

禹州市文化广电和旅游局 2024 年城市书房设备购置项目
二次报价一览表

项目编号：YZCG-DLT2024043

项目名称：禹州市文化广电和旅游局 2024 年城市书房设备购置项目

单位：元（人民币）

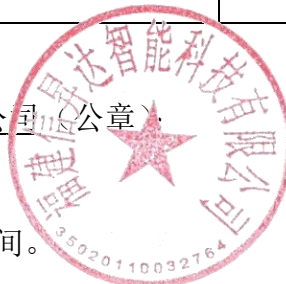
序号	项目名称	响应报价	交付（服务、完工）时间	备注
1	禹州市文化广电和旅游局 2024 年城市书房设备购置项目	大写：柒拾万肆仟贰佰元整 小写：704200元	合同签订后 30 日历天内	

供应商名称：福建信昇达智能科技有限公司（公章）

日期：2024年7月10日

注：1、交付日期指完成该项目的最终时间。

2、如谈判公告明确项目交付日期以年为单位，本表应填写完成该项目的年限。



3.5 禹州市政府采购供应商信用承诺函

致禹州市文化广电和旅游局（采购人或采购代理机构）：

单位名称（自然人姓名）：福建信昇达智能科技有限公司

统一社会信用代码（身份证号码）：91350206MA2Y2TE43J

法定代表人（负责人）：郑仁耿

联系地址和电话：厦门火炬高新区（翔安）产业区洪溪南路10号4FC区，
0592-7933666、15838069600

为维护公平、公正、公开的政府采购市场秩序，树立诚实守信的政府采购供应商形象，我单位（本人）自愿作出以下承诺：

一、我单位（本人）自愿参加本次政府采购活动，严格遵守《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规，依法诚信经营，无条件遵守本次政府采购活动的各项规定，我单位（本人）郑重承诺，我单位（本人）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定和采购文件、本承诺书的条件：

- （一）具有独立承担民事责任的能力；
- （二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （五）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- （六）未被列入经营异常名录或严重违法失信名单、失信被执行人，重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单；
- （七）未被相关监管部门作出行政处罚且尚在处罚有效期的；
- （八）未曾作出虚假采购承诺；
- （九）符合法律、行政法规规定的其他条件。

二、我单位（本人）保证上述承诺事项的真实性。如有弄虚作假或其他违法违规行，自愿按照规定将违背承诺行为作为失信行为记录到社会信用信息平台，并视同为“提供虚假材料谋取中标、成交”按照《政府采购法》第七十七、七十九条规定，处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由市场监管部门吊销营业执照；构成犯罪的，依

法追究刑事责任；给他人造成损失的，并应依照有关民事法律规定承担民事责任。

供应商（电子章）：福建信昇达智能科技有限公司
法定代表人、负责人、本人或授权代表（签字或电子印章）：
日期：2024年7月10日



注：1. 供应商须在响应文件中按此模板提供承诺函，未提供视为未实质性响应谈判文件要求，按无效投标处理。

2. 供应商的法定代表人或者授权代表的签字或盖章应真实、有效，如由授权代表签字或盖章的，应提供“法定代表人授权书”。



4.5 售后服务方案

4.5.1 售后内容及范围

本着“用户至上，真诚服务”的宗旨，信昇达将为本项目提供完整的维修保养计划，包括全责维修保养服务的次数、时间、服务内容及紧急维修服务。主要包括如下内容：

系统日常服务内容及保障措施

- 城市书房设备的需求分析，规划指导
- 城市书房设备的试用、演示
- 服务器、网络环境的搭建
- 城市书房设备的安装、调试
- 如有需要对甲方将进行项目培训计划
- 电话技术支持
- 网络技术支持
- 上门技术支持
- 资源库升级（根据实际情况，另行购买资源库）
- 软件平台升级

我公司每月定期与贵单位的专业工程技术人员一起对用户的系统进行全面检修和维护，现场解决系统运行中出现的各种问题，保证系统全年正常运行。

我公司直接委派工作人员对所提供给客户的设备提供服务，使它们保持良好的运行状态。并且每年我司将为用户提供全面地系统维修保养服务，对所提供的各系统进行全面检查。（调整和维护保养服务由用户提前半个月通知我方）。

在维护期内，我公司对本次所采购设备每年每台至少一次免费预防性现场维护检查，维护招标人设备工作状况，确保设备及系统在符合技术和环境的要求下

运行，具体包括：

- 检测设备硬件，无偿更换易损部件；
- 对每台设备进行维护、清理、位置调整；
- 咨询操作员，排除可能引起故障的隐患；

为用户提供设备状况书面报告与改进性技术建议书等。

① 本工程的质量保修期及服务响应时间：

我司为本项目设备生产商，承诺质保期为 1 年，质保期内发生故障或质量问题，卖方在接到通知后 2 小时进行响应，4 小时到达，24 小时内处理问题。

② 质量标准及保修

我司保证提供的货物皆为符合国家标准的正品合格产品，且承诺为需方提供符合或高于国家标准（国家质量监督检验检疫总局和信息产业部 2002 年联合发布的 24 号令）及招标文件要求的服务，且若该货物在投标货物生产厂商中国总部对外公众网站上具有标准配置和服务的，我司为需方提供的产品及服务符合或高于其标准。

我司保证提供的货物符合中华人民共和国国家及行业的安全质量标准、环保标准中之较高者；上述标准为已发布的且在货物交付时有效的最新版本的标准。

我司保证提供给需方的货物是货物生产厂商原造的，全新、未使用过的，是用一流的工艺和优质材料制造而成的，并完全符合需方的各项使用目的或在采购时提出的各项需要。

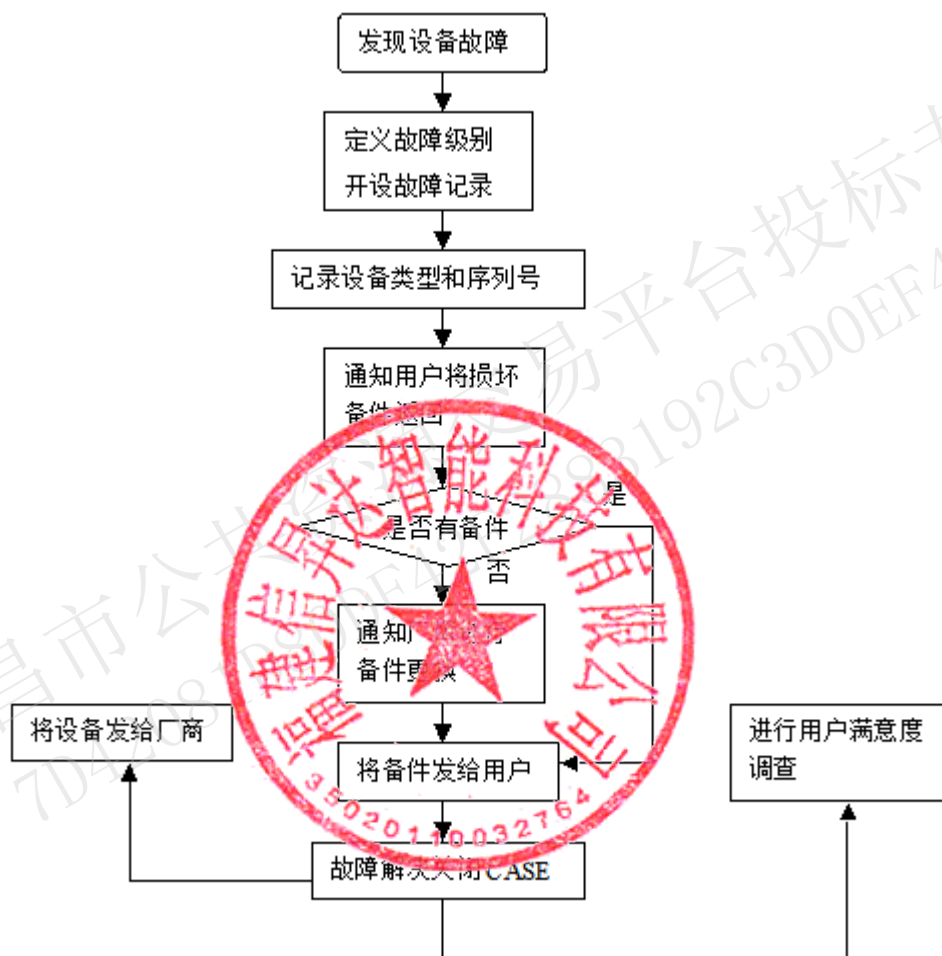
货物的保修期或与质量相关的其它期限均自按照本合同约定方式完成最终验收并由需方签署了货物最终验收单之日起算。

③ 售后服务流程

(1) 服务人员技术实力

我司是专业从事智能化项目的设计、咨询、工程安装和产品销售的高新技术企业。公司一贯注重科技领先，经过一些大型项目的洗礼，公司不仅迅速成长壮大，并且凝聚了一批技术精湛、经验丰富的专业的研发人员和工程技术人员，提供优质高效的本地服务。

(2) 售后服务流程图



4.5.2 售后服务保障措施

在保修期间发生任何障碍，我司将首先以保证通信畅通、安全为出发点，“先抢通，后修复”的维护原则，无条件服从建设方调遣（包含人员安排、材料供应等），在最短的时间内配合业主修复障碍。再根据故障发生的情况进行分析，制

定修复的最佳方案并做出书面报告呈报业主，并接收业主单位处理意见。

备件修理及更换：如果系统故障在短时间内无法排除，我司将及时提供相应备件或替代设备，及时恢复系统的运行，同时安排故障设备的维修。

对非用户使用不当、不慎造成的设备故障，所有设备部件的修理与更换由我司负责；对由于用户使用不当、不慎造成的设备故障，或元器件损坏，所需要更换的元器件费用以成本价算，我司只收取材料费、交通费，免收维修费。（消耗性的设备、部件的修理及更换由双方另行议定。）



4.5.3 售后服务团队

我方根据业主的需求，在质保期内提供专业的售后服务人员，本项目由石曜辉专门对接售后服务。

序号	姓名	本项目拟任职务	学历	职称或执业资格	身份证号	联系电话
1	石曜辉	项目经理	大专	/	350524198507090012	15985809102
2	叶国胜	工程技术人员	本科	贰级建造师	35021219911214201X	15759583378
3	陈志锋	质检部经理	大专	/	350702198207214717	13959202065
4	蓝东云	项目实施工程师	大专	/	452231199604255015	19989826662
5	江春晖	项目实施工程师	大专	/	441427199604201918	13750574414
6	刘依鑫	软件技术人员	大专	/	360202199808054414	13859298840
7	黄志杰	产品经理	本科	/	350106199601301010	14759206529

4.5.4 技术支持与运行维护

4.5.4.1 技术支持内容

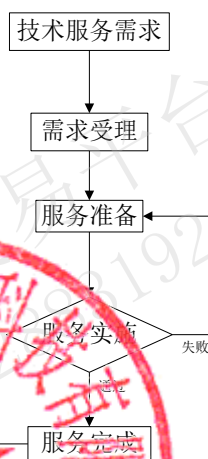
通过多种形式的技术交流活动提升业主监控维护能力，促进了新技术的解。

主要技术支持内容如下：

信昇达将专门成立支持中心和支持工作组以接受来自业主的电话、传真、电子邮件、其它部门转达的各种技术咨询，一般在当天即时做出解答，如需进一步搜集资料的，自收到咨询起2个工作日内回复或提供资料（含产品资料）

技术支持服务流程如下：

- (1) 业主提出技术支持服务要求；
- (2) 我方根据业主要求，做如下处理：
- (3) 如果是技术指导和支撑服务，则我方进行远程或现场的技术服务；
- (4) 如果是资料整理和更新服务，则我方按照业主要求进行相关文件的整理和更新；
- (5) 如果是技术交流和咨询服务，则我方按照业主要求，编写技术交流文档，进行技术交流。
- (6) 然后在技术支持服务完成后，登记到售后技术支持服务数据库中备案。



4.5.4.2 技术支持方式

现场解决方式：

在有影响到系统运行的重大故障的情况下，客服中心及时派出工程师到现场解决。

售后热线电话：

即时解答一般疑难问题和客户咨询，指导客户解决一些操作、配置的问题。

售后热线电话：400-9977797

电子邮件方式：

对客户问题的文字解答，传递修改软件补丁程序。邮箱：Sevice@xsdrfid.com

远程登录方式：

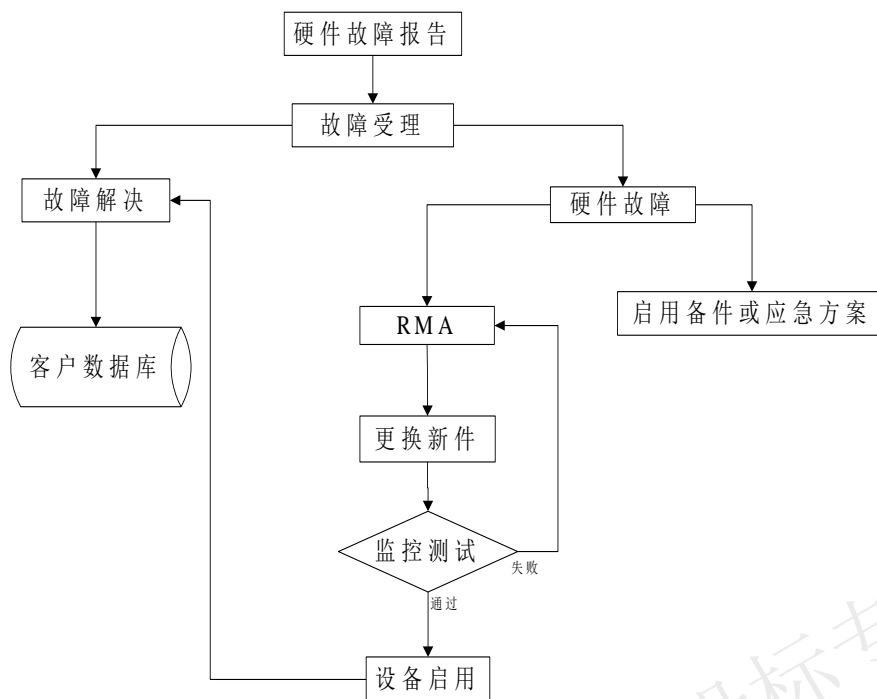
技术服务工程师通过广域网远程登录客户的局域网或服务器，完成修改或配置。

4.5.4.3 硬件故障处理

公司在福建建有备品备件库，储备 10%备件，完全能够满足业主集成系统的需要。

硬件故障处理流程如下：

- (1) 业主向我方申告故障；
- (2) 我方立即给予响应，提供故障问题判断与基本的故障诊断建议，包括提供测试步骤与诊断方法；
- (3) 如果一旦确认不能修复而需要返修时，直接安排进入返修流程，申请返修设备；
- (4) 并同时安排备件，进行临时更换使用，保障业务的不受影响；
- (5) 返修设备到店，测试，恢复正常，确保无误后，再进行安装，替换原有备件，并做监控测试。
- (6) 故障排除后，将故障申告和处理结果记录到售后技术支持服务数据库中备案。



4.5.4.4 软件故障处理

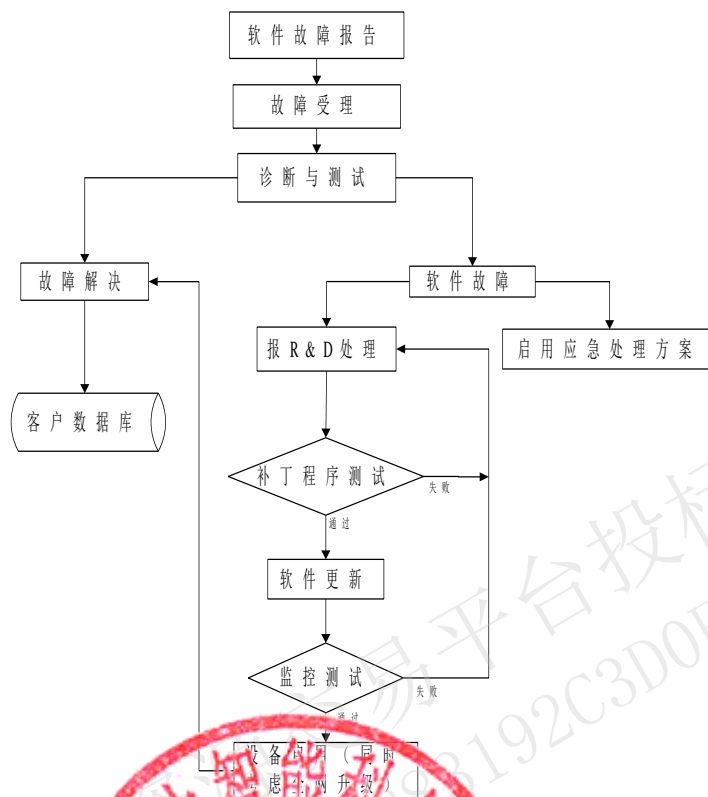
我公司建立有完善的用户档案，供随时查询和提供及时的技术支持。针对用户报告的 Case 进行分析诊断与处理，并定期更新用户资料数据库，以保证对每个用户的资料完整记录。

软件故障处理流程如下：

- (1) 业主向我方报告故障；
- (2) 我方立即给予响应，提供故障问题判断；
- (3) 我方将问题现象记录，并采集所有必要诊断数据，反馈给研发人员进行高级分析；
- (4) 同时在本地区采取其他临时替代方式或启用备份方案，保障业务的继续进行；
- (5) 问题确认后，将新的软件或补丁程序测试完全正常后，进行设备升级，并安排大规模的实际环境测试，确保无误后启用该设备；
- (6) 同时考虑其他设备是否具备同样问题隐患，如有必要将此软件同时

在全网升级，确保软件统一；

(7) 将故障申告和处理结果记录到售后技术支持服务数据库中备案



4.5.4.5 定期系统巡检

我方根据业主的需求，在质保期内提供每季度对每台设备至少一次全面的巡检服务。提供此项服务的目的是确保业主系统的正常运行，消除积累错误和隐患，保障系统的可用性和性能。

在巡检前，我方会与业主讨论具体的巡检人员、素质、计划、内容、形式、步骤等，并根据业主的时间计划安排足够数量的工程师配合，并至少有一名技术工程师。

在巡检期间，我方负责本系统的健康性检查，进行告警的清理与分析，清理日志文件垃圾，解决安全隐患，对网络的运行状况进行性能分析，保障网络的正常运行。

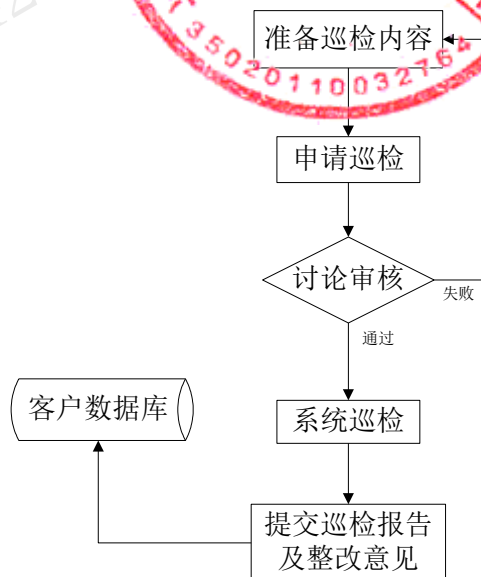
在巡检中发现故障隐患的情况下，我方巡检服务工程师负责系统状况的检查与核实，故障处理参照故障处理服务要求。

我方巡检工程师在巡检工作期间根据维护人员的需要进行技术交流。

巡检工程师在完成巡检后 2 个工作日内以书面形式将巡检时期内工作情况及所发生的问题向业主做详细汇报。

巡检服务流程如下：

- (1) 我方按照合同承诺的内容提出设备巡检申请；
- (2) 与此同时我方提供巡检报告初稿，经甲乙双方讨论后形成正式巡检报告，包括系统的健康性检查、告警的清理与分析，清理日志文件垃圾，解决安全隐患，对网络的运行状况进行性能分析等；
- (3) 在得到业主批准后，在业主指定的时间，我方进行系统巡检；
- (4) 巡检完成后 2 日内，我方向业主提供巡检报告；
- (5) 如果我方在巡检中发现任何问题与隐患，包括一些合理化的建议，我方将向业主提交整改建议方案；
- (6) 然后在巡检服务后，登记到售后技术支持服务数据库中备案。



4.5.5 培训方案

4.5.5.1 培训需求

城市书房系统具备现代化、智能化特征，是一种新颖的图书馆管理系统。为了更好的利用它的特点和优势而使用该系统，在上线前决定对采购方使用人员进行培训。因为一个应用系统实施的成功与否，关键一步就是培训，以下就是我们提出具体培训计划。

4.5.5.2 培训承诺

我方培训涉及产品基本原理、安装、调试、操作使用和保养维修等有关内容的学习。受训者的人员人数和培训时间在我方根据项目特点制定。我方培训在收到采购人通知后一个月内予以安排。

4.5.5.3 培训师资

姓名	部门和职务	职称及证书	主要资历、经验及承担过的项目
石曜辉	项目部	项目经理	湖里区图书馆 RFID 系统项目 思明区图书馆城市街区自助图书馆项目 铜川市图书馆自助系统项目经理

4.5.5.4 培训目的

对相关工作人员进行软硬件系统的技术维护培训，使技术维护人员达到能独立进行系统安装、管理、故障处理、维护诊断、日常测试维护等目的，以保障对客户所提供的系统能够正常、安全地运行。

操作人员培训：

熟练掌握城市书房各系统的操作；

掌握城市书房各系统常见问题的解决方法。

技术人员培训：

熟练掌握城市书房各个子系统使用；

熟练掌握城市书房子系统常见问题的解决方法；

熟练掌握城市书房各系统软件的安装与配置。

领导培训：

了解城市书房技术最新发展动态；

了解全球范围内城市书房系统应用现状和发展方向；

了解城市书房系统整体设计思路以及了解城市书房系统能够解决什么问题。

4.5.5.5 培训计划

对于任何一个项目的实施和维护，用户方人才队伍培养是非常重要的一个因素。因此从项目实施之初就应该同时开始进行各种层次的培训，以便参与实施的用户方人员增进对 IT 知识的了解，改变以往的工作习惯和工作方式，互相积极配合，充分发挥各方的能力，快速实施项目并达到预期效果。

作为城市书房系统，必须有一支训练有素的队伍进行使用和维护，因此所配备的系统管理员也需接受相应的系统管理的培训，通过教育和培训使从高层领导到广大员工都充分理解项目，并期待通过它来获益，项目的实施才能够最终成功。

培训方式

培训方式	优先级	说明
集中授课培训	A	所需要培训的人员集中，由公司专业培训讲师讲课培训
远程培训方式	C	通过远程服务终端、电话或者网络系统培训
逐一培训	B	首先培训图书馆馆员代表，然后馆员代表再逐一去培训其他人员

辅导式培训	B	由公司专业培训讲师集中辅导来培训
-------	---	------------------

培训分类

培训方式	优先级	目的
领导培训	A	培训领导如何使用软件，如何进行审批
技术人员培训	A	培训系统管理员，如何进行日常数据维护
操作人员培训	B	培训业务员如何使用软件

注：顺序 A->B->C

4.5.5.6 对培训过程和效果的监管

我司负责用户单位的培训工作重点要求对培训过程和培训效果的监控。因此，我司根据 ISO9001 质量体系的要求，对培训文档、培训记录等加以记录归档，对培训的重点环节加以监控。并将工作环节形成闭环，即每项工作有记录、有反馈、有改进、有监督。在计划、实施、检查、改进的各个环节中滚动前进，以期达到一个更高的目标。

4.5.5.7 培训计划安排

培训内容	培训地点	授课人员	培训课时	培训人数	培训对象
城市书房应用介绍	采购人指定地点	石曜辉	0.5 天	2-5	技术部
城市书房技术介绍	采购人指定地点	石曜辉		2-5	技术部
城市书房原理介绍	采购人指定地点	石曜辉		2-5	技术部

系统维护培训(管理员)	设备现场	石曜辉		2-5	技术部
设备工作原理、应用方式、设备功能等	采购人指定地点	石曜辉		2-5	技术部

许昌市公共资源交易平台投标专用
 7D4208...DF42E...192C3D0EF4656

