

崇左市妇幼保健院

医院信息系统运维服务合同

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） |
|-----------------------------------|----|------|----|----|-------|-------|
| 详见报价表 | | | | | | |
| 人民币合计金额（大写）： 柒拾玖万 元整（¥ 790000.00） | | | | | | |

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。如磋商文件对其另有规定的，从其规定。

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

- 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。
- 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、规格、计划、图纸、样品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：自合同签订之日起至一年，服务地点：崇左市妇幼保健院。
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，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。
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：甲方指定地点。

第六条 付款方式

1. 本合同签订后，甲方在收到乙方开具的等额有效发票后 30 日内，向乙方

支付合同总金额的 50%。

2. 本合同签订满 6 个月后, 甲方在收到乙方开具的等额有效发票后 30 日内, 向乙方支付合同总金额的另外 50%。(该金额为扣除本条第 1 款已付 50%后的剩余部分)

第七条 履约保证金

履约保证金金额: 每分标按中标金额的 0 %。

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 5%。

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延期款额 5%。

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法定代表人（负责人）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《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. 商务条款偏离表和技术需求偏离表；

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 本合同一式四份，具有同等法律效力，财政部门（政府采购监管

附件一. 成交通知书

中标(成交)通知书

广西普合医疗科技有限公司:

经评定, 编号为CZZC2026-C3-990080-HNHD采购文件中的崇左市妇幼保健院医院信息管理系统运维服务项目-分标1, 确定你公司中标(成交), 中标(成交)价格为790000元。

自此通知书发出之日起30天内, 与采购人签订政府采购合同。合同签订前, 需按本项目采购文件和你公司投标(响应)文件等约定拟定合同文本(合同格式见采购文件), 报我机构项目联系人确认。

采购人联系人: 梁宁耀

电话: 0771-7911250

代理机构联系人: 黄钊

电话: 0771-5020790

邮箱:



附件二. 竞标报价表

投标报价明细表

投标人全称  广西普合医疗科技有限公司


项目编号及名称 崇左市妇幼保健院医院信息化系统运维服务项目 (CZZC2026-C3-990080-JNHHD)

| 供应商名称 | 名称 | 服务时间 | 总价(总价, 元) | 备注(如果有) |
|--------------|----------------------|-------------|-----------|---------|
| 广西普合医疗科技有限公司 | 崇左市妇幼保健院采购医院信息系统运维服务 | 自合同签订之日起至一年 | 790000 | 无 |

附件三. 商务条款偏离表和技术需求偏离表

4.2. 技术需求偏离表

技术需求偏离表

| 序号 | 名称 | 磋商文件技术需求 | 竞标响应 | 偏离说明 | 备注 |
|----|----------------------|--|--|------|----|
| 1 | 崇左市妇幼保健院采购医院信息系统运维服务 | 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，需提供以下运维服务： |  <p>我公司承诺完全响应： 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，我公司提供以下运维服务：</p> | 无偏离 | 无 |
| | | <p>一、知识库服务要求</p> <p>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；</p> <p>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。</p> | <p>我公司承诺完全响应： 一、知识库服务</p> <p>1、提供知识库：为用户提 供知识库服务，作为交流、学 习平 台；</p> <p>2、▲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。</p> | 无偏离 | 无 |
| | | <p>二、基础维护要求</p> <p>1、要求提供咨询服务： 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、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；</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、客服网综合管理平台服务：</p> | <p>我公司承诺完全响应： 二、基础维护</p> <p>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、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；</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、客服网综合管理平台服务：</p> | 无偏离 | 无 |

| | | | |
|--|---|-----|---|
| <p>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；</p> <p>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。</p> | <p>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>2、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；</p> <p>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。</p> | | |
| <p>▲三、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；</p> <p>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。</p> | <p>我公司承诺完全响应： ▲三、系统升级服务</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；</p> <p>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。</p> | 无偏离 | 无 |
| <p>四、数据统计服务要求</p> <p>1、报表新增及修改：根据医院需求，提供产品自定义报表的新增及修改服务；</p> | <p>我公司承诺完全响应： 四、数据统计服务</p> <p>1、报表新增及修改：根据医院需求，提供产品自定义报表的新增及修改服务；</p> | 无偏离 | 无 |
| <p>五、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</p> | <p>我公司承诺完全响应： 五、产品完善服务</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</p> | 无偏离 | 无 |

| | | | | |
|--|--|---|-----|---|
| | <p>行处理；</p> <p>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。</p> | <p>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：操作人员对产品操作错误导致的故障。</p> | | |
| | <p>六、医保接口服务要求</p> <p>1、医保接口维护：对已经购买的中联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；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>5、对码咨询：提供医保对码问题的咨询服务。</p> | <p>我公司承诺完全响应：</p> <p>六、医保接口服务</p> <p>1、医保接口维护：对已经购买的中联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；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>5、对码咨询：提供医保对码问题的咨询服务。</p> | 无偏离 | 无 |
| | <p>七、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）；</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>我公司承诺完全响应：</p> <p>七、检验设备接口服务</p> <p>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）；</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> | 无偏离 | 无 |
| | <p>八、影像设备接口服务要求</p> <p>1、新增影像医疗设备接口服</p> | <p>我公司承诺完全响应：</p> <p>八、影像设备接口服务</p> | 无偏离 | 无 |

| | | | | |
|--|---|---|-----|---|
| | <p>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；</p> <p>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。</p> | <p>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；</p> <p>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。</p> | | |
| | <p>▲九、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,对医院已购买的中联医保接口进行调整和优化。</p> | <p>我公司承诺完全响应： ▲九、医保接口开发及调整服务</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,对医院已购买的中联医保接口进行调整和优化。</p> | 无偏离 | 无 |
| | <p>▲十、数据抽查及上报服务要求</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>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。</p> | <p>我公司承诺完全响应： ▲十、数据抽查及上报服务要求</p> <p>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,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;</p> <p>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;</p> <p>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。</p> | 无偏离 | 无 |
| | <p>▲十一、三方软件系统接口服务要求</p> <p>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</p> | <p>我公司承诺完全响应： ▲十一、三方软件系统接口服务要求</p> <p>1、系统接口开发：医院新采购</p> | 无偏离 | 无 |

| | 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。 | 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。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|--|-----|------|---|----------------------------|---|----------------------------|---|---------|---|--------|---|-----------|---|--------|---|---------|--|----|------|---|----------------------------|---|----------------------------|---|---------|---|--------|---|-----------|---|--------|---|---------|-----|---|
| 2 | 其他信息系统 | <p>服务涵盖的系统范围见下表:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>序号</th> <th>系统名称</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>深医 SmartAnes 手术麻醉信息系统 V1.0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>aECG-Net 心电及电生理网络系统软件 V3.0</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>临床诊疗知识库</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>个人身份证书</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>一体化排队叫号系统</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>等级评审系统</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>单病种质量监测</td> </tr> </tbody> </table> | 序号 | 系统名称 | 1 | 深医 SmartAnes 手术麻醉信息系统 V1.0 | 2 | aECG-Net 心电及电生理网络系统软件 V3.0 | 3 | 临床诊疗知识库 | 4 | 个人身份证书 | 5 | 一体化排队叫号系统 | 6 | 等级评审系统 | 7 | 单病种质量监测 | <p>我公司承诺完全响应:</p> <p>服务涵盖的系统范围见下表:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>序号</th> <th>系统名称</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>深医 SmartAnes 手术麻醉信息系统 V1.0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>aECG-Net 心电及电生理网络系统软件 V3.0</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>临床诊疗知识库</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>个人身份证书</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>一体化排队叫号系统</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>等级评审系统</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>单病种质量监测</td> </tr> </tbody> </table> | 序号 | 系统名称 | 1 | 深医 SmartAnes 手术麻醉信息系统 V1.0 | 2 | aECG-Net 心电及电生理网络系统软件 V3.0 | 3 | 临床诊疗知识库 | 4 | 个人身份证书 | 5 | 一体化排队叫号系统 | 6 | 等级评审系统 | 7 | 单病种质量监测 | 无偏离 | 无 |
| 序号 | 系统名称 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 深医 SmartAnes 手术麻醉信息系统 V1.0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | aECG-Net 心电及电生理网络系统软件 V3.0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 临床诊疗知识库 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | 个人身份证书 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | 一体化排队叫号系统 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | 等级评审系统 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | 单病种质量监测 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 序号 | 系统名称 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 深医 SmartAnes 手术麻醉信息系统 V1.0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | aECG-Net 心电及电生理网络系统软件 V3.0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 临床诊疗知识库 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | 个人身份证书 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | 一体化排队叫号系统 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | 等级评审系统 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | 单病种质量监测 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <p>维护服务需涵盖的内容</p> <p>(一) 巡检服务</p> <p>要求在服务期内提供不定期主动式电话回访、巡检服务, 针对现场服务满意度进行回访调查。</p> | <p>我公司承诺完全响应:</p> <p>维护服务需涵盖的内容</p> <p>(一) 巡检服务</p> <p>在服务期内提供不定期主动式电话回访、巡检服务, 针对现场服务满意度进行回访调查。</p> | 无偏离 | 无 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <p>(二) 产品运维服务</p> <p>1. 要求提供产品问题咨询服务, 提供上述产品使用方面问题的相关咨询服务。</p> <p>▲2. 要求提供产品安装指导服务(不包含操作系统、其他驱动程序等安装), 当医院客户端环境损坏或版本升级的情况</p> | <p>我公司承诺完全响应:</p> <p>(二) 产品运维服务</p> <p>1. 提供产品问题咨询服务, 提供上述产品使用方面问题的相关咨询服务。</p> <p>▲2. 提供产品安装指导服务(不包含操作系统、其他驱动程序等安装), 当医院客户端环境损坏</p> | 无偏离 | 无 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | |
|--|--|--|-----|---|
| | <p>下，协助医院安装客户端。</p> <p>3. 要求在维护期内供应商向采购人提供最新的产品操作手册。</p> <p>4. 要求提供系统应用使用指导，中标供应商需向采购人提供参数设置等基本维护，或者比较复杂的系统应用操作指导服务。</p> <p>5. 要求提供上述系统的自定义报表数据核对服务。</p> <p>6. 要求提供因采购人误操作导致的故障处理服务。</p> | <p>或版本升级的情况下，协助医院安装客户端。</p> <p>3. 在维护期内供应商向采购人提供最新的产品操作手册。</p> <p>4. 提供系统应用使用指导，中标供应商需向采购人提供参数设置等基本维护，或者比较复杂的系统应用操作指导服务。</p> <p>5. 提供上述系统的自定义报表数据核对服务。</p> <p>6. 提供因采购人误操作导致的故障处理服务。</p> | | |
| | <p>(三) 应用优化服务</p> <p>1. 要求提供系统产品自定义报表修改服务。</p> <p>2. 要求因产品缺陷或产品程序错误造成异常数据问题的处理服务。</p> | <p>我公司承诺完全响应：</p> <p>(三) 应用优化服务</p> <p>1. 提供系统产品自定义报表修改服务。</p> <p>2. 因产品缺陷或产品程序错误造成异常数据问题的处理服务。</p> | 无偏离 | 无 |
| | <p>▲(四) 技术备勤服务</p> <p>1、要求中标供应商能为用户提供客户服务通道问题登记、查询渠道；</p> <p>2. 要求提供日常问题处理服务；</p> <p>3. 要求提供节假日应急问题处理服务；</p> <p>4. 要求提供节假日备勤通报服务。</p> | <p>我公司承诺完全响应：</p> <p>▲(四) 技术备勤服务</p> <p>1、我公司能为用户提供客户服务通道问题登记、查询渠道；</p> <p>2. 提供日常问题处理服务；</p> <p>3. 提供节假日应急问题处理服务；</p> <p>4. 提供节假日备勤通报服务。</p> | 无偏离 | 无 |
| | <p>(五) 信息通报服务</p> <p>1. 要求提供处理情况通知服务，问题处理后及时向采购人通报处理情况；</p> <p>2. 要求提供售后服务常见问题知识库分享。</p> | <p>我公司承诺完全响应：</p> <p>(五) 信息通报服务</p> <p>1. 提供处理情况通知服务，问题处理后及时向采购人通报处理情况；</p> <p>2. 提供售后服务常见问题知识库分享。</p> | 无偏离 | 无 |
| | <p>(六) CA 数字认证系统运维服务</p> | <p>我公司承诺完全响应：</p> <p>(六) CA 数字认证系统运维服</p> | 无偏离 | 无 |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | <p>包含如下内容:</p> <p>1. 含≥494份及以上个人身份证书。</p> <p>(1) CA认证体系,证明个人身份,能与原来使用的证书进行互联互通;</p> <p>(2) 证书格式标准遵循 x. 509v3 标准;</p> <p>(3) 能支持在智能卡、USB Key、加密卡中存放证书;</p> <p>2. 提供维护期内时间源服务。</p> <p>3. 含≥21个USBkey。</p> <p>4. 含≥8个人电子印章。</p> <p>5. 此项目服务为原有CA项目的安全运维以及证书更新服务,要求供货商所提供的服务必须能够与原有项目实现无缝连接,如中标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。</p> | <p>务</p> <p>包含如下内容:</p> <p>1. 含 494 份及以上个人身份证书。</p> <p>(1) CA 认证体系,证明个人身份,能与原来使用的证书进行互联互通;</p> <p>(2) 证书格式标准遵循 x. 509v3 标准;</p> <p>(3) 能支持在智能卡、USB Key、加密卡中存放证书;</p> <p>2. 提供维护期内时间源服务。</p> <p>3. 含 21 个 USBkey。</p> <p>4. 含 8 个人电子印章。</p> <p>5. 此项目服务为原有 CA 项目的安全运维以及证书更新服务,我提供的服务保证能够与原有项目实现无缝连接,如我公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公司签订的合同,并追究我公司虚假应标所产生的法律责任。</p> | |
|--|---|--|--|

法定代表人(负责人)或者委托代理人(签字): 张萍

供应商(盖公章): 广西普合医疗科技有限公司

日期: 2026年6月8日



注: 1. 说明: 应对照磋商文件“第三章采购需求”中的技术需求逐条实质性响应, 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”。

附件四. 服务方案

5. 技术方案（技术方案应包含但不限于运维服务方案、应急响应方案、售后服务方案、培训方案



5.1. 运维服务方案

5.1.1. 服务内容

5.1.1.1. 知识库服务（知识库共享平台：<https://zsk.zlsoft.com/>）

5.1.1.1.1. 产品常见问题处理共享服务

5.1.1.1.1.1. 常见问题收集

对崇左市妇幼保健院内重庆中联信息产业有限责任公司开发的信息系统在使用过程中出现的常见问题进行全面收集。通过多种渠道，如用户反馈、日常巡检、系统日志分析等，确保收集到的问题具有全面性和代表性。建立专门的问题收集渠道，鼓励用户积极反馈问题，及时记录和整理用户遇到的问题，为后续的问题处理和分析提供有力支持。

5.1.1.1.1.2. 问题处理分析

针对收集到的常见问题，组织专业技术团队进行深入分析，找出问题的根源和解决方法。运用专业的技术手段和丰富的经验，制定出科学有效的处理方案。以下是对问题处理分析的详细说明：

| 问题类型 | 问题描述 | 问题根源 | 处理方法 |
|------|---------------|---------------|----------------|
| 系统报错 | 系统运行过程中出现错误提示 | 软件漏洞、配置错误 | 更新软件补丁、调整配置参数 |
| 数据异常 | 数据显示不正确或丢失 | 数据库故障、数据传输问题 | 修复数据库、检查数据传输线路 |
| 性能问题 | 系统响应缓慢、卡顿 | 硬件资源不足、软件优化问题 | 升级硬件、优化软件代码 |

5.1.1.1.1.3. 处理方法共享

分析总结得出的常见问题处理方法共享至知识库平台。方便崇左市妇幼保健院的相关人员随时查阅和学习，提高问题解决的效率和质量。为了确保知识库平台的可用性和易用性，我公司会对处理方法进行分类整理，建立清晰的索引和目录，方便用户快速查找所需的处理方法。定期对知识库平台进行更新和维护，确保处理方法的准确性和有效性。

5.1.1.1.1.4. 持续更新维护

对知识库平台进行持续更新和维护，随着系统的不断升级和使用过程中出现的新问题，及时将新的处理方法添加到知识库中，确保知识库的时效性和实用性。具体措施如下：

- 1) 建立问题反馈机制，及时收集用户遇到的新问题和处理方法。
- 2) 定期对知识库平台进行检查和维护，确保处理方法的准确性和有效性。
- 3) 根据系统升级和业务需求的变化，及时更新知识库中的处理方法。

5.1.1.2. 基础维护服务

5.1.1.2.1. 政策文件解读分析咨询

5.1.1.2.1.1. 政策解读要点

5.1.1.2.1.1.1. 解读关键政策

本公司将聚焦与医院信息系统运维紧密相关的政策文件，展开深入且细致的解读工作。通过全面梳理政策内容，精准定位其中的关键要点和核心要求。从政策的制定背景、目标出发，剖析其对医院信息系统运维的具体指向和规范。确保医院能够清晰、准确地理解政策内涵，严格遵循政策规定开展信息系统运维工作。这不仅有助于医院避免因政策理解偏差而产生的违规风险，还能使医院在政策框架内优化信息系统运维流程，提升运维效率和质量，更好地满足医院业务发展和患者服务的需求。

5.1.1.2.1.1.2. 分析政策影响

深入分析政策对医院信息系统运维的具体影响，全面评估政策实施可能带来的机遇和挑战。从机遇方面来看，政策可能推动医院信息系统的升级和创新，促进新技术的应用，提升医院的信息化水平和服务质量。政策也可能带来资金支持和政策优惠，为医院信息系统运维提供更好的发展环境。然而，政策也可能带来一些挑战，如增加运维成本、提高技术要求等。针对这些情况，本公司将为医院提供切实可行的应对策略和建议，帮助医院充分利用政策机遇，有效应对挑战，确保医院信息系统运维工作的顺利进行。

5.1.1.2.2. 医院信息化评估

5.1.1.2.2.1. 现状评估分析

结合政策要求和医院实际情况，对医院信息化建设的现状进行全面、深入的评估。从系统功能、数据安全、网络架构等多个方面入手，采用科学的评估方法和工具，对医院信息系统进行细致的检查和分析。通过评估，找出医院信息化建设中存在的问题和不足，如系统功能不完善、数据安全存在隐患、网络架构不合理等。分析这些问题产生的原因，为后续的信息化建设提供依据。通过对医院信息化现状的准确评估，能够为医院制定合理的信息化建设目标和规划提供有力支持。

5.1.1.2.2.2. 目标规划建议

根据评估结果，为医院制定合理的信息化建设目标和规划。明确医院信息化建设的发展方向和重点任务，确保医院信息化建设与政策要求相契合。在制定目标和规划时，充分考虑医院的实际情况和发展需求，结合政策导向和行业发展趋势，制定具有前瞻性和可操作性的方案。为医院提供详细的实施步骤和时间安排，确保目标和规划能够顺利实现。通过合理的目标规划，帮助医院提升信息化水平，提高医疗服务质量和效率。

5.1.1.2.3. 即时通讯用户群服务（QQ群（12564444））

5.1.1.2.3.1. 专业技术解答

5.1.1.2.3.1.1. 日常问题解答

即时通讯用户群里，我公司每日安排专业技术工程师，为医院人员解答产品功能、操作流程、参数设置等相关问题。这些专业技术工程师均具备扎实的专业知识和丰富的实践经验，能凭借专业能力准确、及时地回应医院人员在使用系统过程中遇到的技术难题。通过这种方式，可确保医院信息系统稳定、正常地运行，为医院的日常工作提供有力的技术支持。

5.1.1.2.3.1.2. 疑难问题处理

针对一些复杂、疑难的技术问题，专业技术工程师会深入分析和研究问题本质，结合医院的实际情况，制定出针对性的解决方案。在处理过程中，详细记录每一个步骤和关键信息，确保问题得到彻底解决。会将处理过程和结果及时反馈给医院人员，以便他们能够更好地理解和掌握相关技术知识，提升医院人员自身的技术能力。

5.1.1.2.3.2. 问题交流平台

5.1.1.2.3.2.1. 信息共享交流

即时通讯用户群作为信息共享交流平台，为医院人员提供了一个便捷的沟通渠道。医院人员可在群里分享系统使用经验、遇到的问题及解决方案等。这种交流方式能够促进医院人员之间的相互学习和合作，提高系统的使用效率。以下是信息共享交流的一些方面：

| 交流内容 | 交流方式 | 交流效果 |
|--------|-----------|---------|
| 系统使用经验 | 文字分享、案例讲解 | 提升操作熟练度 |
| 遇到的问题 | 直接描述、截图说明 | 快速定位问题 |
| 解决方案 | 步骤说明、视频演示 | 高效解决问题 |

5.1.1.2.3.2.2. 问题反馈处理

医院人员可以在即时通讯用户群里及时反馈系统运行过程中出现的问题，专业技术人员会及时关注并进行处理。专业技术人员会对问题进行分类整理，详细记录问题的表现、出现频率、影响范围等信息，通过对这些问题的分析和总结，能够更好地发现系统存在的潜在问题，为优化系统性能提供依据。

5.1.1.2.3.3. 操作指导

5.1.1.2.3.3.1. 常规操作指导

针对医院人员在日常使用系统过程中的常规操作，专业技术人员会在即时通讯用户群中提供详细的操作指导。涵盖系统登录、功能模块使用、数据录入等多个方面，通过文字说明、图文示例等方式，确保医院人员能够熟练掌握系统的基本操作，提高工作效率和准确性。

5.1.1.2.3.3.2. 复杂操作指导

对于复杂特殊的应用操作，专业技术人员会通过即时通讯用户群，采用图文并茂、视频演示等方式，为医院人员提供详细的操作指导。例如，在进行一些涉及系统配置、数据处理等复杂操作时，专业技术人员会逐步讲解操作步骤和注意事项。以下是复杂操作指导的一些内容：

| 操作类型 | 指导方式 | 操作效果 |
|------|-----------|--------|
| 系统配置 | 图文说明、视频演示 | 准确完成配置 |
| 数据处理 | 步骤讲解、案例分析 | 高效处理数据 |

5.1.1.2.3.4. 参数设置咨询

5.1.1.2.3.4.1. 参数设置解答

医院人员在系统参数设置时，可能会遇到各种问题。专业技术人员会在即时通讯用户群中为他们提供参数设置的相关咨询服务。解答他们关于参数含义、设置方法等方面的疑问，确保医院人员能够正确设置系统参数。具体服务内容如下：

1) 详细解释参数的含义和作用，帮助医院人员理解参数与系统功能之间的关系。

2) 提供参数设置的具体步骤和方法，指导医院人员进行正确的操作。

3) 针对不同的业务需求和系统环境，给出合理的参数设置建议。

5.1.1.2.3.4.2. 参数优化建议

根据医院的实际业务需求和系统运行情况，专业技术人员会在即时通讯用户群中为医院人员提供参数优化建议。通过对系统性能指标的分析和评估，结合医院的业务流程和数据特点，帮助医院人员合理设置参数，提高系统的运行效率和性能，使系统能够更好地满足医院的实际需求。

5.1.1.2.4. 客服网综合管理平台（可以登陆客服网 <https://zlcnkx.otros365.cn/login>）

5.1.1.2.4.1. 问题登记管理

5.1.1.2.4.1.1. 规范问题登记

为保证问题信息精准完整，本项目对问题登记流程进行严格规范。当崇左市妇幼保健院工作人员在使用信息系统过程中遇到问题时，通过专门的问题登记管理平台进行操作。该平台要求登记内容涵盖问题详细描述、发生时间、涉及系统模块等关键信息。详细的问题描述可使技术人员准确把握问题本质，精确到具体时刻的发生时间有助于排查问题根源，明确的系统模块信息则能让技术人员快速定位问题所在。如此规范登记，便于后续对问题进行分类、分析和处理，有效提高问题解决的效率和准确性。

5.1.1.2.4.1.2. 确保信息完整

实现问题的有效解决，登记的问题信息务必完整。问题描述应清晰明确，精准反映问题的本质和现象，避免模糊不清的表述，让技术人员能迅速理解问题核心。发生时间需精确到具体时刻，这有助于结合系统日志等信息，深入排查问题根源。涉及的系统模块信息要详细，包括系统名称、功能模块等，以便技术人员

快速定位问题位置。完整的问题信息能为问题处理提供有力依据，提高处理的针对性和有效性，确保系统稳定运行。

5.1.1.2.4.2. 处理流程优化

5.1.1.2.4.2.1. 明确处理步骤

提高问题处理效率，本项目将明确问题处理的具体步骤。首先，对登记的问题进行初步评估，依据问题的严重程度和紧急程度进行分类。对于严重影响系统正常运行的紧急问题，优先安排技术人员处理。然后，根据问题的类型和性质，分配给相应专业的技术人员。在处理过程中，技术人员需及时记录处理进度和结果，便于跟踪和复查。最后，对处理完成的问题进行审核和验证，通过系统测试、用户反馈等方式，确保问题得到彻底解决，保障系统稳定运行。

5.1.1.2.4.2.2. 缩短处理周期

通过优化处理流程，本项目将尽量缩短问题处理周期。合理安排技术人员的工作任务，根据技术人员的专业技能和工作负荷进行科学分配，避免因任务分配不合理导致的处理延迟。同时，建立快速响应机制，对于紧急问题能够及时调配资源进行处理，确保系统的正常运行。加强技术人员之间的沟通和协作，通过定期的技术交流和问题讨论，提高问题处理的协同效率，减少处理时间。

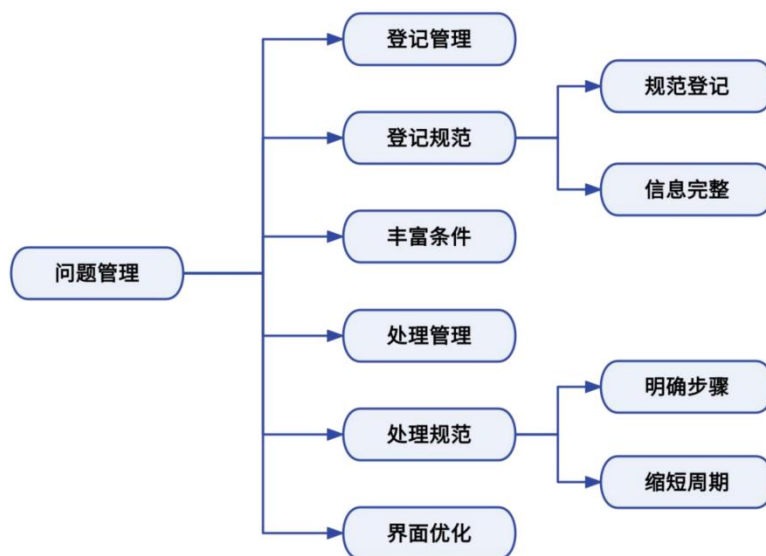
5.1.1.2.4.3. 查询功能完善

5.1.1.2.4.3.1. 丰富查询条件

为方便崇左市妇幼保健院工作人员查询问题处理情况，本项目将丰富查询条件。除了常见的问题编号、问题描述、处理状态等查询条件外，还将增加问题发生时间范围、涉及系统模块等查询条件。通过增加时间范围条件，用户可以快速筛选出特定时间段内的问题；详细的系统模块信息能让用户更精准地查询到所需的问题信息。这样的设置可以满足不同用户的查询需求，提高查询效率，为医院工作人员提供更便捷的服务。

5.1.1.2.4.3.2. 优化查询界面

本项目将对查询界面进行优化，使其更加简洁、直观。采用清晰的布局和易于操作的交互方式，让用户能够快速找到查询入口和操作按钮。界面设计遵循简洁原则，避免过多的复杂元素干扰用户操作。提供查询结果的排序和筛选功能，用户可以根据问题编号、发生时间、处理状态等进行排序，也可以根据特定条件进行筛选，方便用户对查询结果进行整理和分析，提高查询体验。



5.1.2.运维服务方式及响应时间

1. **广西客服网综合管理平台支持服务**甲方在 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，乙方有专业技术工程师负责对接。甲方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**乙方提供售后服务咨询热线（0771-3196992），并配备有专业服务工程师负责解答。

响应时间：5*8 小时（星期一至星期五 9:00—18:00）

3. **备勤专线支持服务**考虑到甲方业务的特殊性，甲方在节假日、下班时间可拨打乙方备勤专线（18934723930），乙方有值班服务工程师提供技术服务。

响应时间：7*24 小时

4. **网络远程服务**对建立了远程维护环境的用户，乙方的服务工程师可以通过远程方式对甲方出现的故障进行诊断、分析、解决。为确保系统的安全，乙方仅在甲方明确知晓并得到甲方允许的情况下访问甲方的系统。**响应时间：**7*24 小时。

5. **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，乙方在接到故障信息后根据问题紧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，甲方业务不能开展，乙方立即响应，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，乙方服务工程师最迟 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，乙方服务工程师最迟 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，乙方服务工程师最迟七个工作日内出发或与甲方协商确定时间。

6. QQ群交流平台服务乙方开通信息系统的QQ群（12564444）为甲方提供即时交流平台，乙方通过QQ群为甲方发布通告、提醒等服务。

7 客服网服务

可以登陆客服网 <https://zlnkx.otros365.cn/login> 登记医院需要解决的问题，并且可以查询到已经登记的问题受理情况，如受理工程师、受理时间、完成时间，问题处理方法等。

8 服务投诉电话

对公司售后服务有何意见和建议，可拨打投诉电话：0771-3196991。

5.3. 售后服务方案

5.3.1. 售后服务响应时效承诺

5.3.1.1. 7*24 小时电话服务 (18934723930)

5.3.1.1.1. 电话服务时间

(一) 备勤专线支持服务考虑到甲方业务的特殊性，甲方在节假日、下班时间可拨打乙方备勤专线（18934723930），乙方有值班服务工程师提供技术服务。

(二) 热线支持服务 乙方提供售后服务咨询热线（0771-3196992），并配备有专业服务工程师负责解答。

响应时间：5*8 小时（星期一至星期五 9:00—18:00）

5.3.1.1.2. 服务响应标准

电话服务过程中，以专业、热情、高效的态度响应医院的咨询和问题。对于简单问题，当场给予明确的解决方案。比如医院咨询系统操作流程等简单问题，工程师会立即清晰地告知操作步骤。对于复杂问题，详细记录问题信息，并在规定时间内给予回复。例如遇到系统故障等复杂问题，工程师会详细记录故障现象、出现时间等信息，然后组织技术团队进行分析，在 24 小时内给予初步回复，并在 48 小时内提供解决方案，确保问题得到妥善解决，保障医院信息系统的稳定运行。

5.3.1.1.3. 问题受理渠道

设立专门的电话服务热线，方便医院进行咨询和问题反馈。同时，具备完善的问题受理流程，通过网络登记体现受理工程师、受理时间、完成时间及处理方法，用于备案查询。当医院拨打服务热线后，有专业的客服人员接听电话，记录问题信息并及时分配给相应的工程师。工程师接到任务后，在第一时间与医院沟通，了解问题详情。在处理问题过程中，实时更新问题处理进度，并将最终的处

理方法和结果记录在网络平台上。这样不仅可以保证问题得到及时有效的处理，还方便后续的查询和统计分析，为提升服务质量提供有力支持。

5.3.1.1.4. 紧急情况处理

对于电话中确认的紧急情况，立即根据问题紧急程度及时安排工程师到现场处理，确保在最短时间内解决问题，保障医院信息系统的正常运行。具体的紧急情况处理措施如下：

- 1) 当接到医院电话反馈信息系统出现严重故障，影响医院正常业务开展时，立即启动应急响应机制，在 30 分钟内安排距离医院最近的工程师携带必要的工具和设备前往现场。
- 2) 工程师到达现场后，迅速对故障进行诊断和排查，制定解决方案并及时实施。
- 3) 在处理过程中，保持与医院相关人员的沟通，及时反馈处理进度。
- 4) 问题解决后，对故障原因进行深入分析，总结经验教训，避免类似问题再次发生。

5.3.1.2. 网络远程服务

5.3.1.2.1. 远程诊断流程

5.3.1.2.1.1. 初步沟通确认

得到崇左市妇幼保健院允许后开展网络远程服务。首先与医院相关人员进行初步沟通，详细了解故障的基本情况。涵盖故障出现的准确时间，精确到小时甚至分钟，以便分析故障发生的规律和可能的触发因素；了解故障呈现的具体现象，如系统报错信息、界面异常显示、功能无法正常使用等；明确故障的影响范围，包括受影响的系统模块、涉及的业务流程以及受影响的用户群体等信息。通过全面收集这些信息，为后续的远程诊断和故障排查奠定基础。

| | |
|--------|----------|
| 沟通内容 | 详细信息 |
| 故障出现时间 | 精确到小时和分钟 |

| | |
|------|--------------------|
| 故障现象 | 系统报错信息、界面异常、功能异常等 |
| 影响范围 | 受影响的系统模块、业务流程、用户群体 |

5.3.1.2.1.2. 远程系统检测

利用远程工具对医院信息系统进行全面检测。仔细查看系统的运行状态，包括服务器的负载情况、网络连接的稳定性、各个服务进程的运行状况等。深入研究系统的日志记录，分析其中的关键信息，如错误日志、访问日志等，以确定故障的具体位置和可能原因。通过对系统的全面检测，能够准确把握系统的运行情况，为后续的故障分析和解决提供有力支持。

5.3.1.2.2. 故障分析方案

5.3.1.2.2.1. 数据收集整合

对远程诊断过程中获取的数据进行全面收集和整合。收集的范围包括系统日志，详细记录了系统运行过程中的各种事件和操作；错误代码，能够直接反映出系统出现的问题；设备状态，如服务器的硬件状态、网络设备的连接状态等信息。通过对这些数据的整合，为故障分析提供全面、准确的数据支持，确保故障分析的准确性和可靠性。

5.3.1.2.2.2. 原因深度剖析

组织专业技术人员对收集到的数据进行深入分析。结合系统的特点和运行情况，运用专业的知识和经验，确定故障产生的根本原因。可能的原因包括产品缺陷，如软件设计存在漏洞或硬件质量问题；程序错误，如代码逻辑错误或配置不当；操作失误，如用户误操作导致系统出现异常。通过对故障原因的深度剖析，能够制定出针对性的解决方案，有效解决系统故障。

- 1) 产品缺陷：软件设计存在漏洞或硬件质量问题。
- 2) 程序错误：代码逻辑错误或配置不当。
- 3) 操作失误：用户误操作导致系统出现异常。

5.3.1.3. 软件故障现场处理

5.3.1.3.1. 工程师派遣标准

当电话、远程服务手段无法解决医院信息系统故障时，我公司会依据问题的紧急情况迅速安排工程师前往现场处理。所派遣的工程师均具备丰富的医院信息系统运维经验，拥有能胜任本项目日常技术维护工作的能力。他们熟悉各类信息系统的架构与运行原理，无论是重庆中联信息产业有限责任公司开发的信息系统，还是深医 SmartAnes 手术麻醉信息系统 V1.0 等其他信息系统的运维问题，都能有效应对。在派遣时，综合考虑工程师的专业技能、工作地点与医院的距离等因素，确保以最快速度到达现场解决问题。

5.3.1.3.2. 故障分级响应

一级问题：系统灾难故障——全院系统瘫痪，甲方业务不能开展，乙方立即响应，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，乙方服务工程师最迟 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，乙方服务工程师最迟 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，乙方服务工程师最迟七个工作日内出发或与甲方协商确定时间。

5.3.1.3.3. 现场处理流程

工程师到达现场后，第一步会对故障进行全面、详细的检查和诊断，运用专业的技术手段和工具，从系统软件、硬件设备、网络连接等多个方面入手，确定故障产生的根本原因。接着，根据故障的具体情况制定针对性的处理方案，该方案会充分考虑系统的安全性、稳定性以及对医院业务的影响。在处理过程中，严

格遵循相关技术规范和操作流程，确保每一个步骤都准确无误。处理完成后，对系统进行全面测试，涵盖功能测试、性能测试、数据准确性测试等，只有当系统各项指标均恢复正常运行，才视为故障处理完毕。

5.3.1.3.4. 问题解决时效

对于现场故障，我公司会尽最大努力在最短时间内解决。具体如下：

1) 对于紧急故障，如影响医院核心业务的系统瘫痪、医保结算无法正常进行等，争取在 1 小时内到达现场，并在 2 小时内排除故障，恢复系统正常运行。

2) 对于一般故障，如部分功能使用异常、报表数据显示错误等，在 4 小时内到达现场，并在 8 小时内完成处理。

通过严格的时效控制，最大程度减少对医院信息系统正常运行的影响，保障医院医疗业务的顺利开展。

5.3.1.3.5. 处理结果反馈

故障处理完成后，及时向采购人通报处理情况。通报内容包括故障产生的原因、采用的处理方法以及最终的处理结果。整个处理过程和结果通过网络登记，详细记录受理工程师、受理时间、完成时间及具体的处理方法，形成完整的备案资料，便于采购人随时查询和监督。这样的反馈机制不仅能让采购人及时了解故障处理情况，也有助于我公司对运维服务进行总结和改进，不断提高服务质量。

5.3.1.4. 网络交流平台

5.3.1.4.1. QQ 群交流平台服务

我公司开通信息系统管理员 QQ 群（12564444）为医院提供即时交流平台，我公司通过 QQ 群为甲方发布通告、提醒等服务。

5.3.1.4.2. 客服网服务

医院可以登陆客服网 <https://zlnkx.otros365.cn/login> 登记医院需要解决的问题，并且可以查询到已经登记的问题受理情况，如受理工程师、受理时间、完成时间，问题处理方法等。

5.3.1.4.3. 广西客服网综合管理平台支持服务（广西客服网综合管理平台地址 <https://gsp.dian-tong.cn/f/website/login>。）

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，我公司有专业技术人员负责对接。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。

5.3.2. 售后服务管理流程

5.3.2.1. 问题受理流程

5.3.2.1.1. 网络登记规范

具备完善的问题受理流程，通过网络登记全面体现受理工程师、受理时间、完成时间及处理方法，以便进行备案查询。问题登记管理平台可用于日常问题反馈、处理、查询，涵盖重庆中联信息产业有限责任公司开发的院内信息系统以及其他多个信息系统的相关问题。对于重庆中联系统的知识库服务、基础维护服务、系统升级服务等方面的问题，还有其他信息系统如深医 SmartAnes 手术麻醉信息系统、aECG-Net 心电及电生理网络系统软件等的运维问题，都能通过该平台准确记录。这样确保了信息的准确记录和可追溯性，为后续的问题处理和服务优化提供有力支持。

5.3.2.1.2. 工程师分配机制

根据问题的类型、紧急程度和技术难度，我公司会合理分配工程师进行处理。对于重庆中联信息产业有限责任公司开发的院内信息系统，若遇到知识库服务、系统升级服务等方面电话、远程无法解决的故障，根据问题紧急情况及时安排工程师到现场处理。对于其他信息系统，如深医 SmartAnes 手术麻醉信息系统、aECG-Net 心电及电生理网络系统软件等出现的问题，也会遵循同样的原则。安排专业技术人员每天在即时通讯交流学习用户群解答问题，针对重庆中联系统的