合同编号：

西安市第九医院
全院弱电及监控设备维保服务项目

服 务 合 同

（项目编号：ZX2026-06-92）

甲　方：西安市第九医院

乙　方：西安三闾科贸有限公司

2026 年 9 月

中国　西安

服 务 合 同

甲方（采购人）：西安市第九医院

乙方（供应商）：西安三间科贸有限公司

就甲方所需服务，在西安市财政局政府采购管理处的监督管理下，按照政府采购程序组织竞争性磋商，确定乙方为西安市第九医院全院弱电及监控设备维保服务项目（项目编号：ZX2026-06-92）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》等规定以及竞争性磋商文件、竞争性磋商响应文件、成交通知书，经甲、乙双方协商，达成如下合同条款。

一、合同标的物及数量（以响应文件正本和澄清表〈函〉为准）

序号	服务内容	服务收费依据及标准	数量	单位	单价（元）	总价（元）
1	医院电视服务	每部电视25元每月每户，共500户	1	项	150000.00	150000.00
2	电话系统服务	固话中继8000元每月，移动手机99元每部每月，共十部	1	项	107880.00	107880.00
3	互联网专线接入服务	专线三条共900兆，每兆40元	1	项	432000.00	432000.00
4	弱电信息点位	67元每点位每年（1500个-1800个点位）	1	项	100500.00	100500.00
5	监控点位	116元每点位每年（1100个点位）	1	项	127600.00	127600.00
6	门禁点位	100元每点位每年(108个点位)	1	项	10800.00	10800.00
合同总金额：（大写）玖拾贰万捌仟柒佰捌拾元整（￥928780.00元）						

二、服务条件

（一）服务地点：甲方指定地点。

（二）服务期：自签订合同之日起1年。

三、合同价款

（一）合同总价款为人民币（大写）玖拾贰万捌仟柒佰捌拾元整（￥928780.00元）。

（二）合同总价已包含但不限于乙方为提供服务所产生的全部成本、预期利益、售后服务、税费和合同中规定乙方应承担的其他义务的费用等。

（三）合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

四、款项支付、结算

（一）结算

按支付方式，乙方持全额发票、本合同及项目验收单到甲方办理资金结算。

（二）支付

1. 第一次付款：服务期达到半年后，且项目验收合格乙方提供验收单、全额增值税发票及本合同，达到付款条件起40个工作日内，支付合同总金额的50%，即人民币（大写）肆拾陆万肆仟叁佰玖拾元整（￥464390.00元）。

2. 第二次付款：服务期达到一年后，且项目终验合格乙方提供验收单及本合同，达到付款条件起40个工作日内，支付合同总金额的50%，即人民币（大写）肆拾陆万肆仟叁佰玖拾元整（￥464390.00元）。

若因乙方原因延迟提供发票或提供的发票不合格，甲方有权延期付款且不承担任何违约责任。

（三）付款方式

甲方通过银行转账方式将款项转入乙方指定银行账户。乙方指定银行账户信息如下：

乙方指定账户名称：西安三间科贸有限公司

账号：61050186540000000097

开户银行：中国建设银行股份有限公司西安金花路支行

甲方仅认可上述指定账户并向该账户付款。甲方有权拒绝向指定账户之外的任何账户付款，由此导致的付款延迟责任由乙方承担。

若因乙方开具发票引起的任何争议，均由乙方承担责任，包括但不限于税款、滞纳金、罚款等责任。由此造成甲方损失的，乙方应当承担全部的赔偿责任，包括但不限于甲方全部的经济损失、发生诉讼所产生的诉讼费、律师费等一切费用。

五、双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1. 甲方有权对乙方的服务等成果进行验收。甲方认为服务不达标的（包括但不限于被投诉、满意度低于90%等），有权下达整改通知书，乙方应在接到通知书1日内整改合格。

2. 甲方依据本合同的约定及验收结果，向乙方支付款项。

（二）乙方的权利和义务

1. 乙方的服务应及时有效，不得影响患者就诊；乙方应全力配合甲方的工作。

2. 乙方应免费提供每周7×24小时不间断的电话支持服务，解答甲方在使用过程中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和对策。

常规投诉响应时限：乙方接到甲方通知后10分钟内电话响应，立即与投诉人取得联系，明确告知对方投诉已被受理，并为其详细介绍接下来的处理流程以及预计处理时间。

紧急投诉响应时限：针对如设备故障导致甲方重要业务无法正常开展等紧急投诉，乙方接收到投诉的瞬间即刻启动应急处理程序。5分钟内与投诉人进行沟通，详细了解问题的具体情况。10分钟内安排专业的技术人员迅速出发前往现场处理问题，以最快的速度恢复医院的正常业务运行，将损失降到最低。

运维服务响应级别

乙方需根据事件的影响范围及紧急程度，将事件划分为S1级、S2级、S3级、S4级，四个级别。对应不同的级别，协调相

应的资源予以

S1级：因

无法访问。

S2级：因

或者VIP用户无

S3级：个别

S4级：设备

故障级别	
S1	
S2	
S3	3
S4	6

乙方需根据服

业务的投诉经查属

过三次因服务不到

￥5000元合同款；

投诉经查属实或未

除人民币￥20000

3. 乙方对甲方

应并派员配合协助

4. 及时向甲方

及时配合处理投诉

5. 乙方的服务

甲方的要求，甲方

6. 乙方所供服

配置合理，全面满

应的资源予以支持及保证。

S1 级：因设备故障导致的关键业务的系统中断，全部用户无法访问。

S2 级：因设备故障导致关键业务中断，部分用户无法访问，或者 VIP 用户无法访问。

S3 级：个别业务因设备故障出现异常，导致用户访问变慢。

S4 级：设备的个别配置项失效，不影响正常业务。

故障级别	响应时间	找到原因或临时措施	故障恢复时间
S1	5 分钟	1 小时内	2 小时内
S2	15 分钟	2 小时内	8 小时内
S3	30 分钟	8 小时内	16 小时内
S4	60 分钟	24 小时内	48 小时内

乙方需根据服务响应要求提供服务。因服务不到位影响科室业务的投诉经查属实，一次扣人民币￥1000 元合同款；当月超过三次因服务不到位影响科室业务的投诉经查属实，扣除人民币￥5000 元合同款；当月超过五次因服务不到位影响科室业务的投诉经查属实或未完成合同约定的相应内容，视为严重履约，扣除人民币￥20000 元合同款，且甲方有权利终止合同执行。

3. 乙方对甲方突发公共卫生事件及各项应急预案应积极响应并派员配合协助，不得拒绝推诿。

4. 及时向甲方通告本项目服务范围内有关服务的重大事项，及时配合处理投诉。

5. 乙方的服务多次（3 次及以上）不能达到本合同的约定及甲方的要求，甲方有权指定第三方服务，服务费用由乙方承担。

6. 乙方所供服务必须做到服务方案和方式科学、可行，人员配置合理，全面满足要求。符合国家有关服务规范要求，确保各

项服务达到最佳运行效果。

7.未经甲方同意，乙方不得擅自将本合同服务转包或分包第三方承担，否则应当按照本合同第七条的约定承担违约责任。

8.因乙方原因发生的所有纠纷（包括但不限于知识产权纠纷、损害纠纷等），均由乙方承担所有责任；对甲方、第三方等造成损失的，乙方应予以赔偿。

9.乙方向甲方提交服务实施过程中的相关资料，以便甲方日后管理和维护。

10.在项目履约过程中对前端摄像机的维护，根据采购需求中的内容，应负责维修和施工的，不得再向甲方追加任何费用。

11.提供配件时，不得以次充好、假冒伪劣产品利，严格按照不低于原有设备的品牌、型号供货。

12.维修更换配件为全新原厂或同档次正品，不使用拆机、翻新件(不包含主设备故障等超过1000元的设备费用，此类设备议价支付)。

13.在项目履约过程中施工时不影响诊疗秩序，进入病区、手术室等区域遵守甲方规定。

14.采用现场实操与集中授课两种培训方式。

现场实操培训：甲方操作人员在实际操作环境中，直接上手操作电视系统、电话系统、互联网专线、弱电系统、监控及门禁等设备。

集中授课：由专业讲师系统讲解理论知识和操作要点，例如设备的工作原理、系统架构、操作流程规范等。

15.售后回访

常规回访：乙方每一次服务执行后的一周内开展首次回访；每月进行一次全面回访，全面覆盖所有服务范围，涵盖医院电视服务、电话系统服务、互联网专线接入服务以及弱电系统维护和

设备维保服务等项目；每季度开展一次深度回访，针对本季度内出现过问题或进行过重大维修和调整的项目及设备进行重点沟通。

特殊情况回访：对于突发故障处理后的服务，在故障解决后24小时内进行回访，以确认故障被真正排除，设备已恢复正常运行，了解甲方是否还有其他相关问题。

16. 乙方全年提供5次干线抢修服务。

17. 乙方提供的服务，若发生侵权而产生的一切后果，由乙方负责，甲方保留索赔权利。

六、验收

（一）服务内容完成后先由乙方进行自检，自检合格后邀请甲方进行验收。经甲方确认后，组织乙方（必要时请有关专家）进行最终验收，验收时乙方应派项目相关人员参加，双方共同对验收结果进行确认，并承担相关责任。验收合格后，双方签署项目验收单，本项目验收单为结算依据之一。

（二）验收依据

1. 竞争性磋商文件、竞争性磋商响应文件、澄清表（函）；

2. 本合同及附件一；

3. 合同签订时国家、行业及企业等的标准和技术规范。

4. 验收交付材料：《月度电视维修记录表》、《月度电话维修记录表》、《月度互联网、内网维修记录表》、《月度监控维修记录表》、《月度门禁维修记录表》、《月度电视巡检记录表》、《月度电话巡检记录表》、《月度线路巡检记录表》、《月度监控巡检记录表》、《月度门禁巡检记录表》、《优化实施总结报告》、《半/年度维护总结报告》。

七、违约责任

（一）按《民法典》《政府采购法》等相关规定和本合同的约定

执行。

（二）乙方未按本合同约定提供服务或服务质量不能满足本合同约定的，甲方有权解除本合同，合同自甲方书面解除通知到达乙方之日视为合同解除，乙方应退还甲方已支付的全部款项并承担违约责任、赔偿甲方的损失。

（三）因乙方的原因造成侵权等所有纠纷的，由乙方承担责任；若甲方先行承担的，有权向乙方追偿。

（四）本合同所涉“违约责任”，是指支付本合同总价款30%的违约金，从乙方已开票未支付部分中优先扣除，不足部分由乙方另行支付。

（五）本合同所涉“甲方的损失”，包括但不限于甲方重新采购产生的所有费用、经营损失、甲方维权费用（如诉讼费、保全费、公证费、律师费）等直接损失和间接损失，且甲方的损失至少为本合同总价款的30%。

（六）解除合同的，书面解除通知到达对方即解除。

八、保密条款

（一）乙方应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定，并对甲方提供的资料负有保密义务。未经甲方同意，不得将承接政府服务项目获得的政府、公民个人等各种信息和资料提供给其他单位和个人。如发生以上情况，甲方依法追究直接负责的主管人员和其他直接责任人员的责任。

（二）甲方有义务保护乙方的知识产权，未经乙方同意，不得将乙方交付的具有知识产权性质的成果文件、资料向第三方转让或用于本合同以外的项目。如发生以上情况，乙方有权索赔，但甲方依据相关法定职责对外公开的除外。

（三）本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

九、争议解决

本合同在履行过程中发生的争议，由甲、乙双方协商解决；协商不成的，依法向甲方所在地人民法院起诉。

十、合同变更

本合同生效后，双方均不得擅自变更；确需变更的，双方应协商一致后签订书面变更协议，变更协议与本合同具有同等效力；但若双方就变更事项未达成一致意见的，仍应继续履行本合同，否则视为违约，应承担相应的违约责任。

十一、合同生效

本合同一式柒份，甲方持陆份，乙方持壹份，本合同自甲乙双方签字盖章最终日期之日起生效。

十二、其他事项

（一）西安市财政局政府采购管理处随时检查本合同的履行情况，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）竞争性磋商文件、竞争性磋商响应文件、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）本合同未尽事宜，由甲、乙双方协商一致后签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

（四）本合同执行完毕后，自动失效，但合同的服务承诺应长期有效。

以下无正文

甲方	乙方
西安市第九医院 （盖章）	西安三阎科贸有限公司 （盖章）
地址： 西安市南二环东段151号	地址：西安市雁塔区建工路南侧鑫龙天然居二期西区第12幢1单元24层12402号房
邮编：710054	邮编：710043
承办人：（签字）	被授权代表：（签字）
法定代表人或委托代理人（主管院长）：（签字）	法定代表人：（签字）
电话：029-61165898	电话：13629272131
开户银行：中国银行南二环东段支行	开户银行：中国建设银行股份有限公司西安金花路支行
帐号：102006573256	帐号：61050186540000000097
日期：2026年 9 月 3 日	日期：2026年 8 月 28 日

附件一：

服务内容—

序号	服务
1	医院
2	电话
3	互联接
4	弱电
5	监控
6	门禁

附件一：

服务内容—参数响应

序号	服务名称	参数
1	医院电视服务	按照院方需求提供电视系统布线、电视系统核心设备。满足全院内病房电视定制内容稳定输出，功能包括： 1. 数字电视直播≥60 套内容 2. 医院文化宣传 3. 科室宣教内容播放 4. 光猫支持病房内无线 wifi
2	电话系统服务	按照院方需求提供电话系统布线、电话系统核心设备。 1. 本次提供设备需支持≥300 路座机。固定电话≥250 路座机线路，并根据医院要求免费进行扩充，提供运营商授权 2. 每月满足全院外线通话时长≥1500 小时 3. 移动办公手机：为医院医护人员提供≥10 个移动值班号码，套餐内容 40GB 国内 4/5G 通用流量；800 分钟国内主叫通话。 4. 提供固话网络设备及配件，维护院内通话网络，外线故障时不影响院内通信。
3	互联网专线接入服务	1. 业务开通速率：≥500M 一条，≥200M 两条 2. 提供≥3 个固定 IP 3. 针对临床科室合理业务需求，进行外网信息点位接入；针对行政办公区域提供光纤入户、无线 wifi 服务，并根据合理业务需求，新建外网信息点位接入
4	弱电信息点位	维护院内弱电≥1500 个电视、电话、网络信息点位（含巡检、故障、跳纤、标签、链路测试），并根据医院实际业务需求，新建各类信息点位，不得收取费用。 院内光缆干线建设及维护
5	监控点位	全院 1100 路监控摄像头维护
6	门禁点位	全院门禁系统维护，共计 108 路，人脸识别门禁 24 路，密码门禁 84 路（不含综合楼病房全视通门禁系统）

附件二： 常见故障件维修清单（单次<1000 元）

医院常见监控维修故障件<1000 元的清单如下，该类故障维修所产生的费用由我乙方提供：

序号	维修项目	维修明细	单位	数量	单价（元）
1	普通半球	镜头清洁、防水处理、角度调整、画质优化、功能测试、故障排查、紧固加固	台	1	460.00
2	普通枪机	镜头清洁、防水处理、角度调整、画质优化、功能测试、故障排查、紧固加固	台	1	460.00
3	高清带录音功能半球	镜头清洁、防水处理、角度调整、画质优化、功能测试、故障排查、紧固加固	台	1	650.00
4	高清带录音功能枪机	镜头清洁、防水处理、角度调整、画质优化、功能测试、故障排查、紧固加固	台	1	650.00
5	光纤收发器、光模块	设备坏需要更换新设备	台	1	320.00
6	网线	摄像头点位迁移	箱	1	950.00
7	电源模块	更换电源适配器	个	1	50.00

备注：

1、本维修包含：人工巡检、调试、优化、故障排查、基础整理服务。前端普通监控增加更换维修服务，总数量不能超过 20 台，超过 20 台需单独报价计费。

2、本维修不含：人脸识别摄像头、鹰眼球机、高速球机、硬盘、交换机、服务器、电脑、存储、NVR 录像机 等硬件材料费，硬件损坏更换另行报价。

3、链路维修：由于非自然原因导致链路中断，出现重大事故产生的维修及材料费用，材料费用超过 3000 的施工，需另行报价。每次维保完成提供正式维保巡检报告、点位台账、故障处理记录。