

4.5售后服务方案

4.5.1 售后服务内容

质保期内服务内容：

我司在许昌地区设有办事处服务点作为售后服务机构，且本地机构具有先进的测试工具、具有多年维护的专业维护工作人员、提供迅速的维修或更换能力。建成的平台为长葛市文化广电和旅游局终身所有，我司为数字化平台提供免费云服务器使用、专人全托管及维护服务，保证资源免费使用。自验收合格之日起硬件提供三年免费质保，软件终身免费更新，并提供设备配套驱动程序文件、相关应用程序文件及服务要求后续升级程序包。项目验收合格经双方签字认可后进入质保期，所有服务均为免费上门服务。

我司负责所供软件及配套硬件产品的售后服务，包括提供所供产品技术咨询、技术培训、常规检查与调优服务、到货验收、安装调试以及负责所供产品的保修及其它售后技术服务。

(1) 设备保质期内，我方对设备本身的质量问题进行免费维修、免费配件更换。如果设备发生故障，在接到采购人书面通知后的 2 小时内响应并 24 小时内到达现场，7 天维修或更换完毕。

同时提供 7*24 小时快速响应和长期的技术支持服务，及时解决软硬件系统在使用中的问题，确保软件系统正常运行。

(2) 提供中文电话免费咨询服务。

(3) 我司将定期派人对软件系统的工作环境、运行状态、性能、安全性等方面进行检查，并出具检查报告。

(4) 系统每运行六个月，我司专业技术人员将到用户现场，对网络系统、服务器、系统运行环境、关键备份设备及配置情况进行检查，并对整个系统性能进行调优服务，以确保项目名称：长葛市文化广电和旅游局“公共数字文化建设项目”（不见面开标）、项目编号：长招采公字【2020】042 号整个系统的安全、高效运行。

(5) 为保障应用软件功能系统的顺利运行，我司将根据长葛市文化广电和旅游局具体需求制定培训方案，培训内容包括对软、硬件系统的技术培训、软件操作培训、运维工作、基本故障修复培训。

(6) 提供软、硬件系统及其分项的安装和调试服务，由甲方和我司组织验收。

(7) 对重要软件如操作系统、数据库、中间件等 bug 与升级进行通告。

质保期外服务内容：

免费服务期满后，服务范围和维护费率由双方协商签订维护协议。在维护协议范围内，我司将一如既往地为客户提供优质的服务。此外，针对项目名称：项目名称：长葛市文化广电和旅游局“公共数字文化建设项目”（不见面开标）、项目编号：长招采公字【2020】042号，我司提供以下终身无偿服务：

(1) 免费技术咨询；

(2) 提供终身维修服务，保证 7*24 小时快速响应和长期技术支持，并在接到报修电话后 4 小时内到达现场维修；

(3) 实行终身的定期检测与维护。

4.5.2 售后服务体系

我司建立健全了一整套完善的售后服务体系及服务流程，定期进行回访，并对使用单位的需求和设备问题进行及时响应，提供解决方案，详细售后服务人员详见下表。

售后服务团队：

(1) 我司针对本项目成立专门的售后服务团队，负责保障服务期内本项目安全、稳定地运行。

(2) 我司明确售后服务团队组织、人员、岗位职责、工作流程等，建立详细的运维保障体系。

(3) 售后服务团队人员均具备安全防范系统工程设计、实施和维护能力。

(4) 售后服务团队人员均熟练掌握网络安全配置技术，包括网络及安全设备管理、安全域划分、安全策略优化、防火墙配置、VPN 管理技术。

项目实施组织情况：

职务	姓名	负责内容	联系方式
项目经理	许宁	项目统筹，工程设计、实施。	18336316858
技术人员	李宏扬	软、硬件设备调试	18595919092

客服人员	李静	售后问题答疑	15937190573
网络安全人员	张曙光	网络安全配置技术，包括网络及安全设备管理、安全域划分、安全策略优化、防火墙配置、VPN 管理技术。	15225081745

售后服务响应：

我司提供 7*24 小时快速响应和技术支持服务，负责解决用户在软件及设备使用中遇到的问题，并及时提出解决问题的建议和操作方法。

接到用户报修通知后，提供 1 小时内响应、4 小时内到达现场的服务，如诊断为硬件故障，携带备品备件并进行现场更换，承诺尽力在最短时间内恢复系统正常运行，如果故障不能在 24 小时内排除，我司提供同档次的代用设备或提供免费替换服务。

4.5.3 巡检排故工作安排

(1) 采取分工负责的措施；节假日期间，或有重要的会议及有关活动期间，我司将专门安排值班，同时作好应急准备工作，必要时安排专人在现场值班，以确保系统正常运行。

(2) 售后服务人员围绕系统功能、系统的各项技术指标及操作运行情况，逐点、逐台、逐项地进行检验，边检边进行记录，并排除发现的故障。

4.5.4 用户信息反馈及持续改进工作

(1) 建立客户意见反馈渠道，收集对维护工作的希望、要求和意见。

(2) 建立维护工作联系卡，提供公司相关部门负责人及维护工作人员联系电话，保证与用户联系的畅通、维护工作的及时、有效。

(3) 每半年向用户送交《维护工作客户意见征询表》，收集对维护工作的意见、要求和评议。

(4) 每维护年度对客户满意度作统计分析，提交书面报告及时修正维护工作方案、方法及纠正维护工作的不足之处，回复客户的意见和要求，提高维护工作质量和服务水平。

4.5.5 售后服务方式

热线电话支持服务：

甲方可将软件故障或技术咨询服务请求通过我们技术支持服务中心的热线电话，或以传真和电子邮件的形式报告给支持工程师，工程师提供热线支持服务0371-53625804。

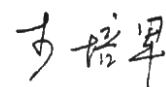
远程技术支持服务：经甲方授权后，我司可以进行远程诊断以明确问题所在。该项工作是在不影响系统运行和威胁系统安全性的前提下，得到甲方同意后方可进行实施的。甲方需提供远程访问的便利，以加快问题的解决。

现场服务：

当以上方式不能解决甲方问题的时候，我司将派出专业的支持工程师将在最短的时间内到达客户现场，协助客户尽快解决问题。

投标人（公章）：河南超星数图信息技术有限公司

投标人法定代表人（单位负责人）或授权代表签字：



日期：2020年08月18日