# 售后服务方案

按 ZFCG－T2017085号信息技术和网络安全设备 D包：VPN及容灾备份系统项目 招标文件的规定，我公司郑重承诺，如果我公司经评审后被确定为中标供应商，我公司对于中标货物，完全响应招标文件条款和合同条款，重要细则如下：

1、解决故障响应时间

接到通知后，即时响应，2小时内提供现场技术支持，12小时内找出故障原因并解决问题。

2、免费保修时间

本项目所列产品提供3年免费质保期、免费上门及免费升级服务。在免费保修期内，同一质量问题连续两次维修仍无法正常使用，予以更换同品牌、同型号的全新产品。超过保修期发生故障，甲方可自由选择维修单位，如继续委托给我公司，，维修费不超过市场平均价格。

3、固定售后服务场所

在项目所在地附近区域安排有固定的生产经营场所,具有完全胜任此项目的维修能力。

维修地址：河南省许昌市八一东路府西雅园1号楼7层南14室

负责人：杨文飞

联系电话：0374-2157770

## 4、售后服务技术人员

设立3人专项负责小组，项目经理1人，技术经理1人，联络人1人。

## 5、其他

完全响应招标文件关于售后服务的要求。