**售后服务方案**

**售后服务：**

1、 一年内，用户所购买软件产品享有免费升级，免费按需上门维护服务；

2、 一年内，提供二次工程师常规巡检服务，时间由用户确定；

3、 提供一年免费7×24小时售后服务；

4、 提供全套技术纸质文件和电子资料各一套；

5、 系统使用后，如发生软件升级及设备升级、扩展等有关情况，应向使用方提供必要的技术资料。对上述资料，应同时提供电子文档；

6、 免费提供技术咨询、新产品信息、技术动态以及系统扩建计；

7、 过了免费维护期后，每年根据建设方要求可提供有偿维护服务，所需费用单独报价，不纳入本项目招标中。

**技术培训：**

1、 中标方应负责针对使用方技术管理人员提供现场操作维护培训和高级培训；

2、 现场操作维护培训和高级培训应包括所提供系统的原理和技术性能、操作维护方法、安装调测、排除故障及软件结构、定制和升级等各个方面，并提供全套培训材料；

3、 如需第三方产品培训，中标方需提供其他第三方产品的相关培训课程，并列出课程的培训费用；

4、 中标方应提出具体的人员培训计划，培训课程应包括本系统所涉及的所有软件和硬件，培训应达到如下要求：

4.1 维护人员经过培训后，能熟练使用应用软件，独立完成系统维护工作，掌握网络运行情况以及及时排除大部分系统故障；

4.2 系统管理员经过培训后，能熟练掌握系统软件和应用软件的使用，熟悉系统整体结构，能够分析系统故障，管理系统设备，掌握系统内部和外部接口，具备系统管理和系统扩建、升级能力，承担全面的技术管理工作。

供应商名称：合肥金软信息技术有限公司