

## 五、服务承诺

致(采购人): 辉县市妇幼保健院

秉持以用户至上的原则,至诚为用户提供高质量、高效率的技术支持和服务,我单位参加辉县市妇幼保健院四级电子病历升级项目,针对售后服务做出如下承诺:

- 1、我单位所投产品质量及服务承诺不低于招标文件中的服务要求标准;
- 2、提供软件系统一年质保,整体项目验收通过开始计算质保期;
- 3、我单位将提供 7×24 小时支持维护服务,10 分钟内给出响应,4 小时内到达现场,8 小时内处理好故障,无法在规定时间内解决问题的将说明原因,并提供必要的后备设备或解决方案;
- 4、我单位服务模式包括邮件、电话、远程维护、现场服务等方式,保证服务的及时性;
- 5、质保期内,我单位会就系统软件版本的提高、更新和升级及时通知用户,并上门提供升级和安装调试服务;
- 6、我单位将制定一套合理的应急方案,并不定期地进行预演,以确保必须执行的任务及其关键业务过程,保持业务的连续性;
- 7、质保期内,为了确保数据安全,提升客户的用户体验,我单位针对本次项目采用季度巡检方式,确保医院业务正常运作。

投标人: 郑州蓝博电子科技有限公司 (电子签章)

法定代表人: \_\_\_\_\_ (电子签章)

日 期: 2024 年 05 月 31 日