

### 10.3 供应商针对本项目的售后服务承诺（包括：质保期、维护力量安排、人员培训、维护方式、上门服务响应时间、故障排除时限、质保期外终身优惠服务方案、联系人、联系电话等）

#### 售后服务承诺函

针对推想医疗科技股份有限公司（以下简称我司）所提供的软件与硬件，我司在保修期内提供标准售后服务，内容如下：

1. **保修期限：**推想将对其所提供系统所涉及的软件和硬件，提供安全可靠、高效、及时的售后维护工作；项目涉及硬件产品，设备验收合格之日起提供免费维保1年服务；项目涉及软件产品，设备验收合格之日起提供免费维保和知识库升级1年服务。
2. **运输服务：**免费陆运合同中设备及配件至指定地点，保障设备完好无损。如发生设备运输损坏，推想承诺免费更换配件/服务器换新服务。
3. **安装服务：**安排专业技术人员现场安装设备，保障安装过程快速、专业，可靠。
4. **调试服务：**安排专业技术人员现场调试设备，调试要求快速，专业，可靠。
5. **系统升级和故障排查：**在保修期内，如果我司产品需做技术升级和故障排查，会及时通知最终用户，在最终用户的许可下，可以通过我司研发的远程维护系统进行升级维护和故障排查。
6. **报修响应时限：**提供7\*24的电话服务，请致电我司客户经理或010-86462923，工程师在120分钟内电话指导或通过远程维护系统排除故障，如仍无法排除故障，自接到电话报障时起48小时内赶到现场维修。
7. **保修技术方式：**我司同时提供电话、电子邮件、远程维护系统、现场维修等方式的技术支持。客户支持中心的技术人员对用户网点报告的故障进行及时的远程诊断，对部分属于简单的故障通过远程指导的方式，使设备在最短的时间内恢复运行，或判断故障原因。如果需要技术人员现场解决，参考报修响应时限条款。
9. **技术培训：**服务安装完成后，我司免费提供至少5个工作日的现场应用培训，保证使用人员正常操作软件、设备的各种功能。
10. **过保后条款：**当客户购买服务后的保修期限过期后，可选择我司提供的硬件有偿维保服务，国内有硬件维修配件库，可终身付费维修，同时提供有偿软件知识库升级服务。
11. **保修期内标准客户服务内容不包括：**
  - a) 由于不可抗力事件（如战争，火灾，地震等）造成的任何损坏，不在本合同保修服务之列；
  - b) 客户或最终用户自己或任何第三方提供的软件、系统或接口或其它物品造成的问题；
  - c) 客户或最终用户不按照推想提供的产品技术规范和使用说明书使用或操作造成的问题；



- 
- d) 因客户或最终用户的疏忽行为或者其它意外事故造成的问题；
- e) 外部因素（不管其性质如何，包括但不限于黑客袭击）导致的对产品软件和医疗及其他已储存数据的损害；或者因病毒而导致的其他类似的软件干扰。
12. 条款外保修：如客户因保修期标准外引起的服务问题需要维修，则需要客服工程师进行问题评估，并按照另行约定的付费维修服务条款进行维修。

推想医疗科技股份有限公司  
2022年7月13日



除以上由推想医疗提供的1年质保期外,由山东九方医疗器械有限公司额外提供2年质保期,一共提供3年质保期。

## 供应商售后服务方案

针对推想医疗科技股份有限公司所提供的软件与硬件,由供应商在保修期内提供标准售后服务,内容如下:

- 1. 保修期限:** 供应商将对其所提供系统所涉及的软件和硬件,提供安全可靠、高效、及时的售后维护工作;项目涉及硬件产品,设备验收合格之日起提供免费维保2年服务;项目涉及软件产品,设备验收合格之日起提供免费维保和知识库升级2年服务。
- 2. 运输服务:** 免费陆运合同中设备及配件至指定地点,保障设备完好无损。如发生设备运输损坏,推想承诺免费更换配件/服务器换新服务。
- 3. 安装服务:** 安排专业技术人员现场安装设备,保障安装过程快速、专业,可靠。
- 4. 调试服务:** 安排专业技术人员现场调试设备,调试要求快速,专业,可靠。
- 5. 系统升级和故障排查:** 在保修期内,如果我司产品需做技术升级和故障排查,会及时通知最终用户,在最终用户的许可下,可以通过我司研发的远程维护系统进行升级维护和故障排查。
- 6. 报修响应时限:** 提供7\*24的电话服务,请致电我司客户经理或010-86462323,工程师在30分钟内电话指导或通过远程维护系统排除故障,如仍无法排除故障,自接到电话报障时起48小时内赶到现场维修。
- 7. 保修技术方式:** 我司同时提供电话、电子邮件、远程维护系统、现场维修等方式的技术支持。客户支持中心的技术人员对用户网点报告的故障进行及时的远程诊断,对部分属于简单的故障通过远程指导的方式,使设备在最短的时间内恢复运行,或判断故障原因。如果需要技术人员现场解决,参考报修响应时限条款。
- 9. 技术培训:** 服务安装完成后,我司免费提供至少5个工作日的现场应用培训,保证使用人员正常操作软件、设备的各种功能。
- 10. 过保后条款:** 当客户购买服务后的保修期限过期后,可选择我司提供的硬件有偿维保服务,国内有硬件维修配件库,可终身付费维修,同时提供有偿软件知识库升级服务。

11. 保修期内标准客户服务内容不包括：

- a) 由于不可抗力事件（如战争，火灾，地震等）造成的任何损坏，不在本合同保修服务之列；
- b) 客户或最终用户自己或任何第三方提供的软件、系统或接口或其它物品造成的问题；
- c) 客户或最终用户不按照推想提供的产品技术规范和使用说明书使用或操作造成的问题；
- d) 因客户或最终用户的疏忽行为或者其它意外事故造成的问题；
- e) 外部因素（不管其性质如何，包括但不限于黑客袭击）导致的对产品软件和医疗及其他已储存数据的损害；或者因病毒而导致的其他类似的软件干扰。

12. 条款外保修：如客户因保修期标准外引起的服务问题需要维修，则需要客服工程师进行问题评估，并按照另行约定的付费维修服务条款进行维修。

山东九方医疗器械有限公司

2022年7月20日

### 备品备件及易损件价格清单

序号	设备名称	备品备件及易损件	品牌	型号	单价（元）
1	服务器	CPU	Intel	INTEL i9	6000
		系统盘	三星	SSD 500G	3500
		数据存储盘	希捷	24T	7000

备注：售后服务满足维修使用的备品备件及易损件为原厂配件，未经采购人同意不使用非原厂配件。