## 售后服务方案

### (1)售后服务承诺函

致：许昌市政府采购服务中心、许昌电气职业学院

我公司承诺在参与项目编号：ZFCG-G2019151-1号，许昌电气职业学院数字化资源、校园应用系统、校园移动应用服务平台项目A包的招投标中，若我公司中标，我公司会在平台或系统部署实施及推广过程中派1-2名专业技术人员驻场一年。

特此声明！

投标人名称（盖章）：**北京世纪超星信息技术发展有限责任公司**

日 期： 2020年1月15日

### (2)售后服务

为保证项目结束后，系统的正常运行，我公司郑重承诺：

1）、服务承诺：

1.1设备配置及技术要求中有具体服务要求的，按设备配置及技术要求中的要求提供服务承诺。

1.2其它售后服务要求：所投产品验收后免费质保三年（36个月）。终身提供免费升级服务。

1.3所提供的系统软件平台具有软件升级的能力，同时软件升级后的计算机程序源代码与软件产品一并提交采购人，保证采购人在使用过程中对程序进行个性化开发和修改。

1.4我公司承诺提供公共接口，配合对接学校的移动应用服务平台,支持完全嵌入,不用另外安装 APP，终端带自适应功能，微应用符合碎片化服务要求、颗粒度变小、功能相对独立；不包含菜单导航以满足统一接入风格要求，提供统一规格的微应用测速 API，方便移动门户统一进行响应质量管理。即使需要二次开发也不另行收费。

1.5我公司承诺超出质保期后，我方所提供的系统软件平台、云盘依然可永久使用，并提供终身免费升级服务。

2)、故障响应承诺：

质保期内，自接到用户报修后，1小时内响应，3小时内到达用户现场，6小时内解决问题，如不能及时解决问题要提供备机服务、直到原设备修复（特殊情况另行商议）。

3）、我公司提供固定的售后服务队伍。

我公司在河南设有办事处，拥有平台技术服务人员达56人。

维修单位名称：北京世纪超星信息技术发展有限责任公司河南办事处

维修单位地址：河南省郑州市郑东新区雅宝东方国际广场4号楼2102

4）、技术服务：

质保期内，我公司所投标产品的技术要求进行服务，我公司会做出完善的培训计划并安排技术服务人员进行技术培训服务，承诺不额外收取技术服务费。

4.1安装调试：我公司派出技术人员到最终用户现场免费安装调试。

4.2技术培训：我公司负责在项目现场免费提供系统管理员的系统维护培训服务及必要的支撑技术培训服务。提供不限次数的针对老师和学生的系统应用操作免费现场培训服务。使培训人员达到熟练掌握、灵活应用的程度。

5）、交货期：自合同生效之日起30个工作日完成部署，合同生效之日起60个工作日整体项目完成交付。

6）、伴随服务

6.1、我们公司提供一套完整的中文技术资料：包括操作手册、使用说明、项目部署与维护手册等。免费提供完整的平台配套的产品资料，包括系统安装使用手册、系统功能模块说明书、用户使用手册、帮助文档等。

6.2、培训要求：我公司派专人参加指导性培训授课，提供最新的文字、音像、电子培训资料。

6.3、培训合格的标准为：被培训者能依据操作的基本规则对系统进行正常工作使用条件和任务下的独立操作。

### (3)超出质保期后平台运行方案及云盘存储解决方案

在质保期三年（36个月）后，我方所提供的系统软件平台、云盘依然可永久使用，并提供终身免费升级服务，软件升级后，我方负责对用户进行1-2次软件操作使用培训，通过培训使用户能够掌握软件升级后的使用方法，保证用户方使用人员能够独立完成软件的各项操作。

项目质保期过后，收到用户通知后1小时内响应，6小时内派人到达现场解决，承担终身bug免费维修服务。

免费质量保证期结束后，我司仍对产品提供免费维护、终身升级服务，出现质量问题时，我司将在1小时内电话响应，如需到达现场，则在5小时内到达，不收人工服务费。

提供的服务内容详细情况如下：

（1）软件维护：针对系统进行维护，内容主要包括系统运行过程中BUG修改及版本升级变更引起的功能改进。

（2）系统灾难应急恢复：如因操作系统故障、病毒入侵等原因导致系统受损后，由用户方先行将操作系统故障排除及杀毒操作完成后，我方将协助用户方开展相应的系统恢复工作。

（3）数据库性能调优：我方定期对数据库进行性能调优，以保障系统的稳定高效运行。

（4）系统应用培训指导：对其人员进行不定期的软件应用培训、指导、答疑；针对于其问题提供上门服务，承诺每年不少于4次。

（5）软件咨询服务：应用户方要求对其人员进行不定期的软件应用培训、指导、答疑。

**软件应用咨询服务**

A．电话咨询

为了使用户的软件应用能够取得良好的效果，我方长期向用户提供电话咨询服务，提供尽可能完善的应用咨询及技术支持，该项服务免费。

B．网络答疑

通过网络长期向用户提供网络答疑服务，用户可以通过Email方式提出问题，而服务人员将随时通过网络将问题的解决方法、升级程序及相关文档等传达到用户，该项服务免费提供。

**上门支持服务**

对于客户使用软件中提出的产品问题，一般问题通过电话或Email进行答复；但当情况比较复杂，难以判定问题原因时，将根据情况的严重程度做出相应的响应，提供现场支持服务。

**产品保修服务**

对于软件产品出现因设计、开发存在漏洞而引起的系统故障，提供免费产品保修服务。

定期以电话、上门等形式进行软件回访，通过与软件用户沟通，了解软件的使用情况，解决软件使用过程中的问题，听取用户的意见和建议，保证用户的软件处于最佳运行状态。