

## 四、服务承诺

### 一.售后服务内容:

#### ● 监控设备售后服务内容

1. 提供项目验收后24个月的维修服务的质保期，质保内提供技术支持服务，产品故障保修。具体按合同约定执行。

2. 电话支持。设有售后保障部、指派专门技术人员电话形式为客户提供项目咨询、帮助诊断等指导性技术服务、不论本市或远程均做到即时回复，做到客户满意。

3. 现场支持。当电话支持和远程支持都不能解决问题时，我方指派有经验的专业技术人员到现场进行服务。响应时间：接到故障通知后2小时内赶到现场。故障修复时间：8小时内修复故障。对现场不能修复的故障设备，用备品替换，然后故障器件送交厂家专业维修点进行维修。

4. 系统调整。不定期地为需方进行系统的维护、保养，并对应用软件在使用中发现的问题或因管理模式的变化所带来的应用软件的参数的调整、业务流程的变更进行系统的调整，使软件的应用更贴近客户的需求。

5. 系统升级。因技术的升级或新一代产品的面世，对原应用软件功能或性能有极大的提高，中标方需根据客户的需要，对客户的应用软件、系统或所开发的其它软件的更新，同时也满足客户对硬件设备的升级。

6、监控平台联网：负责学校监控系统接入区、市教育监控平台。

#### ● 校园广播售后服务内容

1. 提供项目验收后24个月的维修服务的质保期，质保内提供技术支持服务，产品故障保修。具体按合同约定执行。

2. 电话支持。设有售后保障部、指派专门技术人员电话形式为客户提供项目咨询、帮助诊断等指导性技术服务、不论本市或远程均做到即时回复，做到客户满意。

3. 现场支持。当电话支持和远程支持都不能解决问题时，我方指派有经验的专业技术人员到现场进行服务。响应时间：接到故障通知后2小时内赶到现场。故障修复时间：8小时内修复故障。对现场不能修复的故障设备，用备品替换，然后故障器件送交厂家专业维修点进行维修。

4. 系统调整。不定期地为需方进行系统的维护、保养，并对应用软件在使用中发现的问题或因管理模式的变化所带来的应用软件的参数的调整、业务流程的变更进行系统的调整，使软件的应用更贴近客户的需求。

5. 系统升级。因技术的升级或新一代产品的面世，对原应用软件功能或性能有极大的提高，根据客户的需要，对客户的应用软件、系统或所开发的其它软件的更新，同时也满足客户对硬件设备的升级。

6、负责广播系统同步数据接入上级安全防控平台（任务、状态、播放资源等）

#### ● 双重预防售后服务内容:

1. 项目提供项目验收后 36 个月的维修服务的质保期，质保内提供技术支持服务，产品故障保修。具体按合同约定执行。

2. 电话支持。设有售后保障部、指派专门技术人员电话形式为客户提供项目咨询、帮助诊断等指导性技术服务、不论本市或远程均做到即时回复，做到客户满意。

3. 现场支持。当电话支持和远程支持都不能解决问题时，指派有经验的专业技术人员到现场进行服务。响应时间：接到故障通知后 2 小时内赶到现场。故障修复时间：8 小时内修复故障。对现场不能修复的故障设备，用备品替换，然后故障器件送交厂家专业维修点进行维修。

4. 系统调整。不定期地为需方进行系统的维护、保养，并对应用软件在使用中发现的问题或因管理模式的变化所带来的应用软件的参数的调整、业务流程的变更进行系统的调整，以使软件的应用更贴近客户的需求。

5. 系统升级。因技术的升级或新一代产品的面世，对原应用软件功能或性能有极大的提高，根据客户的需要，对客户的应用软件、系统或所开发的其它软件的更新，同时也满足客户对硬件设备的升级。

## 二、售后服务机构：

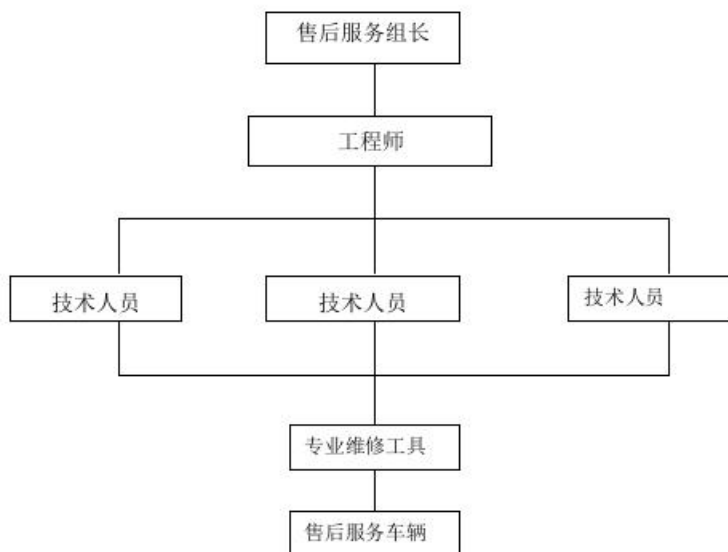
新乡市联创科技有限公司，地址：新乡市牧野区中原路 129 号，

联系电话 0373-3032007，售后负责人：冯学军，7\*24 小时电话 13938718208。

## 三、售后服务体系

1、公司针对本项目成立专门的 5 人售后服务小组，配备专业的维修工具和售后维修车辆。

2、售后服务组织架构



### 3、售后服务人员技术水平

	姓名	职务	职称、岗位	相关工作经验
1	冯学军	经理	工程师、服务组长	8 年
2	陈满	技术经理	工程师、技术总工	6 年
3	梁圣	技术员	技术员、设备调试	5 年
4	刘凯	技术员	助理工程师	5 年
5	冯海波	技术员	安装调试	4 年

## 四、现场服务措施

### 1、响应时间：

- 1.1、提供 7×24 小时售后服务和技术支持响应。
- 1.2、对系统故障，接到服务要求后，技术人员 20 分钟之内作出实质性响应，2 小时到达现场，8 小时内解决问题。

### 2、服务范围

#### 2.1、监控设备服务范围

- 2.1.1、摄像机不显示图像
- 2.1.2、摄像机位置偏移调整
- 2.1.3、硬盘录像机故障
- 2.1.4、显示设备故障
- 2.1.5、交换设备故障
- 2.1.6、监控线路故障
- 2.1.7、协助甲方查阅、备份录像
- 2.1.8、其他甲方要求的相关服务要求

#### 2.2、广播设备服务范围

- 2.2.1 网络音箱、广播音箱、音柱故障
- 2.2.2 网络广播主机的故障维修及软件服务
- 2.2.3 话筒、功放等其他广播设备的故障维修
- 2.2.4、广播线路的维护、维修
- 2.2.5、协助甲方进行广播音乐、广播时间的调整
- 2.2.6、其他甲方要求的所有相关服务要求

#### 2.3 、双重预防服务范围

- 2.3.1、身份信息识别产品的数据录入
- 2.3.2、通道闸的设置调整
- 2.3.3、管理软件的安装、调试、软件的应用服务

2.3.4、拥挤防范、智能警戒摄像机的设置及维护

2.3.5、相关线路的维修、维护

2.3.6、其他甲方要求的所有相关服务要求

### 3、应急处理方案

#### 3.1、7\*24 小时服务响应

7\*24 小时服务响应是为客户提供的日常运维和紧急安全事件运维的技术支持服务。为保障紧急安全事件的运维工作，关键业务或系统遇到突发的安全问题，应急响应工程师将在指定时间内到达现场帮助学校以最快速度确定问题的根源，阻止或最小化安全事件带来的负面影响，从而确保应用系统的安全。

#### 3.2、备品备件服务

项目实施过程中我们将提供有必要的备品备件，如同等型号的摄像机、摄像机电源、广播音箱、身份识别产品等，以便及时维修，缩短维修期。

### 五、其他售后服务承诺

- 1、**质保期外服务承诺：**所有软、硬件设备，在保修期过后，提供终身售后服务，上门服务时只收取维修成本费用，不收取维修技术服务费。
- 2、**定期维护：**本服务在现场进行，分为定期维护和不定期维护，定期维护为每季度对设备进行常规维护一次。包括查看监控图像是否正常，录像视频是否正常等项目。
- 3、**顾问服务：**安排专职工程师长期负责此项目，定期拜访用户，及时提供各种技术咨询及相关技术资料，协助用户解决运行中的各种问题，定期进行必要的软件优化等。
- 4、**升级服务：**在系统投入运行后，如果系统或有关应用软件有必要进行版本更新，我公司将免费为用户提供升级服务。

### 六、人员培训

设备安装完毕后，我公司制定详细、周密的培训计划，并免费提供不低于 3 名操作管理人员的全面培训。（详见技术部份培训方案）

投标人：新乡市联创科技有限公司（电子签章）

法定代表人：冯平军（电子签章）

日期：2023 年 8 月 21 日



## 技术标文件

### 一、开标一览表

标题	内容
投标单位名称	新乡市联创科技有限公司
项目名称	新乡市卫滨区教育局新丰小学设备采购项目
分包编号	2023ZBDL078号-1
报价金额（小写）：	599900元
报价金额（大写）：	伍拾玖万玖仟玖佰元整
交货及完工期	合同签订后 30 日（日历日）内

投标人：新乡市联创科技有限公司（电子签章）

法定代表人：冯子军（电子签章）

日期：2023 年 8 月 21 日

填写说明：

开标一览表中的“投标总价”应包括招标文件所规定的招标范围的全部内容，包括货物（服务）价格、培训、运费、验收、安装、调试、维护、税金等相关所有费用；

## 二、投标报价明细表

价格单位：人民币/元

(一) 校园安全监控设备								
序号	投标货物名称	品牌	规格型号	单位	数量	单价	小计	免费质保期
1	监控摄像机	海康威视	DS-2cd3t46wdv3-l	台	110	480	52800	2 年
2	监控球机	海康威视	DS-2dc7c244mw-d	台	3	3500	10500	2 年
3	硬盘录像机	海康威视	DS-8832N-R8	台	4	3000	12000	2 年
4	监控硬盘	希捷	ST8000VX004	块	32	1200	38400	2 年
5	互联管理平台一体机	海康威视	IVMS-4000A-S1/Lite	台	1	8600	8600	2 年
6	液晶监视器	海康威视	DS-D5022FQ	台	1	800	800	2 年
7	液晶显示屏	橙科	DS-VW55/L35X	台	4	3500	14000	2 年
8	显示屏支架	定制	液压前维护	个	4	300	1200	2 年
9	操作台	辉腾	2 联钢制 1200*900mm	个	1	1000	1000	2 年
10	硬盘录像机+显示器	海康威视	DS-7816N-Q1+DS-D5022FQ	台	2	1600	3200	2 年
11	接入交换机	海康威视	DS-3E0526P-E	台	5	1850	9250	2 年
		海康威视	DS-3E0518P-E	台	3	1350	4050	2 年
12	核心交换机	TP-LINK	TL-SG5428	台	1	1650	1650	2 年
13	复合光缆	国标	8+2*1.5	米	600	8	4800	2 年
14	光纤收发器	TP-LINK	TL-FC311A+FC314B	对	8	300	2400	2 年
15	六类网线	TP-LINK	TL-EC6	箱	36	650	23400	2 年
16	壁挂机柜	辉腾	Dt-5406	个	3	300	900	2 年
		辉腾	Dt-5409	个	1	500	500	2 年
17	监控立杆	定制	3.5 米	个	4	800	3200	2 年
18	辅材		管槽、支架、配件等	批	1	15000	15000	2 年

19	安装调试		布线设备安装调试等	项	1	58000	58000	2 年
(二) 校园广播								
1	IP 网络广播控制主机 (6U)	航天广电	HT-A9902	台	1	17500	17500	2 年
2	IP 网络广播服务器软件	航天广电	HT-A9000	套	1	5800	5800	2 年
3	广播话筒	航天广电	HT-8118	台	1	550	550	2 年
4	桌面式寻呼话筒	航天广电	HT-9732	台	1	4650	4650	2 年
5	音频处理器	航天广电	HT-9713	台	1	4650	4650	2 年
6	16 路授控电源时序器	航天广电	HT-8003A	台	1	1500	1500	2 年
7	广播机柜	辉腾	42U 标准机柜	个	1	1850	1850	2 年
8	IP 网络音箱	航天广电	HT-9970	台	37	1500	55500	2 年
9	网络广播 IP 前置	航天广电	HT-A9009-S	台	1	2350	2350	2 年
10	定压功放	航天广电	HT-650AR	台	1	3800	3800	2 年
11	U 段无线话筒 (真分频手持)	航天广电	HT-8112U	台	1	1800	1800	2 年
12	室内壁挂音箱	航天广电	HT-113	个	24	75	1800	2 年
13	室外防水音柱	航天广电	HT-845A	个	6	580	3480	2 年
14	交换机	TP-link	TL-SG5428	台	3	1650	4950	2 年
15	光缆	国标	4 芯千兆单模室外	米	200	6	1200	2 年
16	六类网线	TP-link	TL-ec6	箱	12	650	7800	2 年
17	音响电源线	永兴	RW2*1.5	米	400	3.5	1400	2 年
18	音响电源线	永兴	RW2*2.5	米	800	6	4800	2 年
19	音频线材室内外	永兴	RW2*2.5	米	1500	6	9000	2 年
20	相关辅助材料	国标	管槽、辅材	批	1	11000	11000	2 年
21	工程安装调试费		布线设备安装调试等	项	1	32000	32000	2 年
22	智能物联中控主机	学安	A8200 智能物联中控	台	1	17800	17800	1 年



			接入系统软件 V3.0					
<b>(三) 双重预防</b>								
1	身份信息识别产品	海康威视	DS-K1T673M-3XFIR-S ZXX	套	10	4120	41200	36 个月
2	拥挤防范网络摄像机	海康威视	2CD2346FWDA4-1S/WJ	套	20	840	16800	36 个月
3	智能警戒网络摄像机	海康威视	DS-2CD2T47XYZUV-LB CDEF	套	10	860	8600	36 个月
4	网络摄像机电源及支架	海康威视	DS-KAB673-ZU	台	19	130	2470	36 个月
5	网络设备交换机	普联	TL-SG1008	套	15	210	3150	36 个月
6	超五类线	海康威视	DS-ZC5EU-W	箱	5	510	2550	36 个月
7	风险辨识管控 (Web 管理后台)	宸邦	V1.0	项	1	28000	28000	36 个月
	隐患排查治理 Web 管理后台	宸邦	V1.0	项	1	0	0	36 个月
	安全物联平台	宸邦	V1.0	项	1	0	0	36 个月
	双重预防数据大屏 (Web 端)	宸邦	V1.0	项	1	0	0	36 个月
	双重预防防控体系移动端 (小程序)	宸邦	V1.0	项	1	0	0	36 个月
8	通道闸	定制	不锈钢 高度: 80CM	个	8	2100	16800	36 个月
9	线材、风险公告卡线下物料等	定制	PVC 材质	批	1	2590	2590	36 个月
10	集成实施			批	1	17000	17000	36 个月
投标总价		<b>人民币大写: 伍拾玖万玖仟玖佰元整</b> <b>小写: 599900</b>						

投标人: 新乡市联创科技有限公司 (电子签章)

法定代表人: 冯祥 (电子签章)

日期: 2023 年 8 月 21 日