

《合同书》

合同编号：LBZC2026-C3-230004-YZLZ

采购人（甲方）：武宣县人民医院

供应商（乙方）：柳州中联科技有限责任公司

采购计划号：WXZC2026-C3-00027

项目名称：武宣县人民医院信息系统维保服务项目

项目编号：LBZC2026-C3-230004-YZLZ

合同类型：技术合同

本合同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》等法律法规的规定，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. 项目一览表

序号	标的名称	服务期限	服务内容	合同总价（元）
1	武宣县人民医院 信息系统维保服 务项目	1 年	详见采购需求	548000.00
合计金额大写：人民币伍拾肆万捌仟元整（¥548000.00）				

2. 竞标报价是履行合同的最终价格，包括：（1）完成招标采购需要服务内容项目的费用；（2）工程师服务费、差旅费、配件更换等因维修服务所产生的费用；（3）全部设备配件采购、运输、装卸、调试、现场验收、技术支持、知识产权、代理服务、安装培训、售后服务等费用；（4）管理费、利润、必要的保险费用和各项税金；（5）设备材料涨价风险费用。

3. 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。在合同实施时，甲方将不予支付乙方没有列入的项目费用，并认为此项目的费用已包括在投标总报价中。

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 服务期和验收

1. 服务期：2026年3月17日至2027年3月16日，服务地点：武宣县人民医院（甲方指定地点）。

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。在项目履行或验收过程中，甲方将同时按照采购文件及乙方响应文件承诺的条款进行验收，如所提供相关服务不符合要求或项目验收不合格，由乙方在规定时间内进行整改，或返工直至合格（有关返工、再行验收），给甲方造成的损失等费用均由乙方承担。拒不按要求整改（或经多次整改未能改善），或连续两次项目验收不合格的，或发现乙方在响应文件中有弄虚作假的行为，或在响应文件中有针对技术商务条款有虚假响应情况的，甲方追究乙方的责任，由此带来的一切损失由乙方自行承担。甲方根据工作实际所需环节组织验收，验收或检测产生的费用由乙方承担。乙方必须到场配合，验收合格后双方签署验收合格凭证。

3. 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。

4. 甲乙双方其他未尽事宜应严格按照《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。

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。

第四条项目服务要求：

具体详见附件商务及技术响应表。

第五条付款方式

1. 本项目款项将分为四次支付，每次支付均在每个季度服务期满后且收到成交供应商开具的当期发票后于1个月内支付上一个季度服务款项，即每次支付合同总金额的25%。

2. 每次付款前乙方需提供当期足额发票，见票付款。

第六条 履约保证金

履约保证金金额：无。

第七条 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。

第八条 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%，推迟达 15 日的，甲方有权解除合同。

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% 违约金，但违约金累计不得超过延期款额 5%。

4. 在合同执行过程中，供应商未能在承诺时间内处理设备故障或未能按时将备品备件送达医院的，甲方有权向供应商追究损失赔偿责任，若因此造成重大影响及经济损失的，甲方不仅有权追究供应商损失赔偿责任，同时有权依法解除合同。

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，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。

第十一条合同的变更、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、中止或者终止合同。

2. 采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当变更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

3. 乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

4. 本合同履行期间，遇法定不可抗力事件导致合同无法履行的，双方均不承担违约责任，双方应按有关法规政策规定及时协商处理。

第十二条签订本合同依据

1. 成交通知书；

2. 竞标报价表；

3. 商务条款偏离表；

4. 服务需求偏离表；

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。

第十三条合同生效及其他

1. 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或者补充的，并签订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。

2. 合同生效后，甲乙双方不得因姓名、名称的变更或者法定代表人、负责人、承办人的变动而不履行合同义务。

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。

4. 本合同一式 7 份（可根据需要另增加），经甲乙双方法定代表人或被授权人签字并加盖公章后生效。甲方执 3 份，乙方执 2 份，云之龙咨询集团有限公司执 1 份，政府采购监督管理部门执 1 份，具有同等法律效力。

5. 本合同在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。

6. 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): 武宣县人民医院 2026年3月5日	乙方(章) 柳州中联科技有限责任公司 2026年3月5日
单位地址: 来宾市武宣县武宣镇城东路南二巷 10 号	单位地址: 柳州市三中路 68 号之一文轩大厦 7-17 号
法定代表人或委托代理人: 	法定代表人或委托代理人: 
电话: 0772-5213382	电话: 0772-2817332
开户名称: 武宣县人民医院	开户名称: 柳州中联科技有限责任公司
纳税人识别号: 124513234990582002	纳税人识别号: 914502057852414447
开户银行: 中国农业银行武宣黔江支行	开户银行: 柳州银行股份有限公司三角地支行
账号: 20145601040002066	账号: 70702015201090002075
邮政编码: 545900	邮政编码: 545002

采购需求

采购项目技术规格、参数及要求

说明：

1.为落实政府采购政策需满足的要求：本竞争性磋商采购文件所称中小企业必须符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定。

2.“实质性要求”是指采购需求中带“▲”的条款或者不能负偏离的条款或者已经指明不满足按响应文件无效处理的条款。

3.供应商应根据自身实际情况如实响应磋商文件，对磋商文件提出的要求和条件作出明确响应，否则将作无效响应处理。

4.供应商必须自行为其竞标产品侵犯他人的知识产权或者专利成果的行为承担相应法律责任。

采购预算：550000.00 元

序号	标的名称	数量及单位	所属行业	服务内容及要求
1	武宣县人民医院信息系统维保服务项目	1项	其他未列明行业	<p>本次提供运维服务的系统为采购人在用的HIS、LIS、PACS及护理系统。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：</p> <p>一、医院信息系统运维服务要求</p> <p>（一）基础维护要求</p> <p>1. 要求提供咨询服务：</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>2) 结合政策要求及采购人实际情况，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>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>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>3. 运维服务管理平台：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>4. 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，共享至运维服务管理平台。</p> <p>5. 产品安装指导服务：指导医院安装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；</p> <p>6. 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>▲（二）系统升级服务要求</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>2. 产品模拟升级服务：正式升级前，对 HIS、LIS、PACS 及护理系统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>3. 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（不包括跨架构的版本升级），并保证在升级后产品运行正常。</p> <p>（三）数据统计服务要求</p> <p>1. 报表新增：根据采购人需求，提供产品自定义报表的新增服务；</p> <p>2. 报表修改：根据采购人需求，提供产品自定义报表的修改服务。</p> <p>（四）产品完善服务要求</p> <p>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；</p> <p>2. 产品操作故障处理：操作员对产品操作错误导致的故障。</p> <p>（五）医保接口服务要求</p> <p>1. 医保接口维护：对已经购买的医保接口的日常维护；</p> <p>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，导致采购人 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</p>
--	--	--	---

			<p>决后，协助采购人处理相关数据问题；</p> <p>4. 医保问题咨询：对医保接口操作指导，对医保政策和相关政策的结算讲解；</p> <p>5. 对码咨询：提供医保对码问题的咨询服务。</p> <p>（六）检验设备接口服务要求</p> <p>1. 新增检验医疗设备接口服务：服务期内采购人新采购的检验设备需接入系统的，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>▲ 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>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>（七）影像设备接口服务要求</p> <p>1. 新增影像医疗设备接口服务：服务期内采购人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>2. PACS 设备接口运维服务：提供在用 PACS 设备接口的日常运维服务。</p> <p>▲（八）医保接口开发及调整服务要求</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>2. 医保接口调整服务：根据医保政策的调整，对采购人已购买的医保接口进行调整和优化。</p> <p>▲（九）数据抽查及上报服务要求</p> <p>数据提取服务：因采购人二甲复审，或接受医保、审计、上级主管部门等检查，需对数据进行查询、统计时；根据采购人数据需求，进行相关数据的提取服务；</p> <p>（十）政策性接口服务要求</p> <p>1. 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>▲（十一）三方接口服务要求</p> <p>1. 对已经对接的三方软件接口提供接口运维</p>
--	--	--	--

			<p>服务；</p> <p>2. 采购人新采购的第三方软件系统需接入系统的，提供接口开发服务（不包含院外运营公司的系统集成）。</p> <p>二、数据库维保服务要求</p> <p>（一）专职人员负责制要求</p> <p>在服务期内，配备专职 DBA 远程服务，7×24 小时负责日常对接数据库相关问题的反馈、处理与跟踪。拟投入本项目的配置人员具有 ORACLE 专家认证资格。</p> <p>（二）数据备份日常检查服务要求</p> <p>在服务期内，因出于对数据备份安全及备份执行有效性检查考虑，需要对采购人在用数据库所有备份策略进行定期检查（如：DMP、RMAN 备份，归档日志，双机备份软件等）确保其备份工作的有效执行，为数据安全提供有力保障。</p> <p>（三）数据备份日常检查提醒服务要求</p> <p>在服务期内，因出于对采购人数据备份安全检查工作提醒的考虑，需要通过短信、电话、远程等方式定期提醒客户对数据备份的有效性进行检查，确保其能持续有效的运行。</p> <p>（四）数据库安装服务要求</p> <p>服务期间内，远程帮助用户承建医院测试环境 Oracle 数据库环境的安装配置服务。包括 HIS 系统测试环境搭建部署、HIS 升级前测试环境的实施和数据同步恢复搭建服务。</p> <p>（五）辅助故障定位服务要求</p> <p>在服务期内，当故障涉及多个系统层面及多家厂商时，DBA 运维工程师将从数据库层面协助用户进行故障定位，及时将故障根源告知用户，提高问题解决效率。</p> <p>（六）数据库组件修复要求</p> <p>在服务期内一些数据库内部对象和组件可能会因为各种原因导致失效，引起数据库一些内部操作出现问题，如常见的 DBMS 包失效导致 AWR 报告无法获取，数据泵备份报错等，我们在巡检中发现该类问题，会对失效过程和组件进行修复，保证数据库组件和内部包功能有效，有用。</p> <p>（七）数据灾难恢复服务要求</p> <p>在服务期内因客户的支撑环境出现故障，如：停电，</p>
--	--	--	--

			<p>误操作，导致的数据库损坏，无法启动或无法登录需要对应用数据库故障进行恢复处理，保证其恢复后，能正常使用。</p> <p>（八）数据安全检测软件要求</p> <p>在服务期内定时采集用户生产数据库负载、备份情况、告警日志等内容，将采集结果自动传回公司，如有异常，dba 将会第一时间收到异常邮件提醒。</p> <p>（九）数据库巡检服务要求</p> <p>在服务期内现场对于用户进行的例行巡检工作，出具符合规范的巡检报告。</p> <p>（十）SQL 性能诊断和优化要求</p> <p>在服务期内对数据库性能进行跟踪监控，信息采集保存。出现某个操作卡顿，业务突然变慢，SQL 执行效率低下的情况，根据现象在数据库层面进行分析诊断，定位问题可能出现的原因并进行必要的优化与调整</p> <p>（十一）数据库规划服务要求</p> <p>在服务期内，根据 HIS 信息系统的运行要求为采购人提供专业的数据库运行环境设计与规划数据库相关硬件、软件、安全容灾等服务。</p> <p>（十二）Oracle 数据库故障问题分析及解决要求</p> <p>服务期内日常出现的非全局性的 Oracle 故障的处理和诊断，包括语句错误、单个 SQL 语句性能问题、Oracle Bug 诊断、日常性能分析等。</p> <p>（十三）Oracle 数据库相关问题咨询要求</p> <p>接受采购人包括邮件、电话、即时消息工具等各种形式关于 Oracle 数据库各种技术问题的咨询。</p> <p>（十四）Oracle 数据库基本操作的培训要求</p> <p>根据采购人要求，可以提供各种学习资料和相关视频，逐步使采购人具备基本的维护能力，为采购人共同提高数据库管理能力。</p>
▲商务要求			
合同履行期限和服务地点	<p>1. 合同履行期限：签订合同之日起 1 年。</p> <p>2. 服务地点：广西武宣县人民医院采购人指定地点。</p>		
合同签订时间	自成交通知书发出之日起 25 日内		
售后服务要求	<p>1. 服务方式及响应时间要求：</p> <p>（1）整体服务质量保证期：1 年（签订合同之日起至合同期满止）。</p>		

	<p>(2) 服务响应和故障处理要求：要求 7×24 小时电话支持响应和 5×8 小时现场支持售后响应服务；终端故障解决时间要求在 72 小时内。</p> <p>(3) 需在得到采购人允许的情况下，提供网络远程服务，通过远程对故障进行诊断、分析和解决。</p> <p>(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。</p> <p>(5) 有重大通告、提醒、和产品通用补丁时，需及时通知采购人，并提供途径下载。</p> <p>(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。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 保密要求 (1) 供应商应承诺遵守知识产权与安全保密有关规定，供应商必须承诺对本项目技术文件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；未经采购人书面许可，不得以任何形式向第三方透露本目标书以及本项目的任何内容；如采购人要求，供应商必须按照采购人的要求签订相关的保密协议。(2) 供应商应加强本项目资料的保密管控，必须针对本项目全生命周期涉及的纸质、声音、影像、图像、电子等各种形态资料及其载体的保密管控措施，记录资料由生成到销毁整个生命周期内的使用日志，并根据实际工作情况及时对制度进行调整，资料保密管理制度的建立和修订需得到采购人的同意后方可实行。</p>
<p>付款方式</p>	<p>本项目款项将分为四次支付，每次支付均在每个季度服务期满后且收到成交供应商开具的当期发票后于 1 个月内支付上一个季度服务款项，即每次支付合同总金额的 25%。</p>
<p>报价要求</p>	<p>1. 磋商报价为采购人提供的所有服务的报价，报价包含：(1) 完成本次采购需要服务内容项目的费用；(2) 工程师服务费、差旅费、配件更换等因维修服务所产生的费用；(3) 全部设备配件采购、运输、装卸、调试、现场验收、技术支持、知识产权、代理服务、安装培训、售后服务等费用；(4) 管理费、利润、必要的保险费用和各项税金；(5) 设备材料</p>

	<p>涨价风险费用。</p> <p>2. 有效的竞标报价：供应商的竞标报价≤本项目预算价。</p>
验收要求及标准	<p>1. 由采购人自行组织验收或委托第三方机构组织验收，验收费用由成交供应商负责。</p> <p>2. 提供技术维保服务应与采购合同一致，维保过程中提供的设备更换件技术指标或功能达到设备原厂质量标准。</p> <p>3. 采购人根据工作实际所需环节组织验收，验收或检测产生的费用由成交供应商承担。成交供应商到场配合，验收合格后双方签署验收合格凭证。</p> <p>4. 其他未尽事宜应严格按照《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》[桂财采（2015）22号]以及《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》[财库（2016）205号]规定执行。</p>
其他要求	<p>供应商可根据自身情况提供维保实施方案、故障响应处理方案、培训方案、应急方案、业绩等内容。</p>

云之龙咨询集团有限公司

成交通知书

柳州中联科技有限责任公司：

云之龙咨询集团有限公司受武宣县人民医院的委托，对武宣县人民医院信息系统维保服务项目（项目编号：LBZC2026-C3-230004-YZLZ）采用竞争性磋商方式进行采购，按规定程序进行竞争性磋商，经磋商小组评审，采购单位确认，贵公司为本项目的成交供应商，其成交项目内容为：提供运维服务的系统为采购人在用的 HIS、LIS、PACS 及护理系统，具体详见竞争性磋商文件。中标金额：伍拾肆万捌仟元整（¥548000.00）。合同履行期限：签订合同之日起 1 年。

请贵公司自此通知书发出之日起 25 日内与采购人签订合同。
特此通知。

采购代理机构联系人：张惠洁

联系电话：0772-4299199

采购单位联系人：陈鹏程

联系电话：0772-5213809

成交单位联系人：邓敏

联系电话：13877204324



投标报价明细表

投标人全称（公章）：柳州中联科技有限责任公司


项目编号及分标：武宣县人民医院信息系统运维服务项目（LBZC2026-C3-230004-YZLZ）



供应商名称	报价(总价, 元)	合同履行期限	接受本项目资料的邮箱	二次（最后）报价联系人	二次（最后）报价联系人的手机号码
柳州中联科技有限责任公司	548000	签订合同之日起1年	383121810@qq.com	邓敏	13877204324

4 商务要求偏离表

项目	磋商文件商务要求	供应商的响应	偏离说明	
合同履行期限和服务地点	1. 合同履行期限：签订合同之日起1年。	1. 合同履行期限：签订合同之日起1年。	无偏离	
	2. 服务地点：广西武宣县人民医院采购人指定地点。	2. 服务地点：广西武宣县人民医院采购人指定地点。	无偏离	
合同签订时间	自成交通知书发出之日起25日内	同意自成交通知书发出之日起25日内	无偏离	
售后服务要求	1. 服务方式及响应时间要求：	1. 服务方式及响应时间响应承诺： 服务联系方式：	无偏离	
		公司名称		柳州中联科技有限责任公司
		公司地址		柳州市三中路68号文轩大厦7楼 邮编：545001
		服务热线电话\传真		0772-2817332
		24小时技术服务电话		18177215678
		桂柳地区服务电话		唐凯成 18978067050
		来宾地区服务电话		黄雪娟 19977222799
		柳州区卫服务电话		石文臣 13078051816
		电子邮件		383121810@qq.com
		柳州中联售后服务QQ群		33237206
		柳州中联服务微信公众号		LZZLFWH
服务网址	https://www.lzzlsoft.com			

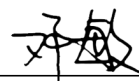
项目	磋商文件商务要求	供应商的响应	偏离说明
		 <p>.com/zl/oa/#/login</p> <p>中联总部网址 https://www.zlsoft.com/</p> <p>服务质量投诉电话 13517721577</p>	
	(1) 整体服务质量保证期：1 年（签订合同之日起至合同期满止）。	(1) 整体服务质量保证期：1 年（签订合同之日起至合同期满止）。	无偏离
	(2) 服务响应和故障处理要求：要求 7×24 小时电话支持响应和 5×8 小时现场支持售后响应服务；终端故障解决时间要求在 72 小时内。	(2) 服务响应和故障处理：我公司承诺 7×24 小时电话（18177215678）支持响应和 5×8 小时现场支持售后响应服务；终端故障解决时间在 72 小时内。 服务对接人员：黄雪娟 19977222799。	无偏离
	(3) 需在得到采购人允许的情况下，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) 我公司承诺同意在得到采购人允许的情况下，提供网络远程服务，通过远程对故障进行诊断、分析和解决。 服务对接人员：黄雪娟 19977222799。	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) 我公司承诺提供网络交流平台，如 QQ 群（QQ 群号： 33237206 ）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。 服务对接人员：黄雪娟 19977222799。 服务网址：https://www.lzzisoft.com/zl/oa/#/login 中联总部网址：https://www.zlsoft.com/	无偏离
	(5) 有重大通告、提醒、和产品通用补丁时，需及时通知采购人，并提供途径下载。	(5) 我公司承诺有重大通告、提醒、和产品通用补丁时，需及时通知采购人，并提供途径下载。	无偏离

项目	磋商文件商务要求	供应商的响应	偏离说明
	<p>(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。</p>	<p>(6)我公司承诺具备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。 服务对接人员：黄雪娟 19977222799 服务网址： https://www.lzzlsoft.com/zl1oa/#/login</p>	<p>无偏离</p>
	<p>2. 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。</p>	<p>2. 运维服务保障：我公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。 详见本文件中“6.2 拟投入本项目人员配备情况表”。</p>	<p>无偏离</p>
	<p>3. 保密要求 (1) 供应商应承诺遵守知识产权与安全保密有关规定，供应商必须承诺对本项目技术文件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；未经采购人书面许可，不得以任何形式向第三方透露本目标书以及本项目的任何内容；如采购人要求，供应商必须按照采购人的要求签订相关的保密协议。(2) 供应商应加强本项目资料的保密管控，必须针对本项目全生命周期涉及的纸质、声音、影像、图像、电子等各种形态资料及其载体的保密管控措施，记录资料由生成到销毁整个生命周期内的使用日志，并根据实际工作情况及时对制度进行调整，资料保密管理制度的建立和修订需得到采购人的同意后方可实行。</p>	<p>3. 保密内容承诺： (1) 我公司承诺遵守知识产权与安全保密有关规定，我公司承诺对本项目技术文件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；未经采购人书面许可，不得以任何形式向第三方透露本目标书以及本项目的任何内容；如采购人要求，我公司按照采购人的要求签订相关的保密协议。 (2) 我公司加强本项目资料的保密管控，针对本项目全生命周期涉及的纸质、声音、影像、图像、电子等各种形态资料及其载体的保密管控措施，记录资料由生成到销毁整个生命周期内的使用日志，并根据实际工作情况及时对制度进行调整，资料保密管理制度的建立和修订需得到采购人的同意后方可实行。 详见本文件中“7.1 保密承</p>	<p>无偏离</p>

项目	磋商文件商务要求	供应商的响应	偏离说明
		诺”。	
付款方式	本项目款项将分为四次支付，每次支付均在每个季度服务期满后且收到成交供应商开具的当期发票后于1个月内支付上一个季度服务款项，即每次支付合同总金额的25%。	我公司同意本项目款项将分为四次支付，每次支付均在每个季度服务期满后且收到成交供应商开具的当期发票后于1个月内支付上一个季度服务款项，即每次支付合同总金额的25%。	无偏离
报价要求	1. 磋商报价为采购人提供的所有服务的报价，报价包含：（1）完成本次采购需要服务内容项目的费用；（2）工程师服务费、差旅费、配件更换等因维修服务所产生的费用；（3）全部设备配件采购、运输、装卸、调试、现场验收、技术支持、知识产权、代理服务、安装培训、售后服务等费用；（4）管理费、利润、必要的保险费用和各项税金；（5）设备材料涨价风险费用。	1. 磋商报价为采购人提供的所有服务的报价，报价包含：（1）完成本次采购需要服务内容项目的费用；（2）工程师服务费、差旅费、配件更换等因维修服务所产生的费用；（3）全部设备配件采购、运输、装卸、调试、现场验收、技术支持、知识产权、代理服务、安装培训、售后服务等费用；（4）管理费、利润、必要的保险费用和各项税金；（5）设备材料涨价风险费用。	无偏离
	2. 有效的竞标报价：供应商的竞标报价≤本项目预算价。	2. 有效的竞标报价：我公司的竞标报价<本项目预算价。	无偏离
验收要求及标准	1. 由采购人自行组织验收或委托第三方机构组织验收，验收费用由成交供应商负责。	1. 我公司同意由采购人自行组织验收或委托第三方机构组织验收，验收费用由我公司负责。	无偏离
	2. 提供技术维保服务应与采购合同一致，维保过程中提供的设备更换件技术指标或功能达到设备原厂质量标准。	2. 我公司承诺提供技术维保服务与采购合同一致，维保过程中提供的设备更换件技术指标或功能达到设备原厂质量标准。	无偏离
	3. 采购人根据工作实际所需环节组织验收，验收或检测产生的费用由成交供应商承担。成交供应商到场配合，验收合格后双方签署验收合格凭证。	3. 我公司同意采购人根据工作实际所需环节组织验收，验收或检测产生的费用由我公司承担。我公司将到场配合，验收合格后双方签署验收合格凭证。	无偏离
	4. 其他未尽事宜应严格按照《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》[桂财采（2015）22号]以及《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》	4. 其他未尽事宜，我公司将严格按照《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》[桂财采（2015）22号]以及《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的	无偏离

项目	磋商文件商务要求	供应商的响应	偏离说明
	见》[财库（2016）205号]规定执行。	指导意见》[财库（2016）205号]规定执行。	
其他要求	供应商可根据自身情况提供维保实施方案、故障响应处理方案、培训方案、应急方案、业绩等内容。	我公司根据自身情况提供维保实施方案、故障响应处理方案、培训方案、应急方案、业绩等内容，配合采购人审核。 详见本文件中“6 供应商根据自身情况提供维保实施方案、故障响应处理方案、培训方案、应急方案、业绩等内容”。	无偏离

法定代表人或者委托代理人（签字或者电子签名）：



供应商名称（电子签章）：柳州中联科技有限责任公司

日期：2026年02月14日



5 技术要求偏离表

采购项目编号：LBZC2026-C3-230004-YZLZ

采购项目名称：武宣县人民医院信息系统维保服务项目

分标号：无

序号	磋商文件技术要求	竞标响应	偏离说明																				
1	<p>武宣县人民医院信息系统维保服务项目</p> <p>本次提供运维服务的系统为采购人在用的 HIS、LIS、PACS 及护理系统。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：</p>	<p>武宣县人民医院信息系统维保服务项目</p> <p>我公司本次提供运维服务的系统为采购人在用的 HIS、LIS、PACS 及护理系统。为保证医院信息系统运行正常开展维护项目，我公司提供以下运维服务内容： 服务联系方式：</p> <table border="1"> <tr> <td>公司名称</td> <td>柳州中联科技有限责任公司</td> </tr> <tr> <td>公司地址</td> <td>柳州市三中路 68 号文轩大厦 7 楼 邮编：545001</td> </tr> <tr> <td>服务热线电话\传真</td> <td>0772-2817332</td> </tr> <tr> <td>24 小时技术服务电话</td> <td>18177215678</td> </tr> <tr> <td>桂柳地区服务电话</td> <td>唐凯成 18978067050</td> </tr> <tr> <td>来宾地区服务电话</td> <td>黄雪娟 19977222799</td> </tr> <tr> <td>柳州区卫服务电话</td> <td>石文臣 13078051816</td> </tr> <tr> <td>电子邮件</td> <td>383121810@qq.com</td> </tr> <tr> <td>柳州中联售后服务 QQ 群</td> <td>33237206</td> </tr> <tr> <td>柳州中联服务微信公众号</td> <td>LZZLFWH</td> </tr> </table>	公司名称	柳州中联科技有限责任公司	公司地址	柳州市三中路 68 号文轩大厦 7 楼 邮编：545001	服务热线电话\传真	0772-2817332	24 小时技术服务电话	18177215678	桂柳地区服务电话	唐凯成 18978067050	来宾地区服务电话	黄雪娟 19977222799	柳州区卫服务电话	石文臣 13078051816	电子邮件	383121810@qq.com	柳州中联售后服务 QQ 群	33237206	柳州中联服务微信公众号	LZZLFWH	无偏离
公司名称	柳州中联科技有限责任公司																						
公司地址	柳州市三中路 68 号文轩大厦 7 楼 邮编：545001																						
服务热线电话\传真	0772-2817332																						
24 小时技术服务电话	18177215678																						
桂柳地区服务电话	唐凯成 18978067050																						
来宾地区服务电话	黄雪娟 19977222799																						
柳州区卫服务电话	石文臣 13078051816																						
电子邮件	383121810@qq.com																						
柳州中联售后服务 QQ 群	33237206																						
柳州中联服务微信公众号	LZZLFWH																						

序号	磋商文件技术要求	竞标响应	偏离说明						
		<table border="1"> <tr> <td data-bbox="852 275 1007 405">服务网址</td> <td data-bbox="1007 275 1283 405"> https://www.zlsoft.com/zloa/#/login </td> </tr> <tr> <td data-bbox="852 405 1007 488">中联总部网址</td> <td data-bbox="1007 405 1283 488"> https://www.zlsoft.com/ </td> </tr> <tr> <td data-bbox="852 488 1007 573">服务质量投诉电话</td> <td data-bbox="1007 488 1283 573">13517721777</td> </tr> </table>	服务网址	https://www.zlsoft.com/zloa/#/login	中联总部网址	https://www.zlsoft.com/	服务质量投诉电话	13517721777	
服务网址	https://www.zlsoft.com/zloa/#/login								
中联总部网址	https://www.zlsoft.com/								
服务质量投诉电话	13517721777								
	一、医院信息系统运维服务要求	一、医院信息系统运维服务内容	无偏离						
	(一) 基础维护要求	(一) 基础维护内容	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； 服务对接人员：黄雪娟 19977222799。	无偏离						
	2) 结合政策要求及采购人实际情况，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) 结合政策及采购人实际情况，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； 服务对接人员：黄雪娟 19977222799。	无偏离						
	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； 服务对接人员：黄雪娟 19977222799。	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； 服务对接人员：黄雪娟 19977222799。	无偏离						
	3. 运维服务管理平台：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. 运维服务管理平台（ https://www.lzzlsoft.com/zloa/#/login ）：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。 服务对接人员：黄雪娟 19977222799。	无偏离						

序号	磋商文件技术要求	竞标响应	偏离说明
	4. 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，共享至运维服务管理平台。	4. 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，共享至运维服务管理平台。 服务对接人员：黄雪娟 19977222799。 服务网址： https://www.lzzzisoft.com/zloa/#/login 中联总部网址： https://www.zisoft.com/	无偏离
	5. 产品安装指导服务：指导医院安装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；	5. 产品安装指导服务：指导医院安装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； 服务对接人员：黄雪娟 19977222799。	无偏离
	6. 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。	6. 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。 服务对接人员：黄雪娟 19977222799。	无偏离
	▲（二）系统升级服务要求	▲（二）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 ZLHIS、LIS、PACS 及护理系统产品测试环境服务：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 HIS、LIS、PACS 及护理系统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. ZLHIS、LIS、PACS 及护理系统产品模拟升级服务：正式升级前，对 HIS、LIS、PACS 及护理系统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. ZLHIS、LIS、PACS 及护理系统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（不包括跨架构的版本升级服务，	无偏离

序号	磋商文件技术要求	竞标响应	偏离说明
		例如从 CS 架构版本升级到 BS 架构的版本), 并保证在升级后产品运行正常。	
	(三)数据统计服务要求	(三) 数据统计服务	无偏离
	1. 报表新增: 根据采购人需求, 提供产品自定义报表的新增服务;	1. 报表新增: 根据采购人需求, 提供 ZLHIS、LIS、PACS 及护理系统产品自定义报表的新增服务;	无偏离
	2. 报表修改: 根据采购人需求, 提供产品自定义报表的修改服务。	2. 报表修改: 根据采购人需求, 提供 ZLHIS、LIS、PACS 及护理系统产品自定义报表的修改服务。	无偏离
	(四)产品完善服务要求	(四) 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. ZLHIS、LIS、PACS 及护理系统产品 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. ZLHIS、LIS、PACS 及护理系统产品操作故障处理: 操作人员对产品操作错误导致的故障。	无偏离
	(五)医保接口服务要求	(五) 医保接口服务	无偏离
	1. 医保接口维护: 对已经购买的医保接口的日常维护;	1. 医保接口维护: 对院方已购买的 ZLHIS 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, 导致采购人 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, 导致采购人 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, 协助采购人处理相关数据问题;	3. 单边账数据处理: 导致单边账的问题得到解决后, 协助采购人处理相关数据问题;	无偏离
	4. 医保问题咨询: 对医保接口操作指导, 对医保政策和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, 对医保政策和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
	(六)检验设备接口服务要求	(六) 检验设备接口服务	无偏离
	1. 新增检验医疗设备接	1. 新增检验医疗设备接	无偏离

序号	磋商文件技术要求	竞标响应	偏离说明
	口服务:服务期内采购人新采购的检验设备需接入系统的,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);	口服务:服务期内采购人新采购的检验设备需接入 ZLLIS 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);	
	▲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.ZLLIS 系统中提供 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:ZLLIS 系统提供开发的 LIS 设备接口的日常运维服务。	无偏离
	(七)影像设备接口服务要求	(七)影像设备接口服务	无偏离
	1. 新增影像医疗设备接口服务:服务期内采购人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;	1. 新增影像医疗设备接口服务:服务期内采购人新采购影像设备需接入 ZLPACS 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:提供在用 PACS 设备接口的日常运维服务。	2. ZLPACS 系统中提供 PACS 设备接口运维服务:提供在用 PACS 设备接口的日常运维服务。	无偏离
	▲(八)医保接口开发及调整服务要求	▲(八)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,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,对采购人已购买的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,对采购人已购买的医保接口进行调整和优化。	无偏离
	▲(九)数据抽查及上报服务要求	▲(九)数据抽查及上报服务	无偏离
	数据提取服务:因采购人二甲复审,或接受医保、审计、上级主管部门等检查,需对数据进行查询、统计时;根据采购人数据需求,进行相关数据的提取服务;	数据提取服务:因采购人二甲复审,或接受医保、审计、上级主管部门等检查,对数据进行查询、统计时;根据采购人数据需求,进行相关数据的提取服务;	无偏离
	(十)政策性接口服务要	(十)政策性接口服务	无偏离

序号	磋商文件技术要求	竞标响应	偏离说明
	<p>求</p> <p>1. 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>▲（十一）三方接口服务要求</p> <p>1. 对已经对接的三方软件接口提供接口运维服务；</p> <p>2. 采购人新采购的第三方软件系统需接入系统的，提供接口开发服务（不包含院外运营公司的系统集成）。</p> <p>二、数据库维保服务要求</p> <p>（一）专职人员负责制要求</p> <p>在服务期内，配备专职 DBA 远程服务，7×24 小时负责日常对接数据库相关问题的反馈、处理与跟踪。拟投入本项目的配置人员具有 ORACLE 专家认证资格。</p>	<p>1. 政策性接口开发服务：因国家政策，需要通过接口方式，直接或间接上报现有 ZLHIS 系统数据的；提供接口开发、数据提取、数据上报服务；</p> <p>2. 政策性工具服务：因国家政策，需要通过工具方式，直接或间接上报现有 ZLHIS 系统数据；提供数据提取、上报服务。</p> <p>▲（十一）三方接口服务</p> <p>1. 对已经对接的三方软件接口提供接口运维服务；</p> <p>2. 采购人新采购的第三方软件系统需接入 ZLHIS 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>二、数据库维保服务</p> <p>（一）专职人员负责制</p> <p>在服务期内，配备专职 DBA 远程服务，7×24 小时负责日常对接数据库相关问题的反馈、处理与跟踪。及时反馈处理结果，出具对应的报告。客户可以拨打热线电话进行数据库故障申告或者技术咨询；若是故障申告，客服中心将会在 10 分钟内启动故障处理流程；若是技术咨询，客服中心将把电话转接至数据库运维技术支持中心，相应的数据库技术专家会在线解答客户提出的技术问题。</p> <p>拟投入本项目的配置人员具有 ORACLE 专家认证资格。详见本文件中“6.2 拟投入本项目人员配备情况表”。</p> <p>联系方式：文仲彦</p>	<p>无偏离</p> <p>无偏离</p> <p>无偏离</p> <p>无偏离</p> <p>无偏离</p> <p>无偏离</p> <p>无偏离</p> <p>无偏离</p>

序号	磋商文件技术要求		竞标响应	偏离说明
			13018873968 胡宇军 1896182921。	
		(二)数据备份日常检查服务要求	(二)数据备份日常检查服务	无偏离
		在服务期内,因出于对数据备份安全及备份执行有效性检查考虑,需要对采购人在用数据库所有备份策略进行定期检查(如:DMP、RMAN 备份,归档日志,双机备份软件等)确保其备份工作的有效执行,为数据安全提供有力保障。	在服务期内,因出于对数据备份安全及备份执行有效性检查考虑,对采购人在用数据库所有备份策略进行定期检查(如:DMP、RMAN 备份,归档日志,双机备份软件等)确保其备份工作的有效执行,为数据安全提供有力保障。 服务对接人员:黄雪娟 19977222799。	无偏离
		(三)数据备份日常检查提醒服务要求	(三)数据备份日常检查提醒服务	无偏离
		在服务期内,因出于对采购人数据备份安全检查工作提醒的考虑,需要通过短信、电话、远程等方式定期提醒客户对数据备份的有效性进行检查,确保其能持续有效的运行。	在服务期内,因出于对采购人数据备份安全检查工作提醒的考虑,需要通过短信、电话、远程等方式定期提醒客户对数据备份的有效性进行检查,确保其能持续有效的运行。 服务对接人员:黄雪娟 19977222799。	无偏离
		(四)数据库安装服务要求	(四)数据库安装服务	无偏离
		服务期间内,远程帮助用户承建医院测试环境 Oracle 数据库环境的安装配置服务。包括 HIS 系统测试环境搭建部署、HIS 升级前测试环境的实施和数据同步恢复搭建服务。	服务期间内,远程帮助用户承建医院测试环境 Oracle 数据库环境的安装配置服务。包括 HIS 系统测试环境搭建部署、HIS 升级前测试环境的实施和数据同步恢复搭建服务。 包括 HIS 系统的 Data Guard 恢复(原来部署有 DG 容灾)。在用户有硬件资源的情况下,为用户部署基于业务系统数据同步的测试环境,用户业务系统的升级、接口测试工作,如果测试出现问题,随	无偏离

序号	磋商文件技术要求	竞标响应	偏离说明
		时可以基于时间点的还原,做到测试不影响正式业务的效果。	
	(五)辅助故障定位服务要求	(五)辅助故障定位服务	无偏离
	<p>在服务期内,当故障涉及多个系统层面及多家厂商时,DBA 运维工程师将从数据库层面协助用户进行故障定位,及时将故障根源告知用户,提高问题解决效率。</p>	<p>在服务期内,当故障涉及多个系统层面及多家厂商时,DBA 运维工程师将从数据库层面协助用户进行故障定位,及时将故障根源告知用户,提高问题解决效率。</p> <p>通过以下方式为用户提供辅助故障定位服务:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 采用数据库性能分析及故障诊断工具分析故障原因; ➢ 将故障原因及时告知用户,并提出相应的解决方案; ➢ 协助用户解决故障,并提交测试报告。 	无偏离
	(六)数据库组件修复要求	(六) 数据库组件修复	无偏离
	<p>在服务期内一些数据库内部对象和组件可能会因为各种原因导致失效,引起数据库一些内部操作出现问题,如常见的 DBMS 包失效导致 AWR 报告无法获取,数据泵备份报错等,我们在巡检中发现该问题,会对失效过程和组件进行修复,保证数据库组件和内部包功能有效,有用。</p>	<p>在服务期内一些数据库内部对象和组件可能会因为各种原因导致失效,引起数据库一些内部操作出现问题,如常见的 DBMS 包失效导致 AWR 报告无法获取,数据泵备份报错等,我们在巡检中发现该问题,会对失效过程和组件进行修复,保证数据库组件和内部包功能有效,有用。</p>	无偏离
	(七)数据灾难恢复服务要求	(七)数据灾难恢复服务	无偏离
	<p>在服务期内因客户的支撑环境出现故障,如:停电,误操作,导致的数据库损坏,无法启动或无法登录需要对应用数据库故障进行恢复处理,保证其恢复后,能正常使用。</p>	<p>在服务期内因客户的支撑环境出现故障,如:停电,误操作,导致的数据库损坏,无法启动或无法登录需要对应用数据库故障进行恢复处理,保证其恢复后,能正常使用。(不含勒索病毒恢复)</p>	无偏离

序号	磋商文件技术要求		竞标响应	偏离说明
			<p>数据库失效等严重故障,工程师在 12 小时内出发,对数据库实施紧急救援服务。利用备份数据,将数据库恢复到出问题前的状态。</p> <p>*数据库勒索病毒因相对复杂且变种较多,恢复可能需要第三方防病毒机构诊断解决,我们只能负责协助处理,不保证 100%恢复,所以请用户提前自行购买正版防病毒软件加强病毒防护。</p>	
	<p>(八)数据安全检测软件要求</p>		<p>(八)数据安全检测软件</p>	<p>无偏离</p>
	<p>在服务期内定时采集用户生产数据库负载、备份情况、告警日志等内容,将采集结果自动传回公司,如有异常,dba 将会第一时间收到异常邮件提醒。</p>		<p>在服务期内定时采集用户生产数据库负载、备份情况、告警日志等内容,将采集结果自动传回公司,如有异常,dba 将会第一时间收到异常邮件提醒。</p>	<p>无偏离</p>
	<p>(九)数据库巡检服务要求</p>		<p>(九)数据库巡检服务</p>	<p>无偏离</p>
	<p>在服务期内现场对于用户进行的例行巡检工作,出具符合规范的巡检报告。</p>		<p>在服务期内现场对于用户进行的例行巡检工作,出具符合规范的巡检报告。</p>	<p>无偏离</p>
	<p>(十)SQL 性能诊断和优化要求</p>		<p>(十)SQL 性能诊断和优化</p>	<p>无偏离</p>
	<p>在服务期内对数据库性能进行跟踪监控,信息采集保存。出现某个操作卡顿,业务突然变慢,SQL 执行效率低下的情况,根据现象在数据库层面进行分析诊断,定位问题可能出现的原因并进行必要的优化与调整</p>		<p>在服务期内对数据库性能进行跟踪监控,信息采集保存。出现某个操作卡顿,业务突然变慢,SQL 执行效率低下的情况,根据现象在数据库层面进行分析诊断,定位问题可能出现的原因并进行必要的优化与调整。</p>	<p>无偏离</p>
	<p>(十一)数据库规划服务要求</p>		<p>(十一)数据库规划服务</p>	<p>无偏离</p>
	<p>在服务期内,根据 HIS 信息系统的运行要求为采购人提供专业的数据库运行环境设计与规划数据库相关硬件、软件、安全容灾等服务。</p>		<p>在服务期内,根据 HIS 信息系统的运行为采购人提供专业的数据库运行环境设计与规划数据库相关硬件、软件、安全容灾等服务。</p>	<p>无偏离</p>

序号	磋商文件技术要求	竞标响应	偏离说明
	<p>(十二) Oracle 数据库故障问题分析及解决要求</p> <p>服务期内日常出现的非全局性的 Oracle 故障的处理和诊断,包括语句错误、单个 SQL 语句性能问题、Oracle Bug 诊断、日常性能分析等。</p>	<p>(十二) Oracle 数据库故障分析及解决</p> <p>服务期内日常出现的非全局性的 Oracle 故障的处理和诊断,包括语句错误、单个 SQL 语句性能问题、Oracle Bug 诊断、日常性能分析等。 如果诊断出来的 SQL 代码是第三方接口公司的程序代码,需要用户一起协调第三方公司程序员调整修改。</p>	无偏离
	<p>(十三) Oracle 数据库相关问题咨询要求</p> <p>接受采购人包括邮件、电话、即时消息工具等各种形式关于 Oracle 数据库各种技术问题的咨询。</p>	<p>(十三) Oracle 数据库相关问题咨询</p> <p>接受采购人包括邮件、电话、即时消息工具等各种形式关于 Oracle 数据库各种技术问题的咨询。 通过主动式服务,将数据库系统中的隐患、Oracle 原厂商最新发布的补丁及版本信息等内容及时通知用户,帮助客户制定安全、性能等方面的预防机制,使得整个服务过程良性循环,提高支持服务质量。</p>	无偏离
	<p>(十四) Oracle 数据库基本操作的培训要求</p> <p>根据采购人要求,可以提供各种学习资料和相关视频,逐步使采购人具备基本的维护能力,为采购人共同提高数据库管理能力。</p>	<p>(十四) Oracle 数据库基本操作的培训</p> <p>根据采购人,可以提供各种学习资料和相关视频,逐步使采购人具备基本的维护能力,为采购人共同提高数据库管理能力。 包括: SQL 基础培训、数据库基础知识、操作系统基础知识等。</p>	无偏离

 法定代表人或者委托代理人 (签字或者电子签名): 开敏

 供应商名称 (电子签章): 柳州中联科技有限责任公司

日期: 2026 年 02 月 14 日

6.1.5.8 售后服务质量保证体系

本项目部分产品生产厂家在广西设有技术服务中心，具有优质的技术服务队伍，技术人员 130 人以上，专职客服 93 人以上，能提供电话、网络远程服务，上门服务等售后服务。

我公司设立在广西柳州，有专职技术实施人员和售后服务人员，完全能胜任本项目日常技术维护工作。我公司“服务客户”和“创造价值”的理念得到了用户的广泛认可，能提供现场安装服务、现场维护服务等，以保证对用户的快速服务响应，提供优质的售后服务。本地化的服务和强大的软件功能得到了桂柳地区客户的大力支持，现是面向整个广西桂柳地区的技术支持中心，柳州中联始终坚持以用户至上为原则，至诚为用户提供高质量、高效率的技术支持和服务，为用户提供信息系统方案论证、软硬件设备选型配置、安装调试、故障排除、设备升级等一系列全面、持久的技术支持和服务！

我们的本地化售后服务机构能保证对用户服务需求的快速响应，具有优质的售后服务。相信以本公司的优质产品，加高效的服务，能给医院带来稳定、快速、无后顾之忧的双重保障。

我们将特别为本项目提供中联公司本地化服务与总部技术支持响应的服务模式，来保证项目实施和售后服务的质量和响应速度。

主要服务内容包括：

- **现场支持/业务分析服务**

现场支持作为单一接口，负责接收问题，记录处理和分发最终用户服务请求，分析问题原因，必要时协同二线支持团队共同分析，遵循已有的解决问题的方法快速处理和解决服务请求，并跟踪每个服务事件的过程，直到完全结束。

- **二线支持团队**

- 1) 为一线技术人员提供服务支持；
- 2) 分析并定位问题的原因；
- 3) 提供可能的解决方案和相应的系统修改所需资源；
- 4) 客户 IT 人员与该售后服务相关产品的培训，客户 IT 人员与该售后服务有关流程的管理；
- 5) 提供必要的及时管理流程优化和建议。

6.1.5.8.1 服务管理

(1) 故障级别定义

为了更好的维护好用户的网络系统，保证用户的各种应用能够平稳的运行。公司根据用户系统的出现问题的严重程度制定，制定了不同级别的用户系统维护服务标准，便于用户选择适合自己系统的服务以及合理的调度公司的人力资源。

根据用户系统出现问题的严重程度，制定如下四种故障级别：

故障级别	故障描述
SIS1	一整体系统瘫痪 一基于系统的用户核心业务应用出现严重问题
SIS2	一系统整体性能下降或不稳定，严重影响用户核心应用系统 一系统设备故障，导致影响部分用户的核心应用
SIS3	一系统性能下降，但对用户的主要应用系统目前影响不大 一系统非核心故障，对用户主要应用系统没有影响或影响不大 一依靠用户自身技术水平可以解决的简单问题
SIS4	一产品功能、安装或配置方面的信息查询或支援，对系统运作无影响

(2) 服务级别

公司将为客户提供 7×24 热线（18177215678）支持及远程维护服务，具体故障级别和对应的服务内容如下：

故障级别	服务级别
SIS1	对用户维护请求，在半小时内予以应答；如半小时内无法解决，公司将在 2 小时内派出工程人员以最快的速度前往故障现场，提供直接的技术支持，系统故障后 8 小时内恢复正常，同时报公司技术总监备案
SIS2	对用户维护请求，在 1 小时内予以应答；如 1 小时内无法解决，公司将在 24 小时内派工程人员前往故障现场，提供直接的技术支持，同时报公司技术总监备案
SIS3	对用户维护请求，在 2 小时内予以应答；如 2 小时内无法解决，公司将在 48 小时内派工程人员前往故障现场，提供直接的技术支持
SIS4	在 4 小时内予以应答，提供系统配置的更新服务及与其他系统互联的技术支持，定期查询系统的运行情况，预防故障发生，确保系统正常运行，针对用户的特殊要求，提出利于用户业务发展的建设性意见，提供每季度一次的巡检服务，提供相关系统升级及文档的更新

(3) 服务方式

服务方式	具体内容
客服热线	7 × 24 小时客服热线服务 服务经理对问题解决过程进行监督、跟踪。 所有用户的问题及解决结果均存档
远程技术支持	电话、微信、QQ 远端诊断
现场技术支持	当远程支持无效时，将派遣技术服务人员在第一时间到用户现场提供现场服务。 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 诊断并查明系统的错误或故障； ➢ 修正错误或故障，并将系统恢复至最佳状态； ➢ 提供最佳临时性解决方案； ➢ 向用户方提供修正或改进后的结果并说明修正或改进后的差异。
试运行期质量跟踪	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 系统上线投入试运行后，工程师将在现场随时了解用户系统运行状况，保障系统运行顺利； ➢ 工程部负责定期掌握系统在试运行期的状况，确保系统处于正常状态。
工程巡访	定期进行巡回维护，服务部组织技术人员对本项目每半年进行一次现场巡访。了解用户使用情况，及时为用户解决问题。

6.1.5.8.2 本地化服务能力证明

本项目我公司提供的“中联医院信息系统”为重庆中联信息产业有限责任公司生产研

发并授权我公司进行投标及销售、维护等。重庆中联信息产业有限责任公司在柳州设有本地化售后服务机构：柳州中联科技有限责任公司。

公司名称	柳州中联科技有限责任公司
公司地址	柳州市三中路 68 号文轩大厦 7 楼 邮编：545001
服务热线电话\传真	0772-2817332
24 小时技术服务电话	18177215678
桂柳地区服务电话	唐凯成 18978067050
来宾地区服务电话	黄雪娟 19977222799
柳州区卫服务电话	石文臣 13078051816
电子邮件	383121810@qq.com
柳州中联售后服务 QQ 群	33237206
柳州中联服务微信公众号	LZZLFWH
服务网址	https://www.lzzlsoft.com/zloa/#/login
中联总部网址	https://www.zlsoft.com/
服务质量投诉电话	13517721777

(1) 柳州中联营业执照副本复印件



7 对应采购需求的技术要求、商务要求提供的其他文件资料

7.1 保密承诺

保密承诺书

致：武宣县人民医院：

我公司作为项目名称：武宣县人民医院信息系统维保服务项目，项目编号：LBZC2026-C3-230004-YZLZ 的供应商，就参与本项目过程中的知识产权保护与安全保密事宜，郑重作出如下不可撤销的承诺，严格遵守并履行以下全部义务，接受采购人的监督与核查，若违反本承诺，愿意承担由此产生的全部法律责任、经济损失及相应违约责任。

一、 知识产权与保密义务承诺

我方承诺严格遵守国家及行业关于知识产权保护、安全保密的相关法律法规及管理规定，切实履行保密责任。我方将对本项目相关的全部技术文件，以及采购人提供的所有内部资料、技术文档、涉密信息及其他相关资料予以严格保密，绝不擅自泄露、篡改、传播。未经采购人书面明确许可，我方不得以任何形式（包括但不限于复制、转发、告知、展示等）向任何第三方透露本目标书、响应文件及本项目相关的任何内容。若采购人有明确要求，我方将无条件按照采购人指定的版本、要求，及时签订专项保密协议，并严格遵照协议约定执行，绝不推诿、拖延。

二、 资料保密管控措施承诺

我方将加强本项目资料的全流程保密管控，针对本项目全生命周期（从项目启动、资料生成、流转、使用、存储，至项目终止、资料销毁）涉及的所有形态资料及载体，包括但不限于纸质资料、声音资料、影像资料、图像资料、电子文档、存储设备等，建立健全全过程、可追溯的保密管控措施，明确管控责任人员，规范管控流程。我方将完整、准确记录所有相关资料从生成到销毁整个生命周期内的使用日志、流转记录、存储情况及销毁痕迹，确保每一份资料均可追溯、可核查。同时，我方将根据本项目实际实施情况、采购人要求及相关规定，及时对资料保密管理制度进行调整、完善，所有保密管理制度的建立、修订、补充及发布，均须提前报请采购人书面同意后，方可正式生效并执行，绝不擅自制定、修订或执行未经采购人同意的保密管理制度。

三、 违约责任

我方清楚知晓，若违反上述任何一项承诺，给采购人造成任何损失（包括但不限于经济损失、名誉损失、知识产权损失等）的，我方将承担全部赔偿责任；同时，采购人有权单方面终止与我方的相关合作，取消我方的项目参与资格，并追究我方的相关法律责任，由此产生的一切后果均由我方自行承担。

本承诺书自加盖我方公章之日起生效，有效期至本项目全部结束，且资料保密义务持续至采购人书面确认无需继续履行保密责任之日止。

法定代表人或者委托代理人（签字或者电子签名）：_____

供应商名称（电子签章）：柳州中联科技有限责任公司

日期：2026年02月14日



邓敏