榆林市急救指挥调度中心采购2026年120调度系统售后服务项目

合同编号：SXYDF-2026-07

甲　　方：榆林市急救指挥调度中心

乙　　方：陕西品尚环宇智能科技有限公司

签署日期：

依据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规之规定，甲乙双方在平等、自愿的基础上，经双方协商一致，达成如下协议，以资共同遵照执行,具体条款如下：

一、合同范围：

本合同招投标项目：榆林市急救指挥调度中心采购2026年120调度系统售后服务项目，项目编号为：SXYDF-2026-07。依法进行招投标程序后，成交供应商为本合同乙方。依据招投标结果，双方签订本合同。

二、项目服务期限及内容：

甲方向乙方购买2026年12月26日至2027年12月25日的120调度系统售后服务，由乙方负责为甲方按照所承诺的服务内容提供以下服务。

2.1、调度系统售后服务

提供至少3 人的运维服务团队，其中包含1名驻场工程师。

（1）、驻场运维人员的工作时间与榆林市急救指挥调度中心上班时间保持一致。

（2）、驻场工程师能够根据榆林市急救指挥调度中心要求提供相关的售后服务工作。

（3）、驻场工程师能够根据120系统操作指导，处理120系统问题以及业务咨询等服务，如遇突发事件则快速响应，应及时与榆林市急救指挥调度中心负责人联系并配合工作。

（4）、驻场工程师能够积极地与技术团队人员沟通，对于榆林市急救指挥调度中心日常工作中出现的问题，能够有效地与技术团队协作处理，对于系统中新增的软件开发需求进行相关的业务流程梳理及跟进。

（5）、驻场工程师需了解现有榆林市急救指挥调度中心的信息化业务现状，并能够进行业务交流以及提出合理化建议。

（6）、驻场工程师能够进行故障预定位，联系其他系统维护服务商，对维护工作给予检查和确认，积极协调和配合其他维护商做好相关的软硬件维护维修和恢复工作。

（7）、服务响应时间：能够为榆林市急救指挥调度中心提供7*24小时免费电话支持服务，故障发生时，应及时响应，驻场工程师在驻场上班时间内接到报修通知立即到达现场，非驻场时间10分钟内响应2小时内到达现场处理故障。提供全年7天×24小时服务。

2.2、手机定位系统售后服务

（1）、提供手机定位维保服务：包括移动、联通、电信手机定位支持服务；

（2）、2.1、运营商（移动、联通、电信）定位能力和定位数据

2.2、相关服务：

2.2.1 巡检服务

2.2.2 咨询服务

2.2.3 跟踪服务

2.2.4 设备维护

2.2.5 数据库维护

2.2.6 应用软件维护

2.3、急救优先调度系统维保服务

3个接警坐席，1个质控坐席

对现有医疗急救优先调度系统提供以下服务，确保在急救指挥调度中进行现场评估和电话指导以及分级医疗处置的知识体系，包括调度员培训，日常回访等服务。

具体功能要求：

（1）、在电话受理中，通过精心设计的询问流程以及呼救人对应的回答，医疗急救优先调度系统知识体系能够准确地产生出对病人情况的评估；

（2）、在救护车到达之前，提供清晰的、易于遵从的指令指导现场人员力所能及地采取措施自救和互救，以稳定病人的情况；

（3）、在派车时，给予被救助的病人区分轻重、急缓的响应做出不同的调派决定（从救护车种类和响应时间分级等方面）。

提供系统日常业务培训服务，确保系统功能正常使用。

（4）、硬件设备维保

乙方提供对原有系统中相关的硬件（核心网络交换机，数据库服务器，业务服务器，机柜等）设备进行维保，确保设备故障时能够快速提供解决方案。

（5）、其他约定内容：（补充对甲方办公场所网络设备的维保服务）

1、乙方负责保障和维护甲方所有办公区域网络设备系统的正常运行；

2、乙方负责调试维护甲方二楼视频会议室设备，保障每次会议通讯顺畅。

（6）、系统巡检服务

1、乙方须明确售后人员，维护巡检次数为每年24次，巡检方式包括远程网上巡检及现场巡检。（其中每月至少一次市区线下巡检服务，巡检地点包括：榆林市区各医院；县区每季度巡检一次，巡检地点：榆林市各区县急救分中心），甲方对每次售后质

量进行确认，缺少一次线下巡检将扣除售后费用总额的2%；

2、如故障处理不及时或会议调试保障不到位，每发生一次扣除售后费用总额的1%。

三、项目费用及付款方式：

3.1、采购项目服务费用：人民币：597,100.00元（大写：伍拾玖万柒仟壹佰元整）。

3.2、付款方式：签订合同后甲方支付合同总额的40%，即大写：贰拾叁万捌仟捌佰肆拾元整，小写：238,840.00元，项目经验收合格正常运行后支付合同总额的60%，即大写：叁拾伍万捌仟贰佰陆拾元整，小写：358,260.00元，付款前乙方必须开具等额的发票给甲方，甲方收到发票后付款。

费用结算：银行转账。

四、乙方权利义务

4.1、乙方为保证甲方的设备处于优良运行状态，将：

（1）、提供设备的运行状态检查，并于提供当年的系统状态报告。

（2）、提供日常故障记录及处理过程报告。

4.2、乙方提供设备维修服务与保养的要求：

（1）、在线支持：电话指导或远程诊断分析和维修有关设备。

（2）、乙方应按甲方时间要求，积极配合，提供灵活、快速、优质的维保服务。

（3）、乙方有权决定需要更换备件的范围，该范围包括但不限于维持甲方设备正常运转所需的一切配件或软件。乙方对维修设备需要进行更换的备件需要经过甲方同意后更换。从设备上更换下来的备件归乙方所有。

4.3、未经甲方同意、乙方不得将本合同约定的服务事项转包、分包给任何第三方实施，否则甲方有权单方面解除合同并不承担任何责任，乙方除应退还收取的款项后，还应按本合同约定承担违约责任。

4.4、乙方在接到甲方报修后电话及时响应，宕机情况下 12 小时工程师到达现场进行维修.

五、售后服务要求：

5.1、日常维护要求：

乙方须提供 7X24 小时电话免费技术支持服务。在设备运行中发生任何故障，乙方须提供现场维护保修。现场响应时间为接到通知的 12 小时以内。在故障时乙方应积极调查并找出故障原因，并在到场后第二个工作日起修复或者更换整个或部分有故障的设

备，直至满足系统指标和性能的要求。在故障出现时，乙方需积极指导急救中心采取必要措施将故障的损失率降至最低。如属于硬件设备故障，需要更换时，由乙方提供相应的报告及证明材料，甲方进行购买，乙方负责配合新设备的安装调试。

5.2、技术支持上门服务主要工作及要求包括:

上门服务:乙方系统维护人员根据甲方实际需求或无法远程处理时，快速响应用户要求提供上门解决问题的服务。

问题处理服务:乙方系统维护人员根据用户提出的问题，进行快速分析和判断并主动与甲方负责人沟通，将结果及时反馈给甲方并积极处理。

业务咨询服务:乙方系统维护人员深刻了解榆林市急救指挥调度中心现有的信息化业务现状，并能够与甲方进行业务交流以及提出合理化建议。

工作汇报服务:乙方应对每次巡检的工作记录进行整理，定期汇报。

5.3、巡检服务

每次对系统进行巡检，应严格执行系统巡检工作并填写巡检记录表。提供系统运行数据的检查，配合用户进行重要数据的备份，

5.4、提供系统重置、安装、恢复服务

针对各类突发情况，或重大调整，提供系统重置、安装、恢复服务。

5.5、操作系统平台、数据库、平台软件升级技术服务，乙方应定期关注应用服务器的操作系统、数据库等，及时对软件进行升级。

5.6、应用 BUG 修改，对于应用过程中出现的 BUG 进行有效的完善修改。

5.7、根据系统应用需求，对运行期间突出的问题进行完善，保障系统稳定运行。

5.8、手机定位系统售后服务：确保系统手机定位系统的正常使用及调度系统使用中的报警者手机定位功能。

5.9、急救优先分级调度系统维保服务：确保急救优先分级调度系统的正常运行，并提供技术支持。

六、一般条款

6.1、乙方就如下情形向甲方提供维修服务时有权向甲方按当时市场标准价格收取费用：

（1）、按甲方的要求更换设备。

（2）、由于附加其它不是由乙方所提供的备件及装置而引起的设备故障。

（3）、设备损坏是由于甲方的人为操作过失或疏忽所致。

（4）、设备损坏是由于甲方的操作者未遵守设备操作指南所致。

6.2、若因不可抗力导致双方无法如约履行合同的，双方不承担责任，但应自不可抗力事件发生后三日内向对方提供书面的证明和通知。不可抗力消除后，双方按合同履行或协商处理。

若发生不可抗力事件使乙方无法按照合同之条款履行义务，则在此事件发生时，本合同视作中止，不可抗力事件消除后本合同继续履行，且本合同的期限将按照相应比例进行调整。

6.3、甲方应承诺除乙方授权之代表外，任何其他人员均不能接触乙方的设备，或提供技术服务。

6.4、未经甲方的书面同意，乙方不得将本合同转让、转移给任何第三方。

七、验收要求

7.1、乙方须在签订合同后10个工作日内对甲方120调度系统进行一次全面排查维护，保证维护完成的系统符合甲方要求。

7.2、在合同期满前10个工作日内，甲方应安排人员对乙方工作进行全面检查，在确定各项指标达标后，对项目进行整体验收。

八、违约责任

甲乙双方严格按照本合同约定履行合同义务。一方违约，不执行、不遵守合同中的条款，且在另一方发出通知后的30天内仍未采取弥补措施的（此通知应采取挂号信邮寄对方，并且在寄出后有效），另一方有权单方面解除本合同，并要求违约方依法赔偿相关的经济损失，违约方应当承担相关的赔偿责任。

九、不可抗力

9.1、本合同中，不可抗力是指不能预见，不能避免并不能克服的客观情况，包括：战争、火灾、洪水、台风、地震、政策变化或其他人力不可抗拒之事件。不可抗力因素可能出现在项目实施过程中，出现上述不可抗力后，乙方立即通知甲方：

9.2、乙方因不可抗力或较大面积传播的突发性传染性疾病造成项目逾期完成的，可不向甲方承担任何责任；

9.3、双方的任何一方由于不可抗力的原因不能履行合同时，应及时通知对方，并应在上述事件消除后5日内提供有关部门的证明。

十、争议解决

本合同有关的或因执行本合同所产生的一切争议，应通过友好协商解决。如果协商

不能解决时，可将争议提交甲方所在地仲裁委裁决。

十一、其他

11.1、本合同未尽事宜，由双方协商处理。

11.2、本合同一式伍份，具有同等法律效力，甲方肆份，乙方一份。合同自双方签字或盖章之日起即时生效。

11.3、招标文件、投标文件具有同等法律效力，招、投标文件为合同的组成部分。

甲方	乙方
榆林市急救指挥调度中心	陕西品尚环宇智能科技有限公司
地址：榆林市高新区口岸大厦三层	地址：陕西省西安市高新区唐延路25号银河科技大厦7层7B430
邮编：719054	邮编：710077
法定代表人：韩岗	法定代表人：赵新虎
被授权代表：（签字）	被授权代表：（签字）黄祖
开户银行：榆林市财政局代管资金专户	开户银行：中国工商银行股份有限公司西安电子工业区支行
帐号：6100169361105250302 9 -220003	帐号：3700023209200286948
日期：2026 年 7 月 9 日	日期：2026 年 7 月 9 日