

一、售后服务要求

(1) 中标供应商须提供本地化7×24小时售后服务，中标供应商须提供驻场技术人员须具备至少2年智慧教室/AI巡课项目运维经验，或持有计算机系统集成中级及以上证书，二者满足其一即可，投标时提供人员简历、社保或证书佐证。驻场人员应具备明确联系方式，能够通过电话、网络等方式及时解答采购人遇到的技术问题，指导解决一般性故障。

(2) 本项目包含 AI 智慧教学平台、集中控制系统等各类业务平台，中标供应商须全力配合学院，严格依据国家、地方及校内网络安全、数据安全相关法律法规与管理规定，完整完成平台系统备案、安全等级保护定级、安全测评、等保申报全流程工作；同时落实数据脱敏等安全管控措施，保障各平台合法合规上线稳定运行。

(3) 考虑到教学活动的连续性与重要性，智慧黑板(98)与智慧黑板(90)、电子班牌须提供五年及以上质保服务，本项目其他所有产品须提供三年及以上质保服务。质保期自项目最终验收合格之日起计算，质保期内因产品质量或系统缺陷导致的故障，供应商应免费提供维修、更换及技术支持。

(4) 需对教室内原有淘汰设备进行拆除，拆除过程中不能对教室的建筑结构、墙面、地面等造成损坏，及时清理拆除现场，将拆除产生的垃圾、杂物等清理干净，保持教室及周边环境的整洁，拆除后的设备搬运至学院指定地点进行存放或后续处理。搬运过程中应做好设备的防护措施，避免设备受到碰撞、损坏。如因搬运不当导致设备损坏，供应商应

承担相应的赔偿责任。

(5) 中标供应商提供学院驻场运维、售后服务, 要求驻场人员均须 ≥ 2 人, ≥ 3 年; 驻场售后人员负责项目内教学设备管理、报修管理、备品备件管理、巡检功能以及统计分析等多个维度构建高效、稳定、智能的教学环境支持体系。驻场期限: 中标供应商合同签订后驻场人员进校, 驻场至项目质保期结束止; 具体驻场时间: 教学周7*24小时提供服务, 每天提供服务时间为: 7:30-12:00、13:30-17:40、18:40-21:30。在收到报修电话或通知后, 第一时间到达现场, 并立即展开故障排查工作。若0.5小时内无法解决故障, 必须及时上报公司, 安排专业的故障排查小组入驻现场。对于一级故障, 在接到报修通知30分钟内恢复正常运行。如因特殊原因无法按时修复, 需向用户给予合理详细的解释, 并与用户约定明确的修复期限。经维护检测确认设备损坏无法维修的, 维保人员需在规定时间内完成设备配件更换工作, 确保提供7×24小时不间断的技术服务支持。服务内容: 设备日常维护: 制定设备日常维护计划, 定期对教学设备进行调试, 确保设备性能稳定。对老师报修报检查等设备使用问题的及时响应处理, 及对设备使用者的培训等内容; 根据设备使用频率和特性, 制定合理的例行维护计划, 确保设备处于良好运行状态。每学期开学前一周, 对项目内设备进行全面细致的检查, 确保开学后教学活动顺利开展, 所有设备处于正常可控状态。系统升级: 检查多媒体设备的系统软件是否有更新, 如有必要及时进行升级; 确认设备所对应的驱动程序是否为

最新版本，如有必要进行更新。培训与指导：对使用多媒体设备的人员进行培训，提高其操作技能和维护意识；解答用户在使用过程中遇到的问题，提供专业的技术支持和指导。其他服务支持：在重大会议、活动以及季末、年终等节假日重要时间点，可配合学校根据实际需求要求临时增派现场维护人员，积极配合，合理调配人员，确保期间多媒体教室设备维护工作顺利进行，保障相关活动的正常开展。

（6）供应商提供的所有软硬件系统必须具备良好的兼容性，确保各设备及软件之间能够无缝对接、稳定运行，新的智慧教学软硬件系统应与学院现有的校园信息化平台实现有效对接，实现数据共享与交互，确保系统最终能够满足学院的教学使用要求。

（7）需按照最新相关国家及行业标准规范进行新设备布线、安装、调试等事项。

二、质保期

自项目终验合格之日起3年（其中智慧黑板（98）、智慧黑板（90）、电子班牌为5年）。

三、验收、交付标准和方法

1）设备到货验收

货物运抵采购人指定地点后，由采购人组织使用方、中标供应商、资产管理等部门共同参与到货验收。验收内容应逐项核对采购清单中每一设备的技术参数、外观尺寸、技术

特点及配件完整性，确保与投标文件及合同约定完全一致。中标供应商须针对招标文件中所列明的关键技术参数，检测日期不得晚于开标日期，且检测结论为合格。验收过程中如发现货物与要求不符、存在外观损伤或检测报告缺失等问题，采购人有权拒绝接收，并要求中标供应商在7日内完成更换或补正，逾期视为违约。

2) 功能演示及验证

设备到货后、安装调试前，中标供应商须在采购人指定场所搭建临时演示环境，按照招标文件中的功能需求清单逐项进行现场演示。演示内容应涵盖AI巡课督导、专业课分析、专业发展分析、以及专业教室联动等核心应用功能，并模拟真实教学场景进行全流程操作。演示结果须经采购人技术专家当场确认并签字。若任一功能项未能实现或与招标要求存在实质性偏差，采购人有权判定该部分验收不通过，中标供应商须在15日内完成整改并重新演示，整改期间不计入工期。演示完成后，中标供应商须提交完整的系统部署方案、操作手册及维护文档。

3) 项目验收

项目施工及调试全部完成后，由采购人（甲方）组织使用方代表及中标供应商共同组成验收小组，进行现场项目验收。验收内容包括但不限于：设备实际安装位置与规划的一致性、所有线缆敷设及接头的工艺质量、前端设备的供电方案合理性、系统平台各项功能的完整性及稳定性、数据对接与互联互通效果、安全防护措施落实情况等。验收小组依据

招标文件、投标文件、合同及变更记录进行逐项核对，形成验收报告，所有成员签字确认。验收不合格的，中标供应商须在限定时间内整改完毕，直至验收合格，相关费用由中标供应商承担。

4) 交付标准

施工及交付标准须严格执行国家及采购人学校信息化的相关规范。具体包括：

线缆敷设：所有线缆（包括电源线、网线、信号线等）必须穿管或走线槽，不得裸露在外；线缆标识清晰，两端标注唯一编号；线缆选型须符合国家标准（如GB/T 50312-2016等），并提供线缆出厂合格证。

供电设计：涉及前端点位需要供电的，必须采用整体集中供电或分楼层集中供电的设计方案，严禁从教室内部插座私拉乱接。集中供电应配置符合安全标准的供电模式，未按此要求设计的，一律视为不合格，不予验收，中标供应商须无条件返工。

标签与文档：所有设备、线缆等必须粘贴统一规范的标签（含设备名称、编号等信息）。

安全与美观：施工不得破坏原有建筑结构及装饰，墙面、地面开槽须恢复原状；设备安装须牢固、水平、美观，不影响正常教学活动。同时，须配合学校完成各平台系统的网络安全等级保护申报与备案工作。供货方应满足本次采购项目的的所有主要商务条款要求（包括标的提供时间、标的提供地点、投标有效期、采购资金支付、验收要求、履约保证金等）。

若有不符合或未按照承诺履行的，供货方自行承担相应的后果和责任。

5) 其他要求

验收应满足使用方使用要求和资产管理部门的其他要求。

四、质量保修范围和保修期

(1) 整体质保3年（自产品安装调试并经验收合格之日起计算，其中智慧黑板（98）、智慧黑板（90）、电子班牌为5年），终身维护，保修期内提供免费线上线下技术支持服务，提供配件1年，保证采购内容的正常使用。

(2) 质保期内，所有非人为原因导致的产品故障或损坏均提供上门保修及更换零备件，由此产生的费用由供应商承担。

五、履约验收内容

1. 技术履约内容

所提供的设备技术参数满足或高于招标文件要求，供应商提供设备安装及调试，达到使用标准，售后技术服务及时。采购方有权对产品进行测试，且产品符合招标文件的技术参数要求。若在合同规定的质保期内，采购方发现产品的参数、功能与合同要求不符，采购方有权向供货方提出维修维护，直至符合合同要求为止。

2. 商务履约内容

供货方应满足本次采购项目的**所有主要商务条款要求

（包括标的提供时间、标的提供地点、投标有效期、采购资金支付、验收要求、履约保证金等）。若有不符合或未按照承诺履行的，供货方自行承担相应的后果和责任。

六、履约验收标准

供货方提供的货物满足国家相关标准和招标文件要求。

七、其他商务要求（包装和运输、保险等）

为保障本次项目建设达到招标要求及学院教学需求，中标供应商在中标后五日内须提供符合技术参数要求的样品各一套，核验中标人所投所有设备是否完全响应招标要求。如不满足，按照相关规定执行。同时，投标人须在投标文件中提交符合招标要求、能够体现实质响应的证明文件和中标后有能力履行合同的相关文件，如涉及检测报告等证明材料，要求检测日期不得在开标日期之后，所有文件必须真实可靠、不得伪造，否则将按相关规定予以处罚。

货物应按照国家规定及现行行业标准进行包装，运输及保险由供货方承担；供货方负责自行选择适宜的运输工具及线路安排设备运输，货物运输途中的毁损、灭失等风险由供货方自行承担，货物送到指定位置。

整体项目另需满足：

（1）需提供三年内免费质保维修和升级服务（智慧黑板

(98)、智慧黑板(90)、电子班牌为5年);质保期内提供不少于3次的培训服务,培训学时不少于6学时。

(2) 供应商应对设备进行妥善包装,以满足设备运至安装场地及在安装场地保管的需要。包装应采取防潮、防晒、防锈、防腐蚀、防震动及防止其它损坏的必要保护措施,从而保护设备能够经受多次搬运、装卸、长途运输并适宜保管。

(3) 每个独立包装箱内应附装箱清单、质量合格证、装配图、说明书、操作指南等资料。提供三包服务凭证、维修保养手册等。

(4) 供应商负责自行选择适宜的运输工具及线路安排设备运输,货物运输途中的毁损、灭失等风险自行承担。

(5) 投标价包含运输费、装卸费、系统集成费、安装调试费、配套耗材费、专业人员服务费、培训费、保险费、税金及不可预见费等使货物达到预定可使用状态前发生的全部费用。