

合同编号：

蒙山县中医医院信息系统维保 服务采购项目合同

项目名称：蒙山县中医医院信息系统维保服务采购项目

项目编号：MSZC2024-D3-00267

甲方（采购人）：蒙山县中医医院

乙方（供应商）：南宁翱宇科技有限公司

2024年04月30日

目 录

合同正文	错误! 未定义书签。
合同附件	5
1、中标通知书.....	5
2、报价表;	6
3、商务条款偏离表;	7
4、技术需求偏离表;.....	11
5、售后服务承诺;	19

3、乙方提供不符合响应文件和本合同规定的服务成果，甲方有权拒绝接受。

4、乙方完成服务后应及时书面通知甲方进行验收，甲方应在收到通知后七个工作日内进行验收，逾期不开始验收的，乙方可视同验收合格。验收合格后由甲乙双方签署验收单并加盖采购人公章，甲乙双方各执一份。

5、甲乙双方应按照《广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法》、双方合同、响应文件验收。

第五条 售后服务及培训

1、乙方应按照国家有关法律法规和本合同所附的《售后服务承诺》要求为甲方提供相应的售后服务。

2、甲方应提供必要测试条件（如场地、电源、水源等）。

3、乙方负责甲方有关人员的培训。培训时间、地点：甲方指定。

第六条 付款方式

付款方式：服务费按年平均支付。

（1）第一年：本合同签订后7个工作日内，甲方向乙方支付第一年运维服务款（即：¥393,000.00元）；

（2）第二年：甲方在第二年服务期开始后7个工作日内向乙方支付第二年的运维服务款（即：¥393,000.00元）；

（3）第三年：甲方在第三年服务期开始后7个工作日内向乙方支付第三年的运维服务款（即：¥393,000.00元）。

第七条 履约保证金

本项目不收取履约保证金。

第八条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担，合同另有约定的除外。

第九条 违约责任

1、除不可抗力原因外，乙方没有按照合同规定的时间提供服务的，甲方可要求乙方支付违约金。每推迟一天按合同金额的3%支付违约金，该违约金累计不超过合同金额的10%。

2、乙方提供的服务如侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任。

3、甲方延期付款的，每天向乙方偿付延期款额3%滞纳金，但滞纳金累计不得超过合同金额的10%。

4、乙方所提供的服务、服务质量、服务内容等不符合规定的要求的，应按甲方的要求、在甲方指定的期限内予以更换或改进，未在甲方指定的期限内更换或改进的，除由按乙方逾期提供服务向甲方承担违约责任外，甲方有权单方解除本协议，要求乙方按照合同合计金额的10%向甲方支付违约金。

5、甲方无正当理由拒收服务的，甲方应按照合同合计金额的10%向乙方支付违约金并承担因此给乙方造成的经济损失。

6、甲乙双方因履行合同所发生的其他违约行为，每违约一次，应按合同合计金额的5%向对方支付违约金，并赔偿对方因此所造成全部损失。

第十条 不可抗力事件处理

1、在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2、不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3、不可抗力事件延续一百二十天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十一条 合同争议解决

1、因服务质量问题发生争议的，应邀请国家认可的质量检测机构进行鉴定。服务符合标准的，鉴定费由甲方承担；服务不符合标准的，鉴定费由乙方承担。

2、因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，可向甲方所在地有管辖权人民法院提起诉讼。

3、诉讼期间，本合同继续履行。

第十二条 合同生效及其它

1、合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效（委托代理人签字的需后附法定代表人授权委托书，格式自拟）。

2、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经财政部门审批，并签书面补充协议报财政部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3、本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

第十三条 合同的变更、终止与转让

1、除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止。

2、乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

第十四条 签订本合同依据

- 1、成交通知书；
- 2、报价表；
- 3、商务条款偏离表和技术需求偏离表；
- 4、售后服务承诺；
- 5、响应文件中的其他相关文件。

6、上述合同文件互相补充和解释。如果合同文件之间存在矛盾或不一致之处，以上述文件的排列顺序在先者为准。

第十五条 本合同一式五份，具有同等法律效力，采购代理机构一份，甲乙双方各贰份（可根据需要另增加）。

本合同甲乙双方签字盖章后生效。

甲方：（章） 蒙山县中医医院 2024年 04月 30日	乙方：（章）  南宁翱宇科技有限公司 2024年 04月 30日
单位地址：梧州市蒙山县蒙山镇湄江街58号	单位地址：南宁市青秀区民族大道192号鑫隆国际商业中心2号楼920号房
法定代表人：	法定代表人：
委托代理人：	委托代理人：
电话：0774-6282231	电话：18176244458
开户银行：广西蒙山农商行城中分行	开户银行：桂林银行股份有限公司南宁东葛路支行
账号：425512010100491608	账号：660000017369400010

附件 1、成交通知书；

成交通知书

南宁翱宇科技有限公司：

广西汇晟工程咨询有限公司受蒙山县中医医院委托，对蒙山县中医医院信息系统维保服务采购项目【项目编号:MSZC2024-D3-00315】采用单一来源采购方式进行采购，按规定程序进行了协商，经“采购人员”评审，采购人确认，贵单位为本项目的成交人，其成交项目内容为：医院信息系统维保服务 1 项，成交金额为（人民币大写）：壹佰壹拾柒万玖仟元整（¥1179000.00 元）。

请贵公司接此通知书后七日内与采购人签订合同，并按单一来源协商文件要求和投标文件的承诺履行完合同。

特此通知！

采购代理机构联系人：韩工

联系电话：0774-6281158

采购单位联系人：梁工

联系电话：0774-6282231

采购单位：蒙山县中医医院

采购代理机构：广西汇晟工程咨询有限公司

2024 年 04 月 24 日

2、报价表；

报价表

项目名称：蒙山县中医医院信息系统维保服务采购项目

项目编号：MSZC2024-D3-00315

项号	采购内容	数量	单位	单价(元)	单价合计(元)	备注
1	蒙山县中医医院 信息系统维保服 务采购项目	1	项	1,179,000.00	1,179,000.00	无
不含税合计金额				1,112,264.15		无
含税合计金额				1,179,000.00		无
税费				66,735.85		无
总报价：人民币壹佰壹拾柒万玖仟元整（¥1,179,000.00元）						无
服务期限：自合同签订之日起三年。						
交付使用期：自合同签订之日起三年（维护期限）。						无
服务地点：蒙山县中医医院						

注：报价是履行合同的最终价格，是完成本项目服务所需要的全部服务费用，包含服务的价格、工具、保险、现场沟通、税金、验收等完成所有服务内容所需的一切费用。

授权代表签名：李秀颖

报价人盖章：南宁翔宇科技有限公司

日期：2024年04月23日

3、商务条款偏离表；



一、商务响应表

商务响应表

项目名称： 蒙山县中医医院信息系统维保服务采购项目

项目编号： MSZC2024-D3-00315

项号	商务要求	采购要求	报价人承诺或说明	偏离说明
1	付款方式	<p>付款方式：服务费按年平均支付。</p> <p>(1) 第一年：本合同签订后7个工作日内，采购人向成交服务商支付第一年运维服务款；</p> <p>(2) 第二年：采购人在第二年服务期开始后7个工作日内向成交服务商支付第二年的运维服务款；</p> <p>(3) 第三年：采购人在第三年服务期开始后7个工作日内向成交服务商支付第三年的运维服务款。</p>	<p>付款方式：服务费按年平均支付。</p> <p>(1) 第一年：本合同签订后7个工作日内，采购人向我司支付第一年运维服务款；</p> <p>(2) 第二年：采购人在第二年服务期开始后7个工作日内向我司支付第二年的运维服务款；</p> <p>(3) 第三年：采购人在第三年服务期开始后7个工作日内向我司支付第三年的运维服务款。</p>	无偏离
2	▲维护期	自合同签订之日起三年。	自合同签订之日起三	无偏离

	限		年。	
3	服务方式及响应时间要求	1) 需提供 7*24 小时电话服务。	1) 提供 7*24 小时电话服务。	无偏离
		2) 需在得到医院允许的情况下, 提供网络远程服务, 通过远程对故障进行诊断、分析和解决。	2) 在得到医院允许的情况下, 提供网络远程服务, 通过远程对故障进行诊断、分析和解决。	无偏离
		3) 需提供现场服务, 电话、远程解决不了的故障, 需根据问题紧急情况及时安排工程师到现场处理。	3) 提供现场服务, 电话、远程解决不了的故障, 我司根据问题紧急情况及时安排工程师到现场处理。	无偏离
		4) 需提供网络交流平台, 如 QQ 群等网络聊天群组和网上论坛等, 能让各医院管理员与服务提供方的工程师随时交流系统故障问题及咨询。	4) 提供网络交流平台, 如 QQ 群等网络聊天群组和网上论坛等, 能让各医院管理员与服务提供方的工程师随时交流系统故障问题及咨询。	无偏离
		5) 有重大通告、提醒、和产品通用补丁时, 需及时通知医院, 并提供途径下	5) 有重大通告、提醒、和产品通用补丁时, 我司及时通知医院, 并提	无偏离

		载。	供途径下载。	
		6) 需有完善的问题受理流程, 通过网络登记的方式体现受理工程师、受理时间、完成时间及处理方法等信息, 以供备案和查询。	6) 我司有完善的问题受理流程, 通过网络登记的方式体现受理工程师、受理时间、完成时间及处理方法等信息, 以供备案和查询。	无偏离
4	▲运维服务保障	供应商必须具有售后服务能力, 有能胜任本项目日常技术维护工作的技术人员, 以保证对用户的快速服务响应, 提供优质的售后服务, 系统正常运行率不低于 98%。	我司具有售后服务能力, 有能胜任本项目日常技术维护工作的技术人员, 以保证对用户的快速服务响应, 提供优质的售后服务, 系统正常运行率不低于 98%。	无偏离
5	其他	1) 标▲项必须满足, 否则投标无效。	1) 标▲项我司均能满足, 否则投标无效。	无偏离
		▲2) 本项目为采购人现有信息系统的运维服务采购, 成交供应商所提供的运维服务必须在采购人现有的信息系统上开展, 保证系统原有数据的有效	▲2) 本项目为采购人现有信息系统的运维服务采购, 我司所提供的运维服务是在采购人现有的信息系统上开展, 保证系统原有数据的有效	无偏离

	性、可用性和可延续性，不能以更换系统或提供替代产品的名义来进行运维。如成交供应商无法提供相应的服务，存在虚假应标行为，采购人有权解除与其签订的合同，并追究其虚假应标所产生的法律责任。	性、可用性和可延续性，不会以更换系统或提供替代产品的名义来进行运维。如我司无法提供相应的服务，存在虚假应标行为，采购人有权解除与我司签订的合同，并追究我司虚假应标所产生的法律责任。	
	3)服务地点：采购人指定地点	3)服务地点：采购人指定地点	无偏离

注：偏离情况中，请根据实际情况填写“无偏离”、“正偏离”或“负偏离”。

授权代表签名 李秀颖
 报价人盖章： 翱宇科技 南宁翱宇科技有限公司
 日期： 2024年04月23日

4、技术需求偏离表；



二、技术响应表

技术响应表

项目名称： 蒙山县中医医院信息系统维保服务采购项目

项目编号： MSZC2024-D3-00315

采购要求		报价人响应		偏离情况
服务名称	项目要求及技术需求	服务名称	报价人承诺	
蒙山县中医医院信息系统维保服务采购项目	本次提供运维服务的系统为医院已使用的所有中联系统。为保证医院信息系统运行正常开展维护项目，需提供以下运维服务：	蒙山县中医医院信息系统维保服务采购项目	本次提供运维服务的系统为医院已使用的所有中联系统。为保证医院信息系统运行正常开展维护项目，我司提供以下运维服务：	无偏离
	▲一、知识库服务要求		▲一、我司提供知识库服	无偏离
	1、要求提供知识库：为用户提供知识库服务，作为交流、学习平台并提供知识库地址；		1、提供知识库：为用户提供知识库服务，作为交流、学习平台并提供知识库地址；	无偏离
	2、要求提供产品常见问题处理共享服务：要求对用户常见、典型的问题进行分析，总结处理方法，共享至知识库平台。		2、提供产品常见问题处理共享服务：对用户常见、典型的问题进行分析，总结处理方法，共享至知识库平台。	无偏离

<p>二、基础维护要求</p>		<p>二、我司提供基础维护服务</p>	<p>无偏离</p>
<p>1、要求提供咨询服务：</p>		<p>1、提供咨询服务：</p>	<p>无偏离</p>
<p>1) 提供对政策文件的解读、分析服务、评级建设咨询等；</p>		<p>1) 提供对政策文件的解读、分析服务、评级建设咨询等；</p>	<p>无偏离</p>
<p>2) 结合政策要求及医院实际情况，提供信息化建设的现状评估、目标规划、实施方案等咨询服务；</p>		<p>2) 结合政策要求及医院实际情况，提供信息化建设的现状评估、目标规划、实施方案等咨询服务；</p>	<p>无偏离</p>
<p>3) 提供对产品功能、操作流程、参数设置等相关问题的咨询服务；</p>		<p>3) 提供对产品功能、操作流程、参数设置等相关问题的咨询服务；</p>	<p>无偏离</p>
<p>2、用户群服务：为用户提供用户群服务，作为交流、学习的即时通讯网络平台，每天都安排有专业的技术工程师进行解答；</p>		<p>2、用户群服务：为用户提供用户群服务，作为交流、学习的即时通讯网络平台，每天都安排有专业的技术工程师进行解答；</p>	<p>无偏离</p>
<p>3、客服网综合管理平台服务：为用户提供问题登记管理平台服务，作为日常问题反馈、处理、查询的即时通讯网络交互平台；</p>		<p>3、客服网综合管理平台服务：为用户提供问题登记管理平台服务，作为日常问题反馈、处理、查询的即时通讯网络交互平台；</p>	<p>无偏离</p>
<p>4、产品安装指导服务：指导医院安装 ZLHIS 客户端</p>		<p>4、产品安装指导服务：指导医院安装 ZLHIS 客户端</p>	<p>无偏离</p>

<p>以及中联网页主件、AIO 浏览器等，不包括操作系统、驱动程序、网络等基础环境的安装；</p>		<p>以及中联网页主件、AIO 浏览器等，不包括操作系统、驱动程序、网络等基础环境的安装；</p>	
<p>5、HIS 功能操作使用指导：针对比较复杂和特殊应用，指导用户操作。</p>		<p>5、HIS 功能操作使用指导：针对比较复杂和特殊应用，指导用户操作。</p>	<p>无偏离</p>
<p>▲三、系统升级服务要求</p>		<p>▲三、我司提供系统升级服务</p>	<p>无偏离</p>
<p>1、搭建产品测试环境服务：根据产品升级、功能测试、三方接口调试等需求，搭建符合要求的测试环境；</p>		<p>1、搭建产品测试环境服务：根据产品升级、功能测试、三方接口调试等需求，搭建符合要求的测试环境；</p>	<p>无偏离</p>
<p>2、产品模拟升级服务：正式升级前，对中联产品进行模拟升级与测试准备，降低正式升级过程中的风险，提高升级的效率与质量；</p>		<p>2、产品模拟升级服务：正式升级前，对中联产品进行模拟升级与测试准备，降低正式升级过程中的风险，提高升级的效率与质量；</p>	<p>无偏离</p>
<p>3、产品正式库升级服务：根据中联各产品的版本发布情况，对产品进行版本升级（不包括跨架构的版本升级），并保证在升级</p>		<p>3、产品正式库升级服务：根据中联各产品的版本发布情况，对产品进行版本升级（不包括跨架构的版本升级），并保证在升级</p>	<p>无偏离</p>

后产品运行正常。		后产品运行正常。	
四、数据统计服务要求		四、我司提供数据统计服务	无偏离
1、报表新增：根据医院需求，提供产品自定义报表的新增服务；		1、报表新增：根据医院需求，提供产品自定义报表的新增服务；	无偏离
2、报表修改：根据医院需求，提供产品自定义报表的修改服务。		2、报表修改：根据医院需求，提供产品自定义报表的修改服务。	无偏离
五、产品完善服务要求		五、我司提供产品完善服务	无偏离
1、产品 BUG 导致的数据异常处理：对因产品缺陷或产品程序错误，造成的异常数据问题进行处理；		1、产品 BUG 导致的数据异常处理：对因产品缺陷或产品程序错误，造成的异常数据问题进行处理；	无偏离
2、产品操作故障处理：操作人员对产品操作错误导致的故障。		2、产品操作故障处理：操作人员对产品操作错误导致的故障。	无偏离
六、医保接口服务要求		六、我司提供医保接口服务	无偏离
1、医保接口维护：对已经购买的中联医保接口的日常维护；		1、医保接口维护：对已经购买的中联医保接口的日常维护；	无偏离
2、单边账问题排查服务：因网络不稳定、对码错误、		2、单边账问题排查服务：因网络不稳定、对码错误、	无偏离

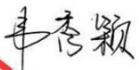
<p>硬件故障等原因，导致医院 HIS 数据与医保中心数据存在差异的情况，提供问题排查服务；</p>		<p>硬件故障等原因，导致医院 HIS 数据与医保中心数据存在差异的情况，提供问题排查服务；</p>	
<p>3、单边账数据处理：导致单边账的问题得到解决后，协助医院处理相关数据问题；</p>		<p>3、单边账数据处理：导致单边账的问题得到解决后，协助医院处理相关数据问题；</p>	<p>无偏离</p>
<p>4、医保问题咨询：对医保接口操作指导，对医保政策相关政策的结算讲解；</p>		<p>4、医保问题咨询：对医保接口操作指导，对医保政策相关政策的结算讲解；</p>	<p>无偏离</p>
<p>5、对码咨询：提供医保对码问题的咨询服务。</p>		<p>5、对码咨询：提供医保对码问题的咨询服务。</p>	<p>无偏离</p>
<p>七、检验设备接口服务要求</p>		<p>七、我司提供检验设备接口服务</p>	<p>无偏离</p>
<p>1、新增检验医疗设备接口服务：服务期内医院新采购的检验设备需接入中联系统的，提供接口开发服务（在检验仪器支持前提下，提供单向或双向数据接口开发）；</p>		<p>1、新增检验医疗设备接口服务：服务期内医院新采购的检验设备需接入中联系统的，提供接口开发服务（在检验仪器支持前提下，提供单向或双向数据接口开发）；</p>	<p>无偏离</p>
<p>▲2、LIS 工具接口扩展服务：提供 LIS 通用设备接口工具的接口扩展服务；</p>		<p>▲2、LIS 工具接口扩展服务：提供 LIS 通用设备接口工具的接口扩展服务；</p>	<p>无偏离</p>

<p>3、LIS 设备接口运维服务：提供开发的 LIS 设备接口的日常运维服务。</p>		<p>3、LIS 设备接口运维服务：提供开发的 LIS 设备接口的日常运维服务。</p>	<p>无偏离</p>
<p>八、影像设备接口服务要求</p>		<p>八、我司提供影像设备接口服务</p>	<p>无偏离</p>
<p>1、新增影像医疗设备接口服务：服务期内医院新采购影像设备需接入系统的，提供影像 DICOM 接口调试服务，视频采集卡接口调试服务；</p>		<p>1、新增影像医疗设备接口服务：服务期内医院新采购影像设备需接入系统的，提供影像 DICOM 接口调试服务，视频采集卡接口调试服务；</p>	<p>无偏离</p>
<p>2、PACS 设备接口运维服务：提供开发的 PACS 设备接口的日常运维服务。</p>		<p>2、PACS 设备接口运维服务：提供开发的 PACS 设备接口的日常运维服务。</p>	<p>无偏离</p>
<p>▲九、医保接口开发及调整服务要求</p>		<p>▲九、我司提供医保接口开发及调整服务</p>	<p>无偏离</p>
<p>1、医保接口开发：根据医保政策要求，提供医保接口的开发，调试服务；</p>		<p>1、医保接口开发：根据医保政策要求，提供医保接口的开发，调试服务；</p>	<p>无偏离</p>
<p>2、医保接口调整服务：根据医保政策的调整，对医院已购买的中联医保接口进行调整和优化。</p>		<p>2、医保接口调整服务：根据医保政策的调整，对医院已购买的中联医保接口进行调整和优化。</p>	<p>无偏离</p>
<p>▲十、数据抽查及上报服务要求</p>		<p>▲十、我司提供数据抽查及上报服务</p>	<p>无偏离</p>

<p>1、数据提取服务：因医院接受医保、审计、上级主管部门等检查，需对数据进行查询、统计时；根据医院数据需求，进行相关数据的提取服务；</p>		<p>1、数据提取服务：因医院接受医保、审计、上级主管部门等检查，需对数据进行查询、统计时；我司根据医院数据需求，进行相关数据的提取服务；</p>	<p>无偏离</p>
<p>2、政策性接口开发服务：因国家政策要求，需要通过接口方式，直接或间接上报现有 HIS 系统数据的；提供接口开发、数据提取、数据上报服务；</p>		<p>2、政策性接口开发服务：因国家政策要求，需要通过接口方式，直接或间接上报现有 HIS 系统数据的；我司提供接口开发、数据提取、数据上报服务；</p>	<p>无偏离</p>
<p>3、政策性工具服务：因国家政策要求，需要通过工具方式，直接或间接上报现有 HIS 系统数据；提供数据提取、上报服务。</p>		<p>3、政策性工具服务：因国家政策要求，需要通过工具方式，直接或间接上报现有 HIS 系统数据；我司提供数据提取、上报服务。</p>	<p>无偏离</p>
<p>▲十一、三方软件系统接口服务要求</p>		<p>▲十一、我司提供三方软件系统接口服务</p>	<p>无偏离</p>
<p>1、系统接口开发：医院新采购的第三方软件系统需接入中联系统的，提供接口开发服务(不包含院外运营公司的系统集成)；</p>		<p>1、系统接口开发：医院新采购的第三方软件系统需接入中联系统的，我司提供接口开发服务(不包含院外运营公司的系统集成)；</p>	<p>无偏离</p>

2、系统接口调整服务：因第三方软件系统发生变化的，提供对中联开发的接口进行调整和优化的服务。	2、系统接口调整服务：因第三方软件系统发生变化的，我司提供对中联开发的接口进行调整和优化的服务。	无偏离
--	--	-----

注：偏离情况中，请根据实际情况填写“无偏离”、“正偏离”或“负偏离”。

授权代表签名： _____
报价人盖章： 南宁翱宇科技有限公司 _____
日期：2024年04月23日

5、售后服务承诺。



四、运维服务方案

(一) 服务方式

(1) 咨询服务

1. 对用户提供免费产品介绍、疑难问题解答等技术服务；
2. 帮助用户快速了解中联产品的技术特点和技术优势，在结合用户实际业务处理的基础上，有针对性的提供中联产品解决方案。

(2) 应用培训

我司组织对中联软件用户的操作应用及系统管理员提升培训、考核等。

1. 中联软件操作应用培训

针对用户所购中联产品模块而定的软件操作使用和相应的计算机操作知识培训。

2. 中联软件系统管理员培训

我司定期针对医院系统管理员开展新产品应用及知识培训，并享受相应的售后服务优惠。

(3) 上门服务

包括：现场培训、系统集成、系统调试、系统初始化指导、软件运行维护、计算机维护等等。

(4) 远程服务

1. 电话服务

公司设有服务热线满足客户电话咨询需求，用户可以直接通过电话得到技术支持中心进行电话咨询。

2. 远程维护服务

只要用户的电脑接入互联网，就可以享受专家级的服务。在取得用户同意后，进行远程维护。当用户通过远端维护系统拨通电话后，我方工程师就可以看到用户的计算机，并知道问题所在，同时引导用户一步一步解决问题。

用户也可以将问题以任何方式告知我们的工程师，并确定维护任务、维



护时间。

届时，用户只要打开计算机，工程师就会按时维护用户的系统。

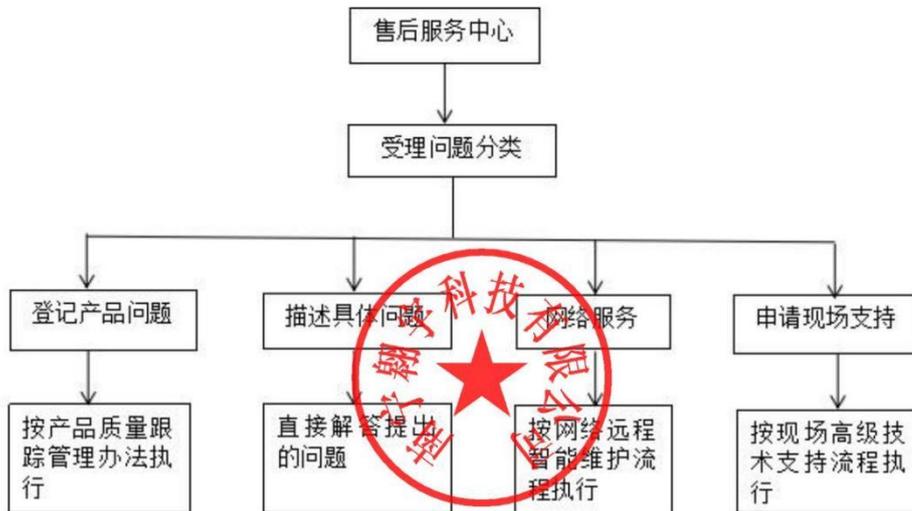
这种智能维护系统与工程师亲临现场的维护完全一样，这是最经济、最快捷的、实现维护时间零等待、维护空间零距离的现代化软件维护服务方式。

3. 网络服务

我司可根据中联产品的产品动态，为用户提供下载最新的程序及补丁的途径。

(二) 产品问题处理服务方案

(1) 工作流程图



(2) 受理情况查询

我司按照文件规定的服务项目和服务承诺为用户提供技术服务，有专门的售后服务机构，位于南宁市青秀区民族大道 192 号鑫隆国际商业中心 2 号楼 920 号房。

用户在 ZLHIS 系统使用过程中出现的问题和需求，可将问题和需求反馈至我公司售后服务中心，售后服务中心将问题进行问题整理分类，安排工程师受理，并及时将产品的受理情况、问题处理结果等反馈给用户。



(3) 软件故障现场处理

通过售后服务热线或远程维护不能解决的问题，我司在接到故障信息后根据问题紧急程度分级现场处理，根据问题处理流程，用户系统管理员反馈的问题，我司通过电话进行处理，如果电话不能有效处理则通过远程维护解决，如果用户没有远程环境或远程方式不能处理再根据问题紧急程度分级现场处理。

上门服务响应时间：7*8 小时

一级问题：系统灾难故障——全院系统瘫痪，用户业务不能开展，我方立即响应，服务工程师最迟 2 小时内出发。

二级问题：系统严重故障——所有窗口部门（指挂号处、药房、收费室、结帐处）ZLHIS 系统不能进行基本业务操作，我方服务工程师最迟 6 小时内出发。

三级问题：系统一般错误类故障——重要窗口部门能够维持工作，其他非窗口部门错误类故障，如：数据查错、调整，报表修改等，我方服务工程师最迟 3 个工作日内出发或与甲方协商确定时间。

四级问题：系统一般需求类故障——重要窗口部门能够维持工作，其他非窗口部门需求类服务请求，如：一般性的参数调整、指导 HIS 系统操作方法，我方服务工程师最迟七个工作日内出发或与用户协商确定时间。

(三) 总体运维服务方案

- 1、广西客服网综合管理平台支持服务 医院在 ZLHIS 系统使用过程中出现的问题和需求，通过广西客服网综合管理平台登记，我司有专业技术工程师负责对接。医院在综合管理平台上可查询到已登记问题乙方受理情况、受理工程师、受理时间、完成时间、问题处理方法等。

广西客服网综合管理平台地址：<https://zlnkx.otrs365.cn/login>



2、热线支持服务 如果医院的 ZLHIS 系统使用过程中出现故障，可拨打我司售后服务热线（19134716636），并配备有专业服务工程师负责解答。

响应时间：7*24 小时

3、网络远程服务 对建立了远程维护环境的用户，我司的服务工程师可以通过远程方式对医院出现的故障进行诊断、分析、解决。为确保系统的安全，我司仅在得到医院的允许并在医院知道的情况下访问医院的系统。

响应时间：7*24 小时

4、QQ 群交流平台服务 我司开通信息系统管理员 QQ 群，为医院提供及时交流平台，我司也通过 QQ 群为用户发布通告、提醒等服务。

5、服务内容

服务分类	服务内容	内容说明
中联知识库服务	中联桥妹知识库	为用户提供中联桥妹知识库服务，作为交流、学习平台。桥妹地址： https://zskz.soft.com/
	产品常见问题处理共享服务	对用户常见、典型的问题进行分析，总结处理方法，共享至桥妹平台。
基础维护	咨询服务	提供对政策文件的解读、分析服务、评级建设咨询等。
		结合政策要求及医院实际情况，提供信息化建设的现状评估、目标规划、实施方案等咨询服务。
		提供对产品功能、操作流程、参数设置等相关问题的咨询服务。
中联用户群服	为用户提供用户群服务，作为交流、学习的	

	务	即时通讯网络平台，每天都安排有专业的技术工程师进行解答。
	客服网综合管理平台服务	为用户提供问题登记管理平台服务，作为日常问题反馈、处理、查询的即时通讯网络交互平台。
	产品安装指导服务	指导医院安装 ZLHIS 客户端以及中联网页主件、AIO 浏览器等，不包括操作系统、驱动程序、网络等基础环境的安装。
	HIS 功能操作使用指导	针对比较复杂和特殊应用，指导用户操作。
系统升级服务	搭建产品测试环境服务	根据产品升级、功能测试、三方接口调试等需求，搭建符合要求的测试环境。
	产品模拟升级服务	正式升级前，对中联产品进行模拟升级与测试准备，降低正式升级过程中的风险，提高升级的效率与质量。
	产品正式库升级服务	根据中联各产品的版本发布情况，对产品进行版本升级，并保证在升级后产品运行正常（不包括跨架构的版本升级服务，例如从 CS 架构版本升级到 BS 架构的版本）。
数据统计服务	报表新增	根据医院需求，提供中联产品自定义报表的新增服务。
	报表修改	根据医院需求，提供中联产品自定义报表的修改服务。
产品完善服务	产品 BUG 导致的数据异常处理	对因产品缺陷或产品程序错误，造成的异常数据问题进行处理。

	产品操作故障处理	操作员对产品操作错误导致的故障。
医 保 接 口 服 务	医保接口维护	对已经购买的中联医保接口的日常维护。
	单边账问题排查服务	因网络不稳定、对码错误、硬件故障等原因，导致医院 HIS 数据与医保中心数据存在差异的情况，提供问题排查服务。
	单边账数据处理	导致单边账的问题得到解决后，协助医院处理相关数据问题。
	医保问题咨询	对医保接口操作指导，对医保政策相关政策的结算讲解。
	对码咨询	提供医保对码问题的咨询服务。
检 验 设 备 接 口 服 务	新增检验医疗设备接口服务	服务期内医院新采购的检验设备需接入中联系统的，提供接口开发服务（在检验仪器支持前提下，提供单向或双向数据接口开发）。
	中联 LIS 工具接口扩展服务	提供中联 LIS 通用设备接口工具的接口扩展服务。
	LIS 设备接口运维服务	提供中联开发的 LIS 设备接口的日常运维服务。
影 像 设 备 接 口 服 务	新增影像医疗设备接口服务	服务期内医院新采购影像设备需接入中联系统的，提供影像 DICOM 接口调试服务，视频采集卡接口调试服务。
	PACS 设备接口运维服务	提供中联开发的 PACS 设备接口的日常运维服务。
医 保 接 口 开 发 及 调 整	医保接口开发	根据医保政策要求, 提供医保接口的开发, 调试服务。
	医保接口调整	根据医保政策的调整, 对医院已购买的中联

服务	服务	医保接口进行调整和优化。
数据抽查及上报服务	数据提取服务	因医院接受医保、审计、上级主管部门等检查，需对数据进行查询、统计时；根据医院数据需求，进行相关数据的提取服务。
	政策性接口开发服务	因国家政策要求，需要通过接口方式，直接或间接上报现有 HIS 系统数据的；提供接口开发、数据提取、数据上报服务。
	政策性工具服务	因国家政策要求，需要通过工具方式，直接或间接上报现有 HIS 系统数据；提供数据提取、上报服务。
三方软件系统接口服务	系统接口开发	医院新采购的第三方软件系统需接入中联系统的，提供接口开发服务(不包含院外运营公司的系统集成)。
	系统接口调整服务	因第三方软件系统发生变化的，提供对中联开发的接口进行调整和优化的服务。

报价人盖章：  翱宇翱宇科技有限公司

日期：2024年04月23日