

### 3.4.3 售后服务方案

我公司根据商务要求及评分办法要求制定响应方案和售后服务方案如下：

#### 3.4.3.1 售后服务体系

##### 3.4.3.1.1 保修服务

售后服务期限：我公司提供 3 年货物质保及维护服务。

售后服务内容：在服务期内提供技术支持、故障处理、硬件维修、软件服务等维修维护服务；

若原厂商提供的保修高于3年则按原厂商的保修时间为准，终身维护。

质保期内，同一设备、同一质量问题连续两次维修仍然无法正常使用的，我公司将免费更换同品牌、同型号的新设备。若不能满足招标文件的功能、性能及时限要求，导致采购人无法正常使用，我公司将第一时间调整或更换相应设备、产品乃至系统，并负全部责任。

备品备件服务：方便及时地提供系统各类备件。备品备件的品种、数量以原厂商产品的标准配置为准。我公司采用定期服务方式，即在得到确认有返修件时，主动先发送备件，以便缩短故障期。对关键部件我公司长期在库房中预备了一定数量。同样，用户须保证在我公司规定时间内返回需维修部件。

在系统安装施工、试运行和保修期内，如果发生设备短缺和损坏、发生故障和障碍、性能和技术指标达不到技术规范书的要求时，凡属设备本身原因或安装、施工、调测不当的，我公司均负责免费补发、修理和更换。补发、修理或更换后的设备，其试运行期或保修期顺延。

所有软硬件设备，在保修期过后，提供终生售后服务，只收维修成本费。

每半年进行一次巡检，并查看设备运行情况，对故障隐患进行排除，对摄像机镜头不清晰的进行保护膜更换。

在企业所在地签约一家当地弱电服务能力强的合作商，委托进行现场服务，以保障服务需求的快速响应，我公司也会对其服务质量进行检测和考核，确保一直提供优质的服务质量。

#### **3.4.3.1.2 热线服务**

提供7\*24小时电话服务，利用现代通讯手段提供远程咨询、技术协助服务，对于小问题进行电话指导排障。

519

---

热线服务人员应首先予咨询解答，对不能立即解决的问题在下述情况下，可暂时中断电话，但必须立即予以记录、呈报、跟踪。

#### **3.4.3.1.3 培训服务**

在工程完成后，将把有关知识全部传授给用户技术人员，以便于日后用户能

够独立操作、维护和管理系统。

在工程验收合格后，将为甲方每个装置区域培训3—5名系统管理人员，时间为期一周，地点在甲方指定地点。

培训内容：各系统的基本原理；设备的操作使用和日常维护；紧急情况的处理程序和扑救措施。

#### **3.4.3.1.4 应急维修**

用户遇到使用及技术问题，我公司和厂家为用户提供技术援助电话。我公司承诺提供7天\*24小时服务，设备或系统发生故障响应时间：重大故障≤30分钟；较大故障≤60分钟；一般故障≤60分钟；其他故障≤60分钟。修复时间，重大故障≤4小时；较大故障≤8小时；一般故障≤24小时；其他故障≤48小时，保证用户正常使用。投标文件中已提供具体的常见故障处理措施及应急预案（应急团队9人、应急流程、应急措施）。我公司接到故障报告后，我公司按承诺的服务水平和响应速度到达现场进行处理。（我公司承诺中标后将在项目本地设计办事处）

#### **3.4.3.1.5 备品备件以及升级服务的承诺**

产品保证：

（1）保证在维护保养过程更换设备，向需方提供的备品备件是全新、完整、未使用过的；

（2）为支持合同设备的运行和维护，保证提供的技术资料 and 图纸是完整的、清楚的和正确的。

一、方便及时地提供系统各类备件。备品备件的品种、数量以原厂商产品的

标准配置为准。我公司采用行期服务方式，即在得到确认有返修件时，主动先发送备件，以便缩短故障期。对关键部件我公司拥有库存或保存备件库。同样，用户须保障在我公司规定时间内返回需维修部件。

所有软、硬件设备，在保修期过后，提供终生售后服务，只收维修成本费。

二、由低档机至高档机，或增加系统上的主构成设备，或增加新的功能插件模块，我公司将以优惠的价格提供升级服务。

三、在系统试运行期和投入运营后十年内，在设备厂商系统改进或用户需要增加设备时，我公司将以优惠的价格提供。遇到我公司所提供的设备改型或满足客户的建议以及中国最新颁布的技术体制和技术指标而提高设备性能时，我公司除将及时以书面形式通知用户并提供相应技术资料外，在用户需要时，我公司将以优惠的价格提供。

四、在系统投入运营3年内，我公司将免费提供软件版本升级。3年后也将以

优惠价格提供，如原厂商提供免费升级服务，我公司也将同样给用户提供免费升级服务。

五、系统加载新的应用或有新的扩展，我公司有责任和义务配合新的第三方工作。

六、系统原厂商如对系统性能改进，软件版本升级，我公司将及时对用户予以详细说明，并对用户主要人员进行培训。升级方式可以采用下载、用户自行安装或现场指导。其费用按原厂商规定执行。

七、工程完成后，凡我公司负责的升级服务，均只收设备成本费。用户自购的设备、软件，我公司也提供免费安装服务。

### **3.4.3.2 服务能力及保障措施**

#### **3.4.3.2.1 服务能力**

我单位针对本项目成立专门的运维团队和项目管理机构，负责保障服务期内本项目安全、稳定地运行。我单位明确运维团队组织、人员、岗位职责、工作流程等，须建立详细的运维保障体系，并提供方案。

系统运维团队须具备安全防范系统工程设计、施工和维护能力。

系统运维团队须熟练掌握网络安全配置技术，包括网络及安全设备管理、安全域划分、中级软件开发、安全策略优化、防火墙配置、VPN管理技术。

系统运维团队须具备视频服务管理能力，精通各种视频监控设备与平台，精通视频资源目录服务体系管理，精通各种可视调度系统设备维护。