9.售后服务计划

1. 售后服务期开始时间为项目终验结束之日，服务期限三年。

2. 服务方式：

* + - 电话服务：一般技术咨询和能够通过电话解决的问题，采用电话服务。
    - 远程技术支持与操作服务：可以通过远程登录完成操作的及不涉及信息安全的，采用远程技术支持与操作服务。
    - 现场服务：凡系统出现重大技术问题、代码修改、功能（软硬件）扩展、系统数据迁移和其他需要现场才能解决的问题，采用现场服务。

3. 电话服务中最终答复响应时间应在1小时之内，远程技术支持与操作服务中故障排除反应时间不超过2小时，现场服务人员到达现场时间应小于8小时。

4. 任何时期乙方、丙方提供的软件系统出现重大故障，保证在接到客户通知后24小时内排除。以保证客户相关网站信息数据的安全、网站信息的正常发布和管理、满足外界的访问等网站重要功能的正常实现。

5．终生免费提供技术咨询解决疑难问题。

6．售后服务期内凡系统遇到不可抗力遭到破坏，乙方、丙方将提供全面的技术恢复服务。不再收取任何技术费用。

7、售后服务期满后，按照以下标准收费

(1)免费电话支持

(2)免费电子邮件支持

(3)远程调试支持,收费标准为50~100元/每次(视问题的复杂程度)

(4)现场维护系统故障,收费标准为400元/每工程师/每天

(5)产品升级服务, 版本升级费用根据具体情况由甲乙双方协商确定,升级的服务费用为双方商定成交价格的10%.

投标商代表签字

投标单位盖章：