

## 1.1 售后服务（一）

### 1.1.1 质量保证及售后服务承诺

#### 承诺函

牡丹江市公共资源交易中心：

我公司参加本次项目投标，承诺如下：

- (1) 标的提供的时间：合同签订后 30 个日历日内交货
- (2) 标的提供的地点：黑龙江省牡丹江市太平路 308 号
- (3) 投标有效期：从提交投标（响应）文件的截止之日起 90 日历天
- (4) 采购资金支付：
  - 1 期：支付比例 30%，1 期：支付比例 30%，合同签订。
  - 2 期：支付比例 30%，2 期：支付比例 30%，设备到货。
  - 3 期：支付比例 40%，3 期：支付比例 40%，安装调试并验收后支。
- (5) 验收要求：1 期：甲方应当在到货(安装、调试完)后 7 个工作日内进行验收。
- (6) 质保期：3 年。
- (7) 质量：我方提供的标的物符合国家相关质量验收标准，且能够提供相关权威部门出具的产品质量检测报告；提供的相关服务符合国家（或行业）规定标准。
- (8) 包装：标的物的包装按照国家或者行业主管部门的技术规定执行，国家或业务主管部门无技术规定的，应当按双方约定采取足以保护标的物安全、完好的包装方式。
- (9) 知识产权：我方保证甲方在中国境内使用标的物或标的物的任何一部分时，免受第三方提出的侵犯其知识产权的诉讼。
- (10) 我公司承诺本次项目验收之后我公司免费提供为期 1 年的月度巡检服务。
- (11) 台内原有播出系统为大洋建设。大洋已经为台方服务多年，熟悉台内业务流程，可快速高效的完成建设过程中的业务流程衔接工作。且中科大洋公司的技术人员对台里现有播出系统有 10 年+的维护经验，对台里播出各部分业务非常熟悉，更能有效的完成新系统的售后维护工作。同时大洋在中央广播电视总台、广东电视台都有超高清播出系统快速建设的案例。其施工时间

均在招标后一个月左右完成。这些施工经验非常可贵，可以确保系统项目按时保质的顺利进行。

(12) 另，我公司免费提供工程所需实施工具如下：

| 序号 | 产品名称 | 产品品牌   | 产品型号     | 参数描述                  | 数量 | 单位 |
|----|------|--------|----------|-----------------------|----|----|
| 1  | 剥线钳  | CANARE | TS100C   | 剥线钳                   | 1  | 个  |
| 2  | 压接钳  | CANARE | TC-1     | 压接钳                   | 1  | 个  |
| 3  | 模套   | CANARE | TCD-35CA | 模套（压 BCP-B3F/BCP-B53） | 1  | 个  |
| 4  | 拔插工具 | CANARE | BET-12   | 拔插工具                  | 1  | 把  |

特此承诺！

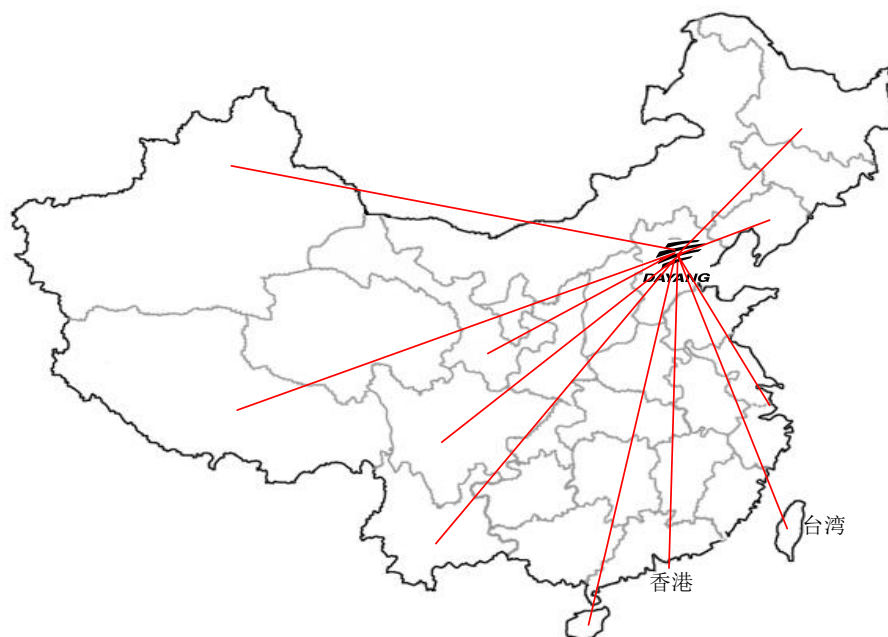
投标人（单位盖章）：北京中科大洋信息技术有限公司

日期：2022年9月6日

## 1.1.2 售后服务方案

### 1.1.2.1 服务体系

我们有能力在用户单位规定的时间内，优质高效地完成设备安装、调试、培训及运行保障等工作。我们的技术、实力、决心和以往成功的经验，将为我们此次与贵方合作成功提供最坚实的基础。根据贵方招标档中技术规范和服务的要求。



如上图所示，大洋不仅拥有强大的研发实力和技术更新能力，更拥有令用户放心的完善的售前、施工及售后服务体系，涵盖从前期的产品推广到后期的设备服务等环节，覆盖全国范围的售后服务网络将随时跟踪设备使用情况，同时大洋信息努力实现售后服务的本地化，给用户最全面的帮助：听取用户的意见和建议，不断提高设备功能和质量，为用户提供最完善、最及时的服务，建立完善的售后规章制度、用户档案、用户保修卡、维修服务准则等。充分让用户感到所买到的不仅是一台设备而是一整套的服务。后附我司全国售后服务网点一览表。我司售后服务体系完备，广播电视专业视频设备、图形图像处理产品和系统的开发、设计、生产、集成、安装和服务通过 ISO9001 质量认证体系。

### 1.1.2.2 技术支持响应

我公司在黑龙江省设有服务机构，提供 7×24 小时维护服务，负责黑龙江省用户的售后服务及产品的宣传工作。当地拥有多名专业技术支持人员，项目经验丰富，先后为当地多家用户进行后期的技术支持和维护服务，深受用户好评。我公司保证可以为提供最完善的售后服务。

### 1.1.2.3 售后服务机构的技术力量

#### 1.1.2.3.1 总部技术支持联系信息

北京总部地址：北京市海淀区中关村软件园 11 号楼

|              |  |                          |               |
|--------------|--|--------------------------|---------------|
| 北京<br>总<br>部 | 北京中科大洋信息技术有限公司<br>地址：北京市海淀区中关村软件园大洋大厦，100193<br>电话：010-58985666<br>传真：010-58985664 |                          |               |
|              | 售后服务值班电话   | 010-58985666             | AM9:00~PM5:30 |
|              | 田珂萌  | 13901095132              | 全天 24 小时      |
|              | 售后服务电子邮箱   | tiankemeng@dayang.com.cn |               |
|              | 监督电话   | 010-58985581             | AM9:00~PM5:30 |

#### 1.1.2.3.2 用户所在地服务机构信息

|                  |  |                       |                   |
|------------------|--|-----------------------|-------------------|
| 黑<br>龙<br>江<br>省 | 哈尔滨办事处<br>地址：黑龙江省哈尔滨市经开区南岗集中区泰山路佳和远景 1 栋 1 单元 8 层 2 号<br>电话：0451-55572666\55580190\55580191\55580192<br>传真：0451-55580193 |                       |                   |
|                  | 栾明辉  | 15945118188           | AM 9:00 ~ PM 5:30 |
|                  | 申 唯  | 15945119155           | 全天 24 小时          |
|                  | 商传武  | 18645096702           |                   |
|                  | 售后服务电子邮箱   | haerbin@dayang.com.cn | AM 9:00 ~ PM 5:30 |

1.1.2.3.3 售后服务机构营业执照



#### 1.1.2.4 系统施工承诺

我公司将应客户的合理需求，提出较完善的系统施工计划。

系统施工期间我们负责提供有关系统设备到货、现场安装、操作、设计、维护和系统集成以及应用开发、培训等服务。在设备运抵现场一周前，我公司向用户提供安装、调试、培训及试运行的实施进度计划表；大洋将派专业技术人员按照进度计划执行项目实施。系统试运行期间，提供现场技术保障。

#### 1.1.2.5 培训承诺

大洋为用户提供系统和软件使用的完整的培训服务。

培训包含系统使用培训、系统运行维护培训、系统设计及流程培训等；

培训内容包括系统的功能、流程、操作；日常维护工作要点和工具使用；由我公司组织培训材料，提供培训老师。具体详见培训方案。

#### 1.1.2.6 结束语

作为国内视频行业的领先者，大洋信息已经为中央广播电视总台、解放军电视宣传中心、新华社、福建电视台、河北电视台、辽宁电视台、河南电视台、广州电视台、凤凰卫视等单位提供了大型视音频采制播存管网络建设及维护方面的服务，以上充分证明了大洋信息具有建立大型网络以及各类不同功能网络（包括后期制作网、新闻制作网、总控播出系统、媒资系统、收录系统以及大型综合业务网络系统等）的成功经验和实力。

另外，公司凭借强大的研发与集成实力，以及在公司总部及全国各地大洋信息代理、分支机构培养出的一支经验丰富、作风严谨的视频网络工程实施队伍。他们无论在网络搭建的施工和软件使用的培训上，均具有一套严格完整的规范及完善的管理制度，并且可根据各台及单位的不同情况制定出合理的、完全符合实际情况的相关使用流程，以确保今后系统使用中的方便性和制度化，真正体现系统的优势。

### 1.1.2.7 售后服务系统

为保证用户能够享受良好的技术支持和售后服务，我们提供 **7\*24 小时技术支持电话热线**，在接到用户报修后及时提供故障判断与处理办法。

大洋公司在黑龙江省设有办事处，负责黑龙江地区用户的售后服务及产品的宣传工作。当地拥有多名专业技术支持人员，项目经验丰富，先后为当地多家用户进行后期的技术支持和维护服务，如黑龙江电视台、哈尔滨电视台、齐齐哈尔电视台、佳木斯电视台等，深受用户的好评。大洋公司保证可以为牡丹江电视台提供最完善的售后服务。

|               |  |
|---------------|--|
| <b>办事处</b>    | 北京中科大洋信息技术有限公司黑龙江分公司   |
| <b>地点</b>     | 黑龙江省哈尔滨市经开区南岗集中区泰山路佳和远景 1 栋 1 单元 8 层 2 号   |
| <b>电话</b>     | 24 小时技术支持电话热线：<br>申 唯 15945119155<br>商传武 18645096702<br>栾明辉 15945118188<br>曲思奎 13804511979<br>刘兴一 15245023750                        |
| <b>人员</b>     | 其中技术人员 5 名   |
| <b>响应时间</b>   | 为保证用户能够享受良好的技术支持和售后服务，我们提供 <b><u>7*24 小时技术支持电话热线</u></b> ，在接到用户报修后及时提供故障判断与处理办法。设备出现故障时，我公司保证及时解决故障问题，确保播出。设备出现故障时我公司承诺 2 小时到位并解决问题。 |
| <b>其它优惠条件</b> | 在质保期后，若需增加采购相同品牌型号的货物，我公司按相同的配置和不高于中标价格销售给采购人，质保期满后将要发生的必要服务项收费标准：所提供的报价不高于产品制造商权威网站目前的报价水平和黑龙江省当时市场零售价。                             |

## 1.1.3 生产厂家三年售后服务承诺

### 1.1.3.1 DELL

## 戴尔（中国）有限公司

住所：厦门火炬高新区信息光电园金尚路 2388 号

### 厂商确认书

文件编号：ML\_DIT10117973

致：牡丹江市公共资源交易中心/牡丹江市新闻传媒中心

敬启者：

戴尔（中国）有限公司（以下称“我司”）是依照中华人民共和国法律设立的具有独立法人地位的计算机及相关产品制造厂商，住所位于厦门火炬高新区信息光电园金尚路 2388 号。

我司获悉并同意北京中科大洋信息技术有限公司采用戴尔产品（不含 Latitude/Vostro 系列），并以其自身的名义，参加“牡丹江电视高清数字化改造项目-电视播出高清数字化设备[招标编号：[231001]MDJZC[GK]20220014]”的投标活动。如其中标，我司将按照我司有关的标准《销售、服务和技术支持条款和条件》和/或我司与北京中科大洋信息技术有限公司之间的其他有关书面约定，向北京中科大洋信息技术有限公司提供相应的产品、服务和技术支持。



注：如您对本确认书真伪有任何疑问，可以进行以下真伪查询操作：

1. 如果确认书上没有对应的文件编号，您可将既有文件的扫描件发送至：[SQCX@de11.com](mailto:SQCX@de11.com)，我会进一步处理；
2. 如果确认书上有对应的文件编号，您可任选以下一种方式进行真伪查询：
  - 1) 官方邮箱查询：将既有文件的扫描件发送至：[SQCX@de11.com](mailto:SQCX@de11.com) 查询；
  - 2) 扫描下方二维码进入“项目授权函核查系统”进行实时查询。





# 戴尔（中国）有限公司

住所：厦门火炬高新区信息光电园金尚路 2388 号

## 售后服务承诺函

文件编号：ML\_DIT10117973

致：牡丹江市公共资源交易中心/牡丹江市新闻传媒中心

我们，戴尔（中国）有限公司（下称“我公司”）在此确认，在贵单位组织的“牡丹江电视高清数字化改造项目-电视播出高清数字化设备（招标编号：[231001]MDJZC[GK]20220014）”招标活动中，若北京中科大洋信息技术有限公司中标并以牡丹江市新闻传媒中心为最终用户向我公司购买了中标产品及下列服务，我公司同意按照《戴尔（中国）有限公司销售、服务和技术支持条款和条件》以及我们与该公司之间的书面销售合同的约定，向牡丹江市新闻传媒中心，在中国的行政区域范围内，针对戴尔工作站提供为期 3 年（自发票开具之日起开始计算）的戴尔白金专业技术支持下一工作日上门服务（原厂授权金牌工程师三年免费上门服务及保修服务，提供下一工作日现场部件和人工服务以及免费电话支持）；针对戴尔服务器产品提供为期 3 年（自发票开具之日起开始计算）的戴尔白金专业技术支持和关键任务 7\*24 4 小时上门服务。

服务内容详见戴尔官网上公布的与上述服务有关的服务说明：

- Dell EMC 面向企业的 ProSupport PLUS
- ProSupport Plus for PCs and Tablets（适用于 PC 和平板电脑的 ProSupport Plus）



注：

1、我公司出具的每份《售后服务承诺函》都在右上角列有独立对应的文件编号。如您对本文件真伪有任何疑问，可以发送邮件到下列邮箱进行查询，查询时请您提供相应文件编号。

查询邮箱：SQCX@dell.com

2、《戴尔（中国）有限公司销售、服务和技术支持条款和条件》可通过以下戴尔官方网站获得或直接向我公司索取：

<http://www.dell.com/learn/cn/zh/cncorpl/terms-conditions/html-terms-technical-reseller-cn?c=cn&l=zh&s=corp&cs=cncorpl>

3、服务说明可通过以下戴尔官方网站获得或直接向我公司索取：

<http://www.dell.com/learn/cn/zh/cncorpl/service-contracts-support-services>

### 1.1.3.2 H3C

编号：REQ2022085462

## 制造商授权函

牡丹江市公共资源交易中心/牡丹江市新闻传媒中心(招标方名称/用户名称)

我司,新华三技术有限公司,是按中华人民共和国法律成立的一家公司,主要营业地点设在杭州市滨江区长河路466号,兹授权按中华人民共和国的法律正式成立的,主要营业地点设在北京市海淀区中关村软件园11号楼207、209室的北京中科大洋信息技术有限公司进行下列有效的活动:

(1) 以其自己的名义办理贵方 牡丹江电视高清数字化改造项目-电视播出高清数字化设备(项目编号:[231001]MDJZC[GK]20220014) 投标邀请要求提供的由我方供应的产品的有关事宜。

(2) 作为制造商,我方保证所供产品是合格产品。

(3) 我方兹授予北京中科大洋信息技术有限公司全权办理和履行投标所要求的各项事宜。我方与授权代理商是独立的合同方,代理商对其行为向第三方负责并独立承担相应的法律责任。

兹确认北京中科大洋信息技术有限公司或其正式授权代表依此合法地办理一切事宜。

本授权函自2022年08月29日起120日内有效,或我公司以书面通知的形式加以撤销。

新华三技术有限公司  
2022年08月29日



SN:202208291611205088

## 产品支持服务承诺函

致：牡丹江市公共资源交易中心/牡丹江市新闻传媒中心

您好！

在牡丹江电视高清数字化改造项目-电视播出高清数字化设备（项目编号：[231001]MDJZC[GK]20220014）项目中，新华三技术有限公司（以下简称我公司）可向贵方提供以下产品支持服务，服务级别及相关服务承诺如下（最终提供服务级别以实际合同为准）：

在贵司牡丹江电视高清数字化改造项目-电视播出高清数字化设备（项目编号：[231001]MDJZC[GK]20220014）项目中，我公司可以提供的以下整机系统均包含相关产品技术支持服务，服务级别如下（最终提供服务级别以实际合同为准）：

| 系统型号                | 应标服务级别               |
|---------------------|----------------------|
| H3C UniServer R4900 | 3年 基础系统支持 7x24 全天候服务 |

上表中产品的应标服务级别需要在客户购买相应的产品原厂升级服务后方可生效。

相应服务级别概述如下：

**基础系统支持 7x24 全天候服务**

- 客户服务热线：400-810-0504
- 硬件支持：
- 工作时段：此项服务 7x24 全天候提供，包括国家法定节假日。
- 4 小时内现场响应(注)：如果服务覆盖的硬件出现无法远程解决的故障，则公司将在 4 小时内，采取商业上合理的措施做出现场响应。公司在接到客户呼叫并确定硬件故障后的 4 个小时之内，公司授权工程师将在工作时段范围内到达客户站点，可是提供硬件维修服务。
- 公司可根据适用的法律法规和硬件制造商的要求判断能否提供相应硬件服务。
- 软件支持：
- 工作时段：此项服务 7x24 全天候提供，包括国家法定节假日。
- 远程响应时间：在登记软件问题后，技术支持中心工程师将在两个小时内响应呼叫。

注① 现场响应是指从我公司司接到客户呼叫并确定硬件故障的时间开始，到我公司授权代表到达客户站点或者上报的事故已关闭的这一段时间为止（我公司将针对本事故的关闭提供说明并确定当前故障不再需要现场干预）。

SN:202208291611205088

注② 所有现场响应时间都只适用于与我公司指定的当地客户服务中心相距不超过 40 公里的站点。如果站点与我公司指定的当地客户服务中心相距超过 40 公里，则应修改响应时间，以补偿长途路程时间，如表(一)所示。

注③ 由于下列原因，故障维修时间或原厂服务特约服务商工程师到达用户现场的响应时间可能适当延长：

- a) 用户所在地未设原厂服务专属备件库，详见表(二)城市列表；
- b) 用户现场距原厂服务特约服务商的距离太远；
- c) 用户所在地的原厂服务特约服务商不支持某种产品，必须到附近有维修能力的原厂服务特约服务商处进行维修；
- d) 因备件原因，需到国外订货；
- e) 因交通或物流原因，使原厂服务特约服务商工程师无法购到机票、车票或使备件延迟到达。

表(一) 里程区域

| 客户所在地与最近一个服务中心的距离 | 硬件故障现场响应时间<br>(4 小时服务级别) | 硬件故障现场响应时间<br>(下一工作日服务级别) |
|-------------------|--------------------------|---------------------------|
| 0-40 公里           | 4 小时                     | 第 2 个工作日                  |
| 41-80 公里          | 6 小时                     |                           |
| 81-160 公里         | 8 小时                     | 第 3 个工作日                  |
| 161-240 公里        | 12 小时                    |                           |
| 241-320 公里        | 16 小时                    |                           |
| 321-480 公里        | 24 小时                    | 第 4 个工作日                  |
| 480 公里以上          | 视可用性而定                   | 视可用性而定                    |

表(二) 专属备件库城市列表

|    |    |    |     |    |      |      |
|----|----|----|-----|----|------|------|
| 北京 | 上海 | 南京 | 杭州  | 西安 | 济南   | 郑州   |
| 广州 | 深圳 | 天津 | 石家庄 | 唐山 | 太原   | 呼和浩特 |
| 沈阳 | 大连 | 长春 | 哈尔滨 | 无锡 | 徐州   | 常州   |
| 苏州 | 昆山 | 南通 | 扬州  | 宁波 | 温州   | 嘉兴   |
| 合肥 | 福州 | 厦门 | 泉州  | 南昌 | 青岛   | 烟台   |
| 武汉 | 长沙 | 珠海 | 汕头  | 佛山 | 江门   | 惠州   |
| 东莞 | 中山 | 南宁 | 海口  | 重庆 | 成都   | 贵阳   |
| 昆明 | 拉萨 | 兰州 | 西宁  | 银川 | 乌鲁木齐 |      |

以上服务承诺的履行基于对相应服务采购订单的确认。

SN:202208291611205088

在牡丹江电视高清数字化改造项目-电视播出高清数字化设备（项目编号：  
[231001]MDJZC[GK]20220014）项目中，新华三技术有限公司（以下简称我公司）可向贵方提供以下产品  
支持服务，服务级别及相关服务承诺如下（最终提供服务级别以实际合同为准）：

| 产品型号  | 应标服务级别                   |
|-------|--------------------------|
| 主网络产品 | 3年 运营商高级维保 7X24XNBD 备件发出 |

相应服务级别概述如下：

以下运营商高级维保服务仅适用于 H3C 销售的网络、ICG、安全、无线产品。

| 服务级别                        | 服务产品模块及内容描述   |
|-----------------------------|---|
| 运营商高级维保<br>7×24×NBD<br>备件发出 | <ol style="list-style-type: none"><li>1. 远程技术支持服务：7×24 小时，VIP 座席优先受理。<ul style="list-style-type: none"><li>● 客户服务热线：400-810-0504</li><li>● 电子邮件：service@h3c.com</li><li>● 该项服务的提供时间为一年 365 天，周一到周日，每天 24 小时</li></ul></li><li>2. 专职运营商客户服务经理：H3C 公司针对运营商客户，设置专门的运营商客户服务经理及支持团队，对于客户咨询或者反馈的问题，实时作出响应、及时进行回复，根据客户的网络特点帮助客户制定服务计划和维护建议，定期电话或现场拜访客户，与客户沟通以控制服务质量，并在服务实施中负责相关协调。</li><li>3. 技术支持服务（根据故障级别提供服务）：<ul style="list-style-type: none"><li>● 一级故障（4 小时恢复业务，乘坐最快的交通工具到达）</li><li>● 二级故障（8 小时恢复业务，12 小时到达）</li><li>● 三级故障（24 小时恢复业务，24 小时到达）</li></ul></li><li>4. 备件支持<ul style="list-style-type: none"><li>● 服务时间：7×24 全天候提供，包含国家法定节假日</li><li>● 快速备件更换服务：对于运营商客户，H3C 公司根据设备在客户网络中的作用、承载的业务以及重要性不同提供相应级别的快速备件更换服务。</li></ul></li><li>5. 软件支持服务：维护性软件（Minor Releases）及主版本升级软件（Major Releases）提供</li><li>6. 年度服务总结报告：年度服务情况总结</li><li>7. 在线支持服务：提供网站 VIP 帐号</li></ol> |

运营商高级维保“快速备件更换服务”各级别能够覆盖的城市及相关指标如下：

SN:202208291611205088

| 服务级别             | RMA*受理及批复时间         | 发货/到货时间   | 覆盖城市   |
|------------------|---------------------|---|--|
|                  | 24 小时受理<br>1 小时内响应  | RMA 批复后第二个工作日发出;<br>当天 15:30 以后受理的备件申<br>请将视为下一日的申请   | 全国   |
| 7×24×NBD<br>备件发出 | 到货时间参考*             | 以下城市发货后两 2~3 个工作日内到达:<br>北京、天津、石家庄、太原、呼和浩特、西安、兰州、银川、乌鲁木齐、沈<br>阳、长春、哈尔滨、上海、南京、杭州、福州、南昌、济南、郑州、武汉、<br>长沙、南宁、海口、昆明、贵阳、重庆、成都、广州、深圳、合肥、厦门、<br>宁波、青岛、大连、西宁、拉萨、东莞、温州、苏州其它城市根据交通情况<br>尽快送达 |  |
| 7×24×4<br>备件到达   | 24 小时受理<br>30 分钟内批复 | RMA 批复后 1 小时内安排备<br>件发货, 4 小时内到达  | 北京、天津、石家庄、太原、呼和浩特、西<br>安、兰州、银川、乌鲁木齐、沈阳、长春、<br>哈尔滨、上海、南京、杭州、福州、南昌、<br>济南、郑州、武汉、长沙、南宁、海口、昆<br>明、贵阳、重庆、成都、广州、深圳、合肥、<br>厦门、宁波、青岛、大连、西宁、拉萨、东<br>莞、温州、苏州 |

说明:

- RMA (RMA, Return Material Authorization), 物料返回申请授权。
- 到货时间参考: 对于 NBD 级别, 视航班等运输情况变化实际到货时间可能与表中不完全一致, 此表格中所列达到时间仅作参考, 不作为服务销售承诺。
- 可提供 4 小时到达服务的范围一般为当地备件库 40 公里车程范围以内, 备件库地址详见我公司网站。
- 快速备件更换服务: 包含好件先行, 坏件先退两种服务类型。好件先行服务: H3C 先发好件给客户, 客户收到后将故障件在规定时间内退回 H3C。坏件先退服务: 客户先将故障件退回 H3C, H3C 验收后发好件给客户。其中 ND/4 小时备件到达级别提供好件先行服务, NBD 发出级别的服务类型依据申请人的资质有所不同, 具体政策可咨询服务热线。
- 针对好件先行服务, 完成现场备件更换后, 现场工程师将负责取回故障件; 对于当时无法取回坏件的情况, 客户需负责在收到备件后 15 个工作日内将更换下来的故障件返还至我公司指定接收点, 否则我公司将暂停客户的备件先行资格, 直至客户将故障件归还至我公司或承担赔偿故障件的责任。由此带来的服务级别降低导致的损失由客户自行承担。

以上服务承诺的履行基于对相应服务采购订单的确认。

新华三集团(简称 H3C)本着用户至上的原则, 凭借雄厚的技术实力、完善的服务网络、统一的服务标准、强大的支持后盾、无可比拟的地域优势, 承诺给客户及项目合作伙伴提供及时、高效、可靠的服务。H3C 建立了遍布全国的服务机构, 并设有 7×24 小时的远程支援中心(RSC), 提供全天候不间断的远程技术服务, 可随时接收故障的反馈和申报, H3C 将根据故障报告内容对问题进行分级, 在规定的时间内对申报的问题进行第一时间的响应及解决。除公司总部设有完备的技术支援平台外, 还在全国建立了 30 个售后服务中心, 专职人员规模超过 500 人的技术支援体系, 各省市均派遣有售后服务工程师。H3C 拥有多年产品备件服务经验, 根据产品层次的不同, 制定有效的备件策略, 保证备件有效及时; 遍布全国 30 多个主要省会城市、二级地市的备件库以及位于北京、杭州、东莞的三个分拨中心将快速对您进行服务响应, 使您的故障部件得到及时更换, 保证您的业务在最短时间内恢复正常。

**SN:202208291611205088**

H3C 从开发设计、生产、销售、服务各环节管理体系均符合 ISO 9001:2015 和 TL 9000 R6.0/R5.5-HSV、ISO/IEC 20000-1:2011、ISO/IEC 27001:2013 等管理体系认证，服务业务管理达到国际先进水平。

我们真心地希望您在用我公司提供的高质量、高性能产品的同时，能够体验到高品质的支持服务。



### 1.1.3.3 德拓



#### 制造厂家的授权书

致：牡丹江市公共资源交易中心

我们上海德拓信息技术股份有限公司是按中华人民共和国法律成立的一家制造商，主要营业地点设在上海市徐汇区虹漕路448号1幢9楼。兹指派按中华人民共和国的法律正式成立的北京中科大洋信息技术有限公司（地址：北京市海淀区中关村软件园11号楼207、209室）作为我方真正的合法的代理人进行下列有效的活动：

(1) 代表我方办理贵方牡丹江电视高清数字化改造项目-电视播出高清数字化设备（项目编号：[231001]MDJZC[GK]20220014）投标邀请要求提供的由我方制造的 DATATOM 品牌的 NEUTRINO N360D 产品的有关事宜，并对我方具有约束力。

(2) 作为制造商，我方保证以投标合作者来约束自己，并对该投标共同和分别承担招标文件中所规定的义务。

(3) 我方兹授予 北京中科大洋信息技术有限公司 全权办理和履行上述我方为完成上述各点所必须的事宜，具有替换或撤销的全权。兹确认 北京中科大洋信息技术有限公司 或其正式授权代表依此合法地办理一切事宜。

(4) 我方于 2022年8月29日 签署本文件，北京中科大洋信息技术有限公司 于 2022年8月29日 接受此件，以此为证。

(5) 授权有效期：自开标之日起90天。未经授权人书面同意，被授权人 北京中科大洋信息技术有限公司 不得转授权于第三方。

制造商名称：上海德拓信息技术股份有限公司

日期：2022年8月29日







## 制造厂家售后服务承诺函

致：牡丹江市公共资源交易中心

上海德拓信息技术股份有限公司是依据中华人民共和国法律登记注册的，主要营业地址设在上海市徐汇区虹漕路448号1幢9楼。

我方承诺，北京中科大洋信息技术有限公司（地址：北京市海淀区中关村软件园11号楼207、209室）参加的牡丹江电视高清数字化改造项目-电视播出高清数字化设备（项目编号：[231001]MDJZC[GK]20220014）投标所提供的 DATATOM 品牌的 NEUTRINO N360D 产品享有我公司三年原厂质保服务承诺。

制造商名称：上海德拓信息技术股份有限公司

日期：2022年8月29日



### 1.1.3.4 时代奥视



北京时代奥视科技有限公司

OSEE TECHNOLOGY LTD.

#### 授权书

致：牡丹江市公共资源交易中心、牡丹江市新闻传媒中心

北京时代奥视科技有限公司是北京市海淀区高科技园区的高新技术企业，长期致力于播出和制作设备的研制、开发和生产，在此授权北京中科大洋信息技术有限公司（北京市海淀区中关村软件园 11 号楼 207、209 室）就牡丹江电视高清数字化改造项目-电视播出高清数字化设备、招标编号：

[231001]MDJZC[GK]20220014 采购我公司时代奥视大屏幕拼接显示系统、时代奥视拼接控制系统及报价，并与你方进行后续合同谈判和签定合同。如果该项目中标，中标方须原厂采购。

我公司在此保证为上述公司响应本次牡丹江电视高清数字化改造项目-电视播出高清数字化设备、招标编号：[231001]MDJZC[GK]20220014 招标而提供的产品提供相应的技术支持。

注：此授权仅牡丹江电视高清数字化改造项目-电视播出高清数字化设备、招标编号：[231001]MDJZC[GK]20220014 项目投标文件截止日起 90 个工作日。

生产商代表签字：



盖章：

时间：2022-9-1

OSEE TECHNOLOGY LTD.,

北京时代奥视科技有限公司

北京市海淀区北清路 68 号院 22 号楼

电话：010-62434168， 传真：010-62434169

E-Mail:sales@osee-dig.com， 网址:http://www.osee-dig.com

www.osee-dig.com



## 北京时代奥视科技有限公司

OSEE TECHNOLOGY LTD.,

### 售后服务承诺书

北京时代奥视科技有限公司是按中华人民共和国法律成立的一家制造商，依照中华人民共和国国家行业有关法规，我方对所提供的产品，确保客户能合法、有效和安全使用，并为此提供持续完善的售后服务保障。我方保证在合同期内所售出产品提供原厂 3 年的原厂服务的产品保修服务及系统技术支持，软件提供终生免费升级服务。

技术工程师人员明细表：

| 姓名  | 部门  | 职位    | 电话       | 手机          |
|-----|-----|-------|----------|-------------|
| 田亮  | 售后部 | 技术工程师 | 62434168 | 13661285009 |
| 张季  | 售后部 | 技术工程师 | 62434168 | 18611141586 |
| 王东启 | 制造部 | 技术工程师 | 62434168 | 15652199586 |
| 刘建东 | 制造部 | 技术工程师 | 62434168 | 15010032018 |

盖章：

时间：2022 年 9 月 1 日



OSEE TECHNOLOGY LTD.,

北京时代奥视科技有限公司

北京市海淀区北清路 68 号院 22 号楼

电话：010-62434168，传真：010-62434169

E-Mail:sales@osee-dig.com，网址:http://www.osee-dig.com

注：承诺书最终解释权归北京时代奥视科技股份有限公司所有。

### 1.1.3.5 大连捷成

大连捷成科技有限公司

授权书

#### 制造商授权书

致：牡丹江市新闻传媒中心、牡丹江市公共资源交易中心

大连捷成科技有限公司是在中国（国名）依法登记注册的，其公司地址在大连市高新园区科海街3号综合办公楼A座。

北京中科大洋信息技术有限公司是在中国（国名）依法登记注册的，其公司注册地址在北京市海淀区中关村软件园11号楼207、209室。

大连捷成科技有限公司授权北京中科大洋信息技术有限公司为牡丹江电视高清数字化改造项目-电视播出高清数字化设备，项目编号：[231001]MDJZC[GK]20220014，我方制造的产品全权处理与该货物有关的一切事宜。

投标有效期：从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天。

授权单位名称：大连捷成科技有限公司

授权代表（或法定代表人）签字：



授权日期：2022年8月29日

## 售后服务计划和服务承诺

一 项目名称：牡丹江电视高清数字化改造项目-电视播出高清数字化设备

项目编号：[231001]MDJZC[GK]20220014

售后针对公司名称：北京中科大洋信息技术有限公司

- 1、提供售前、售中及售后的技术咨询，售前和售后的技术培训。
- 2、提供安装现场的电话技术指导。
- 3、提供完备的技术资料，包括安装手册、设备的随机手册和说明书等。
- 4、我方对所供给的设备从验收合格之日起，进行为期叁年的产品免费质保，保修期内由于设备质量原因所造成的故障，乙方负责免费维修，非质量因素（自然灾害及非正常使用）造成的故障不属保修范围。
- 5、保修期间，乙方可以提供维修服务。
- 6、设备升级，给予优惠合理的价格。
- 7、定期进行客户巡访服务，解答实际问题。
- 8、技术服务电话：0411—84791860-911、15904252535

大连捷成科技有限公司

日期：2022年8月29日



## 1.2 售后服务（二）

### 承诺函

牡丹江市公共资源交易中心：

我公司参加本次项目投标，承诺如下：

由于电视播出系统是电视传输最为重要的部分，所以在设备出现故障时，我公司保证及时解决故障问题，确保播出。设备出现故障时设备生产厂家 2 小时到位并解决问题。

特此承诺！

投标人（单位盖章）：北京中科大洋信息技术有限公司

日 期：2022 年 9 月 6 日