

八、服务承诺

我方保证按以下承诺内容认真履行合同，如有违反，我方愿意接受相应处罚或承担相应违约责任：

一、对货物的基本要求

1、1 我公司所提供的产品为投标货物生产厂家提供的原厂货物，包装未开封，而且货物（包括零部件）是交付前最新生产或技术较为先进的且未被使用过的全新货物，同时在中国境内具有合法使用权。



1、2 谈判文件中没有列出，而对产品的正常运行和维护必不可少的备件、专用工具和消耗品，我公司有责任予以补充，并报出单项价格。

1、3 我公司所提供的产品满足谈判文件的要求，其性能达到或超过需求中技术指标的要求。

1、4 如果我公司在中标并签署合同后，在供货时出现软、硬件的任何遗漏，均由我公司免费提供，采购人将不再支付任何费用。

1、5 运行要求：产品安装后能够接通并正常运转、如涉及到软件产品的能够在采购人相应平台上正常运行，并达到谈判文件要求的性能和产品技术规格中的性能。

1、6 谈判供应商必按照谈判文件格式提供投标产品的分项及详细的配置清单。

1、7 供应商应对所提供的产品性能和服务质量负责，在项目实施过程中，对由于产品本身设计漏洞造成采购人损失的， 我公司承担相应的经济赔偿责任。

二、对项目中涉及软件产品的基本要求

2、1 我公司承诺保证提供的软件产品为最新版本（正版软件），并可提供有关软件版本的证明材料（包括货物中自带的软件产品）提供承诺书符合竞争性谈判文件的实质性要求。

2、2 我公司承诺保证提供的软件产品都具有在中国境内的合法使用权，提供承诺书符合竞争性谈判文件的实质性要求。

三、安装调试、验收要求

3、1 安装、调试要求

①我公司及时向采购人提供货物及服务，并承诺与采购人进行积极主动的合作，我公司服从采购人的统一协调，在供货、技术支持、运行维护等方面相互配合：

②我公司负责本次谈判内容的安装、调试，以达到系统具有的功能和技术指标，并负责相关技术支持和维护。同时我公司提供货物制造厂商承诺的全部售后服务条款(如质保期、现场维修等)，不得擅自缩小售后服务范围：

③产品未经验收时，由我公司负责保管至采购项目交货结束，其间发生的损坏、遗失由我公司负责：

④货物到货后我公司免费派技术人员在现场安装、调试：

⑤我公司遵守采购人安装现场的一切规章制度：

⑥我公司在货物全部安装完工并通过采购方的验收之前应对安装好的货物及货物的安装工具等提供适当的保护、包装或覆盖等处理，直至验收合格，以免货物受损：

⑦安装调试人员在安装中~~对其他邻近货物~~、管线等造成损坏，负责修复及承担一切费用：

⑧调试期间或保修过程中，我公司负责及时清理垃圾，并将包装物及垃圾堆放至采购人指定地点。

3、2 验收工作组织要求：

①我公司供货完毕（或完工）后向采购人提出验收申请，采购人在收到我方验收申请后5个工作日内组织验收。采购人成立5人以上验收工作组（合同金额在50万以上的验收工作组不少于5人），按照谈判文件规定、我公司响应文件承诺，及国家有关规定认真组织验收工作。大型或者复杂的政府采购项目以及需方认为必要的项目，应当邀请国家认可的质量检测机构参加验收工作。如本项目属国家规定的强制性检测项目，采购人可以委托国家认可的专业检测机构验收。

②验收合格的，由采购人出具《政府采购验收报告》、我方填写《政府采

购资金支付申请书》。

3、3 产品验收要求：

①采购人可以依谈判文件要求及我方的响应文件的承诺对全部交货货物的型号、规格、数量、外型、包装及资料、文件（如装箱单、保修单、随箱介质等）进行随机抽取验收。验收主要包括：采购人与我方在货物到货后共同进行开箱检查货物数量、外观、质量性能、备件备品、装箱单等资料及包装；所有货物和附（配）件符合其规定的性能，无瑕疵和缺陷，质量为全新合格产品，同时有明确的生产制造厂商标志，我方在交货前未经采购人允许不得私自拆毁原包装，否则，采购人有权不予验收，我方产品质量问题负责包退、包换和包修，由此发生的费用由我方负责；

②验收中货物出现性能指标或功能上不符合谈判文件和合同要求时，采购人有拒收的权利；

③验收中出现不符合谈判文件和合同要求的严重质量问题时，采购人保留索赔的权利；

④在安装现场直至进行最终验收所发生的一切费用均由我公司承担；

⑤我公司所提供的货物/工程符合有关国家强制性规定、国家（行业）标准或相关法律法规要求；

⑥验收时间和地点：我公司成交后按照谈判文件的交货要求分别交货至采购人指定地点，货物全部交货并布线完毕后，由采购人进行现场验收并最终填写验收报告。

四 技术支持与售后服务要求

4、1 技术后援支持

①我公司向采购人承诺技术后援支持（包括免费现场支持），我公司在应答时应详细阐述免费技术支持的内容与范围。

②提供详细的操作使用手册和对用户单位的业务培训，运行以后，为用户提供该项目的技术支持服务，能及时准确地解决运行过程中出现的各种故障。

③我公司的技术人员定期随访，帮助检查系统状态、工作状态，消除可能出现的隐患，避免系统发生问题。

4、2 保修及系统维护服务

本谈判文件中产品提供以下保修承诺：

①无论谈判文件中有无特别约定，所有采购产品免费保修期至少符合产品制造商的公开承诺期限，自采购人在《政府采购验收报告》签字之日起计算。

②免费保修期内，我公司负责对其提供的货物进行维修，不收取任何额外费用。质保期满之后我公司终身提供优质服务，并在之基础上双方可进一步协商收取适当零配件费和维修费。

③我公司在 2 小时内对采购人所提出的维修要求作出实质性反应，提供应急策略并以优良的服务态度，便利、快捷的方式到达用户现场进行维修。

④货物运行过程中如果出现技术故障（如软件故障、配置丢失等），我公司保证：在 12 小时内解决此类问题，恢复故障货物正常运行，保证用户正常工作不受影响。

⑤我公司认真理解上述保修要求，详细列明保修方案和系统应急方案，一经应答将作为合同的一部分。

⑥我公司指明本项目的项目总负责人并注明联系方式，全权处理此项目的供货和售后服务过程中的一切事宜。

⑦紧急援助：在非正常工作时间，我公司能为使用方提供紧急援助服务。

⑧我公司按采购人要求提供现场培训（含产品的操作使用方法，故障处理等内容），培训人数由采购人确定。

⑨我公司结合采购人需求提供详细的培训计划（详细列明）。

谈判供应商名称：（企业电子签章）：深圳智联医疗信息技术有限公司

法定代表人或授权委托人（个人电子签章）：林秀

日期：2025 年 2 月 11 日

