上海麦奥客户服务合同

上海麦奥医疗器械有限公司（“麦奥公司”或“公司”）与 南通市海门区人民医院 （“客户”）的下述医疗设备（“设备”）的服务事宜达成本《上海麦奥客户服务合同》（“本合同”）。

客户名称:	南通市海门区人民医院
客户地址:	江苏省南通市海门区高新区北京路 1201 号
客户联系人及电话:	朱科长 138 1463 8878
客户服务合同类型:	白金服务合同

设备编号 / 设备序列号	设备描述	合同开始时间	合同结束时间	定期保养次/年	维修/保养服务单价/年(人民币)
53948496	Allura Xper FD20/DSA	2025-11-01	2029-01-31	2	55 万/年
合计:（ 人民币）	大写金额（含税）： 壹佰陆拾伍万元整（注：购买三年期维保，赠送三个月） 小写金额：1，650，000.00，价格中已包含人工费、维修费、配件费、税费、交通费等所有与履行本合同相关的费用。				

付费方式，并注明时间、金额	按照下列付款时间表规定支付款项，不得随意抵免、抵消款项。如果客户迟延付款，公司将从客户迟延付款的当日起，按照迟延款项的每周千分之三(0.3%)的利率，收取利息。支付利息并不影响公司在本合同项下或法律赋予的各种权利和救济。
来款请付:	户名：上海麦奥医疗器械有限公司 账号：310066153018001766650 开户行：交通银行上海番禺路支行

付款时间表:

客户付款时间	2025 年 12 月	2026 年 10 月	2027 年 10 月
应付金额（人民币）	55 万	55 万	55 万

上海麦奥客户服务合同标准条款、补充条款及客户服务合同类型及服务内容附在本合同后，是本合同的一部分，如补充条款的内容与标准条款或客户服务合同类型及服务内容不符，以补充条款的内容为准。本合同一式 贰 份，麦奥保留 壹 份，客户保留 壹 份。（盖章时请加盖骑缝章）

上海麦奥医疗器械有限公司（盖章）

授权代表签名:

地址：上海市松江区松江镇谷阳北路 126 号 302 室

日 期: 2025.11.10

（盖章）南通市海门区人民医院

授权代表签名:

地址： 江苏省南通市海门区高新区北京路 1201 号

日 期: 2025.11.10

上海麦奥客户服务合同
标准条款

1、服务所涵盖的设备：本合同第一页所约定的设备。

2、期限：客户服务合同条款在本合同的期限内有效。

3、服务内容：见本合同的《客户服务合同类型及服务内容》

4、公司的责任：

4.1 公司为保证最终用户的设备处于优良运行状态，将：

a) 根据《客户服务合同类型及服务内容》对本合同第一页所约定的设备提供相应服务。

b) 根据《客户服务合同类型及服务内容》提供设备的安全检查和运行状态检查，并按合同要求（如有）提供当年的系统状态报告。

4.2 公司根据《客户服务合同类型及服务内容》提供设备维修及/或保养服务将遵从如下条款：

a) 如果设备出现故障，可 7*24 小时致电公司客户服务电话报修。初次电话响应时间：1 小时；现场响应时间：本地第二个工作日（异地：根据距离远近酌情延长）。

b) 公司的工程师将在正常办公时间内（即周一至周五，上午八时三十分至下午五时三十分，公众假日除外）提供维修服务,直到设备恢复正常。

c) 如最终用户在公司的正常办公时间以外电话通知公司设备需要维修，公司会派工程师赶赴现场维修，但公司有权利根据实际所提供的服务和公司相关收费政策收取超时工时费。

d) 公司有权利决定需要更换备件/零部件的范围，从设备上更换下来的备件/零部件归公司所有。客户不能转售或者与第三方交换该等备件/零部件，且应确保将其退还给公司或者公司的分包商。否则公司有权要求客户自付该等备件/零部件的残值。

e) 保养：在合同期内,公司将根据工厂建议为所保设备提供定期保养，每次保养后需提供保养报告。

4.3 客户享有更新或增加系统功能的优惠(即非平台升级时的优惠折扣)。

4.4 为避免歧义，本第 4 条不适用于公司培训课程服务及升级服务（如有）。

4.5 若客户派员参加本合同项下规定的任何培训并不意味着该等受训人员在接受培训之后即拥有了适当操作设备的资格或能力。

4.6 公司由于通货膨胀的原因，在与客户充分沟通协商且同意下，有可能在多年期合同执行期间根据市场情况调整合同价格。

5、客户的责任与义务：

5.1 客户应当按照本合同的付款时间表支付款项，若客户迟延付款，经催告后仍未支付的公司有权暂停与客户所有合同项下的服务直至客户支付应付款项且有权向客户索要为了催收该笔款项而承担的合理费用（包括合理的律师费）。暂停服务期间客户的支付义务依然存在，客户因服务暂停而遭受的损失与公司无关。且经催告后仍未支付的经公司亦有权通过向客户提前十天发出书面通知的形式终止本合同

5.2 客户应确保场地处于干净、卫生的状态，并促使并确保最终用户按照公司提供的系统场地准备手册中有关的场地要求准备和保持仪器、系统的现场环境、确保对设备、产品、或零部件提供服务、运输或者升级之前对其进行消毒。如果由于现场环境与公司要求的不符合而造成设备出现故障,则客户应承担由此产生的额外的维修费用。

5.3 客户应促使并确保最终用户免费为公司工程师或授权代表访问设备、进行全面维修和保养服务提供方便，包括但不限于向公司提供有关故障的信息,在设备现场适当的距离内,提供足够的工作空间和必要的设施等。

5.4 客户应促使并确保最终用户自行处置有害的、传染性的或生物废物或材料。

5.5 客户应促使并确保最终用户自行保证设备维持在清洁和卫生的状况，并在设备接触血液或其他潜在感染源后按相关规定对设备进行清洗和消毒。

5.6 客户应促使并确保最终用户按照制造商发布的设备操作说明及规定对设备进行正常的操作及调整。由于客户和/或最终用户人员操作不当而造成的设备故障，客户应承担由此产生的额外的维修费用。

5.7 按照公司的要求维护场地的运营环境（包括温度和湿度控制、水、电的质量以及消防系统）。

5.8 在发生以下情况时，客户应通知公司并且公司有权变更合同价格：

a) 设备所在地点发生变更。

b) 设备所在地点的运行操作环境条件发生变化（例如，空调系统的安装或拆除）。

c) 基于本合同双方确认同意的情形之外的其他事由，客户取得了应被列入本合同设备清单的任何其他设备。

d) 设备被最终用户（部分）拆除或停止使用，及/或：

e) 最终用户所提供的主电源和接地保护装置发生变化，变得不稳定或不再符合设备运行的基本参数要求。

6、一般条款：

6.1 公司就如下情形向客户提供维修服务时，有权向客户按当时市场标准价格收取费用：

a) 按客户和/或最终用户的要求更换设备。

b) 由于公司授权代表外的任何其他人员所提供的技术服务，或由于附加其它不是由公司所提供的备件及装置而引起的设备故障。另外，由于公司授权代表外的任何其他人员所提供的技术服务，或由于附加其它不是由公司所提供或推荐的备件及装置而造成的设备损坏或故障、或给客户或最终用户或任何其他第三方造成的人身或财产损失，公司不承担任何赔偿责任。

c) 设备（包括其任何零部件，如检测器、变频器、线圈）损坏或失效是由于不可归咎于公司的过失或误操作、或客户和/或最终用户未遵守相关设备操作要求或指南所致。

d) 维修服务的需求是由于供电、空调等外部因素引起。

e) 维修服务的需求是由于不可归咎于公司的原因而对设备（包括其任何零部件，如检测器、变频器、线圈）的变更、不当存储、处理、使用或维护所产生的。

f) 维修服务的需求是由于未能遵守公司书面指示或者建议所致或者由于随意移除、搬迁设备所致。

g) 客户就本合同设备与最终用户签署的服务合同中承诺保修的范围和条件与本协议不一致，且按照客户要求公司需要提供本协议承诺的保修范围和条件以外服务时。

6.2 如果发生超出公司合理控制范围的事件，导致公司不能及时履行合同时，公司可不予履行本合同并免于承担责任。该类情形或事件（“不可抗力”）包括但不限于：天灾、政府行为、第三方行为、对方行为、战争、内战、暴动、火灾、洪灾、劳资纠纷、工厂或机器事故(或故障)、流行病、恐怖袭击、产品或材料短缺、产品停产、从第三方订货的特定部件或货物或服务的交付或提供发生延误、经营事故和经营中断以及交通问题、电力或其他供应品的供应问题或监管当局的干预、政府规定和/或类似法案、空难、公司无法提供所需的许可、证书和/或授权、供应商或分包商违约或遭受不可抗力等。如不可抗力导致公司无法满足经销商的订单需求，或无法履行本协议项下义务的，公司将不承担任何赔偿、赔付、及由此造成的直接、间接或者附带损失以及其它责任。如果不可抗力导致的不能履行或延迟履行累计超过六个月，公司有权终止本合同且除了向客户返还已经提前支付但是尚未完成服务的那部分服务款之外，公司无需承担其他责任。

6.3 客户应并应确保最终用户承认，本合同中的承诺不能被理解为公司保证最终用户的设备不出故障。公司在未能履行合同时，所承担的义务和保证仅限于再次提供服务，或更换损坏零件。

6.4 未经公司的书面同意，客户不得将本合同或付款义务转让、转移给任何第三方，亦不得将本合同报价等内容透露给任何第三方。

6.5 如果客户未按照本合同和公司的规定维持有关场地和相关设备，或者液氦的损失是因为客户或第三方的行为或失误造成的，公司将不为液氦损失导致的任何费用或损害承担责任。任何费用均应由客户收取，包括充装液氦的费用，含运输费、劳务费、关税和税金。

6.6 因为液氦属于危险物品，如果本合同包含液氦添加服务，则客户/或最终用户有义务协助公司解决液氦运输过程中可能需要获得的相关许可等，以确保液氦可以顺利运到目的地。 并且若需提供液氦服务，除非最终用户明确书面反对，否则应被视为允许公司在场地内安装E-Alert/自动警报系统，并允许公司实时监控最终用户核磁设备的的关键参数及周边环境。

67 若在本合同期限内，最终用户设备临近使用期限的期限届满日或失效日且公司认为由于相关零部件不再生产、缺乏具备相应技术的工作人员等原因或者由于法律规定致使公司不应或者无法继续履行本合同的，公司可在向最终用户发出书面通知后在设备使用期限的期限届满日或者失效日解除本合同。在此情况下除向客户返还已经提前支付但是尚未完成服务的那部分服务款之外，公司无需承担其他责任。

6.8 对于本合同涵盖的服务设备，在本合同结束日期之后与续约合同/新合同生效之前，客户在签署公司的维修服务报价

函后可按本合同4.2条款约定的服务标准享受优先的维修/保养服务，客户需依照维修服务报价函的约定支付相关费用。

7、违约责任：本协议不可以提前终止。如果客户特殊原因要求终止合同，那么必须得到公司同意，公司保留向客户补偿本合同总金额的20%的权利。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、快递、电子邮件方式邮寄对方，并且在寄出后有效)，另一方有权单方面解除本合同，并要求违约方赔偿相关的经济损失，违约方应当承担相关的赔偿责任。若因客户的原因提前终止，如果本合同中客户已支付的款项中没有包含公司已经交付的升级、培训及其他第三方产品、专业服务（如有）的全款，那么对于已经按照本合同交付的升级、培训及第三方产品、专业服务（如有），客户应当按照本合同中列明的对应价格全款补偿给公司。若公司因延迟交货和/或无法交货而引起的或与之相关的所有权利主张所承担的违约责任，按本合同总金额的20%承担。

8、应急和损害赔偿限制：公司就因向客户/或最终用户提供产品和服务或因本合同而引起或与之相关的任何类型的所有权利主张所承担的累计责任不应超过客户为与该等权利主张相关的产品和/或服务所支付的合同价款。公司、公司关联公司和分包商对提供的不包含在本合同范围内的协助不承担责任。公司、其关联公司和分包商对存储在设备，包括（嵌入式）软件或在其他磁性媒体中的数据的丢失或者无法使用均不承担任何责任。公司、分包商和其代表均不负责在前述事件中重新上传数据。

9、出口管制条款：无。

10、保密和隐私：

10.1 双方有义务且客户应确保最终用户对本合同进行保密；对方以书面或口头形式向其披露的，和披露方或其客户或其患者的业务相关的信息以及本合同及其条款（含价格条款）保密。 任何一方应将给予等同于保护其自身的保密信息同样的方式和程度，但不低于合理程度的关注，保护对方的保密信息。 各方将仅向需要了解保密信息以便履行本合同项下交易的员工披露该等信息。前述保密义务不适用于在披露时已为公众所知的信息以及法律或法院要求披露的信息。本条保密义务在本合同终止或期限届满后满五年时期限届满。 在提供服务的过程中，公司可能需要从设备上存取、查看和/或下载包含个人数据的计算机文档。

10.2 个人数据包括可用来直接或间接地识别出个人的个人相关信息。个人数据可能包括个人健康信息（例如图像、心脏监控数据、病例编号）和非健康信息（例如出生日期、性别）。公司对个人数据的使用仅限于履行本合同规定的义务以及为了改善或提高公司设备的性能所必需的限度内。

10.3 对于由客户（或者按照客户指示）向公司提供的个人信息，客户承诺并保证：（1）客户的要求符合相关的法律法规包括个人信息保护相关的法律法规：（2） 客户的要求不会导致公司违反相关法律；（3）在公司向最终用户IT网络的远程连接开启之前：客户应确保并应促使最终用户确保（1）客户或/和最终用户拥有向公司提供个人数据以便公司根据本协议规定使用该等数据（包括跨境传输）的权利和权限；（2）客户或/和最终用户已经根据适用法律的规定向相关个人发出采集和处理其个人数据的任何必要通知并从该等个人处取得采集和处理其个人数据的任何必要的同意，该等个人信息可能包括医疗和健康数据；（3）客户单独为其提供给公司的个人数据的准确性、合法性和一致性承担全部责任，且（4）客户向公司提供数据以及公司根据本协议规定对个人数据的使用均不违反任何适用法律或隐私政策的规定。如果客户意识到其无法满足本条项下的义务，应及时通知公司而不得无故延迟。在该等情况下，公司应依据诚信善意的原则与客户共同确定是否以及如何提供服务。

10.4 非个人数据 客户有义务同意且应确保征得最终用户同意，以便公司和/或其关联公司可以出于自身合法的商业目的，包括但不限于为了确定使用趋势及对使用公司的产品和服务提出建议而进行的数据分析活动;为了研究、产品和服务开发及改进（包含新产品的开发）、证实市场诉求等合法目的，使用设备中产生的任何非个人数据以及/或者由客户和/或最终用户另行向公司提供的数据。

10.5 客户应确保最终用户允许公司向最终用户交付的设备可以连接远程专网。在联网以后，公司附属于设备上的公司远程服务系统定期访问并为公司或其关联公司、分包商提取设备上产生或存储的数据用于分析设备的运行状态、产品的提升、辅助提供远程服务，以便为最终用户提供更加准确、个性及便捷的服务。

11、知识产权：

11.1 针对公司提供的任何产品和专业服务（第三方产品和专业服务除外）直接侵犯第三方知识产权的任何权利主张，公司应向客户做出赔偿、为其进行抗辩并使其免受损害，但前提是(1)客户应及时书面通知并促使最终用户及时书面通知公司

该等权利主张，且向公司提供就权利主张进行抗辩、和解或使权利主张无效所需的全部及完整的信息及协助，且授予公司对于针对权利主张进行抗辩、和解或使权利主张无效的唯一控制权；及(2)未对产品进行未经公司批准的修改，且客户和/或最终用户根据产品规格、本合同的规定与公司的指示而使用产品。双方同意，客户或最终用户将决定是否采纳或实施公司为履行专业服务所提供的建议或推荐，公司的服务仅限提供该建议或推荐。如果该等侵权主张已被提出，则公司应有权依其选择(1)为最终用户取得继续使用产品和专业服务的权利；(2)替换或修改产品和专业服务以避免侵权；或(3)在退回原产品后，按比例向客户退还相应产品的款项。本条款列明了公司对于侵权主张的所有义务及责任，以及客户和最终用户针对侵权主张的唯一救济。由于最终用户或/和客户提供的材料、技术、指示或其他信息所引起或相关的针对专业服务侵犯第三方知识产权的任何权利主张，客户应向公司做出赔偿、为其进行抗辩并使其免受损害。但公司应：(a)及时书面通知客户该等权利主张；及(b)向客户或最终用户提供就权利主张进行抗辩、和解或使权利主张无效所需的全部及完整的信息及协助；及(c)授予客户或最终用户对于针对权利主张进行抗辩、和解或使权利主张无效的唯一控制权。

11.2 受限于对本许可条款所含之条款和条件的履行，公司授予最终用户一项不可转让和非独占许可（但无再许可权），可在最终用户机构内部与指定硬件相结合运行而使用被许可软件（如有）。公司软件只能在指定硬件上并在产品的安装地点使用。客户应当确保最终用户不可对被许可软件进行修改、解锁、改编、调整、纠错、翻译、反向工程、反编译或反汇编、或促使或许可他人进行该等行为。未经公司书面同意，客户应当确保最终用户不可基于被许可软件而创作或促使他人创作衍生作品。客户应当确保最终用户不应采取任何会致使公司软件或其衍生作品受制于开放式许可条款的任何行动。指定硬件是指由公司提供、设计被许可软件与其相结合运行的硬件。被许可软件是指在指定硬件上或与之相结合运行的目标代码软件及其所有副本，无论其已嵌入硬件或通过独立的数据载体、框架系统、测试与应用功能提供，包括有效使用软件所需的支持文件。若被要求，客户应当确保最终用户同意通过公司、或通过公司指定的第三方与最终用户之间签订最终用户许可协议而从该等公司指定的第三方获得软件许可。

11.3 针对第三方产品及专业服务侵犯任何其他第三方知识产权的任何权利主张，公司应无义务向客户和最终用户做出赔偿、为其进行抗辩或使其免受损害。但是，如果公司根据其与其指定的第三方订立的许可协议或采购协议有权享有针对该等权利主张的救济，公司应采用合理努力将针对该等第三方产品及专业服务的救济扩展至最终用户或客户。

11.4 除非双方在工作说明书或标准服务内容清单中有另有约定，双方理解并确认，履行专业服务时构想、生成、产生或改进的与本专业服务相关的任何材料、发明、技术、过程、方法、模型、设计、发现、商业秘密、专有技术、软件、数据、算法、教育和咨询服务相关的其他信息，以及由此产生的知识产权，其一切权利、所有权和权益归属于公司或其关联公司。尽管如上述规定，双方承认并同意，对于专业服务产生的任何源于最终用户所提供材料的计划发表或出版的文章或论文（拟出版物），该等拟出版物的著作权属于最终用户。

11.5 公司所提供的所有资料（公司资料）应始终归公司所有，一经公司要求，客户应当且应当确保最终用户将公司资料转给公司。客户应当且应当确保最终用户将公司资料清楚标记为归公司所有并应自负费用和风险将公司资料安全存放。客户应当且应当确保最终用户将仅为本专业服务之目的使用公司资料。客户不得且应当确保最终用户不得将相关材料和信息透露给任何第三方，并不得复制、改编、发布、传播或以其他有损公司或公司供应商利益的方式处理相关材料和信息。客户不得且应当确保最终用户或其指定参加专业服务相关活动的人员不得在专业服务提供过程中擅自使用任何录音、录影、或直播设备。

11.6 本第十一条的规定在本合同因任何原因终止之后仍然有效。

12、合规：双方承诺，在履行本合同时其将遵守所有可适用的法律、法规及规定，特别是与反贿赂相关的法律、法规及规定，且客户应促使并确保最终用户履行本第十条项下的义务。

13、存续、弃权、可分割性：客户向公司支付在本合同项下的任何应付款项的义务在本合同期满或终止后继续有效。 公司享有的与本合同相关的所有权利、权益和救济在本合同结束后继续具有充分效力。 一方未能执行本合同任何条款的，不构成该方对该条款的放弃或该方放弃后续执行本合同任一条款的权利。若本合同中的任何部分被认定为无效，本合同的其余部分仍然有效。

14、争议的解决及法律适用：

13.1 因本合同引起或与本合同有关的任何争议，双方应通过友好协商解决；通过协商不能解决的，任何一方可以将争议提交至客户注册所在地有管辖权的法院审理。

13.2 本合同的成立、有效性、终止、解释、履行和本合同项下争议的解决应由中华人民共和国法律管辖。

15、**完整的合同**：本合同构成了双方有关本合同主题事项所达成的全部合意，并应取代双方之前达成的所有书面或口头的协议。未经双方书面签字盖章同意，任何其他条款、条件、同意、弃权、修改、变更均无约束力。客户出具的订单或者其他文件中若有不同或额外的条款和条件，公司均不予接受亦不适用于本合同项下的业务。本协议附件是本协议的有效组成部分，与本协议具有同等法律效力。

16、**合同生效**：本合同应经双方盖章(包括骑缝章)、签字后始生效。

上海麦奥客户服务合同
客户服务合同类型及服务内容

《白金服务合同》维修内容与承诺：

为保证最终用户的设备处于优良的运行状态，公司对最终用户所维修设备提供以下白金服务，包括：

- 提供设备的安全检查
- 影像质量检查
- 设备除尘保养
- 运行状态检查等
- 并提供定期维护保养报告
- 远程服务，远程应用支持
- 公司将为最终用户所保设备保证备件的存储并优先提供备件的发货
- 当最终用户所保设备出现故障时，最终用户可拨打服务电话，公司公司将及时派工程师进行指导或赴现场维修
- 维修服务所涉及的人工费用、交通差旅费及备件费，均由公司承担（不包括的备件除外）
- 公司公司保证最终用户所保设备全年工作日的开机率达到95%，按照一年365个工作日计算

上述服务不涵盖的备件、软件和服务：

- 所有第三方生产或拥有的设备和软件，如放射校正源，高压注射器，稳压电源，UPS，激光相机，外配打印机，录像机，视频外设，操作系统升级等。

上海麦奥客户服务合同
补充条款

1、 **公司对所保设备开机率作如下保证：**

1） 是否保证开机率：是（ √ ）， 否（ ）

2） 如保证开机率，在本合同约定的时间内（即周一至周五，上午八时三十分至下午五时三十分，公众假日除外，全年365个工作日），公司对所保设备开机率承诺保证达到 95 %，即正常开机达到 347 个工作日，停机不超过 18 个工作日。

若所保设备未达到以上开机率保证，公司将给予客户双倍补偿，即停机每超出一个工作日，维修服务合同期限自动延长两个工作日。

其他约定：

1. 因特别申请优惠故合同期内不可提前终止。
2. 合同总价包含球管、平板探测器等设备的全保。
3. 合同中的住所地为各方的收信地，如一方发生变更，应于变更次日通知另一方，如未通知，一方按原收信地寄送的任何文件包括但不限于协议、诉讼文件、通知函等视为变更方已收悉。
4. 守约方向违约方主张赔偿，包括但不限于赔偿金、诉讼费、律师代理费、保函费等费用由违约方承担。