

成县中医医院医疗器械唯一标识追溯监管  
系统项目采购合同

项目编号：149008JH621221014

合同备案号：2024HTBA00018

采购人（甲方）：成县中医医院

供应商（乙方）：兰州国科医疗科技有限公司



## 一、合同格式条款

### 1. 定义

#### 1.1. 合同当事人

(1) 采购人(以下称甲方)是指使用财政性资金,通过政府采购程序向供应商购买服务、服务的国家机关、事业单位、团体组织。

(2) 供应商(以下称乙方)是指参加政府采购活动而取得成交结果,并向采购人提供服务、服务的法人、其他组织或者自然人。

#### 1.2. 本合同下列术语应解释为:

(1) “合同”系指甲乙双方签署的、政府采购合同协议书中载明的甲乙双方所达成的协议,包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

(2) “合同价”系指根据本合同规定乙方在正确地完全履行合同义务后甲方应支付给乙方的价款。

(3) “服务”系指乙方根据本合同规定须向甲方提供的各种形态和种类的物品,包括原材料、设备、产品(包括软件)及相关的备品备件、工具、手册及其它技术资料 and 材料。

(4) “伴随服务”系指根据本合同规定乙方承担与供货有关的辅助服务,如运输、保险以及其它的伴随服务,例如安装、调试、提供技术协助、培训和合同中规定乙方应承担的其它义务。

(5) “合同条款”系指本合同条款。

### 2. 合同的适用范围

2.1. 本合同条款适用于没有被本合同其他部分的条款所取代的范围。

2.2. 合同内容根据磋商文件、磋商响应文件而确定。

### 3. 合同标的及金额

3.1. 合同标的及金额应与成交结果一致。

### 4. 合同价款

4.1. 乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价款中,甲方不再另行支付其它任何费用。

### 5. 履行合同的时间、地点和方式



5.1. 乙方应当在甲方确定的时间、指定的地点履行合同。

5.2. 乙方提供服务的应当在甲方指定的地点完成服务项目。

## 6. 服务产品的验收

6.1. 甲方在收到乙方交付的服务产品后应当及时组织验收，采购人可以邀请参加本项目的其他供应商或者第三方机构参与验收。

6.2. 服务产品的表面瑕疵，甲方应在验收时当面提出；对质量问题有异议的应在安装调试后十个工作日内提出。

6.3. 在验收过程中发现数量不足或有质量、技术等问题，乙方应负责按照甲方的要求采取补足、更换或退货等处理措施，并承担由此发生的一切费用和损失。

6.4. 甲方在乙方按合同规定交货或安装、调试后，无正当理由而拖延接收、验收或拒绝接收、验收的，应承担因此给乙方造成的直接损失。

6.5. 甲方对服务产品进行审查验收合格后，应当收取发票并在《交货验收单》上签署验收意见及加盖单位印章。

## 7. 服务产品包装要求

7.1. 乙方所出售的全部服务产品均应按标准保护措施进行包装，包装应适应于远距离运输、防潮、防震、防锈和防野蛮装卸等要求，以确保服务安全无损地运抵指定现场。由于包装防护措施不妥而引起的损坏、丢失由乙方负责。

## 8. 运输和保险

8.1. 乙方负责办理将服务产品运抵交货地点的一切运输和保险事项，相关费用应包括在合同总价中。

## 9. 质量标准和保证

### 9.1. 质量标准

(1) 本合同下交付的服务应符合“技术规格、参数与要求”所述的标准。如果没有提及适用标准，则应符合中华人民共和国有关机构发布的最新版本的标准。

(2) 采用中华人民共和国法定计量单位。

(3) 乙方施工还应符合国家有关安全、环保、卫生之规定。

### 9.2. 保证

(1) 乙方应保证所服务并完全符合合同规定的质量、规格和性能的要求。



乙方应保证其服务在正确安装、正常使用和保养条件下，在其使用寿命期内应具有满意的性能，或者没有因乙方的行为或疏忽而产生的缺陷。在服务最终交付验收后不少于规定或乙方承诺（两者以较长的为准）的质量保证期内，本保证保持有效。

(2) 在质量保证期内所发现的缺陷，甲方应尽快以书面形式通知乙方。

(3) 乙方收到通知后应在磋商文件规定或乙方承诺（两者以较长的为准）的响应时间内以合理的速度免费维修或更换有缺陷的服务或部件。

(4) 在质量保证期内，如果服务的质量或规格与合同不符，或证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 15.1 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

(5) 乙方在约定的时间内未能弥补缺陷，甲方可采取必要的补救措施，但其风险和费用将由乙方承担，甲方根据合同规定对乙方行使的其他权利不受影响。

## 10. 权利瑕疵担保

10.1. 乙方保证对其出售的服务产品享有合法的权利。

10.2. 乙方保证在其出售的服务产品上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

10.3. 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

## 11. 知识产权保护

11.1. 乙方对其所销售的服务产品应当享有知识产权或经权利人合法授权，保证没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

11.2. 甲方使用乙方提供的服务产品对第三人构成侵权的，应当由乙方承担全部法律责任，给甲方造成损害的，乙方应当承担赔偿责任。

11.3. 甲方委托乙方开发的产品，甲方享有知识产权，未经甲方许可不得转让任何第三人。

## 12. 保密义务

12.1. 甲、乙双方在采购和履行合同过程中所获悉的对方属于保密的内容，双方均有保密义务。

## 13. 合同价款支付

13.1. 验收合格后，乙方出具正规发票给甲方，凭甲方开具的《政府采购合同



验收报告单》办理合同价款结算手续。

13.2. 支付合同价款时，一律不向乙方以外的任何第三方办理付款手续。开户行和帐号以签订的政府采购合同为准，如果乙方要求变更，则乙方必须提供加盖了财务专用章、法定代表人签字或盖章的证明文件，报经甲方审查同意。

#### 14. 伴随服务

14.1. 乙方应向甲方提交所提供服务的技术文件，包括相应的中文技术文件，如：操作手册、使用说明、维护手册或服务指南。这些文件应包装好随同服务产品一起交付。

14.2. 乙方还应提供下列服务：

- (1) 服务产品的现场安装、调试、启动监督及技术支持；
- (2) 提供服务产品组装和维修所需的专用工具和辅助材料；
- (3) 在合同各方商定的一定期限内对所有的服务实施运行监督、维修，但前提条件是该服务并不能免除乙方在质量保证期内所承担的义务；

(4) 项目现场就服务产品的安装、启动、运营、维护对甲方操作人员进行培训。

14.3. 乙方提供的伴随服务的费用应包含在合同价款中，甲方不再另行支付。

#### 15. 违约责任

##### 15.1. 质量瑕疵的补救措施和索赔

(1) 如果乙方提供的产品不符合质量标准或存在产品质量缺陷，而甲方在合同条款第9条或合同的其他条款规定的检验、安装、调试、验收和质量保证期内，根据法定质量检测部门出具的检验证书向乙方提出了索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或几种方式结合起来解决索赔事宜：

①乙方同意退货并将货款退还给甲方，由此发生的一切费用和损失由乙方承担。

②根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过甲乙双方商定降低服务的价格。

③乙方应在接到甲方通知后七日内负责采用符合合同规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。同时，乙方应在约定的质量保证期基础上相应延长修补和更换件的质量



保证期。

(2) 如果在甲方发出索赔通知后十日内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。

如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十日内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付货款中扣除索赔金额或者没收质量保证金，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

## 15.2. 迟延交货的违约责任

(1) 乙方应按照本合同规定的时间、地点交货和提供服务。在履行合同过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时交货和提供服务的情形时，应及时以书面形式将迟延的事实、可能迟延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意迟延交货时间或延期提供服务。

(2) 除本合同第 20 条规定情况外，如果乙方没有按照合同规定的时间交货和提供服务，甲方有权从货款中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每周（一周按七天计算，不足七日按一周计算）赔偿迟交服务的交货价或延期服务的服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至交货或提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可以终止合同。

(3) 如果乙方迟延交货，甲方有权终止全部或部分合同，并依其认为适当的条件和方法购买与未交服务类似的服务，乙方应对购买类似服务所超出的那部分费用负责。但是，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

## 16. 合同的变更

16.1. 在合同履行过程中，甲、乙双方可就合同履行的时间、地点和方式等协商进行变更。协商一致后，双方应签订书面的补充协议。

16.2. 在不改变合同其他条款的前提下，甲方有权在合同价款百分之十的范围内追加与合同标的相同的服务或服务，并就此与乙方签订补充合同，乙方不得拒绝。

16.3. 除双方签署书面协议，并成为合同不可分割的一部分外，本合同条件不得有任何变更。

## 17. 合同的中止和终止



### 17.1. 合同的中止

(1) 合同在履行过程中，因采购计划调整，甲方可以要求中止履行，待计划确定后继续履行。

(2) 合同履行过程中因供应商就采购过程或结果提起投诉的，甲方认为有必要或财政部门责令中止的，应当中止合同的履行。

### 17.2. 合同的终止

(1) 合同因有效期限届满而终止；

(2) 乙方未能依照本合同约定条件履行合同，已构成根本性违约的，甲方有权终止本合同，并追究乙方的违约责任。

(3) 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。

(4) 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》规定由有关部门追究其法律责任。

(5) 如果合同的履行将损害国家利益或社会公共利益，甲方有权终止合同的履行，给乙方造成损失的予以相应补偿。

## 18. 合同转让和分包

18.1. 乙方不得以任何形式将合同转包。

18.2. 乙方未在磋商响应文件中说明，不得将合同的非主体、非关键性工作分包给他人。

18.3. 根据政府采购支持中小企业发展政策规定，经甲方同意，获得政府采购合同的大型企业可依法向中小企业分包。

## 19. 不可抗力

19.1. 不可抗力是指合同双方不可预见、不可避免、不可克服的自然灾害和社会事件。

19.2. 任何一方对由于不可抗力造成的部分或全部不能履行合同不承担违约责任。但迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

19.3. 遇有不可抗力的一方，应在三日内将事件的情况以书面形式通知另一方，并在事件发生后十日内，向另一方提交合同不能履行或部分不能履行或需要延期履行理由的报告。



## 20. 解决争议的方法

20.1. 合同各方应通过友好协商, 解决在执行合同过程中所发生的或与合同有关的一切争端。如从协商开始后十日内仍不能解决, 可以向财政部门提请调解。

20.2. 调解不成可以按下列方式之一提起仲裁或诉讼:

(1) 向甲方所在地仲裁机构提起仲裁;

(2) 向甲方所在地人民法院提起诉讼。

20.3. 如仲裁或诉讼事项不影响合同其它部分的履行, 则在仲裁或诉讼期间, 除正在进行仲裁或诉讼的部分外, 合同的其它部分应继续执行。

## 21. 法律适用

21.1. 本合同适用中华人民共和国现行法律、行政法规和规章, 如合同条款与法律、行政法规和规章不一致的, 按照法律、行政法规和规章修改本合同。

## 22. 通知

22.1. 本合同一方给另一方的通知均应采用书面形式, 传真或快递送到对方的地址和办理签收手续。

22.2. 通知以送到之日或通知书中规定的生效之日起生效, 两者中以较迟之日为准。

## 25. 合同生效

25.1. 本合同在合同双方签字或盖章后生效。



采购人（全称）：成县中医医院（甲方）

供应商（全称）：兰州国科医疗科技有限公司（乙方）

为了保护甲、乙双方合法权益，根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国政府采购法》及其他有关法律、法规、规章，双方签订本合同。

### 1. 合同标的及金额

序号	服务内容	规格	数量	单价(元)	总价(元)	备注
1	医疗器械唯一标识追溯监管系统	三医通 V1.0	1套	468000	468000	无
合同金额小写：468000 元 大写：肆拾陆万捌仟元整						

2. 履行合同的时间、地点及方式：按甲方要求执行。

3. 付款：合同签订后 15 日内甲方支付 30%款项（即：140400 元），实施完成并通过验收后 15 日内甲方支付 30%款项（即：140400 元），系统运行满 6 个月且无问题后支付 30%款项（即：140400 元），剩余 10%款项（46800 元）作为质量保证金（于验收完成满一年无产品质量问题），由甲方全额支付于乙方。

### 4. 解决合同纠纷方式

首先通过双方协商解决，协商解决不成，则通过以下途径之一解决纠纷：

提请仲裁       向当地人民法院提起诉讼

### 5. 组成合同的文件

合同由以下文件构成，如下述文件之间有任何抵触、矛盾或歧义，应按以下顺序解释：

（1）在采购或合同履行过程中乙方作出的承诺以及双方协商达成的变更或补充协议

（2）本合同协议书

（3）成交通知书

（4）合同格式条款

（5）磋商响应文件

（6）磋商文件

（7）标准、规范及有关技术文件



合同订立时间： 2024 年 4 月 12 日

合同订立地点： 甲方指定地点

甲方：成县中医医院（公章）

法定代表人或

委托代理人：



乙方：兰州国科医疗科技有限公司（公章）

法定代表人或

委托代理人：



开户银行：上海浦东发展银行股份有限公司兰州分行

公司兰州分行

帐号：48010154700018135



# 售后服务方案

我司郑重承诺合同维护期内。对于该项目提供 7×24 小时实时技术支持。现场响应时间为自收到用户的服务请求起 5 分钟内响应，0.5 小时内完成故障处理恢复。遇到重大技术问题，我方将及时组织有关技术专家进行会诊，并在到场后 1 小时内采取相应措施以确保系统恢复正常运行。我公司在售后服务部门配备了售后服务管理人员和技术支持人员。

## 1.1 售后服务标准

我司的技术服务体系，是一套用来计划、研发、实施、运做高质量的服务标准。我司有着丰富的售后服务经验，培养和造就了一批既精通专业技术又熟悉部门业务，且具备过硬工作作风的工作团队。公司的技术支持中心，可为用户提供全方位的、高效的、及时的技术支持和售后服务，及时、迅速地为用户解决应用过程中出现的问题。持续的服务保障体系、真正的用户化服务模式及迅速的维护响应是我们服务的特点。这种服务打破了一般的“快速响应，热情周到”的服务范畴，而使服务提升到“长期保驾，全面负责”的运行级的服务水准。

## 1.2 服务流程

为客户提供的支持、维护、保修等服务流程：

**接受客户问题反馈：**客户通过电话、邮件、在线平台等方式反馈产品或服务的问题。

**客服接待并了解诉求：**我公司客服人员在接收到客户的反馈时，详细询问客户遇到的问题，了解其具体需求和期望。

**评估并处理客户诉求：**我公司根据客户提供的信息，售后团队对问题进行评估，并确定解决方案。

**安排服务响应：**我公司售后团队安排相应的服务响应，包括上门服务、寄修或远程指导等。

**服务执行：**按照安排，技术人员或客服人员执行相应的服务，解决客户的问题。

**征集客户服务评估结果：**我公司会定期或不定期地向客户发送满意度调查，以了解客户对售后服务的评价，并收集改进意见。



评估产品问题并提交数据：我公司针对客户反馈的问题，售后团队会进行汇总和分析，评估产品是否存在普遍性问题，并将相关数据提交给相关部门，以便进行产品改进或预防类似问题的发生。

我公司在整个售后服务流程中，注重沟通工作，耐心倾听客户需求，并及时回应。同时，我公司售后服务人员具备一定的产品知识和技能水平，能够准确分析问题并提供有效解决方案。

## 1.3 服务内容

我司承诺该项目三年的免费运维服务，具体的服务内容如下：

### 1.3.1 远程技术支持服务

该项目技术支持中心将设立技术支持/售后服务热线电话/传真。用户可通过拨打服务热线电话进行故障保修或技术咨询。同时，我们将提供系统服务采购项目技术支持中心负责人的手机号，该手机号 24 小时开机，提供全年 7×24 小时的全天候售后服务。

另外用户可通过短信、即时通讯工具 QQ、微信、邮件等通信方式获得售后支持服务。

### 1.3.2 现场服务

在质量保证期内，我司工程师定期(每年两次)到用户现场对系统进行现场维护，对整个系统进行检测，对终端存在的潜在安全或故障隐患进行分析，并提出相应的解决方案。

此外，现场响应时间为自收到用户的服务请求起 5 分钟内响应，4 小时内，完成故障处理恢复。遇到重大技术问题，我方将及时组织有关技术专家进行会诊，并在到场后半小时内采取相应措施以确保系统恢复正常运行。

### 1.3.3 技术培训

根据系统运行和日常维护工作情况，结合用户对今后系统发展规划和需求，有针对性的提供有关培训和咨询服务，提高用户系统维护人员的技术水平和业务人员的业务素质。我公司将派遣资深技术工程师到用户工作现场，对各种技术问题和终端的使用及配置方法，进行现场指导和培训。



## 紧急技术服务

我司有一套成熟高效的紧急情况管理体系。由于提供了 24 小时开机的专职服务工程师和项目经理手机号码，任何时候客户都可以及时联系到服务工程师。

### 1.3.4 故障维护

客户平台在运行期间的软件平台发生故障，我司将为客户提供平台维修服务。

### 1.3.5 代理维护服务

我司可以提供技术人员负责用户系统的日常维护工作。日常维护技术人员的数量由用户与我公司共同协商。我司的技术人员负责设备的日常维护工作，保证设备的运行正常。我司日常维护技术人员上班时间与用户上班时间相同。

## 1.4 服务管理

服务管理工作包括维护、故障处理、维护程序等主要内容。

### 1.4.1 维护

根据系统设备实际运行和维护状况，确定技术维护的项目规模，编制相应的设备维护计划。

(1) 定期巡检确保运行状况；

(2) 除对系统软件进行例行巡视检查外，重点检查系统运行情况，运行是否正常等。

### 1.4.2 故障处理

接收到故障信息后，立即组织技术人员抢修；并认真填好工作记录。

### 1.4.3 维护程序

在用户需要技术支持服务时，可以以热线电话、传真或者电子邮件的形式通知技术服务中心，技术服务中心的技术人员将在第一时间与用户联系，了解用户的准确需求，针对运行问题，技术人员将会对问题的相关现象进行详细记录，同时为用户提供解决方案，或者告知明确的答复时间，随后组织相应的技术力量对问题进行分析，制定解决方案。

在系统运行过程中，出现的故障主要存在以下几类：操作错误、配置错误或其他故障，技术服务中心在得到了用户的故障服务请求之后，将搜集充分的故障



信息，分析故障的种类，根据不同故障采取相应的解决方案，视具体情况对用户进行电话支持或者现场服务，必要时协调原厂商的技术人员共同研究并解决问题。在故障排除之后，将问题的详细描述以及解决方案记入知识库，以便为日后的技术支持工作提供参考。

## 1.5 组织体系

### 1.5.1 售后服务网络

我司在兰州市建有售后服务中心，并设置技术支持办事处。

### 1.5.2 人员安排

我司在售后服务部门配备了售后服务管理人员和技术支持人员。

售后服务管理人员主要职责是：

- (1) 定期组织检查设备的使用状况，提出或审定各类维护项目的技术措施和方案；
- (2) 对技术支持人员进行工作分配，把握总体质量和进程。
- (3) 组织科技交流和培训专业人才。

技术支持人员的主要职责是：

- (1) 定期执行维护任务，更新系统，消除潜在隐患，保障系统正常运行；
- (2) 对故障做出快速反应，恢复系统正常运行。
- (3) 学习新技术、新知识，提高售后服务水平。

### 1.5.3 响应时间承诺

我司郑重承诺合同维护期内。对于该项目提供7×24小时实时技术支持。现场响应时间为自收到用户的服务请求起10分钟内响应，0.5小时内完成故障处理恢复。遇到重大技术问题，我方将及时组织有关技术专家进行会诊，并在到场后1小时内采取相应措施以确保系统恢复正常运行。我公司在售后服务部门配备了售后服务管理人员和技术支持人员。

## 1.6 售后服务承诺

1、我公司验收合格后提供三年的免费维护，服务内容包括远程技术支持、定期回访、技术培训以及备用设备的提供等；

2、我公司提供合同项下设备保修期为安装调试成功后36个月，即保修3年。



保修期维护费用、出差费用均由我方承担。

3、项目服务期满后，我公司承诺在法定工作时间内，可以提供技术指导和咨询；如需其他技术支持服务，则费用由双方另议。

4、我公司长期建立完善的技术支持和售后服务管理体系和服务队伍，为配合用户使用提供全方位的技术支持工作。

5、超过质保期后，每年运行维护和技术支持服务费用由双方协商确定并在合同中约定，同时明确服务内容、服务标准、服务费用支付方式和周期、费用调整机制。

6、我公司技术维修人员全年全天候服务响应，提供 7\*24 小时的电话服务且由专职的工程师受理，保证用户在使用设备的过程中，及时得到技术上的支援。故障发生后，工程师在接到故障后必须 10 分钟内给予电话、email、远程修复、传真等解答；若故障仍无法排除，技术人员在 12 小时内到达现场予以解决。

## 1.7 服务保障措施

### 1.7.1 巡检

为了更好地了解系统运行的可靠性，发现可能存在的问题，切实做到主动防护，定期针对采购方系统提供主动支持服务。每季度巡检及用户方规定的重要保障期前巡检，巡检服务后记录服务内容以及相关问题的。并为用户方提供必要的日常监控手段并提供巡检维护服务要求。

### 1.7.2 应急预防

在服务开始阶段，我方的服务团队将对用户的功能模块、运行情况、网络环境、应用环境、业务流程等具体情况进行调研，并根据这些情况制订出符合用户实际环境的应急预案。

应急预案将与用户的实际环境和业务需求高度契合，涉及服务人员、备用设备、预置环境、服务流程等诸多方面，在上述服务响应体系的基础上，最大程度保障用户系统的运行。即使在恶性的紧急突发情况下，用户系统的业务停顿也将近乎于零。

### 1.7.3 突发事件的应急处理方式

为了加强和规范对重大突发事件处置工作的管理，提高应对系统的重大突发事件的能力，确保客户业务系统的正常运行，最大限度地预防和减少重大突发事



件造成的系统无法正常运转，保障系统稳定、正常工作。

1. 先期处置。重大突发事件发生后，用户应在说明手册指导下进行应急处理，并及时将情况通知我公司。

2. 应急响应。公司接到突发事件通知后要立即响应，由经验丰富的技术支持工程师在规定时间内赶到现场，处理问题，待问题处理完毕及时汇总报告，上报用户方领导。

3. 事后跟踪。突发事件应急处理完毕后，要定期对系统进行跟踪检查，预防类似事件再次发生。

4. 宣传与培训。针对突发事件要及时汇总，深入分析问题，制定科学处理方法，整理成手册文档，对用户方进行应对突发事件的宣传和培训。

5. 定期巡访。为保障系统长期稳定运行，我公司会按合同要求定期向用户进行电话、邮件等方式的巡访，有效预防系统故障。