广西壮族自治区政府采购合同

合同编号：

采购人（甲方）：环江毛南族自治县大数据发展局　采购计划号：HJZC2022-J1-01100

供应商（乙方）：环江一支笔办公设备有限公司

项目名称：环江毛南族自治县采购广西党政机关综合办公平台国产台式电脑终端设备（第一阶段）

项目编号：HCZC2022-J1-260105-GXJH

签订地点：环江毛南族自治县大数据发展局　签订时间：2022 年 6 月 30 日

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》、《政府采购非招标采购方式管理办法》等法律法规规定，按照竞争性谈判结果、竞争性谈判文件规定条款和成交供应商承诺，甲乙双方签订本合同。

第一条　合同标的

1.供货一览表

序号	产品名称	商标品牌	规格型号	生产厂家	技术参数	数量	单位	单价（元）	金额（元）
1	台式计算机	华为	华为擎云 W515PGUV-WBY0	华为技术有限公司	1、类别：台式机； 2、型号：华为擎云 W515 PGUV-WBY0； 3、CPU 芯片/BIOS 固件：国产 CPU 8 核，主频 2.86GHz； 4、内存：8G DDR4 高速内存； 5、硬盘：256G 高速存储硬盘;可扩展。 6、显卡：提供 VGA、HDMI 接口； 7、网卡接口：10M/100M/1000M 自适应千兆网口； 8、主机箱：体积 8 升，7 个 USB 接口；提供 RJ45 串口、音频接口（耳机、麦克风）； 9、显示器:与主机同品牌 23.8 寸液晶,分辨率 1920x1080,刷新率 60Hz； 10、键盘鼠标：防水抗菌键盘、抗菌鼠标； 11、光驱：支持 DVD-RW ； 12、电源功率 300W 电源； 13、兼容支持：支持国内外主流打印机、扫描仪、投影仪、摄像头等各类外设设备； 14、预装广西党政机关综合办公平台； 15、产品资质认证：获国家 3C 认证、节能认证。	342	台	6375	2180250

2	桌面操作系统	银河麒麟	银河麒麟桌面操作系统V10	麒麟软件有限公司	1、正版授权国产化桌面操作系统软件。 2、国产操作系统，全面支持主流国产 CPU。 3、提供简单易用的图形化桌面环境、具有良好的用户操作体验，窗口包括标题栏、菜单栏、状态栏等。 4、文件保护箱：提供文件保护箱功能。用户可以创建 10 个不同密码的文件保护箱，实现用户之间数据严格隔离，有效保护用户隐私数据。 5、符合 GB/T29490-2013 知识产权体系管理认证，产品研发过程符合 CMMI5 标准；符合 ITSS 信息技术服务标准；符合 ISO20000 信息技术服务管理体系标准。 6、备份还原功能：系统默认提供备份还原工具，支持数据备份、数据还原，支持系统全量备份、系统增量备份，提供一键还原、一键 Ghost 功能。 7、生物识别：系统提供图形化生物识别管理工具，默认支持指纹、指静脉、虹膜等多种生物特征识别。图形界面可进行设备驱动开启、关闭及状态查看，默认内置 20 款指纹模块驱动。 8、安全特性：提供安全中心管控工具，提供图形化应用执行控制工具，具有检查应用程序 完整性、来源等功能。 9、系统安全级别管理：系统可提供安全增强组件，支持增加三权分立、白名单控制等安全功能，可增强至国家认证的安全保护级别。 10、兼容支持：支持国内外主流打印机、扫描仪、投影仪、摄像头等各类外设设备；支持两款及以上的国产显卡，包括景嘉微、709 所国产显卡。 11、软件终身使用，提供 1 年免费升级。	342	套	550	188100

3	流式软件	金山	金山WPS Office 2019 for Linux专业版办公软件V11	北京金山办公软件股份有限公司	1、支持国产 CPU；支持国产操作系统； 2、支持智能段落布局，通过拖动段落调整框上的上下左右小箭头，可调整段前间距、段后间距、左缩进以及右缩进；可移动段落前两行行首的小竖线调整首行缩进、悬挂缩进。 3、支持文档备份管理、实时备份、定时备份。 4、支持查看 OFD。 5、支持输出 OFD、PDF 文件时，可选择页码范围。 6、支持自定义快速访问工具栏，如输出 PDF 等。 7、支持自定义选项卡功能设置。 8、支持设置条形码、MSI 等编码）、二维码。 9、支持图表重置样式、快速按钮、快速布局、更改颜色。 10、支持同时选中多个图形时，支持设置对齐左、水平、右、顶端、垂直、底端，等高、等宽、等尺寸等。 11、支持更改预设的主题颜色、字体以及形状效果等。 12、支持以对象形式插入 doc、xls、ppt、docx、xlsx、pptx、ofd、pdf 、压缩包等格式的文档。 13、支持文字工具功能，如“删除空段”，“段落首行缩进 2 字符”和“智能格式整理”等批量化处理格式、段落的自动化调整能力。 14、支持快速定位上一次编辑、阅读位置。 15、支持自定义快捷键设置。 16、支持 includetext、Set、AutoTextList 等域，支持域快捷键。 17、支持插入方框、打勾方框、打叉方框；支持智能判定方框属性，自动识别文档中的方框，鼠标打勾或取消打勾。 18、支持并打顺序、域代码、隐文字下划线等打印设置项。 19、文字表支持行列转换，手动绘制斜线表头。 20、页面支持通过关键字查找所需要的功能。 21、支持将文件直接打包成文件夹/压缩文件。 22、支持将幻灯片背景另存为图片。 23、支持嵌入音频/视频媒体对象，嵌入后能跟随文档一起，避免文档流转时音视频无法播放。 24、支持导入外部模板。 25、支持数据智能合并，支持多个工作表、多个工作薄的数据智能合并。 26、支持表格筛选的统计和导出。 27、状态栏支持带中文单位分隔、千分分隔符、万位分隔。 28、支持对单元格内的文字进行“中文简繁转换。 29、软件终身使用，提供 1 年免费升级。	342	套	540	184680

4	版式软件	数科网维	数科OFD板式软件V3.0	北京数科网维技术有限责任公司	1、安全可靠：符合 OFD 版式文档国家标准，符合电子公文应用领域的相关标准规范，通过 OFD 标准符合性测试并提供测试报告；进入党政机关安全可靠应用信息类产品采购名录，提供入围证明。 2、文件操作：提供 OFD/PDF 版式文档打开、保存、另存功能，可将打开文档导出图片、PDF 或 TXT 格式文档，导出为图片时自动分页保存。支持自动保存。 3、多文档支持：可打开 SFD、SEP、GW、GW2、GD、PS、S2/S72/S92、CEB、流式、图片等格式文档直接阅览。 4、打印操作，提供打印预览、打印功能，支持套红打印、装订成册打印，可设置打印属性。 5、提供翻页、页面跳转、缩放、页面自适应等阅读功能，提供缩略图、大纲、语义、书签、附件等阅读导览功能。 6、内容操作：支持选择与复制功能，可将复制内容的字体、段落格式、行间距等属性带入 WPS 文档中。 7、电子签章：支持签章、骑缝章、署名章、预盖章、日期章、文字定位盖章、批量盖章等盖章功能，支持国密时间戳的自动加盖功能。支持符合标准的签章互认，可脱离第三方签章库直接验证签章。 8、图文注释：提供箭头、直线、圆形等图形注释功能，提供高亮、下划线、删除线、波浪线等文本注释功能。 9、注释增强：提供注释导入导出功能，以实现相似注释的快速录入；提供文本框注释功能，可设置文本框的外观属性，可为文本框注释内容添加数字签名。 10、图文水印：提供图文水印功能，可设置水印的字体、字号、角度等属性；提供动态水印功能，可将当前用户、时间等信息作为水印内容叠加到文档中。 11、版式修订：提供版式修订功能，包括删除、插入、替换、移动、修改、增加间距、缩小间距、前移、后移、切换字体、校对等，满足 OFD 版式公文校对需求。 12、支持手写签批，实现铅笔、签字笔、软笔签批用笔选择，支持压感笔锋功能，支持跨页签批，提供橡皮擦功能。 13、页面处理：支持拆分 OFD；提供插入、删除、替换、提取、交换、移动、裁剪/裁切等页面处理功能。 14、安全性：提供保存、另存、打印、复制、截屏等禁用控制功能，支持国密 https 打开远程文件，可为文档添加阅读有效期和操作权限，提供加密保护功能。 15、兼容信创领域操作系统、电子印章、流式等基础应用软件，支持 B/S 和 C/S 集成模式，具备二次开发接口。 16、软件终身使用，提供 1 年免费升级。	342	套	545	186390

5	防御软件	奇安信	奇安信网神终端安全管理系统 V8.0	奇安信科技集团股份有限公司	1、具备压缩包查杀功能，支持多种解压缩格式，涵盖压缩包、安装包、复合文档等； 2、文件实时监控：针对文件复制粘贴、移动、重命名等操作实时监控，发现威胁文件及时告警并隔离； 3、支持文件监控、手动扫描、定时扫描，以及全盘扫描、快速扫描和自定义扫描等，对恶意代码进行清除、删除，并支持备份； 4、监控文件执行操作，发现有恶意进程启动时，及时告警并拦截阻止程序运行； 5、支持客户端通过公有云查鉴定文件安全性； 6、支持客户端软件程序、恶意代码特征库的在线和离线升级，支持客户端手动和自动升级； 7、支持自动升级和手动升级选择设定，手动升级默认主程序和病毒库都不自动升级，也可选择不升级主程序但升级病毒库； 8、病毒发现处理：实时防护过程中发现病毒时处理方式可选择自动处理病毒，也可选择通知终端用户处理； 9、发现病毒时可选择杀毒软件自动处理病毒，并将原始文件隔离备份，也可由终端用户选择处理； 10、加入白名单的目录在病毒扫描和实时防护时将被跳过，如果路径在终端未被匹配到，该条目将失效； 11、压缩包层数设置：支持压缩包扫描设置，可以设定最大扫描多少层的压缩包文件； 12、支持客户端杀毒软件防非授权退出和软件自保护，可以做到防止用户私自退出安全防护，防止用户或第三方软件对安全防护软件的强退破坏； 13、实时监控系统中发现的木马、病毒等程序信息记录； 14、国产专用机终端恶意代码检出率不低于 98%； 15、文件白名单：针对文件加入白名单，在白名单中的文件扫描会被跳过； 16、具备恶意代码清除功能，修复样本，原文件不删除； 17、具备 webshell、及脚本查杀功能； 18、支持通过客户端导入病毒库离线包离线升级； 19、兼容性：支持国产操作系统； 20、软件终身使用，提供 1 年免费升级。	342	套	540	184680
人民币合计金额（大写） 贰佰玖拾贰万肆仟壹佰元整（小写）￥2,924,100.00 元									

2. 合同合计金额包括竞标货物（包括备品备件、专用工具等）的价格（包括已在中国境内的进口货物完税后的仓库交货价、展室交货价或者货架交货价），竞标货物运输（含保险）、安装（如有）、

调试、检验、技术服务、培训和竞争性谈判文件要求提供的所有伴随服务、工程等费用和税费。

第二条　质量要求

1. 乙方所提供的产品名称、商标品牌、生产厂家、规格型号、技术参数等质量必须与竞争性谈判文件规定及响应文件承诺相一致。乙方提供的节能和环保产品必须是列入政府采购品目清单的产品。

2. 乙方所提供的货物必须是全新、未使用的原装产品，且在正常安装、使用和保养条件下，其使用寿命期内各项指标均达到竞争性谈判文件规定或者响应文件承诺的质量要求。

第三条　权利保证

1. 乙方应保证所提供货物在使用时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业设计权或者其他权利。

2. 乙方应按竞争性谈判文件规定或者响应文件承诺的时间向甲方提供使用货物的有关技术资料。

3. 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或者任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或者资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

4. 乙方保证将要交付的货物的所有权完全属于乙方且无任何抵押、质押、查封等产权瑕疵。

第四条　包装和运输

1. 乙方提供的货物均应按竞争性谈判文件规定或者响应文件承诺的要求的包装材料、包装标准、包装方式进行包装，每一包装单元内应附详细的装箱单和质量合格证。

2. 货物的运输方式：　不限　。

3. 乙方负责货物运输，货物运输合理损耗及计算方法：　货物运输保险费已包含在合同总价中，乙方须确保货物安全无损地运抵安装地点。本项目合同不接受损耗　。

第五条　交付和验收

1. 交付时间：成交通知书发出后 2 个月内完成交付，并安装调试完毕且通过验收。　；交付地点：　采购人指定地点　。

2. 乙方提供不符合竞争性谈判文件规定或者响应文件承诺的和本合同规定的货物，甲方有权拒绝接受。

3. 乙方应将所提供货物的装箱清单、用户手册、原厂保修卡、随机资料、工具和备品、备件等交付给甲方，货物属于进口产品的，供货时应同时附上中文使用说明书，如有缺失应在合理的规定时间内补齐，否则视为逾期交货。

4. 乙方负责安装调试，达到正常运行条件，所有设备正常运行使用约 20 天后，乙方自验合格，方可书面提出申请进行验收。验收合格后由甲乙双方签署货物验收单并加盖甲方公章，甲乙双方各执一份。

5. 甲方委托采购代理机构组织的验收项目，其验收时间以该项目验收方案确定的验收时间为准，验收结果以该项目验收报告结论为准。在验收过程中发现乙方有违约问题，可暂缓资金结算，待违约问题解决后，方可办理资金结算事宜。

6. 验收不合格的乙方，必须在接到通知后 15 个日历天内整改完毕。如接到通知后 15 个日历天内验收仍不合格，采购人可提出索赔按照违约处理或取消其供货合同。

第六条　安装和培训

1. 甲方应提供必要安装条件（如场地、电源、水源等）。

2. 乙方响应文件承诺负责甲方有关人员的培训。培训时间、地点：由采购方指定。

第七条　售后服务、保修期

1. 乙方应按照国家有关法律法规和“三包”规定以及本合同所附的《服务承诺》，为甲方提供售后服务。

2. 货物保修期：按国家有关产品“三包”规定执行“三包”，质保期除特别注明外，最短不得少于3年（自货物验收合格之日起计算）。

3. 乙方提供的服务承诺和售后服务及保修期责任等其它具体约定事项。（见合同附件）

第八条　付款方式

1. 当采购数量与实际使用数量不一致时，乙方应根据实际使用量供货，合同的最终结算金额按实际使用量乘以成交单价进行计算，但不得超出合同价的10%。

2. 付款方式：合同签订后15个工作日内向乙方付款90%，项目验收合格后15个工作日内向乙方付款10%。

3. 乙方收款账号：

户名：环江一支笔办公设备有限公司

帐号：2114845019300127770

开户银行：中国工商银行河池环江县支行营业室

第九条　履约保证金

履约保证金金额：按成交金额的 3 %。

履约保证金递交方式：在成交通知书发出后15日历天内（合同签订前）以银行转账方式递交。

履约保证金收取银行账户
开户名称：环江毛南族自治县财政局国库集中支付中心单位往来资金账户
开户银行：中国工商银行股份有限公司环江县支行
银行账号：2114 8450 2930 0045 302
银行转账须注明摘要：环江大数据局履约保证金。

履约保证金退付方式、时间及条件：由乙方向履约保证金收取单位提供《广西壮族自治区政府采购项目合同验收书》（详见桂财采〔2015〕22号），保证金收取单位在收到合格材料后5个工作日内办理退还手续（不计利息）。

签订合同后，如乙方不按双方签订的合同规定履约，则没收其全部履约保证金，履约保证金不足以赔偿损失的，按实际损失赔偿。

第十条　税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担，合同另有约定的除外。

第十一条　质量保证及售后服务

1. 乙方应按竞争性谈判文件规定的产品名称、商标品牌、生产厂家、规格型号、技术参数、质量标准向甲方提供未经使用的全新产品。不符合要求的，根据实际情况，经双方协商，可按以下办法处理：

⑴更换：由乙方承担所发生的全部费用。

⑵贬值处理：由甲乙双方合议定价。

⑶退货处理：乙方应退还甲方支付的合同款，同时应承担该货物的直接费用（运输、保险、检验、货款利息及银行手续费等）。

2. 如在使用过程中发生质量问题，乙方在接到甲方通知后到达甲方现场处理的时间（按响应文件承诺的数据填写）小时内。

3. 在保修期内，乙方应对货物出现的质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用。

4. 上述的货物保修期为 3 年，因人为因素出现的故障不在免费保修范围内。超过保修期的机器设备，终生维修，维修时只收部件成本费。

第十二条　调试和验收（本条款适用于甲方自行验收或邀请专家验收，委托第三方验收的另行规定）

1. 甲方对乙方提交的货物依据竞争性谈判文件上的技术规格要求和国家有关质量标准进行现场初步验收，外观、说明书符合竞争性谈判文件技术要求的，给予签收，初步验收不合格的不予签收。乙方负责安装调试，达到正常运行条件，所有设备正常运行使用约 20 天后，乙方自验合格，方可书面提出申请进行验收。

2. 乙方交货前应对产品作出全面检查和对验收文件进行整理，并列出清单，作为甲方收货验收和使用的技术条件依据，检验的结果应随货物交甲方。

3. 甲方对乙方提供的货物在使用前进行调试时，乙方需负责安装并培训甲方的使用操作人员，并协助甲方一起调试，直到符合技术要求，甲方才做最终验收。

4. 对技术复杂的货物，甲方应请国家认可的专业检测机构参与初步验收及最终验收，并由其出具质量检测报告。

5. 验收时乙方必须在现场，验收完毕后作出验收结果报告；验收费用按竞争性谈判文件约定承担方负责。

第十三条　货物包装、发运及运输

1. 乙方应在货物发运前对其进行满足运输距离、防潮、防震、防锈和防破损装卸等要求包装，以保证货物安全运达甲方指定地点。

2. 使用说明书、质量检验证明书、随配附件和工具以及清单一并附于货物内。

3. 乙方在货物发运手续办理完毕后二十四小时内或者货到甲方四十八小时前通知甲方，以准备接货。

4. 货物在交付甲方前发生的风险均由乙方负责。

5. 货物在规定的交付期限内由乙方送达甲方指定的地点视为交付，乙方同时需通知甲方货物已送达。

第十四条　违约责任

1. 乙方所提供的产品名称、商标品牌、生产厂家、规格型号、技术参数等质量不合格的，应及时更换，更换不及时的按逾期交货处罚；因质量问题甲方不同意接收的或者特殊情况甲方同意接收的，乙方应向甲方支付违约货款额 5%违约金并赔偿甲方经济损失。

2. 乙方提供的货物如侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或者诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任。

3. 因包装、运输引起的货物损坏，按质量不合格处罚。

4. 甲方无故延期接收货物、乙方逾期交货的，每天向对方偿付违约货款额 3‰违约金，但违约金累计不得超过违约货款额 5%，超过 30 天对方有权解除合同，违约方承担因此给对方造成经济损失；甲方延

期付货款的，每天向乙方偿付延期货款额3‰滞纳金，但滞纳金累计不得超过延期货款额5%。甲方无故延期退付履约保证金的，每天向对方偿付未退付履约保证金3‰的违约金。

5. 乙方未按本合同和响应文件中规定的服务承诺提供售后服务的，乙方应按本合同合计金额 5%向甲方支付违约金。

6. 乙方提供的货物在保修期内，因设计、工艺或者材料的缺陷和其它质量原因造成的问题，由乙方负责，费用从余款或者履约保证金中扣除，不足另补。

7. 甲乙双方有其它违约行为的，由违约方向对方支付违约内容涉及货款额的5%，违约内容涉及货款额的5%不足以赔偿经济损失的按实际赔偿。

第十五条　不可抗力事件处理

1. 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2. 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3. 不可抗力事件延续一百二十天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十六条　合同争议解决

1. 因货物质量问题发生争议的，应邀请国家认可的质量检测机构对货物质量进行鉴定。货物符合标准的，鉴定费由甲方承担；货物不符合标准的，鉴定费由乙方承担。

2. 因履行本合同引起的或者与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

3. 诉讼期间，本合同继续履行。

第十七条　合同生效及其它

1. 合同经双方负责人或法定代表人或者委托代理人签字并加盖单位公章后生效（委托代理人签字的需后附授权委托书，格式自拟）。

2. 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或者补充的，须经财政部门审批，并签书面补充协议报财政部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3. 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

第十八条　合同的变更、终止与转让

1. 除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或者终止。

2. 乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

第十九条　本合同书与下列文件一起构成合同文件

1. 成交通知书；

2. 竞标声明书；

3. 商务要求偏离表和技术要求偏离表；

4. 采购需求；

5. 竞标报价表；

6. 其他合同文件。

7. 上述合同文件互相补充和解释。如果合同文件之间存在矛盾或者不一致之处，以上述文件的排列顺序在先者为准。

第二十条 本合同一式四份，具有同等法律效力，财政部门（政府采购监管部门）、采购代理机构各一份，甲乙双方各一份（可根据需要另增加）。

本合同甲乙双方签字盖章后生效，自签订之日起七个工作日内，甲方应当将合同副本报同级财政部门备案。

本合同自签订之日起2个工作日内，甲方应当将采购合同在广西壮族自治区财政厅指定的媒体上公告。

甲方（章）：环江毛南族自治县大数据发展局 2022年6月30日	乙方（章）：环江一支笔办公设备有限公司 2022年6月30日
单位地址：环江毛南族自治县思恩镇桥东路243号	单位地址：环江毛南族自治县思恩镇五家企业小区B区3栋101号铺面
负责人或者委托代理人：	法定代表人或者委托代理人：
电话：0778-8820228	电话：0778-8828168
电子邮箱：	电子邮箱：
开户银行：	开户银行：中国工商银行河池环江县支行营业室
账号：	账号：2114845019300127770
邮政编码：547100	邮政编码：547100

合 同 附 件

一般货物类

1. 乙方承诺具体事项： 承诺针对环江毛南族自治县采购广西党政机关综合办公平台国产台式电脑终端设备项目所有产品质保期从验收合格后开始计算，提供 3 年的免费保修。质保期内所有软件维护、升级和产品维护等免费上门服务及配件更换。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），由乙方负责全免费（免全部工时费、材料费、管理费、财务费等等）更换或维修；所有产品质保期均在项目验收合格之日起开始计算。 响应时间：质保期内，乙方将免费负责日常维护工作，接故障请求后半小时内响应；8 小时内达到现场。 修复时间：质保期内一般故障 12 小时内解决；如在 24 小时内无法修复，则提供部件冗余服务或采取应急措施，提供相同产品或不低于故障产品规格档次的备用产品供采购人使用，确保产品在 24 小时内恢复正常运行。 确保所提供的软、硬件设备的完整性、实用性，保证全部系统及时投入正常运行。若出现因投标人提供的软、硬件设备不满足要求、不合理，或者其所提供的技术支持和服务不全面，而导致系统无法实现或不能完全实现的状况，乙方负全部责任。免费保修期内，乙方负责对其提供的设备进行维修，不收取更换设备，零配件，附件及维修等全部费用。
2. 售后服务具体事项： 附后
3. 保修期责任： 所有产品均按国家三包政策要求执行、质保期三年，均在各部分项目验收合格后开始计算。各设备及软件的免费保修期按招标文件要求提供； 提供多层次、全方位的技术业务咨询和培训活动。 系统软、硬件设备出现问题或故障时，我公司承诺实时响应，根据合同规定进行更换和维修。 高级工程师定期巡检服务。 及时提供系统软硬件升级的信息，并对系统软硬件升级提供现场技术支持服务。 在质保期内卖方对产品质量实行三包，因设备配置、设备或零部件制造质量问题而引起的故障，乙方承诺提供 8 小时到现场，24 小时内修复，如在 24 小时内无法解决，则提供部件冗余服务或采取应急措施，确保产品在 24 小时内恢复正常运行，由此引起的一切费用由乙方承担。 在保修期内免费提供零件及服务，并应及时有效。保修期后应提供长期优质服务。在使用寿命期内，乙方将保证对设备的零件、易损件的供应。

乙方将在质保期内提供免费上门维修和技术支持的服务，并进行终身维护。

乙方将保证设备使用运行所需的备件和具备相关技术保障机制，并保证提供7×24 小时的故障响应。

在保修期间，所有设备乙方支持提供厂商 7×24 小时技术支持，支持内容包括电话咨询、本地服务。对于设备的一般问题，如关于设备日常操作维护的咨询和非紧急情况下的故障处理，提供厂商 7×24 小时电话热线支持或远程支持；对于严重问题，应在收到维护通知书或电话通知后 8 小时内派经验丰富的工程师乘坐当地最快的交通工具赶赴现场，提供现场支持、培训等服务及对损坏的产品设备完成备品备件或备机的替换工作；

乙方承诺将不会因为厂商设备停产而拒绝提供备品备件，将提供相应的解决方案和同类档次或更高规格的设备。

乙方已在投标文件中注明售后服务机构的名称、联系方法等。乙方的售后服务机构名称、联系方法等如有变化，应及时通知买方。如乙方不及时通知买方，由此而造成的损失由乙方负责。

如乙方售后服务机构不履行本合同质量和售后服务有关规定，由乙方承担一切责任。

乙方将提供专业培训服务，直至买方技术人员完全掌握并能灵活运用。

乙方承诺将协助软件安装调试并试运行完成。

4. 其他具体事项：

附后

甲方（章）	乙方（章）
2022 年 6 月 30 日	2022 年 6 月 30 日

注：售后服务事项填不下时可另加附页

附：

售后服务具体事项

1.售后服务机构情况表

序号	机构名称	机构性质	注册地址	货物技术人员数量	联系电话
1	环江一支笔办公设备有限公司	供应商本单位	环江县思恩镇五家企业小区B区3栋101号铺面	3人	0778-8828168
2	华为技术有限公司	制造商办事处	民族大道131号航洋国际城1号楼10层	65人	400-822-9999

注：关于项目涉及的所有售后服务机构均在本表注明，包括供应商本单位和符合条件的第三方货物机构；

2.售后服务人员情况表

序号	类别	姓名	性别	年龄	学历	专业	职称	本项目中的职责	响应时间	到达现场时间
1	总协调人	莫浩	男	30	本科	计算机通信管理工程	无	项目经理/工程师	即时响应	7小时
2	售后人员	罗敏	女	25	大专	计算机通信管理	无	服务工程师	即时响应	7小时

3.质保期满后售后服务

厂家信息				
序号	物品名称	生产厂家名称	厂家工程师	联系方式
1	华为擎云台式机 W515	华为技术有限公司	蒙严	18977777006

填表说明：1.若为厂家直接售后，则无需填写授权售后代理商；

2.所报授权售后代理商为设备维修、配件供应、质保期满后维保服务采购的重要依据；

3.若售后代理商更换，请及时联系采购单位进行修改，提供更正说明。

4.质保期限及质保期内服务措施

系统稳定运行一段时间后，在具体实施过程中可能忽略的一些问题和隐患随着客户深入使用而逐步暴露，而且，系统需要进一步优化。系统维护运行阶段是确保全系统长期正常稳定运行的关键阶段，系统的技术支持和服务也显得尤为重要。这个阶段的主要工作是日常保运、技术交流与培训。

责任及承诺

- 所有产品均按国家三包政策要求执行、质保期三年，均在各部分项目验收合格后开始计算。各设备及软件的免费保修期按招标文件要求提供；
- 提供多层次、全方位的技术业务咨询和培训活动。
- 系统软、硬件设备出现问题或故障时，我公司承诺实时响应，根据合同规定进行更换和维修。
- 高级工程师定期巡检服务。
- 及时提供系统软硬件升级的信息，并对系统软硬件升级提供现场技术支持服务。
- 在质保期内卖方对产品质量实行三包，因设备配置、设备或零部件制造质量问题而引起的故障，我方承诺提供 8 小时到现场，24 小时内修复，如在 24 小时内无法解决，则提供部件冗余服务或采取应急措施，确保产品在 24 小时内恢复正常运行，由此引起的一切费用由我方承担。

- 在保修期内免费提供零件及服务，并应及时有效。保修期后应提供长期优质服务。在使用寿命期内，我方将保证对设备的零件、易损件的供应。
- 我方将在质保期内提供免费上门维修和技术支持的服务，并进行终身维护。
- 我方将保证设备使用运行所需的备件和具备相关技术保障机制，并保证提供

7×24 小时的故障响应。

- 在保修期间，所有设备我方支持提供厂商 7×24 小时技术支持，支持内容包括电话咨询、本地服务。对于设备的一般问题，如关于设备日常操作维护的咨询和非紧急情况下的故障处理，提供厂商 7×24 小时电话热线支持或远程支持；对于严重问题，应在收到维护通知书或电话通知后 8 小时内派经验丰富的工程师乘坐当地最快的交通工具赶赴现场，提供现场支持、培训等服务及对损坏的产品设备完成备品备件或备机的替换工作；
- 我方承诺将不会因为厂商设备停产而拒绝提供备品备件，将提供相应的解决方案和同类档次或更高规格的设备。
- 我方已在投标文件中注明售后服务机构的名称、联系方法等。我方的售后服务机构名称、联系方法等如有变化，应及时通知买方。如我方不及时通知买方，由此而造成的损失由我方负责。
- 如我方售后服务机构不履行本合同质量和售后服务有关规定，由我方承担一切责任。
- 我方将提供专业培训服务，直至买方技术人员完全掌握并能灵活运用。
- 我方承诺将协助软件安装调试并试运行完成。

服务措施

定期现场巡检

在服务期限内我司可每年安排 1 名高级技术人员，定时到业主单位现场进行系统检查和维护工作。

系统软硬件升级现场支持

在服务期限内我司及时提供系统软硬件升级的信息，并对系统软硬件升级提供现场技术支持。

技术业务咨询与培训

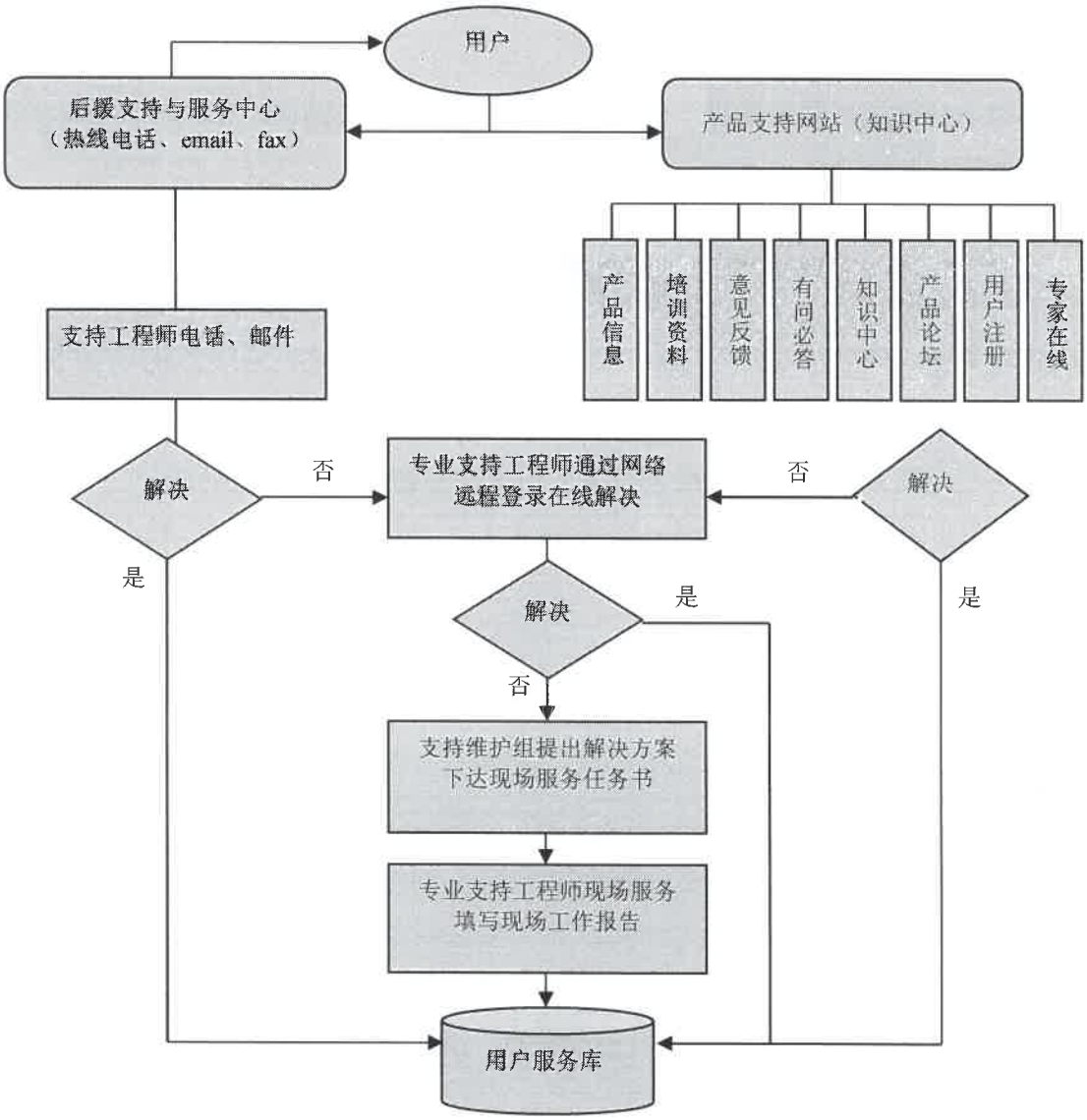
在服务期限内我司将对业主单位的使用人员提供多层次、全方位的技术业务咨询和培训活动。保证系统管理员和系统使用人员在第一时间内得知系统更新信息。

企业客户服务中心

公司建立了严格的客户服务体系，对项目实施保证高质量、快进度，对客户服务做到全天候快速响应。

5.售后服务响应体系

客户响应服务流程



说明如下表：

步骤	描　　述

①	用户可以通过拨打热线电话、传真、电子邮件或者访问产品支持网站来和后援支持与服务中心取得联系。
②	服务中心定期主动向用户了解系统的运行情况，了解用户的服务需求。
③	服务中心接受用户反映的运行故障和服务请求，填写问题记录；对于一般的问题，支持工程师将通过电话、传真和电子邮件等方式尽最快速度响应用户的服务请求，并解决用户的问题，同时填写服务反馈记录存档。
④	用户还可选择访问产品支持网站寻求支持，产品支持网站包括的栏目有：产品信息、培训资料、意见反馈、有问必答、知识中心（常见问题解答）、用户注册、产品论坛和专家在线等。通过网站，用户可以浏览和下载培训资料、了解最新的产品信息；可以在知识中心查找、检索一些常见问题的解决方法；可以在有问必答中留下问题，支持维护小组将在 12 小时之内给您满意的答复；还可以在专家在线中与支持工程师在线交流。
⑤	如果用户反映的问题通过电话、传真、电子邮件和网站等方式都未能得到解决，那么我们将通过计算机网络，采用远程联机在线支持方式来解决问题。
⑥	如果上述途径都失败了，那么我们将由支持维护小组讨论、协商出一个有效的解决方案，并下达任务书，由专业支持工程师到用户现场服务，直到解决问题为止。现场支持工程师完成维护任务后，将填写现场工作报告，并由用户验收、确认。
⑦	所有关于用户服务的工作都有相应记录，汇总进入用户服务数据库，以保证服务工作的可追溯性和可延续性，并方便以后相同问题的解决，节省用户宝贵的时间。

设备维修与更换处理流程

- 当系统设备发生设备故障或损坏时，首先电话通知我公司客户服务中心或驻点服务工作组；
- 接到系统请求后，技术人员立刻与客户方技术人员取得联络，取得设备现象的详细描述，同时通知原厂商尽快处理，并明确处理方法；
- 设备损坏、发生故障而影响系统正常运行时，本公司技术人员从备品备件存放处拿到备品备件，利用项目档案资料调试备品备件到损坏设备的原始工作状态，第一时间出

发将备品备件送到客户现场，使系统恢复正常运行；同时督促原厂商尽快修复或更换设备；

- 设备发生故障且暂时不影响系统正常运行时，本公司技术人员首先判断故障是否将更加严重并危及系统运行，如果将危及系统运行，则从备品备件存放处拿到备品备件，第一时间出发将备品备件送到客户现场，更换故障设备；如果暂时不会影响系统运行，则尽快联络生产厂商，督促尽快修复或更换设备。
- 客户服务人员保持与生产厂商的联络，跟踪设备维修、更换进程。
- 将维修、更换完成的设备送回客户处，换下备品备件并送回存放处。
- 填写设备故障处理报告并存档。

系统故障报告与预防处理流程

- 用户发现系统故障，工作时间通过客服服务电话，非工作时间拨打专用手机；
- 客户服务中心 2 小时内取得与用户联系后，调出用户档案，并作好记录准备。
- 用户向客户服务中心描述故障情况，响应中心技术人员解答用户问题，如能解决，则同时发送档案资料库相应的故障处理文档交与用户。如问题复杂，响应中心解决不了，则可通过下述方式解决：
  - 通知项目经理，如故障需要厂商解决，由项目经理在 24 小时内协调厂商与客户；如故障重大或具有普遍意义，则项目经理在 8 小时内指定专案经理，追踪到底，全力解决。
  - 若要解决系统环境建设问题，通知配套工程实施队伍，并由该项目负责人判断并解答问题。需要施工的，则签定具体协议，到用户现场施工。
  - 如果用户提出的是综合性的技术问题，则由项目咨询专家来解答问题。
  - 以上所有处理过程都记录到支持中心的用户档案。

突发事件处理流程

灾难性硬件故障

凡是出现灾难性故障，由客户中心高级计算机管理人员判定或由本公司技术支持中心进行远程判定的，同时本公司技术支持中心立即派人将备机或备件送到客户现场，保证不影响业务运营。技术人员将损坏设备带回公司，交由客户服务中心处理。

线路故障

系统建设初期，系统主要设备连接保留备份线路，次要设备连接保留备份线路或制订线路故障应急方案。当局域网线路发生故障时，首先电话通知我公司，我公司技术人员远程指导确定故障点，然后提出解决方案并指导实施；当广域网线路发生故障时，具备线路热备份功能的系统自动切换到备份线路，保证系统的不间断运行；技术人员首先电话通知我公司，我公司技术人员远程指导备份线路切换或提出应急措施，及时联络数据局争取尽早解决问题。

配置丢失

在设备安装调试时，设备的所有硬件型号、嵌入软件版本、参数设置等信息都将记录在标准格式的文档中，我公司和设备所在单位各自保留一份；设备安装调试完成后，设备的配置信息以设备可以识别的格式保存备份文件（需要设备支持此功能）。使用过程中对设备参数所作的任何修改，都将记录到文档和备份文件中，保持一致性。

定期进行预防性系统维护

定期检查系统状态报告，报告内含有详细的各部分硬件的出错记录，可以据尽早采取措施，排除故障隐患。定期进行设备测试检查，找出隐患，尽早排除，定期进行设备的清洁保养。及时向用户主管人员汇报设备状态的第一手信息。

6.客户服务响应方式

电话、传真和电子邮件

电话、传真和电子邮件支持服务方式没有次数限制，只要客户方的系统存在问题，请即刻拨打我方的服务热线电话；由我方技术工程师远程指导客户方的工程师解决问题，并通过电子邮件报告系统故障说明，直至将问题解决为止，若本方式未能解决问题，将采用远程拨入、现场服务等方式。

远程拨入分析

当电话支持不足以解决问题或故障情况比较复杂时，我们的技术人员将在甲方技术人员的协助下，通过远程登录的方式登录进入业主的局域网。我们的技术人员在甲方技术人员的协助下确定故障原因，找出解决问题并排除问题的办法。

(一)快速的现场服务

当客户方的系统被确诊为系统故障，而无法通过电话/电子邮件方式、远程拨入分析等手段解决时，我们的现场工程师会带上相应的系统工具和软件立即赶赴现场进行紧急维护。我方承诺公司工程师在 4 小时之内到达现场，将系统故障时间降低到最小。快速现场服务在免费服务期内采用，之后的服务将根据我方提供的服务级别，双方另行约定。

(二)与厂家合作

我们将以厂商的技术支持服务中心为后盾。遇到疑难问题时，我们负责与设备厂商的技术服务中心联系，在厂商系统专家的配合下，解决系统故障。

(三)定期访问交流

在客户系统运行的过程中，我方将采取专人定期、不定期方式进行访问交流，调查项目实施和维护情况，听取用户意见，现场解决用户存在问题，现场对系统进行测试和优化，及时发现系统存在的问题或潜在的故障，提前消除隐患，确保系统安全、稳定地运行，并对综合业务管理系统进行运行质量评估。

以上客户服务响应方式并不是相互孤立、互不相关的，而是以公司客户服务中心的组织结构为依托，多种灵活的服务方式相互渗透、紧密结合成为完整统一的客户服务故障响应体系。这种体系经多个大型工程项目的实际运行检验，已被认为是高效可行的最佳故障响应方式。

7.故障级别及响应时间

(一)故障级别

级别	故障级别	系统症状
A	紧急	系统出现严重问题，无法正常进行。造成安全事故和损失。
B	关键	系统出现问题，但关键业务可以使用。可能造成安全事故和给客户造成损失。
C	较严重	系统基本正常，偶尔出现非致命性错误，业务基本不受影响。
D	一般的	轻度影响功能或性能，或操作不方便。
E	轻微的	不影响产品的功能，但性能偏慢，或操作界面不够友好。

(二)响应时间

级别	电话响应时间	回复时间	现场响应时间
A	7*24 小时	半小时内	2 小时内

级别	电话响应时间	回复时间	现场响应时间
B	7*24 小时	半小时内	4 小时内
C	5*8 小时	1 小时内	8 小时内
D	5*8 小时	4 小时内	24 小时内
E	5*8 小时	24 小时内	48 小时内

供应商（乙方）：环江艺文笔办公设备有限公司

日期：2022年 6 月30日