|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 招标文件条目号 | 招标文件要求 | 投标文件的应答 | 响应情况 |
| 1 | 二、技术及服务要求 2、服务要求（1） | 在合同签订后，软硬件产品应在15日内完成供货，**30日**内完成软硬件安装。 | 我司承诺在合同签订后，软硬件产品应在15日内完成供货，**29日**内完成所有产品的免费送货、安装、调试，直至设备正常运行。 | **正偏离** |
| 2 | 二、技术及服务要求 2、服务要求（2） | 提供为期3年的软硬件原厂保修和维护服务。对硬盘等存储介质提供介质保留服务。 | 我司承诺提供为期**4年（含原厂三年）**的软硬件保修和维护服务。对硬盘等存储介质提供介质保留服务。**详见第四章制造厂家售后服务承诺函。** | **正偏离** |
| 3 | 二、技术及服务要求 2、服务要求（3） | 保修期内，负责调查故障原因并修复直至满足最终验收指标和性能的要求，或者更换整个或部分有缺陷的软件。 | 我司承诺保修期内，负责调查故障原因并修复直至满足最终验收指标和性能的要求，或者更换整个或部分有缺陷的软件。**详见第十三章 售后服务方案/13-2 售后服务承诺。** | 完全满足 |
| 4 | 二、技术及服务要求 2、服务要求（4） | 7\*24小时的响应服务，包括电话、邮件和远程支持等。 | 我司承诺提供7\*24小时的响应服务，包括电话、邮件和远程支持等。**详见第十三章 售后服务方案/13-2 售后服务承诺。** | 完全满足 |
| 5 | 二、技术及服务要求 2、服务要求（5） | 上门服务时，应在4小时内赶到现场，**24小时**给出故障原因或解决方案。 | 我司承诺在上门服务时，1小时给予响应，4小时内排除故障, **12小时**给出故障原因或解决方案。**详见第十三章 售后服务方案/13-2 售后服务承诺。** | 正偏离 |
| 6 | 二、技术及服务要求 2、服务要求（6） | 在北京成立售后服务专门机构并对常用规格产品及备品备件要有一定量的储备。 | 我司在北京成立售后服务专门机构并对常用规格产品及备品备件有一定量的储备。，以便能随时满足客户的需求，保证所提供设备的正常运行。详见第十三章 售后服务方案/13-3售后服务计划与保障。 | 完全满足 |
| 7 | 二、技术及服务要求 2、服务要求（7） | 每年巡检四次，并出具巡检报告。 | 我司将每年巡检四次，并出具巡检报告。并听取用户维护人员反映的问题及建议，不断完善产品的软硬件功能和质量。**详见第十三章 售后服务方案/13-2 售后服务承诺。** | 完全满足 |