合同编号2026年225号

政府采购项目

竞争性磋商

西安市儿童医院

信息普通业务维保项目

（包二：门诊排队叫号系统维保服务）

服 务 合 同

甲 方：西安市儿童医院

乙 方：南京锐爵电子科技有限公司

签订地点：西安市儿童医院经开院区

签订时间：2026 年11 月

服 务 合 同

甲　方：西安市儿童医院

地　址：西安市莲湖区西举院巷69号

联系人：张广烜　　电话：18991236783

乙　方：南京锐爵电子科技有限公司

地　址：南京市玄武区玄武大道699-27号6幢

联系人：郭迪　　电话：15050522750

依据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》，西安市儿童医院信息普通业务维保项目（包二）(项目编号：ZZBZB-2026-3057)，在西安市财政局政府采购管理处的监督管理下，由陕西正邦招标有限责任公司组织竞争性磋商。西安市儿童医院(以下简称“甲方”)确定南京锐爵电子科技有限公司（以下简称“乙方”）为成交供应商。甲、乙双方同意按照下面条款和条件，签署本合同。

一、服务内容

包二：门诊排队叫号系统维保服务（技术要求、服务要求详见附件一）

1、核心软件和设备维保：对核心软件（分诊叫号管理系统、多媒体信息发布系统、对我院现有信息发布客户端软件）、核心设备（叫号大屏、诊室屏、功放、签到机）和数据库提供原厂或第三方专业维保服务，含软硬件故障处理、版本升级、性能优化、软件参数调整和软件漏洞修复。 日常故障处理维保：提供一名驻场人员负责医院系统的日常运维服务工作。解决日常签到、排队、叫号和信息显示等出现的问题。

2、应急保障服务：制定应急保障预案，针对系统大面积故障、数据丢

失、网络中断等突发情况，明确应急处理流程、责任分工、响应时限，确保突发情况能够快速、有效处理，最大限度减少对医院门诊服务的影响。

二、服务条件：

1.服务地点：西安市儿童医院西门院区。

2.服务期限：合同签订之日起一年。

3.进度要求：2026 年 12 月 31 日前完成门诊排队叫号系统的维保服务工作。

三、合同价款

1.合同总价款为人民币（大写）壹拾伍万玖仟元整；¥159000 元。

2.合同总价包括：软件服务费、运维服务费、人工费、安装费、检测费及其他伴随费用、税费等完成本项目所需的一切费用。

3.合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

四、款项结算

1.结算比例

合同签订后，服务期满半年，经甲方使用科室对乙方进行服务考核，考核合格（考核表见附件二）后，乙方开具等额发票，甲方 20 个工作日内支付合同总价的 50%。服务期届满，甲方使用科室对乙方进行服务考核，考核合格后，乙方开具等额发票，甲方 20 个工作日内支付合同总金额的 50%。若考核产生扣款，甲方有权在该笔款项中直接予以扣减。

具体考核标准为：满分 100 分，总得分不低于 80 分（含 80 分）合格，不予扣减费用；总得分低于 80 分时，每扣一分，扣减合同总价的 5‰，即 ¥795.00 元；总得分低于 60 分，视为乙方违约，甲方有权单方面解除合同，乙方应按照本合同第八条约定承担违约责任。

2.支付方式：银行转账。

甲方开票信息：

单位名称：西安市儿童医院

统一社会信用代码：126101004372027054

地址：西安市莲湖区西举院巷 69 号

电话：029-87692121

开户行：交行西安甜水井街支行

账号：611301075018150042876

乙方信息如下：

开户行：[中国建设银行股份有限公司南京珠江路支行]

户名：[南京锐爵电子科技有限公司]

账号：[32001596538052504014]

纳税人识别号：[9132010208802812XY]

地址：[南京市玄武区玄武大道 699-27 号 6 幢]

电话：[025-68959208]

甲方付款前，若乙方不开具发票或开具发票不符合要求，则甲方有权拒付款项，无需承担任何责任，且乙方不得以该理由拒绝履行合同义务。

3.甲方所有服务款项均须通过对公转账方式支付至该账户，乙方不得要求甲方以现金、第三方代付等其他非约定形式完成支付。

4.结算方式：验收合格后，乙方持成交通知书、服务合同、正式发票、项目验收单，与甲方结算。

五、双方的权利和义务

1.甲方的权利和义务

甲方有权按本合同约定对乙方提供的服务进行验收、监督与考核,并对服务内容、服务标准提出改进要求;甲方应按照本合同约定及时向乙方支付合同价款,并为乙方按约实施本项目提供必要的配合与协助。

2.乙方的权利和义务

乙方应按本合同约定及招标响应文件的要求,提供符合合同约定的服务并保证服务质量;保证所提供服务不侵犯任何第三方的知识产权及其他合法权益;按约定提供运维、培训、售后及质量保证服务,并对甲方提出的问题在规定期限内无偿整改;妥善保管并依法合规处理因履行本合同而知悉或接触的甲方数据及患者信息,不得非法使用、披露或对外提供;遵守国家法律法规及甲方的信息安全管理制度。

六、质量保证

1.乙方应保证所提供的服务符合合同约定的服务标准。若服务不符合上述标准时，乙方应承担全部责任并立即采取措施予以解决，由此给甲方造成的损失和相关费用由乙方负责，甲方保留终止合同及索赔的权利。

2.乙方应保证通过执行合同中全部方案后，能够实现本合同规定的结果并达到预期目标。若在方案执行过程中出现任何问题，乙方应尽快提出解决方案。

3.若乙方提供的服务和解决方案不符合本合同约定及甲方要求，或未在10 个工作日时间内弥补缺陷，甲方有权采取一切必要的补救措施，由此产生的全部费用由乙方负责。

4.乙方应保证所提供的服务不会引发第三方就其知识产权(包括但不限于专利权、商标权、版权等)提出的主张或诉讼。如因乙方侵害他人知识产权而产生的法律责任，全部由乙方承担。若因乙方上述行为给甲方造成损失的，由乙方承担全部赔偿责任。

七、验收

1.乙方维保服务期完成后，由乙方进行自检，自检合格后邀请甲方进行验收。甲方确认乙方的自检内容后，组织乙方（必要时请有关专家）进行验收，验收合格后，项目验收单作为对服务的最终认可。

2.验收依据：

2.1 本合同、附件文本、招标文件及投标文件；

2.2 合同签订时国家及行业现行的标准和技术规范。

3.验收标准或规范：现行的国家标准或国家行政部门颁布的法律法规、规章制度等，没有国家标准的可参考行业标准：

《信息技术设备安全 第 1 部分:通用要求》(GB4943.1-2011)。

《数据中心设计规范》(GB50174-2017)。

《信息安全技术个人信息安全规范》(GB/T 35273-2017)。

《信息安全技术信息系统安全等级保护基本要求》(GB/T 22239-2008)。

国家卫生健康委员会办公厅《关于印发全国医院信息化建设标准与规范(试行)的通知》国卫办规划发[2018]4 号。

4.乙方向甲方提交服务实施过程中的所有资料。以便甲方日后管理和维护。

八、违约责任

1.按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

2.乙方未按合同要求提供服务或服务质量不能满足合同及甲方要求，且未在甲方规定时间内完成整改，则甲方有权单方面解除合同，并有权拒付相应款项，且乙方应向甲方支付本合同总价款 30%的违约金。

3.乙方未能按照本合同约定时间提供服务或完成约定的项目服务内容的，从逾期之日起每日按本合同总价款百分之一的数额向甲方支付违约金；

逾期 7 日以上的，甲方有权单方解除本合同，合同自书面解除通知送达（即使拒收）乙方之日起解除，由此造成的甲方经济损失全部由乙方承担。

4.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，否则甲方有权解除本合同，乙方应向甲方支付本合同总价款 30%的违约金。

5.在本合同履行过程中，若乙方因违约或造成甲方经济、社会效益等损失的应当全部赔偿，包括但不限于甲方的全部经济损失、对第三人的赔偿以及甲方支出的律师费、保全费、交通费、诉讼费、鉴定费等费用。

九、保密条款

1.乙方及其工作人员应遵守国家保密法律法规及规章制度，履行保密义务。工作人员自觉遵守保密审查，不违规记录、存储、复制工作秘密信息，不以任何方式泄露所接和知悉的工作秘密。未经对方书面许可，任何一方不得向第三方提供或者披露因本合同的签订和履行而得知的与对方业务有关的资料和信息，法律另有规定或本合同另有约定的除外。乙方向其关联公司提供或披露与甲方业务有关的资料和信息的，乙方应确保其关联公司遵守本条相同的保密义务，且乙方对其关联公司违反本条保密义务的行为向甲方承担连带责任。

2.本合同一方(“资料披露方”)对其向本合同另一方(“资料接受方”)按照本合同规定所提供的各类技术和商业资料、规格说明、图纸、文件及专有技术等 (以下简称“保密资料”)享有合法、完整的所有权。

3.除本合同授权实施的行为外，资料接受方应将保密资料作为商业秘密予以保护，且不得将该保密资料任何部分或全部进行复制或向第三方（乙方关联公司除外）披露。资料接受方可仅为本合同的目的向其确有知悉必要的雇员披露对方提供的保密资料，但同时须指示其雇员遵守本条规定的保密及不披露义务。资料接受方应对根据本合同接受的保密资料妥善保管，

向其提供不低于向接受方自有商业秘密提供的保护之保护。

4.当出现下述情况时，本条对保密资料的限制不适用。当保密资料：

4.1 并非因资料接受方的过错而已经进入公有领域的；

4.2 已通过该方的有关记录证明是由资料接受方独立开发的；

4.3 由资料接受方从没有违反对资料披露方的保密义务的人处取得；

4.4 法律要求资料接受方披露的，但资料接受方应在合理的时间提前通知资料披露方，使其得以采取其认为必要的保护措施。

5.本合同保密期限为自本合同生效之日起至本合同终止、解除后[5]年。涉及患者信息的保密义务不因合同终止、解除而免除。

十、争议解决

1.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，协商不成的按下列第 1.2 种方式解决：

1.1 提交西安仲裁委员会仲裁；

1.2 依法向甲方所在地人民法院起诉。

2.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。

十一、不可抗力及免责

1.如由于战争、骚乱、恐怖主义、自然灾害、国家法律法规或规章变动、网络安全、网络无法覆盖、停电、通信线路被人为破坏，导致甲乙双方或一方不能履行或不能完全履行本合同项下有关义务时，受影响方不承担违约责任，但应于该等情形发生后[十五]日内将情况告知对方，并提供有关部门的证明。在影响消除后的合理时间内，一方或双方应当继续履行合同。如因此导致合同不能或者没有必要继续履行的，本合同可协商解除。

2.如政府管理部门提出要求的，乙方将暂停或终止提供相应服务，且不

承担任何责任，未提供服务部分费用应予以退回。

3.由以下任一原因使得乙方对甲方指定防护目标所提供的服务的实施或服务效果受到影响，乙方不承担责任：

3.1 甲方的设备故障；

3.2 甲方的应用程序或安装活动；

3.3 甲方的疏忽或由甲方授权的操作；

3.4 甲方接入电路自身故障；

4.乙方应当提前书面通知甲方，甲方接到乙方通知后应当做好数据备份。因乙方系统缺陷、操作不当或未尽到提醒、协助义务导致的数据丢失、遗漏、毁损，乙方应无偿恢复并赔偿损失；因甲方原因导致的，乙方应在合理范围内提供协助，但不得免除其备份提醒义务。

十二、合同生效

1.本合同一式陆份，甲方持肆份，乙方持贰份，本合同甲方盖章、乙方签字盖章后生效。

2.如果本合同的任何条款在任何时候变成不合法、无效或不可强制执行而不从根本上影响本合同的效力时，本合同的其他条款不受影响。

3.除本合同另有约定外，未经甲乙双方书面确认，任何一方不得自行变更或修改本合同。

4.未得到对方的书面许可，一方均不得以广告或在公共场合使用或摹仿对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写，任何一方均不得声称对对方的商业名称、商标、图案、服务标志、符号、代码、型号或缩写拥有所有权。

5.双方同意，附件为本合同不可分割的部分。若附件与合同正文有任何冲突，以合同正文为准。

十三、其他事项

1.合同附件均成为合同不可分割的部分。

2.合同未尽事宜，由甲、乙双方协商补充合同，与原合同具有同等法律效力。

3.乙方在本合同签署页载明的通讯地址为有效送达地址。甲方向乙方送达通知、函件及解除通知等书面文件的，寄送至该地址即视为已送达乙方；乙方变更地址的，应提前三日书面告知甲方，否则由此产生的不利后果由乙方自行承担。

——以下无正文——

甲 方	乙 方
西安市儿童医院 （盖章）	南京锐爵电子科技有限公司 （盖章）
地址： 西安市莲湖区西举院巷69号	地址：南京市玄武区玄武大道 699-27 号 6 幢
邮编：710003	邮编：210000
	法定代表人： （签字）
经办人： （签字）	经办人： （签字）
电话：029-87692121	电话：025-68959208
日期：2026 年 11 月 26 日	日期： 年 月 日

附件一：

一、技术要求：

1、系统日常维护

系统运行监控：实时监控叫号系统软件运行状态，包括系统响应速度、队列更新及时性、数据同步情况等，及时发现并处理软件卡顿、崩溃、队列错乱等问题。

数据库维护：定期对叫号系统数据库进行备份（每日增量备份、每周全量备份），备份数据存储在专用服务器，确保数据可恢复；定期清理数据库冗余数据、日志文件，优化数据库性能，避免因数据库问题导致系统运行缓慢。

软件参数调整：根据医院门诊科室调整、就诊流程优化等需求，及时调整叫号系统参数，如诊室分配、叫号规则、队列优先级、语音播报内容等，确保系统适配医院门诊服务需求。

软件漏洞修复：定期扫描叫号系统软件漏洞，及时安装软件补丁，修复安全漏洞，防范网络攻击、病毒入侵等安全风险；确保系统功能完善、安全稳定。

2、设备维修

接到硬件故障报修后，严格按照以下响应时限处理：

紧急故障（如叫号系统全面瘫痪、大面积显示屏黑屏、语音播报完全失效等，严重影响门诊就诊秩序）：15 分钟内响应，2 小时内到达现场，4 小时内解决问题；若 8 工作小时后仍无法排除故障，48 小时内免费提供不低于故障设备规格型号档次的备用设备供医院使用，直至故障设备修复，同时承担设备返厂维修产生的运输、搬运等相关费用。

一般故障（如单个显示屏故障、局部语音不清晰等，不影响整体门诊服务）：30 分钟内响应，24 小时内到达现场并解决问题。

3、巡检服务

维保期间，每月开展 1 次全面硬件巡检，每季度开展 1 次深度维护，每年至少提供 4 次定期维护，具体内容包括：

叫号主机：检查主机运行状态、CPU 使用率、内存占用、硬盘空间，清理主机灰尘，检查电源、散热系统，确保主机稳定运行；定期对主机进行重启维护，优化主机性能。

显示屏：检查各区域显示屏（大厅、诊区、诊室）的显示清晰度、亮度、色彩，排查显示屏黑屏、花屏、闪烁等问题；检查显示屏连接线材，确保连接牢固，无松动、破损；每周对显示屏进行除尘处理，延长设备使用寿命。

语音播报设备：检查语音播报的清晰度、音量，测试播报内容的准确性（患者姓名、诊室号、就诊序号等），排查语音卡顿、无声音、播报错误等问题；定期调试音量，确保不同区域语音播报清晰可闻，不影响诊疗秩序。

连接线材：检查所有硬件设备的连接线（电源线、信号线、网线等），排查线材破损、老化、松动等问题，及时更换损坏线材，确保线路连接稳定，避免因线路问题导致系统故障。

二、服务要求：

1、技术支持服务

维保期间，提供 7×24 小时全天候技术支持服务，设立专线电话和在线支持渠道（微信、QQ、邮件等），及时响应医院的咨询、报修需求；安排专人负责本项目，指定责任工程师提供专属服务，解答甲方工作人员在系统操作、日常维护过程中遇到的问题，指导工作人员进行简单的故障排查和日常操作。

提供一名驻场人员负责医院系统的运维服务工作。

2、培训服务

系统升级或新增功能后，及时提供针对性培训，培训对象包括医院的医生、护士、技术工程师、业务科室的关键用户，同时提供新功能使用说明，确保工作人员能够快速掌握新功能操作；根据医院需求，可随时提供额外的培训服务，培训方式包括现场培训、线上培训等。在安装或维护过程中，工程师有义务对医院工程师和操作人员进行现场维护、操作培训并提供快

捷操作指南，解答相关人员提出的问题，确保操作人员掌握完成日常工作所需的基本操作方法，工程师掌握基本的维护操作技术。

3、应急保障服务

制定应急保障预案，针对系统大面积故障、数据丢失、网络中断等突发情况，明确应急处理流程、责任分工、响应时限，确保突发情况能够快速、有效处理，最大限度减少对医院门诊服务的影响。

维保方储备必要的应急设备（如备用叫号器、显示屏、服务器等）和配件，确保突发故障时能够及时调配使用；若因不可抗力（如地震、洪水、停电等）导致系统故障，维保方在不可抗力结束后，第一时间开展故障排查和修复工作，配合医院恢复系统正常运行。

附件二：考核表

<table>
<tr><td>项目名称</td><td colspan="3">西安市儿童医院信息普通业务维保项目（包二：门诊排队叫号系统维保服务）</td></tr>
<tr><td>服务公司</td><td colspan="3">南京锐爵电子科技有限公司</td></tr>
<tr><td rowspan="4">考评项目</td><td rowspan="4">软硬件服务情况</td><td>响应速度评分（0-10 分）：
根据工程师处理解决问题时的响应速度评分</td><td rowspan="4">备注：
具体考核标准为：满分 100 分，总得分不低于 80 分（含 80 分）合格，不予扣减费用；总得分低于 80 分时，每扣一分，扣减合同总价的 5‰，即¥795.00 元；总得分低于 60 分，视为乙方违约，甲方有权单方面解除合同，乙方应按照本合同第八条约定承担违约责任。</td></tr>
<tr><td>技术能力评分（0-40 分）：
根据工程师处理解决问题时的技术能力评分</td></tr>
<tr><td>完成情况评分（0-40 分）：
根据工程师处理解决问题时的完成情况评分</td></tr>
<tr><td>服务态度（0-10 分）：
根据工程师处理解决问题时的服务态度评分</td></tr>
<tr><td colspan="3">总得分：</td><td>□合格 □不合格</td></tr>
<tr><td colspan="4">科室意见：

签字：
年 月 日</td></tr>
</table>