# 中标价格

|  |  |
| --- | --- |
| 项目名称 | 禹州市图书馆财税分馆内部设施、智能化软硬件设备采购项目 |
| 采购编号 | YZCG-T2019086 |
| 中标总价格 | 大写：人民币贰拾柒万玖仟元整  小写：￥279000元 |

# 分项报价表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 品牌及型号 | 单位 | 数量 | 单价 | 总价 |
| 1 | 图书标签（含加工） | 阿法迪RLS-RTL | 个 | 5000 | 1.6 | 8000 |
| 2 | 自助借还机 | 阿法迪RLS-ASBR | 台 | 1 | 73000 | 73000 |
| 3 | 沉降式还书箱 | 阿法迪RLS-BD | 台 | 1 | 5400 | 5400 |
| 4 | 电子图书借阅机（双屏） | 信颐sy4310e | 台 | 1 | 62000 | 62000 |
| 5 | 安全门 | 阿法迪RLS-ADD | 片 | 2 | 18500 | 37000 |
| 6 | 门头显示屏 | 艾博德 TE-IT-55 | 台 | 1 | 13000 | 13000 |
| 7 | 接口（图书馆管理软件商收取） | 图创 | 套 | 2 | 8600 | 17200 |
| 8 | 馆外漂流站 | 图创 | 套 | 1 | 8600 | 8600 |
| 9 | 门禁联动及书房控制系统 | 阿法迪RLS-CCO | 套 | 1 | 30000 | 30000 |
| 10 | 监控系统 | 半球型摄像头：  大华DH-IPC-HDW4433C-A  枪机摄像头： 大华DH-IPC-HFW4433M-I2  硬盘录像机： 大华DH-NVR4408-HDS2  监控硬盘： 大华ST6000VM000  显示器：PHILIPS 223V5L | 套 | 1 | 18000 | 18000 |
| 11 | 无线覆盖 | TL-WDR7660千兆版 | 台 | 1 | 700 | 700 |
| 12 | 智慧空间服务指南 | 新永源定制 | 块 | 1 | 420 | 420 |
| 13 | 设备使用说明 | 新永源定制 | 块 | 1 | 500 | 500 |
| 14 | 室内其他标识、指示 | 新永源定制 | 套 | 1 | 480 | 480 |
| 15 | 灭火器 | 华普MFZ/ABC5 | 具 | 2 | 100 | 200 |
| 16 | 网络布线（网络、监控） | 普天 | 套 | 1 | 4500 | 4500 |
| 合计 | | 大写：贰拾柒万玖仟圆整 小写：279000元 | | | | |

# 售后服务承诺

## 货物保修期限及保修范围

致禹州市图书馆：

针对本次禹州市图书馆财税分馆内部设施、智能化软硬件设备采购项目，我司所投设备将提供为期三年的质保服务（标签产品质保10年），保修范围：本次投标所有软硬件产品。在质保期内，产品零件非人为损坏，提供免费更换的服务。在免费包修期内，同一质量问题连续两次维修仍无法正常使用，我司承诺予以更换同品牌、同型号的全新产品，超过保修期发生故障，我司仍提供售后技术支持。提供上门服务，维修费不会高于市场平均价格。

## 质保期内售后服务内容

### 售后服务机构介绍

我司河南新永源电子科技有限公司致力于图书馆智能化整体建设，作为上海阿法迪智能标签系统技术有限公司河南办事处，负责河南市场，为河南省一级代理，在和厂家合作期间，已携手与省内60多个客户建立了良好的服务。多年来，凭借着雄厚的技术实力，踏实肯干的服务态度，在业内获得了一致的认可和好评。

同时，为保证能够行走在图书馆行业技术的前端，我司还与全国各地的公共图书馆、高校图书馆保持着良好的长期合作关系。因此能够更好的为河南省内的客户提供优质的本地化服务。

### 售后服务网点及联系方式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 服务机构 | 地址 | 联系人 | 电话 |
| 上海阿法迪智能标签系统技术有限公司河南办事处 （河南新永源电子科技有限公司） | 郑州市高新区冬青街26号 | 售后部 | 0371-66287898/ 18224531188 |

1）技术规范及相关产品标准

我公司在本次投标中所投的所有产品均严格按照国家三包标准执行，严格按照厂家提供质保期进行质保。

2）产品都属于厂家原装正品产品

保证所投产品均为厂家正规渠道全新原装正品，完全符合合同规定的质量、规格和性能要求。

3）产品“三包”内容

提供的产品是全新的、未曾使用过的，并且各项指标达到国家标准。对本次项目所采购的货物如因质量问题，“三包”承诺如下：①七日内免费退货；②八至十五日免费换货；③在免费保修期内，同一质量问题连续维修两次仍无法正常使用，我方予以免费更换。提供代用机和备品备件服务。

4）质量问题的处理

A.在产品质量保证期内，凡产品在开箱检验、安装、使用过程中发现的质量问题，由卖方包修、包换、包退、直至产品符合质量要求。

B.我方在接到用户方通知后，30分钟内派人赴现场处理质量问题。

C.因用户方保管不善或使用不当造成产品短缺或损坏，由用户方自行负责，但我方保证及时给与补齐或修复，费用由用户方承担。

### 现场服务及故障响应时间

项目施工验收后，由售后服务部门进行售后服务。系统出现故障时，由专业技术人员提供及时的现场服务，对故障请求及时做出响应，由我公司专业售后工程师提供7天24小时随时专线远程服务，自接到用户通知起，由专业技术人员提供及时的现场服务，15分钟内响应，30分钟内到达现场。对于常规性故障，我方承诺1小时内排除故障；对于特殊故障，经过现场查验后，2小时内提出解决方案。如果在有限时间内不能解决问题，我公司将根据贵方要求，提供备品服务。指派专业技术人员定期对系统进行检修，确保系统长期稳定的运行。

### 响应方式及保障措施

**定期回访服务：**

我方提供定期回访制度，就设备使用情况进行定期检查，便于及时发现故障及隐患。

**电话回访：**

由专业售后服务工程师，通过电话与用户方系统运维人员沟通，询问系统运行状况，售后服务工程师每月要保持至少2次的电话回访，对电话回放做详细的回访记录，如果回访中发现系统有故障隐患应立即派售后服务工程师到现场排除故障隐患。

**系统维护：**

系统验收后每两个月为用户提供一次上门检修服务，由售后服务工程师免费为用户进行免费调试检修一次（易损件、人为因素除外），保证系统、设备运行稳定。

**跟踪服务：**

我公司的售后服务工程师提供定期、不定期的现场对系统进行跟踪检修服务，检查系统运行状况，对系统和存储性能进行诊断，根据结果调整系统参数，解决系统软件问题，使系统始终在最佳状态下运行。

**升级服务：**

在系统试运行投入后几年内，在我公司改进或用户需要增加设备时，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，我公司有责任和义务配合新的第三方工作。

### 主动方式技术支持

**定期巡查：**

我公司提供全方位技术服务，包括对用户的定期巡查制度，根据客户需求，可安排每周或每月一次的电话巡访或不定期的电话巡访。在售后服务机构中，派有专人负责定期进行项目巡查，做到每半年普查一次，每两个月抽查一次，对设备进行诊断、保养、维护，提出优化建议与措施，尽量将隐患消灭在发生之前。具体措施如下：

1）定期组织对客户的进行走访调查，收集客户质量反馈信息，并及时将客户意见、建议转到公司各个相关部门。

2）对于巡检时发现的问题要及时处理，同时向公司提供客户的反馈意见。

3）制定解决方案及维修实施计划。

4）各部门根据维修实施计划和维修方案，及时提供维修所需材料设备。

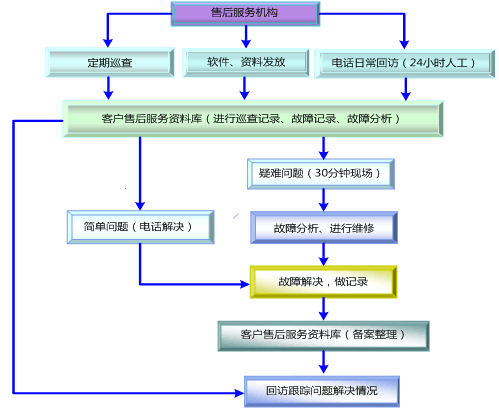
5）组织实施售后服务工作。

6）巡检完成之后，向客户提交相关的巡检报告。

**资料发放：**

针对产品所用的硬件设备和软件产品的升级、更新等，定期对用户进行技术资料和更新文件的发放，时刻保证用户所用到的资料和软件是最新的，从而保证用户可以对系统应用做到时刻了解、运用自如。

**主动服务流程图**



### 被动方式技术支持

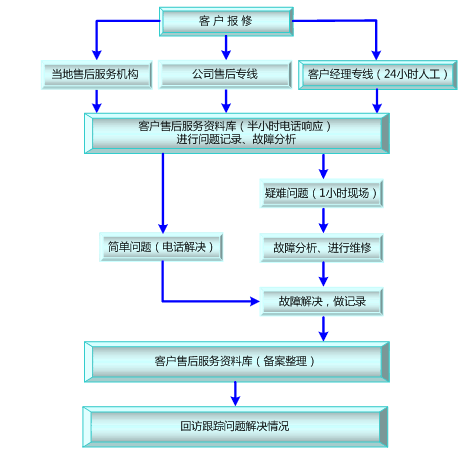
**技术咨询**

公司设置了专门的售后服务技术支持电话，为项目的系统维护人员和使用人员提供技术咨询服务，及时地回答用户提出的各种技术问题、进行故障分析、给用户提供最佳系统使用操作建议等。

**用户问题解决**

用户提出使用中的问题，采用如下的服务流程，对用户的问题归档，进行分析、解决，然后定期对已经解决的问题进行回访，以了解问题解决情况，确认同样的问题是否又有发生。

**被动服务流程图**



### 保修期内服务承诺

我公司以“用户至上，为用户提供满意的服务”为宗旨，为客户提供优质的售后服务。为了保证您的利益得到切实体现，我们建立了一套快速的质量信息反馈系统和一支技术过硬、服务周到的技术服务队伍，热情为您提供及时、快捷、满意的服务。

为维护客户利益，我公司除提供优质产品外，自产品验收合格之日起，在免费质保期间将提供以下服务：

我公司对保修期和维护期内的用户提供全面的免费故障排除技术服务和故障排除全过程监控（由故障开始直至故障完全排除）。河南新永源建立了一套完整的服务体系，技术支持中心体系包括十多名高级客户支持技术人员，他们已经从事多年技术支持。这些技术人员和专家为用户提供高级的技术支持，并且根据用户类型的不同而组成不同的用户服务小组。我公司常年储备大量原厂备品备件，从而使备件的退换时间大大缩短。针对本项目，我公司将对用户提供全方位的技术支持。具体而言，我公司所提供的技术支持包括以下相互关联的部分：

标准服务（STANDARD WARRANTY）主要包括：

**电话技术服务**

我公司的标准电话支持服务时间为从星期一到星期五，8:00—18:00，星期六/日8:30—17:30。针对本项目，我司特设专职24小时服务电话：0371-66287898，由我公司的工程师为您专程答疑，同时您也可以根据您的实际需求指定公司的某位工程师为您服务，帮助您解决问题。

**现场技术服务**

如果故障通过电话不能解决，我公司会派出经验丰富的现场服务技术人员或由您指定的技术人员到现场为您解决问题。对于本项目我公司承诺从接到用户方电话始30分钟内到达现场，1个小时解决问题，如果在有限时间内不能解决问题，我公司将根据贵方要求，提供备品服务。

**定期巡查服务**

我公司提供的全方位技术服务，包括对用户的定期巡查制度，根据客户需求，可安排每周或每月一次的电话巡访或不定期的电话巡访。定期每月派出专业技术服务人员到达用户现场，对设备进行诊断、保养、维护，提出优化建议与措施，尽量将隐患消灭在发生之前。

**备品备件服务**

根据用户的要求与设备的关键性，我公司为用户提供关键性设备的备品服务。对于不能在有效时间内解决的产品的故障或无法解决的产品故障，我公司免费提供备品。对于备件服务，我公司在确认需要进行零部件更换时先将好的零部件通过特快专递的方式寄给用户，用户在收到之后的七天内将更换下来的坏零部件以同样的方式寄还给我公司。而且，该程序和我公司全天热线技术支持相关联，是我公司整个技术支持体系中的重要组成部分。

## 质保期外售后服务内容

### 电话技术支持

我司免费提供400-008-9558售后服务专线支持，由专人接听，30分钟内响应，第一时间接听解决客户售后问题。

### 远程支持服务

我司免费提供远程技术支持服务，在30分钟内响应客户需求。

### 系统技术咨询与服务

我司有专业技术人员免费提供软硬件系统技术咨询服务，形式为电话回访和定期巡查，在30分钟内响应客户需求。

### 上门维护服务

质保期外的上门维护服务，我司承诺不收取上门费，只收取零配件和消耗件的成本费用，在接听到客户电话6小时内响应到达现场维护。

### 巡检服务

我司承诺在质保期外也会对客户进行定期巡检服务，在服务中不收取上门费，如需更换零配件等消耗品，承诺只收取零配件和消耗件成本费，接听到客户电话30分钟内响应。

### 系统升级维护

我司提供系统免费升级维护服务，所有接口对图书馆后续增加的设备及系统永久免费开放。收到客户系统需要升级的要求时，在30分钟内响应。

### 其他实质性优惠及服务承诺

1. 如我公司中标后，针对本项目，我公司将配备专业的工程师进行实施安装以及后期设备的维修保养，确保用户方在使用中无后顾之忧。
2. 质保期内，人为破坏外，我公司所提供设备在维修过程中使用备品配件均免费提供。
3. 质保期过后，如馆方需要续采，我方可提供实质性的价格优惠。
4. 针对本项目的安装实施，我方可提供定制化服务，确保所投产品与馆内的家具等相协调；同时，设备的功能也可根据馆方要求进行定制开发。
5. 跟踪服务：包括：保养、维修。为保障业主利益，我们建立了完善的客户服务体系，我们拥有技术全面的专业服务队伍。对每一用户建立专用的服务档案，定期回访，确保服务的高效性。同时我们具有独立的技术开发能力，紧密跟踪行业最新技术，为业主提供全方位的技术支持和工程咨询，并为业主提供最实效的系统改造、更新与升级等工程服务。

## 培训计划及方案

项目签订合同后提供免费安装调试服务，提供免费现场安装培训，并提供相关产品使用手册和日常维护技术文档。系统交付使用后，免费对系统直接管理技术人员进行有关产品安装、调试、维护、操作、保养等方面的现场培训，直至能熟练独立操作。提供免费现场安装培训，系统交付使用后，免费对系统直接管理技术人员进行有关产品安装、调试、维护、操作、保养等方面的现场培训，直至能熟练独立操作。

### 在用户方指定地点培训

我们将安排人员负责本项目的培训管理工作，与客户充分协商后，制定详细的培训计划。对培训课程提前制定培训大纲和用户培训讲义。提前安排培训工程师负责相应的培训工作。涉及培训的相关管理文档按照ISO9001的要求均记录在案，具体时间地点由使用单位决定。

在用户单位现场，技术工程师进行系统维护、安装、调试、制定系统管理策略等工作的同时，负责向用户单位系统管理人员讲解维护方法、维护技术等有关知识，并指导系统管理人员实际动手完成相关维护操作。对于系统管理人员及高级维护管理员提出的技术问题负责解答，帮助用户单位系统管理人员掌握设备、产品的技术特性、使他们获得必要的系统管理相关知识，从而基本能够完成系统日常的维护工作。

**培训内容包括：**

（一）项目实施培训（现场培训）

（二）高级维护管理人员培训（集中培训）

（三）高级技术培训

**培训目标**

了解系统运行的基本原理，学会系统的安装，掌握基本的维护和使用方法。

**培训师资**

为了保证培训的质量和系统的正常交付使用，公司组织一支由专业开发人员组成的培训小组实施本次培训任务。培训小组的成员不仅熟悉系统的运作和维护，还具有长期的项目管理经验和培训项目团队的经验，可以确保培训目标的实现。

**培训质量控制**

培训进度按照培训计划进行，严格控制培训进度；

培训过程中即时获得并整理被培训人员的反馈意见，确保培训内容准确教授；

培训小组对每一阶段的培训效果进行总结，及时向用户的负责人和公司的负责人进行汇报；

培训过程接受用户和监理双方负责人的全程监督。

### 集中培训

**1.针对普通使用人员的集中培训**

每年根据用户单位提出的培训需求，安排用户单位普通使用人员的相关知识的集中培训，课程内容根据培训计划决定。公司选派有培训经验的培训工程师负责培训，并且有培训讲师事先制定本次培训的问题试卷，培训后由使用单位对培训讲师和学员进行双向评定，并将每次培训的评定结果记录在相应的ISO9001培训文档中。

**2.针对系统管理人员及高级维护管理员的集中式课堂培训**

随着信息化技术的飞速发展，对系统维护人员知识面、对技术了解的深入程度、操作技能等方面的要求越来越高，因此仅仅采用现场培训的方式是不够的。必须在前期对系统管理人员进行针对性的集中式课堂培训，其目的在于拓宽管理员的知识面，强化业务技能，提供实际工作能力，尤其在新设备和新系统投入使用的初期，将安排密度较大的培训。公司选派具有丰富实施经验与深厚技术功底的精干工程师负责系统管理人员的课堂式培训，并将每次培训的评定结果记录在相应的ISO9001培训文档中。并与用户单位探讨对系统管理人员的多种考核方式，以期增强系统管理人员的学习动力。

**对负责培训的讲师的具体要求：**

* 1. 普通话标准，语言表达清楚；
  2. 培训经验丰富；
  3. 具有深厚的技术背景；
  4. 授课耐心细致，对学员的提出的技术问题有问必答，不推脱、不回避。

**在此基础上对集中式课堂培训讲师的要求：**

* + 1. 培训前事先制定培训大纲，培训讲义等文稿资料；
    2. 事先准备好笔记本、投影仪等教具；
    3. 对不熟悉的培训场地应在培训前了解场地情况；
    4. 协调好与用户单位的组织工作；
    5. 不得在未到培训结束时间时提前下课；
    6. 不得无故取消提前约定的培训；
    7. 制定每次培训的问卷试题，并在培训前提交用户单位；
    8. 收集学员对培训课程和培训讲师的意见和建议，以利于下次改进；
    9. 每次培训后协作用户单位完成培训的效果评定和人员考核工作；
    10. 整理培训文档和ISO9001规定的记录文档，培训后及时报送本部门经理；

**对培训管理人员的要求：**

* + 1. 及时督导、及时发现问题；
    2. 确定培训课程内容；
    3. 积极与用户单位保持顺畅的业务联系；
    4. 有效的进行协调管理工作；
    5. 发放培训效果调查问卷，对培训效果做出客观评定；
    6. 管理相关培训文档及ISO9001记录文件。

**对培训过程和效果的监管**

负责用户单位的培训工作重点要求对培训过程和培训效果的监控。因此，我们根据ISO9001质量体系的要求，对培训文档、培训记录等加以记录归档，对培训的重点环节加以监控。并将工作环节形成闭环，即每项工作有记录、有反馈、有改进、有监督。在计划、实施、检查、改进的各个环节中滚动前进，以期达到一个更高的目标。

### 工程师的培训

在各子系统进行调试时，我公司会安排用户的至少2位有关采购方技术人员与我公司的项目工程师一起工作，令他们有系统操作使用的实际经验。在培训工作开始前免费提供所有中/英文培训资料，包括中文操作、维修手册，要求受训人员能够了解系统及设备的基本结构、工作原理及操作程序，能进行实际操作和日常维护、排除一般故障。

### 技术人员的培训

从现场调试开始，我公司会安排用户的有关技术人员与我司的工程师一起进行调试工作，通过调试实践，进行现场培训，令有关的技术人员更加了解各子系统。一般操作人员的培训

我公司的系统操作易学易懂，即使是不具备经验的人员也可以在短期内掌握，但考虑到操作人员的水平参差不齐，为达到统一的效果，我公司计划对操作人员进行基本的操作培训。

### 培训计划具体安排

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **培训内容** | **培训地点** | **授课人员** | **培训课时** | **培训对象** | **参与人数** |
| 设备安装及调试 | 甲方指定地点 | 厂家技术专家及项目实施团队成员 | 1天 | 采购人技术人员 | 不限 |
| 系统调试培训 | 甲方指定地点 | 厂家技术专家及项目实施团队成员 | 0.5天 | 采购人技术人员 | 不限 |
| 维护知识培训 | 甲方指定地点 | 厂家技术专家及项目实施团队成员 | 0.5天 | 采购人技术人员 | 不限 |
| 设备操作技能培训 | 甲方指定地点 | 厂家技术专家及项目实施团队成员 | 1天 | 采购人技术人员 | 不限 |
| 整体设备及系统的使用及注意事项 | 甲方指定地点 | 厂家技术专家及项目实施团队成员 | 0.5天 | 采购人技术人员 | 不限 |

组织用户方维护、操作、管理人员进行存储基本知识的系统学习；地点为用户指定场所；（免费）

**设备安装基本知识培训，**设备安装阶段开始时，组织馆方系统工程的技术及操作人员参加安装基本知识的培训，地点为用户指定场所。（免费）

**系统调试培训，**系统调试阶段，组织馆方系统工程的技术及操作人员与我公司的项目经理一起参与系统调试，直至系统调试完毕，培训调试技术及相关的基本故障排除技术（免费）。

**维护知识培训，**系统验收合格后，组织用户系统工程的管理、技术及操作人员系统学习本工程的技术知识，设备安装知识，系统基本维护知识，地点为用户指定场所（免费）。

**操作技能培训**，组织馆方操作人员培训整个系统的操作技术技能，地点为用户指定场所。（免费）

系统使用过程中，我公司会定期对用户操作人员进行交流，对所遇到的问题，公司将立即处理并对此进行必要的培训。

我公司将积极做好用户的培训工作，并进一步完善公司的售后维护。

供应商名称（盖章）：河南新永源电子科技有限公司

日期：2019年4月26日