

广西壮族自治区 政府采购合同

合同名称：广西农业全产业链、农产品身份核查、农业舆情监控、农田专家库、农田信用评价、农产品质量安全监管与追溯、农产品质量安全信用平台运维项目

合同编号：11N4993152112023404

采购人（甲方）：广西壮族自治区农业信息中心

供应商（乙方）：广西宝亮升维网络科技有限公司

签订合同地点：广西壮族自治区农业信息中心

签订合同时间：2023年8月10日

目 录

第一条 合同标的	1
第二条 合同金额	1
第三条 服务期限及地点	1
第四条 售后服务、质保期	2
第五条 付款方式	2
第六条 履约保证金	2
第七条 税费	2
第八条 验收	2
第十条 不可抗力事件处理	3
第十一条 合同争议解决	3
第十二条 诉讼	3
第十三条 合同生效及其它	3
第十四条 合同的变更、终止与转让	3
第十五条 签订本合同依据	3
附件：合 同 附 件	5
(1) 采购项目需求一览表	6
(2) 06 分标（广西农产品质量安全监管与追溯信息平台运维）商务需求	7
(3) 投标函	8
(4) 竞标报价表	11
(5) 技术要求偏离表	12
(6) 商务条款偏离表	12

(7) 售后服务承诺书.....	15
(8) 成交通知书.....	19

广西壮族自治区政府采购合同

采购计划号：广西政采[2023]12955号-006 合同编号：11N4993152112023404

采购人（甲方）：广西壮族自治区农业信息中心 供应商（乙方）：广西宝亮升维网络科技有限公司

项目名称：广西农业全产业链、农产品身份核查、农业舆情监控、农田专家库、农田信用评价、农产品质量安全监管与追溯、农产品质量安全信用平台运维项目

项目编号：GXZC2023-C3-002361-GXJA

签订地点：广西壮族自治区南宁市 签订时间：2023.8.10

根据《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照采购文件规定条款和成交供应商响应文件及其承诺，甲乙双方签订本合同。

第一条 合同标的

1、服务名称：广西农产品质量安全监管与追溯信息平台运维

2、服务数量：1项

3、服务内容：

序号	服务内容	数量	单位	单价（元）	合价（元）
1	系统日常维护服务	1	项	96000.00	96000.00
	系统使用咨询服务				
	系统接口对接服务				
成交金额（人民币大写）： <u>玖万陆仟捌元整（¥96000.00）</u>					

第二条 合同金额

本项目合同金额人民币¥96000.00（大写 玖万陆仟捌元整）

该合同金额已包括了实施和完成本项目全部服务所需的安装费（包括但不限于各类软件、系统等的安装、集成、试运行等费用）、培训费（包括但不限于场地费、教材等）、人工费、交通费、住宿费、伙食补助费、其他费（包括但不限于硬件设备采购的费用、运输、装卸、软件部署、调试、培训、技术支持、售后服务、检测等费用）、整体验收各项费用、必要的保险费和税费等，服务有关一切费用和政策性文件规定及合同包含的风险、责任和各种应有的费用。

第三条 服务期限及地点

1、合同履行期限：自签订合同之日起3年；

- 2、服务地点：广西壮族自治区农业信息中心；
- 3、乙方所提供的服务必须与采购文件和承诺相一致且符合相应的服务规范及标准。

第四条 售后服务、质保期

- 1、乙方应按照国家有关法律法规和“三包”规定以及采购文件、响应文件和本合同所附的《服务承诺》，为甲方提供售后服务。
- 2、乙方提供的服务承诺、质保期及其它具体约定事项。（见合同附件）

第五条 付款方式

签订合同后成交供应商按合同要求开展运维服务工作，采购人在 10 个工作日内支付 60%合同款给成交供应商；成交供应商提供服务 2 个月，并取得运维成果，采购人支付剩余 40%的合同款。成交供应商自每次收到合同款之日起 3 个工作日内开具合法的发票给采购人。

第六条 履约保证金

无

第七条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

第八条 验收

1. 甲方对乙方提交的服务依据采购文件上的服务要求和国家有关质量标准进行现场初步验收，符合采购文件技术要求的，给予签收，初步验收不合格的不予签收。甲方应当在服务期满十五个工作日内进行验收。
2. 乙方提交服务成果前应对提交的服务成果作出全面检查和对验收文件进行整理，并列出清单，作为甲方验收和使用的技术条件依据，检验的结果应随服务成果交给甲方。
3. 对技术复杂的服务，甲方应请国家认可的专业检测机构参与初步验收及最终验收，并由其出具质量检测报告。
4. 验收时乙方必须到现场，验收完毕后作出验收结果报告；验收费用由乙方负责。

第九条 违约责任

1. 乙方所提供的服务、技术标准、材料等质量不合格的，应及时更换，更换不及时按服务不及时处罚；因质量问题甲方不同意接收的或特殊情况甲方同意接收的，乙方应向甲方支付合同款总额 5% 违约金并赔偿甲方经济损失。
2. 乙方提供的服务如侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任。
3. 因包装、运输引起的相关维备用物品或零件损坏，按质量不合格处罚。
4. 乙方不及时服务的，每天向甲方偿付当年合同款额 3% 违约金，但违约金累计不得超过合同款总额 5%，超过 120 天甲方有权解除合同，乙方承担因此给对方造成经济损失。
5. 乙方未按本合同和报价文件中规定的服务承诺提供售后服务的，乙方应按本合同合计金额 5% 向

甲方支付违约金。

6. 乙方提供的相关维保备用品或零件在质量保证期内，因设计、工艺或材料的缺陷和其它质量原因造成的问题，由乙方负责。因此而给甲方造成的直接应由乙方承担。

7. 乙方的其它违约行为按合同总款额 5%收取违约金并赔偿甲方的经济损失。

第十条 不可抗力事件处理

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，应于知道或应当知道不可抗力事件之时【3】日内立即书面通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3. 不可抗力事件延续一百二十天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十一条 合同争议解决

1. 因服务成果质量问题发生争议的，应邀请国家认可的质量检测机构对服务成果质量进行鉴定。服务成果符合标准的，鉴定费由甲方承担；服务成果不符合标准的，鉴定费由乙方承担。

2. 因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

3. 诉讼期间，本合同无争议部分继续履行。

第十二条 诉讼

双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如果协商不能解决，可甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十三条 合同生效及其它

1. 合同经双方法定代表人（负责人）或委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

2. 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经财政部门审批，并签订书面补充协议报财政部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3. 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》等有关法律法规有关条文执行。

第十四条 合同的变更、终止与转让

1. 本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止。

2. 乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

3. 本合同一式陆份，具有同等法律效力，甲方叁份，乙方贰份，代理机构壹份。

第十五条 签订本合同依据

(1) 采购项目需求一览表

(2) 06 分标（广西农产品质量安全监管与追溯信息平台运维）商务需求

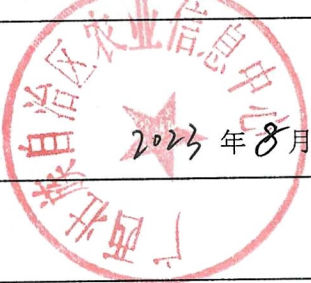

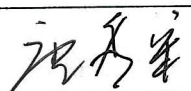
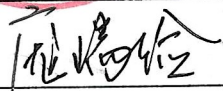
(3) 投标函

- (4) 竞标报价表
- (4) 技术要求偏离表
- (5) 商务条款偏离表
- (6) 售后服务承诺书
- (7) 成交通知书

上述合同文件互相补充和解释。

以下无正文。

签署：

甲方：（章）  2023年8月10日	乙方：（章）  2023年8月10日
单位名称：	单位名称：
单位地址：	单位地址：南宁市凯旋路15号南宁绿地中心8号办公楼8层801号
负责人： 	法定代表人： 
委托代理人：	委托代理人：
电话：	电话：0771-5531446
开户银行：	开户银行：中国农业银行南宁市南湖支行营业室
账号：	账号：20012101040012769
邮政编码：	邮政编码：530200

附件：合同附件

1、供应商承诺具体事项： 以磋商响应文件为准	
2、售后服务具体事项： 以磋商响应文件为准	
3、质保期责任： 以磋商响应文件为准	
4、其他具体事项： 以磋商响应文件为准	
甲方（章）  2023年8月10日	乙方（章）  2023年8月10日

(1) 采购项目需求一览表

06 分标（广西农产品质量安全监管与追溯信息平台运维）技术需求

项号	标的名称	数量	所属行业	服务内容及技术质量要求
1	系统日常维护服务	1项	软件和信息技术服务业	提供三年的系统日常维护服务，包括定期巡检、故障处理、优化运维等。
2	系统使用咨询服务	1项	软件和信息技术服务业	提供三年的系统使用咨询服务，解决新老用户在使用过程中的各种疑问，尤其是为新用户答疑解惑。
3	系统接口对接服务	1项	软件和信息技术服务业	提供三年的接口对接服务保障，包括目前使用接口的仪器厂家的日常接口使用问题的排查，以及预接入系统的仪器厂家的接口对接联调服务。

(2) 06 分标 (广西农产品质量安全监管与追溯信息平台运维) 商务需求

商务要求	
▲磋商报价要求	<p>报价必须含以下部分，包括（但不限于）：</p> <p>本项目磋商报价为总额报价，即一次性报出本项目服务所需的所有费用，含技术服务、派出工作人员的交通费、住宿费、伙食补助费、必要的保险费用和各项税金、其他[如运输、装卸、安装、调试、培训、技术支持、服务保障方案、更新升级等]有关的费用。本项目至验收合格，采购人不另支付任何费用。</p>
▲合同履行期限、地点	<p>合同履行期限：自合同签订之日起三年。</p> <p>地点：广西区内采购人指定地点</p>
▲付款条件	<p>签订合同后成交供应商按合同要求开展运维服务工作，采购人在 10 个工作日内支付 60%合同款给成交供应商；成交供应商提供服务 2 个月，并取得运维成果，采购人支付剩余 40%的合同款。成交供应商自每次收到合同款之日起 3 个工作日内开具合法的发票给采购人。</p>
服务保障方案要求	<ol style="list-style-type: none"> 成交供应商在服务期限内对用户提出的合理的，不涉及架构及全局性的功能增减、美工修改等应免费配合实施，每一年的免费修改工作量在30人日范围内。 免费送货上门、免费安装调试至设备到最佳状态、免费培训操作人员。 维护响应：成交供应商在接到用户电话后2小时内响应，对需到达现场才能解决的问题，乙方应在接到通知后3小时之内到场提供服务。其他情况下，优先采用电话、Email、远程服务等方式；对通过非现场方式仍未能解决问题的，需8小时之内到场提供服务。对故障的分级及处理时间要求如下所述： <ol style="list-style-type: none"> 故障影响周期：一级故障，2小时响应，24小时内解决；二级故障，2小时响应，48小时内解决；三级故障，2小时响应，一周内解决；四级故障，2小时响应，12—15个工作日内解决。 故障等级分配：一级，因故障造成的整个系统瘫痪；二级，因故障严重影响系统运行；三级，因故障影响系统的效率，但系统仍然可以运行；四级，因软件升级，系统上一些功能未实现。 成交供应商除承担运输、安装、调试、验收与培训等义务外，还将为采购人提供技术支持，包括维护期外的技术服务及技术指导等。

(3) 投标函



项目编号: GXZC2023-C3-002361-GXJA 06 分标

1. 投标函

致: 广西君安工程建设顾问有限公司 (采购代理机构名称)

我方已仔细阅读了贵方组织的: 广西农业全产业链、农产品身份核查、农业舆情监控、农田专家库、农田信用评价、农产品质量安全监管与追溯、农产品质量安全信用平台运维 项目 (项目编号: GXZC2023-C3-002361-GXJA) 的征集文件的全部内容, 授权 黄炜婷 (全权代表名字) 市场助理、助理工程师 (职务、职称) 为全权代表, 现正式递交下述文件参加贵方组织的本次政府采购活动:

- 一、资格文件电子版一份 (包含按供应商须知前附表要求提交的全部文件);
- 二、商务文件电子版一份 (包含按供应商须知前附表要求提交的全部文件);
- 三、技术文件电子版一份 (包含按供应商须知前附表要求提交的全部文件);
- 四、报价文件电子版一份 (包含按供应商须知前附表要求提交的全部文件);

据此函, 签字人兹宣布:

1、响应报价

06 分标我方愿意按本项目征集文件规定的计费方式和费率 (即最高限制单价) 计费进行响应, 提交服务成果时间: 自合同签订之日起三年;

2、我方同意自本项目征集文件“第三章 供应商须知”第一节供应商须知前附表第 21.2 项规定的响应截止时间 (开标时间) 起遵循本响应函, 并承诺在“供应商须知前附表”第 17.2 项规定的响应有效期内不修改、撤销响应文件。

3、我方所递交的响应文件及有关资料都是内容完整、真实和准确的。

4、我方承诺 2019 年至今, 未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单, 并已经具备《中华人民共和国政府采购法》中规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件:

- (1) 具有独立承担民事责任的能力;
- (2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度;
- (3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力;
- (4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录;
- (5) 参加政府采购活动前三年内, 在经营活动中没有重大违法记录;
- (6) 法律、行政法规规定的其他条件。

5、如本项目采购内容涉及须符合国家强制规定的, 我方承诺我方本次响应 (包括资格

开户名称: 广西宝亮升维网络科技有限公司

开户银行: 广西北部湾银行营业部

银行账号: 800050936900023

供应商名称 (电子签章): 广西宝亮升维网络科技有限公司

日期: 2023年7月20日



(4) 竞标报价表

竞标报价明细表

投标人全称(公章): 广西宝美升维网络科技有限公司



项目编号及分标: 广西农业全产业链、农产品价格监测、农业保险监控、农村老家廉、农田信用评价、农产品质量安全监管与追溯、农产品质量安全信用综合评价项目 (GXZC202203-002361-GXJIA)-分标6

供应商名称	报价(元)	供货期/服务项目负责人	保证金缴纳方式	确认声明书是否签署	备注
广西宝美升维网络科技有限公司	96000	自合同签订之日起三年/黄炜峰	转账	是	无内容。

(5) 技术要求偏离表



项目编号: GXZC2023-C3-002361-GXJA 06分标

1、技术要求偏离表

采购项目名称: 广西农业全产业链、农产品身份核查、农业舆情监控、农田专家库、农田信用评价、农产品质量安全监管与追溯、农产品质量安全信用平台运维项目

采购项目编号: GXZC2023-C3-002361-GXJA

项号	征集文件需求		响应文件承诺		偏离说明
	采购服务名称	服务内容及要求	采购服务名称	服务内容及要求	
1	系统日常维护服务	提供三年的系统日常维护服务,包括定期巡检、故障处理、优化运维等。	系统日常维护服务	提供三年的系统日常维护服务,包括定期巡检、故障处理、优化运维等。	无偏离
2	系统使用咨询服务	提供三年的系统使用咨询服务,解决新老用户在使用过程中的各种疑问,尤其是为新用户答疑解惑。	系统使用咨询服务	提供三年的系统使用咨询服务,解决新老用户在使用过程中的各种疑问,尤其是为新用户答疑解惑。	无偏离
3	系统接口对接服务	提供三年的接口对接服务保障,包括目前使用接口的仪器厂家的日常接口使用问题的排查,以及预接入系统的仪器厂家的接口对接联调服务。	系统接口对接服务	提供三年的接口对接服务保障,包括目前使用接口的仪器厂家的日常接口使用问题的排查,以及预接入系统的仪器厂家的接口对接联调服务。	无偏离
06分标 (此处有分标时填写具体分标号,无分标时填写“无”)					

供应商名称(电子签章): 广西宝亮升维网络科技有限公司

日期: 2023年7月20日



(6) 商务条款偏离表



项目编号: GXZC2023-C3-002361-GXJA 06 分标

5、商务条款偏离表

采购项目名称: 广西农业全产业链、农产品身份核查、农业舆情监控、农田专家库、农田信用评价、农产品质量安全监管与追溯、农产品质量安全信用平台运维项目

采购项目编号: GXZC2023-C3-002361-GXJA

项号	征集文件的商务需求	响应文件承诺的商务条款	偏离说明
一	<p>▲磋商报价要求</p> <p>报价必须含以下部分, 包括 (但不限于):</p> <p>本项目磋商报价为总额报价, 即一次性报出本项目服务所需的所有费用, 含技术服务、派出工作人员的交通费、住宿费、伙食补助费、必要的保险费用和各项税金、其他 [如运输、装卸、安装、调试、培训、技术支持、服务保障方案更新升级等] 有关费用。本项目至验收合格, 采购人不另支付任何费用。</p>	<p>▲磋商报价响应</p> <p>报价包含以下部分, 包括 (但不限于):</p> <p>本项目磋商报价为总额报价, 即一次性报出本项目服务所需的所有费用, 含技术服务、派出工作人员的交通费、住宿费、伙食补助费、必要的保险费用和各项税金、其他 [如运输、装卸、安装、调试、培训、技术支持、服务保障方案、更新升级等] 有关费用。本项目至验收合格, 采购人不另支付任何费用。</p>	无偏离
二	<p>▲合同履行期限、地点</p> <p>合同履行期限: 自合同签订之日起三年。</p> <p>地点: 广西区内采购人指定地点</p>	<p>▲合同履行期限、地点</p> <p>合同履行期限: 自合同签订之日起三年。</p> <p>地点: 广西区内采购人指定地点</p>	无偏离
三	<p>▲付款条件</p> <p>签订合同后成交供应商按合同要求开展运维服务工作, 采购人在 10 个工作日内支付 60% 合同款给成交供应商; 成交供应商提供服务 2 个月, 并取得运维成果, 采购人支付剩余 40% 的合同款。成交供应商自每次收到合同款之日起 3 个工作日内开具合法的发票给采购人。</p>	<p>▲付款条件</p> <p>签订合同后广西宝亮按合同要求开展运维服务工作, 采购人在 10 个工作日内支付 60% 合同款给广西宝亮; 广西宝亮提供服务 2 个月, 并取得运维成果, 采购人支付剩余 40% 的合同款。广西宝亮自每次收到合同款之日起 3 个工作日内开具合法的发票给采购人。</p>	无偏离

<p>四</p>	<p>服务保障方案要求</p> <p>1、成交供应商在服务期限内对用户提出的合理的,不涉及架构及全局性的功能增减、美工修改等应免费配合实施,每一年的免费修改工作量在30人日范围内。</p> <p>2、免费送货上门、免费安装调试至设备到最佳状态、免费培训操作人员。</p> <p>3、维护响应:成交供应商在接到用户电话后2小时内响应,对需到达现场才能解决的问题,乙方应在接到通知后3小时之内到场提供服务。其他情况下,优先采用电话、Email、远程服务等方式;对通过非现场方式仍未能解决问题的,需8小时之内到场提供服务。对故障的分级及处理时间要求如下所述:</p> <p>3.1 故障影响周期:一级故障,2小时响应,24小时内解决;二级故障,2小时响应,48小时内解决;三级故障,2小时响应,一周内解决;四级故障,2小时响应,12-15个工作日内解决。</p> <p>3.2 故障等级分配:一级,因故障造成的整个系统瘫痪;二级,因故障严重影响系统运行;三级,因故障影响系统的效率,但系统仍然可以运行;四级,因软件升级,系统上一些功能未实现。</p> <p>4、成交供应商除承担运输、安装、调试、验收与培训等义务外,还将为采购人提供技术支持,包括维护期外的技术服务及技术指导等。</p>	<p>服务保障方案响应</p> <p>1、广西宝亮在服务期限内对用户提出的合理的,不涉及架构及全局性的功能增减、美工修改等应免费配合实施,每一年的免费修改工作量在30人日范围内。</p> <p>2、免费送货上门、免费安装调试至设备到最佳状态、免费培训操作人员。</p> <p>3、维护响应:广西宝亮在接到用户电话后2小时内响应,对需要到达现场才能解决的问题,广西宝亮在接到通知后3小时之内到场提供服务。其他情况下,优先采用电话、Email、远程服务等方式;对通过非现场方式仍未能解决问题的,8小时之内到场提供服务。对故障的分级及处理时间要求如下所述:</p> <p>3.1 故障影响周期:一级故障,2小时响应,24小时内解决;二级故障,2小时响应,48小时内解决;三级故障,2小时响应,一周内解决;四级故障,2小时响应,12-15个工作日内解决。</p> <p>3.2 故障等级分配:一级,因故障造成的整个系统瘫痪;二级,因故障严重影响系统运行;三级,因故障影响系统的效率,但系统仍然可以运行;四级,因软件升级,系统上一些功能未实现。</p> <p>4、广西宝亮除承担运输、安装、调试、验收与培训等义务外,还将为采购人提供技术支持,包括维护期外的技术服务及技术指导等。</p>	<p>无偏离</p>
----------	---	---	------------

供应商名称(电子签章): 广西宝亮升维网络科技有限公司

日期: 2023年7月20日



(7) 售后服务承诺书



项目编号: GXZC2023-C3-002361-GXJA 06 分标

的 CASE 的数量, 再对 CASE 按技术领域、CASE 级别 (或其它) 进行分类汇总, 每类问题在总 CASE 中所占的比例情况, 分类进行总结分析, 提出预防和改进措施, 为客户的网络建设提供重要的依据。

● 重大故障处理分析报告

在故障排除后三日内, 我们将向客户提交《网络故障处理分析报告》。该报告包括以下主要内容: 故障发生的时间、故障发生的硬件平台、故障现象、故障影响的范围、故障信息、故障持续及恢复时间、故障分析解决过程、故障原因、处理故障所采取的动作、对该类故障的预防性建议等, 如涉及到网络改造的, 将给出网络改造建议。

4.2、服务承诺书

我们认为及时、全面、完善的服务和支持是保护用户投资、发挥系统效率的不可缺少的保证。客户每一分钟的系统故障, 都会引起极大的损失。这就要求软件开发商、系统集成商提供全天候的、快速反应的服务和技术支持, 并且能迅速解决系统故障, 保证系统 24 小时正常运行, 保障综合服务信息系统的日常运作。宝亮升维公司清楚地认识到, 如何快速响应, 快速解决故障, 使平台在最短时间内恢复正常运行, 是客户所关注的焦点。

为了确保我公司的服务水平和服务质量, 规范售后服务, 我公司建立了规范的质量保证体系并通过了 ISO 9001 认证。对于本项目, 我公司提供以下售后服务承诺:

4.2.1、质保期

本项目属于运维项目, 提供系统日常维护、使用咨询、接口对接服务 3 年, 在三年内能根据用户需求免费升级或付费升级所涉及的一切成果 (需求分析、软件设计、源代码、软件测试、项目管理等文档), 产权属于业主方。

4.2.2、服务响应

为保证维修的快速响应和服务, 我们做出如下承诺:

广西宝亮在接到用户电话后 2 小时内响应, 对需到达现场才能解决的问题, 广西宝亮在接到通知后 3 小时之内到场提供服务。其他情况下, 优先采用电话、Email、远程服务等方式; 对通过非现场方式仍未能解决问题的, 8 小时之内到场提供服务。对故障的分级及处理时间要求如下所述:

故障影响周期: 一级故障, 2 小时响应, 24 小时内解决; 二级故障, 2 小时响应, 48 小时内解决; 三级故障, 2 小时响应, 一周内解决; 四级故障, 2 小时响应, 12-15 个工作日内解决。

故障等级分配: 一级, 因故障造成的整个系统瘫痪; 二级, 因故障严重影响系统运行; 三级, 因故障影响系统的效率, 但系统仍然可以运行; 四级, 因软件升级, 系统上一些功能未实现。

4.2.3、技术培训

在项目实施中,对用户进行各种设备、软件的安装、使用、参数设置的现场培训。在质保期内,根据实际情况,根据用户方的要求举行技术讲座,以提高用户方技术人员的设备维护水平和系统管理水平。

4.2.4、定期回访

我方每 15 日进行 1 次定期回访服务和不定期多次售后其他服务。

4.2.5、技术保障

技术支持中心通过长期的售后服务工作,积累了丰富的实践经验,拥有雄厚的技术力量,为售后服务提供强有力的技术保障。

4.2.6、人员保障

技术支持中心由多名有丰富经验的软、硬件及网络工程师组成,有多年的售后服务经验,工作态度认真、负责,有能力解决各种各样的问题,切实保障用户方工作的顺利进行。

在实际工作中,我方会根据实际需要,选择适合的人员参与售后服务工作,指派熟练的常驻技术人员,负责系统日常运行维护,对售后的技术支持提供充足的人员保障。

4.2.7、技术资料供应承诺

我方在系统调试验收结束后,及时将整个项目的技术资料、软件、手册说明书等经过整理后,交予甲方,并承诺如果甲方原因造成资料丢失,我方将尽最大努力协助甲方解决。

在日常维护中,将发现并掌握的有关系统操作、故障检测、故障排除等一些新方法,撰写成文字资料,交予甲方。

4.2.8、故障解决服务

系统重点故障解决服务的目的在于针对系统中反复出现的故障提供快速、彻底的解决方案。我方为客户提供一个“用户信息数据库”,其中包括用户方的网络、流程、当前工程项目以及调查过程中发现的潜在故障等各种详尽信息。用户方的技术人员就能够较全面地了解有关其自身网络环境的最新情况以及历史数据。将这种深入了解同用户网络历史上所出现故障的相关数据结合起来,就能够有效地发现长期存在故障以及与其相关技术原因所在,并且确定排除这些问题的技术方案。同时,访问这些信息可以使得双方都能够更为有效地对用户网络系统中所出现的故障进行统计、分析、追踪。

故障分类及处理

依照故障对用户应用造成的影响,故障级别定义如下:

- 一级故障: 因故障造成的整个系统瘫痪。
- 二级故障: 因故障严重影响系统运行。
- 三级故障: 因故障影响系统的效率,但系统仍然可以运行。

> 四级故障: 因软件升级, 系统上一些功能未实现。

故障影响周期:

一级故障, 2小时响应, 24小时内解决;

二级故障, 2小时响应, 48小时内解决;

三级故障, 2小时响应, 一周内解决;

四级故障, 2小时响应, 12-15个工作日内解决。

以上所有级别故障, 若不能修复, 应有合理应对方案。

4.2.9、客户档案管理

项目小组将在公司的CRM(客户关系管理系统)上建立关于客户的服务支持档案, 在档案中将储存对于客户的全部服务支持信息:

平台维护维修档案: 客户平台名称、型号、产品序列号、维护和维修信息。

技术支持档案: 实施日期、技术支持内容、客户反馈。

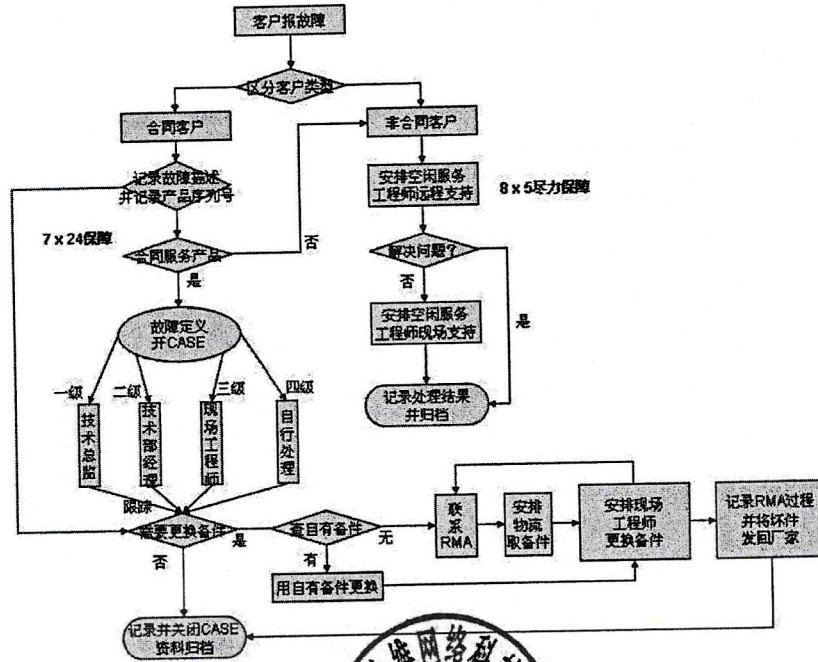
软件文档: 软件需求分析文档, 结构分析文档, 编程文档, 测试文档。

网络系统文档: 网络规划文档, 网络系统测试报

查询类似系统的客户档案, 可以发现一些常见故障, 从而采取预防措施, 并且也可参照以前的解决办法来快速处理问题。

服务流程





详细操作流程描述如下:

1、故障受理: 服务主管受理客户通过电话或E-mail 报告的技术故障。

客户如果遇到网络故障, 有三种方式建立 CASE 并解决问题。

热线电话: 0771—5531446

向客户中心发送电子邮件 (support@pbin-gx.net)

发传真: 0771-5531660

2、如平台运维问题, 可能需要进行硬件更换的, 直接进入备件更换流程。

3、故障记录: 询问客户故障现象, 安排测试人员重现 bug, 并启动跟踪机制;

故障排查: 开发人员根据客户的故障描述、测试人员的复现情况, 展开故障排查工作。

4、故障排除: 故障排除后, 服务主管根据工程师的服务记录填写故障处理流程, 同时通过邮件和客户确认故障处理结果后关闭内部指定故障的 CASE。最后服务主管将所有故障处理文档全部归档。

客户服务中心将对本次服务的客户满意度进行调查。



(8) 成交通知书

中标(成交)通知书

广西宝亮升维网络科技有限公司:

经评定, 编号为 GXZC2023-C3-002361-GXJA 采购文件中的广西农业全产业链、农产品身份核查、农业舆情监控、农田专家库、农田信用评价、农产品质量安全监管与追溯、农产品质量安全信用平台运维项目-分标6, 确定你公司中标(成交), 中标(成交)价格为96000元。

自此通知书发出之日起30天内, 与采购人签订政府采购合同。合同签订前, 需按本项目采购文件和你公司投标(响应)文件等约定拟定合同文本(合同格式见采购文件), 报我机构项目联系人确认。

采购人联系人: 曾工

电话: 0771-5829847

代理机构联系人: 玉工

电话: 0771-3800755

邮箱: junan0771@163.com

广西君安工程建设顾问有限公司

