

# 紫阳县人民医院

## 远程影像前置软件采购项目合同

### 一、合同内容

项目名称：县人民医院远程影像前置软件采购项目（项目编号：HLZB2026-111），在紫阳县财政局的监督管理下，由陕西翰林招标有限公司组织单一来源紫阳县人民医院（以下简称“买方”）确定（上海辉明软件有限公司）（以下简称“卖方”）为成交单位。

依据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》，买方通过单一来源采购（远程影像前置软件服务），并接受了卖方以价格（贰拾肆万捌仟元整）（以下简称“合同价”）提供的服务。

本合同在此声明如下：

1、本合同中的词语和术语的含义与合同条款中定义的相同。

2、下述文件是本合同的一部分，并与本合同一起阅读和解释：

1) 合同条款

2) 合同条款附件

附件 1—服务内容清单

附件 2—质量保证承诺

附件 3—售后服务方案

附件 4—技术文件

3) 成交通知书

4) 单一来源文件

5) 单一来源响应文件

3、考虑到买方将按照本合同向卖方支付款项，卖方在此保证全部按照合同的规定向买方提供服务，并修补缺陷。

4、考虑到卖方提供的货物和服务并修补缺陷，买方在此保证按照合同规定的时间和方式向卖方支付合同价或其他按合同规定应支付的金额。

5、付款方式：



(1) 预付款：合同签订生效后乙方提供合同价全额合规发票和付款申请，甲方在 30 个工作日内支付合同总价款 40%；

(2) 进度款：乙方完成全部服务内容、软硬件部署、全流程联调测试，移交全套技术资料，经甲方组织终验并出具书面项目验收资料，由乙方提出付款申请甲方在 30 个工作日内，支付合同总价款 55%；项目验收不合格的，乙方须在 15 日内完成全部整改并重新报验，整改期间甲方有权暂缓支付本笔款项，逾期未完成整改的，甲方有权单方解除合同并追索全部损失；

(3) 尾款：自项目终验合格之日起，系统稳定连续运行满 12 个月，乙方无任何违约、无医疗数据安全事故、完整履行全部售后维保义务，乙方提出付款申请，甲方支付剩余 5%尾款；

(4) 扣款规则：乙方存在逾期交付、服务不达标、擅自分包转包、数据泄露、故障处置超时等违约行为的，甲方有权直接从当期应付账款中抵扣对应违约金及实际损失。

6、本合同一式伍份，其中买方贰份，卖方贰份，备案壹份。

7、本合同自买卖双方共同签字盖章之日起生效。



## 二、合同条款

第一条本着平等互惠、互相支持、共同发展的原则，就甲方针对本项目的事宜，经甲乙双方友好协商，共同签署本合同，以资共同遵守。

第二条服务定义：根据甲方需要，乙方为甲方提供该项目的服务等业务。

第三条乙方服务人员：是指乙方派出的符合本合同资格条件的、在甲方从事本合同规定的施工服务项目范围以内工作的人员。乙方有义务在本合同有效期内维持其与服务人员合法的劳动合同关系，不得因与服务人员间就劳动法律关系或在其他方面的任何争议或瑕疵影响其履行在本合同项下的义务。

第四条服务期限：1、项目建设及 HIS/PACS 对接内容自合同签订起 30 个工作日内完成；2、售后服务自项目验收通过起一年。

第五条服务费用：人民币（小写）：248,000 元，合计人民币（大写）：贰拾肆万捌仟元整。

### 第六条甲方的权利

1、甲方有权享有乙方按照上述约定提供的服务。

2、甲方有权要求乙方提供符合本项目服务要求的人员，且提供的服务质量达到前述约定标准。如乙方违反协议约定，未达到服务质量要求的，甲方有权要求乙方限期改正，逾期未改正的或改正后仍给甲方造成损失的，乙方应承担相应的法律责任；

3、甲方有权根据服务要求和标准考评乙方服务质量，如乙方提供的服务考评不合格或不符合约定的，甲方有权按照一定比例减少支付服务费用，具体减付比例结合乙方提供服务未达到约定的范围，严重程度、给甲方造成的损失情况等确定。

4、除本合同约定的服务费用外，乙方不得向甲方及其甲方人员收取其他任何费用，如甲方发现乙方有此类行为，甲方有权要求乙方清退所收费用，退还利息并支付违约金；

### 5、知识产权：

（1）乙方在本项目中使用的技术框架、通用模块、开发工具等后台技术（以下简称“乙方背景技术”），系乙方多年技术积累的通用成果，其知识产权仍归乙方所有。

（2）乙方为满足本项目特定需求而专门开发定制的功能模块及相应代码（以下简称“定制成果”），其知识产权归乙方所有。乙方在此授予甲方一项永久的、免费的、不可撤销的使用权，甲方可在本院范围内永久使用该等定制成果，无需再支付任何费用。

（3）乙方将向甲方移交全套与本项目系统运行、维护相关的技术文档、配置信息及管理账号，保障甲方能够自主管理、运维该系统。

（4）乙方承诺除履行维保义务外，不得以任何形式将甲方的业务数据及定制成果用于其他用途。第七条甲方的义务



1、在服务实施过程中,甲方应为乙方提供必要的工作便利与指导,配合乙方履行职责。

2、甲方不得将本合同的内容向甲乙双方以外的、与签订和履行本合同无关的任何第三方透露,不得泄露乙方的商业秘密(包括本合同及其附件和合同签订前的各项方案)。

第八条任何一方违反或擅自变更本合同的约定,应当承担由此给对方造成的经济损失和相关责任。

#### 第九条甲方违约责任

1、由于甲方的原因或因不可抗力的自然因素影响,则服务周期顺延。

2、对于乙方提供的资料以及属于乙方的规划成果,甲方有义务保密,不得向第三方提供或用于本合同以外的项目,否则乙方有权要求甲方按本合同项目款总额的20%赔偿损失。

3、甲方逾期付款责任:

甲方未按合同约定时间支付款项的,每逾期一日,应按逾期金额的万分之五支付逾期付款违约金。逾期超过30日的,乙方有权暂停履行后续义务;逾期超过60日的,乙方有权解除合同,并要求甲方支付合同总价款20%的违约金。

#### 第十条乙方违约责任

1、合同签订后,如乙方擅自中途停止、单方解除或终止合同,乙方应向甲方全额退还甲方已支付全部款项,并按合同总价款30%向甲方支付违约金;违约金不足以弥补甲方另行采购、工期延误、业务停滞等损失的,乙方另行补足全部差额损失。

2、在甲方提供必要工作条件、按期支付对应款项前提下,乙方未按合同约定时限完成系统部署、接口开发、软硬件交付、项目整体验收的,每逾期一日,乙方按合同总价款0.05%向甲方支付逾期违约金;逾期超过10日,甲方有权单方解除合同,乙方除支付累计逾期违约金外,另行按合同总价款20%支付违约赔偿金;逾期违约金累计最高不超过合同总价款30%。因天气、交通、政府行为、甲方提供资料不准确等甲方或不可抗力客观原因造成周期拖期的,乙方不承担赔偿责任,服务期限相应顺延。

3、规划服务实施过程中,乙方未按采购文件约定配备技术人员或派驻技术力量无法胜任项目实施要求的,甲方有权要求乙方立即增配人员、充实技术力量,相关费用已包含在合同总价内;乙方拒绝整改的,甲方有权单方解除合同,乙方赔偿甲方全部经济损失。

4、乙方须按甲方要求分期提交项目阶段性成果;因乙方自身原因延误交付阶段性成果、整体成果的,适用本条第2款逾期违约金标准;逾期10天以上,甲方有权中止履行付款义务并单方终止合同,乙方承担全部延期损失,甲方同时有权调整服务范围。不可抗力导致延误的工期顺延。

5、乙方提供的软件、系统、配套硬件、诊断服务成果质量不合格的,乙方无偿完成重部署、重开发、整改修复直至达到合同及附件技术标准;若非甲方资料原因导致成果永久无法达标,甲方有权解除合同,乙方全额退还已收款项,并赔偿甲方全部直接损失、间接损失(含第三方整改费、诊疗延误损失、律师费、诉讼费等);因甲方图纸、原始资料有误产生的责任由甲方自行承担。

6、保密及数据安全责任:

(1)合同期内及合同终止后永久,乙方须对全部项目资料、院内业务流程、患者身份、影像、诊断等医疗数据严格保密,非经甲方书面许可不得向任何第三方泄露、复制、传输;乙方完成成果交付后十日内退回全部甲方原始资料,逾期未退回的,按合同总价款20%支付违约金;

(2)因乙方系统漏洞、运维操作失误、内部人员泄密、管理疏漏等乙方原因,造成患者医疗隐私数据泄露、篡改、丢失的,乙方须第一时间采取全部技术手段止损,承担数据修复、网信/卫健



部门行政处罚、患者民事赔偿、舆情处置全部费用，并一次性向甲方支付合同总价款 50% 违约金；若同时违反本条保密约定，按较重标准从重追责。

(3) 乙方违规泄露资料、数据的，甲方有权单方解除合同，追回全部已付项目款，同时追究乙方全部法律、经济责任。

7、乙方不得将本项目全部或任何部分工作转包、分包给第三方单位或个人；乙方擅自转包、分包的，甲方有权立即暂停全部未付款项、单方解除合同，乙方支付合同总价款 30% 违约金，全额退还甲方已支付所有款项，并赔偿甲方重新采购、工期延误产生的全部直接、间接损失。

8、售后运维违约罚则：乙方须严格执行附件 3 售后服务方案 7×24 小时热线、2 小时响应、4 小时远程修复、24 小时现场到场约定；未按时限处置故障的，单次支付违约金 2000 元；系统故障连续停机超 4 小时影响临床影像诊疗的，单次支付违约金 10000 元；同一自然月累计 3 次及以上超时处置故障，甲方有权扣除全部 5% 尾款，并另行支付合同总价款 10% 违约金。

#### 9、责任限制：

(1) 本合同项下乙方应向甲方承担的累计赔偿总额（含违约金、损害赔偿金等），以合同总价款为上限。

(2) 双方确认，乙方不承担因本合同的履行而产生的任何间接损失，包括但不限于诊疗延误损失、业务停滞损失等，但因乙方故意或重大过失导致的除外。

(3) 因同一违约事由触发多项违约金条款的，以金额最高的一项为准，不重复计算。

第十一条甲乙任何一方按照本合同规定索取违约金或赔偿金时，应书面通知违约方并说明违约金或赔偿金额；违约方应在收到对方发出的书面索赔通知的十个工作日内按索赔要求支付违约金或经济赔偿；如违约方对违约金或赔偿金额有异议，应在收到通知后七个工作日内通知对方，双方应在收到对方的通知或答复后尽快协商明确违约责任。

第十二条因执行本合同发生的一切争议，双方应首先友好协商解决。经协商不能解决，应向甲方所在地人民法院提起诉讼。在诉讼期间，除必须在诉讼过程中进行解决的问题外，合同其余部分应继续履行。

第十三条甲、乙双方有一方有正当理由要求变更本合同，须提前一个月以书面形式通知对方并协商解决，双方应签署变更合同。

第十四条本合同期满双方不再续约或者因一方违约导致本合同无法履行，则本合同终止。但合同的终止不得损害第三方的利益，双方应为此做出合理安排。

第十五条未经对方同意，甲乙任何一方不得将本合同部分或全部权利和义务转让给第三方。

第十六条本合同中涉及的所有“通知”“同意”“确认”等事项均应以书面形式做出，并作为依据。

第十七条本合同有关附件及补充合同是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力；本合同未尽事宜，双方另行协商并签署补充合同，作为本合同的附件，具有同等法律效力。



买方名称: 紫阳县人民医院

地址: 陕西省安康市紫阳县

邮编: 725200

电话: 0915-4621331

传真: \_\_\_\_\_

代表签字: \_\_\_\_\_

盖章: \_\_\_\_\_

年 月 日

卖方名称: 上海辉明软件有限公司

地址: 上海市浦东新区绣川路 581 号 1104 室

邮编: 200120

电话: 021-38680106

开户银行: 中国建设银行股份有限公司上海城南路支行

账号: 31050189410000001133

代表签字: \_\_\_\_\_

盖章: \_\_\_\_\_

2016 年 8 月 18 日



## 附件 1—服务内容清单

| 序号 | 名 称      | 数量 | 单位 |
|----|----------|----|----|
| 1  | 系统对接与部署  | 1  | 套  |
| 2  | 接口开发     | 1  | 套  |
| 3  | 环境部署     | 1  | 套  |
| 4  | 诊断标准同质化  | 1  | 套  |
| 5  | 培训与售后服务  | 1  | 年  |
| 6  | 项目所需配套硬件 | 1  | 套  |

### 软件具体功能模块清单如下：

| 序号                                           | 模块         | 功能描述                                        | 数量  | 备注 |
|----------------------------------------------|------------|---------------------------------------------|-----|----|
| 一、远程诊断平台应用建设                                 |            |                                             |     |    |
| (本部分主要涉及依托现有平台进行的深化配置、策略定制及服务搭建，旨在打通跨机构诊断流程) |            |                                             |     |    |
| 1                                            | 远程诊断工作流配置  | 配置紫阳医院专属诊断任务池，设定自动分诊规则与质控策略，实现检查任务的自动接收与分配。 | 1 套 |    |
| 2                                            | 分布式影像调阅    | 开通跨机构影像调阅服务授权，配置影像传输策略，支持上级专家远程调阅下级医院影像数据。  |     |    |
| 3                                            | 报告回传路由配置   | 配置诊断报告回传通道与数据封装规则，确保上级报告能准确路由并发送至申请端。       |     |    |
| 4                                            | 平台安全策略部署   | 配置跨机构数据传输的安全加密策略与访问控制规则，保障业务交互过程中的数据安全。     |     |    |
| 二、紫阳县人民医院申请接入端建设                             |            |                                             |     |    |
| (部署数据交互软件，实现与上级平台的连接)                        |            |                                             |     |    |
| 1                                            | 远程诊断前置网关软件 | 部署远程诊断前置服务软件，提供标准数据协议转换服务，具备数据缓存与传输功能。      | 1 套 |    |
| 2                                            | 本地运行环境适配   | 在紫阳医院现有服务器环境中完成软件部署、依赖库配置及网络端口映射，确保系统稳定运行。  |     |    |



|                                        |              |                                              |     |  |
|----------------------------------------|--------------|----------------------------------------------|-----|--|
| 3                                      | 业务闭环实施服务     | 开展端到端全流程业务联调，组织相关医护人员进行操作培训，保障系统顺利上线。        |     |  |
| 三、接口适配与定制开发工作                          |              |                                              |     |  |
| 解决紫阳县人民医院现有 PACS 系统与上级平台之间的数据交互与格式兼容问题 |              |                                              |     |  |
| 1                                      | RIS 数据同步接口开发 | 开发检查登记信息抓取与转换接口，实现检查任务数据向远程平台的自动同步与推送。       | 1 套 |  |
| 2                                      | 影像分布式调阅接口开发  | 开发影像调阅服务接口，响应上级平台调阅请求，实现原始影像数据的本地化安全访问。      |     |  |
| 3                                      | 报告自动回写接口开发   | 开发诊断报告接收与解析接口，实现上级报告数据自动匹配并写入紫阳医院本地 PACS 系统。 |     |  |
| 4                                      | 运维服务         | 提供系统维保期间的故障排查、技术响应及定期巡检服务，保障业务连续性。           |     |  |



## 附件 2—质量保证承诺

我公司作为本项目乙方，现就质量保证郑重承诺如下：

质保期为终验合格后 12 个月，质保期内非使用不当导致的问题免费维保并承担费用。若未按合同要求提供服务，贵院有权终止合同，乙方承担由此造成的延误与损失赔偿，并接受《招标投标法》相关处罚。违约责任按《中华人民共和国民法典》执行。

乙方对上述承诺内容的真实性、完整性负责，若有违反，愿承担相应法律责任与经济赔偿。



### 附件 3—售后服务方案

乙方为本项目提供 7×24 小时技术支持热线，作为紫阳县人民医院故障反馈的专属对接渠道，专门接收影像调阅网关调阅异常、数据交换服务报告回写失败等已交付功能的故障信息。接到院方故障反馈后，乙方将在 2 小时内完成响应，安排技术人员开展初步排查，确认问题归属；对于确属乙方交付内容导致的功能缺陷，将在 4 小时内提供针对性解决方案或通过远程方式完成修复，确保功能恢复至验收时的正常状态。若故障需现场处理，技术人员将在 24 小时内到达紫阳县人民医院，携带必要工具开展处置工作，直至问题解决。

在服务执行过程中，乙方遵循最小干预原则，所有操作均以恢复原有功能为限，不进行性能调优、配置增强或架构调整。服务人员严格遵守紫阳县人民医院安全管理规定，操作前向院方报备、操作后完整记录，确保院内日常诊疗业务连续性不受影响。

乙方建立基础服务台账，如实记录每次故障反馈时间、响应节点、处理措施与恢复结果，作为服务履行的客观凭证。服务周期内，乙方在院方明确提出需求且属于约定范围时予以积极响应，7×24 小时热线用于接收故障反馈，2 小时响应、4 小时远程修复、24 小时现场到达，适用于已交付范围内的功能故障。



## 附件 4—技术文件

### 一、系统对接与部署要求

无缝对接：乙方需负责将紫阳县人民医院的影像设备（如 CT、DR、MRI 等）及 HIS/PACS 系统无缝接入常州市第一人民医院现有的远程影像诊断平台，确保影像数据、患者信息、诊断报告的实时、准确传输。

接口开发：提供标准化的 DICOM 及 HL7 接口服务，完成院内系统与远程平台的联调测试，保障跨院区调阅影像无延迟、无失真。

环境部署：根据紫阳县人民医院的实际网络及硬件环境，提供平台前置机、安全网关等配套软硬件的安装、部署及网络策略配置服务。

乙方将严格依据采购文件要求，全面负责紫阳县人民医院影像设备及 his/pacs 系统与常州市第一人民医院现有远程影像诊断平台的无缝对接工作。在对接实施过程中，乙方将对院内 ct、dr、mri 等影像设备进行协议验证与连通性确认，确保设备输出格式及传输参数符合上级平台接入标准，针对存在协议差异的设备通过前置网关进行标准化处理，保障影像数据、患者信息、检查申请单及诊断报告能够实时、准确传输至常州市第一人民医院远程影像诊断平台，避免数据丢失或传输中断。

在接口开发方面，乙方提供符合规范的标准化 dicom 及 hl7 接口服务，接口版本、消息结构及编码规则严格遵循常州市第一人民医院远程影像平台现行技术规范，不得擅自修改接口定义或增加非约定字段。接口开发完成后，乙方将配合院方信息科、pacs 厂商及上级平台技术支持人员开展联调测试，覆盖检查预约、影像上传、报告回写、状态同步等业务场景，验证跨院区影像调阅的时效性与完整性，确保图像加载无延迟、显示无失真、窗宽窗位调节正常、多帧序列播放流畅，联调测试完成后形成测试记录并提交院方备案。

在环境部署环节，乙方将根据紫阳县人民医院实际网络拓扑、机房空间、供电条件及安全策略现状制定部署方案。平台前置机与安全网关等配套软硬件的安装位置、机柜布线、电源接入均按院方指定区域执行，设备安装前完成开箱验货并提交配置清单供院方核对。网络策略配置方面，乙方协同院方网络管理员在现有防火墙、交换机上开通业务所需端口与访问策略，仅开放最小必要权限，关闭非必要服务与端口，配置完成后进行连通性测试，确保前置系统与上级平台通信稳定可靠，同时不影响院内其他业务系统正常运行。部署全程遵守院方信息安全管理规定，操作人员按院方要求执行操作，部署结束后提交安装记录、配置文档及测试报告，确保系统上线后稳定合规可用。

### 二、远程诊断业务服务要求

诊断标准同质化：乙方需保障紫阳县人民医院接入后，享受与常州市第一人民医院同等质量的远程影像诊断服务，执行统一的诊断规范、质控标准和报告模板。



服务响应时效：明确急诊、平诊影像报告的出具时限（例如：急诊 30 分钟内，平诊 2 小时内），并建立 7×24 小时在线诊断与审核机制，具体以甲方业务科室和常州市第一人民医院业务科室协商为准，乙方仅提供系统技术服务。

针对紫阳县人民医院远程诊断业务服务要求，乙方严格遵循采购文件规定，围绕诊断标准同质化与服务响应时效两项核心内容开展服务工作，同时满足疑难病例会诊。在诊断标准同质化方面，紫阳县人民医院接入常州市第一人民医院远程影像诊断平台后，将直接采用常州市第一人民医院现行的诊断规范、质控标准和报告模板，所有远程影像诊断操作均按照统一流程实施，诊断术语使用、影像描述逻辑、结论出具格式等关键环节与上级医院保持完全一致，不另行制定或调整任何标准，确保紫阳县人民医院获得的远程诊断服务在技术规范、质量控制和报告呈现上与常州市第一人民医院处于同一水平，实现区域影像诊断服务的标准化与同质化。同时，落实 7×24 小时在线诊断与审核机制，安排具备相应资质的专业人员轮班值守，覆盖工作日、节假日及夜间等全时段，确保非工作时间提交的影像检查申请能够按照约定时限完成诊断与审核，维持服务连续性和稳定性。

### 三、数据安全与合规要求

隐私保护：严格遵守《数据安全法》及医疗数据相关规定，在数据传输、存储、调阅全生命周期中采用加密技术，确保患者隐私及医疗数据不泄露。

权限管理：配合紫阳县人民医院建立严格的账号权限体系，实现诊断医师、审核医师、临床医生的分级授权与操作日志全留存，满足医疗审计要求。

灾备机制：提供异地数据备份与容灾恢复服务，保障极端情况下远程诊断业务的连续性。

针对紫阳县人民医院远程诊断业务的数据安全与合规要求，乙方严格遵循采购文件规定，围绕隐私保护、权限管理、灾备机制三项核心内容开展服务工作，确保各项要求落地执行。

在隐私保护方面，乙方严格遵守《数据安全法》及医疗数据相关规定，在数据传输、存储、调阅全生命周期中采用加密技术，确保患者隐私及医疗数据不泄露。数据传输环节全程使用加密技术构建安全通道，保障数据流转过程中的机密性与完整性；数据存储环节对全部医疗数据实施加密处理，防止静态数据被非法获取或篡改；数据调阅环节依托加密技术进行访问控制与安全校验，确保调阅行为合规可控。全生命周期加密措施覆盖数据产生、流转、使用、归档各环节，从技术层面杜绝患者隐私及医疗数据泄露风险。

在权限管理方面，乙方配合紫阳县人民医院建立严格的账号权限体系，实现诊断医师、审核医师、临床医生的分级授权与操作日志全留存，满足医疗审计要求。按照三类角色划分权限边界，诊断医师、审核医师、临床医生仅拥有履行岗位职责所需的最小操作权限，禁止跨级、越权访问。所有账号的登录、查询、调阅、修改、导出等操作均生成不可篡改的操作日志，日志内容包含操作人员、时间、操作类型及对象，全量留存、长期保存，完整记录可追溯、可核查，切实满足医疗审计对操作留痕与责



任认定的要求。

在灾备机制方面，乙方提供异地数据备份与容灾恢复服务，保障极端情况下远程诊断业务的连续性。部署异地备份节点，对业务数据进行定期备份与同步，防范硬件故障、网络中断、自然灾害等极端场景导致的数据丢失或服务停摆。制定容灾恢复预案，明确故障响应流程与恢复时限，定期验证备份数据可用性，确保极端情况下能够快速切换至备用环境，维持远程诊断业务不间断运行。

乙方将严格按照上述内容执行，保障紫阳县人民医院远程诊断业务数据安全合规、稳定可靠运行。

#### 四、培训与售后运维服务

操作培训：为紫阳县人民医院的影像科医师、技师及临床医生提供系统操作与业务流程培训，确保人员熟练掌握。

运维保障：提供 7×24 小时技术支持热线。系统发生故障时，需在 2 小时内响应，4 小时内提供解决方案或远程修复；若需现场处理，技术人员需在 24 小时内到达紫阳县人民医院。

在培训与售后运维服务方面，乙方按照采购要求，为紫阳县人民医院提供操作培训与运维保障服务，确保系统稳定运行、人员熟练使用。

在操作培训方面，乙方为紫阳县人民医院的影像科医师、技师及临床医生提供系统操作与业务流程培训，确保人员熟练掌握。培训内容覆盖系统登录、影像调阅、报告书写、审核签发、临床查询等核心操作流程，结合岗位实际开展针对性讲解与实操演练，使各类人员能够独立完成日常业务操作，保障远程诊断工作顺利开展。

在运维保障方面，乙方提供 7×24 小时技术支持热线，系统发生故障时，在 2 小时内响应，4 小时内提供解决方案或远程修复；若需现场处理，技术人员在 24 小时内到达紫阳县人民医院。乙方建立标准化故障处置流程，明确响应时限、处置方式与责任人员，确保故障及时闭环，最大限度减少对临床诊疗的影响，保障远程诊断业务连续稳定运行。

