

# AI 智慧医疗随访系统服务协议

甲方：

负责人：

电话：

邮箱：

通讯地址：

乙方：长沙麓峰智能科技有限公司

负责人：

电话：

邮箱：

通讯地址：长沙市雨花区振华路 579 号康庭园一期 7 栋 901 室 2 号

本协议双方就麓峰 AI 诊后康健助手（以下简称 AI 助手）项目，根据有关法律、法规和本项目下达部门的相关规定，达成如下协议，并由合作双方共同恪守。

## 一、服务内容与使用限制

### 1.1 服务模式

乙方向甲方提供 AI 助手系统的使用权，甲方需按照本协议第三条约定支付相应的服务费。乙方负责系统的培训、技术维护和升级。甲方通过系统向患者收取的随访服务费，扣除乙方技术服务费及第三方费用（如微信支付通道费 0.6%）后，净收益由乙方按月结算至甲方指定账户。

### 1.2 核心功能范围

乙方提供的系统功能包括但不限于以下内容：

- 患者随访管理：自动化随访任务创建、短信/语音模板推送、随访结果自动归档
- 病历数据分析：基于 AI 算法的疾病风险预测、用药依从性评估、健康趋势分析

- 紧急预警报告：实时监测患者异常指标（如血压/血糖阈值超标），自动生成预警通知及处置建议
- 数据可视化：提供诊所运营报表（患者复诊率、预警响应时效等关键指标）

### 1.3 试用期

甲方可享有自系统开通之日起 15 天的免费试用期。试用期内，甲方可使用系统的全部功能。试用期结束后，甲方需选择付费方案继续使用，否则系统将自动停止服务。

### 1.4 服务限制

- 适用场景：本服务推荐用于非急性病症的慢性病管理（如高血压、糖尿病等），不推荐用于急危重症或手术患者的诊疗决策
- 地域限制：服务范围限于中国大陆地区（不含港澳台），且需遵守当地医疗卫生监管要求
- 资质要求：甲方须持有有效的《医疗机构执业许可证》，上传的医生执业信息通过卫健委官网核验，患者就诊时间记录误差不超过 $\pm 24$ 小时。系统通过设备自动同步、服务器校准、区块链存证等技术保障时间记录准确（误差 $\leq \pm 24$ 小时）；手工录入时系统校验（时间范围限制、警告提示），责任由甲方承担；误差超标视为甲方提供虚假数据，可能触发协议终止等，乙方仅系统技术故障时承担部分责任

### 1.5 使用限制

AI 助手为诊疗随访辅助工具，仅限用于患者出院后或治疗间歇期的健康状况监测、用药提醒（仅限时间提醒，不涉及剂量与用药建议；医生不得参考系统数据回复剂量调整问题，需通过正规诊疗流程决策）、复诊提示等非诊疗用途（具体以附件《功能清单》为准）。

### 1.6 禁止使用场景

- 直接参与医生对患者的实时诊断、治疗方案制定或处方开具
- 替代医生与患者的线下或线上诊疗行为
- 任何涉及患者生命健康安全的紧急医疗决策支持

## 二、数据权限与安全

### 2.1 数据授权范围

甲方授权乙方使用的数据包括：患者基础数据（性别、年龄范围、就诊月份）、诊疗记录（病症分类、用药通用名）、系统交互数据（紧急报告触发类型、医师复核响应）。

## 2.2 排除数据

- 患者身份证号、手机号、详细住址等直接标识信息
- 原始医学影像文件

## 2.3 数据使用权限

乙方仅可使用诊所生成并予以书面授权的数据，且数据有且只用于：

- AI 模型训练优化（需脱敏后使用）
- 系统功能有效性验证（如预警准确率统计）
- 向卫生监管部门提供匿名化汇总报告

禁止行为：

- 将数据用于商业广告投放或向第三方转售
- 尝试通过技术手段还原个体患者身份

## 2.4 数据安全承诺

- 存储安全：所有数据存储于通过 ISO 27001 认证的系统，加密等级不低于 AES-256
- 传输安全：采用 TLS 1.3 加密协议传输，密钥每 90 天轮换
- 泄露应急：如发生数据泄露，乙方应在 12 小时内向甲方通报并启动取证调查
- 因乙方过失导致数据泄露，甲方可要求赔偿直接及间接损失
- 甲方可要求乙方提供完整审计报告（脱敏后），乙方需配合验证安全措施

## 2.5 数据存储与删除

- 数据存储期限：自患者最后一次使用服务起不少于 15 年（法律法规另有规定的从其规定）
- 数据删除条件：甲方终止服务且未续约；患者本人通过甲方申请删除其个人数据；法律法规要求删除数据的情形

- 删除方式：乙方应采用不可恢复的技术手段彻底清除数据，并向甲方提供书面删除凭证

### 三、费用与结算

#### 3.1 收费标准

乙方按甲方当月最后一日系统统计的在职医生人数，分档向甲方收取服务费，甲方可自主选择按月或按年支付方式，具体标准如下：

医生规模	月服务费	年服务费
小于 7 名	150 元	1500 元
7-12 名	230 元	2300 元
大于 13 名	300 元	3000 元

附加说明：

- 新入职医生需完成实名认证后方可计入当月医生规模统计
- 跨月离职医生仍计入当月基数
- 甲方需确保医生入职/离职时及时通过系统提交实名认证、签约或解约申请，保持系统在职状态与实际劳动关系一致

#### 3.2 付费方式

- 计费起始点：自甲方完成首笔月费或年费支付并实际启用本系统之日起开始计费
- 按月计费：以自然月为周期，即从启用系统当月的计费起始日至当月月底为第一个计费月，后续每个自然月依次为一个完整计费周期
- 按年计费：以自然年为周期，即从启用系统当日起算，满 12 个自然月为一个完整计费年度；年付周期内新增医生不额外加收费用，次年按实际医生规模重新核算费用
- 支付要求：为保证系统正常使用，甲方不得延期支付费用。若未按时支付，系统将立即停止所有服务功能。服务停止后，所有数据（包括管理者、医生、护士及病人的所有资料）将保留 30 个工作日，并提供数据导出服务；若超期仍未支付服务费用，系统将永久删除上述全部数据

#### 3.3 支付流程

- 账单通知：乙方通过系统后台、邮件及短信方式向甲方管理员推送服务费账单，甲方可在系统中查看账单明细

- 支付验证：甲方完成支付后，乙方系统实时同步支付状态，生成电子支付凭证供甲方下载；若在服务停止后完成支付，系统将在 24 小时内恢复服务功能
- 重新开通：因逾期支付导致服务停止后，甲方需结清全部欠付费用方可申请重新开通服务，重新开通不影响后续计费周期的正常计算

### 3.4 患者打赏结算

- 甲方不向患者收取任何随访服务费，患者可对甲方诊所的医生进行不定金额的打赏，甲方需在系统中设置打赏金额上限，且该上限需符合相关法律法规及平台规范要求
- 结算周期：每月 1 日 0 时生成上月患者打赏对账单，提款日为每月第 2 个工作日（遇法定节假日顺延至下一工作日）
- 打赏资金扣除第三方费用（如微信支付通道费 0.6%）后，净收益由乙方按月结算至甲方指定账户
- 支付方式：结算款默认支付至甲方对公账户（需提供开户许可证扫描件、法人签字盖章的《委托收款函》）；若选择支付至法定代表人私账，需额外提供法定代表人身份证正反面复印件、《私账收款授权声明》（加盖公章）等材料
- 支付时效：对公账户提款日后 3 个工作日内到账；私账收款提款日后 1 个工作日内到账（需人工审核，节假日顺延）

### 3.5 对账与异议处理

- 对账文件：乙方于提款日 18:00 前推送电子版《患者打赏对账单》，包含打赏分项收入、第三方扣费明细及累计未提现余额
- 异议时效：甲方需在收到对账单后 3 个工作日内通过系统提交复核申请，逾期视为无异议
- 争议解决：最终结算数据以微信支付官方交易流水为准；甲方提交复核申请后，乙方 2 个工作日内完成系统自动比对并反馈初核结果；若存在差异，3 个工作日内启动人工复核并同步进展，人工复核结果为终局结论

## 四、知识产权与保密条款

### 4.1 知识产权归属

- 乙方拥有系统的全部知识产权（含算法模型、代码、数据库等），甲方仅享有使用权
- 甲方不得对系统进行反向工程、破解、转售或用于第三方平台集成
- 甲方对其上传的内容负有完全的知识产权责任，如因甲方上传内容引发的知识产权纠纷，由甲方承担全部责任

## 4.2 保密义务

双方应对在合作过程中获知的对方商业秘密和技术秘密承担保密责任，未经对方书面同意，不得向任何第三方披露。

## 五、紧急呼叫无响应的系统判罚机制

### 5.1 紧急报告触发与响应要求

当系统生成紧急预警报告（如患者异常指标超标）时：

- 初级响应：系统自动冻结关联患者的随访流程，暂停所有自动化任务（所有信息渠道/语音推送等）
- 人工介入：主治医师需在 6 小时内登录系统完成填写并提交《紧急预警复核说明》（简称《复核说明》），逾期未提交视为“无响应事件”。6 小时内是指自然小时（包含夜间、周末等非工作时间）

### 5.2 无响应事件分级判罚

根据无响应事件的严重程度及频次，执行阶梯式处罚：

事件级别	判定标准	处罚措施
一级（轻度）	单次超时 ≤ 12 小时	系统警告通知；冻结账户 24 小时
二级（中度）	单次超时 > 12 小时，或季度累计达 3 次	暂停服务权限 7 天
三级（重度）	导致患者健康损害或监管处罚	终止服务协议；向卫生监管部门报送违规记录

### 5.3 争议申诉流程

若甲方对判罚有异议，需在收到处罚通知后 24 小时内提交申诉材料（含《复核说明》及辅助证据），乙方将在 3 个工作日内复核并书面答复。

## 六、培训和技术支持

### 6.1 培训服务

- 乙方为甲方提供系统使用培训，包括初始培训和定期培训
- 初始培训：系统开通后 5 个工作日内完成，培训时长不少于 4 小时
- 定期培训：每季度提供一次系统更新培训，每次不少于 2 小时
- 培训形式：线上培训为主，必要时提供现场培训

## 6.2 技术支持

- 服务时间：工作日 9:00-18:00 提供在线技术支持
- 响应时间：一般问题 2 小时内响应，紧急问题 30 分钟内响应
- 支持方式：电话、邮件、在线客服、远程协助

## 6.3 系统维护

- 定期维护：每月第一个周日凌晨 2:00-6:00 进行系统维护
- 紧急维护：需提前 2 小时通知，维护时间不超过 4 小时
- 维护补偿：因乙方原因导致系统停用超过 24 小时的，按停用天数减免相应服务费

## 七、服务变更与终止

### 7.1 服务变更

- 乙方如需调整服务内容、功能或价格，应提前 30 日通过系统公告通知甲方
- 重大变更（如核心功能调整、价格上涨超过 20%）需征得甲方书面同意
- 若新政策要求系统需具备特定功能以满足甲方数字化资质，乙方需通过系统升级协助甲方达标

### 7.2 协议终止

甲方终止：

- 甲方可随时申请终止服务，需提前 30 日书面通知乙方并说明理由
- 未提现收益需在 30 个工作日内完成结算

乙方强制终止情形：

- 法律法规或本协议约定（如超范围使用数据、篡改系统功能）
- 甲方超过 45 天未正常使用 AI 辅助随访系统且经双方调查不属于乙方问题

- 甲方提供虚假资质文件或患者数据

系统故障导致终止：

- 属于乙方责任，甲方无需承担违约金，可要求继续履行或赔偿损失
- 全部历史数据导出：常规范围内（如 5 年内结构化数据）乙方应免费协助；超出常规范围（如超 5 年、非结构化数据）可能需协商支付合理成本费用

### 7.3 终止后义务

- 数据转移：乙方应在服务终止后 30 个工作日内协助甲方转移指定的患者数据（法律法规另有规定的除外）
- 数据清理：乙方应在服务终止后 30 个工作日内删除所有甲方及甲方在平台内登记的患者数据（法律法规另有规定的除外）
- 费用结算：未提现的净收益应在服务终止后 15 个工作日内结算完毕

## 八、免责条款

8.1 系统辅助建议不作为诊疗决策唯一依据，乙方不承担临床误判连带责任。

8.2 因不可抗力（如网络中断、自然灾害）导致的服务暂停，乙方应及时公告但不承担赔偿责任。

## 九、争议解决

9.1 本协议的解释、效力及争议的解决均适用中华人民共和国法律。

9.2 争议解决程序：

- 第一步：友好协商，双方应在争议发生后 15 日内进行协商
- 第二步：协商不成的，可申请相关行业协会或第三方机构调解
- 第三步：调解不成的，任一方可向乙方所在地人民法院提起诉讼

## 十、其他条款

10.1 本协议电子签章与纸质版具同等效力。

10.2 本协议未尽事宜，双方可另行签订补充协议，补充协议与本协议具有同等法律效力。

10.3 本协议自双方签章之日起生效。

## 十一、信息安全认证

乙方现行系统已通过 ISO/IEC 27001:2022 认证（证书编号：  
[SZ56424IS10059R0S]），认证范围涵盖：

- 患者数据采集、传输、存储全流程
- 系统漏洞扫描与渗透测试机制

乙方每年接受第三方审计并向甲方提供脱敏版审计报告摘要。

---

甲方：\_\_\_\_\_

责任人：\_\_\_\_\_

签章：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

乙方：长沙麓峰智能科技有限公司

责任人：\_\_\_\_\_

签章：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_