

内蒙古农业大学

货物采购合同

采购单位：内蒙古农业大学

项目名称：附属中学智慧课堂设备采购

项目编号：NMGZCS-C-H-220788

中标厂商：科大讯飞股份有限公司

计划备案号：项目流水号[2022]21554号

合同编号：NNDWTCS-2022043-1/1*imau





采购供货合同

学校采购执行机构：内蒙古农业大学集中采购领导小组

需方：内蒙古农业大学

供方：科大讯飞股份有限公司

合同签订地点：呼和浩特市赛罕区内蒙古农业大学

为了保护供、需双方合法权益，根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等相关法律法规的规定并严格遵循附属中学智慧课堂设备采购项目采购文件（NMGZCS-C-H-220788）中的相关规定，经双方协商一致签订本合同，共同遵守。

一、采购的产品所需资金来源构成为：预算内（）；预算外（）；自筹（）。

付款方式为：财政集中支付（）；采购单位直接支付（）。

二、采购产品名称、单价、数量、金额。

包号	产品名称	数量	合计金额(万元)	技术参数
共1包	附属中学智慧课堂设备	1批	174.40	详细清单及技术参数见后附表
总计金额:1,744,000.00 元 人民币(大写) 壹佰柒拾肆万肆仟元整				

三、保修期及售后服务承诺：见响应文件和附件。

四、交（提）货时间、地点、方式：

1、交货时间：签订合同后 30 天内，若未能按期到货影响支付进度，导致此项资金按规定被收回的情况出现时，其所有后果均由供方自负；

2、交货地点：内蒙古农业大学指定地点；

3、供方应在交货前向需方提供交货计划；

4、运输、保险和装卸等费用由供货方承担。

五、验收标准：

货物验收分为初验和终验，按照《内蒙古农业大学国有资产管理办（试行）2020 版》资产验收相关规定执行。

六、付款方式及期限：

供应商在签订合同时将中标金额 10%的履约保证金汇入需方指定账户，确认到帐后合同生效。货物全部到达合同指定地点，调试安装完毕并验收合格后，需方支付合同总价的全部货款；履约保证金转为质量保证金，壹年内无质量及售后问题无息全部退还。

七、知识产权条款

1、供方确保提供给需方的该合同约定的标的物及相关附属产品的知识产权属于供方所有，并向需方提供相应的权属证明。涉及第三方知识产权的，供方须提供合法的授权使用证明。

2、对于上述涉及的知识产权权利，供方许可需方在本合同约定范围内使用。

3、若由于供方所提供的该合同的标的物及附属部件、材料、资料等引起知识产权纠纷，供方应当承担一切经济和法律責任，包括但不限于赔偿需方因参与此类侵权指控的诉讼费用、律师费用、所受损失及弥补纠正侵权产品而支付的所有费用。

4、未经需方书面同意，供方不得将需方针对该采购标的物所提供的技术标准、技术要求、图纸、工艺、采购订单内容等泄露给任何第三方，否则，需方将依据有关法律追究供方责任，并要求供方赔偿由此给需方造成的损失。

八、违约责任：

1、除不可抗力外，如果供方未按照合同规定的时间交货和提供服务，需方可以要求供方支付违约金，违约金从货物款中扣除，违约金按每周迟交货物或未提供服务交货价的 0.5% 计收。

2、如出现所供货物，服务质量不符合国家标准，无法通过验收的，需方有权无条件退回货物，由此造成的一切损失由供方承担，供方应退还全部已付款并承担合同价 30%的违约金。

九、合同执行而产生问题，可任选其中一种解决方式：



- 1、双方协商解决；
- 2、提请呼和浩特仲裁委员会仲裁；
- 3、向需方所在地人民法院提起诉讼；

十、内蒙古农业大学附属中学智慧课堂设备采购项目采购文件（包括技术规范澄清与修改内容）和中标人投标文件是合同不可分割的组成部分，附件与合同正文具有同等法律效力。本合同未尽事宜从其规定。

十一、本合同未作明示约定，而又有国家有关法律、法规及政策规定的，从其规定。

十二、本合同一式五份，供方执一份，需方执三份，代理机构执一份。

十三、本合同供需双方签字、盖章后生效。

需方(盖章): 内蒙古农业大学

供方(盖章): 科大讯飞股份有限公司

地址: 呼和浩特昭乌达路 306 号

地址: 合肥市高新开发区望江西路 666 号

采购单位主要负责人(签字):

负责人(签字):

分管校领导(签字)



电话: _____

电话: _____

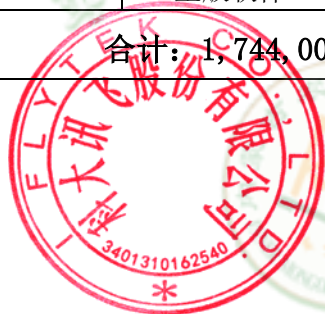
签订日期: 2022 年 12 月 20 日

签订日期: 2022 年 12 月 20 日



附件一：货物清单及价格

序号	名称	品牌/型号/规格	制造商名称/国别/地区	数量	单位	单价 (元)	总价 (元)	备注	
1	教室版软件系统	品牌：科大讯飞 iFLYTEK 规格型号：讯飞畅言智慧课堂教室版软件 V4.0	科大讯飞股份有限公司	1.00	套	104,000.00	104,000.00	附属中学 质保期：硬件产品的质保期1年，软件产品的质保期3年	
2	智能教学系统	品牌：科大讯飞 iFLYTEK 规格型号：讯飞畅言智慧课堂智能教学系统 V4.0	科大讯飞股份有限公司	1.00	套	30,000.00	30,000.00		
3	学生智能终端	品牌：科大讯飞 iFLYTEK 规格型号：iClass C6	科大讯飞股份有限公司	1,200.00	台	1,300.00	1,560,000.00		
4	学生版软件系统	品牌：科大讯飞 iFLYTEK 规格型号：讯飞畅言智慧课堂学生版软件 V4.0	科大讯飞股份有限公司	1.00	套	50,000.00	50,000.00		
合计：1,744,000.00 元							人民币(大写) 壹佰柒拾肆万肆仟元整	1,744,000.00	



附件二：货物详细技术参数

编号	货物名称	技术参数、性能指标
1	教室版软件系统	<p>品牌：科大讯飞 iFLYTEK 规格型号：讯飞畅言智慧课堂教室版软件 V4.0</p> <p>1、产品能够在不采用第三方 Miracast 或 AirPlay 等投屏器设备或者第三方投屏软件的前提下，采用自研技术和投屏软件，无需任何设置和切换，实现主流的智能设备跨平台屏幕投射；实现板书书写、课件讲解、图片批注、实物投影等教学内容的音频、视频、板书轨迹同步投屏展示。</p> <p>2、产品能够实现由于网络故障而导致的投屏问题在网络恢复后自动恢复投屏，实现投屏自愈功能。</p> <p>3、产品支持根据教师需求调整投屏的清晰度和声音播放（支持音响和平板的播放切换）；支持教师教学内容全屏幕的展现，并实现投屏的即时暂停与恢复。</p> <p>4、产品实现以教室为单元的高密度无线环境快速部署，实现有线网络、无线网络的兼容；支持 2.4GHz、5GHz 射频，实现多个教室设备的集中管理功能。</p> <p>5、产品实现对多个无线 SSID（网络名称）、信道的自定义功能，实现安全密码管理、加密和移动设备 MAC 地址的绑定等功能。</p> <p>6、产品支持管控教室网络的互联网接入及流量控制。</p> <p>7、产品支持教室在无互联网、无校园网的情况下，有效保证教师正常教学活动不受影响：课件的正常播放、任意书写、白板讲解、图片批注、实物投影、微课录制，师生互动等，保证无线投屏正常应用。</p> <p>8、产品支持对教学过程中产生的数据进行存储、定时清理，并且能够联网上传，保证教学数据不丢失，支持客户端静默升级。</p> <p>9、产品支持设备远程集中管控，可实现设备远程和定时开关机、支持网络安全管理，实现网络白名单设置和网络访问日志查看、支持设备智能故障告警、设备状态监测、支持设备软件运行控制。</p>
2	智能教学系统	<p>品牌：科大讯飞 iFLYTEK 规格型号：讯飞畅言智慧课堂智能教学系统 V4.0</p> <p>一、备课应用及服务</p> <p>1、备授课同步：支持一键云同步将备课资源同步至教材对应章节目录，无需拷贝，方便快捷。</p> <p>2、备课资源：支持从云平台、校本资源库、个人网盘获取资源，满足每位教师个性化备课需求。</p> <p>3. 本地资源添加：支持教师将个人制作资源上传至系统中使用，资源类型包括 txt、word、excel、PowerPoint、图片（如 jpg、bmp）、视频（如 mp4、avi、rmvb、wmv）及音频（如 mp3、wma、wav）。</p> <p>*4、课件工具：教师备课过程中，支持新建课件，提供备课插件工具，教师可按照模板制作具有交互效果的课堂活动，如画廊活动、分类活动、连线活动、选词填空、思维导图及中英文语音评测；提供多种课件主题，让课件教学更加生动；系统支持教师课件中直接调用云端资源、校本资源、网盘，丰富课件内容。</p>

5、备课本管理：系统支持教师在网盘存储与管理个人新建课件、教学互动、课堂活动内容；支持按照章节目录存储备课资源。

6、备课资源管理：系统支持对备课资源进行导出、保存至个人资料库、分享至校本、删除及找回已删除备课资源。

*7、智能推荐资源：系统支持教师布置题库练习后，根据学生作业学情，智能为教师推荐备授课资源，资源支持加入到备课本和分享给学生。

二、授课应用及服务

1、支持多种授课形式：系统支持教师基于电子化教材、课件、电子白板、作业等进行授课，满足教师授新课、复习课、讲评课等多种教学需求。

2、电子化教材教学：支持教师课本上课时，一键云同步获取备课资源，并下载至课本中，方便课上随时调用。授课过程中，支持对课本进行文本批注、画笔标注、擦除、聚焦、翻页等操作。

3、课件教学：支持对 ppt、word、excel 等文档的原生态播放，文档显示不乱码、不重叠、不错位。教学过程中，支持随时对 PPT 等文档进行标注、板擦、聚焦等操作；

4、电子白板教学：

1) 支持使用电子白板进行板书书写，教师可自主更换笔迹粗细和颜色，支持板擦擦除、一键清屏、撤销、聚焦等操作。

*2) 支持中英文手写智能转写功能。支持手写字词、单词、句子等智能转写成印刷体，针对印刷体支持智能朗读、语音评测、生成生字卡片等操作。中文卡片支持查看生字拼音、笔顺、部首、结构，英文卡片包括发音、翻译、例句。

3) 支持教师对白板上书写的中文、英文字词、句子可以进行搜索，使用网络搜索结果进行课堂扩展。

*4) 支持数学、化学手写智能转写功能。支持手写数学函数式智能转写成印刷体，并可直接生成相应函数图象；手写函数识别支持 6 种函数，支持自主编辑函数公式生成函数图形直接插入至白板使用，并可随时编辑；支持手写化学方程式智能转写成印刷体。

5) 提供丰富的学科工具，语文学科支持拼音格、田字格、米字格工具，支持在田字格里书写智能转写，支持生字描红，连续或者分步展现汉字笔划；数学学科支持数小棒、计数器、形状、尺规、函数工具；英语支持四线格、字母卡片；美术支持绘画板，支持 4 种笔型，12 种不同颜色，满足老师绘画教学需求；化学支持多种化学仪器库，包括酒精灯、试管、烧杯、量筒等。

6) 支持教师手绘平面图形智能识别成印刷体标准图形；支持教师使用工具绘制平面、立体几何图形，平面图形包括线段、角、圆形和多边形，多边形可自由调节顶点、显示内角、更换边框颜色和粗细；支持教师根据使用需求绘制立体图形，包括长方体、圆柱、圆锥等，教师可针对图形进行调节、展开、收起、旋转、三视图、堆积等操作。

7) 支持教师保存白板内容至本地、云盘、导出为图片并分享给学生；支持教师在任意界面调起随写白板，随时进行板书。

5、讲评教学：支持对课上练习成果拍照或图片进行讲评，支持基于素材或学情数据的讲评教学；支持练习的及时统计分析，提供最近的数据分析报告，进行讲评教学。

6、学科应用教学：支持使用学科应用进行教学

1) 英语学科教学应用，支持自定义英文文本朗读，支持男女声切换、朗读语速调整等，并可导出为音频或 PPT；支持选择与教材同步的单词，系统可随机选择学生作答，完成进行单词接龙游戏；支持教师选择与教材同步的单词或自定义单词，进行单词报听写。

2) 提供语文学科教学应用，支持自定义中文文本朗读，支持男女声切换、朗读语速调整等，并可导出为音频或 PPT。

3) 理化生学科：提供物理、化学、生物学科演示实验，并支持下载。

7、微课录制：

*1) 支持教师随时对屏幕进行录制，形成课堂授课实录或微课，并可分享到班级、校本微课库，支持通过二维码分享实录视频。

*2) 个人微课服务：支持通过图片智能比对实现任意授课内容（PPT、电子化教材、网页、文档等）的关键帧的自动提取；支持课堂实录或微课结构化呈现，包括微课视频+关键帧，支持点击关键帧方式快速精准定位视频内容；支持用户增减关键帧大纲视图；支持对微课分类管理和按微课名搜索。

8、互动教学：

(1) 支持教师发起随机选人、投票、抢答、讨论、全班作答、PK 作答、分组作答等方式的课堂互动，来检测学生学习效果；互动题型支持客观题包括单选题、多选题、填空题、判断题等和主观题包括简答题、论述题等，主观题支持学生拍照上传纸笔手写的答案，支持学生批注作答。

(2) 系统支持教师提前课下准备互动内容，支持教师从题库中选择互动题目或教师自由出题，并支持教师将准备内容提前保存到电子化教材相应位置，便于教学随时发起互动。

(3) 支持分组教学，创造合作探究学习氛围；产品支持固定分组和临时小组分角色在线讨论学习，教师发放话题至各小组，学生查看话题相关学习文件资源，开始讨论后进行在线交流。

(4) 支持互动主观题作答中，支持教师选择学生进行直播展示，并批注讲解。

9、课堂分享：支持教师将教师端的截图分享给学生，包括电子化教材、PPT、白板、第三方应用等任意截图。

10、课堂管控：支持教师针对所有加入的学生或单个学生进行锁屏和解锁控制，支持教师在线巡视学生屏幕，保障课堂教学秩序；支持教师选择学生进行屏幕展示，学生讲解。

11、学生评价：支持教师在课堂上对学生的行为表现进行点评，包括表扬学生，支持教师将学生作答结果设为答案和支持教师批注讲评。

12、即时报告与互动报告：

(1) 即时报告：系统支持作答结束后即时生成课堂互动报告，支持教师即时查看学生互动报告，包括完成情况、总人数、参与人数、单选项正确率、正确及错误学生的具体名单等信息；支持查看抢答题的学生抢答结果；支持查看投票题对应选项的学生分布情况；支持教师进行批注，批注笔迹可保存；系统支持查看题库互动题目解析，支持查看学生主观题的作答结果和支持学生批注作答回放学生批注笔迹。

(2) 互动报告：系统支持历次互动记录，包括互动类型、题目和互动活跃度等信息。题库互动支持教师查看学生各知识点得分情况以及各题目学生正确率统计，支持本地存储和云端存储。

13、提供教学应用模式的切换，支持根据教室硬件设备情况选择大屏教学应用场景或平板教学应用场景。

14、无线投屏：

(1) 一键投屏：支持移动终端一键扫码连接课堂，首次匹配后，再次连接无需扫码连接，支持根据历史记录一键连接。

(2) 支持因网络故障而导致的无法投屏问题，在网络恢复后自动恢复投屏，无需教师其他操作，实现投屏自愈功能。

(3) 支持教师设备白板、电子化教材、课件、图片等教学内容投屏展示。

(4) 支持教师设备内容投屏后，大屏反向操控教师设备内容。

		15、支持教室设备（如教室 PC 或触控一体机等）内容同步至教师移动终端，教师可通过移动设备操控教学工具进行移动授课。
3	学生智能终端	<p>品牌：科大讯飞 iFLYTEK 型号：iClass C6</p> <p>1、CPU：八核处理器，主频 2.0 GHz；2、运行内存：4G； 3、机身内存：64G；支持扩展存储卡 microSD，支持最大存储卡容量：128GB； 4、屏幕尺寸：10.1 英寸；屏幕材质：IPS；屏幕色彩：1600 万；分辨率：1920×1200 像素； *5、屏幕有效抗蓝光、防眩光，已通过权威低蓝光护眼认证；（并具有权威机构出具的检测报告扫描件）（佐证材料见“二十一、各类证明材料/1、磋商文件要求提供的其他材料/1.1. 学生智能终端（科大讯飞 iFLYTEK iClass C6）相关证明材料”） 6、操作系统：Android 9.0 操作系统； 7、摄像头：前置 800 万像素；后置 800 万像素； 8、网络支持：支持 WiFi，同时支持 2.4G 与 5G 频段； 9、功能支持：Bluetooth 5.0；电池容量：6000mAh 锂聚合物电池； 10、附件：标配皮套。</p>
4	学生版软件系统	<p>品牌：科大讯飞 iFLYTEK 规格型号：讯飞畅言智慧课堂学生版软件 V4.0</p> <p>一、课堂互动</p> <p>1、互动方式：系统支持学生完成多种课堂互动，包括投票、抢答、随机选人、全班作答、PK 作答、分组作答。</p> <p>二、课堂学习</p> <p>1、学生电子化教材：系统支持学生下载中学对应学科电子化教材，中学电子化教材支持语文、英语、音乐等语言类学科的字、词、句、段和全文的语音点读功能，语音朗读过程中可进行暂停与播放，语音朗读效果自然流畅。</p> <p>2、课堂笔记：系统支持学生接收和保存教师所分享的截图资料，如电子化教材、PPT、白板书写内容等截图资料；系统支持学生按学科分类收藏进行整理，形成课堂笔记；支持学生对笔记进行批注，并可选择本地存储与云端存储；支持学生自主创建笔记，对笔记进行管理，支持学生对笔记进行命名、分类、添加标签、上传、删除。</p> <p>3、学习资料：</p> <p>1) 系统支持学生接收教师所分享的学习资料，资料格式有微课视频、音频、图片、word、ppt、excel、pdf、压缩包等文件；支持在线预览和下载学习；并支持向老师一键反馈学习结果；支持评论区分享学习心得体会；支持查看班级学生完成情况；支持学生管理老师分享的学习资料，支持创建多层文件夹并将资料归纳整理至文件夹中。</p> <p>2) 系统支持提供中学 9 门学科，语文、数学、英语、物理、化学、生物、政治、历史、地理学科知识库，内含微课视频、音频、图片、ppt、word 等类型资源，支持学生利用学生终端按照年级、学科、教材、资源类型等进行筛选、查看学习，支持资源搜索功能。</p>

3) 针对中学数理化生学科, 数学系统提供几何画板动画学习资源, 理化生学科提供实验教学视频, 支持学生按专题检索、查看学习。历史提供历史地图资源, 地理提供地理地图资源, 支持学生按专题检索、查看地图资源, 并支持下载到本地。

4) 系统支持中学各学科知识微课堂学习; 支持通过学段、学科筛选微课资源; 支持在线观看、离线缓存、加入我的课程, 方便学生便捷查看。

三、自主学习系统

1、中学数理化学习

*1) 章节同步练习: 中学数理化学科系统支持结合个性化精准学习数据和智能评测引擎, 按照教材章节目录提供弱项知识点检测功能; 系统支持学生最多通过十题的测试定位知识弱项; 系统支持针对薄弱知识项目提供针对性学习方案, 支持提供针对性提升练习和视频课程学习; 系统支持学生仅做弱项知识点相关的的题, 支持展示知识点学习前后的掌握程度对比, 整个学习过程中, 无需对所有知识点都进行学习, 减少无效练习。

2) 章节同步学: 系统支持按照教材章节目录提供知识点视频和对应知识卡片学习, 帮助学生在课堂之外快速学习掌握知识点。

3) 单元模拟测: 系统支持按照教材目录提供单元测试的章章练和期末模拟的阶段测, 根据测试结果评估知识点掌握情况, 包括掌握较好知识点, 部分掌握知识点和容易失分知识点的罗列, 学生可以清晰看到知识点掌握情况助力学生进行知识回顾和查漏补缺补漏。

2、英语自主学习

1) 章节同步学: 系统支持按照教材版本提供同步单词, 同步课文的朗读评测以及同步习题巩固。

*2) 英语专项练习

单词学习: 系统支持同步单词、专项单词背诵功能及生词本功能, 支持学生将日常学习的单词加入生词本, 进行学习计划设定, 学习之后学习报告支持用户进步曲线展示, 直观展示单词学习情况和掌握情况。满分听说练习: 支持音标练习、AI 对话实战、听说同步练习, 听说模拟考试, 训练学生听说能力。音标练习支持 48 个音标的发音方法、发音视频和单词练习; AI 对话实战支持通过情境对话来创造英语学习环境, 帮助学生练习; 听说同步支持按照教材目录进行听说习题练习; 听说模拟支持通过模拟试卷为用户提供模拟练习。优秀作文: 提供同步作文、话题作文的自动批改, 系统将从完整性、准确性和流畅性分析, 并给出高分范文供学习; 支持学生线下作文自动批改, 系统将从单词、词语和篇章进行打分, 给出修改意见, 并可再次修改后提交批改。

3) 中英互译学习: 通过语音或者文本输入查询英语单词, 展示拼写、发音、例句等, 支持中译英和英译中。

4) 查单词: 系统支持通过语音或者文本输入查询英语单词, 展示拼写、发音、例句等信息。

*3、学生错题本: 系统支持收集学生在考试、自主学习、作业, 强化训练的错题汇聚到学生个人错题本, 系统支持全学科错题学习, 用户可以进行错题订正, 同时通过变式题练习达到举一反三的效果, 强化错题掌握效果。

4、语文成语解释: 系统支持通过语音或者文本输入成语, 自动搜索展示成语解释和造句信息。

四、学生安全管控系统

*1、安全登陆: 系统支持学生账号与学生机一机一号进行匹配, 支持账号异地登录风险提醒, 通过识别异常登录行为提醒用户修改密码, 保障账号安全, 防止学生被盗号。

	<p>*2、视力保护：支持学生端绿色护眼，支持蓝光过滤，减少蓝光辐射；支持设置使用时间管制，定时提醒学生休息；支持调节屏幕亮度；支持开启阅读模式，享受纸质书的阅读体验；支持开启坐姿纠正，自动提醒保持眼睛与屏幕保持距离。</p> <p>*3、后台管理：</p> <p>1) 学生端管控，系统支持远程实时获取学生机设备信息和应用安装信息。支持后台管理网址白名单、应用白名单。</p> <p>2) 应用白名单管理：系统支持管理应用是否允许卸载，支持设置学生机应用是否强制更新，支持管控学生机应用使用时长，支持开放/关闭应用白名单例外策略，支持定时更新/卸载学生机应用。</p> <p>3) 系统支持设备功能管控服务，包括蓝牙开关、摄像头、USB、虚拟按键和物理按键的启用禁用等；支持远程关闭学生机或远程恢复出厂学生机；支持按周配置学生机可用时长。</p> <p>4) 系统支持跨平台多端（PC 端，IOS 端，安卓端）远程管控学生机，系统支持针对学生异常行为分析的违规预警，支持远程查看或删除学生机本地保存文件。</p>
--	---



附件三：售后服务承诺及方案

1. 服务方案

项目各类应用系统完成建设及交付后，良好的售后服务是保障项目可持续运营和常态化应用的关键。

为了做好项目售后服务工作，我们从软件维护服务、设备维护服务等两个方面进行售后服务方案设计，通过定期回访和驻点等方式安排相关技术工程师到现场，保障项目售后服务的质量，保证本项目提供的各项服务能真正实现常态化应用。根据本项目规划的各项服务内容，运行维护的重点为本项目各类设备及支撑服务系统。具体的运维服务内容及标准如下：

软件维护服务

项目中涉及教育教学应用服务系统，面向各类用户的终端应用系统，需要深入到用户一线，及时解决用户各类终端应用服务系统在使用过程中存在的问题。

软件维护需求包含检查操作系统和终端软件运行情况，及时处理终端软件使用故障，保障信息化教学工作顺利运行。

软件维护主要范围

软件维护服务涉及范围包括我公司投标的所有软硬件产品，如核心服务内容课堂智慧化教学系统及设备操作系统维护，其他教学、学习、评价应用等系统的维护，同时还包括针对各类应用软件的用户培训及使用指导。

软件维护具体内容

运维服务内容具体如下：

- (1) 我公司提供智慧课堂产品运行维护及更新升级。
- (2) 为用户提供设备操作系统及其它故障排查和解决。

具体情景：如学生终端设备运行速度慢、无法上网、上网速度慢、打不开网页、开机黑屏、开机蓝屏、随机死机、自动重启、中文丢失，上述故障由学校管理员发现问题后无法自行解决的情况下及时报修，运维人员远程或上门解决。

- (3) 在学期巡检时检测设备操作系统等是否能够正常使用。

具体情景：学期开学期间巡检，检测操作系统正常使用标准为能够进入操作系统主界面，自带软件能够正常打开，语音、视频文件能够正常播放。

教学应用服务运维服务内容具体如下：

- (1) 为用户提供各应用服务系统的故障排查步骤和解决方法纸质文档或电子文档，当出现故障时用户可以依据操作系统故障排查步骤和解决方法尝试进行解决；
- (2) 各应用服务系统在使用过程中出现的管理员无法解决的故障由运维工作人员远程解决处理，如远程无法解决的，则派人现场解决；
- (3) 定期进行各应用系统的巡检，在日常巡检中发现问题，及时给予解决，并形成相应的记录文档；
- (4) 为应用系统提供升级更新服务。

设备维护服务

设备维护服务的整体目标是对本项目硬件资源进行监控和管理，及时掌握各系统资源现状和配置信息，反映系统资源的可用性情况和健康状况，创建一个可知可控的 IT 环境，从而保证各类业务应用系统的可靠、高效、持续、安全运行。项目运维团队需对本项目中涉及的硬件设备，进行统一登记、管理，提供系统的运行维护服务。

服务内容包括：

- 设备型号、数量、版本等信息统计记录
- 软件产品型号、版本和补丁等信息统计记录
- 网络结构、网络路由、网络 IP 地址统计记录
- 其它附属设备的统计记录

运维人员负责项目学校内信息化设备的监管工作以及设备维修等工作，提供项目学校信息化终端设备的故障排查步骤和解决方法说明，便于在发生故障时校方能第一时间自行检修，如遇到无法解决的问题，则运维人员需要提供远程或现场服务，解决终端设备问题，保障项目学校日常使用。

(1) 日常维修

运维团队负责项目建设的信息化设备进行维修，保障用户方的正常使用。本项目中的设备出现故障时，当地服务团队应及时予以维修，以确保系统的正常进行。

(2) 定期巡检

教育信息化设备的使用特性决定了需要对项目学校进行巡检，以保证系统时刻处于最佳状态，随时可以投入使用。

项目驻点人员每个学期对项目学校内的设备进行定期巡检工作，巡检后应出具巡检报告，指出存在问题，并提供解决方案。

2. 服务响应时间

我司设有 7×8 小时热线维修服务电话，负责解答用户在货物使用中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法。

售后服务响应时间：如货物出现质量问题，电话响应无法解决，我司承诺在接报修电话 2 小时内进行响应，4 小时内到达现场处理故障。如不能解决的，我司将免费提供备品备件供采购单位使用。免费质保期内如货物出现质量问题，我司负责免费修复，对于无法修复的情况，我司负责免费更换。

3. 现场服务支持

我公司将提供硬件 1 年，软件 3 年的现场免费服务。

自收到用户的服务请求或主动发现系统问题后，对于通过现场工程师或电话无法解决的问题，我们将根据故障的严重程度，派遣技术支持中心的专家到用户现场服务。如果遇到重大技术问题，我们将及时组织有关技术专家进行会诊，必要时我们将请求第三方厂商专家参与。

定期的内蒙古农业大学附属中学现场巡检，进行应用系统全面的检测和维护。及时发现和排除潜在问题或故障隐患，保证系统的稳定运行。根据内蒙古农业大学附属中学实际情况需要，可进行适当调整，及时了解存在的问题，及时给予解决。

定期维护内容有 1、定期维护，2、现场系统升级，3、现场预防性维护内容。定期维护发现有影响系统正常运行的问题必须及时通知内蒙古农业大学附属中学，并提交以下定期维护报告：

- 应用系统的负荷情况；
- 应用系统的系统通信资源利用情况；
- 应用系统日志分析结果；
- 登录及退出系统的时间；
- 风险预警和防范措施建议。

现场系统升级服务内容包括解决的 BUG、我方和采购人协商一致的需求调整、优化的系统功能等。技术人员为内蒙古农业大学附属中学升级应用系统进行以下步骤：

- 提出升级方案；
- 备份原有应用系统；
- 停止原有应用系统；
- 安装配置新的应用系统；
- 启动新的应用系统；
- 观察新的应用系统的运行情况；
- 如有异常，恢复原有应用系统，分析异常原因并再次尝试升级；
- 如无异常，升级完成。

现场预防性维护是技术人员为内蒙古农业大学附属中学进行应用系统性能调优和监护的服务。当周期性的业务高峰期来临时或需进行重要业务阶段时，为了保障业务系统的稳定可靠运行，技术人员将提前帮助用户对系统进行性能调优，并在业务进行过程中，全程守护监控。

- 通常预防性维护要进行以下处理步骤：
- 观察系统运行状况；
- 系统运行配置参数、现象和系统日志收集；
- 可预见性问题分析；
- 定位系统运行风险；
- 提出解决方案；
- 调节系统参数；
- 运行过程中系统守护。

4. 售后服务承诺

致：内蒙古农业大学、内蒙古国诏招标代理有限公司：

针对 内蒙古农业大学采购附属中学智慧课堂设备采购项目（项目编号：NMGZCS-G-H-220788）的售后服务内容，我公司承诺如下：

（1）我公司承诺提供本项目硬件产品的质保期 1 年，软件产品的质保期 3 年（即自验收书签署之日起计算，质保期内非人为因素造成损坏的免费质保服务）。服务期内我公司将提供硬件免费保修，以及软件运维保障、系统升级及资源更新服务；

(2) 质保期内，我公司将提供 每周 7 天*8 小时 热线支持服务，同时提供 2 小时内响应、4 小时内到达 现场支持服务；

(3) 保修期间我方将保修除消耗品以外的所有产品。如果系统、设备等发生故障，我方将负责调查故障原因并修复直至满足最终验收指标和性能的要求，或者修理、更换整个或部分有缺陷的材料。

(4) 保修期内，我方提供电话、电子邮件、Web、现场服务等方式的技术支持，对用户的现场服务要求，我方将按投标文件做出的承诺进行响应。

(5) 保修期内，我方将对出现故障无法修复的产品或无法正常运行的系统，提供替代产品以保证系统的正常工作。

(6) 保修期内，我方将按照投标时的承诺提供相关服务。

(7) 我方承诺将为维修和技术支持所未能解决的问题和故障提供正式的免费升级方案和升级服务。在质保期内，我方负责解决所提供的投标货物和软件系统的任何问题；在质保期满后，当需要时，我方仍将对因投标货物本身的固有缺陷和瑕疵承担责任。

8.5. 疫情防控措施

线下及现场售后服务活动积极配合疫情防控需要，落实政府疫情防控要求，积极配合学校疫情防控要求，做好防疫措施，包括场地消毒、扫健康码、学员安全距离、体温检测等措施落实，配合学校留存记录。

具体疫情防控方案

为提高本项目现场施工预防和控制传染病能力，减轻、消除传染病的危害，保障施工人员的身体健康与生命安全，保障项目方疫情传播控制，维护施工现场正常的施工秩序，特制定新型冠状病毒防控方案。

指导思想：

以中国疾病预防控制措施为指导，贯彻执行“预防为主、分级控制、分层管理、及时处置”的工作原则，力求务实、高效、科学、有序地预防和控制新型冠状病毒，做好施工现场防控传染病紧急情况的处置工作，最大限度地降低损失和影响，有效、切实维护生命安全和秩序稳定。

目标任务

- 1、宣传和普及传染病防控知识，提高广大施工人员的自我保护意识。
- 2、完善传染病报告制度，做到早发现、早报告、早隔离、早治疗。
- 3、建立快速反应和应急处理机制，及时采取措施，确保传染病不在施工现场蔓延。
- 4、每日进行施工人员身体病况排查，一旦发现发热等疑似症状的人员，立即送往医院诊治，及时对员工所在寝室所用物品进行彻底消毒，发现疫情立即向高新区疫情防控指挥部报告。

工作原则

- 1、预防为主、常抓不懈：宣传普及传染病防控知识，提高全体工人的防护意识，加强日常监测，发现病例及时采取有效的预防控制措施，迅速切断传播途径，控制疫情的传播和蔓延。

2、规范管理、统一领导。严格执行国家有关法律法规，对传染病突发事件的预防、疫情报告、控制和救治工作实行依法管理。成立预防传染病工作领导小组，协调与施工现场对传染病的防控工作。

3、快速反应、运转高效。建立预警和医疗救治快速反应机制，增强应急处理能力。按照“四早”要求，保证发现、报告、隔离、治疗等环节紧密衔接，一旦发现疫情，快速反应，及时准确处置。

防控组织

(1)宣传与教育：

宣传和普及疫情防控知识，提高广大施工人员自我保护意识。项目部落实专人对上级主管部门有关防控传染病的文件、通知、疫情通报等信息及防控传染病的知识向现场所有人员进行宣传教育、充分利用现场黑板报、宣传栏、报纸、电视等新闻媒介，对职工进行宣传、同时做好原始记录。项目部每天公布疫情检查情况，有无新来外省市出差人员，有无体温过高人员。

(2)消毒与检查：

人员登记管理：对新进场人员，项目部要做好花名册，记录所有人员所在地、到岗时间、是否与确诊病例、密接人员有接触、是否有发热症状等。外省市回来人员按防疫指挥部统一要求隔离、留观。加强门卫管理，尽量限制人员在一个出入口通行，集中管理排查。每天对进场人员进行排查登记，登记人员姓名、工种、进场时间、进场测温温度等。消毒测温管理：每天按照说明书，使用 84 消毒液、酒精等，对生活区、办公区、生产区、食堂、卫生间、垃圾堆场(桶)开展两次以上的消毒工作并记录；对出入人员严格登记、测量体温，发现异常立即进行隔离并上报高新区防疫指挥部；

(3)联络与上报：

疑似病例。有以下三项临床表现，并具有任何一项流行病学史的患者：

- 1、临床表现：发热；
- 2、流行病学史：发病前 14 天内有中高风险地区旅行史或居住史；
- 3、发病前 14 天内曾接触过来自中高风险地区的发热伴有呼吸道症状的患者；有聚集性发病或与确诊病例有流行病学关联。在第一时间内向上级主管部门及辖区疫情防控指挥部报告。

(4)物资储备

对于药品、防护用品、消毒用品储备数量是否满足日常所需，并提供储备清单及每日消耗清单。(如：口罩、感温仪、防护服、护目镜、消毒液、雨衣等)

主要工作

- 1、做好宣传教育工作。组织人员进行卫生大扫除、印发宣传资料及宣传传染病的防控知识。
- 2、加强疾病检查工作。每天由施工班组长做好工人的检查，突出以班组为单位的询问制，通过一摸、二看、三问、四查的方式，细致地观察每一个工人的情绪与身体状况，有可疑病症，立即上报项目部。

- 3、保持空气流通。开窗通风，保证室内空气畅通。
- 4、做好防范措施，每个寝室配备体温计，84 消毒液，口罩等物品。
- 5、加强工人个人卫生教育。教育项目人员饭前便后以及班后一定要洗手，注意个人卫生，使用肥皂和流动水洗手，不喝生水。
- 6、启动应急预案。

应急措施

当施工现场出现“传染病”疫情预警时，立即启动应急处置方案，在第一时间采取如下措施：

- 1、在第一时间内向上级主管部门及辖区疫情防控指挥部报告。
- 2、出现发热咳嗽咽痛等症状，应及时就医，不得带病上班。发热病人退热两天后，且无反复，项目部应对其隔离 14 天无异常，才能回岗。在规定时间内向上级主管部门疫情防控指挥部报告发热人数，并对病人作跟踪了解。
- 3、根据相关规定，出现因疫情原因需要部分或全部停工，按上级主管部门及辖区疫情防控指挥部最新决定执行。

6. 服务保障

良好的服务是保障项目建设的各项系统形成常态化应用的重要环节。为了落实招标文件的要求及我公司做出的服务承诺，我公司将建立完善的服务保障体系，重点规范服务各项流程、服务体系及规范，从而保障各项服务能满足用户要求，形成常态化应用。

我司本着“应用为本、客户第一、规范管理、追求卓越”的服务宗旨，为客户提供“及时、专业、真诚”的服务，为客户创造更多的价值。

具体如下：

（1）应用为本

建设系统的目的是为了应用，我司将“应用为本”作为用户服务的最高宗旨，以此制定了灵活多样的培训和售后服务方式。

（2）客户第一以满足客户不断提高的需求为中心，想客户所想，做客户所需，使服务工作的质量不断超越客户的期望。

（3）规范管理

以科学的方法识别和确定项目组内部与服务相关的各个过程，以数据和事实作为决策的依据。采用系统的管理方法，制定明确、合理、可行的管理规范，推进系统的顺利实施。

（4）追求卓越通过各个层面、各个阶段的定期检查及总结，及时发现工作中的不足并加以改进，实现持续改善，不断提高服务质量。

大讯飞股份有限公司（盖章）