

# 设备维修保养年度合同

甲方（采购人）：四川省肿瘤医院  
地址：成都市人民南路四段 55 号  
电话：028-85420255  
联系人：王老师

乙方（供应商）：重庆道之道医疗科技有限公司  
地址：重庆市江北区江北城街道聚贤岩广场 6 号 14-4  
电话（座机）：023-67111679  
联系人及电话：曾月胜 15196281680

根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规，为保证 7、8 号加速器，两台后装机正常运转使用及四川省肿瘤医院“7、8 号加速器，两台后装机，MOSAIQ，计划系统维保”采购项目（项目编号：2023-CG-J064）要求，经双方友好协商，特签订本合同，双方遵照执行：

## 一、维修保养对象

设备名称	规格型号	机身号
7号加速器	Synergy	152685
8号加速器	Axesse	152809
后装治疗机1	microSelectron V3	10245
后装治疗机2	microSelectron V3	10792
Monaco计划系统	/	3套
Oncentra计划系统	/	1套
合计台件数（大写）	捌台	

设备维保的范围包括：

七号加速器（Synergy）一台，8号加速器（Axesse）一台，Monaco计划系统三套，两台后装治疗机、Oncentra计划系统等放疗设备的维保服务（包含水冷机、治疗室激光定位灯、稳压电源、ABC、Bodyfix、Fraxion、超声引导、监控系统、对讲系统等加速器打包采购的设备），包含硬件、软件、人工差旅等各项费用，包含六氟化硫、氮气、蒸馏水等消耗品。

## 二、合同履行时间

维修保养期限为合同签订之日起 3 年，合同一年一签，此为合同签署第一年。甲方每年根据设备维保服务评价表，进行评价：乙方被评价为不合格的，终止采购合同；乙方被评价为合格，续签下一年度合同，维保费用扣除 10%；乙方被评价为良以上，续签下一年度合同。

### 三、维修保养内容

#### （一）维修服务

在设备出现故障后，乙方 2 小时内电话响应，如无法通过电话解决问题，则工程师在报修后 24 小时内抵达故障现场，维修时间不限节假日。

#### （二）保养维护

乙方每年对设备进行两次的定期规范保养，并提供书面报告。乙方提供的维保计划书作为本合同的附件。

#### （三）技术及服务内容

##### 1. 乙方提供服务支援系统

（1）乙方提供保修服务期内保修服务电话（8008102550、4008102550），具有统一支持热线电话（4008102550），该热线能提供快速诊断和技术支持服务，在保修服务期内提供 24 小时技术电话支持（24 小时×365 天）。

（2）乙方提供远程维修技术支持：能通过网络，远程实时监测甲方直线加速器的运行状态，提供故障提醒及诊断服务。

##### 2. 乙方提供系统更新

（1）提供系统安全性更新：提供原厂安全性升级服务。

（2）提供 Axesse 加速器控制系统软件的原厂非功能性升级服务，升级到最新版。

（3）提供 Monaco 放疗计划系统软件的原厂非功能性升级服务，升级到最新版。

（4）提供 Synergy 加速器控制系统软件的原厂非功能性升级服务，升级到最新版。

（5）提供加速管保修：能够维修加速管；如无法修复，提供原厂全新的加速管进行更换。

##### 3. 维修服务品质保障

（1）乙方所有更换的零配件是全新原厂配件，随零配件出示原厂出货单，且与甲方加速器匹配。

（2）乙方维修人员具备有效的直线加速器和后装治疗机的维修培训证书。

4. 乙方提供直线加速器数据采集、拟合：当直线加速器更换大型配件或者实测剂量参数与现有 Monaco 计划系统模型参数不符时，及时的提供直线加速器数据采集、数据拟合服务，并承担相关费用。以保证肿瘤放射治疗精准和安全。

5. 常驻项目所在地的工程师人数 3 人（名单及电话详见附件一）。

### 四、维修保养费用及支付方式

维修保养费用为人民币 3,340,000 元/年，人民币大写金额：叁佰叁拾肆万元整。维修保养费用包括了维修、保养所需的全部差旅费用、工时费用及技术服务费、税费以及更换零配件所需的全部费用。

（一）支付方式：银行对公转账。

（二）甲方按照以下方式支付费用：

每个保修年度开始三个月后，甲方收到乙方提供的付款申请及发票后 60 日内支付 40% 的年度维保费用（人民币：1,336,000 元，大写金额：壹佰叁拾叁万陆仟元整），保修年度结束后，提供该保修年度的维修服务总结，设备使用科室负责人认可签字后，甲方根据设备维保服务评价表且收到乙方提供的付款申请及发票后 60 日内支付该保修年度剩余的维保费用（人民币：2,004,000 元，大写金额：贰佰万零肆仟元整）。

## 五、双方权利义务

（一）甲方权利义务

1. 甲方为乙方保修提供必要的工作条件。
2. 按合同约定向乙方支付维修保养费用。

（二）乙方权利义务

1. 保证设备年开机率不低于 95%，即每年停机不超过 18 天（按一年 365 天计算），超过时间按 1:3 顺延，续签及合同到期时间同时顺延。
2. 乙方按照本合同约定履行合同义务，保证设备能够正常使用。乙方所更换零配件必须是生产公司提供的原厂原装正品零配件合格零配件。
3. 如维修不涉及零配件更换，应在 2 日内修复完毕；如涉及到零配件更换，应在 30 日内修复完毕（如零配件需国外进口，因不可抗因素导致 30 日内不能修复完毕，乙方应及时告知并提供证明）。乙方若未在规定期限内修复设备而给甲方造成直接和间接经济损失，由乙方承担。
4. 根据本协议甲方要求乙方应承办的其他事项。

## 六、豁免及限制

（一）由于法定的不可抗力原因造成的损坏，不在乙方免费维修保养范围内。但乙方有责任协助甲方维修设备，甲方支付相应的费用。

（二）本维修保养合同不包括下列服务项目（甲方如要求提供下列服务，双方另行协商服务费用）：如甲方需移机，乙方技术人员提供移机方案、调校等技术服务，费用由双方协商解决。

## 七、合同的提前终止

如因客观条件发生变化导致该合同无法继续履行时，经双方友好协商合同可以提前终止，由乙方按照提前终止期限按比例向甲方结算维保费用。

## 八、违约责任

（一）甲方违约责任

1. 甲方无正当理由拒绝乙方提供服务的应赔偿乙方损失，但赔偿金额不超过年度维修保养费的 10%。

2. 甲方逾期支付维修保养费的，除应及时付足维修保养费外，应向乙方偿付欠款总额万分之一/天的违约金；有正当理由除外。

## （二）乙方违约责任

1. 如乙方未按合同约定和甲方要求履行本合同约定的维修保养义务，每发生一次违约情况，按年度维修保养费的 10%向甲方支付违约金，违约金不足以弥补损失的，还应按实际损失足额弥补。

2. 如设备开机时间未达到开机率要求，开机时间每少一天，乙方按年度维修保养费的 1%向甲方支付违约金，并相应延长 2 倍维修保养期限（即时间按照 1:3 顺延）。超过 15 天（含），甲方有权解除合同，乙方应按合同金额的 20%向甲方支付违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应予以赔偿。

3. 乙方违反本合同其他约定，应当向甲方按照年度维修保养费的 20%支付违约金，违约金不足以弥补损失的，还应按实际损失足额弥补。

4. 乙方违反本合同约定，甲方有权自行委托第三方维修保养，由此增加的费用由乙方承担，甲方有权从应付款中直接予以扣除。并适用本条其他条款约定的违约责任。

5. 乙方除法定可以解除合同的情形外，单方面解除合同的或不续签合同的，乙方应向甲方支付年度维修保养费的 20%的违约金。

6. 乙方偿付的违约金不足以弥补甲方损失的，应足额赔偿甲方损失。

## 九、争议解决

（一）招标文件、投标文件、承诺约定、本合同的附件、补充协议、会议纪要等是构成本合同不可分割的部分，与本合同具有同等法律效力，如以上各文件相互有冲突或有内容不一致的地方，应以有利于甲方解释为准。

（二）招标文件、投标文件、承诺约定、本合同的附件及本合同等如有中、英文两种版本应以中文版本为准且应做有利于甲方解释。

（三）本合同受中华人民共和国法律之管辖并依其进行解释，合同履行过程中如发生争议，双方友好协商解决，如协商不成，任何一方均有权根据中国法律依法向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

## 十、通知、送达

本合同尾部当事人联系方式和联系信息适用于双方往来联系、书面文件送达及争议解决时法律文书送达地址。人民法院和/或仲裁机构的诉讼文书（含裁判文书）向任何合同任何一方当事人的上述地址送达的，视为有效送达。因以下情形导致法律文书未能被当事人接收的，依然产生送达的法律后果，自交邮后第 7 日视为送达：

（一）当事人提供或者确认的送达地址不准确的；

（二）送达地址变更后 3 日内未书面告知对方和仲裁机构、人民法院的；

(三) 当事人或有权签收人拒绝签收的。

十一、附则

本合同附件为本合同的组成部分。本合同一式六份，甲方三份，乙方三份（其中采购代理机构一份（若涉及），由乙方交由采购代理机构）。经甲乙双方签字盖章后正式生效。

甲方：四川省肿瘤医院（盖章）

法定代表人（或授权委托人签字或盖章）：

地址：成都市人民南路四段 55 号

开户银行：中国建设银行成都金河支行

账号：51050150860809996666

2024 年 4 月 6 日



乙方：重庆道之道医疗科技有限公司（盖章）

法定代表人（或授权委托人签字或盖章）：

地址：重庆市江北区江北城街道聚贤岩广场 6 号 14-4

开户银行：招商银行股份有限公司重庆江北支行

账号：123914265010301

2024 年 4 月 6 日



## 附件一：维保计划书

### 十三、项目实施及售后服务方案

#### 13.1、维保服务方案

医科达作为全球最主要的直线加速器生产厂家，在国内设有专门的售后服务机构，重庆道之道医疗科技有限公司是医科达南区的总代理商，提供的服务全部为医科达原厂服务。医科达售后服务部门从1997年至今，已经在国内发展了20多年的时间，整个售后服务体系已经逐步趋于完善，从原来简单的维修发展为现在集研发、维护为一体的全面性保障服务的公司；也由原来只是单一的修，逐步转换为以预防为主，维修为辅的跨国性服务公司。现拥有工程师150多位，分布于全国各地，为医院放心的使用医科达产品保驾护航！加速器是一个生命周期比较长的设备，往往使用时间达到10-20年。为了保证加速器正常平稳运行，合理的维护保养必不可少，好的保养不仅能保障机器的正常运行，而且能延长机器的使用寿命。结合贵院实际情况，特制定以下服务方案：

##### （一）人员配置安排计划：

该项目的人员配置安排计划如下（注：工程师培训证书详见第28页“9.1、维修人员培训证书”）：

类别	职务	姓名	常住地	资格证明（附复印件）			
				证书名称	级别	证号	专业
管理人员	项目经理	毛炜	重庆	/	/	/	市场营销
技术人员	工程师	乐毅	四川	医科达原厂培训证书	/	NO. 2023077	电子工程
	工程师	钱强	四川	医科达原厂培训证书	/	NO. 2023061	机械制造及自动化
服务人员	工程师	廖燕青	四川	医科达原厂培训证书	/	NO. 2023070	机械制造及自动化

我司将尽最大努力做好维修保养工作，如有客户不满意，导致考核失分的情况，我司将尽力整改，并做到以下几方面。

- 1) 每台机器都分配责任工程师，责任工程师的职责：负责此机器的维护、保养、备件管理等所有事项。
- 2) 请务必至少保持手机每天24小时开机，以便在紧急情况下可以取得联系。

若无信号，请事先告知组长、组员及区域经理可以联系的座机号码，平时工作联系，使用短信群发功能或微信群，快捷清晰的反应客户遇到的问题。

3) 每天工作结束，请短信或微信告知组长及区域经理工作进度，特别是夜晚加班以后，以利酌情安排工作。

4) 维修问题解决后，请及时告知情况给组长或区域经理。如果没有紧急情况，建议观察1—2小时为宜。特别是异地维修，尽量确保机器能正常使用后再离开。维修工程师在解决疑难问题后，写下心得或总结，与其他同事分享。

5) 每一次在医院工作结束后，都要认真填写 Service Report，需要客户签字，并上传至 CLM 相关 WO 的 Attach File 项目中。一定要包含正常、非正常工时及报修、停机时间。故障现象及检查过程的描述尽可能详细。

6) 维修报告在有贵重备件归还的情况时，详细填写。（摄像头，闸流管，磁控管等贵重配件必须填写 Failure report，并上传到 CLM 的相关 WO。）

7) 维修工作结束后，及时归还备件，并附上返还信息的电子邮件

8) 每周六及时填写周报并发送给组长或区域经理。

9) 当月维修报告单（含保养记录单）在下月5号前及时汇总。

## （二）应急预案：

### 1、电源系统应急预案

定期检查加速器机房供电设备的运行状况和电路线缆器材情况，当发生下列突发事件时，按照以下方案进行处置：

1) 当加速器机房发生市电供电突然停电或是电源异常时。检查不间断电源的电池可供电时间，确保设备正常运行，如遇到突然断电，应及时将空调等设备及时断电，预防突然来电时瞬间电流过大导致设备损坏等现象。

2) 当确定停电原因是在本身供电系统范围内，立即汇报给负责领导，并及时联系相关维护人员达到现场检修。

3) 恢复供电后，严格按照操作程序逐步恢复加速器设备，以防瞬间电流过大造成设备损坏。

### 2、网络和服务器络系统应急预案

1) 发生网络故障时，首先检查加速器设备情况，确定网络故障的原因，然后联系网络维护人员，及时处理和排除故障。

2) 当确认原因为短时间无法恢复, 应该及时向负责领导汇报, 然后再联系维护人员, 及时处理故障。

3) 当人为或病毒破坏的故障发生时, 具体按以下顺序进行: 判断破坏的来源及性质, 断开影响安全与稳定的信息网络设备, 断开与破坏来源的物理网络连接, 然后再联系维护人员, 及时处理故障。

4) 发生服务器系统故障后, 应立即向相关领导汇报情况, 同时安排人员将故障服务器脱离网络, 保存系统状态不变, 保护原始数据。

5) 在确认安全的情况下, 重新启动故障服务系统: 若重启系统成功, 则检查数据丢失情况, 利用备份数据恢复; 若重启失败, 立即联系相关维护人员, 请求技术支持, 做好技术处理。

6) 处置结束后, 技术人员应将处理过程记录下来, 以方便日后对此问题的处理。

### 3、消防和防雷应急预案

1) 上班工作时间发生火警, 还在加速器机房工作的人员应及时紧急撤离, 并立刻拨打 119 报警。在确保自身安全的情况下, 应尽量使用灭火器进行灭火, 减少电子设备的损坏。同时采取关闭电源总闸等措施, 尽量减少可能造成的损失和破坏。

2) 非工作时间或节假日休息时间值班人员发现火情后, 要立刻拨打 119 报警, 并立刻通知相关部门和领导, 做好火灾的处置工作。

3) 火情结束之后, 加速器机房相关人员应全体赶赴现场, 同时立即联系相关网络公司和设备厂家, 及时评估事故损失情况, 公司也会在第一时间委派精兵强将, 配合医院一起研讨恢复网络系统正常运行的最佳解决方案。

4) 遇雷暴天气或接上级部门雷暴气象预警, 应关闭所有服务器, 切断电源, 暂停内部计算机网络工作。雷暴天气结束后, 及时开通服务器, 恢复内部计算机网络工作。因雷击造成的损失, 应及时进行核实、报损, 并将详细情况向部门领导汇报。

### 4、自然灾害和盗抢应急预案

1) 发生自然灾害后, 首先应该组织人员撤离现场。当确认灾害不会造成人生伤害后, 在回到机房检查设备, 立刻向上级领导汇报, 并联系相关网络和设备



厂家, 积极做好灾后恢复工作, 确保在最短时间内恢复机房正常运行。

2) 发生盗抢事件后, 要保护好现场然后报警, 并向上级领导汇报情况。待现场处理完毕后, 要组织相关人员估计损毁情况, 并联系相关网络和设备厂家, 积极做好恢复工作。

(三) 对项目实施过程中可能存在问题的预备解决方案:

经过多年的发展, 医科达公司积累了一大批技术精湛、维修能力强的技术专家, 并成立了全国范围内的技术专家服务团队, 该团队对一线的工程师起到了强大技术保障作用, 主要体现在:

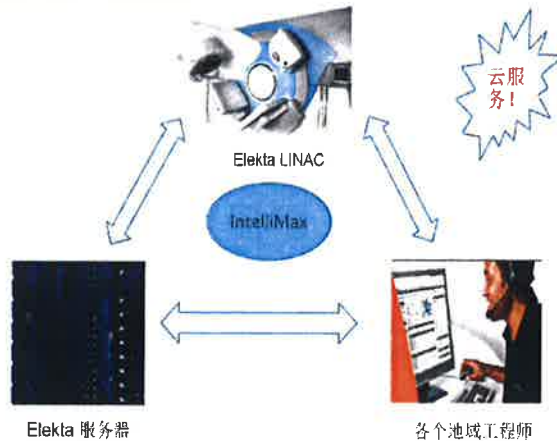
1、该团队人员都是具有丰富维修经验的工程师, 有多名都是超过 10 年以上加速器维修经验。

2、医科达全球总部不断的技术更新支持及培训。

3、全国各地的技术维修难题都会汇总到技术专家服务团队, 由他们再给出最专业最及时的处理意见并形成经验。

4、医科达独有的远程诊断系统: IntelliMax 是由医科达开发的一个由网络保障安全的远程诊断服务工具, 能够提供对设备的 7x24 小时全天候监测, 提前排除隐患, 以确保直线加速器的运行状况为最佳。

远程保养、维修服务: IntelliMax



### 13.2、售后服务方案

#### 13.2.1、备品备件库管理方案

##### (1) 配送方案、国内原厂备件保税库

北京, 上海, 广州价值千万美金的保税零件库存, 畅通无阻的全球供应链共享。强大的供货网络 Strong Parts Logistics Network

- 快捷的备件运输网络, 覆盖全中国
- 全球网络专业零件供应
- 国际化管理水准, 数万种备件定单国内满足率
- 另有国内工厂作为坚强的后盾, 随时协助解决紧急的需求
- 正常情况下零配件到达现场时间: (非医科达公司可控因素除外)

国内有库存	P1 订单: 主机已停机不能治疗	省会城市: 24 小时 其它城市: 72 小时
	P2 订单: 主机未停机, 带故障运行	省会城市: 24~48 小时 其它城市: 48~72 小时
	P3 订单: 补充备件或提前预定 PM 用	~ 5 工作日
须向总部订货		~ 10 工作日

厂家原厂配件库 (北京、上海、广州配件库情况说明及图片):

- 北京仓:  
北京顺义空港物流园  
北京市顺义区顺畅大道 16 号 B5
- 上海仓:  
上海市松江区九亭沪亭路 305 号
- 广州仓:  
广州市新塘镇南安村 107 国道旁

总负责人: 刘玉强

Phone:010-61487377 Mobile:13911711702 Fax:010-64578867

仓库图片资料如下：





2、普通备品备件库

1) 在四川省内设有备件库，地址：成都市武侯区人民南路四段 27 号商鼎国际一号楼二单元 1008 室，电话：028-65572282。

备件库图片如下：







2) 接到用户维修电话后，能在最短时间内为客户提供可更换的备品备件。

3) 所有更换的零配件是全新原装配件，随零配件同行有出货单。

24 小时为用户服务随时发货，常规地区配件到达时间为 24 小时内，偏远地区或航空不能送达的地区 48 小时内。

全保用户配件响应流程: 医科达 800 服务热线接到用户报修→工程师判断故障所需更换备件→发货→更换恢复。



### 医科达产品质量(来源)承诺书

尊敬的客户:

首先感谢您选择医科达的产品和服务!

医科达公司自成立以来, 一直把产品质量视为公司为客户提供品质解决方案的核心。正是这个成功的定位和医科达公司全体员工强烈的产品质量意识, 使医科达在癌症和胸部病变治疗领域以及肿瘤治疗消息管理方面, 成为全球领先的精准治疗解决方案供应商。相关产品应用于全球 6,000 多家医院, 每天为超过 10 万多名患者提供诊断和治疗服务。

医科达公司根据产品质量要求, 通过 ISO13485 等质量体系进行严密的质量管理。公司对与产品质量有关的所有环节, 包括采购-生产制造-存储-运输-安装-调试-培训-维修-保养, 进行严格控制与管理; 建立了科学的检验标准, 并对检验指标进行了量化, 责任到人; 所有物料必须符合欧盟标准 93/42/EEC, 选取优质材料, 确保产品质量, 保障公司持续稳定生产和供应合格的产品。

医科达(中国)的员工秉承“服务第一, 诚信为本, 客户第一, 时效为重”的服务理念, 统一备件进货渠道, 坚持“主动、迅速、准确、合理”的备件库存补充原则, 严格遵守我国法律法规, 采购进口手续齐全, 确保产品来源与供应的真实性、合法性、时效性和持续性。

医科达时刻谨记: 我们的根本责任是为客户和患者提供安全、有效的产品!

真诚邀请您监督我们, 您可以将您的意见和建议通过以下途径告知我们:  
公司客服热线: 800 810 2550

感谢您给予医科达的关注和支持!

医科达(上海)





附件二：

设备维保服务评价表

一、服务便捷性和及时性						
	分值	-1	1	2	3	得分
1	故障报修便捷性	不便捷	一般	便捷	很便捷	
2	故障报修响应及时性	不及时	一般	及时	很及时	
3	现场服务响应及时性	不及时	一般	及时	很及时	
二、服务人员						
	分值	-1	1	2	3	得分
1	服务人员资质	差	一般	好	非常好	
2	服务人员态度	差	一般	好	非常好	
三、服务质量						
	分值	-1	1	2	3	得分
1	故障维修质量	差	一般	好	非常好	
2	故障维修效率	差	一般	高	非常高	
3	计划性保养	差	一般	好	非常好	
4	预测性维修	差	一般	好	非常好	
5	服务情况反馈	差	一般	好	非常好	
四、服务结果						
	分值	-2	-1	1	3	得分
1	设备开机率	低于 90%	90%-95%	96%-98%	高于 98%	
2	设备完整性	差	一般	基本完整	完整	
3	不良事件	≥2 次	1 次	0 次		
评价总分=基础分（67 分）+评分						
五、评价结果						
不合格 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/>						
签字						

完

17/17

评价标准：满分 100 分；不合格：得分<85 分或扣分项多于 3 项；合格：85≤得分<90；良：90≤得分<95；优：得分≥95。评价结果为合格、良和优，不能有扣分项。