

一、售后服务要求

包1:

提供3年的售后服务支持。服务内容包括但不限于：故障响应与排除、定期维护与更新升级（包括重要功能升级完善、操作界面升级优化、功能细节的优化、使用手册完善）技术咨询与操作指导。提供系统实施服务、功能配置和调整；业务数据备份和恢复；提供软件功能缺陷修复、安全加固和漏洞补丁升级；生产环境扩容和迁移等服务。中标供应商应提供本地化7*24小时售后服务，有明确的联系人、联系电话等联系方式，通过电话、网络等方式，及时在线解答采购人的技术问题和指导解决一般性故障。在接到有关功能缺陷、安全风险、重大故障售后服务要求后，需要2小时内到达采购方现场响应；普通故障6小时内排除，重大故障24小时之内排除；提供不少于6次现场技术培训，并为采购方培训系统管理人员。

软件开发厂商须提供3年不少于1人的5×8驻场服务（即每周工作5天，每天8小时）。每年不少于300天现场驻场服务，驻场人员需全程在采购人规定的时间和地点提供现场服务，确保及时响应采购人的技术需求、及故障处理等事宜。

包2、包3:

要求提供3年免费设备生产商保修及技术支持服务，出

具所投标设备生产商提供的证明材料。中标供应商应提供本地化7*24小时售后服务，有明确的联系人、联系电话等联系方式，通过电话、网络等方式，及时在线解答采购人的技术问题和指导解决一般性故障。如发现问题需进行现场维护，中标供应商技术工程师原则上须在24小时内赶到现场提供服务。本次采购项目中含驻场服务产品，中标供应商应派驻合格人员常驻采购人规定场地，遵守采购人考勤及现场管理规定，保证在岗时长。按期完成日常技术支撑、故障处置、业务配合、现场运维等约定服务工作。

二、质保期

自项目终验合格之日起三年。

三、其他商务要求（包装和运输、保险等）

1. 安全要求：完成本次建设信息系统的安全服务保障设计，从物理安全、网络安全、系统安全、应用软件安全、用户安全、数据安全等多个层面，全面梳理学院网络情况，制订安全体系改进方案。系统产生的所有数据归内蒙古农业大学职业技术学院所有，严禁向外分发或用于外部数据库、产品和服务。投标人在使用甲方数据时，必须与甲方签订数据安全保密协议，并严格遵守《中华人民共和国数据安全法》的规定。本次项目须严格按工期部署完

成。投标方需要在投标文件中给出预实施工期进度表。采购人要求签订合同后4个月内完成项目建设工作。

2. 实施要求:

投标人制定详尽缜密的设计方案和实施方案，主要内容应包括以下几个方面：

1) 项目成员的组成，以及成员的职责。

2) 在项目实施阶段，投标人须派驻所投产品厂商的不少于1位项目管理人员，承担数据标准调研和制定工作，负责全程跟踪项目的开发与实施，直至该项目验收，并保证现场工作时间6个月以上。该项目经理应具备同类项目成功开发实施经验，并担任项目经理。要求附成功案例的佐证材料。

3) 投标人须派驻所投产品厂商的不少于5位技术工程师，承担数据治理、平台对接相关实施工作直至完成本项目验收。并保证现场工作时间6个月以上。未经采购人书面同意，不得更换项目经理及实施人员。

货物涉及商品包装和快递包装的，参考《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》明确产品及相关快递服务的具体包装要求，运输及保险由供货方承担；供货方负责自行选择适宜的运输工具及线路安排设备运输，货物运输途中的毁损、灭失等风险由供货方自行承担。

四、验收、交付标准和方法

包1:

项目分两期验收，两期全部验收合格，视为项目整体验收通过，三年质保自二期验收合格次日起算。

一期：软件部署验收：软件全部安装部署到位，服务器、配置、基础数据初始化完成；各模块独立功能正常运行，权限、查询、导出等基础功能可用；交付部署手册、操作手册、自测报告等基础资料；完成基础操作培训。

二期：全系统对接综合验收：实现新建系统间及新建系统与现有系统的数据集成，并完成与内蒙古农业大学数据平台的接口和数据迁移。学院各系统通过ETL方式或者API方式进行数据调用集成。所有共享及交互数据遵循本次建设的数据中台提供的数据集成标准；与内蒙古农业大学认证平台进行认证集成对接，按照认证标准和协议（包括但不限于CAS、OAuth2.0、LDAP等协议）实现用户的统一认证、账户统一管理和SSO单点登录；制定学院各类系统的应用集成管理规范，在新的门户平台上完成现有系统集成，实现与内蒙古农业大学门户平台的平滑过度。所有内外系统接口打通，数据同步、双向传输准确无错乱；全业务流程线上闭环运行，连续稳定试运行不少于7天；系统并发、响应速度、账号安全、数据备份符合要求；一期所有问题全部整改闭环，全套

完整资料移交甲方。

包2、包3:

为保障产品为原装正品，验收时提供设备生产商证明文件。对标的内容的技术参数、外观尺寸、技术特点等逐项验收；验收应满足使用方使用要求。

9. 质量保修范围和保修期

整体质保3年（自产品安装调试并验收合格次日起计算），终身维护，保修期内提供免费线上线下技术支持服务，保证采购内容的正常使用。

五、履约验收内容

1. 技术履约内容

所提供的设备技术参数满足或优于招标文件要求，供应商提供设备安装及调试，达到使用标准，售后技术服务及时。采购方有权对产品进行测试，且产品符合或优于招标文件的技术参数要求。若在合同规定的质保期内，采购方发现产品的参数、功能与合同要求不符，采购方有权向供货方提出更换设备，直至符合合同要求为止。

2. 商务履约内容

(1) 中标供应商应提供本地化7*24小时售后服务，有明确的联系人、联系电话等联系方式，通过电话、网络等方式，及时在线解答采购人的技术问题和指导解决一般性故

障。如发现问题需进行现场维护，中标供应商技术工程师原则上须在2小时内赶到现场提供服务。如故障在检修后24小时内仍无法排除，供应商应在72小时内提供不低于故障货物规格型号档次的备用货物供采购人使用，直至故障货物完全修复。质保期内，所有非人为原因导致的产品故障或损坏均提供上门保修及更换零备件，由此产生的费用由供应商承担。

(2) 验收合格之日起提供至少三年的硬件质保及原厂软件更新升级服务。国家或行业规定的质保期高于前述要求的，以较高者为准。本项目所列货物，均需提供三年内全功能、全特征库免费升级服务。

(3) 本次采购项目中含驻场服务产品，中标供应商应派驻合格人员常驻采购人规定场地，遵守采购人考勤及现场管理规定，保证在岗时长。按期完成日常技术支撑、故障处置、业务配合、现场运维等约定服务工作。

(4) 供货方应满足本次采购项目的所有商务条款要求（如标的提供的时间、标的提供的地点、投标有效期、采购资金支付、验收要求、履约保证金等）。若有不符合或未按承诺履行的，自行承担相应的后果和责任。

六、履约验收标准

供货方提供的货物满足国家相关标准和招标文件要

求。