**4.5.1 售后服务承诺**

**免费质保函**

格尔软件股份有限公司依照本项目招标文件的售后质保服务要求，承诺如下：

1、项目实施周期合同签订生效后12日内设备到货，合同签订生效后20日历日内完成安装调试。

2、我方为确保项目按时完成，使项目成果尽早投入使用，我方将严格遵守实施进度要求。采购方对项目实施进度进行监督检查，如我方达不到进度要求的，可对我方进行经济处罚，如我方严重违反实施进度要求的，可取消我方中标资格。

3、我方承诺本项目实施涉及到的设备由专业人员在现场实施，保修期自验收合格之日起计算，提供6年7\*24 小时技术支持，提供系统6年免费上门保修服务保修，并提供长期的售后技术支持服务。

4、我方响应甲方建设小组负责对项目建设过程中的管理、协调、评审、决策等工作。我方会成立项目实施组，设项目经理一名，实行项目经理负责制的管理方式，要求项目组从业务技术骨干配备、从业人员培训、软硬件建设、业务流程再造、数据维护与质量控制等方面，加强项目的组织和领导，提高实施效率。

5、我方提供实施应急保障方案，并提供项目负责人7\*24 手机联系沟通，当实施过程中系统内某处发生问题时，迅速启动紧急响应机制，确保在第一时间内项目实施人员或相关区域和人员，尽快做好预防措施。

6、采购人遇到使用及技术问题，0.5个小时内做出响应，电话咨询不能解决的，我方售后在4小内到达现场进行处理，确保设备系统正常工作；无法在24小时内解决的，在12小时内提供备用产品，使采购人能够正常使用。

7、系统投入运行质保期内，如发生系统应用软件或设备硬件扩展升级等情况，我方负责现场免费升级和向甲方提供必要的技术资料。

8、在设备投入运行后，我方如对其系统软件有所改进，会为甲方提供最新版本免费使用。

9、我方承诺提供所有硬件、软件等系统6年7\*24 小时免费原厂商质保，质保期从验收合格之日起开始计算。

10、我方售后团队定期的电话寻访，主动了解设备及系统的运行状态，将系统隐患排除在萌芽状态;并向甲方提出相应的技术和系统的维护建议。及时了解和手机客户需求。

11、我公司网站为甲方提供7\*24小时丰富的常见问题解答和相关技术文档资料，免费供甲方查阅下载使用。

12、我公司承诺我方技术支持人员按招客户要求定时到现场对设备或系统进行巡检，根据系统运行情况应甲方要求进行系统优化。

供应商（公章）：格尔软件股份有限公司

日期：2019年11月07日