

附件七：技术支持及售后服务方案

1.2.2 投标人售后服务承诺函

致：海关总署物资装备采购中心

我司参与海关总署 2024 年信息化建设所需国产化终端（台式计算机）批量集中采购项目（招标编号：CG2024-PL-GK-HW-006 包号：包 1），本次投标产品：国产化台式机主机（2 类）；中科可控天阔 T40、国产化台式机显示器（1 类，27 英寸）；中科可控 WLCD-27QH27、国产化台式机显示器（2 类，23.8 英寸）；中科可控 WLCD-24FH25。我们按照招标要求提供售后服务，承诺如下：

一、交货期

01 包产品合同签订后 45 内完成设备交货。

二、质保期

01 包产品安装调试经用户验收合格当天起，原厂质保期七年。第 8 年、第 9 年提供原厂商现场技术支持服务。

三、售后服务

1 服务响应：a) 我公司提供电话、电子邮件、远程连接等多种形式服务；b) 我公司提供同城 4h、异地 12h 技术响应服务，2 个工作日解决问题，对于未能解决的问题和故障应提供可行的升级方案，并提供周转设备或更换设备；c) 建立全国技术服务体系和服务团体，符合专业服务体系标准要求，提供原厂中文服务；d) 服务周期内提供产品的维修、换件和升级服务。

2 服务周期：a) 设备停产后应继续提供质量保障服务（含备品备件），服务终止时间与最后一批设备交付时间间隔不低于 7 年；b) 产品停止服务时间应提前 1 年告知；c) 明确产品发布日期（本次投标产品发布时间为 2021 年 3 月）。

3 预装操作系统及软件：支持银河麒麟桌面操作系统 V10 SP1，免费承担甲方提供的操作系统、浏览器、流式软件、版式软件、桌面云等终端软件出厂前安装，不收取甲方或软件供应商相关费用。

4 整机质量服务要求：免费服务周期（含换件和维修）7 年，故障硬盘免回收。

四、设备维修服务：

4.1 提供 7×24 小时标准现场服务。

4.2 我司提供维保专职负责人的姓名、手机、邮箱等相关信息及报修电话：

姓名：张俊娜，手机：18911563133，邮箱：zhangjunna@aisino.com 及报修电话：

4008981286

五、培训服务

本次提供现场培训：在设备到货后为买方免费提供 1 次现场培训，培训内容为设备的使用、维护等。

特此承诺！

投标人名称(电子签章)：航天信息系统工程（北京）有限公司

日期：2024 年 7 月 10 日



1.2 售后服务承诺函

1.2.1 原厂售后服务承诺函

制造厂商售后服务承诺函

致：海关总署物资装备采购中心

中科可控信息产业有限公司主要营业地点位于江苏省昆山市玉山镇南港路 88 号，以制造商的名义承诺，就贵方海关总署 2024 年信息化建设所需国产化终端（台式计算机）批量集中采购项目（包 1，项目编号：CG2024-PL-GK-HW-006，我方承诺对投标公司 航天信息系统工程（北京）有限公司 所销售的国产化台式机主机（2 类）：中科可控太湖 T40，国产化台式机显示器（1 类，27 英寸）：中科可控 WLCD-27QH27，国产化台式机显示器（2 类，23.8 英寸）：中科可控 WLCD-24FH25，完全满足招标文件规定的售后服务要求，质保期内提供以下售后服务承诺：

我公司承诺 01 包产品合同签订后 45 个自然日内交货。

我公司承诺 01 包产品安装调试经用户验收合格当日起，质保期 7 年。第 8 年、第 9 年提供原厂现场技术支持服务。

一、服务响应：

- 1、制造厂商提供电话 4008981286、电子邮件 400@cancon.com.cn、远程连接等多种形式的服务；
- 2、制造厂商提供同城 4h、异地 12h 技术响应服务，2 个工作日解决问题，对于未能解决的问题和故障应提供可行的升级方案，并提供周转设备或更换设备；
- 3、制造厂商建立全国技术服务体系和服务团体，符合专业服务体系标准要求，提供原厂中文服务；
- 4、服务周期内提供产品的维修、换件和升级服务。

二、服务周期：

- 1、制造厂商设备停产后可继续提供质量保障服务（含备品备件），服务终止时间与最后一批设备交付时间间隔不低于 7 年；
- 2、产品停止服务时间可提前 1 年告知；

3、可明确产品发布日期（本次投标产品发布时间为 2021 年 3 月）。

三、预装操作系统及软件：

1、支持银河麒麟桌面操作系统 V10 SP1，免费承担甲方提供的操作系统、浏览器、流式软件、版式软件、桌面云等终端软件出厂前安装，不收取甲方或软件供应商相关费用。

四、整机质量服务要求：

1、制造厂商免费服务周期（含换件和维修）7 年，故障硬盘免回收。

五、现场培训：

1、制造厂商在设备到货后为买方免费提供 1 次现场培训，培训内容为设备的使用、维护等。

六、售后服务：

（一）供应商（制造商）在质量保证期内免费提供 7 * 24 小时的技术支持与售后服务，提供专线电话支持服务，1 小时内响应，保证 4 小时内到达现场并解决故障。

（二）满足本项目合同所包含的售后服务要求，包含制造商售后服务和代理商售后服务。

承诺厂商：中科可控信息产业有限公司

日期：2024 年 07 月 01 日

附件八：设备到货验收报告

项目名称	海关总署2024年信息化建设所需国产化终端（台式计算机）批量集中采购项目		项目合同编号	CG2024-PL-GK-HW-006	
节点验收单位	中华人民共和国赛罕海关				
联系人			联系电话		
采购设备名称	设备描述及说明			数量	序号
台式机主机	天阔 T40			18	
备注：					
验收内容 验收内容：对设备包装、外观进行检查后，双方一致认为设备包装 ☐完好 / ☐破损 开箱验货：检查设备型号、数量、外观及相关资料等是否正确、齐全 ☐齐全 / ☐不齐全 验收意见：☐同意 / ☐不同意验收。					
甲方验收代表签字：			乙方验收代表签字：		
甲方盖章：			乙方盖章：		
日期：			日期：		

海关总署物资装备采购中心

中标（成交）通知书

海关中标通字【2024】433号

采购人及地址：海关总署物资装备采购中心
北京市东城区金宝街61号鑫海锦江大酒店
采购项目联系人：张斌
采购人联系电话：18600000008
项目名称：海关总署2024年信息化建设所需国产化终端（台式计算机）
批量集中采购项目
招标编号：CG2024-PL-GK-HW-006
中标（成交）供应商及地址：航天信息系统工程（北京）有限公司
北京市海淀区杏石口路甲18号1幢2层
中标（成交）内容：信息化建设所需国产化终端（台式计算机）01包
中标（成交）金额（人民币）：34974919元

请中标（成交）供应商在本通知书发出之日起30日内，与项目联系人取得联系并办理签订合同等事宜。
如有质疑改变项目中标结果，本中标（成交）通知书自动失效。

特此通知。

海关总署物资装备采购中心

