# 第六部分 售后服务承诺

**售后服务承诺**

本公司针对禹州市农业林业局公开招标采购的“禹州市智慧农业综合服务云平台项目”做出如下服务承诺：

## 一、售后服务

（1）本项目硬件免费售后服务期为 1 年，软件售后服务期为3年，硬件设备自到货验收之日算起，软件自项目竣工验收合格之日起算起。

（2）本项目开发所有软件终生免费改错。

（3）本项目售后服务由软通动力禹州分公司运维团队负责承担。

禹州分公司地址：河南省许昌市禹州市钧台办颖北大道327号；

联系人：张花瑞 18837169294

（4）在售后服务期间我司将提供每周 7\*24 小时电话支持，5\*12 小时现场服务响应，联系电话为：18837169294；

## 二、系统维护

在项目服务期间我司将按招标方要求做好系统维护工作，确保系统可用性、安全性和稳定性。

项目进入系统维护期后，我公司将在禹州分公司设立专职系统维护团队。对项目中的硬件产品提供1年质保服务，软件系统提供3年系统运维服务。在维护期内，维护工程师在接到故障通知后 2 小时内到达现场对故障进行处理。对管理系统一般性故障（一般性故障指管理系统运行过程中出现的不影响管理系统运行或业务流程进行的错误），在 24 小时之内给予响应。

## 三、质保期内的服务承诺

（1）设备维护

设备运行故障及时进行处理；

免费更换、维修故障部件；

免费培训电脑操作、系统维护等方面人员。

免费定期保养

质量保证期满对设备进行整体测试，并提交有关报告。

坚持预防为主，质保期内，定期进行设备保养，检查电气设备和装置，并进行记录。

凡是重大活动，派专业技术人员进行“保驾服务”。

（2）知识产权

本项目所使用的相关软件、标准、文档等已经存在知识产权的由系统开发商所有，本项目过程中形成的相关软件、标准、文档的知识产权由建设单位和开发商共同拥有。

项目终结，我司将提供本项目形成的软件开发文档及相关技术资料等资料。

建设单位拥有代码修改和非盈利性再开发的权利。

（3）质保期后的服务

我公司对客户的售后服务值得信赖，在质量保证期过后，我公司提供终身服务，客户享有与质保期内同样方便、快捷的服务。

对于设备运行故障进行免费处理，对于设备或材料损坏仅收取成本费

可应业主要求进行测试、保养

定期进行设备保养，检查设备和装置，并进行记录

## 三、质保期外服务承诺

超过保修期，双方可继续签订维护合同，软通动力以优惠条件提供系统技术支持；若过保后，未签订维护合同，发生的维护服务进行单次服务的优惠收费；超过保修期后，软通动力将以优惠价格，以合作伙伴的方式为客户提供全面升级服务。

售后服务授权书

我 软通动力信息技术有限公司 授权 禹州软通动力信息技术有限公司 为我公司在禹州地区售后服务公司，全权代理我公司处理“禹州市智慧农业综合服务云平台项目”售后服务、维修等相关事宜。

有效期2018年10月1日-2023年9月30日

软通动力信息技术有限公司

（盖章）

2018年9月20日

## 四、本地分公司（或服务网点）服务承诺



