

供应商服务承诺函

此服务承诺函由产品供应商出具

服务项目	服务细项	基本内容	投标承诺
产 品 质 量	功 能 要 求	供应商提供的产品必须满足本项目所提出的基本功能要求（项目需求说明书），且不需要我方投入技术对接外的其他人力	
	性 能 要 求	供应商要保证其提供产品服务必须满足项目所要求的性能指标，短信发送成功率必须达到 98%， 时效：通知类短信 5s 内到达	
	服 务 要 求	供应商保证项目合约期内为我方及时处理所遇到的任何产品问题，7*24 小时提供售后服务支持，紧急问题 2 小时内响应处理	
	系 统 测 试 服 务	供应商将与产品技术人员一起与用户搭建测试环境，满足用户产品测试需求	
试 运 行 服 务	系 统 试 运 行	供应商应保证在试运行期间将提供 7X24 小时的响应服务。一旦出现问题或者故障，应指定资深技术人员在限定时间内线上或到达现场进行故障检测 and 解决，并免费进行产品升级更新。若出现重大故障将延长产品试运行时间	
	产 品 最 终 验 收	供应商因配合客户对产品服务（包括以上工作）进行验收	
	定 期 巡 检 服 务	供应商应做到每个月或每三个月对产品服务通道巡检一次	
	配 置 项 目 经 理	供应商应指定专门的项目经理负责最终用户的服务管理工作，提供项目经理手机号码及邮箱，以便最终用户及时找到项目产品负责人，如人员有变动应提前一星期书面通知最终用户，并得到最终用户的确认认可	

供应商代表签字：
(供应商盖章)