

信息系统建设服务合同

项目名称：北京友谊医院智慧财经项目二期

甲方：首都医科大学附属北京友谊医院

乙方：用友网络科技股份有限公司

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：张旭

联系电话：13910453614

乙方：用友网络科技股份有限公司

地址：北京市海淀区北清路 68 号用友产业园

联系人：王光磊

联系电话：18611472420

甲方就 北京友谊医院智慧财经项目二期（项目名称）中所需（信息系统名称）经 中技国际招标有限公司（招标代理机构）以 0701-254106141147 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：北京友谊医院智慧财经项目二期（以下简称“本项目”）。

2、本项目的价款为人民币 2,200,000.00 元（大写：人民币 贰佰贰拾万元）。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《中标通知书》、附件四《运维服务方案》、附件五《产品清单表》，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；

☐产品授权委托书；

☒其他： 无。

第三条 付款方式

1、技术服务费总价款合计为人民币 2,200,000.00 元整（大写：人民币 贰佰贰拾万）。

2、技术服务费包中包含乙方履行的本合同所需全部费用，甲方无需向乙方或其他第三方额外支付任何费用。

3、技术服务费由甲方分期（一次或分期）支付乙方。

具体支付方式和时间如下：

(1) 支付时间：符合甲方付款要求，本合同生效后，甲方支付乙方 50% 合同款的首付款 1,100,000 元（大写：人民币壹佰壹拾万元整）。待项目结束，验收合格后，甲方支付乙方 45% 合同款的验收款 990,000 元（大写：人民币玖拾玖万元整）。项目稳定运行一年后，支付 5% 合同尾款 110,000 元（大写：人民币壹拾壹万元整）。

(2) 乙方所有驻场人员相关费用，包括工资，社保，公积金等均由乙方负责，与甲方无关；甲方将为乙方驻场人员提供与甲方人员相同的的安全的工作环境，但并不意味着完全没有工作伤害风险。乙方应为驻场人员购买相关保险和保障。

4、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。

5、乙方账户信息如下：

账户名称：用友网络科技股份有限公司

纳税人识别号：91110000600001760P

地址、电话：北京市海淀区北清路 68 号 010-86396688

开户行：北京银行展览路支行

银行账号：0109 0305 8001 2010 8005 804

银行行号：313100000169

6、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

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) 若因甲方原因而导致合同终止、解除的，经双方同意：甲方应支付确认的乙方工作人天所对应的服务费用。

(11) 本合同构成甲乙双方对本合同所涉事项的完整合同，它取代了此前双方就该事项作出的任何口头或书面合同或许诺。对本合同的任何修改均须以书面形式进行，并经本合同双方授权代表签字并加盖公章或合同专用章方能生效，本合同中未经修改的其他条款仍然有效。

(12) 在本合同履行期间及履行完毕后两年内，甲方不得招揽或雇佣任何经乙方指派依照本合同及工作任务书约定提供服务的顾问或人员。

(13) 双方可以通过书面协议的方式对本合同进行补充，经双方签字盖章的补充协议是本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

(14) 许可软件交付方式为电子邮件，甲方应向乙方提供收货的电子邮箱：Criske@163.com (必填)。乙方向该电子邮箱发送完毕许可软件激活码即视为交付完成，邮件发送时间即为交付时间。

2、乙方的权利及义务如下：

(1) 乙方指定 王光磊 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：18611472420。

(2) 以下条件符合后，乙方应在 6 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：

☒ 本合同签订后 7 内

☐ 乙方收到甲方根据支付的第一笔合同款项后 10 日 内

☐ 其他：无

(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, 告知工作进展及所须要解决的问题:

☐每日

☒每周

☐其他: 无

(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: 操作手册、二次开发源代码

(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: 无

第五条 售后服务条款及质保服务

1、本项目自验收之日起 2 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 4 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 4 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 1 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。如乙方须要提供常年维保服务的，甲乙双方应另行签订维保服务协议，每年维护费用不超过：

☒合同（☐总价款/☐软件部分/☐硬件部分）的 10 %，即，即人民币

220,000.00 元（大写：人民币贰拾贰万元整）

☐人民币_____元（大写：人民币_____）

☐其他：无

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3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：二次开发源代码

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

乙方应按甲方要求配合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。

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 廉洁条款

1、 买方人员不得向卖方索要且卖方不得向买方人员或其家属提供任何酬金、礼物或其它有形或无形之利益，上述行为应被视为商业贿赂，一经发现并查实，双方当事人将受到相应的法纪、政纪处理；同时，买方有权停止与卖方之后

的所有业务合作。

第十九条 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。

(本页为盖章页，本页无正文)

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 12 月 15 日

乙方：用友网络科技股份有限公司
(盖章)



法定代表人或授权代表
(签字)：

日期：2025 年 12 月 15 日

附件一：《信息系统功能需求清单》

一、采购标的需实现的功能或者目标，以及为落实政府采购政策需满足的要求

（一）采购标的需实现的功能或者目标：

根据智慧财务项目总体建设规划，以及在一期项目建设的基础上，结合医院内部运营管理重点工作安排，二期项目将建设内容确定为深化业财融合、费控智能化应用、全员化收支业务服务和高用户体验能力提升为目标。

（二）为落实政府采购政策需满足的要求

1. 促进中小企业发展政策：根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定，本项目采购服务为小型或微型企业承接的，投标人应出具招标文件要求的《中小企业声明函》给予证明，否则评标时不予认可。投标人应对提交的中小企业声明函的真实性负责，提交的中小企业声明函不真实的，应承担相应的法律责任。（注：依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定享受扶持政策获得政府采购合同的小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。）
2. 监狱企业扶持政策：投标人如为监狱企业将视同为小型或微型企业，且所投产品为小型或微型企业生产的，应提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。投标人应对提交的属于监狱企业的证明文件的真实性负责，提交的监狱企业的证明文件不真实的，应承担相应的法律责任。
3. 促进残疾人就业政府采购政策：根据《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定，符合条件的残疾人福利性单位在参加本项目政府采购活动时，投标人应出具招标文件要求的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性承担法律责任。中标、成交投标人为残疾人福利性单位的，采购代理机构将随中标结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。残疾人福利性单位视同小型、微型企业。不重复享受政策。
4. 鼓励节能政策：投标人的投标产品属于财政部、发展改革委公布的“节能产

品政府采购品目清单”范围的，投标人需提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书。国家确定的认证机构和节能产品获证产品信息可从市场监管总局组建的节能产品、环境标志产品认证结果信息发布平台或中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）建立的认证结果信息发布平台链接中查询下载。

5. 鼓励环保政策：投标人的投标产品属于财政部、生态环境部公布的“环境标志产品政府采购品目清单”范围的，投标人需提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书。国家确定的认证机构和环境标志产品获证产品信息可从市场监管总局组建的节能产品、环境标志产品认证结果信息发布平台或中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）建立的认证结果信息发布平台链接中查询下载。

二、采购标的需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范

- 1. 《国务院办公厅关于公立医院高质量发展的意见》（国办法〔2021〕18号）
- 2. 财政部《关于全面推进行政事业单位内部控制的指导意见》（财会〔2015〕24号）
- 3. 《关于加强公立医院运营管理的指导意见》（国卫财务发〔2020〕27号）、《公立医院运营管理信息化功能指引》
- 4. 国家卫健委和国家中医药管理局联合印发的《公立医院内部控制管理办法》（国卫财务函〔2020〕31号）
- 5. 《医院智慧服务分级评估标准体系（试行）》、《医院智慧管理分级评估标准体系（试行）》
- 6. 《会计信息化工作规范》（财会〔2024〕11号）

三、采购标的的数量、采购项目交付或者实施的时间和地点

（一）采购标的的数量

序	系统名称	模块名称	主要功能	数	单位
---	------	------	------	---	----

号

量

1	财务会计	应收管理、应付管理	完成应收管理、收款、应收核销、入账业务处理；应付管理、付款、应付核销业务处理，并与合同集成完成合同应收、合同应付、合同收款、付款管理，以及账龄分析与账表查询统计。	1	项
2	预算管理	科研经费	科研项目库管理、科研项目立项书、预算编制、经费到账、经费分配、经费控制、经费付款和执行、科研项目经费决算、项目明细账查询、经费余额查询	1	项
3		专项经费	财政、科教等各类医院专项项目立项书、预算编制、经费到账、经费分配、经费付款和执行、经费余额查询	1	项
4	费用报销	移动端报销	手机等移动端实现报销功能，包括手机端上传票据和附件，手机端填写报销单、借款单等单据。手机端支持各种审批、报销标准和预算控制管理，以及报销流程和相关信息提醒与查询。	1	项
5		商旅服务	系统具备对接商旅平台的能力，按需接入交通、餐饮、住宿等差旅服务，完成差旅标准控制、无垫资订购商旅服务，定期提供商旅服务账单推送报销单、商旅服务账单和发票给医院。	1	项
6		收单机器人	收单机器人实现多院区收单，职工可将报销单投递到收单机，收单识别单据、校验、物流节点信息提醒。	4	台
7	资金结算	银行信息鉴	提供人员银行账户信息验证的服务，填	1	项

		权服务	写报销单时校验人员身份信息与银行信息的一致性，返回具体的验证结果。		
8	票据管理	增值税-销项税、发票中心	财务应收系统、科研、专项经费系统和收入预算可以进行销项税发票开具。同时与综合缴费系统对接，获取医院开具的所有增值税发票、财政发票信息，形成发票中心。	1	项
9	业财融合集成	OA 信息集成；血库、HIS、综合缴费和科研管理、OA/企业微信等系统集成	实现 HIS、血库与应收和总账集成；综合缴费平台与应收和总账集成；物资管理、资产系统与应付和总账集成，实现自动生成会计凭证。科研经费管理与科技处科研项目管理系统集成，完成预算和科研项目信息同步，实现科研经费的全流程管理。在审批方面，实现财务系统的报销单据与医院 OA 审批流集成，获取 OA 审批结果。	1	套

（二）采购项目交付或者实施的时间和地点：

- 1、采购项目（标的）交付的时间：自签订合同之日起 180 个日历日；
- 2、采购项目（标的）交付的地点：首都医科大学附属北京友谊医院指定地点。

四、采购标的需满足的服务标准、期限、效率等要求

（一）采购标的需满足的服务标准、效率要求

1、服务标准

- 1.1. 符合国家相关行业质量标准，具备完善的售后服务体系。
- 1.2. 提供完整的软件产品和相关技术文档，确保产品可操作、易维护。
- 1.3. 系统运行稳定，确保在高峰时段和高并发情况下仍能正常使用。
- 1.4. 提供 7*24H 实时在线技术支持，确保问题得到及时解决。

2、服务效率

- 2.1. 项目实施过程中，确保项目进度按照合同按时完成。
- 2.2. 问题反馈和处理周期 ≤ 24 小时，确保问题得到及时解决。
- 2.3. 软件系统故障修复时间 ≤ 4 小时，确保系统正常运行。
- 2.4. 定期对系统进行巡检和优化，提高系统稳定性和性能。

3、其他要求

- 3.1. 提供专业的培训和指导，确保医院工作人员能够熟练操作和使用软件系统。
- 3.2. 建立健全的用户反馈机制，及时收集用户意见和建议，持续优化产品和服务。
- 3.3 投标人项目经理需要 5 年以上三甲医院财务项目实施经验，拥有高项或 PMP 证书，熟悉政府会计制度、医院财务制度及医院业务，有过实施两家以上三甲医院财务项目经验。
- 3.4 投标人项目组顾问必须在厂商任职 3 年以上，社保证明，熟悉政府会计制度、医院财务制度及医院业务，有过实施两家以上三甲医院财务项目经验。
- 3.5 投标人提供软件产品需要符合信创要求，需要提供与市场主流信创产品相互认证证书。

(二) 采购标的需满足的服务期限要求

1. 合同签订后 180 日历日内完成软件系统的供货、安装、调试和验收。
2. 项目验收合格后，提供不少于 2 年的免费售后服务。
3. 免费升级和维护，确保系统与医院业务发展需求保持同步。

五、采购标的的验收标准

(一) 技术验收标准

1. 系统功能完整性：采购标的应满足招标文件中提出的所有功能需求。

2. 系统稳定性：系统运行过程中，应保证稳定可靠，无严重 bug 和系统故障，平均故障修复时间应小于 4 小时。全面功能页面打开时间小于 30 秒。
3. 数据准确性：系统应能准确无误地处理和存储医疗数据，包括患者信息、财务数据等，确保数据的真实性、完整性和一致性。
4. 系统性能：系统应能在预期的硬件环境下正常运行，满足医院业务高峰期的处理需求。
5. 系统可扩展性：系统设计应考虑未来业务发展的需求，具备良好的可扩展性，能够方便地添加新功能和模块。

（二）项目实施验收标准

1. 供货和安装：采购标的应在合同约定的时间内完成供货、安装和调试工作，确保系统能够正常运行。
2. 培训和指导：供应商应提供全面的技术培训和操作指导，确保医院工作人员能够熟练掌握和运用系统。
3. 售后服务：供应商应提供至少 2 年的免费售后服务，包括系统维护、故障修复、数据备份和恢复等。
4. 用户反馈：供应商应建立有效的用户反馈机制，及时收集用户意见和建议，持续优化产品和服务。
5. 项目文档：供应商应提供完整的技术文档和操作手册，包括系统架构、功能说明、操作指南等。

六、采购标的的其他技术、服务等要求

1. 对于技术规格中标注“▲”号的技术参数，投标人须在投标文件中按照招标文件技术规格的要求提供技术应答同时截图佐证并盖公章。
2. 培训要求：培训是指涉及产品基本原理、安装、调试、操作使用和保养维修等有关内容的学习。投标人应保证在采购人指定交货地点对最终用户设备操作人员提供不少于 1 天的免费培训。投标人投标时应提供详细的培训方案。培训教员的差旅费、食宿费、培训教材等费用，应计入投标报价。

七、采购标的需满足的质量、安全、技术规格、物理特性等要求：

（一）功能需求

1. 应收管理（往来收入管理），应收管理支持处理所有债权业务及相关管理工作，包括：医院与往来单位、患者等个人、部门和员工所形成的应收款、收款业务的管理，为医院提供各种往来款项的处理（转移并账、坏账、核销等）及相关查询、统计功能。通过与预算、合同、HIS、非医收入平台等系统集成，对各类应收款项全方位的管理，实现应收业务与各类收入业务的紧密连接，加强医院对资金流入流出的核算与管理。主要功能包括：
 - 1.1 支持多院区场景化、角色化、轻量化多院区应收业务应用。
 - 1.2 支持与医院 HIS 系统、医院缴费平台和合同对接，实现应收账款在线管理。
 - 1.3 支持全员使用的应收管理，应收单、收款单管理。
 - 1.4 支持审批流、工作流两种流程；支持影像扫描、影像查看；支持多院区集中关账、结账等业务操作。
 - 1.5 应收单、收款单支持电子会计档案归档。
 - 1.6 支持分多期收款、固定结算日、账期延期天数管理；预收款可灵活配置是否按收款协议的预收标志核销。
 - 1.7 支持应收账款确认环节可灵活配置，支持合同应收、医疗应收款、医保应收款、暂估应收款等医院应收款管理。
 - 1.8 支持多种收款管理，支持预收款管理，预收款核销，预收账款开票；
 - 1.9 支持应收核销：支持系统核销、自动核销、手动核销；支持同币种、异币种自动核销；支持录入业务单据过程中预核销、即时核销；持应收冲应付核销；
 - 1.10 支持债权转移与收款并账。
 - 1.11 支持多种坏账计提方法。支持按应收余额百分比法、收入百分比法、账龄分析法、个别计提法进行计提坏账准备；支持不同客户、客户分类等多维度按不同计提方法计提坏账准备；支持周期计提、按单计提；支持坏账损失确认、坏账收回管理及进行坏账台账查询。
 - 1.12 支持应收款到期自动预警。
 - ▲1.13 支持应收单与税务管理集成，支持应收管理直联开票和申请开票。支持联查发票，支持发票的红冲与作废。
 - 1.14 支持应收核销 RPA 机器人。

- 1.15 支持退款业务管理和退款退票流程。
2. 应付管理（往来支出管理）
- 2.1 支持多院区模式下的医院应付款业务管理，包括：医院与供应商、部门和员工所形成的应付款，为医院提供各种往来款项的处理及相关查询、统计功能。
- 2.2 实现应付业务与各类资产、服务采购业务的系统联动，实现资产物资入库和应付的自动核算，实现应付付款涉及的资金变动的自动核算与业务管理。支持多院区模式下的集中采购引起的内部交易集中应付管理。
- 主要包含的功能如下；
- 2.3 支持多院区场景化、角色化、轻量化多院区应付业务应用。
- 2.4 支持与医院资产管理系统、物资管理系统、药品管理系统、血库管理系统等的对接。
- 2.5 支持全员使用应付单、付款单管理。
- 2.6 支持共享服务应用，支持审批流、工作流两种流程；支持影像扫描、影像查看，支持未启用共享委托关系时的专岗扫描；支持医院自由设置多院区集中或分别的关账、结账等业务操作。
- 2.7 应付单、付款单、暂估应付单支持电子会计档案归档。
- ▲2.8 支持税务管理平台。支持电子发票；支持通过影像识别纸质发票并进行管理；支持影像系统的 OCR 识别，或者 税务管理的 OCR 识别；应付单、付款单操作与税务管理发票状态进行同步；
- ▲2.9 支持付款协议管理。支持分多期付款、固定结算日、账期延期天数管理；预付款可灵活配置是否按付款协议的预付标志核销。
- 2.10 应付账款确认环节可灵活配置。入库确认应付账；入库暂估应付——收发票确认应付；收发票确认应付。
- 2.11 支持跨院区应付管理。可按院区设置入库信息，自动生成会计凭证。
- 2.12 多种付款管理。可配置自动核销预付款项流程；可自定义应付管理流程；支持票据付款，可选择票据或开承兑汇票进行支付。
- 2.13 应付核销：支持系统核销、自动核销、手动核销；支持同币种、异币种自动核销；支持录入业务单据过程中预核销、即时核销；支持应付冲应收核销；支持手动核销的取消核销，支持预占用核销的取消核销。
- 2.14 支持债务转移与付款并账。

2.15 持应付款到期自动预警。

2.16 支持应付核销 RPA 机器人。

2.17 支持供应商的退款业务。同时支持现金管理的到账通知红字退款功能。

▲3. 票据管理

票据中心提供医院票据管理的功能，票据包括税务发票、财政票据和单位内部票据。税务发票管理实现医院的进项、销项管理提供包括：收票、三单匹配、开票申请、销项发票、发票的进/销项台账，支持专票、普票、电子发票等发票类型，全面管理医院发票业务。

本期项目完成在医院收入预算项目、科研、专项取得项目经费收入时，开具增值税发票，同时提供发票中心，查询和管理所有医院的开具和接收的发票信息。财政票据管理方面具备对接财政票据开票的接口能力，实现财政票据的收票验票和台账管理。单位内部票据管理方面具备台账管理功能。

票据支持关联对应业务的凭证，如收入凭证等。

医院收入预算项目、科研经费、专项经费的经费分配单可直接调用税务管理销项税服务，开具增值税发票，推送给对方单位邮箱或者手机。

与缴费平台集成，缴费平台开具的发票将下载并传递给发票中心进行保存，便于后续统一查询统计。

(1) 进项发票管理：

- 1) 支持通过电子发票、OCR 识别、二维码扫描、手工录入、EXCEL 导入等方式将实物的电子/纸质进项发票维护到系统中，并对进项发票进行验伪、查重。
- 2) 支持收票后票据与入库单匹配。
- 3) 支持通过发票影像管理实现医院票据文档的电子化，实现发票流转管理、防止丢失，，保证财税合规。
- 4) 支持进项发票台账查询。
 - a) 支持查验增值税发票。
 - b) 支持发票台账查询
 - c) 费用类发票数据，包括：火车票、航空客票、出租车票等。
 - d) 支持查询进项发票的记账状态及凭证相关信息。
 - e) 支持查询进项发票的认证状态。

(2) 销项发票管理：

- 1) 支持开票申请与税务管理应用集成，支持多种开票方式，包括：直联开票、手工开票。
- 2) 支持对已开蓝票红冲、作废，并将发票状态同步。
- 3) 支持开票信息推送给对方单位邮箱或者手机。
- 4) 全面支持业务直连一键开票，提升开票效率。
 - a) 支持与医院预算、科研项目经费、专项项目经费系统衔接，科室人员在经费分配单上，触发生成开票申请。
 - b) 支持与应收模块衔接，财务人员在应收单上触发生成开票申请。
- 5) 支持开票申请集中拆分或合并开票。
- 6) 支持销项发票的红冲、作废。
- 7) 支持收付往来协同业务的发票协同。
- 8) 支持票据中心的票据台账查询，包括票据中心自行开票、收票和对接票据查询。
- 9) 与缴费平台集成，缴费平台开具的发票将下载并传递给发票中心进行保存，便于后续统一查询统计。

(3) 财政票据管理：

具备对接财政票据开票的接口能力，实现财政票据的收票验票和台账管理。

(4) 其他票据管理：

支持单位内部票据管理，具备对接缴费平台内部票据的能力，和台账查询管理功能。

▲4. 费用报销移动端

建设费用报销的移动端应用 APP，覆盖医院涉及的全部报销业务，完成移动端各类报销单据填报、审批、状态信息反馈、查询分析、发票 OCR 识别验证、附件拍照上传等业务处理。核心功能如下：

发票采集（智能识票、微信卡包、文件上传、手工录入），也可以从账单界面进去采集。具备添加分组的功能，根据需要进行分组，方便发票归集报销。

单据填报：包括对公对私借款/还款单、各类报销单、对公对私结算单、各类预算申请单等填报。

单据审批：包括对各类单据的移动端审批提醒、审批、审批流程变更、审批意见填写、驳回指定等。

审批通过时，系统自动在单据界面增加“审批通过”水印，以确保相关人员对单据状态的及时关注。

审批人支持电子签名，以确保系统签审流程记录具备存档的法律效力。

智能稽核：包括系统自动稽核信息的结果、标准查询、提交人工稽核审议等。

▲5. 商旅服务

具备对接商旅服务的能力，可实现基于差旅申请单的出差管控。

人员同步商旅服务商：通过商旅服务，可以将平台中的人员批量同步到差旅服务商并开通商旅账号。

商旅申请同步：通过费控服务发起商旅申请，审批通过后会申请单推送到第三方商旅平台，并实现申请单时间、地点、出行人的商旅标准管控。

商旅预定：接入商旅平台单点登录，配置友谊医院选择的商旅服务平台对接参数。

6. 智能收单机

6.1 共需 4 台收单机，基本功能需支持报销单收单、物流监测、报销流程管理等。在此基础上可支持多院区报销实体单据与影像匹配核对、退单、归档查找单据等工作。

6.2 支持投单内容验证：所有投单纸质附件，收单机验证与线上填写的一致性验证，如果不符，将提示投单人做退单处理。

▲6.3 扫码收单：根据医院报销管理流程配置收单流程，可支持扫码收单。

6.4 影像核对：具备核对投递报销单及附件的能力，收单机进行一致性验证，对于不符的单据，提示不符信息。

6.5 投递退单：投单人可以随时在系统提示是否继续或者确认核查结果时选择主动退单，同时系统在影像核对出错时，提示是否退单。

▲6.6 补充提交：允许投递单据附件少于网上审核后的单据附件时，暂存收单机，等待后续补扫提供相应附件单据。

▲7. 银行鉴权服务

具备银行鉴权能力，根据医院结算信息中的人员姓名、身份证号码、银行卡卡号及手机号码，判断是否与本人信息匹配，可返回是否匹配以及不匹配的错误信息，医院能够判断是哪一個字段信息不正确造成，便于经办人员进行修改。

8. 科研和专项经费管理

- 8.1 建立科研经费集中管理平台，实现科研经费全流程管理。
- 8.2 对医院科研经费全流程管理，包括：科研立项信息采集，科研经费预算编制，科研到款认领、科研项目开票、科研经费付款及报销，经费到款，专项项目结题及经费使用情况分析等。
- 8.3 提供科研立项任务书，记录项目总经费、承担科室、课题负责人、协作单位、课题组成员等信息。具备对接医院科研管理系统的能力，能够通过对接获取科研项目信息。
- 8.4 支持以项目为核心，按预算科目、资金来源、年度等维度编制预算。
- ▲8.5 支持经费到账、认领、开票、报销等业务直接生成财务凭证。
- 8.6 支持根据医院设置子账户的经费的到账情况，自动将经费来款记录维护至系统中，便于项目经费认领人员根据权限进行经费认领。
- 8.7 支持项目经费分配，包括提取项目管理费、间接经费等，可以按不同的维度和比例进行收入分配。
- 8.8 支持按照项目经费管理办法设置报销单式样，支持项目经费收支的执行进行记录和预算管控。
- 8.9 支持按项目总额、预算科目、预算年度、到账等多维度进行控制。
- 8.10 支持项目总额控制，基于经费额度限定经费使用，避免超出项目经费总额。
- 8.11 支持按照经费到账控制，即经费报销不能超越项目经费到账余额。
- 8.12 支持按照项目经费比例控制，即控制某项具体支出项目不能超过总经费支出的某个比例值。
- 8.13 控制方式支持柔性、刚性、弹性等多种方式，按不同控制方式管理相应业务。
- ▲8.14 提供科研/专项经费调整功能。
- 8.15 科研/专项人员的劳务费可以进行记录，本院职工与薪资合并，扣税等操作。
- 8.16 针对项目的状态，如在研、延期、项目中止和项目结题进行针对性管控。
- 8.17 提供项目经费决算表和使用情况相关报表，查询与分析。
9. 业财融合一体化
- 本期完成所有外部系统自动生成会计凭证为目标的业务系统集成建设。包括：
- HIS 系统集成：包括 HIS 收入数据集成，完成此类业务的自动生成会计凭证。
- 物资系统集成：包括物资系统出入库单据数据集成，完成此类业务自动生成

往来核算报账和会计凭证；

综合缴费平台集成：完成各类非医收款数据接入，进行收入信息补充完整和确认，形成收入会计凭证。

科研管理集成：完成科研系统的科研项目立项书数据和项目状态变动集成，作为科研经费管理的基础档案数据来源和控制项目经费使用。

OA 系统集成：完成财务平台与 OA 系统的集成，可对接 OA 系统的审批结果，可将财务单据集成在 OA 审批。

（二）系统技术要求

投标产品在技术实现上，要求采用开放式的技术架构，系统应用支持多种操作系统(包括 Windows 系列、Linux 系列、国产操作系统)，支持主流的数据库(ORACLE、SQL-SERVER、国产数据库)，支持跨浏览器（IE、FIREFOX、GOOGLE、SAFARI）使用，手机 APP 支持 ios 与 Android 系统。同时，系统能够支持集中部署方式，应用和数据要进行严格分离，必要时针对文件存储也要进行单独部署。

投标产品在系统操作上，应采用简单、直观的图形化界面，最大程度地方便非计算机专业人员的使用，并提供统一的图形化的维护界面，维护人员通过简单的鼠标操作即可完成对整个系统的配置和管理。

投标方实施平台技术要求如下：

1. 技术能力要求

1) 投标方在系统实施过程中要使用成熟的、符合发展趋势的技术架构，既要保证系统的运行的安全可靠，采用多级安全机制，又具有一定的技术先进性，同时要符合可扩展、易维护、标准化、兼容性、实时性等原则。也要满足开放性，支持提供外部可调用的函数、动态库、WebService、FTP、中间库等接口形式，降低系统改造的成本。

2) 平台应具备数字化、智能化、高弹性、安全可信、平台化等能力，具有理念、技术、架构、应用等各方面领先能力。

3) 平台系统具备整体性、先进性、稳定性、灵活性、可维护性、开放性、可管理性等特性要求。

4) 系统应具有跨平台工作能力，支持当前业界绝大多数操作系统平台如：Windows(Windows2008、2012、7、8、10)\Unix(Linux、Aix、macos)\APP (ios、Android) 等。

- 5) 系统架构应采用开放平台的软件技术,具有良好的集成开发环境、集成版本控制等,提供完备的系统服务框架,保证核心的平台软件能够与具体的业务无关,避免定制开发带来的周期长、系统不稳定、维护难等问题。
- 6) 支持针对不同角色进行不同末班界面进行设计展示。
- 7) 支持提供数据报表模型,能对数据报表模型设计、报表格式设计、报表发布展现设计。
- 8) 系统 workflow 引擎应提供图形化设计流程的功能,要求做到所见即所得,同时为了满足日后信息化建设的发展,应提供标准接口,可以无缝内嵌相应的程序页面,从而达到最少编码化和最大灵活性的要求。
- 9) 支持提供完备的消息通知通道,包括但不限于移动消息、邮件消息、系统消息。

2. 信创要求

支持信创运行环境,包括:芯片、服务器、操作系统、浏览器、数据库、数据仓库。

提供全栈信创技术方案即相关认证证书,和案例证明(合同要件明确条款为准)。

3. 系统运行环境要求

- 1) 系统应支持集中部署,满足多院区管理需求。
- 2) 提供硬件配置推荐、服务器操作系统、服务器数据库系统、客户端、网络推荐配置要求,包括信创平台环境。

4. 非功能性要求

1) 系统能够保证每天 24 小时以及每周 7 天的正常使用,所有节点应具有高度的可靠性、稳定性和优良的性能。系统具备容灾处理能力,以便在发生系统级异常时能够快速地恢复正常运行;系统及用户账号、业务数据等支持本机及异机备份。

2) 性能要求

数据保存时间:基础数据需长期保存,数据修改要保留痕迹,但可以根据需要对数据进行归档,且归档后在系统中能够直接实时查询。

平均响应时间:提出业务申请响应时间 2 秒;查询业务受理情况响应时间 3 秒;批量接口或批量数据处理时间 5 秒。

高峰负载时的响应时间:基本数据查询的响应时间 3 秒;统计操作的响应时间 10 秒;批量接口或批量数据处理时间 10 秒。

每月的有效运行时间：工作时间（24 小时每天）99.5%。

每年因系统本身问题或数据库导致的宕机次数≤1 次。

因系统本身问题出现故障时的恢复时间：≤2 小时。

系统支持并发用户数不低于 5000 人。

3) 在系统运行过程中，运维人员应对服务器运行状态和应用进行定期监测，主动报警；系统可以按需升级，持续提高系统易用性，可支持多终端操作系统在线升级，支持的终端操作系统包括安卓、iOS、Windows、HarmonyOS 等。

4) 安全要求

系统需满足公安部《信息安全等级保护管理办法》中对信息安全等级保护三级要求（等保三级详细评估内容参考公安部等保三级详细要求）。

系统应符合《网络安全法》、《个人信息保护法》、《网络安全等级保护条例》等法律法规要求以及北京友谊医院信息安全相关制度规范要求。

系统应用及基础应用应采用北京友谊医院私有化和本地化部署，所有数据应保存在本院。未经书面许可不得将数据以任何形式保存至北京友谊医院以外的存储，未经许可也不得连接外部接口或者服务。系统在更新或新版本升级部署过程中，应确保系统回退机制。

系统功能需求开发后应完成必要的测试工作，包括但不限于白盒测试、黑盒测试等，开展系统上线前需配合信息中心开展必要的网络安全测试，并及时完成漏洞修复工作。

系统建设及运行应遵循北京友谊医院信息安全管理要求，提升与其他系统数据交互接口安全和账号权限管理防止权限外漏，数据外泄。

附件二：《售后服务方案》

1、本项目自验收之日起2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，(☒ 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4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4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1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。如乙方须要提供常年维保服务的，甲乙双方应另行签订维保服务协议，每年维护费用不超过：

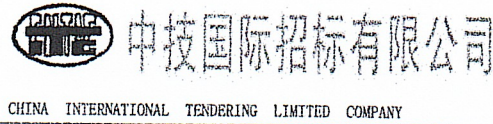
☒ 合同（☒ 总价款/☐软件部分/☐硬件部分）的10 %，即，即人民币
220,000.00元（大写：人民币贰拾贰万元整）

☐人民币_____元（大写：人民币_____）

☐其他：_____

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。

附件三：《中标通知书》



编号 Ref. No.: ITCYW-6
日期 Date: 2025 年 12 月 9 日
发件人 From: 马建

CHINA INTERNATIONAL TENDERING LIMITED COMPANY

致：用友网络科技股份有限公司

北京友谊医院智慧财经项目二期

(招标编号：0701-254106141147)

中标通知书

关于标题项目，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	品目号	标的名称	数量	中标金额 (人民币元)
1	1-1	智慧财经项目（二期）	1 项	2,200,000.00

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，采购合同签署后将合同扫描件发送至邮箱 majian4@cgti.gt.cn，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：010-63139390

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

附件四《运维服务方案》

1、定义

1.1 标准产品支持服务：即 Standard Product Support，英文缩写为 SPS，是乙方为确保许可软件正常运行、更新和升级而提供的支持服务。

1.2 工作时间：是指按照北京时间乙方提供服务的时间，依据第 3 条中不同的服务内容有以下三种服务时间：

(1). 5x8：周一到周五，8:30—17:00，中华人民共和国法定节假日除外。

(2). 6x10：周一到周五，8:30-19:00，周六，8:30-17:00，中华人民共和国法定节假日除外。

(3). 7x24：周一到周日，0:00—24:00。

1.3 用友智能服务云平台：即 iSM Cloud，该平台为云端部署系统，为用友高端客户获取厂商服务提供了统一的服务入口，客户可以使用该平台方便的进行服务提交、进度查询、方案获取、知识查询、补丁获取、服务报表查询等相关服务。

2、服务期限

2.1 本项目 SPS 服务期限为 2 年，自许可软件成功注册之日起计算。

2.2 在服务期内，如甲方增购许可软件（简称“增购软件”），则增购后全部许可软件的服务期限按下述规则折算：

自增购软件注册之日起，增购软件的服务期限与原许可软件的服务期限进行合并重新计算，甲方可通过 iSM Cloud 或用友网络科技有限公司官方网站（[http:// www.yonyou.com](http://www.yonyou.com)）进行查询。

2.3 SPS 服务期限届满前 60 天内，甲方应向乙方支付本合同约定的 SPS 费用（即下一年的服务费用），则服务期限自动续展。如甲方未按合同约定支付 SPS 费用，乙方有权在服务期限届满后停止提供 SPS 服务。

3、服务内容

序号	项目	服务内容	质量与规范
1	标准产品更新升级	产品补丁更新服务： 使用厂商提供的补丁工具下载并安装当前注册软件产品	用友按照补丁管理规范提供补丁。

序号	项目	服务内容	质量与规范
		的补丁。	
		产品版本升级授权： 自购买软件产品成功注册之日起可享受当前注册软件产品许可范围内的同一产品线最新版本的产品授权。	按产品发版规范提供合格的产品安装介质。
2	标准产品问题解决	在线支持： 1、客户可以访问用友智能服务云平台（iSM Cloud），通过机器人自助问答方式快速解决问题。 2、客户可以提交服务申请单到用友，获得当前注册软件产品应用问题的咨询、诊断和解决服务，并随时查询进度。	提供 7x24 自助检索服务，5x8 人工服务。 通过 iSM Cloud 提交服务单到用友、查询服务进程。
		400 热线咨询： 1、客户可以拨打 4006600588 热线电话，咨询当前注册软件产品应用问题。 2、用友提供热线问题解决进展状态告知服务。	提供 6x10 人工服务。 热线电话：4006 600 588。
		远程支持： 经客户授权同意，用友顾问通过远程方式连接客户的软件应用现场，进行检查、定位、诊断，提供解决方案及应用指导。	提供 5x8 人工服务，用友顾问远程的所有操作须告知客户并取得客户授权。
3	知识转移	基于 iSM Cloud 的知识转移： 客户可以访问定期更新的产品知识库。	用友发布的知识库内容全部经过验证，确保信息准确完整。
		基于用友社区的知识分享： 客户通过用友提供的服务社区获取用	用友提供社区平台的运行保障服务。

序号	项目	服务内容	质量与规范
		友产品相关的知识分享。	
4	系统体检	系统体检： 客户使用用友提供的云巡检（标准版）对当前注册软件产品系统运行自助体检。	提供体检结果。

在以上服务内容提供过程中，甲方应：

- 3.1 根据乙方要求，指定配合人员，提供必要设备，并确保在执行主合同及附件中向乙方提供的第三方软件、设备、工具（包括第三方软件、计算机、打印机及相关硬件设备）的合法性，并对许可软件正常运行所需软硬件环境拥有合法所有权或使用权。
- 3.2 在乙方服务完成时，配合检查许可软件系统运行是否正常并确认。甲方确保有专人负责许可软件的使用和管理，并建立相关制度，以确保许可软件运行环境（包括计算机、打印机及相关硬件设备）的安全，为许可软件正常运行提供保障。甲方及甲方人员不得将许可软件（含各模块）或许可软件所运行的系统正常使用、运行、维护所需用户名、密码泄露给包括乙方在内的任何人，如系乙方服务所必需，甲方应在乙方每次服务使用完毕后立即更新。
- 3.3 定期备份系统数据并妥善保管。
- 3.4 在许可软件使用过程中发现异常，应及时联系乙方并完整、准确记录当前故障现象，向乙方提供，并根据乙方要求，指定配合人员协助乙方搭建用于再现异常的测试环境及开发环境。

4、服务交付范围

序号	交付范围
1	提供当前注册软件产品的服务

序号	交付范围
2	远程服务为主要，如有需要乙方现场进行服务
3	只对产品生命周期内的当前注册软件产品提供服务

以上所有服务均遵循ISO9001服务质量管理体系。

附件五：《产品清单表》

产品版本：HOPG V3.0 R1-2406 高级版（离线注册），产品全称：用友医院数智运营管理系统（集团版） V3.0。

注：一期原产品各模块同步升级到 HOPG V3.0 R1-2406 高级版。软件模块分项报价包括 2 年 SPS 运维服务。

产品升级后全模块功能列表如下：

序号	产品	模块名称	许可数量	税率	分项报价	备注
1	用友医院数智运营管理系统（集团版） V3.0-2406 高级版（离线注册）	动态建模平台	/	13%	1,168,600.00 元	系统平台自带用于平台集成
2		报表平台	/			
3		自定义报表数量	200			
4		数据交换平台	/			
5		应用工厂标准版	/			
6		专业应用用户数	30			一期系统 30 个用户，二期新增 170 个用户，累计 200 用户。
7		专业应用用户数	170			
8		总账	/			
9		应收管理	/			
10		应付管理	/			
11		收付款合同	/			
12		发票管理	/			
13		政府会计产品包	/			
14		医院报表	/			
15		现金管理	/			
16		结算平台	/			
17		银医直连	/			
18		医院费控管理用户数	5000			用于移动报销
19		医院费控管理	/			
20		全业务移动审批	/			
21		全员业务用户数	5000			提供应收应付、现金管理、合同管理全员开放使用
22		全员业务平台	/			
23		人力云用户数	10			一期产品含有 10 个人力用户，升级后人力用户与财务用户共用 200 个专业用户数。

24		核心人力	/			用于薪资系统数据集成
25		人力设置	/			
26		组织机构管理	/			
27		人员信息管理	/			
28		人员变动管理	/			
29		人员合同管理	/			
30		HR 分析报表	/			
31		薪资核算	/			
32		业务集成平台	/			用于外系统药品集成、耗材集成
33		医院预算	/			医院预算管理、项目库、科研经费管理的 license 数量开放满足医院科室用户需求
34		项目库	/			
35		专项资金管理	/			
36		科研经费管理	/			
37		稳健中间件	54			稳健中间件用于系统中间件运行，是系统模块。满足信创要求，且不单独收费。一期中间件用户数 54，二期根据新增模块数量增加 17 用户
38		稳健中间件	17			
39		项目实施开发	/			项目交付实施开发
40	商旅云	商旅管理-商旅预定智能版	5000	6%	400,000.00 元	服务期三年，用于移动报销业务与机票酒店等平台集成服务（注：机票酒店等差旅服务由专业服务商提供）
41		商旅管理-新增服务商	1 家			
42	税务云服务 YonBIP 旗舰版	智能平台-OCR 识别	150,000 次	6%	10,000.00 元	增购销项发票管理模块，原税务云系统升级到 YonBIP 旗舰版。
43		财务云-税务服务-增值税发票验真	150,000 次			
44		税务云-税务服务-销项发票管理	/			
45		税务云-税务服务-进发票管理	/			
46		税务云-税务服务-税务服务许可数	5 个			
47		平台基础服务	/			

48		税务云-税务服务-发票 服务许可数	7 个			
49	银行鉴 权服务	银行鉴权服务	3 年	6%	101,400.00 元	银行提供支付过程中 人员姓名和账户的信 息核对,防止支付错误
50	智能收 单机	智能收单机	4 台	13%	500,000.00 元	按照招标要求提供与 报销系统集成的智能 收单机
51	银企联	公有云-集团版-银账通 -银账管理-银企直联- 招商银行	服务时 间截止 2027-03 -19	6%	20,000.00 元	加购银企联招商银行、 快结算招商银行,用于 招商银行支付。与原合 同银企联快结算的工 商银行、北京银行服务 时间拉齐,服务时间 2027-03-19
52		公有云-集团版-快结算 -集中结算-招商银行				



附件六：售后服务承诺书

用友公司承接贵司智慧财务系统（一期）建设项目，承诺如下：

- 1、 质量保证期：用友公司承诺验收合格正常运行之日起不少于 2 年的免费的系统更新及维保技术支持服务，服务的内容涵盖：小版本更新、数据 bug 改正、日常使用系统维护和技术支持等各类运维服务。质保期结束后运维服务费为合同总额 8~12%；
- 2、 用友承诺提供 7×24 小时技术支持服务，在接到技术支持要求时，第一时间为系统使用人员提供如何使用系统的咨询；
- 3、 用友承诺在接到故障报修要求时，1 小时内做出明确响应和安排，在 4 小时内做出故障诊断报告。若需要现场服务才能解决问题，用友承诺 2 小时内到达用户现场进行问题处理，常规故障 8 小时内解决问题；结账、系统领用等紧急问题半小时内响应；
- 4、 用友承诺售后服务期内及时为客户提供免费的软件产品小版本升级服务；
- 5、 用友承诺提供热线电话（400 服务热线）、E-mail、传真、网站等途径，随时接受北京友谊医院提出的各种技术问题，并在 24 小时内提出解决方案；
- 6、 用友承诺在交付产品后，根据北京友谊医院的需要，提供各种类型培训工作；

用友网络科技股份有限公司



