

§ 1.1. 服务承诺

我方承诺中标后为本项目提供 3 年免费质保服务，服务期限从项目完成验收之日开始计算，项目内的所有业务应用系统和相关设备质保期 3 年。

我们针对本项目的售后服务事宜，郑重承诺如下：

- 免费质量保证期：提供 3 年质量保证期的免费维护和技术支持，质量保证期从项目验收之日起计算。
- 人员服务：提供驻场售后服务运维工程师 1 人，为鄱陵县提供平台建设和运营维护服务。
- 项目建设期间及质保期内的所有售后服务均由售后服务人员到用户现场提供服务，并提供一季度一次维护保养。
- 项目建设期间及质保期均属于免费服务期，该期限内的所有售后服务，包括软件维护维修、应用系统升级、性能调优、灾难恢复、技术咨询、各种突发事件的应急处理、定期巡检和安全修复等所产生的费用均由我司承担。
- 我司承诺项目建设期间及质保期内的售后服务响应时间按照以下标准执行：提供 7×24 小时电话和电子邮件服务，接到用户报修通知 1 小时内做出明确响应和安排，2 小时内做出故障诊断报告，全程提供现场服务；如遇重大问题现场售后服务工程师短时间不能解决的，我司将立刻安排具有解决故障能力的工程师在 1 小时内到达现场。接到用户报修通知之时 8 小时内解决软件故障；24 小时内解决硬件故障或将替换产品安装到位。

- 服务内容升级服务：售后服务期间，在正常条件下（包括软件更新、改进或业主提出的部分需求变动，或者政策变化引起的需求变更）公司承诺在采购需求和政策法规范围内，在不影响整体框架的前提下，免费按用户需求对变动部分做出响应，包括保证系统正常稳定运行的系统扩充、版本更新升级及功能更新服务措施以满足用户对系统的应用需求，并提供质保期之后的终身技术咨询服务。
- 本项目应用系统提供的某些功能在本项目中有特殊的版本时，我司承诺在今后推出的所有新版本中支持该功能。我司提供的新版本保证是向下兼容的，并无偿提供数据迁移服务，数据迁移全程保证数据的完整性、一致性和保密性。
- 优化服务：我司承诺在正常条件下改进系统性能的各项建议，包括系统资源分配与效率改进建议、软件配置规划和性能优化建议、系统容量预测建议等。
- 咨询服务：在质保期内外均提供免费的系统应用和维护技术咨询服务。
- 在系统免费的质保期满后，继续对应用系统和有关设备所出现的故障提供免费诊断服务，对较小的故障提供免费替代方案；若故障较严重确需对系统或设备进行维修的，我方承诺只收取工本费。对于系统存在的安全漏洞，我方提供终身免费修复服务，并在发现安全漏洞的第一时间给予修复或提供替代方案。
- 我们承诺在免费保修期内，同一质量问题连续两次维修仍无法正常使用的，我司将予以更换同品牌、同型号的全新产品；对于超过保修期发生故障的，用户可自由选择维修单位，如委托给我方处理，我方提供代为维修服务，将采用询价方式，至少询价 3 家供货商，确保维修费不超过

市场平均价格。

承诺人：福建榕基软件股份有限公司（公章）

时间：2020 年 5 月 28 日