

合同编号：

德保县人民医院

中联医院信息系统售后打包服务合同书

合同名称：中联医院信息系统售后打包服务(2025-2026 年)

项目编号：BSZC2026-C3-240004-GXYL

采购人（甲方）：德保县人民医院

供应商（乙方）：南宁翱宇科技有限公司

签订合同地点：

签订合同时间：2026年 2月 27日

项目编号: BSZC2026-C3-240004-GXYL

合同编号: _____

采购人(甲方): 德保县人民医院

供应商(乙方): 南宁翱宇科技有限公司

项目名称: 中联医院信息系统售后打包服务(2025-2026 年)

签订地点: _____

签订时间: 2026.2.27

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,按照磋商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、项目一览表

序号	名称	服务内容	数量	单位	单价(元)	总价(元)
1	中联医院信息系统 售后打包服务 (2025-2026 年)	详见附件“技术要求偏离表”	1	项	546,000.00	546,000.00
合计金额: 人民币(大写): <u>伍拾肆万陆仟元整 (¥546,000.00)</u>						

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;包含竞标服务、货物、工程的成本、运输(含保险)、安装(如有)、调试、检验、技术服务、培训、税费等所有费用。

第二条 质量保证

乙方所提供的服务及服务内容必须与响应文件承诺相一致,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、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: 自合同签订之日起至 2026 年 7 月 2 日止, 服务地点: 德保县人民医院。

2、乙方应按响应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及时予以解决，否则甲方有权不出具服务验收合格单。

第五条 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《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

合同签订后 7 个工作日内甲方向乙方一次性支付 100%合同款（即：¥546,000.00 元）。

第七条 履约保证金

履约保证金金额：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、商务条款偏离表和服务需求偏离表；

4、服务方案；

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 本合同一式六份，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，甲乙双方各二份（可根据需要另增加）。

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。

甲方：（章）  德保县人民医院 2026年 2月 27 日	乙方：（章）  南宁翱宇科技有限公司 2026年 2月 27 日
单位地址：广西百色市德保县城关镇城东社区象山街 23 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：方国战	法定代表人： 
委托代理人：	委托代理人：
电话：0776-3822527	电话：18176244458
开户银行：农行德保县支行营业部	开户银行：桂林银行股份有限公司南宁东葛路支行
账号：635101040000290	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:

你方于 2026 年 02 月 02 日 15 时 30 分 所递交的 中联医院信息系统售后打包服务(2025-2026 年) (项目编号: BSZC2026-C3-240004-GXYL) 响应文件已被我方接受, 被确定为成交人。

成交金额: 人民币伍拾肆万陆仟元整 (¥546000 元)

成交人地址: 南宁市青秀区民族大道 192 号鑫隆国际商业中心 2 号楼 9 20 号房

合同履行期限: 自合同签订之日起至 2026 年 7 月 2 日止

请你方在接到本通知书后的 25 日内到德保县人民医院与我方签订合同, 并按竞争性磋商文件要求和响应文件的承诺履行合同。

特此通知。

采购单位: 德保县人民医院 (盖章单位章)

采购代理机构: 广西业隆工程管理服务有限责任公司 (盖章单位章)

2026 年 2 月 3 日

2、竞标报价表；

1. 竞标报价表

竞标报价表

项目名称： 中联医院信息系统售后打包服务(2025-2026 年)

项目编号： BSZC2026-C3-240004-GXYL

供应商名称： 南宁翱宇科技有限公司

序号	服务名称	数量及单位①	单价②	总价③=①×②	备注
1	中联医院信息系统售后 打包服务(2025-2026 年)	1 项	548,800.00	548,800.00	无
合计金额大写：人民币伍拾肆万捌仟捌佰元整 (¥ 548,800.00)					

- 注：
- 1、供应商需按本表格式填写，如有多分标，按分标分别提供响应报价表。
 - 2、投标费用包括项目实施所需的人工费、服务费、运输费、购买及制作标书费、税费及其他一切费用。
 - 3、如为联合体响应的，“供应商名称”处必须列明联合体各方名称，并标注联合体牵头人名称，且盖章处须加盖联合体各方公章，否则其响应作无效响应处理。
 - 4、以上表格要求细分项目及报价，在“具体项目内容”一栏中，填写具体内容，否则其响应作无效响应处理。
 - 5、特别提示：采购机构将对项目名称和项目编号，成交供应商名称、地址和成交金额，主要成交标的的名称、数量、单价、要求等内容予以公示。
 - 6、符合采购文件中列明的可享受中小企业扶持政策的供应商，请填写中小企业声明函。注：供应商提供的中小企业声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

法定代表人或者委托代理人（签字或者电子签名）： 彭方龙

供应商（电子签章）： 南宁翱宇科技有限公司

日期： 2026 年 02 月 02 日

3、商务条款偏离表；

4. 商务要求偏离表

商务要求偏离表

采购项目编号： BSZC2026-C3-240004-GXYL

采购项目名称： 中联医院信息系统售后打包服务(2025-2026 年)

项目	磋商文件商务要求	供应商的响应	偏离说明
维护期限	自合同签订之日起至 2026 年 7 月 2 日止。	我司承诺提供的服务期限：自合同签订之日起至 2026 年 7 月 2 日止。	无偏离
服务地点	德保县人民医院	我司承诺在此地点提供服务：德保县人民医院	无偏离
合同签订时间	自成交通知书发出之日起 25 日历天内。	我司承诺按此合同签订时间执行：自成交通知书发出之日起 25 日历天内。	无偏离
服务方式及响应时间要求	(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，根据问题紧急情况及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 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。	(4) 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
	(5) 有重大通告、提醒、和产品通用补丁时，需及时通知医	(5) 有重大通告、提醒、和产品通用补丁时，及时通知医院，	无偏离

项目	磋商文件商务要求	供应商的响应	偏离说明
	院，并提供途径下载。	并提供途径下载。	
	(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) 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	(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中联医院信息系统的运维服务采购，成交服务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。如成交服务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。	(2) 本项目为采购人现有中联医院信息系统的运维服务采购，我司承诺所提供的运维服务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。	无偏离
报价要求	包括货物及服务采购、标准附件、备品备件、专用工具、辅料、耗材、人工、运输、辅材、规费、措施费、保管、保险、设计、开发、施工、安装、调试、验收、培训等各种费用和售后服务、税	包括货物及服务采购、标准附件、备品备件、专用工具、辅料、耗材、人工、运输、辅材、规费、措施费、保管、保险、设计、开发、施工、安装、调试、验收、培训等各种费用和售后服务、税	无偏离

项目	磋商文件商务要求	供应商的响应	偏离说明
	金及咨询服务等费用全部包含。	金及咨询服务等费用全部包含。	
付款方式	合同签订后7个工作日内采购人向成交供应商一次性支付。	我司承诺按以下付款方式执行:合同签订后7个工作日内采购人向我司一次性支付。	无偏离

注:

1. 说明:应对照磋商文件“第三章 服务需求表”中的商务要求逐条作出明确响应,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”。

法定代表人或者委托代理人(签字或者电子签名):

鄧方龍

供应商(电子印章): 南宁和字科技有限公司

日期: 2026年02月02日

4、技术要求偏离表；

5. 技术要求偏离表

技术要求偏离表

采购项目编号：BSZC2026-C3-240004-GXYL

采购项目名称：中联医院信息系统售后打包服务(2025-2026年)

序号	名称	磋商文件技术要求	竞标响应	偏离说明
1	中联医院 信息系统 售后打包 服务 (2025-2026年)	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
		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：要求对常见问题、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	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

序号	名称	磋商文件技术要求	竞标响应	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	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	无偏离

序号	名称	磋商文件技术要求	竞标响应	偏离说明
		级过程中的风险，提高升级的效率与质量；	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。	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	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	无偏离

序号	名称	磋商文件技术要求	竞标响应	偏离说明
		据与医保中心数据存在差异的情况，提供问题排查服务；	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；	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系统的，提供影像	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	无偏离

序号	名称	磋商文件技术要求	竞标响应	偏离说明
		DICOM 接口调试服务, 视频采集卡接口调试服务;	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。	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
		▲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; 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; 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; 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	3、政策性工具服务: 因国家	无偏离

序号	名称	磋商文件技术要求	竞标响应	偏离说明
		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。	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、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
		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

注：

1. 说明：应对照磋商文件“第三章 采购需求”中的技术要求逐条作出明确响应，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”。

法定代表人或者委托代理人（签字或者电子签名）： 彭方龙

供应商（电子签章）： 南宁恒泰科技有限公司

日期：2026年02月02日

5、服务方案。

6. 服务承诺

我司为了提高服务质量和客户满意度，设有专门售后服务机构和人员。本项目采用项目总负责人牵头的，以售后服务经理为核心的，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证售后服务的快捷、及时。

售后服务机构情况表

序号	机构名称	机构性质	注册地址	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

6.1. 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。

6.2. 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、电话热线支持客户一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:

- 1、维护期限:自合同签订之日起至2026年7月2日止。
- 2、服务地点:德保县人民医院
- 3、合同签订时间:自成交通知书发出之日起25日历天内。
- 4、服务方式及响应时间

(1) 提供7*24小时电话服务

(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。

(3) 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。

(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。

(5) 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。

(6) 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。

5、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中联医院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。

6. 报价

包括货物及服务采购、标准附件、备品备件、专用工具、辅料、耗材、人工、运输、辅材、规费、措施费、保管、保险、设计、开发、施工、安装、调试、验收、培训等各种费用和售后服务、税金及咨询服务等费用全部包含。

7. 付款方式

合同签订后7个工作日内采购人向我司一次性支付。

供应商名称（盖公章）：南宁翔宇科技有限公司

日期：2026年02月02日



7. 项目运维服务方案

7.1. 服务方案

(1) 咨询服务

1. 对用户提供产品介绍、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用户电话咨询需求，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

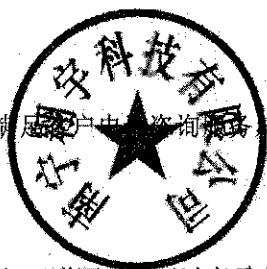
只要用户的电脑接入互联网，就可以享受专家级的服务。在取得用户同意后，进行远程维护。当用户通过远端维护系统拨通电话后，我方工程师就可以看到用户的计算机，并知道问题所在，同时引导用户一步一步解决问题。

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。

(5) 定期跟踪

定期巡检：我公司将定期电话、现场跟踪系统使用情况，听取意见和建议，及时分析系统存在的问题，并随时给予解决。

定期回访：有技术人员专门负责售后上门回访工作，定期对用户进行回访。了解用户使用情况，及时为用户解决问题。

(6) 应急解决方案

公司设立技术支持领导小组，保证突发事件发生时，能够迅速召集技术人员，立即制定应急技术方案；对一般性技术故障，可利用电话指导用户自行解决；在用户无法解决情况下，及时赶赴现场解决问题。

(7) 维保期外的服务方案

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。

(8) 7×24 维护服务热线

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。

热线电话：18176758484



7.2. 项目培训方案

7.2.1. 培训目的

项目运维过程不仅是为客户保证系统正常运行，还是一个技术转移和知识转移的过程。通过实施工作的进行，客户将能逐步掌握的各种计算机产品技术应用行业知识和项目技术，从而为将来更好地使用维护本系统，为以后各种系统的实施发挥主要作用打下良好的基础。

7.2.2. 培训对象

为了保证项目中所提到的设备和软件能在运行中良好工作，需要培训一批高水平的系统管理人员、软件开发人员和计算机操作使用人员，以达到具备维护系统能力的目的。

(1) 系统管理员

系统管理人员经培训后能熟练地掌握包括人机通信在内的软件及硬件维护工作，并具备数据库管理信息系统或网络技术的单项专家级能力和解决各类疑难问题以及计算机信息系统规范化的管理能力。

(2) 系统操作员

操作人员包括各级领导和职工，经过培训后，能熟练地操作使用应用软件；熟悉使用浏览器和办公软件以及电子邮件。

(3) 管理人员

管理人员能对应用系统进行相关的管理工作。

培训的最终结果要能让系统管理员能够独立完成全系统的维护工作。能熟练将数据备份份出又能将必要的数据进行还原。在本项目建设试运行前系统管理员须对应用软件的结构程序有清楚的了解。

7.2.3. 培训的种类和方式

(1) 培训种类

项目培训可分为系统管理人员培训、经办具体业务的操作人员培训、管理人员培训。

(2) 培训方式

培训方式分为现场培训、课堂培训、外购培训等。

7.2.4. 现场系统安装培训

当产品厂家在现场进行系统支撑软件、应用软件及相关支撑软件的安装、调试时，针对相应技术人员进行的现场培训与指导，达到即学即用的目的。

7.2.5. 课堂培训及安排

课堂培训主要适用于在本项目建设周期内，特别是项目上线初期，对相应技术人员制定的专门培训计划，贯彻整个项目建设周期。培训的内容以及课程安排如下：

(一) 培训的内容

培训主要内容如下：

- 1、业务规范培训；
- 2、计算机使用基础培训；
- 3、应用软件操作培训；
- 4、系统维护培训：主机系统、网络系统、支撑软件、应用软件等等；

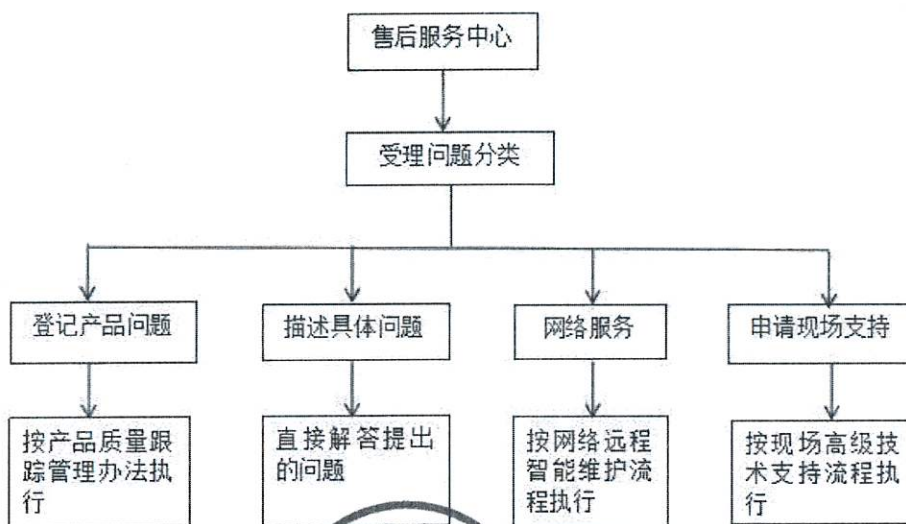
5、系统维护与管理规程、技术培训；

（二）培训课程安排

培训课程应针对相关业务单位的培训需求进行设计。

7.3.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92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 and 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。

7×24 维护服务热线：18176758484

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。

（4）项目负责人

为确保项目能够高效、有序地推进并圆满达成预期目标，公司将委派两个具备扎实且全面管理资质的专业人员来担任项目负责人。项目负责人不仅拥有丰富的项目管理理论知识，还具备多年实际项目运维的宝贵经验，能很好的完成项目的执行与监管。



信息系统服务交付能力项目管理人员 培训合格证书

姓名：蒋 峰

参加北京赛迪认证中心有限公司举办的
信息系统服务交付能力项目管理理论知
识和案例实践等培训课程，通过考核。

证书编号：SXJF1202000104

证书类别：高级项目经理

单位名称：重庆中联信息产业有限责任公司

培训日期：2020年5月21日-24日



北京赛迪认证中心有限公司

	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	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，

系统接口服务		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。

7.4.2. 拟投入本项目的服务网点及服务人员

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

中联百色服务网点

服务网点名称	南宁中联康信科技有限公司百色服务网点
地址	百色市右江区城东路进站大道右侧福兴苑第 10 幢 3 单元 3 层 301 号
驻点人数	18 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：中联百色用户交流群 群号码：517270952		
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7*24小时售后服务电话： 19176009529		
负责人	林杰	联系电话	19176009529

日常售后服务人员情况表

序号	类别	姓名	性别	年龄	学历	专业	职称	本项目中的职责	响应时间	到达时间
1	总协调人	郭方龙	男	48	本科	/	/	负责项目整体的把控及协调	2小时	视情况而定
2	售后人员	韦秀颖	女	30	本科	通信工程	/	负责售后客服及系统维护	立即响应	12小时
3	售后人员	韦东秀	女			物联网工程	/	负责售后系统维护	立即响应	12小时

7.4.3. 拟投入本项目的主要维护人员清单及相关证书

序号	姓名	职务	专业技术资格	证书编号	备注
1	蒋峰	项目经理	高级项目经理	SXJF1202000104	系统厂家在职人员
2	秦振秋	实施工程师	高级信息安全师	T200200700500318	系统厂家在职人员

NY 4501100726

100