

(服务类)

信息系统建设服务合同

项目名称：北京友谊医院顺义院区应用系统与研究所信息化
建设项目（医院部分）招标

甲方：首都医科大学附属北京友谊医院

乙方：北京文华东安医院管理有限公司

甲方：首都医科大学附属北京友谊医院

地址：北京市西城区永安路 95 号

联系人： 刘志军

联系电话： 63139390

乙方：北京文华东安医院管理有限公司

地址：北京市海淀区知春路 51 号慎昌大厦 5 层 5169 室

联系人：郭苗苗

联系电话：13717608547

甲方就北京友谊医院顺义院区应用系统与研究所信息化建设项目（医院部分）招标（项目名称）中所需行政办公与档案管理系统（信息系统名称）经中技国际招标有限公司（招标代理机构）以0701-254106140767/14号招标文件在国内北京市招标。经评标委员会评定乙方为中标人。甲乙双方同意按照下面的条款和条件，签署本合同。

第一条 服务信息

1、乙方向甲方提供信息系统建设服务的名称为：行政办公与档案管理系统（以下简称“本项目”）。

2、本项目的价款为人民币1340000 元整（大写：人民币壹佰叁拾肆万元整）。合同价款包括但不限于信息系统开发费用、税金、包装、运输、保险、安装调试、培训费、根据法律法规应由乙方承担的税款等本合同项下甲方需向乙方支付的全部费用，除此之外，甲方无需因本合同向乙方支付任何费用。

3、本项目的服务内容详见附件一《信息系统功能需求清单》、附件二《售后服务方案》、附件三《运维服务方案》、附件四《中标通知书》，为本合同不可分割的一部分，与本合同具有同等法律效力。

第二条 乙方主体资格

1、乙方应向甲方提供签订本合同所需的全部资质文件的复印件，在复印件上注明与原件一致并加盖公章。

2、本合同项下，乙方应向甲方提供的乙方的资质文件为：

☒营业执照；

☐软件产品登记表；

☐软件著作权登记证书；

☐专利证书；

☐系统集成企业资质登记证明；

☐营销人员授权书；

☒售后服务承诺书；

☒产品代理授权书；

☐其他：____/_____。

第三条 付款方式

1、甲方根据北京市财政支付流程向乙方支付合同总价款，合计为人民币1340000元整（大写：人民币壹佰叁拾肆万元整）。

根据北京市财政资金拨付进度，第一期款项不低于合同总价款的60%，此后，甲方根据北京市财政资金到账情况，向乙方支付合同款项。

甲方收到货物并验收合格前，甲方有权不向乙方支付全额款项。

2、甲方每次付款前，乙方应向甲方提供符合甲方要求的发票，甲方确认发票内容及金额无误后，向乙方支付款项。乙方未提供发票，或者提供发票的内容或金额有误的，甲方有权拒绝支付相应款项且无需承担任何违约责任。

3、乙方账户信息如下：

账户名称：北京文华东安医院管理有限公司

开户行：招商银行股份有限公司北京东方广场支行

银行账号：110912335510401

4、甲方开票信息如下：

账户名称：首都医科大学附属北京友谊医院

开户行名称：工商银行珠市口支行营业室

开户行账号：0200003109089210458

纳税人识别号：121100004006886096

5、本合同项下支付及结算（☒适用/☐不适用）财政资金支付程序。如本合

同项下的支付及结算适用财政资金支付程序的,则以财政资金的支付及结算程序为准,与之相抵触的约定无效。

第四条 甲乙双方的权利及义务

1、甲方的权利及义务如下:

- (1) 甲方指定专人负责在本合同执行过程中的组织和协调工作。
- (2) 甲方按需组织协调解决问题,跟踪工作进度。
- (3) 甲方为乙方现场安装调试和正式部署提供必要的软件、硬件、网络、基础数据等条件,以满足软件安装调试的需要。
- (4) 为使本项目完成后能更好地进行今后的维护工作,甲方安排一名以上维护人员全程跟踪学习、参与安装调试。
- (5) 甲方有权知晓各种技术和方案的细节,并提出改进意见。
- (6) 在任何时候,甲方对乙方负责本项目的专业人员的主要工作表现不满意,可立即书面告知乙方,并可要求乙方更换人员。乙方应采取合理措施,在收到甲方的书面告知后 10 个工作日内予以解决。
- (7) 乙方(☐需要/☒不需要)向甲方提供源代码。乙方如须要向甲方提供源代码的,甲方应保证源代码的使用仅限于内部进行系统维护使用,未经乙方许可,甲方不得将源代码及修改后的源代码提供给任何第三方。
- (8) 乙方提供的软件(☒需要/☐不需要)与甲方院内其他系统进行接口。如须要与甲方院内其他系统进行接口的,甲方应负责参与协调接口协议和参与拟定数据标准。
- (9) 甲方负责及时签收乙方交付的软件及相关产品,按本合同约定进行验收,并按照本合同规定的付款方式及时付款。
- (10) 其他: _____/_____

2、乙方的权利及义务如下:

- (1) 乙方指定 王慧兰 为乙方的联系人,协调履行本合同的权利和履行义务。乙方联系人的联系电话为: 13501001447。
- (2) 以下条件符合后,乙方应在 10 个月内完成安装调试、测试、人员培训等系统上线工作,待甲方验收合格后交付甲方正式使用:

☐本合同签订生效后____内

☒乙方收到甲方根据支付的第一笔合同款项后_5_日内

☐其他：____/____

(3) 乙方向甲方派遣适合本合同要求的技术人员队伍，并指派专人负责该工作，确保按双方约定的要求保质、保量地完成本项目的开发安装调试工作。

(4) 乙方交付的技术服务工作成果应满足网络安全等级保护 3 级基本要求，并服务过程中或在维保期内需无偿向甲方提供对安全漏洞的修复服务。

(5) 乙方（☐需要/☒不需要）提供本项目中所含的客户端正版操作系统。

(6) 乙方应按照以下约定，及时、主动地向甲方提交书面工作报告，告知工作进展及所需要解决的问题：

☐每日

☒每周

☐其他：____/____

(7) 乙方应指导甲方相关人员进行基础数据的准备、整理工作。

(8) 在整个安装调试过程中，乙方应对甲方相关人员进行软件功能、作用、和使用操作等培训。

(9) 乙方应向甲方提供甲方要求的、不涉及乙方保密信息的所有文档及技术资料。

(10) 如因乙方原因无法为甲方提供持续的售后服务和产品升级，乙方（☒需要/☐不需要）无偿向甲方提供以下资料，以保证甲方系统的正常稳定运行：

☐源代码；

☒运维手册；

☒数据结构；

☐其他：____/____

(11) 乙方应根据本合同的相关条款及甲方的要求，对系统提供质保和维修。乙方应保障系统不发生重大故障，否则甲方有权追究乙方相关责任。

(12) 未经甲方事先书面同意，乙方不得将本项目涉及的软硬件系统、数据库、数据、影像等内容进行任何加密设置，不得对甲方应用本项目相关的系统和数据设置任何限制。如乙方认为必须进行加密的，必须事先取得甲方的书面同意，并向甲方提供解密算法。

(13) 其他: _____/_____

第五条 售后服务条款及质保服务

1、本项目自验收之日起3年内为质保期，乙方应提供免费维护服务。

2、质保期内，乙方应向甲方提供如下质保服务：

(1) 乙方提供 (☒7*24 小时/☐5*8 小时/☐其他: /) 技术支持，并不限支持次数。乙方应根据以下的故障等级提供相应的处理：

故障等级	故障等级定义	处理时间及方式
一级故障	系统瘫痪、严重影响系统使用、严重影响其他关键业务正常使用，如：系统无法访问、数据库无法连接等	立即响应，(☒ 1 小时内/ ☐ _/_小时内) 电话/网络远程支持，并通过最快交通方式到达故障现场，到达现场后 4 小时内解决故障（因特殊原因无法在 4 小时内解决故障的，经甲方同意后可适当延长）。
二级故障	影响系统使用、影响其他关键业务正常使用，如：系统能正常访问，但部分功能模块无法使用。	立即响应，(☒ 2 小时内/ ☐ _/_小时内) 电话/网络远程支持，12 小时内到达故障现场。到达现场后 4 小时内解决故障（因特殊原因无法在 4 小时内解决故障的，经甲方同意后可适当延长）。
三级故障	轻微影响使用，远程支持后可解决；不影响其他关键业务使用，如：系统自身的 BUG，甲方对系统使用的疑问，对系统新功能的咨询等	(☒ 30 分钟内/ ☐ _/_小时内) 响应，(☒ 2 小时内/ ☐ _/_小时内) 内电话/网络远程支持并解决故障（因特殊原因无法在 2 小时内解决故障的，经甲方同意后可适当延长）。

(2) 乙方 (☒需要/☐不需要) 免费为甲方技术人员进行系统管理、操作培训，培训次数不得少于3次，具体次数由甲方指定。

(3) 乙方提供专门技术服务人员进行项目后期跟踪，提供每年不少于6次的 (☒现场/☐非现场) 服务，及时检查并处理问题。

3、免费维护期内，乙方 (☐需要/☒不需要) 提供常驻技术支持服务。如乙方须要提供常驻技术支持服务的，乙方应指派/名技术工程师常驻甲方。派遣的

工程师均应具备相关技术资格认证的工程师，保证提供专业的、正确的和高效的技术服务和技术培训。

4、质保期满后，乙方（☒需要/☐不需要）提供常年维保服务。如乙方须提供常年维保服务的，甲乙双方应另行签订维保服务协议，每年维护费用为：

☐合同（☐总价款/☐软件部分/☐硬件部分）的/%，即，即人民币/元（大写：人民币/整）

☐人民币___/___元（大写：人民币___/___）

☒其他：_____以双方约定为准

5、乙方（☒需要/☐不需要）向甲方提供本合同中所有系统模块的维护、功能和代码的优化。

第六条 系统验收

1、本项目满足附件一《信息系统功能需求清单》，系统上线稳定运行1个月，且甲方相关使用部门签字确认后，由乙方提出书面验收申请。甲方收到乙方的验收申请后，对系统的整个情况进行评估验收。乙方应确保系统的全部有关技术文件、资料、及安装、测试、验收报告等文档完整交付。验收合格后，甲方签署验收报告。验收不合格甲方需书面告知乙方不合格原因，乙方负责按照验收标准整改并再次提出验收申请，直到验收合格。

2、验收时，乙方需向甲方提交包括但不限于以下甲方要求的资料 and 文件。

☒《总体设计报告》；

☒《需求分析说明书》；

☒《详细设计说明书》；

☒《数据字典》；

☒《操作使用说明书》；

☒《系统运行维护手册》；

☐其他：_____ / _____

3、甲方不得以本合同范围外的软件功能及硬件设备等问题而拒绝或延误项目验收。

第七条 知识产权

1、乙方保证甲方及其用户在使用本合同项下产品、服务及其任何部分时，不会受到任何第三方关于侵犯专利权、商标权、工业设计权或知识产权的质疑。任何第三方如果提出侵权质疑，乙方须与第三方交涉并承担可能发生的一切法律责任和费用。

2、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，归甲方所有。

3、在本合同有效期内，乙方利用甲方提供的知识类资料所完成的知识类成果，归甲方所有。

4、由各方各自独立开发的专利以及其他知识产权归属各自所有。

第八条 保密

保密信息是指甲乙双方各自专有的、或提供给对方的并明确标有“保密”字样的信息，包括但不限于本合同及其签订、许可软件、数据等。甲乙双方承认保密信息构成有价值的商业秘密。甲乙双方同意严格按照本合同的规定使用对方的保密信息，未经对方的事先书面许可，不得向第三方，或允许向第三方直接或间接地透露保密信息。本合同的保密义务为永久。无论本合同变更、解除或终止，本条款保持有效。

第九条 违约责任

1、乙方应按本合同约定完成本项目的服务工作，乙方每延迟一日，需支付合同总价款 1%的违约金。延迟交付达 15 日的，甲方有权单方解除本合同，要求乙方返还甲方已支付的合同价款，并承担相当于合同总价款 20%违约金。若因归责于甲方原因导致延迟，或乙方因特殊原因导致延迟且事前取得甲方书面同意的，乙方不承担违约责任。

2、因乙方未按甲方的网络安全要求执行或实施服务，而造成甲方不良网络安全事件、经济损失、恶劣社会影响，每发生一次，乙方应向甲方支付与损失等价的赔偿金，赔偿金额按每起事故不低于合同总款的 5%计算。

3、乙方应确保所提供成果和技术服务的稳健性，因乙方在提供技术服务过

程中的过失、疏忽或技术服务工作成果的缺陷，引发的信息系统故障或业务数据损失，而造成甲方经济损失、不良社会影响的，每发生一次，乙方应向甲方支付与损失等价的赔偿金，赔偿金额按每起事故不低于合同总款的 5% 计算，同时乙方须按甲方要求积极负责排查故障原因，彻底解决问题。

4、乙方未能在本合同规定时间内到达现场或解决故障的，每延迟 4 小时，需支付合同总价款 1% 的违约金。但因特殊情况，甲方同意适当延长故障解决时间的除外。

5、乙方在接到甲方的维修要求后 24 小时内未能解决故障的，甲方有权指定第三方提供服务，由此造成的额外费用及给甲方造成的损失均由乙方承担。

6、乙方出现违约 3 次以上（含 3 次）的，或者延迟时间累积 24 小时（含 24 小时）时，甲方有权单方解除本合同，并要求乙方支付相当于本合同总价款 20% 的违约金。

7、乙方违反保密义务，造成甲方损失的，应支付甲方与泄密内容和不良影响等价的赔偿金，赔偿金额按每起事故不低于合同总款的 60% 计算。

8、违约金不足以弥补甲方因此遭受的损失，乙方还需就不足部分承担赔偿责任。

9、甲方有权从剩余应向乙方支付的款项中优先扣减乙方应向甲方支付的款项（包括但不限于违约金、赔偿金等）。

10、乙方未按本合同约定提供服务的，甲方有权要求乙方延长免费维护期。延长的免费维护期限由甲方决定。如乙方对甲方提出的维护期限有异议的，应提出书面异议并说明理由。乙方提出书面异议的，甲乙双方通过协商决定延长的免费维护期限的时长，但该免费维护期限不得低于乙方未按照本合同约定提供服务的合计时长。

第十条：信息集成

乙方应确保所提供成果和技术服务满足甲方的信息集成要求：

- 1、业务字典需通过甲方信息集成平台与主数据系统对接；
- 2、业务数据要求需按照甲方标准接口定义通过信息集成平台进行对接；
- 3、信息系统中业务数据需根据甲方需求，支持但不限于数据库同步、视图、

接口等集成方式开放；

4、支持 HL7 V3、HL7 FHIR 等国家或行业标准，以及甲方自定义标准接口对接；

5、支持各类传输访问协议，包括但不限于 HTTP/HTTPS、TCP/IP、SFTP、SOAP/HTTP；

6、支持满足安全要求的数据存储及传输的加密/解密；

7、支持根据甲方需要的数据或业务功能提供符合需求的 API 服务；

8、需按照甲方需求与其它信息系统进行表示、数据、控制、业务流程等方式的集成。

第十一条 国产化适配要求

乙方应按甲方要求无偿进行国产化适配和替代，以确保所提供的信息系统能够在国产操作系统、国产数据库、国产中间件等国产基础软件环境中运行和使用，所有功能保持一致，性能确保稳定，包括服务端和客户端。

第十二条 系统兼容要求

乙方应确保所提供的信息系统或主要设备能够兼容 Windows7 及以上版本，所有功能和性能保持一致、稳定。

第十三条 不可抗力

因自然灾害、战争、政府指令、政府主权行为、法律变化等不可预见、不可避免、不可克服的不可抗力事件导致本合同一方当事人无法履行本合同的，受不可抗力事件影响的一方不承担违约责任，但遭受不可抗力一方因延迟履行本合同义务后遭遇的不可抗力事件除外。受到不可抗力事件影响的一方应采取措施将不可抗力事件的负面影响降到最低，否则应对对方当事人的损失扩大部分承担赔偿责任。受到不可抗力事件影响的一方应在不可抗力发生后 2 日内书面通知对方当事人，并在不可抗力发生后 5 个工作日内向对方当事人出示不可抗力发生地有权部门出具的不可抗力事件的证明。没有在约定时间内通知对方当事人，给对方当事人造成损失的，负有通知义务的一方应承担相应的赔偿责任。

第十四条 权利义务的转让

未经甲方事前书面同意，乙方不得将其基于本合同的权利义务的全部或者部分向第三人转让，也不得用以提供担保。

第十五条 合同变更及终止

1、乙方发生以下各项的任何一种情形的，甲方无需催告等其他手续，可直接解除全部或者部分本合同。

- (1) 开具的票据或者支票不能承兑，或者陷于停止支付、不能支付的；
- (2) 受到监督机构停止营业或者吊销营业执照等处分的；
- (3) 申请或者被申请破产、清算、拍卖等任何一种手续及与其类似的其
他手续；
- (4) 被第三人申请财产保全、强制执行、申请拍卖或者受到其他公权力
处分；
- (5) 作出解散决议的；
- (6) 由于灾害、劳动争议或者其他原因，导致本合同履行困难；
- (7) 发生类似前述各项导致经营困难的事由的。

2、甲乙双方可以在取得对方书面同意的情况下，解除本合同或变更本合同。

第十六条 争议解决

因本合同产生的所有争议，甲乙双方应本着诚意友好协商解决。协商无法解决时，任何一方有权向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

第十七条 合同文件

下列文件构成本合同的组成部分，应该认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。为便于解释，组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下：

- a. 本合同书
- b. 中标通知书
- c. 招标文件（含招标文件补充通知）
- d. 投标文件（含澄清文件）

第十八条 其他

- 1、本合同经甲乙双方的法定代表或授权代表签字并加盖公章后生效。
- 2、本合同未尽事宜，甲乙双方协商一致后签订书面补充协议。补充协议作为本合同的一部分，与本合同具有同等法律效力。
- 3、本合同一式六份，甲方执四份，乙方执二份，各份具有同等法律效力。

(本页为签字页，无正文)

甲方：首都医科大学附属北京友谊医院
(盖章)



法定代表人或授权代表

(签字)：

日期：2025年9月22日

乙方：北京文华东安医院管理有限公司
(盖章)



法定代表人或授权代表

(签字)：

日期：2025年9月22日



附件一：《信息系统功能需求清单》

1.OA 系统

1) 现有功能拓展-OA 系统

(1) 会议室远程联动预约模块

① 线上会议室预约功能，旨在提高办公效率，减少因会议室资源冲突而导致的不便。这一功能通常集成了日程管理、资源分配、通知提醒等多种元素，以确保会议室的有效利用和会议流程的顺畅进行。会议室线上预约为医院管理会议室提供了必要的技术手段。

② 会议室列表在移动端和 PC 上展示各院区的会议室列表，包括会议室名称、容纳人数、可用设备等信息方便用户在发起的时候显示。

③ 会议室预约提供移动端用户进行会议室预约的功能，包括选择日期、时间段、院区和具体的会议室等信息。用户可以预约会议室并提交预约请求。

④ 会议室共享提供移动端用户共享会议室预约的功能，允许用户分享已预约的会议室给其他用户，方便跨院区之间的预约协调。

⑤ 预约规则和冲突检测在移动端上提供对预约规则的设置，如最大预约时长、最早可预约时间等。同时，检测会议室预约的时间冲突，避免多人预约同一时间段的会议室。

⑥ 远程预约实现对跨院区共享会议的功能，支持一个会议申请能同时远程预约多个院区的多个会议室。比如西城院区在某时间段占用了会议室，同时需要顺义院区等其他院区的人员远程参加会议，就会自动根据会议室使用情况，占用其他院区的会议室，避免多次申请占用会议室操作；而且允许审核人员根据预设规则或实际情况对远程预约请求进行审批，包括通过、驳回等操作。

⑦ 预约通知和提醒通过移动端推送通知或短信等方式向预约人员发送预约通知和提醒，包括预约成功、取消预约等信息。

⑧ 会议室状态查看提供移动端用户查看会议室的实时状态，包括预约情况、使用时间、使用人员等信息。用户可以实时了解会议室的占用情况。

(2) 门诊排班企业微信端审核

手机作为人们日常随身携带的设备，使得数据审核不再受地点和时间的限制。用户可以随时随地查看并审核数据，大大提高了工作效率和响应速度。再加上院

里一直习惯使用企业微信来办公，为了贴合院里的使用习惯，需要把门诊排班的功能集成到企业微信中，方便科主任和门诊部随时随地就可审核排班数据。

在移动端上展示待审批的门诊排班信息，包括医生姓名、科室、出诊日期等信息。提供移动端用户对门诊排班进行审核的功能，包括通过、驳回等操作。用户可以对排班信息进行选择并提交审批结果。

控制移动端用户的审批权限，只有具有审核权限的用户才能进行此项操作。通过移动端推送通知或短信等方式向相关人员发送审批通知和提醒，确保及时处理和跟进审批流程。

根据移动端审批结果，将门诊排班的状态进行更新，以便后续流程的处理和展示变更。

（3）移动端电子签名（企业微信版本）

CA 电子签保障数据安全和真实性，通过公钥基础设施(PKI)和数字证书技术，验证签署者的身份，确保签署行为的真实性和不可抵赖性。采用加密技术保护电子文档，防止数据在传输和存储过程中被篡改，确保审批结果的完整性和真实性。

支持移动端远程在线签署，无需面对面交流，打破了地域和时间的限制，使得审批流程更加灵活和高效。OA 流程审批中使用 CA 电子签可以显著提升审批效率、优化管理流程、降低成本、增强法律效应并提升用户体验。这些优点使得 CA 电子签在现代企业和组织管理中得到越来越广泛的应用。

通过移动端企业微信的签章服务，实现 OA 在移动端中签章,并将手机与数字证书和电子印章进行绑定,将数字证书和电子印章下载到手机中,实现手机签章的前后台交互认证。

用户在企业微信输入账号、密码，点击登录，在 PC 端通过 UKey 登录，点击右下角消息提示，获取二维码，手机端扫描二维码（二维码内容为手机 CA 的激活码）后，输入移动端证书 PIN 码，密码默认为密文不可见，完成手机端扫码下证。然后在审批时直接调用 key 的信息；

（4）系统登录规范化管理

由于在 OA 系统建设早期，院里工号分配规则不是很明确，好多人缺失工号，所以用的登录账号是身份证号，但是现在出于对安全性、登录时的便捷性、院里信息系统的统筹性等综合考虑，需要把 OA 系统的登录账号逐步切换成工号进行

登录，为了配合院里将 OA 系统的登录账号更新为工号，需要采取 2 种方式：身份证号和工号，后期等用户熟悉后，慢慢用工号进行登录；

系统将采用双重验证的方式，在登录页面上，用户可以选择使用身份证号或工号进行登录。后端需要根据用户输入的身份证号或工号进行验证，并返回相应的用户信息和权限。

(5) 资产闲置平台：在 OA 门户自动显示增加资产系统的固定资产闲置发布、并支持其他科室在闲置平台选择某些意向资产进行认领申请并同时占用。

(6) 为适应新建系统对接的接口优化

OA 系统与其他业务系统的业务整合，通过数据集成、业务流程集成、统一认证和应用整合等方式，实现了医院内部各系统之间的无缝对接和高效协同

系统接口优化：由于医院第三方系统与 OA 的对接需求有不断增加，比如增加图片或者附件链接、重新触发另外新流程，同步平台基础主数据为 OA 申请流程中可选取的内容等，需要修改流程引擎标准接口，以满足数据平台接口要求。

资产闲置平台接口：OA 系统和资产系统整合对接，发布申请流程审核通过之后。在 OA 门户自动显示增加固定资产闲置发布、并支持其他科室在闲置平台选择某些意向资产进行认领申请并同时占用，认领审批后更新 OA 闲置平台中此资产的状态，同时推送被认领完成资产的状态同步给资产系统。

与第三个系统自动化对接获取基础数据：实时同步获取 HIS 等其他第三方系统涉及跟基础数据相关的内容：比如 HIS 的出诊科室等，用于科室在申请时能选择；由于此种业务情况会根据科室自动化流程需求而增多，OA 通过改造接口实现可配置化，支持自助增加可配置同步基础业务数据表。

2) OA 系统_多院区诊室资源管理子系统:为合理配置和有效利用诊室资源，提高医疗服务质量和效率，门诊应建立健全信息管理制度，并通过信息化的方式实现资源合理高效分配，提高医疗服务协同水平。

(1) 卡位管理：

实现诊室卡位关联号源，诊室卡位关联门诊排班记录：门诊排班时关联诊室卡位；门诊排班停替补诊释放或重新匹配卡位资源，能按照门诊办预设的个性化管理规则在停诊时释放诊室资源后并调配给其他出诊排班；补诊或替诊时重新按照预制规则匹配卡位。

（2）号源考勤

实现号源和叫号对接，每天生成各医生号源考勤记录：与放号系统对接，获取医生上下午第一个叫号的时间；与 his 对接获取最后一个诊断下医嘱的时间；

生成医生当天考勤记录每月门诊排班与诊室卡位关联管理：门诊排班管理的同时，动态匹配每个医生出诊的各诊室卡位调配；排班时可视化向排班科室展示可占用资源，如同电影院占座或者值机。

（3）诊室卡位统计

实时提供所有门诊诊室卡位的出勤占用情况，为门诊办实时掌握每个诊室的利用状态及利用率提供数据，以支持门诊办可二次分配卡位资源。

（4）医生号别出勤统计

实时提供各医生号别的出勤情况，按门诊办管理需求提供数据以方便门诊办进行管理。

（5）各类报表导出

根据门诊办管理需求，设定多种报表导出。

3）OA 系统_项目全生命周期管理子系统

传统项目管理通过人员进行经验管理，缺少项目标准化流程和过程管控，导致项目过程文档及进度，成本难管控，协同程度较低。通过，通过项目全生命周期管理子系统实现进度直观透明，项目预算实施监控，通过主动预警凡是对项目验收超期，变更，付款，延期等进行风险提醒，对处置整改全周期记录。提高项目管控能力。

（1）项目立项采购

根据医院各项目建设情况、对接 OA 的上会流程，实现项目立项，记录基本的项目信息，实现各种类型项目启动的审批流程。不同的项目类别可设置不同项目模板和流程审批过程。

立项通过后，项目进入审计阶段，可在线发起审计流程及审计会议等相关内容，发起后，自动进入项目下审计阶段事项。

当项目进入招标审核阶段，项目负责人可以在线发起招标审核流程以及各种招标相关事项：例如代理机构抽取流程，专家抽取流程等。相关事项自动进入当前招标审核阶段事宜列表中。

（2）项目履行

包括在办项目和已办项目的基本信息、项目类别、项目状态、项目经费、项目审批结果等。权限管理清晰，相关人员可在线申请权限，解决权限分配难的问题。普通人员如需查看科室其他人项目，可以在线申请权限，发起流程审批通过即可获得项目管理权。

（3）项目进度管理

项目进度看板可查看项目状态、验收时间和进度百分比，进入相关项目后可通过甘特图查看项目具体执行进度。

（4）项目任务管理

项目任务管理主要让每个办公人员可以发起分配任务和办理任务工作。包括新建任务、承办任务、发出任务、参与任务、超期任务、关闭任务。

领导可以方便地安排任务（交办），经办人收到领导交办的任务后，进行工作的组织（承办），并随时可方便地向任务交办人（领导）进行进程汇报。领导可以随时掌控任务的执行情况，对任务的执行人进行工作的指导，对未按规定时间完成的任务进行催办督办。

项目结项或因特殊情况需要延期的，需要通过流程审核。

针对进行过程的项目文档，如设计文件，竣工资料等进行统一管理，便于查询。

对各分类项目每阶段的执行历时进行记录分析，为科室各执行环节是否需调整提供依据

（5）项目预警

可对立项、预算、采购、合同、收款、支付等多项事务提供自定义预警服务。提供对超时未办、超支使用、事务即将到期、费用审批超出权限等事件逻辑提供灵活定义，可实现单位管理办法提供内控预警提醒。

（6）项目设置

不同类型的项目可以分解为不同的项目阶段，不同类型的项目可以填写不同的表单和流程。不同的项目阶段可以分解各种类型的任务，并且由系统自动生成。项目生成后可以指定每个任务的负责人，同时每个阶段可以发起不同的流程和任务，例如合同流程，合同收付款流程，其他关联流程，其他任务等，系统自动关

联。

生成的任务管理由负责人更新进度，生成的流程信息由流程是否审批完成自动更新进度，子任务进度更新后，可以自动更新或手动修改各阶段任务完成情况，为绿色代表此阶段任务已完成。

4) OA 系统_医务排班管理子系统

(1) 排班录入

各科室排班员在系统根据日期录入各部门的排班；

(2) 排班审核

根据医务主管部门管理要求设置是否需要进行排班审核；并赋予医务处人员，查看各个科室排班的权限。排班审核：根据管理需求，设置排班审核过程。同时也支持灵活配置审核节点的增减。

(3) 排班查询

支持各临床科室的本院医师都有权限参与排班，类似共享文档功能，可以留存最近 3-5 次编辑的人员信息）：可以理解为全科的人都有排班员的权限。录入科室、岗位、人员姓名（带工号明确唯一性）、值班类型等字段；同时设置每天加班小时数记录区。

(4) 排班导出

具备上班时间小时数计算功能，支持可导出当月每个医生的上班小数与加班情况。支持每个班组（临床科室）的本院医师都有权限参与排班，并可以留存最近 3-5 次编辑的人员信息），排班界面主要体现：科室、岗位、人员姓名（带工号明确唯一性）、值班类型等字段；同时设置每天加班小时数记录区。

(5) 排班管理

支持各临床科室的本院医师都有权限参与排班，类似共享文档功能，每个班组的排班员可添加要给自己班组的哪些人排班，每个班组的成员每个月都会有变化，需考虑灵活设置班组成员，且班组成员的变动，不会影响历史排班数据。

(6) 后台管理：

权限管理：设置每个班种的分组权限，有权限的人可添加班组

班种规则维护：后台可以设置班组所属的院区，院区分为西城院区、通州院区、顺义院区等；

班种管理：每个科室的排班员，可在后台添加自己班组需要用到的班种，比如：一线班、二线班、责任班等；

节假日维护：后台可以有设置节假日的地方，比如遇到节假日的时候，可以有不同的颜色标识，给用户比较醒目的提醒；记录规则如下：节假日 1 班次=24 小时、非节假日 1 班次=15 小时，比如赵鹏当月节假日天数上了 5 天，非节假日天数上了 4 天，并且当月加班了 4 小时。则：节假日上班(小时)为 $24*5=120$ ；非节假日总上班（小时） $15*4=60$ ；加班为 4 小时。总上班小时为 184 小时。

5) OA 系统_总值班闭环管理子系统

(1) 排班

支持管理人员在总值班管理系统界面选定值班日期一，选择值班人员(可根据姓名或工号从 OA 系统中选取)一设置人员值班类别(一线、二线或三线)→制成排班表，操作简单，使管理人员轻松完成排班工作；

管理系统预设总值班表 Excel 模板，填好模板后一键导入，自动生成排班表。换班功能类似于排班功能，同时支持直接修改和一键导入功能，如换班次数较少，则值班管理人员可直接在系统内修改，保存后实时更新，院内人员可随时在 PC 和移动端查询。值班员可在系统对已经排好的班，申请换班。

值班提醒功能中系统会根据排班表，通过与院内 OA 短信平台对接，在上岗前一天 16:00,将值班安排以短信或公众号消息的形式发送到值班人员的手机上，并等待他们的确认。如果没有得到确认，系统会每隔两小时再次发出提醒，直到得到确认，避免出现忘班的情况。值班提醒消息包含值班日期、各班次值班人员信息、值班人员联系方式等。

排班信息实时查询包括按值班次数统计：主要包括值班次数统计、值班费统计功能，可以根据排班表统计每位值班人员在工作日、周末和法定节假日的值班次数。根据值班次数和费用发放标准统计出每季度每人的值班费，使用对象为值班管理人员。

(2) 后台管理

通知维护：使用对象为值班管理人员，拥有最高管理权限，可以发布总值班通知与注意事项，管理排班表、各种记录、人脸照片底库等数据库，设置人员功能使用。

(3) 权限维护

支持不通节点的权限控制（排班、换班、巡查等）。

6) OA 系统国产化

需对现有 OA 进行全面升级，以适应国产化的各项需求。升级内容不仅包括门诊排班和批办单的全面适配，还将对现有的办公模块，如传阅、公文和门户进行优化和适配。同时，个性化应用也将得到定制化适配，以及系统对接和集成将重构。

- (1) 现有系统门诊排班管理适配；
- (2) 所有运行 OA 流程适配；
- (3) 现办公自动化系统办公模块适配（如：传阅、公文、门户等模块）
- (4) 业务审批流程和表单迁移；
- (5) 个性化开发应用适配；
- (6) 系统对接集成重构
- (7) OA 系统国产化适配环境配置

7) 数据迁移要求

为确保新的升级平滑过度，不影响医院的办公工作，中标公司需获得原办公系统厂商提供的授权函，并有责任协助迁移原办公系统数据，确保原系统的办公数据能完整迁移到升级系统中。

2. 档案管理系统

1) 档案门户

(1) 快捷搜索：提供快捷搜索工具条，支持多关键字（采用空格分隔）模糊查询，搜索范围是当前全宗下所有档案类型的所有条目；搜索结果根据档案类型和级别（案卷、文件）进行汇总，并可分别查看；可查看条目的具体信息，默认权限范围内的条目可直接利用原文，非默认权限范围的可发起利用申请，同时支持条目的收藏。

(2) 待办提醒：系统将当前需要用户办理的事项，按照业务模块进行分类汇总显示；显示每类业务剩余待办总数，以及每类业务最新待办事项的来源及简要内容，并可直接进行办理。

(3) 消息中心：系统将用户收到的来自各个业务模块的未读提醒消息集中显

示，用户可及时了解到相关信息。

(4) 个人设置：自助修改密码；档案管理员还可以设置常用管理功能的快捷方式。

(5) 信息公告：点击可查看当前单位所发布的信息公告，按频道分类展示公告信息，点击查看公告详情。

2) 档案配置

(1) 档案结构：支持对单位信息、全宗信息进行配置，上级单位管理员可以维护下级单位全宗信息；新建下级全宗时，支持从已有的全宗复制档案库结构、权限、报表、流程定义等配置作为初始配置；提供常用档案库类型（文书、科技、合同、会计、实物、照片、音视频等）的标准库结构模板；允许各全宗在标准模板的基础上进行个性化调整；允许自定义条目的著录表单和列表显示顺序等；提供常用档案库类型（文书、合同、实物、照片、音视频等）的标准分类表。

(2) 报表管理：系统提供标准报表模板（封面、目录、备考表、脊背，以及移交清单、借阅单、鉴定清单等）；可以直接选取使用，各单位、全宗和档案类型也可复制报表后，根据业务需求，进行可视化设计，调整格式数据等。

3) 档案数据

(1) 档案数据的来源包括旧档案的导入、手工新建的档案以及系统中流程自动归档的档案，包括：案卷登记、文件登记信息、文件内容。

(2) 查看及编辑有权限的档案数据,内容包含：标题、来源、分类号、案卷号、密级、成文日期、年度保存期限、责任人、创建人、创建时间。

4) 字典定义

设置各数据字典枚举项。

5) 权限设置

(1) 角色用户：支持对部门组织和用户的配置管理；系统初始定义了系统管理员、档案管理员、兼职档案员、领导等常用角色；各全宗可自定义管理角色，包括角色名称、类型（档案室、业务部门）、功能权限配置、数据权限配置以及用户绑定配置。

(2) 数据权限：分档案类型配置默认的利用权限，分为知悉范围内的利用权限（默认全部功能）和知悉范围外的利用权限（默认只能检索和查看条目）；支

持各全宗自定义权限。支持配置规则权限，用以满足特定人员对特定档案的利用权限。

6) 流程归档

(1) 档案管理员可对预归档文件进行统一管理，生成归档目录、案卷目录和卷内目录等，建立流程表单字段与归档字段映射，从而建立流程归档。文件处理完成时，可实现自动归档。

(2) 同一条流程需要可同时归档到两个目录当中，另外同一条流程可按照多种条件归档到指定目录中（如：采购流程可按照分类、金额等不同条件可自动归档到对应的目录当中）。

7) 档案查询

显示档案数据列表，用户通过选择查询条件，即可查阅到所需文件或案卷。

8) 系统对接

(1) 通过预设的档案接口，实现档案系统与 OA 系统对接，实现档案信息和办公自动化的统一管理。

(2) 对接产生档案的相关业务信息系统，如合同系统等，获取档案产生重要处理过程信息，如并在档案管理系统中进行管理

9) 历史档案数据迁移

(1) 历史档案数据迁移：历史数据是医院的知识文档的积累，在建设新档案管理系统过程中，通过人工导入方式迁移历史数据，保证数据的连续性。

(2) 与 OA 系统对接，与 OA 对接的目的是为了适应 OA 系统与档案管理系统之间的数据导入与导出的情况。通过导入导出接口的设计，可以实现任何业务系统的数据采集，如原档案管理系统数据导入等，也可以实现向档案管理系统移交档案目录数据的功能。

10) 备份与迁移要求

对当前旧档案管理系统的数据进行备份与迁移，确保历史档案信息在新系统中的完整性与可连续使用。

附件二：《售后服务方案》

我们北京文华东安医院管理有限公司承诺为本项目提供自验收之日起 3 年的免费售后运维服务。

我司将联合生产厂家广州红帆科技有限公司的售后专员专门组建一支具备专业素质和优良的服务意识的团队，为友谊医院提供及时方便的售后服务。我们将自身对客户关系管理的理解落实到每一个支持人员的服务过程中，使售后服务反馈中的客户满意率保持在 99% 以上。

服务网点

售后服务机构：广州红帆科技有限公司售后推广部

地址：广州市天河区水荫路 115 号天溢大厦 311-313 室

联系方式：800-830-8339、(020) 61246666

服务网点：广州红帆科技有限公司华北办

地址：北京市海淀区北京市海淀区田村路街道永定路乙 1 号院乐府江南小区

14-7-1003

服务网点：北京文华东安医院管理有限公司

地址：北京市海淀区知春路 51 号慎昌大厦 5 层 5169 室

售后服务承诺

技术指导与技术支持支援

具有 5*8 小时响应的售后服务网络，将为本项目开设专门的 7*24 小时服务电话热线，配备有经验的售后支持人员接听，多数问题可以即刻解答。

服务热线电话：800-830-8339、(020) 61246666

E-mail 咨询解答：iOffice10 还为客户提供成本低，响应迅速的 Email 咨询答疑。E-mail 地址为：iOffice@chinagsi.com。

系统维护

为本项目所提供的软件产品在安装期、试运转期及最终验收后的保修期内，由于在系统设计、软件 BUG 上等技术和质量问题而产生故障影响设备正常运转，以及采购方无法处理的主要问题，我司均免费提供原厂维护服务，即时解决软件产品存在的各种问题和 BUG 问题。

技术人员按照采购方公司规章制度，在采购方维护人员的陪同下，协助采购

方维护人员对许可软件所在服务器的运行环境和红帆信息管理平台进行检查维护，包括服务器运行情况分析、服务器系统资源使用情况分析、相关服务器系统及数据库补丁检查。

错误修正

采购方在应用我司提供的软件产品的过程中发现错误，需及时地记录应用环境及操作过程，以书面（包括电子文档）的方式报告给我司，并积极地配合我司服务人员进行相关错误的确认。接到故障报修后，我司技术人员将在 30 分钟内响应，在系统发生重大故障时，红帆公司技术人员将在 1 小时内到达事故现场，并承诺于 24 小时内提供备用产品，使采购方能够正常使用，质保期内不少于 1 人的驻场服务。我司将采购方报告的错误按如下的分类进行反馈。

免费升级服务

在质保期内时，我司支持人员将会为本项目提供免费升级服务，为客户提供完善的后续服务。

升级服务包括：数据备份、应用程序升级、数据库升级、数据恢复、升级培训以及现场升级指导。

后续扩展模块优惠服务

当硬件或软件方面有任何性能或功能的改进以及产品革新的时候，红帆将第一时间书面通知医院其改进和详细情况，并提供最优惠价格为基础的修改报价，以供采购方选择。

巡检服务

在系统后期运行的过程中，红帆科技将对用户定期进行访问交流，对所供设备系统运行情况进行检测并且进行运行质量的评估，红帆科技将和用户约定访问交流制度，同时提供以下文档：

- 《系统运行平台常规检查报告》；
- 《系统运行质量评估报告》；
- 《红帆科技对客户软件系统运行的建议》；
- 最新产品介绍与业界动态信息；
- 其他用户的经验教训。

附件三：《运维服务方案》

项目背景：医院数字化转型加速，本次项目建设为行政管理平台，需稳定运行、提升体验、防范风险，提供全方位运维支持。

运维目标：数据备份完整率 100%，用户满意度≥95%；符合安全等级保护要求。

运维周期：提供验收后的三年运维服务保障

一、运维服务内容：

- 基础运维：日常问题处理，电话服务，定期巡检、日志分析、补丁更新。
- 故障处理：根据一级故障，二级故障，三级故障分级响应，应急预案演练，启用备用资源。
- 安全管理：每日增量备份、异地存储，权限审计，漏洞扫描与修复。
- 用户支持：多渠道服务（热线、工单），新功能培训，操作手册更新。
- 升级扩展：版本升级评估，容量规划扩容。

运维团队分工：运维经理统筹，系统工程师监控维护，网络工程师处理网络，安全工程师加固备份，服务台跟进用户报障。

服务流程：问题接收、分类、处理、验证、复盘总结。

服务保障：按照规定响应时效做好运维保障，并建立问题知识库，每月提交运维报告。

附件四：《中标通知书》



中技国际招标有限公司

CHINA INTERNATIONAL TENDERING LIMITED COMPANY

北京文
华东安
医院
管理
有限
公司

编号 Ref No: JTC07A-0
日期 Date: 2025年9月11日
经办人 From: 马建

致: 北京文华东安医院管理有限公司

北京友谊医院顺义院区应用系统与研究所信息化建设项目(医院
部分) 招标

(招标编号: 0701-254106140767)

中标通知书

关于标项项目, 经评标委员会评审, 并经采购人审批同意, 兹通知贵单位在如下内容的招标采购中中标:

包号	项目号	标的名称	数量	中标金额 (人民币元)
14	14-1	行政办公与档案管理系统	1项	1,340,000.00

请贵单位于本通知书发出后3日内与采购人联系, 在本通知发出后30日内签署采购合同; 采购合同签订后将合同扫描件发送至邮箱: hejian406@163.com, 我司将在收到合同扫描件后5个工作日内将投标保证金原路退回。

采购单位: 首都医科大学附属北京友谊医院

采购人联系电话: 010-63138216

我公司地址: 北京市丰台区西营街1号院通用时代中心C座9层

联系人: 马建 联系电话: 81168697

谢谢参与!



抄送: 首都医科大学附属北京友谊医院