

3.2 售后服务及优惠承诺

1、合同履行期限：合同签订之日起 8 日历天，自项目完成后双方代表在最终验收单上签字或盖章之日起计算免费保修期限。我公司在整个系统正式运转后对整个系统提供 1 年的免费维护服务。维护内容至少包括：所有硬件故障的维修和更换；所有软件的升级和故障排除；为新购置设备提供入网连接；根据 120 急救中心的业务发展和要求改变对系统乃至网络的结构进行修改。国家有关部门有规定或供应商、设备制造商公开承诺的服务标准高于招标文件要求的，按其标准执行。

2、免费质量保修期内我公司提供 7×24 小时免费技术支持服务。质量保修期内本次采购设备运行中发生任何故障，我公司提供免费的现场维护保修。非因操作不当造成需要更换的设备及零配件由我公司负责免费保修、包换。我公司维修响应时间为 10 分钟以内，我公司最终现场响应时间为 2 小时以内。我公司及时调查并找出故障原因，并在第二个工作日内修复或者免费更换整个或部分有故障的设备，直至满足系统指标和性能的要求。

3、全部应用软件（除操作系统和数据库软件），提供二次开发接口，如政府相关部门提出和系统相关的新标准和规范，我公司有责任对系统软件进行免费修改和升级以符合其要求。

4、优惠承诺：

免费服务、免费备品及优惠

我公司提供项目施工期系项目所需工业级线材及足够系统使用的专业耗材，在售后期提供部分产品的免费备件和易消耗件。我公司提供的备品备件及易损件应为原厂配件，未经采购人同意不得使用非原厂配件。备品备件、易损件价格清单、免费耗材及备品列表如下：



序号	名称	规格型号	制造商	单位	数量	单价	合计	备注
1	8P 水晶头	超六类	安普	个	100	2.5	250.00	
2	网线	超六类	安普	箱	1	900	900.00	
以上均免费送以备用								

基于 120 业务的不间断特殊性，在硬件支持的情况下，本次提供的服务相关软件保持持续的免费升级。本次建设目标为交钥匙样板工程。保修期结束后，实行终身维修服务，对系统软硬件的运行、管理以及维护进行定期的技术指导、巡检，保障系统正常运转。如果公共卫生应急指挥保障中心的系统操作人员有所变动，我公司负责进行培训。

我公司组织各级院前急救管理优秀单位观摩交流一次。

5、售后服务机构名称、地址及联系方式

序号	售后服务机构名称	联系人	地址	联系方式
1	郑州祥和盛信息技术有限公司（河南省区域）	李桂云	郑州市金水区农业路东段23号豫星大厦407室	15638898120
2	郑州祥和盛信息技术有限公司（全国范围）	客服人员	郑州市金水区农业路东段23号豫星大厦407室	4006001120
3	郑州祥和盛信息技术有限公司（全国范围）	客服人员	郑州市金水区农业路东段23号豫星大厦407室	13323846120

供应商名称：郑州祥和盛信息技术有限公司（盖章）

日期：2025 年 6 月 16 日



电话：0371-63312088 63312086 18603850120 96