

合同编号：

技术服务合同

项目名称：平顶山市第一人民医院信息系统年度维保服务项目

委托方（甲方）：平顶山市第一人民医院

（合同专用章）

受托方（乙方）：东软集团股份有限公司

（合同专用章）

签订时间：2025 年 12 月 31 日

签订地点：平顶山市卫东区优越路院区

本合同甲方委托乙方就项目进行专项技术服务，并支付相应的技术服务报酬。
双方经过平等协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，根据《中华人民共和国民法典》的规定，达成如下协议，并由双方共同恪守。

第一条 甲方委托乙方进行服务的内容如下：

1.技术服务的目标：平顶山市第一人民医院信息系统年度维保服务。

2.技术服务的内容：对医院现有核心业务系统(HIS、LIS、PACS、电子病历、集成平台、手麻系统、互联网医院等关键业务系统)的运维服务，以保障系统稳定运行。

详细要求见附件。

第二条 乙方应按以下要求完成技术服务工作：

1.技术服务地点：平顶山市第一人民医院；

2.技术服务期限：一年；

3.技术服务质量要求：合格，符合国家现行的质量标准且满足采购人需求。

第三条 为保证乙方有效进行技术服务工作，甲方应当向乙方提供下列工作条件和协作事项：

1.提供技术资料：

(1) 提出准确的服务请求，提供有关的背景资料、技术数据等。

2.提供工作条件：

(1) 积极配合乙方提出的配合请求，提供必须的工具软件，提供其他工作、生活条件，及时按照合同约定方式对乙方提供的执行文档进行确认。

(2) 允许乙方拨号访问软件正在运转的设备，享有与甲方员工同样的接触设备的权利。

(3) 负责监督、控制及管理软件的使用，负责实施信息保护及建立备用设施以防止软件或设备出现错误或发生故障。

(4) 应记录并及时将有关软件的错误或故障报告给乙方。收到乙方的解决办法后，应在2个工作日内采取必要的措施纠正这些错误或故障。

(5) 保存所有的当前程序和数据备份。

(6) 约束其员工正确使用和应用软件。

(7)甲方应指定熟悉软件操作的人员作为和乙方之间有关服务请求登记和报告的联系人。

(8)甲方需要安装使用非合同中乙方提供的软件产品时,由甲方自行提供软件介质,乙方可以协助安装,但乙方不承担安装后果。

(9)按照合同约定,及时完成验收工作。

第四条 甲方向乙方支付技术服务报酬及支付方式:

1.技术服务费总额为¥ 772000.00 元 (大写人民币 柒拾柒万贰仟元整)。

2.具体支付方式和时间如下:

合同签订生效后,甲方对乙方付款百分之五十,一年维护期满后,甲方付款剩余百分之五十尾款。

付款方式:甲方自带汇票/电汇/支票;

乙方收到甲方相应付款后开具等额的增值税发票

乙方开户银行名称、地址和账号为:

账户名: 东软集团股份有限公司

开户银行: 招商银行沈阳南湖科技开发区支行

地址: 沈阳市浑南新区新秀街2号

账号: 240380425610001

第五条 双方确定因履行本合同应遵守的保密义务如下:

1.保密内容(包括技术信息和经营信息):

(1)双方都有责任对对方提供的技术情报、资料数据及商业秘密保密,不得向第三方泄露。

(2)未经对方同意,任何一方不得以任何形式公开合同及其相关附件内容。

(3)双方在未征得对方同意的情况下,不得向第三方泄露在项目中接触到的需要保密的情报和资料。

(4)任何一方未征得对方同意,不得为任何其他目的而自行使用或允许他人使用从对方获得的信息(包括但不限于所有的报告、摘录、纪要、文件、计划、报表、复印件等)。

2.涉密人员范围:

双方参与及知悉项目的所有人员。

3.保密期限:

合同期间及合同终止后__1__年内。

4.泄密责任:

任何一方违反保密义务的,须向对方支付合同总额 10%(百分之十)的违约金,不足以弥补对方损失的,应当另行赔偿。

第六条 本合同的变更必须由双方协商一致,并以书面形式确定。

第七条 技术服务工作成果验收:

对于乙方所完成的某一项或某几项技术服务,甲方应在服务完成后的当日或下一个工作日签署服务内容确认表,对乙方的服务进行验收确认。

如甲方对乙方某次提供服务的质量有异议,须在乙方提供当次服务当天或下一个工作日内以书面方式向乙方提出,如该异议成立,乙方将根据合同要求进行整改。

如果甲方在上述期限内未就乙方服务质量提出书面异议,则视为乙方提供的服务符合合同要求。

第八条 双方确定:

1.在本合同有效期内,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,归(☐甲、☐双)方所有。

2.在本合同有效期内,乙方利用甲方提供的技术资料和工作条件完成的新的技术成果,归(☐乙、☐双)方所有。

第九条 双方确定,按以下约定承担各自的违约责任:

1.甲方的违约责任:

(1)未按约定提供工作条件或完成配合事项,或者提供工作条件、完成配合事项不符合合同约定影响服务进度和质量的,乙方的服务期限顺延。

(2)因甲方违约导致本合同终止的,乙方有权按已履行完毕的服务期限向甲方收取对应合同价款。

2.乙方的违约责任:

(1) 乙方提供服务不符合合同约定，负责返工或提供补救措施，但甲方使用、保管不当造成设备损坏或由于甲方原因造成缺陷的除外。

(2) 乙方未按照合同约定完成服务工作，部分或全部免收当次服务费用，每发生一次支付合同总额 1% 的违约金，给甲方造成损失的还应据实赔付。

(3) 下列情况下造成服务不符合约定，乙方不承担违约责任：

- A. 设备使用过程中因设备自身的问题而造成的故障；
- B. 乙方服务范围外的其它设备出现故障而导致的系统故障；
- C. 第三方操作系统、数据库平台缺陷；
- D. 甲方操作人员安装软件不正确，或在使用软件时违反操作规程；
- E. 甲方安装盗版软件、与业务无关的其他软件、上网下载软件、玩电脑游戏等，使系统感染病毒或破坏系统；
- F. 甲方人员擅自变更设备配置；
- G. 不可抗力造成的系统故障。

第十条 双方确定，在本合同有效期内，甲方指定 王洪彬 为甲方项目联系人，乙方指定为 李广岳 乙方项目联系人。

一方变更项目联系人时，应当及时以书面形式通知另一方。未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应承担相应的责任。

第十一条 双方确定，出现下列情形，致使本合同的履行成为不必要或不能的，可以解除本合同：

- 1. 发生不可抗力；
- 2. 因一方违约使合同不能继续履行或没有必要继续履行；

第十二条 争议的解决办法

在本合同履行过程中如发生争议，双方应当协商解决。

双方不愿协商解决或者协商不成的，双方商定，由合同签订地人民法院管辖。

第十三条 其他

1. 甲乙双方对于合同履行过程的相关文档（包括但不限于服务申请单、服务内容确认表等），以下确认方式均具有法律效力：加盖公章、加盖项目专用章、加盖使

用部门或参与验收部门的部门印章；服务内容确认表上加盖验收专用章；合同约定的授权代表或者各方出具有效授权的授权代表签字；项目参与人员通过使用公司邮箱发送邮件方式申请服务或对于服务完成情况的确认；依合同约定逾期未提出书面异议视为验收通过。

2.不论本合同是否有其他约定，任何原因（包括但不限于合同约定、双方协商一致、一方违约、第三方原因或不可抗力等）导致本合同提前终止或解除的，甲方均应于本合同终止或解除之日起10日内，按照合同约定的服务期限及价格标准，向乙方支付乙方已履行的服务期限所对应的合同价款，但若因乙方责任引起的甲方有权直接从应付款中扣除。

3.甲方承诺，在双方业务往来期间以及合作终止后三年内，不对乙方同类业务人员（包括但不限于董事、经理、职员等）采取任何手段使其离开乙方到甲方或甲方关联公司工作或任职。若出现该类情况，则属甲方违约及侵犯乙方合法权益的行为，甲方应按本合同总额的30%(百分之三十)向乙方支付违约金。

4、乙方为甲方提供的驻场工程师项目经验不低于三年，乙方提供的驻场人员按照甲方工作考勤要求在甲方提供的指定地点执行办公，非工作日之外则由乙方提供远程技术支持人员，确保甲方的信息系统能得到7*24小时的技术支持。

5.乙方须独立承担服务期内系统运维职责，确保业务连续、稳定运行，并全权负责解决运维过程中出现的一切问题，且服务质量不得低于招标文件规定的标准。

第十四条 本合同自甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖甲乙双方公章或合同专用章之日起生效。本合同一式肆份，双方各执贰份，具有同等法律效力。

（以下无正文）

甲 方	单位名称	平顶山市第一人民医院		
	法定代表人	(合同专用章)		
	联系人	(签章)	授权代表	(签章)
	通讯地址	王洪彬		
	网 址	平顶山市新城区未来路和吉祥路交叉口		
	电 话		传 真	
	开户银行			
	账 号		邮政编码	467000
乙 方	单位名称	东软集团股份有限公司		
	法定代表人	(签章)	授权代表	(合同专用章)
	联系人			
	通讯地址	沈阳市浑南新区新秀街2号		
	网 址	http://www.neusoft.com		
	电 话	024-83667788	传 真	024-23783616
	开户银行	招商银行沈阳南湖科技开发区支行		
	账 号	240380425610001	邮政编码	110179

服务内容及要求

一、总体要求:

为保障医院信息系统(现有信息系统维东软公司一体化系统,含 HIS、LIS、PACS、电子病历、集成平台、手麻系统、互联网医院等关键业务系统)的稳定运行,满足国家有关部门数据上报要求。拟申请对医院现有核心业务系统(HIS、LIS、PACS、电子病历、集成平台、手麻系统、互联网医院等关键业务系统)采购运维服务,以保障系统稳定运行,运维期 1 年,要求固定驻场开发工程师不少于 1 人,驻场工程师具备 3 年以上工作经验。

主要工作内容包括:

- 1、保障医院业务系统稳定高效运转。
- 2、对医院业务改造需要做到及时处理。
- 3、协助信息中心进行信息系统的培训工作及医院信息化工作配合。
- 4、对现有业务系统功能进行本地化升级改造。

二、技术需求及要求

1、运维要求

1.1. 运维期 1 年,核心业务系统(HIS+EMR)要求固定驻场工程师 1 人,驻场工程师具备 3 年以上工作经验,非核心业务系统远程+现场服务。

1.2. 对医院提出的双方约定的本地化需求进行定制开发。

1.3. 异常数据的处理

根据医院需求和数据完整性的要求,及时、准确的处理 HIS 数据库中的异常数据。

1.4. 报表统计

根据科室提出的需求,及时开发科室所需报表。

1.5. 系统故障现场处理

发生系统故障,在电话和远程服务无法及时解决的情况下,保证 2 小时内工程师赶到现场处理。

1.6. 系统 BUG 修改

在医院操作人员和现场测试中发现的 bug，优先进行处理。

1.7. 基础数据的协助和维护工作

协助院方工作人员完成人员、科室、等相关基础数据的维护操作。

1.8. 已有第三方接口的维护服务

已有第三方接口配合厂家进行双方数据的校验和维护。

1.9. 医保系统目录更新与日常服务

根据医保中心的要求，及时进行医保目录更新，配合医保办和信息科进行每月
的数据对账工作。

1.10. 医院信息系统培训服务

协助信息中心进行信息系统的培训工作。

1.11. 节假日重点保障服务

节假日根据情况安排人员远程、电话值班。保证现场问题及时解决。

1.12. 医院信息系统技术咨询服务

定期安排咨询工程师来院进行技术和业务方面的交流，并向院方提供流程优化
建议。

1.13. 驻场服务人员管理要求

服务工程师正常工作日按医院作息时间表按时到岗。

驻场人员离场前须向医院信息科请假报备。

驻场人员须遵守医院信息安全管理规定。

2、需求改造和对接

2.1 互联网医院功能进行本地化适应性改造

2.1.1 电子健康卡

支持基于微信小程序实现在线申领电子健康卡，通过填写身份证件信息（或上传身份证件）、联系方式，经实名认证后注册电子健康卡。注册、升级后的电子健康卡，支持自动与院内就诊卡建立绑定关系。支持与微信公众号的电子健康卡信息完全打通并保持一致。

2.1.2 检查预约

支持对接院内统一预约平台，实时查询患者待预约的检查项目信息。内容包括申请单号、申请项目、开单医生、开单时间。

支持预约前提示患者在线阅读检查须知、注意事项，提示内容支持管理平台配置。

支持以院区、日历形式展示检查项目的排班信息，排班日历支持按月快速切换。有排班的日期，系统以高亮、特殊标志等醒目的形式展示。

支持未执行的检查项目，在线变更预约时间，可变更次数支持系统配置。支持在线取消预约，取消后可重新发起预约。

支持预约成功后自动生成流程指引单。包括个人预约电子码、申请单信息、患者信息、签到信息、检查信息、注意事项信息。

2.1.3 医保移动支付

支持微信小程序与医保平台对接能力，能够自动上传诊间费用明细，并完成医保预结算操作。

支持调用医保平台结算接口，发起医保支付结算流程。支持使用医保个账进行支付操作。医保结算完成后，自动发起自费部分的支付。

支持对接医保平台结算撤销/退费接口，确保支付费用能够原路返还。

2.1.4 排班管理

支持在线咨询、在线复诊的全院统一排班。支持按科室、医生、日期、时段设置自动排班模板，系统每天定时生成医生排班号源。

支持按出诊时间、出诊科室、出诊医生等条件，查询全院统一排班、医生自主排班的全部信息。

支持对已生效排班记录的封班、停诊操作，停诊后自动向患者发送停诊通知，退号退费。

支持免费号、慢性病挂号功能，可由排班统一控制。

2.1.5 在线复诊

支持患者预约挂号前，进行复诊条件的限制判定。180天内有本科室门诊就诊

记录的患者，方可允许挂号。支持根据医院要求调整限制天数。

支持医师接诊时查看患者院内既往病史记录，包括病情诊断、医嘱处方、电子病历、检查检验报告、治疗费用信息。若不符合互联网医院就诊要求，可选择拒诊，系统自动为患者退号退费。

支持 HIS 系统维护互联网医院药品、检查、检验项目目录和常用组套，医生在线选择组套快速开立处方。

支持对接合理用药系统，通过合理用药系统的自动审方规则，做统一的用药检查。支持特殊处方发送药师的人工审核。

支持医生在线书写电子病历（ICD 诊断、患者主诉、既往史、家族史、过敏史、医嘱处置等）。提前病历前，支持对接院内 CA 系统，使用电子签名进行认证，病历信息同步接入 EMR 系统。

2.1.6 系统对接

支持对接院内合理用药系统，对互联网医院药品处方进行统一的用药检查。

支持对接院内 CA 系统，医生提交病历时支持上传电子签名。

支持对接院内短信平台，实现互联网医院业务过程中的短信消息推送。

支持对接院内随访系统，为随访系统提供患者消息推送的接口服务。

2.2 门（急）诊诊疗信息数据（门诊病案首页）自动上传

功能清单	功能说明
内置国家样例模板	需内置国家卫健委发布的《门（急）诊诊疗信息页质量管理规定》中的诊疗信息页示例模板，满足国家推荐示范效果，安装即可使用。
模板个性化调整	支持在国家示例模板基础上根据医院的实际情况进行模板调整，可快速响应政策性提取新的数据需求。
数据采集平台	需具备智能化数据采集中心平台，对数据生成进行可视化管理。

数据标准化	需按《门（急）诊诊疗信息页数据采集质量与接口规范》将患者门（急）诊数据与信息页数据进行对照，使数据规范化、标准化、完整化。
数据自动采集	需支持在数据采集平台上部署数据采集服务，根据医院实际需求，灵活获取诊疗患者信息，每天定时获取患者基本信息、就诊过程信息、诊疗信息、以及费用信息，应采尽采的原则，避免医务人员重复填写，提高数据质量、减少工作量。
诊疗信息页编辑	支持门诊医生可查看诊疗信息页，视情况可进行微调。
诊疗信息页导出	支持导出患者诊疗信息 PDF 文件。
诊疗信息页打印	支持导出患者诊疗信息预览打印。
灵活的采集接口	需内置标准的采集接口，支持东软体系的产品兼容，无须单独接口开发节约实施周期，同时也能灵活应对不同医院存在各种三方厂商的情况。
预置上报数据接口	依据《门（急）诊诊疗信息页数据采集质量与接口规范》，系统自动生成上报 CSV 数据到指定目录，满足后续上报要求。

2.3 河南省医保“一码付”数据对接改造服务

根据《河南省医疗保障局关于开展医保码一码付建设工作的通知》和《平顶山市医疗保障局关于开展医保码一码付建设工作的通知》的文件要求，依托全国统一的医保信息平台，实现参保人在定点医疗机构结算窗口、自助机、诊间、病区、医保刷脸终端等线下医保结算场景，仅需一次医保码展码即可同时完成医保结算和个人自费支付，有效解决就医流程中多次展码问题，提升参保人就医购药体验。

按照国家医保局医保码一码付接入规范，完成查询用户一码付状态、获取一码付付款凭据两个接口的改造和对接工作，实现医保码一码付功能。

2.4 河南省医疗保障信息平台定点医药机构接口对接

根据《河南省医疗保障信息平台定点医药机构接口规范 v1.4》、《关于加快推进医保药品追溯码信息采集工作的通知》文件的要求，对院内业务系统涉及进销存管理、门诊结算、住院结算相关的信息系统进行改造和对接，实现院内业务系统在进销存管理、门诊结算、住院结算时的药品追溯码的上传工作。避免因药品追溯码上传原因造成的医保拒付和无法结算。

具体接口修改和改造内容如下：

(1) 2102/2207/2304 增加本次结算应上传最小包装药品追溯码数量、本次结算应上传耗材追溯码数量字段。

(2) 调整 3505、3505A 接口 mdtrt setl type 字段为必填。

(3) 调整 3512、3513 出参增加定点归属医保区划字段。

(4) 4101A 接口的入参结算清单信息增加字段入院科别。

(5) 4101A 接口特级护理天数长度修改为 11、3。

(6) 3501, 3501A, 3502, 3502A, 3503, 3503A, 3504, 3504A, 3505, 3505A, 3506, 3506A 输入参数，医疗目录编码(med_list_codg)修改为非必填。3505, 3505A 输入参数，药师姓名(phar_name)，药师执业资格证号(phar_prac_cert_no)修改为非必填；3505 药师执业资格证号 3505A 输入参数，药师姓名(phar_name)，(phar_prac_cert_no)修改为非必填。

三、售后服务：

在一年的维护期内，乙方在接到甲方通知后，应在 24 小时内对软件进行维修，否则甲方有权委托第三方，因此产生的费用由乙方承担。

