

## 四、 服务承诺

### (一) 提供本地化售后服务承诺

我公司已在河南成立分公司，建立了河南省专业的售后服务技术团队，全面负责河南省各市的售后服务工作。具体分公司售后服务信息如下：

公司名称：重庆光大网络技术有限公司河南分公司；

公司地址：河南省郑州市；

联系人：公司售后人员；

售后联系电话：0371-89912567；

企业 QQ：800180585；

传真：0371-89912567。

### (二) 质保期承诺

提供 1 年的质保期。

### (三) 采购需求承诺

辉县市自然资源和规划局自然资源不动产登记系统提升改造。

（具体内容见项目招标清单）。

### (四) 服务期限承诺

自签订合同起30日内完成。

### (五) 质量要求承诺

合格（所投项目，投入使用时，必须与现有不动产登记平台无缝衔接，正常运行）

### (六) 响应文件有效期承诺

90天（日历日）从开标之日起计算,有效期短于此规定的响应文件将被视为无效文件。

### (七) 验收标准要求承诺

合格。

### (八) 项目地点承诺

辉县市。

### (九) 付款方式承诺

项目完成后，乙方向甲方提出验收申请，经甲方验收，符合质量和使用要求，甲方出具验收报告，乙方凭验收报告申请支付工程款。该项目没有进度款，项目完成后经验收合格，

一次支付工程款。

#### (十) 特别说明承诺

所有项目的所有权归采购人所有。

#### (十一) 免费服务期承诺

一年。

#### (十二) 响应时间承诺

接用户报修电话12小时内到达现场，4小时内解决问题。

#### (十三) 技术培训要求承诺

免费培训技术操作人员2名。

#### (十四) 故障响应时间和方式承诺

我公司利用本地化的优势，提供最快速、最便捷的故障响应支持，我公司承诺：

##### 1、 故障等级划分

一级故障（重大故障）：指设备或软件在运行中出现系统瘫痪或服务中断，造成系统基本功能不能实现或关键业务数据丢失，导致业务中断。

二级故障（严重故障）：指设备或软件在运行中出现的直接影响服务，导致系统性能或服务能力部分丧失的故障，不影响业务运作。

三级故障（一般故障）：指设备或软件在运行中出现的，断续或间接地影响系统功能和服务的故障，但不影响业务办理，数据正确。

##### 2、 服务故障级别响应时间

当出现上述故障时，我公司将按照以下响应时间要求进行故障响应：

重大故障：30分钟内响应，1个工作日内到现场，24小时内排除故障并恢复正常工作。

严重故障：1小时内响应，1个工作日内到现场，48小时内排除故障并恢复正常工作。

一般故障：4小时内响应，根据故障情况分析，2个工作日内到现场，72小时内排除故障并恢复正常工作。

##### 3、 售后培训承诺

为用户提供免费技术培训服务，并指派专人负责与用户联系培训事宜，制定培训方案，与用户讨论，通过后按培训方案进行培训。

##### 4、 定期巡查

我公司将排高级工程师进行定期回访和巡查，进一步了解和收集客户需求，不论是数据上，系统上还是业务上的需求，我方将第一时间予以配合和解答。

**5、 按时交付承诺**

我单位若成交，承诺由于自身原因造成项目延期交付使用，造成采购人损失由我单位承担。

**6、 专利权承诺**

我单位若成交，承诺所提供的服务没有侵犯任何第三方的知识产权、秘密等合法权利。

**(十五) 售后服务内容**

我公司对辉县市自然资源和规划局自然资源不动产登记系统提升改造项目提供的售后服务有良好的服务理念和完善的售后服务体系，提出完整而切实可行的售后服务方案。其中至少应提供 7×24 小时热线电话、远程网络等服务方式。热线电话和远程网络提供技术咨询和即时服务，1 小时内给予明确的响应并解决；现场服务适用于排解重大故障，应在接到请求后 6 小时内到达现场解决。售后服务具体内容包括如下：

服务项目	服务内容详细说明
电话咨询	为客户提供 7x24 小时技术援助电话，解答用户在使用中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法电话咨询。
远程诊断	对于电话咨询解决不了的问题，经客户授权，我公司可远程登录到用户网络系统进行免费的故障诊断和故障排除。
定期巡查	根据客户的需要，组织具有丰富经验的工程师定期上门巡查系统的使用情况、及时解决可能发生的问题、对系统提出优化建议。巡查的内容可包括：新需求的了解、应用现状的了解、服务器的检查等。
问题处理	对客户提出的各类问题，组织相关人员进行处理，处理方式包括客户咨询的解答、客户需求的改进、客户索取资源的供给等；处理内容包括系统功能操作、功能实现、相关技术问题、应用修改、功能增加等方面；设置问题处理专线。
上门支持	对于无法通过电话、电子邮件解决的数据问题或者系统使用过程中的相关问题，派出专业的工程师上门提供支持，解决问题。
投诉处理	客户对我公司相关人员的投诉，可通过电话热线进行，热线在接到客户投诉后将组织调查，并及时将处理情况反馈给客户。

## (十六) 维护响应计划

为了保证给辉县市自然资源和规划局自然资源不动产登记系统提升改造项目提供更快速、更便捷的售后及相关的技术支持服务，我公司技术支持中心提供以下方式的售后服务和技术支持：

### 1、 现场支持服务

如系统出现特别故障，通过热线电话和远程支持不能解决的软件故障，我公司将根据客户单位需求派遣经验丰富的技术支持工程师赴现场分析故障原因，制定故障解决方案，并最终排除故障。排除故障后会根据此次故障编写故障分析报告，分析报告主要包含此次故障原因和日后如何避免的方案。

### 2、 热线电话支持

我公司提供 7×24 小时全天候技术支持服务，电话零时间响应，处理故障或解答用户技术方面的疑问。光大公司将派专职售后服务工作人员接听服务电话，提供电话零时间响应服务，并在半个小时内给予回复。用户也可随时通过电话、传真、书函以及电子邮件等各种灵活的通讯手段进行技术咨询。

### 3、 远程支持服务

我公司提供多样化的远程支持，建立 QQ 群以便集中交流和实时的答疑，同时利用公司官方网站进行支持，并将相关最新产品信息公示在官方网站，便于客户单位技术人员浏览和下载相关产品手册。通过在线远程服务，我公司将安排相关技术服务人员在最快的时间内对问题进行解决。

### 4、 定期回访

我公司在质保期内，派遣专业人员进行定期回访调查；定期对软件系统运行进行巡检工作，查看设备及系统的日常使用和维护情况；定期安排对用户进行回访，听取用户对我公司售后服务工作的意见和建议；根据用户的运行记录和系统的运行日志，对应用系统的运行状况进行检查，及时发现并解决潜在的问题。设备性能维护是协助用户对系统性能进行测试及调整，解答用户与系统维护有关的问题，了解用户对服务的满意程度或要求，并依此作为公司服务人员的综合评定和奖惩的重要依据。

## (十七) 技术培训方案

我公司还提供软件相关的技术培训，保证用户能够熟练掌握相关知识、能基本对系统进行维护和管理、能够进一步熟练、正确操作使用系统，能够满足对系统进行日常维护、组织机构调整、工作流程变更、开发技术、信息化发展趋势等所需的维护管理能力。在项目售后服务中我公司将针对不同层次的用户提供分层次用户培训，主要分为两大类包括：

