

陕西农林职业技术大学（原杨凌职业
技术学院）软件正版化项目

采 购 合 同
(服务类)

合同编号: SNJZ-2025-Z037

买 方: 陕西农林职业技术大学（原杨凌职业技
术学院）

卖 方: 西安中天瑞合科技有限公司

见 证 方: 陕西教育招标有限责任公司

日 期: 2026 年 元 月



刻西本林業大學到形合

號 冊 封平 文



采 购 合 同

陕西农林职业技术大学（原杨凌职业技术学院）软件正版化项目（项目编号：SNJZ-2025-Z037），在陕西农林职业技术大学（原杨凌职业技术学院）的监督下，由陕西教育招标有限责任公司 公司组织 竞争性磋商 组织采购。陕西农林职业技术大学（原杨凌职业技术学院）（以下简称“买方”）确定 西安中天瑞合科技有限公司（以下简称“卖方”）为中标（成交）单位。

参照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《中华人民共和国民法典》，买方通过 竞争性磋商 采购 软件正版化项目，并接受了卖方以价格 320000.00（大写：叁拾贰万元整）（以下简称“合同价”）为买方提供相关服务。

本合同在此声明如下：

- 1、本合同中的词语和术语的含义与合同条款中定义的相同。
- 2、下述文件是本合同的一部分，并与本合同一起阅读和解释：

- 1) 合同条款

- 2) 合同条款附件

附件 1—服务内容及要求

附件 2—服务承诺

附件 3—质量保证承诺

附件 4—售后服务方案

附件 5—中标（成交）通知书复印件

- 3) 中标（成交）通知书

- 4) 招标（采购）文件

- 5) 投标（响应）文件

- 3、考虑到买方将按照本合同向卖方支付货款，卖方在此保证全部按照合同的规定向买方提供采购要求的全部服务及履行服务所必备的配套设备，并提供与此关联的其他相关服务。

- 4、考虑到卖方提供的采购需求内的全部服务及可能发生的其他关联服务，买方在此保证按照合同规定的时间和方式向卖方支付合同价或其他按合同规定应支付的金额。

5、付款方式：

项目经验收合格后，卖方持《验收合格单》原件和全额增值税普通发票在买方处办理百分之百（100%）费用的支付手续。

6、交付/履行期：自成交公告发布之日起 30 个工作日。

服务地点：陕西农林职业技术大学（原杨凌职业技术学院）指定地点。

7、服务期限：一年（2026 年 1 月 5 日至 2027 年 1 月 4 日）

8. 项目经理人

姓 名：王毅；

身份证号：610422199011081112；

联系电话：13289397773；

电子信箱：291752555@qq.com；

通信地址：西安市未央区凤城九路海博广场 C 座 24 层；

校方对项目经理人的要求如下：项目经理人经供应商授权后代表供应商负责履行合同，按照学校要求，全权负责与校方对接、跟踪项目实施、合同签订、服务的管理、组织、实施、验收、质量进度管理等工作，及时协调、沟通、解决和处理项目中出现的相关问题。

供应商不得擅自更换项目经理人。原项目经理人如能够继续履行职责的，校方应责令供应商撤销其更换决定；如原项目经理人客观上已经无法继续履行职责的，校方有权要求审核确认供应商更换的项目经理人，由此造成的损失由供应商承担。

9. 根据《陕西农林职业技术大学（原杨凌职业技术学院）招标采购供应商诚信管理办法（试行）》的规定，供应商在招标采购或合同签订、履约验收、款项支付等过程中存在不诚实守信情况的，经调查核实并审批后，将供应商列入“失信名单”。

10、本合同一式柒份，其中，买方肆份，卖方贰份，见证方归档壹份。

11、本合同由买卖双方及使用方、见证方共同签字盖章，自最后一方签字盖章之日起生效。

买方名称：陕西农林职业技术大学（原杨凌职业技术学院）

地址：杨凌农业高新技术产业示范区渭惠路24号

邮编：712100

电话：029-87085980

传真：

法定代表人或委托代理人签字：

招投标处签字：

盖章：（学院经济合同章）

年 月 日

使用单位名称：信息化建设与管理处

部门负责人审核签字：

盖章：（使用单位公章）

年 月 日

卖方名称：西安中天瑞合科技有限公司

地址：西安经济技术开发区凤城九路海博广场C座24层5幢一单元12415号房

邮编：710018

电话：029-83691839

传真：029-83691839

开户银行：西安银行股份有限公司丈八东路

支行

帐号：8180 1158 0000 0331 28

代表签字：

盖章：

2026年01月05日

见证方名称：陕西教育招标有限责任公司

邮编：

电话：

传真：

代表签字：

盖章：

年 月 日



二、合同条款

1、定义

本合同下列术语应解释为：

1.1、“合同”系指买卖双方签署的、合同格式中载明的买卖双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和招标文件所提到的构成合同的所有文件。

1.2、“合同价”系指根据本合同规定卖方在正确地完全履行合同义务后买方应支付给卖方的价款。

1.3、“货物”系指卖方根据本合同规定须向买方提供的一切产品、部件或其它材料。

1.4、“服务”系指根据本合同规定卖方承担与供货有关的辅助服务如运输、保险以及其它的伴随服务，例如调试、提供技术援助、培训和合同中规定卖方应承担的其它义务。

1.5、“项目现场”系指本合同项相关服务内容的场地。

1.6、“合同条款”系指本合同条款。

1.7、“买方”是指购买货物和服务的单位即陕西农林职业技术大学（原杨凌职业技术学院）。

1.8、“卖方”是指提供本合同内的货物和服务的公司或其它实体即西安中天瑞合科技有限公司。

1.9、“天”指日历天数。

2. 服务标准

2.1 卖方为买方交付的服务应符合招标文件所述的内容，如果没有提及适用标准，则应符合相应的国家标准。这些标准必须是有关机构发布的最新版本的标准。

2.2 除非技术要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

3. 服务

3.1 卖方应按照合同的规定，提供下列服务买方提供符合要求的服务。

4. 知识产权

4.1 卖方应保证所提供的服务免受第三方提出侵犯其知识产权（专利权、商标权、版权等）的起诉。因侵害他人知识产权而产生的法律责任，全部由供应商

承担。

4.2 买方委托卖方开发的产品，买方享有知识产权，未经买方许可不得转让任何第三人。

5. 保密条款

5.1 买卖双方应对在本合同签订或履行过程中所接触的对方信息，包括但不限于知识产权、技术资料、技术诀窍、内部管理及其他相关信息，负有保密义务。

5.2 卖方在使用买方为卖方及其工作人员提供的数据、程序、用户名、口令、资料及买方相关的业务和技术文档，包括税收政策、方案设计细节、程序文件、数据结构，以及相关业务系统的硬软件、文档、测试和测试产生的数据时，应遵循以下规定：

(1) 应以审慎态度避免泄露、公开或传播买方的信息；

(2) 未经买方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；

(3) 未经买方书面许可，不得将信息以任何方式(如 E-mail、拷贝等)携带出买方场所；

(4) 未经买方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；

(5) 买方以书面形式提出的其他保密措施。

5.3 保密期限不受合同有效期的限制，在合同有效期结束后，信息接受方仍应承担保密义务，直至该等信息成为公开信息。

5.4 买卖双方如出现泄密行为，泄密方应承担相关的法律责任，包括但不限于对由此给对方造成的经济损失进行赔偿。

6. 服务质量保证

6.1 卖方应保证所提供的服务，符合招标文件及合同规定的技术要求。如不符时，卖方应负全责并尽快处理解决，由此造成的损失和相关费用由卖方负责，买方保留终止合同及索赔的权利。

6.2 卖方应保证通过执行合同中全部方案后，可以取得本合同规定的结果，达到本合同规定的预期目标。对任何情况下出现问题的，应尽快提出解决方案。

6.3 如果卖方提供的服务和解决方案不符合买方要求，或在规定的时间内没有弥补缺陷，买方有权采取一切必要的补救措施，由此产生的费用全部由卖方

负责。

7. 履约保证金（如有）

7.1 卖方应在签署合同前，如项目需要则需以银行转账等非现金形式向买方提供。

7.2 履约保证金具体金额及返还要求，由双方根据项目实际情况协商确定，其金额应符合相关法律法规的规定。金额限定为：_____/_____。

7.3 如卖方未能履行合同规定的义务，买方有权按照本合同的约定从履约保证金中进行相应扣除。卖方应在买方扣除履约保证金后 15 天内，及时补充扣除部分金额。

7.4 卖方不履行合同，或者履行合同义务不符合约定使得合同目的不能实现，履约保证金不予退还，给买方造成的损失超过履约保证金数额的，还应当对超过部分予以赔偿。

8. 服务时间、地点与验收

8.1 服务地点：买方指定地点或招标文件规定的项目履行地点。

8.2 服务时间：招标文件要求的时间。

8.3 买方应在卖方完成相关服务工作后及时对服务质量、技术指标、服务成果进行验收。

9. 违约责任

9.1 服务缺陷的补救措施和索赔

(1) 如果卖方提供的服务不符合本合同约定以及招标文件、投标文件关于服务的要求和承诺，卖方应按照买方同意的下列一种或几种方式结合起来解决索赔事宜：

① 卖方同意将服务款项目退还给买方，由此发生的一切费用和损失由卖方承担。如买方以适当的条件和方法购买与未履约标的相类似的服务，卖方应负担新购买类似服务所超出的费用。

② 根据服务的质量状况以及买方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低服务的价格。

(2) 如果在买方发出索赔通知后 10 日内卖方未作答复，上述索赔应视为已被卖方接受。如果卖方未能在买方发出索赔通知后 10 日内或买方同意延长的期限

内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，买方有权从应付服务款中扣除索赔金额或者没收履约保证金，如不足以弥补买方损失的，买方有权进一步要求卖方赔偿。

9.2 迟延履行违约责任

(1) 卖方应按照本合同规定的时间、地点提供服务。

(2) 在履行合同过程中，如果卖方遇到可能妨碍按时提供服务的情形时，应及时以书面形式将迟延的事实、可能迟延的期限和理由通知买方。买方在收到卖方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

(3) 除买卖双方另有约定外，如果卖方没有按照合同规定的时间提供服务，且没有在买方同意的延长的期限内进行补救时，买方有权从服务款、履约保证金中扣除或要求卖方另行支付误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费每日按合同金额的 0.5% (各单位可根据实际情况重新设定) 计收，直至交货或提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的 15% (各单位可根据实际情况重新设定)。

(4) 如果卖方延迟履约超过 30 日，买方有权终止全部或部分合同，并依其认为适当的条件和方法购买与未履约类似的服务，卖方应负担购买类似服务所超出的费用。但是，卖方应继续执行合同中未终止的部分。

9.3 未履行合同义务的违约责任

(1) 守约方有权终止全部或部分合同。

(2) 卖方违约，买方没收全额履约保证金。

(3) 由违约一方支付违约金，违约金标准 (各单位可根据实际情况自行约定)。

(4) 违约金不足以弥补守约方实际损失、可预见或者应当预见的损失，由违约方全额予以赔偿。

10. 不可抗力

10.1 如果合同双方因不可抗力而导致合同实施延误或合同无法实施，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

10.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

10.3 在不可抗力事件发生后,当事方应及时将不可抗力情况通知合同对方,在不可抗力事件结束后3日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知合同对方,并提供相应的证明文件。合同各方应尽可能继续履行合同义务,并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行的协议。

11. 合同纠纷的解决方式

11.1 合同各方应通过友好协商,解决在执行合同过程中所发生的或与合同有关的一切争端。如协商30日内(根据实际情况设定)不能解决,可以按合同规定的方式提起仲裁或诉讼。

11.2 仲裁裁决应为最终裁决,对双方均具有约束力。

11.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

11.4 诉讼应由买方住所地人民法院管辖。财产保全担保保险费、财产保全申请费、律师代理费、差旅费、评估费、鉴定费诉讼费等与仲裁或诉讼活动相关费用应由败诉方负担。

11.5 如仲裁或诉讼事项不影响合同其他部分的履行,则在仲裁或诉讼期间,除正在进行仲裁或诉讼的部分外,合同的其他部分应继续执行。

12. 合同修改或变更

12.1 如无重大变故,买方双方不得擅自变更合同。

12.2 如确需变更合同,买卖双方应签署书面变更协议。变更协议为本合同不可分割的一部分。

12.3 在不改变合同其他条款的前提下,买方有权在合同价款10%的范围内追加与合同标的相同的货物或服务,并就此与卖方签订补充合同,卖方不得拒绝。

13. 合同中止

13.1 合同在履行过程中,因采购计划调整,买方可以要求中止履行,待计划确定后继续履行;合同履行过程中因供应商就采购过程或结果提起投诉的,买方认为有必要或项目监管部门责令中止的,应当中止合同的履行。

14. 违约终止合同

14.1 若出现如下情况,在买方对卖方违约行为而采取的任何补救措施不受影响的情况下,买方可向卖方发出书面通知书,提出终止部分或全部合同。

14.1.1 如果卖方未能在合同规定的期限或买方同意延长的期限内提供服务；

14.1.2 因卖方技术人员自身技术能力、经验不足等原因造成买方硬件设备、应用系统发生重大紧急故障或应用系统数据丢失，带来重大影响和损失的；

14.1.3 卖方对买方硬件设备、应用系统重大紧急故障没有及时投标，或不能在规定时间内解决处理故障，恢复系统正常运行的；

14.1.4 不能满足本项目技术需求的管理要求和规范，且经多次整改无明显改进的；

14.1.5 在合同规定的每个服务年度(12个自然月)内，在运行维护支持服务过程中，出现2次经买卖双方确认的违规操作的。

14.2 如果买方根据上述第14.1条的规定，终止了全部或部分合同，买方可以适当的条件和方法购买卖方未能提供的服务，卖方应对买方购买类似服务所超出的费用负责。同时，卖方应继续执行合同中未终止的部分。

15. 破产终止合同

15.1 如果卖方破产或无清偿能力，买方可在任何时候以书面形式通知卖方终止合同而不给卖方补偿。

15.2 该终止行为将不损害或影响买方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

16. 其他情况的终止合同

16.1 若合同继续履行将给买方造成重大损失的，买方可以终止合同而不给予卖方任何补偿。

16.2 卖方在执行合同的过程中发生重大事故，对履行合同有直接影响的，买方可以终止合同而不给予卖方任何补偿。

16.3 买方因重大变故取消或部分取消原来的采购任务，导致合同全部或部分内容无须继续履行的，可以终止合同而不给予卖方任何补偿。

17. 合同转让和分包

17.1 卖方不得以任何形式将合同转包，或部分或全部转让其应履行的合同义务。

17.2 除经买方事先书面同意外，卖方不得以任何形式将合同分包。

附件 1—服务内容及要求

	<p>★我司提供微软产品满足基本要求： 我司提供微软产品涵盖范围：学校办公室、教室、实验室和图书馆等场所的计算机包括教职员工的笔记本电脑和笔记本； 我司提供微软产品授权方式：年场地授权； 我司提供微软产品合约期限：1年； 我司提供微软产品合约有效期内，软件如有升级版本，授权对升级版本同样有效； 我司提供微软产品合约有效期内价格不得变动。</p> <p>★我司提供微软操作系统满足操作系统要求： 1. 我司提供微软操作系统产品语言：包括简体中文和英文版本。 2. 我司提供微软桌面操作系统支持系统之间轻松传送，可将原有低版本系统上的文件、文件夹、程序设置和系统设置从旧 PC 转移到新 PC。 3. 我司提供微软操作系统支持自适应显示器亮度调整。 4. 我司提供微软操作系统支持用户帐户控制。 5. 我司提供微软操作系统平台安全稳定。具有基本的安全功能（如内核修补程序保护、服务强化、数据执行保护、地址空间布局随机选择和强制完整性级别），并针对恶意软件和攻击提供增强的防护。 6. 我司提供微软操作系统支持系统还原。系统还原点在备份中也可用，可从一个更大的还原点列表中进行选择。 7. 我司提供微软操作系统支持操作系统疑难解答，可诊断并解决常见的操作系统和硬件问题，针对一些不同类型的问题提供内置的疑难解答程序。 8. 我司提供微软操作系统支持自动化的启动修复工具来诊断和恢复无法启动的系统。如果遇到无法成功启动的情况，操作系统会自动加载启动修复，扫描 PC 中的问题（比如注册表损坏、系统文件丢失或启动配置数据无效），并在可能的情况下自动修复，确保能够重新启动。 9. 我司提供微软操作系统支持从其他电脑远程访问某台电脑上的文件和程序。能够进行脱机操作，</p>	备注
<p>1</p> <p>微软操作系统及办公软件服务</p>		

	<p>自动将电脑和网络上的内容同步。</p> <p>10. 我司提供微软操作系统支持智能输入和最近搜索。它可根据之前的搜索呈现输入建议，并动态过滤这些建议来帮助缩小结果。</p> <p>11. 我司提供微软操作系统支持操作系统内置支持的本地全局搜索。只需在搜索框中输入少许字母，就会显示匹配的文档、图片、音乐、电子邮件和其他文件的列表，所有内容都排列在相应的类别下。还可以直接在开始菜单中搜索控制面板任务，以便快速调整计算机设置。</p>	
	<p>我司提供微软办公软件满足办公软件要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 我司提供微软办公软件分别支持 Windows 平台和 mac 平台。 2. 我司提供微软办公软件包含以下组件： <ol style="list-style-type: none"> 1) 文字处理软件 (word) 2) 电子表格软件 (excel) 3) PPT 演示软件 (PowerPoint) 4) 电子邮件访问软件 (outlook) 5) 电子笔记本软件 <p>提供以结果为导向的用户界面；</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) “上下文选项卡”可智能感知用户操作。 2) 智能标记等可以出现在所有应用程序中。 3) 提供智能文档 (SmartDoc) 的操作。 4) 提供智能图形 (SmartArt) 的制作。 5) 应用程序组件之间可以相互沟通，最大限度地实现数据再利用。 <p>3. 我司提供微软办公软件包含 12 类不同应用领域的 300 多个函数。</p> <p>4. 我司提供微软办公软件提供数据分析和处理能力，包括筛选数据、分类汇总、规划求解、最优化方案统计。</p> <p>5. 我司提供微软办公软件提供专业化的数据分析工具箱，如回归分析。</p> <p>6. 我司提供微软办公软件提供数据透视分析功能和切片器功能。</p> <p>7. 我司提供微软办公软件提供数据分析的迷你图设计。</p>	

	<p>8. 我司提供微软办公软件提供增强的条件格式功能。</p> <p>9. 我司提供微软办公软件提供电子邮件组件。</p> <p>10. 我司提供微软办公软件提供面向工作成果的用户界面，可使用户从收集预定义样式、表格格式、列表格式、图形效果等内容的库中进行挑选。</p> <p>11. 我司提供微软办公软件能够将网上的模板嵌入各种应用程序中。</p> <p>12. 我司提供微软办公软件采用基于 Open XML 的文件格式。</p> <p>13. 我司提供微软办公软件提供文档检查器。</p> <p>14. 我司提供微软办公软件提供文字处理软件文档的分段保护功能。</p> <p>15. 我司提供微软办公软件提供更为严格的文档安保机制。</p> <p>16. 我司提供微软办公软件提供共同创作功能，允许团队中的多人在同一时刻，利用多个办公软件应用程序，对同一服务器文档的不同章节进行编辑，并可同步更新。</p> <p>17. 我司提供微软办公软件能够与前端内容创建应用集成，包括（团队协作、门户技术、内容管理、业务流程和表格、企业搜索、商业智能和与第三方应用的连接性支持）。</p> <p>18. 我司提供微软办公软件提供丰富的扩展和开发能力，IT 人员和高级用户可以通过 VBA 技术、XML 技术、VS.net 开发定制。</p> <p>19. 提供跨越手机、电脑、浏览器的使用新体验：</p> <p>1) 在云、数据中心和混合环境中提供最佳办公体验。</p> <p>2) 包括统一沟通、企业协作、商业智能、企业项目管理在内的多种解决方案供选择。</p> <p>★我司提供微软办公软件授权期限：一年；我司提供微软办公软件售后服务期限：一年；</p> <p>我司提供微软产品提供软件合法来源渠道证明文件</p> <p>★我司提供金山产品满足基本要求：</p>
2	国产办

	<p>我司提供金山产品授权方式：办公软件客户端场地授权，满足采购人教职工、在校学生及固定资产设备合法使用。</p>	<p>办公软件及云服务</p>
	<p>我司提供金山产品满足流式软件功能要求：</p>	
	<p>1. 我司提供金山产品提供运行在 Windows 操作系统上运行的 office 办公软件产品，包含文字处理、表格计算、幻灯片演示三个组件。</p> <p>2. 我司提供金山产品支持窗口多组件/整合模式，支持进行单窗口多标签的拆分与组合，在多窗口模式下支持在系统任务栏显示多主窗口。</p> <p>3. 我司提供金山产品满足文件格式要求：所投办公软件能成.doc/docx/dot/wps/xls/xlxs/xlt/et/ppt/pptx/ppsx/dps 等文件格式。</p> <p>4. 我司提供金山产品符合国家课证融通规划，软件入围国家计算机等级一、二级考试体系，同时入围教育部 1+X 职业技能认证考试体系。</p> <p>5. 我司提供金山产品文字模块支持截图取图功能，对截图和已有图片进行内容识别。</p> <p>6. 我司提供金山产品文字模块导航窗口，支持目录导航、章节导航、书签导航功能。文字模块智能目录导航，自动识别文档结构，实时调整文档目录；标题格式不用调整样式，也可智能自动生成目录。</p> <p>7. 我司提供金山产品文字模块提供横竖页工具，可以不插入分隔符即可随意新建横版或竖版空白页。</p> <p>8. 我司提供金山产品文字模块支持“翻译”功能，能支持 7 种语言（中文，英语，韩语，日语，法语，德语，西班牙语）互相翻译转换，同时支持“划词翻译”功能。（需提供有效证明文件或者截图进行证明）</p> <p>9. 我司提供金山产品表格模块支持在表格中一键插入求和、计数、平均值等常用公式。支持多列数据合并操作。支持单元格数据的循环引用。</p> <p>10. 我司提供金山产品表格模块支持右键插入行数的手动输入，便于一次性插入多行。</p> <p>11. 我司提供金山产品表格模块支持筛选计数功能，让用户可以直观地了解当前内容所在列中出现的次数，并支持对计数结果进行导出，提高用户数据分析的便捷性。</p> <p>12. 我司提供金山产品表格模块支持表格的快速合并选择，支持教师用户一键选择合并居中、合并单</p>	

	<p>元格、合并相同单元格、合并内容、取消合并单元格、拆分并填充内容。</p> <p>13. 我司提供金山产品表格模块在文本输入时，提供推荐列表，在教师输入内容即便不是首个字，也可以提供下拉推荐列表，帮助提高录入的速度和准确性。</p> <p>14. 我司提供金山产品演示模块支持智能图形（SmartArt），满足多种图示类型，如层次结构、列表、循环、流程等图形类型。</p> <p>15. 我司提供金山产品演示支持幻灯片文件及相关媒体文件直接打包成文件夹。支持将幻灯片背景另存为图片。</p> <p>16. 我司提供金山产品演示模块支持将文档保存为视频格式和放映中录制视频。</p> <p>17. 我司提供金山产品演示模块，可支持手机移动 OFFICE 客户端进行控制 PC 端 OFFICE 放映的演示文档，实现把手机变成遥控器，便于演讲人能随时切换演示文档。（需提供有效证明文件或者截图进行证明）</p>	
	<p>★我司提供金山产品满足基本要求：</p> <p>1. 我司提供金山产品授权方式：办公软件客户端年场地授权，满足采购人教职工、在校学生及固定资产设备合法使用。（提供证明文件）。</p>	
	<p>我司提供金山产品满足版式软件功能要求：</p> <p>1. 我司提供金山产品在 Windows 系统下，支持 PDF、OFD、CAJ 格式文档打开、保存、全屏展示等功能。可同时打开多个 PDF、ODF、CAJ 文档，支持在功能区上创建新的选项卡或重新调整现有的选项卡，并进行多文档选择切换。</p> <p>2. 我司提供金山产品支持对常用文件夹/文件进行管理，支持新增、移除常用文件夹/文件，支持文件类型筛选、按文件名称、文件大小或修改时间进行排序，支持新建文件夹和删除文件。</p> <p>3. 我司提供金山产品支持 mobi、epub 等电子书格式在线阅读背景、调整显示字体等功能。</p> <p>4. 我司提供金山产品导航窗格，支持目录导航、书签导航、缩略图导航等功能。</p> <p>5. 我司提供金山产品支持文字编辑，包含字体、字号、颜色编辑；支持段落编辑，编辑时文本将自动重排；支持图形和图像编辑，对对象进行移动、缩放、旋转、翻转、透明度、替换、删除，调整</p>	

		<p>图层排序。</p> <p>6. 我司提供金山产品支持通过多种方式批注工具进行注释，包括但不限于文字注释，高亮标注，下划线，删除线，插入/替换符，区域高亮，形状/图形，随意画进行标注。支持将注释通过超链接模式（即注释内容和注解一一对应）进行阅读查看。</p> <p>7. 我司提供金山产品支持多种文档间的转换，包括但不限于：CAJ 格式文档一键转 PDF；PDF 转 OFD、OFD 转 PDF、PDF 转 Word（OCR 增强转换），PDF 转 Excel，PDF 转 PPT，PDF 转 TXT，图片转 PDF，PDF 转图片。</p> <p>8. 我司提供金山产品支持对 PDF 文档页面进行合并，拆分，替换页面，提取页面等操作；支持通过多种方式（空白页、文件、图片、扫描仪、剪切板）插入页面到现有 PDF 文档中。</p> <p>9. 我司提供金山产品支持对文档阅读、文档编辑、文档打印、文档复制、文档注释、插入和删除等内容进行控制，加密后的文档无法执行相应操作。</p> <p>我司提供金山产品云服务功能：</p>	
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

	<p>1、我司提供金山产品提供初始 500 个高级版云服务成员账号用户订阅许可（账号上限在校教职工）。每账号不少于 365G 云存储空间，企业空间总空间 365G*用户数，支持空间自定义分配。</p> <p>2、我司提供金山产品支持在线文档应用：在内容创建过程中，支持@引用云文档、联系人、时间等信息，支持插入表格、电子表格、思维导图、流程图、分割线、超链接等素材，支持引入地图、视频、音乐平台链接地址，以富文本形式显示。</p> <p>3、我司提供金山产品云文档具备安全管控功能，支持团队文档水印，团队文档分享范围管控，文档流转安全管控（禁止分享到企业/团队外）</p> <p>4、我司提供金山产品企业云服务支持企业通讯录可见性自定义设置，有效保障组织架构信息不被任意查看。</p> <p>5、我司提供金山产品提供文档安全管控能力，支持团队文档水印、团队文档分享范围管控、文档流转安全管控（禁止分享到学校/团队外）的能力；支持 IP 访问限制，可实现内网禁止个人账号登录，外网访问企业文档受权限限制，形成数据安全屏障。</p> <p>6、我司提供金山产品支持 PDF 版式文件格式互转功能，可与 Word、Excel、PPT 格式文档相互转换。支持 PDF 编辑、压缩、拆分、合并、水印的能力。</p> <p>7、我司提供金山产品支持实时通讯能力，支持@组织内成员，一对一单聊会话和创建群聊会话；会话支持设置消息免打扰、聊天列表置顶等功能。</p> <p>8、我司提供金山产品提供可以共享协作的日历服务，可以将日历分享给其他人，其他人可以根据分享者配置的编辑、查看、仅查看忙闲权限，对于分享者的日历进行管理和查看。日程可以分享到聊天，选择参与人。</p> <p>9、我司提供金山产品支持会议功能，可基于文档发起会议功能，并邀请其他成员参与；支持单独创建会议，通过会议 ID 或者链接可进行在线会议，可提供云文档共享、屏幕共享多种内容共享方式。应用版成员权益每月每账号 600 分钟，支持 50 方同时在线）。</p> <p>10、我司提供金山产品支持表单功能，可创建基础表单、考试、打卡、接龙等多种常用信息采集表，提供多种常用模板，并且支持链接、二维码、海报、微信、QQ 等方式进行邀请填写，后台自动生成 Excel 表格和填报情况汇总。</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	★我司提供金山产品授权期限：一年；我司提供金山产品售后服务期限：一年。	
	我司提供金山产品提供软件合法来源渠道证明文件。	
3	<p>1. 我司提供统信桌面操作系统 V20 内核版本：支持 4.19、5.10 内核，同一镜像在系统安装时支持选择内核版本，且双内核均需通过国家安全可靠测评。</p> <p>2. 我司提供统信桌面操作系统 V20CPU 支持：支持 ARM、LoongArch、MIPS、SW64、x86 等平台架构的 CPU。</p> <p>3. 我司提供统信桌面操作系统 V20 桌面环境：集成自研统一桌面环境，具备桌面图标自动分类整理，对应用程序、文档、图片、文件夹等进行一键归类整理，自定义集合区域尺寸、图标大小等。</p> <p>4. 我司提供统信桌面操作系统 V20 系统功能：提供数据迁移、跨端协同、语音记事本、邮箱软件等智能易用功能，支持全文搜索、多关键词混合搜索、在用户主目录内的任意位置正常使用（HOME 或数据盘）。</p> <p>5. 我司提供统信桌面操作系统 V20 系统管理：预装自研磁盘管理器，支持硬盘健康检测、分区表错误检测、坏道检测与修复、分区挂载与卸载、数据安全擦除、逻辑卷管理；支持 FIDO2 协议的 Passkey 设备，可实现通过 Passkey 设备进行系统的登录、解锁、提权认证当用户忘记系统登录密码后，支持在公网环境下通过手机号或邮箱的方式快速找回密码，也支持在登录界面查看开机密码提示，辅助找回密码。</p> <p>6. 我司提供统信桌面操作系统 V20 外设管理：集成自研打印管理器，支持添加和删除打印机，支持故障自动排查、多驱动自动推荐、内置常用驱动下载导航、支持图片批量打印管理。</p> <p>7. 我司提供统信桌面操作系统 V20 浏览器：预装同品牌自研浏览器，且支持账号云同步功能，支持同步浏览器书签和密码，浏览器云账号和系统云账号保持一致；浏览器获得商用密码产品二级认证。</p> <p>8. 我司提供统信桌面操作系统 V20AI 服务：系统内置自研 AI 助手，支持接入在线模型、本地模型、私有化部署模型，支持自定义划词 AI 快捷指令、MCP, AI 助手应符合国家对生成式 AI 的监管要求（如备案、登记等）。</p> <p>9. 我司提供统信桌面操作系统 V20 系统安全：预装安全中心软件，具备病毒防护、网络防护、帐户</p>	国产操作系统 50 套

	<p>安全、应用安全、联网控制、外设管理、文件审计、文件保护等管控；提供开发者模式图形化开启设置，支持 root 权限安全管控。</p> <p>10. 我司提供统信桌面操作系统 V20 系统运维：提供无服务中心的远程协助工具，支持在局域网和公共网络环境下均可完成远程协助。支持强制握手协议，主控端发起请求后，必须经过受控端确认方可建立连接。支持受控端一键取消控制权，保证受控端安全。</p> <p>11. 我司提供统信桌面操作系统 V20 系统升级：提供系统更新与升级功能，支持在图形界面设置不升级系统版本仅单独获取安全漏洞和兼容性相关更新，支持保障安全升级的主备双根分区，且在系统中有 RootA 和 RootB 标识符，在系统升级后支持回滚到之前的状态，并保留用户个人数据。</p> <p>12. 我司提供统信桌面操作系统 V20 备份还原：提供图形化备份还原功能，支持系统备份还原、数据备份还原、整机备份还原等。</p>	
	<p>★我司提供正版软件管理服务平台 V1.0 满足基本要求</p> <p>1. 我司承诺提供正版软件管理服务平台 V1.0 满足学校师生及固定资产产品合法使用。</p> <p>2. 我司提供正版软件管理服务平台 V1.0 授权期限：一年；</p> <p>3. 我司提供正版软件管理服务平台 V1.0 授权有效期内，软件如有升级版本，授权对升级版本同样有效；</p>	
4	<p>正版软件管理平台维护及售后运维服务</p> <p>我司提供正版软件管理服务平台 V1.0 及售后运维服务满足功能要求：</p> <p>1. 我司提供正版软件管理服务平台 V1.0 部署在学校，且支持私有云平台部署。</p> <p>2. 我司提供正版软件管理服务平台 V1.0 同时支持 IPV4 和 IPV6。</p> <p>3. 我司提供正版软件管理服务平台 V1.0 基于 B/S 技术架构，为降低维护成本和系统代码层的安全，编程语言应当使用 C++、QT、PHP、NodeJs 等主流编程语言。</p> <p>4. 我司提供正版软件管理服务平台 V1.0 采用统一的标准接口开发，完成与采购人的统一身份认证系统进行对接，对接方式包括（但不限于）单点登录，支持中间表方式对用户信息进行对接。</p> <p>5. 我司提供正版软件管理服务平台 V1.0 自带独立的用户管理系统。能支持在软件资源管理与服务平台内对用户信息进行编辑。</p> <p>6. 我司提供正版软件管理服务平台 V1.0 权限管理：具有统一的权限管理中心，支持权限的分级授权</p>	无



	<p>管理。具有完备的权限控制体系，包括组织授权、用户授权、角色授权、岗位授权、功能授权、操作权限、字段权限以及多维度的数据授权。</p> <p>7. 我司提供正版软件管理服务平台 V1.0 激活方式，用户安装操作系统和软件后，客户端免安装，自动连接至激活服务器进行激活，激活过程用户无须输入密钥，保障密钥安全；在用户使用统一身份认证系统账号密码登录以后，直接通过点击即可完成整个激活操作。且一旦发生激活问题，激活客户端应当给出简单快捷的解决方案。</p> <p>8. 我司提供正版软件管理服务平台 V1.0 使用技巧：在本地资源发布使用说明，内容包括平台或要求的使用技巧，形式包括视频或文件。须提供 200 个相应的视频资料，并且存放于采购人存储服务器中。</p> <p>9. 我司提供正版软件管理服务平台 V1.0 支持移动端问题处理：面向用户提供移动端微信自助问题搜索，能快速查找并解决问题。</p> <p>10. 我司提供正版软件管理服务平台 V1.0 支持实验室、机房等大批量的计算机激活，激活过程中，机房的客户机需要能在无人干预的情况下自动完成激活操作。</p> <p>11. 我司提供正版软件管理服务平台 V1.0 整个激活过程，保证不泄露（包括密钥在内）任何的涉密信息。激活客户端保证无法被反编译。</p> <p>12. 我司提供正版软件管理服务平台 V1.0 激活客户端：定制激活客户端，免安装、用户自助激活，激活过程用户无须输入密钥，保障密钥安全；</p> <p>13. 我司提供正版软件管理服务平台 V1.0 补丁更新：要求平台集成补丁服务器功能，提供软件补丁的分析检测和下载安装；实现平台与补丁更新服务器数据的实时同步；</p> <p>14. 我司一年提供 4 次的更新服务，服务内容包包括：软件、文档、视频资料更新；我司提供正版软件管理服务平台 V1.0 定制开发；身份认证对接；正版软件管理平台系统优化；</p> <p>15. 我司提供正版软件管理服务平台 V1.0 监控管理功能：监控平台服务器、激活服务器、补丁服务器等运行状况，实时了解服务器健康状态，监控内容不限于 CPU、内存使用率、硬盘使用空间检测、服务器补丁安装提醒、服务器攻击智能提醒等，所有监控数据都在平台中可查。</p> <p>16. 我司提供正版软件管理服务平台 V1.0 具有统计计算机信息的功能，包括但不限于 MAC 地址、版本号、安装时间、所属人等；</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>17. 我司提供正版软件管理服务平台 V1.0 的系统网站（包括管理后台），兼容不同的浏览器，可根据采购人的需求进行一定的定制。</p> <p>18. 我司提供正版软件管理服务平台 V1.0 提供的服务，符合第三方软件提供公司的使用管理规范。</p> <p>19. 我司提供正版软件管理服务平台 V1.0 的数据的存储和传输，平台的关键数据加密存储和传输。</p> <p>20. 我司承诺提供完备的平台数据（包括软件和镜像、数据资料、日志）等在内的数据备份策略和故障恢复策略。在可能的情况下，我司进行服务器负载均衡和主从服务器的部署。</p> <p>21. 我司提供正版软件管理服务平台 V1.0 满足并发处理要求：支持 500 人并发访问、下载。</p> <p>22. 采购人管理员可通过正版软件管理后台对系统的以下数据进行自主管理和维护：</p> <p>a) 正版软件管理服务平台 V1.0 网站的 banner、通告、技术支持联系信息。</p> <p>b) 新增、编辑、删除常见问题、帮助文档、学习资源（包括文档资源和视频资源）、通知公告等内容。</p> <p>c) 新增软件资源和手机 APP，编辑、禁用、启用、删除已有软件资源和手机 APP。</p> <p>23. 我司提供正版软件管理服务平台 V1.0 日志管理：提供日志功能（登录日志、操作日志），该模块可查看用户在系统内的操作。包含业务数据录入、修改、提交、删除等操作，日志信息不可删除、不可修改。日志保存至少六个月。</p> <p>24. 我司提供正版软件管理服务平台 V1.0 数据统计管理：包含平台访问量、软件下载量、软件激活量等数据分析及平台使用报告，能够针对一种和多种软件安装情况对用户下载量和软件下载量进行相应实时统计，并以浏览器模式查看分类统计；能以各种格式导出或打印软件使用报告；支持数据大屏输出。</p> <p>25. 我司提供系统巡检，提供对系统的定期巡检，巡检内容包括（但不限于）正版软件管理平台服务器运行情况监测、KMS 服务器检查、激活测试、下载测试、系统及应用程序的补丁更新、数据备份检查。巡检频率 1 个月每次。每次巡检应当出具相应的巡检报告，并将巡检包括发送给负责系统对接和管理的老师。巡检发现问题应当在 24 小时内完成处理。</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>我司提供正版软件管理服务平台 V1.0 及售后运维服务满足软件检查及分析服务要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 我司提供正版软件管理服务平台 V1.0 提供软件检查工具, 自行采集操作系统、杀毒软件、办公软件等信息; 根据用户需求, 可以在平台后台添加检查的软件; 并提供检查工具的自主知识产权的软件著作权登记证书; 2. 我司提供正版软件管理服务平台 V1.0 提供台账统计工具, 建立软件按台账, 包括电脑的部门信息、人员信息、IP 地址、MAC 地址、软件名称及版本等数据, 要求数据统计格式必须和陕西省版权局要求格式内容一致; 提供由陕西省版权协会的正版软件检查认证证书; 3. 我司提供台账工具提供免安装版和安装版两种方式供用户选择, 免安装版可直接运行完成数据采集, 安装版可实现实时数据更新功能。 4. 我司提供正版软件管理服务平台 V1.0 提供内容分析服务: 支持统计网内用户使用终端类型数目, 终端使用分布。支持终端操作系统种类区分及数量统计; 5. 我司提供正版软件管理服务平台 V1.0 满足日志分析服务要求: 支持“应用明细”统计; 支持“协议定制”功能, 跟踪统计指定的协议应用情况; 针对并发连接数的指定时段应用明细统计; 帐号登陆事件日志, 支持图片等查询; 访问事件日志; 6. 我司承诺配合采购人进行正版化检查工作, 规划、牵头实施软件正版化检查, 确保校内办公终端操作系统、办公软件、杀毒软件符合正版化工作要求。 	无
	<p>我司提供正版软件管理服务平台 V1.0 及售后运维服务满足集成服务要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 我司提供正版软件管理服务平台 V1.0 依照采购人统一身份认证平台的接口规范, 实现单点登陆升级, 并集成到统一身份认证系统中或根据学校相关要求, 实现其它方式集成; 2. 我司提供正版软件管理服务平台 V1.0 的软件管理: 通过该模块对校内提供的各项软件服务进行管理和维护, 通过上传和发布功能在软件库中更新和维护软件的信息。 3. 我司提供 WPS 可对接学校 OA 系统, 实现 OA 对 WPS OFFICE 的直接调用功能。 4. 我司提供正版软件管理服务平台 V1.0 提供运维工单系统, 用户可通过平台进行运维申请, 相关公司运维人员及学校负责人员可实时收到短信提醒, 并关注处理过程及处理结果。 5. 我司提供正版软件管理服务平台 V1.0 提供人工智能体验功能, 提供不低于三家市场主流 AI 对话体验服务, 能够自主完成人机互动。 	

		★我司提供售后运维服务提供一年不少于 60 天驻场服务；	
		我司承诺提供软件著作权登记证书	



附件 2—服务承诺

服务要求承诺

致：陕西农林职业技术大学/陕西教育招标有限责任公司

我公司参与软件正版化项目、SNJZ-2025-Z037 完全满足本项目招标文件服务要求，现承诺如下：

1. 为采购人提供客户服务 7*24 小时响应，提供定期巡检、平台升级、数据导入、更新服务、技术支持等服务；
2. 为采购人培训 3 名以上网络管理人员，对系统进行操作培训；
3. 为采购人提供电话热线和网络咨询服务；
4. 软件在升级范围（服务期）时间内出现新版本应免费升级；
5. 项目施工周期：自成交公告发布之日起 30 个工作日；
6. 发生故障，接到采购人通知后，应于 2 小时内派出专业的维修人员到现场进行检测维修，发生的全部费用由成交供应商承担。
7. 成交供应商须指派专人负责与采购人联系售后服务事宜，售后服务期为 1 年。
8. 提供正版化宣传服务及宣传资料易拉宝彩页相关材料，并配合学校完成正版软件宣传工作。

单位名称（盖章）：西安中天瑞合科技有限公司

日期：2026 年 01 月 05 日



附件3—质量保证承诺

质量保证承诺函

致：陕西农林职业技术大学

我公司针对软件正版化项目售后服务承诺如下：

质量保证：系统交付使用后，我方将以书面形式承诺维护服务，满足招标文件要求：首先“微软操作系统及办公软件服务、金山办公软件及云服务、统信桌面操作系统、正版软件管理服务平台 V1.0 及售后运维服务”提供 1 年系统质保、1 年内如有升级版本均免费升级使用，其次我公司提供管理平台软件“正版软件管理平台”服务系统，用于此项目所涉及的所有软件的下载、安装、激活；质保期内提供用户所需的免费修改和 BUG 修改服务，提供完整的软件培训与技术支持方案，并在遇到技术问题时得到有效的技术支持。如有开发方面的问题，我方通过现场指导或其他方式提供点对点的售后服务支持。

1. 日常技术支持：7*24 技术服务，服务方式不限以下几种方式，立即现场响应、电话、传真、电子邮件、即时通讯工具等。

2. 机房、实验室等技术支持：针对机房、多媒体教室、专业机房等机房管理员组织培训，并登记各机房电脑系统现有的软件环境。安排工程师现场对每个机房、多媒体教室、实训室等机房批量安装激活正版软件，实现系统自动激活，不受激活时间限制。完成后对机房台账进行登记；

3. 产品培训：免费培训，以教会用户熟练掌握所有软件产品的技术原理和操作技能为准。提供微软操作系统及办公软件服务、金山办公软件及云服务、正版软件管理平台培训，培训体系完善，具有完整的培训服务方案；

4. 项目施工周期：自成交公告发布之日起 30 个工作日。

5. 搭建正版软件管理平台，提供微软操作系统及办公软件服务、国产办公软件及云服务；

6. 项目验收：由我公司完成项目全部内容的交付，并提供相关的技术文档、实施文档，直至能按设计要求正常运行；按照甲方要求出具完整可查的项目验收报告。

7. 服务体系：作为供应商本公司对本次招标所提供的产品提供保障体系：当系统出现故障驻场工程师无法解决时将派指定的专业技术员在规定时间内上门，产生的运杂费由本公司承担。

8. 服务保障：公司实力保障：本公司将为该项目设立专人售后服务制度

单位名称（盖章）：西安中天瑞合科技有限公司

日期：2026年01月05日



附件 4—售后服务方案

1. 售后服务承诺

售后服务承诺函

致：陕西农林职业技术大学

我方参与陕西农林职业技术大学软件正版化项目，我公司承诺完全满足招标文件和合同条款的要求，并提供以下售后服务承诺：

1. 服务目标

合规保障：确保所有部署软件均为正版授权，符合国家版权局及教育主管部门要求，协助贵校通过软件正版化验收。

教学支持：以“零故障、高效率”为目标，保障教学、科研软件 7×24 小时稳定运行，响应师生使用需求。

2. 服务期 1 年，服务期内，免费提供售后服务，包括升级版本。

3. 保修期：我公司对本次招标供货有效期内所提供的所有产品连同配件上门保修一年，提供上门服务，无需用户送修，并提供终身技术服务支持和维修。

4. 服务响应时间：我公司承诺提供 7*24 小时服务响应。保修期内，产品若发生故障，我公司在接到用户报修通知后，于 2 小时内派出专业的维修人员到现场进行检测维修，在 4 个小时内修复，并建立和提供工作台账。坚持每月定期回访，巡回检查，并随时提供更新服务，一年内 2 次。特殊情况在 12 个小时内无法修复的，将提供备用解决方案给客户免费使用。

5. 系统运维服务：应充分考虑用户使用和系统长期运行维护的需要，根据贵校要求提供与建设相关的技术服务，负责完成系统的整体实施，包括系统整体部署规划设计、软件环境安装配置、系统原型部署、需求调研、客户化定制开发、使用与管理培训、试运行及验收与移交等。

6. 售后技术维护服务：在服务期内每月进行一次系统巡检（提供纸质签章巡检报告），提出安全方案，实施加固，消除故障隐患以保证系统的正常运行。

7. 服务工作时间：对本次招标供货有效期内所提供的所有产品，我公司坚持每周 7 天，每 24 个小时全天候服务。

8. 培训服务：平台安装调试完成后，并对平台软件逐个测试与调试，确认正常运

行后，组织人员进行平台使用和培训，并提供详细的培训计划。培训次数一年2次。



供应商：西安中天瑞合科技有限公司（公章）

日期：2026年01月05日

2. 售后服务保障措施

4.1. 售后服务体系

我公司自 2019 年成立以来，以本着“以人为本、虔诚服务、创新求变、客户至上”的经营理念，竭诚为广大客户提供解决方案，赢得了某某地区广大客户的赞誉和支持，目前已成为陕西地区规模大、技术力量强、服务质量优的正版软件服务公司之一。我公司设有行政部、销售部、技术部、研发部、运维部等部门，并就针对我公司各部门售后工作成立了多元化、高技术水平的售后服务部，主要负责正版软件等一条龙服务。总的来说，过硬的技术加上庞大的服务团队，是我们立足的根本。

一、服务理念：

全心全意，尽心尽力：服务体现了一个品牌的实力和承诺，我公司凭借雄厚的实力，全心全意为客户提供售前、售中和售后服务，尽心尽力协助客户。

二、服务规范：

诚信、专业、高效、迅捷：为更好地服务客户，我公司建立了标准、规范的客户服务体系，为客户提供个性化服务。力争以全面、细致的服务让客户满意，进一步增强客户对我公司的信心与认同。

三、服务保障：

1、售后服务实行 24 小时服务，若使用的产品发生故障，售后服务部可及时派人到现场解决问题。

2、我公司拥有各类专业技术人员，根据需要，售后服务部可向公司各职能部门随时调用所需专业和技能人员，派往用户所在地，提供及时、优质的服务。

3、我公司每年不定期的对公司的技术人员进行培训，以便及时掌握新技术、新材料、新工艺，为用户提供及时、迅速、优质的服务。

4、市场部配合服务部定期向订购和使用产品的客户进行回访。通过接受客户投诉和沟通，建立起信息反馈渠道获取各种信息，采取相应的纠正（预防）或改进措施，确保向客户提供满足要求的产品。

四、违约承诺

如果本公司员工在售后服务工作中违背承诺给工程造成直接损失的，由我公司根据法律规定及有关规定负责赔偿。

凡因我公司原因违约，按其条款承担全部违约责任，并按合同规定的比例赔偿用户经济损失。我方未按合同的规定和“服务承诺”提供售后服务的，应按合同规定单位总价的相应比列向客户承担违约责任。

4.2. 服务规范及标准

服务规范

入场运维服务时间：法定节假日除外工作时间 8:30-12:30、13:00-17:30 在岗，（期间如其他校区有需求，听从安排）

1) 教师用办公设备运行维护及软件安装部署服务，接到申请后，在 30 分钟确认故障情况，提出维护方案；

2) 运维人员定期对办公设备进行巡检；

3) 运维人员全程配合校方开展正版化宣传活动；

4) 运维人员配合校方提供正版软件管理服务平台的运维（系统）、和激活服务器及补丁服务器的检测，如出现故障第一时间进行排查，并在 2 小时内解决。

5) 操作系统与办公应用软件项目的保修提供技术支持专线、服务邮箱。

6) 服务响应时间：及时响应，解决问题时间不超过 2 小时

7) 下列问题，相关承建单位应该履行保修责任。

8) 对于不符合项目合同标准的问题，如未达到系统建设目标，未完成合同规定的系统功能等，导致系统不能正常使用。

9) 对于不符合项目质量标准的问题，如硬件设备运行不稳定，网络环境不稳定等，导致系统运行不稳定。

10) 对于系统功能的缺陷，如系统功能不能完全满足业务需求等，导致业务无法顺利开展。

行为规范

我公司运维工作人员严格遵守国家法律和校方相关的规章制度。绝对杜绝违反国家法律和校方规章制度的事情发生。

我公司运维工作人员需严格听从校方管理层的合理安排，以及学校老师的合理要求，积极主动解决现场发生的问题。

我公司运维工作人员注意自身的语言和行为，不能发生争吵和打架的情况。

我公司运维工作人员要爱护学校的公共设备，在工作过程中，捡到丢失的工

作或生活物品，一律交还失主，如一时找不到失主，则应把物品交到校方多媒体设备管理办公室负责人处。

我公司运维工作人员在值班室不准玩游戏、上网浏览与工作无关的信息，值班室不准接待与托管服务无关的其它人员。

服务支持规范

运维服务人员要做到耐心、细心、热心的服务。工作要做到事事有记录、事事有反馈、重大问题及时汇报。严格遵守工作作息时间，严格按照服务工作流程操作。

- 1) 现场支持工程师应着装整洁、言行礼貌大方，技术专业，操作熟练、严谨、规范；现场支持时必须遵守用户单位的相关规章制度。
- 2) 现场支持工程师在进行现场支持工作时必须在保证数据和系统安全的前提下开展工作。
- 3) 现场支持时出现暂时无法解决的故障或其他新的故障时，应告知用户并及时上报负责人，寻找其他解决途径。
- 4) 故障解决后，现场支持工程师要详细记录问题的发生时间、地点、提出人和问题描述，并形成书面文档，必要时应向用户介绍故障出现的原因及预防方法和解决技巧。

安全防范措施及应急管理条例

第一条 数据中心内禁止明火禁止吸烟，室内的所有设备需要定期维护并做巡检记录、根据实际情况进行清扫工作；

第二条 数据中心设备维护由运维管理员进行，如发现设备故障应及时排除故障，在遇到硬件三包范围内的故障时，应及时联系供应公司上门或将机器送供应公司维修；

第三条 运维人员必须严格遵守信息化管理中心有关管理规定，不得在该区域内从事与系统管理、运行维护、系统安装和调试等无关的工作；

第四条 做好防火、防雨、防湿、防盗工作，注意用电安全；每周检查温度、湿度、电力系统、是否满足各公共教室及会议室相关的标准要求。

第五条 数据中心设备任何人不得自行配置或更改其系统参数。

第六条 要做数据中心的安全工作，各种帐户、密码严格保密。

第七条 应及时做好数据的备份工作，保证在系统发生故障时，数据能够快速、安全的恢复。所有备份数据不得更改，并要求做到本地和异地分别备份保存。

第八条 每日对数据中心的设备进行巡视，主要着重于服务器和网络设备运行正常与否。

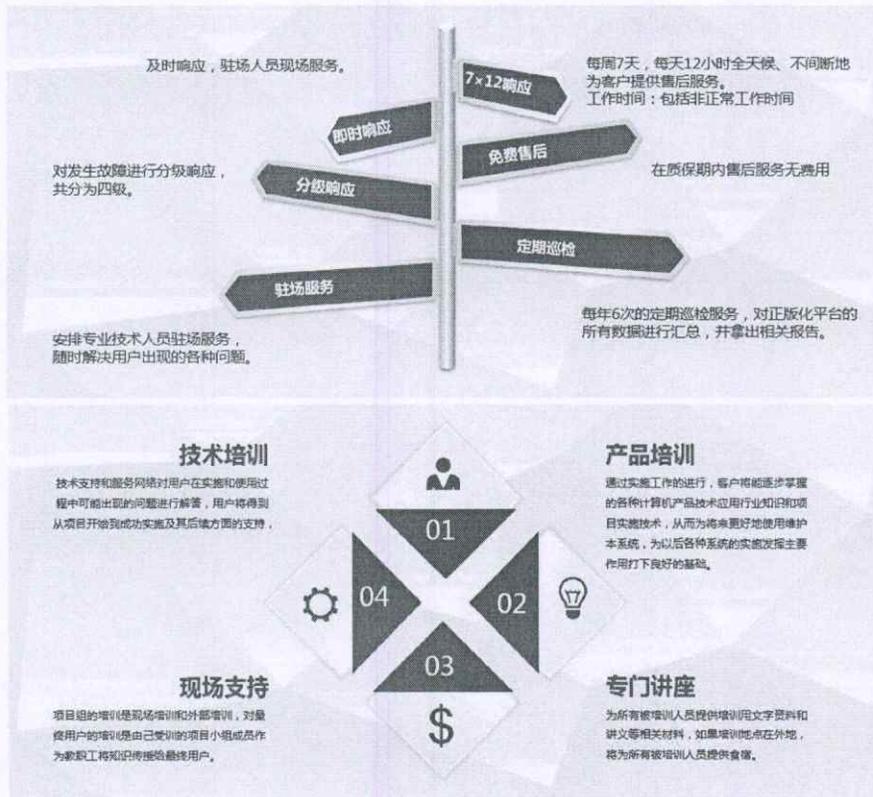
第九条 除信息化管理中心管理员外，校方其他人员因工作需要进入的，需管理员陪同下进入。

第十条 严禁带外单位人员或无关人员进入中心，确因工作需要，如：系统故障诊断和处理，设备维修维护、系统或设备安装等原因进入的，必须由管理员陪同进入，配合项目的实施。

第十一条 严禁携带易燃、易爆、易腐蚀等危险性物品进入。

第十三条 严禁擅自切断供电系统，确因工作需要断电时，首先应做好相应准备工作，经部门领导批准，然后给所有部门发放断电或断网通知，最后方可实施。

服务标准



品质标准

为确保项目开发的质量，公司对提出了下列基本度量指标。根据项目的具体

情况，标准与度量可以派生出更多的度量控制 KPI，以保证本项目的实施。

4.3. 本地化售后服务

我公司从成立之初就投入了大量的精力不断完善企业内部的管理，提高软件开发的质量。公司根据 ISO9000 质量体系等项目管理方法和公司的特点建立了完整的研发质量管理体系和售后体系。

我公司为用户提供长期的优质服务，我公司与客户的合作是长期的伙伴式的合作；对项目的建立和实施全面负责，包括软件、硬件设备的安装、调试、各种培训，同时我们将根据实施过程中的调查提供对未来系统发展的战略和策略。

此外，我公司有专门的技术支持服务队伍，通过现场技术支持服务、热线电话、长期技术跟踪等来保证项目的高效、可靠运转，同时为系统的进一步发展和改善提供建设性意见。

为更好的做好软件正版化服务工作，我们经过严格的考察和筛选，充分结合各自的优势，西安中天瑞合科技有限公司致力于为本项目采购方提供专业、高端的造价咨询服务，除为本项目提供基准的本地化服务外，同时拥有较多方面优势。

针对本项目的本地化优势：

1、公司为本地注册企业，从事软件正版化服务已近 6 年，并跻身于省内行业前列。公司拥有相关技术运维人员近 20 余人，其中注册类人员占比 70%以上。公司经过多年业务发展，软件正版化服务现已形成完善的售后服务流程及标准。

2、项目班子组成方案及优势

针对本项目为软件正版化服务即软件的下载、安装、激活和使用及数据统计、整理、存储，项目专业涵盖范围广、要求高等特点，我公司精心选派 7 名资深专业人员服务本项目。项目组成员均为计算机应用及大数据相关专业，绝大多数为相应专业工程师及以上职称，且项目组成员均为类似造价咨询服务项目提供过技术咨询，技术力量雄厚，专业经验丰富

3、项目管理方案及优势

3.1 我公司对本项目均高度重视，项目一旦中标，即成立以我公司总经理及以上级别高管担任的项目领导小组，审批本项目具体实施方案，对重大事项做出及时合理决策，并参与本项目重要成果的讨论。

3.2 我公司针对本项目特点，对本项目制定专门管理办法，统一工作标准和管理制度，并要求双方工作人员共同遵守。

3.3 我公司对项目负责人授权，赋予项目经理对人员统一办公、统一管理、统一调配、统一指挥、统一考核、统一奖惩“六个统一”权限。

3.4 我公司已就本项目实施过程中使用的正版软件管理服务平台系统达成一致，已就可能存在的技术问题进行探讨并形成预案，项目成员将在项目实施过程中积极办公、工作。

3.5 我公司已在其他项目实施中有过工作经验，对于实施中可能出现的问题，已拥有多种经验的处理办法。

4、人、财、物资源支持方案及优势

4.1 人力资源支持：针对本项目特点，在项目实施过程中，除标书承诺的项目组成员按时到位外，将根据项目实际需要，及时调配公司其他人力资源支持，“攻坚克难”，确保项目按期实施完成。同时，对于出现技术复杂的难题，我公司及时调配自有专家库和社会专家资源，为本项目提供强有力的技术支持。

4.2 财务支出支持：我公司将为本项目设立专门财务支出方案，对于单次不超过 2 万元的成本支出费用，经项目负责人审批同意及时给予资金到位，以保障项目顺利实施。

4.3 物资力量支持：项目组成立后，我公司第一时间为项目组配备必要的办公用品、办公软件和必要的办公工具，同时为本项目配备越野车 1 辆、乘坐 7 人的商务车 1 辆，并配备专职驾驶员，以确保后勤保障工作及时、到位。

4.4 项目沿线支持：根据项目实施进度及实际需要，我公司在项目沿线的各分公司人员、物资，随时接受项目组调配，随时为项目实施提供增值保障。

5、公司技术支持方案

5.1 项目组配备全过程项目管理软件，将各种项目管理经验积累应用于本项目，实现流程规范化，高效运作，实时监控，使业主、管理单位、监理单位、政府监管部门、施工单位等建设参与方管理高度协同。全过程造价管理信息传递迅速高效，合同、档案管理及时规范齐全。

5.2 我公司具备全面完善的项目管理制度、规范与流程，拥有自主研发的项目动态管理系统和网上办公系统，公司可及时监督、检查项目实施及服务情况，及时协调项目急、难事项。

6、 外部协调方案及优势

我公司为陕西省西安市企业，熟悉项目系统及本地建设管理程序和相关建设管理法规，熟悉相关服务行业指标和各项管理规定，熟悉相关办事机构、办事流程及办事人员，可协调相关服务要求手续的办理工作，从而达到节时高效的建设目的。

4.4. 售后服务管理

➤ 故障服务管理

故障报告与记录：

建立故障报告机制，确保任何故障都能被及时记录和报告，使用标准化的故障报告模板，以便后续分析和处理。

故障分析：

对报告的故障进行详细分析，确定故障的原因和影响范围，借助专业的故障分析工具和方法，提高分析的准确性和效率。

故障恢复：

制定并实施故障恢复计划，确保故障能够尽快得到解决，在恢复过程中，保持与用户的沟通，及时告知恢复进展和结果。

故障预防：

通过定期的系统维护和升级，减少故障的发生概率，对常见的故障类型和原因进行总结，制定针对性的预防措施。

服务监控与评估：

建立服务监控体系，对软件正版化项目的运行状态进行实时监控，定期对服务质量进行评估，确保服务能够满足用户的需求和期望。

➤ 问题记录管理

根据使用人员提出问题的类别，将问题分为咨询类问题和系统缺陷类问题二类：咨询类问题是指通过服务热线或现场解疑等方式能够当场解决用户提出的问题，具有问题解答直接、快速和实时的特点，该问题到现场支持人员处即可中止，对于该类问题的记录可使用咨询类问题记录模版进行记录。系统缺陷类问题是指

使用人员提出的问题涉及到系统相应环节的确认修改,需要经过逐级提交、诊断、确认、处理和回复等环节,处理解决需要各外包服务项目组的分析确认,问题有解决方案后,将解决方案反馈给用户。具体提交流程如下:

- 1) 问题提交。多媒体系统的用户发现属于系统缺陷类的问题时,填写系统缺陷类问题提交单,提交服务支持人员。
- 2) 问题分析。服务支持接到用户提交的问题单,要组织相应人员对问题单中描述的问题进行分析研判,确定问题的类型(技术问题、业务问题或者操作问题)。属于技术问题,提交服务技术人员对存在的问题提出具体的处理意见和建议;属于业务问题,提交服务业务人员进行处理;属于操作问题,可安排相关人员对问题提出人进行解释,并将系统缺陷类问题提交单转为系统咨询类问题提交单。
- 3) 问题确认、解决。服务的技术人员和业务人员收到系统缺陷类问题提交单后,对提交的问题进行归类汇总和分析、确认。可以解决的,明确问题解决的具体处理建议和措施,经主管签字同意后,交实施人员进行解决方案的实施。服务人员确认是否解决,并将解决方法附在系统缺陷类问题提交单上反馈给问题提出人员。
- 4) 问题上报。服务人员收到经业务或技术人员确认的系统缺陷类问题提交单后,上报上级部门。
- 5) 问题回复。服务人员根据提交的问题进行分析,制定解决方案并进行实施解决,同时做好变更记录。将解决方案汇总后及时向问题提交单位或问题交办客户作出回复,并将分析过程和问题产生原因一并提交。

4.5. 人员配置安排

◇ 本项目售后领导小组:

成员包括:售后保障组由西安中天瑞合科技有限公司项目部、研发部、运维部的相关人员组成,每个岗位都有明确的分工责任,专门负责项目的各项保障工作。建立良好的保障体系,将会使项目实施过程无后顾之忧,保证整个项目的顺畅执行

负责对售后问题和日常运维巡检进行统筹安排,根据问题情况及时做出响应处理。

职责：

- ✓ 项目经理定期回访对用户提出的售后需求及建议进行收集反馈；
- ✓ 研发经理对各部门及用户反馈的技术问题做及时响应预沟通；
- ✓ 运维经理根据反馈问题情况合理安排处理方式进行问题处理；
- ✓ 审查确认项目实施总体计划，确认项目阶段目标的设置，并监督完成情况；

况：

- ✓ 协调解决关键性、全局性问题；
- ✓ 重大问题、解决方案的决策；

➤ 售后技术管理组

人员构成：

西安中天瑞合科技有限公司：研发部

➤ 售后运维及巡检小组

人员构成：

现场实施组由西安中天瑞合科技有限公司的运维部人员组成。

➤ 培训实施小组

人员构成：西安中天瑞合科技有限公司专业培训讲师。

➤ 拟售后服务人员名单

1. 项目负责人						
姓名	年龄	职务	资格/职称	在本行业工作年限	主要工作业绩	
王毅	35	销售总监	专科	4年	为陕西数十所企事业单位正版化工作提供政策方向及产品方案制定指导，具有专业的正版化业务信息素养	
2. 领导小组						
姓名	年龄	职务	资格/职称	在本行业工作年限	主要工作业绩	当前分工
李季方	48	项目经理	本科	8年	具备5年及以上的“软件正版化”服务经验，为西安近20家单位提供正版化相关解决方案及	项目统筹协调

					规划	
杨飞	44	技术经理	专科	5年	为西安近20家企事业单位提供正版化服务，提供项目部署、项目的维护服务	软件的安装部署和调优 正版软件版本测定和正版状态检测
贾万彬	29	运维主管	本科	3年	为西安近20家企事业单位提供正版化服务，提供项目部署、项目的维护服务	项目运维实施安排
3. 运维部						
姓名	年龄	职务	资格/职称	在本行业从业工作年限	主要工作业绩	当前分工
王树伟	26	运维工程师	专科	2年	为西安10家企事业单位提供正版化服务，提供项目运维服务工作	提供项目运维服务工作
王绍辉	29	运维工程师	专科	2年	为西安10家企事业单位提供正版化服务，提供项目运维服务工作	提供项目运维服务工作
李帅	23	运维工程师	专科	2年	为西安10家企事业单位提供正版化服务，提供项目运维服务工作	提供项目运维服务工作
宁佳琪	23	运维工程师	专科	2年	为西安10家企事业单位提供正版化服务，提供项目运维服务工作	提供项目运维服务工作
3. 商务部						
姓名	年龄	职务	资格/职称	在本行业从业工作年限	主要工作业绩	当前分工
李丽霞	34	商务主管	专科	7年	负责合同拟定及产品采购	合同拟定、产品采购

4.6. 售后运维巡检

➤ 运维巡检目标

我公司针对软件正版化项目提供运维服务，服务内容包括：软件系统部署、

软件正版化推广、机房批量激活、师生电脑安装协助等工作，另外针对学校的期末考试教室、大学英语四、六级考试，成人学位英语三级考试，外语分级考试，期中、期末考试、教学评估、大型会议等重要活动提供现场技术支持工作，确保设备运行正常。

公司通过运行维护服务的有效管理来提升用户体验，协调各业务应用系统的内部运作，改善业务部门之间的沟通，提高服务质量。结合用户现有的环境、组织结构、网络中心资源和管理流程的特点，从流程、人员和技术三方面来规划用户的服务体系。

公司提供服务的目标是，对用户现有的 PC 设备、公共机房、实验室、多媒体等硬件的梳理，及时掌握资源现状和配置信息，完成软件系统的更新和优化。从而保证用户的各类业务应用系统的可靠、高效、持续、安全运行。

服务项目范围覆盖的信息系统资源以下方面的关键状态及参数指标：

- ◇ 运行状态、故障情况
- ◇ 配置信息
- ◇ 可用性情况及健康状况性能指标
- ◇ 每学期提交设备新增需求

➤ 运维巡检内容

我公司运维工程师严格遵守校方各项管理制度及服务要求，保证网络中心软件系统的正常运行，确保教学顺利进行，主动、及时、有效地完成各项各阶段的教学服务工作。

巡检内容包括如下：

编号	巡检内容		
1	CA 平台检测、WSUS 检测、数据库检测、KMS 检测、激活测试		
2	硬件运行状态检查项目		
	CPU 使用率	内存占用率	硬盘使用率
	整机指示灯状态检查		
3	平台运行情况检查项目		
	运行情况调查	接口/登陆	网页显示
	下载	获取验证码	

软件运行情况检查项目		
4	统信操作系统、金山办公软件安装激活检查	补丁客户端安装检查

- ◇ 接到报障电话，售后运维工程师保证在 10 分钟内到达故障现场，遇一般性非硬件故障等问题在 30 分钟内解决。
- ◇ 定期对学校 PC 设备、正版化运行的服务器进行检查维护，确保设备运行正常。
- ◇ 每学年进行 1 次有规模的活动组织，积极宣扬正版化。
- ◇ 根据学校校历安排工作时间，利用寒、暑假进行设备全面系统地维护保养工作。
- ◇ 定期分析总结软件在激活中的原因，有针对性地对使用老师做相关培训工作。
- ◇ 我公司运维工程师未经学校管理部门同意，不得随意调换设备位置、配置等。
- ◇ 接到报修电话，快速响应，并注意服务态度，电话中不能解决的应立即赶到现场进行处理；对教师使用中遇到的问题及时给予帮助和技术服务。每天要及时填写软件激活报错的情况登记表（报错原因、处理结果、是否遗留问题等信息）。
- ◇ 每学期末进行所有已安装软件的数据汇总分析，并提出针对性的改进方案和建议供校方参考。

运维服务准备

做好运维服务项目的准备工作是项目顺利完成的前提条件。在运维服务项目开始前，我公司将积极做好前期准备工作，在这个阶段，有三个主要步骤：

签定必要的协议和约定

我们将配合学校，考虑服务外包可能产生的信息安全风险，并签署信息保密协议；同时对项目中涉及的各类软硬件资产、工具的知识产权做出明确规定与声明。

人员准备

我公司依据服务方案，培训相应数量、具备相应技术资质的专业服务人员，

并向提供这些服务人员的：

- 身份证明；
- 健康证明；
- 劳动关系证明；
- 保险证明；
- 学历和技术专业资质证明；

工具准备

依据服务方案，针对企业的 IT 资产类别、数量等为服务外包项目准备相应的备机、备件以及工具。

服务工具包括软性工具和硬性工具，软性工具包括服务商开发的各类服务管理软件系统、知识库系统、针对客户方 IT 资产的文档和驱动程序库等；硬件工具指维修、保养、检测工具及调测仪器等。

项目人员组织

根据系统运维要求，我公司派出入场服务人员 1 人，项目运维服务组按工作类型分为服务台人员，软件维护人员。

服务台人员：负责项目服务中客户服务申请受理，已知故障/问题快速解决，客户回访，客户情绪安抚，资产标签制作，数据统计整理，运维项目文档管理以及运维场地整理工作。

硬件软件维护人员日常工作包括硬件设备维护及软件维护。

➤ 硬件维护管理日常任务：

- 1) 运维服务中的定期硬件巡检、日常维护与保养、定期输入设备消毒除尘、资产标签张贴、硬件维修、终端网络维护、第三方设备维修管理，备品备件管理工作。
- 2) 对终端用户的设备进行病毒查杀工作，且按照要求每月末提交病毒处理服务统计分析报告。
- 3) 对不同处室部门终端人员使用的终端设备，以及各业务系统数据库形成基线，并进行基线管理以及配置管理，并对基线的调整以及配置的改变在每月底进行报告。

➤ 软件维护管理日常任务：

- 4) 操作系统的安装、调试及升级;
- 5) 外设(打印机、扫描仪等设备)的相关驱动程序及软件的安装调试;
- 6) 经用户授权进行软件安装、升级并排除软件使用过程中的故障;
- 7) 解决软件冲突造成的系统故障;对计算机进行病毒检测和清除,防止病毒扩散;
- 8) 计算机标配的软件备份,包括随机恢复光盘,附带赠送软件、驱动程序等;计算机外设的软件备份。

为配合运维服务,我们还提供了强大的场外支持队伍。项目场外支持人员包括:含项目总监、服务经理、质量管理经理等。

项目总监由技术专家担任,负责批准项目总体方案、实施计划、验收方案,必要时刻的资源调度,与高层领导交流。

项目理由部门主管担任,负责编写项目的总体计划,服务实施计划,验收方案并根据项目进度,以及质量要求,安全要求分配各种资源,对项目风险予以控制,代表我们与企业沟通,对项目合同的变更有决策权,接受企业投诉。

服务经理:负责我公司运维服务团队的日常运作管理、工作安排,分析服务要求,并分派给具体的运维工程师处理;审查、验证和评估各项运维工作结果,资产管理,运维文档材料审核,向汇报工作,各项资源调配,投诉管理工作。

质量管理理由客户服务主管担任,按照戴明改良 PDCA 循环方式,负责检查环节,充分与客户沟通,对目前运行服务质量提出待改良点,督促服务改良计划的执行情况,同时负责运维服务全过程的质量跟踪与投诉受理、处理、跟踪、汇报工作;同时负责。

运维服务组:

维护工程师:专科以上学历,3年信息化建设经验,2年IT服务管理经验,熟悉ITIL管理标准,2年团队领导经验

服务台人员:专科学历,1年呼叫中心工作经验,1年计算机行业客户服务工作经验,,有良好的客户情绪管理能力。

场外支持组的要求为:

项目总监:5年IT服务管理经验,5年团队领导经验,市级工商运维管理经理,熟悉ITIL管理标准,且具有ITIL、ITSM认证,。

服务经理：5 年信息化建设经验，3 年 IT 服务管理经验，3 年团队领导经验，市级工商运维管理经验，熟悉 ITIL 管理标准，并拥有 ITSM 认证。

进场初始阶段

在服务项目组进场后的 1 个月，属于资源转移和项目过渡阶段，我公司将以充足资源保证项目平滑过渡：

1、学校向我司进行的资源转移

应在服务商项目组正式入场开始服务前进行必要的资源移交和提供工作，以使得项目组尽快开始高质量服务工作，降低前期磨合带来的风险，需要进行资源转移的工作包括：

- 准备好必要的证件、卡牌；
- 准备必要的工作地点和工具（依据服务合同）；
- 在维护系统和项目可能涉及的应用系统中开设测试用或维护用账号；
- 提供项目涉及服务对象的通讯录和不同对象的服务注意事项；
- 提供项目涉及服务资产的类别、数量、分布情况说明；
- 提供项目涉及专用系统的使用与维护说明书，并安排对服务商项目组服务人员的专用系统使用及维护培训；
- 提供项目涉及资产的过往服务记录；
- 提供项目涉及服务资产的逻辑地址、口令等信息；

2、我司进行的资源转移工作

- 服务人员接受证件、卡牌并办理必要的登记手续；
- 现场备机、备件的登记（依据服务合同）；
- 服务工具的登记，尤其是可用于数据存储工具的登记和检查；

第一个服务阶段

在服务项目中，第一季度从管理与技术两个方面打好基础。除了日常的服务响应之外，其他重要工作包括：

1、知识库建立

完成时间：入场后第一个月

内容与目的：自入场开始，我公司的服务人员将承担各类技术服务请求，这些信息，将被完整的录入我公司在线知识库系统。

2、技术文档和驱动程序库的建立

完成时间：入场后第二个月

内容与目的：技术文档和驱动程序库包括了企业应用设备及软件系统的软硬件兼容性列表；PC 操作系统的备份；PC 及外设的全部所需驱动程序以及配套补丁；企业计算机系统的病毒防护列表以及预防性解决方案；

3、整理《IT 基础架构服务工作指南》

完成时间：入场后第六个月

内容与目的：全面形成《IT 基础架构服务工作指南》，确保服务质量的持续稳定。

第二个服务阶段

在 IT 服务外包项目中，以 3 个月为单位定制切实可行的服务目标。在本项目的前 6 个月服务期内，我公司的总体服务目标是帮助学校建立完善的服务管理体系，确保服务的标准化和客户满意度的持续提升。

在前 9 个月服务期内，总体服务目标是在继续保证服务质量提升的基础上，对服务所获得的丰富信息进一步分析增值，使之起到辅助决策的重要作用。

服务总结和延续阶段

在服务期结束前一个月开始，我司将全面整理整个服务项目内完成的各项文档、数据，进行必要的资源移交工作，形成下一期服务的整体规划方案。为服务项目的延续做好充分准备。

安装软件台账登记

国务院出台《正版软件管理工作指南》，对软件配置管理、安装卸载要求、软件台账管理都有相关规定，对软件使用情况要求有汇总有明细，软件安装维护情况有明细，完善相关管理制度，建立台账，统计相关数据，并利用技术手段建立自查体系尤为重要。

根据版权要求，我公司自主研发正版软件检查工具，可自查全网段机器的使用部门、姓名、IP 地址、MAC 地址等查询统计。

ID	医院	部门	姓名	计算机ip	计算机mac	更新时间	操作
226	首...附...	事业拓展部	公用	192.168.1.100	E0.9D.31.E4.3F...	2020-06-18 16:4...	编辑 查看 删除
225	首...附...			192.168.1.184	4C.B8.58.8B.6D...	2020-06-18 15:1...	编辑 查看 删除
224	首...附...	门诊药房	公用	192.168.1.4	6C.4B.90.42.0F.6E	2020-06-18 15:0...	编辑 查看 删除
223	首...附...	门诊药房	公用	192.168.1.3	6C.4B.90.99.9A...	2020-06-18 15:0...	编辑 查看 删除
222	首...附...	住院处	何伟	192.168.1.105	C0.3F.D5.37.AB...	2020-06-18 14:5...	编辑 查看 删除
221	首...附...	住院处	蔡培露	192.168.42.29.1...	6C.4B.90.97.4F...	2020-06-18 14:5...	编辑 查看 删除
220	首...附...	总务处	杨璐	192.168.1.8	14.CF.92.DA.B8...	2020-06-18 14:3...	编辑 查看 删除
219	首...附...	总务处	王蕾	192.168.1.4	F0.7D.68.FF.B3.44	2020-06-18 14:3...	编辑 查看 删除
218	首...附...	总务处	熊以飞	192.168.1.2,192...	44.37.E6.6E.2A...	2020-06-18 14:3...	编辑 查看 删除
217	首...附...	运营处	吴春华	192.168.1.3	D6.CB.8A.DA.C...	2020-06-18 14:1...	编辑 查看 删除

单位:	首...医院	姓名:	公用
部门:	门诊药房	计算机编号:	ZBHW182
计算机品牌:	联想	计算机名称:	LENOVO-PC
计算机ip:	192.168.1.4	计算机mac:	6C-4B-90-42-0F-6E
计算机产品id:	55041-013-1536481-86196	oem:	无
房间号:			
备注:			

软件	软件编号	软件名称	软件版本	版本编号	许可期限	软件类型	软件类别	安装时间
软件1		360杀毒		5.0.0.8160		空	杀毒软件	2020/6/18 15:05
软件1		Microsoft Office	标准版	15.0.4569.1506	永久	空	办公软件	2019/8/12 10:50
软件1		Windows 7 Prof	专业版	6.1	永久	空	操作系统	2018/2/6 9:56:2
软件1		金山毒霸		2020.11.1.9		空	杀毒软件	2020/6/18 15:05

可自查机器安装的软件名称、软件版本、许可类型、软件类别、安装时间，可以查询版权要求的操作系统、办公软件及杀毒软件，还可以根据学校需求，添加其他工具软件！

可将查询结果通过数据表格方式导出，所生成报表格式与版权标准格式统一。

部门名称:		填表人:		填表日期: 年 月 日							
序号	部门	房间	使用者	资产编号	计算机类别	计算机品牌	操作系统名称及版本	是否OEM授权	办公软件名称及版本	杀毒软件名称及版本	备注
1	行政管理	E202	XX	E20201	台式机	惠普	windows 7 pro	是	Ms office 2013 std	360杀毒	外网
2	办公室	E202	XX	E20203	台式机	惠普	windows 7 pro	是	Ms office 2013 std	360杀毒	外网
3	科研处	F203	公用	F20301	台式机	联想	windows 7 pro	否	ms office 2016 pro	360杀毒	外网
4	科研处	F203	公用	F20302	台式机	联想	windows 7 pro	否	ms office 2016 pro	360杀毒	外网
5	科研处	F203	公用	F20303	台式机	联想	windows 7 pro	否	ms office 2016 pro	360杀毒	外网
6	科研处	F203	公用	F20304	台式机	联想	windows 7 pro	否	ms office 2016 pro	360杀毒	外网

以上未涉及到的工作内容，需要我公司运维工程师进行处理的工作，双方协商解决。

➤ 运维巡检流程

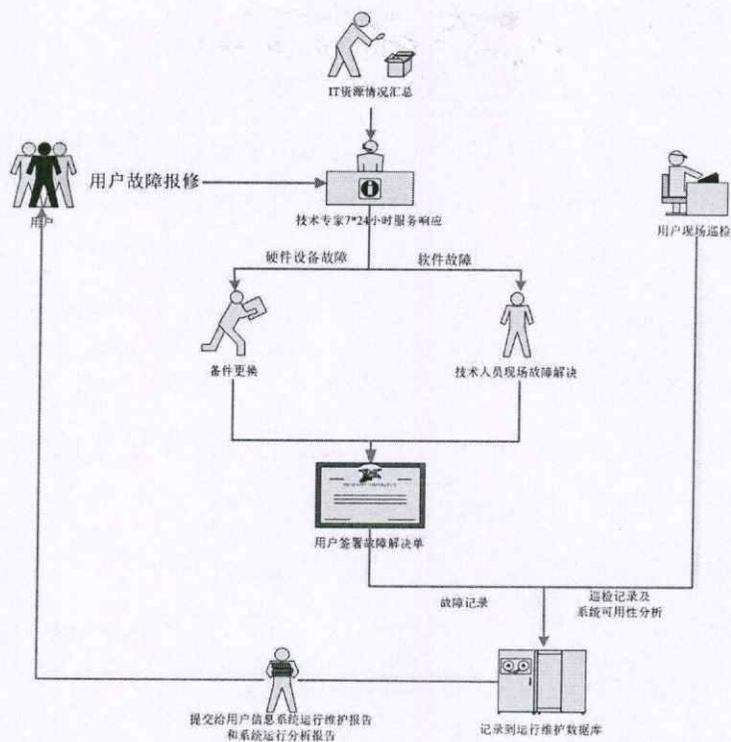
我公司采用的服务方式为两种：一种为技术人员现场值守，另一种是定期巡

检结合故障现场服务。

技术人员现场值守运行维护服务的基本操作流程如下图所示：



定期巡检结合故障现场运行维护服务的基本操作流程如下图所示：

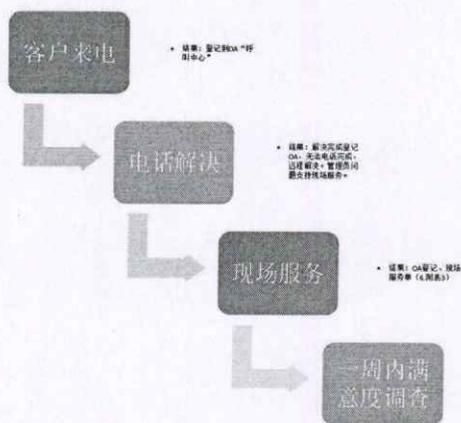


➤ 运维巡检周期

我公司在服务期内按照公司和用户巡检要求，每年不少于4次进行系统巡检，提出巡检方案，消除故障隐患以保证系统的正常运行。

➤ 日常技术支持能力

➤ 基本流程：



➤ 电话处理

- (1) 每天处理每日的来电问题，做到每日任务每日清。
- (2) 所有来电一律登记到OA系统“CA呼叫中心”，必须登记来电人姓名、电

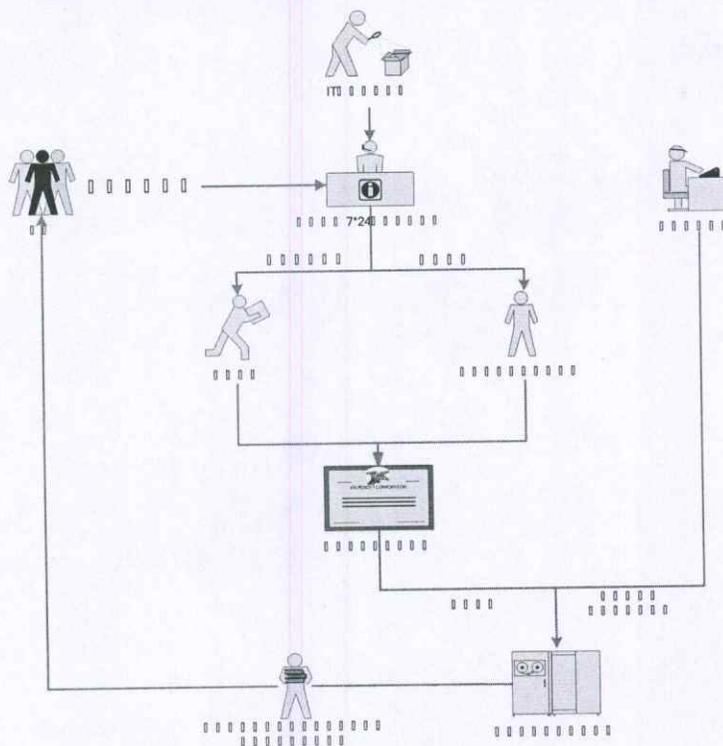
话或者电子邮箱。

- (3) 接到客户来电，一定要热情，耐心指导客户解决问题。
- (4) 遇到不能解决或不能确定的问题，先留下客户姓名和联系方式，向其他同事请教学习，理解之后再给客户打电话解决。
- (5) 对所有客户来电都要电话跟踪，确认问题是否解决。

➤ 上门服务：

- (1) 上门服务需要在 OA 系统的“CA 呼叫中心”做登记。
- (2) 上门前要跟客户确定要到达时间，原则上是 8:30 之前到达客户现场，特别远的可以 9:00 之前到达。
- (3) 上门服务态度要热情，耐心解决客户问题。
- (4) 服务过程中，如果遇到自己解决不了的问题，可以远程协作或电话联系其他同事帮忙或者跟部门经理联系协助解决。
- (5) 对客户提出的问题，在现场解决，解决不了的或拿不定主意的，跟客户解释，把问题反馈给公司，公司会有人给客户联系。
- (6) 上门后一周内回访客户，了解 CA 平台运行情况，并对实施工程师满意度进行调查。

➤ 定期巡检结合现场服务的基本操作流程如下图所示：



陕西教育招标有限责任公司

软件正版化项目 成交通知书

陕教招标〔2025〕1551号

西安中天瑞合科技有限公司：

“软件正版化项目”（项目编号：SNJZ-2025-Z037），遵循公开、公平、公正和诚实信用的原则，经磋商小组评审推荐，陕西农林职业技术大学（杨凌职业技术学院）审核确定，贵方为本项目的成交单位，中标金额：320000.00元（叁拾贰万元整）。

请你单位在收到本通知后尽快与陕西农林职业技术大学（杨凌职业技术学院）签订经济合同。

根据《陕西省财政厅关于印发〈陕西省中小企业政府采购信用融资办法〉的通知》（陕财办采〔2018〕23号）及《陕西省财政厅关于加快推进我省中小企业政府采购信用融资工作的通知》陕财办采〔2020〕15号相关规定，有融资需求的供应商可根据自身情况，在陕西省政府采购信用融资平台（网址：<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/zcdservice/zcd/shanxi/>）自主选择金融机构及其融资产品，凭政府采购中标（成交）通知书或政府采购合同提出融资申请。

特此通知。



抄送：陕西农林职业技术大学（杨凌职业技术学院）

政府采购供应商基本信息采集表

按照财政部地方政府采购信息统计报表编报说明要求，请供应商

如实填写下表：

(1) 供应商规模：

大型企业 中型企业 小型企业 微型企业

说明：根据《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）规定。

(2) 供应商特殊性质：

残疾人福利性单位 监狱企业 其他

说明：根据《财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）、《财政部民政部中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的有关规定判断。

(3) 供应商拥有者性别：男 女

说明：指拥有中标（成交）供应商51%以上绝对所有权的性别。

(4) 供应商是否为外商投资企业：是 否

外商投资企业类型：外商单独投资 外商部分投资

说明：当“是否为外商投资企业”选择“否”时无需进一步填写；当“是否为外商投资企业”选择“是”时，应进一步选择“外商单独投资”或者“外商部分投资”。

(5) 供应商承接主体：

企业 社会组织
公益二类事业单位 从事生产经营活动事业单位
农村集体经济组织 基层群众性自治组织
个人

说明：按照《政府购买服务管理办法》（财政部令第102号）的规定。

公司名称（盖章）：西安中天瑞合科技有限公司

2026年元月