

## 5.2 售后服务内容承诺、售后服务机构信息及服务人员配备、服务响应方案

### 5.2.1 售后服务内容承诺

我公司始终坚持“务实专注、守信尽责”的企业理念、“创业不止、创新无限、勤奋工作、诚实做人”的企业精神和“科技创新、服务教育”的企业宗旨，打造“正方软件”优质品牌，竭诚为教育事业服务，与高校共同成长，让更多人分享高校发展成果，为推进教育信息化、实现教育现代化做出贡献。我公司郑重承诺，在项目验收后，将提供以下优质的售后服务：

(1) 运维内容：系统正式验收后，提供 5 年免费运维。提供详细的售后服务方案和运维方案，指派专人负责售后维保服务。提供 7×24 小时支持维护服务，提供伴随式技术支持，包括邮件、电话、远程维护、现场服务等方式，并在接到需方通知 30 分钟内及时响应，通常问题在 4 个小时内解决，使故障设备恢复正常运行（质保期内免费）。

(2) 运维内容：5 年内免费维护，5 年免费维修期结束后，远程维护免费，每年年度服务维护费用不超过合同金额的 5%，包含插件更新、bug 修复、定期巡检（用户开放权限）、管理需求变化时对系统功能进行调整优化、协助用户服务器漏洞修复、技术答疑、操作培训、问题解决等。本项目交付时我公司免费完成首次等保测评及备案。

(3) 定制化服务：为适应学校实际工作业务，系统平台根据学校实际建设需求在五年服务期内免费提供定制化开发服务，包括但不限于在所交付的系统平台功能模块基础上对展示表单设计的定制化增删改、审核流程的优化、管理权限的适当调整、数据可视化展示的数据维度等，以做到最大程度的适配学校的建设需求。

(4) 用户培训：根据学校工作需求对科研管理人员和用户开展 3 次以上的培训，直至科研管理人员和用户熟练掌握系统的操作和使用方式。

供应商名称：正方软件股份有限公司

日期：2026 年 4 月 14 日