

百色市政府采购合同

合同名称: 百色职业学院大数据实训中心项目 (A标段)

合同编号: BSZC2022-J1-010309-BSJC

采购单位 (甲方) 百色职业学院

供应商 (乙方) 广西龙西商贸有限公司

签订合同地点: 百色职业学院

签订合同时间: 2023. 2. 3



百色市政府采购合同

合同编号：_____

采购单位（甲方）：百色职业学院

采购计划表编号：_____

供 应 商（乙方）：广西龙酉商贸有限公司

项目名称及编号：百色职业学院大数据实训中心

项目-A标段 BSZC2022-J1-010309-BSJC

签 订 地 点：百色职业学院

签 订 时 间：2023.2.3

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照竞争性谈判采购文件（以下简称“采购文件”）规定条款和成交供应商竞争性谈判响应文件（以下简称“响应文件”）及其承诺，甲乙双方签订本合同。

第一条 合同金额

1. 供货一览表

序号	产品名称	商标品牌	规格型号	生产厂家	数量	单位	单价（元）	金额（元）
1	大数据实验平台服务器机柜	图腾	42U 标准机柜 K36042	苏州图腾机柜有限公司	1	台	6100	6100
2	大数据实验平台基础管理模块	云创	云创大数据实验平台软件 V3.0	南京云创大数据科技股份有限公司	1	套	86400	86400
3	大数据实验平台探索环境模块	云创	云创大数据实验平台软件 V3.0	南京云创大数据科技股份有限公司	1	套	50400	50400
4	大数据实验平台课程模块	云创	云创大数据实验平台软件 V3.0	南京云创大数据科技股份有限公司	1	套	43200	43200
5	大数据实验平台考试评测模块	云创	云创大数据实验平台软件 V3.0	南京云创大数据科技股份有限公司	1	套	50400	50400
6	大数据实验平台资源监控模块	云创	云创大数据实验平台软件 V3.0	南京云创大数据科技股份有限公司	1	套	50400	50400
7	大数据实验平台挖掘模块	云创	云创大数据实验平台软件 V3.0	南京云创大数据科技股份有限公司	1	套	79200	79200

8	大数据实验平台用户授权	云创	云创大数据实验平台软件 V3.0	南京云创大数据科技股份有限公司	60	个	4300	258000
9	大数据实验平台资源包	云创	云创大数据实验平台软件 V3.0	南京云创大数据科技股份有限公司	1	套	50400	50400
10	教师培训	云创	\	南京云创大数据科技股份有限公司	1	套	21600	21600
11	Linux系统实验库	云创	云创 Linux 系统实验库软件 V3.0	南京云创大数据科技股份有限公司	1	套	21600	21600
12	Python语言编程实验库	云创	云创 Python 语言编程实验库软件 V3.0	南京云创大数据科技股份有限公司	1	套	36000	36000
13	R语言编程实验库	云创	云创 R 语言编程实验库软件 V3.0	南京云创大数据科技股份有限公司	1	套	28800	28800
14	大数据处理技术实验库	云创	云创大数据处理技术实验库软件 V3.0	南京云创大数据科技股份有限公司	1	套	108000	108000
15	数据采集实验库	云创	云创数据采集实验库软件 V3.0	南京云创大数据科技股份有限公司	1	套	36000	36000
16	数据清洗实验库	云创	云创数据清洗实验库软件 V3.0	南京云创大数据科技股份有限公司	1	套	36000	36000
17	数据标注实验库	云创	云创数据标注实验库软件 V3.0	南京云创大数据科技股份有限公司	1	套	36000	36000
18	数据分析及可视化实验库	云创	云创数据分析及可视化实验库软件 V3.0	南京云创大数据科技股份有限公司	1	套	36000	36000
19	电商大数据实验库	云创	云创电商大数据实验库软件 V3.0	南京云创大数据科技股份有限公司	1	套	86400	86400
20	数理统计实验库	云创	云创数理统计实验库软件 V3.0	南京云创大数据科技股份有限公司	1	套	93600	93600
21	设备安装及调试	云创	\	南京云创大数据科技股份有限公司	1	套	39600	39600
22	55寸拼接大屏	梦派	梦派 55 寸拼接屏	深圳梦派商用显示技术有限公司	9	片	6480	58320
23	大数据实验平台管理节点服务器	云创	云创 cServer C1208	南京云创大数据科技股份有限公司	2	台	43200	86400

24	大数据实验 平台计算节点服务器	云创	云创 cServer C1104	南京云创大数据科技股份有限公司	2	台	216000	432000
人民币合计金额（大写）壹佰捌拾叁万零捌佰贰拾元整（小写）1830820.00元								

2. 合同合计金额包括货物价款，备件、专用工具、安装、调试、检验、技术培训及技术资料和包装、运输等全部费用。

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采购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采购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.乙方应按采购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 履行时间（期限）、地点和方式

1.履行时间（期限）：自签订合同之日起 60 日内交货并完成安装调试、清理施工现场垃圾干净、验收合格和交付正常使用。（与投标（响应）文件承诺一致）。

2.履行地点：百色职业学院指定地点。

3.履行方式

(1) 乙方负责货物运输，货物的运输方式：不限。

(2) 交货方式：乙方将货物送到甲方指定地点。

第五条 包装和运输

1.乙方提供的货物均应按投标（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。

2.乙方应在货物发运前对其进行满足运输距离、防水、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。

3.货物的使用说明书 (货物属于进口产品的, 供货时应同时附上中文使用说明书)、质量检验证明书、质量合格证、随配附件和工具以及清单一并附于货物包装内。

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.乙方应当按照投标 (响应) 文件的承诺对甲方有关人员进行培训。培训时间: 乙方提出培训时间申请, 双方自行确定时间; 培训地点: 百色职业学院采购人指定地点。

第七条 合同价款及支付

1.本合同以人民币付款。

2.合同价款 (或者报酬): 壹佰捌拾叁万零捌佰贰拾元整 (小写) 1830820.00元 。

3.合同价款包括投标 (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), 投标 (竞标) 货物运输 (含保险)、安装 (如有)、调试、检验、技术服务、培训和采购文件要求提供的所有伴随服务、工程等费用和税费。

4.付款进度安排:

(1) 预付款: 本项目预付款为合同总价的49%, 在合同、担保措施生效以及具备实施条件后 (乙方向甲方提交银行、保险公司、担保公司等金融机构出具的预付款等额保函或其他担保措施, 并向甲方提交预付款请款函, 开具预付款的等额发票), 10 个工作日内支付预付款 (若乙方表示无需预付款的, 采购人可不适用此述规, 进度款转到结算余额款方式支付) 。

(2) 结算余额款: 成交人按质按量按期供货, 且货物及系统安装完成和稳定运行后向采购人提交验收申请, 采购人在项目完成且收到成交人验收申请后5个工作日内组织开展履约验收, 经双方现场验收合格, 满足合同约定支付条件的, 成交人向采购人开具结算余额款的发票, 采购人在收到成交供应商发票后30日内一次性全额支付至100%的合同款项到合同约定的成交供应商账号。

(3) 质量保证金: 无。无质量保证金, 并不免除成交人按照合同约定应承担的质量保修责任和应履行的质量保修义务。质保期内出现质量等问题的, 由成交人承担保修或更换产品责任, 或者赔偿采购人损失。协商不一致的, 采购人提请项目所在地的仲裁委员会按照该会仲裁规则进行仲裁, 仲裁裁决是终局的, 对合同双方均有约束力; 或向项目所在地人民法院起诉, 所有费用由成交人承担。

5.资金支付方式: 银行转账。

第八条 验收、交付标准和方法

1.验收标准和方法

(1) 验收标准: 货物验收标准, 伴随工程、服务验收标准 (符合现行国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范)

(2) 验收程序及方法:

1) 乙方完成货物安装调试和培训后, 书面向甲方提交验收申请。

2) 甲方收到乙方验收申请之日起 5 个工作日进行验收, 逾期不验收的, 视同验收合格。甲方委托第三方机构组织项目验收的, 其验收时间以该项目验收方案确定的验收时间为准。

3) 本项目验收由验收小组按照采购合同约定对每一项技术和商务要求的履约情况进行确认。

4) 验收结束后, 验收小组出具采购验收书, 验收书应当包括每一项技术和商务要求的履约情况, 并列明项目总体评价, 由验收小组、甲方和乙方共同签署。甲方委托第三方机构组织项目验收的, 其验收结果以第三方机构出具验收书结论为准, 甲方和乙方共同签署确认。

5) 若验收时 (采购人可以邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收) 发现使用提供产品及质量和服务等不符合要求的, 甲方有权要求乙方整改且在期限内按要求完成, 如若完成不了的, 甲方有权拒绝验收或给予验收不合格, 以及拒绝付款或只付一定量的款, 造成影响甲方不能在规定时间内使用或损失, 以及其他后果的, 由乙方全权负责, 造成严重影响的, 将追究赔偿责任和法律责任。在验收过程中发现有严重质量问题、假冒伪劣产品等重大可疑情况的, 应及时书面向采购人反映。经确认属质量等问题的, 采购人应及时与中标或者成交供应商进行交涉, 追究其违约责任; 经确认属假冒伪劣产品的, 应移交工商、质量监督等行政执法部门依法查处。

6) 验收过程中所产生的一切费用均由乙方承担。

7) 验收书一式 4 份, 甲乙双方各执 2 份、受托第三方机构一份 (如有)。

8) 验收结论不合格的, 乙方应自收到验收书后 7 个工作日内及时予以解决。经乙方对验收结论不合格的货物进行整改后, 仍然达不到要求的, 经双方协商, 可按以下办法处理:

①更换: 由乙方承担所发生的全部费用。

②贬值处理: 由甲乙双方协议定价。

2. 交付标准和方法

(1) 除售后服务验收外, 验收结论合格的, 乙方应自收到验收书后2日内向甲方交付使用。

(2) 货物的所有权和风险自交付时起由乙方转移至甲方, 货物交付给甲方之前所有风险均由乙方承担。

第九条 售后服务

1. 质保期: 免费送货上门、免费安装调试至合格, 按国家有关产品三包规定执行三包, 质保期除特别注明外, 验收合格之日起质保期不少于 3 年, 厂家承诺超出此期限的, 按厂家承诺, 分项货物有要求按分项要求, 其余按成交人提交的售后服务承诺书执行。供应商应确保本次采购的平台安全稳定的运行, 软件平台至少提供 3 年质保期及 3 年软件免费升级服务。按照国家有关法律法规规定以及投标 (响应) 文件承诺, 为甲方提供售后服务。

质量保修范围: (与投标 (响应) 文件承诺一致); 保修期: (与投标 (响应) 文件承诺一致)。

第十条 履约保证金

履约保证金: 免缴纳

第十一条 违约责任

1.合同一方不履行合同义务、履行合同义务不符合约定或者违反合同项下所作保证的，应向对方承担继续履行、采取修理、更换、退货等补救措施或者赔偿损失等违约责任。

2.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。

3.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诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任。

4.因包装、运输引起的货物损坏，按质量不合格处罚。

5.乙方未能按时交付货物的，应向甲方支付迟延交付违约金。迟延交付违约金的计算方法如下：

(1) 从迟交的第一周到第二周，每周迟延交付违约金为合同价款（报酬）的 0.5% ；

(2) 从迟交的第三周到第四周，每周迟延交付违约金为合同价款（报酬）的 1% ；

(3) 从迟交第五周起，每周迟延交付违约金为合同价款（报酬）的 1.5% 。在计算迟延交付违约金时，迟交不足一周的按一周计算。迟延交付违约金的总额不得超过合同价款（报酬）的 10% 。迟延交付违约金的支付不能免除乙方继续交付相关合同货物的义务，但如迟延交付必然导致合同货物安装、调试、验收等工作推迟的，相关工作应相应顺延。

3.甲方未能按合同约定支付合同价款的，应向乙方支付延迟付款违约金。延迟付款违约金的计算方法如下：

(1) 从迟付的第一周到第二周，每周延迟付款违约金为延迟付款金额的 0.5% ；

(2) 从迟付的第三周到第四周，每周延迟付款违约金为延迟付款金额的 1% ；

(3)从迟付第五周起，每周延迟付款违约金为延迟付款金额的 1.5% 。在计算延迟付款违约金时，迟付不足一周的按一周计算。延迟付款违约金的总额不得超过合同价格的 10% 。

6.乙方逾期超过 30 天交货的，甲方有权解除合同，乙方承担因此给甲方造成经济损失。

7.乙方未按本合同和响应文件承诺提供售后服务的，乙方应按本合同价款（报酬）的 5% 向甲方支付违约金。

8.乙方提供的货物在质量保证期内，因设计、工艺或材料的缺陷和其它质量原因造成的问题，由乙方负责，费用从余款中扣除，不足另补。

9.因某一方原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，该方应当对另一方受到的损失予以赔偿或者补偿。

10.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。

11.其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

第十二条 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。

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。

第十三条 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，按下列 (2) 方式解决：

(1) 向项目所在地仲裁委员会申请仲裁；

(2) 向有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十四条 合同的变更、中止或者终止

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、中止或者终止合同。

2.采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当变更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

第十五条 本合同书与下列文件一起构成合同文件

1.成交通知书；

2.响应文件；

3.采购文件及更正公告（澄清或补充通知）；

4.标准、规范及有关技术文件；

5.双方约定的其他合同文件。

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。

第十六条 知识产权和保密要求

1.甲方在履行合同过程中提供给乙方的全部图纸、文件和其他含有数据和信息的资料，其知识产权属于甲方。

2.除采购文件采购需求另有约定外，甲方不因签署和履行合同而享有乙方在履行合同过程中提供给甲方的图纸、文件、配套软件、电子辅助程序和其他含有数据和信息的资料的知识产权。

3.乙方应保证所提供货物在使用时不会侵犯任何第三方的知识产权或者其他权利。如合同货物涉及知识产权,则乙方保证甲方在使用合同货物过程中免于受到第三方提出的有关知识产权侵权的主张、索赔或诉讼的伤害。

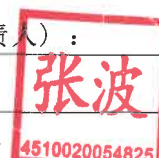
4.如果甲方收到任何第三方有关知识产权的主张、索赔或诉讼,乙方在收到甲方通知后,应以甲方名义并在甲方的协助下,自负费用处理与第三方的索赔或诉讼,并赔偿甲方因此发生的费用和遭受的损失。如果乙方拒绝处理前述索赔或诉讼或在收到甲方通知后 28 日内未作表示,甲方可以自己的名义进行这些索赔或诉讼,因此发生的费用和遭受的损失均应由乙方承担。

5.未经甲方书面同意,乙方不得将由甲方提供的有关合同或者任何合同条款、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其他人员提供,也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

6.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。

第十七条 本合同一式五份,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,甲方二份,乙方一份(可根据需要另增加)。

本合同甲乙双方签字盖章后生效。自政府采购合同签订(双方当事人均已签字盖章)之日起 2 个工作日内,采购代理机构将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告(广西壮族自治区政府采购网),但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

甲方(章)百色职业学院  2023年2月3日	乙方(章)广西龙西商贸有限公司  2023年2月3日
单位地址:百色市城东路群来坡巷 161 号	单位地址:广西壮族自治区百色市右江区河南片区利荷路旁B01号(百色市右江区那毕乡供销合作社)第1幢3单元301号
法定代表人:	法定代表人(负责人):
委托代理人: 	委托代理人: 
电话:	电话: 13978682847 
电子邮箱:	电子邮箱: 290402840@qq.com
开户银行:	开户银行: 中国建设银行股份有限公司百色中山支行
账号:	账号: 45050167611400000163
邮政编码:	邮政编码: 533000
经办人: _____ 年 月 日	

合同附件

1、供应商承诺具体事项：

我公司承诺本项目自项目验收之日起，软硬件平台提供3年质保期及3年软件免费升级服务，确保本次采购的平台安全稳定的运行。免费技术支持服务期结束后，采购人需要我方对软件进行维保，维保费按实际发生并经双方协商确定，不超过项目成交价的3%。质量保证期内免费提供维修服务（含人工费、配件费、差旅费等各项费用）；保修期以外一律按承诺的优惠价收费，提供终身上门维修服务。

我们项目服务支持小组根据用户所突发的事件首先进行业务故障分级，按照不同的应急级别，提供不同的业务服务，我们项目服务支持小组的工程师，会根据不同的应急故障等级，提供不同的解决方案，并且快速解决故障问题。

重大故障：现有系统停机、现有系统的操作性能严重下降，或由于系统性能明显下降，使用用户的业务运作受到重要影响。

从用户发出通知计算起，1小时内响应，12小时内到达用户现场，48小时内排除故障。

一般故障：系统性能受损，但用户的大部分业务运作仍能正常运行。或者用户在产品功能、安装、或配置方面需要信息支援。对用户的业务运作几乎无影响，或根本没有影响。从用户发出通知计算起，从用户发出通知计算起，1小时内响应，1小时内通过远程方式解决。

在解决故障时，将保护好数据，做好故障恢复的文档，力争恢复到故障点前的业务状态。

2、售后服务具体事项：

详见《售后服务方案》。

3、质保期责任：

1. 质保期：免费送货上门、免费安装调试至合格，按国家有关产品三包规定执行三包，质保期除特别注明外，验收合格之日起质保期不少于3年，厂家承诺超出此期限的，按厂家承诺，分项货物有要求按分项要求，其余按成交人提交的售后服务承诺书执行。供应商应确保本次采购的平台安全稳定的运行，软件平台至少提供3年质保期及3年软件免费升级服务。

2. 免费技术支持服务期结束后，采购人需要供应商对软件进行维保，维保费按实际发生并经双方协商确定，不超过项目成交价的3%。维保内容包含但不限于如下条款：

(1) 投标产品必须是按厂家(订制)标准配置的整套全新产品，按国家规定实行“三包”，免费送货上门、免费安装调试及人员培训，培训后采购人可熟悉基本操作；

(2) 故障处理：提供7*24小时维修服务，并提供售后服务电话，出现故障应在接到故障通知起1小时内响应，一般问题1小时内通过远程方式解决；遇到大的问题，在接到报修通知后12小时内派技术人员到达现场维修，故障修复时限不超过48小时，如超过时限无法排除故障，免费提供同等质量的产品作为备用品供采购人使用，直到修复完成。

(3) 质量保证期内免费提供维修服务(含人工费、配件费、差旅费等各项费用)；保修期以外一律按承诺的优惠价收费，提供终身上门维修服务。

4、其他具体事项：

/

甲方 (章)  年 月 日	乙方 (章)  年 月 日
---	---

注：售后服务事项填不下时可另加附页

售后服务方案

第一条 服务标准

我公司承诺本项目自项目验收之日起，软硬件平台提供**3年质保期及3年软件免费升级服务**，确保本次采购的平台安全稳定的运行。免费技术支持服务期结束后，采购人需要我方对软件进行维保，维保费按实际发生并经双方协商确定，不超过项目成交价的**3%**。质量保证期内免费提供维修服务（含人工费、配件费、差旅费等各项费用）；保修期以外一律按承诺的优惠价收费，提供终身上门维修服务。

运维团队的工作目标是保障百色职业学院大数据实训中心项目始终在良好的状态下运行，保障软件稳定、安全、高效的运行，提供及时、可靠、专业的技术支持和售后服务，尽量及时发现和消除故障隐患，在系统发生问题时，能以最快的速度得到修复，让用户满意。在合同规定的保修期内负责对本项目的所有系统及相关系统使用人员提供技术支持，对系统出现的技术缺陷予以修改。

运维团队将遵守以下原则：

- 按照招标书的要求为本系统的运行提供及时、高效、全方位的技术支持与服务；
- 以热情、诚挚的态度，优质过硬的技术服务于用户；
- 不但要理解用户提出的要求，还要力求预知用户潜在的要求；不仅要为用户提供一流的产品，而且还要提供一流的服务；
- 以先进的管理提高服务的效率，以出色的服务态度建立良好的服务界面，以科学的方法为用户提供满意的服务；
- 通过对受理的服务请求进行归档整理，针对系统形成常见问题解决手册，为系统的正常运行提供经验支持；
- 充分保护项目单位的投资和效益，充分满足项目单位的需要，充分减轻项目单位的负担；
- 在对用户的服务过程中，重视用户对服务质量的满意度。

第二条 响应时间

我们项目服务支持小组根据用户所突发的事件首先进行业务故障分级，按照不同的应急级别，提供不同的业务服务，我们项目服务支持小组的工程师，会根据不同的应急故障等级，提供不同的解决方案，并且快速解决故障问题。

重大故障：现有系统停机、现有系统的操作性能严重下降，或由于系统性能明显下降，使用户的业务运作受到重要影响。

从用户发出通知计算起，**1小时内响应，12小时内到达用户现场，48小时内排除故障。**

一般故障：系统性能受损，但用户的大部分业务运作仍能正常运行。或者用户在产品功能、安装、或配置方面需要信息支援。对用户的业务运作几乎无影响，或根本没有影响。从用户发出通知计算起，从用户发出通知计算起，**1小时内响应，1小时内通过远程方式解决。**

在解决故障时，将保护好数据，做好故障恢复的文档，力争恢复到故障点前的业务状态。

第三条 服务体系

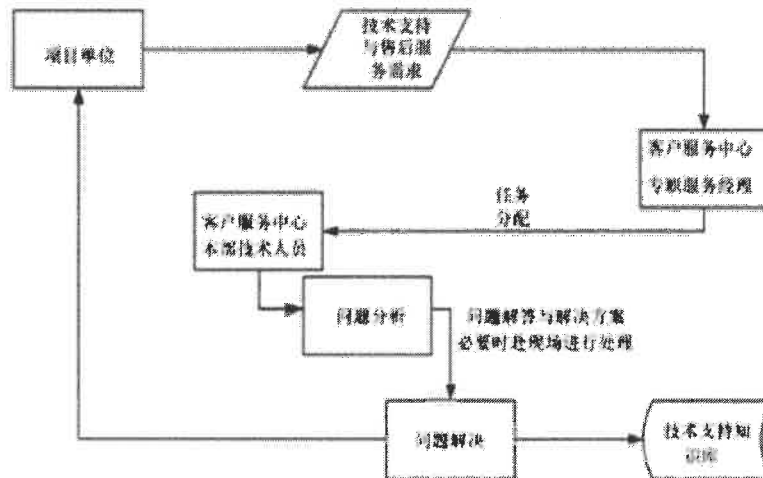
我公司设有专门的技术支持与售后服务团队，服务团队具有优秀的技术人员和雄厚的技术力量。我公司指定专职服务经理来负责本项目的技术支持与售后服务的统一协调工作。为了更好地为本项目单位服务我公司的客户服务中心将加强协作，形成一个统一思想、统一步调、统一组织的服务体系响应用户的服务需求。

（一）服务流程

项目单位需要技术支持与售后服务时，可直接与专职服务经理取得联系，得到相应的技术支持与售后服务。

对于客户服务中心接收到的一切支持与服务需求，客户服务中心都会对需求内容、处理办法进行汇总，并录入客户服务中心的技术支持知识库中。

技术支持与售后服务的响应流程如下图所示：



（二）服务规范

我公司为了更好地为项目单位服务，制定了相关服务规范。技术服务人员在为项目单位提供服务时，务必实时以此服务规范自我约束、自我监督。

第四条 服务方式

完善的售后服务方式是高效售后技术服务的一大保障，我公司提供以下售后服务方式：电话支持、电子邮件支持、文档支持、现场技术服务、专家会诊等。

（一）电话支持

为确保服务请求得到快速的技术响应，我公司客服中心专门负责本项目技术支持与售后服务的接口与协调工作。一方面，可以随时直接解答用户在系统使用中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法；另一方面，也可以将系统疑难问题提交后台支持服务小组进行处理，提供更加完

整的服务。此外，本项目技术支持人员7*24小时开机，确保项目单位能够及时与技术人员取得联系。

在接到项目单位的技术支持请求或故障报告后，我公司客服中心将立即以电话方式同项目单位技术人员取得联系，详细了解其所需的服务内容，提供相应解答，并且填写详细的记录表单。

对于技术咨询，技术人员会结合实际情况及时为项目单位提供相应的答复；

对于系统运行故障，服务经理首先会了解与故障有关的详细情况，同时排出后台支持组技术人员到达故障现场，在我公司客户服务中心技术人员的配合下进行系统分析，逐步排除故障。

（二）文档支持

我们主要通过电子邮件、传真等方式为客户单位提供解决方案，或者根据需要提供相应的技术文档资料包括安装手册、用户使用手册、运行维护手册、技术白皮书等，以提高文档支持。

（三）远程协助

对于电话咨询不易交流的问题，我公司提供电子邮件、短信、即时通讯软件等方式进行互动交流来进行技术支持。

第五条 技术支持与售后服务内容

（一）技术咨询服务

我公司将为用户提供长期免费的咨询服务，咨询的内容包括系统使用，标准规范咨询，开发技术咨询等。技术咨询的方式包括电话支持、电子邮件支持、传真、文档提供等多种以解决实际问题为目的的方式。对用户在系统使用过程中遇到的操作性、业务性、维护性等问题，技术人员应进行解答并帮助其解决问题，同时记录问题内容，根据问题提出的频率整理出技术支持问题列表和相应的文档资料，定期进行发布，帮助用户更好的理解和使用系统。主要工作内容和职责包括：

- 1、我们对软件使用过程中出现的各类问题进行解答。
- 2、处理建议以前台操作为主，能够通过前台操作完成的，不能在后台调整。
- 3、系统使用中出现的常见问题，及时通过文档等形式予以发布。

（二）维保服务

我公司售后服务技术人员将定期对系统的运行进行例行维保和全面的健康检查，维保周期为每季度一次。通过维保了解系统运行情况，及时发现排除潜在问题或故障隐患，保证系统的稳定运行。检查的内容包括：

- 应用系统的运行状况，是否可访问，各项服务是否运转，系统性能状况，应用系统的日志等；
- 基础设施硬件设备状态，性能情况，系统异常记录；

- 应用服务器的运行情况，查看运行日志；
- 各系统之间的集成联通状况；
- 数据交换、报送程序是否运转，查看运行日志；
- 系统备份情况，是否自动备份；

每次巡检结束后，售后服务人员向客户方提供对系统运行状况的评估报告，分析系统的运行情况，系统的稳定程度，性能是否达到最优，并对系统的优化和今后运行维护给出指导性意见和建议。

通过巡检，售后服务技术人员将及时发现本项目运行过程出现的问题，排除本项目的隐患，保证本项目的可靠运行；并合理调配相关的系统资源，提高本项目的可用性。

（三）系统常规检查

在系统进入运行阶段后，技术支持与售后服务组将对系统进行常规检查，了解系统的运行状态，记录并汇总在系统运行过程中出现的技术故障、设备故障等问题及解决方法，以阶段运行质量报告的形式提交给业主，以便业主方技术人员能够详尽掌握平台的阶段性运行情况。

（四）预防性维护

我公司将提供预防性维护为本项目应用系统的稳定运行提供强有力的保障，并通过有经验的技术人员对业主方技术人员的预防性维护培训，同时来提高使用单位的技术人员运维水平。预防性维护主要包括：

- 在系统维护期内提供日常巡检服务；
- 每月向用户单位提供巡检检查报告，由用户签字确认；
- 为使用单位的技术人员提供预防性维护培训。

第六条 服务质量保障

（一）服务标准流程

我公司对于具体的项目实施项目经理负责制，在项目售后服务阶段为本项目专门设置了一个售后服务经理。

我公司客服中心热线电话，提供7*24小时的技术支持响应。以保障及时与客户沟通，以最快的速度解决用户所遇到的问题。根据客户需要提供现场技术支持并提出解决方案。

我公司还会定期与客户沟通，主动给客户进行电话沟通，了解系统的运行情况。

（二）技术支持规范

根据应用系统出现维护问题的严重程度，我公司设定不同的故障级别，采取不同的故障响应方法。

我公司将售后技术支持工作主要分为四类：一般性技术支持、重大事件的技术支持、相关信息的反馈和常见问题培训等。

一般性技术支持

一般性技术支持指客户电话咨询有关问题，包括软件使用中的问题、与软件有关的业务问题以及不需要进行审批的一般性技术问题的处理；

对于一般性的咨询问题，要做好记录工作，填写《服务请求登记表》，并归档；

对于不需要领导审批的一般性技术问题，处理完后填写《服务请求跟踪表》，并归档。

重大事件的技术支持

重大事件的技术支持指客户由于误操作，会对业务处理结果产生影响的重大事件，或由于硬件故障引起的软件安装、数据恢复等涉及到应用软件技术支持问题，以及应用系统软件出现影响系统整体业务处理的重大故障性问题；

此类问题，首先由售后服务经理向客户方有关领导反映，并发出正式报告，同时附上《重大请求审批表》，由技术部门和相关业务部门审批同意后，交由我公司的技术支持人员进行处理，处理完成后由相关支持人员填写《重大请求处理记录表》，并归档；

对于客户方领导不同意进行处理的请求，不得擅自进行处理。

相关信息的反馈

参与技术支持与售后服务的人员，要及时回答用户通过各种方式提出的有关问题，并尽快给出解决建议或初步解决建议，每星期将此信息反馈公司，便于公司有针对性对问题进行分类，对重复率高的问题编写常见问题手册；

为了使公司及时了解技术支持的工作状况，技术支持人员每星期将本周处理的记录表及时整理反馈；

归档每月受理的重大请求及其审批意见和处理结果，统计每月重大请求涉及的技术问题、业务问题和问题原因；

每位支持人员每周需要进行支持总结，总结本周以来的收获或体会，放入公司相关目录下归档；

所有相关归档文件由专人保管，存放在指定位置，统一管理。

技术支持与售后服务项目经理根据技术支持人员统计的支持记录，需要进行归类分析，同时便于出一些有针对性的对策。

技术支持与售后服务问题培训

根据整理和不断丰富技术支持常见问题手册，采取对维护人员不定期培训的方式，不断提高客户方系统维护人员的系统维护水平。

（三）信息保密制度

1、技术支持人员保证严格遵守客户方的保密要求，并签订保密协议；

2、技术支持人员必须对工程技术文件以及所有内部资料、技术文档和信息予以保密，不得以任何形式向第三方传播；

3、技术支持人员保证不向外(指用户规定范围外)泄露任何与本项目相关的保密技术资料；

4、保密期限不受本项目期限的限制，在本项目旅行完毕后，技术支持人员继续承担保密义务。

(四) 客户投诉制度

1、客户投诉受理内容

各用户单位若对我公司技术支持人员的工作态度、响应事件和服务结果表示不满或存在争执，可以向我方进行投诉，我方相关部门会迅速调查，尽快反馈解决结果。

2、客户投诉的处理方式

客户通过电话或E-Mail向我方投诉热线或信箱进行投诉，我方将尽快受理调查该投诉，并在第一事件反馈调查处理结果。

供应商 (盖单位公章)：广西龙西商贸有限公司

2023 年 2 月

