

实验室信息管理系统 (LIS)

维护服务合作协议

甲方：武汉市荣军优抚医院

乙方：武汉华莱信软件有限公司

根据《中华人民共和国民法典》规定，甲、乙双方本着平等互利、友好合作的原则，经双方协商，现就武汉市优抚医院实验室信息管理系统（以下简称：LIS）的系统维护服务事宜达成以下协议。双方声明，双方都已理解并认可本协议的所有内容，同意并承担各自的权利和义务，忠实的履行本协议。双方共同承诺，不发生本合同以外的任何形式的馈赠，一经发现本合同视为无效合同。

一、 总则

1. 本协议旨在明确甲方委托乙方为其 LIS 系统维护服务合作期间，双方的权利，义务，以及相关的法律事务。
2. **本协议合作周期**：自合同签订之日起，周期为 1 年。**合同总金额为：贰万玖仟伍佰贰拾元整（¥29520.00）**合作期满后，双方无异议，可以原合延长 1 年。
3. 本协议的维护服务只针对甲方现有 LIS 系统实施部分，不包括尚未安装乙方 LIS 系统的任何其他单位（包括但不限于：甲方分部、分门诊、有业务关系的社区医院或卫生站、卫星实验室、核医学科、其他临床科室下设的实验室等）。

二、 服务内容：

1. 维护服务：

- 1) 金牌服务：乙方为甲方提供专业化的金牌服务。在 LIS 整个生命周期内，提供免费的软件指导性维护。
- 2) 热线服务：提供 7*24 小时的热线电话、传真、QQ、E-mail 等多种途径的咨询和远程维护等响应服务，随时回答与工程有关的技术问题，并在 24 小时内提出解决方案，最终达到系统能够 7*24 小时不间断运作的目的。
- 3) 定期跟踪：电话、QQ、E-mail 等方式定期跟踪和回访系统使用情况，及时了解存在的问题，并随时给予解决。



- 4) 定期巡访：工程师定期上门回访、例检（一般情况下为每季度一次），进行常规服务，检查系统运行情况。巡检后出具巡检报告并有相关科室负责人签字确认或者出具维护记录。
- 5) 故障的现场响应时间：及时响应，排除系统运行中的故障，使得系统可以得到平稳应用。这里的故障包括因编程问题使得软件未达到预期的功能效果或在软件运行期间出现的程序错误等；我方维护人员接到故障通知后保证：
- A. 普通的技术问题，0.5-1小时以内，远程或现场技术维护解决，恢复系统正常运行；
- B. 应用软件发生的问题，4小时之内，远程或现场技术维护解决，恢复系统正常运行；
- C. 对于不能明确是否是硬件或数据库出现故障时，我方尽力配合院方选用的集成商进行检查，在必要时，能在上述响应时间内到达现场协助排除问题；
- D. 遇到紧急情况如网速过慢、系统中断等影响检测和报告发送的情况发生时，4小时内派人协助计算机中心解决问题；
- E. 对于电话、远程方式无法解决的问题或系统发生严重故障时，现场到人响应时间为5小时内。

2. 技术支持服务：

- 1) 乙方定期主动与甲方沟通数据库安全备份、管理、数据不平衡检查和修正的执行情况，提供数据安全方案。
- 2) 乙方定期和甲方沟通数据存储、数据安全、数据库优化及数据库转档情况。
- 3) 在甲方使用乙方系统期间，若因政策性的服务流程、规范变更需要乙方系统进行升级更新，乙方应免费提供系统升级服务。
- 4) 在甲方使用乙方系统的期间内，如果甲方现有 HIS 系统发生更改，乙方提供免费的 HIS 接口修改服务。
- 5) 在甲方使用乙方系统的期间内，如果将现有 HIS 系统更换成其他厂商系统，乙方提供有偿的 HIS 接口重新开发服务，具体费用根据接口需求涉及技术难度及工作强度，由甲、乙双方共同协商敲定。重新开发后的接口修改服务，参照前文。
- 6) 在甲方使用乙方系统的期间内，如果甲方 LIS 系统需要直接或间接的与除本院 HIS 系统之外的外部系统（如：电子病历、医保系统、CA、体检系统、院感系统、SAP、区域医疗卫生信息平台等）进行数据交换，乙方提供相关接口开发或修改的有偿服务，具体费用根据接口需求涉及技术难度及工作强度，由甲、乙双方共同协商敲定。

三. 费用支付：

- 1) 在本合同期内，甲方需向乙方支付服务费，以取得乙方的系统维护服务，年服务费为：人民币贰万玖仟伍佰贰拾元整（¥29520.00）。
- 2) 支付方式：在合同签订生效起十个工作日内且收到由乙方开具的增值税发票后，甲方向乙方



支付全款的 80%，即人民币贰万叁仟陆佰壹拾陆元整（¥23616.00），在服务期届满前一个
月内，乙方须出具年度运维报告，甲方对乙方年度服务进行满意评价后，由乙方开具合法的等
额发票，在甲方收到发票后的十个工作日内向乙方支付剩余 20%费用，即人民币伍仟玖佰零肆
元整（¥5904.00）。

四. 争议的解决办法

合同履行过程中如一方提议对合同做修改或补充，必须在所需更改的内容生效十日以前提出，
经得另一方同意并鉴定、补充合同书后进行。

合同执行过程中双方如有争议，应友好协商解决，协商不成，应向甲方所在地人民法院提出诉讼。

五. 附则：

1. 本协议一式叁份，甲方持贰份，乙方持壹份，具有同等法律效力。
2. 本协议经双方签字（盖章）后生效。
3. 本协议未尽事宜，双方友好协商解决并补充完善。

、正文结束、

甲方：武汉市荣军优抚医院

（公章）



授权代表签字：

签字日期：2025年7月7日

乙方：武汉华莱信软件有限公司

（公章）



授权代表签字：

签字日期：2025年11月17日

