

合同登记编号

X	S	2	0	2						
---	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--

项目合同书

甲 方： 北京市创伤骨科研究所
乙 方： 北京嘉和美康信息技术有限公司
签订时间： 2026 年
签订地点： 北京

本着医者为民，提高医疗服务质量的原则，甲方经过合法的招投标程序（招投标公司为中钢招
标有限公司，招标文件号：2641STC62280/02），决定选用乙方承建北京市创伤骨科研究所
医院（以下简称“甲方”）的“临床专病数据库与专病队列及随访系统建设项目”项目（以下简称
“合同项目”或“项目”）。

根据《中华人民共和国民法典》及相关法律、法规的规定，本着平等互利、双方共赢的原则，
经双方协商一致，甲乙双方就项目合作事宜自愿达成如下条款：

第一条 合同项目金额

1. 本合同项目包含具体内容及金额如下：

费用类型	产品/服务名称	数量	税率	金额（元）
服务费	患者临床数据专病库	1 项	6%	¥449000.00
	患者临床数据专病库	1 项	6%	¥449000.00
合计(含税价)				¥898000.00

第二条 合同项目内容

1. 项目内容：详见甲乙双方签署确认的技术附件之《项目具体内容》。

2. 服务方式：

乙方负责使用计算机和数据库技术在本合同软件产品的基础上为甲方提供产品服务，完
成相关科室的安装与培训，为甲方提供安全、可靠、稳定的信息系统。

3. 质保及有偿售后服务：

- 1) 质保服务期：自乙方提供的相应软件产品验收合格之日起 12 个月内，乙方为甲方提供
免费软件维护服务
- 2) 有偿售后服务：乙方为甲方提供终身有偿售后服务，具体服务内容、价格、方式等另行
协商。

4. 甲、乙双方指定以下项目联系人，管理本合同软硬件的开发和实施，如项目联系人发生变
更应书面告知对方：

甲方项目指定联系人：韦祎

电话：13520124624

邮箱账号：kyc_jst@163.com

乙方项目指定联系人：帅帅

电话：18101066977

邮箱账号：shuaishuai@bjgoodwill.com

第三条 项目实施与验收

一、项目实施

1. 甲方支付首付款后 7 个工作日内，且甲方具备入场实施条件时，乙方入场实施；自乙方入场后 90 个工作日完成产品实施工作，包括产品安装、调试、测试、上线、用户培训。乙方按技术附件之《确认/验收单列表》提请甲方进行产品验收。

二、项目验收

1. 本项目符合双方确认的技术附件之《项目具体内容》即为验收合格，验收合格后甲方在乙方出具的《XX 验收单》上签字盖章确认。甲方收到乙方验收申请后，在约定期限内未出具书面确认书也未提出书面异议的，视为验收合格。

第四条 关于项目延期

1. 如遇下列情况导致项目延期，乙方的工期相应顺延，由此导致的超过本协议第三条规定的项目实施期限不视为乙方违约，同时乙方有权保留调整员工工作安排的权利，并会相应调整项目实施计划，此外因甲方原因致使项目实施延误，给乙方造成的损失由甲方承担：
 - 1) 由于甲方原因（包括但不限于未按合同约定付款，未能及时确认《项目具体内容》，未能按合同要求提供乙方产品上线所需的场地、环境、软硬件产品及设备等配合工作，未能按时协调第三方系统进行对接或提供项目所需网络接口等）而造成项目延误。
 - 2) 人力不可抗拒的因素而延误工期。
2. 如属于乙方原因致使软件未通过系统验收，乙方应及时排除故障。
3. 若因甲方原有系统故障原因，甲方应在合理时间内排除故障，再进行验收。如因甲方原因未能在约定的时间内完成验收的，视为验收合格。

第五条 双方权利义务

一、甲方权利义务

1. 按照本合同约定按时付款，以保证项目的顺利进行和使用。若乙方已按合同约定提供软硬件产品及服务，但因甲方或甲方其他供应商提供产品或服务未能通过验收，或非因乙方原因导致甲方停止使用、替换或者卸载乙方提供系统等情况，不免除甲方向乙方支付本合同

款项的义务。本条款为特殊条款,与本条款不一致的,以本条款约定为准。

2. 按照合同约定及产品、服务进度需求提供必要的配合工作:

- 1) 按时协调甲方相关部门确认需求。
 - 2) 负责提供产品实施所需基础设施及运行环境,包括但不限于直线电话、电脑、服务器等硬件系统和网络环境,确保软件在每一工作站点有可连接的网络接口,保证网络连接的稳定性,达到软件系统正常运行和远程网络维护服务的必备条件。硬件配置须达到技术附件之《硬件推荐配置》标准。
 - 3) 指派专人负责收集整理软件运行所需数据,并保证数据的完整和正确性。
 - 4) 如涉及第三方系统接口,负责协调第三方配合接口对接工作。
 - 5) 提供培训场地,组织甲方参加培训的人员按时出席,并配合乙方对操作人员的考核。
3. 未经乙方书面授权,甲方不得私自修改软件结构,否则因此引起的一切责任及损失由甲方承担。

二、 乙方权利义务

1. 乙方应根据本合同要求,及时、高质完成乙方工作。
2. 乙方保证提供的产品与服务与本合同描述一致,在法律最大限度内保证提供的产品运行安全、稳定、高效和数据完整准确。
3. 项目实施过程中,乙方可提供乙方软件产品与甲方原有系统的接口对接服务,但不承担涉及第三方接口的相关费用。

第六条 付款方式

1. 本合同总金额(含税价)为¥898000.00,大写:人民币 捌拾玖万捌千 元整;税率为 6% ,在合同履行过程中,如遇国家税率政策变更或其它不可抗力因素造成的税率调整,对合同未履行完毕的部分,乙方将严格按照国家税法新要求,以合同约定价税合计总金额(含税金额)不变的原则,采用新税率开具发票,后续不再另行签订补充协议。
2. 甲方采用银行转帐、支票或电汇方式将款项汇入乙方指定账户,付款约定如下:
 - 1) 本合同签订之日起 10 个自然日内,甲方向乙方指定账户一次性支付服务费,即:¥898000.00 (大写:人民币 捌拾玖万捌千 元整)。
3. 乙方指定账户信息:

账户名称: 北京嘉和美康信息技术有限公司

账户开户银行: 北京银行上地支行

账户银行账号: 01090946300120102049514

此账户为乙方指定的唯一收款账户，如乙方收款账户变更，乙方以书面形式通知甲方，乙方不会授权任何第三方代收合同款项。

4. 甲方开票信息如下：

名称：北京市创伤骨科研究所

纳税人识别号：121100004006863047

地址：北京市西城区新街口东街 31 号

电话：010-58516773

开户银行：北京银行华安支行

账号：01090374400120109053766

第七条 双方保密义务

1. 本款所称“保密信息”是指双方签署、履行本合同过程中知悉的对方尚未公开的信息，这些信息涉及：双方的产品、技术、服务及价格；双方在管理、财务或运作方面的计划安排；以及其他任何在泄露之前已被标明、声明为保密或因其性质被暗示为保密的信息。
2. 双方承诺保密信息仅用于本协议约定之目的，且披露范围仅限合同执行所需的正式雇员；不得以任何形式将对方所提供的保密信息向任何第三方透露、发表或展示，除非事先获得对方的书面同意。
3. 双方应使用与保护其自身保密、专有信息同样的手段及力度，保护对方所提供的保密信息不被泄露。
4. 保密信息的归还：一旦双方业务结束或保密信息提供方书面要求，择其先者，接受方应向提供方归还保密信息及其所有备份，并书面证明保密信息及其所有备份已被销毁。
5. 关于非保密信息的界定：
 - 1) 已经向外界公开化（但不经由任何一方疏忽所造成公开化的除外）的信息；
 - 2) 接收方合法从第三方获得的信息。
6. 本保密义务应在本合同效力无论何种原因终止后一直持续。

第八条 知识产权

1. 本合同项下软件是由乙方开发或由第三方授权许可乙方使用。软件的一切版权、商标权、专利权等知识产权及其申请权/注册权，和与软件相关的专有技术信息内容均受法律法规保护，除涉及第三方授权的软件或技术外，上述软件的知识产权归乙方所有。
2. 乙方授权甲方拥有本合同项下所有软件的使用权。未经乙方书面同意，甲方不得为任何营

利性或非营利性的目的，自行或许可任何第三方实施、利用、转让，或以任何形式、手段解密和反编译该软件，乙方保留追究上述未经许可行为法律责任的权利。

3. 一方在开展合作之前合法拥有的一切知识产权，包括但不限于专利权、商标权、著作权等仍归原权利人所有，双方因履行本协议约定义务而被授权接触或使用的行为，均不视为转移上述知识产权。

第九条 反贿赂与腐败

1. 甲乙双方都清楚并愿意严格遵守中华人民共和国反贿赂和反腐败的法律规定，双方都清楚任何形式的贿赂和贪渎行为都将触犯法律，并将受到法律的严惩。
2. 甲方或乙方均不得向对方或对方经办人或其它相关人员索要、收受、提供、给予合同约定外的任何利益，包括但不限于明扣、暗扣、现金、购物卡、实物、有价证券、旅游或其它非物质性利益等，但如该等利益属于行业惯例或通常做法，则须在合同中明示。
3. 如因一方或一方相关人员违反上述规定，给对方造成损失的，应承担损害赔偿责任。

第十条 法律责任

1. 本合同生效后，一方未按合同约定按时付款/提供产品或服务的，违约方应按本合同总金额的万分之三每日向守约方支付迟延履行违约金，最高不超过合同总金额的 10%；迟延履行达三十日仍未履行或经守约方书面催告后仍未履行的，守约方有权暂停提供服务或单方解除本合同。
2. 除非本合同另有约定，任何一方违反本合同约定，给另一方造成损失的，应赔偿另一方的损失，本协议所指损失包括：直接损失、间接损失、为维权支付的律师费、诉讼费、保全费、保全保险费、公证费等。
3. 双方本着长期友好合作的精神，协商解决本合同履行过程中的问题及纠纷；如双方无法协商解决，任何一方可向北京市西城区人民法院提起诉讼。

第十一条 不可抗力

如因不可抗力（不可抗力指双方在订立合同时不能预见、对其发生和后果不能避免且不能克服的事件；鉴于网络的特殊性质，不可抗力亦应包括但不限于黑客攻击、计算机病毒发作、国家政策法律变更和电信部门技术调整导致之影响、因政府管制而造成的暂时性关闭等在内的任何非甲乙双方人为因素影响网络正常经营之情形）导致合同一方无法继续履行本合同时，遇不可抗力的一方应在不可抗力消除之日起七日内将事故情况书面告知另一方，并应在不可抗力消除之日起十五日内，提交事故详情及合同不能履行或者需要延期履行的书面资料，双方认可后协商终止合同条款或暂时延迟、顺延合同的履行。

第十二条 其他事宜

1. 本合同书一式肆份，甲乙双方各执贰份，自双方签字盖章后生效，具有同等法律效力。
2. 本合同项目履行过程中，对于项目实施内容调整、人员更换、项目验收等事项需签署书面协议的，甲方认可并授权内部科室或信息科有权使用科室的印章签署相应文件，甲方承诺认可对应文件的法律效力，并保证履行相应的义务、承担相关责任。
3. 本合同未尽事宜或合同条款需要变更的，经双方共同协商，可以另行签订书面补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。
4. 经甲乙双方签署确认的技术附件是本合同不可分割的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

（以下签章区域无正文）

（本页无正文，为《项目合同书》之签署页）

甲 方：（盖章）



联系地址：

北京市西城区新街口东街

联系电话：

13520124624

法定代表人签字：



签约代表：

韦祎

日 期：

2016 年 8 月 25 日

乙 方：

（盖章）



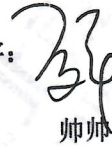
联系地址：

北京市北京市海淀区东北旺西
路8号院28号环宇大厦1层101

联系电话：

18101066977

法定代表人签字：


帅帅

签约代表：

帅帅

日 期：

2016 年 8 月 25 日

技术附件

一、《项目具体内容》

功能列表	功能要求
专病数据标准化处理	1.数据提取 支持围绕专病数据集标准规范，基于数据匹配规则，整合异构来源数据，采取不同方法自动提取相关专病数据。 2.NLP 数据处理 支持通过自然语言分词以及上下文语义识别，利用机器学习结合数据模型实现对自由文本病历、检查报告、护理记录等专病病历数据后结构化处理。 3.数据采集及核查 (1) 支持按照数据集采集表单进行数据填报和采集，并针对录入错误给出及时提醒。 (2) 支持对缺失数据进行补录，错误数据进行删改。 4.数据预处理 (1) 支持对专病数据进行数据预处理，包括缺失值填补、变量的二次计算以及中间转换等，最终形成一份高质量的专病数据集。 (2) 缺失值填补：结合不同的变量类型和缺失值范围，根据实际数据缺失情况，采用逻辑计算、多来源映射等多种方式对缺失值进行填补。 (3) 变量二次计算：根据患者两个或多个变量综合计算形成新维度的变量，例如 BMI 指数、手术时长等。 5.数据清洗和标化 (1) 支持将原始数据中检验、检查、手术、药品等进行清洗和标准化，统一术语表达，提高样本召回率和数据质量。 (2) 支持将自动提取出来的值域与数据元标准值域进行对照匹配，规范数据值域，方便数据统计分析。
科研数据集	1.病种数据集 (1) 以卫生部及国际相关标准规范为基准，对需要采集的数据项进行梳理，明确数据提取来源及规范值域编码，形成病种标准数据集。 (2) 支持从病历、报告中提取医学数据项形成数据项列表，同时依据相应规范，对数据项列表中的数据项逐一分析。 2.数据映射 (1) 支持明确数据集各数据来源，如病历文书、医嘱、检验、手术记录或其他临床资料。如数据有多个来源，需要指定判断规则。 (2) 针对复杂字段，支持对数据进行二次处理和加工，满足智能化专病数据提取需要。
专病数据库概况	支持自定义变量、图表形式、颜色及属性等，可灵活适应不同病种对首页的个性化需求，展现高质量专病科研数据库概况，统计患者数、诊断分布、就诊趋势及吸烟饮酒史等关键指标分布情况。

患者管理	1.患者列表 患者列表可查看入组患者情况,支持按患者姓名、ID 等多种方式进行查询,点击录入后可进行患者数据采集。 2.患者入组 支持自动入组、手动入组等多种方式,实现在医生诊疗过程中实时入组。 3.患者收藏 收藏重点关注的患者到关注列表。 4.采集进度 直观清晰的展示患者数据采集情况,展示不同访视期进度及整体采集进度,可通过点击直接跳转未完成表单内进行数据录入。 5.诊疗时间轴 围绕专病,以时间为主线,串联所有诊疗事件,包括患者在院内各个环节产生的医疗数据,按照疾病发生发展的过程进行梳理和展现。
病历搜索	1.普通搜索 根据普通条件检索患者,如诊断、转归等快速定位患者。 2.高级搜索 (1)支持高级检索,按病例维度或患者维度,通过多个组合条件的复杂 and/or 查询检索到符合条件的患者,对返回的数据可保存成人群。 (2)支持人群发现功能,通过韦恩图查看人群数据交并补情况。 (3)不同人群间可进行群体指标分析,查看不同群体下的同一指标发生发展情况。 (4)并可对检索的路径进行可视化查看,对检索结果可进行简单的图表分析,以观测是否符合期望。

随访管理	1.随访日历 支持按日历形式展示当月下每天待随访、录入未完成、录入已完成患者详情信息，可返回当天可进行随访的患者列表数据，支持查看更多日期，即按日、周、月、年查看趋势图。 2.依从性管理 (1) 支持按访视期、窗口状态、患者 ID 或姓名等条件进行患者随访信息筛选。 (2) 可自定义时间段查看某一时段内的随访情况，支持查看待随访、已随访患者列表，待随访患者列表支持查看超窗倒计时。 (3) 支持根据患者随访的状态以及超窗天数分析患者的依从性程度，并可直接查看患者手机号对进行打电话，并标记电话记录。 (4) 已随访患者列表支持查看表单采集情况，可跳转患者详情页或对患者进行脱落操作。 3.超窗管理 (1) 访视方案中可对每个研究对象设定窗口期，对于到达指定随访计划未及时随访的患者进行超窗提醒管理。 (2) 当研究对象数据采集超窗时，可在超窗管理中查看已超窗的患者列表，包括超窗的访视期、计划访视时间、窗口期、超窗天数等。 4.脱落管理 (1) 脱落管理可以对不良事件、合并用药、失访等因为入组条件不符合研究继续条件的病例进行脱落，或者当病例因自身条件结果调节、个人意愿转变等符合继续研究的需要可恢复入组。 (2) 对于失访或者有其他情况的患者进行脱落，展示脱落列表，包括脱落原因、脱落时间、脱落操作人等，并支持对已脱落的患者进行恢复操作。 5.分组管理 (1) 对于需要特殊队列进行随访的患者进行分组，并设置对应的随访开始时间，随访间隔，生成随访通知任务。 (2) 支持对随访患者进行自定义分组，可自定义设置分组名称、分组原因等。 (3) 支持对已分组的随访患者进行查看、编辑、删除等操作。 6.通知任务 支持根据分组后的随访计划，在到达随访窗口期时生成通知任务，及时通过短信或平台消息提醒医生对患者进行随访。
数据管理	1.数据导入 支持按数据集、数据元模板进行患者院外数据的导入更新，提供导入记录功能，可查看导入结果，支持下载导入失败列表并查看导入失败原因。 2.数据导出 选择某特定患者群体，导出指定指标的值，导出格式支持选择 csv/excel 等，支持一个患者单行或多行数据导出。 3.数据质控 将临床科研中所需的专科数据进行质量分析，将数据中存在的质控情况进行质量监控，包括变量完整度、规范性等。支持质控概览的查看及自定义对变量进行质控，支持质控报告的导出。

统计分析	1.描述性分析 基于数据集自动创建可视化分析图表, 支持智能推荐图形、图表协同过滤、全维度数据钻取, 辅助快速定位并发现问题, 深度交互分析。 2.交叉表 通过列变量和行变量的拖拽实现二维交叉表的快速生成, 可统计不同类型变量的频数、占比以及均数、标准差等描述性统计分析结果。 3.相关性分析 支持 2 个或多个数值类型变量的相关性分析, 给出相关系数以及不同相关性的颜色标记。 4.专病数据建模 围绕专病提供研究人群试验设计、统计分析, 从而满足研究者对专病人群进行统计建模需求。集成基础及复杂算法模型, 简单快捷地实现研究对象的分组、统计模型推荐、统计学处理和研究报告生成等功能。
知识中心	对接院内知识库, 可进行知识库内数据的查看和检索。
配置管理	1.病种管理 病种/课题或研究项目的信息展示。 2.变量管理 进行数据集、数据元的维护, 可通过 Excel 进行导入或单个添加, 对已有数据集、数据元可进行编辑, 删除等操作。 3.模板管理 模板管理提供强大的模板编辑器, 可对数据项进行拖拽、必填项设置、逻辑显影、折叠面板等操作, 支持用户自定义模板。 4.方案配置 通过创建访视次、每次访视内容、窗口期等完成随访方案设计。访视次数包含每次访视名称以及顺序; 访视内容, 选择 CRF 表单配置的模板, 并进行排序, 系统将自动组合形成访视内容; 访视活动属性, 可以对每次访视的起点、时间间隔、窗口期进行配置。随访方案设计完成, 所有入组患者将按照设定的访视方案执行。 5.页面配置 程序支持部分页面进行自定义配置, 如入组患者列表、关注列表、事件视图、采集页患者基本信息展示等。 6.图表配置 对首页展示数据进行自定义配置, 支持进行常规图表控件、插入模板等方式, 支持多个图表布局格式, 可对图表样式、名称、统计方式进行自由配置, 以便更好的满足不同病种对首页统计数据的需求。 7.图谱配置 支持对知识图谱进行自定义配置, 智能引用 R 算法, 可对全部入组数据、人群数据、自定义上传的数据生成图谱, 支持 2-5 个实体间的关系网络建设, 并可按一定条件对数据进行筛选, 也可对关系间的词频进行筛选, 支持对原始数据文件及 R 处理后的文件进行下载, 以便进行数据的核实和查看。 8.数据抽取 (1) 数据抽取 围绕专病数据集标准规范, 基于数据匹配规则, 整合异构来源数据, 采取不同采集策略创建抽取任务, 自动提取相关专病数据。 (2) 数据清洗

	对专病数据进行数据预处理, 根据维护的清洗字段进行数据清洗, 包含诊断、检验、检查、手术等。 (3) 数据加工 对专病数据进行数据预处理, 包括相对时间内的值匹配、变量的二次计算以及逻辑判断等, 例如术前、术后等相对时间计算或布尔类型逻辑判断。 (4) 数据标化 将自动提取出来的值域与数据元标准值域进行对照匹配, 规范数据值域, 方便数据统计分析。
CRF 模板管理	1. 图形化操作 支持图形化的操作形式, 可以插入专病标准数据元, 生成相应的录入元素; 录入元素的类型, 至少包括: 文本录入型 (含大文本型、文本型)、单选型、多选型、下拉型等。 2. 逻辑显隐 支持元素进行逻辑定义功能, 包括 (但不限于): 元素间选项控制显示隐藏、模板间选项控制显示隐藏、具体分值控制模板内元素组是否可填写等。 3. 数据校验 支持对数据格式和内容进行校验, 可自定义配置提示信息及校验失败是否表单数据可保存, 包括数值、文本、日期等多种类型变量的校验。 4. 逻辑校验 支持不同变量间的复杂逻辑校验, 可自定义配置提示信息及校验失败是否表单数据可保存, 支持查看校验失败的规则列表。 5. 公式计算 支持公式自定义功能, 至少包括: 基本数学计算公式编辑、自定义编写计算公式等。
系统设置	1. 组织管理 支持中心管理、成员管理及角色管理, 可配置病种关联的中心、成员及成员角色, 进行权限的配置。 2. 登录管理 (1) 可查看当前程序版本信息及系统用户登录日志。 (2) 支持展示每个账号登录时间。 (3) 支持可视化展示每个账号登录次数, 并支持按日期筛选。 3. 机构管理 可进行机构的维护, 包含新增、编辑、删除等。 4. 科室管理 可进行科室的维护, 包含新增、编辑、删除等。 5. 账号管理 可进行账号的维护, 包含新增、编辑、删除等。 6. 基础管理 (1) logo 配置 支持自定义配置系统 logo, 默认为公司 logo, 自定义时可上传各医院 logo, 以满足不同医院对系统使用时的需求。 (2) 系统更新 可查看系统当前版本, 所在服务器情况, 系统更新日志等, 更新日志以时间轴形式展示, 支持查看内容列表和内容详情。

二、 确认/验收单列表

XX 软件验收单（样单）【服务版软件适用】

项目名称	医院 XX 软件		
甲方或甲方授权验收方	医院		
乙方			
合同日期	年 月 日	合同编号	
乙方完成的主要任务/实现的功能：			
概况： XX 软件自入场实施以来，已完成合同中的功能，目前系统运行稳定，使用情况良好，可组织 <u>XX 软件</u> 验收。			
受托方（乙方）： 在甲方各级领导的大力支持和甲方全体职工的紧密配合下，经过甲乙双方技术人员的共同努力，<u>医院 XX 软件系统</u> 已顺利投入运行。乙方已经完成合同中要求的主要工作，系统符合合同规定的功能要求，可以进行工程整体验收。			
委托方（甲方）： 乙方已经按合同规定的义务完成合同内容，目前系统运行稳定，符合甲方信息化建设目标，<u>XX 软件系统</u> 验收通过。 希望双方在甲方后期的信息化建设中能够继续友好合作，把我院的信息化建设得更加完善。			

甲方或甲方授权验收方：

乙方：

代表（签字）：

代表（签字）：

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日

三、 软件质保期服务内容

1. 服务范围

根据甲乙双方签署的《项目合同书》有关质保服务产品及功能模块范围、质保期的约定，乙方为甲方（亦称“客户”）的已实施模块提供质保期服务。

2. 服务形式

在服务期内，由乙方服务部门为甲方安排专属客服为客户提供5*8不间断服务，详见表1《服务内容一览表》。

3. 乙方响应承诺

乙方将跟踪所有的应用系统问题，以确保对其都有适当的解决方案。本合同中的响应时间是指甲方向乙方提出应用系统问题之时起至乙方做出相应反馈之时所经历的时间。

3.1 当系统出现灾难性故障，导致甲方全部或部分业务不能正常进行时，乙方承诺在收到甲方有效通知（包括但不限于报修电话或传真）时起 半 小时内通过远程手段给予支持。当远程无法协助解决时，在甲方的要求下乙方派人到达现场协助解决。

3.2 当系统发生一般性故障（不影响系统正常运转的故障，如：病历数据丢失），但甲方的业务尚能正常运转时，乙方承诺在收到甲方有效通知（包括但不限于报修电话或传真）时起 2 小时内做出响应，在响应后 2 个工作日内提出解决方案，并在双方配合下解决问题。

3.3 当甲方提出《服务内容一览表》中其他需求时，乙方承诺按约定方式及时限响应，提出解决方案，并在双方配合下解决问题。

表1：服务内容一览表

功能应用维护				
序号	服务项目	服务内容	服务方式	响应时间
1)	咨询服务	软件功能的应用咨询	电话、电子邮箱、网络远程、QQ	1小时内响应
2)	故障排除	软件应用过程中出现功能错误时，协助查找、排除软件故障，保证系统功能正常运行。	电话、电子邮箱、网络远程、QQ	2小时内响应
3)	报表维护	协助客户完成现有报表格式、数据调整、修改；从系统现有数据中新增报表，报表数据需要从第三方系统中提取的，需要评估工作量，并需要第三方人员配合。	电话、网络远程、QQ	2小时内响应
4)	需求变更	已应用模块范围内的功能需求调整、修改（不包括涉及系统整体结构及模块结构改变的需求）。	电话、电子邮箱、网络远程、QQ	2小时内响应

5)	日常维护	协助客户建立日常维护记录, 定期与客户系统管理人员共同检查系统运行情况, 并形成系统维护记录制度和系统管理规范	电话、电子邮箱、网络远程、QQ	2小时内响应
数据维护				
序号	服务项目	服务内容	服务方式	响应时间
6)	数据恢复	因客户操作不当或其它原因导致病历中数据丢失 (包括但不限于患者的所有病历数据, 如入院记录、病程、手术记录、出院记录等), 协助客户系统维护人员恢复病历数据。	电话、电子邮箱、网络远程、QQ、现场	2小时内响应
7)	数据调整	因客户操作不当或其它原因造成患者数据出现部分或全部错误 (包括但不限于查找不到患者信息、不能编辑病历信息等), 协助客户系统维护人员进行数据调整。	电话、电子邮箱、网络远程、QQ、现场	2小时内响应
8)	特殊服务	系统灾难发生时, 乙方承诺立即响应, 减少数据损失, 降低灾难对整个系统正常运行的影响。	电话、电子邮箱、网络远程、QQ、现场	立即响应
其他服务				
序号	服务项目	服务内容	服务方式	响应时间
9)	管理培训	对客户管理人员或相关负责人进行系统的管理思想、管理流程统一培训。	乙方指定地点或客户所在地进行培训	法定工作日预约
10)	维护培训	因客户人员离职或岗位调动需要进行培训的系统维护人员。	乙方指定地点或客户所在地进行培训	法定工作日预约
11)	巡检服务	到客户现场检查系统模块运行情况, 与客户维护人员沟通, 提供常见问题的解决办法, 巡检结束后给客户id提供巡检报告。	每年2次、客户现场	法定工作日预约
12)	服务报告	由乙方维护人员在服务期内解决故障、完成需求后, 以服务报告形式定期提供给甲方, 便于客户服务过程管理。	电子邮箱、QQ	法定工作日
13)	热线服务	提供与软件系统相关的咨询服务及建立系统维护制度	电话、电子邮箱、网络远程、QQ	法定工作日
14)	问题解答	解答系统疑难问题。	电话、电子邮箱、网络远程、QQ	法定工作日
15)	同版本内系统升级	保证系统稳定, 进行同版本内系统各模块版本功能升级	网络远程、QQ、现场	法定工作日

不在上述条款内的服务和其他事宜, 双方友好协商, 另行解决。

(以下无正文)