

3.2售后服务及优惠承诺

3.2.1售后服务方案

(一) 售后服务及优惠承诺 (保修期内)

- 1、我公司承诺提供完整解决方案，包括技术解决方案、设备安装部署方案，对项目定位和建设目标有准确的把握，对项目的功能描述进行详尽的业务需求分析；对机房设备硬件、操作安全、施工安全提供合理、可行、科学、易扩展的解决方案。
- 2、我公司承诺质保期3年，质量要求：合格；符合国家相关质量标准。“三包”期限内，机房设备出现故障，不能及时修好，无条件更换新设备。
- 3、我公司承诺响应时间：2小时响应，4小时内到达现场。
- 4、我公司承诺定期对机房进行巡检及维护，及时解决各类技术故障，保证提供所有业务完好畅通。
- 5、我公司承诺在最短时间到现场排除故障；一般性故障在接到用户通知后4小时到达现场排除，复杂的技术故障应在接到用户通知后24小时内排除。如不能解决，提供备用设备；
- 6、我公司承诺提供7*24小时服务，及时响应，及时修复，能够提供随叫随到的服务，对客户申告的故障，恢复正常后需向客户及时反馈，并说明故障原因。
- 7、我公司承诺开展一站式故障受理，对用户进行定期的回访，建立故障交流制度，对每次故障进行分析汇总，并定期提出改进措施。
- 8、我公司承诺在甲方正常使用过程中，如出现非人为设备损坏或因设备性能及功能不满足招标文件要求的前提下，我公司无偿为甲方提供升级改造设备更换。

投标人名称：中国移动通信集团河南有限公司焦作分公司（盖章）

法定代表人或委托代理人：张婉东（签字或盖章）

日期：2025年9月1日