

五、服务承诺

致：（采购人）封丘县融媒体中心

我方保证按以下承诺内容认真履行，如未履行，我方愿意承担违约责任：

1、质保及售后服务期限：所有货物质保期及售后服务期均为 1 年，期间我方免费提供保修服务，自最终验收合格并交付使用之日起计算。

2、交货期限：自签订合同之日起 30 日历天。

3、费用：安装、验收及培训过程中发生的所有费用均由我方承担。

4、维修响应及故障解决时间：

4.1 在保修期内，一旦发生质量问题，我方保证在接到通知 24 小时内赶到现场进行处理并进行原厂维保。简单故障 4 小时内排除并恢复系统正常工作；重大故障需联合原厂商完成调查故障原因并实施故障处理、设备更换、修复等工作，以恢复系统正常工作。此外，在质保期内，我方负责对出现故障的设备提供性能相同的替用设备确保系统正常运行。

4.2 对于系统中的主要设备，我方在 1 年保修期间免费提供有关的备品、备件及消耗品。

4.3 在质保期内，我方免费派技术人员半年给予不少于 1 次进行一次巡检，对产品存在的潜在安全和故障隐患进行分析并提出相应的解决方案加以排除。

4.4 在质保期内，如发生系统升级等情况，我方派技术人员到现场协助完成相关工作。

4.5 我方有完善的售后服务体系和固定的售后服务队伍，良好的服务态度和质量；项目组的技术队伍在售前和售后固定，不临时替补或经常更换。

5、优惠保障：质保期满后，我方以优惠价格提供故障设备更换及维修服务。

6、交货：

6.1 交货时我方就所投产品提供生产厂家完整的随机资料，包括完整的使用和维修手册、产品说明书等，同时采购人有权要求我方对产品的合法供货渠道进行说明，经核实如我方提供非法渠道的商品，视为欺诈，为维护采购人的合法权益，我方愿承担商品价值双倍的赔偿；同时，依据国家法律法规追究其他责任，并连带追究所投产品生产企业的责任。

6.2 保证所提供货物为全新的原厂商生产的合格产品；保证提供所有相关配件、安装、调试、运行、管理及维护齐全有效的技术资料。

7、验收：

7.1 货物经过双方检验认可后，签署验收报告，产品保修期自验收合格之日起算，由我方提

供产品保修文件。

7.2 货物验收:

当满足以下条件时, 采购人向我方签发货物验收报告:

- a、我方已按照合同规定提供了全部产品及完整的技术资料。
- b、货物符合招标文件技术规格书的要求, 性能满足要求。
- c、货物具备产品合格证, 我方在设备及软件到货后配合采购人进行开箱检查, 当出现损坏、数量不全或产品不符等问题时, 由我方负责解决。设备及软件开箱测试出现性能指标或功能不符合招标文件与合同的要求时, 采购人有拒收的权利及保留索赔权利。

验收方法: 由甲方或指定第三方验收组成验收小组, 由我方根据招标文件及合同内容验收。

验收步骤: 采购人和我方双方共同参与整个项目验收。

8、培训安排及内容:

8.1 我方或厂商提供的免费或收费培训安排, 具体实施培训计划时需和采购人协商确定, 由采购人统一安排。

8.2 所有的培训教员必须用中文授课, 如果培训教员不会讲中文, 我方提供中文翻译。

8.3 厂商所在地的培训应在最终验收之前结束。

8.4 培训对象: 运行维护和管理人员。

投标人: 西平县广电易购信息服务有限公司 (电子签章)

法定代表人: 刘瑞杰 (电子签章)

日 期: 2025 年 06 月 09 日