

二、开标一览表

项目编号: JZFCG-G2022030 号

项目名称: 双创智慧岛项目

单位: 元 (人民币)

标段	项目名称	投标报价	项目申报期	备注
第一标段	双创智慧岛项目	大写: 玖佰玖拾玖万陆仟元 整 小写: 9996000.00	自合同生效之日起至智慧岛认定通过	无
...				

投标人名称: 山河汇(北京)科技发展有限公司(公章)

招标人法定代表人(或授权代表)签字: 宋非

日期: 2022年 9 月 16 日

宋非

4.1 投标分项报价表

项目编号：JZFCG-G2022030 号

项目名称：双创智慧岛项目

序号	服务项目	服务事项	费用报价 (单位：元)	备注
1	空间建设	根据申报要求，确定智慧岛展厅建设方案，包含展厅物理空间的功能搭建，展示空间的内容规划与输出、设备设施等。	4,996,000.00	
2	搭建智慧岛信息化服务平台	搭建贯通政、金、科、产信息共享的信息化服务平台、科技金融产业的撮合平台，并在认定工作完成后，第一年提供免费运营维护服务。	4,000,000.00	
3	智慧岛申报认定	根据《关于印发加快推进智慧岛建设实施方案和支持中原龙子湖智慧岛建设若干政策的通知》（豫政办〔2022〕32号）要求的智慧岛建设运营标准及申报要求，进行许昌示范区双创智慧岛申报文件编制，确保许昌双创智慧岛的认定工作完成。	1,000,000.00	
合计报价	小写：9,996,000.00元 大写：玖佰玖拾玖万陆仟元整			

投标人名称（并加盖公章）：山河汇（北京）科技发展有限公司



4.5 售后服务方案

我方中标后，为保障采购方的项目正常运行，其售后服务主要包括如下几点：

一、服务响应

我方对提供 7×24 小时售后服务，包括邮件、电话、技术设备远程维护、技术人员驻点服务等方式。必须有足够的人员保障项目工作推进、项目运营和技术平台系统正常工作，并保证 2 小时响应，24 小时之内解决问题。

服务响应流程

1. 接到客户服务请求
2. 确认支持方式（电话&现场）
3. 技术故障处理：
 - ◆ 对故障进行判断（设备硬件故障&设备软件调整）
 - ◆ 设备硬件故障（对设备进行RMA操作）
 - ◆ 设备软件故障（对设备进行软件调整）
4. 确认设备故障消除

向客户反馈实施情况

二、服务目标

我公司完全清楚智慧岛运营管理服务是为创新产业发展、企业（项目）的落地、孵化、培育、壮大提供全生命周期的服务保障，实现产融结合，推动城市创新高地的建设。我们将为本项目提供全面完善的运营管理服务与平台技术支持。打造“双创”升级版，加快推动许昌创新高地建设是我公司运营服务的最终目标。所有服务体系工作运行将围绕这个目标建立。制定的总体目标如下：

1. 凭借山河汇（北京）科技发展有限公司的专业经验赋能与技术服务保证项目的正常、稳定、不间断地运行；
2. 秉承“客户至上”的立业原则，实时解决客户运营管理和在技术平台系统使用

中出现的问题；

3. 及时、高效的应急机制，实时响应。

三、服务原则

本公司在技术支持与服务中始终围绕运营管理的最终目标，详细了解和分析客户的不同需要和环境，提供最实用最完善的方案和售后服务。本公司非常重视客户有效需求，在为客户提供方案的同时，对于技术支持与服务方面也进行了详尽的考虑。

为了切实做好运营管理服务的后续服务工作，我们应遵循以下总体工作原则：

工作原则	描述
响应及时性原则	专业服务团队将为用户提供 7×24 小时本地及远程快速响应服务。
服务规范性原则	运营团队成员严格按照我公司的服务规范提供客户服务。
解决问题高效性原则	一是通过现场支持工程师的专业技能快速定位和解决问题；二是通过远程协助快速准确的解决疑难问题。

四、服务内容

1. 关于运营团队及服务

我公司保证入驻运营团队的稳定性，核心成员不更改。如因工作的调动，应相应增加运营团队成员，如需变更运营团队其他人员，提前 7 日内告知甲方并取得甲方书面认可。

合作期间内，我公司服务项目期间使用的相关文字、照片、图片等资料，并保障资料的合法性、真实性、准确性和完整性。

我公司根据双方制定的工作进程表或签署的运营目标按时工作，并按时向甲方提

交工作成果。

我公司在合作期间及合作结束后，承诺对服务内容保密。

我公司合法拥有提供本次招标及后续合同约定服务的资格，并且其已获得所有必需的资格或许可。

2. 关于技术平台服务

驻点服务

维护期内应采购人要求，我方派遣技术工程师每年不超过 30 人天的驻地服务。超过部分另行协商。驻点工程师完全听从采购人的一切工作安排。

二次开发

在实际运行中为使平台更加完善，我方售后服务每年包含 60 人天的小规模新需求开发，超过部分另行协商。

紧急备机备件服务

我方建立备件和备机库，在设备无法正常工作，且短时间内无法修复的情况下，或招标人认为必要的其他情况下，于 4 小时内将备件或备机运抵故障现场，进行现场更换。在更换成功、系统故障彻底恢复的前提下，对换下设备进行进一步维修或更换。

巡检服务和重点保障服务

我方为招标人此次招标维护保修服务范围内的设备和软件进行定期的现场检查，及时发现运行中存在的隐患，通过系统调整等手段，减少系统发生故障的概率，保证系统稳定、高效运行。

我方完成现场设备和软件巡检后需配合招标人工程师填写巡检记录表。我方在巡检完成后三个工作日内提交巡检报告。我方需为招标人建立系统维修档案，并根据系统运行情况向其提供设备和软件的升级、改造、更换的建议和方案。在系统巡检过程中我方需根据招标人需要对招标人工程师进行现场培训，提供存储基本使用和检查文档，方便招标人工程师进行日常使用与维护。

3. 交流培训

我方会定期与客户运维人员开展技术交流，并对客户进行有关设备日常维护的培训。

4. 调整技术支持

我方按采购人提出的时间要求及操作要求，准时到达现场提供技术支持服务（包括采购人在进行双机配置、硬件搬迁、系统升级、系统割接等工作时，投标人配合完成系统停、启及故障排除等工作）。我方工程师应配合采购人对系统运行情况进行分析，保障系统的稳定运行。

5. 质量保证

对投入运行的系统功能，一年内我们提供免费运维质保服务。

6. 技术服务承诺

对于本项目的售后服务我方向采购方做出以下承诺：

保证研发技术是成熟、稳定的最新版本。若项目实施过程中发现任何关于软件系统故障，均无偿提供技术服务；

1. 承诺负责在软件安装过程及应用中，向买方及用户提供技术支持；
2. 承诺负责提供一年的质保服务，系统正式运行，我方将派项目工程师驻点服务；
3. 承诺提供软件的安装、操作及使用的文档，在保证安全性和质量的前提下向采购方提供技术咨询、技术资料等服务；

4. 承诺在项目期间：

人员配置：为项目配备专门的开发组和应急组；

日常值班：专人7×24的电话或在线值班；

需求任务：在规定时间内保质保量完成开发任务；

人员培训：培训系统相关人员，直至能独立进行操作；

项目支持：项目期间可根据需求远程或驻地维护；

5. 承诺在项目实施过程中,将采用规范的文档形式向采购人提交工作计划及总结报告,如系统说明文件、技术手册及系统配置数据等。
6. 且驻地服务工程师不私自更换项目负责人,如遇有特殊情况,则征求甲方意见。



交易平台投标专用
17FC4F726F7CF