**售后服务承诺函**

按ZFCG-G2018168-2号 、蓝天卫士监控系统项目招标文件的规定，我公司郑重承诺，如果我公司经评审后被确定为中标供应商，我公司对于中标货物，除完全响应招标文件合同条款和合同专用条款规定的所有要求外，还将按照以下条款提供优质和完善的售后服务：质量保证及售后服务承诺书。

**我公司郑重承诺：**

我单位保证：所投设备均达到招标文件要求和投标文件承诺的技术性能指标。本次所投设备均是全新的、质量合格的品牌产品，且设备中所有预装和为本项目安装的软件为无质量瑕疵，且为该产品的当前最稳定的新版本。另外，本次投保过程中可能产生的风险损失，其产生的所有费用均由我公司承担。

所有设备质保期限均为合同生效后提供三年免费质保,**质保期内提供免费上门维修服务；用户使用中的各类软件硬件问题提供免费的电话咨询和上门服务**。在免费包修期内，同一质量问题连续两次维修仍无法正常使用，我公司予以更换同品牌、同型号的全新产品。厂商售后服务承诺书附后。

**5.1质保期内维修、响应情况**

1、质保期内，凡因正常使用出现的质量问题，我单位在接到正式通知后立即响应，40分钟内到达现场进行检修，解决问题时间：软件故障1小时复修，硬件故障2小时复修。正常工作时间需2小时上门，非工作时间需6小时上门，若不能在上述承诺的时间内解决问题，则在第2个工作日内，由厂家派专业维修人员过来检修，设备发生故障48小时无法修复的，提供备机服务、直到原设备修复。（特殊情况另行商议）。

2、电话技术支持：专人7\*24小时支持：0374-3396500-17用户通过电话与我公司技术团队进行沟通，1个小时内协调用户解决问题 。

3、传真服务：0374-3396500-19, 我公司技术团队将在1小时内给予问题的相关服务；

4、邮件支持服务：提供1\*365邮件接收服务申请，我公司技术团队将在1小时内给予问的相关服务；客户服务邮箱：support@hnxuxin.com

5、网络远程支持：提供7\*24小时的各种服务申请，基于网络的远程在线协助支持，我公司技术团队将在1小时以内给予回复并解决问题 ；

6、产品更新支持：当产品有更新时及时通过邮件发送于客户邮箱内，并进行电话通知，协调用户进行免费更新；

7、电话回访检测服务：定期回访用户，配合用户对客户网络进行常规检测，提供发现问题并给予专的建议和培训；

8、产品升级服务：用户享有所购买产品的免费版本升级服务；

10、技术支持：提供现场服务，可根据用户需求，对网络系统进行实施服务、环境兼容性检测或产品问题等上门技术支持；

11、我公司承诺响应时间：

（1）电话、传真立即答复。

（2）如需现场服务，接到求助后技术人员30分钟到达用户现场。

我单位承诺：在质量保证期内安装的任何零配件市由其原设备厂家生产或经其认可的，其间产生的所有费用均由我单位和厂家承担。原设备修复后的质保期限相应延长至新的保修期截止日，全新备机在使用期间的质保及售后均按上述承诺执行。

（3）处罚措施：

若我公司未按照投标文件售后服务承诺计划执行，愿接受采购人给予的任何方式处罚措施，并严格执行。

如需现场服务，接到求助后技术人员1小时内到达用户现场。

**5.2 售后服务维修站**

1、维修单位名称：河南许信科技有限公司

2、维修单位地点：许昌市许州路候机楼三楼307室

3、联系人：杨云龙，联系电话：15716795199

4、人员情况：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 年龄 | 学历 | 主要工作经验 |
| 1 | 杨云龙 | 27 | 本科 | 具有3年以上的计算机安全产品维护工作经验。 |
| 2 | 韩小强 | 27 | 本科 | 具有3年以上的信息工程经验 |
| 3 | 海星 | 24 | 专科 | 具有2年以上的计算机维护工作经验。 |
| 4 | 余泽贵 | 26 | 专科 | 具有2年以上的计算机及安防监控维护工作经验。 |
| 5 | 李伟浩 | 25 | 本科 | 具有IBM操作维护经验。 |

5、维修点能力

我单位在接到正式通知后立即响应，30分钟内到达现场进行检修，解决问题时间：软件故障1小时复修，硬件故障2小时复修。正常工作时间需2小时上门，非工作时间需6小时上门，若不能在上述承诺的时间内解决问题，则在第2个工作日内，由厂家派专业维修人员过来检修，设备发生故障48小时无法修复的，提供备机服务、直到原设备修复。（特殊情况另行商议）。

**5.3 培训计划**

1、 概述

人员培训作为工程实施的一个重要环节，对整个项目的实施至关重要，通过系统的培训，使得工作人员得到日常工作需要的专业技术知识和经验，从而保障整个系统的顺利运行。

我们对用户培训的目的是使负责不同工作的人接受不同的技术培训，让工作人员能够掌握有关系统软件、设备的使用、维护和管理的工作，达到能独立进行管理、故障、日常测试维护等工作的目的，保证我们所提供的软、硬件产品能够正常、安全地运行，培训内容以专业化为宗旨，使每个接受培训的人都成为该领域的专家。

2、培训规划

河南许信科技有限公司积累了多年的培训经验，在本项目中，由河南许信科技有限公司与各产品原厂工程师一起负责进行用户现场培训。

3、培训方式

对用户的相关技术人员培训为现场培训。现场培训指在设备、软件的安装调试、故障处理过程中，对用户的技术人员进行实际的操作和故障处理培训。

集中培训，目的是用户方的管理人员，通过参于工程实施，有了一定的实践技能，为了进一步提高理论认识，以便将来更好的进行系统的运行管理，故安排了集中技术培训。

培训时间安排在系统初验后，参加人数、地点等事宜和用户另行协商。

主要培训内容包括：设备的基本配置和维护，设备的使用及简单故障排除等 。

合同签订后，在调试设备阶段对用户进行现场培训工作。

在设备调试的过程中，项目单位的人员将一起参与，现场培训也将贯穿于整个项目的实施过程中，在这过程中，我们的工程师将为您进行设备现场操作、安装配置、维护等方面的技能讲解，通过这种施工过程的直接参与，扩展和延伸员工的技能及能力，提高了工程的实施进度，最有效、最实际的学有所用。

在上述的实践培训和实际操作过程中，我们将和用户一起解决调试中遇到的问题，并对您进行故障排除、技巧等方面的现场培训。工程最终实施完成后，我们将向用户整体培训整个系统应用中的故障排除、维护等技术。

4、培训对象

现场培训：用户系统项目的集成培训对象主要为用户的技术人员，人员不少于5人，具体参加培训的人员数量由河南许信科技有限公司和用户方最终确认。

集中培训：建议参加集中技术培训的人员主要是机房管理及维护人员，具体参加培训的人员数量由投标人和用户方最终确认。集中培训的时间与用户协商定。

投标人名称（盖单位公章）：河南许信科技有限公司