**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%；通知类短信5s内送达，营销类短信20s内送达；支持短信发送通道发生故障时，1s内切换到优质通道 |  |
| 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，生产故障确保2小时内处置；同时提供产品售后运营服务、重保支持服务、质量保障方案等服务 |  |
| 短信发送地区 | 支持中国香港、中国澳门、印度尼西亚、新加坡、中国台湾、中国内地、美国、英国、加拿大、澳大利亚、新西兰、马来西亚、泰国、菲律宾、韩国、越南、迪拜、阿拉伯联合酋长国、印度、土耳其短信发送，并提供以上地区之外的全球所有支持地区及报价 |  |
| 试运行服务 | 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 |  |
| 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和解决，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）