

北海市政府采购合同

项目名称：信息系统 2025 年度维护服务

合同编号：12N49878449720251202

甲 方：北海市第二人民医院

乙 方：湖南创星科技股份有限公司

合同时间：2025 年 7 月 29 日

目录

第一章 合同书	1
第二章 技术服务、商务偏离情况说明表	6
第三章 服务承诺	19
第四章 采购需求	20
第五章 最终报价表	35
第六章 成交通知书	36

第一章 合同书

合同编号：12N49878449720251202

采购人（甲方）：北海市第二人民医院 采购计划号：BHZC2025-D3-00927

供应商（乙方）：湖南创星科技股份有限公司

项目名称：信息系统 2025 年度维护服务

项目编号：BHZC2025-D3-990104-GXKL

签订地点：广西北海市 签订时间：2025 年 7 月 29 日

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照采购文件规定条款和乙方响应文件及其承诺，甲乙双方签订本合同。

第一条 合同标的

1. 服务一览表

序号	服务名称	数量及单位	总价（元）	备注
1	信息系统 2025 年度维护服务	1 项	904900.00	

合同合计金额：（大写）人民币玖拾万零肆仟玖佰

2. 合同合计金额包含：包含本项目所有服务内容、所涉及的服务费、备品备件、运输、装卸、安装、调试、培训、技术支持、售后服务等其它所有成本、利润及各项税收等费用的总和，对于本文件中未列明，而乙方认为必需的费用也需列入总报价；甲方不再支付任何费用。

第二条 质量保证

乙方所提供的服务质量必须与采购文件、响应文件和承诺相一致。

第三条 服务时间

1. 服务期限：自合同签订之日一年，自 2025 年 8 月 1 日起至 2026 年 7 月 31 日止。

2. 服务地点：北海市第二人民医院，甲方指定地点。

第四条 付款方式

1. 资金性质：财政性资金。

2. 付款方式：合同款分四期支付，每期支付金额为合同总额的25%；（1）第一期款项作为预付款，合同签订生效后乙方即可向甲方提交付款申请，甲方收到付款申请及同等金额的发票后30日内支付；（2）合同签订6个月期满，乙方可申请第二期款项，（3）合同签订9个月期满，乙方可申请第三期款项，（4）合同签订12个月期满，乙方可申请第四期款项，乙方应按期提交经归口科室签字确认的服务考核表和服务季度总结，并向甲方开具同等金额

的发票与请款函，甲方在收到乙方请款申请30天内一次性无息支付给乙方，如请款资料不合格，甲方有权不予以支付相应款项，并且不承担延迟付款责任。

第五条 履约保证金：无。

第六条 税费 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

第七条 验收

1. 乙方应按采购文件规定及响应文件承诺的技术要求、质量标准向甲方提供服务。

2. 甲方对乙方提交的服务依据采购文件上的服务要求和国家有关质量标准进行现场初步验收，符合采购文件技术要求的，给予签收，初步验收不合格的不予签收。甲方应当在乙方提交服务成果后的七个工作日内进行验收。

3. 乙方提交服务成果前应对提交的服务成果作出全面检查和对验收文件进行整理，并列出清单，作为甲方验收和使用的技术条件依据，检验的结果应随服务成果交给甲方。

4. 成果交付时，甲方有权组织专家以及有关管理部门按采购文件、响应文件以及合同相关条款要求对服务成果进行评审、检验。

第八条 违约责任

1. 乙方所提供的服务未能按采购文件规定的内容以及响应文件所承诺内容及相关要求向甲方交付服务的，乙方须承担违约责任，由此造成的甲方经济损失、社会效益损失的均由乙方承担。

2. 乙方无正当理由未能按照合同约定时间提供服务或完成约定的项目服务内容的，甲方有权拒绝支付服务费用，由此造成的甲方经济损失、社会效益损失的由乙方承担。

3. 未经甲方同意，乙方擅自将本合同服务转包、分包第三方实施的，甲方有权单方面终止合同。

4. 其他违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

第九条 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。

第十条 合同争议解决

1. 因服务质量问题发生争议的，可邀请国家认可的质量检测机构对服务质量进行鉴定。服务符合标准或要求的，鉴定费由甲方承担；服务不符合标准或要求的，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，如果协商不能解决，向甲方住所地的人民法院提起诉讼。

3. 诉讼期间，本合同不受争议部分可继续履行。

第十一条 合同生效及其它

1. 合同经双方法定代表人或授权代表(委托代理人)签字或盖章并加盖单位公章后生效。
2. 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的,须经北海市政府采购监督管理科审批,并签书面补充协议报政府采购监管部门备案,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。

第十二条 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。

第十三条 签订本合同依据

1. 下述合同附件为本合同不可分割的部分并与本合同具有同等效力:
 - (1) 成交通知书;
 - (2) 乙方提供的响应文件;
 - (3) 采购文件。

第十四条 本合同一式六份,采购代理机构一份,甲方三份,乙方三份(可根据需要另增加)。



甲方(章) 北海市第二人民医院 2025年7月29日	乙方(章) 湖南创星科技股份有限公司 2025年7月29日
单位地址:北海市银海区新世纪大道116号	单位地址:湖南湘江新区麓谷街道麓云路100号 兴工科技园5栋601、602、603号房
法定代表人(负责人):	法定代表人(负责人):
委托代理人:	委托代理人
电话:	电话: 0731-85482099
电子邮箱:	电子邮箱: 7291752921@qq.com
开户银行:	开户银行: 浦发银行长沙麓谷科技支行
账号:	账号: 66150154700000820
邮政编码: 536000	邮政编码:
2025年7月29日	

合同附件

1. 供应商承诺具体事项：详见附件

按单一来源响应文件执行

2. 服务期责任：详见附件

按单一来源响应文件执行

3. 其他具体事项：详见附件

按单一来源响应文件执行

甲方（章）北海市第二人民医院

2025年7月29日

乙方（章）湖南创星科技股份有限公司



2025年7月29日

注：填不下时可另加附页

附件

保密协议

为保障患者隐私和医院信息安全，乙方及其工作人员承诺遵守医院信息安全保密协定：

- 1、遵守国家、卫生行业、医院关于医疗信息安全保密的制度与规定。
- 2、保守医院信息系统网络架构、硬件配置、安全策略等秘密，不得向任何非医院授权者泄漏。
- 3、保守医院信息系统软件服务器配置信息、数据库安全管理、患者诊疗信息等相关数据。非经医院同意，不得向其透露提供。
- 4、按医院所授权限维护医疗信息系统，不得越级越权或私自授权第三方使用。
- 5、不得以任何方式，参与非法统方、售卖医疗信息等违法活动。
- 6、发现医院信息可能外泄或可能被非法利用的，要第一时间上报甲方处理。
- 7、遵守以上协定，是乙方提供维保服务及驻场工作的前提和必要条件。有违规者，将被取消维保或驻场工作资格，严重情形将终止维保合同并追究法律责任。

甲方（章）北海市第二人民医院

乙方（章）湖南创星科技股份有限公司

2025年7月29日

2025年7月29日

第二章 技术服务、商务偏离情况说明表

八、采购项目需求中要求必须提供的材料等

(一) 采购需求

▲服务要求			
序号	标的名称	数量及单位	参数要求
1	信息系统 2025 年度 维护服务	1 项	<p>提供运维服务的系统为医院已使用的所有创星系统（详见《系统维护模块清单一览表 1》、《系统维护模块清单一览表 2》）。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：</p> <p>1.系统维护要求：</p> <p>(1) 协助医院解决问题，处理系统在使用过程中的问题；</p> <p>(2) 做好业务数据的备份（恢复）服务；</p> <p>(3) 检查医院数据库运行情况，及时处理数据库故障；</p> <p>(4) 对医院数据库定期进行优化，提高数据库运行效率；</p> <p>(5) 根据医院信息科数据维护申请，在医院的授权下及时进行数据维护处理；</p> <p>(6) 根据医院各科室的软件系统维护申请，对应用软件进行程序BUG 修改调整等完善性修改，处理应用软件存在的问题；</p> <p>(7) 配合医院进行系统硬件的维护，及时处理涉及数据库和应用软件相关工作；</p> <p>(8) 配合医院完成日常的统计分析报表，完成特殊的查询统计需求；</p> <p>(9) 提供医院信息管理系统现有接口的支持。</p> <p>2.程序优化要求：</p> <p>(1) 索引：针对程序特点，增加或减少索引，通过跟踪执行计划分析；重建索引；</p> <p>(2) 处理流程优化：单元处理流程，和业务处理流程；</p> <p>(3) 前台处理过程优化：避免重复执行的程序：窗体、数据等，增加利用率，减少频繁和数据库进行交互；</p> <p>(4) 在现有基础上，不涉及再次开发的功能性修改，根据提出的修改情况及紧急程度，在规定的时间内给予相应的解决方案。</p> <p>3.医保政策修改要求：</p> <p>(1) 医保政策的及时修改，根据医保局政策接口文档对已购在使用的创星软件医保接口进行处理；</p> <p>(2) 对已购在使用的创星软件医保数据上报接口的处理；</p> <p>(3) 根据医保政策的重要和紧急程度，在医院规定的时间范围内解决已购在使用创星软件的接口数据上报等问题。</p> <p>4.院内统计报表服务要求：</p> <p>(1) 提供原有院内统计报表的格式，内容修改服务；</p> <p>(2) 根据医院需要，提供新增院内统计报表服务；</p> <p>5.系统管理员培训服务要求：</p> <p>(1) 对医院系统管理员提供培训。</p>

(2) 提供《系统维护模块清单一览表 1》、《系统维护模块清单一览表 2》多项培训内容，由医院根据实际情况确定培训内容。

6. 工作站安装服务要求：

(1) 对医院的工作站进行创星软件系统的安装与维护。

(2) 对工作站上创星软件的客户端运行程序进行安装与维护（打印机、报价器、读卡器等设备维护除外）。

系统维护模块清单一览表 1

序号	产品名称	建设内容	模块	数量及单位	服务费最高限价（万元）
1	创星医院信息集成平台 V1.0	医院信息集成平台	HSB 数据交互中间件	1 套	21
			统一用户管理中心	1 套	
			集中授权管理系统	1 套	
			统一认证与单点登录系统	1 套	
			患者主数据管理系统与患者主索引服务	1 套	
			搜索引擎	1 套	
			医院主数据管理系统	1 套	
			患者主视图	1 套	
			系统集成服务	1 套	
			2		
临床数据中心（CDR）	1 套				
BI	1 套				
3	创星医院管理信息系统 V5.0	微服务化 HIS 系统	门急诊挂号收费系统	1 套	3.6
			一卡通管理系统	1 套	
			全院挂号预约平台	1 套	
			门急诊医生工作站	1 套	
			门急诊护士工作站（含分诊管理、排队叫号管理）	1 套	
			住院管理系统	1 套	

					住院医生工作站	1套	
					住院护士工作站	1套	
					医技确费管理系统	1套	
					手术麻醉医嘱系统	1套	
					药库管理系统	1套	
					门急诊药房管理系统	1套	
					住院药房管理系统	1套	
					门诊应急系统	1套	
					财务和统计分析管理系统	1套	
					医院主数据管理系统	1套	
			4	创星居民健康卡接口平台 V1.0	省级电子健康卡卡管平台接口	1套	1.05
				创星医院管理信息系统 V5.0	移动支付接口	1套	
				创星银医自助接口平台 V1.0	自助机对接	1套	
				创星社保卡接口平台 V1.0	医保、农合对接	1套	
				创星医院	CA 对接	1套	

				管 信 息 系 统 V5.0				
			5	创 星 电 子 病 历 系 统 V2.0	微 服 务 化 EMR 系 统	住 院 电 子 病 历 系 统 (含 住 院 电 子 病 历 、 护 理 病 历 、 病 历 质 控) 门 诊 医 生 病 历 系 统 医 院 主 数 据 管 理 系 统	1 套 1 套 1 套	3
			6	创 星 检 验 实 室 管 理 系 统 V1.0	实 验 室 系 统	临 床 检 验 系 统 条 形 码 管 理 系 统 室 内 质 控 管 理 系 统 危 急 值 管 理 系 统 TAT 管 理 系 统 检 验 科 物 品 管 理 系 统 (试 剂 、 耗 材 、 危 险 品)	1 套 1 套 1 套 1 套 1 套 1 套	3
			7	创 星 医 学 影 像 档 存 与 通 讯 系 统 V1.0	医 学 影 像 系 统	PACS/RIS 超 声 管 理 信 息 系 统 内 镜 管 理 信 息 系 统 病 理 管 理 信 息 系 统 心 电 管 理 系 统	1 套 1 套 1 套 1 套	2.4288
			8	创 星 医 院 自 助 口 平 台 V1.0 创 星 医 院 管 理 信 息 系 统 V5.0 创 星 医 院 管 理	患 者 综 合 服 务	自 助 服 务 系 统 排 队 叫 号 系 统 患 者 管 理 及 随 访 系 统	1 套 1 套 1 套	5.1

			信息 系统 V5.0				
			创星 医院 管理 信息 系统 V5.0		统一医技预约系统	1套	
		9	创星 移动 医生 站系 统 V1.0	医 护 管 理	移动医生站	1套	3.9
			创星 移动 护 士 站 系 统 V1.0		移动护士站	1套	
			创星 护 理 看 板 系 统 V1.0		护士看板	1套	
			创星 护 理 管 理 平 台 V1.0		护理管理系统	1套	
		10	合 理 用 药 系 统	临 床 管 理	合理用药系统	1套	22.5
			处 方 点 评 系 统		处方点评系统	1套	
			抗 菌 药 物 管 理 系 统		抗菌药物管理系统	1套	
			前 置 审 方 系 统		前置审方系统	1套	

			院感管理系统	院感管理系统	1套
			传染病管理系统	传染病管理系统	1套
			消毒供应室系统	消毒供应室系统	1套
			创星病案统计管理系统V3.0	病案管理系统	1套
			创星临床路径管理系统V1.0	临床路径管理系统	1套
			创星医院信息管理系统V5.0	不良事件管理系统(全院级)	1套
			创星输血信息管理系统V1.0	临床用血质量安全管理系统(全院级)	1套
			血透管理系统	血透管理系统	1套
			静脉配液中心系统	静脉配液中心系统	1套
			健康体检	体检系统	1套

			系统 V1.0				
			重症管理系统		重症管理系统	1 套	
			手麻管理系统		手麻管理系统	1 套	
		1	创星卒中信息系统 V1.0	临床急诊与特色专科管理	卒中中心系统	1 套	7.2
		1	创星胸痛急救平台 V1.0		胸痛中心系统	1 套	
			创星急诊急救系统 V1.0		创伤中心系统	1 套	
			创星急诊急救系统 V1.0		临床急诊系统	1 套	
		1	创星移动支付系统 V1.0	就医全流程及移动支付平台	医院微信公众号	1 套	2.1
		2			当面付、扫码付(微信、支付宝)	1 套	
					医院统一运营支撑平台	1 套	
		1	创星电子健康卡一卡通系统 V1.0	电子健康卡改造应用	包括 HIS 系统流程改造、自助设备对接、微信公众号对接等	1 套	0.6
		1	绩效考核管理系统 V1.0	三级公立医院绩效考核综合管理平	病案首页质控系统	1 套	2.4
		4			HQMS 数据上报系统	1 套	
					三级公立医院绩效考核指标管理信息系统	1 套	

			台			
15	创星协同办公系统 V1.0	OA 办公自动化	/		1 套	0.72
16	创星工单系统 V1.0	工单管理系统	/		1 套	0.42
17	创星 DRGs 医保管理系统 V1.0	DRGs 管理系统	/		1 套	1.8
18	创星互联网医院平台 V1.0	互联网医院		用户注册管理 就诊人管理 智能导诊服务 预约挂号 便民服务 在线问诊 中医面诊 在线开方 药品配送和自提 随访管理 健康宣教 医生推广 个人中心 信息查询 互联网医院运维管理	1 套 1 套	5.7

			电子签名对接	1套	
			统一支付管理	1套	
			前置接口适配系统与接口开发	1套	
19	/	评测评级	互联网医院与院内业务流程改造	1套	0.3
			电子病历评级	1套	
			互联互通评测	1套	
合计					86.8188
系统维护模块清单一览表 2					
序号	系统名称	系统描述	数量及单位	服务费最高限价(万元)	
1	单病种上报	根据全国单病种质量监测平台接口标准,开发单病种质控监测与上报平台,支持从医院各业务系统数据库自动抓取国家单病种质量监测平台所需数据,转换符合上报标准的数据格式	1套	2.4	
2	智能导诊	主要为到院的体检者提供智能导诊服务,科学分配体检中心及各相关检验、检查科室的资源让体检者少排队、快检查,获得更好的体检感受,以优质服务招揽更多客户	1套	0.78	
3	工单(任务管理)	OA系统新增全院各科可以设置报修、任务、合同、工程、巡查等事务,可以定期提醒、内容记录、流程追踪	1套	0.9	
合计				4.08	
▲商务要求					
服务期限	自合同签订之日一年。				
服务地点	北海市第二人民医院,采购人指定地点。				
付款方式	合同款分四期支付,每期支付金额为合同总额的 25%:				

	<p>(1) 第一期款项作为预付款, 合同签订生效后成交供应商即可向采购人提交付款申请, 采购人收到付款申请及同等金额的发票后 30 日内支付;</p> <p>(2) 合同签订 6 个月期满, 成交供应商可申请第二期款项,</p> <p>(3) 合同签订 9 个月期满, 成交供应商可申请第三期款项,</p> <p>(4) 合同签订 12 个月期满, 成交供应商可申请第四期款项,</p> <p>成交供应商应按期提交经归口科室签字确认的服务考核表和服务季度总结, 并向采购人开具同等金额的发票与请款函, 采购人在收到成交供应商请款申请 30 天内一次性无息支付给成交供应商, 如请款资料不合格, 采购人有权不予以支付相应款项, 并且不承担延迟付款责任。</p>
售后技术服务要求	<p>1. 提供 7*24 小时技术支持, 在维护期内, 原有软件模块功能均享受免费升级服务; 对运行过程中发现的信息安全漏洞无条件作出修复。</p> <p>2. 提供电话服务专线、在线咨询、网络远程操作、技术人员上门等多种服务方式。提供售后服务人员的姓名和各种联系方式, 并在人员或联系方式发生变动时及时通知采购人。</p> <p>3. 需提供网络交流平台, 如微信群等网络聊天群组和网上论坛等, 能让医院各管理员与工程师随时交流系统故障问题及咨询。</p> <p>4. 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。</p> <p>5. 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。</p>
其他要求	<p>1. 提供以上表格中产品的目标运维、问题解决、版本更新、需求处理等, 如有未列出或变更的内容, 以医院实际在用的创星自有产品或经创星采购产品为准。</p> <p>2. 总价包含提供两名驻场工程师 (两名工程师驻场服务费参考市场价为 25 万元), 按照院方工作时间上班, 接受院方业务工作管理。</p> <p>3. 配合每年例行或特定的的信息系统安全等级保护测评、商用密码应用安全性评估测评, 并对发现的问题漏洞缺陷等进行整改。</p> <p>4. 本项目投标报价包含本项目所有服务内容、所涉及的服务费、备品备件、运输、装卸、安装、调试、培训、技术支持、售后服务等其它所有成本、利润及各项税收等费用的总和, 对于本文件中未列明, 而供应商认为必需的费用也需列入总报价; 采购人不再支付任何费用。</p> <p>5. 本项目供应商提供的服务应符合国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准。</p> <p>6. 供应商所提供的资料必须是真实的, 所作出的承诺必须是切实可行的, 如提供虚假资料或作出虚假承诺, 一经查实, 将取消其成交供应商的成交资格, 并按照相关法律法规进行处理, 采购人保留进一步追究责任的权利。</p> <p>7. 免费提供 2 个接口项目开发和 2 台检验检查设备接入系统服务, 单个接口或单个设备接入工作量为 30 个人天以内, 每个接口或设备接入单独核算人天, 超出部分按照接口开发或设备接入工作量评估人天进行收费 (参考价: 开发人天按 2300 元/每人天, 实施人天按 1600 元/每人天, 具体收费参考开发实施时实际市场定价及双方协商而定)</p>

	8.关于 pacs 的客户端授权的情况,若不涉及与设备挂钩的新增工作站,不另外收费。
保密要求	成交供应商提供对本项目的保密承诺,保证对项目实施过程中产生的各类技术文件、信息以及由采购人提供的所有内部资料、技术文档和信息予以保密;未经采购人许可,成交供应商不得以任何形式向第三方透露本项目的任何内容。如有泄密,需承担相应的法律责任。

(二) 信息系统维护服务考核标准

一、考核目的:

为了规范信息系统 2025 年度维护服务的服务质量,明确服务标准与责任,通过考核机制督促服务团队提升响应效率、保障系统稳定运行,降低因维护不到位导致的业务风险,实现服务质量与成本控制的有效平衡。

二、考核对象:

对医院信息系统中创星集团的软件系统进行日常维护、故障处理、优化升级等服务。

三、考核周期:

本考核所称“季度”按非自然季度划分,首季度自合同生效日起每连续 90 天为一个季度,后续季度依此类推,最后一个季度结束日期为合同结束日。

每个季度考核一次,考核结果作为下个季度运维服务的优化及整改依据,提高服务质量。

四、考核评分标准:

采用百分制,根据服务指标完成情况进行扣分,具体细则如下:

序号	维护内容	考核内容	分值	得分
1	日常维护	保障维保范围内软件模块功能的完整及正确性,一旦发生模块运行故障导致相应业务处理或管理工作无法进行,应及时查找原因,及时沟通,按时处理好故障,若未在双方沟通的时间内恢复又没有合理理由,且不及时与采购人反馈进度的,每次扣 2 分。	15	
2		保障维保范围内软件数据准确,若出现数据疑问,应于工作日的 48 小时内查出原因、给予解	15	

		决方案，并向采购人解释说明。若工作日的 48 小时内未查明原因又没有合理理由，每次扣 2 分。		
3		驻场服务人员应于季度结束后 15 天内提交季度总结（附件 1：北海市第二人民医院创星信息系统维保服务季度总结），若未按时提交，此项不得分。	10	
4		配合采购人需求，按时按质导出报表，否则不得分。	10	
5		驻场服务人员应及时响应故障，并按照双方协调一致后的时限解决，若因不及时主动沟通或无合理理由的未在时限内解决的，每次扣 1 分。	10	
6	培训服务	根据采购人提出的需求制定培训内容，并做好培训台账（含签到表等），由归口管理部门签字确认。若采购人提出培训需求但成交供应商未进行培训，此项不得分。	10	
7	需求服务	保障采购人接口运行稳定，数据传输正确。出现接口问题时，响应不及时或处理不及时，经沟通协商无效的，每次扣 5 分，若推诿，此项不得分。	10	
8		采购人提出的需求处理进度应按照双方商定时限要求完成，每 7 或 15 天向采购人汇报一次进度，若需求处理延误超过 2 周且没有合理理由，或未主动及时向采购人汇报进度，每次扣 1 分。	10	
9	巡检服务	信息系统每季度进行一次全面巡检，检查其操作系统运行状态、数据库运行状态等，并出具《巡检报告》。按时巡检，并出具巡检报告，得 10 分，按时巡检无报告，得 5 分，未巡检，且无报告，得 0 分。	10	
合计				

考核评分小组签字确认：

日期：

项目负责人签字确认：

日期：

五、评分及扣款规则：

1. 评分规则：

(1) 90 分及以上：考核达标，全额支付当期服务费；

(2) 89-80 分：采购人有权要求成交供应商驻场工程师出具说明报告，解释低分原因；

(3) 79-65 分：采购人有权要求成交供应商提出整改方案，限期整改，并于下季度严厉监督服务质量，如下季度评分再次低于 80 分，扣除当期服务费的 5%；

(4) 65 分以下，创星集团成立督查组查明事项原因，对责任人进行通报批评，并由专人监督下季度运维服务事项完成情况，提升服务质量，同时扣除当期服务费的 5%。

2. 重大事故扣罚：

(1) 因维保范围内软件维护失误（已查明原因的情况下）导致系统瘫痪超 8 小时，扣除当期服务费的 10%；

(2) 造成数据永久性丢失或重大经济损失，合同如有约定赔偿条款按合同约定，合同如无约定则按需赔偿由此造成的直接经济损失，并且采购人可要求终止合同。

六、考核流程：

1. 数据收集：由成交供应商按季度汇总提交系统的运维服务数据。

2. 评分审核：由归口管理部门组成考核小组进行考核评分。

3. 结果公示：考核结果在 3 个工作日内反馈给成交供应商，允许成交供应商提出申诉。

第三章 服务承诺

六、服务承诺

格式自拟

【供应商可根据《采购项目需求》中的要求自行填写】

致：北海市第二人民医院

售后服务机构名称：湖南创星科技股份有限公司

售后服务机构地址（总部）：湖南湘江新区麓谷街道麓云路100号兴工科技园5栋601、602、603号房

服务热线：0731-85482099、400-100-6422

针对本次维保项目，我公司承诺如下：

1. 提供7*24小时技术支持，在维护期内，原有软件模块功能均享受免费升级服务；对运行过程中发现的信息安全漏洞无条件作出修复。
2. 提供电话服务专线、在线咨询、网络远程操作、技术人员上门等多种服务方式。提供售后服务人员的姓名和各种联系方式，并在人员或联系方式发生变动时及时通知采购人。
3. 提供网络交流平台，如微信群等网络聊天群组和网上论坛等，能让医院各管理员与工程师随时交流系统故障问题及咨询。
4. 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。
5. 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。

单一来源供应商名称（加盖公章）：湖南创星科技股份有限公司

法定代表人（负责人）或委托代理人（签名）：

日期：2025年 月 日



第四章 采购需求

▲服务要求			
序号	标的名称	数量及单位	参数要求
1	信息系统 2025 年度 维护服务	1 项	<p>提供运维服务的系统为医院已使用的所有创星系统（详见《系统维护模块清单一览表 1》、《系统维护模块清单一览表 2》）。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：</p> <p>1.系统维护要求：</p> <p>（1）协助医院解决问题，处理系统在使用过程中的问题；</p> <p>（2）做好业务数据的备份（恢复）服务；</p> <p>（3）检查医院数据库运行情况，及时处理数据库故障；</p> <p>（4）对医院数据库定期进行优化，提高数据库运行效率；</p> <p>（5）根据医院信息科数据维护申请，在医院的授权下及时进行数据维护处理；</p> <p>（6）根据医院各科室的软件系统维护申请，对应用软件进行程序 BUG 修改调整等完善性修改，处理应用软件存在的问题；</p> <p>（7）配合医院进行系统硬件的维护，及时处理涉及数据库和应用软件相关工作；</p> <p>（8）配合医院完成日常的统计分析报表，完成特殊的查询统计需求；</p> <p>（9）提供医院信息管理系统现有接口的支持。</p> <p>2.程序优化要求：</p> <p>（1）索引：针对程序读写特点，增加或减少索引，通过跟踪执行计划分析；重建索引；</p> <p>（2）处理流程优化：单元处理流程，和业务处理流程；</p> <p>（3）前台处理过程优化：避免重复执行的程序：窗体、数据等，增加利用率，减少频繁和数据库进行交互；</p> <p>（4）在现有基础上，不涉及再次开发的功能性修改，根据提出的修改情况及紧急程度，在规定的时间内给予相应的解决方案。</p> <p>3.医保政策修改要求：</p> <p>（1）医保政策的及时修改，根据医保局政策接口文档对已购在使用的创星软件医保接口进行处理；</p> <p>（2）对已购在使用的创星软件医保数据上报接口的处理；</p> <p>（3）根据医保政策的重要和紧急程度，在医院规定的时间范围内解决已购在使用创星软件的接口数据上报等问题。</p> <p>4.院内统计报表服务要求：</p> <p>（1）提供原有院内统计报表的格式，内容修改服务；</p> <p>（2）根据医院需要，提供新增院内统计报表服务；</p> <p>5.系统管理员培训服务要求：</p> <p>（1）对医院系统管理员提供培训。</p> <p>（2）提供《系统维护模块清单一览表 1》、《系统维护模块清单一览表 2》</p>

多项培训内容，由医院根据实际情况确定培训内容。

6.工作站安装服务要求：

(1) 对医院的工作站进行创星软件系统的安装与维护。

(2) 对工作站上创星软件的客户端运行程序进行安装与维护（打印机、报价器、读卡器等设备维护除外）。

系统维护模块清单一览表 1

序号	产品名称	建设内容	模块	数量及单位	服务费最高限价(万元)
1	创星医院信息系统集成平台 V1.0	医院信息平台	HSB 数据交互中间件	1 套	21
			统一用户管理中心	1 套	
			集中授权管理系统	1 套	
			统一认证与单点登录系统	1 套	
			患者主数据管理系统与患者主索引服务	1 套	
			搜索引擎	1 套	
			医院主数据管理系统	1 套	
			患者全息视图	1 套	
			系统集成服务	1 套	
2		数据中心	临床文档库	1 套	
			临床数据中心（CDR）	1 套	
			BI	1 套	
3	创星医院管理信息系统 V5.0	微服务化 HIS 系统	门急诊挂号收费系统	1 套	3.6
			一卡通管理系统	1 套	
			全院挂号预约平台	1 套	
			门急诊医生工作站	1 套	
			门急诊护士工作站（含分诊管理、排队叫号管理）	1 套	
			住院管理系统	1 套	
			住院医生工作站	1 套	
			住院护士工作站	1 套	

					医技确费管理系统	1套	
					手术麻醉医嘱系统	1套	
					药库管理系统	1套	
					门急诊药房管理系统	1套	
					住院药房管理系统	1套	
					门诊应急系统	1套	
					财务和统计分析管理系统	1套	
					医院主数据管理系统	1套	
			4	创星居民健康卡接口平台 V1.0	省级电子健康卡卡管平台接口	1套	1.05
				创星医院管理信息系统 V5.0	移动支付接口	1套	
				创星银医自助接口平台 V1.0	自助机对接	1套	
				创星社保卡接口平台 V1.0	医保、农合对接	1套	
				创星医院管理信息系统 V5.0	CA 对接	1套	

			5	创星 电子 病历 系统 V2.0	微服务 化EMR 系统	住院电子病历系统（含住 院电子病历、护理病历、 病历质控）	1套	3
						门诊医生病历系统	1套	
						医院主数据管理系统	1套	
			6	创星 检验 实验 室管 理系 统 V1.0	实验 室 系 统	临床检验系统	1套	3
						条形码管理系统	1套	
						室内质控管理系统	1套	
						危急值管理系统	1套	
						TAT管理系统	1套	
						检验科物品管理系统（试 剂，耗材，危险品）	1套	
			7	创星 医学 影像 存与 通讯 系统 V1.0	医学影 像系 统	PACS/RIS	1套	2.4288
						超声管理信息系统	1套	
						内镜管理信息系统	1套	
						病理管理信息系统	1套	
						心电管理系统	1套	
			8	创星 医院 管理 信息 系 统 V5.0	患者综 合服 务	自助服务系统	1套	5.1
						排队叫号系统	1套	
						患者管理及随访系统	1套	
						创星	统一医技预约系统	

				医院 管理 信息 系统 V5.0				
			9	创星 移动 医生 站系 统 V1.0	医 护 管 理	移动医生站	1 套	3.9
		创星 移动 护 士 站 系 统 V1.0		移动护士站		1 套		
		创星 护 理 看 板 系 统 V1.0		护士看板		1 套		
		创星 护 理 管 理 平 台 V1.0		护理管理系统		1 套		
			10	合 理 用 药 系 统	临 床 管 理	合理用药系统	1 套	22.5
		处 方 点 评 系 统		处方点评系统		1 套		
		抗 菌 药 物 管 理 系 统		抗菌药物管理系统		1 套		
		前 置 审 方 系 统		前置审方系统		1 套		
		院 感 管 理 系 统		院感管理系统		1 套		

			传染病管理系统	传染病管理系统	1套
			消毒供应室系统	消毒供应室系统	1套
			创星病案统计管理系统V3.0	病案管理系统	1套
			创星临床路径管理系统V1.0	临床路径管理系统	1套
			创星医院管理信息系统V5.0	不良事件管理系统(全院)	1套
			创星输血信息管理系统V1.0	临床用血质量安全管理系统(全院级)	1套
			血透管理系统	血透管理系统	1套
			静脉配液中心系统	静脉配液中心系统	1套
			健康体检系统V1.0	体检系统	1套

				重症管理系统	重症管理系统	1套		
				手麻管理系统	手麻管理系统	1套		
			11	创星卒中信息系统V1.0	临床急诊与特色专科管理	卒中中心系统	1套	7.2
				创星胸痛急救平台V1.0		胸痛中心系统	1套	
				急诊急救系统V1.0		创伤中心系统	1套	
				急诊急救系统V1.0		临床急诊系统	1套	
			12	创星移动支付系统V1.0	就医全流程及移动支付平台	医院微信公众号	1套	2.1
						当面付、扫码付（微信、支付宝）	1套	
						医院统一运营支撑平台	1套	
			13	创星电子健康一卡通系统V1.0	电子健康卡改造应用	包括HIS系统流程改造、自助设备对接、微信公众号对接等	1套	0.6
			14	绩效考核管理系统V1.0	三级公立医院绩效考核综合管理平台	病案首页质控系统	1套	2.4
						HQMS数据上报系统	1套	
						三级公立医院绩效考核指标管理信息系统	1套	
			15	创星	OA办	/	1套	0.72

				协同办公系统 V1.0	公自动化				
			16	创星工单系统 V1.0	工单管理系统	/	1套	0.42	
			17	创星DRGs医保费用管理系统 V1.0	DRGs管理系统	/	1套	1.8	
			18	创星互联网医院平台 V1.0	互联网医院	用户注册登管理	1套	5.7	
							就诊人管理		1套
							智能导诊服务		1套
							预约挂号		1套
							便民服务		1套
							在线问诊		1套
							中医面诊		1套
							在线开方		1套
							药品配送和自提		1套
							随访管理		1套
							健康宣教		1套
							医生推广		1套
							个人中心		1套
							信息查询		1套
							互联网医院运维管理		1套
				电子签名对接	1套				
				统一支付管理	1套				
				前置接口适配系统与接口	1套				

			开发		
19	/	评测评级	互联网医院与院内业务流程改造	1套	0.3
			电子病历评级	1套	
			互联互通评测	1套	
合计					86.8188

系统维护模块清单一览表 2

序号	系统名称	系统描述	数量及单位	服务费最高限价 (万元)
1	单病种上报	根据全国单病种质量监测平台接口标准,开发单病种质控监测与上报平台,支持从医院各业务系统数据库自动抓取国家单病种质量监测平台所需数据,转换符合上报标准的数据格式	1套	2.4
2	智能导诊	主要为到医院的体检者提供智能导诊服务,科学分配体检中心及各相关检验、检查科室的资源让体检者少排队、快检查,获得更好的体检感受,以优质服务招揽更多客户	1套	0.78
3	工单(任务管理)	OA系统新增全院各科可以设置报修、任务、合同、工程、巡查等事务,可以定期提醒、内容记录、流程追踪	1套	0.9
合计				4.08

▲商务要求

服务期限	自合同签订之日一年。
服务地点	北海市第二人民医院,采购人指定地点。
付款方式	<p>合同款分四期支付,每期支付金额为合同总额的 25%:</p> <p>(1) 第一期款项作为预付款,合同签订生效后成交供应商即可向采购人提交付款申请,采购人收到付款申请及同等金额的发票后 30 日内支付;</p> <p>(2) 合同签订 6 个月期满,成交供应商可申请第二期款项,</p> <p>(3) 合同签订 9 个月期满,成交供应商可申请第三期款项,</p>

	<p>(4) 合同签订 12 个月期满，成交供应商可申请第四期款项，成交供应商应按期提交经归口科室签字确认的服务考核表和服务季度总结，并向采购人开具同等金额的发票与请款函，采购人在收到成交供应商请款申请 30 天内一次性无息支付给成交供应商，如请款资料不合格，采购人有权不予以支付相应款项，并且不承担延迟付款责任。</p>
<p>售后技术服务要求</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供 7*24 小时技术支持，在维护期内，原有软件模块功能均享受免费升级服务；对运行过程中发现的信息安全漏洞无条件作出修复。 2. 提供电话服务专线、在线咨询、网络远程操作、技术人员上门等多种服务方式。提供售后服务人员的姓名和各种联系方式，并在人员或联系方式发生变动时及时通知采购人。 3. 需提供网络交流平台，如微信群等网络聊天群组和网上论坛等，能让医院各管理员与工程师随时交流系统故障问题及咨询。 4. 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。 5. 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。
<p>其他要求</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供以上表格中产品的日常运维、问题解决、版本更新、需求处理等，如有未列出或变更的内容，以医院实际在用的创星自有产品或经创星采购产品为准。 2. 总价包含提供两名驻场工程师（两名工程师驻场服务费参考市场价为 25 万元），按照院方工作时间上班，接受院方业务工作管理。 3. 配合每年例行或特定的的信息系统安全等级保护测评、商用密码应用安全性评估测评，并对发现的问题漏洞缺陷等进行整改。 4. 本项目投标报价包含本项目所有服务内容、所涉及的服务费、备品备件、运输、装卸、安装、调试、培训、技术支持、售后服务等其它所有成本、利润及各项税收等费用的总和，对于本文件中未列明，而供应商认为必需的费用也需列入总报价；采购人不再支付任何费用。 5. 本项目供应商提供的服务应符合国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准。 6. 供应商所提供的资料必须是真实的，所作出的承诺必须是切实可行的，如提供虚假资料或作出虚假承诺，一经查实，将取消其成交供应商的成交资格，并

	<p>按照相关法律法规进行处理，采购人保留进一步追究责任的权利。</p> <p>7. 免费提供 2 个接口项目开发和 2 台检验检查设备接入系统服务，单个接口或单个设备接入工作量为 30 个人天以内，每个接口或设备接入单独核算人天，超出部分按照接口开发或设备接入工作量评估人天进行收费（参考价：开发人天按 2300 元/每人天，实施人天按 1600 元/每人天，具体收费参考开发实施时实际市场定价及双方协商而定）</p> <p>8. 关于 pacs 的客户端授权的情况，若不涉及与设备挂钩的新增工作站，不另外收费。</p>
<p>保密要求</p>	<p>成交供应商提供对本项目的保密承诺，保证对项目实施过程中产生的各类技术文件、信息以及由采购人提供的所有内部资料、技术文档和信息予以保密；未经采购人许可，成交供应商不得以任何形式向第三方透露本项目的任何内容。如有泄密，需承担相应的法律责任。</p>

信息系统维护服务考核标准

一、考核目的：

为了规范信息系统 2025 年度维护服务的服务质量，明确服务标准与责任，通过考核机制督促服务团队提升响应效率、保障系统稳定运行，降低因维护不到位导致的业务风险，实现服务质量与成本控制的有效平衡。

二、考核对象：

对医院信息系统中创星集团的软件系统进行日常维护、故障处理、优化升级等服务。

三、考核周期：

本考核所称“季度”按非自然季度划分，首季度自合同生效日起每连续 90 天为一个季度，后续季度依此类推，最后一个季度结束日期为合同结束日。

每个季度考核一次，考核结果作为下个季度运维服务的优化及整改依据，提高服务质量。

四、考核评分标准：

采用百分制，根据服务指标完成情况进行扣分，具体细则如下：

序号	维护内容	考核内容	分值	得分
1	日常维护	保障维保范围内软件模块功能的完整及正确性，一旦发生模块运行故障导致相应业务处理或管理工作无法进行，应及时查找原因，及时沟通，按时处理好故障，若未在双方沟通的时间内恢复又没有合理理由，且不及时与采购人反馈进度的，每次扣 2 分。	15	
2		保障维保范围内软件数据准确，若出现数据疑问，应于工作日的 48 小时内查出原因、给予解决方案，并向采购人解释说明。若工作日的 48 小时内未查明原因又没有合理理由，每次扣 2 分。	15	

3		驻场服务人员应于季度结束后 15 天内提交季度总结（附件 1：北海市第二人民医院创星信息系统维保服务季度总结），若未按时提交，此项不得分。	10	
4		配合采购人需求，按时按质导出报表，否则不得分。	10	
5		驻场服务人员应及时响应故障，并按照双方协调一致后的时限解决，若因不及时主动沟通或无合理理由的未在时限内解决的，每次扣 1 分。	10	
6	培训服务	根据采购人提出的需求制定培训内容，并做好培训台账（含签到表等），由归口管理部门签字确认。若采购人提出培训需求但成交供应商未进行培训，此项不得分。	10	
7	需求服务	保障采购人接口运行稳定，数据传输正确。出现接口问题时，响应不及时或处理不及时，经沟通协商无效的，每次扣 5 分，若推诿，此项不得分。	10	
8		采购人提出的需求处理进度应按照双方商定时限要求完成，每 7 或 15 天向采购人汇报一次进度，若需求处理延误超过 2 周且没有合理理由，或未主动及时向采购人汇报进度，每次扣 1 分。	10	
9	巡检服务	信息系统每季度进行一次全面巡检，检查其操作系统运行状态、数据库运行状态等，并出具《巡检报告》。按时巡检，并出具巡检报告，得 10 分，按时巡检无报告，得 5 分，未巡检，且无报告，得 0 分。	10	
合计				
考核评分小组签字确认：				
日期：				

项目负责人签字确认：

日期：

五、评分及扣款规则：

1. 评分规则：

(1) 90 分及以上：考核达标，全额支付当期服务费；

(2) 89-80 分：采购人有权要求成交供应商驻场工程师出具说明报告，解释低分原因；

(3) 79-65 分：采购人有权要求成交供应商提出整改方案，限期整改，并于下季度严厉监督服务质量，如下季度评分再次低于 80 分，扣除当期服务费的 5%；

(4) 65 分以下，创星集团成立督查组查明事项原因，对责任人进行通报批评，并由专人监督下季度运维服务事项完成情况，提升服务质量，同时扣除当期服务费的 5%。

2. 重大事故扣罚：

(1) 因维保范围内软件维护失误（已查明原因的情况下）导致系统瘫痪超 8 小时，扣除当期服务费的 10%；

(2) 造成数据永久性丢失或重大经济损失，合同如有约定赔偿条款按合同约定，合同如无约定则按需赔偿由此造成的直接经济损失，并且采购人可要求终止合同。

六、考核流程：

1. 数据收集：由成交供应商按季度汇总提交系统的运维服务数据。

2. 评分审核：由归口管理部门组成考核小组进行考核评分。

3. 结果公示：考核结果在 3 个工作日内反馈给成交供应商，允许成交供应商提出申诉。

附件 1：北海市第二人民医院创星信息系统维保服务季度总结

一、服务概况

本次维护服务范围涵盖了贵院核心业务系统，包括但不限于 HIS 系统、EMR 系统、LIS 系统、PACS 系统等。

在此期间，我方严格按照合同约定，提供日常运维、问题解决、版本更新、需求处理、系统巡检、性能优化及用户培训等服务，保障系统的稳定运行和用户的持续使用。

需特别说明：此次提交的报告，所对应的服务周期为：

_____年__月__日至_____年__月__日，属于阶段性服务内容的报告，本报告所述服务内容和成果，亦仅限于上述时间范围内的工作内容。

二、服务内容明细

1. 系统巡检与维护

每月定期巡检共计_____次，内容涵盖数据库运行状态、系统负载、日志分析等。

2. 故障响应与处理

共处理系统故障约_____起。

3. 系统优化与升级

完成系统补丁升级_____次，功能改进_____项。

根据用户反馈，优化了_____个业务流程，提升用户体验和系统性能。

项目负责人：

用户方签字：_____

报告提交日期：_____年__月__日

签字日期：_____年__月__日

第五章 最终报价表

投标报价明细表

投标人全称(公章):  湖南创星科技股份有限公司
项目编号及分标: 湖南2025年...服务(380712025-D3-990104-GXKL)

供应商名称	报价(总价, 元)	服务期限	备注
湖南创星科技股份有限公司	904900	一年	无

第六章 成交通知书

广西科联招标中心有限公司
信息系统2025年度维护服务（BHZC2025-D3-990104-GXKL）
成交通知书

湖南创星科技股份有限公司：

广西科联招标中心有限公司受北海市第二人民医院的委托，于2025年7月10日就信息系统2025年度维护服务（BHZC2025-D3-990104-GXKL）采用单一来源采购方式进行采购，按规定程序进行了协商，经单一来源小组评审，采购人确认，贵公司为本项目的成交供应商，其成交项目内容为：信息系统2025年度维护服务；成交金额为：人民币玖拾万零肆仟玖佰元整。

一、请贵公司接此通知书后在25日内与采购人签订合同，并按单一来源采购文件要求和单一来源响应文件的承诺履行完合同，延期自误。

项目编号	成交金额（元）	服务期限
BHZC2025-D3-990104-GXKL	¥904900.00	自合同签订之日一年

二、签订合同详细地点：采购人指定地点。

三、届时请带齐下列证件签订合同：

1. 成交通知书
2. 单一来源采购文件上规定的文件材料（含法定代表人授权书）
3. 单位公章或合同专用章
4. 单位的开户银行、帐号及开户名称

特此通知

代理机构联系人：周芳琴

联系电话：0779-3832133；3830266

采购单位联系人：李工

联系电话：0779-2027556

