

山东省政府采购合同
(设备类)

项目名称：山东城市建设职业学院统一资源发布平台
采购项目

合同编号：SDGP370000000202502005736A_001

计划编号：37000000021000420250025

采购人：山东城市建设职业学院

供应商：济南睿商信息科技有限公司

采购代理机构：山东广源世纪项目管理有限公司

签订时间：二〇二五年八月六日

采购人（全称）：山东城市建设职业学院

供应商（全称）：济南睿商信息科技有限公司

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国产品质量法》及其他有关法律法规，双方经过友好协商，本着诚实守信、互惠互利的原则，就山东城市建设职业学院统一资源发布平台采购项目（SDGP370000000202502005736）采购与供应事宜签订本合同条款，共同达成如下协议：

一、项目概况

1. 项目名称：山东城市建设职业学院统一资源发布平台采购项目。

2. 供货地点：山东城市建设职业学院。

3. 供货内容和范围：统一资源发布平台采购。

二、供货期：供应商须在合同签订后的 30 个日历日内完成本项目范围内的全部系统及设备的安装与调试，并达到正常使用状态。

三、质量标准

符合国家或行业及采购文件要求标准。

四、签约合同价与合同价格形式

1. 签约合同价为：

人民币（大写）壹拾伍万玖仟元（¥159,000.00 元）；

2. 合同价格形式：总价合同。

五、项目经理

供应商项目经理：李树猛

六、资金来源

预算内资金0元；财政专户资金：159,000.00元；自筹资金：0元。

七、付款方式

分期支付方式：签订合同后，采购人向供应商支付合同金额的 30%，项目完成安装、调试，经双方验收合格后支付至合同金额的 100%。

八、合同融资事项

按照《山东省财政厅关于启动山东省政府采购合同融资与履约保函服务平台有关事项的通知》【鲁财采（2020）31 号】、《山东省财政厅关于加强政府采

购合同付款账户管理的通知》【鲁财采（2021）4号】文件相关要求，本合同可用于“山东省政府采购合同融资与履约保函服务平台”（简称融资平台）进行质押融资，如本合同已通过融资平台质押融资，融资平台将生成“政府采购合同回款账户确认单”，回传“山东省政府采购信息公开平台”推送至采购人。采购人应根据“确认单”信息，加强合同账户及资金支付管理，确保合同资金准确支付到贷款银行确认的回款账户，未经相关贷款金融机构同意不得随意变更。

九、合同文件构成

本协议书与下列文件一起构成合同文件：

- (1) 中标或成交通知书；
- (2) 投标函及其附录；
- (3) 合同条款；
- (4) 技术标准和要求；
- (5) 图纸（如果有）；
- (6) 供货清单及报价表；
- (7) 其他合同文件。

在合同订立及履行过程中形成的与合同有关的文件均构成合同文件组成部分。

上述各项合同文件包括合同当事人就该项合同文件所作出的补充和修改，属于同一类内容的文件，应以最新签署的为准。专用合同条款及其附件须经合同当事人签字或盖章。

十、承诺

1. 采购人承诺按照法律规定履行项目审批手续、筹集项目资金并按照合同约定的期限和方式支付合同价款。

2. 供应商承诺按照法律规定及合同约定供货，确保质量和安全，不进行转包及违法分包，并在缺陷责任期及保修期内承担相应的责任。

3. 采购人和供应商通过招投标形式签订合同的，双方理解并承诺不再就同一项目另行签订与合同实质性内容相背离的协议。

十一、签订时间

本合同于 2025年8月6日 签订。

十二、签订地点

本合同在山东城市建设职业学院签订。

十三、补充协议

合同未尽事宜，合同当事人另行签订补充协议，补充协议是合同的组成部分。

十四、合同生效

本合同自双方签字盖章（公章）、代理机构审核之日起生效。

十五、合同份数

本合同一式柒份，均具有同等法律效力，采购人执肆份，供应商执贰份，代理机构壹份。

采购人：（公章）

供应商：（公章）

法定代表人或其委托代理人：

法定代表人或其委托代理人：

（签字）

（签字）

住所：济南市历城区旅游路 4657 号

住所：山东省济南市历下区华能路 19 号留学人员创业园 2 号楼 456 室

电 话：0531-51765778

电 话：15169183620

开户银行：民生银行济南冻源支行

开户银行：华夏银行股份有限公司济南市和平路支行

账号：626561585

账号：10655000000165646

合同条款

1. 采购与供应

1.1 本合同价款最终双方以实际验收的数量结算。

1.2 本合同所采购与供应设备的数量为暂定量，供应商按附件所列品种和规格供货，最终以经采购人验收合格实际数量为准。

1.3 本合同所采购与供应设备的计价、结算和支付货币均为人民币。

1.4 本合同所采购与供应设备的计量单位，为中华人民共和国法定公制计量单位（除技术规范标准另有规定外）。

1.5 本合同所采购与供应设备的单价，指运抵本项目现场指定地点交货综合价，包括设备费、加工费、包装费、检测费、装卸费、运输费、税金、供应商合理的利润、管理费、市场价格波动带来的风险、向有关部门缴纳的各项费用以及政策性文件所规定的各项应有费用等供应商履行本合同规定义务的全部价款与税费，除本合同第 1.6 条规定的因素外，不得因政府政策变动、市场环境改变、税率调整等而调整。

1.6 本合同综合单价按下列第（1）种办法进行调整。

（1）综合单价包干，价格不可调整。

（2）具体调价办法：____/_____。

2. 质量要求

2.1 供应商应在交货同时向采购人提供本合同所采购与供应设备制造商出具的书面质量保证书。

2.2 本合同所采购与供应的设备，应符合现行中华人民共和国国家标准及行业标准，各项技术性能指标经本项目所在地具有相应检测资质的专业机构或单位检测中心检验必须符合国标要求。合同执行过程中，若出现新的国家标准，则以更新后的标准为准。

2.3 供应商的设备供应与管理应符合国家有关环保法律、法规和 ISO9000 质量体系标准。

2.4 本合同所采购与供应设备的质量保证期自验收合格之日起三年。

2.5 质量保证期内，供应商无条件的向采购人提供缺陷产品的免费维修、更换等服务。针对采购人提出的书面要求，供应商必须在 3 日内给予书面答复。如

有必要，供应商在 3 日内指派专人到现场解决，因此产生的所有费用均由供应商承担。

2.6 不论任何原因，供应商借故推脱或拒绝采购人提出的维修、更换等服务请求，采购人有权自行解决，实际发生的维修或更换等费用，从应支付给供应商的货款中扣除，并保留进一步索赔的权利。维修或更换设备的质量保证期相应延长 6 个月。

2.7 质量保证期内，如因供应商产品质量导致出现项目质量问题，由此造成的一切损失由供应商承担。

2.8 其他质量要求： / 。

3. 供货时间及地点

3.1 供货及通知方式：按批次供货，时间及数量以采购人书面通知为准。在运输、装卸过程中发生的安全事故责任，供应商自行承担。

3.2 供货地点：供应商负责送货至项目现场卸至采购人指定的卸货地点，并承担费用。

4. 验收标准、方法、地点及期限

4.1 数量验收：双方在交货现场以过磅、点数、检尺等约定方式进行数量验收，采购人应保证货物随到随验。供应商应对在采购人现场的计量数据进行确认。

4.2 质量验收：

(1) 进行数量验收的同时，采购人按要求进行尺寸和外观质量验收，尺寸和外观质量符合要求方可卸车，否则不得卸车。

(2) 外观质量符合要求的，采购人及时按规定取样送本项目所在地具有相应检测资质的专业机构或单位进行检测。检测合格视为最终合格。如采购人、本项目建设单位或监督单位提出异议，参照有关标准规范，结合现场情况解决，供应商必须满足上述三方的有关质量的意见。

(3) 经双方验收合格后，由采购人开具签收单作为最终结算依据。

(4) 抽检未发现不合格产品不代表供应商供应产品全部合格，如因供应商产品问题造成采购人供货期、质量、劳务等损失，全部责任均由供应商承担。

(5) 外观及检验不合格的设备，供应商应在接采购人通知后 24 小时内清理出项目现场，并承担本次的检测费用，造成的一切损失由供应商承担。

8. 合同变更

8.1 由于项目变更,采购人向供应商提出书面合同变更,供应商应予以接受。双方共同修订的合同条款,构成本合同的有效组成部分,与本合同具有同等效力。

8.2 根据项目需要,采购人对所采购设备的数量和送货时间如有变更,及时书面通知供应商,供应商按变更后的数量和送货时间供货,新增或减少的设备价格不变。

9. 双方责任

9.1 双方指定现场收货及交货代表。

采购人收货代表: 赵子祥, 联系电话: 0531-51765778。

供应商交货代表: 侯加庆, 联系电话: 19953126557。

双方更换各自代表时,应及时通知对方,以确保设备顺利交接。

9.2 供应商应将设备按合同约定时间运至采购人指定地点,并经采购人指定收货代表和采购人项目所属其他 2 人及以上签字验收确认后有效。

9.3 本合同履行过程中,如果供应商不能按时交货,应在 24 小时内以书面形式通报采购人,采购人视情况确定是否同意变更供货时间。如采购人不同意变更供货时间,可自行采购部分或全部设备。采购人在自行采购和接收该违约部分设备时实际发生的所有额外费用和因此给采购人造成的损失,从应支付给供应商的货款中扣除,采购人同时保留进一步索赔的权利。

9.4 除另有规定和协议要求外,供应商提供的全部设备须采用国家、企业、行业标准要求包装,并同时满足方便所供设备长途及短途运输的要求,并有良好的防潮、防震、防锈、防爆等措施。

9.5 装箱单应注明设备的名称、规格、型号、数量、质量、生产商、发货地、供应商、收货人、交货地、承运人等,并在显著位置标明装卸警示标志。

9.6 供应商应对项目现场情况和当地政府运输时限和通道限制的正常及临时规定有充分了解和理解,不应因此提出索赔、要求延长或变更供货期限等。

9.7 供应商应提供本合同所采购与供应设备制造商的名称、法定地址、联系方式等,如果供应商是本合同所采购与供应设备生产厂商的指定代理销售单位,供应商还应向采购人提供生产厂商的销售代理委托书或其他证明文件。

9.8 供应商运抵采购人指定现场的设备,交货单据上应详细列明当次供应设

备的名称、品牌、产地、生产厂家、规格型号、计量单位、单价、数量、合计金额。

9.9 本合同所采购与供应设备在使用过程中，采购人打开包装进行质量、性能等的检验时，发现质量问题告知供应商，供应商应在三日内予以维修、更换或退货。

9.10 供应商应向采购人提交本合同所采购与供应设备的技术文件，包括材质报告（设备质量检验报告）和生产合格检验报告，以及按照项目竣工验收规定及采购人要求，提供所有相关符合要求的资料。

9.11 采购人、设计、相关内部监督单位审核供应商提交的资料仅是一般性的监督，并不减少供应商与此有关的合同责任。

9.12 未经采购人同意，供应商不得将本合同项下的任何权利义务（包含债权、债务）转让给第三人。供应商即使向采购人发送了权利义务（包含债权、债务）转让通知书，供应商承诺该转让通知书对采购人不发生任何效力，供应商承担因其转让行为给采购人造成的一切经济损失。

9.13 当一方纳税人信息等关键企业信息发生变化时，必须书面通知对方，否则应承担因此给对方造成的损失。

9.14 采购人依据本合同（供应商纳税人相关信息）约定收款单位（供应商公司名称）、开户银行、账号向供应商支付货款。

10. 违约与赔偿

10.1 除本合同中规定的不可抗力外，其他不论任何原因，本合同所采购与供应设备，供应商若不能按规定期限送至采购人指定现场存货地点，采购人向供应商收取逾期运达设备总额（含增值税）每日 0.5% 的违约金，并有权因供应商违约终止合同。

10.2 对本合同所采购与供应的设备，采购人有权邀请当地有关质量监督管理部门进行检验，并出具检验证书，发现供应商所供设备不符合要求，采购人向供应商提出索赔，供应商应予以接受。

10.3 本合同所采购与供应的设备，在规定质量保证期限内采购人向供应商提出索赔，供应商应按下列条款向采购人赔偿：

- （1）同意采购人拒收设备，并把被拒收设备的预付货款退还采购人。

(2) 承担退货过程中发生的一切损失和费用，包括利息、银行费用、运输和保险费、检验费、仓储和装卸费以及为保管和保护退货设备所需的其它费用。

(3) 根据设备的质量缺陷和受损程度以及采购人遭受损失，经双方协商同意降低设备价格。

(4) 更换或修理有缺陷的设备，以达到合同约定的质量和性能，供应商承担一切费用和 risk，并承担采购人因此而造成的损失。同时相应延长被更换或修理设备的质量保证期。

10.4 采购人提出索赔通知后，供应商应在 28 日内答复，如果在 28 日内未答复，视为供应商已接受该索赔，同时采购人保留进一步要求赔偿的权利。

10.5 供应商应按采购人要求及时提供符合本合同约定的增值税发票，供应商必须确保发票票面信息全部真实，相关设备品类、价款等内容与本合同相一致。

因供应商开具的发票不规范、不合法等导致发票不能抵扣税款或涉嫌虚开发票引起税务问题的，供应商应向采购人重新开具发票，并向采购人承担赔偿责任，包括但不限于税款、滞纳金、罚款及相关损失等。

因供应商开具发票不及时给采购人造成无法及时认证、抵扣发票等情形的，供应商应向采购人承担赔偿责任，包括但不限于税款、滞纳金、罚款及相关损失等。

供应商不得擅自作废或冲红已向采购人提供的发票，否则供应商须按发票金额（含增值税）的 20% 向采购人支付违约金，并向采购人承担赔偿责任，包括但不限于税款、滞纳金、罚款及相关损失等。

10.6 如供应商未按采购人要求的时间内足额足量供应设备，对采购人造成影响达 3 天及以上，则采购人有权单方面终止合同，另选择供应商，由此造成的一切损失由供应商承担，同时采购人保留向供应商进一步索赔的权利。

10.7 未经采购人同意，如供应商单方面终止供货，除承担给采购人造成的经济损失外，还应向采购人支付未供货货款总额（含增值税）20% 的违约金。

11. 不可抗力

11.1 不可抗力系指签约双方在缔结合同时不能预见，并且对其发生及后果无法避免和克服的事件。任何一方由于受到诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震等不可抗力的影响而不能执行合同时，履行合同的期限应予以延长，延长期

限相当于不可抗力所影响的时间。

11.2 受阻方应在不可抗力事件发生后尽快用电报、传真或电传等书面形式通知对方，并于事件发生后 14 日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，同时，受阻方应尽可能继续履行合同义务，积极采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。

11.3 不可抗力事件影响持续 60 日以上，双方通过友好协商，在合理时间内达成进一步履行或解除合同的协议。

11.4 本条款所定义的不可抗力是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，对于经营状况严重恶化、安排不周及税收政策的调整等情形，无论严重程度如何，均不理解为不可抗力。

12. 知识产权和专利权

12.1 涉及到知识产权（或专利权）标记的产品，供应商应提供知识产权（或专利权）及其权属的有效证明材料。供应商承诺其提供的设备不侵犯他人的知识产权（或专利权），若供应商提供设备侵犯他人知识产权（或专利权）导致他人向采购人索赔的，以及供应商违反本合同其他约定的，供应商承担由此给采购人造成的一切损失，包括但不限于采购人处理此纠纷发生的律师费、诉讼费、仲裁费、差旅费等一切损失。采购人针对上述一切损失有权从供应商结算货款中扣除或依法追索。

13. 争议解决

13.1 遇争议问题双方协商解决，协商不能达成一致意见时，提交下列第 2 程序解决：

- (1) 向采购人所在地仲裁委员会申请仲裁。
- (2) 向采购人所在地人民法院起诉。

14. 其他

14.1 本合同是双方合作的法律文件，对双方具有法律约束力。本合同解除的条件：按《合同法》有关条款执行。

14.2 本合同包括合同履行过程中有关确定和变更合同实质性条件的会议纪要、往来信函、资料等。

14.3. 本合同中供应商注明的电子邮箱需是有效（须保证能够正常使用），

若使用电子邮件等数据电文形式的，此数据电文进入供应商提供的电子邮箱运营
商服务器即视为收到。

供应商电子邮箱（必填）：94759814@qq.com

14.4 未尽事宜经采购人上级部门同意后，可签订补充协议，与本合同具有
同等法律效力。

本合同经双方签字盖章（公章）、代理机构审核之日即行生效，至双方履行
完全部合同规定条款后失效。

14.5 补充条款： / 。

附件 1：报价一览表

R&BIS 睿商

济南睿商信息科技有限公司 诚信 可靠 技术 服务

3.2 报价一览表

报价一览表

项目名称：山东城市建设职业学院统一资源发布平台采购项目

项目编号：SDGP370000000202502005736

包号：A 包

供应商名称（公章）：济南睿商信息科技有限公司

法定代表人或授权代理人（签字或盖章）：张冉 单位：人民币元

投标报价	小写： <u>159512 元</u> 大写： <u>壹拾伍万玖仟伍佰壹拾贰元整</u>
交货期	合同签订后的 30 个日历日内完成本项目范围内的全部系统及设备的安装与调试，并达到正常使用状态。
质保期	硬件设备提供三年质保
对采购文件的认同程度	完全认同

注：报价一览表按要求装订入响应文件中，另需单独三份密封递交。

2025年7月29日

附件 2：最终报价表

山东广源世纪项目管理有限公司

SDGP370000000202502005736

最终报价表

项目编号： SDGP370000000202502005736

项目名称： 山东城市建设职业学院统一资源发布平台采购项目

包 号： A包

日 期： 2025年7月29日

最终报价	小写：159000 元 大写：壹拾伍万玖仟元整
备注	无

供应商名称： 济南睿陶信息科技有限公司

供应商授权代表（签字）： 张冉

附件 3：报价明细表

序号	设备名称	品牌型号	技术规格要求	数量	单位	单价	总价
1	资源发布平台	易安联、AG-1000	<p>1. 标准机架式软、硬件一体设备，拥有自主知识产权；支持硬件或虚拟化部署。</p> <p>2. 硬件配置： CPU：主频 2.0GHz，8 核；内存 32G DDR4；配备 SSD 硬盘 128G；数据盘实配 2T×2 块；千兆电口 6 个，实配冗余电源。</p> <p>3. 系统支持管理的网站数 100 个。</p> <p>4. 对外提供 IPv6 代理功能，支持在不修改业务配置情况下，原 IPv4 业务对外支持 IPv6 访问；对外提供 HTTPS 代理功能，支持不修改业务配置情况下，原 HTTP 协议业务对外支持 HTTPS 协议访问；支持 HTTP 自动重定向 HTTPS 功能，支持不修改原业务配置情况下，提供对外 HTTP 协议自动重定向至 HTTPS 协议访问。</p> <p>5. 支持应用的批量导入、导出、删除、修改 HTTP 请求响应、修改备案信息功能。</p> <p>6. 具备配置 http2 协议发布，发布网站支持通过 http2 协议访问。</p> <p>7. 支持 IP 代理应用发布，通过 IP+端口的形式代理内部不同业务；支持以同一个域名不同路径的方式发布不同的业务系统，子应用自动继承主应用的所有配置。</p> <p>8. 支持发布应用对后端服务的负载均衡，将用户访问的流量按照不同的算法转发到相应的服务器上，以此平衡后端服务器的访问压力。支持业务系统根据自身业务压力进行动态扩容。</p> <p>9. 支持应用探测服务，探测业务应用相关的内链、外链，支持探测出的业务系统可判断是否已支持 IPv6 解析，支持一键发布应用。</p> <p>10. 质保期内实配 HTTPS 证书，支持证书上传、发布、下载，并且展示当前证书绑定应用数量和详情。</p> <p>11. 支持单域名、泛域名证书自动签发、证书续签和证书的自动更新。</p> <p>12. 支持对发布网站的风险事件监测，监测包括证书合</p>	1	套	159000	159000

		<p>法性、敏感信息泄露、网站挂马、非法网页、敏感词、网站暗链、外链、死链、风险网站数。</p> <p>13. 支持发布网站资产的地理位置映射到世界地图/中国地图上，进行可视化展示。</p> <p>14. 支持时间策略，可针对时间范围为每天、每周、日期范围的时间，执行范围为：全局、应用组、应用进行灵活的时间策略配置。</p> <p>15. 支持根据 IP 地址或者 GeoIP（IP 归属地）切换资源（精确到 URL）访问方式；包括允许访问、认证后访问、禁止访问。</p> <p>16. 支持 waf 规则配置，有效阻拦如 XSS、SQL 注入、DOS 等非法攻击行为，提供观察和启用两种模式选择，支持多种规则集勾选。</p> <p>17. 支持配置威胁 IP 并进行封禁，及时阻断威胁 IP 对业务的访问；支持手动添加或与三方系统对接自动创建。</p> <p>18. 支持路径访问控制，对配置应用中目标 PATH 路径的链接进行 IP 地址访问控制，可以针对不同的 PATH 路径编辑不同的访问控制策略，以此实现对发布应用的精细化访问控制。</p> <p>19. 支持对发布网站所携带的敏感信息脱敏，包括身份证、手机号、银行卡敏感字段进行脱敏处理，支持新增一个或多个网站域名进行脱敏，支持网站 PATH 路径脱敏配置。</p> <p>20. 支持对接第三方验证码进行应用访问会话校验，通过校验会话 cookie 的方式验证人机行为。具有配置防人机策略白名单功能。支持检测用户的源 IP，与 IP 白名单进行对比，可配置 IPv4、IPv4 段、IPv4 范围、IPv6，当 IP 一致的情况下将跳过防人机策略。</p> <p>21. 支持通过 POST 请求进行人机验证，可配置 Post 请求 URI。</p> <p>22. 支持高级策略配置模块，可设置策略名称、主体生效范围、客体生效范围，默认处置方式可设置决策。</p> <p>23. 支持动态响应头信息保护能力，可配置基于应用基</p>			
--	--	---	--	--	--

		<p>本的响应头信息隐藏，可配置隐藏一条或多条响应头信息。</p> <p>24. 支持配置通用策略包括缓存加速，可对后端服务器的静态访问资源进行缓存；支持 X-Forwarded-For 数据透传，向后端服务器发送真实 IP 地址信息。</p> <p>25. 支持远程一键断网。通过微信小程序，对业务系统进行一键上线/下线功能。</p> <p>26. 支持系统运行状态检测，监测网关及控制中心的网卡速率、磁盘速率、内存使用率、磁盘使用率、CPU 使用率等；支持设备、应用资源告警等级设置，要求可自定义紧急、重要、次要、提示告警等级，并可自定义设置告警产生阈值及消除阈值。</p> <p>27. 支持系统信息的手动或自动备份功能，备份存储位置需支持本地存储及远程服务器存储，备份信息保存 180 天。</p> <p>28. 支持登录 IP 白名单，可配置访问管理端所使用终端设备的 IP 地址；具有配置结合手机短信或邮箱的二次认证功能。</p> <p>29. 支持角色和账号的创建，包括操作管理员、审计管理员和系统管理员等。</p> <p>30. 支持单台或多台 Syslog 服务器日志转发。</p> <p>31. 产品应提供详细的管理员操作日志（时间、账号、IP、操作等）、应用访问日志（时间、IP、地区、应用名称等）。</p> <p>32. 支持详细的日志分析功能，包括应用状态分析（请求数、响应时长、请求失败率等）；提供应用访问流量分析（实时流量趋势监控，应用访问流量统计等）；应用访问量日志分析（实时访问量趋势、应用总访问次数统计等）；可统计展示各应用在各个地区的访问频次，可查看详细 IP 的业务访问频次。</p>				
	合计	<p>大写：壹拾伍万玖仟元整</p> <p>小写：159000.00 元</p>				

附件 4：售后服务方案

一、详细服务内容

我公司承诺将提供全面、完善、保密的售后服务保障工作。

1、各类原始资料的承诺

我公司将提供厂家完整的说明书、安装手册、保修卡及技术资料。严格按照安装手册对全部设备进行安装、调试与培训工作。

2、备品备件

我公司所投产品在济南地区的核心售后网点备有足够的备品备件，以满足硬件故障、升级的要求。能提供及时、迅速、优质的服务，迅速快捷地提供货物的备品备件，并保证用户能够及时（质保期之后）买到货物所需的备品备件等。

3、定期现场巡检服务

质保期内提供定期巡检服务，内容包括设备运行状况检测、客户使用状况报告，客户需求报告。

提供每季度回访，每季度 1 次系统性能巡检和优化服务：检查场地环境、检查系统运行的历史记录及错误记录、优化系统环境、系统硬件清洁、运行诊断程序测试各部分子系统是否正常、预防性维护及相应的技术指导和建议等，提供巡检记录、巡检报告。

4、集中检测维修服务

质保期内每年寒暑假期间提供集中检测维修服务，包括设备系统检查、一般检查、遗留问题处理等三项服务。

■系统检查服务：对设备进行细致全面监视和检查服务，检查的内容包括软件、硬件检查，电源和告警检查等。

■一般检查服务：观察设备的运行情况，了解用户在维护管理方面的需求，传授维护及使用经验。

■遗留问题处理服务：对用户设备存在的故障或设备存在的隐患进行检查，找出故障原因，分析并解决。

5、日常技术支持

用户在维护使用过程中出现不能自行解决的问题时，可通过电话或微信等便捷通讯方式向我公司指定联系人提交服务请求，寻求技术支持。在接到技术支持

的服务请求后，将首先通过电话或微信等便捷通讯方式支持服务进行响应。如仍无法解决，将派出专业技术人员提供现场技术支持服务。

■ 免费电话技术咨询

针对用户系统发生故障或有任何疑问，提供 7*24 的热线电话支持，用户可拨打公司电话寻求技术支持，我们公司的专业工程师将及时解决客户疑问。

■ 远程在线服务和诊断

用户在使用过程发现问题，无法以电话解决时，可提供远程网络支持，经许可后由我公司远程连接用户电脑，通过分析、判断问题，给出解决方法。

■ 现场技术支持

用户在使用过程中发生问题，无法以电话与远程连接方式解决时，我们将以用户实际利益为重，及时安排工程师到用户现场进行服务。在本项目的维护期内（产品质保期）根据用户需要，我们将安排工程师在第一时间赶到用户现场加以分析、判断问题、排除故障，并提出问题发生原因与解决方案。

■ 定期回访

设备进入运行阶段后，我们安排工程师定期拜访用户，随时监测设备的运行状况，一方面预防故障的发生，另一方面对发生的各种问题及时做出响应。

6、应急事件服务

我公司设立技术支持领导小组，保证突发事件发生时，能够迅速召集技术人员，立即制定应急技术方案。

对一般性技术故障，可利用电话指导用户自行解决，在用户无法解决情况下，及时安排技术人员赶赴现场解决问题。

7、售后服务场所及联系人

我公司售后服务场所地址：济南市历下区华能路 19 号留学人员创业园 2 号楼 456 室；

售后联系人：李树猛 联系电话：19953126520。

8、用户反馈及投诉

我公司针对所有项目的服务人员长期提供专业的用户在线反馈体系，用来收集并及时处理用户设备使用意见或建议，实现企业与用户的一对一交流，具备良好的实用性、可行性、稳定性和通用性于一体。

用户投诉由本公司总经理负责，全天候 24 小时受理用户投诉，用户投诉电话：19953126557。

二、服务响应时间

我们将对用户 provide 全方位的售后服务，并提供最佳的服务响应时间，免费质保期内提供 7*24 小时免费上门服务。

1、电话支持：技术支持与服务时间为 7*24 小时，用户可通过电话或其他联系方式与技术支持人员取得联系，确保即时响应。

2、现场服务：对于电话等沟通方式无法处理解决的故障，接用户报修后 1 小时内派专人到达现场予以处理。

3、备机服务：对于技术人员无法现场修复的故障，我公司将在 2 小时内提供备用机，以保障用户正常教学活动。

4、换机服务：对于 24 小时内（以技术人员现场维修时间为准）无法修复的故障，经与校方协商一致，我公司将为用户提供换机服务，更换新机确保不低于原规格配置。

5、现场响应时间证明

我公司售后服务场所地址：山东省济南市历下区华能路 19 号留学人员创业园 2 号楼 456 室。

山东城市建设职业学院地址：济南市历城区旅游路 4657 号。

百度地图显示，两地距离约为 21.7 公里，驾车约 46 分钟可达，我公司可确保技术人员在 1 小时内抵达山东城市建设职业学院所在地，可以为山东城市建设职业学院提供快速便捷的本地化服务。

6、售后服务流程

产品的服务流程依照如下步骤执行：

A: 用户将问题详细反馈给公司技术服务工程师

B: 技术服务工程师，将客户的问题导入客户服务系统，并进行追踪

C: 技术服务工程师依据用户反馈的问题进行判断分析，并提供解决方案

D: 用户依据技术服务工程师的解决方案，进行尝试处理，如问题解决，此服务记录被封存；如未能解决，技术服务工程师需提供现场服务支持。

E:现场服务支持解决问题完毕,技术服务工程师需对用户说明问题原因及解决方法,并告知用户注意事项,同时需要将处理的方法,加入客户服务系统,并将服务记录表给用户确认。

F:如果去现场未能解决问题,需要将现场环境及问题复现步骤记录清楚,提供备机服务(换机服务)。

G:问题解决后填写问题确认单。

三、质保期限

1、硬件设备提供三年质保,并提供7×24小时热线服务,设备出现故障后两小时内派专人到达现场予以处理,如无法及时处理免费提供备品备件,以保障学校正常使用。

2、我公司具备一定的信息化专业建设能力,技术人员具备一定的专业技术能力,确保快速解决项目整体运行出现的故障,包括网络运行、信息安全等专业技术方面问题。

3、我公司在合同签订后的30个日历日内完成本项目范围内的全部系统及设备的安装与调试,并达到正常使用状态。

四、培训

培训计划

我公司郑重承诺:质保期内培训免费,培训人数不限。免费提供设备的使用、维护和保养等的技术培训。

提供完善的技术培训服务面向客户使用人员进行全面的技术和使用培训。包括免费提供现场设备安装调试、操作使用、日常维护等培训工作,使客户使用人员能够达到熟练掌握使用和维护设备。培训主要包括内容:

(1)培训工作包括培训方案的设计、培训制度的制定、培训开发、培训实施和培训效果评估,培训阶段安排包括:管理人员培训、使用人员培训。设备各用户群体的应用操作免费现场培训服务。

(2)管理人员培训。为了使客户相关人员掌握有关设备的使用、维护和管理方法,达到能独立进行管理、故障处理、日常测试和维护等工作的目的,进行设备的技术培训,以保证设备能够正常、安全、平稳地运行。我公司将派出的培

训教员具有丰富的同类课程的教学经验和应用经验；使用标准普通话进行授课；为所有被培训人员提供培训用文字资料和讲义等相关材料。

(3) 使用人员培训。开展应用人员的培训，每个模块集中培训不少于 2 次。

(4) 培训方式：包括技术讲解、操作示范、参观学习和其他必须的业务指导和技术咨询形式。

培训目标

培训是我公司提供给客户的重要服务。之所以要进行培训需求分析就是要保证：培训范围准确，培训深度适宜，培训计划合理；培训需求分析对培训工作展开有至关重要的影响。

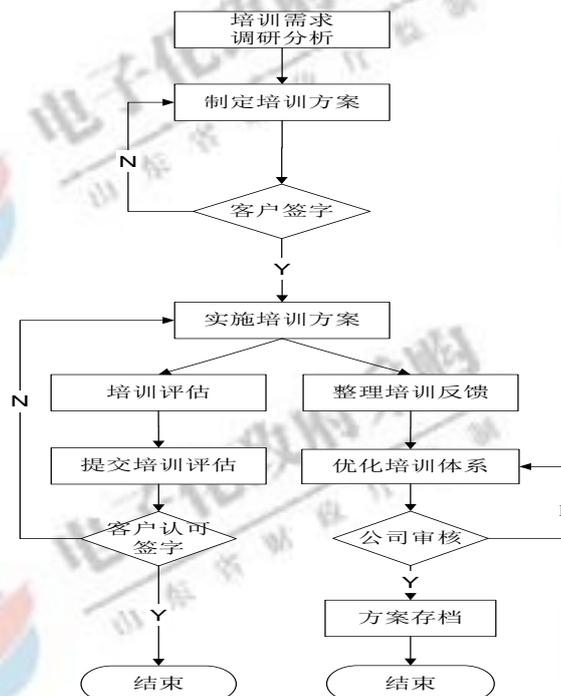
通过对培训需求有效的调研和分析，使客户得到满意的培训效果，使公司合理地利用有限的培训资源。

通过现场培训，掌握培训人员技术水平情况，总结培训人员的知识缺陷，通过集中培训，使培训人员能掌握主要知识及简单故障判断、排除方法，掌握简单维护常识和简单故障判断及排除。

培训体系

我公司帮助客户明确培训需求、制定合理的培训计划，旨在协助客户在业务信息化平滑的过渡。

培训业务流程



培训需求分析

培训是我公司提供给客户的重要服务。之所以要进行培训需求分析就是要保证：培训范围准确，培训深度适宜，培训计划合理；培训需求分析对培训工作展开有至关重要的影响。

通过对培训需求有效的调研和分析，使客户得到满意的培训效果，使公司合理地利用有限的培训资源。

设计培训方案

把握客户的培训需求，考虑公司培训资源，制定出合理的培训方案，设计的过程由公司和客户共同参与，最后由客户签字认可。

培训实施

培训在公司的主持下按照双方既定的方案实施，为了保证培训的正常进行，保证培训的质量，双方本着合作的态度，友好地处理实施过程遇到的问题。

培训评价

本着对客户的负责的态度，对客户的培训效果进行评估，确保客户对课程的重视和接受。

对讲师、教材和实施过程进行评估，及时发现问题并总结经验。

培训计划表

	现场操作使用培训	集中技术培训
培训方式	课堂讲解、演示，用户实际操作	课堂讲解、演示，用户实际操作
培训地点	客户指定地点	客户指定地点
培训时间	1天	1天
培训人员	设备维护主管及直接使用者	设备维护主管或直接使用者
培训讲师	我公司技术支持专员(具有国家职业技能高级技师认证资格)	我公司技术支持专员(具有国家职业技能高级技师认证资格)
培训内容	资源发布平台等的相关的知识初步学习及实际操作	资源发布平台等的相关的知识初步学习及实际操作
培训具体安排	资源发布平台等的相关的知识初步学习及实际操作 2 课时；	在现场培训的基础上，根据用户实际需求制定培训具体方案
培训效果	A 相关工作人员了解系统基本原理并能够掌握操作；B 具备一定的 IT 知识，满足日常工作的需要	可满足日常设备操作及常见故障的分析与处理

为了保证本项目如期完成和工程质量，公司成立专门的工程项目部，认真组织工程实施，协调培训，保证工程顺利圆满的完成。

姓名	职务	专业技术资格	参加本单位工作时间
李树猛	项目经理	信息系统项目管理师	13年
侯加庆	技术经理	注册信息安全专业人员	13年

具体职责：

- 1、组织跟进培训计划的实施,建立及维护员工培训档案,跟进培训后效果反馈。
- 2、建立培训流程。
- 3、负责培训运作体系
- 4、协助搭建用户内部课程体系,组建内部讲师队伍,组织开发内部课程并进行讲授。
- 5、负责组织各种培训,并做好前期准备(时间、场地、物料、设备、人员、教材等)。