

合同编号: _____

医院信息系统售后服务项目合同

项目名称: 医院信息系统售后服务项目

项目编号: HCZC2025-C3-220004-HYZX

甲方 (采购人): 天峨县人民医院

乙方 (供应商): 南宁翱宇科技有限公司

2025 年 3 月 18 日

地址：天峨县六排镇新民街 001 号

电话：0778-7829356

帐号：727612010100551471

开户银行：天峨县农村信用合作社营业部

4. 付款计划：服务费按年平均支付，每次付款前乙方提供等额有效增值税普通发票给甲方。

付款期数	付款条件	付款金额 (单位：元)
1	第一年：本合同签订后 30 个工作日内，甲方向乙方支付第一年运维服务款；	500,000.00
2	第二年：甲方在第二年服务期开始后 30 个工作日内向乙方支付第二年的运维服务款；	500,000.00
3	第三年：甲方在第三年服务期开始后 30 个工作日内向乙方支付第三年的运维服务款。	500,000.00

四、权利与义务

(一) 甲方的权利与义务

1. 甲方应当按合同约定按时向乙方支付合同款项。
2. 甲方如需乙方配合对业务数据进行相关操作的，需甲方配合提供相关支持。
3. 甲方应建立相关的管理制度，以确保乙方信息系统运行环境的安全，保证系统正常运行，包括服务器、网络系统、计算机、打印机及相关硬件、软件设备。同时应定期做好数据备份和数据备份有效性检查，并对备份文件进行妥善保管。
4. 甲方要遵守乙方问题处理流程，甲方应当指定人员，通过乙方的问题登记平台统一提交系统问题，经乙方评估后再根据实际情况分级处理。
5. 甲方提供相应管理人员负责协调中联医院信息系统运行工作，并协调各科室之间的配合工作。
6. 未经乙方许可，甲方及甲方授权委托的第三方均不得擅自对中联医院信息系统中的任何文件进行修改，若因修改造成问题，乙方不提供技术服务，或者提供有偿技术服务。
7. 本合同服务过程信息均为商业机密，未经乙方书面同意，甲方不得在任何情形披露、使用或许可他人使用其在履行合同中知悉的任何技术信息和经营信息。
8. 在乙方服务工程师完成甲方的维护任务后，甲方有权要求乙方以文字方式将有关注意事项留给甲方。
9. 甲方在乙方服务工程师服务完成以后，应配合检查软件系统运行是否正常，同时配合乙方签字确认。

10. 甲方应保证在乙方进场实施接口之前，接口相关系统与服务器连接畅通，并做好接口实施所需硬件及网络配置等准备工作。

11. 乙方提供接口开发服务的过程中，甲方应当协调除乙方以外的其他相关系统开发商、硬件商等，对乙方接口实施调试工作进行技术配合。乙方完成接口开发相关工作后，甲方应及时协调有关各方对数据进行对接、调试，并组织验收。

12. 未经乙方许可，甲方及甲方委托的第三方均不得擅自修改、反编译乙方提供的信息系统，不得擅自使用、反编译乙方拥有知识产权的开发工具，若违反上述约定导致的系统问题的，乙方不提供技术服务，或者提供有偿技术服务。

（二）乙方的权利与义务

1. 乙方应当按合同约定服务项目和服务承诺为甲方提供技术服务，确保系统稳定运行。

2. 未经甲方许可，乙方服务工程师不得对甲方的业务数据进行增加、删除、修改、传递、复制以及用其他任何方式记录等。

3. 乙方如需对甲方数据库进行操作时，必须经甲方同意，甲方应做好信息系统或数据库备份工作（乙方要协助甲方备份好信息系统或数据库），再授权乙方开展相关工作，否则由于乙方服务人员工作失误而导致甲方数据库受损、数据错误、丢失等，乙方不承担责任。

4. 乙方服务工程师完成甲方的维护任务后，应请甲方对软件系统、数据的正确性及完整性进行现场检查。

5. 乙方技术人员在排除故障、维护服务时，应不得影响其它系统的正常运行。

6. 服务期间如需乙方服务人员采用远程控制方式，需经甲方同意，远程操作的安全保性、保密性等技术问题由甲方自行负责。

7. 针对复杂的难以确认为硬件、软件，还是应用的问题，乙方应当积极配合甲方，委派工作人员到达现场，与各方共同协商处理。

8. 乙方不承担因甲方人员进行非法操作、感染病毒、硬件出现故障等非乙方原因导致的数据错误或损失的责任。

9. 乙方需对乙方的服务人员进行信息安全相关法律、法规的培训与教育，并签订相关的法律文件。

10. 乙方应对甲方相关人员进行培训，甲方人员应当按乙方要求进行接口运行管理，掌握相关操作和使用要求。

11. 所有过程信息为机密，未经甲方书面同意，乙方不得在任何情形下披露、使用或许可他人使用其在履行合同中知悉的任何技术信息和经营信息。

12. 若乙方为甲方提供医院现有 HIS 系统升级服务时，给甲方提供相应的升级方案。

五、违约责任

1. 甲方无正当理由拒收服务的，甲方向乙方偿付拒收合同总额的百分之五违约金；

2. 甲方无故逾期验收或逾期支付款项的，甲方应按逾期付款总额每日万分之五向乙方支付违约金；

3. 乙方无故导致逾期交付服务和未按约定提供服务，甲方有权要求乙方限期整改，乙方应按逾期提供服务总额每日万分之五向甲方支付违约金，由甲方从待付服务费中扣除。逾期超过约定日期三十个工作日不能提供服务的，甲方可解除本合同；

4. 因乙方原因（不可抗力因素除外）逾期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同总值百分之五的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

六、本合同与下列文件一起构成合同文件

1. 成交通知书；
2. 报价明细表；
3. 商务条款偏离表和服务需求偏离表；
4. 服务方案；
5. 竞标响应文件中的其他相关文件。

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者不一致之处，以本合同、上述文件的排列顺序在先者为准。

七、生效及其他

1. 本合同未尽事宜，双方应另行签订补充协议，补充协议作为本合同不可分割的一部分，与本合同具有同等法律效力，协商不成向甲方所在地人民法院起诉。

2. 本合同经双方加盖公章或合同专用章之后生效。

3. 本合同壹式肆份，甲方持两份，乙方持两份，具有同等法律效力。

本合同甲乙双方签字盖章后生效，自签订之日起七个工作日内，甲方应当将合同副本报同级财政部门备案。

本合同自签订之日起 2 个工作日内，甲方应当将采购合同在广西壮族自治区财政厅指定的媒体上公告。

(本页为签字盖章页)

<p>甲方：(章)</p> <p>天峨县人民医院</p>  <p>2021年3月18日</p>	<p>乙方：(章)</p> <p>南宁翱宇科技有限公司</p>  <p>2021年3月18日</p>
<p>单位地址：天峨县六排镇新民街 001 号</p>	<p>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</p>
<p>法定代表人：郭振华</p>	<p>法定代表人：</p>
<p>委托代理人：</p>	<p>委托代理人：</p>
<p>电话：0778-7829356</p>	<p>电话：18176244458</p>
<p>开户银行：天峨县农村信用合作社营业部</p>	<p>开户银行：桂林银行股份有限公司南宁东葛路支行</p>
<p>账号：727612010100551471</p>	<p>帐号：660000017369400010</p>

附件 1. 成交通知书;

中标(成交)通知书

南宁翱宇科技有限公司:

广西浩业工程咨询有限公司受采购人天峨县人民医院委托,就医院信息系统售后服务(项目编号:HCZC2025-C3-220004-HYZX)采用竞争性磋商方式进行采购,按规定程序进行了开标、评标。经评审小组评审,采购人确认,确定贵公司为本项目的成交供应商,其成交内容为:天峨县人民医院医院信息系统售后服务,服务内容包含:1.知识库服务;2.基础维护服务;3.系统升级服务;4.数据统计服务;5.产品完善服务;6.医保接口服务;7.检验设备接口服务;8.影像设备接口服务;9.医保接口开发及调整服务;10.数据抽查及上报服务;11.第三方软件系统接口服务,详见采购需求。成交价格为:人民币(大写)壹佰伍拾万元整(¥1500000.00)。服务时间:合同签订之日起至2027年12月31日止。

请贵单位自接此通知书发出之日起15日内,与采购人签订政府采购合同。合同签订前,需按本项目采购文件和你公司投标(响应)文件等约定拟定合同文本(合同格式见采购文件),并按竞争性磋商采购文件要求和响应文件的承诺履行完成合同。

采购人联系人:韦工

电话:0778-7822326

代理机构联系人:杨睿

电话:0778-2288567



2. 报价明细表；

投标报价明细表

投标人全称（公章）：南宁翱宇科技有限公司

项目编号及分标：医院信息系统售后服务（BZC2025C3-220004-HYZX）



供应商名称	报价(总价, 元)	合同履行期限(服务期)	备注
南宁翱宇科技有限公司	150000	合同签订之日起至 2027 年 12 月 31 日止。	无

3. 商务条款偏离表;

四、商务条款偏离表

商务条款偏离表

分标号（此处有分标时填写具体分标号，无分标时填写“无”）： 无

项号	竞争性磋商采购文件的商务需求	响应文件承诺的商务条款	偏离说明
	付款方式：本合同签订后，合同总金额按年平均支付，采购人支付合同款前，成交服务商应提供等额有效的增值税普通发票给采购人。	我司承诺的付款方式：本合同签订后，合同总金额按年平均支付，采购人支付合同款前，我司提供等额有效的增值税普通发票给采购人。	无偏离
一	(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；	(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；	无偏离
	(2) 第二年：采购人在第二年服务期开始后7个工作日内支付第二年的运维服务款；	(2) 第二年：采购人在第二年服务期开始后7个工作日内支付第二年的运维服务款；	无偏离
	(3) 第三年：采购人在第三年服务期开始后7个工作日内支付第三年的运维服务款。	(3) 第三年：采购人在第三年服务期开始后7个工作日内支付第三年的运维服务款。	无偏离
二	▲维护期限：合同签订之日起至2027年12月31日止。	▲我司承诺的维护期限：合同签订之日起至2027年12月31日止。	无偏离
	服务方式及响应时间要求	我司承诺的服务方式及响应时间	无偏离
三	1) 需提供5*8小时电话服务	1) 提供7*24小时电话服务	正偏离
	2) 需提供一对一专项服务。包括专人信息系统的建设、集成、咨询及维护服务等。	2) 提供一对一专项服务。包括专人信息系统的建设、集成、咨询及维护服务等。	无偏离
	3) 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。	3) 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

项号	竞争性磋商采购文件的商务需求	响应文件承诺的商务条款	偏离说明
	4) 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。	4) 提供现场服务, 电话、远程解决不了的故障, 根据问题紧急情况及时安排工程师到现场处理。	无偏离
	5) 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。	5) 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
	6) 有重大通告、提醒、和产品通用补丁时, 需及时通知医院, 并提供途径下载。	6) 有重大通告、提醒、和产品通用补丁时, 我司及时通知医院, 并提供途径下载。	无偏离
	7) 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。	7) 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
	▲运维服务保障	▲我司承诺的运维服务保障	无偏离
	1) 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。	1) 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。	无偏离
四	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	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,	无偏离

项号	竞争性磋商采购文件的商务需求	响应文件承诺的商务条款	偏离说明
	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。	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。	
五	其他	其他	无偏离
	标▲项必须满足，否则竞标无效。	标▲项我司均能满足，否则竞标无效。	无偏离

注：

1. 说明：应对照磋商文件“第二章 采购需求”中的商务条款逐条作出明确响应，并作出偏离说明；
2. 供应商应根据自身的承诺，对照磋商文件要求，在“偏离说明”中注明“正偏离”、“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。当响应文件的商务内容低于竞争性磋商采购文件要求时，竞标人应当如实写明“负偏离”，否则视为虚假应标；
3. 表格内容均需按要求填写并盖章，不得留空，否则按竞标无效处理；
4. 如果采购需求为小于、小于等于、大于或大于等于某个数值标准时，响应文件承诺不得直接复制采购需求，响应文件承诺内容应当写明竞标服务具体参数或商务响应承诺的具体数值，否则按竞标无效处理。如该采购需求属于不能明确具体数值的，采购人应在此采购需求的数值后标注◆号，对标注◆号的采购需求不适用上述“竞标无效”条款。

供应商名称（电子签章）：南宁智星科技有限公司

日期：2025年08月28日



4. 服务需求偏离表；

七、服务需求偏离

服务需求偏离表

所竞分标： 无

项 号	竞争性磋商采购文件需求			响应文件承诺			偏离说 明
	服务 名称	数 量	服务参数要求	服务 名称	数 量	服务参数	
1	医院 信息 系统 售后 服务	1	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：	医院 信息 系 统 售 后 服 务	1	我司根据竞争性谈判采购文 件需求，响应并承诺： 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、我司提供知识库服务	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；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。	无偏离
			二、基础维护要求			二、我司提供基础维护服务	无偏离
			1、要求提供咨询服务：			1、提供咨询服务：	无偏离
			1) 提供对政策文件的解读、 分析服务、评级建设咨询等；			1) 提供对政策文件的解读、 分析服务、评级建设咨询等；	无偏离
			2) 结合政策要求及医院实际 情况，提供信息化建设的现			2) 结合政策要求及医院实际 情况，提供信息化建设的现	无偏离

项 号	竞争性磋商采购文件需求			响应文件承诺			偏离说 明
	服务 名称	数 量	服务参数要求	服务 名称	数 量	服务参数	
			状评估、目标规划、实施方案等咨询服务；			状评估、目标规划、实施方案等咨询服务；	
			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；			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；	无偏离
			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；			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；	无偏离
			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；			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；	无偏离
			1、产品安装指导服务：指导医院安装 ZLHIS 客户端及中联网页主件、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；			4、产品安装指导服务：指导医院安装 ZLHIS 客户端及中联网页主件、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；	无偏离
			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。			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。	无偏离
			▲三、系统升级服务要求			▲三、我司提供系统升级服务	无偏离
			1、搭建产品测试环境服务；			1、搭建产品测试环境服务；	无偏离

项 号	竞争性磋商采购文件需求			响应文件承诺			偏离说 明
	服务 名称	数 量	服务参数要求	服务 名称	数 量	服务参数	
			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；			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；	
			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；			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；	无偏离
			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），并保证在升级后产品运行正常。			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），并保证在升级后产品运行正常。	无偏离
			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			2、产品操作故障处理：操作	无偏离

项 号	竞争性磋商采购文件需求			响应文件承诺			偏 离 说 明
	服 务 名 称	数 量	服 务 参 数 要 求	服 务 名 称	数 量	服 务 参 数	
			员对产品操作错误导致的故障。			员对产品操作错误导致的故障。	
			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、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；			2、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；	无偏离
			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；			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；	无偏离
			4、医保问题咨询：对医保接口操作指导，对医保相关政策政策的结算讲解；			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政策的结算讲解；	无偏离
			5、对码咨询：提供医保对码问题的咨询服务。			5、对码咨询：提供医保对码问题的咨询服务。	无偏离
			七、检验设备接口服务要求			七、我司提供检验设备接口服务	无偏离
			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			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	无偏离

项号	竞争性磋商采购文件需求			响应文件承诺			偏离说明
	服务名称	数量	服务参数要求	服务名称	数量	服务参数	
			单向或双向数据接口开发)：			单向或双向数据接口开发)：	
			▲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：			▲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：	无偏离
			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。			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。	无偏离
			八、影像设备接口服务要求			八、我司提供影像设备接口服务	无偏离
			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：			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：	无偏离
			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。			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。	无偏离
			▲九、医保接口开发及调整服务要求			▲九、我司提供医保接口开发及调整服务	无偏离
			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：			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：	无偏离
			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。			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。	无偏离

项 号	竞争性磋商采购文件需求			响应文件承诺			偏离说 明
	服务 名称	数 量	服务参数要求	服务 名称	数 量	服务参数	
			▲十、数据抽查及上报服务要求			▲十、我司提供数据抽查及上报服务	无偏离
			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；			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；	无偏离
			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；			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；	无偏离
			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。			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。	无偏离
			▲十一、三方软件系统接口服务要求			▲十一、我司提供三方软件系统接口服务要求	无偏离
			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)；			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)；	无偏离
			2、系统接口调整服务：因第			2、系统接口调整服务：因第	无偏离

项 号	竞争性磋商采购文件需求			响应文件承诺			偏离说 明
	服务 名称	数 量	服务参数要求	服务 名称	数 量	服务参数	
			三方软件系统发生变化的， 提供对中联开发的接口进行 调整和优化服务。			三方软件系统发生变化的， 提供对中联开发的接口进行 调整和优化服务。	

注：

1. 说明：应对照磋商文件“第二章”中“服务需求一览表”的采购清单及技术参数条款逐条作出明确响应，并作出偏离说明。
2. 供应商应根据自身的承诺，对照磋商文件要求，在“偏离说明”中注明“正偏离”、“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。当响应文件的商务内容低于竞争性磋商采购文件要求时，竞标人应当如实写明“负偏离”，否则视为虚假应标
3. 表格内容均需按要求填写并盖章，不得留空，否则按竞标无效处理。
4. 如果采购需求为小于、小于等于、大于或大于等于某个数值标准时，响应文件承诺不得直接复制采购需求，响应文件承诺内容应当写明竞标服务具体参数或商务响应承诺的具体数值，否则按竞标无效处理。如该采购需求属于不能明确具体数值的，采购人应在此采购需求的数值后标注◆号，对标注◆号的采购需求不适用上述“竞标无效”条款。
5. 如技术偏离表中的竞标响应与佐证材料不一致的，以佐证材料为准。

供应商名称（电子签章） 南宁翔宇科技有限公司



5. 服务方案;

八、维保服务方案

1. 服务方案

(1) 咨询服务

1. 对用户介绍产品、提供产品介绍、疑难问题解答等技术服务;
2. 帮助用户快速了解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, 有针对性的提供产品解决方案。

(2) 应用培训

我司组织对软件用户的操作应用及系统管理员提升培训、考核等。

1. 软件操作应用培训

针对用户所购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. 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。

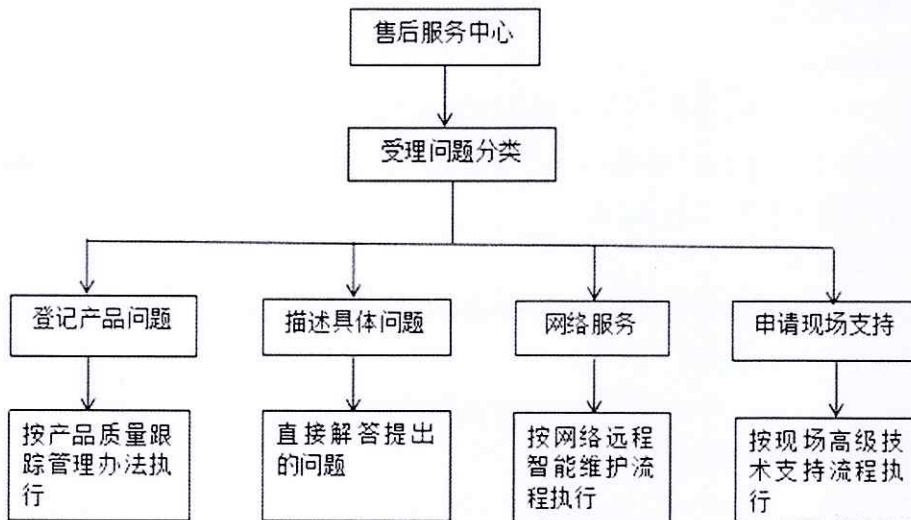
3. 网络服务

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。



2. 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：5*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。

3. 总体运维服务方案

3.1 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://gsp.dian-tong.cn/f/website/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（18176758484），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、对公司售后服务有何意见和建议，可拨打投诉电话：19017102252。

6、服务内容

服务分类	服务内容	内容说明
知识库服务	桥妹知识库	为用户提供桥妹知识库服务，作为交流、学习平台。 桥妹地址： https://zsk.zlsoft.com/
	产品常见问题处理	对用户常见、典型的问题进行分析，总结处理方法，

	共享服务	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。
	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。
	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，提供产品自定义报表的新增服务。
	报表修改	根据医院需求，提供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）。
	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。
	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。
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服务	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。
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。

3.2 24 小时热线服务

故障报修的响应时间：对采购人提出的服务请求，提供 7*24 小时电话或电子邮件服务，对项目提供免费值班人员，正常时间内接到业主报修通知立即响应，并在 1 小时内做出明确响应和安排，节假日期间接到业主报修通知 2 小时内做出明确响应和安排。

故障响应时间：立即响应。一般问题 24 小时内解决；如遇重大问题或其他暂时无法迅速解决的问题 6 小时内派技术人员到达现场维修。

客服电话：18176244458

3.3 本地化服务能力

针对本项目，我司具备本地化服务的能力，在南宁市有服务机构，服务厂家在河池市有售后服务点。

3.4 售后服务机构情况表

售后服务机构情况表

序号	机构名称	机构性质	机构地址	货物技术人员数量	联系电话
1	南宁翱宇科技有限公司	有限责任公司	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	10	18176244458
2	南宁中联康	服务网点	河池市金城江区金	16	18176758484

信科技有限 公司河池服 务网点	城中路 98 号金龙湾 花园小区 1 栋 4 楼 B06 号
-----------------------	--------------------------------------

南宁翱宇科技有限公司服务网点情况表

服务网点名称	南宁翱宇科技有限公司		
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		
注量资本金	100 万元	其中:投标人出 资比例	100%
员工总人数	10	其中:技术人员 数	6
经营期限	长期		
售后服务协议	/		
售后服务内容	免费送货上门、免费安装调试合格; 定期巡检、提供 7*24 时服务; 培训服务。		
工作业绩	德保县人民医院、蒙山县人民医院、凭祥市人民医院、桂平市中医医 院、乐业县人民医院等		
服务承诺	为顾客提供最满意的产品和服务		
负责人	郭方龙	联系电话	18176244458



服务网点名称	南宁中联康信科技有限公司河池服务网点
地址	河池市金城江区金城中路 98 号金龙湾花园小区 1 栋 4 楼 B06 号
驻点人数	16 人
售后问题反馈途径 1 (网站登 记途径)	系统管理员通过登录广西客服网综合管理平台进行问题登 记: https://gsp.dian-tong.cn/f/website/login

1.
2.

1.
2.

