

郑州大学政府采购货物合同  
(10 万元及以上模板)

甲方(全称):郑州大学

乙方(全称):河南惟天至 伟信息科技有限公司

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》及有关法律、法规规定,遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则,关于“郑州大学计算机与人工智能学院人工智能实验室建设项目”双方同意按照下述条款订立本合同,共同信守。

### 一、供货范围及分项价格表

1.本合同所指货物包括原材料、燃料、设备、产品、硬件、软件、安装材料、备件及专用器具、文件资料等,详见附件1、附件2,此附件是合同中不可分割的部分。

2.本合同总价包括但不限于货物价款、包装、运输、装卸、保险费、安装及相关材料费、调试费、软件费、检验费、培训费等各种伴随服务的费用以及税金等。合同总价之外,甲方不再另行支付任何费用。

### 二、质量及技术规格要求

乙方须按合同要求提供全新货物(包括零部件、附件、备品备件等)货物的质量标准、规格型号、具体配置、数量等应符合招标文件要求,其产品为原厂生产,且应达到乙方投标文件及澄清文件中承诺的技术标准。

乙方应在本合同生效后7个工作日内向甲方提供安装计划及质量控制规范;并于2024年12月18日前进驻安装现场;所有货物运送到甲方指定地点后,双方在5日内共同验收并签署验收意见。如甲方无正当理由,不得拒绝接收;在安装调试过程中,甲方有权采取适当的方式对乙方货物质量标准、规格型号、具体配置、数量以及安装质量和进度等进行检查。甲方如果发现乙方所供货物不符合合同约定,甲方有权单方解除合同,由此产生的一切费用由乙方承担。

### 三、包装与运输

货物交付使用前发生的所有与货物相关的运输、安装及安全保障事项等均由乙方负责;货物包装应符合抗震、防潮、防冻、防锈以及长途运输等要求,对由于包装不当或防护措施不力而导致的货物损坏、损失、腐蚀等损失均由乙方承担;在货物交付使用前所发生的所有与货物相关的经济纠纷及法律责任均与甲方无关。

## 四、质保期与售后服务

- 1.所有设备免费质保期为3年（自验收合格并交付给甲方之日起计算），终身维护、维修。
- 2.在质保期内，因产品质量造成的问题，乙方免费提供配件并现场维修，且所提供的任何零配件必须是其原设备厂家生产的或经其认可的。产品存在质量问题，甲方有权要求乙方换货。
- 3.乙方须提供一年2次全免费（配件+人力）对产品设备的维护保养。
- 4.乙方承诺凡设备出现故障，自接到甲方报修电话1小时内响应，3小时内到达现场，24小时内解决故障问题。保修期外只收取甲方零配件成本费，其他免费。
- 5.乙方未在规定时间内提供原配件或认可的替代配件，甲方有权自行购买，费用由乙方承担。
- 6.其它：无

## 五、技术服务

- 1.乙方向甲方免费提供标准安装调试及10人次国内操作培训。
- 2.乙方向甲方提供设备详细技术、维修及使用资料。
- 3.软件免费升级和使用。
- 4.乙方有责任对甲方相关人员实施免费的现场培训或集中培训措施，保证甲方相关人员能够独立操作、熟练使用、维护和管理有关设备。

## 六、知识产权

乙方应保证甲方在使用该货物或货物的任何一部分时免受第三方提出的侵犯其知识产权、商业秘密权或其他任何权利的起诉。如因此给甲方造成损失，乙方承诺赔付甲方遭受的一切损失。

## 七、免税

- 1.属于进口产品，用于教学和科研目的的，中标价为免税价格。
- 2.免税产品应由甲乙双方依据海关的要求签订委托进口代理协议，确认甲乙双方的责任与义务。委托进口代理协议作为本合同的不可分割部分。
- 3.免税产品通关时乙方必须进行商检，未商检的，造成的损失由乙方承担。

## 八、交货时间、地点与方式

- 1.乙方于2024年12月20日之前将货物按甲方要求在甲方指定地点交货、安装、调试完毕，并具备使用条件，未经甲方允许每推迟一天，按合同总额的千分之五扣除违约金。

2.乙方负责所供货物包装、运输、安装和调试，并承担所发生的费用；甲方为乙方现场安装提供水、电等便利条件。

3.安装过程中若发生安全事故由乙方承担。

4.乙方安装人员应服从甲方的管理，遵守国家法律法规和学校相关制度，否则一切后果均由乙方承担。

5.货物交付使用前，乙方负责对提供货物进行看管，并承担货物的丢失、损毁等风险。

## 九、验收方式

1.初步验收。甲方按合同所列质量标准、规格型号、技术参数以及数量等在现场验收，并填写初步验收单（详见附件4）。验收时，甲方有权提出采用技术和破坏相结合的方法。

乙方应向甲方移交所供设备完整的使用说明书、合格证及相关资料。乙方在所有设备（工程）安装调试、软件安装完毕后，开展现场培训，使用户能够独立熟练操作使用仪器或设备，尔后由供需双方共同初步验收；甲乙双方如产生异议，由第三方重新进行验收。如果乙方提供的货物与合同不符，甲方有权拒绝验收，由此所产生的一切费用由乙方承担。

2.正式验收：依据河南省财政厅“《关于加强政府采购合同监督管理工作的通知》【豫财购（2010）24号】”文件要求，政府采购合同金额50万元以上的货物采购项目，由使用单位初验合格后，向国有资产管理处提出验收申请，由采购单位领导牵头，会同财务、审计、资产管理及专家成立验收专家组进行正式验收。学校验收通过后，才能支付合同款项。

## 十、付款方式及条件

1.本合同总价款（大写）为：壹佰伍拾玖万叁仟元整（小写：1593000元）。

2.付款方式：货物验收合格后，经审计后，甲方向乙方支付全部货款的95%；质保期满30天内，甲方向乙方支付剩余的全部货款。

## 十一、履约担保

本合同适用情况二履约担保方式。

情况一：总价款为10万元（含10万元）至100万元（不含100万元）的合同，不强制提供履约担保，由发包人和承包人双方协商；

情况二：总价款为100万以上（包含100万元）的合同，履约担保金额为合同总额的5%，以银行转账或保函形式提供履约担保，验收合格，正式交付使用后

退还。

## 十二、违约责任

乙方所交的货物产地、品牌、型号、规格、质量以及技术标准、数量等不符合合同要求，甲方有权拒收，由此产生的一切费用由乙方负责；因货物更换而造成逾期交货，则按逾期交货处理，乙方应向甲方每天支付合同标总额日千分之五的违约金。

甲方无正当理由拒收设备，应向乙方偿付拒收设备款额百分之五的违约金。

甲方逾期付款，应向乙方支付本合同标的总额的日万分之四的违约金。

## 十三、其它

1. 组成本合同的文件及解释顺序为：本合同及其附件、双方签字并盖章的补充协议和文件；投标书及其附件；招标文件及补充通知；中标通知书；国家、行业或企业（以最高的为准）标准、规范及有关技术文件。

2. 双方在执行合同时产生纠纷，协商解决；协商不成，向甲方所在地人民法院提起诉讼。

3. 本合同共页，一式八份，甲方执五份（用于合同备案、进口产品免税、验收、报账等事项），乙方执二份，招标公司执一份。

4. 本合同未尽事宜，双方可签订补充协议，与本合同具有同等法律效力。


5. 本合同经双方法定代表人或其授权代理人签字并加盖单位公章后生效。

6. 法律文书接收地址（乙方）：郑州市高新区银杏路中鸿花园3号楼二单元1403

甲方： 郑州大学  
地址： 河南省郑州市高新区科学大道100号

乙方： 河南惟天至 伟信息科技有限公司  
地址： 郑州高新技术产业开发区冬青街7号B区1201

签字代表（或委托代理人）：

签字代表： 

电话： 18062646499

电话： 18001372300

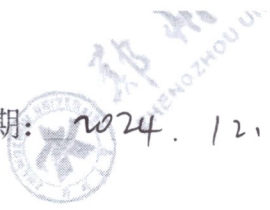
开户银行： 工商银行郑州中苑名都支行

开户银行： 中原银行股份有限公司郑州长椿路支行

账号： 1702021109014403854

账号： 410123010180000501

合同签订日期: 2024. 12. 16.



供货范围及分项价格表 单位：元

序号	采购内容	型号/规格	制造厂(商)	原产地(国)	数量	单位	单价(元)	合计(元)	是否免税
1	人工智能教学实验平台	FS-AIARMC	北京华清远见教育科技有限公司	中国	30.0	套	35000.0	1050000.0	-1
2	人工智能教学实训实验资源	定制	北京华清远见教育科技有限公司	中国	10.0	套	10000.0	100000.0	-1
3	人工智能虚拟仿真系统	FS-AISIM	北京华清远见教育科技有限公司	中国	1.0	套	54000.0	54000.0	-1
4	实验平台设备	扬天 S660	联想(北京)有限公司	中国	30.0	台	8500.0	255000.0	-1
5	实验操作台	定制	河南惟天至伟信息科技有限公司	中国	30.0	套	900.0	27000.0	-1
6	交换机	RG-S5000	锐捷网络股份有限公司	中国	2.0	个	3500.0	7000.0	-1
7	智慧屏幕黑板	DC980NH	江苏欧帝电子科技有限公司	中国	1.0	套	41000.0	41000.0	-1
8	教师中控	定制	河南惟天至伟信息科技有限公司	中国	1.0	套	12000.0	12000.0	-1
9	实验室地板	定制	河南惟天至伟信息科技有限公司	中国	100.0	平	200.0	20000.0	-1
10	实验室综合布线	定制	河南惟天至伟信息科技有限公司	中国	1.0	套	27000.0	27000.0	-1
合计：1593000 元									

序号	设备名称	具体技术规格参数、功能描述及配置清单描述	单位	数量
1	人工智能教学实验平台	FS AIARMC 实验箱分为两层结构，上层实验层，下层储物层，机械臂可存放在储物层的专用存放区，嵌入式 AI 运算单元：采用多核心处理器。	台	30
2	人工智能教学实训实验资源	定制 提供 10 套教学资源，包含案例，代码。	定制	10
3	人工智能虚拟仿真系统	FS_AISIM 虚拟仿真组件：每个组件都是从算法中将逻辑抽象出来的具象化展现，在软件中可以进行图形化拖拽、连接、配置、删除等操作，要求每个组件都提供相应的算法匹配，从而完成组件->逻辑->代码->算法的全方面系统性算法学习策略。	套	1
4	一体式计算机	扬天 S660-181RR27 CPU 物理核数 $\geq 10$ ，线程数 $\geq 16$ ；主频 $\geq 3.6\text{GHz}$	台	30
5	实验操作台	定制 长 140cm 宽 120cm 高 75cm	套	30
6	交换机	锐捷 RG-S5000 24 口交换容量 $\geq 336\text{G}$ ；包转发率 $\geq 108\text{Mpps}$ 。	台	2
7	智慧屏幕黑板	DC980NH 长 4700 cm 宽 140 cm	套	1
8	教师中控台	定制 包含教师机 机房管理软件	套	1
9	实验室地板	定制 80X80cm	平	100
10	实验室综合布线	定制 包含网络、电源、综合布线、弱电等	批	1

## 售后服务方案

### 4.1、售后服务保障措施

#### 服务技术力量

我公司拥有产品开发、系统设计、系统集成、技术支持、客户服务、维修测试等各种技能和专业的高级人才，充分保证客户服务所需的人力资源。

售后服务人员一览表

类别	姓名	职务	身份证号码	联系方式	人员资质，职称等
管理人员	张驰	销售经理	13118219950501301X	13661049481	项目管理
技术人员	曹忠明	技术总监	140223198304164219	18511581033	ARM 嵌入式金牌讲师
	隋钊龙	研发工程师	370782198902276210	13661064268	硬件设计开发工程师
售后服务人员	刘洪涛	总经理	341122197906164074	13810101773	ARM 嵌入式金牌讲师

### 4.2、服务流程

我公司经过多年的经验总结，形成了一套完整合理的客户服务流程体系，服务流程包括销售服务、系统设计、采购、生产、检验、工程实施、投运、维护等各个环节。公司对相关的服务流程持续的完善和优化，使系统服务的质量管理更加标准化、程序化、规范化，为系统服务工作奠定了扎实的基础。

### 4.3、服务内容

我公司为客户提供技术咨询、方案设计、技术交流、产品开发、现场勘察、项目实施、技术培训、故障处理、售前售后回访等全过程、全方位、全系列的高质量服务。

#### 4.4、服务保障措施

##### 售前服务

###### (1) 咨询服务

产品销售前我们为学校提供专业的产品、技术、应用咨询，所提供的咨询内容不局限于我公司自身销售的产品。

###### (2) 实验室建设规划

为学校免费提供多种实验室建设规划方案，并向学校阐述每种方案的特点。

###### (3) 产品演示、交流

可以根据学校的要求，依照用户约定的时间和地点，由我公司派出专业技术人员向学校展示产品功能，每名外派技术人员都能进行现场答疑。

###### (4) 培训

免费为学校提供培训，分为现场培训和来公司培训，在公司内培训时，所有用于培训的设备、场地、人员都由我公司提供。

##### 线下课程培训服务

可以到制造厂商插班进行嵌入式/物联网/人工智能强化培训。

时间：接受培训人员自己安排；地点：北京；培训时长：一周/4个月；费用：培训费免除

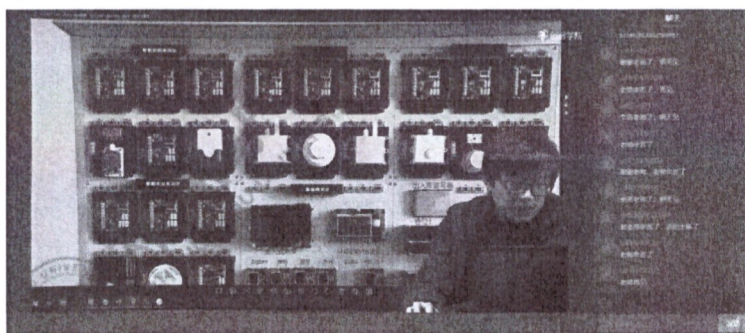
（食宿费路费自理）。



### 线上课程培训服务

可以免费提供 2 个相关课程的账号。教师可以免费登录，在线进行学习交流，视频教学资源详细，贴合实验设备，教师可以随时随地进行强化学习。在线教育网站：

<https://yyzlab.com.cn/>



### (5) 考察

学校可以考察我公司的生产实力和企业经营规模。

### 售中服务

- 自觉遵守《中华人民共和国民法典》的规定，与客户签订合同或者技术协议，并确保合同或技术协议顺利履行。

- 竭力按时按量为客户提供优质产品，并采用最优运输方式，确保客户收到货物完好无缺。

- 积极与使用人员沟通，尊重客户安排，为客户提供周到细致的技术支持服务。

- 按合同或协议的规定为用户提供安装、调试及培训等服务。

- 我司人员会定期对客户进行电话或上门回访设备或软件的使用情况。

- 对我们的产品有任何问题，客户可拨打我公司投诉电话，对客户的来电、来信和来访反映的问题，我们均详细记录，并放入公司客户档案中，公司售后服务部会及时妥善处理，给客户满意答复。

### 售后服务

(1) 送货、安装及调试服务

在合同规定的时间内，将设备送到采购人指定地点，并派专业技术人员上门为用户进行安装调试，在仪器安装、验收完成后，厂方对使用人员进行现场培训，使使用人员能独立上机操作，并对应用中出现的问题随时提供技术支持。

(2) 质保期内服务承诺

1)、设备免费保修期限：提供 3 年保修服务，验收合格之日起免费提供质保期内保修服务，人为损坏不在保修服务范围之内，质保期外按照成本费提供维修服务。提供及时的售后服务：承诺所供商品在保修期内发生故障时，1 小时响应，在必须进行现场检修时，4 小时内到达现场，最迟在 4 小时内修复，必要时采取临时调换等措施，以保证使用方的正常工作

2)、在质量保证期内，提供免费维修、升级服务，所有非故意性损坏以及正常使用范围内造成的损坏均免费维修。

3)、因甲方的不正当使用所造成的损坏不归我方负责保修，但我方积极帮助甲方修理，并保证提供优惠价格的配件和服务。

4)、因产品本身质量问题导致甲方无法使用的，若维修后仍不能满足正常使用需求的，甲方有权要求退货，因此所产生的一切费用均由我方承担。

5) 产品交付一周内，我方售后服务部的工作人员会根据客户的联系方式，进行电话跟踪回访。

6) 我方承诺所有维修人员随叫随到，更好的为客户排忧解难。

(3) 质保期后服务承诺

1) 质保期满后，我方提供按照成本费提供维修服务。

2) 质保期后维修费：收取元器件成本费，为用户提供及时、高效的服务。

3) 质保期满后，若系统发生重大故障，收到采购人通知后，在 48 小时内派维修人员上门修理并优惠收费。

## 4.5、质保期及售后服务承诺函

### 4.5.1、质保期

- 产品质保期：自验收合格日起 3 年。
- 质保期自验收合格之日起计算，在保修期内非人为因素造成的产品故障等问题，由我公司负责免费维修。

### 4.5.2、售后服务

- 我公司保证所提供的产品是完整的、技术先进且全新的专业产品，并且符合国家以及该产品的出厂标准，其技术性能能满足各项技术参数和安全稳定运行的要求。
- 质保期内提供所有设备的免费维护、技术升级、功能检测、产品调试、产品维修，以上服务可以上门服务，也可以产品返厂维护，所产生的费用由我公司自行承担；
- 保修期后，我司提供系统维护、扩充、升级等方面的技术支持服务和详细的售后服务计划，提供 7×24 小时的技术咨询服务。
- 质保期内我公司客服每个月做一次电话回访，收集用户的建议和意见，在五个工作日内给予回馈，确保客户产品使用顺利；
- 我司负责现场培训用户技术人员（2 名以上）进行现场仪器使用技术培训，培训内容包括：设备的正确使用和实验操作等。质保期内，我们承诺给客户继续免费提供培训；质保期外我们承诺给客户继续免费提供电话咨询和培训，如需我方继续提供售后服务的，我们将以非常优惠的价格提供售后服务。

### 4.5.3、服务响应时间和处理速度

- 质保期内出现质量问题（非人为损坏），提供 7\*24 电话售后服务，在接到甲方服务要求 1 小时内做出响应，需要进行现场维修的，在 4 小时内到达甲方现场，一般在 4 小时内解决，重大问题或其他无法迅速解决的问题，在 24 小时内解决或者提出具体解决方案并早于双方约定的时间内派维修工程师到用户现场，进行维修或更换有缺陷的部件。
- 质保期后，接到故障报告 12 小时内响应，提出解决方案，尽快排除故障，5 个工作日内现场维修解决。如果需要返厂维修，我司保证提供备用实验箱以便进行正常教学。

## 4.6、服务承诺的具体内容

### 4.6.1、服务方式

我公司提供的技术支持服务包括现场支持、电话支持以及远程支持三种服务，用于协助用户保障系统的问题及时得到解决。

具体服务方式如下：

现场支持：如果不能通过电话支持服务和远程支持服务解决系统发生的技术故障，经双方商议确认需要进行现场支持，公司将派人赴现场协助用户排除故障。

电话支持：用户在使用系统的过程中产生的故障类及非故障类问题，均提供电话咨询服务。

远程支持：通过网络远程协助，解决系统售后问题。如果产品技术升级，我司将及时通知采购人，对其进行支持升级服务。

### 4.6.2、服务范围

我司根据对校方相关业务运作的规律来有计划地制定服务保障体系，服务范围包括以下内容：

(1) 缺陷管理：针对本次招标的各类应用支撑平台中存在的 bug、缺陷，不论在保期内、外，我司均持续提供修正与消缺服务。

(2) 应急故障处理：系统运行环境出现故障或意外情况导致系统不能正常运行时，我司针对不同故障等级做出实质性的响应时间和响应方式的方案，并严格实施。

(3) 系统升级：我司提供应用平台的软件补丁版本的免费升级服务。

(4) 文档服务：整个服务过程均有完善的文档记录，便于跟踪、分析问题。

(5) 运行支持：系统运行过程中，对师生用户及业务部门的问题提供解答和问题解决跟踪，必要时提供现场保障。

### 4.6.3、技术支持和服务标准

我公司具备专业的售后服务团队，熟练掌握我们产品的操作和基本故障排除技巧，能及时有效的上门到现场解决用户在使用中的各种问题。

#### (1) 现场技术支持维护

现场技术支持服务是指我司技术工程师上门至现场为用户提供排除故障、更改配置、调整网络结构、软件版本升级、安全值守、售后培训等技术支持服务。用户提出技术服务请求，我司技术工程师通过电话、网络等远程支持服务不能解决最终用户提供的技术服务请求时，我司技术工程师为最终用户提供现场技术支持的服务，原则上在 2 小时内响应，24 小时内解决问题。质保期内，如果发生产品故障不能在约定时间内完成的，我公司免费提供替代产品，保证用户的正常需求。

#### (2) 定期巡检维护

我司定期指派技术工程师到达最终用户设备使用现场，对设备进行现场巡检，了解最终用户单位的设备运行状况，及时发现问题、解决问题，并为最终用户提供此次现场巡检的巡检报告。同时，还可据最终用户的需要，采用先进的网络检测与分析工具对系统进行诊断，提出系统优化建议与措施。

#### (3) 电话回访维护

我司设有专职电话回访人员。电话回访人员每季度不少于 3 次通过电话，微信等向最终用户的设备维护、使用人员了解相关设备运行情况，并记录贵单位维护、使用人员反映的问题或意见及时反馈给我司技术经理，以便能及时响应相关服务请求，解决有关问题。

我司建有完善的技术服务规范，严格要求所有相关服务的人员必须提供优质规范的服务，每次现场技术服务后，我司安排有专门人员对技术服务人员的服务质量等情况进行回访调查，通过对技术服务质量的监督和收集客户单位对我们服务的善意的意见和建议，以期确保和进一步提升为客户单位提供的服务质量。

#### (4) 我方配备专门的维修工程师，保证及时在效地服务客户。

联系人:武永琪

职位:售后服务经理

联系电话: 18614078154

地点: 北京市海淀区建材城西路 50 号 4 幢 B2308 室

## 4.7、服务响应时间及合理化证明材料

### 4.7.1、服务响应时间

- 质保期内出现质量问题（非人为损坏），提供 7\*24 电话售后服务，在接到甲方服务要求 1 小时内做出响应，需要进行现场维修的，在 4 小时内到达甲方现场，一般问题在 4 小时内解决，重大问题或其他无法迅速解决的问题，在 24 小时内解决或者提出具体解决方案并早于双方约定的时间内派维修工程师到用户现场，进行维修或更换有缺陷的部件。

- 质保期后，接到故障报告 12 小时内响应，提出解决方案，尽快排除故障，5 个工作日内现场维修解决。如果需要返厂维修，我司保证提供备用实验箱以便进行正常教学。

## 4.8、维保计划及考核措施

### 4.8.1、维保计划方案概述

#### (1) 软硬件保修管理维护

本服务是对客户提供的一种保障性增值服务，即对维保服务期内的产品硬件在产品正常使用过程中可能发生的故障（人为不当操作、设备运行环境、不可抗力因素等造成的产品毁损情形除外）提供维护维修服务。硬件保修服务作为设备最基本、最重要的服务之一，为产品的长期稳定运行增加了一个重要的安全筹码，有利于延长了产品的生命周期，有利于更好的保障客户网络安全。维保服务期内，正常使用下发生故障由我司负责保修。硬件损坏的部件或配件为厂商的正规产品。

#### (2) 远程技术支持维护

远程技术支持服务是指我司技术工程师通过电话、网络等方式为最终用户提供排除故障、更改配置、调整网络结构等技术支持服务。最终用户提出技术服务请求，我司技术工程师通过电话、网络等远程支持服务为最终用户提供的技术服务。

#### (3) 现场技术支持维护

现场技术支持服务是指我司技术工程师为最终用户提供排除故障、更改配置、调整网络结构、软件版本升级、安全值守、售后培训等技术支持服务。最终用户提出技术服务请求，我司技术工程师通过电话、网络等远程支持服务不能解决最终用户提供的技术服务请求时，

我司技术工程师为最终用户提供现场技术支持的服务，原则上在 2 个小时内响应，24 小时内解决问题。

#### (4) 电话回访维护

我司设有专职电话回访人员。电话回访人员每季度不少于 3 次通过电话向最终用户的设备维护、使用人员了解相关设备运行情况，并记录贵单位维护、使用人员反映的问题或意见及时反馈给我司技术经理，以便能及时响应相关服务请求，解决有关问题。

我司建有完善的技术服务规范，严格要求所有相关服务的人员必须提供优质规范的服务，每次技术服务后，我司安排有专门人员对技术服务人员的服务质量等情况进行回访调查，通过对技术服务质量的监督和收集客户单位对我们服务的善意的意见和建议，以期确保和进一步提升为客户单位提供的服务质量。

#### (5) 现场巡检维护

我司不定期指派技术工程师到达最终用户设备使用现场，对设备进行现场巡检，了解最终用户单位的设备运行状况，及时发现问题、解决问题，并为最终用户提供此次现场巡检的巡检报告。同时，还可据最终用户的需要，采用先进的网络检测与分析工具对系统进行诊断，提出系统优化建议与措施。

### 4.8.2、维保服务计划内容

本方案针对贵单位相关的硬件设备及软件系统的管理维护服务，主要服务项目如下：

#### (1) 故障排除

在规定时间内排除故障恢复系统运行，包括故障定位、部件更换、数据恢复的全部工作，不在另外收取任何费用。

#### (2) 定期巡检

定期对系统进行预防性维护，包括检查系统状态、设备清洁、系统备份，以及与客户工程师的技术交流。

#### (3) 增值服务

解答客户在系统使用中的问题。可通过电话解答客户设备使用中的技术问题。定期发送有关资料,使客户及时跟踪掌握相关新技术及新产品,互相交流系统使用及维护方面的经验

协助客户建立健全规范的管理制度和系统使用维护的技术流程及规范,建立系统的配置档案和升级维护档案,定期提交系统维护及管理报告。

#### 4.8.3、维保服务标准

- 响应没有次数限制:服务接受方的软件、硬件系统出现故障,或设备运行过程中有技术疑问需要技术咨询时,可在所选定的服务级别时效内拨打由服务提供方提供的服务热线电话。
- 服务提供方应立即处理客户的电话请求,提供远程技术支持与诊断,直至客户得到满意的结果;
- 7×24 级别电话支持响应时效:一年 365 天全天候服务支持,2 小时内响应客户服务诉请。

工程师现场响应时间:

服务指标		故障级别			
		P1 级故障	P2 级故障	P3 级故障	P4 级故障 (非故障)
业务恢复时间		1 小时	4 小时	12 小时	—
		当远程无法确诊或远程无法指导客户恢复业务时,将安排工程师赶往现场协助诊断			
抵达现场时间	7*24	4 小时内到达用户现场,紧急时刻 2 小时到达现场		24 小时内响应	

#### ❖ 7\*24 小时硬件维护

当系统硬件发生故障时(合同期内),维护工程师以最快速度赶到故障现场进行故障检测、维护,及时更换故障部件恢复系统正常运行。如果故障在短时间内无法排除,我公司会向贵单位提供替代整机,如我公司解决不了的问题会与产品制造商联系缩短故障排除时间。在做硬件维护前我公司会制定详细可行的计划,确保贵单位的数据安全和业务运行的可靠稳定连续。

#### ❖ 7\*24 小时系统软件维护

维护范围：

基于检测和分析，将及时获取原厂发布的版本更新或者补丁程序等，如果适合贵单位的情况，会及时做好升级举措。但在升级和打补丁之前，要对必要的系统数据做好备份，防止异常情况发生。

通常情况下，该项工作在每次的巡检结束后，通过分析给出明确结论，确定是否需要升级软件；在发现异常时，根据故障分析判断是否升级软件。

- 对使用过程中遇到的疑难问题进行支持；
- 对系统性能优化提供建议及支持；
- 对系统安全、网络配置提供建议及支持；
- 现场进行疑难问题解决；
- 现场进行性能优化；
- 现场进行系统配置；
- 及时通知客户新的系统更新信息；
- 提供相应系统并进行更新安装；
- 提供新版本系统安装服务；
- 配合测试新版本系统；
- 系统板卡，设备的微代码升级；
- 提供新技术、新方法、技术经验及技术动向；
- 协助客户制定出具备可操作性的主机设备故障应急方案并协助演练；
- 免费咨询服务。

#### 4.8.4、维保方案实施细则

##### (1) 前期工作

在保修合同生效前，我公司将派出硬件工程师和系统软件工程师前往客户现场，对现场相关网络设备进行测试，并对运行情况做好文档记录。然后对设备进行必要的清洁、保养和维护，使设备处于良好的运行状态。

- 施工交付：依据合同明确服务标准、工作流程、联系方式；
- 建立设备档案：详细记录设备型号、出厂编号、版本号、工作状态；
- 场地环境检查：包括供电装置等进行检查，对问题隐患提出改进建议；

### (2) 故障预防建议

系统工程师通过预防性检查对系统硬件进行检测和诊断，对系统中潜在的硬件故障采取预防措施。如果某些部件出现无法恢复的故障，系统工程师将尽快予以修理更换。维护期内提供定期巡检服务。系统工程师定期巡检的目的在于通过巡检及时发现和纠正可能出现的硬件和系统问题，从而在最大程度上为设备的连续稳定运行提供保证。

### (3) 故障排除

保修合同生效后，系统发生故障后每次服务流程如下：

- 报修

系统发生故障，客户可在第一时间内与我公司项目经理（责任工程师）取得联系，说明客户单位、故障机型，尽可能说明故障现象以及可能的故障原因。

- 响应

我公司项目经理会立即在响应时间（本项目为小时）与客户现场工程师取得联系，取得详细的故障信息，做出相应的判断，在电话中与客户工程师互动交流，首先排除因系统参数设定、使用中的软性故障，如果未能排除故障则服务工程师立即准备赴现场服务。

- 现场服务

服务工程师携带相应备件赴用户现场进行维修。首先进行现场诊断，分析锁定故障部件，更换部件或调整参数，直至系统恢复正常运行。

如第一次现场服务不能解决故障，则立即启动应急预案。

#### 4.8.5、服务保障及考核措施

##### (1) 备件保障

考虑到本项目具有系统安全性要求高、所保机型技术水准高等特点，为了做好本项目的服务，首要因素是必须具备有效的备件保障，我们将与贵单位共同分析所保系统的运行状况，圈定系统的薄弱环节，共同商议备件部署计划，包括型号、数量、保存地点、检查方式、调整周期等。

##### (2) 组织及人员保障

制定了与服务有关的一系列管理办法、标准的作业流程和规范化的技术规范，并在不断地加以修改和完善。

公司专门为客户设立了服务热线，设有专人值守负责接待客户的来电来访，使客户的需求能够得到及时有效的响应。在较长节假日前，公司将及时提醒客户检查、备份系统，并提供节日期间我公司值守安排计划。

我公司多名技术人员专业从事服务业务，数名资深高级工程师有着十多年丰富的实践经验，具有高超的技术水平和服务水平。

公司定期对服务工程师进行各种新产品、新技术和服务技巧等内容的培训，以提高技术人员的技术水平和服务水平。

针对本项目将专门成立贵单位项目组，人员及分工如下：

**项目经理：**专职负责所保设备故障维修与日常维护，是客户与我公司公司保修工作的唯一界面。通过项目经理客户可以解决技术、商务等一切问题。凡涉密系统的保修业务，我公司公司将选派政治可靠、技艺高超、认真负责的工程师担当项目经理。

**服务专员：**负责与客户的联系和回访，帮助责任工程师协调和解决保修过程中出现的商务事务工作。

**服务工程师：**在项目经理的领导下执行故障维修与日常维护。

**调度长：**负责公司日常保修业务调度。当项目经理在现场需要支持时，由调度长整体负责调度协调我公司的人力、物力资源，包括派出第二批现场工程师、启动应急预案、调用第三方资源等。

**后备工程师：**我公司将对用户的设备及使用情况进行分析，计划调配工程师，当项目经理无法迅速到达客户现场或不能在第一时间排除故障的情况下，由后备工程师出任增援现场服务。

### (3) 服务监督

客户可随时拨打公司热线，对公司的服务提出批评和建议，公司将热情接待每一位客户，认真听取客户的意见，并将处理结果及时反馈给客户。

我公司设有专门的服务监督机构，由主管服务的副总经理全面负责。服务监督机构不定期以各种方式向客户征询对公司服务的意见和建议，并送交服务相关部门，及时反馈给客户。对内部，服务监督机构定期对公司整体的服务质量进行评定，提出改进建议。同时对服务工程师的服务质量、技术水平等进行综合评定，将评定结果提交相关部门作为评定工程师工作业绩的重要依据。

## 郑州大学仪器设备初步验收单

No. \_\_\_\_\_ 年 月 日

使用单位		使用人		合同编号		
供货商		合同总金额				
设备明细（品名、型号、规格、生产厂家、数量、金额等，不够可另附表）						
序号	品名	技术参数 (规格型号)	生产厂家 (产地)	数量	单位	金额
实物 验收 情况	外观质量（有无残损，程度如何）。					
	清点数量（主机、配件、型号、规格、产地是否与招标文件、合同、发票、装箱单的数量相同，若有出入，说明缺件名称、规格、数量、金额）。					
	仪器设备安装调试及使用人员培训情况（是否完成整套设备安装、有无安装缺陷，使用人员是否经过培训）。					
技术 验收 情况	依据合同约定技术条款逐一测定设备的性能和各项技术指标，所测结果是否与合同约定技术条款规定的一样，性能是否稳定，配件是否齐全，是否有安全隐患，具体说明。					
初步 验收 情况	<input type="checkbox"/> 通过验收 <input type="checkbox"/> 整改后再组织验收 <input type="checkbox"/> 不通过验收 索赔要求 <input type="checkbox"/> 其他结论					
验收小组 成员签字			供货商 授权代表签字			

# 河南省公共资源交易中心

## 成交通知书

(分包编号: 豫政采(1)20240228-1)

河南惟天至伟信息科技有限公司:

贵单位于2024年12月9日参加的郑州大学计算机与人工智能学院人工智能实验室建设项目(采购编号: 豫政磋商采购-2024-1340)的竞争性磋商采购活动,经磋商小组评审及采购人确定,贵单位为该项目成交供应商,成交金额为1593000元人民币。

请贵单位收到成交通知书后,按照本项目采购文件的规定及贵单位响应文件确定的事项,与采购人签订书面合同。特此通知。

采购人



(采购代理机构公章)



2024年12月11日