

售后服务承诺

在仔细研读了招标文件后，根据本项目的客观、实际情况，我方保证满足文件所有要求。并做出如下售后服务承诺：

1、服务内容

(1) 我公司提供1年的免费维护服务。

(2) 免费维护期满后，我公司与采购人续签年度维护合同，提供有偿维护。在采购人不中断缴纳维护费的前提下，我方承诺在免费维护期满后向采购人提供与免费维护期内同样的售后服务。

(3) 诊断、解决应用软件系统故障，对其程序错误及缺陷进行排错，即我公司在收到采购人的故障通知后，在 1 小时内给予响应，如果采购人技术人员在我公司技术人员协助下仍然不能独立排除故障，我公司提供现场服务支援，并保证 12 小时之内到现场（双方认可的特殊情况除外）。

2、服务方式

对本项目所投软件产品，我公司坚持每周 7 天，每天 24 个工作小时全天候服务。日常服务方式包括日常提供以下形式的技术支持服务：

(1) 电话咨询：为采购人提供 7*24 小时技术援助电话，解答采购人在产品使用中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法。

(2) 互联网电子服务平台（此服务终身提供）：采购人可以随时在我公司电子服务平台上发送关于各类产品的问题请求，我公司有专门的技术支持工程师会实时监控平台信息，并及时予以回复。同时我公司电子服务平台发布有产品培训视频、资料及知识库，供采购人自助服务使用。

3、培训

(1) 我公司承诺提供必要的系统管理维护的技术培训，包括有关系统软硬件的操作培训课程，培训时间由采购人根据工作进程安排，培训场地、环境等由采购人提供。

(2) 我公司提供必要的客户端操作使用培训，场地由采购人提供，采用集中和非集中相结合的两种培训方式。非集中方式包括：视频教学和提供电子操作说明文档。

(3) 我公司提供的培训方式包括现场培训、在线远程培训和视频培训（公司互联网售后服务平台 24 小时提供培训视频、培训电子文档免费下载和知识库免费查询服务）。

4、付款方式

与采购人协商付款。

5、服务地点

采购人指定的地点。

承诺单位：西安必特思维软件有限公司

2020 年 3 月 31 日

