

报价一览表

项目编号：长招采公字【2023】017号

项目名称：许昌技术经济学校河南省职业教育双高学校项目库提升工程建设项目（不见面开标）

单位：元（人民币）

标包	供应商名称	投标报价	交付（服务、完工）时间	备注
第一标包	长葛市慧天智慧城市运营有限公司	大写：贰佰柒拾柒万伍仟元整 小写：2775000.00	建设周期自合同签订之日起60日历天	无

供应商名称：长葛市慧天智慧城市运营有限公司（公章）：

供应商法定代表人（单位负责人）或授权代表签字：王金磊

日期：2023年11月29日



4.3.6、售后服务及培训计划

4.3.6.1、售后服务方案

4.3.6.1.1、服务内容

质保期

质保期:质保1年,质保期服务包括维修和技术支持。

售后服务内容:包括上门诊断、故障维修、系统升级和修补、定期维护、协助检查、技术咨询、技术培训等。现场支持服务中,在系统投入试运行期间,我公司将安排工程师在用户现场进行全程跟踪,提供全面技术支持服务,确保试运行的顺利进行,达到检验系统、完善系统的目的。我方将产品送至采购人指定的所在地,并负责逐台安装,保证其正常运行。

我方所投货物类产品应有产品合格证,并符合相关的国家标准。

现场响应服务

自接到用户报修后,立即响应,2小时内到达用户现场,24小时内解决问题,如不能及时解决问题要提供备机服务、直到原设备修复(特殊情况另行商议)。原设备修复后的质保期限相应延长至新的保修期截止日,全新备机在使用期间的质保及售后均按上述承诺执行。

电话、传真、邮件、远程支持服务

售后服务支持电话服务、邮件服务、远程支持、现场维护等服务方式,其中电话、传真、邮件和远程支持服务方式没有次数限制,只要客户方的系统存在问题,请即刻拨打我司的服务热线电话;由我司技术工程师远程指导客户方的工程师解决问题,并通过电子邮件报告系统故障说明,直至将问题解决为止。

软件适应性修改

我司通过服务计划,定期发放针对客户方系统和所采用产品的修补程序,使客户方系统能正常运行;并按照用户要求,提供软件适应性修改服务。

定期访问交流

在客户系统运行的过程中,我司将采取专人定期、不定期方式进行访问交流,调查项目实施和维护情况,听取用户意见,现场解决用户存在问题,现场对系统进行测

试和优化,及时发现系统存在的问题或潜在的故障,提前消除隐患,确保系统安全、稳定地运行,并对综合业务管理系统进行运行质量评估,客户方积极配合。

技术业务咨询与培训

在服务期限内,我们将对本项目的系统管理员和使用人员提供多层次、全方位的技术、业务咨询和培训活动,保证系统管理员和系统使用人员及时掌握最新信息。

4.3.6.1.2、售后服务措施

网络系统故障报告和系统故障预防措施

我们的工程师将对系统中发生的故障及处理方法给出技术支持与售后服务总结报告,并定期报告,以利于用户单位分析系统运行状态,总结问题产生的原因及预防方法,同时利用我公司的网站和电子邮件系统,随时发布对各种故障的解决方法与步骤,以利于各用户及时解决问题和提高应对能力。

远程网络支持

遇到一些系统出现的基本问题,我公司的支持工程师或专家可以通过远程拨号或者网络直接登录到用户设备上来看问题所在,并指导用户排除故障,以更快、更及时的方式达到亲临现场解决问题的效果。

现场支持

在远程登录不能及时解决时我们将根据用户需要,将指派工程师提供现场服务。对维护期内系统根据用户需要安排工程师在第一时间赶到现场解决问题。并承诺尽最大的能力解决网络系统的问题。对现场不能修好的设备部件,将视情况决定更换或带回公司修理。对于网络配置故障,我公司将保证:故障不解决,工程师不撤离。

故障级别认定

故障级别	定义
一级故障	主要指设备及软件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。
二级故障	主要指设备及软件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。
三级故障	主要指设备及软件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。
四级故障	主要指设备及软件在运行中出现的,断续或间接地影响系统功能和服务的故障

6. 服务期内若出现故障且我方的技术能力或备件能力不能满足其工作需要,采购方有权立即请原厂商或第三方公司提供服务或备件,由此而产生的所有费用由我方支付。

7. 服务期内采购方若需要进行设备搬迁或相关系统调整,我方免费派工程师进行现场保障和技术支持,不再单独收费。

8. 服务期内免费配合采购方完成信息化检查及整改工作

4.3.6.1.4、质保期满服务措施

在技术支持与售后服务期满后,公司和设备原厂商将在本系统的生命周期内,一如既往地为用户提供优质的技术支持与售后服务,实行终身维修服务。这些服务主要

表现在以下几个方面:

维护方式:提供与技术服务期同样的技术支持与售后服务方式,保证及时响应用户提供技术支持与售后服务需求。

维护范围:提供与技术服务期内同样的技术支持与售后服务内容,详细说明如下:

继续为用户提供免费技术交流、技术支持知识库维护服务;

继续以不高于本次投标价格和折扣为用户提供设备、软件与网络功能扩充服务;

继续提供备品备件供应,保证备品备件价格不高于本次投标价格;

继续提供设备维修服务,维修范围包括全部的产品、模块、部件,仅收取维修成本费用和运输费用;继续提供软件升级服务,仅收取软件升级的成本费用;产品超过了质保期,可以通过购买产品的延期服务将产品的质保期延长,并可以得到相应的服务。公司收取所有费用,均开具正规发票。

4.3.6.1.5、售后服务流程

我公司售后服务机构拥有一支技术力量雄厚的技术服务队伍,竭诚为采购单位提供技术支持与售后服务,它为本项目的顺利实施和稳定运行提供强有力的保证。

售后服务中心有一套完整成熟的售后服务流程,能够以最快的速度为采购单位排除故障设备。

我公司定期对维护设备进行健康及安全性能检查,包括硬件状态、工作环境(温度、灰尘)、负载情况等的全方位检查,做到防患于未然,确保采购方系统能稳定、安全、持久地运行,尽量减少系统宕机事故的发生。通过设备巡检可以提前预知设备将要出现的故障,提前更换设备,保障用户所有设备均能正常使用。

定期巡检例行检查每季不少于4次。

4.3.6.1.3、质保期内的服务措施

质保期内,自接到用户报修后,立即响应,2小时内到达用户现场,24小时内解决问题,如不能及时解决则要提供备机服务、直到原设备修复(特殊情况另行商议)。原设备修复后的质保期限相应延长至新的质保期截止日,全新备机在使用期间的质保及售后均按上述承诺执行。

1. 故障处理包含的服务内容

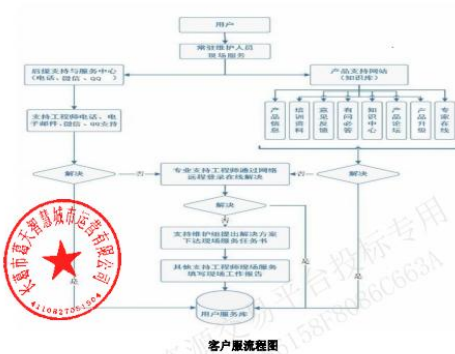
- 1) 设备的安装、调试、拆除和移迁;
- 2) 设备操作系统和网络的优化;
- 3) 设备操作系统、各种驱动和应用软件的重装;
- 4) 数据备份;
- 5) 系统病毒查杀与补丁的安装;
- 6) 网络设备的线路连接、硬件、软件安装调试,故障的排除;
- 7) 网络线路的调整或改造;
- 8) 设备零件的更换、耗材的更换;
- 9) 设备的检测、维修、故障排除及保养服务;
- 10) 设备的免费升级服务;
- 11) 使用人员的免费培训。

2. 在维护服务期内任何重大系统变更,要求较高的重要事件时,我公司除提供现场专人驻守支持服务外,还会启动项目紧急应对方案。

3. 技术人员定期对硬件开展一次全面保养。主要检查各类设备的运行情况,包括硬件设备的巡检(包括系统运行状况检测、系统调优、查看和分析日志文件和报警记录等)、保养、故障判断、排除。每次维护保养及故障修复后我公司均出具详细全面的相关书面文档,及时提供采购方有关系统运行的状态报告和运行建议;对设备进行巡检,填写巡检日志,若发现问题并及时处理,并针对设备的隐患准备备件,并立即进行更换。

4. 我公司更换的备件型号和规格与被更换的产品完全一样或采用更高型号、更高规格的产品。

5. 我公司提供系统整合咨询服务,帮助采购方更好的维护现有的信息系统,并对未来新的信息系统提供系统规划建议等。



4.3.6.1.6、售后服务体系



为了保障本项目的正常运行,基于上述配置的两个运维人员,我公司将在此运维项目中投入业务水平高、技术能力强的运维人员和质量控制人员,采用我公司严格规范的运维管理模式,进行全方位管理。

为了进一步确保运维项目的进度与质量,我公司在项目运维阶段、质量管理、技术文档等方面进行严密规范的部署。

公司为本项目配备的运维队伍组成包括：
售后服务中心；
售后服务技术保障部（设有软件实施工程师、硬件技术支持工程师、系统维护工程师、软件开发工程师）；
售后服务客户部（设有客户主管、客户助理、仓库管理员、备件发货员）。

4.3.6.1.7、优惠条件

1、免费送货上门、安装和调试

对购买我公司的教学设备，免费送货上门及安装和调试。合同签订后，我公司派出有经验的工程技术人员到用户现场进行调研，根据学校要求和实训环境制定安装方案。设备到货后，按学校确认的方案进行安装和调试，直到设备正常使用和运行。用户验收合格，验收合格标准：达到合同技术要求的配置和各种技术参数要求，符合相关国家标准和行业标准，满足双方协商确认的技术指标。

2、免费提供现场支持

用户若使用我公司的设备进行技能竞赛、公开课教学、教学改革实验课示范教学、实训公开课等重要活动，为确保设备正常运行和重要活动的顺利进行，可提前2天通知我公司，公司将派出技术熟练、技能过硬、能力和责任心强的工程技术人员在活动现场待命。

3、备品备件服务

- (1) 针对本项目专门设立备件库，以备紧急使用。
- (2) 备品备件在质保期满后只按成本价收取零配件费用。
- (3) 质保期内所有设备维修服务均为上门服务，即由派专业工程师或技术人员到用户设备使用现场维修，由此产生的费用均由我公司自行承担。
- (4) 对所有过保维修的设备，可与使用单位以优惠价格签订续保合约确保用户后顾之忧。

4、技术支持

永久提供远程设备操作、疑难解答等咨询服务。有了严谨的售后服务体系、严格的售后服务制度、积极的售后服务响应模式，同时在各个售后服务响应中心职责明确的前提下，如何将售后服务工作落到实处，就必须有以下具体的售后服务措施作保障，并将措施具体实施。

用户可以通过电话、传真、书信以及电子邮件等各种灵活的通讯手段向公司进行产品咨询服务。

授课、个别辅导和随时随地的桌边辅导等多种复杂形式，确保培训效果。

1、传授相关知识和技能，保障项目顺利实施

对领导、业务操作人员提供较完善的应用操作培训，使他们可以很好的完成本职工作。

对系统运维管理人员提供培训系统方面的培训，使他们能够掌握系统的体系结构，基本担负起系统的运行管理、系统维护工作。

接受培训的人员在培训后应能独立完成相应的工作，并能达到回本单位后给其他使用者进行培训讲解的能力。

2、帮助用户适应工作模式的转变，降低项目实施风险

在长期的工作中已经形成的相对稳定的工作模式和工作习惯，容易造成人的思维惯性或者说思维定势，可能在一定程度上阻碍项目的实施和推广，轻则延长工作人员对新工作模式的适应过程，重则导致项目的最终失败。

通过培训提供适应这种变革所需知识，可以加快工作人员熟悉新设备，缩短新旧模式的过渡期，从而缩短工作人员的适应过程，缩短项目的过渡期。

3、促进用户人才培养，丰富项目建设成果

系统实施过程中，为用户培养一批掌握基本理论，了解项目实施具体操作和维护的人才，是系统建设的重要任务之一。从人是第一宝贵因素来看，为本项目培养一批人才的重要性不亚于系统建设的本身。

4、强化思想观念的革新，巩固项目建设成果

作为项目建设者，我们在实施过程中将力图使实施单位不仅实现一种先进的技术，而且希望实现管理思想和方法的变革。

通过培训，使受培训人员能独立掌握系统的配置、各个模块的使用、故障、诊断、维护管理等技术，使之能适应系统正常运行的需求。

本项目的建设目标即要建设一个全员参与使用的系统，因此培训的目标之一，也是要使相关人员均可以熟练使用本系统，增强业务人员的技术知识储备，提高整个使用应用系统的业务人员素质。

4.3.6.2.3、培训内容

我公司提供详细的操作培训，主要包括系统日常维护方面的培训和系统的操作方面的培训，有关系统的操作培训课程，在本期项目验收完成前进行。

4.3.6.2、培训服务方案

为确保本项目的建设质量，提升用户体验，我司将建立专门的技术培训组，选拔一支受到过正规培训，具体丰富经验的技术培训队伍，我们将与用户密切合作，配备专业技术人员，为本项目提供全面的技术培训，以最终达到对领导、业务操作人员及管理、维护人员的培训，确保有关人员能熟练使用系统。

4.3.6.2.1、培训理念

我司拥有一支技术过硬的用户操作和维护、管理队伍，是保证系统正常稳定运行的重要保障。提供的培训整合了国内外培训领域中先进理念和中国特色，形成了一系列针对不同类型用户的个性化的培训方案。本次培训特点是目的性、针对性、实效性和创新性。

● 目的性

用户可以逐步熟练使用系统，掌握系统管理和系统应用的基础知识、管理、维护方法。

● 针对性

公司拥有多年的行业和管理经验，结合本项目用户特点及项目实际状况，提供适合客户的、有针对性的培训方案。

● 实效性

项目自始至终，我们都通过与客户组成共同的工作小组来完成培训方案的设计，从而保证方案为客户各层面管理层所接受，并得到有效实施。

● 创新性

通过引进最前沿的信息化管理方法与工具集，融合最新技术，以增强用户对培训课程适应性。

4.3.6.2.2、培训目标

经验证明，系统运行好坏往往与用户具备的操作和维护能力紧密相关，凡是用户能熟练进行操作和维护的系统，往往能长期运行而很少出现故障，反之则会隔三差五地出现问题。从这个意义来说，培训做到位，无异于增加了系统的可靠性，这是用户单位和系统建设者共同的心愿。同时，用户方通过系统的理论和操作培训，可随工程的建设成长一批有用的人才，这是系统建设的另一个不可忽视的成果。

通过建立专业的辅导队伍，建立培训基地，制定全面的教材和自学软件，采取集体

1、智慧工厂装配产线的机械基础安装与调试培训，8人次40课时

2、智慧工厂装配产线的电气安装及调试培训，8人次40课时

3、可编程控制器及触摸屏的应用培训，8人次10课时

4、伺服运动控制的培训，8人次10课时

5、工业机器人的操作培训，8人次10课时

6、profinet 联网及控制的培训，8人次10课时

7、教学教学组织与实施的培训，8人次20课时

培训效果：

能够掌握各种技术手册和维护手册的能力；

熟练地进行日常维护和管理；

能够对系统运行错误进行初步判断的能力；

能够独立安装、调试我公司提供的软硬件，并具有相应的故障维护能力；

能够进行简单的数据处理。



四、符合性审查证明材料

4.1、投标分项报价表

项目编号: 招采公字【2023】017号

项目名称: 许昌技术经济学校河南省职业教育双高学校项目库提升工程建设项目(不见面开标)

序号	名称	品牌规格型号	技术参数	单位	数量	单价	总价	厂家
1	产线总控系统	SOSYS SOSYS-ZK01	详见4.2技术规格偏离表	套	1	450000.00	450000.00	武汉右手科技有限公司
2	1#工作站-上料站	SOSYS SOSYS-SL01	详见4.2技术规格偏离表	套	1	314000.00	314000.00	武汉右手科技有限公司
3	2#工作站-视觉检测站	SOSYS SOSYS-SJ01	详见4.2技术规格偏离表	套	1	165000.00	165000.00	武汉右手科技有限公司
4	3#工作站-装配站1	SOSYS SOSYS-ZP01	详见4.2技术规格偏离表	套	1	125000.00	125000.00	武汉右手科技有限公司
5	4#工作站-装配站2	SOSYS SOSYS-ZP02	详见4.2技术规格偏离表	套	1	130000.00	130000.00	武汉右手科技有限公司
6	5#工作站-激光打标站	SOSYS SOSYS-JD01	详见4.2技术规格偏离表	套	1	138000.00	138000.00	武汉右手科技有限公司

18	学桌椅	葛天定制	详见4.2技术规格偏离表	套	24	3650.00	87600.00	长葛市葛天智慧城市运营有限公司
18	场地画线	葛天配套提供	详见4.2技术规格偏离表	项	1	90000.00	90000.00	长葛市葛天智慧城市运营有限公司
19	门禁	葛天定制	详见4.2技术规格偏离表	套	1	5520.00	5520.00	长葛市葛天智慧城市运营有限公司
20	除颤仪	葛天定制	详见4.2技术规格偏离表	套	1	23000.00	23000.00	长葛市葛天智慧城市运营有限公司
21	智能产线数字孪生仿真系统	安徽佐标 IOA数字孪生仿真软件V5.0	详见4.2技术规格偏离表	套	1	110000.00	110000.00	安徽佐标智能科技有限公司
合计		大写: 贰佰柒拾柒万伍仟元整						小写: ¥2775000.00

供应商(并加盖公章): 长葛市葛天智慧城市运营有限公司