

4.5 售后服务方案

致:禹州市高等专业学校

针对于贵单位禹州市中等专业学校大数据技术与应用实训中心建设项目(二次)(不见面开标)做出以下承诺:

客户支持服务是为协助企业客户保障网络安全运行,提高客户运维效率与降低客户运维成本而提供的专业支持服务。包括客户维护支持服务,管理服务客户维护支持服务针对自产设备的网络安全与质量保障解决方案(即传统意义上的维保)。网络安全与质量保障解决方案的主要服务产品包括远程支持服务、现场支持服务、紧急恢复服务、软件支持服务、硬件支持服务和主动支持服务。

售后服务人及联系电话:姬红杰、15638933832

1. 售后服务条款

- 本单位同意质保期从验收完成之日起,质保期为3年。
- 自验收合格之日起,质保期内货物出现质量问题,本单位承诺在接到采购人通知后1小时响应,4小时内到场,24小时内解决,免费维修或更换货物。若货物经本单位2次维修仍不能达到合同约定的质量标准,视作本单位未能按合同交货,采购人有权退货并追究本单位的违约责任。
- 免费提供本项目所有的硬件及软件的系统集成,电路集成。
- 所有货物保修及维修方式均为本单位上门维修(维护),即由本单位派员到货物现场维修(维护),由此产生的一切费用均由本单位承担。
- 本单位平台提供7天*24小时免费电话、部件、远程服务。

2. 售后服务机构网点清单

投标人售后服务人员名单				
姓名	联系电话	职责	负责范围	邮箱
任永程	13466584346	技术总监	全国	renyongcheng@hongyaa.com.cn
杜伟	15110204097	售后总监	全国	duwei@hongyaa.com.cn
吴举贤	15538224895	售后人员	河南地区	wujuxian@hongyaa.com.cn

售后人员技术力量

层级		项目直接负责人、技术顾问			
姓名	任永程	性别	男	年龄	36
学历	本科	参加工作时间	2008年8月	工作年限	15年
主要资历、经验及承担过的项目					
项目名称	建设规模	项目起止时间	担负的技术职务	获奖情况	
北京警察学院网络安全与执法智慧实践基地整体建设项目(货物部分)	项目额度: 5735000元 使用人数: 48人	2019年09月09日	项目技术总监	无	
云南机电职业技术学院大数据技术应用实训基地	项目额度: 1488500元 使用人数: 50人	2020年9月2日	项目技术总监	无	
中国刑事警察学院大数据侦查系统	项目额度: 1105500元 使用人数: 30人	2020年9月2日	项目技术总监	无	
河南理工大学大数据实验平台	项目额度: 588660元 使用人数: 60人	2020年7月23日	项目技术总监	无	
中南大学大数据实验平台	项目额度: 520000元 使用人数: 40人	2019年3月11日	项目技术总监	无	

层级		项目组成员、项目联络人			
姓名	杜伟	性别	男	年龄	31
学历	本科	参加工作时间	2014年8月	工作年限	9年
主要资历、经验及承担过的项目					
项目名称	建设规模	项目起止时间	担负的技术职务	获奖情况	
华北科技学院信息工程专业实习实训及实验平台建设政	项目额度: 745439元 使用人数: 40人	2019年08月24日	项目售后总监	无	

府采购项目				
-------	--	--	--	--

3. 售后服务内容

售后服务内容:本单位根据各使用方相关业务运作的规律有计划地制定服务保障体系。本单位针对使用方不同的平台需求,制定不同的运行保障方案,建立较为完善的售后服务体系,向使用方提技术支持及售后服务。公司客户服务方式有:

● 传真邮件

在周一至周五的办公时间,客户可以通过电子邮件或传真申报故障,客户服务人员接到电子邮件或传真后会以最快速度将其转交技术支持工程师。故障及投诉受理邮箱为:service@hongyaa.com.cn,公司服务网站:www.hongyaa.com.cn。

● 电话支持

该服务:每周5天,每天24小时的热线技术支持服务。我公司电话共包含机械设备、多媒体设备、TI运维、软件产品、网络产品、教学仪器、信息安全、网络工程这几大部分,能够保证为客户提供更贴心的服务。

● 远程拨入维护

当客户申报故障后,若需要连接客户端进行详细的检查,技术工程师将通过MODEM进行远程电话拨入或通过互联网远程登录进行分析,快速而直接对各种软硬件问题进行诊断,及时解决问题。

● 现场技术支持

对不能通过远程电话拨入解决的技术问题,公司将在接到客户故障申报后,派经验丰富的专业技术人员赶赴现场,为客户解决各种问题,并可针对该问题在本地进行现场技术培训。

● 故障回复

故障处理完成后,客服人员将第一时间向客户通知处理的结果,并将技术工程师的处理报告通过电子邮件转发给客户。

● 硬件维修服务

为保证客户的关键网络系统或服务器不间断地稳定运行,公司将提供设备返修服务时的特殊系列服务计划,全面保证客户的故障设备得到及时的替换消除客户的后顾之忧。

● 技术咨询

凡我公司的客户,任何时候需要技术支持时,有深厚技术背景的技术工程师

免费为客户提供帮助和技术咨询。

● 客户回访及巡检服务

公司对每一客户均指定专门的客户代表,全面负责客户服务工作,通过规范的客户管理体系和全面的支持计划,客户代表会定期对客户进行回访,了解存在问题,满足客户的需求。

4. 质保期外的服务措施

- 免费质保期外出现故障,本单位 1 小时内作出响应,4 小时内到达现场,24 小时内解决问题(节假日照常服务)。
- 本单位具有可靠的供货实力,并具有高素质的专业维修队伍,在接到用户维修请求后,提供快速、周到、规范的服务。
- 故障及投诉受理邮箱为: service@hongyaa.com.cn。客户可以通过电子邮件或传真中报故障,客户服务人员接到电子邮件或传真后会以最快速度将其转交给技术工程师。
- 现场技术支持:专业技术人员赶赴现场,为客户解决各种问题,并针对该问题在本地进行现场技术培训。
- 巡检服务:公司定期对实施的工程和提供的设备进行巡回检查,并出具巡检报告,公司承诺在质保期内提供每年 2 次的巡回检查,并根据用户需要提供质保期满后的无偿巡检服务。

5. 培训方案

(1) 培训内容

操作培训是保证客户正确使用、发挥应有功效的基础,任何产品,在保证人性化操作的同时,也要求使用者按操作手册进行操作,才能使平台发挥应有的功效。

对项目的培训主要是专业课教师、数据中心系统管理人员的培训和操作使用的培训。

设备安装调试完毕,进入试运行阶段。在调试阶段,数据中心系统管理人员介入,一起参与调试工作,了解整体情况及原理

在移交期间,我们将对专业课教师、数据中心系统管理人员重点进行以下免费培训:

1、日常注意事项

- 2、系统管理培训
- 3、服务器管理培训
- 4、平台功能使用培训
- 5、课程培训
- 6、平台其他培训

为使操作管理人员能熟练地使用、管理、修改整个平台,我公司将针对其的特点制定了培训计划。

(2) 培训地点

培训地点由甲乙双方协商在合同中决定,根据我们公司的工程经验,培训地点多数选择在甲方实验室现场培训。

(3) 培训时间

培训时间为 3 天,根据实际情况可调整。

(4) 培训时免费提供的材料和文件

课程培训大纲、产品说明书、培训参考手册。

(5) 受训人员的条件及名额

受训人员应具备系统的常规使用经验、大数据知识储备等。本次工程培训人员最少 5 名,包括管理员 1 名,骨干教师 4 名。

如有需要,培训名额可增加。

(6) 培训目标

使受训人员熟练使用平台功能,了解基本的大数据技术使用。

(7) 收费标准及办法

质保期首次培训为免费,不收取任何费用。

(8) 培训团队

本单位专业技术讲师:吴举贤

本单位专业系统管理工程师:吴举贤

针对平台所有的设备与系统提供技术培训服务,培训方案提供 2 天的骨干教师培训和 1 天的数据中心系统管理人员培训。现场培训在用户指定的现场进行,内容包括:

培训计划表

序号	培训大纲	培训内容	培训地点、时间	培训对象	培训时长
----	------	------	---------	------	------

1	日常注意 事项	系统供电说明、散热、操作端使用配置与所需环境	双方协商在合同中决定	数据中心系统管理员	0.5 天
2	系统管理 端培训	针对后台的资源管理与功能管理，包括人员设定、数量配置、权限说明。	双方协商在合同中决定	数据中心系统管理员	0.5 天
3	服务器管理 培训	各类服务器的功能讲解、硬件要求与具体升级方式、常规问题的维护方式	双方写协商在合同中决定	骨干教师	0.5 天
4	平台功能 培训	针对平台的各类功能说明及练习	双方协商在合同中决定	骨干教师	0.5 天
5	课程培训	针对课程内容的练习	双方协商在合同中决定	骨干教师	0.5 天
6	平台其他 培训	主要进行答疑	双方协商在合同中决定	骨干教师	0.5 天