

广西政府采购云平台合同编号：

## 田东县人民医院信息系统维保服务项目合同

采购项目编号：BSZC2026-C3-220073-ZAZX

采购计划编号：TDZC2026-C3-00531

采购人：田东县人民医院

成交供应商：南宁翱宇科技有限公司

2026年6月22日



采购计划号：TDZC2026-C3-00531 合同编号：\_\_\_\_\_

采购人（甲方）：田东县人民医院 供应商（乙方）：南宁翱宇科技有限公司

项目名称：田东县人民医院信息系统维保服务项目 项目编号：BSZC2026-C3-220073-ZAZX

签订地点：\_\_\_\_\_ 签订时间：\_\_\_\_\_

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	服务名称	服务内容	数量	单位	单价（元）	总价（元）
1	田东县人民医院信息系统维保服务项目	详见“服务需求偏离表”	1	项	1,620,000.00	1,620,000.00
合计金额：（大写）：人民币壹佰陆拾贰万元整 （¥1,620,000.00）						
服务期限：自合同签订之日起3年。						

2、磋商报价为完成采购人指定内容的整体全部价格，包括但不限于以下内容：

- （1）项目实施及服务人员的薪酬、社保、保险、税金及相关福利待遇等；
- （2）系统的技术服务、培训工作等所需的专用工具、标准附件、软件安装、调试、验收等完成上述项目内容所需的一切费用。
- （3）采购人不再支付成交金额以外的任何费用。

### 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

#### 甲方义务：

- 1、甲方指定专人负责管理重庆中联信息产业有限责任公司开发的院内信息系统。
- 2、甲方应建立相关的管理制度，以确保重庆中联信息产业有限责任公司开发的院内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。

项目名称：田东县人民医院信息系统维保服务项目

3、甲方系统管理员作为信息管理唯一接口人，各科室问题必须先向系统管理员反馈，先由系统管理员分析判断，如系统管理员不能处理，再由甲方系统管理员通过乙客服网向乙方登记反馈处理。

4、甲方提供相应管理人员负责协调重庆中联信息产业有限责任公司开发的院内信息系统运行工作，并协调各科室之间的配合工作。

5、甲方在使用重庆中联信息产业有限责任公司开发的院内信息系统过程中如发现 BUG 或出现异常，应及时通知乙方，并记录故障现象，便于乙方诊断，及时更正、完善。

6、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，同时在《用户回访表》上签字确认。

#### 乙方义务：

1、乙方按合同约定的服务项目和服务承诺为甲方提供技术服务。

2、乙方为甲方系统管理员提供问题反馈、交流、处理的平台。

3、根据问题处理流程，甲方系统管理员反馈的问题，乙方通过电话进行处理，如果电话不能有效处理则通过远程维护解决，如果甲方没有远程环境或远程方式不能处理，需根据问题紧急情况及时安排工程师 3 小时内到现场处理。

4、问题处理过程中，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。

5、问题处理完成后，乙方向甲方系统管理员提供问题处理方法。

6、乙方服务工程师完成甲方的上门维护任务后，要以文字方式将有关注意事项留给甲方，同时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，并在《用户回访表》上签字确认。

7、未经甲方许可，乙方不得向第三方泄露甲方业务数据或在公开场合、媒体引用甲方数据。

8、乙方承诺对合同所涉的技术享有合法的知识产权，不侵害第三方的权益。

#### 第四条 交付和验收

1、服务期限：自合同签订之日起 3 年，服务地点：田东县人民医院。

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、乙方完成服务后应及时书面通知甲方进行验收，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。

5、甲乙双方应按照《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。

6、甲方在初步验收或者最终验收过程中如发现乙方提供的服务成果不满足响应文件及本合同规定的，可暂缓向乙方付款，直到乙方及时完善并提交相应的服务成果且经甲方验收合格后，方可办理付款。

7、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 售后服务

### （一）知识库服务

要求乙方提供知识库：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；

要求乙方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。

### （二）基础维护服务

1、要求乙方提供咨询服务：

1) 提供对政策文件的解读、分析服务、评级建设咨询等；

2) 结合政策要求及甲方实际情况，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；

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：指导甲方安装 HIS 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）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）数据统计服务

- 1、报表新增：根据甲方需求，提供产品自定义报表的新增服务；
- 2、报表修改：根据甲方需求，提供产品自定义报表的修改服务。

#### （五）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：操作员对产品操作错误导致的故障。

#### （六）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，导致甲方 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，协助甲方处理相关数据问题；

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）检验设备接口服务

1、新增检验医疗设备接口服务：服务期内甲方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）；

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）影像设备接口服务

1、新增影像医疗设备接口服务：服务期内甲方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；

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）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，对甲方已购买的中联医保接口进行调整和优化。

#### （十）数据抽查及上报服务

1、数据提取服务：因甲方接受医保、审计、上级主管部门等检查，需对数据进行查询、统计时；根据甲方数据需求，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；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；提供数据提取、上报服务。

#### （十一）三方软件系统接口服务

1、系统接口开发：甲方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）；

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。

#### （十二）运维服务

1、需提供 5\*8 小时电话服务。

2、需在得到甲方允许的情况下，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、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 3 小时内到现场处理。

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，能让甲方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，需及时通知甲方，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。

### 第六条 付款方式

甲乙双方同意本合同金额的支付按以下第 2 项约定执行：

1、一次性支付：\_\_\_\_/\_\_\_\_；

2、分期支付

甲方按年度向乙方支付当年运维服务款，共计 3 年，甲方每次付款前乙方需先开具等额发票给甲方，每年付款金额如下：

（1）第一年度（合计支付合同总价 35%）

第一期：本合同签订生效之日起 30 个工作日内，支付合同总价的 17.5%；

第二期：第一年度服务满半年之日起 30 个工作日内，支付合同总价的 17.5%。

(2) 第二年度（合计支付合同总价 35%）

第一期：第二年度起始之日起 30 个工作日内，支付合同总价的 17.5%；

第二期：第二年度服务满半年之日起 30 个工作日内，支付合同总价的 17.5%。

(3) 第三年度（合计支付合同总价 30%）

第一期：第三年度起始之日起 30 个工作日内，支付合同总价的 15%；

第二期：第三年度服务期满且项目整体验收合格之日起 30 个工作日内，支付合同总价剩  
余 15%尾款(不计利息)。

## **第七条 履约保证金**

本项目不收取履约保证金。

## **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 保密条款**

1、甲乙双方都负有保守对方的单位机密或商业秘密的义务，保密范围包括但不限于技术情报、数据资料及其他公开后对对方造成影响或损失的秘密。

2、任何一方违反保密条款，给对方造成损失，应按对方的实际损失承担赔偿责任。

3、本条款不因合同的变更、解除和终止而失效。

## **第十一条 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。

## **第十二条 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。

## **第十三条 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。

## **第十四条 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。

## **第十五条 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。

**第十六条** 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)  田东县人民医院 2020年6月22日	乙方：(章)  南宁翱宇科技有限公司 2020年6月22日
单位地址： 广西南宁市田东县平马镇庆平路 194 号	单位地址： 广西南宁青秀区民族大道 192 号鑫隆国际商业中心 2 栋 920 房
法定代表人： 	法定代表人： 
委托代理人：  	委托代理人：
电话： 0776-5220406	电话： 18176244458
开户银行： 田东农村商业银行银兴支行	开户银行： 桂林银行股份有限公司南宁东葛路支行
账号： 6133012040000739	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:

广西众昂工程管理咨询有限公司受百色市右江灌区管理中心的委托,就田东县人民医院信息系统维保服务项目(项目编号:BSZC2026-C3-220073-ZAZX)采用竞争性磋商方式进行采购,按规定程序进行了谈判,经磋商小组评审,采购人确认,贵公司为本项目的成交供应商,成交项目内容:对田东县人民医院信息系统维保服务项目1项。成交金额:人民币壹佰陆拾贰万元整(¥1620000.00),服务期限:自合同签订之日起3年(具体时间以签订合同日期为准)。

请贵公司接此通知书后在二十五内与采购人签订合同,并按竞争性磋商文件的要求和报价文件的承诺履行合同。

特此通知

成交单位联系人:韦秀颖

联系电话:18074707472

采购人联系人:韦丽丹

联系电话:0776-5221970

采购单位:田东县人民医院

采购代理机构:广西众昂工程管理咨询有限公司

2026年6月10日

## 2、竞标报价表；

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：田东县人民医院信息系统维保服务项目（BSZC2026-C3-220073-ZAZX）

供应商名称	报价合计(总价, 元)	服务期限	备注(如果有)
南宁翱宇科技有限公司	1620000	自合同签订之日起3年(具体时间以签订合同日期为准)。	无

### 3、商务条款偏离表；

#### 3. 商务条款偏离表

##### 商务条款偏离表

采购项目编号： BSZC2026-C3-220073-ZAZX

采购项目名称： 田东县人民医院信息系统维保服务项目

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
一	<b>服务时间</b>	我司承诺提供的服务时间	无偏离
	自合同签订之日起3年（具体时间以签订合同日期为准）。	自合同签订之日起3年（具体时间以签订合同日期为准）。	无偏离
二	<b>服务地点</b>	我司承诺提供的服务地点	无偏离
	田东县，采购人指定地点。	田东县，采购人指定地点。	无偏离
三	<b>签订合同日期</b>	我司承诺提供的签订合同日期	无偏离
	自成交通知书发出之日起25日内。	自成交通知书发出之日起25日内。	无偏离
四	<b>付款方式</b>	我司承诺响应的付款方式	无偏离
	<b>分期支付</b> 采购人按年度向成交供应商支付当年运维服务款，共计3年，采购人每次付款前成交供应商需先开具等额发票给采购人，每年付款金额如下： （1）第一年度（合计支付合同总价35%） 第一期：本合同签订生效之日起30个工作日内，支付合同总价的17.5%； 第二期：第一年度服务满半年之日起30个工作日内，支付合同总价的17.5%。	<b>分期支付</b> 采购人按年度向我司支付当年运维服务款，共计3年，采购人每次付款前我司先开具等额发票给采购人，每年付款金额如下： （1）第一年度（合计支付合同总价35%） 第一期：本合同签订生效之日起30个工作日内，支付合同总价的17.5%； 第二期：第一年度服务满半年之日起30个工作日内，支付合同总价的17.5%。	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
	<p>(2) 第二年度（合计支付合同总价35%）</p> <p>第一期：第二年度起始之日起30个工作日内，支付合同总价的17.5%；</p> <p>第二期：第二年度服务满半年之日起30个工作日内，支付合同总价的17.5%。</p> <p>(3) 第三年度（合计支付合同总价30%）</p> <p>第一期：第三年度起始之日起30个工作日内，支付合同总价的15%；</p> <p>第二期：第三年度服务期满且项目整体验收合格之日起30个工作日内，支付合同总价剩余15%尾款（不计利息）。</p>	<p>(2) 第二年度（合计支付合同总价35%）</p> <p>第一期：第二年度起始之日起30个工作日内，支付合同总价的17.5%；</p> <p>第二期：第二年度服务满半年之日起30个工作日内，支付合同总价的17.5%。</p> <p>(3) 第三年度（合计支付合同总价30%）</p> <p>第一期：第三年度起始之日起30个工作日内，支付合同总价的15%；</p> <p>第二期：第三年度服务期满且项目整体验收合格之日起30个工作日内，支付合同总价剩余15%尾款（不计利息）。</p>	
五	<b>售后服务要求</b>	<b>我司承诺提供的售后服务</b>	无偏离
	(一) 需提供5*8小时电话服务。	(一) 提供7*24小时电话服务。	正偏离
	(二) 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。	(二) 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
	(三) 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3小时内到现场处理。	(三) 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3小时内到现场处理。	无偏离
	(四) 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	(四) 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我方的工程师随	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
	工程师随时交流系统故障问题及咨询。	时交流系统故障问题及咨询。	
	(五) 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。	(五) 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
	(六) 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。	(六) 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
	<b>运维服务保障</b>	<b>我司承诺提供的运维服务保障</b>	无偏离
	(一) 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;	(一) 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
六	(二) 本项目为采购人现有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。	(二) 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。	无偏离
	<b>报价要求</b>	<b>我司承诺提供的报价内容</b>	无偏离
七	磋商报价为完成采购人指定内容的整体全部价格, 包括但不限于以下内	磋商报价为完成采购人指定内容的整体全部价格, 包括但不限于以下	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
	容:	内容:	
	1. 项目实施及服务人员的薪酬、社保、保险、税金及相关福利待遇等;	1. 项目实施及服务人员的薪酬、社保、保险、税金及相关福利待遇等;	无偏离
	2. 系统的技术服务、培训工作等所需的专用工具、标准附件、软件安装、调试、验收等完成上述项目内容所需的一切费用。	2. 系统的技术服务、培训工作等所需的专用工具、标准附件、软件安装、调试、验收等完成上述项目内容所需的一切费用。	无偏离
	3. 采购人不再支付成交金额以外的任何费用。	3. 采购人不再支付成交金额以外的任何费用。	无偏离
八	其他要求及说明	我司承诺提供的其他要求及说明	无偏离
	1. 标▲项必须满足，否则竞标无效。	1. 标▲项我司均能满足，否则竞标无效。	无偏离
	2. 在采购活动中提供任何虚假材料，其成交无效，并报相关监管部门查处。	2. 在采购活动中提供任何虚假材料，我司成交无效，并可报相关监管部门查处。	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, 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货物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): 河南翻宇科技有限公司

日期: 2026年06月09日



#### 4、服务需求偏离表；

### 技术文件组成

#### 6. 服务需求偏离表

##### 竞标产品（服务）需求偏离表

采购项目编号：BSZC2026-C3-220073-ZAZX

采购项目名称：田东县人民医院信息系统维保服务项目

无分标（有分标时注明）

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	响 应 文 件 承 诺	数 量	服 务 参 数	
1	田 东 县 人 民 医 院 信 息 系 统 维 保 服 务 项 目	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：	田 东 县 人 民 医 院 信 息 系 统 维 保 服 务 项 目	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，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
			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；			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
			▲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。			▲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
	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 HIS 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 HIS 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
	<b>▲三、系统升级服务要求</b>		<b>▲三、我司提供系统升级服务</b>	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
		<b>四、数据统计服务要求</b>		<b>四、我司提供数据统计服务</b>	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
		<b>五、产品完善服务要求</b>		<b>五、我司提供产品完善服务</b>	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

	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。	离
	<b>六、医保接口服务要求</b>		<b>六、我司提供医保接口服务</b>	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
	<b>七、检验设备接口服务要求</b>		<b>七、我司提供检验设备接口服务</b>	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：		▲2、LIS 工具接口扩展服务：	无偏离

	提供 LIS 通用设备接口工具的接口扩展服务。		提供 LIS 通用设备接口工具的接口扩展服务。	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
	<b>八、影像设备接口服务要求</b>		<b>八、我司提供影像设备接口服务</b>	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 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
	<b>▲九、医保接口开发及调整服务要求</b>		<b>▲九、我司提供医保接口开发及调整服务</b>	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
	<b>▲十、数据抽查及上报服务要求</b>		<b>▲十、我司提供数据抽查及上报服务</b>	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，		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	无偏离

	进行相关数据的提取服务;		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; 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
	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）：南宁电子科技有限公司



日期：2026年05月09日

## 5、服务方案。

### 7. 项目方案

#### 1.1. 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。

#### (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

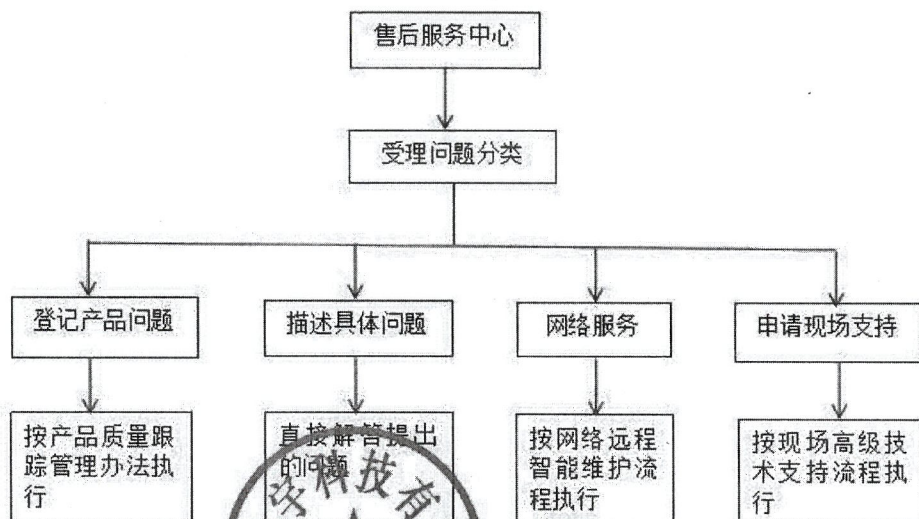
供应商名称（电子签章）



日期：2020年06月09日

## 1.2. 故障响应处理方案

### (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102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。

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。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营宝贵经验，能很好的完成项目的执行与监管。



