



8.5、后续服务

8.5.1、保修期内的服务承诺

我公司针对本项目，制定售后服务计划如下（将结合甲方服务要求及我公司售后服务方案，取最优惠甲方的条款执行）：

8.5.1.1、7×24热线电话支持

我公司设立远程技术中心为客户提供7×24小时响应的服务平台，客户若对本项目网络产品、技术有疑问或发现系统有故障时，可及时得到技术支持服务。

客户可以通过400免费热线电话（也有适合手机或者未开通400业务地区的用户拨打的号码）、电子邮件或基于WEB方式向技术中心发出服务请求，并会在半小时内得到问题的响应。

8.5.1.2、Web站点支持

我公司将在互联网上提供Case建立和查询建立专门的服务站点，Web站点的登录将由我公司开设专门的帐号，设立密码，以保证此网站能够专门针对客户的用户开放，而避免不明身份人士的登录。

8.5.1.3、提供项目及时快捷的设备保修

我公司为客户的本项目的设备提供合同约定的设备保修服务，并且提供现场备件支持和产品系统预防性维护服务。此项目的产品原厂质保期限为：1年。

8.5.1.4、远程故障诊断处理服务

我公司能为客户提供远程诊断服务，并且可根据客户的需要和授权，通过拨号方式进入客户的网络系统，对客户网络系统进行检查，并确认问题所在，解决问题。

我公司将客户每次技术或故障的申告都详细的记录到客户的故障数据库之中，每次对于解决故障的方法、措施、进展、结果也同样记录到该数据库之中，直至故障得以排除，并形成客户的知识库，每月提供给用户。

响应时间

我公司将为客户提供7×24全天候的故障诊断和处理响应及服务。

8.5.1.5、免费保修期内的硬件故障处理服务

我公司承诺，当接到客户所提出的维修要求，我公司即刻做出实质性反应，我公司保证7×24 小时电话支持。

如果发生硬件故障，我公司保证客户在约定时间内得到无故障设备，在此期间，网络中断运行不会超过约定时间（可按照双方预先制定应急预案实施）。我公司工程师将按客户要求到现场 进行设备的硬件更换。

我公司提供一站式技术支持与故障申告服务，指定固定的技术支持人员对客户进行支持。合同所涉及设备的远程技术支持、设备安装、故障解决、巡检等工作，都由此技术人员完成。事故 处理完毕以后，进行故障分析，并对客户提供故障诊断分析报告。

我公司负责货物及主要部件、配件维修更换。质保期内，我公司对货物（人为故意损坏除外）提供全免费保修或免费更换；质保期后，收取维修成本费（备品备件以投标文件承诺的优惠价 格提供）。

8.5.1.6、现场技术支持服务

对于通过远程支持无法解决的严重故障或状况，并超过服务限时，如果决定进行现场服务， 我公司工程师将以最快的方式到达现场。

我公司将为项目中主要设备、软件的功能扩充提供约定的免费现场支持服务。

现场技术支持服务主要有以下几种情况：

- 热线服务无法解决的硬件或软件故障，我公司均将在立即做出响应派人前往现场；
- 加载新的应用或有新的扩展，如需进行现场服务，厂家、我公司均有责任和义务 配合新的第三方工作；
- 对常规故障的培训给予必要的现场服务；
- 对软件升级或换代给予必要的现场服务；
- 应用户要求给予其它现场服务；

8.5.1.7、软件升级支持服务

我公司根据网络运行情况，在征得客户同意的情况下，为客户提供稳定的高版本软件的免费升级，并根据版本情况提供软件更新的资料说明文本和相关技术资料。

保证所有的软件产品（包括网络设备的微码）为最新正式版本或最稳定版本。在约定维护期内提供无条件的免费的软件升级（包括网络设备的微码升级），同时提供补丁下载更新以解决已知的软件bug，避免对用户的业务产生潜在的影响。

8.5.1.8、定期巡检服务

网络巡检是网络日常维护的一个重要组成部分，由我公司的资深网络工程师遵照客户的统一安排，对网络进行分析，以远程登录的方式，对城域网节点进行网络例检。检查的内容包括系统日志文件、CPU、内存占用率、带宽利用率、路由策略的优化等内容。例检完成后需要做正式的例检报告上交客户。

定期巡检

我公司将为客户提供定期深度巡检工作，并提供报告，具体内容 by 客户确定。

巡检服务就是定期对用户的系统全面的检查，发现问题，及早解决，下面将对巡检的目的及原则、巡检内容及流程做较详细的介绍。

巡检目的和原则

巡检是我们对客户系统的性能状况、网络配置的正确性、网络架构合理性等方面进行定期检查，及早发现并解决用户网络中可能存在的问题，以提高用户网络各方面的性能，并为用户的网络规划和网络管理提供第一手的详细资料。

在巡检结束后，我公司将向客户提交巡检报告。巡检报告是依据我们在巡检中所得到的有关信息，对用户系统各方面的状况，包括：网络设备性能、路由的合理性、局域网状况、设备性能方面等，进行详细的分析，并对存在的问题提出相应的解决建议。

巡检准备阶段

在巡检的准备阶段，工程师应首先了解需要巡检的设备，板卡以及对应的序列号，查询以往的数据，充分熟悉客户的网络结构，性能和要求等方面的内容。

通过电话或邮件或现场等手段，了解并记录自上次巡检后发生的变更、当前网络的状况、性能以及存在的问题，并同客户协商具体巡检时间和人员安排。

依据以上获得的资料，工程师做出巡检计划，应包括：涉及的技术领域，巡检的时间和人员的安排等。工程师将巡检计划连同巡检需要的表格一同以电子文档的方式发给客户进行确认。

现场巡检阶段

现场工程师首先通过同用户的交流获得相关技术信息，安排人员，细化巡检计划。工程师按照巡检计划，在用户的协助下对相应的内容进行现场检测和分析，记录完整的数据，填写相关的表格。现场检测分析的大致内容和步骤如下：

A、基础与环境的调查

我工程师在现场对机房的环境进行检查，包括机房温度、湿度、电源、电磁场等；检查网络设备的基本软/硬件情况，包括：设备变更情况，软件版本，CPU利用率，MEM利用率，温度，风扇，电源的状态等；检查客户网络LOG信息，分析报警信息，并提出预防建议。

B、结构与配置的调查

检查系统结构变更，与用户一起，在以往的基础上绘制最新的网络拓扑；参照网络拓扑，对各设备的配置进行检查，并填写相关表格，为进一步的分析提供依据。

C、各项性能的分析

对设备各种参数进行采集分析，如果数据正常，可作为用户分析参考的标准，如果数据异常，则需要进行深度的分析查找原因；通过深度数据分析，检查客户网络中存在的问题，提出相应的解决建议。

D、总体评价和建议

通过以上的数据和分析，提供总体性的系统分析和评价对系统中存在的问题给出处理建议。经过检测，如果系统存在较小的非结构性问题，可以由工程师现场解决时，遵照用户系统变更的相关规定，在得到用户的授权后，可由工程师在用户指定的时间和范围内进行现场实施。在实施前应有完整的备份和记录，并制定详细的计划和步骤。在改造后应对改进效果进行观察和记录。如果需要对网络进行较大的结构改动，由公司指定工程师拟订改造方案，按照标准项目流程进行。

在巡检过程中，工程师应保证作到：

- 在不影响用户系统运行的前提下，对系统进行各项检查和测试，记录完整的数据
- 为用户的信息保密
- 未经授权不作任何改动，如需对用户的系统进行改动，应取得用户方相关级别人员的授权，按照客户方的工作程序在用户指定的时间和范围内进行

文档整理阶段

巡检结束后，工程师应将所有文档整理好，以电子文件的形式交客户保管。巡检报告不仅以 电子文档的形式，还要以书面的形式打印两份，由客户和工程师共同签字。一份交客户留存，一 份由交客户服务部存档。具体的文档要求见附件中各技术领域的相关部分

8.5.2、保修期外的服务承诺

在本项目保修维护期过后，用户可以根据自己具体的需求，经过双方协商，签署相应的服务 协议，我公司将提供后续的服务与技术支持。

1、在节假日前我司将安排售后服务人员对设备进行维护保养，保证设备在节假日期间正常 运行。

2、我司终身免费提供长期的咨询和技术支持服务，对于涉及本系统的新建及改造项目，提 供在技术及实施方面的配合工作。

3、质保期满后我公司愿意以成本价向用户方提供备品、配件、专用工具、易耗材料，维修 人员工时费1000元/人天一次。

保修期满后，用户可购买原厂商提供的零件。为此我公司只收取零件费，我公司也将继续提 供所述的售后服务。我公司设立专门的客户服务部门，有专门的工程师为用户 提供售后服务和技 术支撑。

8.5.2.1、咨询服务

可随时电话或书面解答产品使用和系统操作方面的疑问，必要时派员到现场服务。

8.5.2.2、维修服务

在产品保修期内，设备出现故障时，我公司将免费更换或维修故障设备。保修期外，终身提供有偿服务只收取原厂商提供的零件成本费即成本价进行维护。

保修时，甲方指定联系人电话通知或用户单位书面通知我公司。

8.5.2.3、维护时间节点

每个节假日前公司派技术人员联系甲方，对工程进行质量跟踪，及时反馈质量信息，以便及时进行维护保养，以确保其使用年限。

8.5.2.4、更新升级服务

产品软件如有更新，我公司会安排技术人员协助甲方对已运行系统进行改进提高。若系统使用的软件版本升级，我方无偿提供软件新版本，使甲方的系统始终处于最先进的水平和最完善的状态。

全天专人职守并作记录，可对用户提供方便及时的技术咨询和技术协调。

技术服务、技术培训和验收考核

我方提供指导安装、试运转期间的技术支持、培训、售后服务等方面的工作。

公司除了对完工的工程实行每三个月一次的主要设备、硬件、布线线路的巡检外，在免费保修期之后，我们继续提供终身的技术支持及设备维护。在质量维护期内进行的维修服务将根据备件产品及维护情况收取必要的设备维修费。

8.5.3、其他实质性优惠及服务承诺

一、优惠承诺

结合我公司自身条件和潜力，我公司将最大限度地为招标人排忧解难，具体做出如下优惠承诺：

- 1、我公司对本工程承担总承包责任，决不分包、转包。
- 2、认真做好不扰民施工的各项措施，搞好环境保护。调和处理好周边关系，如遇到影响到工程正常进行的问题，保证不推托，不扯皮。

3、本工程按安全文明标准化工地的要求施工，虚心接受业主、监理的指导和协调，我们已 拟好各项安全，文明施工措施和要求，力求将事故控制在“0”。

4、本工程质保期内一切费用由我方承担，提供免费质保期内的质保工作详细计划。

5、质保期内一旦发生故障，我方承诺在4个小时内到达现场并及时排除故障，如果我方未及 时到场，招标人有权委托第三方进行处理，费用由我方承担。

6、安装调试期间免费为招标人委托人代培操作工人不少于6名以上，直至用户操作工单独熟 练操作为止，免费向用户提供有关操作规程及规章制度。

7、按设计图纸、国家标准及设备参数由安全主管部门对系统及设备进行考核，达不到标准 由我公司负责整改，直至达标为止。

二、服务承诺

我公司一向重视对业主的服务，为此，我公司将以“全心全意为业主”的服务理念，竭诚为 贵方的建设服务。结合本工程的特点和要求和我公司自身的条件和潜力，我们完全响应贵方招标 要求的全部内容并作出如下具体服务承诺：

1、追求完美，全程服务

我们时刻要求全体员工必须视业主为“上帝”，想业主之所想，急业主之所争，办业主急需 办之事，充分体现“适应业主、情洒业主、承诺业主、满意业主”的经营作风，切实把业主意 识贯彻始终，做到项目中标前为业主服务、承建中对业主负责，交工后让业主满意。

2、诚实守信，尊重业主

我们完全响应贵方的要求，若中标施工将严格执行投标文件的所有条款，我公司保证服从业 主方的统筹调度，配合各责任主体职责范围内的工作，在施工过程中，我们将始终信守合 约，将履 行合同条款作为我们的一切行动的中心目标，我公司对本工程承担总包责任，不转包工程。确保 合格工程，争创优良工程。

投标工期我公司承诺在所报工期内竣工并交付使用，为业主管理和运营创造良好的条件。

三、合理化建议

图纸会审过程中

在设计图纸会审交底过程中，对图纸上的问题和不合理之处为业主提出解决的办法和合理化 的建议。

在施工过程中

1、以节约为前提，在确保结构安全、整体效果好的前提下，为业主方提出合理化建议，并 征得业主方和设计人、监理同意后，作局部修改，以降低工程投资。

2、对有影响工程工期、工程质量的外在因素，为业主方提出合理化的建议，以确保质量优 良和计划工期的实现。

提高工程质量方面

- 1、建立强有力质量控制组织机构，选派优秀项目经理及高素质的管理人员参与施工。
- 2、建立严格的质量管理、技术管理制度。
- 3、建立健全严密的自检、互检和专检制度。
- 4、采取切实有效的技术措施，进行全方位、全过程质量控制，提高工程质量。
- 5、通过加强合同管理以及计量支付管理，达到提高工程质量的效果。

保证工期方面

- 1、选拔业务精、能力强的管理和施工人员，配齐配足技术工人。
- 2、充分细致做好开工前的各项工作准备。
- 3、按照总工期目标，利用倒排工序法，制订详细的分段工期控制计划。
- 4、采用新工艺、新技术、新设备提高施工效率，抓住物资供应关，保证物质供应满足进度 要求。
- 5、按施工组织设计配齐生产要素。
- 6、运用计算机网络计划技术、实施动态管理。