

鄂尔多斯市第四人民医院
与东华医为科技有限公司
数字化医院建设
售后服务合同书



2024 年 月 日

合同前附表

合同编号	
合同供货内容	医为产品与相关技术服务及第三方产品及相关集成服务等
甲方（买方）名称	鄂尔多斯市第四人民医院 住所地：鄂尔多斯市东胜区罕台镇 电话： 传真：
乙方（卖方）名称	东华医为科技有限公司 住所地：北京海淀区知春路紫金数码园 3 号楼 14 层(100190) 电话：010-6266-2278 传真：010-6266-2299
合同签署地	北京
合同签署时间	2024 年
合同版本号	
服务期限	2024 年 10 月 1 日至 2025 年 10 月 1 日
年度服务费金额	人民币（大写）捌拾肆万伍仟元整
服务费支付方式	合同开始履行后的 3 个月服务期内，一次性全额支付该年度服务费

目录

1	背景	4
2	甲方应履行的责任和义务	4
3	乙方应履行的责任和义务	4
4	乙方工程师岗位职责及操作守则	5
4.1	乙方项目经理岗位职责	5
4.2	乙方开发工程师岗位职责	5
4.3	乙方项目经理操作守则	5
4.4	乙方开发人员操作守则	6
5	合同履行期限及服务范围	6
5.1	履行期限	6
5.2	服务范围	6
5.3	服务期内接口服务的订阅购买方式	7
6	东华自主软件产品的免费服务及升级约定	7
7	合同总金额及支付方式	7
7.1	合同履行期内服务费用及支付方式	7
8	索赔与罚款	8
9	损害赔偿的排除	8
10	保密	8
11	责任限制	8
12	系统的使用	9
13	不可抗力	9
14	禁止招徕雇佣	9
15	争议的解决办法	10
16	其它	10
	附件一：预计涉及到的新服务清单	12
	附件二：新需求和升级工作标准工作流程	14
	附件三：需求单	15
	附件四：开发计划单	16
	附件五：变更发布申请单	17
	附件六：优先级定义说明	18

1 背景

甲乙双方曾于 2020 年 9 月签订了《鄂尔多斯市第四人民医院数字化智慧医院信息系统信息系统集成实施服务采购项目》计算机软件采购合同，合同总金额为叁佰贰拾陆万捌仟元 整（小写：¥ 3268000 ）；2023 年 6 月签订了《鄂尔多斯市第四人民医院与东华医为科技有限公司数字化医院建设售后服务合同书》计算机软件售后合同，合同总金额为 捌拾肆万伍仟元整 整（小写：¥ 845000 ）；合同所约定的各项事项均已完成，其中，2020 年 12 月开始门诊住院系统全面正式运行。

上述系统自上线正式运行至今，已良好运行近 4 年，根据原采购合同的约定以及为确保乙方及时、有效地为上述系统提供售后服务工作（简称售后服务或服务），甲乙双方经友好协商，签订上述系统软件的售后服务合同。

2 甲方应履行的责任和义务

- 1) 甲方有义务为乙方项目经理和其他工程师提供良好的办公环境（包括办公场所、直拨电话、电脑、打印机、互联网接口等）和测试环境。
- 2) 甲方有责任协助乙方完成流程调研和需求分析。
- 3) 甲方通过乙方的综合业务操作系统（简称 BOS）提交需求，或以乙方提供的统一的需求单格式（见附件三）向乙方提交需求。
- 4) 在乙方程序测试员完成测试后，甲方有责任协助乙方完成程序的联调测试。
- 5) 甲方如需要终止服务需要在已发生的服务期区间内确定下一个服务期是否执行，如正常执行甲方可申请置换本合同服务清单内容，如终止执行需提前告知乙方终止服务合同。

3 乙方应履行的责任和义务

- 1) 乙方所提供的售后服务包括：

- (1) 乙方派遣有经验的 2 名实施工程师作为本项目固定的项目小组，派遣 1 名开发人员作为本项目非固定的项目小组工作，及时解决本地开发需求。除特殊情况并经甲方同意外，工作时间不得离开工作岗位。
- (2) 为双方累计合作已完成上线的各类信息系统和接口进行日常维护升级，保证它们正常稳定运行。

- (3) 合同附件一所约定的系统与所有其它系统、设备的对接服务；具体对接范围详见章节 5.3。
 - (4) 服务期内提供需求的有限开发服务。有限开发服务所对应的工作量详见章节 5.2。
 - (5) 每季度提供针对上述系统的一次巡检情况报告。
- 2) 乙方项目经理及其他工程师在为本项目工作期间必须遵守甲方制定的工作流程、岗位职责及操作守则。
 - 3) 乙方更换项目经理需提前 1 个月向甲方提交申请并与甲方协商一致，同时做好交接工作。
 - 4) 乙方应提供合同附件一所约定系统的操作手册的修订版本，并完成对甲方信息中心工作人员的培训。

4 乙方工程师岗位职责及操作守则

4.1 乙方项目经理岗位职责

- 1) 遵照附件二的约定处理甲方的新需求和系统升级工作。
- 2) 接收甲方 BOS 或书面提交的需求后，根据需求优先级要求（优先级的具体解释见附件六），及时上报公司。
- 3) 每日监督需求完成进展情况，保障其按计划完成，每周向甲方提供需求解决情况汇总表；
- 4) 协助甲方人员进行日常事件及问题处理，并将解决办法告知甲方相关负责人，共同完成更新配置，修订操作手册。

4.2 乙方开发工程师岗位职责

- 1) 按照 BOS 工期表，完成 BOS 上每个需求的相关开发和测试工作；
- 2) 针对新开发需求，提交测试用例。

4.3 乙方项目经理操作守则

- 1) 日常工作时间为 8:00-17:00，禁止迟到早退。
- 2) 进行数据及程序变更前必须经甲方相关负责人同意；通知相关使用部门确认发布时间。
- 3) 按期向甲方提供项目周报、项目月报。

4.4 乙方开发人员操作守则

- 1) 程序变更发布必须通过乙方项目经理同意。
- 2) 程序变更发布前必须在甲方测试环境进行测试并提交测试报告。
- 3) 除特殊情况外，不得在正式环境调试程序变更。
- 4) 程序变更发布后至少在 8:00-17:00 之间观察 4 小时后，方可离开甲方信息中心。
一旦出现与程序变更发布相关的事件，必须立即到达现场解决。

5 合同履行期限及服务范围

5.1 履行期限

本合同履行期限为：2024 年 10 月 1 日 到 2025 年 10 月 1 日。

5.2 服务范围

本合同生效后，本合同约定所服务的产品所对应的原软件采购合同如包含免费服务的有关条款按照原合同日期执行。

本合同服务范围如下：

- 1) 服务所涉及的应用系统清单：乙方提供的售后服务所包含的应用系统为本次合同前甲方历年采购完成及多方合作的各项东华医为数字化医院应用系统及每年度服务期区间内双方更新的服务期清单一共两部分。
- 2) 执行本合同第 5.3 章节接口服务的研发；
- 3) 执行本合同第 3 章约定的其它内容。

不在本合同服务范围内的服务事项如下：

- 4) 超过本合同范围或有限开发服务工作量（上限）（依本节第 2）条的约定）的开发事宜，甲方需要向乙方单独购买。

新需求工作量的核定办法：新需求工作量按人日为单位核定，具体工作量由甲乙双方根据需求共同确定。

本合同约定，乙方人日工作量单价：1000 元/人日。

5.3 服务期内接口服务的订阅购买方式

本合同约定，甲方可向乙方订阅所有接口服务。订阅收费标准：

- 1) 按照甲方规模收取订阅费用（在一个服务期内不限接口数量）；
- 2) 规模标准如下：小型（小于等于 100 张床位）、中型（小于等于 500 张床位）、大型（500 张床位以上）；
- 3) 不同规模订阅价格如下表所列：

服务编号	规模	开放床位数（张）	接口费用（元）
MS001	小型	≤100	100,000
MS002	中型	>100 且 ≤500	200,000
MS003	大型	>500	400,000

本合同约定，甲方 购买 MS002 的订阅服务。

6 东华自主软件产品的免费服务及升级约定

除非有特别说明（不受本条的约束），在本合同履行期内，本合同所约定的服务和售后范围内的东华自主软件产品的免费服务及升级仅包括：东华自主软件产品软件许可范围内产品。

7 合同总金额及支付方式

本合同年度服务费用总金额为 捌拾肆万伍仟 元整（小写：¥ 845000.00 ）。其中历年未缴纳服务费用金额为 0 元整（小写：¥ 0 ）。

7.1 合同履行期内服务费用及支付方式

针对本合同第 5 条所约定的服务内容，经双方协商，年度服务费金额为：捌拾肆万伍仟元整（小写：¥ 845000.00 ）。

本年度年服务费的支付方式：

合同开始履行后的 3 个月服务期内，甲方向乙方支付年服务费的 100%，即人民币 捌拾肆万伍仟元整（小写：¥ 845000.00 ），直至服务期限结束或自然年度内甲方提出终止下一年度服务期为止。

8 索赔与罚款

- 1) 一旦出现系统故障（甲方用户操作失误导致的故障除外），乙方应在 1 周内以书面方式说明事故原因；如故障给甲方造成不可挽回的实际经济损失，甲方有权向乙方提出索赔，乙方须予以赔偿。具体赔偿方式、赔偿金额由双方商议确定。
- 2) 当乙方工程师发生违反第 4 章节所约定的岗位职责及操作守则的行为（简称违规行为）时，甲乙双方应判定违规行为的情节轻重程度，并确定乙方的罚款额度。一次违规行为的罚款额度范围应在人民币 100 元至 500 元之间。

9 损害赔偿的排除

除上述第 8 条规定的赔偿和罚款外，各方明确同意任何一方对意外的、附带的或惩罚性的损害不承担责任，上述损害包括但不限于使用损失、生产损失、利润损失、利息损失、收入损失，以及信息或数据损失，不论违约方是否被告知该等损害发生的可能性或本应意识到该等损害发生的可能。

10 保密

- 1) 甲乙双方应严格保持本条款以及一切与对方的业务、服务对象、雇员、关联方、发展计划、程序、文件、技术、商业秘密、系统和专有技术相关的信息和数据的保密性，除法律要求外，未经另一方的事先书面许可，任何一方不得向任何第三方披露该等信息。
- 2) 本条款的规定在本合同终止后继续有效。

11 责任限制

乙方仅对由于乙方、乙方雇员在履行本合同过程中的疏忽或不当行为（违约或者侵权行为）直接造成的甲方货物或财产的灭失或损坏负责。无论如何，在任何情况下（通过赔偿或其它方式），除非有重大过失或故意行为，乙方的上述责任累计不得超过本合同金额的 30%。

乙方违反本合同的补救措施为由乙方进行修理、重作或更换。如果乙方的修理、重作或更换不能补救该等违约或修理、重作或更换的补偿不适用，乙方应仅就直接损害承担累计不超过本合同金额 30% 的责任。

对于乙方之外的其他方进行的改造或配置提出索赔请求，乙方不负责任。

在可适用的法律允许的范围内，本条对甲方因任何原因向乙方提出的补偿要求作了声明，不论其诉讼形式如何，也不论是基于合同、侵权（包括过失）、严格赔偿责任或任何其它法律理论。本合同各方已经相互同意了有关费用并依据本合同所规定的责任限制及对担保及损害的免责订立本合同，各方同意该等责任限制和免责构成了各方当事人交易的重要基础。

12 系统的使用

甲方应对本合同产品中各个应用软件的使用以及用做处理的信息和数据的准确性和适当性全权负责。甲方应就其服务对象的医疗护理、健康承担全部责任，甲方任何依赖本合同产品中某一应用软件的行为不应减小该等责任。

13 不可抗力

甲乙双方均不对因为不可抗力事件导致的义务履行迟延或未能履行义务负责，本合同所指不可抗力事件，是指超出一方合理控制的事件或情况，包括：自然灾害或灾难性事件如传染病、核事故、火灾、洪水、台风或地震；政府行为，如外汇限制、取消或暂停进出口许可、政府对材料或劳动力使用的强制命令、分配或限制；战争、暴乱、恐怖行动，破坏活动或革命。

因为乙方的供应商遭遇不可抗力事件导致的迟延交付，甲方应视乙方遭遇了不可抗力事件。

受到不可抗力影响的一方应当毫不迟延地以书面方式通知另一方此类事件对于合同履行的影响。

14 禁止招徕雇佣

甲乙双方同意在本合同或由本合同引发的售后服务合同的执行期间和有效期内，不得招徕雇佣对方的雇员，除获得对方的明确书面同意外。如甲乙双方的任一方执意招徕另一方的正式雇员，招徕方需向对方支付每人每年 30 万*（（1+20%）的（N/12-1 的整数）次方）的培养费，N 是雇员在另一方自正式聘用合同签订日期开始的工作年限（以月为单位）。

15 争议的解决办法

- 1) 在本合同履行过程中发生争议，双方应本着公平合理、等价有偿的原则友好协商。
- 2) 因执行本合同所发生的或与本合同有关的一切争议，双方应通过友好协商解决。如果不愿协商或经协商仍不能解决，诉讼方应向所在地人民法院提交诉讼请求。
- 3) 本合同中所购买的服务内容履行过程中发生争议，以投标文件为准。

16 其它

- 1) 所有附件均为本合同不可分割部分，并与本合同具有同等法律效力。
- 2) 本合同附件共有六个：

附件一：本合同所服务的清单

附件二：新需求和升级工作标准工作流程

附件三：需求单

附件四：开发计划单

附件五：变更发布申请单

附件六：优先级定义说明

本合同及附件壹式陆份，合同双方各执叁份。

本合同及其附件自双方签字盖章之日起生效。

本合同未尽事宜，双方另行签订补充合同解决。补充合同经双方代表签字后与本合同具有相同的法律效力。

iMEDWAY

东华医为科技有限公司

地址：北京市海淀区中关村紫金数码园东华合创大厦 14 层

电话：+8610 6241 5175

(本页为签署页)

甲方：鄂尔多斯市第四人民医院

地址：鄂尔多斯市东胜区罕台镇

邮编：

法定代表人：

委托代理人：



乙方：东华医为科技有限公司

地址：北京海淀区知春路紫金数码园东
华合创大厦 14 层

邮编：100190

法定代表人：韩士斌

委托代理人：



韩 e 斌

开户行：

帐 号：

签字日期：

开户行：民生银行北京中关村支行

帐 号：610620626

签字日期：

附件一：预计涉及到的新服务清单

（注：以下服务清单甲方可通过置换方式进行更新，累计上线清单不高于当次清单总计划数的 30%。）

序号	需求内容	数量	单位	备注
1.	床位管理中心	1	项	
2.	科研项目管理系统	1	项	
3.	医院规培管理系统	1	项	
4.	院内感染管理系统移动端	1	项	
5.	重大非传染病疾病上报系统	1	项	
6.	食源性疾病管理	1	项	
7.	死亡证明书管理	1	项	
8.	医师资质授权	1	项	
9.	单病种过程质控系统	1	项	
10.	单病种上报管理系统	1	项	
11.	医疗质量综合监管平台	1	项	
12.	院内医保智能审核	1	项	
13.	院端 DIP 医保付费监控与管理系统	1	项	
14.	院端在院病例 DIP 预分组	1	项	
15.	DIP 住院医疗服务监测与分析系统	1	项	
16.	医保结算清单管理系统	1	项	
17.	院端 DRG 医保付费监控与管理系统	1	项	
18.	DRG 住院医疗服务绩效评价与分析系统	1	项	
19.	在院病例 DRG 预分组	1	项	
20.	DRG 分组微信小程序	1	项	
21.	电子病历归档系统	1	项	
22.	电子病历归档全文检索系统	1	项	
23.	电子病历评级管控平台			
24.	单病种上报管理系统			
25.	医疗质量综合监管平台			
26.	住院病案首页质量控制系统			
27.	病案首页数据采集系统			
28.	电子病历内涵质控系统			
29.	住院病案管理系统	1	项	
30.	门诊病案管理系统	1	项	
31.	智能护理管理	1	项	
32.	智能护理病历	1	项	
33.	智能移动护理	1	项	
34.	智能护理白板	1	项	
35.	统一用户管理	1	项	
36.	互联互通标准符合性测评系统	1	项	

37.	医疗大数据平台	1	项	
38.	东华医为三级医院绩效考核上报系统（高级版）	1	项	
39.	门诊住院综合管理系统	1	项	
40.	移动决策支持系统	1	项	
41.	三甲医院指标统计与分析系统	1	项	
42.	医保分析与评价系统	1	项	
43.	临床科室主任决策支持	1	项	
44.	院长决策支持系统	1	项	
45.	用药分析与评价系统	1	项	
46.	影像数据中心	1	项	
47.	治疗科室工作站	1	项	
48.	抗菌药物统计查询分析	1	项	
49.	毒麻精特殊药品管理系统	1	项	
50.	处方智能审核系统	1	项	
51.	临床药事工作站	1	项	
52.	处方智能点评系统	1	项	
53.	门诊慢特病管理系统	1	项	
54.	医保知识库工具	1	项	
55.	单病种付费管理系统	1	项	
56.	电子病历五级测评改造及支持服务	1	项	
57.	互联互通三级乙等测评改造及支持服务	1	项	
58.	智慧服务二级测评改造及支持服务	1	项	
59.	智慧管理三级测评改造及支持服务	1	项	

附件二：新需求和升级工作标准工作流程

- 1) 甲方相关负责人填写需求单（见附件三），甲乙双方项目经理共同手工签字后，由乙方项目经理及时上报乙方公司。
- 2) 乙方根据优先级要求（见附件六）和工作量，填写计划单（见附件四），计划单经乙方项目经理签字后交甲方相关负责人备案。
- 3) 乙方项目经理和甲方相关负责人共同监督完成进度。
- 4) 乙方开发人员完成需求相关程序的编写和测试后，向甲方相关负责人递交测试报告及操作手册。
- 5) 甲方相关负责人员组织甲方测试，向乙方项目经理提交修改意见，重复上述过程，直至甲方测试成功。
- 6) 甲方编写业务操作手册并组织直接用户的培训。
- 7) 乙方项目经理向甲方相关负责人提交程序发布申请单（见附件五），甲方相关负责人签字后，方可正式进行程序变更发布。

附件三：需求单

需求单			
单号：	填写日期：	模块名称：	优先级：
目前存在问题：			
需求建议：			
要求完成日期	甲方相关负责人签字	甲方项目经理签字	乙方项目经理签字

附件四：开发计划单

开发计划单			
单号：	填写日期：	模块名称：	优先级：
需求内容：			
开发方案：			
承诺完成日期	乙方设计组负责人签字	乙方相关负责人签字	乙方项目经理签字

附件五：变更发布申请单

变更发布申请单			
单号：	填写日期：	模块名称：	优先级：
变更原因：			
变更方案：			
计划发布时间	乙方设计组负责人 签字	乙方产品经理签字	乙方项目经理签 字

附件六：优先级定义说明

优先级级别	乙方项目经理上 报最长时间	乙方制定完成计 划最长时间	乙方开发人员到 场最长时间	预计程序变更最 长合理完成时间
1 类	5 分钟	30 分钟	60 分钟	120 分钟
2 类	30 分钟	60 分钟	120 分钟	240 分钟
3 类	1 小时	24 小时	可以不到现场	1 周
4 类	24 小时	24 小时	可以不到现场	2 周以上

优先级级别的定义及内容：

- 1 类级别定义为：影响全院系统正常工作的软件系统问题，造成业务停止，混乱情况。
- 2 类级别定义为：影响部分主要业务科室正常运行，造成部分业务停滞或极度缓慢的情况。
- 3 类级别定义为：程序缺陷或错误，不影响主要业务正常进行，但可能造成部分数据问题或影响个别业务的顺畅。
- 4 类级别定义为：新的业务需求用来满足业务变更，业务扩展，经乙方项目经理跟医院相关人员讨论确认后，甲乙双方领导均同意开发的内容。