**政府采购项目**

**西安铁路职业技术学院**

**图书馆专业电子资源专项采购 项目**

**供货合同**

**项目编号：政采-西安市-2024-00950**

**合同编号：**

**项目名称：图书馆专业电子资源专项采购项目**

**买 方：西安铁路职业技术学院**

**卖 方：**

**鉴 证 方：**

**2024年 4 月**

**供货合同**

1. 供货合同格式

西安铁路职业技术学院 图书馆专业电子资源专项采购项目 项目(项目编号： NBC-2024-ZFTP-H-041 )，在西安市财政局政府采购管理处的监督管理下，由 纳百川项目管理咨询有限公司 组织依法招标。西安铁路职业技术学院(以下简称“买方”)确定 （以下简称“卖方”）为成交供应商。

依据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》等规定，买方通过依法采购接受了卖方以价格 元整（¥ ）(以下简称“合同价”)提供的货物及配套服务、施工。

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—货物清单（必须提供）

附件2—质量保证承诺（必须提供）

附件3—售后服务方案（必须提供）

附件4—培训计划（若需培训，必须提供）

3）成交通知书

4）买方招标文件

5）卖方投标文件

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货物和服务，并修补缺陷。

4、考虑到卖方提供的货物和服务并修补缺陷，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、履约保证金

5-1 卖方签订合同前，须在领取中标通知书后5个工作日内向买方交纳合同总金额5%的履约保证金。

5-2 卖方无正当理由不与买方订立合同，在签订合同时向买方提出附加条件，或者不按照招标文件要求提交履约保证金的，取消其成交资格，投标保证金（若有）不予退还。

5-3 项目验收合格后，卖方持《申请支付履约保证金的函》到买方办理相关手续后，买方向卖方30天内无息退还。

注：履约保证金转账信息

名称：西安铁路职业技术学院

纳税人识别号：12610100437202545W

地址、电话：西安国际港务区港务大道396号 029-88092206

开户行及账号：建行西安经济技术开发区支行 61001930041052515973

6、付款方式：一次付清。货物全部运到采购方指定地方，安装调试完毕并经终验合格后30天内，成交方持《终验合格单》原件及全额发票在采购方处办理全部货款的支付手续，达到付款条件起30日内，支付合同总金额的100.00%。

7、交货期：自合同签订后30个日历日供货完毕。

交货地点：西安铁路职业技术学院指定地点

8、本合同一式柒份，其中，买方伍份，卖方壹份，鉴证方备案壹份。

9、本合同由买卖双方及鉴证方共同签字盖章，自最后一方签字盖章之日起生效。

|  |  |
| --- | --- |
| 买方名称：西安铁路职业技术学院  地 址：西安市国际港务区港务大道396号  邮 编：  电 话：029-88092206  传 真：  代表签字：  盖章：    年 月 日 | 卖方名称：  地 址：  邮 编：  电 话：  传 真：  开户银行：  帐 号：  代表签字  盖章：    年 月 日 |

鉴证方名称：

地 址：

邮 编：

鉴证方代表签字：

鉴证方盖章：

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”系指买卖双方及鉴证方签署的、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、投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、“配套服务”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、“配套施工”系指根据本合同规定卖方承担与供货有关的辅助施工，例如布线、装饰装修、修缮和合同中规定卖方应承担的其它义务。

1-6、“项目现场”系指本合同项下货物安装、运行的场地。

1-7、“合同条款”系指本合同条款。

1-8、“买方”是指购买货物及配套服务的单位即西安铁路职业技术学院。

1-9、“卖方”是指提供本合同内的货物及配套服务的公司或其它实体即。

1-10、“天”指日历天数。

2、使用合同文件和资料

2-1、没有买方事先书面同意，卖方不得将买方或代表买方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、模型、资料提供给与履行本合同无关的任何其他人，即使向与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必须的范围。

2-2、没有买方事先书面同意，除了履行本合同之外，卖方不应使用合同条款第2-1条所列举的任何文件和资料。

2-3、除了合同本身以外，合同条款第2-1条所列举的任何文件是买方的财产。如果买方有要求，卖方在完成合同后应将这些文件及全部复制件还给买方。

3、专利权

卖方应保证，买方在使用该货物或货物的任何一部分，免受第三方提出的侵犯（其专利权）、商标权、著作权或其它知识产权的起诉。

4、技术规格

技术要求（包括对产品的认证、检验报告等）

1-1：中国学术期刊数据库（含工程科技、社会科学、经管、信息科技）

1）收录的期刊无版权纠纷。

2）期刊文献收录完整率：核心期刊、重要评价性数据库来源期刊完整率高于98%；其它学术期刊完整率高于93%。

3）文献期数、篇数收录完整率：期数完整率高于99％，篇数完整率高于99％。

4）网络数据实时更新。平均不迟于纸质期刊出版之后45天。网络首发的数字出版模式，平均提前75天。

5）网络服务完成后，提供本地镜像数据不少于120万篇。

1-2：中国博、硕学位论文数据库（含工程科技、社会科学、信息科技）

1）解决了收录文献的版权，无版权纠纷。

2）收录1984年至今的博、硕士学位论文。

3）博士学位论文来源完整率：收录来自500余家博士培养单位（涉及国家保密的单位除外）的博士学位论文。“双一流”建设高校覆盖率达到100%。国家重点学科覆盖率达98%，收全率达95%。特色学科覆盖率达100%，收全率95%。

4）硕士学位论文来源完整率：收录来自近800家硕士培养单位（涉及国家保密的单位除外）的硕士学位论文。“双一流”建设高校覆盖率达到100%。国家重点学科覆盖率达98%，收全率达95%。特色学科覆盖率达100%，收全率95%。

5）网络服务完成后，提供本地镜像数据不少于18万篇。

1-3：中国基础教育文献资源总库

1）全文收录期刊2246种基础教育领域常用期刊，收录年限1994年至今；其中核心期刊不少于480种；可以实现网络日更新，及时将数字资源便捷推送给读者，传递知识服务。文献总量不低于1748万篇。

2）收录2000年至今国内公开发行的480余种基础教育报纸和综合类报纸，网络日更新，文献总量不低于110万篇。

3）收录2000年至今180家以上全国博硕士培养单位有关基础教育领域的优秀博/硕士学位论文，全文收录985，211重点学校学科博硕士论文。文献收录总量不低于26万篇，每年保持持续更新。

4）收录1999年至今，国家二级以上学会、协会举办的重要学术会议、高校重要学术会议、在国内召开的国际会议上发表的有关基础教育领域的文献，文献收录量不低于21万篇。

5）基础教育公开出版期刊收全率达99% ，文献期数收录完整率100%，文献篇数收录完整率100%。

6）网络服务完成后，提供本地镜像数据不少于60万篇。

1-4：工程科技类专业资料（年鉴、专利、科技成果、标准）

1）年鉴：经国家主管部门批准、收录中国国内的中央、地方、行业和企业等各类年鉴的全文文献。内容覆盖基本国情、地理历史、政治军事外交、法律、经济、科学技术、教育、文化体育事业、医疗卫生、社会生活等各个领域。收录1949年至今，其中工程科技类专业年鉴种类总计不少于130种，文献量不少于35万篇。年鉴整刊及条目按学科（专辑/专题）、行业、地域分类，所收录年鉴均取得其出版单位授权，网络服务完成后，提供本地镜像数据不少于14万篇。

2）专利：国家知识产权局知识产权出版社合法授权。发明公开、发明授权和实用新型采用国际专利分类法，外观设计采用国际外观设计分类。基于大数据处理，可对全部检索结果和已选检索结果进行总体趋势，文献互引、关键词共现、作者合作关系网络，资源类型、学科、来源、作者、机构分布可视化分析，提供强大的网络化数据服务。可调研发明人与发明机构其他专利、成果发明人与发明机构在各公开出版物上发表的文献，从而可分析判断出该专利的技术创新水平、后续创新潜力和发展空间及其对提高相关产品的附加值及市场竞争力的作用等。网络服务完成后，提供本地镜像数据不少于120万条。

3）科技成果：数据来源是中国化工信息中心有限公司的“国家科技成果数据库”，收录正式登记的中国科技成果，按行业、成果级别、学科领域分类。每条成果信息包含成果概况、立项、评价，知识产权状况及成果应用，成果完成单位、完成人等基本信息。核心数据为登记成果数据，具备正规的采集渠道，权威、准确。依据科技部《科技成果登记表》，科技成果基本信息包括成果概况、立项情况、评价情况、知识产权情况、成果应用情况、成果单位简介、成果采集信息、成果简介等；同时收录部分相应科技成果的鉴定证书，主要包括科技成果推广前景、专家组的鉴定意见、主要技术文件的目录及来源等重要信息。按照《中国图书馆分类法》（第五版）和GB/T13745《学科分类与代码》进行学科分类。网络服务完成后，提供本地镜像数据成果摘要不少于1万条，鉴定意见不少于0.5万条。

4）标准：收录自1980年以来国家标准化管理委员会管理的国家标准，共6.5万余项，现行标准4.4万多项，即将实施标准878项。收录轻工、文化、卫生、物资管理、新闻出版、电子等40余种行业标准。提供一框式检索、高级检索、专业检索等检索方式全方位满足用户的检索需求。分类方法中中标分类法：符合企业用户查询习惯；国标分类法符合国际、国外标准查询用户使用需求；学科导航符合高校、科研院所用户使用习惯。网络服务完成后，提供本地镜像数据不少于0.3万条。

1-5：研学平台

1）PC端、Web端和移动端三端使用。

2）全部XML碎片化资源使用权限以及学术期刊、博硕、会议、报纸、年鉴使用权限。

3）具备基础研学功能，个人有20G基础空间外，配备团队空间40G。

4）具有团队讨论、共享功能、自建资源包功能，每月可打印100篇文献；

5）为用户提供100个漫游账号，20个可绑定用户数。

1-6：移动阅读听书图书馆

1）电子图书数量不少于10万种，有声图书数量不少于50万集。电子图书年更新量不少于20000种，有声图书不少于6000集。

2）电子图书和有声图书须在同一平台上运行。

3）所有电子图书均须为EPUB格式，有声图书须为MP3格式，以保证图书的阅读体验和阅读质量。

4）电子图书内容应包含小说、文学、艺术、影视原著、社会科学、历史、哲学、心理、法律、医学、青春、传记、生活、“政治/军事”、“科普/互联网+”、“经济/管理”、“运动/养生”等优质电子图书；有声图书应包含人文社科、经管、文学、励志、亲子儿童、国学、广播剧等优质有声资源。

5）电子图书均为正版图书，供应商须提供商务印书馆、上海译文、人民邮电出版社、机械工业出版社、电子工业出版社等主流出版社或版权方授权书。

6）为保障采购人所提供的电子图书的品质，应收录大奖书系作品，包括诺贝尔文学奖、茅盾文学奖、鲁迅文学奖、中国优秀出版物奖、文津图书奖、中国好书。

7）系统平台采用互联网访问模式、无需使用VPN等第三方系统，支持H5、PC、APP、小程序等多终端阅读方式；

8）PC端、微信/H5端、APP端账号体系同步，用户在PC端或微信/H5端注册账号后可在所有服务端口直接登录使用。

9）支持收藏图书、听书功能；收藏记录在PC端、微信/H5端、APP端账号体系同步；

10）支持图书、听书浏览记录功能；浏览记录在PC端、微信/H5端、APP端账号体系同步；

11）支持图书、听书资源检索；支持书名、作者等关键字搜索；支持记录上次阅读位置。

12）支持数据统计，包括但不限于阅读时长、阅读次数、阅读记录、阅读排名；

13）支持机构开展各类运营活动，如：线上线下共读活动、评选阅读之星活动、专题阅读活动、阅读打卡及阅读比赛等。

服务要求：

1）保证所订购数字资源按时到货并正常使用，提供必要的技术级应用支持服务；

2）提供 7\*24 小时电话/网络/邮件/支持和紧急救援服务；

3）响应时间2小时以内，并有专人对接和定期回访。

4）供货期内根据用户需求提供线上培训，每年提供不少于两次的线下培训，培训资料和课件免费提供。

5）能够提供产品的紧急备份访问服务，保证用户可持续使用产品。

6）镜像数据丢失后，供应商能够免费提供数据丢失后的恢复服务。

7）免费为学校镜像所购的资源。同时须做好镜像服务器的数据安全和系统（镜像数据系统+服务器操作系统）维护。

5、检验和测试

5-1、买方或其代表应有权检验和测试货物及其部件，以确认所供货物是否符合合同规格的要求，并且不承担额外的费用。买方要求进行的检验和测试，以及在何处进行这些检验和测试，以书面形式通知卖方。

5-2、检验和测试在买方指定的交货地点进行。

5-3、如果任何被检验或测试的货物或部件不能满足招标文件及合同的要求，买方可以拒绝接受该货物或部件，卖方应更换被拒绝的货物或部件，或者免费进行必要的修改以满足规格的要求。

5-4、在交货前，卖方应让制造商对货物及其部件的质量、规格、性能、数量和重量等进行详细而全面的检验，并出具一份证明符合合同规定的检验证书，检验证书是验收文件的一个组成部分，但不能作为有关质量、规格、性能、数量和重量的最终检验，制造商检验的结果和细节应附在质量检验证书后面。

5-5、如果在货物使用寿命期内，根据检验结果，发现货物的质量或规格与合同要求不符，或被证实有缺陷，包含潜在的缺陷或使用不合适的材料，买方应向卖方提出索赔。

6、包装及运输

6-1、卖方负责货物到达交货地点前的所有包装、运输、装卸及保险事项，相关费用应包括在合同总价中。

6-2、卖方应提供货物运至合同规定的最终目的地所需要的包装，以防止货物在运转中损坏。这类包装应采取防漏、防晒、防腐蚀、防震动及防止其它损坏的必要保护措施。卖方应承担由于其包装或其防护措施不妥而引起货物锈蚀、损坏和丢失的任何损失责任和费用。

6-3、货物的运输方式由卖方自行选择，但包装必须满足货物运输和装卸的要求，保证买方收到的是无任何损伤的货物。否则，因此造成的损失由卖方自行承担。

7、伴随服务

7-1、卖方必须在合同生效后三十 (30)天内向买方提交所供货物的技术文件（中文技术文件），例如：货物说明、图纸、操作手册、使用说明、维护手册和／或服务指南等。

7-2、卖方应向买方提供下列所有服务，包括本项目招标文件“商务条款”与“技术规格与要求”中规定的附加服务（如果有的话）：

（1）实施或监督所供货物的现场组装和试运行；

（2）提供货物组装和维修所需的工具；

（3）为所供货物的每一适当的单台货物提供详细的操作和维护手册；

（4）在双方商定的一定期限内对所供货物实施运行进行监督、维护、修理，但前提条件是该服务并不能免除卖方在合同保证期内所承担的义务；

（5）卖方或制造厂在项目现场就所供货物的组装、试运行、运行、维护和修理、软硬件升级对买方人员进行培训。

7-3、卖方应提供本项目招标文件“商务条款”和“技术规格与要求”中规定的所有服务。为履行要求的伴随服务的报价或双方商定的费用应包括在合同价中。

7-4、如果卖方或制造厂提供的伴随服务的费用未含在货物的合同价中，双方应事先就其达成协议，但其费用单价不应超过卖方向其他人提供类似服务所收取的现行市场价。

8、备品备件

8-1、卖方可能被要求提供下列与备品备件有关的材料、通知和资料：

（1）买方从卖方选购备品备件，但前提条件是该选择并不能免除卖方在合同保证期内所承担的义务；

（2）在备品备件停止生产的情况下，卖方应事先将要停止生产的计划通知买方使买方有足够的时间采购所需的备品备件；

（3）在备品备件停止生产后，如果买方要求，卖方应免费向买方提供备品备件的蓝图、图纸和规格。

8-2、卖方应按照本项目招标文件“商务条款”和“技术规格与要求”中的规定提供所需的备品备件。

9、质量保证

9-1、自签订供货合同，验收合格之日起 12 个月。

9-2、卖方应保证合同项下所供货物是合同规定厂家制造的、全新的、未使用过的，并完全符合合同规定的质量、规格和性能要求的合格货物。卖方应保证其货物在正确安装、正常使用和保养条件下，在其使用寿命期内应具有满意的性能。在货物的质量保证期内，卖方对由于设计、工艺或材料等的缺陷而产生的故障负责。

9-3、根据检验结果或者在质量保证期内，如果货物的数量、质量或规格与合同不符，或证实货物是有缺陷的，包括潜在的缺陷，买方应尽快以书面形式向卖方提出所发现的缺陷。

9-4、卖方收到通知后应在招标文件规定的时间内以合理的速度免费维修或更换有缺陷的货物或部件。

9-5、如果卖方收到通知后在招标文件规定的时间内没有及时修补缺陷，买方可提出索赔，并可采取必要的补救措施，但其风险和费用将由卖方承担，买方根据合同规定对卖方行使的其他权力不受影响。

10、索赔

10-1、如果卖方对偏差负有责任，而买方在安装、调试、验收和质量保证期内提出了索赔，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）卖方同意退货并用合同规定的货币将货款退还给买方，并承担由此发生的一切损失和费用，包括利息、银行手续费、运费、保险费、检验费、仓储费、装卸费以及为看管和保护退回货物所需的其它必要费用。

（2）根据货物的偏差情况、损坏程度、以及买方所遭受损失的金额，经买卖双方商定降低货物的价格。

（3）用符合合同规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和/或货物来更换有缺陷的部分和/或修补缺陷部分，卖方应承担一切费用和风险并负担买方蒙受的全部直接损失费用。同时，卖方应按合同条款第9-1条规定，相应延长所更换货物的质量保证期。

10-2、如果在买方发出索赔通知后三十（30）天内，卖方未作答复，上述索赔应视为已被卖方接受。如卖方未能在买方发出索赔通知后三十（30）天内或买方同意的延长期限内，按照买方同意的上述规定的任何一种方法解决索赔事宜，买方将从未付货款或从卖方交纳的履约保证金中扣回索赔金额。若索赔金额超过未付货款或履约保证金的，卖方必须用已收货款进行弥补。

11、变更指令

11-1、买方可以在任何时候书面向卖方发出指令，在本合同的一般范围内变更下述一项或几项：

（1）本合同项下提供的货物是专为买方制造时，变更图纸、设计或规格；

（2）运输或包装的方法；

（3）交货地点；

（4）卖方提供的服务。

11-2、如果上述变更使卖方履行合同义务的费用或时间增加或减少，将对合同价或交货时间或两者进行公平的调整，同时相应修改合同。卖方根据本条进行调整的要求必须在收到买方的变更指令后七（7）天内提出。

12、合同修改

除了合同条款第11条的情况，不应对合同条款进行任何变更或修改，除非双方同意并签订书面的合同修改书。

13、转让

未经买方事先书面同意，卖方不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务。

14、卖方履约延误

14-1、卖方应按照本项目招标文件“商务条款”中规定的交货时间交货和提供服务。

14-2、在履行合同过程中，如果卖方遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的时间和原因通知买方。买方在收到卖方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延长交货时间以及是否收取误期赔偿费。延期应通过修改合同的方式由双方认可。

14-3、除合同条款第19条规定的情况外,除非拖延是根据合同条款第14-2条的规定取得同意而不收取误期赔偿费之外，卖方延误交货，将按合同条款第16条的规定被收取误期赔偿费。

15、验收

15-1、项目验收分初验和终验:

初验：货物到达交货地点后，由使用单位（买方）根据合同对货物的名称、品牌、规格、型号、产地、数量进行检查。

终验：所有货物安装完毕，正常使用10个日历日后，由采购人（买方）、使用单位进行验收，合格后签发《验收合格单》。

15-2、验收不合格的成交供应商，必须在接到通知后7个日历日内确保货物通过验收。如接到通知后7个日历日内验收仍不合格，采购人（买方）可提出索赔或取消其供货合同。采购代理机构将把成交资格授予评审排序下一名的成交供应商，或终止合同。

15-3、验收依据

1）合同文本及合同补充文件（条款）。

2）招标文件及中标人的投标文件。

3）货物清单。

4）在规定的 IP 地址范围内，能对所购资源进行正常访问和下载。

16、误期赔偿费

除合同条款第19条规定的情况外，如果卖方没有按照合同规定的时间交货和提供服务，买方应在不影响合同项下的其他补救措施的情况下，从合同价中扣除误期赔偿费。每延误一周的赔偿费按合同价的0.5％计收，直至交货或提供服务为止。误期赔偿费的最高限额为合同价格的百分之五（5%）。一旦达到误期赔偿费的最高限额，买方可考虑根据合同条款18条的规定终止合同。

17、违约终止合同

17-1、在买方对卖方违约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违约通知书，提出终止部分或全部合同：

（1）如果卖方未能在合同规定的期限内或买方根据合同条款第14-2条的规定同意延长的期限内提供部分或全部货物；或误期赔偿费达到最高限额。

（2）如果卖方未能履行合同规定的其它任何义务，则应承担合同约定价20%的违约金。

（3）如果买方认为卖方在本合同的竞争和实施过程中有腐败和欺诈行为。为此目的，定义下述条件：

“腐败行为”是指提供、给予、接受或索取任何有价值的物品来影响买方在采购过程或合同实施过程中的行为。

“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而谎报或隐瞒事实，损害买方利益的行为。

17-2、如果买方根据上述第17-1条的规定，终止了全部或部分合同，买方可以依其认为适当的条件和方法购买与未交货物类似的货物或服务，卖方应承担买方因购买类似货物或服务而产生的额外支出。但是，卖方应继续执行合同中未终止的部分。

18、不可抗力

18-1、签约买卖双方任何一方由于不可抗力事件的影响而不能执行合同时，履行合同的期限应予延长，其延长的期限应相当于事件所影响的时间。不可抗力事件系指买卖双方在缔结合同时所不能预见的，并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事件，诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

18-2、受影响一方应在不可抗力事件发生后尽快用书面形式通知对方，并于不可抗力事件发生后十四（14）天内将有关当局出具的证明文件用特快专递或挂号信寄给对方审阅确认。一旦不可抗力事件的影响持续一百二十天（120）天以上，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

18-3、因合同一方迟延履行合同后发生不可抗力的，不能免除迟延履行方的相应责任。

19、因破产而终止合同

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，提出终止合同而不给卖方补偿。该合同的终止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力。

20、因买方的便利而终止合同

20-1、买方可在任何时候出于自身的便利向卖方发出书面通知全部或部分终止合同，终止通知应明确该终止合同是出于买方的便利，并明确合同终止的程度，以及终止的生效日期。

20-2、对卖方收到终止通知后十（10）天内已完成并准备装运的货物，买方应按原合同价格和条款予以接收，对于剩下的货物，买方可：

（1）仅对部分货物按照原来的合同价格和条款予以接受；

（2）取消对所剩货物的采购，并按双方商定的金额向卖方支付部分完成的货物和服务以及卖方以前已采购的材料和部件的费用。

21、争议的解决

因执行本合同所发生的或与本合同有关的一切争议,双方应通过友好协商解决。如果协商开始后三十（30）天还不能解决，双方可依以下一种方式解决：

21-1、双方达成仲裁协议，向约定的仲裁委员会申请仲裁。

21-2、向买方有管辖权的人民法院起诉。

22、适用法律

本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

23、通知

23-1、本合同一方给对方的通知应用书面形式送到合同专用条款中规定的对方的地址。传真要经书面确认。

23-2、通知以送到日期或通知书的生效日期为生效日期，两者中以晚的一个日期为准。

24、税款

24-1、按照中华人民共和国税法和有关部门的规定，买方需交纳的与本合同有关的一切税费均应由买方负担。

24-2、按照中华人民共和国税法和有关部门的规定，卖方需交纳的与本合同有关的一切税费均应由卖方负担。

25、合同生效

本合同由买卖双方及鉴证方共同签字盖章，自最后一方签字盖章之日起生效。

**附件1—货物清单**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名 称** | **品牌/型号** | **制造厂家** | **规格和说明** | **单位** | **数量** | | **单价**  **（人民币元）** | **总价**  **（人民币元）** | **镜像数量** |
| 1 |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| 货物合计（人民币元） | | 元整 | | | | | | | ￥： |  |
| 安装调试费 | | 0 | | | | | 售后服务费 | 0 | |  |
| 运输费（含保险） | | 0 | | | | | 技术培训费 | 0 | |  |
| 税费 | | 0 | | | | | 伴随费用等 | 0 | |  |
| 总 计（人民币元） | | 元整 | | | | | | | ￥： |  |
| **总报价含（安装调试、运输费、税费、售后服务费、技术培训费、伴随费用等）** | | | | | | | | | |  |

**交货期：自合同签订后 30 个日历日内**

**注：该项目招、投标文件为本合同的附件：详细技术参数详见该项目招、投标文件。**

**附件2—质量保证承诺**

我公司对所提供的货物及服务做出如下承诺：采用先进的质量管理模式和科学的质量管理体系和流程，并根据项目特点选用合适的质量控制规程。

**2.1质量控制过程**

本项目中，由项目经理根据质量控制标准制订质量控制计划，交由校方项目组审核。审核方面包括：质量控制措施是否足够、各个成员的质量责任是否明确合理，测试方法是否适用。

**2.2质量评定计划**

为了加强项目质量管理和界定产品质量标准，本项目将制订适应于项目的检查验收规定和质量评定标准，确保项目质量。

本项目中，应实行两级检查、两级验收制度。一级检查、二级检查和一级验收由本公司实施小组组织完成；二级验收由用户组织实施。各级检查验收严格按项目实施中制订的相应的检查验收规定和质量评定标准执行。对实施和验收过程中出现的重大技术问题，将上报用户协调处理，对一般质量问题的处理应予以书面记录。同时，公司组织每年对项目质量巡检不少于两次。

**2.3质保期**

质保期：合同项下所有货物保修期为终验合格后 12 个月保修期内(除天灾及人为损害外)部件、原件费用、出差费用均由供方承担。

**2.4建立用户档案，完善产品质量**

公司售后中心除开展用户技术咨询服务外，还负责受理和收集用户投诉咨询信息，保证用户提出的问题和要求能得到及时处理，并对处理情况进行跟踪和验证。同时建立用户档案记录产品使用情况，为今后产品的质量改进提供依据。我们将不断努力，精益求精，为顾客提供最满意的服务。

**附件3—售后服务方案**

**3.1售后服务响应时间**

我公司承诺提供快速的服务响应和长期的技术支持。服务期内，如果系统运行出现问题，电话响应方式实行“0小时”响应服务，若出现不能通过电话或者其他方式远程指导采购方的技术人员解决问题，我公司专门技术人员在接到采购方通知后24小时内到达现场维修解决，如发生故障，响应时间不超过4小时，不影响用户的正常使用，保证系统正常稳定运转。

**3.2售后服务方式**

1、远程指导服务：我公司设有专门的工作时间热线服务电话 (工作时间以外，开通热线手机)、QQ、E-mail等，可随时记录及解答用户提出的问题，及时反馈；对系统出现的问题无法通过电话解决可及时派人员前往现场进行维修、调试。

2、上门维护服务：我公司规定工程师在赶赴现场时应带齐所需备品备件，以便到达现场后立刻检测、调试，用最快的速度排除故障。到达现场后，即使不是合同中的系统出现故障，我公司的工程师也同样有责任帮助或协同用户查找问题所在，并尽量帮助用户解决问题。

3、每次服务完成后，我公司都会向用户提交正规的售后服务报告，并应得到用户签字认可。这些服务报告都将作为公司的技术档案妥为保管，以便今后更好地为用户服务。

**3.3应急预案**

对于重大突发事件等关系重大的服务要求响应时间不超过3小时，我公司将设立专门的应急保障机构，提供8小时现场应急支援服务。

|  |  |
| --- | --- |
| 故障层次 | 响应时间要求 |
| 紧急故障（造成系统瘫痪） | <3小时到达现场 |
| 重要故障（造成部分系统无法运转） | <6小时到达现场 |
| 一般故障（对系统的运转不产生影响，但对系统的使用产生影响） | <3小时内到达现场 |
| 可迟延性故障（对系统的使用不产生影响） | <24小时内到达现场 |

**3.4协调与合作应急方案**

在项目实施中如遇以上风险，将以项目经理为核心，实现全面、有效的重新沟通管理。其中：

a.项目经理从始至终控制整个项目的工作进展与步骤，是信息的收集者和发送者。

b.项目经理密切联系了解各干系人信息，及时传达给项目组其他成员。

c.项目经理要每周与校方项目领导小组交换项目工作进展情况，确保项目按计划有步骤地进行，并提交全部项目管理报告给项目领导小组。

d.项目经理要每周组织项目组成员召开会议，了解项目进展情况，分派工作，了解项目实施中的问题，及时解决。

e.项目主管定期联系用户负责人，倾听用户对项目的建议和意见，并采取相应的措施，最大程度保证用户满意度。

f.销售人员和用户保持正常通畅的沟通渠道，及时接受用户反馈意见。

**3.5远程联机服务**

在西安铁路职业技术学院授权允许的前提下，我公司可以访问西安铁路职业技术学院校方指定服务器，进行服务。提供7\*24小时远程联机服务。

我公司会在每个季度及并发访问频繁期间对西安铁路职业技术学院校方各系统进行全面的检修和优化。

**3.6售后服务****人员**

## 售后服务人员配置情况

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 服务机构名称 | 联系人 | 职责 | 联系电话 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**办公地点及服务机构**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务机构名称 | 所在地 | 部门 | 联系电话 | 地址 |
|  |  |  |  |  |

**附件4— 培训计划**

我公司愿意参与西安铁路职业技术学院图书馆专业电子资源专项采购项目，并免费提供用户单位的管理人员或技术人员培训，并提供整套培训计划方案，包括功能和使用介绍等，地点：用户指定地点，并免费提供以“读书月”或“读书周”的方式，开展大规模的读者培训活动，提供相关的宣传品、宣传资料等。

我公司将安排专人对本项目进行专项服务，从事不定期的预防性系统维护。

我公司在产品安装的同时，将对用户管理人员进行软件使用的系统培训，对平台的日常使用及其他使用过程中的注意问题进行全面深入的讲解，保证所有管理人员都能熟练地使用系统。产品安装完成之后，还将定期陆续提供对系统管理人员的培训，保证平台的顺畅运行。