

## 四、服务承诺

我方保证按以下承诺内容认真履行合同，如有违反，我方愿意接受相应处罚或承担相应

违约责任：

序号	售后服务条款	具体承诺内容	补充说明
1	接用户报修后响应时间（本项目要求__小时到现场），解决质量问题承诺__时间（到现场小时内）。	<p><b>一级故障（紧急）：</b>30 分钟内响应，技术人员 1 小时内到达现场（同城），2 小时内解决故障；</p> <p><b>二级故障（重要）：</b>接到故障报告后，1 小时内响应，技术人员 2 小时内到达现场（同城），4 小时内解决故障；</p> <p><b>三级故障（一般）：</b>接到故障报告后，1 小时内响应，技术人员 4 小时内到达现场（同城）或通过远程方式（包括但不限于提供电话、电子邮件、远程连接）6 小时内解决故障。</p>	无
2	提供服务机构名称、详细地址、联系人及联系电话。	<p>名称：河南泰科网络技术有限公司</p> <p>地址：河南省新乡市红旗区渠东金穗大道（中）531 号普罗旺金 5 号楼 2 单元 1202 室（107 以西）</p> <p>联系人：贾合云</p> <p>联系电话：13837351283</p>	无
3	服务方式：提供每周__天、每天__小时服务。	提供全年每周 7 天，每天 24 小时服务。	无
4	是否提供定期检测、故障排查服务。	<p>1. 台式机、工作站、交换机、嵌入式软测实训机、强电线路（检查周期：每月进行一次常规检查，每季度进行一次全面检查）；</p> <p>2. 显示器、网络线路、网络安全、教师</p>	无

		桌椅、学生桌椅、机柜、防静电地板、集成吊顶（检查周期：每月进行一次检查）； 3. 键盘和鼠标（检查周期：每两周进行一次检查和清洁）； 4. 操作系统（更新周期：每月进行一次补丁更新，如遇重要安全补丁及时进行更新）； 5. 教学软件（包含本项目所投软件及校方要求安装的软件）（检查周期：每月进行一次检查）。	
5	质保期以后的维修、维护（升级）内容及服务方式、范围和收费等情况。	我公司承诺在质保期以后提供所有设备及软件的正常上门免人工费维修及升级服务；如需更换故障部件，只收取部件成本费用。	无
6	1、投标人必须承诺保证提供的软件产品为正版软件 2、投标人必须承诺保证提供的软件产品都具有在中国境内的合法使用权。	1、我公司承诺保证提供的软件产品为正版软件； 2、我公司承诺保证提供的软件产品都具有在中国境内的合法使用权。	无
7	招标文件所有的商务要求及技术要求。	我公司承诺响应全部招标文件的要求。	无

投标人名称：（企业电子签章）河南泰科网络技术有限公司

法定代表人或授权委托人（个人电子签章）：贾金云

日期：2025年9月23日