

合同编号：

采 购 合 同 书

采购项目名称： 医院信息管理系统综合运维服务

采购项目编号： HCZC2025-D3-260007-GXGW

采购单位（甲方）： 环江毛南族自治县人民医院

供 应 商（乙方）： 南宁翱宇科技有限公司

签订合同地点： 环江毛南族自治县人民医院

合同签订时间： 2025年 6 月 5 日





THE UNIVERSITY OF CHINA PRESS
1957

THE UNIVERSITY OF CHINA PRESS

1957



采购计划文号: HCZC2025-D3-260007-GXGW 合同编号: HJXY 20250605-0001

采购人(甲方): 环江毛南族自治县人民医院 供应商(乙方): 南宁翱宇科技有限公司

项目名称: 医院信息管理系统综合运维服务 项目编号: HCZC2025-D3-260007-GXGW

签订地点: 环江毛南族自治县人民医院 签订时间: 2025年6月5日

本合同是否为中小企业预留合同: (是)。

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,按照单一来源采购文件规定条款和乙方报价文件及其承诺,甲乙双方签订本合同。

第一条 合同标的

1、项目一览表

序号	名称	服务内容	数量	单位	单价(元)	总价(元)
1	医院信息系统年售后服务	详见附件“响应、偏离情况说明表”	1	项	550,000.00	550,000.00
合计金额(大写): 人民币伍拾伍万元整 小写: (¥550,000.00)						

2、合同合计金额包括但不限于满足本次竞标全部采购需求所应提供的服务,以及伴随的货物和工程(如有)的价格;包含服务的价格,必要的保险费用和各项税金,成交服务费,其他费用(包括但不限于广告发布费、技术支持、售后服务、交通、验收等费用);合同签订后甲方不再支付除合同款之外的任何费用等所有费用。

第二条 质量保证

乙方所提供的服务及服务内容必须与报价文件承诺相一致,有国家强制性标准的,还必须符合国家强制性标准的规定,没有国家强制性标准但有其他强制性标准的,必须符合其他强制性标准的规定。

第三条 权利保证

1、乙方应保证所提供服务在使用时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业设计权等知识产权及其他合法权利,且所有权、处分权等没有受到任何限制。

2、没有甲方事先书面同意,乙方不得将由甲方提供的有关合同或者任何合同条文或者资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供,也应注意保密并限于履行合同的必需范围。乙方的保密义务持续有效,不因为本合同履行终止、解除或者无效而解除。

第四条 交付和验收

1、服务期限：合同签订之日起一年内，服务地点：环江毛南族自治县人民医院。

2、乙方应按报价文件的承诺向甲方提供相应的服务，并提供所服务内容的相关技术资料。

3、乙方提供不符合报价文件和本合同规定的服务成果，甲方有权拒绝接受。

4、乙方按照合同约定完成项目技术服务，并在服务期满后甲方认定服务内容并签订本年度的技术服务验收报告。

5、甲方验收时发现乙方提供的服务、服务质量或服务内容不满足合同、采购文件、竞标文件规定并以书面形式提出异议的，乙方应自收到甲方书面异议后五个工作日内予以解决，否则甲方有权不出具验收合格单。

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。

4、服务期间乙方需要安排售后技术人员定期上门回访，一年内不低于一次。

第六条 付款方式

1)乙方提供当年服务期满 1 个月后的 7 个工作日内，甲方向乙方支付合同金额的 40%；

2)当年服务期满后，甲方向乙方一次付清合同金额余下的 60%；

3)甲方向乙方支付款项前，乙方应向甲方提供等额有效的税务发票。

第七条 履约保证金：

无

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，乙方无故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者诉讼，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%。

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者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的人民法院提起诉讼。

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（负责人）或者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者补充的，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、中止或者终止。

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、竞标报价表；

3、商务要求偏离表和技术要求偏离表；

4、技术方案；

5、报价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者不一致之处，以上述文件的排列顺序在先者为准。

第十五条 本合同一式陆份，具有同等法律效力，财政部门（政府采购监管部门）、采购代理机构各一份，甲乙双方各贰份（可根据需要另增加）。

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。

甲方:(章)  环江毛南族自治县人民医院 2025年6月5日	乙方:(章)  南宁翱宇科技有限公司 2025年6月5日
单位地址: 环江县思恩镇桥东路36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: 0778-8823172	电话: 18176244458
开户银行: 中国建设银行股份有限公司 环江支行	开户银行: 桂林银行股份有限公司南宁东葛路支行
账号: 45001698901052500467	账号: 6600000017369400010

附件 1、成交通知书;

成交通知书

南宁翱宇科技有限公司:

经评定,项目编号为 HCZC2025-D3-260007-GXGW 采购文件中的医院信息管理系统综合运维服务,确定你公司成交,其成交具体内容如下:

序号	项 目	内 容
1	成交单位	南宁翱宇科技有限公司
2	成交金额	伍拾伍万元整(¥550000.00 元)
3	合同履行期限	合同签订之日起一年内
4	采购单位	环江毛南族自治县人民医院

自此通知书发出之日起 15 天内,与采购人签订政府采购合同。

采购人联系人:卢工

电话:0778-8760186

代理机构联系人:韦智敏

电话:0778-2320211

广西国伟工程咨询有限公司



2、竞标报价表；



二、报价明细表

报价明细表

采购项目名称：医院信息管理系统综合运维服务

采购编号：HCZC2025-D3-260007-GXGW

标项号：1

金额单位：人民币（元）

序号	产品名称/服务名称	制造商/服务商	规格型号/服务内容	单位及数量	单价	总价
1	医院信息管理系统年售后服务	南宁翱宇科技有限公司	本次提供运维服务的系统为医院已使用的重庆中联信息产业有限责任公司开发的院内信息系统。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： 一、我司提供知识库服务 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； 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。 二、我司提供基础维护服务 1、提供咨询服务： 1) 提供对政策文件的解读、分析服务、评级建设咨询等； 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、	1项	565,000.00	565,000.00

		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； 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； 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； 4、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； 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。 ▲三、我司提供系统升级服务 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； 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； 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。 四、我司提供数据统计服务 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； 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。 五、我司提供产品完善服务 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； 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； 六、我司提供医保接口服务 1、医保接口维护：对已经购买的中联医保接口的日常维护； 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； 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； 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；		
--	--	---	--	--

		5、对码咨询：提供医保对码问题的咨询服务。 七、我司提供检验设备接口服务 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，我司提供接口开发服务（在检验仪器支持前提下，提供单向或双向数据接口开发）； ▲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； 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。 八、我司提供影像设备接口服务 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，我司提供影像 DICOM 接口调试服务，视频采集卡接口调试服务； 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。 ▲九、我司提供医保接口开发及调整服务 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； 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。 ▲十、我司提供数据抽查及上报服务 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；根据医院数据需求，进行相关数据的提取服务； 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；我司提供接口开发、数据提取、数据上报服务； 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；我司提供数据提取、上报服务。 ▲十一、我司提供三方软件系统接口服务 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)； 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。		
质保期/服务期：合同签订之日起一年内。				



响应总价：大写伍拾陆万伍仟元整 小写 565,000.00

注：所有价格均用人民币表示，单位为元，精确到分。

供应商名称(电子签章)： 翱宇科技有限公司

法定代表人或法定代表人授权代表(签名或签章)：鄧方龙

报价时间：2025年05月22日

3、响应、偏离情况说明表；



一、响应、偏离情况说明表

响应、偏离情况说明表

项目编号： HCZC2025-D3-260007-GXGW

项目名称： 医院信息管理系统综合运维服务

标项： 1

序号	单一来源采购文件要求	响应文件具体响应	响应/偏离	说明
服务名称：医院信息系统年售后服务				
1	本次提供运维服务的系统为医院已使用的重庆中联信息产业有限责任公司开发的院内信息系统。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：	本次提供运维服务的系统为医院已使用的重庆中联信息产业有限责任公司开发的院内信息系统。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	技术需求部分
	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：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状评估、目标规划、实施方案等咨询服务；	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；	无偏离	

第 3 页

序号	单一来源采购文件要求	响应文件具体响应	响应/偏离	说明
	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	
	4、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;	4、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;	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: 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;	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;	无偏离	
	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	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	无偏离	

序号	单一来源采购文件要求	响应文件具体响应	响应/偏离	说明
	的风险，提高升级的效率与质量；	险，提高升级的效率与质量；		
	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：操作员对产品操作错误导致的故障。	2、产品操作故障处理：操作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、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	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	无偏离	

序号	单一来源采购文件要求	响应文件具体响应	响应/偏离	说明
	理相关数据问题；	相关数据问题；		
	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；	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；	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，提供单向或双向数据接口开发）；	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，我司提供接口开发服务（在检验仪器支持前提下，提供单向或双向数据接口开发）；	无偏离	
	▲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，我司提供影像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	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	无偏离	

序号	单一来源采购文件要求	响应文件具体响应	响应/偏离	说明
	服务。	服务。		
	▲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	
	▲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；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；我司提供接口开发、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；我司提供数据提取、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	无偏离	

序号	单一来源采购文件要求	响应文件具体响应	响应/偏离	说明
	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，我司提供接口开发服务(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	
	商务条件部分 一、付款方式：	商务条件部分 一、付款方式：	无偏离	
	1) 乙方提供当年服务期满 1 个月后的 7 个工作日内，甲方向乙方支付合同金额的 40%。	1) 乙方提供当年服务期满 1 个月后的 7 个工作日内，甲方向乙方支付合同金额的 40%。	无偏离	
	2) 当年服务期满后，甲方向乙方一次付清合同金额余下的 60%。	2) 当年服务期满后，甲方向乙方一次付清合同金额余下的 60%。	无偏离	
	3) 甲方向乙方支付款项前，乙方应向甲方提供等额有效的税务发票。	3) 甲方向乙方支付款项前，乙方应向甲方提供等额有效的税务发票。	无偏离	
	二、▲维护期限： 合同签订之日起一年内。	二、▲维护期限： 合同签订之日起一年内。	无偏离	
	三、服务方式及响应时间要求	三、服务方式及响应时间	无偏离	
	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	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	无偏离	
				商务条件部分

序号	单一来源采购文件要求	响应文件具体响应	响应/偏离	说明
	程对故障进行诊断、分析和解决。	障进行诊断、分析和解决。		
	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 and 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 and 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, 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) 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	
	四、▲运维服务保障	四、▲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	
	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	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	无偏离	

序号	单一来源采购文件要求	响应文件具体响应	响应/偏离	说明
	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。	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，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。		
	1、五、其他	1、五、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	

说明：

- 1、应对照单一来源采购文件“第二章项目采购需求”逐条说明所提供货物和服务已对单一来源采购文件的技术及商务要求做出了实质性的响应，并申明与技术商务要求的响应和偏离。特别对有具体参数要求的指标，供应商必须提供所供设备的具体参数值。
- 2、供应商应对照单一来源采购文件要求在“偏离情况”栏注明“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”。响应技术规格与采购要求相同的为无偏离，技术规格高于采购要求的为正偏离，低于采购要求的为负偏离。

供应商名称(电子签章)



宁波市翱宇科技有限公司

法定代表人或法定代表

授权代表(签名或签章)：

鄧方龍

2025年05月22日

4、技术方案;



三、技术及服务方案

1. 服务方案

(1) 咨询服务

1. 对用户产品提供介绍、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, 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。

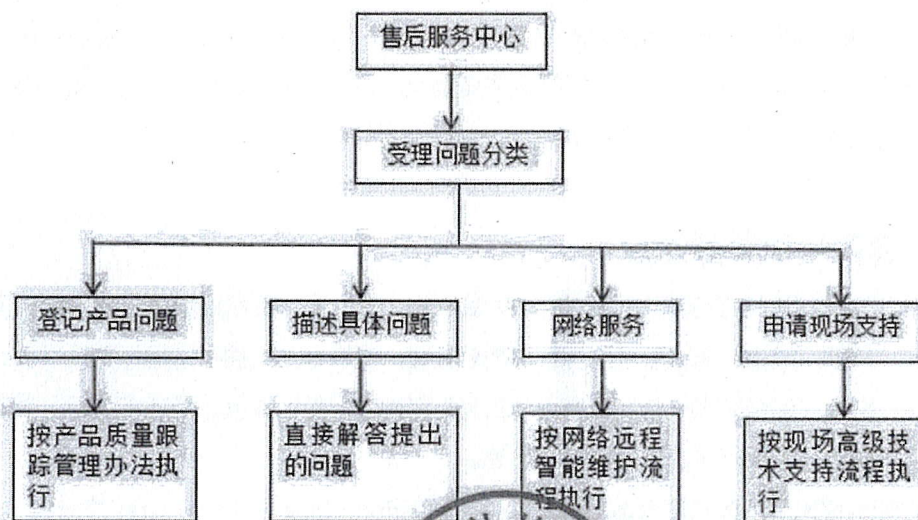
这种智能维护系统与工程师亲临现场的维护完全一样, 这是最经济、最快捷的、实现维护时间零等待、维护空间零距离的现代化软件维护服务方式。

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缓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

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、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。

供应商名称(电子签章): 翱宇科技有限公司

日期: 2025 年 05 月 22 日

5、售后服务。



四、售后服务承诺

1. 我司售后服务机构

我司为了提高服务质量和客户满意度，设有专门服务机构和人员。本项目采用项目总负责人牵头的，以服务经理为核心的，以售后小组为基础的结构为整个项目提供服务，该组织模式可以很好的保服务的快捷、及时。

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	南宁中联康信科技有限公司河池服务网点	服务网点	河池市金城江区金城中路 98 号金龙湾花园小区 1 栋 2 楼 B06 号	16	18176758484

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		



	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

中联河池服务网点

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		
售后问题反馈途径 2 (微信小程序登记途径)	系统管理员可通过搜索“中联康信服务”小程序, 进行问题登记。		
售后问题反馈途径 3 (用户交流、公告发布)	QQ 群名称: 中联河池用户交流 群号码: 531151200		
售后问题反馈途径 4 (下班及节假日、紧急问题反馈途径)	紧急问题请拨打售后服务电话: 7*24 小时售后服务电话: 中联河池用户交流群		
负责人	胡小鹏	联系电话	18176758484

2. 技术支持

我司技术支持和服务的概念是超过传统的技术支持方式而为用户提供一种全方位的服务, 以确保用户项目在整个周期内所有的技术问题均可以得到我司的帮助和支持。我司提供广泛的起步服务、维护服务和咨询服务。基于我司的技术支持和服务计划, 用户可以选择标准的技术服务程序, 或将各种需要的技术支持融合成一个适应于用户目前具体情况的、客户化的技术支持计划。不论采用何种方式, 我司将全力支持用户以确保用户的应用系统一直处于正常运行状态。

我司将长期提供优良的技术支持, 保修期间的维护服务不收取任何额外费用, 保证期后, 我司承诺仍根据合同要求向业主方提供技术服务, 并以合理价格提供软件功能改进技术服务, 保修期后的具体服务价格双方另行协商。



3. 服务承诺

我司日常售后服务承诺:

- 我司服务的宗旨是:技术为根,服务为本,顾客满意,共同发展。
- 我司在服务质量上的承诺为:同一顾客,同一质量问题,服务三次必须解决。
- 应用软件系统:

①维护期内

对引起运行问题的软件进行检查和分析,并纠正潜在的软件缺陷或 bug,为用户正常使用软件提供支持,如疑难解答,工作指导,系统恢复等。

提供服务的响应时间为 1 小时内电话响应,若需要现场服务才能解决问题,本地 6 小时现场支持服务,24 小时内排除处理问题。

②维护期外

我司提供软件的升级、系统恢复等,用户根据产品的升级费用规定支付费用。

提供服务的响应时间为 1 小时内电话响应。

③终生服务和支持

提供电子技术支持系统,为客户提供客户案例、常见故障问题解答等客户维护所需支持。电子技术支持系统每周 5 天,每天 8 小时对用户开通。

咨询服务:网络、电话热线支持客户,提供个性化的积极支持,包括有一个指定的维护支持工程师小组。

针对本项目的售后服务承诺:

一、付款方式

- 1) 乙方提供当年服务期满 1 个月后的 7 个工作日内,甲方向乙方支付合同金额的 40%。
- 2) 当年服务期满后,甲方向乙方一次付清合同金额余下的 60%。
- 3) 甲方向乙方支付款项前,乙方向甲方提供等额有效的税务发票。

二、▲服务期限

合同签订之日起一年内。

三、服务方式及响应时间

- 1) 提供 7*24 小时电话服务
- 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。



- 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。
- 4) 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。
- 5) 提供网络交流平台, 如 QQ 群等网络聊天群组 and 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。
- 6) 有重大通告、提醒、和产品通用补丁时, 及时通知医院, 并提供途径下载。
- 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。

四、▲运维服务保障

- 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;
- 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, 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

标▲项我司均能满足, 否则竞标无效。

供应商名称(电子签章): 南宁翱宇科技有限公司

日期: 2025 年 05 月 22 日



