

四、服务承诺

（一）售后服务

（1）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

1. 售后服务内容承诺

我方作为本项目（包2）供应商，郑重向新乡学院作出全面、长效、可落地的售后服务承诺，严格遵循国家相关法律法规、行业标准及项目招标文件要求，针对本项目涵盖的实验室管理信息系统、硬件配套设备（电子班牌、交换机）、数据对接与集成服务等全部交付内容，提供全周期、全方位售后服务，保障项目系统持续稳定运行，充分发挥数字赋能实验室管理的核心价值，切实提升学校实验室服务管理效率与信息化水平。

1.1 质保服务期限承诺

整体项目自最终验收合格之日起，提供5年免费原厂质保服务，质保期内的服务主要包含：

性能优化：免费提供所供软件系统的BUG修复、系统性能优化等服务；

数据备份：提供系统数据备份服务，并定期检验数据备份的有效性，使用远程备份，一个月备份一次；

系统运行环境维护：协助用户对产品运行环境（包括操作系统、数据库、中间件以及其它相关软件）及时进行打补丁、查病毒服务；

系统升级：提供软件产品的免费升级；在接到用户故障电话后，响应时间不超过2小时，24小时内到达故障地点，48小时内排除故障。

质保期服务

免费质保期：5年免费原厂质保服务。“免费质保期”自需方在《验收报告》签字之日起计算，且不得少于产品制造商的公开承诺期限。

免费质保期内，供方应负责对其提供的货物进行免费维护、软件更新、维修、零配件的免费提供和更换，软件切换数据库时，系统能正常使用，无系统框架性定制开发费用以及备品、备件的免费更换。

免费质保期满之后我公司终身提供优质服务，并在此基础上双方可进一步协商收取适当零配件费和维修费。公司提供的有偿服务不低于免费保修期内提供的服务。产品出现故障，公司的响应时间不超过2小时，检修人员在24小时内

到达故障地点排除故障，且只收取零配件的成本费（零配件价格不高于同期的市场价格）。

紧急援助：在非正常工作时间，供方应能为需方提供紧急援助服务

质保期满后，提供终身技术支持与售后维护服务，仅收取成本费用，绝不加价牟利，同时优先保障本项目的服务优先级。

若项目交付内容涉及第三方软硬件产品，我方承诺质保期限不低于原厂质保期限，且由我方全权负责对接原厂售后，无需校方承担任何沟通、协调及费用成本。

1.2 基础售后保障服务承诺

系统运行维护服务

7×24 小时保障系统稳定运行，定期对服务器、数据库、网络环境、软硬件设备进行全面巡检，排查系统漏洞、性能瓶颈、数据异常、网络卡顿等潜在问题，每月出具详细巡检报告，提出优化整改建议并协助校方落实。

免费维护系统数据库，定期进行数据备份、日志清理、碎片整理、数据校验，确保科研数据、用户信息、业务流程数据完整、准确、安全，杜绝数据丢失、泄露、篡改风险；提供免费数据恢复服务，若因系统自身问题导致数据异常，无条件完成数据修复。

实时监控系统运行状态，对系统响应速度、并发处理能力、功能模块运行情况进行动态监测，及时优化系统参数、调整配置，保障系统在高并发、多用户使用场景下流畅运行，满足学校日常科研管理、师生使用需求。

安装与调试

在甲方指定地点进行安装、调试、培训。并在完成后提供技术手册，提供中文版的技术资料（包括操作手册、使用说明、产品合格证等） 在项目实施过程中，投标方应选派技术好、素质高、能力强，经验丰富的管理人员和技术人员全程参与项目的实施。

在项目实施完成后，对用户相关人员（管理人员、使用人员、技术人员等）提供技术培训。

培训方式：厂家派出 1 名专业工程师免费对我校相关使用人员进行现场培训和日常使用过程中问题解答，保证至少有 3 人能够独立熟练掌握内容，包括

对系统各个功能的应用操作，了解产品的安装、调试、维护保养规程，产品使用中注意事项及常见问题处理和常见故障的排除。培训费用免费。

质保期保修服务

质保期内的服务主要包含：①性能优化：免费提供所供软件系统的 BUG 修复、系统性能优化等服务；②数据备份：提供系统数据备份服务，并定期检验数据备份的有效性，使用远程备份，一个月备份一次；③系统运行环境维护：协助用户对产品运行环境（包括操作系统、数据库、中间件以及其它相关软件）及时进行打补丁、查病毒服务；④系统升级：提供软件产品的免费升级；在接到用户故障电话后，响应时间不超过 2 小时，24 小时内到达故障地点，48 小时内排除故障。

故障排查与维修

针对软件系统故障：包括系统卡顿、功能失效、页面报错、接口异常、兼容性问题、程序 BUG 等，提供全方位故障排查，免费修复所有原生系统缺陷，快速恢复系统正常使用。

针对硬件设备故障：质保期内免费维修、免费更换故障零部件，若无法维修则免费更换同型号或更高配置的全新设备，确保设备正常运行。

针对集成对接故障：免费解决与学校现有教务系统、财务系统、科研管理系统、校园一卡通、智慧校园平台等第三方系统的接口对接故障，保障数据互通、业务协同顺畅。具体内容如：

(1) 配合校方系统集成并提供校方业务中所需的接口如：认证接口、资讯 RSS 接口、流程代办接口、消息接口等；

(2) 提供整个系统的表及表结构描述，提供全量数据接口；

(3) 配合接收校方数据平台提供的相关基础数据；

(4) 不满足校方信息标准的系统数据，需要进行修改，以满足校方校标。

(5) 配合校方完成 PC 端、移动端系统单点登陆、服务抽取等功能，高频使用功能需与校方官方 APP 完成无缝对接。

(6) 根据校方需求进行界面调整，符合校方工作人员的操作习惯。

(7) 免费提供修复软件 bug、测试、升级等服务

日常技术咨询与指导服务

设立专属服务通道，7×24 小时受理校方实验室管理部门、各院系实验室管理人员、一线师生的技术咨询，涵盖系统操作、功能使用、流程办理、设备调试等各类问题，提供耐心、专业、细致的解答与操作指导。

针对校方不同使用群体，提供个性化技术指导，协助校方人员快速掌握系统操作方法，独立完成日常业务办理。

系统升级与优化服务

质保期内免费提供软件系统版本迭代升级服务，根据高校实验室管理政策更新、学校业务需求变化、技术发展趋势，定期优化系统功能、新增实用模块、完善操作界面，提升系统实用性与便捷性。

免费提供软硬件固件升级、安全补丁更新、病毒库升级服务，及时修复系统安全漏洞，防范网络攻击、病毒入侵、数据窃取等安全风险，保障系统与数据安全合规。

免费提供系统兼容性优化服务，适配学校新更换的操作系统、浏览器、数据库、硬件设备，确保系统与校方现有信息化环境完美兼容。

培训与知识转移服务

项目验收前，提供集中式专项培训，分为管理员运维培训、普通用户操作培训、高级功能培训三个层级，培训内容涵盖系统架构、运维管理、操作流程、故障排查、数据备份、安全防护等，确保校方至少 2-3 名工作人员具备独立运维、日常操作、简单故障处理能力。

提供全套纸质版+电子版培训资料，包括操作手册、运维手册、故障排查手册、接口文档、安全规范等，同时提供培训视频、操作流程图解等辅助资料，方便校方人员随时查阅学习。

质保期内每年提供 1 次免费复训服务，针对系统升级新功能、新操作流程进行专项培训，保障校方人员及时掌握最新使用方法。

备品备件保障服务

质保期内，在新乡本地储备项目所需核心备品备件，包括硬件设备零部件、网络配件、系统加密狗等，确保故障发生时可快速调取更换，缩短故障处理时间。

备品备件均为全新原厂正品，质量符合国家及行业标准，更换后故障设备由我方无偿回收处理。

应急处置服务

针对系统瘫痪、数据丢失、硬件重大故障、网络中断等突发紧急情况，启动应急处置预案，快速调配技术力量，第一时间开展抢修工作，最大限度降低对学校科研管理工作的影响。

建立应急备用方案，核心系统配备备用服务器与备份数据，突发故障时可快速切换至备用系统，保障业务不间断运行。

1.3 质保期外服务承诺

质保期满后，终身为本项目提供技术支持、故障维修、系统升级、运维指导等售后服务，仅收取人工、备件、升级的成本费用，报价提前书面告知校方，经校方同意后再开展服务。

质保期满后，优先为校方提供服务支持，响应时效与质保期内保持一致，同时可根据校方需求，签订续质保服务合同，享受与质保期内相同的全流程免费服务。

终身为校方提供系统技术咨询、业务优化建议，协助校方对接新的信息化系统，保障项目长期适配学校实验室管理发展需求。

1.4 服务合规与履约承诺

严格遵守新乡学院校园管理、信息化管理、实验室管理相关规章制度，服务人员入校遵守校园秩序，规范开展服务工作，保护学校实验室管理各项数据、师生信息等涉密及敏感信息，绝不泄露、外传。

若我方未履行上述售后服务承诺，自愿承担相应违约责任，按照校方要求及时整改，赔偿校方因此造成的全部损失，接受校方依照合同约定的处罚措施。

2. 售后服务机构信息

为保障本项目售后服务高效、及时落地，我方设立总部售后服务中心+新乡本地专属服务站两级服务机构，实现总部统筹管控、本地快速响应的双重服务保障，具体机构信息如下：

2.1 总部售后服务中心

供应商全称：苏州萨思科技有限公司售后服务总部

详细地址：中国(江苏)自由贸易试验区苏州片区苏州工业园区星湖街 328 号创意产业园五期 10-502-178 单元

统一社会信用代码：91320509MA1PXR7E48

联系电话：400-788-5010（7×24 小时全国统一服务热线）

固定办公电话：400-788-5010

售后专用邮箱：suzhousasi@163.com

官方客服 QQ/微信：13913704546（7×24 小时在线客服）

服务时间：全年无休，7×24 小时全天候受理服务请求；工作日 9:00-18:00 提供全面技术支持与现场服务协调，非工作日提供紧急故障抢修与远程技术支持。

机构职责：统筹管理本项目全周期售后服务工作，制定售后服务标准与流程；调配全国技术资源与备品备件；处理重大、疑难故障；监督本地服务站服务质量与响应时效；定期开展服务回访与满意度调查；对接原厂技术支持；负责系统升级、版本迭代等核心技术工作；处理服务投诉与纠纷。

2.2 本地专属服务

供应商全称：【河南省圣收电子科技有限公司】新乡学院项目专属售后服务

详细地址：河南省郑州市金水区北三环 52 号 1 号楼 5 层 503 号，距离新乡学院车程≤1 小时]

服务负责人：吴华杰

固定电话：0371-56727196

服务邮箱：henanshengshou@163.com

服务范围：全权负责本项目在新乡学院的现场售后维护、故障抢修、日常巡检、操作培训、技术指导、备件更换、应急处置等全部本地化服务；对接学校项目负责人，及时反馈服务进度与问题；落实总部售后工作安排，反馈校方服务需求与意见。

服务保障：本地服务站配备独立办公场所、专业技术设备、专属备品备件库，固定 3 名以上技术人员常驻，确保服务响应及时、现场处理高效，无需校方跨区域协调资源。

3. 服务人员配备

我方为本项目组建专属、稳定、专业的售后服务团队，所有人员均为我方正式签约员工，具备丰富的高校信息化项目售后经验、相关专业资质与技术能力，团队分工明确、职责清晰，全力保障项目售后工作有序开展，具体人员配备如下：