

到我公司项目相关负责人。此时，公司将另行安排更高级技术服务人员，直至公司负责领导，亲赴现场，以圆满解决问题。

1.2 投标人针对本项目的技术培训方案

我公司拥有一支技术过硬的用户操作和维护队伍、成功实现技术的转移是保证系统顺利建设并长期稳定、良好运转的重要保障。建议在此项目中培训两支不同层次的用户支持队伍，即一支能对系统进行复杂的管理、维护并能做一般故障排除的高水平的技术维护队伍，一支能熟练使用系统、充分发挥系统应用能力并提供优质服务的技术应用队伍。

我公司将按项目具体应用情况，培训系统管理员。根据用户层次不同，制定相应的培训教材及安装指导书、软件安装要求。经过培训的系统管理员将熟悉系统应用原理，能够熟练使用系统，充分发挥系统应用能力，并拥有一定的故障分析和处理能力。项目实施结束后，对业主方管理人员与使用者进行工程的现场培训，也可到我公司进行全方位免费培训，培训内容包括投标货物相关设备的基本操作原理、调试、操作使用和保养维修等有关内容的培训，系统的安装及配置、各种软件安装调试及使用、常见故障及解决办法、系统的简易性恢复等。

内容：

系统设备培训、系统管理培训、系统维护培训、系统管理平台培训、项目系统维护培训、培训时间安排：

总序号	设备名称	培训内容	备注
1	本次招标所有设备	本次招标项目中所有设备的使用注意事项、维护，以及专业性培训、技术支持等	针对本项目的所有设备培训全部由厂家专业技术指导老师培训，直到采购方教师能到独立操作使用

以上培训时间需在我方中标后，与采购方协商，制定详细周密的培训计划方案，保证采购方在使用我公司提供的设备后能够独立操作。

1.3 售后服务承诺及保证措施

1、对于此批货物的安装，我司专门组织一支具备相关的专业知识、技术水平、相应资历和能力，并熟悉此批货物规格、技术指标及安装工艺，有足够能力安装

调试此批货物的专业素质人才进行免费安装和负责调试工作。

2、安装货物时，我方会向采购方提供合同货物安装所需的材料及相应的技术资料。

3、我司在预计送达货物到采购地点时，会提前 2 天通知采购方，并会派专业人员到安装现场进行详细考察，在完全了解现场状况及环境要求下便于更好、更快的进行安装。

4、安装时根据采购方提供的项目需求说明，安装完毕后会对所有投标产品进行调试和测试，达到性能好，操作自如。调试时主要是看产品的各部件有无破损断裂或影响产品外观和使用性能，整体结构应无破损。

5、本公司实施及监督所供货物的试运行，并在双方商定的一定期限内对所供货物运行、维护实施监督指导，我司在此期间仍会承担在质量保证期内的义务。

6、我公司派专业人员无偿对采购方人员进行培训，为采购方培训操作和维修人员。免费为招标人提供中文操作手册并培训操作人员，培训内容主要是讲解产品工作原理，帮助其掌握操作技术和维护保养常识等。我方承诺可为采购方集中组织 1 天培训。

7、根据投标承诺和要求提供最优质的产品、最完善的服务。在质保期内，投标人对所投产品在使用过程中出现的故障和零配件磨损问题，免费提供维修和更换服务。在使用我公司产品时，如果因产品本身的原因使您不能正常工作，请及时通知我们，我们将提供另外一台同型号的备用产品供您临时使用；如果是保修卡内容规定范围以外的事件，您只承担维修工本费和来往运送的费用；

8、我们将长期提供产品零部件的提供和设备维修。在保修期内，按不高于投标文件和采购合同的价格提供服务。对于保修期之外的产品，无论何时，只要是我公司的产品，我们检测后认为还存在经维修后使用的可能，我们将尽力为您服务；如果是在保修卡内容规定范围以外的事件，您只承担更换配件的工本费；

9、乙方对合同货物、服务的保修期严格按照承诺要求执行。若厂家规定的保修期或合同货物主要部件的保修期长于本合同保修期，应适用其保修期。（在本次采购文件所规定的期限中，若有不同期限自动适用其中期限较长者）。本合同项下货物的免费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甲方签署了项目验收单之日起算。

10、如因甲方在使用中自行变更货物的硬件或软件而引起的缺陷，或因甲方人员维护不当而损坏的货物或零部件，乙方不负保修责任，乙方应按照或比照本合同相关条款规定提供更换或修理服务，由此引起的合理费用由甲方负担。

11、如因乙方提供的货物硬件或软件有缺陷、服务达不到要求，或乙方提供的技术资料有错误，或乙方在现场的技术人员指导有错误而使合同货物不能达到合同规定的指标和技术性能，乙方应负责按本合同相关条款规定修理或更换，使货物运行指标和技术性能以及相关服务达到合同规定，由此引起的全部费用由乙方承担。若以上原因导致或引起甲方损失及导致或引起第三方受到损害的，全部赔偿责任均应由乙方承担。

12、在免费保修期内，如果由于乙方更换、修理和续补货物或更换服务，而造成本合同不得不停止运行，保修期应依照停止运行的实际时间加以延长，如因此给甲方造成损失，乙方应负责赔偿。在免费保修期届满后，乙方保证继续为甲方提供设备的维修服务，甲方应按乙方提供的不差于任何第三方的优惠价格向乙方支付相关费用，乙方保证在合同货物使用期内以不高于本合同货物、相关配件及服务的价格，并且不差于任何第三方的优惠价格，向甲方提供备品、备件及维修服务。