求，如涉及第三方数据接口需求，在各方协商的基础上，承诺提供需要的数据接口。

5) 提供 7\*24 小时技术支持。

6) 电话技术支持，协作医院技术人员的日常维护，电话指导不能解决的问题，4 小时内现场服务解决。

7) 紧急上门服务，系统故障或系统灾难导致医院正常工作受到影响，2 小时内赶到现场服务。

8) 服务商在医院系统维护过程中，需保证医院的系统正常运行及数据的安全，现场技术人员必须要严格保守秘密，不破坏，不安装后门木马等。否则采购人有权追究其法律责任。

## **三、违约责任**

1、在服务提供商无不履行或不适当履行合同项下义务的情况下，采购人未按照本合同约定，及时足额向服务提供商支付相关合同金额，则服务提供商有权向采购发出书面催告，如采购人在收到

书面催告通知后30日内仍未能支付的，则采购人除支付应付未付的合同金额外，还应自收到书面催告通知后第31日起每日按照应付未付金额的千分之五向服务提供商支付违约金。

2、采购人无正当理由延迟组织验收或拒收服务提供商提供的、符合本合同约定的服务，每延迟一日，应按合同金额的千分之五向服务提供商支付违约金。采购人支付的违约金不得超过本合同金额的3%。

3、服务提供商未按约定提供维护服务，经采购人催告后无正当理由仍不履行义务的，自催告后每逾期一日，应按合同总金额的千分之五向采购人支付违约金。且采购人有权自行委托第三方提供采购所需要的维护服务，由此造成的包括但不限于第三方维保费用、采购人其他经济损失等均由服务提供商承担赔偿责任。

4、服务提供商在服务期限内需严格遵守服务质量承诺及相关管理规定确保服务质量，对于违反服务质量承诺和服务要求的，服务提供商应向采购人承担相应的违约责任。

5、服务提供商交付的服务不能满足采购人要求的，采购人有权要求服务提供商整改，并由服务提供商承担由此产生的费用。服务提供商在采购人指定期限内拒绝整改或整改后仍不符合要求的，采购人有权解除合同，服务提供商除向采购人退还对应服务的合同金额外，还应额外赔偿因此给采购人造成的经济损失。

6、有以下情形之一的，采购人有权解除合同，并不再支付当期合同款项，服务提供商应按合同总金额的20%向采购人支付违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，服务提供商应另行赔偿采购人，具体情形如下：

6.1 未经甲方书面同意，服务提供商将合同项下的权利或义务转让，或将合同项下服务转包或分包的；

6.2 因服务提供商原因导致采购人设备损坏、重大故障、系统信息丢失、人员伤亡或者安全、消防等责任事故，给采购人造成重大损失或重大影响的；

6.3 法律规定的其他情形。

6.4 损失包括直接经济损失和合同履行后可以获得的利益、预期利益及合理的调查费、评估费、鉴定费、公证费、诉讼费、交通费、律师费、保全费、保险费等相关法律费用。

#### 四、付款方式

合同的每笔款项以人民币转账方式支付，服务提供商提供：

- 1、合同；
- 2、服务提供商开具的正式发票（增值税普通发票）；
- 3、按合同执行的季度服务报告；

具体付款方式：实行先服务后付款，合同总额分 12 期支付，每服务满 3 个月结算一次，若质量考核合格，乙方须提供相应金额¥\_\_\_\_\_元的发票，甲方收到乙方发票并审核无误后，一个月内支付该笔款项，如此类推，直到服务期满。

每服务满三个月，由采购人的相关科室负责人等组成考核管理小组进行质量考核（详见附件《质量考核表》），服务提供商根据考核结果提供相应金额的普通发票，采购人收到发票并审核无误后，采购人支付该笔款项。

附件：《质量考核表》

中山市小榄人民医院信息科对外委托服务质量考核表			
服务项目名称 (内容)		项目服务周期	
服务供应商名称		供应商项目经理	
服务供应商地		联系电话	
主要服务内容			
本次考核周期			
对服务供应商提供的服务评价			
供应商提供的服务是否满足服务合同要求：（满分 50）		考核分值：	
供应商工程师是否准时到达现场：（满分 10）		考核分值：	
对供应商工程师服务态度的满意度为：（满分 10）		考核分值：	
对供应商工程师工作能力的满意度为：（满分 15）		考核分值：	
对供应商提供本合同要求的服务的总体满意度为：（满分 15）		考核分值：	
		总分值合计：	
其他意见或建议：			
双方签名确认			
小榄医院管理人员：		供应商项目经理：	
日 期：		日 期：	
说明：考核分数 $\geq 80$ 分，视为合格，不予以扣减；考核总分低于 80 分，每低一分扣减当期服务费用 500 元（如考核分数为 75，则扣 2500 元）；考核分数 $< 70$ 分的，采购人有权终止合同。			