售后承诺函

经验收测试， 新疆医科大学第一附属医院运维监控管理平台 项目已达到预期目标，各方人员一致认为该项目于2022年3月18日通过验收。

我公司承诺将严格履行合同各项条款义务，并按照合同签订的服务范围为 新疆医科大学第一附属医院 提供优质的运维服务。至验收之日起， 3 年内我公司将继续为

新疆医科大学第一附属医院 的监控系统提供系统更新、维护和技术支持，保证系统稳定运行。承诺内容如下：

* 1. 售后承诺
     1. 本次合同涉及的软件产品，自正式申请软件授权许可之日起 提供自有知识产权产品的 3年 的原厂维保服务（额外维保期限以附件一所列为准）。维保服务到期后乙方向甲方提供终身免费售后咨询服务，及有偿保修服务，费用按年费计算，收费标准为每年按合同成交价的10％收取。
  2. 服务
     1. 向甲方提供多种方式的售后技术支援服务，包括电话、电子邮件、传真等方式，为甲方公司的技术人员提供技术咨询、疑难解答和故障排除等支援。
     2. 非现场支援响应：办公时间１小时之内给予答复，非办公时间４小时之内给予 答复。
     3. 专业顾问服务:在实施项目过程中，提供专业的顾问服务，包括分享和交流建设经验，为项目能够如期、圆满成功开通提供保障。
     4. 产品升级：所有乙方提供的软件在维保期内支持免费升级；维保期后提供终身有偿软件升级，费用按年费计算，具体费用标准由双方协商。
  3. 产品保修范围不包括以下情形：
     1. 甲方未得到乙方的书面确认而自行对产品进行修改、维修，导致系统运行不正常；
     2. 甲方未得到乙方的书面确认，自行让本合同以外的第三方对产品进行操作，导致产品的系统运行不正常；
     3. 由于甲方安装设备的场所不符合要求，导致产品系统运行不正常；
     4. 本合同第一条所列设备清单以外的其它设备故障造成的产品故障；
     5. 系统遭受病毒、黑客攻击等造成的系统被破坏的故障。
  4. 非乙方责任而产生的产品故障, 在甲方的要求下乙方应提供技术指导，并协助甲方消除故障。甲方应承担由此产生的全部费用。

**甲方单位（章）： 乙方单位（章）：**

**甲方签字： 乙方签字：**

**日期：2022年3月18日 日期：2022年3月18日**