**攀枝花市中西医结合医院综合运营管理系统**

**软件维护服务合同**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **甲方：攀枝花市中西医结合甲方** | **乙方：** |
| **地址：攀枝花市东区桃源街27号** | **地址：** |
| **电话：0812-3113520** | **电话：** |
| **邮编：617000** | **邮编：** |

根据《中华人民共和国民法典》，甲、乙双方同意签订本合同。详细技术说明及其他有关合同项目的特定信息由合同附件予以说明，合同附件及本项目的其他文件等均为本合同不可分割的部分，双方同意共同遵守如下条款：

**一、合同履约地点**

攀枝花市中西医结合甲方。

**二、服务目标**

技术维保服务的目标是保证甲方综合运营管理所有子系统的稳定正常运行；保障甲方综合运营管理系统相关的数据库高效、稳定、安全运行。特别说明的是合同中涉及到的软件系统，指甲方在用的综合运营管理子系统及已投入使用的相关接口。

**三、服务内容**

**（一）日常维护内容**

包括在线应答、远程协助、技术支持、故障清查、错误修改、业务变更及新增业务需求的修改、软件维护、协助提高应用等服务，具体为：

1、所有甲方在用的综合运营管理子系统及其应用性问题。

2、提供系统的日常维护，保障用户正常运行系统。

3、优化系统流程方面的运用，合理配置用户角色及权限管理建议。

4、提供甲方职能部门及临床科室对系统数据提取技术支持。

5、提供系统功能的深化运用服务。

6、提供对不破坏系统整体性的个性化现场运维服务

7、甲方技术人员的培训：甲方的技术人员在签订相关协议后，乙方对其进行相关软件的数据字典培训、业务培训等。

8、自定义报表处理，根据甲方的管理要求，定义相关分析报表，在现有系统内完成报表制作，以满足甲方的管理要求。

**（二）应急响应及机制**

1、级别一：系统瘫痪---现有的系统瘫痪，或对甲方的业务操作有重大影响。乙方必须在30分钟内指派专业工程师对问题进行响应，2小时内完成系统修复。特殊情况双方协商处理。

2、级别二：严重退化---现有系统性能令人无法接受，将对甲方的业务操作产生消级的影响。乙方必须在50分钟内指派专业工程师对问题进行响应，4小时内完成系统修复。特殊情况双方协商处理。

3、级别三：性能的削弱---现有系统性能削弱，但甲方业务操作仍可继续。乙方必须在1小时内指派专业工程师对问题进行响应，8小时内完成系统修复。特殊情况双方协商处理。

4、级别四：信息或援助---甲方需要关于产品性能安装、配置方面的信息或援助。乙方必须在2小时内指派专业工程师对问题进行响应，12小时内完成系统修复。特殊情况双方协商处理。

**（三）维护说明**

1、维护甲方综合运营管理所有子系统的正常运行，保障基础数据的准确；

2、对于系统使用问题和优化需求及时收集反馈并处理；

3、定期或不定期的对系统使用者进行培训指导；

4、在原有产品架构的基础上，根据业务部门需求，对错误数据、程序进行修复、优化；

5、提供人员现场巡检服务：乙方指派的维护服务技术人员6次/年，每次3个工作日以上的现场巡检服务，解决甲方需求及问题，每次巡检服务必须提交《巡检服务报告确认单》并一式两份双方书面确认。

**四、系统对接服务**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 功能模块 | 技术参数及性能要求 | 数量 | 单位 |
| 11 | HIS系统对接 | 支持与甲方HIS系统对接，提取系统里的相关统计数据，满足运营管理系统数据需求； | 1 | 项目 |
| 2 | 甲方绩效考核系统对接 | 支持与甲方绩效考核系统对接，满足运营管理系统数据需求； | 1 | 项目 |
| 3 | SPD系统对接 | 支持与甲方物流SPD系统对接，满足运营管理系统数据需求； | 1 | 项目 |

**五、服务人员要求**

1、乙方指派的进行维护服务的技术人员中必须拥有5年以上医院综合运营管理系统的实施或运维能力。技术人员变动前须与甲方进行协商确认，获得甲方认可方可变动。乙方指定项目协调负责人，以便双方沟通协商；

2、维护服务技术人员的考核：甲方对乙方的维护服务技术人员进行年度考核，考核情况反馈给乙方，乙方按本单位管理制度予以奖惩；

3、对甲方认为不合格的技术人员，乙方须根据甲方要求无条件进行人员更换，同时，未经甲方许可，乙方不得随意更换技术人员。

**六、合同期限及费用：**

1、维修保养服务期 壹年，自 年 月 日至 年 月 日止。

2、维护费用： 元/年，大写： 元整/年。

**七、付款方式：**

1、合同签订且收到乙方发票后10个工作日内，甲方向乙方支付维护费的50%，即： 元(大写： 元整)；年度维保服务工作结束且收到乙方发票后10个工作日内，甲方向乙方支付维护费的50%，即： 元(大写： 元整)。

2、经双方确认下述付款方式为唯一的付款方式：甲方通过银行转账将维保服务费汇入乙方以下指定账号：

开户行：   
行号：

账号：

3、乙方应在甲方付款前开具当次付款金额全额含税发票，乙方未提供发票前甲方有权暂缓支付相关款项，并不因此承担任何违约责任。由于乙方提供的发票不符合税法规定，给甲方造成的损失由乙方承担赔偿责任。

**八、知识产权及数据隐私保护**

1、乙方应保证在本项目使用的任何产品和服务(包括部分使用)，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由乙方承担所有相关责任，若因此给甲方造成了损失，乙方还应全额赔偿。如本合同使用了第三方知识产权的，乙方应当提供权利人的授权文合同书作为本合同附件，相关使用费已包含在本合同价款当中，甲方不再另行承担任何使用费。乙方在项目实施过程中采用自有知识成果的，需提供开发接口和开发手册等技术文档，并承诺提供技术支持，甲方享有免费使用权。

2、乙方必须对本合同履行过程中知悉的甲方的商业技术秘密、经营秘密、第三方信息等甲方未公开的信息负保密义务，不得向任何第三方透露，不得用作本合同以外的其它用途。否则,乙方应赔偿甲方因此造成的经济损失,包括但不限于实际损失、可得利益损失及为此支付的律师代理费用、诉讼费、公告费、公证费、保全费等。保密期为永久。损失无法计算的，双方同意按照合同金额的10倍计算违约金。

3、合同履行期间，甲方使用乙方的信息系统过程中产生的知识成果及相关知识产权均归属于甲方。

4、乙方必须将软件系统、数据库最高管理权限交付给甲方，且不得留存最高管理权限的任何信息。

**九、违约责任**

1、乙方应当按照合同约定的内容提供维保服务，如未达标，一次需按合同总金额1%标准承担违约金，最终不能超过合同总金额10%违约金，甲方有权在未支付款项中直接扣除；

2、如由于乙方不履行维护义务导致甲方不得不另行委托第三方提供维保服务的，乙方除支付违约金外，还应向甲方足额支付维保的全部费用。

3、乙方应当对维保中获得的甲方的所有信息保密，如果违反合同约定的保密义务的，每发生一次，应向甲方支付本合同总金额的10%违约金。如违约金不足以弥补甲方损失的，还应该足额赔偿甲方损失。

**十、争议解决方式**

有关本合同的一切争议，双方首先通过友好协商解决，协商不能解决时，任何一方均可向甲方所在地人民法院诉讼解决。在解决争议期间，与争议无关的合同条款继续有效。

**十一、协议生效**

1、本合同期满后，经双方认可，可续签合同。

2、本协议正本一式四份，甲方执三份，乙方执一份，经双方签字盖章后生效。

3、未尽事宜由双方友好协商解决签订补充协议。

4、乙方指定联系人：

**甲方： 乙方：**

**负责人（签字）： 法人（负责人）（签字）：**

**签订地点：**

**签订日期： 年 月 日**