

## 技术服务、培训和售后服务内容及承诺书

技术、培训和售后服务承诺:

1、拍摄与制作的课程协助上传到学校指定平台或存储空间, 免费数据更新服务。

2、售后承诺

a 免费技术服务, 免费提供数据上传服务

b 免费技术培训, 对学校的相关技术人员进行课程使用的系统培训。

售后服务承诺至少包含下列内容

响应时间: 我公司承诺提供 7\*24 的快速服务响应和长期的技术支持。服务期内, 如果系统运行出现问题, 电话响应方式实行“0 小时”响应服务, 若出现不能通过电话或者其他方式远程指导采购方的技术人员解决问题,

到达现场时间: 我公司专门技术人员在接到采购方通知后 6 小时内到达现场维修解决,

完成修复时间: 响应时间不超过 2 小时, 不影响用户的正常使用。

不能修复的保证措施: 设立服务热线, 随时解决需求方遇到的任何问题, 遇到不能修复的问题邀请第三方进行修复。

质保期内措施: 设立服务热线, 质保期 3 年保障数据服务和技术培训。在合同签订 60 天内完成拍摄与制作, 确保数据上传并通过验收。

质保期外措施: 质保期后保障数据正常服务和提供免费技术培训, 服务热线保障正常使用。

售后服务方式: (1) 远程指导服务: 我公司设有专门的工作时间热线服务电话 (工作时间以外, 开通热线手机)、QQ、E-mail 等,

可随时记录及解答用户提出的问题，及时反馈；对系统出现的问题无法通过电话解决可及时派人员前往现场进行维修、调试。

(2) 上门维护服务：我公司规定工程师在赶赴现场时应带齐所需备品备件，以便到达现场后立刻检测、检修、更换，用最快的速度排除故障。到达现场后，即使不是合同中的设备出现故障，应谈方的工程师也同样有责任帮助或协同用户查找问题所在，并尽量帮助用户解决问题。

(3) 每次服务完成后，我公司会向用户提交正规的售后服务报告，并应得到用户签字认可。这些服务报告都将作为公司的技术档案妥为保管，以便今后更好地为用户服务。

(4) 我方将以本项目经理为负责人组成项目组逐一落实与此项目有关的全部技术和商务问题。

#### 售后服务内容：

##### (1) 培训工作

应谈方免费为采购方的管理人员或技术人员等至少 2 次进行系统、完善的整体培训及读者的普通使用方法等，保证数字化加工资源得到充分高效的使用，发挥最大的价值。

##### (2) 技术援助

应谈方将安排专人对本项目进行专项服务，从事不定期的预防性系统维护。

##### (3) 提供完善的说明资料



对于公司提供的软硬件产品，将提供详细完善的说明材料，并接受用户的核查。

(4) 免费升级服务

保证免费提供升级服务。

服务机构：我公司在各个省会城市市场都设有办事处

(1) 日常售后维护服务由山东办事处来完成工作，有 5 名工作人员，其中技术工程师有 1 名。

(2) 出现重大事故，如数据丢失情况等，由北京公司总部的数据中心及技术产品部来服务，并与山东济南办事处的工作人员联系。

山东省分公司地址：山东济南市历下区龙奥西路银丰财富广座15层。

姓 名	职务	办公地点	联系方式
赵金龙	产品经理	山东济南市	18666007576
吴鹏飞	技术工程师	山东济南市	15753127396
杜星豪	技术工程师	山东济南市	15564130503
刘艳丽	培训讲师	山东济南市	18600779496

供应商名称(盖章)：南京超星数图信息技术有限公司

法定代表人或被授权人签字：李良