# 投标分项报价一览表

投标分项报价一览表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **品牌、规格及型号** | **技术参数** | **单位** | **数量** | **单价** | **总价** | **产地及厂家** |
| 1 | 大队警情受理终端 | 惠普288 Pro G2 MT商用台式机 | Core i3-6100，主频3.9Ghz；内存：4G DDR3；500GB SATA硬盘；DVD驱动器；10/100/1000M以太网/；对屏显示卡；多屏接口软件； | 台 | 1 | 6,000.00 | 6,000.00 | 上海、惠普中国 |
| 2 | 显示器 | 惠普22y液晶显示器 | 21.5寸液晶显示器，支持VGA输入和HDMI输入 | 台 | 2 | 1,200.00 | 2,400.00 | 上海、惠普中国 |
| 3 | 大队接警软件及软件授权 | 天维尔消防一体化城市119接处警及集成中间件平台软件V1.0 | 警务软件及软件接口授权；实现接警、调派功能，并与原有的警务系统软件功能保持一致；与支队、总队系统接口软件及对接调试。 | 套 | 1 | 55,000.00 | 55,000.00 | 深圳、天维尔信息科技股份有限公司 |
| 4 | 警务调度软件 | 天维尔消防一体化城市119接处警及集成中间件平台软件V1.0 | 警务调度软件；与支队的语音程控调度交换机实现协议对接，实现软拨号、一键拨号、多方通过、强插、强拆等功能。并能够与接处警软件实现对接，能够通过接处警软件实现一键拨号功能。 | 套 | 1 | 71,000.00 | 71,000.00 | 深圳、天维尔信息科技股份有限公司 |
| 5 | 接处警地图台软件 | 天维尔消防一体化城市119接处警及集成中间件平台软件V1.0 | 地图台软件；GPS车辆定位软件接口；手机定位软件接口；与公安PGIS地理信息系统接口；与支队、总队地理信息系统对接及对接调试。 | 套 | 1 | 69,000.00 | 69,000.00 | 深圳、天维尔信息科技股份有限公司 |
| 6 | 大队接处警电话 | AVAYA-1608 | 专用IP坐席话机。全双工扬声器话机、支持8个线路通道、4向导航群组、支持100条通话记录和联系人记录、呼叫记录、支持H.323 协议。专用话机电源、专用耳麦。与支队、总队的内网话务互联互通。 | 台 | 1 | 6,000.00 | 6,000.00 | 深圳、天维尔信息科技股份有限公司 |
| 7 | 接警席ACD坐席许可 | 天维尔消防一体化城市119接处警及集成中间件平台软件V1.0 | 话务ACD席位精英许可授权。ACD话务注册到支队程控交换机，与支队实现互联互通，采用支队的2M链路进行话务的呼入呼出，大队不产生话务费用。 | 套 | 1 | 65,000.00 | 65,000.00 | 深圳、天维尔信息科技股份有限公司 |
| 8 | 显示接口软件 | 天维尔消防一体化城市119接处警及集成中间件平台软件V1.0 | 大屏幕信息展示集成中间件即时分析统计平台数据库数据并形成指定的显示格式，展示到大屏幕上。主要包括以下数据：从数据库抽取实时的值班信息显示到大屏幕上；从数据库抽取实时的接处警数据和接处警统计数据并显示到大屏幕；从数据库抽取实时的车辆动态实力信息显示到大屏幕。 | 套 | 1 | 65,000.00 | 65,000.00 | 深圳、天维尔信息科技股份有限公司 |
| 9 | 打印复印传真一体机 | 惠普M1216nfh | A4幅面黑白激光打印、扫描、复印、传真一体机，支持网络打印 | 台 | 1 | 1,800.00 | 1,800.00 | 上海、惠普中国 |
| 10 | 服务器机柜 | 雅克定做 | 2U标准42U机柜 | 台 | 2 | 2,800.00 | 5,600.00 | 郑州、郑州雅克电子科技有限公司 |
| 11 | KVM | 金适纳ZL1708N | 机架式KVM一体机，17寸8口。 | 台 | 1 | 9,500.00 | 9,500.00 | 深圳、深圳市金适纳科技有限公司 |
| 12 | 操作台 | 雅克定做 | 4800\*800\*750 | 台 | 1 | 14,000.00 | 14,000.00 | 郑州、郑州雅克电子科技有限公司 |
| 13 | 指挥台 | 雅克定做 | 3200\*800\*750 | 台 | 1 | 12,000.00 | 12,000.00 | 郑州、郑州雅克电子科技有限公司 |
| 14 | UPS电源 | 山特3C10KS | 不间断UPS电源，单机功率10KVA，UPS带满载后备时间4小时。 | 台 | 1 | 58,500.00 | 58,500.00 | 深圳、山特电子（深圳）有限公司 |
| 15 | 音箱 | ITC TS-608H | 1. 阻抗：8Ω 2. 频响：70Hz-20KHz3. 额定功率：150W 4. 灵敏度：96dB/W/M5. 覆盖角度：(H)100°(V)80° 6. 高音：3"锥形高音单元×2 7. 低音：8"低音×1 | 台 | 2 | 3,150.00 | 6,300.00 | 广州、广州市保伦电子有限公司 |
| 16 | 功放 | ITC TS-200PI | 1.智能控制强制散热设计，风机噪音小，散热效率高等特点； 2.两声道功放有三档输入灵敏度选择，轻松接纳宽幅度范围信号源输入；3.完善可靠的安全保护措施和工作状态指示（短路、过载、直流和过热保护，变压器过热保护），让用户放心使用；4.智能削峰限幅器，控制功率模块及扬声器系统在安全范围内工作； 5.输出功率:立体声/并联8Ω:200W\*2、立体声/并联4Ω:300W\*2、桥接8Ω:600W； 6.信噪比:100dB、频响:20Hz-20KHz(+0dB/-2dB)；7.分离度:95dB、失真度:0.03%；8.供电:~ 220V(50Hz) | 台 | 1 | 5,250.00 | 5,250.00 | 广州、广州市保伦电子有限公司 |
| 17 | 调音台 | ITC TS-6P | 1.输入通道：6路，话筒接口幻像电源：+48V；2.输出通道：2路主输出、2路REC输出、1路效果输出、1路monitor输出、1路立体声耳机输出；3.频率响应：20Hz~20KHz±1dB；4通道串音：-60dB@1KHz；5.信噪比(计权)：95dB@1KHz0dBu；6.失真度：0.01%@0dB1KHz；7.主输出7段图示均衡，63Hz,160Hz,400Hz,1KHz,2.5KHz,6.3KHz,16KHz。8.效果器：21种DSP效果，面板按键可选择；9.电源供应及功耗：220V/50Hz,50W； | 台 | 1 | 4,800.00 | 4,800.00 | 广州、广州市保伦电子有限公司 |
| 18 | 有线麦克风 | ITC TS-338 | 1.指向性：心形指向性2.信噪比：65dB SPL 1KHz于是1Pa3.频率响应：20-18KHz4.输出阻抗：75Ω5.灵敏度：-40dB±2dB6.动态范围：109dB,1KH7.供电电压：DC3V/幻象48V | 台 | 2 | 540.00 | 1,080.00 | 广州、广州市保伦电子有限公司 |
| 19 | 3.5拼缝拼接屏 | 海康DS-D2055NL-B | 提供封面首页具有CNAS标识的防腐蚀、防火、防尘等级IP6X、抗震8级检测报告复印件。LCD显示单元为：55“超窄边液晶屏；物理分辨率达到1920×1080，物理拼缝3.5mm，响应时间5ms。输入接口：VGA×1，DVI×1，BNC×1，YPbPr×1，HDMI×1，USB×1。LCD显示单元亮度达到500cd/㎡，对比度达到5000:1，图像显示清晰度为950TVL，亮度鉴别等级为11级。提供封面首页具有CNAS标识的第三方检测报告复印件。LCD显示单元采用超宽视角液晶屏，视角可达178°，画面的输出精确和稳定，色彩饱和靓丽，屏幕更加明亮。屏幕漏光度小于0.01cd/㎡，可抵抗太阳光等强光干扰,照度在95KLux能正常工作。LCD显示单元具备透雾处理功能，显示单元具备智能透雾处理技术，支持9个等级的去雾处理能力。LCD显示单元具备智能光感护眼功能,液晶单元可自动识别环境光强弱,根据环境光变化调节屏幕亮度，提供有国家知识产权局颁发的大屏拼接墙光线感应装置专利证书。具有节能功能。可以实现拼接单元的自动变频节能功能。打开“节能模式”时，对应拼接单元上会依次显示实时百分比功率、实时功率、累计功率、节能减排等直观显示项目。显示单元支持定时屏保和开启。背光手动控制功能，可以手动调节背光;支持一键开启或关闭背光功能，实现节能环保效果。LCD显示单元支持HDTVI同轴高清视频信号，带一入一出环通接口。支持分辨率：720P@50Hz/60Hz、720P@25Hz/30Hz、1080P@25Hz/30Hz。LCD显示单元内置黑白精显模式，可将彩色信号转换成黑白灰度模式并提高图像细节辨认能力。LCD显示单元可将输入的非50Hz/60Hz的图像转换成60Hz输出，彻底解决由于低帧率造成的画面卡顿感，使图像显示相比低帧率的图像更平滑顺畅。用户可以选择显示默认开机LOGO、定制开机LOGO、不显示LOGO。用户可以任意定制LOGO而无需升级软件,而且具有LOGO拼接技术，可设置15\*15，具有自然拼接模式；能实现开机LOGO拼接及开机高清底图拼接。LCD显示单元支持边缘屏蔽功能，智能去除黑边功能，可消除显示终端上存在的黑边，及因拼缝带来的图像变形；LCD显示单元支持智能温度控制，可选择智能模式或全速模式；智能模式由设备自动控制风扇，根据设备运行温度来控制风扇的启停及转速；全速模式下风扇全速运转为设备散热。 | 台 | 12 | 29,800.00 | 357,600.00 | 杭州、杭州海康威视数字技术股份有限公司 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 20 | 视频综合平台(16路DVI输出,8路DVI输入,双电源) | 海康DS-B21-08D-CXZ | 框架式结构，采用无源背板，机箱13个板卡插槽，系统稳定可靠。8路DVI输入接口, 16路DVI或者HDMI输出接口。支持在输出通道叠加图片LOGO，图片位置可调。主控板具有4个串口，每个串口挂载8个RS485控制设备，可将IP数据发送给串口。支持视频输入通道参数设置功能，可对单个视频输入通道进行分辨率、帧率、码率、亮度、对比度、饱和度、色调、去噪等参数设置，图像显示模式可设定标准、室内、室外、弱光等显示模式进行设置。具备视频遮挡报警、视频丢失报警、非法访问报警、IP冲突报警等功能。编码显示视频无卡顿，编码预览视频无卡顿。支持场景功能，设置电视墙显示场景，可对场景快速切换、调用，支持配置、清空、复制、修改、切换等场景设置；可设置场景轮巡并配置预案。支持虚拟云台控制功能，具备虚拟云台控制按键，可调整球机和云台的运行速度和方向，并且支持多用户云台抢占、云台控制锁定功能单板支持128个漫游窗口叠加，支持窗口置顶或置底设置。支持视音频同步轮巡输出，支持多组轮巡同步切换。支持1、2、4、6、8、9、12、16、32、36、48、64画面分割显示。支持将25帧或30帧图像转换为50或60帧，提高视频播放的流程性和缓解视觉疲劳。支持走廊模式显示功能。对录像文件解码延时≤110ms。支持手动视频切换功能，支持将选定的视频输入切换到选定的视频输出，支持视音频同步切换、异步切换，画面切换时不出现黑屏。可通过无线终端将视音频、图片、PPT等传送到屏幕上显示。为保证系统的稳定性及便于后期维护，本平台和大屏为同一品牌。 | 台 | 1 | 89,800.00 | 89,800.00 | 杭州、杭州海康威视数字技术股份有限公司 |
| 21 | 电视墙 | 雅克定做 | 3×4-55寸拼接两侧加门 | 套 | 1 | 27,000.00 | 27,000.00 | 郑州、郑州雅克电子科技有限公司 |
| 22 | 视频分配器 | 国产 | 一进四出HDMI分配器 | 台 | 8 | 200.00 | 1,600.00 | 中国 |
| 23 | usb分线器 | 国产 | 4口HUB集线器 | 台 | 7 | 98.00 | 686.00 | 中国 |
| 24 | usb延长线 | 国产 | 10米 | 根 | 8 | 60.00 | 480.00 | 中国 |
| 25 | 线缆辅材 | 国产 | 线缆，胶布，烫锡，扎带，插排，线标，VGA线、高清线、网线、电源线、音箱线、水晶头，交换机等 | 批 | 1 | 10,000.00 | 10,000.00 | 中国 |
| 合 计 | 大写：人民币玖拾肆萬伍仟叁佰玖拾陆元整 小写：¥945,396.00 |

投标人（公章）：河南晟智科技有限公司

投标人法定代表人 （或代理人）签字：

# 附件5：投标偏离表

投标偏离表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **规格及型号** | **招标文件要求数据** | **投标数据** | **偏 离 值** |
| 1 | 大队警情受理终端 | 惠普288 Pro G2 MT商用台式机 | Core i3-6100，主频3.9Ghz；内存：4G DDR3；500GB SATA硬盘；DVD驱动器；10/100/1000M以太网/；对屏显示卡；多屏接口软件； | Core i3-6100，主频3.9Ghz；内存：4G DDR3；500GB SATA硬盘；DVD驱动器；10/100/1000M以太网/；对屏显示卡；多屏接口软件； | 无偏离 |
| 2 | 显示器 | 惠普22y液晶显示器 | 21.5寸液晶显示器，支持VGA输入和HDMI输入 | 21.5寸液晶显示器，支持VGA输入和HDMI输入 | 无偏离 |
| 3 | 大队接警软件及软件授权 | 天维尔消防一体化城市119接处警及集成中间件平台软件V1.0 | 警务软件及软件接口授权；实现接警、调派功能，并与原有的警务系统软件功能保持一致；与支队、总队系统接口软件及对接调试。 | 警务软件及软件接口授权；实现接警、调派功能，并与原有的警务系统软件功能保持一致；与支队、总队系统接口软件及对接调试。 | 无偏离 |
| 4 | 警务调度软件 | 天维尔消防一体化城市119接处警及集成中间件平台软件V1.0 | 警务调度软件；与支队的语音程控调度交换机实现协议对接，实现软拨号、一键拨号、多方通过、强插、强拆等功能。并能够与接处警软件实现对接，能够通过接处警软件实现一键拨号功能。 | 警务调度软件；与支队的语音程控调度交换机实现协议对接，实现软拨号、一键拨号、多方通过、强插、强拆等功能。并能够与接处警软件实现对接，能够通过接处警软件实现一键拨号功能。 | 无偏离 |
| 5 | 接处警地图台软件 | 天维尔消防一体化城市119接处警及集成中间件平台软件V1.0 | 地图台软件；GPS车辆定位软件接口；手机定位软件接口；与公安PGIS地理信息系统接口；与支队、总队地理信息系统对接及对接调试。 | 地图台软件；GPS车辆定位软件接口；手机定位软件接口；与公安PGIS地理信息系统接口；与支队、总队地理信息系统对接及对接调试。 | 无偏离 |
| 6 | 大队接处警电话 | AVAYA-1608 | 专用IP坐席话机。全双工扬声器话机、支持8个线路通道、4向导航群组、支持100条通话记录和联系人记录、呼叫记录、支持H.323 协议。专用话机电源、专用耳麦。与支队、总队的内网话务互联互通。 | 专用IP坐席话机。全双工扬声器话机、支持8个线路通道、4向导航群组、支持100条通话记录和联系人记录、呼叫记录、支持H.323 协议。专用话机电源、专用耳麦。与支队、总队的内网话务互联互通。 | 无偏离 |
| 7 | 接警席ACD坐席许可 | 天维尔消防一体化城市119接处警及集成中间件平台软件V1.0 | 话务ACD席位精英许可授权。ACD话务注册到支队程控交换机，与支队实现互联互通，采用支队的2M链路进行话务的呼入呼出，大队不产生话务费用。 | 话务ACD席位精英许可授权。ACD话务注册到支队程控交换机，与支队实现互联互通，采用支队的2M链路进行话务的呼入呼出，大队不产生话务费用。 | 无偏离 |
| 8 | 显示接口软件 | 天维尔消防一体化城市119接处警及集成中间件平台软件V1.0 | 大屏幕信息展示集成中间件即时分析统计平台数据库数据并形成指定的显示格式，展示到大屏幕上。主要包括以下数据：从数据库抽取实时的值班信息显示到大屏幕上；从数据库抽取实时的接处警数据和接处警统计数据并显示到大屏幕；从数据库抽取实时的车辆动态实力信息显示到大屏幕。 | 大屏幕信息展示集成中间件即时分析统计平台数据库数据并形成指定的显示格式，展示到大屏幕上。主要包括以下数据：从数据库抽取实时的值班信息显示到大屏幕上；从数据库抽取实时的接处警数据和接处警统计数据并显示到大屏幕；从数据库抽取实时的车辆动态实力信息显示到大屏幕。 | 无偏离 |
| 9 | 打印复印传真一体机 | 惠普M1216nfh | A4幅面黑白激光打印、扫描、复印、传真一体机，支持网络打印 | A4幅面黑白激光打印、扫描、复印、传真一体机，支持网络打印 | 无偏离 |
| 10 | 服务器机柜 | 雅克定做 | 2U标准42U机柜 | 2U标准42U机柜 | 无偏离 |
| 11 | KVM | 金适纳ZL1708N | 机架式KVM一体机，17寸8口。 | 机架式KVM一体机，17寸8口。 | 无偏离 |
| 12 | 操作台 | 雅克定做 | 4800\*800\*750 | 4800\*800\*750 | 无偏离 |
| 13 | 指挥台 | 雅克定做 | 3200\*800\*750 | 3200\*800\*750 | 无偏离 |
| 14 | UPS电源 | 山特3C10KS | 不间断UPS电源，单机功率10KVA，UPS带满载后备时间4小时。 | 不间断UPS电源，单机功率10KVA，UPS带满载后备时间4小时。 | 无偏离 |
| 15 | 音箱 | ITC TS-608H | 1. 阻抗：8Ω2. 频响：70Hz-20KHz3. 额定功率：150W4. 灵敏度：96dB/W/M5. 覆盖角度：(H)100°(V)80°6. 高音：3"锥形高音单元×27. 低音：8"低音×1 | 1. 阻抗：8Ω2. 频响：70Hz-20KHz3. 额定功率：150W4. 灵敏度：96dB/W/M5. 覆盖角度：(H)100°(V)80°6. 高音：3"锥形高音单元×27. 低音：8"低音×1 | 无偏离 |
| 16 | 功放 | ITC TS-200PI | 1.智能控制强制散热设计，风机噪音小，散热效率高等特点； ★2.两声道功放有三档输入灵敏度选择，轻松接纳宽幅度范围信号源输入；3.完善可靠的安全保护措施和工作状态指示（短路、过载、直流和过热保护，变压器过热保护），让用户放心使用；4.智能削峰限幅器，控制功率模块及扬声器系统在安全范围内工作； ★5.输出功率:立体声/并联8Ω:200W\*2、立体声/并联4Ω:300W\*2、桥接8Ω:600W； 6.信噪比:>95dB、频响:20Hz-20KHz(+0dB/-2dB)；7.分离度:≥80dB、失真度:＜0.05%；8.供电:~ 220V(50/60Hz) | 1.智能控制强制散热设计，风机噪音小，散热效率高等特点； 2.两声道功放有三档输入灵敏度选择，轻松接纳宽幅度范围信号源输入；3.完善可靠的安全保护措施和工作状态指示（短路、过载、直流和过热保护，变压器过热保护），让用户放心使用；4.智能削峰限幅器，控制功率模块及扬声器系统在安全范围内工作； 5.输出功率:立体声/并联8Ω:200W\*2、立体声/并联4Ω:300W\*2、桥接8Ω:600W； 6.信噪比:100dB、频响:20Hz-20KHz(+0dB/-2dB)；7.分离度:95dB、失真度:0.03%；8.供电:~ 220V(50Hz) | 无偏离 |
| 17 | 调音台 | ITC TS-6P | 1.输入通道：6路，话筒接口幻像电源：+48V；★2.输出通道：2路主输出、2路REC输出、1路效果输出、1路monitor输出、1路立体声耳机输出；3.频率响应：20Hz~20KHz±1dB；4通道串音：≥-80dB@1KHz；5.信噪比(计权)：≥78dB@1KHz0dBu；6.失真度：≤0.02%@0dB1KHz；★7.主输出7段图示均衡，63Hz,160Hz,400Hz,1KHz,2.5KHz,6.3KHz,16KHz。8.效果器：21种DSP效果，面板按键可选择；9.电源供应及功耗：220V/50Hz,<70W； | 1.输入通道：6路，话筒接口幻像电源：+48V；2.输出通道：2路主输出、2路REC输出、1路效果输出、1路monitor输出、1路立体声耳机输出；3.频率响应：20Hz~20KHz±1dB；4通道串音：-60dB@1KHz；5.信噪比(计权)：95dB@1KHz0dBu；6.失真度：0.01%@0dB1KHz；7.主输出7段图示均衡，63Hz,160Hz,400Hz,1KHz,2.5KHz,6.3KHz,16KHz。8.效果器：21种DSP效果，面板按键可选择；9.电源供应及功耗：220V/50Hz,50W； | 无偏离 |
| 18 | 有线麦克风 | ITC TS-338 | 1.指向性：心形指向性2.信噪比：65dB SPL 1KHz于是1Pa3.频率响应：20-18KHz4.输出阻抗：75Ω5.灵敏度：-40dB±2dB6.动态范围：109dB,1KH7.供电电压：DC3V/幻象48V | 1.指向性：心形指向性2.信噪比：65dB SPL 1KHz于是1Pa3.频率响应：20-18KHz4.输出阻抗：75Ω5.灵敏度：-40dB±2dB6.动态范围：109dB,1KH7.供电电压：DC3V/幻象48V | 无偏离 |
| 19 | 3.5拼缝拼接屏 | 海康DS-D2055NL-B | ★为保证产品具备良好的防护性和稳定性，LCD显示单元需提供封面首页具有CNAS标识的防腐蚀、防火、防尘等级IP6X、抗震8级检测报告复印件。LCD显示单元为：55“超窄边液晶屏；物理分辨率达到1920×1080，物理拼缝≤3.5mm，响应时间≤8ms。输入接口：VGA×1，DVI×1，BNC×1，YPbPr×1，HDMI×1，USB×1。★LCD显示单元亮度达到500cd/㎡，对比度达到5000:1，图像显示清晰度为950TVL，亮度鉴别等级为11级。提供封面首页具有CNAS标识的第三方检测报告复印件。★LCD显示单元采用超宽视角液晶屏，视角可达178°，画面的输出精确和稳定，色彩饱和靓丽，屏幕更加明亮。屏幕漏光度小于0.01cd/㎡，可抵抗太阳光等强光干扰,照度在95KLux能正常工作。★LCD显示单元具备透雾处理功能，显示单元具备智能透雾处理技术，支持9个等级的去雾处理能力。★LCD显示单元具备智能光感护眼功能,液晶单元可自动识别环境光强弱,根据环境光变化调节屏幕亮度，需提供国家知识产权局颁发的大屏拼接墙光线感应装置专利证书。具有节能功能。可以实现拼接单元的自动变频节能功能。打开“节能模式”时，对应拼接单元上会依次显示实时百分比功率、实时功率、累计功率、节能减排等直观显示项目。显示单元支持定时屏保和开启。背光手动控制功能，可以手动调节背光;支持一键开启或关闭背光功能，实现节能环保效果。★LCD显示单元支持HDTVI同轴高清视频信号，带一入一出环通接口。支持分辨率：720P@50Hz/60Hz、720P@25Hz/30Hz、1080P@25Hz/30Hz。★LCD显示单元内置黑白精显模式，可将彩色信号转换成黑白灰度模式并提高图像细节辨认能力。LCD显示单元可将输入的非50Hz/60Hz的图像转换成60Hz输出，彻底解决由于低帧率造成的画面卡顿感，使图像显示相比低帧率的图像更平滑顺畅。★用户可以选择显示默认开机LOGO、定制开机LOGO、不显示LOGO。用户可以任意定制LOGO而无需升级软件,而且具有LOGO拼接技术，可设置15\*15，具有自然拼接模式；能实现开机LOGO拼接及开机高清底图拼接。LCD显示单元支持边缘屏蔽功能，智能去除黑边功能，可消除显示终端上存在的黑边，及因拼缝带来的图像变形；LCD显示单元支持智能温度控制，可选择智能模式或全速模式；智能模式由设备自动控制风扇，根据设备运行温度来控制风扇的启停及转速；全速模式下风扇全速运转为设备散热。 | 提供封面首页具有CNAS标识的防腐蚀、防火、防尘等级IP6X、抗震8级检测报告复印件。LCD显示单元为：55“超窄边液晶屏；物理分辨率达到1920×1080，物理拼缝3.5mm，响应时间5ms。输入接口：VGA×1，DVI×1，BNC×1，YPbPr×1，HDMI×1，USB×1。LCD显示单元亮度达到500cd/㎡，对比度达到5000:1，图像显示清晰度为950TVL，亮度鉴别等级为11级。提供封面首页具有CNAS标识的第三方检测报告复印件。LCD显示单元采用超宽视角液晶屏，视角可达178°，画面的输出精确和稳定，色彩饱和靓丽，屏幕更加明亮。屏幕漏光度小于0.01cd/㎡，可抵抗太阳光等强光干扰,照度在95KLux能正常工作。LCD显示单元具备透雾处理功能，显示单元具备智能透雾处理技术，支持9个等级的去雾处理能力。LCD显示单元具备智能光感护眼功能,液晶单元可自动识别环境光强弱,根据环境光变化调节屏幕亮度，提供有国家知识产权局颁发的大屏拼接墙光线感应装置专利证书。具有节能功能。可以实现拼接单元的自动变频节能功能。打开“节能模式”时，对应拼接单元上会依次显示实时百分比功率、实时功率、累计功率、节能减排等直观显示项目。显示单元支持定时屏保和开启。背光手动控制功能，可以手动调节背光;支持一键开启或关闭背光功能，实现节能环保效果。LCD显示单元支持HDTVI同轴高清视频信号，带一入一出环通接口。支持分辨率：720P@50Hz/60Hz、720P@25Hz/30Hz、1080P@25Hz/30Hz。LCD显示单元内置黑白精显模式，可将彩色信号转换成黑白灰度模式并提高图像细节辨认能力。LCD显示单元可将输入的非50Hz/60Hz的图像转换成60Hz输出，彻底解决由于低帧率造成的画面卡顿感，使图像显示相比低帧率的图像更平滑顺畅。用户可以选择显示默认开机LOGO、定制开机LOGO、不显示LOGO。用户可以任意定制LOGO而无需升级软件,而且具有LOGO拼接技术，可设置15\*15，具有自然拼接模式；能实现开机LOGO拼接及开机高清底图拼接。LCD显示单元支持边缘屏蔽功能，智能去除黑边功能，可消除显示终端上存在的黑边，及因拼缝带来的图像变形；LCD显示单元支持智能温度控制，可选择智能模式或全速模式；智能模式由设备自动控制风扇，根据设备运行温度来控制风扇的启停及转速；全速模式下风扇全速运转为设备散热。 | 无偏离 |
| 20 | 视频综合平台(16路DVI输出,8路DVI输入,双电源) | 海康DS-B21-08D-CXZ | ★投标产品为框架式结构，采用无源背板，机箱不小于13个板卡插槽，系统稳定可靠。不少于8路DVI输入接口, 不少于16路DVI或者HDMI输出接口。★投标产品支持在输出通道叠加图片LOGO，图片位置可调。★投标产品主控板具有4个串口，每个串口挂载8个RS485控制设备，可将IP数据发送给串口。投标产品支持视频输入通道参数设置功能，可对单个视频输入通道进行分辨率、帧率、码率、亮度、对比度、饱和度、色调、去噪等参数设置，图像显示模式可设定标准、室内、室外、弱光等显示模式进行设置。投标产品具备视频遮挡报警、视频丢失报警、非法访问报警、IP冲突报警等功能。★投标产品编码显示视频无卡顿，编码预览视频无卡顿。投标产品支持场景功能，设置电视墙显示场景，可对场景快速切换、调用，支持配置、清空、复制、修改、切换等场景设置；可设置场景轮巡并配置预案。★投标产品支持虚拟云台控制功能，具备虚拟云台控制按键，可调整球机和云台的运行速度和方向，并且支持多用户云台抢占、云台控制锁定功能投标产品单板支持128个漫游窗口叠加，支持窗口置顶或置底设置。★投标产品支持视音频同步轮巡输出，支持多组轮巡同步切换。★投标产品支持1、2、4、6、8、9、12、16、32、36、48、64画面分割显示。投标产品支持将25帧或30帧图像转换为50或60帧，提高视频播放的流程性和缓解视觉疲劳。★投标产品支持走廊模式显示功能。投标产品对录像文件解码延时≤110ms。投标产品支持手动视频切换功能，支持将选定的视频输入切换到选定的视频输出，支持视音频同步切换、异步切换，画面切换时不出现黑屏。★投标产品可通过无线终端将视音频、图片、PPT等传送到屏幕上显示。★为保证系统的稳定性及便于后期维护，需和大屏为同一品牌。 | 框架式结构，采用无源背板，机箱13个板卡插槽，系统稳定可靠。8路DVI输入接口, 16路DVI或者HDMI输出接口。支持在输出通道叠加图片LOGO，图片位置可调。主控板具有4个串口，每个串口挂载8个RS485控制设备，可将IP数据发送给串口。支持视频输入通道参数设置功能，可对单个视频输入通道进行分辨率、帧率、码率、亮度、对比度、饱和度、色调、去噪等参数设置，图像显示模式可设定标准、室内、室外、弱光等显示模式进行设置。具备视频遮挡报警、视频丢失报警、非法访问报警、IP冲突报警等功能。编码显示视频无卡顿，编码预览视频无卡顿。支持场景功能，设置电视墙显示场景，可对场景快速切换、调用，支持配置、清空、复制、修改、切换等场景设置；可设置场景轮巡并配置预案。支持虚拟云台控制功能，具备虚拟云台控制按键，可调整球机和云台的运行速度和方向，并且支持多用户云台抢占、云台控制锁定功能单板支持128个漫游窗口叠加，支持窗口置顶或置底设置。支持视音频同步轮巡输出，支持多组轮巡同步切换。支持1、2、4、6、8、9、12、16、32、36、48、64画面分割显示。支持将25帧或30帧图像转换为50或60帧，提高视频播放的流程性和缓解视觉疲劳。支持走廊模式显示功能。对录像文件解码延时≤110ms。支持手动视频切换功能，支持将选定的视频输入切换到选定的视频输出，支持视音频同步切换、异步切换，画面切换时不出现黑屏。可通过无线终端将视音频、图片、PPT等传送到屏幕上显示。为保证系统的稳定性及便于后期维护，本平台和大屏为同一品牌。 | 无偏离 |
| 21 | 电视墙 | 雅克定做 | 3×4-55寸拼接两侧加门 | 3×4-55寸拼接两侧加门 | 无偏离 |
| 22 | 视频分配器 | 国产 | 一进四出HDMI，VGA分配器 | 一进四出HDMI分配器 | 无偏离 |
| 23 | usb分线器 | 国产 | 4口HUB集线器 | 4口HUB集线器 | 无偏离 |
| 24 | usb延长线 | 国产 | 10米 | 10米 | 无偏离 |
| 25 | 线缆辅材 | 国产 | 线缆，胶布，烫锡，扎带，插排，线标，VGA线、高清线、网线、电源线、音箱线、水晶头，交换机等 | 线缆，胶布，烫锡，扎带，插排，线标，VGA线、高清线、网线、电源线、音箱线、水晶头，交换机等 | 无偏离 |

投标人（公章）：河南晟智科技有限公司

投标人法定代表人（或代理人）签字：

# 附件6：售后服务承诺

## 1、售后服务承诺

我公司针对禹州市公安消防大队指挥中心正规化建设项目（二次）项目，提供如下售后服务承诺：

(1)货物质保期为货物经最终验收合格后24个月，在质量保证期内设备运行发生故障时，我方在接到甲方故障通知后4小时内应委派专业技术人员到现场免费提供咨询、维修和更换零部件等服务，并及时填写维修报告(包括故障原因、处理情况及甲方意见等)报甲方备案，若8小时内无法排除故障，我方则应先提供同档次备用机供甲方使用。其中发生一切费用由我方承担。质量保证期内我们会对设备进行不定期的巡查检修。

(2)我方提供的服务标准以不低于产品生产厂家提供的服务标准及国家标准对所供没备提供售后服务，质保期内中标人承担一切维修配件及维修服务费用。

(3)质保期内，非因操作不当造成要更换的零配件及设备由我方负责包修、包换。质保期结束后，我方会持续对设备提供终身维修服务。

投标人（公章）：河南晟智科技有限公司

投标人法定代表人 （或代理人）签字：

日期：2018年03月15日

## 2、售后服务的目的

我公司提供优秀的技术支持和售后服务,确保本项目所提供的设备软、硬件在运行期间能够稳定、安全、高效的运行，从而保证用户业务的正常运行。

## 3、售后服务的范围和方式

售后服务内容：热线技术支持、网站技术支持、远程诊断和支持、现场技术支持、设备维修和更换、服务。

售后服务的产品范围

本项目所提供的设备的硬件系统和软件系统。

售后服务的技术范围

本项目所提供的所有设备的技术问题，以及与其硬件系统和操作系统相关的技术问题，并配合应用开发，为系统配置性能调整提供一切必要的技术支持和帮助。

售后服务的方式

热线技术支持

我公司有7×24电话支持中心（技术响应中心），提供客户每天24时不间断服务，我们有专门人员（座席）负责接听技术服务热线电话以及技术服务受理，开Case分服务类型转交给相应的值班工程师处理。值班工程师负责立即回应客户，技术服务受理方式还有：Emai、网站、传真。

网站技术支持

我公司有技术支持网站，客户可以通过网站提交故障和问题，在网站上与Case工程师交流，查看工程师处理Case的全过程，客户还可以查询此项目的全部Case的处理情况，各级领导也可以随时查询项目的Case情况，获得项目的第一手资料。

远程诊断和支持

在得到客户许可的情况下，我公司技术人员可以通过用户的网络或PSTN线路拨号进行故障系统，进行远程系统诊断和维护。

现场技术支持

如果热线技术支持和远程诊断支持服务无法解决问题，我公司将安排技术人员在规定的响应时间内到达现场提供现场技术服务。

预防性系统维护（包括现场巡检）服务

预防性系统维护（包括现场巡检）服务是希望以预防的手段，避免系统故障发生，将故障率降到最低，以减少不必要的损失，保证业务系统高可用性，现场巡检服务是较为有效的专业预防性系统维护方法。

设备维修和更换

客户设备出现硬件故障，我公司技术人员将根据故障情况携带相应的备件到客户现场进行设备的维修和故障部件的更换。如果设备故障我公司无法解决，我公司将通知设备原厂商进行服务。

设备移机服务

客户设备需要移机，我公司技术人员将负责协助客户进行设备移机服务。在远程指导下能完成移机情况下，将安排技术人员现场协助客户进行设备移机服务。

软件升级服务

我公司将提供本项目设备操作系统的升级服务。软件升级服务的方式有远程升级和现场升级两种，我公司将首先考虑远程升级，在远程升级不能完成升级任务的情况下，将安排技术人员现场升级服务。

系统应急服务

我公司将为此项目提供系统应急服务：

储存足够的备品、备件，在系统发生硬件故障时可使系统快速恢复运行。

在系统发生严重技术故障时，我公司安排技术人员将保证在在、规定的响应时间内到现场处理技术故障。

售后服务形式

技术服务中心是公司系统集成的技术服务支持部门，为客户提供技术服务，用专业化的IT技术和服务精神为客户提供全面的、规范化的、高品质的技术服务。技术中心是一支拥有40多人的技术服务队伍，主要分布在郑州、洛阳、开封、安阳、商丘、周口、南阳、信阳、漯河、焦作，全国统一调度资源。80%以上的工程师一专多能，大多数通过原厂商的专业认证。

技术响应中心（CallCenter）是技术中心面向客户的7×24小时售后技术服务部门，它7×24小时全天候都有座席（接线员）和工程师值班为客户服务，并且是售后技术服务的统一窗口，技术响应中心设在郑州，对公司系统集成客户进行技术服务，并且是售后技术服务的统一窗口，技术响应中心设在郑州，对公司系统集成客户进行技术服务，并且根据客户故障问题的情况调动技术中心全国资源来解决客户的问题。

我公司技术支持系向客房提供三级的售后技术服务支持，统一客户技术服务窗口，利用热线电话、Web、Email、传真受理方式对客户进行技术服务，及时响应以及解决客户的问题。

客户有问题可以通过热线电话、Email、传真、Web网站与技术响应中心联系，座席（7×24小时）负责接听技术服务电话、受理客户问题，进行记录，分类并转给相应的工程师处理。值班工程师（7×24小时）负责处理座席分配的Case，当工程师需要技术支持时，可以从技术中心或实验室得到技术支持和实验支持，当Case需要进一步的技术支持时，可以使用技术中心公共资源（例如技术专家）处理Case和支持，当Case还需要进一步的技术支持时，可以向原厂商申请技术支持。

客户有问题可以通过热线、Email、Web网站、传真与技术响应中心联系。

座席（值班接线员）是客户的第一接口人，根据客户报告故障情况开Case，并分配给值班工程师处理，并且30分钟和45分钟确认工程师是否回应客户，以保证1小时的客户回应。

值班工程师或处理工程师根据Case流程处理客户问题，当需要进一步的技术支持时，通过技术支持部或后备资源获得技术支持，当需要进一步技术资源（例如Case升级或现场服务）时，通过响应经理或后备资源获得技术资源（例如技术专家），进行Case升级处理或现场服务处理，对客户进行技术支持、远程诊断、现场服务和集成服务处理，如果需要原厂商技术支持时，通过我公司的技术专家确认后再向原厂商申请技术支持。当诊断出设备硬件故障时，通知设备管理人员进行设备维修（RMA）处理。

为了使得技术服务支持更方便于客户以及保证服务质量，我公司建立了一整套较为完善的技术服务支持模式：CallCenter+Case跟踪系统。

我们的技术服务体系支持模式集CallCenter和Case跟踪系统优势于一体。

CallCenter优势为：

全国统一的7×24小时支持中心，客户有问题可以很容易地全天候与我们联系并申报问题。

集中受理客户的问题，便于全省统一管理，有效监控服务进程。

响应的及时性和连续性，座席和工程师7×24小时值班响应及时，并且工程师专门处理客户的问题达到问题处理的连续性。

统一调配技术资源，根据客户信息资料，分配合理资源，提高工作效率，快速解决客户的问题。

集中受理设备维修，专人维修管理，迅速修复并返回设备。

Case跟踪系统的优势为：

保证7×24小时全天候1小时内工程师快速响应服务。

用Case跟踪系统进行Case跟踪管理和临控，保证服务质量。

跟踪系统记录全部Case处理过程，可以收集问题的处理解决办法，总结归纳成知识库，处理过程技术共享，更好地为客户服务。

Case全程计算机管理和监控，自动提示和自动报警，督促Case的处理和问题的解决。

Case历史记录的查询和统计，全面了解客户问题的情况，以公司整体实力和行为，及时发现问题和解决问题，而不是信赖于个别工程师的能力来解决问题。

技术队伍分布、现场服务

公司技术中心是一支拥有20多人的技术服务队伍，主要分布在郑州、洛阳、三门峡、开封、安阳、商丘、周口、南阳、信阳、漯河、焦作，全省统一调度资源。80%以上的工程师一专多能，大多数通过原厂商的专业认证。

我们的技术队伍以郑州为中心分布在全省的主要城市，技术资源共享离，可以全国统一调度资源，技术响应中心作为7×24小时技术支持中心设在郑州，统一集中受理客户的故障问题，对于客户的故障问题由座席建立Case并且分配给工程师处理，Case跟踪系统一直跟踪和监控问题的处理直到问题的解决。

远程技术支持（或称网络现场支持），利用远程拨号的方法进行网络现场支持，诊断和排除故障，处理故障问题。

现场服务是远程技术支持不能解决问题的情况下，安排工程师出现场服务，出现场时间根据现场服务响应时间和交通情况而定，现场服务包括：现场备件更换、现场操作系统升级、现场故障排除、现场设备替代服务等。

Case故障级别定义

一级故障P1:主机系统停机，对客户的业务动作有重大影响；

二级故障P2：主机系统的操作性能严重降级，或主机系统性能失常严惩影响客户业务运作；

三级故障P3：主机系统操作性能受损，但客户的大部分业务运作仍可正常工作；

四级故障P4：主机产品功能、安装或配置方面需要信息或支持，对客户的业务运作几乎无影响，或根本没有影响。

Case故障处理上报流程

对客户的问题要及时响应和处理，响应时间是工程师开始处理故障的时间，上报时间是Case处理过程中的关键时间，反应时间是对客户问题进行处理和技术支持。

响应时间的规定：座席是第一响应时间，处理工程师要求在1个小时内响应与客户取得联系，在一级故障和二级故障。处理工程师要求在30分钟内响应与客户取得联系。

Case是通过座席建立和分配工程师来处理，Case超时上报是通过Case跟踪系统自动提醒以及报告给处理工程师和各给经理，技术响应中心经理进行Case自省管理，各级经理在不同时限上进行监督，关注和促进问题的解决。

Case故障处理及上报程序

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 确诊时间 | 一级故障 | 二级故障 | 三级故障 | 四级故障 |
| 1个小时 | 响应中心经理 |  |  |  |
| 4个小时 | 技术经理 | 响应中心经理 |  |  |
| 24个小时 | 技术中心经理 | 技术经理 | 响应中心经理 |  |
| 48个小时 | 集成经理 | 技术中心经理 | 技术经理 | 响应中心经理 |
| 72个小时 |  | 集成总经理 |  | 技术经理 |

故障问题跟踪

故障问题跟踪系统（简称为Case跟踪系统）是基于计算机开发的Case处理应用系统，它是由CallCenter信息查询系统和Case自动跟踪系统两大部分组成。

CallCenter信息查询系统主要是用于电话受理和信息查询。Case自动跟踪系统主要是用于Case建立、分配、处理、监控。A、CallCenter信息查询系统

电话受理

电话受理采用CallCenter软件，客户通过CallCenter语音对话输入客户ID，系统自动显示客户信息，座席能快速查询客户信息、项目信息、项目参加人员信息、设备清单、系统拓扑图、工程师信息等，提高服务质量。

客户也可以不输入客户ID进入系统，座席也能利用CallCenter快速查询客户信息、项目信息、项目参加人员信息、设备清单、系统拓扑图、工程师信息等，提高服务质量。

Case自动跟踪系统

Case自动跟踪系统主要是用Case建立、分配、处理、监控。

系统主要功能有：

* 基于计算机有跟踪系统；
* 自动分配Case号；
* 系统包含呼叫者信息（姓名、公司、电话、Email地址、合同ID）；
* 系统包含Case简明描述；
* 系统具有记录Case支持活动的能力；
* 跟踪所有的支持活动（记录呼叫信息、RMA供货状态、现场服务等）；
* Case建立和关闭的时间标签和记录；
* Case升级时发出报警并包含时间标签和记录；
* 发生其它动作（如改变Case优先级/状态）时有时间标签和记录；
* 工程师对Case的更新活动应随时记录并不可更改；
* 系统根据Case的优先级别和建立的时间自动生成超时上报警告。上报警告以Email和短信息方式通知当事人，我们同时采用这两种方式。
* 任何工程师均可以接管Case；
* 包括客户在内的任何用户均可增加Case的注示；
* 客户可以浏览Case的历史记录；
* 当Case结束后，发客户调查表给客户；
* 基于厂家进行Case的分类和检索；
* 基于Case类型进行Case的分类；
* 基于时间范围进行Case的检索；
* Case处理流程简介
* Case流程：
* 客户有问题可以通过热线电话、Email、Web网站、传真与技术响应中心联系，座席是第一响应人，记录客户问题建立Case，将Case分配给工程师，并且系统自动用Email和短信息通知工程师，Case自动跟踪系统开始跟踪Case处理直到Case关闭为止，工程师必须一小时内回应客户，并通知座席知道，否则座席会在30分钟和45分钟提醒工程师，如果45分钟还没有回应，座席将换处理工程师并通知工程师立即回应客户。
* 工程师收到Email和短信息开始处理Case，必须在1小时内给客户回应，记录处理问题的过程，如果问题复杂可以将Case升级给技术专家处理，如果需要原厂商技术支持时，需要提交这方面专家的确认，然后在申请原厂商技术支持并协同解决客户的问题，如果设备需要做RMA（维修）处理时，通知RMA管理员进行RMA处理。
* 技术专家处理Case，如果问题复杂可以申请原厂商技术支持并协同解决客户的问题，如果设备需要做RMA（维修）处理时，通知RMA管理员进行RMA处理。
* Case处理完成后，征求客户意见，关闭Case，系统自动发Case满意度表，并将Case记录送到历史库中。
* 从Case建立开始直到Case关闭归档，Case跟踪系统自动跟踪Case处理过程，系统有自动提示Case状态信息和监督信息功能，Case分配给工程师后系统自动发Email和短信息通知工程师，并且在30和45分钟时提示座席监控工程师是否已回应客户，用来保证1小时工程师客户回应，按Case故障级别以及处理上报程序的时间，及时用Email和短信息通知响应的工程师和各级主管，各级主管关注Case处理，推进故障问题的解决；
* Case监督流程：
* 当Case建立后，座席分配给处理工程师，工程师必须在1小时内回应并通知座席，30分钟未回应誃席提醒工程师，45分钟未回应座席再提醒工程师，如果工程师不能回应则更换处理工程师并通知工程师立即回应客户。
* Case在处理过程中根据故障级别的不同，Case自动跟踪系统会按照故障确认时限和上报程序时限用Email和短信息方式报告给相应的主管和处理工程师，各级主管收到报告后监督Case处理。
* Case跟踪系统的自动提示和监督流程



## 4、系统维护组织机构和人员组成

我公司根据本项目将建立相应的组织机构以便做好系统技术支持与售后服务，组织机构各部分的责任与义务如下所述：

技术支持协调小组：

技术支持协调小组由用户、公司和原厂商的代表组成，主要职责是：

提出技术支持与售后服务的总体目标和执行策略。

定期开交流会，审阅有关汇报材料和听取公司技术支持项目组的工作汇报，以把握项目总体运做和质量。

就技术支持服务过程中所出现的紧急情况或重大问题及时听取技术支持项目组汇报，并做出决策。

协调技术支持项目组与用户各方的关系。

技术支持项目组：

技术支持项目组由公司的技术人员组成，主要人员有：项目经理、技术支持专家。

主要职责是：组织技术支持人员完成整个技术支持与售后服务阶段的任务。

制定售后服务计划、监控服务过程、保证服务质量，定期向有关方面汇报。

技术支持热线提供的直接技术支持。

系统远程诊断与维护。

如必要，同进行现场技术支持服务，设备维修与更换服务，硬件系统升级盈千累万，软件版本升级服务。

在系统应急方案中，如必要，直接到达现场服务。

安排执行预防性设备巡检服务任务。

系统维护应急方案

系统维护紧急情况处理处理方法：

A、未明原因的宕机

* 技术专家进行故障诊断，并通知项目经理。
* 就近调配技术人员，赶现场故障诊断。
* 如故障原因明确，则采用相关的故障解决流程。
* 如无法诊断故障，通知原厂商共同诊断故障机器。
* 查明结果后，解决故障。
* 出《故障分档处理报告》，报用户。

B、硬件故障

* 技术专家进行故障诊断，并通知项目经理。
* 如是硬件故障，我公司立即派人在规定的时间内将备件送到客户现场。
* 确保系统以最快速度恢复运行。
* 技术人员将损坏设备带回，交由项目经理处理。
* 出《故障分析处理报告》，报用户。

C、系统软件崩溃

* 技术专家进行故障诊断，并通知项目经理。
* 就近安排分支机构技术人员提供现场系统软件恢复服务。
* 协助客户恢复数据，确保业务系统在最快的时间内恢复运行。
* 出《故障分档处理报告》，并报告用户。

## 5、保修期外的售后服务

保修期满后，用户可购买原厂商提供的零件。为此我公司只收取零件费，我公司也将继续提供所述的售后服务。我公司设立专门的客户服务部门，有专门的工程师为用户提供售后服务和技术支撑。

咨询服务

可随时电话或书面解答产品使用和系统操作方面的疑问，必要时派员到现场服务。

维修服务

系统免费保修1年；各子系统的布线工程保用15年以上；在产品保修期内，设备出现故障时，我公司将免费更换或维修故障设备。保修期外，终身提供有偿服务，只收取原厂商提供的零件成本费。

保修时，甲方指定联系人电话通知或用户单位书面通知我公司。

系统出现故障时，响应时间为5小时内到达现场，10小时内解决问题，若系统因故在指定时间内无法解决，我公司将在24小时内提供有效的替代产品。

免费维修期内，人为或自然灾害引起的故障或损坏，仅收取维修成本费。

产品投入运行后，在系统免费保修期内每个月对招标人进行三次以上回访。并根据业主要求进行长期免费上门技术支持。

定期维护

每三个月公司派技术人员定期联系甲方，对工程进行质量跟踪，及时反馈质量信息，以便及时进行维护保养。

以下情况不属免费保修范围

因不正常操作及人为或自然灾害而引起的损坏。

自行才拆卸改换机内任何部分（如线路、零件等）后造成的损坏。

非我方指定的专业技术人员指导安装而引起的故障

更新升级服务

若系统正式运行一段时间后，甲方需要对系统的一些设备进行更新换代，我公司会安排技术人员协助甲方对已运行系统进行改进提高。若系统使用的软件版本升级，我方无偿提供软件新版本，使甲方的系统始终处于最先进的水平和最完善的状态。

全天专人职守并作记录，可对用户提供方便及时的技术咨询和技术协调。

技术服务、技术培训和验收考核

我方提供指导安装、试运转期间的技术支持、培训、售后服务等方面的工作。

## 6、售后服务方式

#### 1）、现场服务

现场检修在系统开通后，我公司将继续保证有效的现场技术服务，在系统发生重大故障时，我公司将采取一切积极手段和必要措施进行恢复并将事故原因和分析报告向用户通报，如确系设备或软件原因，我公司将对此加以解释和负责。

我公司将长期提供现场顾问服务。设专职工程师长期跟踪此项目、定期拜访用户，及时提供各类技术咨询及相关技术资料，协助用户调测系统运行参数，优化系统资源配置。

维护服务在现场进行，分为定期维护和不定期维护，定期维护第三年每季度一次，其它正常运行期每年不得少于三次。

特殊紧急服务对用户的维护紧急需求，我公司保证第一时间紧急响应，2小时内工程师到达用户现场。

巡访周期为每季度一到二次，全面检测三年一次。

#### 2）、热线服务

利用现代化的通讯手段提供远程咨询，技术协助服务，例如热线电话、E-mail、互联网站服务等。保证整个系统的安全无故障、全天候的运行。

我公司提供全国统一免费服务电话。

热线服务人员不得主动控制电话，直到用户问题得到解决为止。热线服务人员应首先予以咨询解答，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。用户通过咨询已将故障排除，热线服务人员可中断电话。但中断后二十四小时内需再主动确认一次。

热线服务无法解决，热线服务人员应通知用户我公司将何时派何人到达用户现场。在用户许可的情况下，可直接进行远程登录服务。

#### 3）、保修服务

我公司对所有产品提供两年质保，保修期过后，所有设备如不需更换配件的维护为免费维护，如需更换配件的按配件成本收费。

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，所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和更换。

#### 4）、升级服务

在系统试运行期和投入运营后终身提供升级服务，若系统需要改进或用户需要增加设备时，我公司将提供原厂商的产品呢以优惠的价格提供，遇到我公司所提供的设备改型以及根据中国最新颁布的技术标准而提高设备性能时，我公司将以书面形式通知用户，用户需要时，我公司将以优惠的价格提供。

系统加载新的应用或有新的扩展需要，我公司配合新的第三方工作。

#### 5）、巡访服务

现场巡访

我公司将委派专业工程技术人员，定期到贵单位进行现场技术指导。

现场巡访周期为每季度1一2次。

电话巡访

我公司组织专业服务小组进行定期电话巡访，将产品故障出现率降为最低。电话巡访周期为1次/月。

#### 6）、响应服务

响应时间

本次项目在壹年质保期内若出现技术故障，我公司将在在2小时内提供解决方案，故障备件应在4小时内给予更换，10小时内解决故障，如果不能解决故障则提供备机。免费更换缺陷件的期限为供方收到用户通知后24小时。

响应人员

具有良好技术基础的硬件工程师。

具有良好技术的软件工程师。

#### 7）、备件服务

常规服务

日常情况下，无需更换部件的，以响应服务为准，并在最快速度内解决问题。

对于易损部件，公司常备各件以确保能随时进行替补；对于确实无法一时修复的布线设备，采用更换设备的方法给予解决，确保系统正常运行。对于设备的非关键配件如有损坏，我公司负责4小时内修理或更换。关键性配件我公司将在24小时内提供备件。设备的耗材如需供应，我公司可提供代购服务，并委派工程师亲自送达使用现场，免费更换和调试。

#### 8）、本地化服务

专项服务

我公司建立一整套针对贵单位的技术档案及相关技术资料。并根据贵单位系统的运行情况及时更新，确保系统的正常运行。

专人服务

公司在项目所在地成立固定售后服务中心，在项目保修期内驻扎在项目所在地,对本项目进行24小时服务，并有监督电话及服务用户回执进行监督。

资料提供服务

定期将最新产品资料或技术资料通过信函或电子邮件的方式提供给贵单位。

如需其它最新资料，可通过服务热线，邮寄至贵单位。