

合同编号: 360

西安市红会医院
北院区叫号维保合同

甲方: 西安市红会医院

乙方: 西安天恒达信息技术有限公司



甲方：西安市红会医院（以下简称“甲方”）

乙方：西安天恒达信息技术有限公司（以下简称“乙方”）

西安市红会医院北院区现有门诊及体检中心的排队叫号系统与信息发布管理系统。在硬件层面，需对系统所涵盖的各类设备进行定期巡检、故障排查与维修更换，确保硬件稳定运行。软件方面，要对系统进行版本更新、功能优化，及时修复漏洞，保障软件的高效性与安全性。旨在全方位满足医院在各项评审中对系统稳定性和功能完备性的严格要求，同时为医院日常业务工作提供坚实支撑，确保病人就诊流程顺畅、信息发布及时准确，提升患者就医体验，助力医院高效运营。

甲、乙双方经过平等协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，根据《中华人民共和国民法典》及其他相关法律的规定，就乙方为甲方提供北院区叫号维保事宜，甲乙双方经协商一致达成如下协议，并由双方共同遵照执行。

一、合同内容（标的、数量、质量等）：

1. 合同最高执行总价

序号	名称	数量	金额合计（小写）
1	西安市红会医院北院区叫号 维保	1项	145800.00 元
合同最高执行总价人民币：（小写）¥145800.00 元整；壹拾肆万伍仟捌佰元整（大写）			

2. 服务期

自合同签订之日起一年。

3. 服务地点

服务地点：西安市红会医院。

二、合同价款：

1. 合同总价款为：人民币：（小写）¥145800.00 元整；壹拾肆万伍仟捌佰元整（大写）。

2. 合同总价包括但不限于：运输费、保险费、装卸费、配套资料费、安装调试费用、强制性第三方监督检验机构的验收检验费、培训费用以及售后服务费用及税金等所有费用等。

3. 合同总价一次性包死，不受市场价格、政府政策、不可抗力等变化因素的影响，合同履行期间，无论发生任何突发或者其他事件，甲方不再另行支付任何费用。

三、结算方式及账户信息

1. 履约保证金收取与退回：乙方应当在成交通知书领取后五个工作日内将项目履约保证金（项目成交金额的 5%）转账至甲方基本户，未按照磋商文件要求按时足额缴纳履约保证金的，甲方将取消乙方成交资格，且无需承担任何责任。合同约定事宜完成后，无息退还履约保证金。

2. 款项结算：合同签订，乙方向甲方开具相应的发票后 15 个工作日内甲方向乙方支付合同总价款的 70%；剩余 30% 于项目运维结束并经甲方确认（以甲方出具结论为合格的书面验收报告为准）且乙方向甲方开具相应的发票后 15 个工作日支付。若乙方延期开票的，甲方有权暂停付款，不视为违约，乙方应按照国家正常履行义务。如因甲方财务制度及付款流程等原因导致延期支付，双方友好协商解决。

3. 支付方式：银行转账。

4. 甲乙双方银行账户信息和纳税人信息如下：

甲方：西安市红会医院

开户行：[中国银行长安路支行]

银行地址：[陕西省西安市碑林区南关正街 3 号]

户名：[西安市红会医院]

账号：[102407334632]

统一社会信用代码：[12610100437203580Q]

地址：[西安市碑林区南稍门南郭路 76 号]

电话：[029-87800002]

乙方：西安天恒达信息技术有限公司

公司名称：西安天恒达信息技术有限公司

税号：91610104MABM7B7E4L

地址：陕西省高新区锦业路 59 号高科智慧园 A 栋 14 层 1401、1402、1407

室

开户行：招商银行西安锦业路支行

账号：129917434410012

上述账户信息如有变更，乙方应在合同规定的相关付款期限前二十天内以书面方式通知对方，如未按时通知或通知有误而影响结算者，责任由责任方自负。

四、服务内容：

1. 日常咨询答疑服务

为甲方提供全面且细致的系统功能使用与操作咨询服务。甲方工作人员在日常使用排队叫号系统过程中，无论遇到何种疑问，都能随时与乙方专业的技术支持团队取得联系。乙方团队成员应具备丰富的行业经验和专业知识，能够迅速理解问题所在，并以通俗易懂的方式为甲方工作人员提供详细解答。无论是系统的基础操作流程，还是一些较为复杂的功能设置，都会耐心指导，确保甲方工作人员能够熟练掌握系统的使用方法，提高工作效率。

2. 软件故障快速响应与修复

建立高效的故障响应机制，一旦甲方排队叫号系统出现故障，应在第一时间做出反应。乙方技术支持团队应迅速与甲方相关人员沟通，了解故障的具体表现和影响范围，然后运用专业的技术手段和工具，快速定位故障根源。对于常见的故障，应具备成熟的解决方案，能够立即进行修复；对于较为复杂的故障，也应组织技术专家进行会诊，制定合理的修复方案，并尽快实施修复工作，最大程度减少故障对甲方正常就诊秩序的影响。

3. 数据统计分析与报表服务

针对甲方排队叫号系统运行过程中产生的就诊病患数据和医护相关数据，应提供专业的统计分析服务。运用先进的数据分析技术和工具，对这些数据进行深度挖掘和分析，为甲方提供有价值的决策依据。同时，根据甲方的不同需求，定制开发各类数据报表，如就诊流量统计报表、医护人员工作效率报表、患者等待时间报表等。这些报表以直观的图表和详细的数据形式呈现，方便甲方管理人员及时了解系统运行情况和医院运营状况，以便做出科学合理的决策。

4. 软件功能优化与升级

随着医院业务的发展和需求的不断变化，排队叫号系统和信息发布系统的功

能也需要不断优化和升级。乙方应密切关注医院的实际需求和行业发展趋势，定期对软件功能进行评估和分析。针对现有功能中存在的问题和不足之处，及时进行优化改进，提高系统的稳定性和易用性。同时，根据甲方的新需求，乙方开发新的功能模块，如多科室联合叫号功能、特殊患者优先叫号功能等，为甲方提供更加个性化、智能化的服务。

5. 巡检服务

乙方承诺为甲方提供每季度（一年不少于四次）巡检服务。对甲方排队叫号系统进行全面、深入的排查。在巡检过程中，重点检查系统的登录情况，确保系统登录流畅，不会出现卡顿、无法登录等问题；检查系统各项功能的运行状态，保障功能稳定可靠，能够正常满足甲方的业务需求；对系统的数据安全进行严格检查，防止数据泄露、丢失等安全问题的发生。同时，对系统的性能进行优化，提高系统的运行速度和响应能力。对于巡检过程中发现的异常问题，及时进行处理和解决，并将处理结果记录在案。每次巡检结束后，形成规范的巡检报告，详细记录巡检的时间、内容、发现的问题及处理情况等信息，为甲方提供可追溯的系统运维记录，方便甲方了解系统的运行维护情况。

6. 硬件维修更换：

（1）在清洁保养方面，针对各类显示终端，如高清大屏、拼接屏等，乙方专业人员应仔细清除表面灰尘、污渍，防止因灰尘堆积影响散热与显示效果，延长设备使用寿命。对于功放设备，清理内部积尘，检查散热风扇运行状况，确保功放性能稳定，减少因过热导致的故障风险。喇叭等音频设备也应进行深度清洁，去除振膜、音圈上的灰尘，保证声音清晰、纯净。

（2）返厂维修服务是核心保障之一。当硬件出现无法现场修复的严重故障时，乙方应提供便捷的返厂流程。乙方安排专业物流团队安全运输设备至维修工厂，由经验丰富的工程师运用先进检测设备精准定位故障，使用质量合格的配件进行维修，确保修复后的设备性能恢复到最佳状态。

（3）乙方储备常用与关键备件，涵盖显示终端的电源板、驱动板，功放的功率模块，喇叭的单元组件等。一旦设备出现故障，可迅速调配备件进行更换，大幅缩短维修时间，减少对业务的影响。

7. 信息发布软件能正常监控叫号系统和信息发布相关的所有电子屏，保证

实际数量与软件显示数量一致。如电子屏离线或位置信息不一致，需要处理或调整软件标注。在重大节日，如重要会议、双节期间，乙方安排专业技术人员巡检设备排除安全隐患。特殊情况下需现场驻场保障服务，实时监控硬件运行状态，快速响应并处理突发问题，确保系统在关键时刻稳定可靠运行，为甲方的重要事务保驾护航。

五、技术要求：

1. 软件维保要求：

- (1) 软件bug，乙方以最短的时间解决故障。
- (2) 根据甲方需求，乙方提供终端显示界面UI的修改定制服务。
- (3) 为甲方提供系统使用培训服务，出具完整的操作手册及简单故障排查。
- (4) 排队叫号系统，乙方提供甲方所需的统计分析数据报表，如有新需求配合调整。
- (5) 维保期间乙方对软件功能优化与升级和灾备体系的建立。
- (6) 乙方更新前做测试操作，不要出现甲方以外的其他信息和报错。

2. 硬件维保要求：

- (1) 乙方提供合规的刷机软件及操作步骤，排除简单硬件故障（含硬件设备除尘、清洁保养、线缆整理等）。
- (2) 乙方提供现用硬件设备产品、硬件设备配件（如电源线、屏幕、主板、身份证识别模块等）报价清单（优越于市场价格），甲方硬件设备非人为损坏及时维修更换。如人为损坏（碰撞，裂屏等外力因素导致）有偿维修更换。
- (3) 当硬件故障需返厂维修时，乙方提供同型号，性能优于等于故障设备供甲方临时使用，直至故障设备维修完成。

六、服务要求

1. 乙方须提供北院区现有门诊及体检中心的排队叫号系统与信息发布管理系统制造商所出具的授权售后服务承诺书。
2. 严格按照合服务内容和技术要求执行。
3. 乙方提供 7*24 小时远程维护及售后电话服务，通过电话和远程监控技术解决现场故障问题。

4. 通过电话和远程监控技术都无法排除故障的情况下，乙方派专业工程师须在4小时内到现场处理直至解决问题。

5. 合同签订后，乙方进行医院的叫号系统和信息发布软硬件的正常维保服务。

七、交付成果

1. 接口文档：整理叫号系统和其他系统对接文档。
2. 部署文档：整理叫号系统软硬件相关的安装软件，简单的排查故障手册。
3. 应急措施：安装灾备机，故障无法恢复时应急使用。

八、验收标准或规范

1. 乙方完成服务内容后，向甲方提出验收申请，甲方接到乙方验收申请后组织验收（必要时可聘请相应专家或委托相应部门验收），验收合格后，出具使用验收合格证明。

2. 最终验收：最终验收结果作为付款依据，乙方填写验收单，并向甲方提交实施过程中的所有资料，以便甲方日后管理和维护。

九、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. 乙方未按合同要求履行合同义务，所提供服务及货物质量不能满足合同约定的技术要求，在约定的条件下，乙方必须无条件更换，提高技术，完善质量，否则，甲方有权解除合同，解除合同书面通知书到达乙方之日视为合同已解除，并按以下三种方式追究乙方的违约责任：（1）乙方赔偿甲方解除合同的全部损失（包括但不限于重新采购产生的费用、甲方对第三方的违约损失，以及可能产生的律师费、诉讼费等全部费用）；（2）乙方支付甲方违约金，违约金计算方法：以合同总价为基数，支付甲方合同总价的30%为违约金；（3）请政府采购管理部门对其违约行为进行追究。

3. 在合作期内，一方违反本合同约定，另一方可以视情况中止履行相关义务并要求违约方限期履行，待违约方在守约方规定的合理期限内履行完毕相关义务后，守约方视情况决定是否恢复履行其义务；若（1）守约方决定不再恢复本合同项下义务；（2）违约方未在限期内履行完毕其义务；（3）违约方明确表示

其不再履行其义务；（4）违约方以实际行动表示不再履行其义务；守约方有权单方面解除本协议，协议自书面解除通知书到达违约方时解除。给守约方造成损失的，违约方还应当在损失范围内进行赔偿，另支付守约方合同总价款 30%的违约金。本条款所指损失：包括但不限于律师费、调查取证费、差旅费、鉴定费等全部费用。

十、争议解决

1. 所有因本合同引起的或与本合同有关的任何争议通过双方友好协商解决。如果双方不能通过友好协商解决争议，则任何一方均可向甲方住所地有管辖权的人民法院起诉。

2. 诉讼进行过程中，双方继续履行本合同未涉诉讼的其他部分。

十一、保密条款

1. 甲乙双方均应对本合同内容保守秘密，不经对方同意不得将本合同内容泄露给第三方。由此引起的法律纠纷，由泄露方承担全部责任，且该保密义务不因本合同的终止而丧失。

2. 由甲乙任何一方提供或公开标有限制使用或传播的说明或以其他方式表明是保密或者专有的所有文件、技术资料、商业信息和软件及其相关的文件，无论以何种方式记录，或是以口头或视听方式提供的，其产权归提供方所有。

十二、不可抗力

1. 不可抗力是指本合同生效后，发生合同订立时不能预见、不能避免，并不能克服的客观情况，如地震、台风、水灾、战争等，致使直接影响本合同的履行或不能按约定的条件履行的情况。

2. 发生不可抗力的一方应立即通知对方，并在十五天内提供不可抗力的详情及将有关证明文件送交对方，且应尽可能减少不可抗力所产生之影响。

3. 发生不可抗力事件时，甲乙双方应协商以寻找合理的解决方法，双方不可放任不可抗力事件损害后果。

4. 经双方确认的不可抗力影响时间，不计入本合同执行时间。本合同期限可根据中止的期限作相应延长，但须双方协商一致，任何一方均不会因此而承担责任。

5. 如不可抗力事件持续三十天时，甲乙双方应友好协商解决本合同是否继续履行或终止的问题。

6. 在发生不可抗力时，双方对各自控制下的设备、资料负有保管责任，对于未受不可抗力影响并且可以继续履行的合同义务应继续履行。

十三、合同生效及其他

1. 在本合同执行过程中，甲乙双方协商签订的补充合同与原合同具有同等法律效力，补充合同与原合同不一致的，以补充合同为准。技术协议、采购文件及其补遗文件、投标文件和有关说明承诺（若有）是本合同不可分割的部分，为本合同的重要补充内容，与本合同具有同等法律效力。

2. 除本合同另有约定外，未经甲乙双方书面确认，任何一方不得自行变更或修改本合同。

3. 未尽事宜，双方协商解决。

4. 本合同自双方盖章之日起生效；本合同一式伍份，甲方肆份，乙方壹份，每份具有同等法律效力。

(本页无正文，为《西安市红会医院北院区叫号维保合同》签署页)

甲方（盖章）：西安市红会医院

法定代表人或委托代理人签字：



经办人：周斌

签订日期：2025年12月26日

乙方（盖章）：西安天恒达信息技术有限公司

法定代表人或委托代理人签字：



签订日期：2025年12月26日

附件 1:

乙方案针对系统常用及关键配件建立储备清单（详细清单见下方备品备件清单），确保每种备件库存充足，满足应急更换需求。

序号	设备类型	设备名称及规格	数量	单位	用途
1	备品备件	显示屏主板	10	块	设备故障替换备件
2	备品备件	21.5 寸液晶屏	10	台	设备故障替换备件
3	备品备件	32 寸液晶屏	10	台	设备故障替换备件
4	备品备件	49 寸液晶屏	10	台	设备故障替换备件
5	备品备件	55 寸液晶屏	10	台	设备故障替换备件
6	备品备件	显示器电源线	10	套	设备故障替换备件
7	备品备件	功放	10	套	设备故障替换备件

备件管理机制

乙方建立备件出入库登记制度，实时更新库存信息，每月盘点库存，及时补充短缺备件；针对易损耗配件，设定最低库存预警线，确保库存不低于预警值。

应急替换方案

当硬件设备出现故障需返厂维修时，立即调配储备备件进行替换，确保系统正常运行；若遇特殊备件短缺，承诺 72 小时内从原厂紧急调货，最长不超过 5 个工作日完成替换。

附件 2:

运维人员名单

序号	姓名	担任工作	身份证号	联系电话
1	刘金涛	项目总负责人	320303197602041611	15852499193
2	王俊杰	维保服务组组长	410381199005039679	13363999205
3	南家琛	维保工程师	610424199601235874	18939265080
4	赵洋	维保工程师	610430199603152519	15138383464
5	沈梦博	维保工程师	412723199801087057	13571034080

附件 3:

乙方提供现用硬件设备产品、硬件设备配件报价清单（优越于市场价格），甲方硬件设备若人为损坏（碰撞，裂屏等外力因素导致）则有偿维修更换，报价表如下：

序号	名称	规格/型号/内容	数量	单价（元）
1	显示屏主板	规格：CPU：四核，主频 1.5GHZ； 接口：DC*1、RJ45*1、USB2.0*2、 HDMI-IN*1, TF*1, LINE-OUT*1； 型号：H351； 内容：显示屏配套主板。	1	1000.00
2	21.5 寸液晶屏	规格：屏幕尺寸 21.5 寸； 型号：原设备同型号； 内容：21.5 寸 LED 液晶屏。	1	1600.00
3	32 寸液晶屏	规格：屏幕尺寸 32 寸； 型号：原设备同型号； 设备参数：32 寸 LED 液晶屏。	1	2100.00
4	49 寸液晶屏	规格：屏幕尺寸 49 寸； 型号：原设备同型号； 设备参数：49 寸 LED 液晶屏。	1	3900.00
5	55 寸液晶屏	规格：屏幕尺寸 55 寸； 型号：原设备同型号； 设备参数：55 寸 LED 液晶屏。	1	4800.00
6	显示器电源线	规格：1 米三孔三芯品字尾电源线； 型号：胜为 APT0010G； 内容：显示器配套电源线。	1	60.00
7	功放	规格：40W 功率放大器； 型号：T-B40； 内容：功率放大器。	1	1000.00

附件 4:

售后服务承诺书

对于本次项目名称：西安市红会医院北院区叫号维保（项目编号：HRC-ZBDL-2025-01761）中所提供的“清鹤”品牌相关服务，提供如下保证：

- 1、提供清鹤原厂服务，保证满足磋商文件要求的服务标准；
- 2、保证所提供的服务是符合磋商文件所中的服务内容、技术要求、服务要求、商务要求及其他要求（进度要求、成果交付要求及质量规范）；
- 3、在维保期内，可满足硬件产品及其备件供应，及时响应维修需求；
- 4、提供壹年维保服务，终身有偿维护。

制造商名称（盖章）：上海清鹤科技股份有限公司

日期：2025年11月25日

