

五、服务承诺书

致：封丘县中医院（采购人）

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：

磋商供应商根据磋商文件要求和自身实际情况做出承诺：

一、响应及时性承诺

问题响应时间：对于使用过程中提出的任何问题，在接到通知后 30 分钟内响应，并根据问题的紧急程度安排相应的支持。

技术支持：提供 7×24 小时全天候技术支持服务，包括电话、邮件及在线沟通渠道，确保您的问题得到及时解决。

现场服务承诺：如需现场技术支持，根据问题的严重程度，安排工程师在 4 小时之内抵达现场。

二、系统维护与升级承诺

定期系统维护：对系统进行定期检查、优化和维护，确保其稳定性和高效性，减少系统故障发生的概率。

版本升级与功能优化：根据技术发展及用户需求，提供免费系统升级服务，不断提升系统性能和用户体验。

升级保障：所有升级服务将提前通知并确保不影响正常使用，同时提供详细的升级说明和技术支持。

三、数据安全与保密承诺

数据保护：严格遵守国家相关法律法规，采取严密的技术措施和管理制度，保障数据安全，防止数据泄露、篡改或丢失。

保密责任：未经允许，不会将任何信息透露给第三方。与所有员工及合作方签署保密协议，确保商业机密得到保护。

备份与恢复：定期对数据进行备份，并确保在发生意外情况时能够快速恢复数据，最大限度减少损失。

四、项目跟进与反馈承诺

专人负责：每个项目均配备专职项目经理，全程跟进项目进展，确保各项服务按时、按质完成。

定期反馈：定期向您汇报项目进展，确保您随时掌握项目动态，并根据反馈及时调整服务内容。

满意度调查：在项目结束后，进行客户满意度调查，不断优化服务流程，提升服务质量。

以上内容必须如实、详细填写，如表格不足可自行添加。

磋商供应商：河南省新星科技有限公司 (电子签章)

法定代表人：_____ (电子签章)

日期：2025 年 8 月 1 日