

瑞健科技客户服务合同

上海瑞健科技有限公司（“瑞健公司”或“瑞健”）与长兴县人民医院（“贵院”）就贵院的下述医疗设备（“设备”）的服务事宜达成本《瑞健科技客户服务合同》（“本合同”）。

医院名称:	长兴县人民医院
医院地址:	长兴县太湖中路 66 号
医院联系人及电话:	金科 13732377079
瑞健联系人及电话:	彭莹 13524276067
客户服务合同类型:	白金服务合同
客户服务合同编号:	C-RJ20250617-P01

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)
57452464	飞利浦 Achieva 1.5T	2025/7/1	2028/6/30	3 次/年	500,000.00
最终优惠价（人民币）		大写金额：壹佰伍拾万圆整/叁年		小写金额：1,500,000 元/三年	

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。如果贵院迟延付款，瑞健将从贵院迟延付款的当日起，按照每日单利万分之三的利率，收取利息。支付利息并不影响瑞健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：上海瑞健科技有限公司 开户行：上海银行思南支行 帐 号：316256-00001011993 纳税人识别号：913101051346535338

付款方式:

贵院付款时间	2025 月 12 月	2026 年 6 月	2026 月 12 月	2027 年 6 月	2027 月 12 月	2028 年 7 月
应付金额（人民币）	290,000.00	230,000.00	290,000.00	230,000.00	230,000.00	230,000.00

瑞健科技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。本合同一式叁份，瑞健保留壹份，贵院保留贰份。（盖章时请加盖骑缝章）

上海瑞健科技有限公司（盖章）

授权代表签名:

职位:

日 期:

长兴县人民医院（盖章）

授权代表签名:

职位:

日 期:

2025.7.1.

瑞健科技客户服务合同
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、瑞健公司的责任：

4.1 瑞健公司为保证贵院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 瑞健公司根据《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) 如果贵院设备出现故障，可 7*24 小时致电瑞健公司客户服务电话 800-810-0038 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) 瑞健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) 如贵院在瑞健公司的正常办公时间以外电话通知瑞健公司设备需要维修，瑞健公司会派工程师赶赴现场维修，但瑞健公司有权利根据实际所提供的服务和瑞健相关收费政策收取超时工时费。
- d) 瑞健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瑞健公司所有。
- e) 保养：在合同期内,瑞健公司将根据工厂建议为所保设备提供定期保养，每次保养后需向贵院提供保养报告。

4.3 贵院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 条不适用于瑞健培训课程服务及升级服务（如有）。

5、贵院的责任与义务：

5.1 贵院应当按照本合同的付款时间表支付款项，若贵院迟延付款，瑞健公司有权暂停对贵院提供服务直至贵院支付应付款项。暂停服务期间贵院的支付义务依然存在。

5.2 贵院应按照瑞健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瑞健公司要求的不符合而造成设备出现故障,则贵院应承担由此产生的额外的维修费用。

5.3 贵院应为瑞健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，包括但不限于向瑞健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 处置由于瑞健公司提供设备服务而产生的有害的或生物废物。

5.5 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。由于贵院人员操作不当而造成的设备故障，贵院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 条至第 5.6 条不适用于瑞健培训课程服务及升级服务（如有）。

5.8 在发生以下情况时，贵院应通知瑞健并且瑞健有权变更合同价格：

- a) 设备所在地发生变更。
- 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，贵院取得了应被列入本合同设备清单的任何其他设备。
- d) 设备被贵院（部分）拆除或停止使用，及/或：
- e) 贵院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 瑞健公司就如下情形向贵院提供维修服务时，有权向贵院按当时市场标准价格收取费用：

- a) 按贵院的要求更换设备。
- b) 由于瑞健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瑞健公司所提供的备件及装置而引起的设备故障。另外，由于瑞健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瑞健公司所提供的备件及装置而造成的设备损坏或故障、或给贵院或任何其他第三方造成的人身或财产损失，瑞健不承担任何赔偿责任。
- c) 设备损坏是由于贵院的人为操作过失或疏忽或贵院的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。

6.2 在合同履行期间，如果发生超出瑞健公司合理控制范围的事件，导致瑞健不能履行合同时，瑞健应及时向贵院通报不能履行理由，以减轻可能给贵院造成的损失，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除瑞健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瑞健公司保证贵院的设备不出故障。瑞健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 未经瑞健公司的书面同意，贵院不得将本合同转让、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 如果贵院未按照本合同和瑞健的规定维持有关场地和相关设备，或者液氮的损失是因为贵院或第三方的行为或失误造成的，瑞健将不为液氮损失导致的任何费用或损害承担责任。任何费用均应由贵院收取，包括充装液氮的费用，含运输费、劳务费、关税和税金。

6.6 因为液氮属于危险物品，如果本合同包含液氮添加服务，则贵院有义务协助瑞健解决液氮运输过程中可能需要获得的相关许可等，以确保液氮可以顺利运到目的地。

6.7 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，贵院在签署瑞健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：对于本合同规定的服务和瑞健公司的服务履行，瑞健公司承担的责任（如有）及赔偿总额以不超过本合同金额为限。任何情况下，瑞健公司均不负任何间接、惩罚性、附随性、结果性或特殊的损害赔偿金，包括但不限于由于贵院违反本合同条款、保证，以及由于贵院的过失、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、服务的费用或由于贵院提供不正确或不完整信息、或贵院不正确或不当使用设备造成的损害。瑞健公司对提供的不包含在本合同范围内的协助不承担责任。服务提供过程中非瑞健人员原因造成的设备损坏或故障、或给贵院或任何其他第三方造成的人身或财产损失，瑞健不承担任何赔偿责任。

9、保密和隐私：

- 9.1 双方有义务对本合同进行保密；瑞健公司或其供应商或其指定的第三方于本合同项下及提供服务期间所提供的信息，贵院应予以保密，瑞健公司或相关法定所有权人对该信息享有所有权，未经瑞健书面同意，仅能用于履行本合同规定之目的，贵院不得擅自使用、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仍然有效。在向贵院提供服务的过程中，瑞健公司可能需从设备上存取、查看和/或下载包含个人数据的计算机文档。
- 9.2 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）。瑞健公司对个人数据的使用仅限于履行本合同规定的义务所必需的限度内。
- 9.3 对于由贵院（或者按照贵院指示）向瑞健提供的个人信息，贵院承诺并保证：（1）贵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）贵院的要求不会导致瑞健违反相关法律；（3）在瑞健向客户 IT 网络的远程连接开启之前：（1）贵院拥有向瑞健提供个人数据以便瑞健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）贵院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）贵院单独为其提供给瑞健的个人数据的准确性、合法性和一致性承担全部责任，且（4）贵院向瑞健提供贵院数据以及瑞健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。如果贵院意识到其无法满足本条项下的义务，应及时通知瑞健而不得无故延迟。在该等情况下，瑞健应依据诚信善意的原则与贵院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。

11、存续、弃权、可分割性：贵院向瑞健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。瑞健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。

12、争议的解决及法律适用：

- 12.1 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瑞健注册所在地有管辖权的法院审理。
- 12.2 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。

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。

瑞健科技客户服务合同 补充条款

1、瑞健公司对贵院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（按照设备停机时间计算），在本合同约定的时间内（全年 365 天），飞利浦公司对贵院所保设备开机率承诺保证达到 95 %，即正常开机达到 347 天，停机不超过 18 天。如仅配件故障且订货周期超过 7 天，超出部分时间按照 30% 折算为停机时间核算开机率。若贵院所保设备未达到以上开机率保证，瑞健公司将给予贵院双倍补偿，即停机每超出一天，维修服务合同期限自动延长两天。

2、其他约定：

- 1) 全保服务（包括设备整机、含磁体、冷头、水冷机、线圈、液氦、空调、UPS、稳压电源等的整机（不含其它第三方产品））。
- 2) 本合同价格包含深睿包括 AI 模块一个，价值 12 万。
- 3) 双方确认并同意，鉴于本合同项下 Achieva 1.5T 设备(EQ:57452464)已经使用多年，如发生故障，且瑞健公司因备件供应超出正常供应年限而无法继续提供维修服务以修复设备，瑞健公司有权随时以书面形式通知贵院提前终止本合同项下有关该设备的合同部分而不承担任何责任，亦无需向贵院进行任何补偿，具体的终止时间（“终止日”）以瑞健公司的书面通知为准，届时瑞健公司应向贵院于本合同项下就该设备提供的所有服务以及应承担的所有义务、责任和保证将终止执行（“提前终止”），该设备的服务费将按服务实际履行的时间以日历月为单位结算，届时双方需另行签署补充协议约定终止事宜。

在该等提前终止的情况下，该设备的服务费将按服务实际履行的时间结算，即自该设备的服务期限起始日起算至终止日以日历月为单位进行结算，终止时不到[一个日历月]按[一个日历月]结算；截至终止日，若[贵院]已支付的服务费多于以上经结算的最终金额，该等多支付的服务费将用于抵消瑞健公司与[贵院]签订的其他合同项下有关其他设备的部分服务款项，瑞健公司无需退还[贵院]于本合同项下已支付的任何款项且无需以其他任何形式向[贵院]进行任何补偿，若[贵院]已支付的服务费少于以上经结算的最终金额，则[贵院]应于终止日后 30 个工作日内与瑞健公司结清余款。关于该设备服务费的结算，除上述结算方式外的其他未尽事宜可由双方通过书面协议另行约定。

瑞健科技客户服务合同 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:

为保证贵院的设备处于优良的运行状态, 瑞健公司对贵院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
- 瑞健公司将为贵院所保设备保证备件的存储并优先提供备件的发货
- 当贵院所保设备出现故障时, 贵院可拨打 800-810-0038 或 400-810-0038 免费维修服务热线, 瑞健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, 均由瑞健公司承担 (不包括的备件除外)
- 瑞健公司保证贵院所保设备全年的开机率达到 95%, 按照一年 365 天计算

上述服务不涵盖的备件:

- 所有第三方生产的设备, 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, 视频外设等。
- X 线设备 (数字减影血管机及移动 C 型臂 X 光机) 不包含: 55" 以上显示器, FlexMove (巡航导轨)。