

本项目采购人需求

1.1 采购实现目标：满足郑州市金水区教育局纬五路一小东岳校区等 5 所学校智慧校园基础环境建设项目的需求。

1.2 本次采购落实政府采购政策：本项目执行促进中小型企业发展政策（监狱企业、残疾人福利性企业视同小微企业）、强制采购节能产品、优先采购节能环保产品等政府采购政策。

1.3 采购质量要求：合格，符合国家、行业、地方相关规范及采购人要求。

1.4 采购内容：郑州市金水区姚店堤小学（金水区纬五路第一小学东岳校区）等 5 所学校网络、监控、广播等智慧校园基础环境建设，包括产品的采购、安装、调试、验收、培训、质保期内外服务、与货物有关的运输和保险及其他伴随服务。

1.5 供货及安装期：25 日历天。

1.6 交货地点：采购人指定地点。

1.7 质保期（含硬件、软件等运维服务）：3 年，质保期内不额外收取运维服务、质保费用（质保期自验收合格之日起计）。

1.8 中标单位服务标准、期限、效率要求：满足采购人要求。

1.9 验收：

验收流程：项目的验收分为初验和终验。

初验：待全部设备、产品到达交付地点，在校方的组织下由供应商和学校共同对产品的质量、规格、品牌、数量等进行检查，如发现产品与合同约定不符，包括运输中的损坏、丢失，均由供应商负责更换。供应商须提供中文版的技术资料（包括操作手册、使用说明、维修保养手册、安装手册、产品合格证等）。

终验：建设内容安装、调试完成后，项目学校组织供应商、区教育局组织供应商及项目学校依次分别对建设内容设备安装数量、施工工艺、使用效果等方面进行验收。如所提供的产品性能没有达到合同要求，供应商需重新提供符合要求的产品，所有因未达标造成的损失由供应商负责。

交货完成以后，中标方应进行现场测试。测试过程必须在招标方技术人员的

参与下进行，测试的过程和结果必须详细记录，经双方签字后作为验收的文件之一。

应达到制造(生产)厂商标明的技术指标，个别不能测试的指标另作详细的文字说明。检测的标准依据国家有关规定执行。

交付货物必须与投标文件描述的货物完全一致。验收过程中，若发现货物设备有短缺、损坏或不符合合同条款和质量标准的情况，中标方将负责补齐、更换，由此引起一切费用由中标方承担。

验收其他要求：保证提供的产品及服务质量应符合中华人民共和国相关标准及相应的技术规范，达到本次采购项目投标文件、招标文件的技术要求及相关服务标准。

1.10 其他：

①本项目要求供应商提供项目实施组织方案，包括包含项目实施组织计划、组织架构、项目人员构成等方面。同时制定供货、安装、调试、试运行方案、供货及现场安装的质量、安全保证措施、项目进度保证措施、安装人员配备方案及日常设备维护、事故、故障处理等措施等；

②供应商提供的服务承诺中关于软、硬件售后服务标准要明确、详细、实用，对于售后服务团队、培训服务标准要详细可行；供应商要针对本项目提供质保期内外服务承诺、其他优惠承诺及措施。

1.11 服务标准、期限、效率要求：满足采购人要求，详细内容见附件 1。

附件 1：售后服务标准

为郑州市金水区教育局纬五路一小东岳校区等 5 所学校智慧校园基础环境建设提供一站式的服务体系。质保期内，中标人成立技术服务团队，对项目使用方提供全方位的技术支持服务，包括但不限于：故障判断、故障排除、软硬件的调试、日常对设备的整体维护、及时的技术培训等服务，定期对设备的故障类型及使用问题进行分析，给出分析结果，主动作出改进方案。

（一）硬件售后服务标准

1、硬件售后服务范围

本项目涉及的所有硬件产品。

2、硬件售后服务期限

项目验收合格后，须提供 3 年（投标人投标文件中超过 3 年的，以投标文件为准）的免费质保服务。

3、售后服务响应时间及故障处理

考虑到项目硬件设备品种多，中标人需分类提供专业工程师团队进行技术支持，能够通过多方位、多角度的服务平台，提供 7×24 小时接通服务。服务人员接到使用方服务要求后在 30 分钟内响应，如在 1 小时内未能解除故障，需派 2 名及以上专业技术人员在 1 小时内到达用户现场，一般故障 4 小时内解决故障问题，并给用户提供故障报告及问题原因；对于重大故障 4 小时内出具解决方案，8 小时内解决故障问题，并给用户提供故障报告及问题原因。如硬件设备同一故障出现 3 次（含）以上，须免费更换。

4、定期巡检服务

中标人需提供定期巡检服务。包括日常巡检和关键时间节点巡检。

要求每学期不少于 2 次的设备巡检，巡检内容包括中标的所有设备，并记录巡检结果，向采购人出具巡检报告，对发现的问题最迟应在 30 分钟内上报，一般故障 4 小时内解决故障问题；对于重大故障 4 小时内出具解决方案，8 小时内解决故障问题。

5、专属备件服务

提供充足备品备件服务，避免故障返修时，影响正常教学工作。备件管理服务方案遵循“集中管理、统一调配、精细管理、标准运作”的原则。并详细罗列出备件备品的数量、型号、品牌、参数等。

6、其他

在质保期内，对于非人为原因造成的质量问题，供应商无条件免费更换同品牌同型号的新设备（配件），若无法更换同品牌同型号的新设备（配件），需提供各项性能参数不小于原设备（配件）的其他品牌或者型号的全新设备（配件），并确保新的设备（配件）与其他设备（配件）之间不存在兼容性问题；更换的新

设备（配件）质保期与原设备（配件）质保期截止时间一致。

质保期外或者人为原因造成的质量问题，供应商提供有偿质保服务，确保设备能够正常运行。

（二）软件售后服务标准

1、软件类基础服务标准

1.1 软件系统运行保障：

可用性：保障系统可用性 > 99%。

软件调试：提供信息化产品软件环境搭建与网络调试服务，确保软件与学校硬件环境可兼容，系统正常、稳定运行。

1.2 软件升级服务

质保期内提供软件功能免费升级，资源免费更新。

1.3 基础信息管理及维护

提供机构信息、用户信息收集及系统录入，并根据用户需求进行基础信息的维护。

1.4 售后服务响应时间及故障处理

中标人需提供专业工程师团队进行技术支持，根据能够通过多方位、多角度的服务平台，提供 7×24 小时接通服务，进行在线技术指导。服务人员接到使用方服务要求后在 30 分钟内响应，如在 1 小时内未能解除故障，需派 2 名及以上专业技术人员在 1 小时内到达用户现场，一般故障 4 小时内解决故障问题，并给用户提供故障报告及问题原因；对于重大故障 4 小时内出具解决方案，8 小时内解决故障问题，并给用户提供故障报告及问题原因。如软件系统同一故障出现 3 次（含）以上，须免费更换。通过线上、线下调研，学校用户超过 30%对系统具有一致意见要求，中标人应作出解决。

（三）建立完善的售后服务团队

1、组建完善服务团队

建立专业的服务团队。服务运营团队成员由专业的技术工程师组成。

2、建立高效服务反馈机制

为校方使用用户提供简单、便捷的售后服务通道，出现服务需求能够直接联系到对应负责人，得到服务响应。

提供 7*24 小时专业的技术支持工程师团队，通过多方位、多角度的服务平台，包括专业电话客席、技术支持网站、技术支持邮件、校级 QQ 群、校级微信群等，解决所出现的问题，记录用户问题，保持良性的沟通，为用户线上实时解决产品问题。

从接收需求起，建立成熟、规范的问题解决通道与机制，包括响应时间、解决办法等进行明确要求，保证需求尽快满足。

（四）培训服务标准

为保证设备系统的顺利交接和交接后的正常运行和维护，在项目实施过程中及设备系统运行前，对学校工作人员（操作员、管理员、技术员）进行系统理论培训和现场实际操作培训。通过培训使学校工作人员熟悉设备运行环境，对设备的性能和使用方法能够有详细的了解和操作能力，并具备排除、解决一般性问题和小故障的能力。培训人员为专业的技术培训人员，必须具有丰富的实际工作经验、较高的理论水平。同时在培训后移交所有的相关用户文档和维护介质，包括用户操作手册、系统安装指南及管理手册、各维护终端软件等资料。为获得使用上更好的效果，技术人员无偿进行技术培训和操作培训，以保证设备的正常使用、维护和操作。

1、培训对象：全体相关使用人员，详细了解整套设备的使用及操作等各种注意事项。

2、培训目标：根据要求，提供优质的培训服务。掌握有效地培训方法，目标是熟练掌握操作方法和日常维护，有能力处理一般性问题，并消除因使用或操作不当而引起的故障，减少突发故障的发生。通过培训使相关人员掌握有关的使用、维护和管理方法，达到能独立进行管理、一般故障处理、日常检测和维护等工作的目标。

3、培训内容：产品技术支持培训：产品能否发挥效用，首先是使用方是否能真正熟练使用设备，可以做到方便学校日常工作。至少为每所学校培训技术管理人员和较为专业的运维保障人员各 1 人，以上人员要进行考核，确保人人过关。除提供整体培训方案、设备的使用说明外，须结合学校实际，制订切实可行的培训计划。

4、跟进培训：在实际使用一段时间后，根据各学校需求和安排，中标供应商须再次进行跟进培训，培训主要聚焦前期使用过程中出现的问题。

相关要求：

（1）中标单位必须为采购人提供设备使用、设备操作和管理维护培训，培训形式包括客户现场培训、课堂培训。

（2）投标人应在投标文件中提供详细的培训计划，包括培训项目、人数、地点、日程、资料、其它等详细内容。

（3）技术培训的内容必须包含设备的日常操作和管理维护，以及基本的故障诊断与排错。

（4）培训工作必须在合同生效之后设备试运行之前安排。

（5）所有培训费用（含培训教材费）由供应商提供。

（6）培训后，要达到全面理解设备的功能和相关技术且可以独立进行安装配置、日常使用维持，一般故障诊断和修复等工作之目的，并根据需求针对性的单独进行某项产品或系统的技术培训。

5、培训计划安排：

硬件培训服务

现场培训：在设备安装现场，校方可指派日常维护、管理或使用人员参与，了解和掌握有关该设备的各方面信息与知识。

集中集训：在设备安装完工后，将本设备有关技术知识对采购单位相关人员再次进行培训，以便于日后采购单位能够独立操作、维护和管理设备。同时可根据采购单位要求对使用人员集中培训。

采购单位管理人员如有变动，服务方根据用户需求终身提供免费咨询与培训有关本设备相关技术知识与使用。

软件培训服务

使用培训：提供软件系统培训，达到熟练使用。根据软件升级情况，及时提供系统的持续性培训。

管理维护培训：针对学校系统管理、维护等方面技术培训，持续开展培训服务，达到熟练使用。

（五）质保期满后的服务标准

为了保障本项目质保结束后，能长期发挥各类应用的最大效益，使其经济效益最大化，结合项目特点，针对硬件、软件两类内容，特制定质保期满后相关保障内容。

1、硬件类：

1.1 质保期满后，可合理收取人工费及零配件材料费提供服务。

1.2 质保期期满后，供应商应承诺若采购人需另行采购相关设备，新增设备单价须与同期同类中标价一致。

1.3 质保期满后，提供 7*24 小时维修服务，在接到用户服务请求后，2 小时内作出响应，如果电话支持不能解决问题，应在 4 小时内到达现场，即时解决故障。设备故障维修只收取器件成本费及维修人工费。

2、软件类：

2.1 质保期满后，系统、软件、资源等免费升级达到正常使用效果。

2.2 质保期满后，如需继续提供软件运维等服务，双方按照政府采购服务相关规定进行协商。