



合同编号：

Ver 1011



软件系统维护 服务合同

甲方（买方）：叶县人民医院

乙方（卖方）：众阳健康科技集团有限公司





甲乙双方根据相关法律规定,本着平等互利、诚实信用的基本原则,经协商一致,就甲方向乙方购买 医疗信息化软件 维护服务事项达成以下合同条款,以资共同遵守。

第一条 服务内容、期限、金额

1.1 服务项目所在地点: 吐县人民医院。

1.2 服务内容:

(1) 医疗信息化规划建设咨询。主要包括根据客户建设目标,目前待解决的难点痛点问题,从信息化建设角度提出相关规划方案及建议。

(2) 安排固定客服专员,并安排不低于一名资深工程师驻场为医院提供服务,通过服务跟踪客户问题的沟通解决进度,定期将客户所提交客服问题汇总整理并以邮件或微信形式发送客户指定负责人,内容包括问题详述、处理办法、处理进度、完成时间或预计完成时间等。

(3) 定期有针对性对相关科室进行强化培训,主要包含软件最新版本功能介绍、日常操作注意事项、常见问题处理方法等。

(4) 已上线模块(不包括非众阳自主产权产品)版本当前架构主版本内的补丁升级,BUG修复,性能优化提升等。

(5) 日常问题处理,主要包括维护常用报表,解答软件操作上的疑问,协助指导客户维护基础数据。

1.3 服务方式:

(1) 远程支持:乙方客户服务人员通过《客户服务系统》,远程解决甲方提出的技术问题。

(2) 电话支持:乙方客户服务人员通过客服电话,解决甲方提出的技术问题。

(3) 现场维护:乙方派遣技术人员到甲方指定现场解决远程服务无法解决的问题。

(4) 系统维护:根据甲方要求乙方在不改变原系统整体结构的前提下对原系统进行相应的调整,调整的内容须由双方协商一致后确定。

(5) 接到甲方《客户服务系统》提出关于软件的服务请求后,在规定时限内给予响应并提供服务。具体细节如下:

(1) 一级故障(重大故障):指软件在运行中出现系统瘫痪或服务中断,导致软件基本功能不能实现;业务中断系统全面瘫痪 10 分钟以上或导致关键业务数据丢失的故障(处理优先级为最高级)。

(2) 二级故障(主要故障):指软件在运行中出现的直接影响业务,导致系统性能或服务能力部分丧失的故障;软件在运行中出现的故障具有潜在的系统瘫痪或服务中断的危险(处理优先级为高级)。

(3) 三级故障(次要故障):指设备或软件在运行中出现的,影响系统功能和性能,但关键业务不受影响的故障(处理优先级为普通级别)。

(4) 必须设立 7x24 的值班响应电话,并安排有经验的工程师现场处理问题。当软件出现故障时,非上班时间和节假日可直接通过电话联系对应工程师或驻场工程师,对于一类和二类故障等级,确保 5 分钟内回复;对于三类服务等级,确保 30 分钟内回复,微信问题处理群内回复消息在 2 分钟内,受理问题后应及时进行处理,原则上不影响业务的当天处理完成,影响业务的半小时内处理完成。

(5) 按要求对维护服务范围内的软件系统进行日常维护与定期的全面排查,及时发现运行中存在的隐患,通过系统调整等手段,减少系统发生故障的概率,保证系统稳定、高效运行。

(6) 现场驻场工程师不低于一名,应每季度至少一次对科室进行回访,包括对医院数



据中心设备及数据库进行同步巡检,并填写巡检记录表。并在巡检完成后三个工作日内提交巡检报告。建立问题处理台账,并根据系统运行情况向院方提供软件运行的合理化建议和方案。在系统巡检过程中针对科室反馈的问题进行分析处理,并将常规性操作编写操作说明文档,方便院方操作人员与信息科使用与维护。

(7) 对于通过电话支持不能解决的软件故障,应迅速提供现场技术服务,安排经验丰富的技术支持工程师赴现场分析故障原因,制定故障解决方案,并最终排除故障。排除故障后会根据此次故障编写故障分析报告,分析报告主要包含此次故障原因和日后如何避免的方案。

现场驻场人员必须具备一定资质与工作经验,并向信息科备案,工程师更换需要重新进行备案。

1.4 服务期限:自 2026 年 8 月 1 日起至 2027 年 7 月 31 日止。

1.5 服务费金额:¥ 398000 元(人民币大写叁拾玖万捌仟元整)。

其中增值税税额:¥ 22528.30 元(人民币大写贰万贰仟伍佰贰拾捌元叁角)。

1.6 本合同期满后,双方协商,甲方可要求乙方继续提供软件运行维护服务,双方应重新签署新的服务合同。

第二条 双方权利和义务

2.1 甲方权利和义务

2.1.1 甲方应提供乙方工作所需环境,包括但不限于软硬件环境、工作场所、项目实施人员的工作保障(主要包括:提供办公设备);甲方所提供的前述环境是否合格应经双方书面确认。

2.1.2 甲方应向乙方提供并允许乙方为软件项目的维护服务工作目的而使用合同双方商议确认的信息、数据、资料。

2.1.3 甲方有权监督本项目的维护服务工作过程,并指派授权人李豪然对于乙方按照合同约定所完成工作内容予以确认。甲方如变更授权人,应提前 15 工作日书面通知乙方变更后的授权人信息。

2.1.4 如乙方履行本合同过程中需要与第三方进行配合的,甲方应负责协调乙方与第三方的工作。

2.1.5 甲方应按本合同第三条的约定向乙方支付款项。

2.1.6 甲方的其他权利和义务: ___。

2.2 乙方权利和义务

2.2.1 乙方保证软件项目的维护服务工作符合合同约定的质量要求。

2.2.2 乙方保证其现场软件项目的维护服务人员拥有从事本项目维护服务工作的资格和水平。

2.2.3 乙方保证在合同履行过程中不侵犯第三方知识产权。

2.2.4 乙方人员在甲方现场工作期间,应严格遵守甲方的有关规章制度。

2.2.5 乙方在合同维护有效期内提供众阳软件系统技术服务与技术支持。

2.2.6 乙方的其他权利和义务: ___。

第三条 付款及开票

3.1 甲乙双方约定每半年为一个付款周期,半年期满后根据甲方考核结果按照合同额 50%,即 199000.00 元(人民币大写:壹拾玖万玖仟元整)减掉考核扣除部分,剩余部分为实际支付金额。甲方在本合同约定服务期满后,按照甲方考核结果,向乙方支付本合同约定款项的剩余 50%,即 199000.00 元(人民币大写:壹拾玖万玖仟元整)减掉下半年考核扣除部分,



剩余部分为实际支付金额。

3.2 甲方应将货款电汇至以下乙方账户：

开户名称：众阳健康科技集团有限公司
开户行：中国工商银行济南自贸区新泺大街支行
银行帐号：1602160219000270685

3.3 乙方应向甲方提供相应的、符合国家规定的增值税普通发票。甲方的开票信息：

公司名称(全称)：叶县人民医院
统一社会信用代码：12410422416965228W
开户银行：中国银行叶县支行
银行账户：262431202497
地址：叶县昆阳镇健康路西段
电话：03753315111

第四条 知识产权及保密

- 4.1 乙方依照本合同向甲方交付的工作成果的知识产权归乙方所有。甲方享有非独占且不可转让的内部使用权。
- 4.2 在本合同签订前已经存在的或履行过程中产生的其他成果,包括但不限于设计方案图纸、各种说明书、测试数据资料、计算机软件、技术诀窍以及其他技术文档,知识产权归属原创权利人所有。
- 4.3 甲乙双方任何一方应对在本合同签订或履行过程中所接触到的对方的一切保密信息,包括但不限于前述的知识产权信息、技术资料、技术诀窍、业务经营信息、内部管理方法、内部规章制度以及其他与企业经营相关的信息,负有保密义务。未经对方的事先书面同意,不得进行任何形式的使用或者透露给任何第三方。本合同终止后,一方将立即归还从对方处获得的一切保密信息,或者以对方认可的方式进行销毁。
- 4.4 保密期限不受本合同期限的限制,在本合同履行完毕后 10 年内,保密信息接受方仍应承担保密义务。

第五条 违约责任

- 5.1. 甲乙双方任何一方不履行本合同义务或者履行本合同义务不符合合同约定的,均视为违约。违约方应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。
- 5.2. 甲乙双方在完成双方签署的书面确认事项后,任何一方提出变更要求,导致项目进度延迟的,不视为对方违约;因此而给对方造成损失的,由提出变更一方承担相应的责任。
- 5.3. 因甲乙双方任何一方的原因致使另一方遭受第三方追诉的,违约方应赔偿由此给另一方造成的损失。
- 5.4. 甲方无特殊原因未按约定时间履行付款义务的,甲方应承担违约责任,每逾期一日,按应付未付款的 0.1% 向乙方支付违约金,违约金总额不得超过逾期款项的 10 %。
- 5.5. 甲方未按照本合同约定支付相应服务费的,乙方将中/终止服务,由甲方自行承担由此造成的全部损失。在甲方支付服务费后,乙方将继续提供服务。
- 5.6. 因甲方的原因或与甲方具有协作关系的第三方的原因导致项目进度延迟的,乙方不承担违约责任,因此而给乙方增加工作量的,甲方应按照双方协商一致的确认结果给予补偿。
- 5.7. 因乙方原因造成不能按约定时间进行本合同履约的,乙方应承担违约责任,每逾期一日,按应付未付款的 0.1% 向甲方支付违约金,违约金总额不得超过逾期款项的



10 %。违约金的支付并不能免除乙方继续履行合同的义务。

- 5.8. 违约方的全部赔偿责任，包括但不限于因合同、侵权、违约或者违反保证或其他引起的赔偿，累计不超过本合同总价款的 20 %。

第六条 责任限制

6.1 在任何情况下，乙方无须就下列情形承担责任：

- (1) 第三方对甲方提出的索赔要求，但依本合同约定应由乙方承担的除外；
- (2) 乙方已交付的合同系统和技术资料的丢失或损害，或已交付的合同系统因系统使用者操作不当及其他不可归责于乙方的原因，导致的数据丢失、设备损坏或其他损失；
- (3) 因甲方使用非本合同约定的第三方软件或设备导致的系统无法正常运行；
- (4) 因硬件设备故障而导致合同系统运行异常；
- (5) 因政府行为，包括但不限于国家政策、法律、法规的限制，导致合同无法部分或全部履行或履行迟延；
- (6) 甲方的任何间接经济损失；
- (7) 其他 \ 。

6.2 在任何情况下，甲方无须就下列情形承担责任：

- (1) 第三方对乙方提出的索赔要求，但依本合同约定应由甲方承担的除外；
- (2) 乙方的任何间接经济损失；
- (3) 其他 \ 。

第七条 不可抗力

- 7.1 本合同中不可抗力指地震、台风、火灾、水灾、战争、罢工以及其他双方不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。
- 7.2 由于不可抗力致使合同无法履行的，受不可抗力影响一方应立即将不能履行本合同的事实书面通知对方，并在不可抗力发生之日起十五日内提供相关证明文件。
- 7.3 本合同在不可抗力影响范围及其持续期间内将中止履行，本合同执行时间可根据中止的时间相应顺延，双方无须承担违约责任。不可抗力事件消除后，双方应就合同的履行及后续问题进行协商。如果不可抗力原因造成本合同中止履行超过 90 个工作日，任何一方均有权解除合同。
- 7.4 一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

第八条 争议解决方式

- 8.1. 本合同适用中华人民共和国法律。
- 8.2. 凡因本合同引起的或与本合同有关的任何争议，合同双方可通过协商解决，协商不成，按照以下第 (一) 种方式解决：
(一)向甲方所在地人民法院起诉。
- 8.3. 在诉讼期间，本合同不涉及争议的条款仍须履行。

第九条 合同的变更、转让和终止

- 9.1 本合同一经生效，非经甲乙双方书面同意，任何一方以任意方式对合同条款的增减及其他变更均无约束力。
- 9.2 非经一方书面同意，另一方无权转让本合同及该合同约定的全部或部分权利、义务。
- 9.3 甲乙双方全部履行合同及相关附件约定的义务后，本合同自然终止。本合同及相关附件任何条款之法律效力于尚未终止前，均及于双方当事人和各自的承继人、受让人。
- 9.4 任何一方如进入破产程序，另一方有权解除本合同，但必须以书面通知对方。



第十条 接口服务：

合同约定时间内乙方负责免费为甲方新增的检验检查设备接口改造及对接，如检验科仪器类接口、手麻、血透等设备接口，设备对接数量不受限制，设备供应商支付费用的除外。

医院采购的非众阳系统软件，众阳提供标准 API 接口文档由第三方进行对接，众阳负责配合最终实现对接，相关费用由第三方承担。政府类指令性接口（含医保类、各级卫健委、政策性接口、医药管理部门及市场监管部门等对接类及对应类别接口）由众阳配合相关部门进行对接，不再额外收取接口费用，清单分类如下：

- 1、医保类接口：包括但不限于国家医保系统接口，支付宝移动医保支付接口。
- 2、设备类接口：包括但不限于自助机系统接口，中药房配药机接口，自动发药机接口，中药颗粒调配机接口，血糖仪接口。
- 3、政策性接口：包括但不限于市健康平台数据传输对接接口，平顶山健康卡管理系统接口，微信公众号电子健康卡系统接口等国家政策产生的接口。
- 4、第三方软件接口：包括但不限于医保 DIP 系统，PACS 系统，远程心电中心系统接口，医技集中预约平台接口，不良事件系统接口，数字签名系统接口，无纸化病历归档系统接口，电子发票系统接口，电子血糖系统接口，胸痛、创伤、卒中三大中心系统接口，医疗 VTE 系统接口，医院绩效考核系统接口等医院采购的第三方系统。
- 5、政府指令性接口：各级党委、政府（包括但不限于各级党政管理部门如：卫健委、疾控局、医保局、审计局、乡村振兴局、财政局、保监局（医疗商业保险）、市场监管局等各级党政机关下发的行政指令性接口）。

第十一条 其他

- 11.1 本合同书一式肆份，甲方贰份，乙方贰份，自双方加盖公章或合同章之日起生效，原件、传真及扫描件具有同等法律效力。
- 11.2 除双方在合同中约定的条款外，其他未尽事宜均以合同附件或其他形式另行约定，并构成本合同不可分割之组成部分。本合同的内容及其有关的附件是甲乙双方关于此次合作所最终确定的全部内容，双方均承认其已审阅、理解本合同及相关附件的内容，并同意取代甲乙双方之间此前关于此次合作所做出的任何口头或书面的承诺。
- 11.3 本合同各条款的标题只是为了阅读和援引方便而设立，当某个条款具体内容与标题的含义不一致时，不影响该条款具体内容之效力。
- 11.4 任何一方未行使其于此合同项下的任何权利均不得构成或被视为该方对这些权利或其它权利的放弃或丧失。
- 11.5 如果此合同中的任何条款或约定被认为非法或不可执行，则除这些条款和约定以外的其他条款的效力和可执行性不得因此而受到影响。
- 11.6 本合同包含附件 1、维护系统清单，附件 2、服务考核细则
(以下无正文，为签字区)



Ver 1011



甲方（盖章）：



签订日期：

乙方（盖章）：



签订日期：





附件 1:

维护系统清单

编号	名称	备注
1	众阳数字化医院系统软件 (HIS)	
2	众阳医院实验室信息管理系统 (LIS)	
3	众阳医院电子病历系统 (EMR)	
4	众阳门诊电子病历系统	
5	众阳手术麻醉临床信息系统	
6	众阳基于电子病历的重症监护信息系统	
7	众阳基于电子病历的血液信息管理系统	
8	众阳基于电子病历的病案管理系统	
9	四川美康合理用药系统	美康 (跟随 美康公司版 本维护)
10	众阳数字病理信息系统	
11	门诊叫号管理系统	
12	临床路径管理系统	
13	基于电子病历的医院感染管理系统	
14	医院体检信息管理系统	
15	OA 综合办公系统	
16	预约挂号系统	
17	处方点评系统	
18	门诊输液系统	
19	单病种管理系统	
20	随访系统	
21	合理用药升级版本	美康 (跟随 美康公司系 统版本维护)



22	合理用药知识库系统	美康（跟随 美康公司系 统版本维护）
23	心电网络系统	
24	移动护士端系统	
25	移动医生端系统	



附件 2

考核细则

序号	内容	考核办法	备注
1	微信工作群信息长时间无回复,造成科室工作受影响的。	根据信息科汇总进行 0.5%到 1%扣除	
2	依据日常维护类别明细,问题处理时间超过规定时间的,严重影响进度造成医院受相关部门通报、约谈甚至处罚的。	根据信息科汇总进行 0.2%到 1%扣除	根据超期例数进行考核,出现通报、约谈、处罚等严重后果的可累加扣除。
3	因软件存在安全隐患信息科工作人员告知后未及时处理,造成系统出现不稳定甚至瘫痪等严重后果的。	根据信息科汇总进行 0.5%到 10%扣除	
4	因软件漏洞发生网络安全事件的,且软件公司拒不整改	每发现一次扣除维保款 (5%-10%), 给医院造成严重损失的有权利起诉公司承担相关法律责任及赔偿。	发现漏洞售后有能力并及时修复且无不良后果的不扣除
5	因软件出现故障造成全院系统瘫痪长时间未处理对医院工作造成严重影响和经济损失的 (瘫痪超过 4 小时)	无人响应直接扣除 10%, 有工程师处理且处理时间过长的, 根据经济损失情况扣除不低于 10%的维保款, 做出书面分析报告及整改措施。	积极协调处理并在短时间启用备用方案的酌情扣除 (医院需保证已采购对应的灾备系统, 但云资源所具备的高可用功能应随时能用)
6	正常工作日系统出现故障后无法联系到相关工程师对医院正常运行造成影响的科室反映或投诉的	根据信息科汇总进行 0.5%到 1%扣除	科室投诉经查证情况属实的
7	驻场工程师应保持 24 小时通讯工具畅通紧急情况随时处理, 非工作时间(包括夜间)或节假日无法联系到工程师的。	根据信息科汇总进行 0.5%到 1%扣除	如次数过多已经出现明显服务降级可累加
8	同一问题多次出现对医院工作造成影响确定问题在 HIS 一方的。	根据信息科汇总进行 0.5%到 1%扣除	拒不整改的可累加扣除
9	对医院提出的合理化建议经相关科室与软件公司评估后属合理范围的软件应给予支持。	根据信息科汇总不支持进行 0.5%到 10%扣除。	拒不执行的可累加扣除
10	因软件问题造成影响病人正常就诊的, 最终造成纠纷的。	根据信息科汇总进行 0.5%到 5%扣除	因售后团队不配合解决或解决时间过长的
11	因软件功能未实现导致医院电子病历评审无法顺利通过的。	根据实际情况扣除不低于 5%-10%维保款	对医院评审工作不重视, 不配合评



			审专家提出的软件功能实现整改意见
12	软件遗留问题(依据日常维护类别明细,问题处理时间超过规定时间的)服务周期内未解决的,自动转入下一服务周期。	服务期内未完成问题应明确完成时限,当年未完成的每超出一个月扣除 0.5-5%	转入下一个年度仍未完成的应说明原因,无故拖延的按问题数量扣除。
13	系统整体升级云架构后要保证现有软件接口顺利对接,按照对应接口合同配合第三方进行接口调试。因软件公司长时间不响应三方对接需求的原因导致超出接口合同约定对接时间的。	不配合,责任在 HIS 一方的,因软件公司长时间不响应三方对接需求的原因导致超出接口合同约定对接时间的扣款 10%-20%	
14	驻场工程师长时间空缺,未派驻替换人员的。	超过 1 个月扣 1%, 以此类推	按当地工程师平均每月 4000 工资计算

考核说明: 医院成立考核小组, 分别由医院相关部门组成, 考核周期内考核小组会结合众阳售后情况做整体评价并集体确认考核结果。此考核意在规范众阳公司的售后服务, 正常情况下, 扣款比例不超过合同总额的 20%, 若最终考核结果扣款比例超过合同额 20%, 并且给医院造成严重的社会影响或经济损失, 医院有权利起诉众阳公司承担相关法律责任及赔偿经济损失。





日常维护类别明细

问题类型		响应时间	处理时间
业务运行类		实时沟通及分配	实时电话和微信沟通，一般问题及时处理，复杂问题及时提出解决时间及方案。
业务终止类		1 天内分配	优先远程，3 小时内无法恢复立即协调相关人员根据院方要求以最快的方式到现场
日常 客服 问题	新增表单、报表类	2 天内分配	10 天内处理完毕，并反馈至信息科
	报表、表单修改类	2 天内分配	5 天内处理完毕，并反馈至信息科
	数据修改提取、对账类	2 天内分配	7 天内处理完毕，并反馈至信息科
	故障排查类（针对软件类）	1 天内分配	5 天内处理完毕，并反馈信息科排查结果
	转研发类	2 天内分配	依照乙方研发中心需求管理规范
	接口类	2 天内反馈	根据接口合同中约定