

四、服务承诺

我方保证按以下承诺内容认真履行合同，如有违反，我方愿意接受相应处罚或承担相应违约责任：

4.1 售后服务承诺函

售后服务承诺函

致：延津县教育体育局

1. 若我司中标，我司提供项目验收后1年（可延长、如行业或国家有规定的，执行相关标准）的维修服务的质保期，质保内提供技术支持服务，产品故障保修。具体按合同约定执行。

2. 电话支持。我司设有售后保障部、指派专门技术人员电话形式为客户提供项目咨询、帮助诊断等指导性技术服务、不论本市或远程均做到即时回复，做到客户满意。

3. 现场支持。当电话支持和远程支持都不能解决问题时，我司将指派有经验的专业技术人员到现场进行服务。响应时间：30 分钟内响应，4 小时内到达现场，12 小时内解决问题，如不能解决问题在 12 小时内提供备用产品。

4. 系统调整。我司会不定期地为需方进行系统的维护、保养，并对应用软件在使用中发现的问题或因管理模式的变化所带来的应用软件的参数的调整、业务流程的变更进行系统的调整，以使软件的应用更贴近客户的需求。

5. 我司保证提供的软件产品为正版软件。

6. 我司保证提供的软件产品都具有在中国境内的合法使用权。

7. 我司承诺配置专业培训人员5人。

8. 若我司成功中标，承诺以下安装、调试要求：

①及时向采购人提供设备及服务，并承诺与采购人进行积极主动的合作，服从采购人的统一协调，在设备供货、技术支持、运行维护等方面相互配合；

②负责本次招标内容的安装、调试，以达到系统应具有的功能和技术指标，并负责相关技术支持和维护。

③产品未经验收时，由我司负责保管至采购项目交货结束，其间发生的损坏、遗失由我司负责；

④设备到货后我司免费派技术人员在现场安装、调试；

⑤遵守采购单位安装现场的一切规章制度；

⑥在设备全部安装完工并通过采购方的验收之前对安装好的设备及设备的安装工具等提供适当的保护、包装或覆盖等处理，直至验收合格，以免设备受损；

⑦安装调试人员在安装中对其他邻近设备、管线等造成损坏，负责修复及承担一切费用；

⑧调试期间或保修过程中，我司负责及时清理垃圾，并将包装物及垃圾堆放至采购人指定地点。

以上内容必须如实、详细填写。

供应商： 中云通建电子科技有限公司 (电子签章)

法定代表人： _____ (电子签章)

日期： 2024 年 7 月 23 日