SIEMENS Healthineers

合同号: 2600126156

Confidential Received 2021年9月13日

专业化技术服务合同

鉴于，西门子是 CT 设备维修保养服务政府采购项目（项目编号州财采计-2021-200034）（以下简称“本项目”）的中标人。买方是本项目的招标人/业主，希望向西门子购买本服务合同项下的服务供自用，而非转售。

西门子按照本服务合同正文及其附件（术语解释、服务合同总则等）的约定向买方/用户提供以下服务：

买方/用户	名称：	湘西土家族苗族自治州人民医院
	地址：	吉首市乾州新区世纪大道与建新路交汇处 / 416000
	联系人：	邹站飞
	联系人电话：	0743-2110127
	联系人邮箱：	10648572@qq.com

西门子（卖方）	名称：	西门子医疗系统有限公司
	地址：	中国上海市浦东新区海阳西路 399 号前滩时代广场 33 楼
	联系人：	张炜莹
	联系人电话：	020-37182039
	联系人邮箱：	Weiying.zhang@siemens-healthineers.com

	设 备 名 称	序列号	合 同 类 型	合 同 期 限
1	SOMATOM Definition AS 128 + syngo MM Workplace + syngo MM Workplace	65999 + 47283 + 47285	白金全程保证合同	2021 年 9 月 5 日至 2026 年 9 月 4 日
	合 同 金 额：	人民币：4,650,000.00 大写：肆佰陆拾伍万圆整		

1. 付款条件：

第一期合同款:	RMB	465,000.00	应于 2021 年 09 月 30 日前付清;
第二期合同款:	RMB	465,000.00	应于 2022 年 03 月 31 日前付清;
第三期合同款:	RMB	465,000.00	应于 2022 年 09 月 30 日前付清;
第四期合同款:	RMB	465,000.00	应于 2023 年 03 月 31 日前付清;
第五期合同款:	RMB	465,000.00	应于 2023 年 09 月 30 日前付清;
第六期合同款:	RMB	465,000.00	应于 2024 年 03 月 31 日前付清;
第七期合同款:	RMB	465,000.00	应于 2024 年 09 月 30 日前付清;
第八期合同款:	RMB	465,000.00	应于 2025 年 03 月 31 日前付清;
第九期合同款:	RMB	465,000.00	应于 2025 年 09 月 30 日前付清;
第十期合同款:	RMB	465,000.00	应于 2026 年 09 月 04 日前付清。

西门子开户行	受益人：	西门子医疗系统有限公司
	开户行：	德意志银行（中国）有限公司上海分行
	帐号：	3549094015
	纳税人识别号：	91310000MA1K32L88E

仅供湘西公共资源交易中心存档备案使用

Confidential
Received
2021年9月13日

2. SOMATOM Definition AS 128 和 syngo MM Workplace 的维保服务内容:

2.1 合同包括部分:

- 工时
- 常规备件（旧件需退回西门子）
- 管球 (旧件需退回西门子)
- 高压油箱 (旧件需退回西门子)
- 探测器 (旧件需退回西门子)
- 预防性技术保养（每合同年度保养通过贰次现场服务完成）
- 预防性技术保养耗材
- 保证开机率 95%
- 安全检查
- 质量保证
- 安全升级
- 24 小时*365 天技术电话支持
- 智在远程服务
- 贴身卫士
- 球管卫士

2.2 合同未包括部分:

- 其它厂家之产品（激光相机、高压注射器等）及其劳务
- 再安装及所需备品备件
- 其他未列明在“包括部分”条款的内容

3. 备件停产

如果原产厂商已停止备件供应，造成无原产备件修复医疗设备的，西门子可选择：（i）解除服务合同（含单个医疗设备时）。在此情况下，服务合同应自西门子收到用户/买方的相关报修电话之日解除；或（ii）将受影响的医疗设备、其备件、服务或性能从服务合同的范围中删除（含多个医疗设备时），并同时做出合适的合同价格调整。在上述情况下，西门子应按比例退还被解除的服务合同部分对应的价格（如已收款）。

4. 技能提升服务:

西门子在本服务合同期限内为用户提供下列关于西门子医疗设备（例如：AT、CT、MR 等设备）的技能提升服务。

	课 程 名 称	合 同 期 内 额 度	每 合 同 年 度 额 度
1	基石系列研习班	合同期内五人次	每合同年度一人次

技能提升服务提供形式包括远程形式、集中课堂形式及用户现场形式，具体参见附录术语解释。其中，集中课堂形式可通过线下或线上进行交付。线下集中课堂的用户参加人数应参照本服务合同的约定，且用户参加人员可与行业专家、同行，面对面交流、切磋技艺；线上集中课堂的终端视听用户参加人员不受人数限制，用户参加人员可与行业专家、同行进行在线虚拟交互学习。用户人员参加技能提升活动后在卖方课程确认函签字即视为卖方已按本服务合同约定完成对应技能提升服务。

西门子承担参加技能提升活动的用户人员在异地活动期间产生的往返活动地点的交通费用，异地活动期间的住宿费用、餐饮费用和相关会务及讲师费用；远程形式下产生的虚拟模拟机费用、网络工具费用及讲师费用；用户现场技能提升活动期间产生的讲师人工费用及差旅费用。具体费用承担根据约定的服务提供形式而定。

如由于非西门子原因导致用户人员未能在本服务合同期限内参加技能提升活动的，西门子将不再承担提供上述技能提升活动或类似的义务或责任。

仅供采购方共享源交易中心存档备案使用

Confidential
Received
2021年9月13日

5. 经过双方友好协商，西门子同意在合同签订后提供以下服务：

5.1 在 2021 年 9 月 5 日至 2026 年 9 月 4 日合同期间，为用户设备 SIREMOBIL Compact L（序列号：2390）提供不超过到现场解决 2 次技术故障（仅工时），合同到期后未使用的服务不能再使用。

5.2 在 2021 年 9 月 5 日至 2023 年 9 月 4 日合同期间，为用户设备 MAGNETOM Avanto（序列号：63090）提供两年远程服务合同，具体服务内容如下：

5.2.1 合同包括部分：

- 一年不超过到现场解决 1 次技术故障（仅工时）
- 智在远程服务
- 安全升级
- 8 小时*每周 5 个工作日技术电话支持

5.2.2 合同未包括部分：

- 工时（包在本服务合同内的除外）
- 所有备件
- 其它厂家之产品（激光相机、高压注射器等）及其劳务
- 再安装及所需备品备件
- 其他未列明在“包括部分”条款的内容

5.3 合同签订后为设备 SOMATOM Definition AS 128 （序列号：65999）提供下列易损件：

编号	名称	数量
7445682	15 度楔形垫	贰件
7445690	25 度楔形垫	贰件
7445708	薄垫	贰件
7445716	厚垫	贰件
8096963	固定带（前额固定+额固定）	贰套
14420929	检查床软垫	壹件

5.4 合同签订后分别为设备 SOMATOM Definition AS 128（序列号：65999）及 syngo.via (for Defi AS-96898)（序列号：401277）提供以下选件，从设备上拆卸下的对应旧货物-指被对应新增功能所取代的旧货物（如有），需退回西门子。如果本服务合同在第 5 个合同年度结束前因服务合同总则第 5 条规定的相关情形而解除，且西门子在终止日前已为买方提供下列高值选件的，除按比例支付合同款外，买方还应向西门子支付下列高值选件的对应差价。

5.4.1 以下选件将安装在 SOMATOM Definition AS 128（序列号：65999）。

Item Nr.	Part Nr.	Item Description	Qty
		SOMATOM Definition AS - Upgrades and Options	
1	14446742	AWP Tower 12 Upgrade	1
2	14446741	Upgrade to SW syngo CT VA48A	1
3	14444245	syngo DE Scan for Single Source#AWP	1
3	14444246	FAST DE Results #AWP	1

仅供湘西公共资源交易中心存档备案使用

Confidential
Received
2021年9月13日

5.4.2 以下选件将安装在 syngo.via (for Defi AS-96898)（序列号：401277）；

Item Nr.	Part Nr.	Item Description	Qty
		syngo.via Options and Upgrades VB20	
1	14463936	syngo.via VB10 - VB20 SW UPGRADE 飞云工作站 软件升级包	1
2	14449277	syngo.CT Pulmo 3D #1 飞云新沟通 CT 三维肺通气套件	1

5.5 经双方友好协商，西门子同意 SOMATOM Definition AS 128（序列号：65999），syngo MM Workplace（序列号：47283）和 syngo MM Workplace（序列号：47285）在 2021 年 8 月 27 日至 2021 年 9 月 4 日期间发生的工时及备件费用包含在本合同中（旧件需退回西门子）。

6. 经双方友好协商，同意对服务合同总则作出以下修改，如与合同附件不一致，应以此为准。

6.1 服务合同总则第 6.2 条变更如下：设备开机率全年须达到 95%以上（以 365 天、每天 24 小时计算），如果此开机率由于西门子的原因未能达到，则停机时间超过 5%的部分，维保期按停机时间每超过一天顺延七天。

6.2 因服务合同产生的或者与其相关的所有请求、分歧或争议，包括关于服务合同存在、效力、终止或履行，或者与服务合同履行安排有关的任何问题，如双方不能通过友好协商解决，任何一方有权向甲方所在地有管辖权的人民法院提出诉讼解决。

7. 双方同意将招标文件（项目编号：州财采计-2021-200034）提及的包含内容，但在本合同未详尽列明的作详细解释，具体条款如下：

7.1 西门子 SOMATOM Definition AS 128 维保范围：整机设备保修，包含球管、高压变压器、探测器、冷水机、软件、工作站及西门子设备附件。除维保费外，所有维修维保服务买方无需另付任何费用。

7.2 卖方提供 365 天×24 小时×5 年的技术服务及不限次数的人工上门维修。维保服务期内维保设备维护、维修所发生的所有费用（更换零部件费，人工费和出差费等）均由卖方承担。电话响应时间：1 小时，收到现场服务请求后 24 小时内到达维保设备现场，如需更换配件，配件国内有货 48 小时内到医院（非标件和不可抗力除外）。安全检查和维护保养提前预约服务时间，尽量不影响日常诊疗工作。

7.3 卖方每年提供 2 次安全检查和预防性维护保养，安全检查和保养包括但不限于以下内容：机械安全检查、影像质量检查，设备除尘保养，运行状态检查、电气安全检查、性能测试及校准，以及非紧急性质的预防性维护，提供符合中华人民共和国卫生行业标准 WS 519—2019 的质控检测报告和保养报告，保证设备处于最佳运行状态。卖方保证维保设备的全部性能监测指标，能通过计量测试检定并取得计量检定合格证书。

7.4 卖方须提供 400 或 800 服务热线电话和远程连接服务，通过热线电话和远程网络能让客户与技术专家对接，远程网络可享受在线诊断、升级、自动报告、维修及应用支持，远程服务须通过 TUV ISO/IEC 27001 信息安全管理体系认证。

7.5 卖方在国内至少设有两个面积大于 1500 平米的备件仓库，配备 90%以上维保设备备件，其中至少一个保税仓库，能够提供和及时中转来自于西门子的配件；

7.6 卖方提供维保服务时，按要求在买方的设备管理部门进行备案，完成相关服务后，须在买方的设备科、使用科室保留原始工作记录（维修工单及保养清单，包括电子化工单），并经双方签字确认，每年须出具年度维保服务报告。

7.7 卖方在医院维修过程中发生非买方原因造成的安全责任事故，买方不承担相关责任。

7.8 维保期内，买方每半年对卖方提供的服务质量进行考核（包括：开机率、响应时间、故障排除及维保服务条款履行情况等）。若考核不合格，买方可解除合同并有权要求卖方赔偿由于卖方造成的直接损失,直接损失赔偿额不超过本服务合同中特定医疗设备当年的维保总费用，卖方有重大过失或者故意行为除外，对于人身伤害所造成的损失，此规定限额不适用,视实际损失情况依法而定。

7.9 如果因其它原因设备不再使用（如：提前报废、病人数量急剧减少等原因，造成此设备不再使用），医院提前一个月书面通知中标公司，按日计算合同金额维保费用余款一次性付清。

7.10 卖方维修保养更换的配件必须使用与维保设备零件型号一致的原厂未拆封配件，安装完毕后达到设备原厂运行标准。更换球管必须全新原装，且提供进口货物报关单，通过了检验检疫（报关和检验检疫二合一）、以及有产品合格证明和原厂球管证书。

7.11 设备维保款分十期支付，每期按设备总维保费用的 10%支付款项，第一期合同款在合同生效后凭发票支付，后每半年凭发票及半年考核合格报告支付，最后一期款项须维保期最后一个月凭发票及年度考核合格报告支付。

下载自政府采购网 仅供中标客户存档备案使用

Confidential Received
2021年9月13日

8. 其他

8.1 安装使用非西门子原厂备件
如果买方或第三方在设备上安装和/或使用非西门子原厂备件，鉴于无法完全排除非西门子原厂备件对设备质量、安全和/或性能等方面造成的风险，西门子有权至少提前 30（三十）日书面通知解除本服务合同，而无需因该合同解除向买方承担赔偿责任。在这种情况下，买方应（i）向西门子支付截至服务合同终止日的所有到期款项，和（ii）赔偿西门子因非原厂备件遭受的实际直接损失（如有）。

8.2 买方和其任何代理人（包括买方的员工）将遵守所有适用于本服务合同的法律法规，包括但不限于任何与课税、反腐败、反垄断、出口管制、反洗钱相关的法律法规或任何其他刑事法律、规章或法规。如买方违反前述合规承诺，或西门子根据可靠消息善意确信买方违反前述合规承诺且解除本服务合同与相关法律法规不冲突，西门子有权书面通知买方解除本服务合同。

9. 合同附件：

本服务合同包括下列附件。这些附件是合同的组成部分：

附录 1: 术语解释
服务合同总则

此鉴：本服务合同由双方正式授权代表签字并加盖合法印章后生效**（盖章时请加盖骑缝章）**。正本合同共七份，西门子执一份正本合同，买方执六份正本合同。尽管有前述规定，如双方在“西门子电子签章平台”（由西门子与符合相关资质要求的第三方电子认证服务商合作搭建）使用电子签章签署本服务合同的，本服务合同自双方按相关要求完成前述电子签章流程后生效。加盖上述电子签章的所有电子文件均具有与加盖对应实体章的书面文件同等的法律效力。

湘西土家族苗族自治州人民医院	西门子医疗系统有限公司
（盖章）	（盖章）
姓名：	姓名：
职位：	职位：
日期：	日期：

仅供湘西公共资源交易中心存档备案使用

附录1：术语解释

“服务合同”指本附录对应的服务合同或附属于设备销售合同的伴随服务附件（根据与本附录对应的实际文件而定）。术语解释应适用于服务合同范围内的服务项目。如有不在服务合同范围内的服务项目的术语解释，其仅为参考目的而列明，不直接适用于服务合同。

工时：
指服务合同期内所需的人工费用。签订服务合同的用户/买方享受优先派工（与单次叫修服务相比）。

常规备件:
维修设备时更换问题备件，并负责备件的运输，具体包括：（1）提供维修设备所需的备件（不含附件与易耗品、X光球管、特殊部件及其他厂家的产品）；（2）优先运送备件（与单次叫修服务相比）；（3）与西门子全球物流网络快速链接；和（4）回运/报废问题备件。

保证开机率：
服务合同期内西门子承诺的设备开机率。

安全检查：
安全检查将按照西门子原厂要求及当地法规规定执行，具体包括：（1）制定检查计划；（2）机械安全检查；（3）电气安全检查；和（4）记录检查结果。

质量保证：
通过（1）制定质量保证工作计划；（2）检查图象质量（效果）；（3）评判质量参数结果；（4）调整/校准至出厂质量标准；和（5）记录并报告系统质量状况，以保证设备质量达到西门子原厂质量标准。

安全升级：
提高设备安全性及使用性能的升级，根据西门子医疗总部发布情况提供。

技术电话支持：
通过全国范围内免费热线电话400 810 5888，由西门子客户服务中心专家提供快速诊断和技术支持服务。

根据不同的服务合同类型和产品，提供下列服务选项：
1. 技术电话支持(24X7)，周一至周日，每天24小时；
2. 技术电话支持(12X7)，周一至周日，上午7点半至下午七点半；
3. 技术电话支持(8X5)，周一至周五，上午8点半至下午5点。

智在远程服务：
通过高速网络用户可与西门子专家对接，享受在线诊断、升级、自动报告及应用支持。

西门子负责（1）提供路由器和承担通讯费用（该费用由网络服务运营商收取，价格每年更新一次）；和（2）提供下述两次现场服务：a）现场安装医疗设备互联网连接的各项配置；和b)现场激活MNP（网络协议）。

智在远程连接网线和路由器是西门子提供远程服务SRS™的硬件基础，仅限用于西门子医疗设备的远程服务。如该连接网线/路由器被挪作他用，西门子不承担由此引起的相关问题、风险或责任。服务合同期内应保持远程连接通畅，连接中断可导致远程服务失败，并可能最终导致设备开机率降低。

预防性技术保养服务：
按照原厂保养要求提供预防性技术保养服务，以保证设备处于良好运行状态，包括：（1）记录并安排保养时间；（2）根据保养计划更换损耗部件；（3）检测；（4）调整/校准至出厂标准；（5）确认各项技术指标及性能；和（6）记录并报告设备状况。

预防性技术保养损耗品：
预防性技术保养中需更换的损耗品由西门子提供。

贴身卫士:
通过前瞻性动态实时监测确保用户系统的工作流程。

仅供相关医疗设备交易中心存档备案使用

1. 动态监测：（1）监测软件安装在系统中，持续监测系统运行参数；（2）系统参数背离的预警信号会在系统故障出现前发出；和（3）如果参数背离超过预先设定的预警值，系统会自动将系统状态信息发送至西门子客户服务中心。
2. 专家建议：（1）针对提高设备使用效率给予建议；（2）西门子客户服务中心收到预警信息后立刻安排技术支持专家进行评估；（3）启动前瞻性的服务流程；和（4）第一时间提供针对用户系统的准确专家意见。
3. 技术支持：（1）前瞻性的维修和技术支持—在问题出现前予以解决；（2）如果必要，西门子客户服务工程师将携带相应备件及时赶往现场；和（3）用户系统及时恢复正常运转。
4. 提升效率：（1）通过贴身卫士项目，西门子承诺用户系统维修更及时并提高预期安全性；和（2）用户病人检查计划将尽快地得以正常执行。

贴身卫士包含球管卫士 *:

球管卫士* 适用于 SOMATOM Definition 产品系列。通过前瞻性动态实时监测确保用户系统的工作流程。

1. 动态监测：（1）监测软件安装在系统中，持续监测系统运行参数；（2）系统参数背离的预警信号会在系统故障出现前发出；和（3）如果参数背离超过预先设定的预警值，系统会自动将系统状态信息发送至西门子客户服务中心。
2. 专家建议：（1）针对提高设备使用效率给予建议；（2）西门子客户服务中心收到预警信息后将立刻安排技术支持专家进行评估；（3）启动前瞻性的服务流程；和（4）第一时间提供针对用户系统的准确专家意见。
3. 技术支持：（1）前瞻性的维修和技术支持—在问题出现前予以解决；（2）如果必要，西门子客户服务工程师将携带相应备件及时赶往现场；和（3）用户系统及时恢复正常运转。
4. 提升效率：（1）通过贴身卫士项目，西门子承诺用户系统维修更及时并提高预期安全性；和（2）用户病人检查计划将尽快得以恢复正常执行。

基石系列研习班：

采用集中课堂形式，为期不超过2天，以西门子医疗设备维保、临床质控及应用增值为主题，下设医疗设备维修技术研习班、图像质量管理研习班、临床应用增值研习班及多学科临床应用研习班，由用户根据西门子的课程安排从四项研习班中任选一项参加。

仅供湘西公共资源交易中心存档备案使用

SIEMENS Healthineers

服务合同总则（20210426 Version）

1. 定义

1.1 医疗设备
指服务合同下的医疗设备。

1.2 附件与易耗品
指（1）实现医疗设备非基本功能所必需的材料，或（2）使用医疗设备过程中因消耗及磨损需要定期更换或补充的材料。它通常包括电池、头托、床垫、输液架、X 光防护附件、工作台等，但不包括常规备件。

1.3 基本运行要求
指医疗设备操作手册规定的或西门子告知的医疗设备正常运行所必需的基本环境条件。它包括但不限于空调、冷却水、电源供应、地线、水路、屏蔽、空间、承重、温度、湿度、压缩空气等。

1.4 买方/用户
指服务合同下的买方和用户。

1.5 维保服务
可包括提供远程故障诊断、远程技术指导、临床应用培训、人工服务、备件更换、预防性技术保养、软件或/和硬件升级等，不包括提供附件与易耗品、化学试剂、处理表面损伤（如，刮伤、凹陷、划痕）（因西门子原因导致的除外）、设备翻新和 IT 接口配置。具体内容和范围参见服务合同对具体服务项目的约定。

1.6 第三方厂家产品
指非西门子医疗生产的产品（如激光相机、高压注射器、冷水机和不间断电源，非西门子品牌工作站，空调等）。具体内容和范围参见服务合同对具体服务项目的约定。

1.7 西门子关联公司
指服务合同下的卖方关联公司，包括但不限于西门子数字医疗科技（上海）有限公司、北京西门子技术开发有限公司、西门子医疗系统有限公司等。具体涉及的关联公司根据实际项目情况确定。

1.8 原始安装地点
指服务合同签署时医疗设备的安装地点。

2. 西门子的责任与义务

2.1 西门子应根据服务合同对具体服务项目约定的服务范围和内容提供维保服务和其他相关服务。在履行服务合同过程中，西门子应始终遵守相关法律法规。

2.2 西门子应按相关要求向买方/用户提供必要的文件和信息以便买方/用户接收服务合同约定的服务。买方/用户使用此类文件和信息时不应损害西门子的知识产权。

2.3 西门子应在收到用户/买方报修电话的二十四小时之内响应（医疗设备被擅自搬离原始安装地点时除外）。

2.4 服务合同范围内的第三方厂家产品服务可由第三方厂家执行。服务合同范围内的医疗设备服务可由西门子、西门子关联公司和/或西门子指定的经原厂培训的工程师执行。前述执行安排不影响西门子应承担的服务合同义务。

2.5 服务合同不包括以下原因导致的修理医疗设备的人工、零部件和其他费用：
- i) 由火灾、意外事故、不可抗力事件或不正常的物理冲击/振动造成的医疗设备损害；
- ii) 因用户错用、滥用、不当应用或改装医疗设备造成的缺陷；
- iii) 因未经西门子授权的第三方对医疗设备进行维保服务、搬移、改装造成的缺陷；
- iv) 因未经西门子书面同意而添加和/或使用非西门子提供的零部件、设备或软件（包括用户网络）而造成的缺陷；
- v) 由不符合西门子操作规范引起的电脑病毒导致的医疗设备操作系统故障和/或医疗设备软件故障；
- vi) 因粉刷医疗设备或为此目的使用（涂装）材料造成的缺陷；或
- vii) 因为外部供电、供水、环境不符合上述 1.3 条规定的基本运行要求造成的医疗设备故障。

2.6 服务合同不包括对信息技术、病人信息流和影像信息流的设计和分析或问题诊断的服务。西门子的服务范围应以相关医疗设备的输入/输出接口为限。此外，虽然医疗设备可能具备短期的储存功能，但是图像的存储（病人图像和图像质量）应当由用户自行负责。

2.7 如果服务合同正文约定全部或部分款项需要在西门子发运球管前付清，而在服务合同期限内西门子并未发运球管且买方也未向西门子支付对应款项，则当服务合同期限届满后，服务合同关于发运、更换球管及相关付款条件的条款自动失效。

2.8 如果医疗设备具备远程接入能力且服务合同包括智在远程服务，西门子、其关联公司和受聘于西门子和/或其关联公司的其他公司可通过连接智在远程服务来访问、维护、修理、校准医疗设备或为医疗设备进行升级或安装补丁，或提供远程培训，以及为上述目的通过连接智在远程服务采集数据。

2.9 对于西门子在履行服务合同过程中从用户收集的数据，西门子应确保对该等用户数据的相关处理符合相关法律法规的要求且不会损害用户的合法权益。如果对该等数据的相关处理是通过西门子关联公司或受聘于西门子和/或其关联公司的其他公司进行的，西门子亦应按服务合同的约定对上述西门子关联公司或其他公司的行为承担责任。

3. 用户/买方的责任与义务

3.1 用户应按相关要求向西门子提供必要的文件和信息以便西门子诊断医疗设备故障。西门子在使用此类文件和信息时不应损害用户的知识产权。

3.2 除非服务合同另有约定，维保服务中拆除下来的医疗设备零部件应退还给西门子处理。

仅供参考 资产交易中心存档备案使用

3.3 用户应根据上述第 1.3 条的基本运行要求保持良好的现场环境，并应按照操作手册要求对医疗设备进行操作和日常维护。此外，用户应当负责：

a) 提供供电系统、供水系统、压缩空气系统、医疗设备其它外部设施及外部网络系统；和

b) 适当清洁、消毒及抹拭医疗设备。

3.4 用户应允许西门子维保人员在双方商定的时间进入用户场所对医疗设备进行检查和维保服务。同时，用户应为西门子的雇员、代理人及其他服务执行人员采取合理的现场预防措施以保障其健康与安全。

3.5 如果医疗设备具备远程接入能力且服务合同包括智在远程服务，用户应提供西门子现场和远程访问医疗设备的机会。同时，用户应负责为医疗设备的正常运行和远程接入提供安全稳定的网络环境。远程访问将通过点对点加密的虚拟专用网络（VPN）隧道连接用户的安全终端和西门子在中国境内的远程服务器（DMZ）。如果买方不是用户，买方应将服务合同中的智在远程服务条款告知用户，并取得用户关于医疗设备远程连接的同意。

3.6 若买方不是用户，买方有义务责成用户遵守上述 3.1 条到 3.5 条的义务，并向西门子承担连带保证责任。

3.7 买方应按服务合同规定的付款条件向西门子支付全部到期合同金额。

4. 服务交付

西门子每次服务完毕后，应由用户代表在相关服务报告上签字确认。如果买方/用户对西门子某次服务有异议，应在该次服务结束后 2 周内向西门子书面反馈。

5. 违约责任和合同解除

5.1 西门子应对其违约行为给买方造成的直接损失承担赔偿责任。在中国法律允许的范围内，西门子向买方承担的全部赔偿额每年累计不超过该年度的合同金额；并且西门子对买方的间接损失（例如：利润损失、收入损失、储蓄损失、数据丢失等）不承担赔偿责任。为明确起见，因西门子故意或重大过失造成买方财产损失或因西门子原因造成人员伤亡事件时，上述责任限额不适用，应依法处理。

5.2 如果买方没有按时支付到期款项并且在收到西门子催款通知后 10 日内仍未支付的，西门子有权就延迟付款部分按照每日万分之四的比例向买方收取延期付款违约金，并可暂停提供服务合同约定的服务，直到买方付清款项为止。同时，如西门子对服务合同的到期款项采取催款行动，除主张前述到期款项及延期付款违约金外，还可主张合理的律师费和其他催款成本。

5.3 如果买方无正当理由违反除付款义务以外的其他服务合同义务并且在收到西门子书面通知后 30 日内仍未纠正违约行为的，西门子可暂停提供服务合同约定的服务，直到买方纠正违约为止。

5.4 在上述第 5.2 条和 5.3 条规定的服务暂停期间，买方仍有义务支付全部已提供服务对应的到期款项，并按照上述第 3.2 条和 3.6 条的约定向西门子归还在已提供的维保服务中拆除下来的医疗设备零部件。

5.5 西门子单方解约

发生上述 5.2 条和 5.3 条所述情形且买方未能在西门子书面通知后 90 日内纠正违约行为的，西门子可以立即书面通知买方解除服务合同。在此情况下，买方应向西门子支付：（i）截至服务合同终止日的所有到期款项，和(ii)合同解除违约金，数额相当于被解除的服务合同部分对应价格的 25%。如果买方已向西门子支付被解除的服务合同部分对应预付款的，则西门子有权没收该预付款抵消上述（ii）违约金，并有权要求买方补足差额（如涉及）。

5.6 买方单方解约

5.6.1 如果买方拟单方面解除服务合同或将某医疗设备从服务合同的范围中删除（含多个医疗设备时），买方应至少提前 30 日书面通知西门子。在此情况下，买方应向西门子支付：（i）截至服务合同终止日或服务范围变动日（含多个医疗设备时）的所有到期款项，和(ii)合同解除违约金，数额相当于被解除的服务合同部分对应价格的 25%。如果买方已向西门子支付被解除的服务合同部分对应预付款的，则西门子有权没收该预付款抵消上述（ii）违约金，并有权要求买方补足差额（如涉及）。

5.6.2 如果买方因医疗设备永久停用拟单方解约的，适用 5.8 条，不适用本条。

5.6.3 发生上述 5.1 条所述情形且西门子未能在买方书面通知后 90 日内纠正违约行为的，买方可以立即书面通知西门子解除服务合同。在此情况下，买方应向西门子支付截至服务合同终止日的所有到期款项。同时，西门子应根据上述 5.1 条赔偿给买方造成的直接损失（如有）。

5.7 备件停产

如果原产厂商已停止备件供应，造成无原产备件修复医疗设备的，西门子可选择：（i）解除服务合同（含单个医疗设备时）。在此情况下，服务合同应自西门子收到用户/买方的相关报修电话之日解除；或（ii）将受影响的医疗设备、其备件、服务或性能从服务合同的范围中删除（含多个医疗设备时），并同时做出合适的合同价格调整。在上述情况下，西门子应按比例退还被解除的服务合同部分对应的价格（如已收款）。

5.8 医疗设备报废

如果用户报废医疗设备，买方提前 30 日书面通知西门子后可解除服务合同（含单个医疗设备时）或将该医疗设备从服务合同的范围中删除（含多个医疗设备时）。在此情况下，自上述通知期届满之日，服务合同解除（含单个医疗设备时）或医疗设备被从服务合同的范围中删除（含多个医疗设备时），西门子应按比例退还被解除的服务合同部分对应的价格（如已收款）。

5.9 如因涉及提供高值选/备件而由双方在服务合同正文对合同解除时的退费/合同价格调整另有约定的，以服务合同正文约定为准。

5.10 服务合同解除后，西门子可以接管由用户/买方控制、保管或支配的属于西门子的任何设备、物品、工具等，并对服务合同终止后提供的服务（如有），按单次维保服务收费标准向买方/用户收取服务费。

仅供用户内部管理与留存档备案使用

5.11 如果买方进入破产程序，服务合同下已提供服务的即将到期款项全部到期应付，同时，西门子可以立即暂停提供服务合同约定的服务或书面通知买方解除服务合同。在此情况下，买方债务清偿按照适用于破产程序的法律法规执行。

6. 开机率的保证（仅适用于包括保证开机率的服务合同）

6.1 “开机率”是指医疗设备用来治疗和诊断病人的使用率。只有当服务合同包含“保证开机率”且医疗设备未被擅自搬离原始安装地点时，西门子才保证 95%的开机率（停机时间少于 5%）。医疗设备的开机率按一年 365 天每天 24 小时计算，每年统计一次。如果医疗设备不能正常运行，用户/买方必须立即通知西门子客户服务中心报修。停机时间自用户/买方向西门子报修时起算。

6.2 如果开机率由于西门子的原因未能达到，对于开机率低于 95%的每一个百分点，服务合同期限将相应延长 7 个日历日。如果服务合同正文和本总则对开机率百分比的规定不一致时，以服务合同正文约定为准。

6.3 计算开机率时，以下情况不视为“停机时间”：（a）用户/买方未向西门子客户服务中心报修或不接受西门子提供的技术支持（包括但不限于电话支持和远程故障诊断）；（b）医疗设备虽有故障但仍可用来治疗和诊断病人（即未全面停机）；（c）非西门子原因造成医疗设备无法使用（包括但不限于上述第 2.5 条 3.3 条）；（d）西门子因用户/买方违约（上述第 5.2 条和 5.3 条）暂停提供服务；（e）预防性技术保养期间；和（f）更换服务合同未包括的高真空元器件和进行系统更新/升级期间。

7. 出口管制条款

7.1 保留条款

如西门子因遵守国内、国际外贸规定或海关规定或任何禁运、制裁规定而无法履行服务合同，则西门子不再承担履行服务合同的义务。

7.2 遵守出口管制法规

7.2.1 用户/买方将西门子提供的货物（包括无论以何种方式提供的硬件和/或软件和/或技术，以及相关的文件），以及西门子完成的工作和服务（包括所有种类的技术支持）转让给世界范围内的第三方时，或在其他任何情况下，用户/买方均应遵守所有适用的国内、国际（再）出口管制法规。

7.2.2 如果需要进行出口管制审查，则用户/买方在收到西门子的要求后应及时向西门子提供有关西门子提供的货物、工作和服务的特定最终客户、最终目的地，以及预期用途的所有信息，以及任何存在的出口管制限制。

7.2.3 对于因用户/买方不遵守出口管制法规而产生的或与之相关的任何索赔、法律程序、诉讼、罚款、损失、成本和损害，用户/买方应补偿西门子并使其免受损害。如果上述不合规行为系因用户/买方过错而导致，买方/用户应赔偿西门子由此产生的所有损失和费用。本条规定并不意味着改变举证责任。

8. 不可抗力及新冠肺炎疫情的特殊规定

8.1 任何一方因不可抗力不能履行服务合同义务时，均不承担责任。不可抗力应指无法预见的且超出一方的合理控制的事件，例如，但不限于：自然力、自然灾害、战争或类似战争状态、暴乱、火灾、公共卫生安全事件（例如：“新冠肺炎疫情”）、对履行服务合同至关重要的工厂设备瘫痪、运输阻滞或交通事故及政府行为（例如但不限于修改法律规定和取消进口许可）。因上述不可抗力事件导致的西门子分包商在供货或服务方面的延迟也应被视为不可抗力。

8.2 受不可抗力影响的一方应及时就不可抗力事件对履行服务合同的影响通知另一方。

8.3 任何一方因不可抗力无法履行服务合同的相关义务时，可以主张相应顺延其履行该义务的期限。如果因不可抗力事件导致服务合同相关义务持续 180 天以上无法履行的，任何一方可以书面通知另一方终止服务合同。在前述情形下，主张不可抗力免责（延期履行或终止合同）的一方均无需承担违约责任。

8.4 为避免歧义，双方完全知悉，服务合同签署时新冠肺炎疫情（“疫情”）正在全球蔓延，疫情对服务合同下备件/人工/液氦交付（根据实际情况而定）的影响无法由双方完全合理预见或控制，具有不确定性。如西门子因“疫情”原因（包括但不限于：“疫情”期间各国政府颁布的旅行禁令、隔离措施、其他因“疫情”影响导致供应链、生产或其他合同履行的延迟等）无法按服务合同约定的时间（如有）交付的，西门子将及时书面通知买方/用户，并竭尽全力调动所有内外资源以减小疫情对服务合同履行造成的不利影响。在此情况下，交付时间应相应合理延长，并同时适用本条（不可抗力）的规定。

9. 争议解决

因服务合同产生的或者与其相关的所有请求、分歧或争议，包括关于服务合同存在、效力、终止或履行，或者与服务合同履行安排有关的任何问题应提交中国国际经济贸易仲裁委员会(CIETAC)，由三名仲裁员根据申请仲裁时有效的 CIETAC 规则仲裁解决。双方同意，不在 CIETAC 仲裁员名单上的仲裁员可以被指定为仲裁员或首席仲裁员。仲裁裁决是终局性的并对双方具有约束力。仲裁语言应为中文。仲裁开庭地点为上海。

10. 合同的完整和修改

服务合同及其附件和附录构成双方之间就服务合同所涉及事项达成的全部协议，并取代双方之前和与此同时作出的所有其他声明或通信往来，包括口头的和书面的。服务合同未经双方合法授权人员的书面同意不得修改或修订。尽管有前述规定，为避免歧义，如果买方与西门子另行就服务合同所涉及的事项签署买方的格式合同，双方同意：服务合同与买方的格式合同不一致时，以服务合同为准（包括但不限于，责任限制、争议解决等条款）。

11. 通知

仅供采购业务使用 业务存档复制使用

根据服务合同发出的所有通知应以书面形式作出。若通过亲自送达，送达日视为已通知；若通过快递（邮费已付，寄到服务合同首页的地址）送达，快递签收日视为已通知。对于因服务合同引起的纠纷，仲裁机构/司法机关可以通过手机短信或电子邮件等通讯方式送达法律文书；在此情形下，如一方提供的送达信息不准确，或者不及时告知变更后的送达信息，该方应自行承担由此可能产生的法律后果。

12. 不可转让

未经另一方事先书面同意，任何一方不得转让服务合同或其项下的任何权利或义务，但西门子可以书面通知买方后将服务合同全部或部分、或将西门子在服务合同项下的权利和义务转让给西门子的关联公司或因任何形式的业务合并或重组而继承与服务合同相关的所有或部分业务的第三方，而无需买方事先书面同意。此外，西门子可以书面通知买方后向第三方出售西门子在服务合同下的应收账款，而无需买方事先书面同意。

13. 保密

13.1 双方均对因履行服务合同而获知的另一方商业机密、培训资料、客户和/或病人信息以及服务合同价格（合称**“保密信息”**）保密。双方均应履行合理审慎义务对保密信息进行保密，并只向有合理需要了解该信息的雇员、代理人和分包商（如有）披露保密信息。一方无正当理由违反前述保密义务的，应赔偿另一方因此遭受的直接损失。

13.2 本条项下的保密义务不适用于（1）披露时已进入公共领域的信息和/或已由接收方自行开发或从第三方正当获取的信息，（2）双方另行书面同意披露的信息，（3）依法向相关政府采购主管部门进行服务合同备案；和/或（4）根据法院令状或法律规定披露的信息。为明确起见，如果服务合同价格已由招标公司对外公开，那么双方均对该价格不承担保密义务且西门子可将服务合同全文对外用作参加政府或非政府采购活动中的业绩证明材料；如果服务合同价格未由招标公司对外公开，西门子亦可将服务合同全文对外用作参加政府或非政府采购活动中的业绩证明材料，但自西门子为前述目的对外提供服务合同全文之日起，买方亦不再对服务合同价格承担保密义务。

14. 网络安全和数据保护

14.1 为使医疗设备在安全的网络环境下运行，用户需确保医疗设备仅由被授权人员操作以防止设备遭遇未经授权的访问，并避免未经授权对医疗设备的系统配置或 IT 安全控制进行修改，或在医疗设备系统中安装未经验证的软件。如果医疗设备发生疑似或实际发生网络安全事件或漏洞，用户应立即通知西门子。如果西门子提供补丁升级，用户应及时协助安排适时安装。

14.2 用户应理解并知悉：西门子在履行服务合同过程中可能收集的关于用户和医疗设备的数据主要包括：

a) 用户名称、地址、联系人及联系方式；
b) 应用日志文件、报错信息、医疗设备属性、质控（技术状态信息）；
c) 配置、软件版本、补丁、许可、网络设置、医疗设备服务历史（配置数据）；
d) 各类任务的执行顺序，使用的应用/许可及其交互过程（使用数据）；和
e) 为故障维修目的收集的去标识化（如技术可行）影像信息。

14.3 a)用户/买方应遵守相关法律法规的要求（例如：在适用时进行安全评估和/或向有关部门报告、获得知情同意等）履行服务合同以及向西门子披露或提供履行服务合同所需的相关数据。

b) 用户/买方同意西门子及其关联公司为履行服务合同之目的（例如：项目管理、用户管理、合同管理等），和/或为判断产品/服务使用趋势、改进产品/服务/软件，进行对比分析、研发活动、产品监测等正当商业目的，依法收集、处理、使用或向国内外关联公司/合格供应商传输上述数据。

c) 任何一方未能遵守本条约定的，应承担相应法律责任。

14.4 若买方不是用户，买方有义务责成用户遵守本条的义务，并向西门子承担连带保证责任。

15. 符合政府采购流程

如果服务合同下的采购项目未经公开招标或其他政府采购程序（例如：邀请招标、单一来源采购、竞争性谈判等），买方特此确认，服务合同签署时，买方已获得相关政府主管部门的明确批准或授权，即买方与西门子签署服务合同符合包括政府采购法在内的相关法律法规、国家或当地政策、买方内部管理规定。如果上述确认有误，买方应依法向西门子承担赔偿责任。如果上述确认在服务合同履行过程中因法律法规和政府主管部门政策变化而不再准确，买方应立即书面通知西门子，由双方依法处理服务合同相关事宜。

16. 软件

16.1 如果西门子提供任何软件，西门子授予买方/用户非独家和永久的许可或访问权限，以便买方/用户根据西门子提供的相关文档在医疗设备上使用该软件。为明确起见，买方/用户基于服务合同获得的是软件使用权，而不是软件所有权。

16.2 买方/用户可以为备份之目的复制程序，但不得对程序进行修改、反向开发、反向编译或提取任何程序部分。买方/用户不得移除数据载体上的任何字母数字代码、水印或版权声明。

16.3 如果买方/用户就软件提供任何改进或修改建议、反馈，西门子可为自身商业目的，享有独家的、全球范围的、无时间和范围限制及可转授权许可的权利来使用该建议或反馈改善相关产品。

16.4 服务合同项下的许可软件，可能包含全部或部分由西门子从第三方获得许可的软件（“第三方软件”），该等软件仅在许可条件满足的前提下才能提供给买方/用户，且买方/用户仅可依据相关许可条件使用。通过签署服务合同，买方/用户确认其接受该等软件的许可条件。如买方/用户要求，西门子应在合理时间内提供上述第三方软件许可条件的生效文本。该等第三方软件的许可条件如与服务合同偏离，应优先适用。

仅供深圳市公共资源交易中心存档备案使用

16.5 买方/用户特此不可撤销地授权西门子和/或其分包商签署第三方软件许可方的最终用户许可协议（尤其是“点击生效的许可”），并在安装或配置该等第三方软件时代表买方/用户接受该等许可。

16.6 西门子不对因使用第三方软件可能获得的特定结果做出任何保证，也不对第三方的服务或者相关联的系统在运行过程中不发生任何错误、不发生任何中断等做出任何保证。

16.7 为明确起见，如果买方不是软件的用户，买方仅有权转授权服务合同下的用户根据本条使用软件，并就该用户遵守本条使用软件向西门子承担连带责任；同时，西门子向该用户履行本条和以下第17条约定的西门子义务的，应视为已向买方履行该等义务。

17. 知识产权

17.1 如果因西门子原因导致西门子根据服务合同提供的医疗设备零部件及其他货物（**“货物”**）侵犯中国强制性法律保护的知识产权（**“侵权”**）而遭受索赔，根据本第17条规定的条件和限制，西门子可自行选择并自担费用（i）为买方/用户获得使用货物的权利；（ii） 为买方/用户提供非侵权替代货物或对货物进行修改，使其不再构成侵权，但前提是替代/修改后货物与原货物具有本质相同的功能规格；如果西门子认为无法按合理条件实现上述措施，（iii） 在买方/用户按西门子要求退还侵权货物后，根据西门子规定的产品寿命进行直线折旧和摊销后，向买方退还对应的已付合同款项。西门子选择并采取上述任一措施后，即可免于向买方承担与上述索赔相关的任何进一步义务或责任，且西门子如选择措施 （iii），则不再承担交付该等货物的义务。买方/用户应采取一切合理措施协助西门子减少各方可能因此遭受的任何潜在损失、成本或费用。

17.2 西门子承担本第 17 条所述责任的前提是：买方/用户将已发生或可能发生的任何侵权索赔情况立即通知西门子，授权西门子全权处理或按西门子书面指示处理针对侵权索赔的辩护和赔偿事宜，未经西门子事先书面许可，不同意任何关于侵权索赔的请求、判决或裁决，也不采取任何妥协行动，并向西门子提供所要求的一切合理协助及信息。如买方根据自己的判断自负费用聘请律师应对侵权索赔事宜，西门子不应承担买方因聘请律师而产生的任何费用或责任，而买方应向西门子承担因己方聘请律师而给西门子造成的额外费用。

17.3 西门子不应对因以下任何一种情况造成的侵权索赔负责：

(a) 在货物中使用或纳入源自买方、由买方提供或要求的任何设计、技术、修改或规格；或

(b) 在货物或货物任何部分中纳入或结合使用任何其他产品、软件或部件，而如果不纳入或结合使用则不会导致侵权的；或

(c) 与货物结合使用会侵犯方法或过程的知识产权，但货物单独使用时并不会侵权；或

(d) 买方/用户或除西门子之外的任何个人或单位对货物进行修改，且不修改就不会造成侵权；或

(e) 未按服务合同条款使用货物；或

(f) 未使用货物软件的最新更新、升级或新版本（如果使用上述更新、升级或新版本，就可避免上述侵权或索赔）；或

(g) 任何其他可归因于买方的原因。

17.4 知识产权包括作品、发明、实用新型、外观设计、商标、地理标志、商业秘密、集成电路布图设计、植物新品种、以及法律规定的其他客体。除本第17条明确规定外，在法律允许的最大范围内对所有其他针对知识产权侵权索赔均将进行免责处理。同时，在中国法律允许的范围内，西门子对知识产权的责任应在服务合同到期结束后终止。

17.5 若买方不是用户，买方有义务责成用户遵守本条的义务，并向西门子承担连带责任。

仅供湘西公共资源交易中心在线合同使用