

合同编号：招采服务 2026 （18）号



服 务 合 同

（项目名称：医学检验自助报告机与信息终端维保服务项目）

甲 方：西安市胸科医院

乙 方：西安蓝鲸景和电子智能科技有限公司

2026 年 5 月

中国 西安



服务合同

甲方：西安市胸科医院

乙方：西安蓝鲸景和电子智能科技有限公司

在西安市财政局的监督管理下，按照政府采购程序组织竞争性磋商采购，确定乙方为成交供应商。依据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》以及陕西万泽招标有限公司采购文件、成交供应商响应文件正本和澄清表（函）、成交通知书，经甲、乙双方协商，达成如下条款：

一、项目基本情况

项目内容：为甲方 852 台电脑设备、452 台打印设备、7 台检验自助打印机等信息化办公终端设备（含服务期内新购置设备，具体含工作站、台式机、笔记本、投影仪、触摸一体机、打印机、传真机、扫描仪、复印机、自助发票打印机等）提供全方面维修维护服务，包括硬件故障维修、软件故障处理、日常维护、应急维修、配件更换、涉密设备专项维护等全部采购文件约定的服务内容，具体要求按本合同及采购文件执行。

项目实施地点：甲方指定的门诊、住院部、医技科室等院内各科室地点。

服务期：自合同签订之日起 1 年，服务期满后，乙方顺利通过甲方验收且双方无异议且符合相关政策，可协商续签，续签最长不超过两年，具体续签事宜另行签订补充协议。

二、合同价款

本合同总价款为人民币 壹拾捌万柒仟玖佰捌拾元整（小写：¥ 187980.00 元），该价款为一次性包死价，不受市场原材料价格、人工成本、备件价格等任何市场价格变化因素的影响。

合同总价包括但不限于：完成本项目所需的软硬件备件购置费、技术服务费、驻场人员服务费、管理费、巡检费、应急维修费、培训费、税金、利润，以及本项目所涵盖的全部明示和暗示的风险、责任、费用等一切相关费用，甲方无需另行支付任何其他费用。

服务期内设备配件更换（含电脑硬盘、内存条、CPU 风扇、电源，打印机搓纸轮、定影器等）费用均包含在合同总价中，甲方不另行付费。

三、款项结算

付款节点：

本合同签订后，乙方按支付进度开具合法、有效、相应金额的增值税发票交付甲方，甲方在收到发票并审核无误后，向乙方支付合同总价款的 40%；

服务期满，乙方完成全部服务内容并通过甲方月度考核及年度总评后，乙方按剩余合同价款开具合法、有效、相应金额的增值税发票交付甲方，甲方在收到发票并审核无误后，一次性无息付清剩余合同价款。

支付方式：银行转账，甲方将款项支付至乙方本合同载明的银行账户，乙方账户信息变更的，应提前 15 个工作日书面通知甲方，否则由此产生的付款失败、款项错付等责任由乙方承担。

结算流程：按合同支付进度、验收与考核要求，双方共同填写《采购项目验收单》（一式肆份，甲乙双方各执两份），乙方持成交通知书、本供货合同、合规发票、《采购项目验收单》等相关资料，到甲方办理资金结算手续，甲方按财务制度流程支付款项。

发票要求：乙方应如实开具发票，不得变更开票名称、金额、项目等开票内容，若乙方开具发票出现税务争议、发票无效等问题，乙方需承担由此产生的税款、滞纳金、罚款等全部赔偿责任，以及给甲方造成的一切经济损失。

四、验收与考核

1. 月度考核：甲方每月对乙方服务质量进行考核，考核标准见附件《月度服务考核表》。月度考核得分 ≥ 90 分的，正常结算；得分 80-89 分的，扣减当月合同价款的 1%；得分 70-79 分的，扣减当月合同价款的 3%；得分 < 70 分的，扣减当月合同价款的 5%，且甲方有权要求乙方限期整改。

2. 年度总评：服务期满前，甲方组织年度总评验收。年度总评得分 ≥ 90 分的，支付剩余全部合同价款；年度总评得分 < 90 分的，每低 1 分扣减剩余合同价款的 1%，最高扣减比例不超过剩余合同价款的 20%。年度总评得分 < 70 分的，视为验收不合格，甲方有权拒付剩余合同价款并终止合同。

3. 重大违约：出现以下情形之一的，甲方有权直接从剩余合同款中扣除合同总价款的 5%作为违约金，并要求乙方限期整改；整改不到位的，甲方有权单方面终止合同：

驻场人员未按约定到岗或擅自离岗，影响甲方正常业务；

因乙方原因导致甲方数据丢失或涉密信息泄露。

五、违约责任

（一）甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。

（二）如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原

因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。

（三）如果乙方违反本合同约定的，乙方构成违约，甲方有权要求乙方承担如下一项或数项责任，乙方须在接到甲方书面通知后 3 日内履行：

1、根据甲方要求更换不符合合同约定或不满足甲方相关要求的工作人员；

2、乙方须及时采取补救措施；

3、如果因此给甲方造成不良影响的，甲方有权单方面终止与乙方的合作，解除本合同，乙方应根据合同约定返还保密信息，并承担由此引起的一切法律责任；

4、乙方的违约责任给甲方造成不良影响的，乙方应向甲方支付 10 万元违约金及因乙方违约行为、采取补救措施而支出的合理费用，包括但不限于甲方向乙方及有关单位追索而发生的仲裁费、诉讼费、律师费、交通费等费用。

六、组成本合同的文件

（一）服务合同；

（二）成交通知书、响应文件、采购文件、澄清、响应补充文件；

（三）相关服务建议书；

（四）保密协议；

（五）保密承诺书；

本合同签订后，双方依法签订的补充协议也是本合同文件的组成部分。

七、质量保证

1. 人员要求

（1）乙方应保证在工作时间（8:00-17:00）内至少安排 1 名技术人员在甲方院内驻场服务，每周驻场不少于五天，驻场人员需具备不少于三年电脑及打印机维修维护工作经验，乙方应向甲方提供驻场人员简历、职业资格证书等能证明工作经历和专业能力的有效文件，驻场人员需熟练掌握电脑及打印机基础故障判断、排除、维护、维修等操作。

（2）乙方驻场人员临时调动的，需提前 1 个工作日书面向甲方提出申请并经甲方同意；如需长期更换驻场人员，需经甲方信息科科长书面同意后方可执行。若乙方提供的人员服务质量不合格，甲方有权要求乙方在 3 个工作日内更换人员上岗，乙方应按甲方要求及时更换符合条件的人员。

2. 故障响应与维修要求

- (1) **一般故障**: 乙方接到甲方报修后 30 分钟内完成响应, 24 小时内完成维修(含备件更换, 特殊备件除外);
- (2) **紧急故障**(关键业务岗位设备故障、多台设备同时故障等): 乙方接到报修后 10 分钟内完成响应, 30 分钟内到达现场处理, 2 小时内完成维修; 若无法在 12 小时内修复, 乙方须立即提供符合甲方业务需求的临时替代设备, 保障甲方业务正常开展, 直至故障设备修复完毕。
- (3) **特殊备件故障**: 维修需更换特殊型号备件的, 乙方需在 2 小时内确认备件采购周期并书面告知甲方; 常用备件采购周期不超过 3 个工作日, 特殊备件采购周期不超过 7 个工作日, 备件到货后 24 小时内完成安装调试及维修工作。

3. 备件保障要求

- (1) 乙方需储备一定数量的常用维修备件(如内存、硬盘、电源、键盘、鼠标等), 确保维修时能够及时提供, 相关费用包含在合同总价中;
- (2) 乙方须在甲方所在地(西安市)设有备件库, 向甲方提供备机、备件的证明文件、常用备件清单, 以及备件库在西安市的具体地址、联系电话、现场照片等信息, 供甲方核查;
- (3) 所有更换的备件均需为原厂正品或符合国家标准的优质兼容件, 乙方需提供备件质量合格证明; 若需使用非原厂备件, 乙方应提前书面告知甲方并获得甲方书面同意, 否则甲方有权拒绝验收, 由此产生的一切责任由乙方承担;
- (4) 更换的备件须为全新产品, 且与原设备配件的型号相同或性能更高, 因乙方更换备件引发的设备故障或给甲方造成的经济损失, 由乙方承担全部赔偿责任。

4. 日常维护与专项服务要求

- (1) 乙方负责甲方终端设备的硬件日常检查(含 PC 硬件运作状态、打印机测试页打印检测等)和软件系统维护(含系统进程、内存 / CPU 消耗检查, 系统补丁更新安装等), 日常维护工作需利用甲方工作间隙时间进行, 不得影响甲方正常业务开展;
- (2) 乙方按要求完成涉密打印设备专项维护, 严格遵守甲方涉密设备维护规范, 包括但不限于涉密设备维修需科室人员陪同、外出维修需拆卸磁盘、硬盘更换需数据备份及物理销毁、重装系统需使用人监督等全部要求;

- (3) 对保修期内的打印设备硬件故障，乙方协助甲方信息科向相关售后厂商报修并全程跟进处理；对保修期外的硬件故障，乙方现场测试或带出医院外测试的，需在两天内出具检测情况报告和维修建议提交甲方信息中心；
- (4) 设备维修完成后，由甲方使用科室进行功能性测试并签字确认，打印设备还需测试打印质量，经甲方确认合格后方可视为维修完成；
- (5) 乙方应在每季度末向甲方提交打印设备巡检报告，每月自行统计并向甲方提交硬件维修服务登记表，做好维修记录和运维档案管理，确保维修数据可追溯、可分析。

5. 巡检与优化服务要求

- (1) 乙方的设备巡检周期不低于每月 1 次，每年累计巡检不少于 14 次，巡检内容包包括故障诊断和修复、技术支持、隐患排查等，每次巡检后向甲方提交书面巡检报告；
- (2) 本合同签订后 1 个月内，乙方对甲方全部终端设备清单进行全面维护及评估，出具设备运行评估报告，分析设备运行过程中存在的隐患风险，并提出针对性的改进建议；
- (3) 在条件与资源允许的情况下，乙方应主动优化甲方设备运行状态，出具《系统优化建议书》和《系统优化实施方案》，经甲方书面同意后方可实施，实施结束后向甲方提交《系统优化实施总结报告》。

6. 安全保障与培训服务要求

- (1) 乙方在维保服务过程中，必须保证甲方设备、系统及数据的安全，做到数据“零丢失”，并对所有涉密及敏感信息承担保密义务，不得外泄；
- (2) 乙方保证甲方软、硬件系统 7*24 小时安全、稳定运行，单一节点出现故障时，应做到系统冗余和及时恢复，确保甲方各业务系统正常运行；
- (3) 乙方定期检查设备固件和软件版本，及时安装厂商安全补丁和更新，保障设备安全性和稳定性；
- (4) 乙方为甲方提供安全基础服务，包括安全制度建设和咨询、不限次数的应急响应服务和重保安全服务、配合应急演练服务，以及至少两次的安全技能和安全意识培训，培训后向甲方提交培训记录、培训教材等相关资料；

- (5) 乙方建立紧急联系人和 7*24 小时联系方式，确保设备或系统故障时能够被及时联系并处理，同时对所有系统故障处理情况建立详细报告记录，包含故障原因、处置过程、解决方案等内容。

7. 服务方案要求

乙方在本合同签订后 3 个工作日内，向甲方提交详细的服务方案，方案需包含参与服务的人员组织结构及部署情况（人数、人员分布、主要人员职责、学历及技术背景等）、服务响应流程、问题解决机制、备品备件储备及管理情况等全部内容。

八、服务承诺

以响应文件、澄清表（函）、合同和随服务的相关文件为准。

九、保密条款及知识产权

（一）乙方保证不得非法记录、存储、复制甲方涉密及敏感信息；不得泄漏从甲方获取的非公开及涉密、敏感信息（包括但不限于技术信息、政策信息及其他用户资料等涉密及敏感信息）。乙方保证遵守双方签订的《保密协议》及出具的《保密承诺书》。

（二）乙方完成的检测成果、汇总材料等相关权利均归属于甲方，非经甲方书面同意，乙方不得擅自使用或向第三方提供。如发生以上情况，甲方有权索赔。

（三）乙方保证甲方接受服务过程中免受第三方提出的侵犯其专利权或其它知识产权的起诉；如因侵权引起的任何法律责任以及给甲方带来的所有损失（包括但不限于甲方向第三人支付的赔偿、甲方律师费、差旅费、鉴定公证费、甲方人员误工费等）由乙方承担。

十、甲方的权利和义务

（一）甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量。对甲方认为不合理的部分有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改。

（二）负责检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

（三）根据本合同规定，按时向乙方支付应付服务费用。

（四）国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

十一、乙方的权利和义务

（一）对本合同规定的委托服务范围内的项目享有管理权及服务义务。

（二）及时向甲方通告本项目服务范围内有关的重大事项，及时配合处理投诉。

（三）接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督。

(四) 国家法律、法规所规定由乙方承担的有关责任。

十二、不可抗力事件处理

(一) 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。

(二) 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。

(三) 不可抗力事件延续 20 天以上,双方应通过友好协商,确定是否继续履行合同。

十三、合同争议解决的方式

本合同在履行过程中发生的争议,由甲、乙双方当事人协商解决,协商不成的双方约定按下列第(二)种方式解决:

(一) 提交西安仲裁委员会仲裁;

(二) 依法向甲方所在地人民法院起诉。

十四、合同生效

本合同一式陆份,甲方执肆份,乙方执贰份,本合同甲、乙双方签字盖章后生效,合同执行完毕后,自动失效(合同的服务承诺则长期有效)。

十五、其他事项

(一) 西安市财政局在合同的履行期间以及履行期后,可以随时检查项目的执行情况,对采购内容、标准进行调查核实,并对发现的问题进行处理。

(二) 采购文件、响应文件、澄清表(函)、成交通知书、合同附件均成为合同不可分割的部分。

(三) 合同未尽事宜,由甲、乙双方协商确认后,作为合同补充,与原合同具有同等法律效力。

(四) 合同一经签订,不得擅自变更、中止或终止合同。对确需变更、调整或中止、终止合同的,应按规定履行相应的手续。

(五) 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的,须经政府采购监管部门审批,并签书面补充协议报政府采购监督管理部门备案,方可作为主合同不可分割的一部分。

(六) 本合同按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

(以下无正文)

甲方：西安市胸科医院（公章）
地址：西安市长安区航天大道东段杜陵西路 2000 号

法定代表人：（签字或盖章）

代理人：（签字）

项目主管部门负责人：（签字）

招采办负责人：（签字）

联系电话：

签订日期：2026 年 5 月 18 日

乙方：西安蓝鲸景和电子智能科技有限公司
地址：陕西省西安市国家民用航天产业基地
雁塔南路 266 号陕西省中小企业服务中心 5
楼 507-6

法定代表人：（签字）

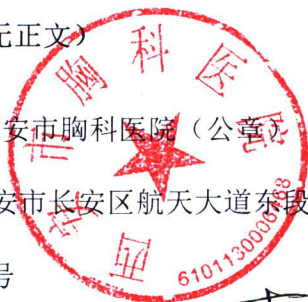
经办人：（签字）

联系电话：15389071570

开户银行：中国民生银行股份有限公司西安
雁塔路支行

银行账号：162239868

签订日期：2026 年 5 月 18 日



附件 1

信息保密协议

甲方：西安市胸科医院

乙方：

甲、乙双方经友好协商，就乙方为甲方提供 医学检验自主报告机及信息终端维保服务，达成如下保密协议并共同遵守：

第一条 保密信息的范围

本协议所称“保密信息”是指由乙方为甲方提供的医学检验自主报告机及信息终端维保服务在服务期内接触、获悉、产生的不为公众所知悉的大数据信息，。

第二条 保密义务

乙方应在本协议生效之日起：

1、乙方保证接触保密信息的人员仅限于从事本协议或业务合作而所必须知悉保密信息的乙方代表或拟投入甲方人员（以下称“相关人员”），承诺其接触甲方保密信息的乙方相关人员在知悉该保密信息前已经了解并遵守该保密协议；

2、乙方保证约束其相关人员的行为，禁止其出于其他目的而获取、复制甲方保密信息；

3、乙方不得出于双方业务合作以外的目的使用或部分使用从甲方获知的保密信息。

第三条 违约责任

如果乙方违反本协议约定或承诺的，甲方有权视乙方违约并要求乙方承担如下一项或数项责任，乙方应在接到书面通知后 3 天内履行：

1、根据甲方要求更换乙方有违反本协议行为的相关工作人员；

2、应及时采取补救措施；

3、如果因此给甲方造成不良影响的，甲方有权单方面终止与乙方之合作，解除双方的业务合作协议，乙方应根据本协议的约定返还保密信息，并承担由此引起的一切法律责任；

4、乙方的违约行为给甲方造成不良影响的，乙方应向甲方支付 10 万元违约金及其因调查乙方的违约行为、采取补救措施而支出的合理费用，包括但不限于甲方向乙方及有关单位追索而发生的仲裁费、诉讼费、律师费、交通费等费用。

第四条 争议解决

凡因履行本协议而产生的一切争议、纠纷，双方应首先通过友好协商解决。协商不成时，任何一方均有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第五条 保密期限

本协议项下的保密义务自乙方签署本协议时开始，该保密期限是永久的，不因双方业务合作关系的变化而中止或终结。

第六条 协议生效及独立性、优先性

本协议自双方签署并加盖公章之日起生效。一式二份，双方各执一份，具有同等法律效力。

本协议具有独立性，无论双方最终是否达成、履行、终止合作协议，均对双方具有法律约束力。本协议的效力亦不受双方为本业务合作之目的将来或已经签署的任何协议、合同、备忘录等法律文件的效力之影响。除非双方签署新的有效法律文件直接、明确表明要废除、变更、终止本协议。

本协议具有优先性，如果双方已经或将要签署的任何协议、合同、备忘录等法律文件中存在的保密条款所要求的保密义务低于本协议的，适用本协议。

附件 2：月度服务考核表

考核月份	____年____月	乙方单位	西安蓝鲸景和电子智能科技有限公司
考核日期	____年____月____日	合同编号	招采服务 2026（18）号

考核项目	分值	评分标准	得分
一、响应时效			
30			
1. 一般故障响应	15	30 分钟内响应得 15 分；每超时 1 次扣 3 分，扣完为止	
2. 紧急故障响应	15	10 分钟内响应、30 分钟到场、2 小时内修复得 15 分；响应或到场超时 1 次扣 5 分，修复超时 1 次扣 5 分，扣完为止	
二、人员到岗			
20			
3. 驻场出勤	10	按约定时间到岗（8:00-17:00）、每周不少于 5 天得 10 分；缺岗 1 天扣 2 分，扣完为止	
4. 人员资质与稳定性	10	人员资质符合要求（≥3 年经验）、调动提前申请得 10 分；擅自更换或资质不符 1 次扣 5 分，扣完为止	
三、服务质量			
30			
5. 维修质量	10	维修一次成功、无返修得 10 分；同一故障返修 1 次扣 2 分，扣完为止	
6. 文档与巡检	10	按时提交月度维修登记表、季度巡检报告得 10 分；迟交 1 次扣 3 分，缺交 1 次扣 5 分，扣完为止	
7. 用户满意度	10	无临床科室有效投诉得 10 分；每发生 1 次有效投诉扣 5 分，扣完为止	
四、安全合规			
20			

8. 涉密设备操作	10	涉密维修有陪同、外出拆硬盘、更换硬盘备份销毁等规范操作得 10 分；违规 1 次扣 5 分，扣完为止	
9. 数据与备件安全	10	无数据丢失、无泄密、备件合规得 10 分；发生数据丢失或泄密本项 0 分并同步启动重大违约条款；非原厂备件未提前告知 1 次扣 5 分，扣完为止	
合计	100		

得分区间	等级	扣罚标准	勾选
≥90 分	优秀	正常结算当月费用	☐
80-89 分	良好	扣减当月对应费用 5%	☐
70-79 分	合格	扣减当月对应费用 10%	☐
<70 分	不合格	扣减当月对应费用 20%，限期整改	☐

甲方考核人（信息科） 签字	_____	乙方驻场负责人签字	_____
甲方确认日期	_____年____月____ 日	乙方确认日期	_____年____月____ 日