

一、分项报价中标清单

投标人名称：河南创为科技有限公司

招标编号：范采招标-2024-12

单位：元（人民币）

序号	产品名称	品牌型号	数量	单价	小计
1	智能交互平板（核心产品）	HiteVision/HD-75F1	365台	¥14,450.00	¥5,274,250.00
2	配套教学软件	HiteVision/π6	365套	¥200.00	¥73,000.00
3	教师专属教学管理平台	HiteVision/鸿合智能交互UI系统2.0	365套	¥150.00	¥54,750.00
4	设备集控管理平台	HiteVision/鸿合集控管理平台V6	1套	¥72,450.00	¥72,450.00
5	壁挂展台	HiteVision/HZ-G7C	365台	¥880.00	¥321,200.00
6	推拉黑板	科达/KDTL400	365台	¥1,050.00	¥383,250.00
投标总价 大写：陆佰壹拾柒万捌仟玖佰元整 小写：6,178,900.00元					

投标人名称（加盖公章）：河南创为科技有限公司

法定代表人（电子签章）

签署日期：2024年07月23日



二、服务要求

2.8.2.1.3.售后服务体系

我公司是一家专业为智慧教育、智慧公安、智慧医疗、智慧交通等智慧城市领域提供咨询、设计、承建、运维等整体产品和解决方案一体化交付的系统集成商，我公司遵循“技术领先，服务客户”的公司宗旨。公司组建了一支高素质的技术服务队伍、建立了一整套严密的售后服务管理体系，并提供一流的培训服务。

我公司已将对客户的技术支持和售后服务纳入质量管理体系，建立健全了一整套较为完备的制度、流程和规范，确保对用户人员在系统各相关方面提供长期、高质量的技术支持。通过严格监督执行绩效考评管理，安排拥有专业资质的技术团队，严格按照维护管理规范、流程开展工作，加强关键节点控制，确保执行到位。

根据本次项目的售后服务范围，我公司将提供电话受理支持服务+现场支持服务+定期维护 FAQ+定期巡检服务等方面的故障诊断及排除的综合服务方式。

2.8.2.1.4.售后服务目标

我公司将针对此项目建立专门的售后服务小组，提供售后服务，本着以客户利益为本，将实现以下目标：

- 为所有硬件设备、软件系统提供规范的服务，提高系统、设备的可靠性、稳定性及可用性；
- 保证所有软硬件设备、应用系统安全，保障其稳定运行；
- 保证数据交换安全，保证终端应用安全；
- 保证售后服务的流程化、规范化，服务内容明确，操作步骤标准，保证系统的安全稳定；
- 本着“为用户所想，为用户服务，对用户负责”的服务理念，建立和完善服务流程和管理体系，坚持尽最大的努力提供优质服务，让用户体验满意服务。

2.8.2.1.5.售后服务承诺

我公司将针对本项目组建售后团队,制定相应的售后方案和管理计划,我公司对本项目在质量保证期内的服务内容、标准及承诺如下:

1. **工期:** 签订合同后60日内完成交付使用。

2. **质保期:** 响应招标文件要求,质保期1年。

3. **质保期服务:** 采购人提供以下技术支持和服务:

(1) **电话咨询:** 我公司承诺为采购人提供技术援助电话,解答采购人在使用中遇到的问题,及时为采购人提出解决问题的建议和办法。

(2) **现场响应:** 采购人遇到使用及技术问题,电话咨询不能解决的,我公司承诺在4小时内到达现场进行处理,确保设备系统正常工作;无法在12小时内解决的,应提供备用产品,使采购人能够正常使用。

(3) 我公司定期对所供设备系统运行情况进行检测,消除故障隐患,以保证设备的正常运行。

4. **响应时间承诺:** 在质保期内,自接到用户报修时起,针对质量或操作问题,0.5小时内响应,2小时内到达现场,12小时内解决问题,如不能及时解决问题的必要时提供备机服务、直到原设备修复,保证用户正常工作不受影响。针对应急问题我们安排人员在半小时内响应,1小时到达现场,8小时解决问题。

5. **人员培训承诺:** 我公司免费提供人员的培训服务,使采购人及相关人员掌握工程师所调试设备或者系统的基本知识,了解设备或者系统常见的问题故障保障其熟练使用。

6. **运维服务实施原则:** 我公司运维服务保障适用性。运维服务的规划、人员安排、服务内容、服务方式,符合相关的工作规范和有关标准,完全适应计算机技术、系统集成技术及系统中其他技术发展的要求。整个服务计划设计具备完善的应急方案,且应急操作快捷和安全。在运行维护过程中,能够指出可能出现的系统故障及具体排除的方法和手段,确保本项目软、硬件产品无故障工作。

7. **投标产品质量保障:** 我单位所投产品的质量满足国家有关规定、产品行业规定及招标文件要求。我单位对投标产品的安全性承担全部责任。生产或销售不符合保障人身、财产安全的国家标准、行业标准的产品,将依法承担民事及相应刑事责任。合同履行中的安全责任由我单位承担全部责任。

2.8.2.1.6.售后服务内容

售后服务内容包括硬件检修、确保正常运行、软件系统维护、功能完善、性能提升、故障检测，在维护期内提供对系统进行升级服务，保证所提供的软件正常运行，包括应用系统实施中的答疑工作，协助业主进行应用系统工作的开展。

在项目中中标后，我公司将按照采购人的要求，建立该项目售后服务组，具体服务内容如下：

(1) 应用系统故障处理

对于本项目软硬件设备出现的问题，安排工程师上门服务，将负责查找出现故障的原因并及时解决，包括各种中间件、web应用服务等。

(2) 设备巡检服务

在服务期内，根据用户的安排，我公司提供系统定期的应用检查，并提供巡检报告。

巡检方式主要采用电话问讯、问卷或现场巡查等方式。

每次巡检结束后，对整个系统的运行状况进行阶段性的评估，详细描述系统的运行状态：

- 1) 系统的运行状况；
- 2) 系统的稳定程度；
- 3) 性能是否达到最优的使用程度；
- 4) 对运行过程中出现的问题提出有针对性的和建设性的意见；
- 5) 对系统的今后运行给出指导性建议。

(3) 系统调优服务

我公司可以按照用户业务系统的要求，提供系统参数设置的免费咨询及系统性能优化等相关服务。

2.8.2.1.7.售后服务形式

我公司提供多种售后服务，具体包括软硬件设备日常维护、日常维护与监控、网络巡检、系统培训、教学软件等方面的故障诊断及排除的服务。售后服务的形式如下：

➤ 热线电话受理服务

我公司的维护服务组提供长期的5x8小时的热线电话技术咨询服务，解决与系统有关的技术咨询和故障分析解决方案。

我公司的热线电话还接受7x24小时的客户故障报告以及投诉，实时响应客户请求。对客户问题处理，我公司承诺：问题响应时间小于0.5小时，客户回访率大于90%。

电话受理支持就是受理人员接听电话了解用户的疑问，提供合适的处理方案，解决用户所遇到的问题，达到用户的满意。主要任务如下：

- 快速解答软件的功能问题；
- 了解和跟踪用户的一些使用情况；
- 通知客户查收回复并督促待反馈问题。

➤ 现场技术支持

我公司将定期对本项目货物和软件进行检修和性能调整，以保证设备及系统安全、可靠、高效运作。同时为客户日常维护中的问题和措施提供指导。

当现场出现紧急情况或软硬件设备有故障发生时，我公司将迅速提供现场技术支持服务，派遣经验丰富的技术工程师赶赴客户现场诊断并查明系统的错误或故障，修正错误或故障并将系统恢复至最佳状态，提供最佳临时性故障解决方案，向客户提供修正或改进后的结果并说明修正或改进后的差异。

➤ 定期维护FAQ

根据电话资讯受理记录，定期形成FAQ（快速问题解答），方便用户使用。通过整理FAQ，总结上线期间的运行问题，使用户快速得到问题的答案。

每隔一段时间，由客户服务中心的人员对这一段时间的问题报告单进行整理和归纳，得出这段时间内，问题报告单中出现次数最多的问题。经过受理中心的人员重新组织和编写，对以前的FAQ一些说明重新定义，并向用户提供整理出来的最终资料，保证用户能够更好的使用。

➤ 定期巡检服务

我公司对每一个项目在系统安装验收后定期派工程师对系统进行系统巡检，现场对系统进行测试及优化，及时发现设备系统存在的故障或潜在的问题，提早

消除故障隐患，确保系统安全、稳定、高效地运行。此外，我们还将同各个软硬件厂商进行协作，将各厂商新近发现的重要问题与缺陷(Bugs)及时通知用户，使用户防患于未然。

2.8.2.1.8.解决故障时间

我公司为用户方提供的服务是7×24小时故障响应服务，如果本项目软硬件发生故障，具体响应方式和响应时间根据系统的故障级别而定，其具体内容如下：

2.8.2.1.8.1. 非系统崩溃故障

对于不影响用户业务工作的一般性非系统崩溃故障，将首先向用户方提供故障热线支持服务。其方式包括通过电话进行技术支持和远程登录。如果远程支持不能解决问题，则根据双方协商，在指定时间内到达现场，尽快解决故障问题。具体服务方式如下：

(1) 电话支持

在出现任何应用系统问题时，可以通过电话进行技术支持，及时在电话中为用户方解决相关问题。

(2) 邮件支持

用户方可以通过邮件的方式把系统问题反馈给我们，我们将在两个工作日内以邮件的方式将答案反馈给用户。

(3) 现场支持

在使用过程中，应用系统如果出现了异常问题，并且严重影响了日常工作，我方工程师将到现场为用户解决问题。

(4) 门户网站

利用已开辟和启用的专门门户网站，来在线收集和解答用户在应用软件方面的问题和建议。

2.8.2.1.8.2. 系统崩溃情况排除

如果系统崩溃或系统故障已导致业务工作已不能正常进行，我方工程师将在接到故障报告后立即向用户方提供电话支持服务，并根据用户方要求及实际情况以最快的速度提供现场维护服务。

2.8.2.1.8.3. 响应时间及解决问题时间

在质保期内，自接到用户报修时起，针对质量或操作问题，0.5小时内响应，2小时内到达现场，12小时内解决问题，如不能及时解决问题的必要时提供备机服务、直到原设备修复，保证用户正常工作不受影响。针对应急问题我们安排人员在半小时内响应，1小时到达现场，8小时解决问题。

2.8.2.1.9. 应急预案

我公司针对本项目制定了详尽的应急处理预案，整个流程严谨而有序。但是，在服务维护过程中，意外情况将难以完全避免。下面，我们将对项目实施的突发风险进行详细分析，并且针对各类突发事件，设计了相应的预防与解决措施，同时提供了完整的应急处理流程。

2.8.2.1.9.1. 应急预案目标

本项目所供软硬件设备在运行过程中一旦出现紧急重大问题，导致其不能正常运行的情况下，就需要启动应急预案。应急预案会在第一时间指派具有解决故障能力的软件工程师、硬件网络工程师组成的紧急服务小组解决问题，最短时间内作出故障响应，以保证各类设备安全与稳定，教学业务系统的正常进行。

2.8.2.1.9.2. 处理流程

（一）故障发生

系统运维服务团队可从以下途径得知故障的发生：

- 1、运维服务中心通过网管告警发现故障
- 2、维护站点通过维护巡检发现故障
- 3、用户发现故障，报给呼叫中心
- 4、现场运维工程师发现故障

（二）报障受理

系统运维团队得知系统故障发生后，立即响应，并向报障人或单位详细了解系统故障情况。

(三) 信息研判

运维团队根据了解到的系统故障情况进行分析判断，以确定采用一般故障处理流程还是立即启动系统突发故障应急处理预案。

(四) 预案启动

如需启动应急预案，应立即通知系统突发故障应急相关支队领导，由领导决定启动应急预案，对系统突发故障应急事件进行全面管控处理。

五) 资源确认

系统突发故障应急预案启动后，首先是根据现场突发故障实际状况、紧急程度、技术难度、备品备件等情况对相关资源（主要是参与人员）依据经验进行调度和确认，主要有以下资源：

项目建设单位中心技术支持人员；相关厂家技术支持人员；聘请的技术专家。

(五) 预案执行

按照既定的预案进行突发故障抢修，如遇到问题及时向系统突发故障应急相关支队领导汇报。

(六) 预案终止

预案的终止时间由故障现场技术人员根据现场的实际进展情况，在与用户单位有关部门协调后报系统突发故障应急相关支队领导决定。

(七) 结果上报

预案中止后，相关预案参与人员将整个事件过程中的经验和教训，修改、完善事件应急预案。 随后将结果上报相关支队领导。

2.8.2.1.9.3. 应急维修服务

故障级别	故障描述	响应方式	修复时间
一级严重性 (紧急的)	系统无法运行，需立即解决。	立即奔赴现场，保持远程技术支持。	非灾难性问题4小时内服务恢复运行,1天内系统全部恢复正常。
二级严重性	系统的关键功能无法运	立即响应，保持远	非灾难性问题4

(严重的)	行，需立即解决。	程技术支持，1小时内明确相应给出安排，2小时内出发。	小时内服务恢复运行。
三级严重性 (限制性的)	系统的某些功能无法运行，使客户的功能受到限制和削弱，需尽快加以解决。	立即响应，4小时内出发。	1日内解决问题。
四级严重性 (轻微的)	系统的某些方面出现轻微的故障，但是功能基本正常，用户的操作并没有受到影响，应及时进行解决。	立即响应，电话或远程诊断，如无法解决，1日内到达现场。	2日内解决问题。

系统故障一般按照先发生先处理的顺序进行处理，但比较严重的问题须优先处理。问题严重的等级由问题对最终用户系统运行的影响决定。

当系统出现问题时，用户首先对相关信息进行记录，然后通过电话、传真或电子邮件通知我公司的热线电话支持服务人员，他们在通过电话、传真或电子邮件帮助解决问题的同时，将通知相关部门和客户就近的技术人员做好后续的准备工作的，一旦上述方法解决不了问题，将按照预定的程序进入故障确认、故障定位、故障排除步骤。

2.8.2.1.9.4. 应急保障措施

在出现紧急重大问题的情况下，我公司会在最短时间内作出故障响应，第一时间由驻现场维护人员启动备份系统，同时将指派具有解决故障能力的软件工程师、数据库工程师以及硬件网络工程师组成的紧急服务小组解决问题。

流程说明：

- ① 系统出现故障，我公司实施岗接受故障，并确定为紧急情况。
- ② 实施岗启动应急处理服务流程，上报紧急情况处理小组领导。

③ 紧急情况处理小组的领导（由用户和我公司人员共同组成）立刻调派我公司的技术人员进行处理并协调相关用户。首先尽最大可能收集事件相关信息，确定事件类别、事件来源，保护证据，以便缩短应急响应时间。

④ 根据收集的信息，紧急情况处理小组立刻采取措施抑制事件的影响进一步扩大，限制潜在的损失与破坏；经判断为云资源或网络问题的立即报与局方相关负责人协调云资源或网络运维单位处理问题；

⑤ 判断为软件问题，属于我公司运维范围的，根据实际情况，技术专家进行系统的恢复工作。

⑥ 如果项目组难以短时间内解决故障，及时申请公司技术支持中心派专家，必要时申请相关软件厂家的技术专家到现场协助排除故障。

⑦ 判断为软件问题，属于我公司运维范围的，在问题得到解决、系统恢复工作后，回顾并整理该事件的各种相关信息，尽可能地把所有情况记录到文档中，并完成《事故处理报告》。

⑧ 提交《事故报告》。

⑨ 应急行动结束。

2.8.2.1.9.5. 实施过程中的应急保障

由于本项目有多个子系统构成，互相之间存在复杂的依存关系，而且实施的站点数目巨大，因此在项目实施中技术故障或突发事件的出现将是不可避免的，针对这种情况，我公司公司设计了完善的技术故障和突发事件应急策略。

我公司不但拥有经验丰富的技术支持工程师，而且根据长期以来的应用开发和系统实施工作经验，建立了系统知识库，其中包括多种技术故障和突发事件的应急策略。当获悉出现突发事件或系统故障时，项目实施工程师可以立即从知识库中获取相应的应急策略，并综合用户方的具体情况，给出一个最佳解决方案。

根据我公司多年的系统实施和服务经验，我们总结出大型信息系统中可能出现的几种典型突发事件或技术故障情况，同时针对不同情况提出了相应的预防措施和应急策略。

➤ 物理链路故障

对物理链路进行检测和诊断，并联系相应的链路提供商解决故障。

➤ 误操作引发故障

在项目实施前，对可能出现的误操作制定预案，包括回退预案、重新设置预案及不可回退的采用备件替代预案等。

➤ 软件故障

与售后服务人员及时联系，对软件进行重新安装或者采用备用软件进行替代。

➤ 设备故障

可从备件库中直接提取相应的设备备件，进行更换，保证项目的顺利实施。



2.8.2.1.10. 售后运维单位名称及地点

维修单位名称：河南创为科技有限公司。

公司地址：河南省濮阳市濮阳市城乡一体化示范区卫都大街与昆吾路口西南岸水榭 5 号2单元 201楼。

服务地点：项目业主指定地点。

售后维修人员：本公司售后服务团队和本项目实施相关人员。