

## 附件 2：合肥云投教育科技有限公司服务承诺书

### 其他服务承诺

致：安徽工商职业学院

若我公司（合肥云投教育科技有限公司）能成为该项目中标单位，我公司承诺将对校方提供如下额外的增值服务：

1、公司安排 3-4 人的拍摄及制作团队驻校全程跟踪服务、响应及时，听从学院项目老师安排，确保项目进度有效开展，直至整体项目服务期结束；

2、我公司为本项目成立专项课程工作组，工作组拍摄及办公地点就位于采购单位（安徽工商职业学院）附近，办公具体地址：安徽省合肥市庐阳工业区交口工投创智天地，以保证为老师提供更加方便快捷的服务。

3、帮助项目老师进行其课程视频的上传以及之后平台的日常运营和维护服务；

4、根据项目老师要求对课程进行修改，直至视频完全符合安徽省 MOOC 示范项目的各项要求；

5、制成的音视频等所有资源的知识产权和版权属于安徽工商职业学院所有。

投标人（盖章）：合肥云投教育科技有限公司

日期：2018 年 11 月 29 日

5、磋商文件要求及供应商认为需要提供的资料。

## 服务承诺函

致：安徽工商职业学院

我公司深知本项目建设周期长、制作要求高，所以若我公司（合肥云投教育科技有限公司）能成为该项目中标单位，我公司将对校方作出如下承诺：

1、我公司将为校方提供方便快捷的课程服务，协助采购人教师收集整理素材、撰写脚本，帮助采购人教师进行课程策划设计等服务；

2、我公司为本项目成立专项课程工作组，工作组拍摄及办公地点就位于采购单位（安徽工商职业学院）附近，除驻点采购方的服务人员外，同时可以就近提供方便快捷的课程服务，在采购人提出责任教师确定的视频拍摄与制作要求后12小时内，安排场地、设备和人员开展工作；专业摄影人员应及时响应，响应时间不超过30分钟；

3、并结合省内外兄弟院校MOOC制作经验，提供课程制作的简单硬件设备支持，提供课程制作方案指导和培训，积极指导并推动学校老师工作积极性和热情；

4、所有制作产品免费一年全保；

5、在一年内对所建设的课程进行3次免费修改；

6、遵守采购人规定的付款方式，即与课程负责人签订合同时约定付款方式；

7、制成的音视频等所有课程资料的知识产权和版权属于安徽工商职业学院所有。

供应商公章：合肥云投教育科技有限公司

日期：2018年11月29日

## 附件 3：合肥亚慕信息科技有限公司承诺书及售后方案

### 二、其他服务承诺

#### 额外服务承诺函

我方合肥亚慕信息科技有限公司承诺：

(1) 为保证项目高质量完成，在本项目开始实施前，我公司将会为住在学校附近的老师提供驻校服务，进行课程拍摄。对于住在市区的老师，到学校不方便，也可到我公司的三个专业录播室录制，一切以老师方便为主。

(2) 为了减少教师工作量，我公司承诺提供课程上传和运维指导服务。

(3) 保证每月组织不少于 2 场的教师工坊活动，为项目老师提供 e 会学平台操作培训。

(4) 邀请校外专家进行精品在线开放课程线上运营培训。

(5) 制作精美的 e 会学平台教师端、学生端操作手册，并且录制相关视频，为老师提供全方位的指导服务。

(6) 为老师提供教学设计，知识点分配，资料准备等培训服务。

(7) 为加大老师的上线课程的推广力度，我方业务人员在日常工作中，会尽力在其他学校推广本校老师的课程，扩大老师课程的影响力，增加学习人数。

(8) 为保证项目高质量完成，在本项目开始实施前，对本项目主讲老师提供课程制作专题培训，包括但不限于课件制作、讲稿制作、拍摄等方面的注意事项；着装风格、语言表达、动作设计、上镜妆容建议。

合肥亚慕信息科技有限公司

2018 年 11 月 29 日

### 十三、课程服务承诺函

安徽工商职业学院：

本项目建设周期长、制作要求高，我公司承诺将成立专项课程工作组，可在采购人就近处提供方便快捷的课程服务，协助采购人教师收集整理素材、撰写脚本等。结合省内外兄弟院校 MOOC 制作经验，提供课程制作的简单硬件设备支持，提供课程制作方案指导和培训，积极指导并推动学校老师工作积极性和热情。并做到以下几点：

1、严格遵守国家相关法律、法令和条例，投标文件中的内容没有失实或弄虚作假。

2、mooc 课程制作包括在线开放课程资源开发服务、课程教学运行服务、对外推广运营服务。课程建设服务包括教学发展、设计咨询（课程顾问的针对性课程设计、见面课设计、考核设计等建设咨询服务）、建课（课程视频拍摄、制作、剪辑、合成）、评课（业内相关专业课程专家对课程建设质量评估）、推课（不同范围内针对性课程推广服务）、用课（课程通过供应商的平台上线，供学生选课）、反馈（课程教学运行质量分析、学情报告）。

3、制作团队能够参与到课程规划和设计中，必须在拍摄之前与教学团队就课程脚本进行充分沟通，能够为主讲教师脚本设计提供优质的展现形式，协助教师梳理知识点、收集整理相关资料；制作团队完整负责课程拍摄以及后期制作（剪辑、修改、特效、包装、动画制作、录音合成、字幕），直至主讲教师审核通过。

供应商：合肥亚慕信息科技有限公司

2018 年 11 月 29 日

## 服务承诺函

我方合肥亚慕信息科技有限公司承诺遵守国家相关法律、法令和条例，在本次投标文件的撰写中，投标文件中的内容没有失实或弄虚作假，并作出如下服务承诺：

1、严格遵守国家相关法律、法令和条例，投标文件中的内容没有失实或弄虚作假。

2、mooc 课程制作包括在线开放课程资源开发服务、课程教学运行服务、对外推广运营服务。课程建设服务包括教学发展、设计咨询（课程顾问的针对性课程设计、见面课设计、考核设计等建设咨询服务）、建课（课程视频拍摄、制作、剪辑、合成）、评课（业内相关专业课程专家对课程建设质量评估）、推课（不同范围内针对性课程推广服务）、用课（课程通过供应商的平台上线，供学生选课）、反馈（课程教学运行质量分析、学情报告）。

3、制作团队能够参与到课程规划和设计中，必须在拍摄之前与教学团队就课程脚本进行充分沟通，能够为主讲教师脚本设计提供优质的展现形式，协助教师梳理知识点、收集整理相关资料；制作团队完整负责课程拍摄以及后期制作（剪辑、修改、特效、包装、动画制作、录音合成、字幕），直至主讲教师审核通过。

4、我公司如果中标，将提供以下服务：

(1) 根据课程内容需求，搭建拍摄场景，场景背景和环境内容需要采购人确认，质量达到电视台专业效果。委托单位提供视频拍摄地点场地，老师可以赴委托单位完成拍摄，也可以双方协商，在采购人指定场所拍摄；

(2) 采购人通知后 2 小时内能达到客户现场；

(3) 能驻点建设。

## 售后服务方案

我方合肥亚慕信息科技有限公司承诺遵守国家相关法律、法令和条例，在本次投标文件的撰写中，投标文件中的内容没有失实或弄虚作假，并作出如下是售后服务承诺：

- 1、严格遵守国家相关法律、法令和条例，投标文件中的内容没有失实或弄虚作假。
- 2、我公司承诺自接到采购人通知后 2 小时内达到客户现场的。
- 3、我方保证提供的视频文件拍摄内容严格按照主讲教师知识点进行，按照招标的技术标准制作，提供的成片格式严格按主讲教师要求。
- 4、如主讲教师对视频的后期编辑提出异议，我方根据主讲教师的意见对其一年内的课程进行 3 次免费修改。
- 5、合同货物的质保期从验收合格之日起，提供一年的免费保修期。在保修期内，课程内容如有故障、更新，成交供应商接到用户保修电话后，须在两小时内排除故障及给出更新方案。
- 6、我公司承诺中标后须提供方便快捷的售后服务。
- 7、培训服务：为保证视频制作质量，成交供应商应负责免费培训，使授课教师和拍摄制作工作人员能完全配合，个性化展示视频效果。
- 8、制成的音视频等所有课程资料的知识产权和版权属于安徽工商职业学院所有。
- 9、我方愿意按照以下付款方式：成交供应商与课程负责人签订合同时约定付款方式。

服务方式：

- 1、热线电话支持服务：为客户提供技术支持服务，通过电话答疑视频在制作以及交付后的任何问题，提供 7×24 小时优质、迅速的售后服务和技术支持。按照合同规定的价格及服务给予用户最完善的服务。
- 2、远程技术服务：通过电子邮件等为用户提供服务。
- 3、响应及修复：接到故障电话 1 小时内派技术人员远程支持，远程支持无法解决的问题，2 小时内上门支持，在 24 小时内解决问题。
- 4、服务联系方式

热线电话技术服务：电话：0551-66197609

电子邮件支持服务：yrmooc@163.com

售后服务机构

售后服务机构	职能	人员	联系电话
售后服务中心	1、免费为采购人设计和提供需求采购清单；	吕佳慧	0551-66197609
售后服务分部	2、负责售后问题的收集和整理和反馈 3、负责上门培训 4、企业承诺的其他服务		
售后负责人：吕佳慧 联系电话：0551-66197609			

## 附件 4：北京世纪超星信息技术发展有限责任公司承诺书及售后方案

### 二、其他服务承诺

致：安徽工商职业学院

本项目建设周期长、制作要求高，我公司在采购人处成立专项课程工作组，已在采购人处建立制作基地，提供方便快捷的课程服务，协助采购人教师收集整理素材、撰写脚本等，承诺合同签订后 10 个日历日内在安徽工商职业学院设立常驻售后服务机构，在安徽工商职业学院建立的制作基地长期工作人员 6 人以上。结合省内外兄弟院校慕课制作经验，提供课程制作的简单硬件设备支持，提供课程制作方案指导和培训，承诺提供其他额外服务：驻地服务、课程上传、运维等服务，积极指导并推动学校老师工作积极性和热情。

本承诺声明：北京世纪超星信息技术发展有限责任公司对本交易文件的相关技术要求、商务要求、制作要求等完全响应。若有幸中标将严格按照以上承诺进行服务。

我公司承诺在我公司承诺在采购人安徽工商职业学院建立的制作基地长期工作人员 6 人以上。

特此声明

供应商公章：北京世纪超星信息技术发展有限责任公司

日期：2018 年 12 月 3 日

### 售后服务体系与维保方案

#### 1. 服务目标

“用户满意”是我们的根本服务目标。针对本项目，我公司将采用迅速相应为主的主动服务方式，提供全面的整体支持服务。使整个课程符合先进的 MOOCs 理念，能够配合学校教育改成实践，辅助课程教学，盘活教学资源。

#### 2. 服务原则与策略



我公司将以全力满足用户方用户的需要为己任，奉行“开放式服务”的方针，为用户提供最高质量的服务是我们的服务准则。

### 3. 奉行“开放式服务”的核心内容

对提供的所有产品提供全面的技术支持、咨询服务；根据用户方用户的具体要求，提供灵活的有针对性的支持与指导。

### 4. 基本服务原则

我公司制作的慕课课程视频能够通过多种方式高质量地播放、展示和传递课程内容。若发现视频或者课件知识点逻辑不明确或内容出错、缺失，制作细节不明确的，视频中存在错误表述或明显质量问题（教师本人或后期制作人员造成的），校方将情况向我方反馈后，我方会和授课教师积极联系确认，并在2个日历工作日内更正修改。

**当制作的慕课课程在运行中出现问题时，我公司即时电话响应，如果必须现场解决的问题，在2天内到达现场解决问题，且在2天内将问题解决。**

在拍摄前与教师、本项目负责人充分沟通，营造轻松的拍摄环境，尽可能的减少教师负担，采取积极手段捕捉教师风采，在保证课程质量的情况下，尽量减少重复拍摄次数；同一拍摄内容为教师提供多次拍摄服务，直到双方满意为止。

负责将视频中的语音生成中英文字幕文件，并把所有视频配上同步双字幕。具体内容及表现形式应与甲方沟通并取得甲方同意后制作。我方可以为校方提供与课程相关的、无版权争议的多媒体资源，包括电子书、视频、动画、图像等各类形式教学素材。校方需承诺未经许可不用于商业推广等非教学目的用途。按照校方要求提供视频格式，并将全部原始素材、原始的视频文件、字幕文件等刻录成DVD光盘提供给校方。制作后的课程不添加任何形式的恶意代码或与课程学习无关的标示、超链接等内容。

### 5. 质量保证期内服务

服务期限为合同签订之日起3年。在此期间，我公司提供如下服务：提供电话、网站、email等咨询服务，用于用户报告错误和提供免费技术咨询，解答用户在使用中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法。

课程各章节最终制作完成之前，将其送校方进行文字和视频内容的最终审核。

校方享有全部课程内容审核权。审核的时限内如没有返回修改意见，即视为甲方认可我方制作的该课内容。

#### **6. 服务体系**

本项目工期持续长，涉及到的各种角色和成员众多，不同的项目时期、不同的项目任务，项目的参与人员、数量也会不断的变化。合理的储备和调配项目人力资源是保障项目按进度实施的重要问题。我公司具有丰富的实施经验，储备了精锐的制作队伍和项目实施组织管理人员，强大的人力资源储备为本项目实施保驾护航。另外，为了降低人员流动给项目带来的风险，我方将采取保持核心骨干成员的稳定，以核心骨干团队带动整体项目实施的方法。这样，既不会因人员流动增加项目的风险，又增加人员使用上的灵活性。

#### **7. 项目小组**

作为对客户的第一个界面，在项目结束后，项目小组依然保留联系人作为项目维护责任人，以保证售后的服务质量，作为我公司对客户的服务和接口，为用户提供7\*24小时问题接收服务，负有第一时间获取用户信息、意见和需求，并协调我公司内部各方面的资源做出及时响应的责任。

#### **8. 在线客服**

我公司将设立专门的网站服务客服，会对课程运行维护、使用中的一些问题进行及时的指