

# 政府采购合同

合同编号：XZH20181024011

项目名称：北京电影学院小剧场音响设备更新项目

甲 方：北京电影学院

乙 方：北京欣智恒科技股份有限公司

签署日期：2019年01月08日



## 合同书

北京电影学院(甲方)北京电影学院小剧场音响设备更新项目(项目名称)中所需小剧场音响设备(货物名称)经中天信远国际招标投标咨询(北京)有限公司以 ZTXY-2018-H28872 号招标文件在国内公开招标。经评标委员会评定并经采购人确认北京欣智恒科技股份有限公司(乙方)为成交人。甲、乙双方同意按照下面的条款和条件,签署本合同。

### 一、合同文件

下列文件构成本合同的组成部分,应该认为是一个整体,彼此相互解释,相互补充。为便于解释,组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下:

- (一) 本合同书
- (二) 中标通知书
- (三) 合同补充协议
- (四) 投标文件
- (五) 招标文件

### 二、货物和数量

本合同货物: 小剧场音响设备

数量: 详见附件一: 货物清单

### 三、合同总价

本合同总价为 ¥1,084,900.00 元人民币。

分项价格: 见附件一货物清单

### 四、付款方式

本合同的付款方式为: 详见合同特殊条款

### 五、本合同货物的交货时间及交货地点

交货时间：合同签订后四个月内

交货地点：指定地点

### 六、合同的生效

本合同经双方法定代表人或其授权代表签署、加盖单位公章并由乙方递交履约保证金后生效。

甲方：北京电影学院

乙方：北京欣智恒科技股份有限公司

名称：(印章)

名称：(印章)

年 月 日

年 月 日

法定代表人或其授权代表(签字)

法定代表人或其授权代表(签字)

地 址：北京市海淀区西土城路4号

地 址：北京市海淀区时代网络大厦8000室

邮政编码：100088

邮政编码：100080

电 话：

电 话：010-82876255

开户银行：

开户银行：中国银行股份有限公司北京海淀支行

账 号：

账 号：323356019736

## 合同一般条款

### 一、定义

本合同中的下列术语应解释为：

- (一) “合同”系指甲乙双方签署的、设立、变更、终止双方民事权利义务关系的协议，包括所有的附件、附录和构成合同的其它文件。
- (二) “合同价”系指根据合同约定，乙方在完全履行合同义务后甲方应付给乙方的价格。
- (三) “货物”系指乙方根据合同约定须向甲方提供的一切设备、机械、仪表、备件，包括工具、手册等其它相关资料。
- (四) “服务”系指根据合同约定乙方承担与供货有关的辅助服务，如运输、保险及安装、调试、提供技术援助、培训和其他类似的服务。
- (五) “甲方”系指与中标人签署供货合同的单位（含最终用户）。
- (六) “乙方”系指根据合同约定提供货物及相关服务的中标人。
- (七) “现场”系指合同约定货物将要运至和安装的地点。
- (八) “验收”系指合同双方依据强制性的国家技术质量规范和合同约定，确认合同项下的货物符合合同规定的活动。

### 二、技术规范

提交货物的技术规范应与谈判文件规定的技术规范和技术规范附件（如果有的话）及其响应文件的技术规范偏差表（如果被甲方接受的话）相一致。若技术规范中无相应说明，则以国家有关部门最新颁布的相应标准及规范为准。

### 三、知识产权

乙方应保证甲方在使用该货物或其任何一部分时不受第三方提出的侵犯专利权、著作权、商标权和工业设计权等的起诉。如果任何第三方提出侵权指控，乙方须与第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和经济赔偿。

#### 四、包装要求

(一) 除合同另有约定外,乙方提供的全部货物,均应采用本行业通用的方式进行包装,且该包装应符合国家有关包装的法律、法规的规定。包装应适应于远距离运输、防潮、防震、防锈和防粗暴装卸,确保货物安全无损,运抵现场。由于包装不善所引起的货物锈蚀、损坏和损失均由乙方承担。

(二) 每件包装箱内应附一份详细装箱单和质量合格证。

#### 五、装运标志

(一) 乙方应在每一包装箱的四侧用不褪色的油漆以醒目的中文字样做出下列标记:

收货人:

合同号:

装运标志:

收货人代号:

目的地:

货物名称、品目号和箱号:

毛重/净重:

尺寸(长×宽×高以厘米计):

(二) 如果货物单件重量在 2 吨或 2 吨以上,乙方应在每件包装箱的两侧用中文和适当的运输标记,标明“重心”和“吊装点”,以便装卸和搬运。根据货物的特点和运输的不同要求,乙方应在包装箱上清楚地标有“小心轻放”、“防潮”、“勿倒置”等字样和其他适当的标志。

#### 六、交货方式

(一) 交货方式一般为下列其中一种, 具体在合同特殊条款中规定。

1. 现场交货: 乙方负责办理运输和保险, 将货物运抵现场。有关运输和保险的一切费用由乙方承担。所有货物运抵现场的日期为交货日期。

2. 工厂交货: 由乙方负责代办运输和保险事宜。运输费和保险费由甲方承担。运输部门出具收据的日期为交货日期。

3. 甲方自提货物: 由甲方在合同规定地点自行办理提货。提单日期为交货日期。

(二) 乙方应在合同规定的交货期 3 天以前以电报或传真形式将合同号、货物名称、数量、包装箱件数、总毛重、总体积(立方米)和备妥交货日期通知甲方。同时乙方应用挂号信将详细交货清单一式 6 份包括合同号、货物名称、规格、数量、总毛重、总体积(立方米)、包装箱件数和每个包装箱的尺寸(长×宽×高)、货物总价和备妥待交日期以及对货物在运输和仓储的特殊要求和注意事项通知甲方。

(三) 在现场交货和工厂交货条件下, 乙方装运的货物不应超过合同规定的数量或重量。否则, 乙方应对超运部分引起的一切后果负责。

#### 七、装运通知

(一) 在现场交货和工厂交货条件下的货物, 乙方通知甲方货物已备妥待运输后 24 小时之内, 应将合同号、货名、数量、毛重、总体积(立方米)、发票金额、运输工具名称及装运日期, 以电报或传真通知甲方。

(二) 如因乙方延误将上述内容用电报或传真通知甲方, 由此引起的一切后果损失应由乙方负责。

#### 八、付款条件

付款条件见“合同特殊条款”。

#### 九、技术资料

(一) 合同项下技术资料(除合同特殊条款规定外)将以下列方式交付:

合同生效后3天之内, 乙方应将每台设备和仪器的技术资料一套, 如目录索引、图纸、操

作手册、使用指南、维修指南和 / 或服务手册和示意图寄给甲方。

(二) 另外一套完整的上述资料应包装好随同每批货物一起发运。

(三) 如果甲方确认乙方提供的技术资料不完整或在运输过程中丢失, 乙方将在收到甲方通知后3天内将这些资料免费寄给甲方。

#### 十、质量保证

(一) 乙方须保证货物是全新、未使用过的, 并完全符合强制性的国家技术质量规范和合同规定的质量、规格、性能和技术规范等的要求。

(二) 乙方须保证所提供的货物经正确安装、正常运转和保养, 在其使用寿命期内须具有符合质量要求和产品说明书的性能。在货物质量保证期之内, 乙方须对由于设计、工艺或材料的缺陷而发生的任何不足或故障负责。

(三) 根据甲方按检验标准自己检验结果或委托有资质的相关质检机构的检验结果, 发现货物的数量、质量、规格与合同不符; 或者在质量保证期内, 证实货物存在缺陷, 包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等, 甲方应尽快以书面形式通知乙方。乙方在收到通知后 3 天内应免费维修或更换有缺陷的货物或部件。

(四) 如果乙方在收到通知 7 天内没有弥补缺陷, 甲方可采取必要的补救措施, 但由此引发的风险和费用将由乙方承担。

(五) 除“合同特殊条款”规定外, 合同项下货物的质量保证期为自货物通过最终验收起 36 个月。

#### 十一、检验和验收

(一) 在交货前, 中标人应对货物的质量、规格、性能、数量和重量等进行详细而全面的检验, 并出具证明货物符合合同规定的文件。该文件将作为申请付款单据的一部分, 但有关质量、规格、性能、数量或重量的检验不应视为最终检验。

(二) 货物运抵现场后, 甲方应在 15 日内组织验收, 并制作验收备忘录, 签署验收意见。

(三) 甲方有在货物制造过程中派员监造的权利, 乙方有义务为甲方监造人员行使该权利提供方便。

(四) 制造厂对所供货物进行机械运转试验和性能试验时, 中标人必须提前通知甲方。

## 十二、索赔

(一) 如果货物的质量、规格、数量、重量等与合同不符, 或在第十条第(五)款规定的质量保证期内证实货物存有缺陷, 包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等, 甲方有权根据有资质的权威质检机构的检验结果向乙方提出索赔(但责任应由保险公司或运输部门承担的除外)。

(二) 在根据合同第十条和第十一条规定的检验期和质量保证期内, 如果乙方对甲方提出的索赔负有责任, 乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜:

1. 在法定的退货期内, 乙方应按合同规定将货款退还给甲方, 并承担由此发生的一切损失和费用, 包括利息、银行手续费、运费、保险费、检验费、仓储费、装卸费以及为保护退回货物所需的其它必要费用。如已超过退货期, 但乙方同意退货, 可比照上述办法办理, 或由双方协商处理。

2. 根据货物低劣程度、损坏程度以及甲方所遭受损失的数额, 经甲乙双方商定降低货物的价格, 或由有权的部门评估, 以降低后的价格或评估价格为准。

3. 用符合规格、质量和性能要求的新零件、部件或货物来更换有缺陷的部分或/和修补缺陷部分, 乙方应承担一切费用和风险并负担甲方所发生的一切直接费用。同时, 乙方应按合同第十条规定, 相应延长修补或更换件的质量保证期。

(三) 如果在甲方发出索赔通知后 3 天内, 乙方未作答复, 上述索赔应视为已被乙方接受。如乙方未能在甲方提出索赔通知后 7 天内或甲方同意的更长时间内, 按照本合同第十二条第(二)款规定的任何一种方法解决索赔事宜, 甲方将从合同款或从乙方开具的履约保证金保函中扣回索赔金额。如果这些金额不足以补偿索赔金额, 甲方有权向乙方提出不足部分的补偿。



### 十三、延迟交货

(一) 乙方应按照“货物需求一览表及技术规格”中甲方规定的时间表交货和提供服务。

(二) 如果乙方无正当理由延迟交货，甲方有权提出违约损失赔偿或解除合同。

(三) 在履行合同过程中，如果乙方遇到不能按时交货和提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时交货的理由、预期延误时间通知甲方。甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可酌情延长交货时间。

### 十四、违约赔偿

除合同第十五条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间交货和提供服务，甲方可要求乙方支付违约金。违约金按每周迟交货物或未提供服务交货价的 0.5% 计收。但违约金的最高限额为迟交货物或没有提供服务的合同价的 5%。一周按 7 天计算，不足 7 天按一周计算。如果达到最高限额，甲方有权解除合同。

### 十五、不可抗力

(一) 如果双方中任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间。

(二) 受事故影响的一方应在不可抗力的事故发生后尽快书面形式通知另一方，并在事故发生后天内，将有关部门出具的证明文件送达另一方。

(三) 不可抗力使合同的某些内容有变更必要的，双方应通过协商在 7 日内达成进一步履行合同的协议，因不可抗力致使合同不能履行的，合同终止。

### 十六、税费

与本合同有关的一切税费均适用中华人民共和国法律的相关规定。

### 十七、合同争议的解决

(一) 因合同履行中发生的争议，合同当事人双方可通过协商解决。协商不成的，选择下列第 2 种方式解决争议：

1. 提请北京仲裁委员会仲裁；

2. 向甲方所在地人民法院提起诉讼。

(二) 仲裁裁决应为最终裁决，当事人一方在规定时间内不履行仲裁机构裁决的，另一方可以申请人民法院强制执行。

(三) 仲裁费用和诉讼费用除仲裁机构另有裁决外，应由败诉方负担。

## 十八、违约解除合同

(一) 在乙方违约的情况下，甲方可向乙方发出书面通知，部分或全部终止合同。同时保留向乙方追诉的权利。

1. 乙方未能在合同规定的限期或甲方同意延长的限期内，提供全部或部分货物，按合同第十四条的规定可以解除合同的；

2. 乙方未能履行合同规定的其它主要义务的；

3. 在本合同履行过程中有腐败和欺诈行为的。

(1) “腐败行为”和“欺诈行为”定义如下：

① “腐败行为”是指提供/给予/接受或索取任何有价值的东西来影响甲方在合同签订、履行过程中的行为。

② “欺诈行为”是指为了影响合同签订、履行过程，以谎报事实的方法，损害甲方的利益的行为。

(二) 在甲方根据上述第十八条第一款规定，全部或部分解除合同之后，应当遵循诚实信用原则，全部或部分购买与未交付的货物类似的货物或服务，乙方应承担甲方购买类似货物或服务而产生的额外支出。部分解除合同的，乙方应继续履行合同中未解除的部分。

## 十九、破产终止合同

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方，单方终止合同而不给乙方补偿。但甲方必须以书面形式告知同级政府采购监督管理部门。该合同的终止将不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

## 二十、转让和分包

(一) 政府采购合同不能转让。

(二) 经甲方同意，乙方可以将合同项下非主体、非关键性工作分包给他人完成。接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包。分包后不能解除乙方履行本合同的责任和义务，接受分包的人与乙方共同对甲方连带承担合同的责任和义务。乙方可以将合同项下非主体、非关键性工作分包给他人完成。但必须在响应文件中载明。

#### 二十一、合同修改

甲方和乙方都不得擅自变更本合同，但合同继续履行将损害国家和社会公共利益的除外。如必须对合同条款进行改动时，当事人双方须共同签署书面文件，作为合同的补充，并报同级政府采购监督管理部门备案。

#### 二十二、通知

本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面形式发送，而另一方也应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

#### 二十三、计量单位

技术规范中另有规定外，计量单位均使用国家法定计量单位。

#### 二十四、适用法律

本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

#### 二十五、合同生效和其它

(一) 政府采购项目的采购合同内容的确定应以谈判文件和响应文件为基础，不得违背其实质性内容。合同将在双方法定代表人或其授权代表签字、加盖公章后开始生效。

(二) 本合同一式伍份，具有同等法律效力。甲方执肆份，乙方执壹份。

## 合同特殊条款

合同特殊条款是合同一般条款的补充和修改。如果两者之间有抵触，应以特殊条款为准。合同特殊条款的序号将与合同一般条款序号相对应。

### 一、定义

(一) 甲方：本合同甲方系指：北京电影学院。

(二) 乙方：本合同乙方系指：北京欣智恒科技股份有限公司。

(三) 现场：本合同项下的货物安装和运行地点位于：北京电影学院

### 二、交货方式

(一) 本合同项下的货物交货方式为：现场交货。

### 三、付款条件：

(一) 合同签订 3 个工作日后，卖方支付合同总价的 5% 作为履约保证金，买方支付合同总价的 50% 给卖方；

(二) 货物到达指定地点并验收合格后，买方支付合同总价的 50%，履约保证金转为质量保证金；

(三) 在一年质保期满合格后，无质量问题，买方无息退还保证金给卖方。

### 四、技术资料：

乙方应将每台设备和仪器的中文技术资料一套，如目录索引、图纸、操作手册、使用指南、维修指南和/或服务手册和示意图包装好随同每批货物一起发运给甲方。

### 五、质量保证：

(一) 乙方在收到通知后 3 天内应免费维修或更换有缺陷的货物或部件。

(二) 如果乙方在收到通知后 7 天内没有弥补缺陷，甲方可以采取必要的补救措施，但风险和费用将由乙方承担。

(三) 合同项下货物的质量保证期为自货物通过最终验收起 36 个月内保修，终身免费维修。

### 六、集成安装及系统功能要求：

(一) 调音台必须为数字调音台，内置 Dante 网络协议和 USB 接口，可通过 USB 直接进行双轨录音/播放，或者通过 Dante 网络以及录音软件进行专业

多轨录音/播放。

(二) 调音台配备相应的同品牌舞台接口箱，并可通过 Dante 进行网络扩展。

(三) 增加多用途数字调音台和接口箱，具有一定的便携移动性，可供大型演出活动临时搭建或移动返送扩声使用。

(四) 基于数字调音台搭建全新的数字扩声系统，包括扬声器、功率放大器、无线手持话筒、无线头戴话筒、有线鹅颈话筒及入耳返送设备。

(五) 整套扩声系统不再需要额外的周边设备辅助，全部基于数字调音台的内部数字处理器进行，包括 GEQ 处理、分频处理、混响处理，自动混音处理等。

(六) 整套系统应具备一定的数字音频兼容性与先进性。

(七) 根据现场情况，配合学校相关技术老师完成系统集成安装调试。

#### 七、检验和验收

(一) 甲方根据实际安排在正式排演试运行后，组织验收并制作验收备忘录，签署验收意见。

#### 八、索赔：

索赔通知期限：15天。

#### 九、不可抗力：

不可抗力通知送达时间：事故发生后 14 天内。

#### 十. 履约保证金：

合同签订后三个工作日内, 乙方向甲方递交合同总价总 5% 的履约保证金至采购人的指定账户。

附件一：货物清单

序号	名称	型号/规格	产地/品牌	是否进口	数量	单价 (元)	总价 (元)	备注
1	▲主扩调音台	雅马哈 QL1	中国、雅马哈	否	2台	¥110,000.00	¥220,000.00	无
2	▲主扩调音台接口箱	雅马哈 RI01608-D	中国、雅马哈	否	1台	¥45,000.00	¥45,000.00	无
3	▲多用途调音台	雅马哈 CL5	中国、雅马哈	否	1台	¥220,000.00	¥220,000.00	无
4	▲多用途调音台接口箱	雅马哈 RI03224-D	中国、雅马哈	否	1台	¥60,000.00	¥60,000.00	无
5	主扩功放	RCF IPS 3700	意大利、RCF	是	2台	¥14,000.00	¥28,000.00	无
6	低音功放	RCF IPS 3700	意大利、RCF	是	2台	¥14,000.00	¥28,000.00	无
7	返送功放	RCF IPS 2700	意大利、RCF	是	2台	¥10,000.00	¥20,000.00	无
8	主扩全频扬声器	RCF C5215-94	意大利、RCF	是	4台	¥22,000.00	¥88,000.00	无
9	主扩低音扬声器	RCF S8018II	意大利、RCF	是	4台	¥30,000.00	¥120,000.00	无

10	舞台返送扬声器	RCF ART 310 MKIII	意大利、RCF	是	4台	¥9,000.00	¥36,000.00	无
11	入耳返送监听设备	森海塞尔 EW IEM G4	中国、森海塞尔	否	4套	¥18,000.00	¥72,000.00	无
12	手持无线话筒套装	森海塞尔 EW100G4-835S	中国、森海塞尔	否	8套	¥8,500.00	¥68,000.00	无
13	有线鹅颈话筒	森海塞尔 MEG14-40B	中国、森海塞尔	否	8套	¥2,800.00	¥22,400.00	无
14	头戴话筒	森海塞尔 EW100G4-ME3	中国、森海塞尔	否	6套	¥8,500.00	¥51,000.00	无
15	功放线缆	欣智恒 XZH-DZ	中国、欣智恒	否	1批	¥3,500.00	¥3,500.00	无
16	标准卡农线	欣智恒 XZH-DZ	中国、欣智恒	否	1批	¥2,000.00	¥2,000.00	无
17	50米网线线轴	欣智恒 XZH-DZ	中国、欣智恒	否	1套	¥1,000.00	¥1,000.00	无
18	穿线、布线、系统工程、调试、培训	欣智恒 XZH-DZ	中国、欣智恒	否	1套	¥0.00	¥0.00	无
合同总价 (元)							¥1,084,900.00	

壹佰零捌万肆仟玖佰元

## 附件二：售后服务条款

### 一、质量保证期：

(一) 设备自安装、调试、验收合格并签署验收文件后开始计算质保期。除“采购货物名称及技术要求”表格中特殊规定的货物质保期外，其余设备的免费保修期36个月，终身保修。

(二) 质保期内因产品质量问题，免费维修或更换。

(三) 在质保期内，我方保证所提供设备无故障开机运行，如达不到要求，质保期顺延，并且我方赔偿招标人经济损失。

(四) 对质保期内的维修服务，我方在接到买方通知后到现场无偿负责设备的调试或更换已损坏的零部件，响应时间：

质保期内设备故障响应时间5分钟，保证在30分钟内到达故障现场，一般性故障在1小时内解决，现场无法及时处理将在2小时内提供不低于故障设备规格型号档次的备用机服务，若故障设备在5日内未能修复，承诺更换新设备，原故障设备退回，确保设备正常运行。

并且提供7×24小时电话指导服务。质保期内每2个月对设备进行常规检查及维护。

质保期内所有维修服务均由本公司免费上门取、送、修。

二、如遇重大教学活动，派遣专业技术人员到达现场给予无偿技术保障支持。

在该场地举行重大活动、教学实习及演出期间，派专业技术人员到达现场进行现场技术支持和协助，保证活动期间该项目涉及系统安全稳定的工作。在活动期间提供即时保驾护航服务。

(一) 重大活动、教学实习及演出时技术服务细则：

为保在小剧场开展的重大活动、教学实习及演出的顺利进行，以及保证该项目涉及系统等的安全、稳定、可靠的运行，我们将制订对该项目特别的技术服务和措施，并采取各种有效的技术手段来保证系统及各个分系统的万无一失。



- 成立特别的技术服务小组，在重大活动、教学展映及演出期间实行响应到位；

- 在重大活动、教学展映及演出期间，我方将全程配备专业技术人员驻守现场进行大型活动的演练、彩排和活动举行期间的技术保障工作；

- 在重大活动、教学展映及演出期间在我公司有专门备品备件库，我们配置了必要的备品备件和备用设备随时替换，保证在意外和突发情况发生时候的紧急后备替换，保证活动顺利进行；

- 重大活动、教学展映及演出期间配备充足的系统备品备件；

- 每次活动结束后，我们会协助进行必要的系统维护和使用事件纪录；

- 以上列出的技术服务和响应承诺均实行无偿方式。

- 特别技术小组职责和工作范围：

- 职责：保障重大活动、教学展映及演出期间该项目场地涉及系统等各个子系统处于正常的运行状态，并负责其他各个分系统，以及临时扩展系统做好配合和技术协助工作，当系统出现问题和应急情况时候，采取果断有效的措施和解决方法，保证重大活动、教学展映及演出期间万无一失的系统运行。

- 工作范围：针对该项目涉及系统的现场技术支持和服务工作，主要工作内容和范围包括标准放映厅、中等放映厅各系统的维护、活动前的检查、展映时配合、演出、彩排演练配合、应急处理、紧急后备措施实施；

- 扩展工作范围：对有相关对应关系的子系统进行现场配合和技术协助，在需要的时候随时到位进行协助相关工作。

- 权限、协助与配合

- 特别技术小组人员将在彩排演练和重大活动举行期间采用驻守现场方式进行工作

- 特别技术小组人员工作权限为遵循和服从公司的统一安排进行工作计划积极协助和配合现场临时应急情况的处理

## （二）应急与反馈

1. 在重大活动、教学实习及演出期间，接到甲方通知后，我司售后服务部门第一时间安排保驾技术工程师和技术人员，为甲方保驾服务做准备工作，并派遣该组人员到达重大活动现场实施保驾工作。

2. 售后服务部快速调取甲方项目档案，调取负责该项目的售后人员以往服务情况档案，由重大活动保驾服务专员第一时间了解系统参数配置与系统组建架构，并与负责过该项目的售后服务人员沟通，得出并确定最后的保驾护航技术保障结论。

3. 保驾护航技术组人员通知公司库管专员，提前为其准备保驾现场可能会出现故障所配带的备品备件，于此同时保驾护航工程师第一时间 OA 发文，包括电话与采购部门沟通提前与设备厂家取得联系，让厂家做好整套配件待发准备。保驾护航工程师在规定时间内赶赴现场实施保驾。

4. 保驾期间，负责保驾的技术组人员将在重大活动开始前提前 2-3 个小时到达现场检查设备情况、对系统开始运行自检，第一时间做紧急预案布置工作。

5. 在重大活动时，保驾技术组人员全程帮助、协助甲方操作人员对系统各个使用环节的操作。如系统有任何异常，保驾技术组人员将第一时间反馈给公司，公司将做出快速紧急预案，从而确保重大活动的顺利进行。

6. 我们相信通过有效的措施和特别技术保障手段，加上我公司专业技术人员现场的全力配合，将确保小剧场音响设备系统使用期间各个系统的正常运行。

### 三、针对本项目的售后服务承诺

#### (一) 售后服务的内容

1. 根据我公司对用户的一贯承诺，我们将对用户提供以下售后服务内容：

- 设备安装和初验阶段
- 系统试运行和设备最终验收阶段
- 免费维护期内
- 免费维护期后

2. 在每一阶段，所提供的服务内容如下：

#### (1) 安装和初验

我方承担全部合同设备的安装工作，有义务配合甲方提出装修要求。对安装完成后的系统，向甲方得出初验申请，提交验收标准和验收大纲，经过与甲方确认后，双方进行初步验收测试。

#### (2) 系统试运行和最终验收

安装和初验结束后是为期一周的系统试运行期。在此期间，我公司将派技术人员到用户现场，检测和记录系统运行情况、指导用户使用操作。在用户使用过程中遇到和发现问题时，提供及时的解决方案，保证系统的稳定运行，并使系统逐步完善并达到最佳的运转效果。

试运行完成后，我方将派工程技术人员到用户现场，提供终验测试建议，并由双方确定终验测试方案。最终由用户确认试运行期和终验结束。

#### (3) 免费维护期内

在免费维护期内，我方将为甲方免费提供如下的服务：

#### (4) 现场设备保修

无论设备原生产厂家是否提供保修期内的现场保修服务，我方都保证为用户提供现场保修服务。

#### (5) 定期巡访

我方承诺在免费维护期内，由我方指定专职售后服务工程技术人员，每个月到用户现场作一次访问，了解用户应用状况、发现系统潜在问题；协助甲方

建立设备技术档案，并为可能出现的致命故障提供应急策略，并向甲方提供巡检报告。

我方建立了“用户服务卡”制度，每一次服务都请用户填写对服务的意见，公司定期检查回访结果，并及时解决发现的问题。一旦客户问题在一定时间内尚未得到解决，问题将反馈到各层次的经理，问题的严重性也将升级，各级经理将督促问题在最短的时间内得到解决。

(6) 免费维护期后

我方将继续免费提供7×24小时电话或传真技术指导、远程接入服务和有限的现场技术服务。当然，我方也可以通过收取相应的费用，让用户享受免费维护期内同样质量的售后服务。

(7) 故障响应时间

质保期内设备故障响应时间5分钟，保证在30分钟内到达故障现场，一般性故障在1小时内解决，现场无法及时处理将在2小时内提供不低于故障设备规格型号档次的备用机服务，若故障设备在5日内未能修复，承诺更换新设备，原故障设备退回，确保教学正常运行。并且提供7×24小时电话指导服务。质保期内每2个月对设备进行常规检查及维护。如遇重大教学活动，派遣专业技术人员到达现场给予无偿技术保障支持。

(8) 针对本次招标用户的技术服务人员列表：

技术服务人员	值班电话	手机	备注
王军杰	010-82876255	13661120310	工程负责人
李江伟	010-82876255	15910271810	售后负责人

服务质量监督电话：王军杰 13661120310

24小时售后服务热线：15910271810

#### 四、定期巡检服务

(一) 设备巡检：我公司在保修期间每年不少于 6 次的定期巡检服务；以保障系统的稳定运行，其中 2 次安排在寒暑假；

(二) 质保期内，在系统正常运行的情况下，每半年安排 1~2 次对系统的无偿检修；

(三) 质保期内，每年寒暑假对系统进行巡检，以防患于未然，保证系统的稳定运行和适应新业务的开展；

#### 五、质量保证体系

(一) 服务宗旨：以客户的满意度为最高标准。

我们通过完善、优质的技术支持与售后服务保障使用方设备能够稳定可靠地运行并使系统的设计功能得到充分的发挥，帮助用户有效地进行系统管理和维护。

(二) 标准的服务体系

1. 服务严格按照 ISO9001 质量保证体系制定的售后服务控制程序和系统集成项目实施控制程序执行服务过程、保证服务质量。

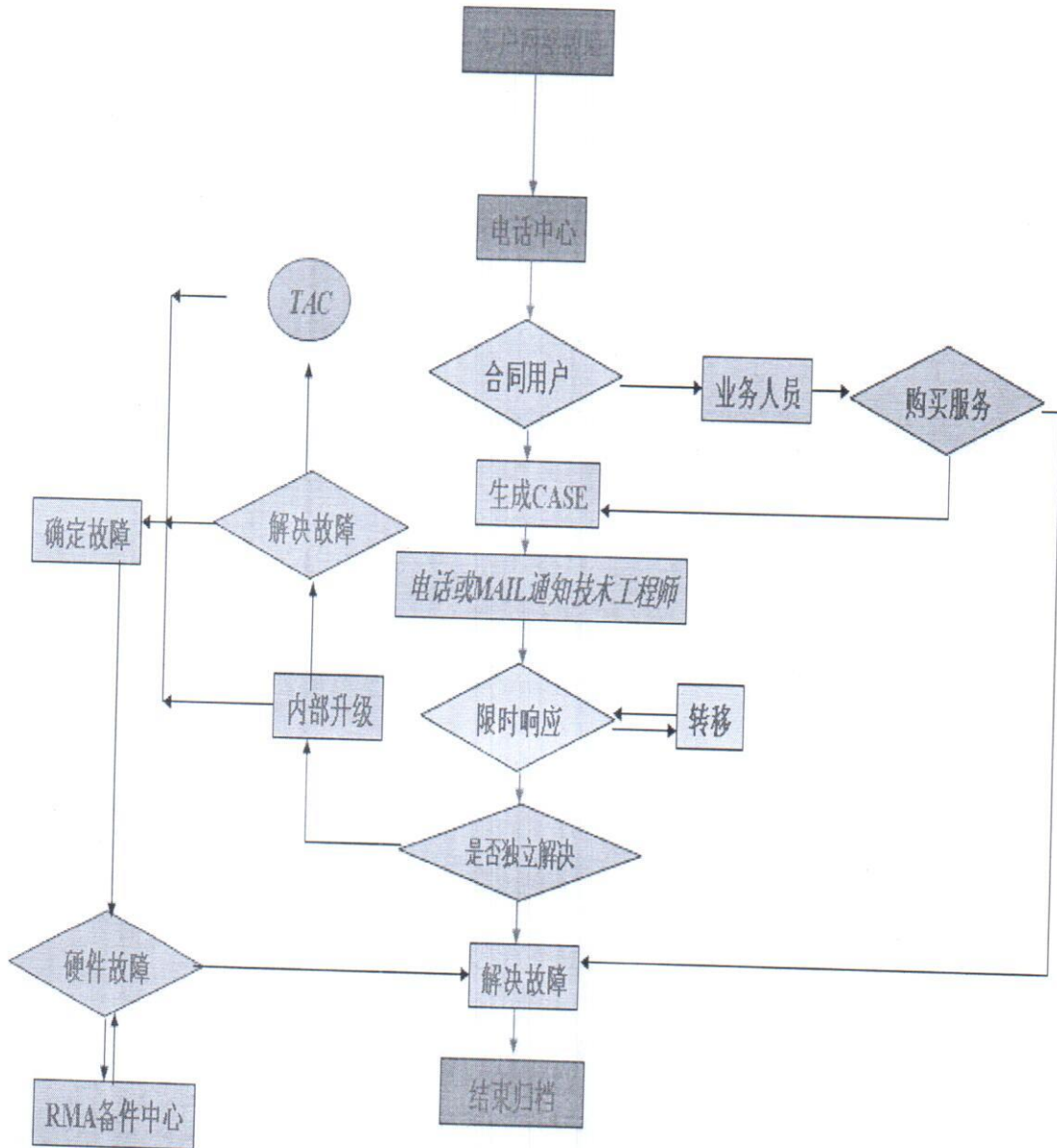
2. 服务质量控制程序之售后服务控制程序，规定服务质量控制的基本要求，以保证售后服务的质量，保证提供的软硬件产品或系统能安全、可靠、稳定、有效地运行，保证产品或系统满足合同要求、收集质量信息，为改进工程及相关产品的质量提供依据。

3. 服务质量控制程序之系统集成项目实施控制程序，规定系统集成项目实施各阶段质量控制的基本要求和项目实施控制的规范标准，控制项目实施的各个环节，确保项目按计划顺利实施、并同时保证项目按计划、规范、高质量完成。

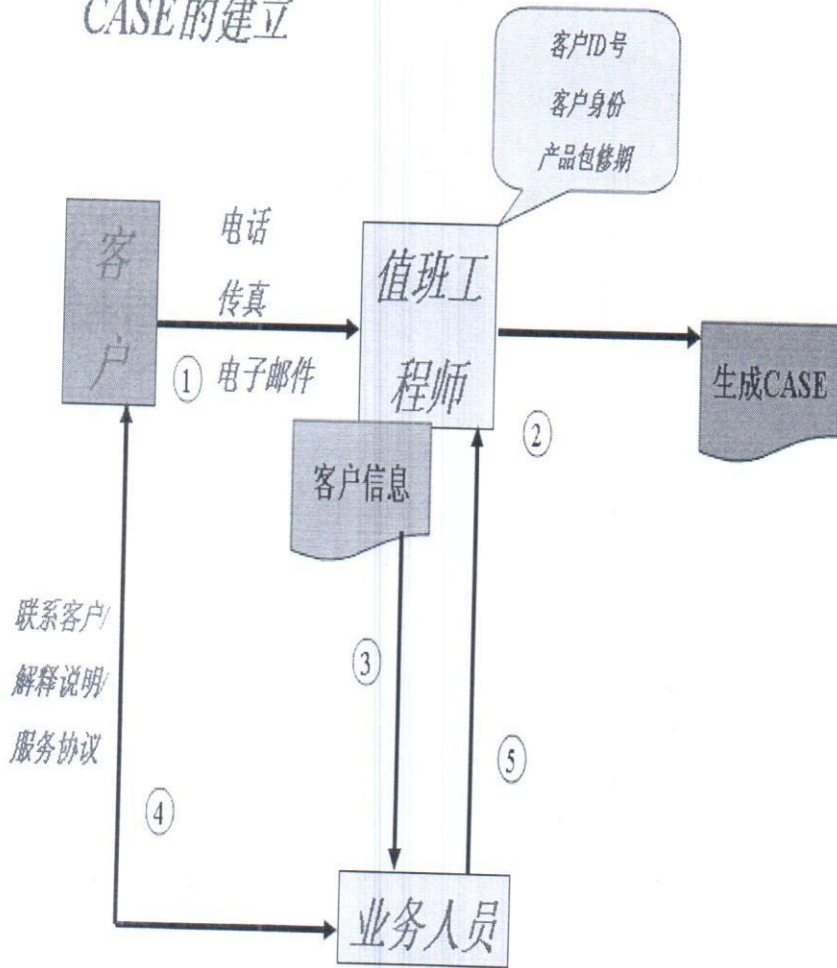
(三) 服务流程

纵向方面——提供售前、实施、售后的链条式专业服务，并对项目实施流程进行项目准备、在充分考虑客户的实际工作要求基础上，我们将项目的实施分解为商务合作、项目计划、项目执行、项目控制、项目收尾、维护服务这样六个大的阶段。

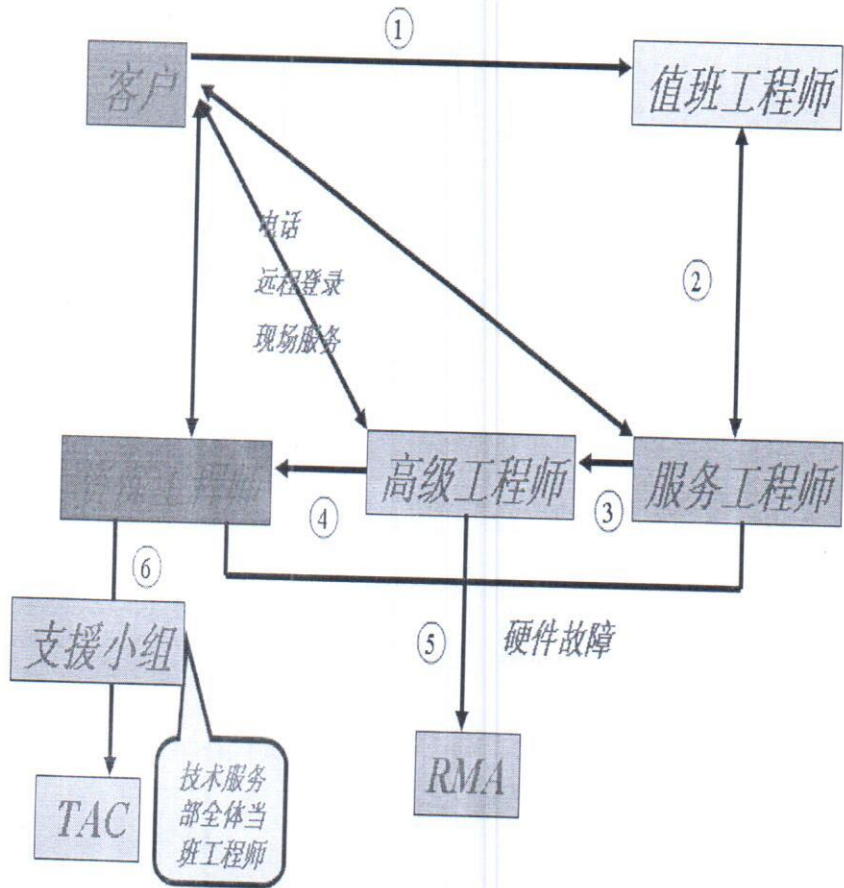
1.服务流程图:



# CASE的建立

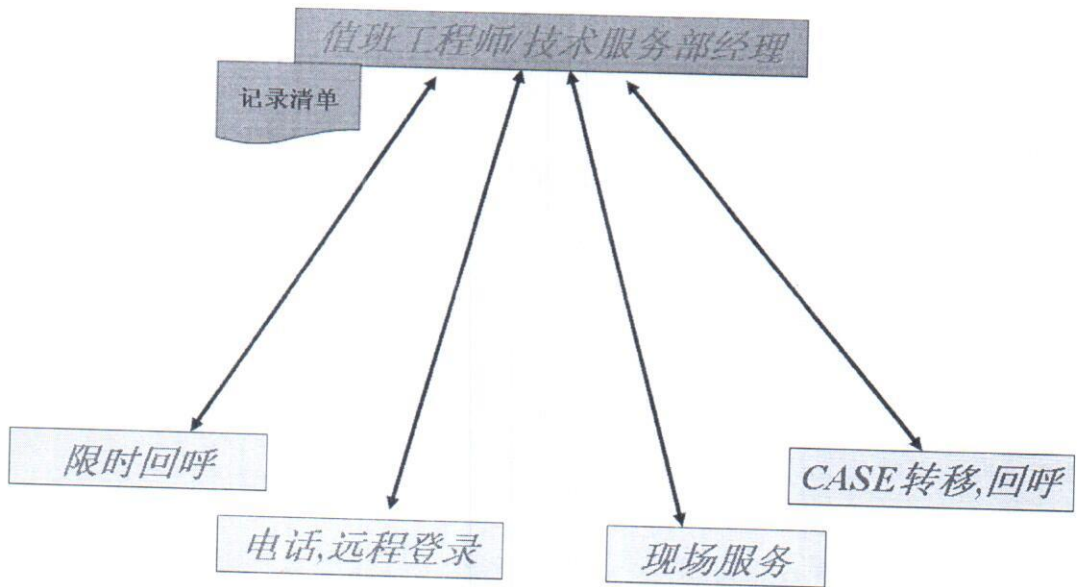


# CASE的处理

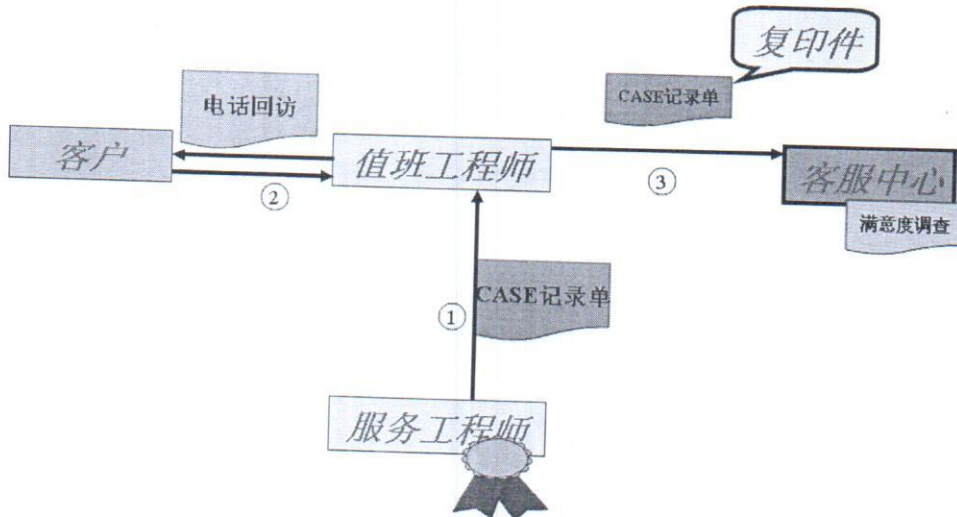




## CASE的监督查询



## CASE关闭归档



横向方面——公司在多次大型项目实施的过程中已建立起一整套层次丰富、切实有效的客户支持体系，可以为客户提供最适合的服务支持。

## 2.服务体系内容

从客户的实际需求出发，为客户提供真正有价值的服务，帮助客户更好地使用产品。具体如下：

(1) 在项目建设过程中和试运行过程中，我方将指派公司内具有认证工程师资格的技术工程师现场进行调试。

(2) 后期调试与根据现场安装、调试的实际工作进度，协商决定培训使用方技术人员的人员数量和工作时间。

(3) 现场工程师应完成有关技术服务和设备的安装、调试、验收。现场工程师将对用户人员详细解释技术文件、图纸、运行和维护手册、设备特性、分析方法和有关的注意事项等，以及解答和解决用户提出的技术问题。

(4) 技术人员的错误而引起设备和材料的损坏，我公司负责修复、更换或补充，其费用由我方承担，该费用中还包括进行修复期间所发生的服务费。

(5) 我公司原因造成安装调试工作的拖期，使用方有权要求现场工程师继续留在现场服务，且费用由我公司自理。

### (6) 电话日常回访

主动的对项目用户进行电话回访，问讯。了解系统运行、使用的状况，及时发现系统运行和用户使用的问题，并予以改进和纠正。

### (7) 巡查服务

#### ①服务内容

为了保证客户系统的运行正常，我公司将向用户提供服务期内的巡检服务，巡检内容包括：

- ✓ 检查系统运行状况；
- ✓ 系统日志分析；
- ✓ 系统调整建议；
- ✓ 解答客户技术咨询；

#### ②服务方式

现场服务。

### ③交付项目

系统巡检报告。

## (8) 应急故障处理

### ①服务内容

如果用户系统运行出现故障，我公司将向用户提供应急故障处理服务，服务内容包括：

- ✓ 检查系统运行状况；
- ✓ 系统错误分析及诊断；
- ✓ 协调厂商技术支持；
- ✓ 提出故障处理建议；
- ✓ 在用户许可并经厂商授权的情况下提供进行故障处理。

### ②服务方式

远程或现场。

### ③提交项目

故障处理报告。

### ④特别说明

为了加快故障处理，我公司将派遣相关部分的技术人员参与，包括视频、控制、扩声、网络软件技术人员。

## (9) 技术咨询

公司设置了专门的售后服务技术支持电话，为项目的系统维护人员和使用人员提供技术咨询服务，及时地回答用户提出的各种技术问题、进行故障分析、给用户最佳系统使用操作建议等。

## (10) 用户问题解决

用户提出使用中的问题，采用如下的服务流程，对用户的问题归档，进行分析、解决，然后定期对已经解决的问题进行回访，以了解问题解决情况，确认同样的问题是否又有发生。

## (11) 系统性能调整服务

### ①服务内容

- ✓ 系统运行状况分析;
- ✓ 系统性能调整建议;
- ✓ 在经厂商授权并经用户同意的情况下实施系统性能调整;
- ✓ 进行系统备份
- ✓ 实施系统性能调整
- ✓ 测试系统
- ✓ 系统交付用户正常运行

②服务方式

现场提供

③提交项目

系统性能调整报告

④特别说明

我公司将派遣相关部分的技术人员参与，包括视频、控制、扩声、网络软件技术人员。

(12) 应用系统调整支持服务

①服务内容

当用户应用系统调整时，我公司协助用户完成相关工作

②服务方式

现场服务

③提交项目

应用系统调整报告。

④特别说明

为了保障用户应用系统调整，我公司将派遣相关部分的技术人员参与，包括视频、控制、扩声、网络软件技术人员。

(13) 安全规划服务

①服务内容

根据系统的总体构成，提供系统安全规划

②服务方式

现场服务

### ③提交项目

系统安全规划报告

#### (14) 网络性能调整服务

##### ①服务内容

根据系统的总体构成，提供网络系统性能调整服务

##### ②服务方式

现场服务

##### ③提交项目

系统安全规划报告

#### (15) 运行维护服务的管理

为了保证用户的服务质量，采用如下的运行维护服务的管理措施：

- ◇ 每个月与用户召开一次服务工作总结会议，研究本月的服务工作情况，并提交会议报告
- ◇ 每个季度提交一份季度服务总结报告
- ◇ 每年提交一份年度服务总结报告

#### (四) 专业服务监督体系

##### 1. 客户满意度调查

(1) 服务的质量方针是：“客户的满意度是检验我们工作的唯一标准”，客户满意度调查是为了确保服务的服务质量，完成整个服务过程的闭环控制，以及实现客户和服务之间良好沟通，不断改进产品和服务质量，实现全面的客户满意。

(2) 对每个热线支持 CASE、现场服务 CASE、主动服务及其他服务进行回访调查；

(3) 对重点客户根据情况定期（每季度/半年/年度）进行综合服务满意度调查；

(4) 对服务进行一定比例的随机抽查。

(5) 服务监督热线

(6) 设立质量监督中心对服务过程中每个环节进行质量监督:

①通过各种服务记录监督工程师服务态度、工作进展、任务完成情况、用户满意度。

②通过定期/不定期用户回访监督服务质量、主动听取用户意见、建议通过用户投诉监督、改进服务质量、完善服务体系、提高用户满意度

#### 六、针对本项目技术服务支持

公司总部设在北京,在北京设有备件库,可随时为用户提供备机、备件,使用户的信息平台永续运行。在拥有大批优秀的专业技术人才的同时,公司还投入财力、物力,大力建设技术服务基础设施,以期更好地为广大用户服务。具体情况如下:

- ✓ 产品齐全、品类丰富的备品备件库;
- ✓ 设备先进的故障检测中心和故障模拟实验室
- ✓ 详实的用户信息数据库,不但记录了用户的基本资料,而且对用户的现场环境与设备配置情况亦有详尽的记录,以便故障排除后的系统恢复;
- ✓ 故障现象与解决方案数据库,以备工程技术人员快速锁定故障并予以排除;
- ✓ 设施完善的培训中心

#### ◆ 现场技术支持

我方提供每周7天,每天24小时现场服务支持。现场技术支持包括:

- ✓ 用户设备的全面现场检查,并建立客户技术档案;
- ✓ 定期的预防性巡检(包括硬件及系统全面检查);
- ✓ 紧急现场故障处理;
- ✓ 更换与维修部件;
- ✓ 系统的安装与调试;
- ✓ 系统升级;
- ✓ 设备的扩容技术支持服务等。

#### ◆ 远程支持

对于部分故障采用经远程技术支持，进行故障的诊断和排除。对于电话、传真或 E-MAIL 中无法讨论解决的复杂问题，我方技术工程师将利用远端测试手段，对系统故障进行远程诊断，进行远程故障排除或向用户提供详尽解决方案。

- ◆ 24 小时服务热线支持

提供全年（包括节假日）每天 24 小时热线电话服务：

地区/技术支持部经理：15910271810（24 小时售后服务热线）

- ◆ 互联网远程支持

当客户系统出现故障且需要我方进行远程支持处理时，得到客户的允许后，我方工程师根据客户要求并取得相关授权，在确保整个系统安全的前提下，通过同步或异步方式远程登录到客户机器上，及时进行问题诊断与故障排除，以最迅速、高效、快捷的方式为客户解决问题，提供专业的技术支持服务。

- ◆ 对所有设备备件的维护及更换服务

采取全包式服务，对项目开标一览表中所列设备提供所有技术及设备备件的维护及更换等服务。同时所有维修后的配件均采用和原厂完全相同的备件。按 7x24 小时提供服务。

- ◆ 操作系统安装及版本升级调试

- 结合客户需求，提供操作系统安装与升级方案规划设计服务；

- 对操作系统进行安装服务；

- 对操作系统版本升级计划提供建议；

- 现场安装新版本操作系统；

- 测试新版本操作系统。

- ◆ 系统性能诊断与调试

根据贵方的系统情况，提供系统运行性能诊断，对可能出现的问题提供科学预测，并采取必要的预防和补救措施，防患于未然。诊断内容如下：

- 检查系统使用情况

- 检查系统状态和使用情况

- ◆ 其它服务

除了常规的系统软硬件服务以外，将为贵方提供数据库及其它软件的维护服务。协助贵方及时、快速、可靠地解决在数据库系统及其它软件的运行过程中所遇到的技术问题，使得贵方的数据库与软件可以更加安全稳定的运行，以保障和促进贵方业务的顺利开展并取得更大的成功。

- ◆ 移机服务

- 提供主机运行环境资料，协助客户对新环境的测试并符合要求；
- 提交详细的移机方案；
- 负责检查设备搬迁前设备状况，并向贵方提供设备状况报告；
- 负责设备的拆卸、安装、调试，并且保证硬件设备的操作系统迁移后恢复为迁移前所处的状态。

- ◆ 热线即时指导服务

当系统发生问题时，首先由用户方的技术人员对故障现象、故障信息进行详细的观察记录，然后通过热线电话、电子邮件或传真等方式通报公司，由我方技术人员进行故障会诊，确认合适的解决方案，然后指导用户方人员进行现场操作，排除故障(永久有效)。

- ◆ 问题与解答技术支持库

公司集多年在应用软件系统领域的开发、设计、实施经验，在公司的服务器上专门建立了一个问题与解答库，为用户提供在线的免费技术支持，解答系统使用中的常见问题(永久有效)。

- ◆ 远程监控即时指导服务

当系统发生问题时，用户方技术人员利用有效手段向公司及时通报，由我方技术人员通过远程接入手段进入用户的网络系统(获得用户许可后)，对网络、主机或应用故障进行远程在线诊断，确认合适的解决方案，指导用户方人员进行现场操作(质保期内或购买了售后支持服务且在服务期内有效)。

- ◆ 第一时间急修服务

当用户系统发生故障时，用户方及时通知公司，电话解决无效时，公司将派出项目工程师达到用户现场进行维修(质保期内或购买了售后支持服务且在



服务期内有效)。

- ◆ 巡回检修服务

公司将每季度定期对用户系统进行巡回检修服务，对用户系统的工作环境、运行状态、性能、安全性等方面进行全面健康检查，如有问题则进行维修，并提供专业咨询等服务（质保期内或购买了售后支持服务且在服务期内有效）。

- ◆ 系统扩容升级

如果贵校要求我公司进行设备扩容升级，我公司给予大力协助。在设备和系统升级前，我们将根据贵校系统升级的需求，进行全面的可行性分析与认证，提供系统升级风险评估、升级方案、配件安装、数据迁移、异常状况恢复计划，以减少升级风险与盲目投资。对于已经停产的设备，我公司协助贵方购买与安装。

- ◆ 系统咨询及方案设计

- ✓ 系统结构、安全性、互连性、可拓展性分析

- ✓ 数据迁移分析

- ✓ 系统配置合理性分析

- ✓ 主机系统选型建议及分析

- ✓ 系统安全管理软件选型建议及分析等

- ◆ 保修期后服务

- ✓ 为了协助客户更好地发展，本公司推出“e路同行”服务计划，为客户提供4种不同级别的服务，使客户可以结合自身需求，决定购买何种服务。

- ✓ 这四种不同级别的服务分别是：白金服务、金牌服务、银牌服务和铜牌服务。

- ✓ 该4种服务针对已经正常运转的系统而设计，目标是运用各种技术和手段，保证该系统能够继续正常运转，使客户最大限度地应用该系统，提高客户的投资回报率。

## 七、服务组织框架

### (1) 先进的技术

利用业界领先的技术和工具为项目的建设供全面的管理服务。

### (2) 主动严谨的管理流程

服务贯彻以预防为主的方针。主动的管理流程将风险降到最低。服务级别的管理将确保服务的高质量。

### (3) 经验丰富的专业技术人员

保证技术人员的专业水平。多年 IT 管理业的经验和完善的服务支持体系将对服务提供强大的技术保证。同时具有多厂商的支持服务经验。

### (4) 快速及时的响应和灵活，个性化的服务

北京欣智恒科技股份有限公司为项目提供灵活的服务方式选择，并根据项目不同阶段的业务需求和内部人员结构优化我们的服务。丰富的经验和庞大的服务体系使我们的服务具有快速响应的能力，这正是客户服务发展面对市场激烈的竞争所需要的。

### (5) 主动式 s 的管理，以预防为主的方针

欣智恒的运作管理服务改变了传统服务只是被动的接受问题并解决问题的特点，而是从预防为主，通过实时的监控和分析发现系统潜在的问题和风险，及时采取相应的措施以避免问题的发生。从而保证了项目的稳定运行，最大可能避免或减少项目的业务系统内网络和应用系统故障的发生率，减少系统停机时间，确保了最大的系统可用性。

### (6) 量化的服务级别管理服务质量

服务质量的评估不是一种模糊的概念，而是以量化的服务级别来定义。经合同双方同意的服务级别将作为服务质量管理的依据。清晰明确的服务质量要求使得服务的管理最有效。

## 八、备品备件

我公司有独立的仓库作为备品备件库，针对本项目，我公司会准备各种零部件及整机（若有需要）作为备品备件，以便及时更换或维修出现故障的设备，保障整体系统的正常运行。

- ✓ 在保修期间免费为用户提供备品、备件；
- ✓ 对替换的备品、备件提供与原厂相同的质保；
- ✓ 在保修期间备品备件发生故障，免费给与更换。

常备部分备品备件清单（不限于下表）：

序号	备品备件名称	品牌	数量	备注
1	声级计校准器	爱华	1套	免费
2	立体式话筒	纽曼	1支	免费
3	测试话筒	拜亚动力	1支	免费
4	DPA 式话筒无限适配器	DPA	4套	免费
5	音频线缆	秋叶原	1批	免费
6	LED 成像灯	LEEMC	1只	免费
7	LED 柔光灯	LEEMC	1只	免费
8	机柜配件	捷胜	1批	免费
9	工具箱	多功能套装	3套	免费

## 九、技术故障应急措施

(一) 在系统运行过程中技术故障或突发事件的出现将是不可避免的，针对这种情况，北京欣智恒科技股份有限公司设计了完善的技术故障和突发事件应急策略。

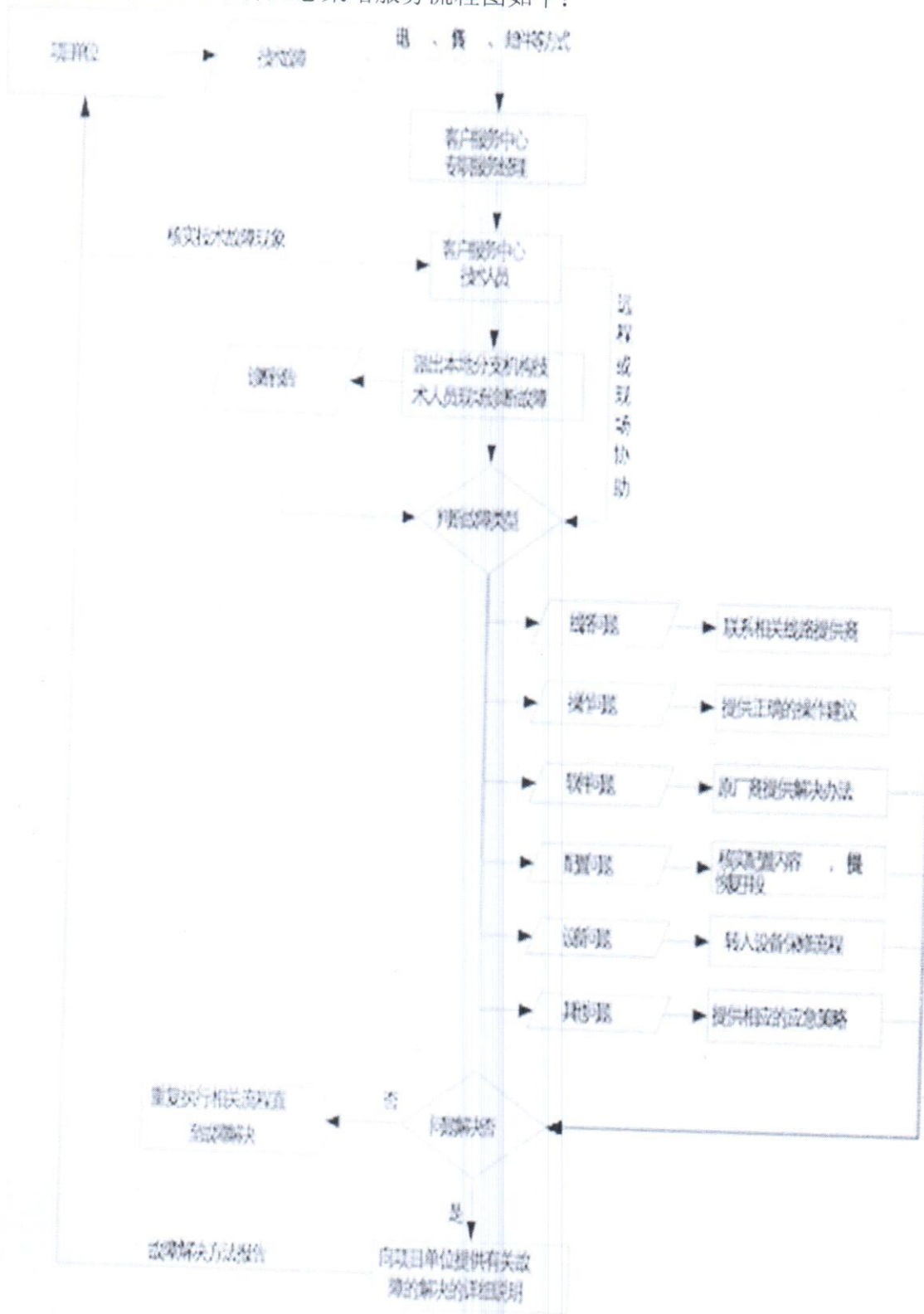
(二) 北京欣智恒科技股份有限公司不但拥有经验丰富的技术支持工程师，而且根据长期以来的系统集成工作经验，都建立了系统知识库，其中包括多种技术故障和突发事件的应急策略。当获悉出现突发事件或系统故障时，北京欣智恒科技股份有限公司客服中心的技术人员可以立即从知识库中获取相应的应急策略，并综合用户方的具体情况，给出一个最佳的解决方案，然后在第一时间以电话、邮件支持或现场服务的方式帮助用户解决问题，尽最大努力减小技术故障和突发事件对用户日常应用的影响。

(三) 根据北京欣智恒科技股份有限公司多年的系统集成和售后服务经验，我们总结出大型信息系统中可能出现的几种典型突发事件或技术故障情况，同时针对不同情况提出了相应的预防措施和应急策略。

具体内容如下表所示：

紧急情况	预防措施	应急策略
硬件损坏	我们选择的全部都是技术先进成熟、质量稳定可靠、保修和售后服务措施完善且经过大型项目考验的硬件设备，硬件损坏的概率很低。	北京欣智恒科技股份有限公司技术人员将为用户提供设备维修服务，同时及时地调拨备品备件进行设备替换，并采取其他有效应急措施，保证系统中断运行不超过1小时。
软件故障	我们提供的全部软件产品均经过严格的测试，在安装时也会安装好相应的补丁程序，很大程度上减少了软件故障发生的可能。	了解问题的详细情况，根据具体问题，提出相应的应急策略，同时北京欣智恒科技股份有限公司及时地提供软件补丁或修正方案，在得出相应的解决方法和软件补丁后，及时与用户技术人员一起解决故障问题。
操作失误	我们在技术培训中会把设备、软件的操作作为重点内容讲授给用户的技术人员，减少操作错误的可能，并且强调系统备份的重要性，讲授系统备份的方法；同时，协助用户制订系统运行管理制度及规范，尽量减少误操作的发生。	用户技术人员可以独立的或者在北京欣智恒科技股份有限公司技术人员的指导下，按照正确的操作步骤，利用事前的系统配置备份完成系统恢复工作。

2.技术故障和突发事件应急策略服务流程图如下:



### 3. 免费质保期后的技术服务

● 在设备的质保期满后，我公司将在本系统的生命周期内，一如既往地为用户提供优质的技术支持与售后服务。这些服务主要体现在以下两个方面：

● 维护方式：提供与技术服务期中同样的技术支持与售后服务方式，保证及时响应用户提出的技术支持与售后服务需求。

● 维护范围：提供与技术服务期内同样的技术支持与售后服务内容，详细说明如下：

● 继续为用户提供免费技术交流、技术支持知识库维护服务；

● 继续以不高于本次投标价格和折扣为用户提供设备、软件与网络功能扩充服务；

● 继续提供备品备件供应，保证备品备件价格不高于本次投标价格；

● 继续提供设备维修服务，维修范围包括全部的产品、模块、部件，仅收取维修成本费用和运输费用；

● 继续提供软件升级服务，仅收取软件升级的成本费用；

● 继续提供技术故障和突发事件应急服务，收取相应的服务费用；

● 继续提供重要事务的特殊技术支持与售后服务，收取相应的服务费用。

产品超过了质保期，可以通过购买产品的延期服务将产品的质保期延长，并可以得到相应的服务

#### 4. 本地化售后服务

机构名称	北京欣智恒科技股份有限公司
地点	北京市海淀区海淀南路 19 号时代网络大厦 8000 室
售后负责人	王军杰
座机	010-82876255
手机	13661120310

#### 5. 针对本项目的培训计划

##### (1) 项目培训概述

针对北京电影学院小剧场音响设备更新项目，我公司将依托强大的售后服务体系，配合北京电影学院，将培训工作落实到位，培训作为本次项目售后服务不可或缺的一部分，我们努力为用户提供全面、及时、有效的培训服务。我们希望通过培训这一售后服务环节为用户提供更多的支持和帮助。

公司可以提供实施培训、现场培训、个性化培训。针对此次本次项目集成项目我们计划的培训服务方案：由我公司提供的现场培训和集中培训（人数由客户依实际情况而定），培训费用全部免费。

首先，在培训工作开始前我们公司会向客户免费提供所有相关的中文培训资料，包括中文操作、维修手册，让受训人员能够先了解系统及设备的基本结构、工作原理及操作程序，了解一些实际操作及日常维护，一般故障排除。接着，根据系统实施计划培训时间的安排以及客户实际情况，我们制定出一套符合客户需求的人性化的培训方案，包括培训讲师资历选择，培训内容安排等，客户审查并确定。最后按照计划对客户进行培训，完成包括对系统的使用、维护、保养等培训，或者指定管理员的正确拆装，安装系统设备，培训完成后在客户的监督下对受训人员进行考核，达客户满意为止。

专业的培训队伍是我们公司的优势。我们为客户提供专门的培训服务，让客户能快速的熟悉使用我们的产品。培训服务不仅仅在产品交付用户刚开始使用的时候，而且整个培训服务在客户使用我们的产品的过程中一直持续，我们承诺根据用户需求提供及时的培训服务，我们将根据客户的实际需要设计培训服务计划。

## （2）培训目标

### 现场培训

现场培训作为我司培训工作的形式之一，根据现场操作的需要，提高设备管理及操作人员实际操作技能水平和分析、解决实际问题能力。

我方工程师将对整套系统的安装、调试方法、注意事项对用户方技术人员进行技术交底，回答技术人员提出的有关安装、调试、使用的问题。

在设备安装现场，用户可指派日常维护、管理或使用人员参与，了解和掌握有关该系统的各方面信息与知识。用户方参加培训人数不限。直至用户熟练操作为止。

通过这个过程，招标人技术人员将对整个系统有比较丰富的感性认识，动手能力也将得到提高。

### 集中培训

我司通过多年的技术培训，深刻体会到因人施教的重要性，由于参加培训的用户技术基础不同，将来承担的任务不同，我们将设置不同的课程对他们进行不同方面、不同深度的培训。

在工程完工后，将本系统有关技术知识对用户单位系统管理人员再次进行培训，以便于日后用户能够独立操作、维护和管理本系统。同时可根据用户要求对使用人员集中培训。用户方参加培训人数不限。直至用户熟练操作为止。

## （3）培训内容

为了更好的让管理能快速熟练的使用各项设备，我们针对各项设备的应用需求，制定培训内容，根据我们公司的培训机制及培训目的，形成以下培训计划。这个培训计划包括软件部分和硬件部分，具体详细的培训文档将提前发至招标方相关人员。

我司将组织工程师负责对所售设备的安装、调试；为减少用户的操作错误



概率，为用户培训熟练操作及管理人员，所有费用均包含在本次投标总报价中。

培训内容包括：

(1) 本次项目各子系统构成

- 显示及扩声系统构成及工作原理
- 控制系统管线结构
- 软件系统特点

(2) 本项目设备系统操作

- 主要控制设备介绍和操作
- 控制系统操作步骤
- 控制系统操作规范及疑难点
- 控制系统操作实习

(3) 本项目设备系统维护

- 显示及扩声系统日常维护内容及方法
- 基本故障诊断
- 基本故障处理
- 常用技术及窍门

(4) 系统培训

系统培训的内容包括：

现行的系统技术、管理、维护标准规范。建立对系统的总体概念；系统的基本概念、基础知识、功能、原理、接口、软件功能框图；了解、掌握系统的基本概念、原理及功能；系统设备的配置；与其它系统的接口等。

(5) 硬件培训

硬件培训的内容包括：

各个子系统的硬件配置，设备的结构及其组成，通信接口；系统硬件框架、组成、名称；各单元面板的显示说明及意义；各硬件单元的连接配线；各

硬件单元的功能原理图、输入输出信号及相关技术参数；与其它系统的物理和逻辑接口连接。

#### (6) 软件培训

软件培训的内容包括：

软件功能描述；软件各功能模块之间的联系；系统信息处理框图，包含与其他系统的接口信息采购流程，传递流程；系统及各硬件单元的自检周期、自检时间及自检内容、自检过程；故障报警信息的详细说明，包括具体的含义、可能的故障源以及相应的修复措施；

#### (7) 维护培训

维护培训的内容包括：

设备正常情况和故障情况下的维修维护流程，以及相应的规章制度；各部件维护标准、技术参数；维护基本操作及相关注意事项；维护工具的使用；提供可供参考的维护模式及维护周期；单元板件维修或更换。

#### (8) 故障检测培训

故障检测培训的内容包括：

各类故障识别、分析及排除；维护用网管电脑、诊断使用及维护；系统和其它系统之间的接口故障判定和处理技术等。

(9) 培训内容及计划安排表

## ①初级培训计划

系统名称	培训内容	时间	培训内容	培训地点	培训形式
音响系统	设备开启与关闭	10 分钟	用户指定	用户指定	现场培训
	设备调整与简单调试	20 分钟	用户指定	用户指定	现场培训
	设备故障排查与性能检测	20 分钟	用户指定	用户指定	现场培训
	实际操作与相关问题解答	20 分钟	用户指定	用户指定	现场培训
信号传输系统	设备开启与关闭	5 分钟	用户指定	用户指定	现场培训
	设备调整与简单调试	10 分钟	用户指定	用户指定	现场培训
	设备故障排查与性能检测	10 分钟	用户指定	用户指定	现场培训
	实际操作与相关问题解答	10 分钟	用户指定	用户指定	现场培训
灯光控制系统	设备开启与关闭	10 分钟	用户指定	用户指定	现场培训
	设备调整与简单调试	20 分钟	用户指定	用户指定	现场培训
	设备故障排查与性能检测	20 分钟	用户指定	用户指定	现场培训
	实际操作与相关问题解答	20 分钟	用户指定	用户指定	现场培训

②高级培训及选修培训

根据我公司的专业培训教材及视频资料制定培训计划，在项目完成后与客户预约时间进行，分发培训教材和资料，客户根据情况现场培训或视频学习，并且我公司建立了互联网学习平台，不定期举行产品新技术分享活动。

系统名称	培训内容	时间	培训内容	培训地点	培训形式
音响系统	系统架构	20 分钟	用户指定	用户指定	现场培训
	设备连接及功能详解	30 分钟	用户指定	用户指定	现场培训
	相关功能演示及介绍	30 分钟	用户指定	用户指定	现场培训
	固件更新及特色功能	30 分钟	用户指定	用户指定	现场培训
	相关问题解答	20 分钟	用户指定	用户指定	现场培训
灯光控制系统	系统架构	30 分钟	用户指定	用户指定	现场培训
	设备连接及功能详解	60 分钟	用户指定	用户指定	现场培训
	系统要素调试策略	30 分钟	用户指定	用户指定	现场培训
	相关问题解答	20 分钟	用户指定	用户指定	现场培训
	设备连接及功能详解	20 分钟	用户指定	用户指定	现场培训
	控制软件详解	30 分钟	用户指定	用户指定	现场培训
	相关问题解答	20 分钟	用户指定	用户指定	现场培训

附件三：售后服务承诺书

项目名称：北京电影学院小剧场音响设备更新项目

招标编号：ZTXY-2018-H28872

投标人名称：北京欣智恒科技股份有限公司

(一) 质量保证期：

1. 设备自安装、调试、验收合格并签署验收文件后开始计算质保期。除“采购货物名称及技术要求”表格中特殊规定的货物质保期外，其余设备的免费保修期 36 个月，终身保修。

2. 质保期内因产品质量问题，免费维修或更换。

3. 在质保期内，我方保证所提供设备无故障开机运行，如达不到要求，质保期顺延，并且赔偿招标人经济损失。

4. 对质保期内的维修服务，我方在接到买方通知后到现场无偿负责设备的调试或更换已损坏的零部件，响应时间：

质保期内设备故障响应时间 5 分钟，保证在 30 分钟内到达故障现场，一般性故障在 1 小时内解决，现场无法及时处理将在 2 小时内提供不低于故障设备规格型号档次的备用机服务，若故障设备在 5 日内未能修复，承诺更换新设备，原故障设备退回，确保设备正常运行。

5. 并且提供 7×24 小时电话指导服务。质保期内每 2 个月对设备进行常规检查及维护。如遇重大教学活动，派遣专业技术人员到达现场给予无偿技术保障支持。质保期内所有维修服务均由本公司免费上门取、送、修。

(二) 售后服务及培训:

1. 质保期以后, 终身提供广泛优惠的技术支持和维修服务, 在招标人发出维修通知后到现场进行设备维修, 更换已损坏的零部件。买卖双方将对质保期外服务条款及费用的收取签署保修协议。

2. 我方在投标文件中声明其售后服务承诺内容、售后服务方式和能力。如因设备本身原因造成招标人经济损失, 我方照价赔偿。

3. 我方在投标文件中声明能够提供的技术支持和技术培训, 详尽阐述培训的方式、时间、内容及培训目的等。

4. 我方负责所有设备的采购、运输、保险, 调试以及质量保证和技术服务等相关工作。

5. 用户手册: 我方提供系统的软、硬件用户手册, 设备电路接线图、工作原理图、维修手册等。

6. 我方在投标文件中声明, 如果在中标后我方有新产品研制成功并投入使用, 则与招标人商定产品的更新换代问题。并保证在不涉及硬件的情况下, 免费为招标人提供升级软件。当系统软件版本升级时, 我方无偿对设备进行软件升级。

附件四：中标通知书

# 中标通知书

致：北京欣智恒科技股份有限公司

根据“北京电影学院小剧场音响设备更新项目”招标文件（招标编号：ZTXY-2018-H28872）和贵单位于2018年10月22日提交的投标文件，经评标委员会评审，现确定贵单位为上述项目的中标人，中标金额为人民币壹佰零捌万肆仟玖佰元整（括号内小写¥1084900元）。

请在接到本通知后30日内，持本通知与北京电影学院（项目单位）签订该项目合同。其中一份合同送中天信远国际招投标咨询（北京）有限公司备案。

特此通知

中天信远国际招投标咨询（北京）有限公司

2018年10月23日



地址：朝阳区南磨房路37号华腾北塘商务大厦1107室

邮政编码：100022

联系人：石女士

电话：010-51908695

传真：010-51909183