

采购人或者采购代理机构应当按照政府采购合同规定的技术、服务、安全标准组织对履约情况进行验收。所有设备、材料必须是全新并且符合招标技术要求，中标人应对设备供货商提供的设备进行质量把关，对到货设备严格按照国家标准进行验收，出具详细的验收报告及验收清单。验收清单应当包括每一项技术、服务、安全标准的履约情况。验收参照国家、行业、山东省地方标准规定的标准进行验收。

### (3) 供货物质保期内承诺

本项目所供产品及安装服务提供三年原厂免费质保、软件升级和运维服务。在规定的质量保证期内，我司对由于设计、工艺或材料的缺陷而发生的任何货物质量问题负责，我方将按如下时间相应：

1) 保证在此期间设备产生故障影响正常运转，自接到采购人服务要求电话之后即刻做出响应，接到采购人服务要求电话后在 30 分钟予以响应，4 小时内修复简单故障，解决方案包括提供备机，4 小时内无法解决将提供具体的解决计划；严重问题远程无法解决，我方委派资深工程师抵达现场解决问题。

2) 工程验收后采购人初次使用设备或有重要的活动时为采购人保驾护航，我方指定人员提供现场技术支持同采购方操作人员共同完成现场技术支持工作。

3) 当设备存在故障，或维修周期过长时，我方为采购人提供备品、备件或原厂备机，并做简单的系统调整，保证故障时系统正常运行，待维修配件到后再换回。

4) 在质保期内免费安装的所有零配件，均为投标货物生产厂家原产。所有的替代零配件是新的未使用和未经修复的配件。

5) 工程竣工后，当采购人对系统功能提出异议，若通过系统调整或软件升级能够实现时，提供无偿服务。

6) 工程竣工后，我方提出系统功能改变且只能通过增减、更换设备才能达到要求时，维修人员应立即通知此项目的负责人与采购人交流，待方案确定后方可提供功能变更服务，不属保修范围。

7) 工程竣工投入使用后，我方将按不同阶段对系统进行例行维护保养，保养分为年中和年终两次保养。设备保养的分级和作业内容根据实际使用中技术情况的变化、设备的结构、使用的条件、环境条件等确定。是根据零配件损耗规律，老化规律，定期进行，例行保养主要是对设备进行系统调试、易耗备件更换等，并发现和消除故障隐患，防止设备非正常的损坏，维持设备长期正常的运行。

8) 例行保养内容包括：检查有关设备的运行情况、更换配件、检查及调校所有系统/设备以保证系统能按照制造厂标准运行

### (4) 所供货物质保期外承诺

质保期外，我公司承诺：

- 1) 我公司继续为用户提供免费技术交流、技术支持知识库维护服务;
- 2) 继续为用户提供设备、软件与网络功能扩充服务;
- 3) 继续提供备品备件供应, 保证备品备件价格不高于市场采购价格;
- 4) 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。
- 5) 质保期外出现质量问题, 由我公司按成本价及时提供易损件和维修所需的其它原材料。
- 6) 国家主管部门或者行业标准对货物本身有更高要求的, 从其规定并在合同中约定, 我公司亦可提报更长的质保期。

(5) 服务电话及人员

我们的技术支持人员将一如既往的通过热线解答用户的各种技术问题, 服务时间为每周 7 天, 每天 24 小时的热线支持。用户可以继续与我们的技术支持工程师联系。

7\*24 小时服务热线:

电话: 13953340086/10086-8

我公司在本地建立专业维护队伍, 包括以下人员:

姓名	电话号码	专业
衣淑莲	13953340086	服务联系人
李红	13953350911	服务联系人
潘海勃	15153352996	专业维护

(6) 人员培训计划

根据运行维护需要, 对在项目中涉及到各个知识点, 分解进行理论知识的培训工作, 制定出培训计划。我单位负责培训教材的制定, 提供培训讲师。

技术人员的实战培训主要通过在实际运维活动中, 在运维工程师的协助、配合下完成各项运维工作, 包括系统搭建、数据库环境维护、应用软件维护、程序部署升级工作和系统巡检等工作。通过以上工作, 提升技术人员的工作水平。

理论培训至少包含运维技术和运维规范的培训以及应急通信保障分队人员的培训, 提高日常运维的技术能力和规范性, 同时提高对系统的熟悉和掌握程度。

培训对象: 甲方, 人数不限。

培训时间: 我方根据招标文件的要求, 进行产品培训, 时长为 2 天, 保证工程师能熟练掌握产品使用及简单故障处理。

培训地点：甲方指定。

培训教材：我方免费提供，供甲方使用。

我公司及资深顾问实施团队在项目实施中一贯坚持有效的用户培训。在本次项目中，我们将特别注重用户培训和知识的转移(从厂商到用户工作人员)，使用户逐步培养起一支自己的系统支持和扩展队伍，而且使用户对业务流程优化，项目风险控制能力有较大的提高，成为日后业务流程及系统维护的真正的主人 and 中坚力量。我们将根据实际需要，在项目实施过程中，安排针对公司不同层面的模块专业培训和知识转移。我们的目标是为用户建立一支强大的支持和推广队伍。

- 在项目实施过程中，我公司将为管理人员和业务人员提供多层次的循序渐进的培训(包括系统结构、网络组建、故障定位等)。
- 项目实施过程中，我公司将与用户方的工作人员一起对业务流程、系统操作进行规范化。
- 在项目实施过程中，我公司将派驻全职的顾问与用户方的工作人员紧密合作，展开一系列的研讨会、讨论会等，我们认为手把手的工作方式是最佳的培训过程。

按照本系统所面向的用户群类别的不同，我们计划对不同的用户分批进行培训，针对不同的用户群，对不同的内容进行培训。培训人员面向用户及中标单位技术维护人员。

共计 15 个课时，分 2 天完成。

培训内容	课时
视频会议管理平台_用户指南	2
视频会议管理平台_管理员指南	2
会议电视终端用户指南	2
会议电视终端管理员指南	4
常见故障及排障培训	2
实操演练	3

课程模块名称	知识点	地点	授课方式	培训时长(天)
产品介绍	系统平台 视讯终端	淄博	现场讲解、演示	0.25
产品使用	用户指南 管理员指南	淄博	现场讲解、演示	0.5

## 1. 集中培训

在实施系统服务过程结束时，为使客户能顺利接手该系统，用户方技术人员必须掌握所安装的各种产品、系统的有关安装、设置、管理、使用和客户化等方面的技术。

因此，在项目实施之前以及在项目实施完毕后各进行一次集中培训，分别称之为基础培训和移交培训。

基础培训：在系统实施服务开始前，我公司将为客户提供有关系统体系结构、产品类别和选择、产品体系结构、产品功能以及项目管理等方面的培训。

移交培训：在系统实施服务过程结束时，我公司将为客户提供针对所安装的各种产品、系统的有关安装、设置、管理、使用和客户化等方面的现场培训，目的是使客户能顺利接手该系统。

## 2. 现场培训

现场培训是项目实施过程中重要组成部分。现场培训将在用户指定设备安装地点进行，具体内容包括：

- 结合平台实施现场的实际情况，介绍设备安装、调试的方法。
- 在我公司专业工程人员的指导下，用户方可以直接参与设备安装和调试工作。
- 现场问题处理培训