

3.2.4 售后服务方案

一、软件维护

自绩效软件验收合格之日起，我方将提供为期 12 个月的绩效管理系统免费远程维护，内容包括：系统数据库优化、软件版本升级更新、远程操作咨询、软件问题排除；但不包含软件现有功能模块及呈现形式的新增与变动、更换 HIS 等取数相关的系统造成的额外对接工作、以及由于医院用户不当的操作或修理造成的不良后果。院方如有关于软件使用相关疑问，可通过电话、QQ、微信、邮件等远程形式与乙方人员沟通解决，若遇特殊情况需要超出以上内容其他服务，则双方需进一步沟通细节并另行商定服务费用。软件免费维护期满后，若甲方需要乙方继续提供软件维护服务的，双方将依据项目计划书的维护费用报价另行签订维护合同。

二、软件维保承诺

1. 服务方式：以远程方式进行维护，维护期内，提供全天 7×24 模式的电话响应服务，以及工作日 5×8 模式的电脑远程在线支持服务。

2. 响应时间：在接到报修后的 2 小时以内电话响应，若因乙方责任导致的系统故障，应在 24 小时以内恢复。

法定代表人或委托代理人（签字）：_____

投标供应商名称（公章）：上海康程医院管理咨询有限公司

日期：2024 年 8 月 18 日