

# 临夏州自然资源电子政务系统 建设项目采购（第1包）

## 购 销 合 同

合同备案号: 2025HTBA00042

合同编号: LXZC11120250082

需 方: 临夏回族自治州自然资源局

供 方: 甘肃三杰软件科技有限公司

2025年4月24日

# 临夏州自然资源电子政务系统建设项目采购

## 购销合同

根据“临夏州自然资源电子政务系统建设项目采购【招标文件编号：LXZC11120250082】”的招标结果，临夏回族自治州自然资源局（以下简称需方）与甘肃三杰软件科技有限公司（以下简称供方）签订本合同。

一、合同编号：**【 LXZC11120250082】**

二、签订地点：临夏州

三、草拟时间：2025年4月24日

四、合同内容：根据《中华人民共和国民法典》及【招标文件编号LXZC11120250082】投标文件的规定，供需双方协商一致，签订本合同。

1、货物品名、生产厂商、规格、数量等信息详见供货一览表。

2、价格解释：合同价格包括成本、税款、包装、运费、售后服务等全部费用，价格一次确定不再变更。

五、投标文件，招标文件，成交结果表，合同所附供货一览表均为本合同不可分割的一部分。如果供货一览表的内容与投标文件和成交结果表不一致时，以投标文件和成交结果表为准。

六、合同金额：贰拾陆万伍仟伍佰元整（¥ 265500.00 元）

七、一般条款：

1、供方所提供的货物符合国家现行有效标准，并为正规制造厂商生产的合格产品，因质量问题而发生的任何故障由供方负责。

2、供方承担交货前的一切责任和费用。

3、需方在交货地点验收，如发现损坏、缺件等问题，由供方负责。

4、付款方式：合同签订后7日内支付合同金额的50%款项，验收合格后30日内支付合同金额的47%款项，设备运行三个月后支付剩余3%款项。

5、供需双方签订的合同，应在政府采购监管部门的监督下认真履行。

6、违约责任：供方应依据合同规定时间按时交货，如不能，由此给需方带来的损失由供方负责。

7、质量验收：

(1) 到货后需方组织专人进行验收，验收合格后在验收单上签署“验收合格”字样，逾期验收视为验收合格。

(2) 需方在验收中发现货物质量不符合合同要求和验收标准或有异议时，应及时通知供方，供方应在接到通知后三天内给予答复，并负责处理，若需送法定质检部门检验，检验费用由供方承担。如发现货物质量严重不符合质量要求的，需方可通知供方停止供货，解除合同。

(3) 供方中标后货物调整的数量必须控制在 10%以内，如不符合要求的，需方可通知供方停止供货，解除合同。

#### 八、交货时间、交货地点和验收单位：

1、 交货时间：自合同签订之日起 15 日内完成交货并验收合格；

2、 交货地点：根据采购人指定的交货地点；

3、 验收单位：临夏回族自治州自然资源局。

#### 九、经济责任：

##### (一) 供方责任

(1) 供方不履行合同或交付的货物全部或部分不符合合同要求的，需方有权拒收不符合质量要求的全部或部分货物，供方须向需方支付拒收货物价款总额 10%的违约金。

(2) 货物质量不符合合同规定时，需方同意利用的按质论价，不能利用的，供方负责包退包换。由于上述原因导致延误交货时间的，每延误一日，供应方应按逾期交货部分货物价款总值的 5%向需方偿付违约金。

(3) 供方必须按合同规定的日期交货，每逾期一日，供方必须向需方支付逾期交货部分货物总额 5%的违约金。逾期交货超过 30 日，需方有权解除合同，履约保证金不予退还。

(4) 供方提供的不符合质量要求的（尺寸大小负责包换，不视为质量问题）货物超过本合同总量的 10%时，视为整批货物不合格。

##### (二)、需方责任

需方无正当理由，中途退货或拒绝收货，应向供方支付退货部分货款总额 10%的违约金，并承担因此造成的经济损失及运输费用。

#### 十、合同解释：

如合同条文存在歧义，《民法典》又无明文规定，依照交易习惯和采购当事人订立合同的目的做合理并且善意的解释，以维护交易安全和社会的公序良俗。

十一、合同执行过程中发生的一切争议，双方应通过友好协商解决，如协商不能解决，应按《中华人民共和国民法典》有关规定解决。

十二、其它未尽事宜由供需双方协商约定。

十三、本合同一式五份，经供需双方签字盖章后生效，需方贰份，供方壹份，临夏州财政局采购办备案壹份，甘肃如鸿项目管理有限公司备案壹份，均具有同等法律效力。

<p>供方：(章)  甘肃三杰软件科技有限公司</p> <p>地址：甘肃省兰州市城关区南滨河东路 119 之 2 号 4 层 3 室</p> <p>电话：0931-8266830</p> <p>邮编：730000</p>	<p>需方：(章)  临夏回族自治州自然资源局</p> <p>地址：甘肃省临夏市北滨河东路</p> <p>电话：</p> <p>邮编：731100</p>
<p>法定代表人： </p> <p>经办人：</p> <p>签字日期：2025 年 4 月 25 日</p>	<p>法定代表人： </p> <p>经办人：</p> <p>签字日期：2025 年 4 月 25 日</p>
<p>代理机构：  甘肃如鸿项目管理有限公司</p> <p>负责人： </p> <p>签字日期：2025 年 4 月 25 日</p>	

## 附件 1：供货一览表

序号	货物名称	品牌	规格型号	数量	单价 (万元)	总价 (万元)	备注
1	应用服务器	浪潮	CS5260H2 (2 颗 CPU)	1	2.9	2.9	无
2	数据库服务器	浪潮	CS5260H2 (1 颗 CPU)	1	2.58	2.58	无
3	前置机	浪潮	NF5270M6	1	2.3	2.3	无
4	网闸	慧天云海	HT-GAP2000	1	5	5	无
5	核心交换机	迈普	S4230-54TXF-AC	1	0.65	0.65	无
6	数据库	人大金仓	V8	1	3.5	3.5	无
7	中间件	东方通	V7.0	1	1	1	无
8	录像机	海康威视	DS-8664N-K16-V2	1	1.8	1.8	无
9	汇聚交换机	海康威视	DS-3E3528-H	1	0.36	0.36	无
10	POE 供电交换机 1	海康威视	DS-3E0518SP-SE	3	0.12	0.36	无

11	POE 供电交换机 2	海康威视	DS-3E0510SP-SE	8	0.02	0.16	无
12	枪型摄像机	海康威视	DS-2CD2T47EWDV3-L	22	0.03	0.66	无
13	半球摄像机	海康威视	DS-2CD2345CV5-I	40	0.032	1.28	无
14	球形摄像机	海康威视	DS-2DF7C432MXR	2	0.5	1	无
15	网线及辅材	一舟、海康威视等	国标	1	2	2	无
16	安装调试服务	三杰软件	/	1	1	1	无
<b>合计：</b>						<b>26.55 万元</b>	无

## 附件 2：产品技术规格表

品目号	货物名称	品牌	型号规格	投标货物实际参数
1	应用服务器	浪潮	CS5260H2 (2 颗 CPU)	CPU 采用国产 X86 架构 海光 5380 两颗 内存 DDR4: 128GB; 系统盘: SSD 960GB 2 块, 数据盘: SATA 4TB 1 块; 支持 RAID0、1、10、5、50、6、60, 支持 Cache 电容保护, 支持硬盘热插拔, 扩展可支持 12 块 3.5 英寸或 2.5 英寸的硬盘; 可支持 2 块 M.2SSD; 3×USB3.0、2.0 接口至少 1 个前置, 2×RJ45 千兆网络 应用接口, 1 个管理网口, 1×VGA 接口, 1 个 BMC 管理口, 550W 电源;
2	数据库服务器	浪潮	CS5260H2 (1 颗 CPU)	CPU 采用国产 X86 架构 海光 5380 一颗 内存 DDR4: 128GB; 系统盘: SSD 960GB 2 块, 数据盘: SATA 4TB 3 块; 支持 RAID0、1、10、5、50、6、60, 支持 Cache 电容保护, 支持硬盘热插拔, 扩展可支持 12 块 3.5 英寸或 2.5 英寸的硬盘, 可支持 2 块 M.2SSD; 3×USB3.0、2.0 接口至少 1 个前置, 2×RJ45 千兆网络 应用接口, 1 个管理网口, 1×VGA 接口, 1 个 BMC 管理口, 550W 电源;
3	前置机	浪潮	NF5270M6	CPU INTEL 4310 一颗; 内存: DDR4 32GB; 系统盘: SSD 960GB 2 块, 数据盘: SATA 4TB 1 块; 支持硬盘热插拔, 扩展可支持 12 块 3.5 英寸或 2.5 英寸的硬盘, 可支持 2 块 M.2SSD; 3×USB3.0、2.0 接口至少 1 个前置, 2×RJ45 千兆网络应用接口,

				1 个管理网口, 1×VGA 接口, 1 个 BMC 管理口, 550W 电源;
4	网闸	慧天云海	HT-GAP2000	<p>1、内网: 6 个 10/100M/1000M 电口 (内含 1 个独立管理口, 1 个 HA 口); 2 个 usb 口, 1 个 console 口;</p> <p>2、系统内部采用“2+1”模块结构设计, 即包括外网主机模块、内网主机模块和隔离交换模块; 内外端机为网络协议终点, 彻底阻断各种网络协议, 保证信任网络和非信任网络之间链路层的断开, 彻底阻断 TCP/IP 协议以及其他网络协议; 支持入侵检测功能, 可对网页攻击、缓冲区溢出攻击、后门/木马、P2P、病毒/蠕虫、拒绝服务攻击、扫描类攻击等多种攻击类型进行实时检测并记录日志; 具有防病毒模块, 支持在线升级、离线升级等病毒库升级方式。可针对文件交换、安全浏览、FTP 访问、邮件访问等多种模块进行病毒防护。支持 SSL 隧道访问模式; 针对 FTP 访问模块、数据库访问模块、邮件访问、定制模块等模块, 通过网闸实现访问客户端认证、授权及访问链路加密, 保证客户端访问合法性及访问链路的安全性。认证方式支持用户名口令认证及证书认证。</p> <p>3、外网: 6 个 10/100M/1000M 电口 (内含 1 个独立管理口, 1 个 HA 口); 2 个 usb 口, 1 个 console 口;</p> <p>4、数据传输速率 700Mbps; 延时&lt;0.5ms;</p> <p>5、MTBF: 50,000 小时; 最大并发连接数: 60,000;</p>
5	核心交换机	迈普	S4230-54TXF-AC	<p>48 个 10/100/1000M 电口,</p> <p>6 个 GE/10GESFP+光口,</p> <p>1 个 Console 配置接口, 固化双交流电源;</p> <p>交换容量: 880Gbps/8.8Tbps;</p> <p>包转发率: 1160Mpps; VLAN: 4K;</p> <p>MAC 表: 64k, 支持虚拟化。</p>

6	数据库	人大金仓	V8	<p>支持 Linux 主流操作系统。</p> <p>支持国产操作系统：中标麒麟、银河麒麟、普华等；支持国产芯片：飞腾、龙芯、申威、兆芯、海光等；</p> <p>支持国产应用服务器中间件：金蝶、东方通等。</p> <p>支持分区，支持范围分区、List 分区和 Hash 分区；支持分区索引、支持剪枝、支持衍生列、支持每列不同的 Collate、支持按照中英文进行混合检索；支持 BRIN 索引，支持 BLOOM 索引，支持全文检索支持设置权重，支持相关性排序的功能。</p> <p>单机支持 10 万物理并发连接。单机单表支持数据量满足 240TB；物理同步：支持同步组，同步模式下支持 4 个同步节点，异步模式下支持 17 个目的端节点。</p> <p>逻辑同步：同步模式下多种冲突解决方式，支持目的端节点数<math>\geq</math>16 个。</p>
7	中间件	东方通	V7.0	<p>支持 IPv6 网络协议。</p> <p>具有跨平台特性，支持主流的 WINDOWS、UNIX、LINUX 操作系统。</p> <p>支持国产化环境，如飞腾、龙芯平台及银河麒麟、中标麒麟等国产操作系统。</p> <p>支持国产数据库，如：神舟通用、达梦、人大金仓等国产数据库。</p> <p>支持集群，提供故障恢复和故障迁移的功能，保证应用系统 7x24 小时不间断运行；</p> <p>中间件产品自带负载均衡器，支持随机选择策略、轮询策略和权重策略等负载策略。</p> <p>完善的集群技术与 Session 管理，内置分布式会话管理方案，支持 Session 数据配置接入分布式缓存如 Redis 集群等，实现 Session 数据的独立管理，支持 Session 非序列化对象复制技术。</p> <p>支持应用中间件运行过程中出现服务器宕机、内存溢出等故障时，自动重启恢复功能。</p> <p>支持中间件服务可用性管理，支持对中间件服务实例可用性探测，支持多种</p>

				探测方式的分步骤探测，HTTP、Ping、Socket、JDBC、URL 等探测手段。支持中间件应用性能管理，提高中间件运行性能及诊断，提供包括慢请求、慢SQL 分析；
8	录像机	海康威视	DS-8664N-K16-V2	3U 机架式 16 盘位嵌入式网络硬盘录像机，采用短机箱设计，搭载高性能 ATX 电源； 存储接口：16 个 SATA 接口，已内置 12 块 8TB 硬盘，总容量 96TB； 视频接口：2×HDMI，2×VGA；网络接口：2×RJ4510/100/1000Mbps 自适应以太网口； 报警接口：16 路报警输入，9 路报警输出（其中第 9 路支持 CTRL12V）；反向供电：1 路 DC12V1A； 串行接口：1 路 RS-232 接口，1 路半双工 RS-485 接口；USB 接口：2×USB2.0，2×USB3.0； 输入带宽：320Mbps；输出带宽：256Mbps；接入能力：64 路 H.264、H.265 格式高清码流接入 解码能力：最大支持 12×1080P；显示能力：最大支持 4K+1080P 异源输出；
9	汇聚交换机	海康威视	DS-3E3528-H	三层千兆交换机，支持 802.1X，MAC 认证，端口安全，支持 LACP 协议，支持 4K 个 VLAN，支持最大 16KMAC 地址及黑洞 MAC 等特性，支持基于端口的二三层优先级自动映射，支持基于端口的镜像，支持重定向，支持端口隔离，支持访问控制列表，支持端口限速，支持 IPv6，支持 JumboFrame，支持以太网 OAM: 802.3ah 和 802.1ag (CFD:ConnectivityFaultDetection, 连通错误检测) 丰富 IPv6 功能。支持虚拟化技术。支持丰富的 ARP 防御功能，例如 ARPDetection，实现用户合法性检查功能和 ARP 报文有效性检查功能，ARP 限速，避免大量 ARP 报文对 CPU 进行冲击等等。 支持 L2 (Layer2) ~L4 (Layer4) 包过滤功能，提供基于源 MAC 地址、目的 MAC 地址、源 IP 地址、目的 IP 地址、TCP/UDP 端口号、协议类型、VLAN 的流分类。提供灵活的对列调度算法，可以同时基于端口和队列进行设置，支

				<p>持 SP、WRR、SP+WRR 三种模式。同时还支持入/出方向双向 ACL、支持流量监管 CAR 功能、支持出/入方向的端口/流镜像，用于对指定端口上的报文进行监控，将端口上的数据包复制到监控端口，以进行网络检测和故障排除。支持 SNMPv1/v2/v3 (SimpleNetworkManagementProtocol)。支持 CLI 命令行，Web 网管，TELNET，使设备管理更方便，并且支持 SSH2.0 等加密方式，使得管理更加安全。</p> <p>具备设备级和链路级的多重可靠性保护。硬件支持过流保护、过压保护和过热保护技术；支持电源和风扇的故障检测及告警，可以根据温度的变化自动调节风扇的转速，这些设计使设备具备了很高的可靠性。</p> <p>交换容量：336Gbps/3.36Tbps、包转发率：126Mpps； 端口：24 个 10/100/1000Base-T 自适应以太网端口，4 个千兆 SFP 口；</p>
10	POE 供电交换机 1	海康威视	DS-3E0518SP-SE	<p>16 个千兆 PoE 电口，2 个千兆光口；交换容量：36Gbps， 包转发率：26.78Mpps； 支持 IEEE802.3at/af； 端口最大供电功率：30W，整机最大供电功率：125W； 支持 6KV 防浪涌（Poe 口），支持 Poe 输出功率管理；</p>
11	POE 供电交换机 2	海康威视	DS-3E0510SP-SE	<p>8 个千兆 PoE 电口，1 个千兆电口，1 个千兆光口；交换容量 20Gbps；包转发率 14.88Mpps； 支持 IEEE802.3at/af； 端口最大供电功率：30W；整机最大供电功率：60W；支持 6KV 防浪涌；支持 PoE 输出功率管理；千兆网络接入、线速转发、无阻塞设计；存储转发交换方式；</p>
12	枪型摄像机	海康威视	DS-2CD2T47EWDV3-L	<p>400 万臻全彩筒型 8mm 网络摄像机；最高分辨率可达 2560×1440@25fps，在该分辨率下可输出实时图像； 智能侦测：支持越界侦测，区域入侵侦测；支持萤石平台接入；支持背光补偿，强光抑制，3D 数字降噪，120dB 宽动态适应不同监控环境；1 个内置麦</p>

				<p>克风，高清拾音； 支持柔光灯补光，照射距离最远可达 30m；符合 IP66 防尘防水设计。</p>
13	半球摄像机	海康威视	DS-2CD2345CV5-I	<p>400 万海螺型 4MM 网络摄像机；最高分辨率可达 2560×1440@25fps；支持 SmartIR，防止夜间红外过曝，支持背光补偿，强光抑制，3D 数字降噪，数字宽动态，适应不同环境；支持开放型网络视频接口，ISAPI，SDK，GB28181 协议，支持萤石平台接入；1 个内置麦克风；高效阵列红外灯，红外照射最远可达 30m；符合 IP67 防尘防水设计。</p>
14	球形摄像机	海康威视	DS-2DF7C432MXR	<p>400 万 7 寸 32 倍全彩轻智能网络高清球机；支持 1/2.8"400 万 32 倍光学变焦镜头，采用高效补光阵列，低功耗，红外补光 150m，白光补光 30m；支持区域入侵侦测、越界侦测、进入区域侦测和离开区域侦等智能侦测并联动跟随，适用于交通道路，广场、公园、出入口、园区周界等场景；支持深度学习算法，提供精准的人车分类侦测、报警、联动球机镜头进行快速查看；支持切换为人脸抓拍模式，最大同时抓拍 5 张人脸，内置加热玻璃，有效除雾； 支持最大 2560×1440@30fps 高清画面输出；支持超低照度，0.005Lux@F1.5（彩色），0.001Lux@F1.5（黑白），0LuxwithIR；支持 23 倍光学变倍，16 倍数字变倍； 支持海康 SDK，视图库，OTAP，ONVIF，ISAPI，GB/T28181，ISUP，萤石，支持两进一出报警、一进一出音频、最大支持 512GmicroSD 卡存储；IP66，符合 GB/T17626.2/3/4/5/6 四级标准；传感器类型：1/2.8 " progressivescanCMOS； 最低照度：彩色：0.005Lux@(F1.5, AGCON)；黑白：0.001Lux@(F1.5, AGCON)；0LuxwithIR； 焦距：5.9mm~135.7mm，23 倍光学变倍；视场角：水平视场角：60.2°~3.4°（广角~望远）；垂直视场角：35.2°~1.8°（广角~望远）； 对角视场角：67.4°~3.6°（广角~望远）；补光灯类型：红外，白光补光；</p>

				<p>补光灯距离：红外：150m；白光：30m；  防补光过曝：支持；红外波长范围：850nm；水平范围：水平 360°；垂直范围：-15° -90°（自动翻转）；  水平速度：水平键控速度：0.1° -160° /s，速度可设；水平预置点速度：240° /s；  垂直速度：垂直键控速度：0.1° -120° /s，速度可设；垂直预置点速度：200° /s；  主码流帧率分辨率：50Hz：25fps（2560×1440，1920×1080，1280×960，1280×720）；60Hz：30fps（2560×1440，1920×1080，1280×960，1280×720）；  视频压缩标准：H.265；H.264；MJPEG；宽动态：支持真宽动态；  网络接口：RJ45 网口；自适应 10M/100M 网络数据；SD 卡扩展：内置 MicroSD 卡插槽，支持 MicroSD/MicroSDHC/MicroSDXC 卡（最大支持 512GB）；  报警输入：2 路报警输入；报警输出：1 路报警输出；音频输入：1 路音频输入，音频峰值：2-2.4V[p-p]，输入阻抗：1kΩ ±10%；音频输出：1 路音频输出，线性电平，阻抗：600Ω；</p>
15	网线及辅材	一舟、海康威视	国标	超五类网线 10 箱、支架、线槽、胀管、水晶头等所需安装及功能实现辅材。
16	安装调试服务	三杰软件	/	依据招标人要求，对设备进行安装调试。

# 附件 3：中标通知书



## 临夏州公共资源交易中心 中标（交易成交）通知书

中标编号：LXZC202504171111-1

甘肃三杰软件科技有限公司：

贵公司参与的2025年4月17日临夏州自然资源电子政务系统建设项目采购，经评标委员会评定贵公司  
为中标供应商。请收到通知书后于2025年4月27日前到采购单位商签合同事宜，具体中标内容如下

中标供应商	甘肃三杰软件科技有限公司		
招标内容	第1包：采购核心交换机、录像机、摄像机等设备（具体内容详见采购需求一览表）		
中标价（大写）	贰拾陆万伍仟伍佰元整		
中标价（小写）	265500.00元		
项目业主单位(盖章) 负责人： 2025年4月21日	招标代理单位(盖章) 负责人： 2025年4月21日	行业监管部门(盖章) 负责人： 年 月 日	临夏州公共资源交易中心(盖章) 交易认证专用章 负责人： 2025年4月21日

1. 本中标通知书壹式伍份，项目业主单位、招标代理机构、行业监管部门、中标单位、临夏州公共资源交易中心各壹份。
2. 此件涂改无效。
3. 请据此办理有关手续。

## 附件 4：产品质量保证与服务承诺

### 1. 产品质量承诺

(1) 我公司承诺所提供的货物是全新的、未使用的，并在行业规范标准及合同规定的质量、规格和性能要求。交货时，提供产品合格证书。

(2) 我公司提供的产品在开始使用前的安装、调试过程中，将委派专人对现场有关人员进行协助、指导、并免费对使用方指定的人员进行相关培训。

(3) 我公司保证所供货物与合同规定的质量、规格和性能相一致，采购方在产品运行使用期间，应按操作规程和安装使用说明书规定的方法操作。

(4) 产品的质量保证期为合同货物初步验收成功后1年。

(5) 我公司提供产品在开始使用过程中，由于产品质量问题不能满足要求，公司承诺：包修、包换。

(6) 质保期内，提供公司对故障保修的响应，在接到使用方通知的1个小时内予以答复，技术服务人员5小时内到达现场，

(7) 我公司质量及交货期违背合同规定给采购方造成损失的，按合同条款和有关法律规定承担相应的经济责任。

### 2. 售后服务承诺

我们将组建优秀的技术人员和技术力量团队来作为临夏州自然资源电子政务系统建设项目的远程技术支持，并由总负责人负责统一的协调，协助技术支持对临夏州自然资源电子政务系统项目提供技术支持。主要从以下几个方面做好技术支持：

#### (1) 专职的技术支持

我们将为临夏州自然资源电子政务系统设置专职的技术支持服务工程师，专门负责临夏州自然资源电子政务系统技术支持与服务、协调工作。

#### (2) 远程技术支持中心

我们非常重视远程技术支持与服务工作，成立远程技术支持中心专门为临夏州自然资源电子政务系统提供统一的远程技术支持和服务。

远程技术支持中心拥有一支技术力量雄厚的技术服务团队，由一名经理、数名技术服务人员组成，负责统一接受和处理用户的需求。远程技术支持中心已经为多个大型信息系统提供了远程技术支持服务，在多年的服务过程中积累了丰富

的工作经验，能够为用户提供准确、及时、优质的远程技术支持与服务，深受用户好评。远程技术支持中心成员均具备如下基本条件：具有独立工作能力，能够独立地分析问题、解决问题；丰富的远程技术支持服务工作经验；具有良好的表达、理解和沟通能力；对待工作认真负责，信守“客户至上”的原则。

### （3）服务方式与响应时间

我们为用户提供 7X8 小时全方位的远程技术支持与服务，保证用户能够及时、便捷地获得所需的服务，主要的服务方式包括技术支持、在线诊断和故障排除等。在系统发生故障后，能够在 30 分钟内响应、2 小时内排除故障，确保系统安全稳定运行。

### （4）服务工作内容

技术支持服务工作内容包括但不限于用户在系统使用过程中遇到的问题、发现的不足点、系统访问、应用情况、数据库、网络、服务器等所有软硬件咨询、反馈相关内容。

### （5）日常维护

售后日常服务内容具体包括以下内容：

- 紧急恢复服务
- 故障修复
- 邮件服务
- 例行工作会议服务及系统用户的技术咨询

### （6）紧急恢复服务

如果系统出现的问题发生在我们对客户进行例行性维护或者巡检过程中，则我们技术人员将紧急解决存在的问题，否则，我们在受理客户服务请求后在规定的响应时间内通过适当的服务方式为客户进行系统诊断与故障排除。在系统发生故障后，能够在 30 分钟内响应、2 小时内排除故障，确保系统安全稳定运行。

### （7）故障修复

如果客户发现软件不能与需求说明书符合，请以书面形式将有问题的缺点或错误告知于我们。一经收到客户的此类通知，我们会在不迟于之后的第一个工作日便着手修复故障，并在正常工作时间或其它经双方同意的时间内继续致力于此工作，直至完全符合要求。此故障一经修复，我们将及时提供给客户详细说明修复的性质，并提供修复后的正确操作指导。我们尽可能快地为客户工作人员提供

必要的附带培训，以使客户人员能正确使用改正后的软件部分。我们还将为此目的向客户额外提供合理要求的其他帮助。

- 1) 系统日常维护
- 2) 用户档案管理服务
- 3) 用户投诉处理服务
- 4) 访问策略维护
- 5) 中间件维护
- 6) 数据库维护

### 3. 技术培训承诺

针对临夏州自然资源电子政务系统的培训根据培训对象，分为三部分：面向普通用户的应用培训，面向系统管理员、采购方相关的维护管理培训，面向领导的应用培训。培训时长分别为：8 课时，4 课时，4 课时。

#### (1) 普通用户培训

为了使业务人员了解系统建设概念和观念，提高其信息技术应用水平，使其能够熟练使用计算机和网络处理业务工作，我司为各单位人员提供了应用软件培训，为了加强培训效果，培训方式可采用集中培训方式。

##### ➤ 培训项目：系统介绍

培训内容：整个软件的结构，系统基本组成及原理。

培训方式：集中培训。

培训课时：2 课时。

##### ➤ 培训项目：使用操作培训

培训内容：系统的操作与运行管理，权限、用户配置等系统管理，系统的安装、检测、维护排除故障的基本技术，系统的日常维护的方法与注意事项。

培训方式：集中培训。

培训课时：6 课时。

#### (2) 系统管理员培训

针对系统管理员的培训内容有应用软件培训，应用软件培训是围绕各类应用软件的设计、安装、维护和使用而展开的培训。培训范围为系统管理员、软件管理技术人员。为了加强培训效果，培训方式可采用集中培训、现场培训等多种方式。

➤ 培训项目：系统介绍

培训内容：整个软件的结构，系统基本组成及原理。

培训方式：集中培训。

培训课时：2 课时。

➤ 培训项目：使用操作培训

培训内容：系统的操作与运行管理，权限、用户配置等系统管理，系统的安装、检测、维护排除故障的基本技术，系统的日常维护的方法与注意事项。

培训方式：集中培训（上机操作）。

培训课时：2 课时。

(3) 领导的培训

通过理论培训，使领导干部能够了解发展规划和发展动向，对项目总体有一个宏观的、全面的、深刻的理解。使各级、各部门领导能够站在一个宏观的角度上指导本部门的业务推进，并使各部门之间能够更好地协作。

➤ 培训项目：系统介绍

培训内容：整个软件的结构，系统基本组成及原理，系统的操作与运行管理。

培训方式：集中培训。

培训课时：2 课时。

➤ 培训项目：建设效果

培训内容：系统总体建设情况及工作成果。

培训方式：集中培训。

培训课时：2 课时。

(4) 操作人员的培训

我司派出具有相应专业资格和实际工作经验的辅导人员任职培训老师。受训人员包括普通用户、系统管理员、采购方领导及相关用户。

拟派人员如下：

项目经理：项目全权负责人，负责项目进度、质量、成本总体把控，推进项目如期完成，保证项目质量，监督项目过程规范执行，对项目成败负责。

技术经理：全面监控项目开发质量、进度和成本控制，负责开发人员的日常管理。

UI 设计师：对项目界面 UI 质量负责，进行界面和操作模式设计，在项目部

署前对项目整体操作界面进行把关，定期申报工作量。

实施经理：全面监控项目实施进度和质量，负责实施人员的日常管理。

实施工程师：负责项目的实施工作，实施期间收集客户反馈的意见，跟踪项目组对意见的处理结果。

#### 4. 包退包换承诺

本投标人对所投产品质量作如下承诺：

(1) 技术规范及相关产品标准

我公司所提供的产品均完全按照国家相关规定执行。

(2) 产品均为厂家原装正品产品

我公司为本项目所提供的产品均为厂家原装正品产品。

(3) 产品“三包”内容

为完善我公司售后的服务工作，力求使经销商和消费者更满意，本公司依据《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国产品质量法》产品标准及有关规定制定。

1) 三包对象：

采购本次项目的用户，无论采用何种送货方式和付款方式的，都可根据本规定办理退、换货。

2) 三包期限：

自合同签订之日起1年。

3) 三包范围：

在三包期内，由于设计、制造等质量问题而引起的机件损坏或使用性能改变，经确认属我方责任的予以三包。

4) 三包条件：

A. 存在质量问题的产品（由于自身人为原因造成产品质量问题的，本公司概不负责）。

B. 促销、清仓产品不得退、换。

C. 所换产品必须符合以下基本条件：

➤ 所换产品的包装完好无损（包括内外包装），不影响二次销售；

➤ 随产品附带的资料，包括：产品合格证、产品说明书等。

(4) 所退产品必须符合以下基本条件

- 1) 所退产品的包装完好无损（包括内外包装）。
- 2) 随产品附带的资料，包括：产品合格证、产品说明书等；

(5) 凡属下列情况酌情处理

- 因使用、维护、保养不当造成的早期磨损和故障。
- 因违规自行改装、拆卸、调整而造成的故障。
- 无三包凭证和有效发票，并无法证明在三包有效期内。
- 规格型号与发票不符。
- 发生故障后，未保持损坏原状。
- 操作不当。
- 因不可抗力造成的故障。
- 易损件。

(6) 质量问题的处理

质量事故分类：质量事故按其造成后果的严重程度一般可分为重大质量事故和一般质量事故两类。通常区分的标准如下：

- 1) 重大质量事故。
  - 造成企业较大经济损失的。
  - 危及人身安全，造成重大人身伤亡事故的。
  - 国家、上级主管部门产品质量监督抽查不合格的。
  - 造成外商退货、索赔事件，并产生严重影响的。
- 2) 一般质量事故。

凡由于设计、工艺、质检、物资保管或操作等各种原因造成的质量问题，导致批量报废或直接损失在一定数额以上的，均构成一般质量事故。

质量事故的处理手段：质量事故的处理手段一般有法律、行政和经济手段。

➤ 法律手段：造成重大经济损失或发生人身伤亡构成犯罪的，应依法追究责任人员责任。

➤ 行政手段：按有关规定，根据质量事故的严重程度和原因，给予责任者以开除、撤职、降级、记过或警告等行政处分。

➤ 经济手段：根据有关规定给予责任部门或责任者以一次性赔偿、扣除奖金或工资降级等经济处分。

(7) 质量投诉的处理

为了不断完善我公司对客户质量投诉的管理工作，始终把客户放在第一位，真正做到尊重客户、关心客户、理解和帮助客户，树立以“顾客为关注焦点”、“顾客是上帝”的服务宗旨和服务原则，树立良好的企业形象，引导并激励各工序负责人与时俱进，坚持并保证长期为客户提供优质的产品和服务质量。

质量事故程度界定：

- 一般事故：经济损失在1000元以下
- 严重事故：1000≤经济损失<5000元
- 重大事故：经济损失≥5000元

质量事故的处理权限：

一般事故、严重事故由项目经理进行裁定。

重大事故由项目经理会签后报总经理裁定。

质量问题处理时效：

自接到投诉之日起一般事故在 2 个工作日内处理完毕

严重事故在 6 个工作日内处理完毕

重大事故在 15 个工作日内处理完毕

相关人员在规定时间内必须妥善完成相关工作，如因某环节相关人员拖延，造成无法再规定时效内处理完毕时，给予相关责任人 200 元以上，500 元以下罚款，因相关人员处理超时限，造成经济损失的给予 500 元以上，1000 元以下罚款。