政府采购合同

富平县普通高中扩容提质及义务段学校设施设备采购项目

合同编号：HCF2026—CGZB—007-01

甲方（采购人）：富平县教育体育局

乙方（投标人）：陕西省视频大数据建设运营有限公司

签订时间：2026 年 11 月 27 日

合同

甲方(采购人)：富平县教育体育局

乙方(投标人)：陕西省视频大数据建设运营有限公司

甲乙双方经协商一致，订立本合同，根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》及富平县普通高中扩容提质及义务段学校设施设备采购项目（项目编号：HCF2026—CGZB—007-01）的招标文件、乙方的投标文件及中标（成交）通知书，甲、乙双方同意签订本合同。详细技术说明及其他有关合同项目的特定信息由合同附件予以说明，合同附件及本项目的招标文件、投标文件、中标（成交）通知书等均为本合同不可分割的部分。双方同意共同遵守如下条款：

一、 采购内容：详见附件采购清单

合同总额包括完成采购范围内全部货物采购及相关伴随服务（含原设备的拆除）等全过程的费用。

二、合同金额：

合同金额为：人民币（大写：伍佰柒拾万玖仟伍佰陆拾元整）（小写：5709560.00元）。

三、货物要求：

货物为原制造商制造的全新产品，无污染，无侵权行为、表面无划损、无任何缺陷隐患，在中国境内可依常规安全合法使用。

交付验收标准依次序对照适用标准为：

①符合中华人民共和国国家安全质量标准、环保标准或行业标准；

②符合招标文件和投标文件中甲方认可的各项要求；

③货物来源符合相关标准。

四、交货时间及交货地点：

交货时间：合同签订后85日历天内安装调试并培训完毕。

交货地点：采购人指定地点。

五、付款方式、质保期及其他要求：

付款方式：进度款，所有产品到货安装调试并培训完成、验收合格后，达到付款条件起60个工作日内，支付合同总金额的100.0%。

质保期：本项目各产品质保期自验收合格之日起计算，质保期不得低于国家三包规定及原厂质保标准，两者不一致的按较高标准执行。质保期内因产品质量问题发生的维修、更换配件、上门服务、人工、差旅等费用全部由中标人承担。各产品质保期为：1.智慧黑板：整机质保期3 年；2.课桌椅：整体质保期1 年，质保期内免费维修更换；3.空调：整机质保期6 年。

其他要求：无。

六、甲方的权利与义务

1、甲方协助乙方做好本项目准备工作，包括前期的组织、协调工作；

2、甲方应按照国家法律、法规的规定及本合同的约定编制规划，为乙方的工作提供方便。

3、甲方应按照合同要求，向乙方及时支付费用。

七、乙方的权利与义务

1、从项目开始至项目结束，乙方应确保项目质量达到合格标准。

2、乙方有义务向甲方提供进度安排，如因客观原因进度需要变更，乙方必须提前通知甲方。

八、乙方的违约责任：

1、乙方不能按期交货的，每逾期1日，乙方应向甲方赔付逾期交货部分价款的万分之五作为违约金；逾期违约金累计总额不超过合同总价的10%。

2、乙方所交货物不符合国家法律法规和合同规定的，甲方有权拒收，并由乙方承担一切费用。

九、甲方的违约责任：

甲方违反合同规定拒绝接货的，原服务期限相应顺延。

十、技术服务承诺

1、乙方负责提供产品相应的技术资料，包括产品合格证、产品保修单、安装使用及维护说明书以及运输装箱清单等。

2、人员培训：乙方免费为甲方培训产品使用人员，培训内容包括：产品操作、维护、简单维修等。

3、售后服务：

（一）售后服务保障措施

为支撑上述运行机制的高效运转，我方在人员能力、物资资源及监督体系三个层面提供坚实保障。

1、人员培训机制：技能为本，实战导向

定期轮训与技能更新：组织定期轮训，每季度安排服务人员参与技术更新、服务技巧、应急处理等内容的集中培训。培训采用“理论授课+实操演练”相结合的方式，重点针对智慧黑板系统核心设备进行深度解析，确保工程师技能与时俱进。

场景化专项演练：实施专项演练，模拟各类典型服务场景（如公开课突发故障、大规模设备巡检、自然灾害应急抢修），提升服务人员的实际操作与问题解决能力。演练结束后进行复盘总结，优化服务流程与应对策略，确保“平时多流汗，战时少流血”。

动态更新的服务知识库：建立并维护项目专属服务知识库，积累常见问题解决方案、故障案例库、操作指南及视频教程。知识库内容将定期更新，方便工程师随时查阅学习，提升服务效率，同时便于新问题的快速识别与处理。

全流程压力测试：定期组织服务流程演练与压力测试，模拟高并发故障场景，验证服务响应机制的有效性与备件调度的及时性，并根据演练结果优化服务策略。演练结果将形成总结报告，并纳入服务质量改进计划。

2、资源保障机制：兵马未动，粮草先行

分级备品备件库：建立“总仓+分仓”的分级备品备件库，储备常用运维设备、工具及核心配件。库存实行动态管理，定期盘点并补充短缺物资，确保故障处理时能够“有件可换、有具可用”。

数字化远程服务终端：为每位片区工程师配置高性能远程服务终端（平板电脑/笔

记本），预装远程控制软件及诊断工具。实现技术人员与用户端的实时连接，具备高清视频通话、文件共享、远程桌面控制等功能，大幅提升远程支持的效率与质量，解决“最后一公里”的技术难题。

3、服务监督机制：内外兼修，阳光服务

内部质量督查小组：设立服务质量监督小组，定期抽查服务工单处理情况，评估服务流程执行质量。监督小组每月随机抽取 10%的已结工单进行电话回访与评估，重点检查是否存在“假维修”、“服务态度差”等问题，发现一起查处一起。

外部用户监督渠道：建立畅通的用户监督渠道，通过线上评价平台、意见箱、热线电话等方式收集用户对服务的评价与建议。鼓励用户对每一次上门服务进行“好差评”，将评价结果作为工程师绩效的要依据，促进服务质量持续提升。

（二）售后服务内容及流程、响应时间

售后服务内容

依托三级服务体系，我方为本项目所有教学设施设备提供覆盖“安装调试—使用培训—日常维护—故障维修—配件更换—技术咨询—定期巡检—软件升级—资料更新”的全生命周期服务，具体内容如下：

1、安装调试服务：由片区实施组统筹，驻校专员全程跟进，安排专业工程师上门完成设备供应、安装及调试，确保设备运行参数符合教学要求；调试完成后与学校相关负责人共同验收，签署验收合格单，实现设备“即到即用”。

2、使用培训服务：由总控中心培训负责人牵头，片区培训专员落地执行，针对管理人员、学科教师开展“分层施教、实操为主”的专属培训，配套提供操作手册、视频教程等资料，通过“理论培训-实操演示-考核验证-现场答疑”闭环，确保不同岗位人员均能熟练掌握对应技能。

3、日常维护服务：定期提供免费日常维护服务，质保期内每季度开展 1 次日常维护，由片区工程师上门对设备进行清洁、校准、隐患排查，其中显微镜每年提供不少于 4 次免费上门保养（含校准、耗材检查、精度调试）；为学校同步提供《设备日常维护手册》，指导校方做好日常保养，延长设备使用寿命。

4、故障维修服务：建立“驻校专员初判—片区工程师现场维修—总控技术专家远程支援”的分级维修机制，针对设备出现的各类简单故障提供远程指导维修、现场上门维修等多种方式快速解决，最大限度减少对教学工作的影响；复杂故障由片区工程师携带备件上门处理，维修完成后进行全功能测试，确保设备恢复教学使用状态。

5、配件更换服务：质保期内，因设备自身质量问题（非人为损坏、不可抗力因素）导致的设备故障、性能下降、无法正常运行等情况，我方免费提供设备维修、原装配件更换服务；质保期外以不高于市场成本价提供原装备件，并承诺设备停产后继续供应 8—10 年关键零配件，保障设备全生命周期可维修。

6、技术咨询服务：总控中心设立 7×24 小时技术咨询热线，由专职工程师通过电话、微信、邮件等渠道，实时解答设备使用、维护、
故障排查等疑问；针对教学个性化需求，提供定制化专业技术解决方案，助力优化教学流程。

7、定期巡检服务：质保期内，每季度开展 1 次全面巡检，每年开展 1 次年度专项巡检，由总控中心制定巡检标准，片区工程师执行现场核查，重点检查设备运行状态、配件损耗情况、维护记录核查等，巡检后出具《设备巡检报告》，明确改进建议并由校方签字确认，确保设备长期稳定运行。

8、软件升级服务：针对设备配套的数字化实验系统、教学系统、控制系统等配套软件，提供免费终身升级服务，及时更新功能模块、修复系统漏洞，确保软件与设备兼容、与新课标教学需求匹配。

9、资料更新服务：根据设备升级、技术迭代情况，同步更新设备使用手册、维护手册、培训课件等资料，通过“一校一档”电子档案库实时推送至校方，确保资料准确、全面，便于开展设备使用和维护工作。

售后服务流程

为确保售后服务的高效性、规范性与可追溯性，我方深度融合“总控+分区+驻校”三级实施体系，构建了“报修—响应—处理—反馈—归档”的标准化闭环服务流程。该流程依托数字化管理平台，实现工单流转全透明、服务过程全记录、质量监控全覆盖，

确保每一次服务请求都能得到精准、及时的响应。

1、用户报修：多渠道接入，一键直达

我方打破传统单一报修模式，构建了立体化的报修网络，确保校方在任何场景下都能快速发起服务请求。

专属热线直连：学校管理人员、教师可直接拨打 24 小时专属售后热线（029-82003808），由人工坐席实时接听，详细记录故障情况。

微信/网络平台报修：依托“一校一群”微信服务群或项目专属管理小程序，用户可随时随地上传故障描述。支持发送文字、语音、图片或短视频，直观展示设备故障现象（如屏幕报错代码、显微镜成像异常等），实现“所见即所得”的精准报修。

驻校专员代办：对于不便操作的教师，可直接联系本校驻校专员。

专员作为“服务管家”，负责现场核实情况并代为填报工单，确保信息传递无遗漏。

2、登记信息：智能建档，精准派单

总控中心作为服务调度的“大脑”，在接收到报修信息后，立即启动标准化处理程序。

10 分钟极速登记：售后专员在接到报修后 10 分钟内，将故障信息录入售后服务管理系统，建立包含学校名称、设备编号、故障描述、报修时间、联系人等要素的专属电子服务档案。

智能工单派发：系统根据设备类型（如设备、软件系统）及故障地点，自动匹配并派发工单至对应片区的责任工程师。对于重大或疑难故障，系统同步抄送总控中心技术主管，启动提级管理。

3、技术响应：分级诊疗，高效研判

片区工程师接到工单后，立即进入“1 小时响应”状态，开展故障诊断与方案制定。

5 分钟内响应：工程师通过电话或微信主动联系报修人，进一步核实故障细节，安抚用户情绪，并告知初步处理计划。

远程分级诊疗：

一级响应（简单故障）：针对软件设置错误、线路松动、操作不当等非硬件故障，工程师通过视频连线或图文指引，指导校方人员现场排查修复，力争“即时解决，不出

校门”。

二级响应（复杂故障）：针对硬件损坏、系统崩溃等无法远程解决的问题，工程师立即启动现场上门流程，申领备件，预约上门时间。

4、现场处理：规范作业，限时修复

一旦启动现场服务，我方严格执行“限时到达、规范维修”的标准。

限时到达现场：市区范围内 5 分钟响应，1 小时内上门，片区工程师携带专业维修工具及匹配备件抵达学校。

标准化维修作业：工程师到达现场后，首先出示工作证件，并在驻校专员陪同下开展工作。维修过程严格遵守设备操作规范与校园安全规定，做到“工完料净场地清”。

备件更换机制：若需更换配件，优先使用本地备件库原装配件；如遇特殊缺件，立即启动“备用机替换”方案，确保教学不中断，随后再进行返厂维修。

5、修复测试：场景验证，双重确认

维修完成并非终点，设备能否真正服务于教学才是检验标准。

全功能模拟测试：工程师不仅修复故障点，还对设备进行整体性能测试。

教学场景验证：邀请报修教师现场试用，模拟真实课堂教学场景，确认设备功能完全恢复，满足教学需求。

签字确认：测试无误后，工程师填写《维修验收单》，详细记录维修内容、更换配件及测试结果，由校方负责人签字确认，作为服务完成的凭证。

6、记录归档：数据上云，全生命周期管理

依托项目专属的平台，实现服务数据的永久保存与可追溯。

电子档案同步：维修记录、更换配件清单、验收单据等纸质资料，在现场扫描上传至总控中心云端档案库，与设备出厂信息、历次维护记录关联，形成完整的“设备健康病历”。

数据分析应用：总控中心定期对归档数据进行分析，识别高频故障设备或共性问题，为后续的预防性维护、软件升级或产品迭代提供数据支撑。

7、回访确认：闭环评价，持续优化

为确保服务质量不打折，我方建立了严格的服务监督与评价机制。 24 小时回访：维修完成后 24 小时内，总控中心客服专员通过电话或微信对校方进行回访。

满意度调查：重点询问设备运行情况、工程师服务态度、响应速度及维修质量，并邀请用户对本次服务进行评分。

持续改进：对于用户提出的意见或不满，立即启动二次整改流程，并纳入工程师绩效考核，确保持续优化服务体验，实现“件件有落实，事事有回音”。

响应时间承诺

我方深刻理解教学工作的连续性与时效性，深知设备故障可能对教学秩序造成的影响。为此，依托“总控+分区+驻校”三级服务体系，我方郑重做出“全天候、零延迟、兜底保障”的响应时间承诺，确保售后服务跑在故障前面，全力保障教学工作的正常开展。

1、技术支持：7×24 小时全天候在线，服务“不打烊”

全时段值守：我方设立专属售后服务中心，提供全年无休（含周末及法定节假日）的 7×24 小时技术支持服务。

多渠道接入：无论是深夜备课时的软件调试疑问，还是清晨实验前的设备突发状况，校方可随时通过专属热线（029-82003808）、微信服务群或在线客服平台联系我们。

即时响应：承诺人工坐席与在线技术专家实时在线，确保每一个求助信号都能被即时接收，杜绝“找不到人、打不通电话”的现象，为校方提供随时随地的技术依靠。

2、响应时效：1 小时内快速研判，拒绝“拖延症”

极速启动：在接到故障通知（电话、微信或系统工单）后，我方承诺在 5 分钟内完成内部响应启动。

初步诊断：技术专员将立即调取设备档案，结合用户描述，对故障原因进行初步研判与分析。

计划告知：在 1 小时时限内，主动向校方反馈故障的可能原因，并明确告知后续的处理计划（是远程指导还是现场维修），让校方心中有数，消除等待焦虑。

3、方案回应：2 小时内出具对策，解决“有路径”

精准施策：针对确认的故障问题，我方技术团队将在 2 小时内制定并出具详细的解决方案。

方案内容：方案将明确具体的维修方式（如软件重装、配件更换、系统校准）、预计所需时间以及对教学可能产生的影响评估。

可落地执行：拒绝模糊推诿，确保方案具备实操性。若是软件问题，同步发送操作指引或远程连接；若是硬件问题，立即锁定本地备件库存，为现场维修做好充分准备。

4、现场到达：分区域限时抵达，跑出“加速度”

网格化调度：依托陕北、关中、陕南三大片区服务网点，我方根据学校地理位置实施网格化就近调度。

时效承诺：

市区范围：承诺 2 小时内工程师携带工具与备件到达现场，确保城市学校“随叫随到”。

专人专责：到达现场的工程师均为经过厂家认证的专业人员，确保“人到、技到、备件到”，避免无效上门。

5、故障修复：分级处理与兜底保障，确保“零中断”

分级修复时限：

一般故障（如设置错误、简单线路修复、软件调试）：承诺当日解决，即修即走，不影响次日教学。

复杂故障（如核心部件更换、主板维修、系统重构）：承诺 3 日内彻底解决，期间保持与校方的密切沟通，每日汇报维修进度。

备用机兜底机制：这是我们对教学负责的最高承诺。若设备故障复杂，预计修复时间超过上述时限，或者现场无法修复，我方承诺立即免费提供同型号或同档次备用设备供学校使用。

无缝衔接：备用设备将在确认无法修复后的 24 小时内送达并安装调试完毕，确保“设备停机、教学不停”，直至原设备修复归位，真正实现教学工作的零中断保障。

十一、验收方法及标准

1、产品到货后，甲、乙双方共同开箱验收。在检查产品原产地、型号、规格、配置符合合同要求后，验收以国内行业标准或合同文本供货清单中描述的有关技术要求为准。

2、甲方根据最终使用单位技术验收结果，组织有关专家进行产品的最终验收。

十二、不可抗力

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、因国家政策调整或单位职能调整导致合同无法正常履行，双方可协商终止合同。

4、不可抗力事件延续90天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十三、争议解决

双方本着友好合作的态度,对合同履行过程中发生的纠纷应及时协商解决,协商不成,按下列第（1）种方式解决：

（1）向甲方所在地有管辖权的人民法院诉讼解决

（2）提请_____仲裁机构进行仲裁。

十四、监督和管理

1、政府采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与供应商协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的10%。

2、甲乙双方均应自觉配合有关监督管理部门对合同履行情况的监督检查，如实反映情况，提供有关资料；否则，将对有关单位、当事人按照有关规定予以处罚。

十五、无效合同

甲乙双方如因违反政府采购法及相关法律法规的规定，被宣告合同无效的，一切责任概由过错方自行承担。

十六、附则

1、富平县普通高中扩容提质及义务段学校设施设备采购项目（项目编号：HCF2026—CGZB—007-01）的招标文件、乙方投标文件、中标（成交）通知书及澄清说明文件都

是本合同的组成部分，甲、乙双方必须全面遵守，如有违反，应承担违约责任。

2、本合同一式四份，甲乙双方各执两份。

3、本合同自签订之日起生效。

采购人(甲方)：富平县教育体育局（盖章）

法定代表人或

其委托代理人：（签字或盖章）

开户银行：

帐　　号：

电　　话：

地　　址：

时　　间：2026 年 11 月 23 日

供应商(乙方)：陕西省视频大数据建设运营有限公司（盖章）

法定代表人或

其委托代理人：（签字或盖章）

开户银行：中信银行股份有限公司陕西自贸试验区西安沣惠路支行

帐　　号：8111701013301043320

电　　话：029-87991237

地　　址：陕西省西咸新区沣西新城总部经济园 9 号楼 1313 室

时　　间：2026 年 11 月 23 日

采购清单：

序号	货物名称	规格/型号	生产厂家	品牌	数量	单位	质保期	单价(元)	总价(元)
1	智慧黑板（核心产品）	BH86ED	广州视睿电子科技有限公司	希沃	216	台	整机质保期3年	18050.00	3898800.00
2	课桌椅	600*430*（670—760）	郑州利生科教设备有限公司	利学	1800	套	整体质保期1年，质保期内免费维修更换	270.00	486000.00
3	挂式空调	KFR-35GW/G3-1A	广东美的制冷设备有限公司	美的	39	台	整机质保期6年	2100.00	81900.00
4	柜式空调	KFR-72LW/G2-2F	广东美的制冷设备有限公司	美的	8	台	整机质保期6年	4170.00	33360.00
其他费用		¥1209500.00 含：安装调试（搬运）、培训、运杂费等							
总计		大写：人民币伍佰柒拾万玖仟伍佰陆拾元整　小写：¥5709560.00							

注：货物名称内容必须与招标文件中货物名称内容一致。