政 13-4

陕西理工大学

图书馆文献资源建设中外文电子文献数据库采购项目第 4 包

供 货 合 同

合同编号：HT SNJZ-2026-140-4

买　　方：陕西理工大学

卖　　方：西安启圣网络科技有限公司

签订日期：2026 年 8 月 30 日

供 货 合 同

陕西理工大学图书馆文献资源建设中外文电子文献数据库采购项目(文件编号：SNJZ-2026-140)，在陕西省财政厅政府采购与行政事业单位资产管理处的监督管理下，由陕西教育招标有限责任公司组织单一来源采购。陕西理工大学(以下简称“买方”)确定西安启圣网络科技有限公司（以下简称“卖方”）为第 4 包中标单位。

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》，买方通过单一来源采购 图书馆文献资源建设中外文电子文献数据库采购项目第 4 包 ，并接受了卖方以价格：大写: 人民币伍万玖仟伍佰元整(¥59500.00 元) 提供的产品及服务。

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的定义相同。

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—设备清单

附件 2—质量保证承诺

附件 3—售后服务方案

附件 4—培训计划

3）中标通知书

4）招标文件

5）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、付款方式：

5-1、 西安启圣网络科技有限公司 开具全额发票。

5-2、货物全部运到采购人指定地方，安装完毕并经终验合格后，卖方持《终验合格单》原件和全额发票在买方处办理货款全额支付手续。

5-3、中标人在签订合同前向采购人交纳中标金额的 5%作为履约保证金。待验收合

格后，无异议，供货商提交申请，使用部门签字确认后一次性无息退还。

6、本合同一式九份，其中，买方六份，卖方壹份，陕西省财政厅政府采购与行政事业单位资产管理处及鉴证方各备案壹份。

7、本合同由买卖双方及鉴证方共同签字盖章，自鉴证方签字盖章之日起生效。

买方名称：陕西理工大学

买方地址：陕西省汉中市汉台区东一环路1号

邮　　编：723000

电　　话：0916-2641740

传　　真：

法定代表人：

买方代表签字：

买方盖章：

2016年8月30日

卖方名称：西安启圣网络科技有限公司

卖方地址：西安市太白南路373号新长城大厦10501号

邮 政 编 码：710065

电　　话：029-88269795

传　　真：029-88269795

电 子 邮 件：81106134@qq.com

开 户 银 行：建设银行西安电子正街支行

帐　　号：6105 0186 5700 0000 0053

法定代表人：

卖方授权代表签字：张赞

卖方盖章：

2016年8月26日

鉴证方名称：　陕西教育招标有限责任公司（招标公司盖章）

地　　址：　陕西省西安市太白南路181号西部电子社区A座B区401

邮　　编：　710065

电　　话：　029-88224929

传　　真：

鉴证方代表签字：

鉴证方盖章：

2016年8月27日

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”系指本合同项下货物安装、运行的场地。

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理工大学。

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中标人：西安启圣网络科技有限公司 。

1-9、“天”指日历天数。

2、适用性

本合同条款适用于没有被本项目招标文件规定条款、卖方的投标文件承诺条款所取代的范围。

3、使用合同文件和资料

3-1、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、样品或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。

3-2、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 3-1 条所列举的任何文件和资料。

3-3、除了合同本身以外，合同条款第 3-1 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。

4、知识产权

卖方应保证，买方在使用该产品或产品的任何一部分，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。

5、技术规格

本合同下交付的货物必须等同或优于本项目招标文件《技术规格与要求》所述的标

准。若卖方在其投标文件中承诺的技术标准优于本项目招标文件《技术规格与要求》所述标准的，按投标文件的承诺执行。

6、检验和测试

6-1、买方或其代表有权检验和测试产品及其部件，以确认所供产品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。

6-2、检验和测试在买方指定的交货地点进行。

6-3、如果任何被检验或测试的产品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产品或部件，卖方应更换被拒绝的产品或部件，或者免费进行必要的修改以满足规格的要求。

6-4、在交货前，卖方应让制造商对产品及其部件的质量、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。

6-5、如果在产品使用寿命期内，根据检验结果，发现产品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，买方有权向卖方提出索赔。

7、包装及运输

7-1、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。

7-2、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。

7-3、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。

7-4、卖方在设备运输、装卸及安装过程中凡因安全事故所引起的人员伤亡和财产损失的赔偿以及政府的罚款均由卖方承担。

8、伴随服务

8-1、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：产品说明、图纸、操作手册、使用说明、维护手册和/或服务指南等。

8-2、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/或试运行；

（2）提供货物组装和/或维修所需的工具；

（3）为所供货物的每一适当的单台设备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或监督或维护或修理，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）在卖方或制造厂和/或在项目现场就所供货物的组装、试运行、运行、维护和/或修理、软硬件升级对买方人员进行培训。

8-3、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。

8-4、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单价。

9、备品备件

9-1、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。

9-2、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。

10、履约保证金

中标人在签订合同前向采购人交纳中标金额的5%作为履约保证金。待验收合格后，无异议，供货商提交申请，使用部门签字确认后一次性无息退还。

收取履约保证金单位名称：陕西理工大学

开户行名称：农行汉中分行营业部

账号：26650101040004573

（1）缴纳履约保证金以银行转账形式从中标单位的账户转出（不接受任何以个人名义的转账）。

（2）中标人在签订合同前向采购人交纳中标金额的5%作为履约保证金。待验收合格后，无异议，供货商提交申请，使用部门签字确认后一次性无息退还。

（3）卖方须在规定的时间内，持陕西理工大学财务处开具的保证金交纳凭据原件办理合同签订事宜。未缴纳保证金的，买方不与其签订合同。

（4）卖方在签订合同后无正当理由而不按合同供货的，买方不予退还其交纳的履约保证金；情节严重的，上报陕西省财政厅将其列入不良行为纪录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，并予以通报。

11、卖方在中标通知书领取之日起十五日内，按照招标文件和卖方投标文件的约定，向采购单位缴纳履约保证金，洽谈合同条款，并签订合同。招标文件及卖方的投标文件均作为合同的组成部分。

12、签订合同时，中标单位必须向采购单位提供本项目中主要产品生产厂家针对本项目的授权书原件、售后服务承诺函原件、供货保证证明原件，并作为合同的组成部分。

13、交货条件

13-1、交货地点：陕西理工大学指定地点

13-2、交货期：合同签订后 3 天

14、运输、安装与最终验收

14-1、卖方负责所有货物的运输。确保货物安全、完整到达使用地点，运杂费用包含在总价内，包括货物从供货地点到使用地点的运输费、保险费、搬运费等。

14-2、所有货物在运输、搬运、安装的过程中，造成买方损失的，由卖方为甲方修复或更新。

14-3、买方应当在交货前完成货物安装所必备的条件。如买方的安装条件不齐备，卖方有权不履行安装义务，且不承担误期赔偿的责任。

14-4、买方应在卖方安装调试完毕后 20 日内，严格按照合同及投标文件予以最终验收，验收合格后出具《终验合格单》等相关手续。如买方在安装调试完毕后的第 30 日仍怠于行使最终验收权利，视为最终验收合格。

15、质量保证

15-1、质量保证期为终验合格之日起保 12 个月。

15-2、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产品。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、工艺或材料的缺陷而产生的故障负责。

15-3、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。

15-4、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。

15-5、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利不受影响。

16、索赔

16-1、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/或设备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 15 条的规定，相应延长所更换货物的质量保证期。

16-2、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。

17、变更指令

17-1、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。

17-2、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三十（30）天内提出。

18、合同修改

除了合同条款第 17 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。

19、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。

20、卖方履约延误

20-1、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。

20-2、在履行合同过程中，如果卖方遇到妨碍按时交货和提供服务的情况时，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。

20-3、除合同条款第 24 条规定的情况外，除非拖延是根据合同条款第 20-2 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 21 条的规定被收取误期赔偿费。

21、误期赔偿费

除合同条款第 23 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 22 条的规定终止合同。

22、违约终止合同

22-1、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 20-2 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。

（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。

22-2、如果买方根据上述第 22-1 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。

22-3、如果买方在货物交付后 15 日内仍未能为卖方安装货物提供场地、水电、管道、线路等必要的条件，导致卖方无法继续履行合同义务，卖方有权终止合同，并有权要求买方赔偿相应的损失。

23、不可抗力

23-1、签约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。

23-2、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。

23-3、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。

24、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。

25、因买方的便利而终止合同

25-1、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。

25-2、对卖方收到终止通知后三十（30）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。

26、争议的解决

26-1、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。如果协商开始后六十（60）天还不能解决，任何一方均可按中华人民共和国有关法律的规定提交仲裁。仲裁地点为采购人当地仲裁委员会（汉中仲裁委员会）。

26-2、仲裁裁决为最终裁决，对双方均具有约束力。

26-3、对仲裁裁决不服的，可向汉中市中级人民法院申请撤销仲裁；

26-4、仲裁费除仲裁机关另有裁决外均应由败诉方负担。

26-5、在仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，本合同其它部分应继续履行。

27、合同解释

本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

28、通知

28-1、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。

28-2、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。

29、税款

29-1、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。

29-2、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。

30、合同生效

本合同由买卖双方及鉴证方共同签字盖章，自鉴证方签字盖章之日起生效。

附件 1—设备清单

序号	设备名称	品牌	规格型号（详细技术参数）	产地	制造商	单位	数量	单价（万元）	合计（万元）
1	起点考研网	起点	V2.0 1. 支持微信平台访问及手机客户端，可嵌入图书馆微信公众号，并可通过图书馆微信公众号直接访问。用户通过手机、pad 等可以轻松进行答题、视频学习； 2. 课程内容为原创资源，拥有自主知识产权； 3. 全库内容提供校园 IP 浏览、下载、网上答题评卷功能； 4. 与移动校园 APP 对接。	北京	北京智联起点信息技术有限公司	套	1	5.95	5.95
增值服务：开通起点教师资格网 1 年使用权									
	合计： 大写：人民币伍万玖仟伍佰元整（¥59500.00 元）**服务时间：**2027 年 1 月 1 日-2027 年 12 月 31 日								

注：招标文件和投标文件为本合同的附件：详细技术参数详见招标文件和投标文件。

附件 2—质量保证承诺 （投标文件里相关内容）

一、售前质量承诺:

1、我公司承诺制造（生产）的实验室成套设备全部是实验室成套设备定点厂生产的产品，所有的产品（包括常规通用配件）都是经过出厂前严格验收合格的，质量等级至少是合格以上等级的产品。

2、我公司承诺实验室成套设备和配件按标书文件提出的要求，完全符合配置 标准、技术参数和质量要求。

3、我公司承诺实验室成套设备和配件的质量符合《中华人民共和国产品质量法》、符合行业标准。

4、我公司承诺制造和安装的实验室成套设备和配件是从未使用过的，定价合理，无破损、缺损等质量问题。

5、我公司制造（生产）的实验室成套设备和配件是按优质产品的要求来完成的，其质量等级和多数技术指标都高于招标文件的要求，并且设计了切实可行、符合该校实际的施工方案及图纸。

二、售中服务承诺：

1、我方保证签定合同后，迅速调配原材料，集中全公司之力进行制造生产，在合同规定的交货期之前将货物送到用户安装、调试、试运行，运行稳定、正常后交给用户。

2、包装完好、安全，确保运输中不受损坏。

3、我公司提供详细的实验室成套设备和配件总清单和各包装箱的分清单，派专人配合用户逐项检查设备的质量、数量，按时完成初步验收工作。

4、我公司按规范化的程序进行安装工作；安装工作完成以后，马上进入试运行、调试阶段，在运行稳定、正常后配合用户进行检查验收。

5、我公司将各种使用手册、操作规程、各个实验室的规章制度完整的交给用户。

三、售后服务内容（承诺）和期限：

1、我公司承诺免费质保期：实验室成套设备和配件经验收合格双方签字后，免费质保期为一年（从取得设备准用证后的次日算起）。我公司提供 7×24 小

时电话响应技术咨询。**在接到报修电话后，即时响应，12 小时内派技术人员到现场维修，24 小时解决问题，**（24 小时服务热线：029-88269795）免费向用户供应并更换一切在正常情况下损坏的备品备件，免费做好维修、维护、保养。在不能及时检修排除故障情况下，我公司将在 24 小时内提供不低于故障设备规格型号档次的备用设备，直至设备修复，以保证用户的正常运行。

2、我公司承诺建立定期回访制度，以保证实验室设备能完全正常使用。

3、公司承诺严格执行“三包”服务。质保期内发生非人为的质量问题，如装货错误、运输磨损、数量不足、成套设备不齐等，无条件免费包退、包换、包补充完善。

4、公司承诺质保期满后，终身跟踪服务。具体内容如下：

（1）免费定期给用户提供最新的产品信息，

（2）免费提供最新管理资料，

（3）以最低价格、按成本更换新的实验室设备。

（4）我公司免费指导帮助用户迁移设备。

（5）我公司愿意为用户提供一切合法合理的其他服务。

5、有完善的服务基地。有完善的服务机构，将 24 小时保持与用户的联系，将为用户提供优质服务。

附件 3—售后服务方案

1. 完善的本地化售后服务方案和措施、拟派售后技术人员组成；

公司建立了一整套规范的运作体系和流程，集中一批高水准的客户服务人员，我公司对于产品的安装、技术支持、售后服务、系统升级更新及时，我们能够提供故障诊断、故障排除、技术咨询等全方位的技术支持服务，旨在协助用户解决客户操作中的困难，提供操作技巧指导，我们将把一流的技术服务带给更多的客户。

我公司对起点考研网系列产品在全国范围内建了可靠地销售渠道和售后服务机构，公司在西安具有直属销售和培训及售后服务人员以及远程服务，以便随

时响应用户的购买和售后需求。公司建立了一套规范的服务体系和服务流程，确保为广大用户提供故障诊断、故障排除、技术咨询等全方位的技术支持。

售后服务内容包含：产品培训、电话咨询、电子邮件服务、传真服务等。旨在协助用户解决实际操作中的困难，提供操作技巧指导。 出现故障时，及时为用户开通远程备用数据库，并提供电话或网络在线解决方案，如仍不能解决问题，提供 48 小时内现场解决。包库方式出现故障时，保证在接报 24 小时内解决。 若在今后项目建设过程中，有不合格或内容不符合采购人要求的作品，中标供应商应无条件进行整改并达到验收要求，自行承担一切费用。

售后服务人员列表：

类别	职务	姓名	联系人电话	邮箱
管理人员	销售经理	张继伟	18009224483	81106134@qq.com
	销售助理	张赞	18991109028	565563852@qq.com
服务人员	客服工程师	陈定坤	18008649843	1030957458@qq.com
	客服人员	邹清华	13031180229	1030957458@qq.com
其他人员	开发工程师	陈睿	15210659629	chenrui1524505@163.com
	开发工程师	李聪	13716652382	1192395546@qq.com
公司客服	（029）88269795			

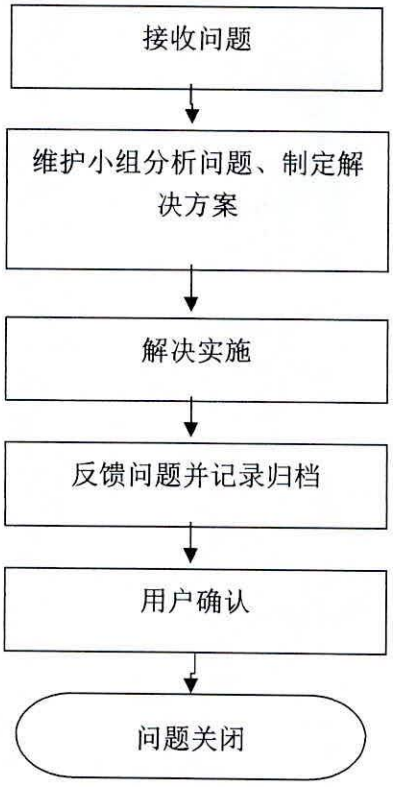
2、对响应产品发生故障的补救措施及维修响应时间承诺；

出现故障时，及时为用户开通远程备用数据库，并提供电话或网络在线解决方案，如仍不能解决问题，提供 48 小时内现场解决。包库方式出现故障时，保证在接报 24 小时内解决。

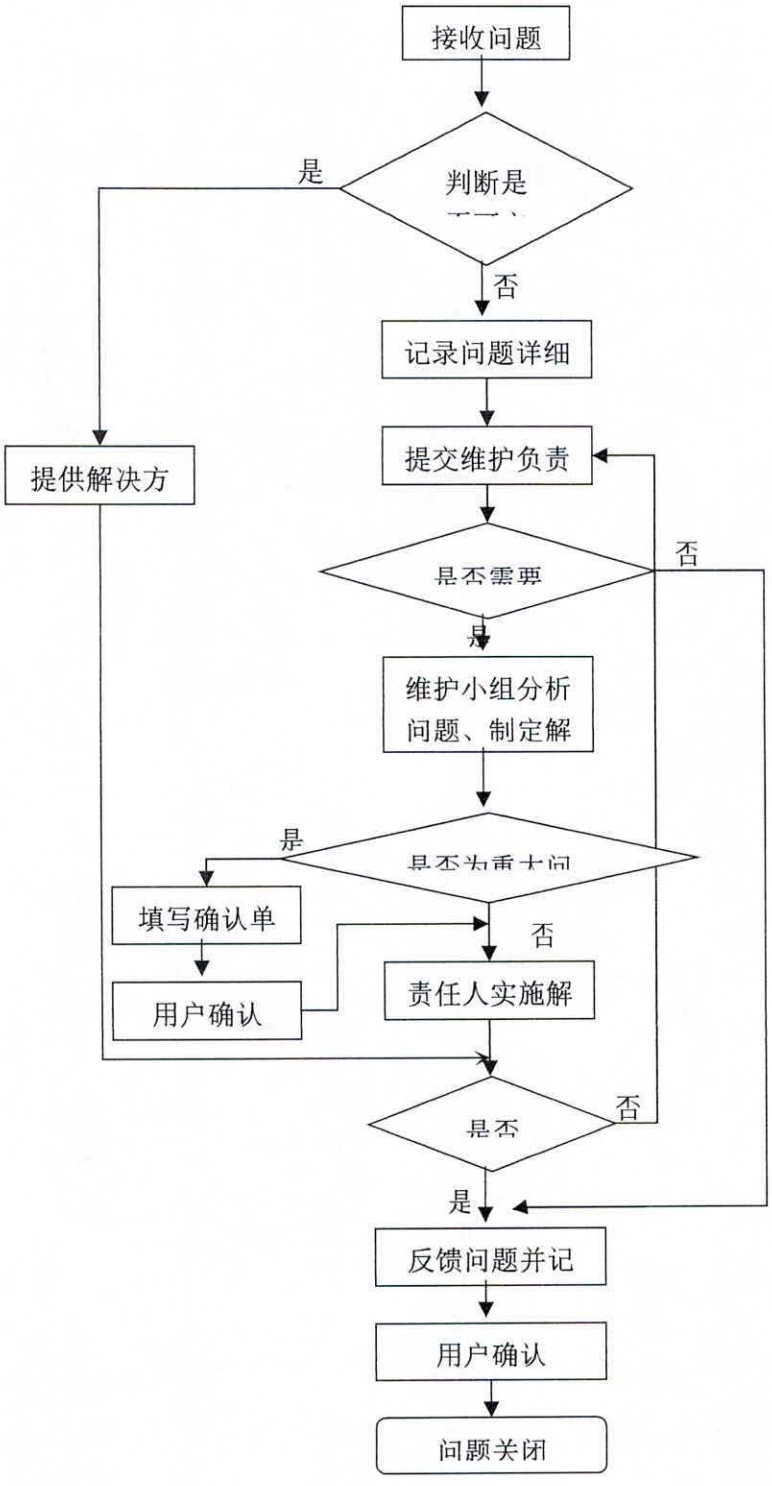
维护活动必须按照软件系统维护工作流程有序地进行。维护工作根据不同的

问题分类，每类问题的具体解决流程如下：

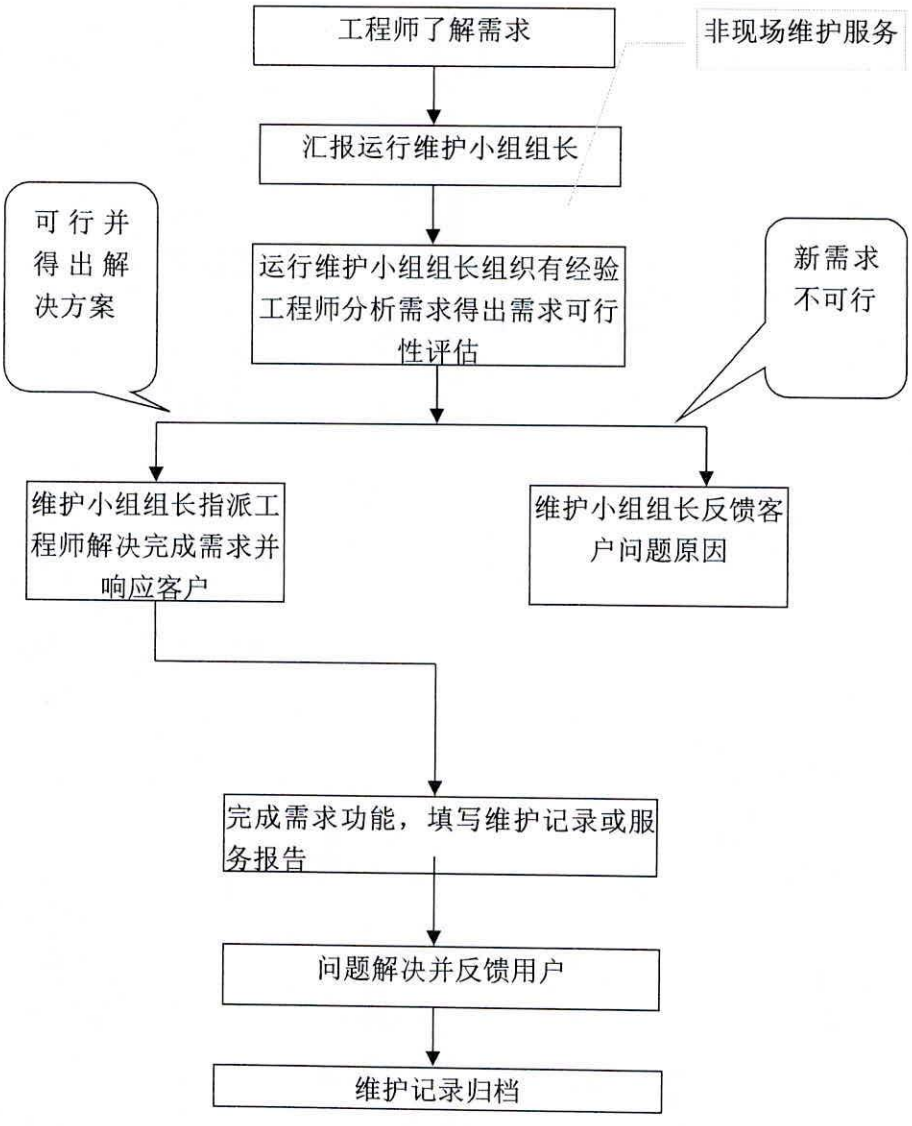
a、紧急问题处理流程：



b、常规性问题解决流程


接收问题
判断是
是
否
记录问题详细
提交维护负责
提供解决方
是否需要
否
是
维护小组分析
问题、制定解
是
填写确认单
否
用户确认
责任人实施解
是否
否
是
反馈问题并记
用户确认
问题关闭

c、新增完善性需求



我公司建立了一整套规范的运作体系和流程，集中一批高水准的客户服务人员，我公司对于产品的安装、技术支持、售后服务、系统升级更新及时，我们能够提供故障诊断、故障排除、技术咨询等全方位的技术支持服务，旨在协助用户解决客户操作中的困难，提供操作技巧指导，我们将把一流的技术服务带给更多的客户。对本项目作出以下服务承诺：

1）免费提供用户基础技术培训，终端用户使用培训，图书馆管理员培训及

技术支持。

2）对数据库提供免费的使用技巧功能介绍培训讲座至少 2 次以上，或根据学校要求为学校提供的免费的多种形式的宣传及推广。

3）免费提供数据库介绍，使用指导，课程说明，易拉宝等宣传物品。

4）我司产品免费安装调试、人员培训、技术支持，免费保修及终身维护，数据库在使用期内出现质量问题，应无条件免费维修或更换，并实行免费上门及免费安装服务。

5）定期进行用户回访，及时处理用户意见。

6）若数据库或资源系统出现故障或质量问题，我公司在接到通知后，24 小时内到达现场，及时排除故障并恢复正常运行。

7）故障天数一年内累计不得超过 5 天次，并保证有相应补救措施以不影响用户正常使用；签协议后及时数据更新。

8）全年提供全天 24 小时网络服务，无并发用户数限制。提供服务器访问地址等变化信息；提供 IP 地址实时更新。

我公司在合同期内无条件为采购方提供关于所采购产品的远程服务答疑问题，若采购方对于产品运行过程中，有合理建议，我公司会慎重采纳并实施。

附件 4—培训计划

1）技术培训服务：接受使用单位的技术咨询，必要时派人到现场作技术指导。

a. 内容：中标单位制定培训方案，提供培训资料，对操作人员或管理人员进行设备原理、使用操作、保养维修技术等业务技能培训，使受训人员达到独立使用、熟练操作的程度。

b. 费用：受训人员的食宿费、资料费、培训场地费、耗材（包括水电费等）费等已包含在合同总价中，招标人不再另行支付

2)培训方案：

a. 关于产品维护以及运行的技术服务培训：重点对图书馆及相关负责老师培训培训。

b.对产品使用功能介绍培训：主要对象为需要考试的学生、任课教师及图书馆相关负责老师，通过ppt培训及功能演示提供产品使用的培训至少2次以上，或根据学校要求。

c.以上活动需要根据图书馆的要求配合，通过张贴公告，图书馆网站发通知等多种方式，使广大师生提前了解活动，各活动具体时间可根据图书馆的安排最终确定，特殊内容培训需要双方协商确定。

此培训内容及计划是我们公司根据以往的经验来制定的，如果有与陕西理工大学实际情况有不同的，需要更改的部分，可以进行相应的调整。

初步培训计划表

课程名称	课时	培训人员	所需设备
系统维护、备份、安全	1天	系统管理员	笔记本、投影
系统初始化设置	1天	系统管理员以业务人员	笔记本、投影
视频库管理、考试管理、评估	1天	图书馆业务管理人员	笔记本、投影
考研考试练习	不定期	读者考生	投影

注：

✧ 以上课程与时间是预估，可根据实际情况再沟通确认。

✧ 培训内容及时间安排，双方根据最后确认的方案执行。

✧ 具体培训时间及培训地点由双方协商确定。

✧ 参加培训的人员由对单位通知和召集。