

协议登记编号:

C	Y	X	X	-	F	W	-	2	0	2	5	4	4	6
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

软件维保协议

软件名称: PACS 系统维保及云存储服务采购(二次)

甲 方: 西安市长安区医院

乙 方: 西安盈谷网络科技有限公司



签订日期: 2025年12月22日

签订地点: 西安市长安区医院

甲方：西安市长安区医院

统一社会信用代码：1261011643756321XN

地址：西安市长安区郭杜街道文苑中路 120 号

负责人：

项目联系人：

联系方式：

乙方：西安盈谷网络科技有限公司

统一社会信用代码：91610 13105 15800 5XC

地址：西安市高新区科技二路 72 号零壹广场 D201、E201

法定代表人：黄焯东

项目联系人：卜晓海

联系方式：15829610052

为保证甲方工作的正常开展，甲乙双方本着坦诚合作原则，在明确双方职责、义务和权利的基础上，根据《中华人民共和国民法典》及其他法律法规，达成如下协议，供双方在运行维护过程中共同遵守。

一、 维护内容：

1. 乙方提供的服务内容：

(一) 维护医院：西安市长安区医院

(二) 维护标准：

1) 电话支持：乙方服务人员通过电话向用户提供 7×24 小时技术问题解答。

2) 远程维护：乙方通过远程的方式，主要以 QQ、向日葵等远程工具进行远程指导维护、问题处理。

3) 现场维护：危急故障（如系统瘫痪）乙方服务人员需在 2 小

小时内到达现场，4小时内恢复关键业务；普通故障4小时内到达现场，24小时内修复。故障修复后需提交《故障分析报告》，包含原因、处理过程及预防措施。

- 4) 升级维护：维保期内，为甲方提供软件版本升级，漏洞修复，或因国家、地方政策调整而需要软件进行调整的，由乙方无偿提供支持。

(三) 乙方的服务承诺：

- 1) 乙方接到甲方通过电话，微信，信函，传真，电子邮件等方式提出关于软件的服务请求后，在十分钟内给予响应并安排人员对接处理。
- 2) 乙方提供给甲方的服务，必须按照协议规定的服务内容进行。提供软件的安装指导和培训，每年提供 ≥ 2 次系统操作培训，覆盖 $\geq 80\%$ 使用科室；技术培训（如管理员后台维护讲解） ≥ 1 次，培训方式不限。
- 3) 乙方提供专人对接维保服务 ≥ 2 人。

二、维护费用和付款方式

本协议维护费用共计 238000 元，大写：贰拾叁万捌仟 元整，该费用为含税总价，不受市场价变化或实际工作量变化的影响。甲方在收到乙方提供的发票后3日内向甲方财务科提交付款手续，依据财务工作流程支付维护费用。维护费用分期支付：合同签订后，支付乙方维护费用的90%，维护期满一年后支付剩余10%的维护费。乙方提供的发票不合规或不符合甲方财务要求的，甲方有权顺延付款且不承担任何责任。

维护期：自2025年12月1日始至2026年11月30日止，

期满后本协议自动终止。

协议期满后，甲方可根据《医院信息系统维保服务评价标准》对乙方提供服务质量进行综合评价，确认是否进行续签。

开票信息

单位名称：西安市长安区医院

纳税人识别号：1261011643756321XN

地址：西安市长安区郭杜街道文苑中路 120 号

电话：029-85292109

帐号：61001705205050006342

开户银行：中国建设银行股份有限公司西安长安区支行

三、双方职责

甲方职责

1、甲方应确保有专人对软件的使用和管理负责并应建立相关制度，以确保软件运行环境（包括计算机，打印机及相关硬件设备的）安全，为软件正常运行提供保障，避免因人为因素损坏引起系统故障。甲方应采取与安全风险和数据性质相适应的技术和组织措施，以保护数据免遭意外或非法破坏或意外丢失、更改、未经授权的披露或访问。甲方定期做好系统数据备份，并对备份数据进行妥善保管。甲方在应用过程中发现软件出现异常，应及时与乙方取得联系，在提出报修时，应尽量描述清楚故障现象，避免乙方产生错误判断，同时做好故障记录，便于乙方做出诊断。

2、甲方有权对乙方的工作进行监督检查，并要求其修正不符合要求的服务。

3、甲方向乙方提供必要的维护工作环境，以确保乙方维护工作

能够按甲方的要求顺利维护。甲方做好用户的协调工作，保障乙方的服务工作不受甲方可能产生步调不一致等实际情况的影响。

4、甲方按照本协议约定的条款向乙方支付服务费。

5、甲方委托乙方对产品进行运行、维护，开展相应数据处理活动，包括数据的校验、入库、存储与分析、上报，及基于产品运维目的的处理数据字段。甲方决定数据的处理目的和处理方式，应保证并承诺已根据适用的数据保护法的要求获得相关个人信息主体必要且充分的授权或同意，法律法规另行规定的除外。甲方违反本协议或适用数据保护法相关规定的，或造成相关个人信息的丢失、泄露、损坏或销毁的，应当独立承担相应的法律责任；对乙方造成损失的，应当承担相应的法律责任。

乙方职责

1、乙方按照本协议规定的服务内容进行维护工作。

2、乙方严格地约束技术人员，建立严格的内部管理规定，防止违规操作的发生。

3、乙方工程师在排除故障后，按甲方要求做好相应的维修维护记录，并向甲方备案。

4、乙方通过维护和支持工作所接触的甲方的保密信息，对此承担保密义务，没有得到甲方书面同意，乙方无权复制、修改、传播甲方信息。

5、乙方为代衣甲方进行数据处理活动的处理者，按照甲方在本协议中做出的指示进行数据处理活动。乙方将采取必要措施保障所处理的个人信息的安全，并协助甲方履行法定义务。在本协议终止时，除非双方另有约定或依据适用法另有规定，乙方将向甲方返还、或删除

除或匿名化处理乙方占有的与本协议相关的一切个人信息及其副本，以及包含上述个人信息的资料及其副本；或关闭对相关数据的访问权限。乙方违反本协议或适用的数据保护法相关规定的，或造成甲方个人信息丢失、泄露、损坏或销毁的，应当承担相应的法律责任；对甲方造成损失的，应当赔偿甲方所遭受的损失，赔偿额以本协议协议款项为上限。因本协议约定违反法律法规或相关规范要求，导致乙方违约的除外。

四、协议履行地点

本协议履行地点：位于西安市长安区文苑中路的“西安市长安区医院”本部。

五、违约责任

1、乙方未按照合同第一条约定进行服务响应或在约定期限内解决故障的，每延迟一小时，按照合同总价的千分之一计算违约金，延迟达两日的或累计出现三次的，甲方有权单方解除协议，协议自解除通知到达乙方之日解除，乙方应退还甲方已支付的全部费用，并按照合同总价的 30%支付违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方另行承担。

2、在合同期限内，未经甲方同意，乙方不得转包、分包本合同项下的合同义务，否则乙方需按合同总价的 30%向甲方支付违约金，且甲方有权单方解除协议，协议自解除通知到达乙方之日解除，乙方应退还甲方已支付的全部费用，因此给甲方造成任何损失的，乙方另行承担。

3、甲方未按照合同约定支付合同款项，每延迟一天，按照合同总价的千分之一计算违约金，累计到合同总价 30%的，乙方有权单方

解除协议，协议自解除通知到达甲方之日解除。甲方应按照合同总价30%支付违约金，违约金不足以弥补乙方损失的，甲方另行承担。

六、争议解决：

因协议产生的任何争端或纠纷，双方均应以互谅合作的精神协商解决。如果不能通过协商解决，任何一方均可向甲方所在地人民法院提出诉讼。

七、乙方银行账号如下：

户 名：西安盈谷网络科技有限公司

帐 号：1216012830001569

开户行：中国民生银行股份有限公司西安科技路支行

八、不可抗力：

不可抗力指因地震、飓风、水灾、火灾、战争、罢工、恐怖事件、以及其他不能预见、不能避免、且不能克服的客观情况，因不可抗力致使影响本协议有关条款履行的，双方应根据不可抗力因素的影响程度，协商履行部分义务、延期履行本协议或者终止本协议。因不可抗力不能履行义务的，不承担违约责任，但违约行为发生在不可抗力之前的除外。

九、通知与送达：

甲方、乙方各方因履行本协议或与本协议有关的一切通知、往来函件，都必须按照本协议中的地址送达：

1、本协议各方接收通知地址及方式如下：

甲方：西安市长安区医院

地址：西安市长安区郭杜街道文苑中路 120 号

联系人：

电话：

电子邮箱：

乙方：西安盈谷网络科技有限公司

邮寄地址：西安市高新区科技二路 72 号零壹广场 D201、E201

收件人：卜晓海

电话号码：15829610052

电子邮箱：xiaohai_bu@accurad.com

上述任何信息发生变更的，变更方应及时以书面形式通知其他各方，未及时通知并影响本协议履行或造成损失的，应承担相应的责任。

2、本协议约定的各种通知方式的送达标准如下：

(1) 如采用书面信函形式，应当使用挂号信或者具有良好信誉的特快专递送达，接受方签收或者拒收挂号信或特快专递的时间（以邮局或快递公司系统记录为准）为通知送达时间；

(2) 如采用电子邮件方式，电子邮件到达接受方指定电子邮箱的时间为通知送达时间。

(3) 如果因接受方原因（包括但不限于接受方拒收书面信函、接受方电子邮箱地址不存在或者邮箱已满或者设置拒收等）导致通知发送失败，视为通知已经送达（接受方拒收时间或者电子邮件发送时间视为通知送达时间）。

3、上述关于送达的约定同样适用司法送达。

十、其它

如协议中有未尽事宜，双方将友好协商并签订书面补充协议。本协议执行过程中，所有附件和补充协议成为本协议的有效组成部分，与本协议具有同等法律效力。

本协议经甲方、乙方签字盖章之日起生效。共壹式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份。

(以下无正文)

甲方：西安市长安区医院

签字代表人：

甲方签章：

签订日期：2025年12月1日

乙方：西安盈谷网络科技有限公司

签字代表人：

乙方签章：

签订日期：2025年12月1日