SIEMENS Healthineers

合同号: 2600158794

20240327-001

专业化技术服务合同

鉴于，西门子医疗是 GDXDN202402DY026 龙川县人民医院西门子 X 线电子计算机断层扫描装置（双源）设备维保服务政府采购项目（项目编号）（以下简称“本项目”）的中标人。买方是本项目的招标人，希望向西门子医疗购买服务合同项下的服务供自用，而非转售。

西门子医疗按照本服务合同（以下简称“服务合同”）正文及其附件的约定向买方/用户提供以下服务：

买方/用户	名称：	龙川县人民医院
	地址：	广东省龙川县老隆大道 83 号
	联系人：	叶盛彪
	联系人电话：	0762-6751989
	联系人邮箱：	LC6752594@126.com

西门子医疗(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：	林月霞
	联系人电话：	18926277956
	联系人邮箱：	yuexia.lin@siemens-healthineers.com

序号	设备名称	序列号	合同类型	合同期限
1	# SOMATOM Force	76710	白金全程保证合同限量版	2024 年 3 月 27 日起（设备系统起始扫描总秒数:668794）至一百五十万次扫描秒用完为止，但最长不超过 36 个月，以较早到期者为准。为便于统计扫描秒数，在合同期限内设备运行期间，买方/用户应保证设备智在远程服务（SRS）功能处于连通状态。
2	syngo.via	133862	飞云 IT 全程保证合同（定制版）	2024 年 3 月 27 日至 2027 年 3 月 26 日
	合 同 金 额：	人民币：4,500,000.00 大写：肆佰伍拾万元整		

1. 付款条件：

付款期数	付款金额	应付日
第一期合同款	RMB 750,000.00	应于 2024 年 9 月 26 日前付清;
第二期合同款	RMB 750,000.00	应于 2025 年 3 月 26 日前付清;
第三期合同款	RMB 750,000.00	应于 2025 年 9 月 26 日前付清;
第四期合同款	RMB 750,000.00	应于 2026 年 3 月 26 日前付清;
第五期合同款	RMB 750,000.00	应于 2026 年 9 月 26 日前付清;
第六期合同款	RMB 750,000.00	应于 2027 年 3 月 26 日前付清。

如遇因实际的合同扫描秒数/曝光单位数/高压小时数/病人部位扫描检查次数超过上述约定的合同限定扫描秒数/曝光单位数/高压小时数/病人部位扫描检查次数而所约定的最长合同年限（即最晚到期时间）未到的情况，除按原约定的“以较早到期时间”作为合同到期结束日外，买方在 45 天内向西门子医疗付清上述所有合同款的前提下，再支付相应的费用补足至以“最晚到期时间”作为合同到期结束日，费用的具体计算方式为：（最晚到期时间-较早到期时间）的月份数×（合同总价÷限定扫描秒数/曝光单位数/高压小时数/病人部位扫描检查次数按照“较早到期时间”已经执行的月份数），将设备# SOMATOM Force(序列号：76710)的全程保证合同-限扫描秒数（工时＋常规备件）升级为不限扫全程保证合同（工时＋常规备件）。

上述合同金额仅在服务合同生效后 7 日内设备经西门子医疗检查运行良好的情况下适用。如西门子医疗在该检查中发现设备损坏，买方需额外向西门子医疗支付修复设备所需的备件和/或人工费用，具体金额以双方另行书面确认的报价金额为准。买方应在西门子医疗发出报价单后 5 日内书面确认报价并不晚于书面确认报价后 30 天内付清对应款项。在买

方付清修复设备的款项和西门子医疗完成设备修复之前，西门子医疗无义务履行服务合同。如买方未能在西门子医疗发出报价单后 5 日内书面确认报价或未能在书面确认报价后 30 天内付清对应款项的，西门子医疗有权解除服务合同而无需就此承担违约责任。

西门子医疗开户行	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
	账号：3549094015
	纳税人识别号：91310000MA1K32L88E

2. 维保服务内容

2.1 SOMATOM Force（序列号：76710）白金全程保证合同限量版合同

2.1.1 合同包括部分：

- 工时
- 常规备件（旧件需退回西门子医疗）
- 球管 (旧件需退回西门子医疗)
- 高压油箱 (旧件需退回西门子医疗)
- 探测器 (旧件需退回西门子医疗)
- 滑环 (旧件需退回西门子医疗)
- 预防性技术保养（每合同年度保养通过 2 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
- 贴身卫士包含球管卫士

2.1.2 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

2.2 syngo.via(序列号：133862) 飞云 IT 全程保证合同（定制版）合同

2.2.1 合同包括部分：

如下服务由西门子医疗提供

- 安全升级
- 8 小时*每周 5 个工作日技术电话支持
- 远程技术支持服务（基于 SRS 连接）

如下服务由惠普提供：

- 为方便，买方/用户可就硬件问题统一拨打西门子医疗服务热线
- 惠普硬件具体服务内容，请访问以下网址：
  http://es.h3c.com/entitlement/

2.2.2 合同未包括部分：

- 远程软件升级服务（基于 SRS 连接）
- 客户端电脑及屏幕，不间断电源产品及其劳务
- 再安装及所需备品备件
- 现场应用支持
- 其他未列明在“包括部分”条款的内容

3. 技能提升服务

西门子医疗在第一年的服务合同期限内为用户提供下列关于西门子医疗设备 SOMATOM Force（序列号：76710）的技能提升服务。

	课程名称	单个课程对应积分	合同期内总额度	总积分
1	WeScan/WeCoach远程临床应用技能提升起步版	不适用	1	不适用

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，具体参见附件术语解释。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，线上集中课堂的云端模拟机实操时间应参照服务合同的约定，且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西门子医疗课程确认函签字即视为西门子医疗已按服务合同约定完成对应技能提升服务。

西门子医疗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。如由于非西门子医疗原因导致用户人员未能在服务合同期内参加技能提升活动的，西门子医疗将不再承担提供上述技能提升服务或类似的义务或责任。

4. 其他

4.1 安装使用非西门子医疗原厂备件/经改装的西门子医疗原厂备件

如果买方或第三方在设备上安装和/或使用非西门子医疗原厂备件/经改装的西门子医疗原厂备件，鉴于无法完全排除上述备件对设备质量、安全和/或性能等方面造成的风险，西门子医疗有权至少提前 30 日书面通知买方解除服务合同，而无需因该合同解除向买方承担违约责任。在这种情况下，买方应（i）向西门子医疗支付截至服务合同解除日的所有到期款项，和（ii）赔偿西门子医疗因非原厂备件遭受的实际直接损失（如有）。

4.2 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。

5. 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：

附件序号	附件类型
附件 1	术语解释
附件 2	服务合同总则
附件 3	服务方案及服务质量保证措施

此鉴：服务合同由双方正式授权代表签字并加盖合法印章，且其附件“备件停产澄清函”（如适用）也由双方加盖合法印章后生效（**盖章时请加盖骑缝章**）。 正本合同共二份，西门子医疗执一份正本合同，买方执一份正本合同。尽管有前述规定，如双方在“西门子电子签章平台”（由西门子医疗与符合相关资质要求的第三方电子认证服务商合作搭建）使用电子签章签署服务合同的，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。

龙川县人民医院

（ 盖章）

姓名：

职位：

日期：2024年3月28日

西门子医疗系统有限公司

（ 盖章）

姓名：

职位：

日期：2024年3月27日

附件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，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）与西门子医疗全球物流网络快速联接；和（4）回收/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：
按照西门子医疗原厂要求及当地法规规定执行以下工作：（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）记录并报告设备状况，以保证设备质量达到西门子医疗原厂质量标准。

安全升级：
根据西门子医疗总部要求提供改善设备安全性能及使用性能的升级。

技术电话支持：
通过全国范围内免费热线电话400 810 5888，由西门子医疗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（如需要）：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：
按照西门子医疗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）调整/校准至出厂标准；（4）确认各项技术指标及性能；和（5）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保障用户设备的工作流程。
1. 动态监测：（1）在设备系统中安装监测软件，持续监测设备运行参数；（2）在出现设备故障前发出参数背离的预警信号；和（3）如果参数背离超过预先设定的预警值，设备系统会自动将设备状态信息发送至西门子医疗客户服

务中心。

2. 专家建议：（1）针对提高设备使用效率给予建议；（2）西门子医疗客户服务中心收到预警信息后及时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）及时提供针对设备的准确专家意见。
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；和（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设备现场恢复设备正常运转。
4. 提升效率：（1）及时维修设备，提高设备预期安全性；和（2）帮助用户尽快正常执行病人检查计划。

WeScan/WeCoach远程临床应用技能提升起步版
由西门子医疗临床应用专家通过5G RSA远程连接，为用户提供为期1年，共30个小时，每次不超过4小时的远程操作指导；旨在定期跟踪用户使用西门子医疗设备的情况，根据发现的问题给予专项的远程临床应用指导。

服务合同总则（20230601 Version）

1. 定义

1.1 设备
指服务合同下的设备。

1.2 附件与易耗品
指（1）实现设备非基本功能所必需的材料，或（2）使用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
指设备操作手册规定的或西门子医疗告知的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，因西门子医疗原因导致的除外）、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，非西门子医疗品牌工作站，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 西门子医疗关联公司
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
指服务合同签署时设备的安装地点。

2. 西门子医疗的责任与义务

2.1 西门子医疗应根据服务合同约定的具体服务项目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，西门子医疗应始终遵守相关法律法规。

2.2 西门子医疗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医疗的知识产权。

2.3 西门子医疗应在收到用户/买方报修电话的二十四小时之内响应（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。服务合同范围内的西门子医疗设备服务可由西门子医疗、西门子医疗关联公司和/或西门子医疗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医疗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/振动造成的设备损害；
- ii) 因用户错用、滥用、不当应用或改装设备造成的缺陷；
- iii) 因未经西门子医疗授权的第三方对设备进行维保服务、搬移、改装造成的缺陷；
- iv) 因未经西门子医疗书面同意而添加和/或使用非西门子医疗提供的零部件、设备或软件（包括用户网络）而造成的缺陷；
- v) 由不符合西门子医疗操作规范引起的电脑病毒导致的设备操作系统故障和/或设备软件故障；
- vi) 因粉刷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。西门子医疗的服务范围应以相关设备的输入/输出接口为限。此外，虽然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医疗发运球管前付清，而在服务合同期限内西门子医疗并未发运球管且买方也未向西门子医疗支付对应款项，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，西门子医疗、其关联公司和受聘于西门子医疗和/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、校准设备或为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。

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医疗提供必要的文件和信息以便西门子医疗诊断设备故障。西门子医疗在使用此类文

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设备零部件应退还给西门子医疗全权处理。

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、设备其它外部设施及外部网络系统；和

b) 对设备进行适当清洁和消毒。

3.4 用户应允许西门子医疗维保人员在双方商定的时间进入用户场所对设备进行检查和维保服务。同时，用户应为西门子医疗的员工、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，用户应提供西门子医疗现场和远程访问设备的机会。同时，用户应负责为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）隧道连接用户现场的安全终端和西门子医疗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本总则下适用于用户的条款，并向西门子医疗承担连带责任；同时买方仅有权转授权用户根据本总则使用软件。西门子医疗向用户履行本总则下涉及用户的西门子医疗义务的，应视为已向买方履行该等义务。

3.7 买方应按服务合同规定的付款条件向西门子医疗支付全部到期合同金额。

4. 服务交付

西门子医疗每次完成服务后，应由用户代表在相关服务报告上签字确认。如果买方/用户对西门子医疗某次服务有异议，应在该次服务结束后 2 周内向西门子医疗书面反馈。

5. 违约责任和合同解除

5.1 西门子医疗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，西门子医疗每年向买方承担的全部赔偿额累计不超过该年度的合同金额，且该责任应在服务合同到期结束后终止。西门子医疗对买方的间接损失（例如：利润损失、收入损失、储蓄损失、数据损坏或丢失等）不承担赔偿责任。为明确起见，因西门子医疗故意或重大过失造成买方财产损失或因西门子医疗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医疗催款通知后 10 日内仍未支付的，西门子医疗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，并可暂停服务，直到买方付清款项为止。

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医疗书面通知后 30 日内仍未纠正违约行为的，西门子医疗可暂停服务，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，并向西门子医疗归还在已提供的维保服务中拆除下来的设备零部件。

5.5 如果一方拟单方解除服务合同或将某设备从服务合同的范围中删除(含多个设备时)，应至少提前 30 日书面通知对方。在此情况下，买方应向西门子医疗支付截至服务合同解除日或服务范围变动日(含多个设备时)的所有到期款项，违约方应当向守约方支付违约金，违约金数额相当于被解除的服务合同部分对应价格的 20%。

5.6 西门子医疗单方解约

发生上述 5.2 条和 5.3 条所述情形且买方未能在收到西门子医疗书面通知后 30 日内纠正违约行为的，西门子医疗可以立即书面通知买方解除服务合同。在此情况下，买方应向西门子医疗支付：（i）截至服务合同解除日的所有到期款项，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 20%。西门子医疗有权没收买方支付的预付款（如有）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 买方单方解约，按上述 5.5 条。

5.6.1 如果买方因设备报废拟单方解约的，适用 5.8 条，不适用上述 5.5 条。

5.6.2 发生上述 5.1 条所述情形且西门子医疗未能在收到买方书面通知后 30 日内纠正违约行为的，买方可以立即书面通知西门子医疗解除服务合同。在此情况下，买方应向西门子医疗支付截至服务合同解除日的所有到期款项，西门子医疗应向买方支付数额相当于被解除的服务合同部分对应价格的 20%的违约金。同时，西门子医疗应根据上述 5.1 条赔偿给买方造成的直接损失（如有）。

5.7 备件停产

如果制造商已停止备件供应，造成无原厂备件修复设备的，西门子医疗可选择：（i）解除服务合同（含单个设备时）或（ii）将受影响的设备、其备件、服务或性能从服务合同的范围中删除（含多个设备时），生效日为西门子医疗收到用户/买方的相关报修电话之日。西门子医疗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 设备报废

如果用户报废设备，买方提前 30 日书面通知西门子医疗后可解除服务合同（含单个设备时）或将该设备从服务合同的范围中删除（含多个设备时），生效日为上述通知期届满之日。西门子医疗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，西门子医疗可以接管由用户/买方控制、保管或支配的属于西门子医疗的设备、物品、工具等，并对服务合同解除后提供的服务（如有），按单次叫修服务收费标准向买方/用户收取服务费。

5.11 如卖方提供的服务不符合合同约定的，买方有权要求卖方在 30 天内整改，如卖方整改后仍未符合合同约定的，买方有权书面通知卖方解除合同，造成买方相关直接损失的，卖方应予以赔偿。

6. 开机率的保证（仅适用于含保证开机率的服务合同）

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

6.2 如果开机率由于西门子医疗的原因未能达标，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和开机率不达标时服务期限延长标准的规定不一致时，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/买方未向西门子医疗客户服务中心报修或不接受西门子医疗提供的技术支持（包括但不限于电话支持和远程故障诊断）；（b）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）非西门子医疗原因造成设备无法使用（包括但不限于上述第 2.5 条和 3.3 条）；（d）西门子医疗因用户/买方违约（上述第 5.2 条和 5.3 条）暂停服务；（e）预防性技术保养期间；（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；（g）服务合同未包括部分导致的停机时间；(h)磁体原因（如磁体更换或热循环）导致的停机时间；（i）因车载 CT 逆变电源问题导致的停机时间；和（j）再安装服务及再安装调试期间的停机时间。

7. 出口管制条款

7.1 保留条款

7.1.1 如因国内、国际外贸规定或海关规定或任何禁运、制裁规定而使西门子医疗无法履行服务合同或者严重影响其对服务合同的履行，则西门子医疗不再承担履行服务合同的义务。

7.1.2 如果销售或提供货物和服务需要事先获得相关出口管制当局的批准，则服务合同应仅在获得该等批准后才生效。[如服务合同涉及俄罗斯合作方或交付地为俄罗斯境内，以下 7.1.3 款应予以适用。]

7.1.3 适用本条款及因前述阻碍不予履约由德国西门子医疗公司（Siemens Healthcare GmbH 或 Siemens Healthineers AG, Germany）自行斟酌决定，并可在收到要求后以书面声明予以确认。

7.2 遵守出口管制法规

7.2.1 用户/买方将西门子医疗提供的货物（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），以及西门子医疗完成的工作和服务（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/买方在收到西门子医疗的要求后应及时向西门子医疗提供有关西门子医疗提供的货物、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/买方应补偿西门子医疗并使其免受损害。如果上述不合规行为系因用户/买方过错而导致，买方/用户应赔偿西门子医疗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

8.1 不可抗力应指不能预见、不能避免且不能克服的客观情况，包括但不限于：战争、恐怖活动、暴乱、民政或军政机关的作为或不作为、自然灾害、地震、火灾、水灾、公共卫生安全事件、整体劳工骚乱（例如罢工或闭厂停工）或网络攻击。

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解除服务合同。在前述情形下，主张不可抗力免责（延期履行或解除合同）的一方均无需承担违约责任。

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买方所在地有管辖权的人民法院诉讼解决。

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口头和/或书面声明或通信往来。服务合同未经双方书面同意不得修改或修订。

11. 通知

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，但西门子医疗可以书面通知买方后将服务合同全部或部分、或将西门子医疗在服务合同项下的权利和义务转让给西门子医疗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，西门子医疗可以书面通知买方后向第三方出售西门子医疗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员工、代理人和供应商（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）根据法律文书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医疗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，西门子医疗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，但自西门子医疗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 为使设备在安全的网络环境下运行，用户需确保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，并避免未经授权对设备的系统配置或 IT 安全控制进行修改，或在设备系统中安装未经验证的软件。如果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医疗。如果西门子医疗提供补丁升级，用户应及时协助安排适时安装。

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

a) 用户名称、地址、联系人姓名及其联系方式；
b) 应用日志文件、报错信息、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、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/买方应遵照相关法律法规的规定（例如：在适用时进行安全评估和/或向有关部门备案、获得数据主体明确同意等）向西门子医疗披露或提供履行服务合同所需的相关数据，使得西门子医疗能合法按照以下(b)款和(c)款约定的目的和方式合法收集和处理该等数据。如果用户/买方向西门子医疗提供的数据中包含法律法规规定的重要数据、国家核心数据或者其他受特殊监管的数据，用户/买方应当明确告知西门子医疗，使得西门子医疗可以合法收集和处理该等数据。

b)用户/买方同意西门子医疗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) 西门子医疗已经制定《西门子医疗商业伙伴个人信息保护声明》（可通过以下链接获得 https://www.healthcare.siemens.com.cn/siemens-website-privacy-policy），以规定西门子医疗如何处理及保护用户/买方联系人的个人信息。

d) 任何一方未能遵守本条约定的，应承担相应法律责任。

14.4 如果对上述数据的相关处理是通过西门子医疗关联公司或受聘于西门子医疗和/或其关联公司的其他公司进行的，西门子医疗应按服务合同的约定对上述西门子医疗关联公司或其他公司的行为承担责任。

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、竞争性磋商等），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，即买方与西门子医疗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医疗承担赔偿责任。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医疗，由双方依法处理服务合同相关事宜。

16. 软件

16.1 如果西门子医疗提供任何软件，西门子医疗授予买方/用户一项有限的、非独家的，依照许可模式、用户文档和西门子医疗提供的其他信息在买方/用户所在国家/地区（除非另有约定）使用和操作软件的许可；如果是内嵌软件或预装软件（包括固件和操作系统），上述许可仅限于在交付软件的硬件上使用相应软件。许可分为一定期限的许可（订阅许可）或永久性许可（按双方约定执行）。

16.2 软件仅授权使用，而非出售。除非依据适用法律不得限制该等权利且服务合同另行允许，否则买方/用户不得复制、修改、转让、转售、出租/租赁、分许可软件或授予相应的软件访问权限。在遵守本总则第 7 条（出口管制）规定的条件下，买方/用户仅可将内嵌软件或预装软件与交付该软件时使用的硬件一并转让。

16.3 买方/用户仅可出于备份目的在其所在地制作合理数量的软件备份副本（不得同时使用），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。

16.4 如果买方/用户就软件提供任何改进或修改建议、反馈，西门子医疗可为自身商业目的，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。

16.5 西门子医疗提供的软件可能包含非由西门子医疗或其关联公司开发的软件或非代表西门子医疗或其关联公司开发的软件，包括商业标准软件（无论是否收费）（**"第三方商业软件"**），以及开源软件（统称**"第三方软件"**）。

16.6 买方/用户使用第三方软件应遵守交付产品（定义见第 17 条）中集成的或与交付产品一起提供的（例如，通过开源软件 Readme 文档或类似文档）适用许可条款。此外，对于某些第三方商业软件买方/用户还应遵守服务合同援引或规定的或可通过以下链接获取的其他（背靠背适用的）许可条款：https://siemens-healthineers.com/it-terms-conditions。如服务合同中有任何条款与该等许可条款冲突，应优先适用后者。对于买方/用户远程访问的交付产品（例如，软件即服务），上述规定应适用于第三方软件许可条款有要求的情形。

16.7 对于开源软件，不应向买方/用户开具任何许可费发票。在适用的许可条款要求的范围和时间内，西门子医疗应（i）与交付产品一起提供，或（ii）经买方/用户书面要求并收取合理手续费后提供开源的源代码或与之相关的资料。

16.8 适用于软件更新、升级或新版本的许可条款，应优先于该等更新、升级或新版本前适用于软件相关部分的条款。

16.9 如果在安装或配置期间相关供应商提出要求，买方/用户特此授权西门子医疗代表买方/用户接受适用于第三方软件的许可条款。只要买方/用户不超出最初被授予的许可范围，则该等许可条款不会导致买方/用户使用第三方软件时产生额外的费用或受到额外的限制。买方/用户可以（i）在第三方软件的用户界面或文档中查阅该等许可条款，或（ii）向西门子医疗要求该等许可条款。

16.10 西门子医疗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。

17. 知识产权侵权处理

17.1 如果第三方基于西门子医疗根据服务合同提供的硬件、软件、服务或其他交付物（"交付产品"）侵犯专利或版权而对买方/用户提起索赔、诉讼等法律程序（"索赔"），则在遵守第 17 条以下条款的前提下，西门子医疗应自行选择并自付费用：（i）为买方/用户获得使用受影响的交付产品的权利；或（ii）向买方/用户提供不侵权的替代品；或（iii）修改交付产品使其不再构成侵权。如果经西门子医疗评估认为上述任何一项均不可行，则西门子医疗可自行选择收回、删除或阻止买方/用户使用交付产品（视情况而定），并向客户退还受影响的交付产品的款项（减去买方/用户先前使用交付产品的合理折旧费）。

17.2 西门子医疗承担第 17.1 条所述义务的前提是：买方/用户（i）将声称存在索赔的情况及时书面通知西门子医疗；（ii）不承认侵权，并向西门子医疗提供其合理要求的就索赔进行抗辩或和解所需的授权、信息和协助；以及（iii）让西门子医疗全权控制辩护事宜（包括选择律师的权利）以及全权处理赔偿和解事宜。如果买方/用户停止使用交付产品或其任何相关部分，其应书面通知第三方此类停止使用的行为并不表示对索赔予以承认。

17.3 针对基于以下各项或与以下各项有关的任何索赔，西门子医疗不承担第 17 条项下的义务：（i）买方/用户使用交付产品的方式不符合用户文档或服务合同条款的规定；（ii）买方/用户的特定要求；（iii）与交付产品结合使用会侵犯方法或过程的知识产权，但单独使用交付产品时并不构成侵权；（iv）非由西门子医疗对交付产品进行更改；（v）买方/用户将交付产品与其他软件、技术或设备结合使用，而该等软件、技术或设备并非由西门子医疗提供用于与交付产品结合使用；（vi）买方/用户未使用交付产品的最新更新、升级或新版本，而如果使用上述更新、升级或新版本，则可避免索赔；或（vii）其他可归因于买方/用户的索赔。

17.4 以上条款已列明西门子医疗就知识产权侵权所承担的全部责任。在法律允许的范围内，买方/用户对知识产权侵权的其他索赔、权利和救济应予以排除。同时，在中国法律允许的范围内，西门子医疗对知识产权侵权的责任应在服务合同到期结束后终止。

附件 3：服务方案及服务质量保证措施

服务设备：
SOMATOM Force（序列号：76710）
syngo.via（序列号：133862）
保修期承诺：3 年
1、保修范围：
所有设备保修包含部分

- 本次设备为白金全程保证合同限量版，即约定每年球管扫描秒次不超过 50 万秒。
- 球管（旧件需退回西门子医疗）
- 高压油箱（旧件需退回西门子医疗）
- 探测器模块（旧件需退回西门子医疗）
- CT 滑环（旧件需退回西门子医疗）
- 工时（保修期所有人工）
- 常规备件（旧件需退回西门子医疗）
- 保证开机率 95%
- 安全检查，每年安排进行安全检查
- 质量保证
- 安全升级（如工厂发布安全升级，第一时间进行安全升级）
- 西门子远程服务，保修期间提供西门子远程技术服务
- 企业用户互联网现场连接服务，可以进行技术应用支持
- 预防性保养（每年度保养两次）。
- 预防性保养耗材
- 保养、技术服务、劳务、差旅等费用，各功能电路控制主板以及配套的各种应用软件，操作台主机以及零件
- Syngo via 应用支持（8 小时*每周 5 个工作日技术电话支持）
- Syngo via 工作站主机硬件服务由惠普提供

保修不含部分：

- 客户端电脑及屏幕，不间断电源产品及其劳务
- 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
- Syngo via 远程升级

2、响应时间：合同期内相关服务人员电话响应时间为 4 小时，宕机情况下，工程师 24 小时内到现场（不可抗力和特殊情况除外）。
3、合同期内提供 2 次/年常规机器调整和保养，并在预防性维护结束时提交合同设备的预防性维护报告，投标方提供设备原厂保养内容清单。
4、开机率：在合同期内保证 95%的开机率，（停机时间少于 5%）按一年 365 日计算。如果此开机率由于投标人的原因未能达到，对于开机率低于 95%的每一个百分点，合同期限将相应延长 3 个日历日.
5、维修中所更换的备件为原厂未拆封备件，符合国家质量检测标准；备件的采购渠道符合国家相关法律法规。
6、提供设备西门子原厂的安全升级服务。安全升级服务在原厂升级文件规定时间内完成，并在升级结束后提交原厂升级文件及工作记录。安全升级涉及备件的更换及添加的，提供西门子原厂原包装备件以保证设备的完整性和可靠性。
7、西门子在北京、上海分别设有一家保税仓库（见国内设有保税仓库的证明文件），保证绝大部分维保设备维修所需零备件得到及时提供（在业主方需要的情况下，西门子提供相应的证明材料供核对）。

8、西门子医疗系统有限公司在广州设有分公司（地址：广州天河路 208 号粤海天河城大厦 9 层）。具有多名专业维修工程师，部分名录见人员列表，并提供部分培训证书。
9、西门子提供 7×24 小时 400 免费服务电话或免费维修电话；服务电话为 400 810 5888，手机或者固定电话拨打均可。
10、提供基于设备嵌入式远程连接方案的实时远程服务，以保证维修的及时性。
提供保修所需的备件（消耗品、附件及其他第三方的产品除外），备件供应及时、充足。
11、备件保证是原厂提供的未拆封备件。优先运送零配件，与西门子全球后勤网络快速连接，收回所更换的不良部件；如提供的其它非西门子产品及服务必须符合国家法律法规，从有资质或产品及服务厂家授权的正规渠道获得。