

## 10.4. 售后服务

### 10.4.1. 售后服务措施及承诺

#### 售后服务承诺函

致：鹤壁市教育体育局

本公司 深圳市海恒智能股份有限公司（投标人名称）参加 鹤壁市教育体育局 2023 年直属小学智慧图书馆建设项目（二次）（项目编号：鹤财招标采购-2023-68）项目的采购活动，我公司承诺如下：

**一、交货地点：**采购人指定地点；

**二、质量要求：**合格；

**三、质保期：**我司提供 **5 年**免费项目整体质保服务，自我司完成全部合同义务经甲方验收合格之日起算；我司承诺要求原生产厂家提供质保并签订质保合同；免费质保期内，我司对所提供的维修、维护、技术支持、软件升级等服务不收取任何费用。

**四、合同履行期限：**45 日；

**五、付款方式：**签订合同后支付合同价款的 40%，经第三方专业机构验收合格后付清，若我司中标，我司承诺出具合同价款 5%的履约保函。

#### 六、相关标准

我司所投产品符合国家质量标准及行业规范的要求，符合国家各项强制性规范及安全标准。

#### 七、售后服务说明

##### 1、设备维护措施

提交以下内容：

- (1) 定期维护计划；
- (2) 对采购人不定期巡查维护要求的响应措施；
- (3) 对用户修改设计要求的响应措施。

##### 2、故障响应时间

- (1) 提供 7×24 小时的故障服务受理；
- (2) 对重大故障提供 7×24 小时的现场支援，一般故障提供 5×8 小时的现场支援；
- (3) 备件服务：遇到重大故障，提供系统所需更换的任何备件。

##### 3、维修与备品备件服务

(1) 质保期内出现任何质量问题（人为破坏或自然灾害等不可抗力除外），由我司负责全免费（免全部工时费、材料费、管理费、财务费等等）更换或维修；

(2) 质保期满后，无论采购人是否另行选择维保供应商，我司承诺及时优惠提供所需的备品备件。

我公司对该承诺书真实性负责，如若提供虚假承诺愿承担全部责任。

供应商名称（全称并加盖电子公章）：深圳市海恒智能股份有限公司

日期：2023 年 12 月 21 日

## 四、报价明细表

采购编号：鹤财招标采购-2023-68

货币单位：元

序号	设备名称	品牌	型号	数量/单位	单价	合计
1	RFID 图书馆管理系统	深圳海恒	海恒定制	8套	23,000.00	184,000.00
2	RFID 安全门（带底座）	深圳海恒	POR-S3U	24片	9,000.00	216,000.00
3	条码枪	深圳海恒	SLA-S1	16把	200.00	3,200.00
4	RFID 自助借还书机（立式）	深圳海恒	SCH-K8	8台	28,000.00	224,000.00
5	升降式移动还书箱	深圳海恒	BIN-A2	8台	4,000.00	32,000.00
6	馆员工作站	深圳海恒	STA-T1	8套	8,000.00	64,000.00
7	高频 RFID 标签及图书标签数据加工	深圳海恒	海恒定制	178745个	2.50	446,862.50
8	图书借阅证	深圳海恒	TAG-P1	20200张	4.00	80,800.00
9	RFID 层架标签	深圳海恒	TAG-S1	3000个	3.50	10,500.00
10	RFID 系统集成费用	深圳海恒	海恒定制	1批	4,000.00	4,000.00
11	服务器	超聚变	2288H V5	8台	14,000.00	112,000.00
12	网络交换机（16口）	华为数通智选	S1730S-S24T4S-QA2	8台	2,500.00	20,000.00
13	服务台工作电脑	联想	M450	8台	5,500.00	44,000.00
14	图书书标及标签专用打印机	深圳海恒	海恒定制	8台	3,000.00	24,000.00
15	图书杀菌机	深圳海恒	海恒定制	8台	18,000.00	144,000.00
16	云端学习空间	深圳海恒	海恒定制	1套	220,000.00	220,000.00
17	馆情综合管理平台（教育局端）	深圳海恒	海恒定制	1套	35,000.00	35,000.00
18	纸质图书	深圳海恒	海恒定制	8000册	30.00	240,000.00
报价总计				2,104,362.50元		

名称（全称并加盖公章）：深圳市海恒智能股份有限公司

法定代表人（电子签字或电子印章）：\_\_\_\_\_

日期：2023年12月21日

### 报价打分(客观分)汇总表

项目名称： 鹤壁市教育体育局2023年直属小学智慧图书馆建设项目二次招标

评审时间：2023年12月21日

序号	投标单位名称	赵文俊	王志伟	张文峰	常秀英	侯军增	得分
1	上海阿法迪智能数字科技股份有限公司	30.00	30.00	30.00	30.00	30.00	30.00
2	武汉汇芯智图信息技术有限公司	22.57	22.57	22.57	22.57	22.57	22.57
3	深圳市海恒智能股份有限公司	19.41	19.41	19.41	19.41	19.41	19.41
4	武汉飞天智能工程有限责任公司	18.92	18.92	18.92	18.92	18.92	18.92
5	郑州书香图书有限公司	21.76	21.76	21.76	21.76	21.76	21.76
6	郑州启明星书业有限公司	19.01	19.01	19.01	19.01	19.01	19.01

评审条款：

1、报价 (30分)：价格统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分=(评标基准价/投标报价)×30

备注：

(1) 对供应商所投产品全部为小型和微型企业制造的产品价格给予20%的扣除，用扣除后的价格参与评审。参加投标的小微企业，应当按照《政府采购促进中小企业发展暂行办法》(财库〔2020〕46号)的规定提供《中小企业声明函》(中小企业划型标准详见《关于印发中小企业划型标准规定的通知》)。

(2) 中标人如承诺制造商为小型和微型企业的，并在投标时填写了中小企业声明函，若供应商提供虚假中小企业声明函，采购人有权取消该中标人的中标资格，并对其造成损失进行追究。

(3) 评审小组认为供应商的报价明显低于其他通过初步评审的供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评审过程合理的时间内提供书面说明或证明材料；供应商不能证明其报价合理性的，评审小组应当将其作为无效投标处理。

注：通过用“√”表示，不通过用“×”表示。

评标委员会签字：

赵文俊 王志伟 张文峰 常秀英 侯军增

### 技术标评分(主观分)汇总表

项目名称： 鹤壁市教育体育局2023年直属小学智慧图书馆建设项目二次招标

评审时间：2023年12月21日

序号	投标单位名称	赵文俊	王志伟	张文峰	常秀英	侯军增	得分
1	上海阿法迪智能数字科技股份有限公司	26.00	26.00	26.00	26.00	22.00	25.20
2	武汉汇芯智图信息技术有限公司	16.00	16.00	16.00	16.00	16.00	16.00
3	深圳市海恒智能股份有限公司	38.00	38.00	38.00	38.00	38.00	38.00
4	武汉飞天智能工程有限责任公司	16.00	16.00	16.00	16.00	16.00	16.00
5	郑州书香图书有限公司	16.00	16.00	16.00	16.00	16.00	16.00
6	郑州启明星书业有限公司	16.00	20.00	16.00	16.00	20.00	17.60

评审条款：

1、技术指标

(30分)：评标小组根据响应文件和相关证明材料对文件的响应情况，判断技术参数是否满足采购文件的要求，完全满足采购文件要求的得30分，带★项若有一项不满足扣2分，不带★项若有一项不满足扣1分，累计扣完为止。

注：采购文件中单项技术参数对证明材料有具体要求的，按具体要求提供。

2、实施方案 (10分)：评标小组根据各投标人项目整体实施方案，从技术方案、合同履行期、进度计划、质量管理体系、安全管理体系与管理方案等方面进行横向对比。

1. 分析深入，对需求了解透彻，方案详细、合理，整体响应程度优于招标要求的，得10分。

2. 分析较合理，对需求有一定了解，方案详细、合理，整体响应程度达到招标要求的，得6分。

3. 分析一般，对需求了解不够充分，或不提供不得分。

注：通过用“√”表示，不通过用“×”表示。

评标委员会签字：

赵文俊 王志伟 张文峰 常秀英 侯军增

商务标评分(客观分)汇总表

项目名称： 鹤壁市教育体育局2023年直属小学智慧图书馆建设项目二次招标

评审时间：2023年12月21日

序号	投标单位名称	赵文俊	王志伟	张文峰	常秀英	侯军增	得分
1	上海阿法迪智能数字科技股份有限公司	21.00	21.00	21.00	17.00	21.00	21.00
2	武汉汇芯智图信息技术有限公司	14.00	14.00	14.00	14.00	14.00	14.00
3	深圳市海恒智能股份有限公司	26.00	30.00	30.00	26.00	30.00	30.00
4	武汉飞天智能工程有限责任公司	24.00	24.00	24.00	24.00	24.00	24.00
5	郑州书香图书有限公司	14.00	14.00	14.00	14.00	14.00	14.00
6	郑州启明星书业有限公司	13.00	13.00	13.00	13.00	13.00	13.00

评审条款：

- 1、投标人实力（14分）：1. 投标人具备信息安全管理体系认证证书ISO27001:2013的, 得3分；提供证书扫描件并加盖公章，无或其他情况不得分；
2. 投标人具有信息安全服务资质认证证书的, 得3分。（业务范围需至少包括软件开发服务、信息系统安全集成服务，提供认证证书复印件及全国认证认可公共服务平台查询结果，无或其他情况不得分。）
3. 投标人具备隐私信息管理体系认证证书的, 得2分（业务范围需至少包括图书馆系统开发相关的隐私管理，提供认证证书复印件及全国认证认可公共服务平台查询结果，无其他情况不得分。）
4. 投标人需具有专业的技术服务团队，需在投标文件中提供全部项目成员近一年详细材料（同时包含姓名、身份证号、组织架构、职务、专业技术资格证书）以及人员社保缴费明，人数不少于10人的, 得2分；否则不得分。
5. 投标人具有与项目采购内容相关图书馆软件著作权的每提供一项得2分，最多得4分。
- 2、履约能力（2分）：供应商提供自2021年1月1日以来类似项目相关业绩的，每提供一个合同业绩得1分，最多得2分，未提供的不得分。  
注：响应文件中提供中标通知书及合同扫描件，若合同中无法体现签订时间、合同金额、项目内容的，须另附业主证明等相关证明材料。
- 3、服务承诺（4分）：项目整体质保期要求三年在满足质保期的要求上每增加一年加2分，最多加4分。
- 4、售后服务（10分）：投标人售后服务方案至少包括但不限于故障检测及排除、解决故障承诺的时间、人员及安装调试方案等。  
供应售后服务方案内容完整且在时间、人员安排优于采购文件要求的，得10分；  
供应售后服务方案内容完整的，得6分；  
供应售后服务方案内容缺项的或未提供的，不得分。

商务标评分(客观分)汇总表

项目名称： 鹤壁市教育体育局2023年直属小学智慧图书馆建设项目二次招标

评审时间：2023年12月21日

注：通过用“√”表示，不通过用“×”表示。

评标委员会签字：赵文俊 王志伟 张文峰 常秀英 侯军增