

武汉市第一医院

互联网医院智能语音服务项目

合 同 书

甲 方：武汉市第一医院

乙 方：中国移动通信集团湖北有限公司武汉分公司

签订地点：湖北省、武汉市、武汉市第一医院

签订时间：2022 年 12 月 28 日

项目合同

建设单位：武汉市第一医院

（下称甲方）

实施单位：中国移动通信集团湖北有限公司武汉分公司

（下称乙方）

甲方名称	武汉市第一医院	乙方名称	中国移动通信集团湖北有限公司武汉分公司
地 址	湖北省武汉市中山大道 215 号	地 址	武汉市江汉区泛海时代中心云霞路 181 号
联 系 人	桂明	联 系 人	黄欣
电 话	027-85332228	电 话	027-51008387
传 真		传 真	
开 户 行	建行武汉利济北路支行	开 户 行	中国农业银行武汉民航东路支行
帐 号	42001206346053000017	帐 号	1707950104000738000000000027
税 号	12420100441355421B	税 号	91420100717918134N

根据《中华人民共和国民法典》、中标通知书，甲、乙双方通过共同友好协商，就武汉市第一医院互联网医院智能语音服务项目事宜达成一致，签订本合同。甲、乙双方表示，在本合同没有涉及的事项，共同遵守《中华人民共和国民法典》，并各自履行应负的全部责任和义务。

- 甲乙双方应当自觉遵守国家和省、市有关廉政建设的各项规定；
- 对于违反相关法律和廉政相关规定的处置为：如甲方违反，则根据干部管理权限对相关人员进行处置问责；如乙方违反，则甲方将乙方列入甲方不良记录合作商名单，不再进行合作，并将相关情况上报至上级有关部门备案。对于情节严重的，将移送司法。

第一条 项目概况

1.1 项目名称：武汉市第一医院互联网医院智能语音服务项目

1.2 项目地点：武汉市第一医院院内

1.3 合同文件的组成：

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分

- 1) 本合同合同书
- 2) 招标文件及招标补充文件
- 3) 甲、乙双方确定的项目实施方案
- 4) 国家标准、规范及有关原厂技术文件

- 构成合同的所有文件，在无修改的情况下，按本合同中的顺序排列，互相解释和互补，如有不一致时，以排列顺序在先者为准。
- 构成合同的所有文件，在有修改的情况下，如有不一致时，按时间判定，以签字和发布的时间在后者为准。

- 对于同一类标准、规范，以其最新版本或最新颁布者为准。
- 双方有关项目的洽商，变更等书面合同或文件视为本合同的组成部分。
- 除非另有约定，在合同的订立和履行过程中，双方签署、签发、签收的与本合同订立和履行有关的合同、信函、纪要、备忘录等亦构成合同文件的组成部分。

合同总价款为人民币，大写 陆万玖仟捌佰元整，小写¥ 69800.00 元。

第二条 项目内容

2.1 服务地点、范围和方式

武汉市第一医院互联网医院智能语音服务项目

2.2 服务内容

序号	品名	数量	单位	金额	备注
1	智能客服	1	年服务	9000 元	1、提供标准接口供医院业务系统集成，免费配合医院联调对接。 2、满足到号患者通知、医生接诊提醒、语音外呼回访场景，患者通过按键与系统交互。机器人数量取决于同时外呼量峰值。
2	智能语音语音交互	2	年服务	32800 元	1、实现智能语音服务，患者语音询问所要咨询的问题； 2、支持同时与语音机器人交互的用户数等于语音机器人数量，超过该数量的用户来电后自动溢出到按键式语音服务；
3	语音呼叫	1	年服务	12000 元	IMS 语音 12000 元话务包(分钟数按价格 0.1 元/分钟计算，无期限限制，以预购形式，当年到期未使用完毕可累计到第二年继续使用)。
4	彩印名片	1	年服务	4000 元	拨打出去后，手机来电显示为“武汉市第一医院互联网医院来电”，4000 元包含 30666 次，超出部分 0.15 元/次，以预购形式，当年到期未使用完毕可累计到第二年继续使用。
5	AI 机器人	2	年服务	12000 元	实现智能语音服务，患者通过按键选择需要咨询的问题，共有 2 个 AI 机器人

合计	69800 元/年
----	-----------

2.3 服务时间

2022 年 10 月 1 日-2023 年 9 月 30 日

2.4 服务要求

移动云客服在使用期间，7*24 小时运维巡检及系统维护，提供系统实施和坐席产品培训，工程师上门安装调试系统，话术模板搭建（包括 2 个语音通知话术和 1 个调查问卷话术，话术中的录音由机器人转写生成，应甲方要求根据实际话术模板进行新话术的新增与原话术的修改），模型搭建及训练（根据实际需求评估模型搭建好训练，问题不变情况下，可根据医院需求修改回答内容；语料泛化优化工作与甲方共同协同完成，提升交付效果）。提供云客服系统及运维保障服务，包括呼叫座席（自助语音导航、排队号码分配、来话业务技能分组、来电弹屏、实时话务监控、外呼管理、人工质检、录音功能、语音留言、满意度调查、话务报表、知识库、工单）等模块。

2.5 交付内容

云客服系统，智能外呼，智能语音交互，智能语音机器人模型搭建及训练，语音外呼，彩印名片设置。

第三条 甲方职责

- 3.1 甲方应向乙方提供并允许其使用乙方为履行本合同所需的信息数据、场地、设施、工作条件等，并确保其向乙方提供的信息及数据的准确性和完整性。
- 3.2 乙方完成项目涉及软硬件的安装、客户化等需求后，甲方负责项目的验收。
- 3.3 甲方应指派相关人员配合乙方完成项目的验收、安装、调试、系统联调及测试等实施工作。
- 3.4 甲方应按照本合同及相关附件的约定向乙方支付合同价款。

第四条 乙方职责

- 4.1 无论是维护期内还是期外，乙方对本项目的应用系统（含自主知识产权开发软件及第三方软件）使用负总责，必须提供终身技术支持。
- 4.2 服务内容：乙方承诺应用软件在维护期内提供免费功能增强性维护及免费技术维护服务（其中包括系统维护、硬件维护、跟踪检测故障排除、性能调优、技术咨询等，并负责处理、协调与各系统软件、硬件等供应商的关系），保证乙方所开发的软件正常运行；保证本合同产品的稳定运行，达到招标文件中系统功能及技术要求；本合同规定范围内的产品更新、升级和相关技术服务。
- 4.3 维护期内乙方指定至少 1 名有二年以上工作经验的技术人员为医院提供 7×24 小时，30 分钟内现场响应的技术服务，含周末及节假日。涉及系统硬件日常运维管理、软件的生命周期中如软件自身缺陷、系统故障、系统宕机或由于医院紧急业务处理等非常原因引起的软件修改需求，将在到达现场后 2-4 小时内给予解决，并参加医院周末及节假日值班。
- 4.4 保密责任，保密协议另行签订。

第五条 合同价款及付款方式

- 5.1 合同总价款为 大写人民币陆万玖仟捌佰元整元整，小写¥69800.00 元。
- 5.2 合同签订后 15 个工作日内，甲方向乙方支付合同金额 100%，既大写人民币陆万玖仟捌佰元整元整，小写¥69800.00 元。
- 5.3 付款方式：转账。
- 5.4 发票注意事项：货物、软件、服务需单独分类列项，开在不同的发票上。
- 5.5 项目价款包含全部产品及其配套设施的实施（运输、安装、人工、培训等）和服务（含售后、授权）及其它间接费用（规费、税费等）的费用，如有缺失，视为乙方免费提供，甲方不再为此项目支付任何费用。

第六条 不可抗力条款

- 6.1 签约双方任何一方由于受诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震等不可抗力事故的影响而不能执行合同时，履行合同的期限则应予以延长，延长的期限应相当于事故所影响的时间。不可抗力事故系指甲、乙双方在缔结合同时所不能预见的，并且它的发生及其后果无法避免和无法克服的。
- 6.2 受不可抗力事故影响的一方应在不可抗力事故发生后尽快用传真通知对方，并于事故发生后 5 天内将有关部门出具的证明文件给对方审阅确认。一旦不可抗力事故的影响持续 30 天以上，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行和终止合同的协议。

第七条 违约责任

- 7.1 甲方、乙方若未履行本合同义务，均属违约，应为对方承担因违约而造成的一切损失，违约罚款可按下列方法处理：
- 7.1.1 如乙方未履行本合同约定，在甲方通知下 10 个工作日内仍未得到纠正的，甲方有权单方面解除本合同，并追究乙方的违约责任，违约金按合同金额的 100% 计算。
- 7.1.2 如果甲方无正当理由延期付款，应向乙方偿付拖欠款项的滞纳金，其金额为每日按拖欠款额的千分之一计算。
- 7.2 上述违约金、滞纳金尚不能补偿对方损失时，双方有权向对方追索实际损失的赔偿金。

第八条 适用法律及争议解决

本合同根据中华人民共和国现行法律制定并予以解释。因本合同发生任何争议，应首先协商解决，如协商不成，任何一方可将争议提交项目所在地法院裁决，败诉方应承担胜诉方因此支出的诉讼费、律师费、保全费、差旅费等费用。

第九条 合同的变更与终止

- 9.1 合同一经生效，未经双方协商一致，并达成书面协议，不得擅自变更。
- 9.2 除非依本合同约定提前终止，本合同应于双方已履行其全部合同项下责任和义务时终止。

9.3 本合同可在下列任何情况下终止:

9.3.1 因一方严重违反其在本合同项下的义务,并未能在对方发出书面通知指明该违约事项后 30 天内改正的,对方有权在书面通知违约方后终止本合同。

9.3.2 除非法律另有禁止性规定,如果乙方出于债权人的利益,已被指定接收人或资产受让人,或破产或无力偿付到期债务,甲方可在书面通知乙方后终止本合同。

第十条 合同附件与份数

10.1 乙方对本项目的投标书除项目内容的变更外,其质量标准、服务标准等构成对本项目的承诺。

10.2 本合同报价清单,与本合同具有同等效力。

10.3 本合同正本一式 5 份,甲方执 3 份,乙方执 2 份。

第十一条 合同的生效

本合同自甲、乙双方授权代表签字并加盖公章(或合同专用章)后生效。在双方权利义务完成后自行失效。

以下无正文。

甲 方:武汉市第一医院

乙 方:中国移动通信集团湖北有限公司武汉分公司

单位名称(盖章):

单位名称(盖章):

单位地址:武汉市中山大道 215 号

单位地址:武汉市江汉区泛海时代中心云霞路 181 号

法人代表授权人(签字):

法人代表授权人(签字):

联系人:

联系人:

电 话

电 话: 13971201016

签约时间: 2022 年 12 月 28 日

签约时间: 2022 年 12 月 28 日