202606007662-2

制造商售后服务承诺函

致：上海市档案馆

我公司提供的达梦数据库产品售后服务由原厂在沪研发中心完成（地址：上海市浦东新区亮秀路 112 号 Y2 座 4 楼，电话：021-50111336）。具体服务措施主要包括远程技术服务（电话、传真、邮件、在线服务、远程拨入分析等）、现场服务及知识库服务等。服务承诺如下：

1. 本次项目上海市档案局（馆）关于办公软件 15 件等的竞价采购 所提供的产品为全新、原装、未开启的软硬件设备，满足招标文件所规定的台套数量及技术要求。
2. 自系统完成终验并正式投入使用之日起提供一年的原厂免费质量保证期和一年的产品免费补丁更新及版本升级服务。
3. 熟悉用户的安装环境和需求，指定专人或专职小组负责服务，保障项目的顺利实施。
4. 提供数据库软件现场安装，为集成商提供数据库部署、设计等方案建议，和系统集成商一起调试，确保数据库软件能按项目要求进行配置。
5. 提供一年的 7*24 服务电话响应，时间为即时响应。
6. 提供一年 2 小时的现场故障应急响应，即判断故障必须现场支持时，2 小时内到达客户现场，4 小时内制定解决方案，12 小时内恢复系统运转，24 小时内完成故障修复。
7. 指定专人或专职小组负责服务。
8. 提供一年的定期巡检服务，即每季度进行电话巡检一次。
9. 根据客户项目需求，提供不少于三次的上门服务。
10. 提供一次本地化客户标准培训。

武汉达梦数据库股份有限公司

2026 年 7 月 22 日