

### 3.6.15.2. 项目售后服务承诺函

#### 售后服务承诺

软通动力信息技术有限公司针对禹州市产业集聚区智能化园区建设项目能够提供明确的、完善的、服务措施具体的、具备可操作性和响应及时的售后服务方案。详见 4.5 售后服务方案。

软通动力信息技术有限公司针对禹州市产业集聚区智能化园区建设项目承诺提供免费质保期 1 年；承诺系统发生问题的响应时间：接用户报修电话 12 小时内到达现场，24 小时内解决问题。

软通动力信息技术有限公司承诺能够在项目地（禹州市）明确售后服务网点名称、地址、联系人和联系电话；我公司承诺在项地售后服务网点能够对项目运维提供优质的服务。

售后服务网信息如下：

- 售后服务网点名称：河南软通智慧信息服务有限公司
- 售后服务网点地址：河南省禹州市钧台办颍北大道 327 号（智汇街区南侧）
- 联系人：张花瑞
- 联系电话：15639926633

单位名称（盖章）：软通动力信息技术有限公司

日期：2019 年 9 月 16 日

### 3.6.15.3. 项目质保服务承诺函

#### 项目质保服务承诺

软通动力信息技术有限公司针对禹州市产业集聚区智能化园区建设项目能够提供如下质保服务承诺：

- 1、**保修年限、范围：**自系统验收后 1 年的免费服务，保修范围包括所有应用软件应用范围内的错误，所有经双方签字确认的合理客户化需求等。保修期过后，长期提供有偿技术支持服务。
- 2、**货物交货保证：**保证完全按照合同中所列功能需求进行软件实现。
- 3、**解决问题、排除故障的速度：**质保期内与质保期外都提供 7\*24 小时响应，接到通知后 1 小时内响应。对于影响系统正常运行的严重故障（包括由系统软硬件、数据库等原因引起的），工程及其他相关技术人员必须在 12 小时内赶到现场，查找原因，提出解决方案，并工作直至故障修复完全恢复正常服务为止，保证系统在 24 小时之内修复，并需要提供确保承诺实现的措施。

单位名称（盖章）：软通动力信息技术有限公司

日期：2019 年 9 月 16 日

### 3.6.15.4. 项目本地化运营服务承诺函

#### 项目本地化运营服务承诺

软通动力信息技术有限公司针对禹州市产业集聚区智能化园区建设项目承诺提供本地化运营服务承诺。

我们将在系统建设和维护过程中，提供全方位的服务，用最好的服务、最快的速度，为系统安全稳定的运行提供最可靠的保障。

软通动力信息技术有限公司由于本地化的服务体系，使我们的服务响应和故障现场时间不超过 12 小时，最快 1 小时。保证系统的安全可靠运转。

#### 售后服务管理：

我们全面实施的品质管理融入售后服务各个环节，以保证售后服务具有优良品质

- 本地化网点名称：河南软通智慧信息服务有限公司
- 本地化网点地址：河南省禹州市钧台办颍北大道 327 号（智汇街区南侧）
- 本地运维联系人：张花瑞
- 本地联系人电话：15639926633

单位名称（盖章）：软通动力信息技术有限公司

日期：2019 年 9 月 16 日