

质量保证措施及售后服务承诺

一. 服务保障体系

1. 服务宗旨

(1) 根据甲方要求合作开发管理系统，负责代码编写，并对结果负责。源代码及版权归甲方。

(2) 负责甲方团队成员的培训。

(3) 三年升级迭代服务，三年后由甲方独立完成版本迭代。

(4) 成立联合研发小组，甲方任项目经理，由甲方聘请一名大数据顾问、一名课程专家和一名架构师，费用包含在合同中。

(5) 乙方根据甲方要求开发搭建验证平台和自动化生产线，版权归甲方所有，使用年限不低于五年。

(6) 租用知名公司云服务用于运行开发的平台，运行流畅，期限不低于三年，使用权归甲方所有。

(7) 协助开发三门课程配套资源，保证平台开发完成后能够使用三门课程完成精准教学推送及相关统计分析。

(8) 能够按照甲方规定完成乙方研发人员住校开发。

(9) 严格按照要求，一周完成模型建立和验证，1个月完成发行版开发。

(10) 团队成员都是山东理工大学教师。

(11) 团队成员都具备软件开发能力，近五年参与过多个类似项目的软件开发。

2. 在每一阶段，所提供的服务内容如下：

(1) 需求分析阶段

在尽可能短的时间内，根据甲方要求，设计完整的系统解决方案。

(2) 数据库设计阶段

选择合适的数据库管理系统，为后续的系统研发打下基础。

(3) 系统开发阶段

在尽可能短的时间内，完成系统模型建立，待甲方确立后，迅速完成系统研发。

(4) 按照甲方要求搭建好系统平台，供甲方使用。

二. 质量保障措施

1. 开发质量保证措施

按照甲方要求，能够完成住校开发，保证开发质量及开发速度。

开发进度：一周完成模型建立和验证，1个月完成发行版开发。

2. 系统使用保障措施

系统使用过程中的软件故障和硬件故障，项目开发组会及时处理，保证正常运行，同时对各功能模块使用过程中的存在的问题进行答疑，解决教师和学生使用过程中存在的问题，保证整个系统易用、好用。

3. 服务方式

项目负责人为用户提供 7×24×365 的售后服务及技术咨询服务。维护热线：13176433608。联系人：刘树淑。

(1) 远程服务

在紧急状况下，提供由服务工程师通过远程的服务方式，远程登录到客户主机进行联机诊断。

(2) 现场服务

技术工程师现场解决问题、技术指导。若用户系统出现任何故障，工程师将在第一时间到达用户现场进行处理。

除以上服务方式外，我公司还协助客户做好备份计划，完善工作日志。并在技术服务后提交完整的技术文档。

三. 培训方案

1. 培训目的与培训对象

针对本系统的使用培训，分为系统管理员、教师和学生三类。对于系统管理员的培训，应以使其全面了解系统的操作方法，并能解决一些日常性和较深层次的问题为目标，能够对系统进行升级维护。对于教师和学生的培训，应以使其掌握与之相关的功能的操作方法，使用过程中的问题的处理方式等为目标。

2. 培训时间与地点安排

我方将提供相配套培训教材，现场培训方式包括：ppt 演示培训和现场操作培训。

3. 培训课程与师资情况

我方将派出具有丰富经验的工程师，对用户进行免费培训，使用户技术人员达到熟练掌握系统得操作、管理与维护。用户方负责安排学员（通常情况下可安排 10 个人，如有特殊情况双方可具体协商）；培训地点由用户方指定，培训时间原则上以学员能够达到独立操作为准，培训结束后如遇到技术问题我方随时提供相应的技术指导。