

五、服务承诺

致：（采购人）封丘县公安局

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：

合同签订后我公司完全按照招标文件进行安装，认真履行合同要求，售后服务团队中配备了多名具有丰富经验的技术支持工程师，负责系统的安装调试、故障排除和技术指导等工作，能够快速响应并解决各种技术问题。软件维护工程师主要负责治安防控指挥系统软件的日常维护、升级和优化工作。能够及时修复软件中的漏洞和缺陷，确保系统软件的稳定运行。另外还配备培训讲师具备良好的沟通能力和教学经验，为的相关工作人员提供系统操作培训和技术培训。并成立了应急小分队，7*24 小时随时待命。

所有货物质保期 1 年，期间供应商免费提供保修服务，自最终验收合格并交付使用之日起计算。安装、验收及培训过程中发生的所有费用均由我公司承担。质保期满后，以优惠价格提供故障设备更换及维修服务。

维修响应及故障解决时间：保修期内，一旦发生质量问题，我公司保证在接到通知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，成交供应商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。对于系统中的主要设备，成交供应商应在1年保修期间免费提供有关的备品、备件及消耗品。我单位会记录每次故障响应的全过程。从接到故障通知的时间、响应人员的出发时间、到达现场的时间、故障诊断和修复的时间等关键节点都会进行详细记录。这些记录将通过专门的管理系统进行存储和管理，确保数据的准确性和完整性。在质保期内，如发生升级等情况，须派技术人员到现场协助完成相关工作。

定期巡检：在质保期内，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。主要对指挥中心设备进行除尘、保养，对设备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。填写巡检单记录巡检过程中出现的隐患问题，及时解决问题。

交货：我公司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所有产品都配有完整的资料，包括完整的使用和维修手册、产品说明书等，如我公司提供非法渠道的商品，视为欺诈，为维护采购人的合法权益，我公司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。

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。

投标人：新乡市百川网络科技有限公司（电子签章）

法定代表人：张红晨（电子签章）

日期：2025 年 09 月 30 日