

## 售后服务方案

### (1) 售后服务承诺

服务要求：我司随机提供的技术文件, 设备及配件的合格证明书；设备与主要配 套件的使用与维护保养说明书；使用检修和维护所需要的其它必备技术文件。提 供设备运行 1 年所必备的易损零配件；

1、关于质保期要求：我司本项目的质量保证期不低于 12 个月（自系统验收 合格之日起算）。软件如有升级和更新，我司提供免费服务。

2、关于服务要求：我公司提供的软件、设备，确保使用期间采购人不受第 三方提出侵犯其版权、专利权、商标权和工业设计权等的起诉，否则我公司将承 担采购人由此受到的一切损失。

3、质保期内，所有货物保修服务方式均为我公司安排上门服务，由此产生 的一切费用均由我公司承担。在质保期结束后，我公司提供终身维修服务，发生 的相关费用由采购人承担。

4、我公司向采购人提供良好的技术支持。对用户所反映的任何问题在 60 分钟之内及时响应，设备发生意外通过电话联系无法解决，6 小时内派技术专家 赴现场处理，设备出故障不能解决时要在 48 小时之内提供备机备件。

5、关于培训计划：承诺对采购人指定的操作人员进行全面、系统、深入的 培训。培训内容包括系统和设备的工作原理、连接、配置、操作、保养、维护， 软件的安装、使用、配置等；培训课程应当包括理论和实践两个方面。培训时间 以参加培训的人员学懂会用为限，培训所产生的一切费用由我公司负责。

验收标准 由采购人成立验收小组, 按照采购合同的约定对我公司履约情况进行验收。

验收时, 按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确 认。

验收结束后, 出具验收书, 列明各项标准的验收情况及项目总体评价, 由验收 双方共同签署。

1、按照国家相关标准、行业标准、规范验收；

2、按照招标文件要求、投标文件响应和承诺验收；

3、按照双方签订的合同验收。

## 关于其他要求

- 1、我公司就该项目完整投标（报价含安装，运输、培训、税费等综合费用）。
- 2、我公司对照节能产品政府采购清单，如果本次采购的产品属于强制采购范围的（国办发[2007]51号文），我公司提供所投产品属于强制采购产品有效的证明材料且加盖投标单位公章。
- 3、所投产品已列入国家强制性产品认证的产品，投标文件中提供国家对实施强制性产品认证的有效证明材料且加盖投标人公章。（如 3C 等）
- 4、根据《财政部 工业和信息化部 国家质检总局 国家认监委关于信息安全产品实施政府采购的通知》财库〔2010〕48号文件要求，我公司在本次投标活动中投标货物中，如有涉及到安全操作系统产品、安全隔离与信息交换产品、安全路由器产品、安全审计产品、安全数据库系统产品、反垃圾邮件产品、防火墙产品、入侵检测系统产品、数据备份与恢复产品、网络安全隔离卡与线路选择器产品、网络脆弱性扫描产品、网站恢复产品、智能卡 cos 产品时，则所投涉及到上述货物的产品，投标文件中我公司提供由中国信息安全认证中心颁发的有效认证证书复印件且加盖投标人公章。
- 5、我公司产品符合国家质量检测标准和本招标文件规定标准的全新正品现货，供货时提供随货物《产品合格证》及其它相关质量证明文件。
- 6、我公司提供产品使用说明书及光盘。并有义务进行有关使用培训。
- 7、付款方式：中标后，提交给采购人方全部合同上货物，验收合格后，采购人付总合同额 60%，我公司在设备到货后负责安装调试，经采购人验收合格后，付总合同额 35%，设备稳定运行一年后无质量问题，付合同总额 5%。

## （2）培训计划

1. 培训体系介绍 近几年来，公司以前所未有的速度及规模发展，广电机构是公司最大的行业

用户之一，在为广电行业用户提供服务的过程中，通过主动与用户接触，结合广 电行业信息化的特点及实际情况，为广电行业用户提供了大量急需的培训课程。 2. 培训组织保障

我公司承对采购人指定的操作人员进行全面、系统、深入的培训。培训内容 包括系统和设备的工作原理、连接、配置、操作、保养、维护，软件的安装、使 用、配置等；培训课程包括理论和实践两个方面。培训时间以参加培训的人员学 懂会用为限，培训所产生的一切费用由我公司负责。

为确保本项目的建设的培训工作取得成功，将建立专门的技术培训组，配备 专业人员，为该项目提供技术培训。

技术培训组组长对该组组长负责，组长对项目经理负责，项目经理对项目管 理办公室负责。管理方式采取垂直管理和统一管理方式，以确保工程的顺利实施。

公司拥有一支受过正规培训，具体丰富经验的技术培训教师队伍，我们将与 采购方密切合作，为本项目的建设提供全面的技术培训服务。本项目的建设涉及 的技术较为广泛，对系统管理和操作人员的技术能力要求较高，为了使系统今后 的日常维护工作正常进行，相关人员需要具备较为全面的知识。因此，我们制定 了一个循序渐进、由浅入深的培训计划。

3. 培训质量控制 对产品和服务质量的高度重视，在追求质量的过程中精益求精，这是艾迪普

公司的一个重要的传统。对技术服务部门而言，不断强化质量管理，追求更高的 服务质量，是一贯的目标。作为技术服务的重要组成部分，艾迪普公司一直将培 训质量控制视为质量保证体系的重要组成部份，基于这种思路建立了一套完整的 培训服务质量控制体系，收到了很好的效果。

4. 本系统交付后技术培训计划

艾迪普公司针对本系统项目制定了为期 7 天的集中培训计划，具体如下：

时间	培训内容	参加对象	备注
----	------	------	----

安排			
4 天	对演播厅工作人员讲解系统架构、整体部署环境、整体搭建设备部署图及操作使用	项目技术人员	全程培训
2 天	软件系统使用操作培训及考核	使用本系统的工作人员	无
1 天	系统日常维护培训及考核	系统管理员	
	系统应急处理培训及考核	所有参与项目技术人员	

在系统项目实施中，培训有关的工作安排说明如下： 培训范围：演播图文系统的使用用户。 培训人数：由采购方确定，人数不限。 培训效果：由采购方进行考核。 培训内容：所投系统的所有内容。

培训计划：艾迪普公司根据实际情况，暂做出以上培训安排。待中标成交后， 再与采购方充分沟通，另行提供详细、可行的培训计划和方案。

培训教材：艾迪普公司提供所需培训教材，包括网络部署图、操作说明书等。 培训场所：由采购方提供。

培训主要计划包括： 1）系统管理员培训：整体系统设计和功能简介，主要产品的安装维护、功

能介绍、实操演示等。 2）系统操作人员培训：采用现场培训和辅导方式。内容包括：软件使用培

训、软件系统的操作培训。 答疑：由我方技术工程师解答培训人员在使用中遇到的问题。

培训方式 培训方式分为集中授课培训和实践培训

集中授课培训：采用课堂授课讲授的方式，对相关人员进行培训。培训前我 们将提供 简明易懂的培训资料和讲义（包括所有产品的全套中文技术资料、使用 手册和软件光盘，以及系统集成和实施中形成的完整文档资料）的方式，使用户 对设备产品、系统整体工作原理有了初步得理解和掌握。

集中授课培训采用理论讲授、问题讨论的方式，使受训学员对系统概念、系

统操作、系统维护等有了概念上的理解：

理论教授：通过 PPT 讲解基础概念和知识；通过 PPT 和实际的系统讲解各项 培训内容；

问题讨论：通过学员提问、教员解答的方式，以及教员提问、学员讨论等方式，启发学员深入思考，巩固所学内容；

现场实践培训：通过现场实际的设备操作，对产品的功能、日常操作等方面 进行实践培训，并进行部分的功能现场操作演示。

现场培训分为两部分：模拟上机实践，现场环境模拟。 模拟上机实践，由我公司按系统架构，搭建一套模拟系统，受训人员先行在

此模拟平台上动手实践，达到对系统的熟练掌握。 现场环境模拟，项目试运行期间，在确保系统业务正常、稳定运行的情况下，

在系统的安装现场，本公司负责招标人技术人员的现场技术培训，使招标人使用 人员达到能独立进行工作。

为提高培训效果，使得学员通过培训能够切实掌握培训内容，并能熟练操作， 胜任实际工作，培训以集中课堂培训和实践培训相结合的方式，并结合个别辅导、 答疑、讨论、实际操作测试等方式，以便学员能够迅速掌握相应的培训内容。

考核：培训学习过程结束后，将负责对所有参与培训的人员，包括使用和维 护人员，进行考核。考题将从题目库中抽取，所有人员全部考试合格后，项目培 训结束。