### 附件13 售后服务方案

**招标编号：SCTC-2010-0712-103**

**项目名称：四川农业大学校园一卡通系统建设项目**

作为投标人胜科金仕达公司完全接受招标文件中的要求和规定，胜科金仕达公司郑重承诺以下内容：

1. 整个系统的售后服务工作由胜科金仕达全面提供；
2. 投标人提供的一卡通数据库服务器与应用服务器免费维护5年，服务期内所有软硬件享受免费更换升级服务。工作站、PC管理机、PC机免费维护3年。投标人提供的一卡通硬件主要设备完全按招标文件要求提供3年质保，如果没有在招标文件中明确提出质保要求的，我方提供三年的免费质量保证。
3. 免费提供系统管理和操作员培训，系统建设完毕后，投标人承诺将根据项目建设具体情况至少派1名有一卡通建设维护经验的工程技术人员常驻学校，直至学校完全具备对系统的维护能力。
4. 由我公司提供的应用软件升级维护终身免费；
5. 保修期自双方代表在验收单上签字之日起计算；
6. 提供需求变更终身服务，视工作量协商引起的服务费用，原则上只收成本费。
7. 公司在成都设有公司办事处和拥有较高专业素质和维护经验的一卡通系统维护人员，可长期为学校提供专业化服务或派驻技术人员

# 售后服务方式

1. 系统可用性支持

对于本系统中所有我们开发的应用，提供现有系统全面正常运行的可用性支持(包括许可证可用性的支持，修补支持)，提供新建系统的全面正常运行的可用性建议( 包括系统规模，许可证和产品 )。

1. 电话支持

用户在使用我公司提供的一卡通系统时，可以从本公司的技术支持部门得到不受限制的免费电话支持。要求电话支持的客户可以指定一名主要联系人及一名替补联系人与本公司的技术支持部门进行电话联系。

1. Email支持

用户在使用我公司提供的一卡通系统时出现的问题，可以通过发Email给本公司的服务支持工程师，工程师提出解决方案。要求Email响应支持的客户可以指定一名主要联系人及一名替补联系人与本公司的技术支持部门进行电话联系。E-mail 24小时内响应。

1. 远程连接服务

售后技术支持人员在客户授权后，可通过远程连接进入客户的系统帮助客户解决问题。可远程连接到客户的系统在客户的系统上做系统调整，从而确保系统为用户产生最大的效益。

1. 现场服务

在客户授权的情况下，进入客户的软件管理系统，定期检查系统运行状况，预测系统未来可能出现的问题；如需工程师现场了解判断和解决问题，我公司将尽快安排工程师以最快的速度赶赴现场。

1. 定期拜访

无论系统中的各种产品是否运行正常，本公司都将定期派出经验丰富的现场服务工程师到现场为您全面检查所有产品的运行情况，并结合当时系统现状调整参数、优化系统，预防故障的发生并对发生的各种问题及时做出响应；与用户工程师交流产品使用中的心得。

1. 应急解决方案

公司设立技术支持领导小组，保证突发事件发生时，能够迅速召集技术人员，立即制定应急技术方案；对一般性技术故障，可利用电话指导用户自行解决；在用户无法解决情况下，及时赶赴现场解决问题。

# 服务响应时间

我们将对用户提供全方位的售后服务，并提供最佳的服务响应时间。

1. 电话支持

技术支持与服务时间为根据客户需要，客服电话 7\*8小时提供服务；

1. 现场支持

如果电话无法解决，我们承诺4小时内工程师到现场；

1. 服务监督管理机制

如果用户对我公司的技术服务人员不满意，可反馈到公司。公司将另行安排技术服务人员赴现场以圆满解决问题。

# 保密及其它服务承诺

1. 因业务需要向胜科金仕达公司提供的系统接口属用户机密，我公司保证不向第三方泄露；
2. 胜科金仕达公司开发的系统在与用户方业务系统连接过程中，未经许可，我公司保证不对业务系统中的程序及数据进行拷贝；
3. 胜科金仕达公司负责解决用户方在使用本系统过程中出现的问题，及时收集用户的建议和意见，并及时回复；
4. 厂商须负责建立完整的客户培训体系，免费为校方提供相关的技术培训和业务培训，并提供相应的培训技术资料。
5. 当年有实施项目的厂商，承诺为校方提供一次10－20人不少于三天的校园卡高级管理业务培训
6. 胜科金仕达公司遵循用户的相关制度及规定。

# 质量保证

1. 服务器提供5年原厂免费保修服务；其它各项通用设备提供三年的免费保修，保修期从验收合格之日起计算；
2. 各项专用设备提供至三年的免费保修，保修期从验收合格之日起计算；
3. 软件提供至少三年的免费维保，保修期从项目验收合格日期算起。

# 开放性保证

1. 卡片开放。卡片结构设计、密钥（包括初始密钥）由用户卡掌握，用户可自行采购卡片，可自行进行二次开发。
2. 设备开放。免费提供终端设备开发接，用户可自行进行二次开发。
3. 接口开放。免费提供软件二次开发接口及详细的接口文档，用户可自行进行二次开发。

# 产品供应保证

金仕达承诺其供应的产品在合同签定后15个工作日内供货。

投标人代表： （签名）

投标人： （全称、公章） 年 月 日