

第一节 政府采购合同协议书

甲方（全称）：西北妇女儿童医院

乙方（全称）：讯飞医疗科技股份有限公司

依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规，以及本采购项目的招标文件、乙方的《投标文件》及《中标通知书》，甲乙双方同意签订本合同。具体情况及要求如下：

1. 项目信息

(1) 采购项目名称：西北妇女儿童医院随访管理系统项目

采购项目编号：ZMZB2025XBFY-492

(2) 采购计划编号：ZCBN-省本级--2025-17230

序号	名称	品牌	型号或规格	产地	制造厂商	数量	单价(元)	总价(元)	备注
1	随访管理系统	讯飞医疗	讯飞医疗智能语音随访系统 V5.0	安徽省合肥市	讯飞医疗科技股份有限公司	1	751760	751760	含第三方接口费，包含招标文件中提及的所有要求。
2	语音费用	讯飞医疗	讯飞医疗智能语音随访系统 V5.0	安徽省合肥市	讯飞医疗科技股份有限公司	1	50000	50000	含保证智能语音功能可正常使用的全部费用（高并发线路、通讯设备、话费等），含三年，外呼号码在患者端标注“西北妇女儿童医院”。
3	短信费用	讯飞医疗	讯飞医疗智能语音随访系统 V5.0	安徽省合肥市	讯飞医疗科技股份有限公司	1	40000	40000	采购人不提供短信平台，报价包含3年短信资费。
4	耳麦	艾特欧	HD300-PC	安徽省合肥市	合肥上雅电子科技有限公司	40	81	3240	
合计		小写：¥845000.00，大写：人民币捌拾肆万伍仟元整							

(3) 项目内容（技术要求详见附件）：

(4) 政府采购组织形式：政府集中采购 部门集中采购 分散采购

(5) 政府采购人式：公开招标 邀请招标 竞争性谈判 竞争性磋商

询价 单一来源 框架协议 其他：\_\_\_\_\_

(6) 中标（成交）采购标的制造商是否为中小企业：是 否

否

本合同是否为专门面向中小企业的采购合同（中小企业预留合同）：是 否

若本项目不专门面向中小企业采购，是否给予小微企业评审优惠：是 否

中标（成交）采购标的制造商是否为残疾人福利性单位：是 否

中标（成交）采购标的制造商是否为监狱企业：是 否

(7) 合同是否分包：是 否

(8) 中标（成交）供应商是否为外商投资企业：是 否

外商投资企业类型：全部由外国投资者投资 部分由外国投资者投资

(9) 是否涉及进口产品：

是，《政府采购品目分类目录》底级品目名称：\_\_\_\_\_ 金额：\_\_\_\_\_

国别：\_\_\_\_\_ 品牌：\_\_\_\_\_ 规格型号：\_\_\_\_\_

否

(10) 是否涉及节能产品：

是，《节能产品政府采购品目清单》的底级品目名称：\_\_\_\_\_

强制采购 优先采购

否

是否涉及环境标志产品：

是，《环境标志产品政府采购品目清单》的底级品目名称：\_\_\_\_\_

强制采购 优先采购

否

是否涉及绿色产品：

是，绿色产品政府采购相关政策确定的底级品目名称：\_\_\_\_\_

强制采购 优先采购

否

(11) 涉及商品包装和快递包装的，是否参考《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》明确产品及相关快递服务的具体包装要求：

是 否 不涉及

## 2. 合同金额

(1) 合同金额小写：¥845000.00（含第三方接口费，包含招标文件中提及的所有要求）

大写：人民币捌拾肆万伍仟元整

(2) 合同定价方式（采用组合定价方式的，可以勾选多项）：

固定总价 固定单价 固定费率 成本补偿 绩效激励 其他\_\_\_\_\_

(3) 付款方式 (按项目实际勾选填写):

全额付款:

分期付款: 甲方确认系统功能完成上线试运行验收合格后, 达到付款条件起 30 日内, 乙方开具符合税法规定的等额增值税发票, 支付合同总金额的 40.00%, 即¥338000.00;  
甲方确认系统功能完全正式上线运行验收合格后, 达到付款条件起 30 日内, 乙方开具符合税法规定的合同剩余金额增值税发票, 支付合同总金额的 50.00%, 即¥422500.00;  
甲方确认语音及短信功能完成后, 达到付款条件起 30 日内, 支付合同总价的 10%, 即¥84500.00。

### 3. 合同履行

(1) 交货时间: 合同签订后 5 日内完成硬件安装、调试等交付工作, 功能试运行后履行验收程序。

(2) 履约地点: 甲方指定地点

(3) 履约担保: 是否收取履约保证金:  是  否

(4) 分期履行要求: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

(5) 风险处置措施和替代方案: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

### 4. 合同验收

(1) 验收组织方式:  自行组织  委托第三方组织

验收主体: 甲方

是否邀请本项目的其他供应商参加验收:  是  否

是否邀请专家参加验收:  是  否

是否邀请服务对象参加验收:  是  否

是否邀请第三方检测机构参加验收:  是  否

是否进行抽查检测:  是, 抽查比例: \_\_\_\_\_  否

是否存在破坏性检测:  是,

否

验收组织的其他事项: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

(2) 履约验收时间: 自乙方提出验收申请30日内, 若未达到验收标准, 乙方需重新提出验收申请并重新计算30日周期。

(3) 履约验收方式:  一次性验收

分期/分项验收

(4) 履约验收程序: 乙方完成项目建设功能清单中功能模块试运行, 由乙方提出试运行验收申请, 甲方组织相关人员进行项目验收, 出具项目验收报告; 乙方完成项目建设功能

清单中功能模块完全正式上线运行,由乙方提出验收申请,甲方组织相关人员进行项目验收,出具项目验收报告;乙方完成语音及短信功能,由乙方提出试运行验收申请,甲方组织相关人员进行项目验收,出具项目验收报告。

(5) 履约验收的内容: 对招标文件和投标文件内容进行验收,乙方需提供但不限于项目实施方  
案、需求说明书、使用人员签字的培训记录、系统操作说明、系统维护说明、验收  
申请、数据业务流、接口方案及文档、数据字典及表结构说明、用户手册、数据库用户名及  
密码等资料。

(6) 履约验收标准: 系统应通过甲方的功能测试、性能测试、安全测试等。

(7) 是否以采购活动中供应商提供的样品作为参考: 是 否

(8) 履约验收其他事项: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

#### 5. 组成合同的文件

本协议书与下列文件一起构成合同文件,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) 政府采购合同协议书及其变更、补充协议
- (2) 政府采购合同专用条款
- (3) 政府采购合同通用条款
- (4) 中标(成交)通知书
- (5) 投标(响应)文件
- (6) 采购文件
- (7) 有关技术文件,图纸
- (8) 国家法律、行政法规和规章制度规定或合同约定的作为合同组成部分的其他文件

#### 6. 其他

1. 本合同(含附件)一式肆份,甲方叁份,乙方壹份,扫描件具有同等法律效力,自双方法定代表人签字或盖章,并加盖公章之日起生效。

2. 招标文件、投标文件也是合同的组成部分,具有同等法律效力,合同中未约定的以招标文件、投标文件为准。

合同订立时间: 2021年2月12日

合同订立地点: 西安市

甲方		乙方	
单位名称 (公章)	西北妇女儿童医院 	单位名称 (公章)	讯飞医疗科技股份有限公司 
法定代表人	李亚军 	法定代表人	刘庆峰 
		拥有者性别	男
地 址	西安市雁翔路 1616 号	地 址	安徽省合肥市高新区城西桥社区服务中心科创路 666 号科大讯飞人工智能研发生产基地 (一期) 1 号楼 4 层至 5 层 (北区)
联 系 人	高婷	联 系 人	董伟超
联系电话	18729181943	联系电话	15389020909
统一社会信用代码	126100000881820988	统一社会信用代码	91340100MA2MW85E3R
开户名称	西北妇女儿童医院	开户名称	讯飞医疗科技股份有限公司
开户银行	中国银行北大街支行	开户银行	徽商银行股份有限公司合肥高新开发区支行
银行账号	103208712015	银行账号	1020801021001503427

## 第二节 政府采购合同通用条款

### 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，通过政府采购方式向供应商购买货物及其相关服务的国家机关、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并且中标（成交），向甲方提供合同约定的货物及其相关服务的法人、非法人组织或者自然人。

(3) 其他合同主体是指除采购人和供应商以外，依法参与合同缔结或履行，享有权利、承担义务的合同当事人。

#### 1.2 本合同下列术语应解释为：

(1) “合同”系指合同当事人意思表示达成一致的任何协议，包括签署的政府采购合同协议书及其变更、补充协议，政府采购合同专用条款，政府采购合同通用条款，中标（成交）通知书，投标（响应）文件，采购文件，有关技术文件和图纸，以及国家法律、行政法规和规章制度规定或合同约定的作为合同组成部分的其他文件。

(2) “合同价款”系指根据本合同规定乙方在全面履行合同义务后甲方应支付给乙方的价款。

(3) “货物”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）及相关的其备品备件、工具、手册及其他技术资料等材料等。

(4) “相关服务”系指根据合同规定，乙方应提供的与货物有关的技术、管理和其他服务，包括但不限于：管理和质量保证、运输、保险、检验、现场准备、安装、集成、调试、培训、维修、废弃处置、技术支持等以及合同中规定乙方应承担的其他义务。

(5) “分包”系指中标（成交）供应商按采购文件、投标（响应）文件的规定，根据分包意向协议，将中标（成交）项目中的部分履约内容，分给具有相应资质条件的供应商履行合同的行为。

(6) “联合体”系指由两个以上的自然人、法人或者非法人组织组成，以一个供应商的身份共同参加政府采购的主体。联合体各方应在签订合同协议书前向甲方提交联合协议，且明确牵头人及各成员单位的工作分工、权利、义务、责任，联合体各方应共同与甲方签订合同，就合同约定的事项对甲方承担连带责任。联合体具体要求见【政府采购合同专用条款】。

(7) 其他术语解释，见【政府采购合同专用条款】。

### 2. 合同标的及金额

2.1 合同标的及金额应与中标（成交）结果一致。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他任何费用。

### 3. 履行合同的时间、地点和方式

3.1 乙方应当在约定的时间、地点，按照约定方式履行合同。

2.1 合同标的及金额应与中标（成交）结果一致。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他任何费用。

### 3. 履行合同的时间、地点和方式

3.1 乙方应当在约定的时间、地点，按照约定方式履行合同。

### 4. 甲方的权利和义务

4.1 签署合同后，甲方应确定项目负责人（或项目联系人），负责与本合同有关的事务。甲方有权对乙方的履约行为进行检查，并及时确认乙方提交的事项。甲方应当配合乙方完成相关项目实施工作。

4.2 甲方有权要求乙方按时提交各阶段有关安排计划，并有权定期核对乙方提供货物数量、规格、质量等内容。甲方有权督促乙方工作并要求乙方更换不符合要求的货物。

4.3 甲方有权要求乙方对缺陷部分予以修复，并按合同约定享有货物保修及其他合同约定的权利。

4.4 甲方应当按照合同约定及时对交付的货物进行验收，未在【政府采购合同专用条款】约定的期限内对乙方履约提出任何异议或者向乙方作出任何说明的，视为验收通过。

4.5 甲方应当根据合同约定及时向乙方支付合同价款，不得以内部人员变更、履行内部付款流程等为由，拒绝或迟延支付。

4.6 国家法律法规规定及【政府采购合同专用条款】约定应由甲方承担的其他义务和责任。

### 5. 乙方的权利和义务

5.1 签署合同后，乙方应确定项目负责人（或项目联系人），负责与本合同有关的事务。

5.2 乙方应按照合同要求履约，充分合理安排，确保提供的货物及相关服务符合合同有关要求。接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，配合甲方的履约检查及验收，并负责项目实施过程中的所有协调工作。

5.3 乙方有权根据合同约定向甲方收取合同价款。

5.4 国家法律法规规定及【政府采购合同专用条款】约定应由乙方承担的其他义务和责任。

### 6. 合同履行

6.1 甲乙双方应当按照【政府采购合同专用条款】约定顺序履行合同义务；如果没有先后顺序的，应当同时履行。

6.2 甲乙双方按照合同约定顺序履行合同义务时，应当先履行一方未履行的，后履行一方有权拒绝其履行请求。先履行一方履行不符合约定的，后履行一方有权拒绝其相应的履行请求。

### 7. 货物包装、运输、保险和交付要求

7.1 本合同涉及商品包装、快递包装的，除【政府采购合同专用条款】另有约定外，包装应适应远距离运输、防潮、防震、防锈和防野蛮装卸等要求，确保货物安全无损地运抵【政

府采购合同专用条款】约定的指定现场。

7.2 除【政府采购合同专用条款】另有约定外，乙方负责办理将货物运抵本合同规定的交货地点，并装卸、交付至甲方的一切运输事项，相关费用应包含在合同价款中。

7.3 货物保险要求按【政府采购合同专用条款】规定执行。

7.4 除采购活动对商品包装、快递包装达成具体约定外，乙方提供产品及相关快递服务涉及到具体包装要求的，应不低于《商品包装政府采购需求标准（试行）》《快递包装政府采购需求标准（试行）》标准，并作为履约验收的内容，必要时甲方可以要求乙方在履约验收环节出具检测报告。

7.5 乙方在运输到达之前应提前通知甲方，并提示货物运输装卸的注意事项，甲方配合乙方做好货物的接收工作。

7.6 如因包装、运输问题导致货物损毁、丢失或者品质下降，甲方有权要求降价、换货、拒收部分或整批货物，由此产生的费用和损失，均由乙方承担。

## 8. 质量标准和保证

### 8.1 质量标准

(1) 本合同下提供的货物应符合合同约定的品牌、规格型号、技术性能、配置、质量、数量等要求。质量要求不明确的，按照强制性国家标准履行；没有强制性国家标准的，按照推荐性国家标准履行；没有推荐性国家标准的，按照行业标准履行；没有国家标准、行业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准履行。

(2) 采用中华人民共和国法定计量单位。

(3) 乙方所提供的货物应符合国家有关安全、环保、卫生的规定。

(4) 乙方应向甲方提交所提供货物的技术文件，包括相应的中文技术文件，如：产品目录、图纸、操作手册、使用说明、维护手册或服务指南等。上述文件应包装好随货物一同发运。

### 8.2 保证

(1) 乙方应保证提供的货物完全符合合同规定的质量、规格和性能要求。乙方应保证货物在正确安装、正常使用和保养条件下，在其使用寿命期内具备合同约定的性能。存在质量保证期的，货物最终交付验收合格后在【政府采购合同专用条款】规定或乙方书面承诺（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【政府采购合同专用条款】规定的响应时间内以合理的速度免费维修或更换有缺陷的货物或部件。

(4) 在质量保证期内，如果货物的质量或规格与合同不符，或证实货物是有缺陷的，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条规定以书面形式追究乙方的违约责任。

(5) 乙方在约定的时间内未能弥补缺陷，甲方可以采取必要的补救措施，但其风险和费

用将由乙方承担，甲方根据合同约定对乙方行使的其他权利不受影响。

#### 9. 权利瑕疵担保

9.1 乙方保证对其出售的货物享有合法的权利。

9.2 乙方保证在交付的货物上不存在抵押权等担保物权。

9.3 如甲方使用上述货物构成对第三人侵权的，则由乙方承担全部责任。

#### 10. 知识产权保护

10.1 乙方对其所销售的货物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等权利。因违反前述约定对第三人构成侵权的，应当由乙方方向第三人承担法律责任；甲方依法向第三人赔偿后，有权向乙方追偿。甲方有其他损失的，乙方应当赔偿。

#### 11. 保密义务

11.1 甲、乙双方对采购和合同履行过程中所获悉的国家秘密、工作秘密、商业秘密或者其他应当保密的信息，均有保密义务且不受合同有效期所限，直至该信息成为公开信息。泄露、不正当使用国家秘密、工作秘密、商业秘密或者其他应当保密的信息，应当承担相应责任。其他应当保密的信息由双方在【政府采购合同专用条款】中约定。

#### 12. 合同价款支付

12.1 合同价款支付按照财务管理相关规定执行。

12.2 对于满足合同约定支付条件的，甲方原则上应当自收到发票后 30 个日历日内将资金支付到合同约定的乙方账户，不得以机构变动、人员更替、政策调整等为由延迟付款，不得将采购文件和合同中未规定的义务作为向乙方付款的条件。具体合同价款支付时间在【政府采购合同专用条款】中约定。

#### 13. 履约保证金

13.1 乙方应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。

13.2 如果乙方出现【政府采购合同专用条款】约定情形的，履约保证金不予退还；如果乙方未能按合同约定全面履行义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，且不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利。

13.3 甲方在项目通过验收后按照【政府采购合同专用条款】规定的时间内将履约保证金退还乙方；逾期退还的，乙方可要求甲方支付违约金，违约金按照【政府采购合同专用条款】规定支付。

#### 14. 售后服务

14.1 除项目不涉及或采购活动中明确约定无须承担外，乙方还应提供下列服务：

- (1) 货物的现场移动、安装、调试、启动监督及技术支持；
- (2) 提供货物组装和维修所需的专用工具和辅助材料；
- (3) 在【政府采购合同专用条款】约定的期限内对所有的货物实施运行监督、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) 在制造商所在地或指定现场就货物的安装、启动、运营、维护、废弃处置等对甲方操作人员进行培训；

(5) 依照法律、行政法规的规定或者按照【政府采购合同专用条款】约定，货物在有效使用年限届满后应予回收的，乙方负有自行或者委托第三人对货物予以回收的义务；

(6) 【政府采购合同专用条款】规定由乙方提供的其他服务。

14.2 乙方提供的售后服务的费用已包含在合同价款中，甲方不再另行支付。

## 15. 违约责任

### 15.1 质量瑕疵的违约责任

乙方提供的产品不符合合同约定的质量标准或存在产品质量缺陷，甲方有权要求乙方根据【政府采购合同专用条款】要求及时修理、重作、更换，并承担由此给甲方造成的损失。

### 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、地点交货和提供相关服务。在履行合同过程中，如果乙方遇到可能影响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，并确定是否同意延长交货时间或延期提供服务。

(2) 如果乙方没有按照合同规定的时间交货和提供相关服务，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【政府采购合同专用条款】规定执行。如果涉及公共利益，且赔偿金额无法弥补公共利益损失，甲方可要求继续履行或者采取其他补救措施。

### 15.3 迟延支付的违约责任

甲方存在迟延支付乙方合同款项的，应当承担【政府采购合同专用条款】规定的逾期付款利息。

15.4 其他违约责任根据项目实际需要按【政府采购合同专用条款】规定执行。

## 16. 合同变更、中止与终止

### 16.1 合同的变更

政府采购合同履行中，在不改变合同其他条款的前提下，甲方可以在合同价款10%的范围内追加与合同标的相同的货物，并就此与乙方协商一致后签订补充协议。

### 16.2 合同的中止

(1) 合同履行过程中因供应商就采购文件、采购过程或结果提起投诉的，甲方认为有必要的，可以中止合同的履行。

(2) 合同履行过程中，如果乙方出现以下情形之一的：1、经营状况严重恶化；2、转移财产、抽逃资金，以逃避债务；3、丧失商业信誉；4、有丧失或者可能丧失履约能力的其他情形，乙方有义务及时告知甲方。甲方有权以书面形式通知乙方中止合同并要求乙方在合理期限内消除相关情形或者提供适当担保。乙方提供适当担保的，合同继续履行；乙方在合

理期限内未恢复履约能力且未提供适当担保的，视为拒绝继续履约，甲方有权解除合同并要求乙方承担由此给甲方造成的损失。

(3) 乙方分立、合并或者变更住所的，应当及时以书面形式告知甲方。乙方没有及时告知甲方，致使合同履行发生困难的，甲方可以中止合同履行并要求乙方承担由此给甲方造成的损失。

(4) 甲方不得以行政区划调整、政府换届、机构或者职能调整以及相关责任人更替为由中止合同。

#### 16.3 合同的终止

(1) 合同因有效期限届满而终止；

(2) 乙方未按合同约定履行，构成根本性违约的，甲方有权终止合同，并追究乙方的违约责任。

#### 16.4 涉及国家利益、社会公共利益的情形

政府采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当变更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

### 17. 合同分包

17.1 乙方不得将合同转包给其他供应商。涉及合同分包的，乙方应根据采购文件和投标（响应）文件规定进行合同分包。

17.2 乙方执行政府采购政策向中小企业依法分包的，乙方应当按采购文件和投标（响应）文件签订分包意向协议，分包意向协议属于本合同组成部分。

### 18. 不可抗力

18.1 不可抗力是指合同双方不能预见、不能避免且不能克服的客观情况。

18.2 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。

18.3 遇有不可抗力的一方，应及时将事件情况以书面形式告知另一方，并在事件发生后及时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的详细报告，以及证明不可抗力发生及其持续时间的证据。

### 19. 解决争议的方法

19.1 因本合同及合同有关事项发生的争议，由甲乙双方友好协商解决。协商不成时，可以向有关组织申请调解。合同一方或双方不愿调解或调解不成的，可以通过仲裁或诉讼的方式解决争议。

19.2 选择仲裁的，应在【政府采购合同专用条款】中明确仲裁机构及仲裁地；通过诉讼方式解决的，可以在【政府采购合同专用条款】中进一步约定选择与争议有实际联系的地点的人民法院管辖，但管辖法院的约定不得违反级别管辖和专属管辖的规定。

19.3 如甲乙双方有争议的事项不影响合同其他部分的履行，在争议解决期间，合同其他部分应当继续履行。

## 20. 政府采购政策

20.1 本合同应当按照规定执行政府采购政策。

20.2 本合同依法执行政府采购政策的方式和内容，属于合同履行验收的范围。甲乙双方未按规定要求执行政府采购政策造成损失的，有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

20.3 对于为落实中小企业支持政策，通过采购项目整体预留、设置采购包专门预留、要求以联合体形式参加或者合同分包等措施签订的采购合同，应当明确标注本合同为中小企业预留合同。其中，要求以联合体形式参加采购活动或者合同分包的，须将联合协议或者分包意向协议作为采购合同的组成部分。

## 21. 法律适用

21.1 本合同的订立、生效、解释、履行及与本合同有关的争议解决，均适用法律、行政法规。

21.2 本合同条款与法律、行政法规的强制性规定不一致的，双方当事人应按照法律、行政法规的强制性规定修改本合同的相关条款。

## 22. 通知

22.1 本合同任何一方对对方发出的通知、信件、数据电文等，应当发送至本合同第一部分《政府采购合同协议书》所约定的通讯地址、联系人、联系电话或电子邮箱。

22.2 一方当事人变更名称、住所、联系人、联系电话或电子邮箱等信息的，应当在变更后3日内及时书面通知对方，对方实际收到变更通知前的送达仍为有效送达。

22.3 本合同一方给另一方的通知均采用书面形式，传真或快递送到本合同中规定的对方的地址和办理签收手续。

22.4 通知以送达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。

## 23. 合同未尽事项

23.1 合同未尽事项见【**政府采购合同专用条款**】。

23.2 合同附件与合同正文具有同等的法律效力。

### 第三节 政府采购合同专用条款

第二节 第 1.2 (6) 项	联合体具体要求	无
第二节 第 1.2 (7) 项	其他术语解释	无
第二节 第 4.4 款	履约验收中甲方提出异议或作出说明的期限	自乙方提出验收申请之日起 30 日内，若未达到验收标准，乙方需重新提出验收申请并重新计算 30 日周期。
第二节 第 4.6 款	约定甲方承担的其他义务和责任	无
第二节 第 5.4 款	约定乙方承担的其他义务和责任	<p><b>1. 乙方所投产品须满足但不局限于以下规范要求：</b></p> <p>(1) 满足及遵循《全国医院信息化建设标准与规范（试行）》（2018 年版）相关要求。</p> <p>(2) 满足及遵循《智慧医疗分级评价方法及标准》（2025 年版）6 级标准相关要求。</p> <p>(3) 满足及遵循《国家医疗健康信息医院信息互联互通标准化成熟度测评方案》（2020 年版）五级乙等相关要求。</p> <p>(4) 满足及遵循《医院智慧服务分级评估标准体系（试行）》（最新版）五级相关要求。</p> <p>(5) 满足及遵循《医院智慧管理分级评估标准体系（试行）》五级相关要求。</p> <p>(6) 满足及遵循《国务院办公厅关于推动公立医院高质量发展的意见》</p> <p>(7) 满足及遵循《国家三级公立医院绩效考核操作手册》（2020 版）相关条款。</p> <p>(8) 满足及遵循国家卫健委关于进一步改善医疗服务行动计划相关要求。</p> <p>(9) 满足及遵循《三级医院评审标准实施细则》和《三级妇幼保健院评审标准实施细则》要求。</p> <p>(10) 满足及遵循《陕西省智慧医院建设细则》（2024 年版）相关要求。</p> <p><b>2. 实施范围：</b></p> <p>本项目所有招标采购内容，需覆盖甲方同一法人下的所有院区中所有涉及的业务科室，并且不限制终端使用数量。</p> <p><b>3. 实施要求：</b></p> <p>合同签订后，乙方需现场详细调研，根据调研报告出具包含但不限于施工计划、倒排工期的工作任务分解计划等内容的实施方案以及包含但不限于推广、宣传、关注度、使用量等内容的运营方案。</p> <p><b>4. 后期运维要求：</b></p> <p>(1) 帮助甲方进行系统的部署与调试。</p> <p>(2) 评级方面：若相关评级对该项目有要求，乙方需配合甲方完成医院信息互联互通标准化成熟度测评和智慧医院评级相关工作，包括：协助评价/测评/评估标准的解读、数据填报、实证/文审材料准备、现场迎评以及评审后功能整改等技术支持，包括提供和协助甲方通过信息安全等级保护测评工作。</p> <p>(3) 接口集成：原则上，乙方需与甲方集成平台进行对接，并负责承建软件数据在集成平台数据的补全。所有涉及改造与对接费用需自行进行</p>

		<p>评估（甲方不额外支付费用）。</p> <p>（4）若国家政策、相关法律法规等有要求，须免费配合甲方实现国产化/信创改造升级，包含但不限于软/硬件、数据库、接口等方面升级。升级后应完全符合该采购项目的国产化/信创化；须按照政策、法规等要求，免费配合甲方以升级、迁移等形式实现相关要求。</p> <p>（5）乙方履约过程中所获悉的国家秘密、工作秘密、商业秘密或者其他应当保密的信息，均有保密义务且不受合同有效期所限，软件及软件产生数据的所有权归采购人所有。</p> <p>（6）乙方应确保交付软件的安全性，并提供符合行业标准的安全评估报告，须包含但不限于代码安全审计报告、漏洞扫描报告、渗透测试报告等。若涉及APP须提供APP端数据安全与合规性评估报告、APP业务安全及反欺诈测试报告。</p> <p>乙方须对提的系统资产（包括物理/云服务器、网络及存储设备）承担全生命周期的安全管理责任，配置符合等保 2.0 三级安全防护要求和指定的安全基线，确保业务的持续性与安全性。</p> <p>乙方应积极无条件配合开展（包括但不限于物理/云服务器、网络及存储设备、中间件、数据库、操作系统等）的安全审计、安全加固、渗透测试、应急响应等安全工作，并提供必要的权限支持，且在 48 小时内提交书面整改计划，发生重大安全事件时，乙方应立即响应并协助取证，确保事件快速处置并将影响降到最低。</p> <p>（7）如乙方拒绝配合安全合规工作或其行为导致安全事件，甲方有权解除合同，一切损失由乙方承担，并追究法律责任。</p>
第二节 第 6.1 款	履行合同义务的顺序	<p>甲乙双方应当同时履行合同义务。</p> <p>甲乙双方按照合同约定顺序履行合同义务时，应当先履行一方未履行的，后履行一方有权拒绝其履行请求。先履行一方履行不符合约定的，后履行一方有权拒绝其相应的履行请求。</p>
第二节 第 7.1 款	包装特殊要求	涉及的商品包装和快递包装，均应符合《商品包装政府采购需求标准（试行）》《快递包装政府采购需求标准（试行）》的要求，包装应适应于远距离运输、防潮、防震、防锈和防野蛮装卸，以确保货物安全无损运抵指定地点。
	指定现场	甲方指定地点
第二节 第 7.2 款	运输特殊要求	/
第二节 第 7.3 款	保险要求	/
第二节 第 8.2（1）项	质量保证期	项目维保期从合同约定所有内容正式上线验收合格时间开始计算，软件三年免费维保期，硬件三年质保期。免费维保期满后的年服务费率不高于合同金额（不含语音及短信费用）的 7%。维保期内乙方应负责对其提供的软件、设备、升级内容等进行维修、损坏件更换等服务，且不收取额外费用。涉及国家政策性相关内容产生的升级、维护、服务等工作需免费配合完成，并提供不少于半年的驻场服务，保证项目顺利上线，正式运行验收后，要求至少 2 人驻场不少于 1 年。

第二节 第 8.2 (3) 项	货物质量缺陷 响应时间	乙方在维保期(质保期)内产品故障报修的响应时间: ≤1 小时, 若电话中无法解决, 24 小时内到达现场进行维护。
第二节 第 11.1 款	其他应当保密的信息	乙方须对甲方的相关数据、文件等信息严格保密, 保证不向任何第三方及无关人员泄露甲方的任何信息, 保密期限为永久。
第二节 第 12.2 款	合同价款支付时间	达到付款条件起 30 日内
第二节 第 13.2 款	履约保证金不予 退还的情形	无
第二节 第 13.3 款	履约保证金退还 时间及逾期退还 的违约金	无
第二节 第 14.1 (3) 项	运行监督、维修期 限	验收合格后三年
第二节 第 14.1 (5) 项	货物回收的约定	无
第二节 第 14.1 (6) 项	乙方提供的其他 服务	无
第二节 第 15.1 款	修理、重作、更换 相关具体规定	无
第二节 第 15.2 (2) 项	迟延交货赔偿费	除因甲方未按约提供履约条件、不可抗力或书面同意延期外, 乙方逾期交货的, 每日按逾期交付部分货物对应价款的 0.1% 支付赔偿费, 超过约定时间后 10 日内仍不能开展服务的, 甲方有权解除合同, 乙方应退还甲方已支付但未对应服务的款项。
第二节 第 15.3 款	逾期付款利息	无
第二节 第 15.4 款	其他违约责任	1. 按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。 2. 未按合同要求(包括合同中提到的乙方应实现、承担的所有内容)的提供服务或质量不能满足技术要求, 甲方有权终止合同, 甚至对乙方违约行为进行追究。
第二节 第 19.2 款	解决争议的方法	因本合同及合同有关事项发生的争议, 按下列第 2 种方式解决: (1) 向_____仲裁委员会申请仲裁, 仲裁地点为_____; (2) 向_____甲方所在地_____人民法院起诉。
第二节 第 23.1 款	其他专用条款	乙方对其所销售的货物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等权利。因违反前述约定对第三人构成侵权的, 应当由乙方方向第三人承担法律责任; 甲方依法向第三人赔偿后, 有权向乙方追偿。甲方有其他损失的, 乙方应当赔偿。

## 附件：技术要求

### （一）AI引擎

1. 语音合成引擎。支持实现录音与合成音的自然拼接、合成语速的快慢调节、配置发音词典、停顿优化等参数设置的标记语言。提供拟人化、口语化语言。语音合成自然度需达到4分以上。
2. 文本语音转换引擎。支持云端调用和本地化部署。
3. 语音识别引擎。语音识别引擎，支持云端调用和本地化部署。针对医疗场景的术语定制专项的识别资源包如药品、疾病名称、检查检验指标等。  
支持医疗场景下的语音识别，且一定程度上支持识别陕西方言口音等。
4. 语义理解引擎。支持人机交互场景下，使用语义理解引擎了解患者说话意图，语义理解的正确率达到90%以上。支持根据医疗场景的问答内容，定制专项语义知识库。
5. 语音外呼交互流程管理。可以通过拖拉拽的方式灵活设计交互流程引擎，可用于回访调查、电话回访、智能查询等人工智能交互的流程设计。  
支持人机交互过程中，AI机器人结合话术设计及患者前后回答内容，自动控制交互流程，实现多个问题多轮互动，交互正确率需达90%以上。  
支持针对人机交互过程中患者可能抢答，可实现智能打断。
6. 其他。支持通过互联网、专线等方式将外呼线路接入。  
支持配置号码AI线路并发路数，人工并发路数；可自定义执行任务时间等。  
支持管理外呼黑名单，在智能AI随访的过程中，可自动发现异常情况如：患者不愿配合、患者去世等情况，系统可自动判别并标记。

### （二）患者信息管理

1. 采购人系统对接。支持与采购人 HIS, LIS, 互联互通集成平台等的系统对接，实现患者列表、就诊记录查询与展现，信息推送等。
2. 患者列表管理。支持按照门诊、在院、出院类别、时间管理、诊断管理进行列表化展现。
3. 患者信息查询。针对出院、门诊患者/门诊特殊检查患者可基于信息（患者姓名、性别、年龄、电话、就诊日期、就诊科室、就诊医生、疾病诊断、就诊记录、手术记录）等条件进行患者筛选和检索。支持维护患者使用的联系方式，患者家属主要联系人的电话号码信息。

### （三）知识库

1. 随访内容维护。提供标准化随访内容维护服务。支持展示该账号下所有话术模板、短信模板。展示话术名称、话术简介、病种名称。
2. 疾病知识库。支持自定义疾病知识库，同时可进行编辑维护。疾病条目可标记是否为常见疾病；支持管理权限维护科室病种映射表。支持维护手术名称和术式信息之间的映射关系，方便路径管理。  
支持 excel 批量导入术式信息。

### （四）出院患者随访

1. 创建随访任务。  
支持根据患者的主诊断，结合随访路径自动创建对应的随访计划，根据随访计划中的时间点自动执行随访任务。同时支持人工手动创建随访计划。  
支持设置随访任务的任务节点、执行路径、执行时间、重拨设置、是否发送短信、短信模板选择等。  
支持AI电话最高2次自动重拨机制，重拨时间间隔可设置。  
支持创建随访方案时，保存方案，以及选择历史方案，可快速填充随访方案内容，减少编辑工作量。  
支持人工电话系统内一键随访患者/家属，系统保存人工随访电话音频，支持快速记录随访结果、随访状态、备注等。
2. 任务管理。支持以列表形式展示所有任务。任务根据执行情况分组为：未执行、执行中、已执行。支持以列表形式展示有随访异常任务的患者，根据异常是否处理分组为：未处理、已处理。  
支持在详情页面查看患者已随访内容并再次进行人工随访，可标注随访状态。  
支持以列表形式展示需要人工随访待办任务的患者。

支持通过人工随访模板录入的随访结果结构化存储至系统。

支持在详情页面拨打人工随访电话，并填写随访模板内容，更新人工随访状态和备注等。

支持执行失败的电话任务重新拨打。

支持电话任务音频回听、转写文字查看、随访结构化结果查看。

支持电话任务拨打人工电话，标记人工电话接通状态以及备注等。

支持对随访过程中的异常情况（如病情变化/控制不佳等）进行识别标记。

3. 专病随访。支持以列表形式展示所有的专病随访路径，支持以主诊断为条件的专病随访任务，支持我院规定的所有专病管理随访话术定制。支持管理权限分配不同的专病随访路径。

4. 数据统计。支持按照时间筛选任务，展示阶段性智能外呼的呼叫人数、接通人次、整体接通率等。支持按接通结果分类进行统计。

支持查看人工随访任务的执行情况。查看每个任务的详细情况，包括各分项结果的回答统计。

支持对人工随访任务详情列表配置表头并导出明细内容。

支持展示每个任务的详情，基于录音文件和文字记录进行检索、播放与查阅。

支持展示以下三个维度：数据总览、各个指标趋势、数据列表。

随访数据总览：包含随访总次数、智能外呼、短信随访、人工随访，以及统计对应的成功率。

随访成功率趋势图：以折线图形式展示随访总次数、智能外呼、短信随访、人工随访，默认显示随访总次数。

随访数据列表：列表展示统计时间、随访计划总次数、随访总成功率、智能外呼次数、智能外呼成功率、短信随访次数、短信随访成功率、人工随访次数、人工随访成功率等。

支持结果打印与 EXCEL 文件进行导入、导出并生成相应的报表。

支持自定义时间、科室、病种等条件生成完整、详细、多样化的统计分析报告。

（五）门诊特殊检查随访

根据采购人需求，可定制支持针对专病构建随访路径，配置随访内容。支持智能语音随访、问卷随访、人工随访等手段，提供知识库。

支持采购人规定的所有门诊特殊检查随访话术定制。

（六）系统运维与安全

1. 角色管理。系统可灵活设置不同的角色和权限，如工号、管理员等，不同的角色赋予不同的权限。
2. 用户管理。管理员需要给每个使用者分配登录用户名和密码，用户登录时，只能看到自己工作范围内的患者资料和对任务，管理员则可查看所有信息。
3. 日记记录详细。包括但不限于：系统访问日志、用户登录日志、流程监控日志、接口访问日志、归档日志等，符合信息系统审计要求。
4. 纯私有化部署。服务器，存储、网络等由采购人提供，投标人应提供本地部署所需硬件配置的要求及方案