



四、服务承诺

我方保证按以下承诺内容认真履行合同，如有违反，我方愿意接受相应处罚或承担相应违约责任：

(1) 我公司提供产品质保期：3年（硬件部分含三年质保，IPS三年特征库升级，防火墙三年升级服务，软硬件含三年免费上门服务，三年社会化服务系统升级时应上门升级）；

(2) 故障响应时间：质保期内，自接到用户报修后，1小时内响应，12小时内到达用户现场并解决问题，如不能及时解决要提供备机服务、直到原设备修复（特殊情况另行商议）。

(3) 修复计划安排：我公司提供固定的售后服务队伍和办公场所（**证明材料后附**），以及故障发生后，我公司会立即派专业人员查明发生故障的原因和地点，由施工单位抢修人员进行，故障抢修完毕后，施工单位书面上报故障原因、处理方式及防范措施，并做好备案。对一般情况的小故障，在问题不算复杂、或者人员对某些技术问题存在疑问时我方将采用电话技术支持的方式进行服务。通过电话、传真、EMAIL等指导方式解决问题我公司承诺针对本项目配备足够的交通工具、通信工具、检测仪器及维修设备，并列详细清单所有保修服务方式均为我方上门保修，即由我方派专业人员到现场进行维护。由此产生的一切费用均由我方负责承担。

(4) 修复费用：质保期内修复免费；

具体服务详见“八、商务标部分需要提供的其他资料 6. 售后服务方案”

投标供应商根据自身实际情况如实填写，格式自拟。

以上内容必须如实、详细填写。

投标供应商：河南省通信工程局有限责任公司 (电子签章)

法定代表人：_____ (电子签章)

日期：2024年12月11日