上海麦奥医疗客户服务合同(补充协议)

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国合同法》，经苏州惠德普源企业咨询有限公司公开招标，采购编号：HDPY2023-G-008 上海麦奥医疗器械有限公司已中标，经双方友好协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意签订本合同如下。

上海麦奥医疗器械有限公司（“麦奥公司”或“公司”）与苏州市立医院（本部）（“客户”）就客户的下述医疗设备（“设备”）的服务事宜达成本《上海麦奥医疗客户服务合同》（“本合同”），

客户名称:	苏州市立医院（本部）
地址:	苏州市道前街 26 号
联系人及电话:	杨烁 0512-62362541
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(人民币)
95439936	Ingenia 3.0T	2023-08-26	2026-08-25	2	358 万（叁年）
合计：(人民币)	大写金额： 叁佰伍拾捌万元圆整		小写金额：3,580,000.00		

（附件另有价格条款）

请选择付费方式，并注明时间、金额	按照下列付款时间表规定支付款项。如果客户迟延付款，公司将从客户迟延付款的当日起，按照每日单利万分之三的利率，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 开户行：交通银行上海番禺路支行 帐号：310066153018001766650

付款时间表：

时间	2023 年 10 月	2024 年 8 月	2025 年 8 月
金额	119 万元	119 万元	120 万元

上海麦奥医疗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的内容不符，以补充条款的内容为准。本合同一式 3 份，麦奥保留 1 份，贵公司保留 2 份。（盖章时请加盖骑缝章）

上海麦奥医疗器械有限公司（盖章）

代表签名：

职位：

日期：

苏州市立医院（本部）（盖章）

代表签名：

职位：

日期：

上海麦奥医疗客户服务合同

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：**客服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 公司为保证客户的设备处于优良运行状态，将：

a) 对本合同第 1 页所约定的设备提供维修服务。

b) 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 公司提供设备维修服务与保养将遵从如下条款：

a) 服务时间：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。

b) 初次电话响应时间:1 小时

c) 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)

d) 如客户在公司的正常办公时间内（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）电话通知公司设备需要维修，而且客户的设备确已损坏，公司将提供维修服务，直到客户设备恢复正常。

e) 如客户的设备损坏并不严重，即设备仍能使用，则在服务当日，公司的维修工作可延长至下午六点，另外双方将重新协商以确定以后的服务时间。

f) 公司有权利决定需要更换备件的范围，从设备上更换下来的备件归公司所有。

g) 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。

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）。

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，公司有权暂停对贵方提供服务直至客户支付应付款项。暂停服务期间客户的支付义务依然存在。

5.2 客户应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。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 客户应确保最终用户为公司工程师或授权代表进行全面维修和保养服务提供方便，例如,向公司提供有关故障的信息,在仪器现场适当的距离内,提供足够的工作空间和必要的设施等。

5.4 确保最终用户处置由于公司提供设备服务而发生的有害的或生物废物。

5.5 确保最终用户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 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 为避免歧义，上述第 5.2 条至 5.6 条不适用于公司培训课程服务及升级服务（如有）。

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，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，或由于附加其他不是由公司所提供的设备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) 设备损坏是由于客户或最终用户的人为操作过失或疏忽或操作未遵守设备操作指南所致。

d) 设备失效是由于供电、空调等外部因素引起。

e) 贵公司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，且按照贵公司要求麦奥需要提供本协议承诺的保修范围和条件以外服务时。

6.2 在合同履行期间，如果发生超出公司合理控制范围的事件，导致公司不能履行合同时，公司应及时向对方通报不能履行理由，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构证明后，允许延期履行、部分履行或不履行合同，并根据情况可部分或全部免公司应承担违约责任。这些事件包括不可抗力（如火灾、水灾、地震、战争、恐怖事件，禁运，劳工纠纷、暴乱事件、军事行为等），强制性的政府法案及条例，由于不可抗力、强制性的政府法案及条例引起的承运人、分包商或供应商迟延及劳工、原料或生产设施短缺，蓄意破坏事件，设备受到血液或其他潜在感染源污染。

6.3 本合同中的承诺不能被理解为公司保证本合同第一页所约定的设备不出故障。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 如果贵公司未按照本合同和飞利浦的规定维持有关场地和相关设备，或者液氦的损失是因为贵公司/院或第三方的行为或失误造成的，麦奥将不为液氦损失导致的任何费用或损害承担责任。任何费用均应由贵公司收取，包括充装液氦的费用，含运输费、劳务费、关税和税金。

6.6 如果本合同中包含液氦价格，贵公司知悉，液氦价格是不断浮动的，如果麦奥供应商向麦奥收取的液氦价格上升了 5%，麦奥有权每年增加一次液氦添加服务的价格。

6.7 因为液氦属于危险物品，如果本合同包含液氦添加服务，则贵公司有义务协助飞利浦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。

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，贵公司/院在签署麦奥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，贵院/院公司需依照维修服务报价函的约定支付相关费用。

7、违约责任：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，并要求违约方赔偿相关的经济损失，违约方应当承担相关的赔偿责任。

8、应急和损害赔偿限制：

对于本服务合同规定的服务和公司的服务履行，公司承担的责任（如有）及赔偿总额以不超过本服务合同金额为限。任何情况下，公司均不负责任何间接、惩罚性、附随性、结果性或特殊的损害赔偿金，包括但不限于由于客户违反本服务合同条款、保证，以及由于客户的过失、连带补偿、严格赔偿责任或其他过错导致的收入、利润损失或替代备件、服务的费用。公司对提供的不包含在本服务合同的协助不承担责任。

9、保密和隐私：

9.1 双方有义务且贵院应确保对本合同进行保密；麦奥公司或指定供应商或其指定的第三于本合同项下及提供服务期间所提供的信息，贵公司/院应该且应促使并确保最红用户予以保密，麦奥公司或相关法定所有人对改信息享有所有权，未经麦奥书面同意，仅能用于本合同规定之目的，贵公司/院不得且应促使并确保最终用户不得擅自使用、公开或泄露给第三方，前款保密规定在本合同因任何原因终止之后任然有效。

9.2 在提供服务过程中，麦奥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。个人数据包括可用来直接或间接地识别出个人相关信息。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）。麦奥公司对个人数据的使用仅限于旅行本合同规定的义务所必需的限度内。

9.3 对于由贵公司（或者按照贵公司指示）向麦奥提供的个人信息，贵公司承诺并保证：（1）贵公司/院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）贵公司/院的要求不会导致麦奥反相关法律；（3）在麦奥向最终用户 IT 网络的远程连接开

启之前：贵公司/院应确保（1）贵公司或最终用户拥有向麦奥提供个人数据以便麦奥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）贵公司或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）贵公司或最终用户单独为其提供给麦奥的个人数据的准确性、合法性和一致性承担全部责任，且（4）贵公司或最终用户向麦奥供贵公司数据以及麦奥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。如果贵公司意识到其无法满足本条项下的义务，应及时通知麦奥而不得无故延迟。在该等情况下，麦奥应依据诚信善意的原则与贵公司共同确定是否以及如何提供服务。

10、**合规**：双方承诺，在履行本合同时其将遵守所有可使用的法律、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。

11、**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无效，本合同的其余部分仍然有效。

12、**争议解决**：因本合同履行产生的任何争议，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上海市有管辖权的法院。

13、**合同生效**：本合同应经双方授权代表签字、盖章(包括骑缝章)后始生效。

上海麦奥医疗客户服务合同
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，公司对所维修设备提供以下标准服务，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
- 公司将为所保设备保证备件的存储并优先提供备件的发货
- 当所保设备出现故障时，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）
- 公司保证所保设备全年工作日的开机率达到 90%，按照一年 250 个工作日计算

上述服务不涵盖的备件:

- CT 设备：X 光球管，探测器；工作站；
- 核磁设备：第三方产品除外
- X 线设备(数字减影血管机及移动 C 型臂 X 光机):X 光球管，探测器，影像增强器，DoseAware(实时剂量检测仪套件)；
- X 线设备（普通 X 线设备）：X 光球管，探测器，监视器，影像增强器，CR 数字板，工作站；
- 核医学设备：晶体，工作站；
- PET-CT 设备：PET 部分的晶体，放射校正源；CT 部分的 X 光球管，探测器，工作站；

所有第三方生产的设备，如高压注射器，稳压电源，UPS，激光相机，外配打印机，录像机，视频外设等。

上海麦奥医疗保健客户服务合同
补充条款

a) 维修合同类型：白金服务合同

b) 公司对客户所保设备开机率作如下保证:

a) :是否保证开机率：是（ √ ）， 否（ ）

b):如保证开机率，在此合同约定的时间内（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 250 个工作日），公司对客户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。

若客户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 此合同价款是包含磁体、线圈、液氦等的设备全部保修，此价格是经向飞利浦公司申请的特别优惠价，故此合同不能提前终止。