

## 4.5 售后服务方案

(供应商根据谈判文件要求自行编制)

### 4.5.1 售后服务方案

#### 4.5.1.1 售后服务承诺

我司针对本项目售后服务承诺：

1、驻场服务：驻场人员为梁晓鹏，联系电话：18803997319.

2、响应时间：提供标准电话技术支持（7×24 小时）。我司承诺用户提出技术请求后 30 分钟响应，解决问题时间不超过 4 小时。质保期内出现任何质量问题（人为破坏或自然灾害等不可抗力除外），由我司负责全免费（免全部工时费、材料费、管理费、财务费等等）更换或维修。

3、免费质保期期限：按照《中华人民共和国产品质量法》及其他关于产品质量的法律规章、规定，本次采购设备的质保期为 1 年。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，用户可自由选择维修单位，如委托给我司，我司将积极响应，并且维修费不超过市场平均价格。

4、随机资料及附件齐全。

5、设备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，提供随货物《产品合格证》及其它相关质量证明文件。

6、专利权：保证用户在使用该货物或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、商标权和工业设计权等的起诉。

7、维修点：我司在许昌市成立售后服务机构，地址：许昌市城市市辖区城乡一体化示范区芙蓉大道电子商务产业园 2 号楼 6 层 60 号，负责人：梁晓鹏，联系电话：18803997319。我司在服务点备有设备备件，可以及时更换设备。

8、本项目为交钥匙工程（包括设备、材料、元件等购置、安装调试、验收、与其它施工单位协作所产生的费用等），如有招标文件中没有明确，而本项目必须的各种材料、设备、施工器械均应包括在本项目中，采购人不再另行进行支付有关款项。

9、备件服务：遇到重大故障，提供系统所需更换的备件。

10、我司提供售后技术支持、维护等工作。

#### 4.5.1.2 售后服务体系

金证股份非常重视本项目，将为许昌市提供优质的售后服务，金证股份在进行了充分的客户调查以后，针对客户的服务需求，提出了一整套的故障响应方案。

为了方便我们向客户阐述我们的技术支持服务，我们将金证售后服务体系命名为：金航线，英文简称：Kingline。

金航线（Kingline）拥有 7×24 小时响应的服务平台，用户可以通过电话、传真、电子邮件等方式和我们联系，金证的技术人员会根据故障的等级来响应客户的需求，并且主动跟踪故障解决状况。

金航线服务内容包括： 1. 在线支持中心（OCS）：提供售前咨询、设备故障分析、软件故障排除、应用操作指导及服务追踪。 2. 备件库（SPW）：故障设备维修、配件派送。 3. 产品维护中心（PMC）：顾问咨询、设计实施、教学培训、支持维护、运行管理。

##### 4.5.1.2.1 金航线服务平台架构

1、通过金证股份的服务平台，可为客户提供持续稳定的技术支持和运维服务

金证股份的 IT 服务采用一整套国际 ITIL 最佳实践框架的完整 Service Desk 服务管理模式，将 IT 服务管理流程自动化，提高整体的运维服务质量，并以方便运维服务支持人员使用的 IT 服务管理流程。建立一个遵循 ITIL 方法论的“以流程为导向，以客户为中心”的集中运维服务管理平台，实现 IT 服务支持的事件管理、问题管理、变更管理、发布管理、配置管理、运维知识库管理和服务台功能，从而规范和改善公司运维服务业务管理流程，以达到技术支持管理流程的自动化，共享运维经验，有效提高运维效率和服务质量。

2、金证股份客户服务中心特点

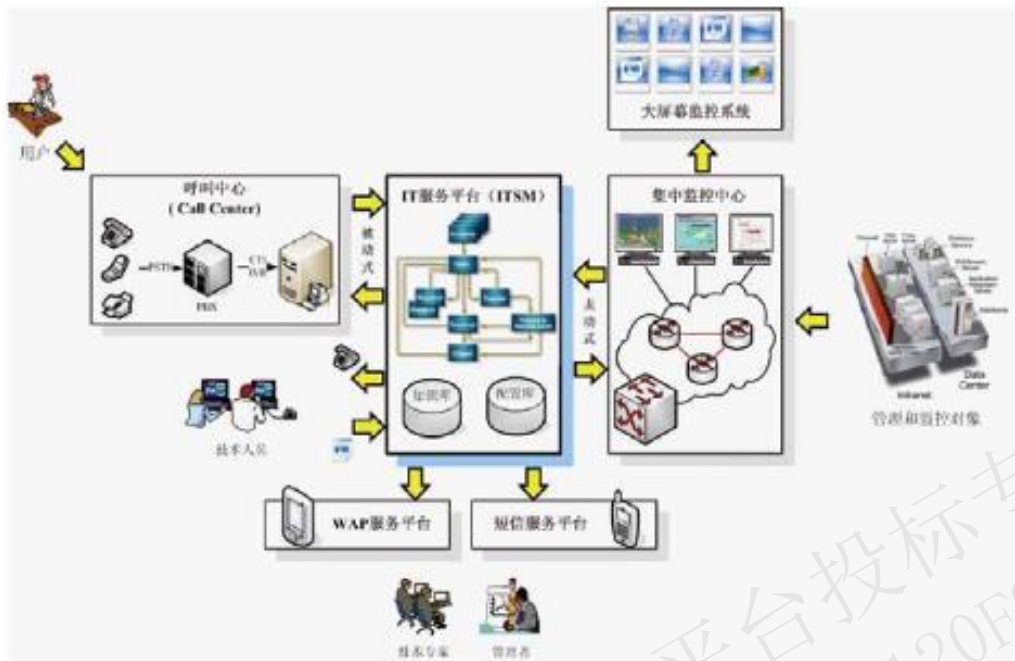
- 金证股份客户服务中心拥有几十名座席，为全国客户提供远程电话技术支持；
- 服务标准统一（统一接入号码、统一用户界面、统一服务功能、统一处理标准、统一对外宣传）；
- 为客户提供最佳的服务，提高客户满意率（零距离、个性化、人性化）；
- 客户服务流程闭环管理（受理、处理、跟踪、反馈）；
- 全天候服务（7×24 小时×365 天）

3、通过项目管理的方式为客户建立一个项目团队

金证股份可在人员选择、角色和职能定义、相关技术和流程培训等方面维护客户提供

服务，帮助客户建立一支自己的项目团队。

4、客户业务系统运维工作可全外包给金证股份，金证股份运维服务平台完全可以支撑。



金证股份运维服务平台架构图

金证股份运维服务平台架构完整，完全可以支撑客户大型 IT 系统运维工作的全外包或部分外包服务。可对客户业务系统的运行提供强有力的技术支持和运维服务。

4.5.1.2.2 金证股份技术支持服务规范

技术支持和运维服务是本项目任务的一部分。客户在运行过程中遇到问题的报告途径及相应办法将被明确设定。在系统正常运行期间，对系统的运行提供常规的技术服务包括：

1. 运行期间正常的定期维护工作
2. 运行期间故障的及时响应和修正
3. 软硬件系统在扩充功能和更新换代时的技术支持
4. 系统在扩建和业务范围增加时的咨询和技术支持
- 5、系统平台（软硬件）维护
  - 设备/系统全生命周期的技术支持服务、运维服务
  - 故障处理服务（现场、应急）
  - 设备现场保修服务和工作协调
  - 系统软件的软件升级与支持服务

- 在设备返修期间，提供类似硬件的替换服务
- 系统监控、更新、定期维护优化、状态检查和系统运行分析服务
- 提供运维工具包和运维计划
- 对客户维护人员进行技术支持和维护培训
- 必要的备件和维修服务；
- 技术研讨会

#### 4.5.1.2.3 技术支持和运维服务方式

##### 1、多联络渠道（电话、QQ/MSN、传真、邮件）

我们提供了四个渠道，分别接受您提出服务请求：电话和 QQ/MSN、传真、电子邮件。为了保证您的问题得到及时的解决，如果是很紧急的情况请您通过电话来提出需求，以避免延误。

- 电话：可以选用最直接的方式，致电金证股份的服务中心，与工程师直接沟通。
- QQ/MSN：可以选用直接的方式，在线联系金证股份的服务中心，与工程师直接沟通。
- 传真：您可以按照服务请求表将您的联系方式和问题内容填好，传真给我们，我们收到后会立即进行处理。
- 电子邮件：您也可以通过电子邮件向我们提出服务请求，按服务请求表的格式填好，以文件附件的形式附在电子邮件中发送给我们，我们收到后会立即处理。该邮箱每 1 小时收取邮件一次。

##### 2、技术咨询、电话支持、在线技术支持

##### 3、现场技术支持（技术督导、技术培训）

##### 4、现场运维（状态检测/检查、升级、排障、优化、运行分析）。

##### 5、主动服务（定期检测、主动升级、技术培训、技术研讨、服务月刊、服务报告）

#### 4.5.1.2.4 紧急情况下的现场支持服务（7 天\*24 小时）

服务时间：每周 7 天，每天 24 小时，服务限于合同规定的期限内；

金证股份拥有 7×24 小时相应的技术服务平台，为可以提供全天候的服务。金证股份或其分公司接获您的紧急情况通知后，在 5~10 分钟内即会作出电话响应，并迅速判断故障等级和产生的原因，指导客户的技术人员尽可能先排除故障，如有需要，将立即派技术工程师赶赴客户现场。到达现场后，技术工程师诊断及解决问题。对于外地用户，也将以最快交通工具方式到达。

#### 4.5.1.2.5 远程维护和故障排除（7天\*24小时）

维护方式：通过专用线路远程拨号、公网 VPN 等安全方式，连接到远程客户网络和主机，对远程客户系统进行维护和故障排除。对紧急情况的远程维护，金证股份一般采用 2~3 名有丰富经验的工程师会诊的方式来保证客户系统故障的快速诊断和排除。

远程维护和故障排除是为客户提供的特色服务之一，该维护方式对金融行业客户有特别的意义，可以大大提高故障诊断、排除的速度，提高工作效率及客户满意度。也符合《永不停顿客户服务计划》的对提高响应速度的要求。

我们将这一良好的服务方式引入到政府机构、教育机构以及企业的信息系统中，得到了广大用户的欢迎。

对现场和远程服务诊断出的设备硬件故障，则进入下一个服务内容。

#### 4.5.1.2.6 技术交流和定制培训

客户若有技术方面的问题，可以通过电话、传真、Email 等形式向我方工程师咨询，我方工程师在针对每个问题进行深入的研究和分析后，将在 4 小时—2 天内解答客户的技术咨询问题。

技术人员现场服务，可以与客户进行一种一对一技术交流。并定期或不定期进行客户培训或联合厂家以技术、产品发布会的形式，给客户以现有技术或新技术、新产品的培训和演示。

金证股份购置了相当多的设备，建设有集成实验室，可以为客户提供难得的应用环境的模拟和实验的机会，对客户人员的技术水准有非常大的帮助。

金证股份可以按照客户需要，对客户提出的培训要求进行有针对性的培训，如为专门的客户举行培训班或上门培训等。

#### 4.5.1.3 售后服务方案

售后服务是本项目任务的一部分。由于系统已经验收并已投入运行，我方仍将派驻驻场工程师对客户系统的运行会进行定期检查了解，客户在运行过程中遇到问题的报告途径及相应办法将被明确设定。在系统正常运行期间，对系统的运行提供常规的技术服务包括：

- 1、运行期间正常的定期维护工作
- 2、运行期间故障的及时响应和修正
- 3、系统在扩建和业务范围增加时的咨询和技术支持

##### 4.5.1.3.1 运维服务要求

我司承诺质保期内：

驻场维护人员应严格执行业主单位制定的系统维护人员管理条例

驻场维护人员应严格执行托管单位制定的数据设备间管理条例

系统软件的升级由我司免费提供，升级方式采取现报告业主单位确认后再升级。

#### 4.5.1.3.2 技术支持要求

承诺在服务期间不私自换人，并说明私自换人所承担的责任。

提供接口，以便其它应用程序的嵌入。

投标人应提出系统通过验收后的支持响应。提供的服务至少包括：

提供 7×24 小时的技术咨询服务。

提供每年对系统运行状况进行二次评估服务。

敏感时期、重大节假日提供技术人员专门值守服务。

#### 4.5.2 培训方案

##### 4.5.2.1 培训要求

承建方负责进行全面技术培训，培训内容包括以系统技术性能、使用、测试、维护及故障排除为主的初级培训和以系统配套管理软件等内容为主的中、高级培训，至少包括：

(1)对中心领导、操作员系统管理员、专业处置部门、其他部门相关人员等不同对象的培训计划；

(2)对系统涉及的各职能部门用户进行基础知识培训及专项操作培训；

(3)对系统涉及的硬件产品等应用、操作培训；

(4)培训课程安排、培训方式及时间；

(5)要求对各类培训对象编写不同的培训教材；

(6)受训人员经过培训后，应能熟练掌握和使用所培训的技术内容，能够独立承担和完成相应的系统维护和管理工作的；

(7)对用户方的系统维护管理人员提供系统维护管理、故障的诊断与处理、系统设备技术等方面的培训；

(8)质保期内，培训不限次数。

##### 4.5.2.2 培训目的

对涉及到本系统的相关人员进行培训，使各岗位操作人员及时了解升级后新系统平台的相关知识和技能，使系统运行维护人员能胜任系统设备的日常管理和系统的维护，保障城管系统平台正常和高效的运行。为此，针对不同层次的操作人员和管理人员提出具体的培训计划和方案，除了对普通业务人员的专项培训以外，还应对系统维护人员进行系统维