


四、服务承诺

我方承诺按以下承诺内容认真履行本合同，如有违反，我方愿意接受相应处罚或承担违约责任。

| 序号 | 售后服务条款 | 具体承诺内容 | 补充说明 |
|----|---|--|---|
| 1 | 按用户报修后响应时间（项目要求2小时到现场）， <u>质量问题承诺时间</u> 到现场一般问题1小时内解决，重大问题2小时内解决，不能及时解决问题的提供备用机。） | 本投标人针对本项目售后响应时间及质量问题解决时间做出如下承诺： 在质保期内，若系统及设备发生故障，本投标人在接到报修电话后立即响应，并指派技术人员在 2小时内到达故障现场，及时提供现场服务；到达现场一般问题1小时内解决，重大问题2小时内解决 ；不能及时解决问题的提供备用机。 | 详见本投标文件第四部分其他部分“1.1.2 售后响应时间” |
| 2 | 提供服务机构名称、详细地址、联系人及联系电话。 | 本投标人针对该项目有专门的售后服务机构、售后服务地址、专业技术服务人员及指定联系人，具体信息如下： 1、售后服务机构：河南海信智能科技有限公司 （该机构为青岛海信网络科技股份有限公司全资子公司，落地郑州、为海信智慧教育业务全国总部基地）。 2、售后服务地址：河南省郑州市管城回族区尚东50号。 3、售后服务人：王林高，电话：13117978000。 | 详见本投标文件第四部分其他部分“1.1.9 售后服务机构名称、地址及联系方式” |
| 3 | 服务方式 | 本投标人将向用户提供免费维护保障服务，主要包括以下服务方式，分别是： 1、我公司为用户提供全方位的技术支持与售后服务，保证用户能够及时、便捷地获得所需的服务，主要的服务方式包括 电话、传真、远程支持、邮件、网站、现场服务、投诉受理 等，另外我们制定了用户重要会议期间的特殊服务预案。 2、第一时间电话响应：接到报修电话后立即响应，并指派技术人员在2小时内到达故障现场，及时提供现场服务；到达现场一般问题1小时内解决，重大问题2小时内解决，不能及时解决问题的提供备用机。 3、在节假日、休息日或下班时间，用户可通过手机或电话与技术支持人员取得联系，我们保证用户的问题在任何时间都能得到及时响应、现场维护、备件更换等。 4、在维护的过程中对已经维护的设备和系统进行统计，来确定设备的使用情况和及时发现设备可能存在的隐患未预防设备出现故障。 | 详见本投标文件第四部分其他部分“1.1.1 售后服务方式” |
| 4 | 是否提供定期检 | 针对本项目， 本投标人承诺每年提供2次设备定期检测。 | 详见本投 |

| | | | |
|---|---|---|--|
| | 测、故障排查服务。 | 故障排查服务，具体响应时间可根据用户的要求进行更改。 (巡检服务的具体内容：预先提供检查内容，得到用户确认后提供服务，指导用户进行系统优化的实施，针对出现的故障或优化中出现的的问题，与用户的技术小组进行讨论，提交巡检报告，确定下一阶段的主要工作内容和目标。) | 标文件第四部分其他部分“1.1.1 售后服务方式” |
| 5 | 质保期以后的维护(升级)内容及联系方式、范围和收费等情况。 | 针对本项目，本投标人承诺在运维期(质保期)满后提供终身优质维修服务，设备(系统)出现故障时，我公司在接到采购方通知后2小时到达现场维修，并提供优惠的零配件，并在此基础上双方可进一步协商收取适当的零配件费和维修费。 | 详见本投标文件第四部分其他部分“1.1.5 质保期外的售后服务优惠承诺” |
| 6 | 可向用户提供的优惠条件程度 | 针对本项目，本投标人可为用户提供的优惠条件如下： 1、质保期内免费为用户提供项目需要备品备件、专用工具及消耗品的供应； 2、质保期外提供终身优质的维修服务，并可提供优质的零配件，零配件价格在市场价的基础上可与用户协商予以优惠； 3、本投标人承诺在满足项目正常运转的情况下，最大程度为用户提供优惠优质服务。 | 详见本投标文件第四部分其他部分“1.1.4、1.1.5 质保期内、外售后服务优惠承诺、七、八节” |
| 7 | 1、投标人必须承诺保证提供的软件产品为正版软件，并提供有关软件版本的证明材料(包括设备中自带的软件产品)。 2、投标人必须承诺保证提供的软件产品都具有在中国境内的合法使用权。 以上内容必须如实、详细填写，如表格不足可自行添加。 | 1、本投标人承诺，本次投标货物中所提供的软件产品以及设备中自带的软件产品，均为正版软件，并提供有关软件版本的证明材料。 2、本投标人承诺，本次投标货物中所提供的软件产品以及设备中自带的软件产品都具有在中国境内的合法使用权。 3、本投标人可提供正版软件承诺书以及软件版本证明材料。 | 详见本投标文件第四部分其他部分“十五、投标软件(包括设备中自带软件)正版软件的说明” |
| 8 | 其他承诺 | 针对招标文件中的其他要求，本投标人做出以下承诺： 1、我方承诺为招标单位2名及以上人员提供免费现场培训 | 制造厂商承诺的售 |

| | | |
|---|---|--|
|  | <p>服务；</p> <p>2、我方承诺承担安装实施及质保期所有维护维修配件的所有费用；</p> <p>3、我方承诺及时向招标人提供设备及服务，并承诺与招标人进行积极主动的合作，承诺服从招标人的统一协调，在设备供货、技术具有、运行维护等方面相互配合；</p> <p>4、我方承诺完成本次招标内容的安装、调试并达到系统应具有的功能和技术指标，并负责相关技术具有和维护。同时提供设备制造厂商承诺的全部售后服务条款(如质保期、现场维修等)，不得擅自缩小售后服务范围；</p> <p>5、产品未经验收时，由我方负责保管至采购项目交货结束，其间发生的损坏、遗失由我方负责；</p> <p>6、设备到货后我方承诺免费派技术人员在现场安装、调试；</p> <p>7、我方承诺严格遵守采购单位安装现场的一切规章制度；</p> <p>8、我方承诺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；</p> <p>9、我方承诺安装调试人员在安装中对其他邻近设备、管线等造成损坏，由我方负责修复并承担一切费用；</p> <p>10、调试期间或保修过程中，我方承诺负责及时清理垃圾，并将包装物及垃圾堆放至招标人指定地点；</p> <p>11、我方承诺所提供的货物/工程符合国家强制性规定或相关法律法规要求；</p> <p>12、我方承诺按照招标文件的交货要求交货至招标人指定地点，设备全部交货并调试完毕后由招标人组织第三方进行现场验收并最终填写验收报告；</p> <p>13、我方承诺按交货要求及时完成设备的到货、安装、调试工作；</p> <p>14、我方承诺提供的设备质量情况确保在“合格”以上；</p> <p>15、若三年内本次采购的设备地点需要搬迁，我方无偿协助招标人进行搬迁服务；</p> <p>16、我方承诺完全响应本次招标文件中要求的全部内容。</p> | <p>后服务条款详见本投标文件第四部分其他部分“十四、制造厂商售后服务条款”</p> |
|---|---|--|

投 标 人：  鑫信网络科技股份有限公司（电子签章）

法定代表人： 陈维强（电子签章）

日 期：2024年04月26日