

服务合同

合同编号：202408000037

签约日期：

签约地点：河南省肿瘤医院

(合同编号：2600165034)

甲方：河南省肿瘤医院

乙方：西门子医疗系统有限公司

地址：郑州市东明路 127 号

地址：中国上海市浦东新区海阳西路
399 号前滩时代广场 33 楼

邮编：450000

邮编：100020

甲方于 2024 年 08 月 07 日对河南省肿瘤医院 4 台西门子品牌设备维修保养服务采购项目进行招标（招标编号：豫财招标采购-2024-774），经过评审，确定乙方为本项目的中标单位。根据招标文件要求和中标人投标文件承诺，并依据《中华人民共和国民法典》及有关法律、法规的规定，签订本合同，条款如下：

一、设备基本情况及维修费用

设备名称	品牌	规格型号	产地	投入使用日期	上次质保到期日
3.0T 磁共振成像系统	西门子	MAGNETOM Prisma S/N: 166130	德国	2019 年 11 月 29 日	2024 年 06 月 12 日
磁共振成像系统（3.0T 磁共振成像模拟定位系统）		MAGNETOM Vida (CN) S/N: 213703		2022 年 12 月 26 日	2023 年 12 月 21 日
单光子发射及 X 射线计算机断层成像系统		Symbia Intevo Bold S/N: 1585		2022 年 11 月 16 日	2023 年 11 月 07 日
全数字化平板血管造影系统		Artis zeego S/N: 160550		2013 年 12 月 31 日	2024 年 07 月 12 日

数量/单位	设备购置金额	保修年限	保修年费用	保修总费用
4/台	3.0T 磁共振成像系统： ¥29,900,000.00 元（大写：人民币 贰仟玖佰玖拾万元整）	3	¥3,540,000.00 元 （大写：人民币 叁佰伍拾肆万元整）	¥10,620,000.00 元 （大写：人民币 壹仟零陆拾贰万元整）
	磁共振成像系统（3.0T 磁共振成像模拟定位系统）： ¥23,671,000.00 元（大写：人民币 贰仟叁佰陆拾柒万壹仟元整）			
	单光子发射及 X 射线计算机断层成像系统： ¥13,753,000.00 元（大写：人民币 壹仟叁佰柒拾伍万叁仟元整）			
	全数字化平板血管造影系统： ¥10,830,000.00 元（大写：人民币 壹仟零捌拾叁万元整）			

二、服务期限、地点

本合同服务期限为 2024 年 08 月 12 日至 2027 年 08 月 11 日。

地点：河南省肿瘤医院

三、服务方式和服务内容

1、本次维保服务覆盖的范围：

1.1 3.0T 磁共振成像系统 (MAGNETOM Prisma, S/N: 166130)，整机全保 3 年，提供设备及工作站软硬件维保服务，包括：线圈、液氮冷却系统、液氮安全水平、维修人工工时费、维备件费用及其他伴随服务产生的相关费用，不包含磁体维修

乙方提供给甲方的服务有：

(1) 合同包括部分：

- 安全检查、质量保证、安全升级、24 小时*365 天热线支持、西门子远程服务、工时
- 预防性保养、预防性保养耗材
- 常规备件（旧件需退回西门子医疗）
- 冷头维修、水冷机维修、保障设备正常运行的液氮安全水平
- 保证开机率（95%）
- 计算机版本更新（新沟通升级）
- 医学影像技术临床应用研讨会三次

(2) 合同未包括部分：

- 磁体维修（磁体热循环及磁体更换）
- 再安装及所需备品备件、其它厂家之产品及其服务
- 其他未列明在“包括部分”条款的内容

1.2 工作站 (syngo.via, S/N: 132372)，乙方提供给甲方的服务有：

(1) 合同包括部分：

- 8 小时*每周 5 个工作日技术电话支持、安全升级、远程技术支持服务（基于智在远程服务（SRS）连接）
- 为方便，买方/用户可就工作站主机硬件问题统一拨打西门子医疗服务热线
- 硬件具体服务内容，请访问以下网址：<http://es.h3c.com/entitlement/>

(2) 合同未包括部分：

- 远程软件升级服务（基于智在远程服务（SRS）连接）、现场应用支持、客户端电脑保障服务、客户端屏幕保障服务、UPS 不间断电源保障服务
- 再安装及所需备品备件、其它厂家之产品及其服务
- 其他未列明在“包括部分”条款的内容

1.3 磁共振成像系统（3.0T 磁共振成像模拟定位系统）（MAGNETOM Vida (CN), S/N: 213703），整机全保 3 年，提供设备及工作站软硬件维保服务，包括：线圈、液氮冷却系统、液氮安全水平、维修人员工时费、维保备件费用及其他伴随服务产生的相关费用，不包含磁体维修

乙方提供给甲方的服务有：

（1）合同包括部分：

- 安全检查、质量保证、安全升级、24 小时*365 天热线支持、西门子远程服务、工时
- 预防性保养、预防性保养耗材
- 常规备件（旧件需退回西门子医疗）
- 冷头维修、水冷机维修、保障设备正常运行的液氮安全水平
- 保证开机率（95%）
- 工单 720103804374, 720103797578, 720103724439, 720103841430, 720103855831 项下的工时

（2）合同未包括部分：

- 磁体维修（磁体热循环及磁体更换）
- 再安装及所需备品备件、其它厂家之产品及其服务
- 其他未列明在“包括部分”条款的内容

1.4 工作站（syngo. via, S/N: 133951），乙方提供给甲方的服务有：

（1）合同包括部分：

- 8 小时*每周 5 个工作日技术电话支持、安全升级、远程技术支持服务（基于智在远程服务（SRS）连接）

- 为方便，买方/用户可就工作站主机硬件问题统一拨打西门子医疗服务热线
- 硬件具体服务内容，请访问以下网址：<http://es.h3c.com/entitlement/>

(2) 合同未包括部分：

- 远程软件升级服务（基于智在远程服务（SRS）连接）、现场应用支持、客户端电脑保障服务、客户端屏幕保障服务、UPS 不间断电源保障服务
- 再安装及所需备品备件、其它厂家之产品及其服务
- 其他未列明在“包括部分”条款的内容

1.5 单光子发射及 X 射线计算机断层成像系统（Symbia Intevo Bold, S/N: 1585），整机全保 3 年，提供设备及工作站软硬件维保服务，包括：CT 球管、CT 探测器、晶体探测器、高压油箱、维修人员工时费、维保备件费用及其他伴随服务产生的相关费用，不包含放射源

乙方提供给甲方的服务有：

(1) 合同包括部分：

- 安全检查、质量保证、安全升级、24 小时*365 天热线支持、西门子智在远程服务、工时
- 预防性保养、预防性保养耗材
- 常规备件、管球、高压油箱、CT 探测器、晶体探测器。（旧件需退回西门子医疗）
- 保证开机率（95%）
- 医学影像技术临床应用研讨会三次

(2) 合同未包括部分：

- 放射源
- 再安装及所需备品备件、其它厂家之产品及其服务
- 其他未列明在“包括部分”条款的内容

1.6 工作站（syngo.via, S/N: 421170），乙方提供给甲方的服务有：

(1) 合同包括部分：

- 24 小时*365 天热线支持、安全升级、工时

- 远程技术支持服务、远程软件更新服务、远程临床应用支持服务。
（基于智在远程服务（SRS）连接）
- 常规备件（旧件需退回西门子医疗）
- 为方便，买方/用户可就工作站主机硬件问题统一拨打西门子医疗服务热线
- 硬件具体服务内容，请访问以下网址：<http://es.h3c.com/entitlement/>

(2) 合同未包括部分：

- 远程软件升级服务（基于智在远程服务（SRS）连接）、现场应用支持、
客户端电脑保障服务、客户端屏幕保障服务、UPS 不间断电源保障服务
- 再安装及所需备品备件、其它厂家之产品及其服务
- 其他未列明在“包括部分”条款的内容

1.7 全数字化平板血管造影系统（Artis zeego, S/N: 160550），整机全保 3 年，提供设备及工作站软硬件维保服务，包括高压油箱、维修人员工时费、维备件费用及其他伴随服务产生的相关费用，不包含球管和探测器。

乙方提供给甲方的服务有：

(1) 合同包括部分：

- 安全检查、质量保证、安全升级、24 小时*365 天热线支持、智在远程服务、工
时、Kuka 臂相关服务
- 预防性保养、预防性保养耗材
- 常规备件、高压油箱。（旧件需退回西门子医疗）
- X-WP 相关服务（S/N: 10739）
- 保证开机率（95%）
- 医学影像技术临床应用研讨会三次

(2) 合同未包括部分：

- 球管、平板探测器、大屏及大屏控制系统
- 再安装及所需备品备件、其它厂家之产品及其服务
- 其他未列明在“包括部分”条款的内容

1.8 移动式摄影 X 射线机 (MOBILETT Mira (wireless), S/N: 2703), 技术保修服务, 提供设备维保服务, 包括维修人员工时费, 不包含备件。

乙方提供给甲方的服务有:

(1) 合同包括部分:

- 质量保证、安全升级、24 小时*365 天热线支持、西门子远程服务、工时
- 工单 720103716931, 720103756283 项下的工时及备件
- OEM RSKIMACM3 升级版*1pcs (收到第一期合同款后提供)

(2) 合同未包括部分:

- 安全检查
- 预防性保养、预防性保养耗材
- 常规备件、球管/一体化球管、高压油箱、探测器
- 保证开机率 (95%)
- 再安装及所需备品备件、其它厂家之产品及其服务
- 其他未列明在“包括部分”条款的内容

1.9 其他优惠: 工单 720103821369 项下的工时及备件。其中备件保修期为货物运抵最终用户现场之日起 6 个月。

2.0 鉴于设备 Artis Zeego (序列号 160550) (“设备”) 的合同服务期于【2025 年 06 月 30 日】超出西门子医疗原厂保证备件供应的年限, 其部分或全部备件于合同执行期间已经或可能停产或停止供应。据此, 西门子医疗将不再保证开机率, 但在服务合同执行过程中将积极调配可获得的资源履行合同, 执行合同过程中因前述备件停产或停止供应造成无原厂备件修复设备的, 可选择将受影响的服务内容从合同范围中删除, 生效日为西门子医疗接到用户/买方的相关报修电话之日。西门子医疗应按比例退还合同解除部分对应的款项 (如已收款)。

2、每次对设备进行维修保养时需通知医院工程师, 且最后一次保养需有医院工程师在场情况下对设备进行全面保养。并做好维修、保养记录, 由甲乙双方共同验收合格并由双方在相应工单签字确认。

- 3、负责本医院固定工程师 4 人。
- 4、工程师必须对本设备具有至少 3 年的维修工作经验，保证服务过程的安全性。
- 5、维修响应时间为 4 小时。为保障设备及时恢复正常工作，乙方首先通过远程服务(电话、传真、邮件、网络)提供维修咨询和维修支持。在远程服务不能排除故障时，乙方所派遣的技术人员将在 24 小时内到达现场，维修时间不限节假日。
- 6、设备需要大修时，甲方享有优先获得备品的权利，乙方保证及时向甲方提供备品。
- 7、服务商具备 西门子 授权维修资质。
- 8、MAGNETOM Prisma, S/N: 166130; MAGNETOM Vida (CN), S/N: 213703; Symbia Intevo Bold, S/N: 1585; Artis zeego, S/N: 160550 在合同期内必须在原厂整机保修，使用原厂配件。
- 9、配件技术要求：使用原厂全新配件或原厂检测合格产品。
- 10、无条件执行国家、地方政府、行业协会最新的标准和条例。
- 11、整机全保：维修服务所涉及的人工费用、交通费用、差旅费用及零件费。
- 12、提供一年 2 次定期保养（PMS），每 6 个月一次，保证设备安全检查，影像质量检查，设备除尘保养，运行状态检查，性能测试及校准。
- 13、服务商不能依条款按质按量完成工作，院方有权按实际情况酌情扣除维修服务费。
- 14、技术服务方式具体见投标文件第 282-499 页。
- 15、合同期内设备开机率：≥95%，一年以 365 天计算；若设备开机率低于 95%，对于开机率低于 95%的每一个百分点，服务合同期限将相应延长 7 个日历日。

四、结算方式：

- 1、结算依据：采购合同、全额销售发票、设备使用反馈表、维保记录单。
- 2、付款方式：

第一批：合同签订后支付第一年（2024.08.12 - 2025.08.11）当期 100%费用，
（即：3,540,000.00 元，大写：人民币叁佰伍拾肆万元整），

第二批：同期支付第二年（2025.08.12- 2026.08.11）当期 100%费用（即：
（即：3,540,000.00 元，大写：人民币叁佰伍拾肆万元整），

第三批：同期支付第三年（2026.08.12- 2027.08.11）当期 80%费用（即：
2,832,000.00 元，大写：人民币贰佰捌拾叁万贰仟元整），

第四批：合同结束后一个月立即支付第三年剩余当期 20%费用（即：708,000.00
元，大写：人民币柒拾万捌仟元整）。

五、履约保证金：

乙方中标且合同签订后 30 日历天内，需缴纳合同金额 5% 的履约保证金，保证金形式可以货币资金转账或者银行保函的形式支付。首次维保后，并且甲方支付首笔款项后退还。

六、乙方义务

1、服务响应

2、乙方提供技术支持热线：

报修热线电话：4008105888，乙方根据甲方设备出现故障的报修通知，及时为甲方安排技术电话支持服务（24 小时 X365 天）。

3、保养服务

（1）合同期内，乙方负责对投保设备的全面维护和保养工作，包括一切人工及配件、耗材等（第三条另有明确约定的除外）。乙方根据甲方合同设备情况制定周期性的设备维护保养计划，含保养所需备件耗材，并报之甲方。每年不限次维修，免费应用培训服务，提供所有零部件免费更换。所有更换的零部件必须为原厂配件或原厂认证、测试合格配件。

（2）在合同期内，乙方负责对投保设备的全面维护和保养工作，包括一切人工及配件、耗材等（第三条另有明确约定的除外）。每次保养结束后，提供详

细的维修保养报告（设备安全检查，性能检查），并对设备的潜在故障加以排除，为设备的安全可靠运行，提供建议。

（3）无限次提供设备日常维护的咨询及技术指导。

（4）乙方组织甲方设备使用及维修人员定期进行维护保养培训。

4、故障维修服务

合同期内如出现设备故障或需更换配件，根据本合同第三条服务内容乙方负责相关配件的采购及安装并提供维修服务，不收取任何的交通住宿费用和人工费用。并保证设备能够正常运行。

5、零备件供应

（1）本合同有效期内免费供应全部零备件。

（2）确立零备件需求后，乙方国内备件将在 48 小时内运达，国外备件 5 个工作日内运达。

6、质量管理和维修记录服务：

（1）乙方维修结束后，须向甲方出示维修记录和检验合格单。设备故障排除后，性能指标与该设备生产厂家提供的性能指标相符；所维修设备经甲方测试认可后，在维修记录上签字认可，完成验收。

（2）乙方每年协助甲方对设备束流指标进行检测，对维修质量进行回访，以提高维修质量和用户满意度。

七、甲方义务

1、甲方在协议设备出现故障后，及时通知乙方；

2、甲方应指定联络人，提供维修现场可能需要的后勤服务，如水电气等；

3、甲方应及时协助退还维修现场未使用的零部件；

4、甲方应及时配合每次维修状况进行测试验收；

5、甲乙双方有责任保密本协议之内容及相关服务；

6、设备发生转移或转让时，甲方应及时通知乙方。

八、网络安全和数据保护条款

甲方应依法向乙方提供履行服务合同所需的相关数据。同时，甲方同意乙方及其关联公司为履行服务合同之目的（例如：项目管理、甲方管理、合同管理等），和/或为判断产品/服务使用趋势、改进产品/服务/软件，进行对比分析、产品监测等正当商业目的，依法收集、处理、使用或向国内外关联公司/合格供应商传输上述数据。为使医疗设备在安全的网络环境下运行，甲方需确保医疗设备仅由被授权人员操作以防止医疗设备遭遇未经授权的访问，并避免未经授权对医疗设备的系统配置或 IT 安全控制进行修改，或在医疗设备系统中安装未经验证的软件。如果医疗设备发生疑似或实际发生网络安全事件或漏洞，甲方应立即通知乙方。如果乙方提供补丁升级，甲方应及时协助安排适时安装。

九、远程服务条款

1、远程服务定义

通过高速网络让甲方与乙方专家对接，甲方可享受在线诊断、升级、自动报告及应用支持。

（1）乙方负责提供路由器和通讯费用（该费用由网络服务运营商收取，价格每年更新一次）；

（2）为实现远程服务连接，乙方服务工程师需进行至少两次现场服务：

（3）在甲方现场安装设备与互联网连接的各项配置；

（4）在甲方现场激活 MNP（网络协议）。

用于远程连接的网线和路由器是乙方提供远程服务的硬件基础。远程连接中断可导致远程服务失败，并可能最终导致设备开机率降低。如甲方将连接网线/路由器挪作他用，由此引发的问题和风险应由甲方自行承担。

2、对远程服务连接的使用

乙方、其关联公司和受聘于乙方和/或其关联公司的其他公司可通过连接远程服

务来访问、维护、修理、校准设备或为设备进行升级或安装补丁，或提供远程培训，以及为上述目的通过连接远程服务采集数据。

3、通过远程服务连接采集的数据及对数据的使用

（1）数据范畴

- ①应用日志文件、报错信息、设备属性、质控（技术状态信息）；
- ② 配置、软件版本、补丁、许可、网络设置、设备服务历史（配置数据）；
- ③ 各类任务的执行顺序，使用的应用/许可及其交互过程（使用数据）。

以下合称为“远程服务数据”。

（2）对远程服务数据的使用

甲方同意乙方及其关联公司为履行设备售后服务义务和/或为判断产品/服务使用趋势、改进产品/服务/软件，进行对比分析、产品监测等正当商业目的，依法收集、处理、使用或向国内外关联公司/合格供应商传输远程服务数据。乙方应确保对上述数据的收集和处理符合相关法律法规的要求且不会损害甲方的合法权益。如果对该等数据的收集和处理是通过乙方关联公司或受聘于乙方和/或其关联公司的其他公司进行的，乙方亦应按服务合同的约定对上述乙方关联公司或其他公司的行为承担责任。同时，甲方也应配合遵守相关法律法规的要求（例如：在适用时进行安全评估和/或向有关部门报告、获得知情同意等）向乙方披露或提供远程服务数据以便乙方可依法完成上述数据收集和处理。

十、保密条款

双方均对因履行服务合同而获知的另一方商业秘密、培训资料、客户和/或病人信息以及服务合同价格（合称“保密信息”）保密。双方均应履行合理审慎义务对保密信息进行保密，并只向有合理需要了解该信息的雇员、代理人和分包商（如有）披露保密信息。任何一方违反本条约定的，均应依法向守约方承担赔偿责任。为明确起见，如果服务合同价格已由招标公司对外公开，那么双方均对该价格不承担保密义务且乙方可将服务合同全文对外用作参加政府或非政府采购活动中的业绩证明材料；如果服务合同价格未由招标公司对外公开，乙方亦可将服务合

同全文对外用作参加政府或非政府采购活动中的业绩证明材料,但自乙方为前述目的对外提供服务合同全文之日起,甲方不再对服务合同价格承担保密义务。

十一、不可抗力

1、由于地震、台风、水灾、火灾、疫情、战争、国家政策和法律变化以及其他不能预见并对其发生和后果不能预防或避免的不可抗力,直接影响本合同的履行或者不能按照合同的约定履行时,遇有上述不可抗力的一方,应以最快方式通知对方,并在不可抗力消失后 10 个工作日之内,提供上述不可抗力的详细情况及本合同不能履行,或者部分不能履行,或者需要延期履行的理由和有效的证明文件。

2、如果不可抗力事件持续存在超过 10 个工作日,甲乙双方应通过友好协商,商定继续履行本合同的方法或者终止本合同。

3、遭受不可抗力影响一方应当及时采取有效措施降低或减少因不可抗力造成的损失,否则应对扩大损失部分承担违约责任。

4、一方迟延履行发生不可抗力的,该方不得因此减少或免除责任。

十二、违约处理

1、开机率不足处理:

医疗设备按一年 365 天每天 24 小时计算,正常开机率应达 95%以上,此开机率由于乙方的原因未能达到,对于开机率低于 95%的每一个百分点,维修合同期限将相应延长 7 个工作日。但非乙方原因造成的停机,不计入停机率。

2、违约终止本协议:

(1) 乙方对本项目的服务应委派专人负责,在合同履行中未经甲方同意不得擅自更换他人。本合同范围内的第三方厂家产品服务可由第三方厂家执行。服务合同范围内的医疗设备服务可由乙方、乙方关联公司执行。前述执行安排不影响乙方应承担的服务合同义务。在项目实施过程中,若发现中标人有转包或未经甲方同意擅自分包的,甲方有权终止合同并拒绝支付剩余款项,由此造成的一切损失由乙方负责。

(2) 如果中标人在履行合同过程中，因中标人原因导致合同项下维保设备一年内停机超过 30 天或连续停机超过 10 天，招标人有权终止合同。甲乙双方须严格按合同约定执行，如其中一方未能按照合同约定执行，由于毁约而造成另一方的损失，由毁约方承担。任何争议如经过协商无法解决，双方均可在甲方所在地的法院提出诉讼。

(3) 乙方必须为甲方提供原厂全新（或原厂检测合格）备件及保养耗材、保障整机性能完好，一旦发现更换的非原厂零备件，除更换为原厂备件后，乙方应向甲方一次性支付合同总价的 1% 作为赔付，并需继续履行其义务。

以下几种情形下，每一项不达标，乙方需向甲方一次性支付合同总价的 1% 作为赔付。

①乙方全年维修响应时间不达标 3 次以上；

②保养次数不足；

乙方在合同项下每年向甲方支付的全部违约金（包括但不限于：服务延迟等，如有）不应超过当年合同金额的 10%

3、违约责任

(1) 如果签订合同后乙方的技术服务等严重偏离招标人要求，或根本上不能实现其服务承诺，则甲方有权终止合同，并且乙方就其自身责任范围内导致的损失不得提出任何赔偿要求，并赔偿甲方因此所遭受的所有损失。

(2) 本合同项下，在中国法律允许的范围内，乙方每年对甲方的全部赔偿责任不应超出当年合同金额。同时，乙方对甲方的间接损失不承担责任。

十三、争端的解决

1、本合同的订立、效力、解释、履行及争议的解决均适用中华人民共和国法律（香港、澳门、台湾地区法律除外）。

2、因履行本合同发生争议时，甲乙双方应首先通过协商方式解决。协商不成的，则任一方均有权向甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。除法院另有判决外，因解决争议而发生的一切费用由败诉方承担，包括但不限于诉讼费、财产保

全费、鉴定费、邮寄费、差旅费、执行费、评估费、拍卖费、公证费、送达费、公告费、律师费等。

3、在诉讼期间，甲乙双方仍应继续履行本合同不涉及争议的条款。

十四、甲乙双方应遵守国家有关《反不正当竞争法》和《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》之规定。甲方人员不得利用职务之便，谋取不正当利益，收受各种名义的回扣、手续费等归个人所有；乙方人员不得以各种名义请、送有关人员以谋取自身利益。如有违犯，依照国家《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》第九条等法律规定依法追究其行政或刑事责任。

十五、本合同一式 5 份，甲方 4 份，乙方 1 份，双方代表签字、加盖合同专用章后生效。

十六、合同未尽事宜，双方可签订补充协议及附件，补充协议及附件与招标文件、投标文件均为合同不可分割的一部分，具有同等法律效力。

十七、

附件与正文不一致的，以附件为准，这些附件是合同的组成部分：

附件 1：术语解释

附件 2：飞云 IT Care Plan 专用条款

(本页为合同签署页)

甲方（盖章）：河南省肿瘤医院



乙方（盖章）：西门子医疗系统有限公司



法定代表人或委托代理人：

李刚

法定代表人或委托代理人：

李雪岩

联系方式：0371-65587344

联系方式：18638639275

16621808956

开户银行：中国建设银行郑州市

开户银行：德意志银行（中国）有

经七路支行

限公司上海分行

账号：4100 1522 0100 5000 3947

账号：3549 0940 15

日期：2024. 9. 11

日期：2024. 9. 11

附件 1：术语解释

“服务合同”指本附件对应的服务合同或附属于设备销售合同的伴随服务附件（根据与本附件对应的实际文件而定）。术语解释应适用于服务合同范围内的服务项目。如有不在服务合同范围内的服务项目的术语解释，其仅为参考目的而列明，不直接适用于服务合同。

工时：

指服务合同期内所需的人工费用。签订服务合同的用户/买方享受优先派工（与单次叫修服务相比）。

常规备件：

维修设备时更换问题备件，具体包括：（1）提供维修设备所需的备件（不含支架或头托等附件与易耗品、X光球管、磁体、平板等特殊部件及其他厂家的产品）；（2）优先运送备件（与单次叫修服务相比）；（3）与西门子医疗全球物流网络快速联接；和（4）回收/报废问题备件。

保证开机率：

服务合同期内西门子医疗承诺的设备开机率。

安全检查：（MOBILETT Mira (wireless)不适用）

按照西门子医疗原厂要求及当地法规规定执行以下工作：（1）制定检查计划；（2）机械安全检查；（3）电气安全检查；和（4）记录检查结果。

质量保证：

通过（1）制定质量保证工作计划；（2）检查图象质量（效果）；（3）评判质量参数结果；（4）调整/校准至出厂质量标准；和（5）记录并报告设备状况，以保证设备质量达到西门子医疗原厂质量标准。

质量保证 （MOBILETT Mira (wireless)）

由西门子医疗原厂培训的工程师根据服务合同的规定保证每次现场故障排除服务的质量。

安全升级：

根据西门子医疗总部要求提供改善设备安全性能及使用性能的升级。

技术电话支持：

通过全国范围内免费热线电话400 810 5888，由西门子医疗客户服务中心专家提供快速诊断和技术支持服务。

根据不同的服务合同类型和产品，提供下列服务选项：

1. 技术电话支持(24X7)，周一至周日，每天24小时；
2. 技术电话支持(8X5)，周一至周五，上午8点半至下午5点。

智在远程服务：

通过高速网络用户可与西门子医疗专家对接，享受在线诊断、升级、自动报告及应用支持。

西门子医疗负责（1）提供路由器和承担通讯费用（该费用由网络服务运营商收取，价格每年更新一次）；和（2）提供下述两次现场服务（如需要）：a）现场安装医疗设备互联网连接的各项配置；和b）现场激活MNP（网络协议）。

智在远程连接网线和路由器是西门子医疗提供远程服务SRS™的硬件基础，仅限于西门子医疗设备的远程服务。如该连接网线/路由器被挪作他用，西门子医疗不承担由此引起的相关问题、风险或责任。服务合同期内应保持远程连接通畅，连接中断可导致远程服务失败，并可能最终导致设备开机率降低。

预防性技术保养服务：

按照西门子医疗原厂保养要求提供预防性技术保养服务，以保证设备处于良好运行状态，包括：（1）记录并安排保养时间；（2）根据保养计划更换损耗部件；（3）调整/校准至出厂标准；（4）确认各项技术指标及性能；和（5）记录并报告设备状况。

预防性技术保养损耗品：

预防性技术保养中需更换的损耗品由西门子医疗提供。

预防性技术保养常规耗材：

预防性技术保养中需要定期更换的耗材（如：水滤网、空气滤网等）由西门子医疗提供。

医学影像技术临床应用研讨会：

研讨会采用集中课堂形式，为期不超过2天；以西门子医疗临床应用专项能力提升、影像诊疗技术学术研讨会、新兴前沿影像技术、西门子医疗科研项目进展、临床科研技巧提升为主题，旨在提升用户基于西门子医疗影像设备的临床应用能力及为用户传递与之相关的科研知识和经验，以确保临床诊疗的质量及专业水准。

附件 2：飞云 IT Care Plan 专用条款

1、适用范围

本附件适用于工作站（Syngo）产品服务，即全部类型的飞云 IT 合同。

2、定义

2.1 “软件”指西门子医疗、其关联公司或经销商以目标代码格式向用户授权的西门子医疗独立软件程序（即未集成或嵌入在西门子医疗产品中而是能单独提供的软件，如 Syngo 工作站）。

2.2 “系统”指与运行和操作西门子医疗软件相关但不在服务合同维保范围的非西门子医疗软硬件所附带的系统或平台。

2.3 “支持/支持服务”指西门子医疗根据本附件的条款和条件以远程或是现场服务方式修正软件错误（不包括因未能按照相关文档操作使用软件而发生的错误）。

3、用户配合义务

在履行服务所需的范围内，用户应及时、免费履行以下义务：

3.1 满足西门子医疗履行服务所需的操作条件和基础设施要求（包括但不限于网络连接要求）；

3.2 当用户授予西门子医疗系统访问权限（包括远程访问）时，应做好必要的数据恢复和保留工作；



3.3 建立并维护数据备份和恢复系统，确保在发生软件故障时可以备份用户数据副本；

3.4 保持系统及其组成部分处于先进、最新和安全状态，包括但不限于确保及时安装应用相关软件补丁以及硬件存储容量能达到软件存储要求，并根据公认的行业标准保证密码安全性；

3.5 在需要时协助西门子医疗安装软件更新或升级；

3.6 根据随软件交付的系统操作手册定期执行维保任务；

3.7 确保所有处理软件和/或系统的人员都接受过有关软件或系统各个方面（包括安全性）的充分培训。

4、未经授权的修改

在服务合同期限内，未经西门子医疗事先书面同意，用户不得修改或允许其他未经授权的第三方修改软件。如果发生未经授权的修改，西门子医疗除根据服务合同或适用法律享有其他权利外，还有权（i）删除未经授权的修改和/或（ii）当西门子医疗已无义务对被修改的软件组件提供支持服务时，可根据与买方另行协商的条款继续为软件提供支持服务或（iii）解除本附件下的服务。

5、对过时软件版本的有限支持

西门子医疗仅有义务支持：最新软件版本或最新软件版本的上一版软件版本。