# 开标一览表

项目编号：YZCG-T2019151

项目名称：禹州市教育体育局采购电子设备、钢琴电钢琴、科学发现室器材项目(第二标段）

单位：元（人民币）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **标段** | **项目名称** | **投标报价** | **交付日期** | **备注** |
| 第二标段 | 禹州市教育体育局采购电子设备、钢琴电钢琴、科学发现室器材项目 | 大写：壹拾壹万捌仟伍佰元整  小写：118500.00 | 签订合同后20个日历天 | 完全响应谈判文件付款方式 |

供应商名称：禹州市创智科技有限公司（公章）：

供应商法定代表人（单位负责人）或授权代表签字：常尧禹

日期：2019年8月9日

## 售后服务方案

本项目我公司具有独立的售后服务，同时产品制造商也具有独立的售后服务。我们提供双重的服务保障为禹州市教育体育局采购电子设备、钢琴电钢琴、科学发现室器材项目（第二标段）提供更好、更便捷、更全面的服务内容。若我公司的售后服务与厂商有冲突，则按对用户最有利的原则执行。

禹州市创智科技有限公司自成立之日起，就把为客户提供及时、优质的服务做为基本宗旨。我们的信誉不仅建立在为客户所提供先进、可靠产品的基础上，而且依托于为客户所提供的广泛优质服务。

禹州市创智科技有限公司的服务体系向客户提供全方位的服务解决方案和售后技术支持，并听取客户的问题和要求，对客户的需要做出及时反应。从项目的客户需求分析开始，一直到项目完成交付和实际运行，我们具有一套完整规范的技术流程提供不间断的跟踪维护和技术支持。

我们售后服务的宗旨是：提供及时、优质、高效的支援服务，确保客户信息系统正常、稳定、可靠的运行。为此，禹州市创智科技有限公司建立了一支高素质、高水平的售后服务队伍，并拥有严格的管理制度和雄厚的技术实力，用以向客户提供满意的售后服务。我们提供的售后服务体系将尽力保护客户的投资，最大限度的提高客户投资的经济效益和社会效益。

针对禹州市教育体育局采购电子设备、钢琴电钢琴、科学发现室器材项目（第二标段），我公司将提供如下服务承诺：

**1、质保范围：**本项目中我公司提供的所有设备及配件。设备在质保期内发生故障，设备质量问题，我公司将无偿更换故障件；因不可抗拒灾害如：火灾、地震、雷击、战争等，而导致材料或设备损害不在保修范围内。

交货地点至项目现场内陆运输和保险由我公司承担，在我公司未按合同规定的地点交货之前，如发生不可测因素导致设备毁坏或灭失，我公司将承担全部责任。在设备更换及保修期间，为了不影响工作的正常进行，我公司可提供相关备品备件。

**2、质量保证期**：设备质保提供一年免费保修服务，提供30分钟响应，1小时我司维修人员到达采购方指定的维修现场，48小时内解决问题，如不能在限定时间内解决问题，需提供备机，不影响正常使用；终身提供软件免费升级服务。

**3、质保期内**：一切维修换件保养费用由我公司承担，且提供全年7\*24上门服务，免费质保期内，自带配件上门服务，对原有系统范围内容进行维护及完成采购单位提出小的修改要求，且不收取费用。

**4、质保期外**：质保期外，我公司只收取故障件成本费，免收人工费；若质保期外故障产品仍然有货，我公司将以不高于合同价格提供故障产品；若质保期外故障产品或部件已停产，我公司将与产品制造商协商以优惠价格提供替代产品（对可能近期停止生产的产品或部件，我公司将与产品制造商通知贵单位。另外免费质保期满后，有责任对系统软、硬件的运行、管理以及维护进行定期的技术指导。

**5、安装调试服务：**我公司将对我们提供的所有产品及配件，组织协调我公司和产品制造商或总代理派出经验丰富技术熟练的技术人员在用户现场进行安装调试。设备的安装、调试、检测、验收及标准将按照项目设计要求及国家或行业相关标准执行，确保工程质量达到设计要求，努力把本项目建设成精品工程。

**6、备件保障服务：**针对本项目我公司与产品制造商联合为贵单位提供备品、备件响应服务，确保贵单位业务的连续。通过备件响应服务，贵单位不必等待产品制造商繁琐的业务流程，可使贵单位严重故障恢复时间大大缩短。

**7、系统巡检服务：**项目验收合格后，我公司将指定固定的经验丰富技术熟练的工程师至少每月一次到用户现场对设备及系统（包含硬件及软件）进行检查，并根据用户的实时需求，及时进行调整及优化，并做好相关记录，确保系统稳定，高效运行。

**8、软件升级服务：**质保期内如产品厂家对项目中相关软件有新的版本或补丁发布，我公司技术人员将对用户进行新版本或补丁的功能介绍，并根据用户需求，免费为用户提供升级。

**9、长期咨询服务：**我公司将长期免费为用户提供技术咨询服务，对用户提出的问题进行详细耐心的解答。

**10、免费培训服务：**设备正常运行验收后，我公司负责为用户提供不受人员限制的维护和使用操作培训，使参加培训人员能够独立熟练操作使用设备**。**

**11、服务响应时间**：在免费维护期范围内，提供7×24小时电话热线咨询服务，对系统故障进行及时响应，采购单位提出现场响应要求后，2小时内到达现场。

下表是我公司在技术支持上的响应分类：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **故障级别** | **定 义** | **响应时间** |
| 一级故障 | 主要指设备在运行中出现系统瘫痪或服务中断，导致设备的基本功能不能实现或全面退化的故障。 | 立即响应，5分钟内给出解决方案,30分钟内解决问题 |
| 二级故障 | 主要指设备在运行中出现的故障具有潜在的系统瘫痪或服务中断的危险，并可能导致设备的基本功能不能实现或全面退化。 | 立即响应，1小时内给出解决方案。3小时内解决问题 |
| 三级故障 | 主要指设备在运行中出现的直接影响服务，导致系统性能或服务部分退化的故障 | 立即响应，2小时内给出解决方案。4小时内解决问题 |

**12、到达现场时间：**1小时内到达用户现场。

**13、故障解决质量**：一般性故障30分钟内解决问题，较为严重故障3小时内解决问题，最为严重故障因设备损坏在在4小时内仍无法排除，我公司在24小时内可协调备用设备供用户使用，直到故障设备修复。

* **售后服务实力**

我公司有4名经验丰富的拥有信息产业主管机关认证的项目经理，2名通过严格培训考核的高级项目经理人员；在业务方面我公司拥有一个庞大友好的客户群体，遍及公检法司、政府、税务、教育、保险、卫生、烟草等各个行业。雄厚的技术实力和成功的业绩为公司以后的发展奠定了坚实的基础。