

采购合同

项目名称：贵港市第二人民医院医院软件系统维保和接口
开发服务项目

项目编号：GGZC2026-D3-030053-GXHS

签订合同地点：贵港市第二人民医院

签订合同时间：2026 年 8 月 21 日

合同主要条款

采购计划号：_____ 合同编号：_____

采购人（甲方）： 贵港市第二人民医院 供应商（乙方）： 广西宝信迪科技有限公司

项目名称： 贵港市第二人民医院医院软件系统维保和接口开发服务项目

项目编号： GGZC2026-D3-030053-GXHS

签订地点： 贵港市第二人民医院 签订时间： 2026.8.21

贵港市第二人民医院（以下简称：甲方）通过组织的单一来源采购方式采购活动，经采购小组评定，广西宝信迪科技有限公司（以下简称：乙方）为本项目成交供应商，现按照采购文件确定的事项签订本合同。根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经甲方和乙方协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

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	贵港市第二人民医院医院软件系统维保和接口开发服务项目	▲第一部分 软件系统维保服务 一、维保范围 乙方负责对采购人现有在用的医院信息系统（含 HIS、LIS、PACS、EMR 等全部已上线软件模块，具体系统清单以附件《维保系统清单》为准）提供日常运维、功能完善、迭代版本优化升级及故障处理等服务。服务期内，因医院业务发展、管理流程调整或国家政策变化等原因需要对现有软件功能进行新增、修订或优化的（仅限轻量化、局部性的功能调整；系统底层逻辑改写、全系统大版本迭代升级、电子病历评级专项建设、互联互通建设，国考指标系	1	项	647000.00	647000.00

	统性改造、数据库架构改造等全局性、大型能力提升类改造工作不在本维保服务包干范围内),均包含在本次服务范围内,乙方不另行收费,不以任何理由拒绝功能优化需求。 二、服务内容 (一)日常运维:保障各子系统正常运行,处理系统使用过程中出现的各类故障、报错、数据异常等问题。 (二)功能优化与完善:根据医院业务发展及管理需要,对现有信息系统各模块功能进行优化、完善和修订-。 (三)政策性适配:因国家、省、市卫健部门、医保部门、疾控部门等上级管理部门政策调整,需要对现有系统进行相应修改的,乙方无条件配合完成。 (四)数据共享与互通:完善、维护并保障各子系统间的数据共享及互通。 (五)报表服务:提供常用报表核对与纠错服务,包括原有院内统计报表的格式与内容修改,以及新增院内统计报表的制作。 (六)数据库优化:定期对医院信息系统数据库进行优化和维护,提高系统运行效率。 (七)数据提取与上报:配合医院及时提供上级部门要求的相关数据及报表-。 (八)巡检服务:提供系统季度巡检服务,每季度安排工程师到现场进行全面巡查,输出巡检报告并由信息科签字备案。节假				
--	---	--	--	--	--

	日安排值班人员提供正常运维服务。 （九）问题跟踪与反馈：每周在客服沟通群提供线上问题反馈确认单，详实记录采购人反馈的所有问题及需求处理完成情况；未完成的问题及需求提供预计完成时间，并在后续确认单中持续跟踪记录。 （十）版本升级：服务期内，在现有系统架构框架内提供免费的软件迭代版本升级服务。 （十一）满意度保障：依照现有信息系统为医院提供优质服务，持续提高医院满意度-。 三、服务响应标准 （一）提供 7×24 小时技术支持服务。 （二）故障分级与响应： <table><tr><th>故障级别</th><th>定义</th><th>首次响应</th></tr><tr><td>紧急/核心故障</td><td>系统宕机、业务中断、影响正常诊疗业务</td><td>15 分钟内</td></tr><tr><td>一般故障</td><td>非核心功能异常，不影响主要业务流程</td><td>30 分钟内</td></tr><tr><td>咨询类问题</td><td>操作咨询、使用指导等</td><td>30 分钟内</td></tr></table> ▲接口包干开发服务 一、包干范围界定 本次采购采用接口服务总价包干模式。服务期内，以下接口相关服务全部包含在合同总价内，乙方不得以任何理由另行收费：	故障级别	定义	首次响应	紧急/核心故障	系统宕机、业务中断、影响正常诊疗业务	15 分钟内	一般故障	非核心功能异常，不影响主要业务流程	30 分钟内	咨询类问题	操作咨询、使用指导等	30 分钟内				
故障级别	定义	首次响应															
紧急/核心故障	系统宕机、业务中断、影响正常诊疗业务	15 分钟内															
一般故障	非核心功能异常，不影响主要业务流程	30 分钟内															
咨询类问题	操作咨询、使用指导等	30 分钟内															

	（一）医保接口的日常维护、故障排查与数据处理； （二）因医保政策调整导致的医保接口开发、调试与优化； （三）政策性接口的开发、调试与数据上报（包括但不限于卫健、医保、疾控等上级管理部门以书面文件要求的数据对接）； （四）医院新采购的检验设备、影像设备接入信通系统的接口开发与调试； （五）医院新采购的第三方软件系统接入信通系统的所有接口开发； （六）因第三方软件系统变更导致的对信通侧接口的调整与优化； （七）因医保、审计、上级主管部门检查等需要的临时数据查询、统计与提取服务； （八）政策性上报工具的开发与数据上报服务； （九）各接口的日常运维保障。 （十）医院要求对接的接口都在范围内。				
人民币合计金额（大写）：陆拾肆万柒仟元整（¥647000.00）					

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；包含接口开发、升级、维保人员业务和劳务费、技术服务费、配件及耗材、保险、税费、利润等业务有关一切费用。

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任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或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、解除或无效而解除。

第四条 交付和验收

1、服务期限：2026年8月10日至2027年8月9日，服务地点：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。

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、甲乙双方应参照《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《服务方案》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：甲方自定。

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、本合同生效后7个工作日内，乙方开具合同总额50%服务费对应的合法有效增值税发

票并交付甲方，甲方收到发票后 30 个工作日内，向乙方支付合同总额 50%服务费；本项目服务期满 6 个月，乙方开具合同总额剩余 50%服务费对应的合法有效增值税发票并交付甲方，甲方收到发票后 30 个工作日内，付清剩余 50%服务费。

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。每推迟一天按延期金额的 0.3%支付违约金，该违约金累计不超过延期金额的 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 0.3%滞纳金，但滞纳金累计不得超过延期金额的 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授权代表签字并加盖单位公章后生效。

2、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经监管部门审批，并签书面补充协议报监管部门备案，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、竞标报价表；

2、商务条款偏离表和技术需求偏离表；

3、服务方案；

4、成交通知书。

5、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 本合同一式伍份，具有同等法律效力，采购代理机构一份，甲乙双方各二份（可根据需要另增加）。

甲方：（章）贵港市第二人民医院 年 月 日	乙方：广西宝信迪科技有限公司（章） 年 月 日
单位地址：贵港市港南区桥圩镇立新路 163 号	单位地址：南宁市江南区盘岭路 6 号金凯苑 C2 栋 06-2 号【一照多址企业】
法定代表人：	法定代表人：
委托代理人：	委托代理人：
电话：0775-4989866	电话：0771-5553652
开户银行：	开户银行：中国工商银行南宁市琅东支行
账号：	账号：2102112009300442760
邮政编码：537100	邮政编码：530031

注：售后服务事项填不下时可另加附页

1、 竞标报价表

投 标 报 价 明 细 表

投标人全称（公章）

广西宝信迪科技有限公司

项目编号及名称：

贵港市第二人民医院医院软件系统维保和接口开发服务项目（GGZC2026-D3-030053-GXHS）

供应商名称	报价内容	服务期限	总价(总价，元)	备注（如果有）
广西宝信迪科技有限公司	贵港市第二人民医院医院软件系统维保和接口开发服务项目	2026年8月10日至2027年8月9日	647000	无

2、商务条款偏离表和技术需求偏离表

1. 商务偏离情况说明表

商务响应偏离情况说明表

采购项目编号: GGZC2026-D3-030053-GXHS

采购项目名称: 贵港市第二人民医院医院软件系统维保和接口开发服务项目

序号	商务条款	单一来源采购文件的商务条款	报价文件的商务条款具体响应	偏离说明	备注
1	合同签订时间	一、合同签订时间: 自成交通知书发出之日起 30 日历天内。	一、合同签订时间: 自成交通知书发出之日起 30 日历天内。	无偏离	无
2	合同履行期限	二、合同履行期限(即: 服务时间): 2026 年 8 月 10 日至 2027 年 8 月 9 日。	二、合同履行期限(即: 服务时间): 2026 年 8 月 10 日至 2027 年 8 月 9 日。	无偏离	无
3	服务地点	三、服务地点: 采购人指定地点。	三、服务地点: 采购人指定地点。	无偏离	无
4	处理问题响应时间	四、处理问题响应时间: 1、提供 7x24 小时技术支持服务, 如有影响到业务正常使用的故障, 成交供应商接到采购人通知后, 应立刻处理, 2 小时内提供临时应急方案以恢复关键业务(即核心业务流程可完整走通, 且关键性能指标不低于故障前的 70%), 根本原因分析及永久性修复方案应在 3 个工作日内提供给采	四、处理问题响应时间: 1、提供 7x24 小时技术支持服务, 如有影响到业务正常使用的故障, 我公司接到采购人通知后, 立刻处理, 2 小时内提供临时应急方案以恢复关键业务(即核心业务流程可完整走通, 且关键性能指标不低于故障前的 70%), 根本原因分析及永久性修复方案在 3 个工作日内提供	无偏离	无

	购人。24 小时内提供根本原因分析报告及永久性解决方案，并实施完毕。紧急问题，供应商应在 24 小时内排除故障，恢复业务正常使用。无论故障原因为何，供应商均负有第一时间响应、诊断、并协调或主导解决问题的首要责任。故障排除后，双方可共同进行责任分析。若最终认定故障确非供应商原因直接导致，双方可协商就该次故障产生的额外处理成本进行合理分摊，但此分摊不影响供应商在本条款项下按时修复故障的义务履行。	给采购人。24 小时内提供根本原因分析报告及永久性解决方案，并实施完毕。紧急问题，我公司在 24 小时内排除故障，恢复业务正常使用。无论故障原因为何，我公司均负有第一时间响应、诊断、并协调或主导解决问题的首要责任。故障排除后，双方可共同进行责任分析。若最终认定故障确非我公司原因直接导致，双方可协商就该次故障产生的额外处理成本进行合理分摊，但此分摊不影响我公司在本条款项下按时修复故障的义务履行。		
	2、计划性需求：收到客户需求后 4 个工作日完成初步评估；产品经理 3 个工作日完成评审；研发团队应对每项工作任务评估所需工时，并书面确认交付时限；凡上级文件有明确时间要求的，一律以该要求为准，不得延误。确定后按照要求开始研发，需求研发完成后在客户中心可以实时查询。根据实际需求，完成需求的开发并通过测试后每个月推出 2 个	2、计划性需求：收到客户需求后 4 个工作日完成初步评估；产品经理 3 个工作日完成评审；研发团队对每项工作任务评估所需工时，并书面确认交付时限；凡上级文件有明确时间要求的，一律以该要求为准，不延误。确定后按照要求开始研发，需求研发完成后在客户中心可以实时查询。根据实际需求，完成需求的开发并通过测试后每个月推出 2 个迭代	无偏离	无

		迭代版本（月中一次、月末一次），和客户沟通确认后确定发布时间。	版本（月中一次、月末一次），和客户沟通确认后确定发布时间。		
5	付款方式	六、付款方式：本合同生效后7个工作日内，成交供应商开具合同总额50%服务费对应的合法有效增值税发票并交付采购人，采购人收到发票后30个工作日内，向成交供应商支付合同总额50%服务费；本项目服务期满6个月，成交供应商开具合同总额剩余50%服务费对应的合法有效增值税发票并交付采购人，采购人收到发票后30个工作日内，付清剩余50%服务费。	六、付款方式：本合同生效后7个工作日内，我公司开具合同总额50%服务费对应的合法有效增值税发票并交付采购人，采购人收到发票后30个工作日内，向我公司支付合同总额50%服务费；本项目服务期满6个月，我公司开具合同总额剩余50%服务费对应的合法有效增值税发票并交付采购人，采购人收到发票后30个工作日内，付清剩余50%服务费。	无偏离	无
6	规范标准	七、规范标准：采购标的需求执行的国家标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。	七、规范标准：采购标的需求执行的国家标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。	无偏离	无
7	其他要求	八、其他要求：	八、其他要求响应：	无偏离	无
		1、本次采购采用总价包干，报价必须含以下部分，包括：	1、本次采购采用总价包干，报价含以下部分，包括：	无偏离	无
		（1）服务的价格；	（1）服务的价格；	无偏离	无
		（2）必要的保险费用和各项税金；	（2）必要的保险费用和各项税金；	无偏离	无

		(3) 其他（如交通食宿、人员薪酬、版权、车辆使用费用等费用）。	(3) 其他（如交通食宿、人员薪酬、版权、车辆使用费用等费用）。	无偏离	无
--	--	----------------------------------	----------------------------------	-----	---

说明：本表应对照单一来源采购文件的第三章“服务项目采购需求”中所列的“商务条款”说明报价人所提供服务需求对单一来源采购文件的需求做出的具体响应情况，并申明投标服务内容的“商务条款”条文的响应和偏离，在“偏离说明”栏填写正偏离或负偏离或无偏离，完全符合的填写“无偏离”。填写“无偏离”时，如相应条款在报价文件其他部分描述明确不满足单一来源采购文件要求时，评审小组将按不满足要求进行评审。

法定代表人（负责人）或授权委托代理人（签字或电子签名或盖章）：  郭峰

供应商盖 CA 公章： 广西宝信通科技有限公司

日期： 2026 年 8 月 12 日

2. 技术偏离情况说明表

技术响应偏离情况说明表

采购项目编号: GGZC2026-D3-030053-GXHS

采购项目名称: 贵港市第二人民医院医院软件系统维保和接口开发服务项目

序号	技术要求	单一来源采购文件的技术要求	报价文件的技术要求具体响应	偏离说明	备注
1	▲第一部分 软件系统维保服务	▲第一部分 软件系统维保服务	▲第一部分 软件系统维保服务	无偏离	无
		一、维保范围	一、维保范围	无偏离	无
		成交供应商负责对采购人现有在用的医院信息系统（含 HIS、LIS、PACS、EMR 等全部已上线软件模块，具体系统清单以附件《维保系统清单》为准）提供日常运维、功能完善、迭代版本优化升级及故障处理等服务。服务期内，因医院业务发展、管理流程调整或国家政策变化等原因需要对现有软件功能进行新增、修订或优化的（仅限轻量化、局部性的功能调整；系统底层逻辑改写、全系统大版本迭代升级、电子病历评级专项建设、互联互通建设，国考指标系统性改造、数据库架构改造等全局性、大型能	我公司负责对采购人现有在用的医院信息系统（含 HIS、LIS、PACS、EMR 等全部已上线软件模块，具体系统清单以附件《维保系统清单》为准）提供日常运维、功能完善、迭代版本优化升级及故障处理等服务。服务期内，因医院业务发展、管理流程调整或国家政策变化等原因需要对现有软件功能进行新增、修订或优化的（仅限轻量化、局部性的功能调整；系统底层逻辑改写、全系统大版本迭代升级、电子病历评级专项建设、互联互通建设，国考指标系统性改造、数据库架构改造等全局性、大型能	无偏离	无

	力提升类改造工作不在本维保服务包干范围内），均包含在本次服务范围内，成交供应商不得另行收费，不得以任何理由拒绝功能优化需求。	力提升类改造工作不在本维保服务包干范围内），均包含在本次服务范围内，我公司不另行收费，不得以任何理由拒绝功能优化需求。		
	二、服务内容	二、服务内容	无偏离	无
	（一）日常运维：保障各子系统正常运行，处理系统使用过程中出现的各类故障、报错、数据异常等问题。	（一）日常运维：保障各子系统正常运行，处理系统使用过程中出现的各类故障、报错、数据异常等问题。	无偏离	无
	（二）功能优化与完善：根据医院业务发展及管理需要，对现有信息系统各模块功能进行优化、完善和修订。	（二）功能优化与完善：根据医院业务发展及管理需要，对现有信息系统各模块功能进行优化、完善和修订。	无偏离	无
	（三）政策性适配：因国家、省、市卫健部门、医保部门、疾控部门等上级管理部门政策调整，需要对现有系统进行相应修改的，成交供应商须无条件配合完成。	（三）政策性适配：因国家、省、市卫健部门、医保部门、疾控部门等上级管理部门政策调整，需要对现有系统进行相应修改的，我公司无条件配合完成。	无偏离	无
	（四）数据共享与互通：完善、维护并保障各子系统间的数据共享及互通。	（四）数据共享与互通：完善、维护并保障各子系统间的数据共享及互通。	无偏离	无
	（五）报表服务：提供常用报表核对与纠错服务，包括原有院内统计报表的格式与内容修改，以及新增院内统计报表的制作。	（五）报表服务：提供常用报表核对与纠错服务，包括原有院内统计报表的格式与内容修改，以及新增院内统计报表的制作。	无偏离	无

	(六) 数据库优化：定期对医院信息系统数据库进行优化和维护，提高系统运行效率。	(六) 数据库优化：定期对医院信息系统数据库进行优化和维护，提高系统运行效率。	无偏离	无
	(七) 数据提取与上报：配合医院及时提供上级部门要求的相关数据及报表。	(七) 数据提取与上报：配合医院及时提供上级部门要求的相关数据及报表。	无偏离	无
	(八) 巡检服务：提供系统季度巡检服务，每季度安排工程师到现场进行全面巡查，输出巡检报告并由信息科签字备案。节假日安排值班人员提供正常运维服务。	(八) 巡检服务：提供系统季度巡检服务，每季度安排工程师到现场进行全面巡查，输出巡检报告并由信息科签字备案。节假日安排值班人员提供正常运维服务。	无偏离	无
	(九) 问题跟踪与反馈：每周在客服沟通群提供线上问题反馈确认单，详实记录采购人反馈的所有问题及需求处理完成情况；未完成的问题及需求须提供预计完成时间，并在后续确认单中持续跟踪记录。	(九) 问题跟踪与反馈：每周在客服沟通群提供线上问题反馈确认单，详实记录采购人反馈的所有问题及需求处理完成情况；未完成的问题及需求须提供预计完成时间，并在后续确认单中持续跟踪记录。	无偏离	无
	(十) 版本升级：服务期内，在现有系统架构框架内提供免费的软件迭代版本升级服务。	(十) 版本升级：服务期内，在现有系统架构框架内提供免费的软件迭代版本升级服务。	无偏离	无
	(十一) 满意度保障：依照现有信息系统为医院提供优质服务，持续提高医院满意度。	(十一) 满意度保障：依照现有信息系统为医院提供优质服务，持续提高医院满意度。	无偏离	无
	三、服务响应标准	三、服务响应标准	无偏离	无
	(一) 提供 7×24 小时技术支持服务。	(一) 提供 7×24 小时技术支持服务。	无偏离	无
	(二) 故障分级与响应：	(二) 故障分级与响应：	无偏离	无

		故障级别	定义	首次响应	故障级别	定义	首次响应	无偏离	无
		紧急/核心故障	系统宕机、业务中断、影响正常诊疗业务	15分钟内	紧急/核心故障	系统宕机、业务中断、影响正常诊疗业务	15分钟内		
		一般故障	非核心功能异常，不影响主要业务流程	30分钟内	一般故障	非核心功能异常，不影响主要业务流程	30分钟内		
		咨询类问	操作咨询、使用指导等	30分钟内	咨询类问	操作咨询、使用指导等	30分钟内		
2	接口包干开发服务	▲接口包干开发服务			▲接口包干开发服务			无偏离	无
		一、包干范围界定			一、包干范围界定			无偏离	无
		本次采购采用接口服务总价包干模式。服务期内，以下接口相关服务全部包含在合同总价内，成交供应商不得以任何理由另行收费：			本次采购采用接口服务总价包干模式。服务期内，以下接口相关服务全部包含在合同总价内，我公司不得以任何理由另行收费：			无偏离	无
		（一）医保接口的日常维护、故障排查与数据处理；			（一）医保接口的日常维护、故障排查与数据处理；			无偏离	无
		（二）因医保政策调整导致的医保接口开发、调试与优化；			（二）因医保政策调整导致的医保接口开发、调试与优化；			无偏离	无
		（三）政策性接口的开发、调试与数据上报（包括但不限于卫健、医保、疾控等上级管理部门以书面文件要求的数据对接）；			（三）政策性接口的开发、调试与数据上报（包括但不限于卫健、医保、疾控等上级管理部门以书面文件要求的数据对接）；			无偏离	无

(四) 医院新采购的检验设备、影像设备接入信通系统的接口开发与调试;	(四) 医院新采购的检验设备、影像设备接入信通系统的接口开发与调试;	无偏离	无
(五) 医院新采购的第三方软件系统接入信通系统的所有接口开发;	(五) 医院新采购的第三方软件系统接入信通系统的所有接口开发;	无偏离	无
(六) 因第三方软件系统变更导致的对信通侧接口的调整与优化;	(六) 因第三方软件系统变更导致的对信通侧接口的调整与优化;	无偏离	无
(七) 因医保、审计、上级主管部门检查等需要的临时数据查询、统计与提取服务;	(七) 因医保、审计、上级主管部门检查等需要的临时数据查询、统计与提取服务;	无偏离	无
(八) 政策性上报工具的开发与数据上报服务;	(八) 政策性上报工具的开发与数据上报服务;	无偏离	无
(九) 各接口的日常运维保障。	(九) 各接口的日常运维保障。	无偏离	无
(十) 医院要求对接的接口都在范围内。	(十) 医院要求对接的接口都在范围内。	无偏离	无

说明：本表应对照单一来源采购文件的第三章“服务项目采购需求”中所列的“技术要求”说明报价人所提供服务需求对单一来源采购文件的需求做出的具体响应情况，并申明投标服务内容的“技术要求”条文的响应和偏离，在“偏离说明”栏填写正偏离或负偏离或无偏离，完全符合的填写“无偏离”。填写“无偏离”时，如相应条款在报价文件其他部分描述明确不满足单一来源采购文件要求时，评审小组将按不满足要求进行评审。

法定代表人（负责人）或授权委托代理人（签字或电子签名或盖章）：  

供应商盖 CA 公章： 广西宝信通科技有限公司

日期： 2026 年 8 月 12 日

3、服务方案

3. 服务方案

3.1. 运维服务方式

为了保证项目相关的所有软件系统的正常运行，我方提供了灵活的服务方式，可以满足项目的需求，服务方式有以下几种：

一、基础服务，包含：

服务台——提供技术咨询、服务请求受理、任务分派、意见受理、客户服务专员快速通道、服务查询等服务。

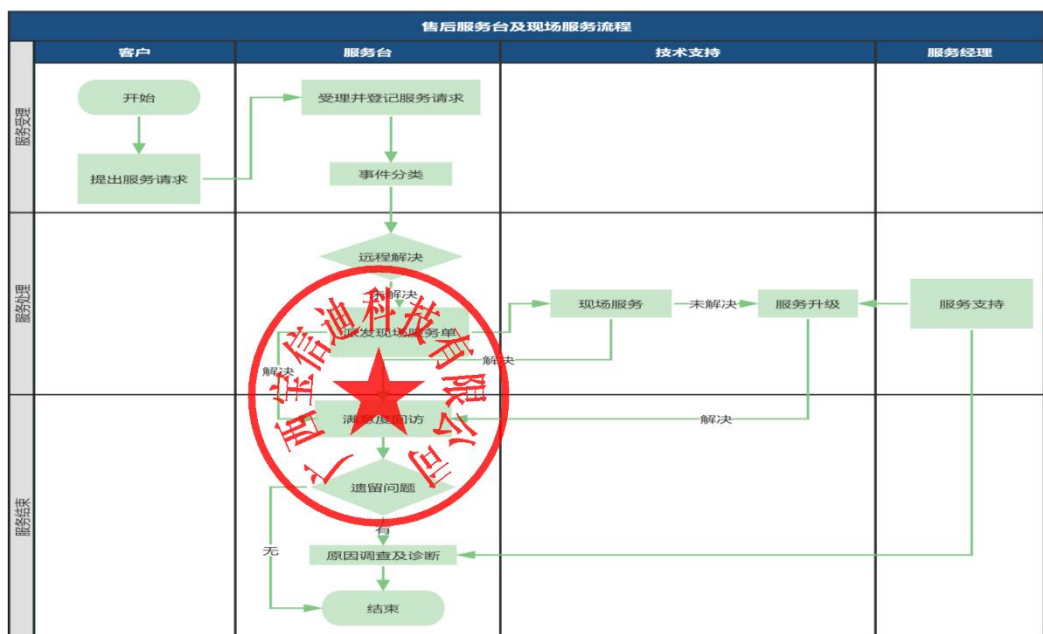
远程支持服务——为终端用户提供远程技术维护服务。

3.1.1. 服务台

延伸服务范围，使业务流程与运维服务相结合，服务台人员通过在线方式对所有用户提交的服务请求、故障和问题等在服务系统进行记录、分派等操作。服务台提供以下的服务：

- a) 对问询服务电话实时应答
- b) 直接处理简单的请求和投诉
- c) 记录事件/服务请求到服务管理系统
- d) 对所有事件进行初始化分析和设计解决方案
- e) 首先尝试解决事件再寻求二线支持
- f) 对所有事件监控与升级管理
- g) 提交服务管理报告

为保证服务质量能够稳定并不断有所提升，保障客户需求能够得到有效满足，为客户设立专门的客户服务专员，对进行全程跟踪，提升服务实施专业性，制定服务流程：



3.1.2. 远程支持服务

我方为客户提供远程支持与协助服务，由技术支持工程师负责对终端客户的服务请求进行解答、指导和远程操作。

1. 电话支持

通过电话的方式协助用户完成设备故障排查、优化配置等工作。

2. 邮件支持

提供技术支持邮箱，可以通过邮件沟通，解决用户邮件咨询的问题。

3. 远程软件支持

通过远程协助软件，运用远程直接访问的方式，远程协助用户操作并解决问题。

3.1.3. 售后培训服务

为了使医院更好地对医院信息系统进行管理、日常运维，我公司提供多层次、多内容、多形式的售后服务培训。

我公司负责完成对工作人员的相关运行操作培训，并安排具有相应专业实际工作经验和培训经验的专业人员参与对信息科及相关使用人员进行培训，包括不限于维护等方面要求的技术培训服务，并达到预定的培训目标。

系统地掌握本项目相关系统的管理和维护知识，使相关人员能够成为系统正常运转的有力保障，熟悉并了解系统设计与集成、整体操作与维护培训、各项功能实现、各软件系统的配置、各种设备使用和故障排除等。

3.2. 日常运维服务内容

3.2.1. 软件售后运维服务

3.2.1.1. 软件售后运维服务内容

3.2.1.2. 维保范围

对采购人现有在用的医院信息系统（含HIS、LIS、PACS、EMR等全部已上线软件模块，具体系统清单以附件《维保系统清单》为准）提供日常运维、功能完善、迭代版本优化升级及故障处理等服务。服务期内，因医院业务发展、管理流程调整或国家政策变化等原因需要对现有软件功能进行新增、修订或优化的（仅限轻量化、局部性的功能调整；系统底层逻辑改写、全系统大版本迭代升级、电子病历评级专项建设、互联互通建设，国考指标系统性改造、数据库架构改造等全局性、大型能力提升类改造工作不在本维保服务包干范围内），均包含在本次服务范围内。

3.2.1.3. 服务内容

- (1) 日常运维：保障各子系统正常运行，处理系统使用过程中出现的各类故障、报错、数据异常等问题。
- (2) 功能优化与完善：根据医院业务发展及管理需要，对现有信息系统各模块功能进行优化、完善和修订。
- (3) 政策性适配：因国家、省、市卫健部门、医保部门、疾控部门等上级管理部门政策调整，需要对现有系统进行相应修改的，配合完成。
- (4) 数据共享与互通：完善、维护并保障各子系统间的数据共享及互通。
- (5) 报表服务：提供常用报表核对与纠错服务，包括原有院内统计报表的格式与内容修改，以及新增院内统计报表的制作。
- (6) 数据库优化：定期对医院信息系统数据库进行优化和维护，提高系统运行效率。
- (7) 数据提取与上报：配合医院及时提供上级部门要求的相关数据及报表。
- (8) 巡检服务：提供系统季度巡检服务，每季度安排工程师到现场进行全面巡查，输出巡检报告并由信息科签字备案。节假日安排值班人员提供正常运维服务。

(9) 问题跟踪与反馈：每周在客服沟通群提供线上问题反馈确认单，详实记录采购人反馈的所有问题及需求处理完成情况；未完成的问题及需求须提供预计完成时间，并在后续确认单中持续跟踪记录。

(10) 版本升级：服务期内，在现有系统架构框架内提供免费的软件迭代版本升级服务。

(11) 满意度保障：依照现有信息系统为医院提供优质服务，持续提高医院满意度。

3.2.1.4. 服务响应标准

(1) 提供 7×24 小时技术支持服务。

(2) 故障分级与响应：

故障级别	定义	首次响应
紧急/核心故障	系统宕机、业务中断、影响正常诊疗业务	15 分钟内
一般故障	非核心功能异常，不影响主要业务流程	30 分钟内
咨询类问	操作咨询、使用指导等	30 分钟内

(3) 计划性需求响应：收到客户需求后 4 个工作日内完成初步评估；产品经理 3 个工作日内完成评审；研发根据工作任务评估完成时间并开始研发。每月推出 2 个迭代版本（月中一次、月末一次），与客户沟通确认后确定发布时间。

3.2.1.5. 接口包干开发服务

(1) 包干范围界定

服务期内，以下接口相关服务全部包含在合同总价内：

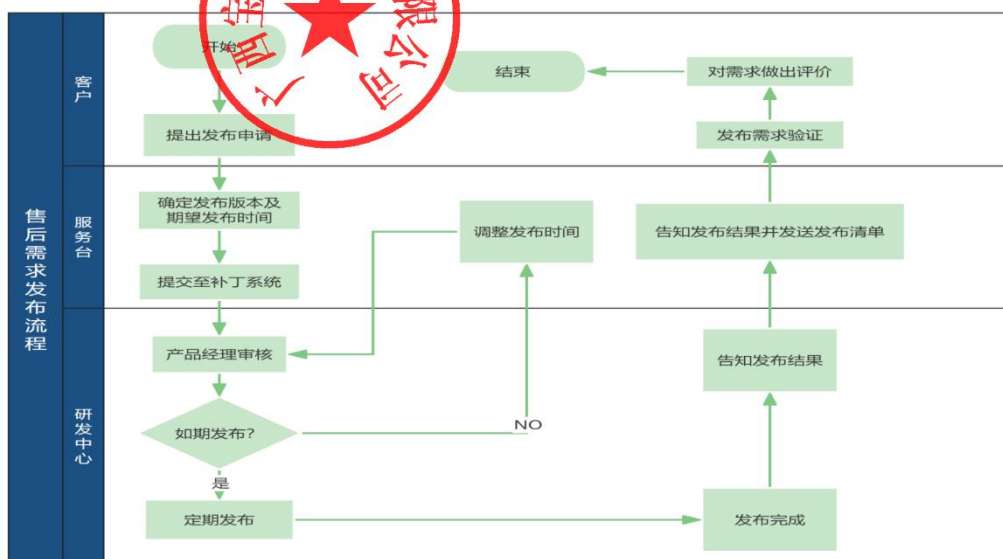
- ① 医保接口的日常维护、故障排查与数据处理；
- ② 因医保政策调整导致的医保接口开发、调试与优化；
- ③ 政策性接口的开发、调试与数据上报（包括但不限于卫健、医保、疾控等上级管理部门以书面文件要求的数据对接）；
- ④ 医院新采购的检验设备、影像设备接入信通系统的接口开发与调试；
- ⑤ 医院新采购的第三方软件系统接入信通系统的所有接口开发；
- ⑥ 因第三方软件系统变更导致的对信通侧接口的调整与优化；
- ⑦ 因医保、审计、上级主管部门检查等需要的临时数据查询、统计与提取服务；

- ⑧ 政策性上报工具的开发与数据上报服务；
- ⑨ 各接口的日常运维保障。
- ⑩ 医院要求对接的接口都在范围内。

3.2.1.6. 软件售后运维服务流程

计划性需求：

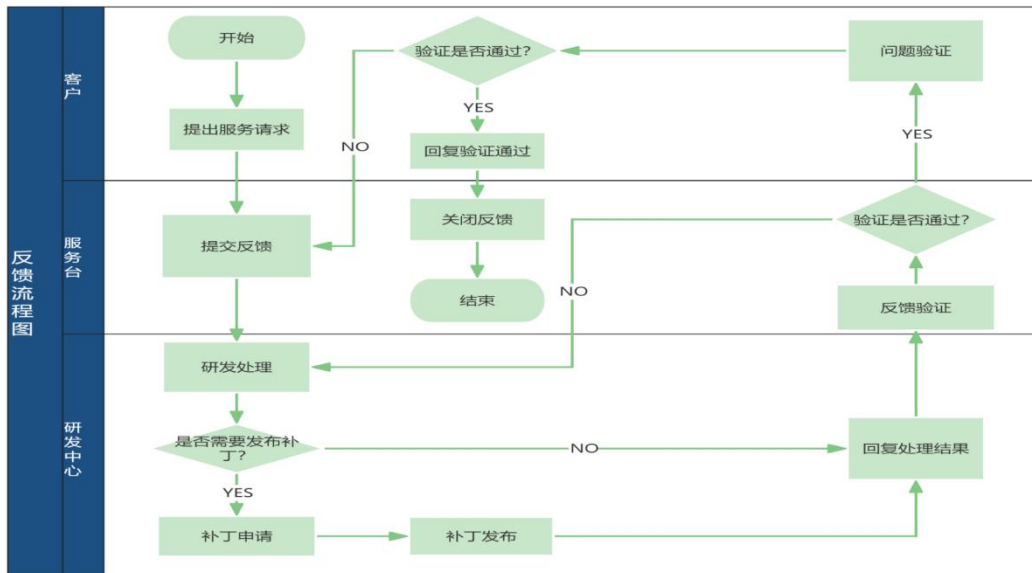
计划性需求是指为用户解决某一问题或达到某一目标所需的软件功能，是需要一定周期和研发过程才能交付的软件功能。用户作为需求方应进行需求登记及确认、评价。



关于计划性需求的评价

需求ID	需求名称	需求类型	需求状态	需求优先级	需求描述
65	2021-07-0	新增	待发布	高	新增需求
66	2021-07-0	新增	待发布	高	新增需求
67	2021-07-0	新增	待发布	高	新增需求
68	2021-07-0	新增	待发布	高	新增需求
69	2021-07-0	新增	待发布	高	新增需求
70	2021-07-0	新增	待发布	高	新增需求
71	2021-07-0	新增	待发布	高	新增需求
72	2021-07-0	新增	待发布	高	新增需求
73	2021-07-0	新增	待发布	高	新增需求
74	2021-07-0	新增	待发布	高	新增需求
75	2021-07-0	新增	待发布	高	新增需求
76	2021-07-0	新增	待发布	高	新增需求
77	2021-07-0	新增	待发布	高	新增需求
78	2021-07-0	新增	待发布	高	新增需求
79	2021-07-0	新增	待发布	高	新增需求
80	2021-07-0	新增	待发布	高	新增需求

反馈：适用于已交付产品与服务的问题记录、跟踪和处理。



3.3. 售后定检计划

定期巡检制度有利于帮助医院系统运行情况定期进行分析，及时发现医院信息系统中存在的不足，做出提前预案。

3.3.1. 每周巡检

每周对当系统进行例行人工检查，主要对巡检内容、系统日志以及本周内出现系统问题进行分析，评估整个系统运行状况，及时发现问题，处理问题，排除潜在风险。

3.3.2. 重大节日临时保障服务

当遇到重大活动需要提供临时保障服务时，对所有系统进行临时性安全检查，排除安全隐患，以做到万无一失。

3.3.3. 季度检查

每季度对各系统进行检查，进行安全系统、防病毒系统检查，进行漏洞扫描，并对检查中存在的故障及安全隐患进行处理，向医院提交《季度巡检报告》。

3.3.4. 年度检查

每年由维护团队组织相关的专家对整个系统进行安全检查，对每个软件系统使用状态进行风险评估，并对下一年可能存在的问题进行风险预测。

3.3.5. 巡检内容

3.3.5.1. 数据库服务器

巡检分类	巡检对象	巡检内容	正常状态参考
数据库服务器	数据库数据存储	rac 运行情况	
		oem 异常情况	
		本地磁盘空间	
		CPU 峰值	
		内存占用情况	
		表空间占用情况	
		存储剩余空间	
		触发器 Trigger	
		实例个数	
		数据文件个数	
		表空间个数	
		日志文件个数	

3.3.5.2. 应用服务器

巡检分类	巡检对象	巡检内容	正常状态参考
应用服务器	应用服务器	CPU 峰值	
		内存占用情况	
		本地磁盘空间	
		服务个数	
		进程个数	
		关键应用日志	

3.3.5.3. 数据库备份

巡检分类	巡检对象	巡检内容	正常状态参考
备份服务器	服务器	CPU 峰值	
		内存占用情况	
		本地磁盘空间	
		可用备份空间	
	应用备份	应用是否有冗余备份，如果有负载，可视为有备份。	
	数据库备份	本地备份	
		异地备份：如果有 DG，可视为有异地备份，DG 日志应用情况	

3.3.5.4. 关键应用状态

巡检分类	巡检对象	巡检内容	正常状态参考
关键应用状态	负载均衡	状态核对	
	异地备份	状态核对	
	其他应用	状态核对	

3.3.5.5. 消息中间件

巡检分类	巡检对象	巡检内容	正常状态参考
消息中间件	MQ 服务	状态核对	
	MULE 服务	状态核对	

3.4. 故障响应

3.4.1. 故障响应

3.4.1.1. 故障事件分类

医院信息系统在投入使用后，总会出现各种故障，而对于医院而言不同的故障对业务的影响是不同的。普通的故障不会给医院带来太大的麻烦，而严重的故障则可能导致系统全面瘫痪。因此针对较为严重的系统故障，我公司必须以最快的速度解决医院的问题，这样就需要对所有故障事件进行分类和界定，以决定采取什么样的服务响应速度。

为此对医院服务请求做了分类，提交的事件请求共分为四类，一类事件是严重故障，导致系统全面瘫痪；二类事件是非严重故障，但严重影响了系统的正常运行；三类事件是一般故障，部分的限制了系统的使用功能；四类事件是非故障，指非我公司责任范围的事件引发的情况，但对于此种情况我公司将本着医院第一的原则，及时的为医院解决问题。

3.4.1.2. 网络系统故障报告和系统故障预防措施

我们的工程师将对各系统中发生的故障及处理方法给出技术支持与售后服务总结报告和技术分析报告，以利于医院分析系统运行状态，总结问题产生的原因及预防方法。

3.4.1.3. 远程网络支持

如果医院遇到一些系统出现的基本问题，我公司的支持工程师或专家可以通过远程拨号或者网络直接登录到医院技术人员设备上来看问题所在，并指导医院技术人员排除故障，以更快、更及时的方式达到亲临现场解决问题的效果。

3.4.1.4. 现场支持

在远程登录不能及时解决时我们将根据医院需要，我公司将指派工程师提供现场服务。对维护期内系统根据医院需要安排工程师在第一时间赶到现场解决问题，并承诺尽最大的能力解决系统的问题。

3.5. 应急保障措施

3.5.1. 对系统故障的判断

当终端发现计算机访问数据库速度迟缓、不能进入相应程序、不能保存数据、不能访问网络、应用程序非连续性工作时，要立即向信息科汇报，信息科工作人员对科室提出的上述问题必须重视，并核实后给予科室反馈信息。信息科相关负责人应召集有关人员及时进行讨论。

论，如果故障原因明确，可以立刻恢复工作的，应立即恢复工作，处理完毕后及时报告信息科主任；如故障原因不明确、情况严重不能在短期内排除的，应立即报告信息科主任并提出处理意见或建议，由信息科主任向主管院领导报告。在系统不能运转的情况下由主管院领导指挥或院领导授权信息科协调全院工作以保障医疗工作的正常运转。

医院系统故障分为三类：

一类故障：服务器不能工作；光纤损坏；主服务器数据丢失；备份盘损坏；服务器工作不稳定；局部网络不通；信息系统无法使用；重点终端故障；规律性的整体、局部软、硬件故障。

二类故障：单一终端软、硬件故障；单一病人信息丢失；偶然性的数据处理错误；某些科室违反工作流程要求。

三类故障：各终端由于不熟练或使用不当造成的错误。

针对上述故障分类等级，处理方案如下：

一类故障——由信息科主任上报主管院领导，由主管院领导或在主管院领导授权下组织协调财务、医务、护理、药剂等恢复工作。

二类故障——由工程人员上报信息科主任，由信息科集中解决。

三类故障——由工程人员单独解决，并详细登记情况。

3.5.2. 信息系统故障应急处理流程

建立应急服务流程，主要是针对可能发生的各种意外情况设计应急的方案，以控制和规避突发事件带来的集中性风险，从而降低设备集中性风险所造成的损失。

系统运维应急方案是对中断或严重影响业务的故障，如宕机、数据丢失、业务中断等，进行快速响应和处理，在最短时间内恢复业务系统，将损失降到最低。在系统维护过程中，突发事件的出现将是很难完全避免的，针对这种情况，我公司设计了完善的突发事件应急策略。

系统巡检人员要定期规范检查各硬件设备的运转情况和应用软件运行情况，同时做好日常的数据增量备份和定期全备份。对发现的问题在报各级负责人的同时，要协调相关资源分析问题根源，确定解决方案和临时解决措施，避免造成更大的影响。问题得到稳定或彻底解决后，要形成问题汇报，避免以后类似重大紧急情况的发生。

对发现的问题在报负责人的同时，要协调相关资源分析问题根源，确定解决方案和临时解决措施，避免造成更大的影响。问题得到稳定或彻底解决后，要形成问题汇报，避免以后

类似重大紧急情况的发生。

我公司不但拥有经验丰富的技术支持工程师，而且根据长期以来的客户服务工作经验，建立了常用知识库，其中包括多种常见技术故障和突发事件的应急策略。当获悉出现突发事件时，技术支持人员可以立即从知识库中获取相应的应急策略，并结合用户方的具体情况，给出相关解决方案，然后在第一时间以电话、微信、qq 或现场服务的方式帮助用户解决问题，尽最大努力减小突发事件对用户日常应用的影响。

紧急情况	预防措施	应急策略
硬件损坏	项目单位操作电脑硬件损坏	在磁盘数据未丢失情况下，保证数据完全性，建议项目单位替换相关硬件
操作失误	加强培训力度，掌握培训效果，检验操作人员操作水平，提示注意事项	操作失误未造成即成结果或数据丢失情况下，保障数据安全，反之，协调相关部门，进行补救。对操作人员强调注意事项。
配置丢失	培训时强调使用前配置方法和步骤，并特别提示需在使用前按要求操作	派出人员远程维护、远程培训人员重新配置，并耐心讲解。
数据丢失	培训时强调使用过程中注意定期备份重要数据，日常维护过程中，每天关注备份数据情况。	协调有关部门，进行补救，无法补救，提交报告说明原因。

3.6. 售后维护措施及保障制度

3.6.1. 售后维护措施

我们公司为医院提供的售后维护措施包括：技术咨询、用户培训、故障事件响应、远程维护、系统日常维护、系统定期巡检等。通过公司的管理规范有效快速为客户提供服务，具体则通过公司内服务规范及文档的建立；服务过程记录；服务监督与投诉；保障公司承诺服务的实现。

3.6.2. 售后保障制度

3.6.2.1. 服务及时性保障

为了对不同重要等级的服务要求提供不同的及时性保障，公司建立了一套科学的服务问题升级系统，保证最紧急的故障能够得到最快的处理。同时，根据对故障的分级，也有利于对故障解决时间的监控，保证故障能在规定的时间内得到处理。

3.6.2.2. 服务有效性保障

(1) 7×24 小时热线技术支持电话

公司设有 7×24 小时的支援中心，提供全天候不间断的技术服务，可随时接收故障的反馈和申报，公司将根据故障报告内容对问题进行分级，在规定的时间内对申报的问题进行响应及解决。最终用户可以在任何时间通过电话、微信或电子邮件向公司寻求技术支持，并最迟在 10 分钟内得到响应。

(2) 技术支持平台

公司技术支持部配备足够数量的技术支持工程师。可根据用户申报问题的具体情况对用户进行现场技术支持。在技术支持中心设有资深技术支持工程师，对重点项目进行技术支持。

(3) 完备的技术支持资料开发系统

公司设有专门的资料部门，从事产品用户手册、安装手册和其它技术资料的组织、编辑和出版。同时还负责常见故障处理、疑难问题处理、高级配置案例、工程项目和质量管理、网络规划等高级技术支持资料的开发和发布。

3.6.2.3. 服务质量保障

售后服务部凭借丰富的客户服务经验和对用户需求的深刻理解，构建产品的服务优势。以系统运维平台为支撑，客户信息、客户问题信息、网上设备信息等都得到了有效管理和合理应用，有力地保障了管理工作和面向客户的服务。公司所有技术和业务人员通过网上实时查询系统、网上实时交流平台等，实现了指令的传达、工作讨论、技术及业务信息的交流等基本以电子流实现，体现了以信息技术实现管理高效、信息共享、服务快捷的国际化潮流。

3.7. 售后服务管理体系

3.7.1. 直属服务机构

强大的技术力量和用户支持队伍正是公司取得成功的优势所在。而公司完善的售后服务支持体系是确保医院信息系统顺利运行的可靠保障。公司的技术支持与售后服务体系是由客户响应中心、技术支持部等相关部门以及一整套严格定义的流程和制度构成的。

3.7.2. 客户服务中心

作为公司对外服务的窗口和客户关系的重要环节，客户服务中心将本着真诚合作、高效务实、用户至上的原则为我公司的用户提供高效可靠的服务。在人员配备上，我公司选拔有经验、有责任心的员工作为客户服务中心的服务提供者，并通过一整套严格的服务规范和管理条理保障我们所提出的服务理念能够有效的体现和贯彻。

3.7.3. 服务监督管理机制

服务监督管理机制是保证整个售后服务体系长期良好运行的重要手段，也是售后服务体系的一个重要环节。通过对用户服务请求，故障事件处理、人员服务质量的切实监督保障公司承诺服务的实现。

3.7.4. 项目联系人制度

为了方便用户与公司对每个实施项目都将指定项目总联系人。由项目总联系人协调公司方面和用户方面的关系，并负责监督公司内部各部门服务情况和反馈客户的满意度。

3.7.5. 投诉热线

为保证提供优质售后服务，公司提供监督投诉电话 0771-5553652，并保证接到用户投诉的 2 小时内给予回复。我公司对所提供的技术支持与售后服务，执行严格的监督管理机制，如果用户方对我公司的技术服务人员存在不满意或不按合同服务标准提供相应服务的情况，可以直接反馈到客户服务中心。此时，总部将另行安排更高级技术服务人员，直至公司负责领导，亲赴现场，以圆满解决问题。

3.7.6. 客户满意度调查表

客户满意度调查表

非常感谢贵单位对我司给予的大力支持，为了完善我们的产品及各项服务，提高客户的满意度，烦请填写此调查表，我们将在日后的服务中进行改进。谢谢您的帮助！

客户资料					
单位名称		姓名		部门/职位	
正在使用的产品和服务				回访人员	
评分标准：非常满意（5分）、满意（4分）、一般（3分）、不满意（1分）、非常不满意（0分）				回访日期	
产品质量和使用方面					
1、对产品的总体满意度	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 不满意 ☐ 非常不满意				
2、产品的功能满足	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 不满意 ☐ 非常不满意				
3、产品的稳定可靠性	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 不满意 ☐ 非常不满意				
4、产品的友好易用性	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 不满意 ☐ 非常不满意				
5、产品的界面美观性	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 不满意 ☐ 非常不满意				
服务方面					
1、对我司服务的总体满意度	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 不满意 ☐ 非常不满意				
2、服务人员的服务态度	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 不满意 ☐ 非常不满意				
3、服务人员专业知识水平	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 不满意 ☐ 非常不满意				
4、服务人员的沟通表达能力	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 不满意 ☐ 非常不满意				
5、问题的响应速度	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 不满意 ☐ 非常不满意				
6、问题处理的质	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般				

量	☐ 不满意	☐ 非常不满意	
7、问题处理的及时率	☐ 非常满意	☐ 满意	☐ 一般
	☐ 不满意	☐ 非常不满意	
8、问题投诉的处理	☐ 非常满意	☐ 满意	☐ 一般
	☐ 不满意	☐ 非常不满意	
9、问题反馈、投诉的渠道	☐ 非常清楚	☐ 清楚	☐ 一般
	☐ 不清楚	☐ 完全不清楚	
10、售后服务流程	☐ 非常清楚	☐ 清楚	☐ 一般
	☐ 不清楚	☐ 完全不清楚	
对产品、服务及公司的意见或建议			
感谢您对我公司的支持，感谢您提出建设性建议，我们将尽最大努力完善产品，您的关心和支持是我们发展的动力！			
我公司调研人员会将您的宝贵意见和建议反馈给相关部门处理，客服人员会对您进行回访，并及时回复您的疑问。			

3.8. 接口流程

3.8.1. 实施目的

系统接口对接是指不同系统之间进行数据交换和通信的过程，是实现系统间互联互通的关键环节。在实际项目中，系统接口对接的实施方案至关重要，直接影响项目的顺利进行以及系统的稳定性和可靠性。因此，制定系统接口对接实施方案是非常必要的。

为保证工程项目能够顺利地进行实施，本司制定了科学、合理、切实可行的实施计划。一方面要从组织上进行落实，成立强有力的项目领导小组和经验丰富的项目实施队伍；另一方面要制定严格的时间进度表，明确各里程碑的时间。同时还要制定工作原则，以指导项目的全面实施。

3.8.2. 接口设计原则

3.8.2.1. 接口设计原则

接口设计总体上遵循高内聚、低耦合、精分解的设计原则，尽量减少各系统间、系统内各模块间的耦合度、降低操作复杂度、保证实现的通用性、提高系统的重用性和扩展性，具体原则如下：

主要原则

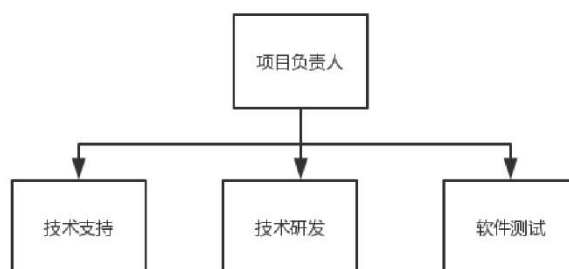
- (1) 所有的接口设计需遵循 ITSS 标准及行业接口规范；
- (2) 技术上采用 SOA 组件化设计思想，实现系统间的松耦合。

其他原则

- (1) 使用简单、快捷，通用性好，可读性高；
- (2) 充分考虑接口所涉及系统的应用扩展，灵活支撑需求变化；
- (3) 保证接口数据在接口所涉及各个系统间的一致性；
- (4) 在数据交互过程中，应具有传送和接收后的确认过程；
- (5) 以 XML 格式数据为主要的数据传输载体。

3.8.2.2. 项目组织管理

3.8.2.2.1. 项目组织架构



序号	医院角色	任务分工
1	医院领导	监管和把控整个项目, 负责院内内部事务协调。
2	信息科	总体协调到位, 分工协作。落实好业务科室和三方公司配合。
3	业务科室人员	做好项目推进过程中的配合工作。

序号	承建公司角色	任务分工
1	公司领导	负责公司内部资源协调和管理。
2	现场项目经理	负责与院方重要事情协调，解决公司部门间合作问题，负责日常工作中与院方协调沟通工作，负责需求分析，负责整体工作安排，负责人员调配，负责公司部门间协调，负责上线方案及应急方案制定，负责上线评估。
3	开发部	负责代码编写，保证上线前主要需求的修改完成，并符合医院的业务流程。负责上线期间突发程序方面需求及问题的处理。
4	测试部	负责现场环境下的功能测试，单元测试，得以保障系统接口上线后数据的正确性，程序的稳定性，操作的方便性。
5	实施部	负责操作人员培训，基础数据收集与验收，相关操作手册编写，现场程序测试，现场操作问题处理。

3.8.2.3. 项目实施流程

3.8.2.3.1. 实施流程介绍

系统建设项目实施分为以下几个过程：

项目启动阶段：主要目的是双方达成对项目的充分认识，了解双方需配合准备的相关事项，和工作方式，并达到动员的目的。

需求调研阶段：需求调研的目的是为了充分了解客户的需求，经双方确认后形成客户化需求调研备忘录，在此基础上进行系统接口确认，以求最大程度地满足客户业务流程的合理化和个性化。

系统开发阶段：完成双方在客户化需求调研备忘录中约定的接口业务开发，适配，以及必要的客户系统调整。

实施安装阶段：对客户化后的程序进行安装调试，搭建接口所需的配套环境，建立系统运行所必需的软件和硬件环境。

应用培训过程：培训计算机室的系统管理员及相关科室的业务骨干能够掌握系统，并且能够充分理解系统所包含的范围及所实现的功能及业务流程。能够正确操作和使用系统相关模块。

系统试运行阶段：跟踪上线系统的运行，对于出现的问题快速响应，保证客户业务的平

稳运行，最大限度地降低系统接口上线带来的各种风险。

项目验收阶段：系统接口总体实施完成，对相应的系统根据合同条款进行验收，及时总结项目实施过程中的经验教训。验收完成后，系统转入运营维护状态。

3.8.2.3.2. 实施进度规划

项目共有五个里程碑：项目启动，项目调研，项目开发实施，项目试运行，项目验收。

阶段	任务号	任务	备注
项目启动	1.1	—项目启动	
	1.2	—项目合同确认★	
项目调研	2.1	—项目边界范围确认★	可与其他阶段并行
	2.2	—项目需求范围确认★	
	2.3	—项目接口作业方式确认	
项目开发实施	3.1	—项目接口开发★	
	3.2	—项目基础数据收集	可与其他阶段并行
	3.3	—项目接口测试环境准备	
	3.4	—基础数据维护	
	3.5	—用户培训安排	可与其他阶段并行
	3.6	—用户培训★	
	3.7	—用户考核	
	3.8	—上线前演练★	
项目试运行	4.1	—系统接口上线试运行	
项目验收	5.1	—验收方案确认★	
	5.2	—需求截止	
	5.3	—验收任务改造	
	6.1	—科室签字★	
项目终验	7.1	—项目终验★	项目终验

图标	★	里程碑	
----	---	-----	--

3.8.2.3.3. 接口实施内容

- 1、根据甲方提供服务器信息，安装测试服务器的环境，包括：数据库、IIS 等；
- 2、部署系统所需的程序；
- 3、安装完成后，在使用电脑上进行系统接口测试，及时修复测试中发现的问题；
- 4、测试完成后，与信息科及业务科室约定培训时间，进行相关人员的使用培训，以及排除简单故障的培训；
- 5、培训完成后，进行上线试运行。试运行过程中发现的任何问题第一时间响应并解决；
- 6、系统接口上线跟踪维护，试运行完成后进行项目运行跟踪维护工作，对出现的故障及问题及时排除，保障系统的正常运行。

3.8.2.4. 项目验收

此阶段是对项目总体的完成情况进行验收。在试运行期内系统存在一定的细节性问题是工程项目不可避免的问题，特别是随着用户应用的逐渐深入，此类需求会逐级提出，此类问题不属于系统的致命性错误；

在试运行期内所发现的真正的“问题和错误”收敛到一定数目以下时，各业务子系统经过一段时间的并行工作新系统已基本可靠，就可以切换到正式运行阶段，开始正式运行。

正式运行后，双方共同制定项目验收计划，组成项目验收小组，共同进行项目验收。此时公司将向项目用户提交验收的各类文档、使用操作手册等等。公司在项目验收过程中将全程参与，在现场进行验收前的维护工作。

4、 成交通知书

中标(成交)通知书

广西宝信迪科技有限公司:

经评定, 编号为GGZC2026-D3-030053-GXHS采购文件中的贵港市第二人民医院医院软件系统维保和接口开发服务项目-分标1, 确定你公司中标(成交), 中标(成交)价格为647000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: 李振兴

电话:

代理机构联系人: 潘聪

电话:

邮箱:

