合同编号：20261010-XX01

设备或货物采购合同

项目名称：河南应用技术职业学院 2026 年度双高任务九一双专业一全流量溯源分析系统项目

甲方（需方）：河南应用技术职业学院

乙方（供方）：河南新开元电子科技有限公司

签订时间：2026.10.13

签订地点：河南应用技术职业学院

河南应用技术职业学院制

甲方（需方）：河南应用技术职业学院

乙方（供方）：河南新开元电子科技有限公司

根据《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国民法典》等相关国家法律法规，本着平等自愿、友好协商的原则，就甲方向乙方购买 Panabit NTM网络流量分析回溯系统、智能应用网关系统、合规性检查与改造服务 的型号、数量、质量、包装、运输、价款、税金、保险、验收、技术服务、售后服务、违约责任、争议解决方式等内容，经双方协商一致，签订本合同，以兹共同遵守。

一、（货物/设备）明细及报价表

序号	产品名称（进口设备须标明英文名）	品牌/型号	制造厂（商）	单位	数量	单价（元）	小计（元）	质保期
1	Panabit NTM网络流量分析回溯系统	北京派网/Panabit PB-6000-TM09	北京派网软件有限公司	台	2	310000	620000	3年
2	智能应用网关系统	北京派网/PB-26000IM一JT	北京派网软件有限公司	台	2	260000	520000	3年
3	合规性检查与改造服务	新开元/定制服务	河南新开元电子科技有限公司	套	1	18900	18900	
合计	人民币 ¥ 1158900.00 元（大写：壹佰壹拾伍万捌仟玖佰元整）							

详情见附件

附件 1：项目质量及服务保证承诺书

附件 2： 设备技术规格

附件 3：实施方案及措施、售后服务计划

附件4：中标通知书

二、合同金额

1.本合同金额为人民币 ¥ 1158900.00 元（大写：壹佰壹拾伍万捌仟玖佰元整 该价格为固定总价/单价，不因市场价格波动、汇率变化、政策调整等任何因素而调整。

2.合同价款的组成：合同内产品价款及运输、装卸、安装及相关材料费、安装费、调试费、软件费、保修、人员培训、差旅费、售后服务、税金等费用，以及乙方履行本合同义务所发生的一切费用。除本合同明确约定的款项外，甲方无需向乙方支付任何额外费用。

三、质量及技术规格要求

1.乙方须按合同要求提供全新未使用过的合同内产品（包括零件、附件、备品备件等），合同内产品的质量标准、规格型号、具体配置、数量等应符合本合同附件《设备技术规格》《详细技术参数、规格及配置清单》、招标文件及乙方投标响应文件，其产品为原厂生产，产品质量应符合有关国家标准、行业标准及企业标准，且应达到乙方投标文件及澄清文件中明确的技术标准；

2. 乙方应在本合同生效后 7 个工作日内向甲方提供安装计划及质量控制规范，并于约定时间前进驻安装现场，待所有____合同内产品____安装调试完毕后甲方开始组织验收。如甲方无正当理由，不得拒绝接收；在安装调试过程中，甲方有权采取适当的方式对乙方产品质量标准、规格型号、具体配置、数量以及安装质量和进度等进行检查；

3. 乙方所供货物须为正品，不得掺杂掺假，不得以次充好、以假充真；

4. 乙方保证所供货物不侵犯任何第三方知识产权，否则由此引发的责任由乙方承担；如甲方承担的，甲方承担后有权向乙方追偿。

四、交货时间、地点与方式

1. 除甲方另行通知交付时间或地点外，乙方应在合同签订后_90_日内在甲方所在地完成交付，负责将货物运送至指定室内地点，并承担卸货、搬运入户的责任和费用。

2. 乙方负责所供____合同内产品____包装、运输、安装和调试，并承担所发生的费用；甲方为乙方现场安装提供水、电等便利条件；

3. 乙方应确保交付（包括运输、卸载等）、安装及调试过程中的安全，期间若发生安全事故由乙方承担法律责任；

4. 乙方安装人员应服从甲方的管理，遵守国家法律法规和学校相关制度，否则一切后果均由乙方承担；

5. ____合同内产品____交付使用前，乙方负责对____合同内产品____进行看管，并承担____合同内产品____的丢失、损毁等风险；

6. 乙方交由承运人运输的在途____合同内产品____，由乙方承担毁损的风险。

五、验收、调试及人员培训

1. 验收：到货后，乙方应向甲方移交所供____合同内产品____完整的使用说明书、合格证及相关资料。乙方对____合同内产品____进行安装调试，能够正常使用后，由甲方组织进行质量验收，自正式验收合格并交付给甲方之日起计算质保期。如果乙方提供的货物与合同不符，甲方有权拒绝接收，由此产生的一切费用由乙方承担。验收程序如下：

（1）到货验收。到货后，检查货物（仪器、设备）内外包装是否完好，有无破损、碰伤、浸湿、受潮、变形等情况。确认所验收货物件数与运输单据填写的件数一致。如发现上述问题，应做详细记录，并拍照留据；

（2）开箱（实物、数量及参数）验收。到货后开箱检查仪器设备及附件外表有无残损、锈蚀、碰伤等，检查货物资料是否齐全，如仪器说明书、操作规程、检修手册、产品检验合格证书等。以装箱单为依据，逐件核对检查主货物、附件的规格、型号、配置及数量。以供货合同为依据与装箱单进行核对，做好____合同内产品____验收清单记录甲方在送货单上的签字仅代表对货物数量及外观完好的确认，不代表对货物内在质量技术性能及软件功能的认可。

（3）质量验收。按照合同条款、____合同内产品____使用说明书及操作手册的规定和程序进行安装、调试后进行质量验收，乙方技术人员参加，必要时可委托有资质的第三方或

政府主管部门进行验收，所需费用由乙方承担。验收时对照 合同内产品 使用说明书，进行各种技术参数测试，

检查仪器的技术指标和性能是否达到要求，做好质量验收记录，验收结束出具验收报告。如果未能通过验收，甲方可以依据标的的性质以及损失的大小，可以选择请求乙方承担修理、重作、更换、退货、减少价款或者报酬等违约责任；

2. 调试：乙方负责对 合同内产品 免费进行安装调试，并使其投入正常运行

3. 人员培训：乙方免费对甲方人员进行必要的业务及服务培训，使其正确掌握设备使用要求；安装前乙方应对安装条件进行勘查，不符合安装条件的或者存在安全隐患的乙方应向甲方提出书面意见；未提出书面意见或者未发现安全隐患并由此造成损失的，由乙方承担相应责任。

六、付款方式及质量保证

1. 甲乙双方采用人民币转账结算方式；

2. 乙方开具以河南应用技术职业学院为客户名称的正规发票，发票类型：增值税专票。甲方付款前，乙方需提前三个工作日按付款金额开具符合国家规定的发票，甲方收到发票并通过国家税务部门官方网站检验发票真伪后按付款流程支付合同价款，否则甲方有权拒绝付款乙方必须提供真实、合法的发票，若乙方提供虚假发票，自发现之日起三日内乙方应无条件提供正规发票并承担甲方因此所遭受的所有损失，发票上记载的款项甲方有权不再支付，从合同款中扣减。

3. 合同签订后5个工作日，支付合同总金额的30%金额为：347670.00元。预验收完成后支付合同总金额的40%金额为：463560.00元。学校终验合格后，支付合同总金额的30%金额为：347670.00元。

4. 本项目免费质保期为自验收合格起 3 年，质保期内如出现产品质量问题，乙方需 更换产品（经甲方同意情况下可以维修） ，并赔偿甲方因 合同内产品 质量问题造成的损失，质保期延长为更换设备并验收合格后 3 年；

5. 如乙方违反本合同约定未及时履行保修义务的，每发生一次，乙方应向甲方支付违约金 3000元。如果甲方因乙方违约而委托第三方进行维修所产生相应维修费用，乙方应当支付相应维修费用并支付违约金 3000 元；

6. 乙方不能按时供货，除不可抗力事件外，每拖延一日应按合同总额的千分之五向甲方支付违约金；乙方逾期 30 日不能供货，甲方有权解除合同，并要求乙方支付合同金额 5 %的违约金，同时追究乙方责任；

7. 乙方将货物送达指定地点后和安装过程中，甲方发现乙方所供 合同内产品 的配件、施工工艺、品牌、型号、规格、技术标准、质量标准和运行等不符合招标（采购）、投标（响应性）文件（或采购依据）规定和合同约定的，甲方有权对乙方进行每次不低于 1000 元的违约金处罚，并有权单方解除合同，由此产生的一切费用由乙方承担，同时乙方应支付合同价款 1 %的违约金；

8. 乙方如违约，应在接到处罚后 7 日内另行支付违约金，否则甲方有权拒绝支付合同款项和履约保证金，由此产生的一切费用由乙方承担。

七、合同的履行、变更和解除

1. 合同签订后即具法律效力，甲乙双方均须认真履行，不得随意解除合同；

2. 甲乙双方不得擅自变更合同，如因项目需要变更，须经双方书面认可后方可变更；

3. 发生以下情况之一的，甲方有权解除合同：

（1）乙方拒绝接受甲方管理的；

（2）合同履行期间，乙方因自身问题不能正常供货，致使供货期严重延误的；

（3）所供 合同内产品 不符合招标（采购）、投标（响应性）文件（或其他采购依据）的；

（4）所供 合同内产品 不符合验收标准的；

（5）法律规定的其他情形。

八、违约责任

1. 除如因战争，严重水灾、台风、地震等自然灾害，政府政策的重大变动等政府行为和其他甲乙双方认可的不可抗力事件外，甲乙双方不得随意解除合同，否则按违约处理；

2. 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财务或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

3. 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失，同时违约方还应承担守约方主张权利所产生的律师费、诉讼费、保全费、公告费、鉴定费、交通食宿费等。守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

4. 任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失，同时违约方还应承担守约方主张权利所产生的律师费、诉讼费、保全费、公告费、鉴定费、交通食宿费等。守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式。

九、争议解决

1. 本合同的签订和履行，适用中华人民共和国法律；

2. 甲乙双方因质量问题发生争议，由甲方认可的质量技术鉴定单位进行质量鉴定。经鉴定质量合格，鉴定费用由甲方承担；鉴定质量不合格，鉴定费用由乙方承担，并承担违约责任，同时甲方有权解除合同；

3. 因履行合同发生的争议，由甲乙双方直接协商解决，如协商不成应向甲方所在地人民法院提起诉讼；

4. 甲乙双方以本合同签字盖章页的地址及联系方式为有效的送达地址及有效联系方式，在合同履行过程中，送达到该地址视为有效送达；如发生诉讼，该地址及联系方式作为全部诉讼程序和执行程序的送达地址及联系方式，具有发生在人民法院签署送达地址确认书的法律效力。如变更送达地址及联系方式，应提前 7 个工作日书面通知对方，否则按原地址和联系方式进行的送达仍视为有效送达。

十、合同生效及其他

1. 本合同一式 捌 份，甲方 陆 份，乙方 贰 份，经甲乙双方代表签字、加盖公章后生效，合同履行完成后自行终止。招标（采购）和投标（响应性）文件为本合同组成部分，如本合同与前述文件存在不一致的，以对甲方更有利的约定为准执行；

2. 本合同未尽事宜，双方可签订补充协议，与本合同具有同等法律效力；

3. 本合同附件与本合同具有同等效力。

（以下无合同正文，为合同签署页）（本页无正文，为合同编号为 20261010-XX01的项目合同合同》之签字盖章页）

甲方：河南应用技术职业学院

统一社会信用代码：12410000567250115A

委托代理人签字：

地址：郑州市中原区郑上路548号

电话：0371-86638366

开户银行：中国银行郑州淮河路支行

账号：104491069042

日期：2026.10.13

乙方：河南新开元电子科技有限公司

统一社会信用代码：91410105MA441R3G7R

委托代理人签字：

地址：郑州市高新区西四环228号企业公园21号楼101号4层

电话：0371-53302598

开户银行：中国银行郑州金融广场支行

账号：248191271182

日期：2026.10.13

附件 1 产品及服务质量保证承诺书

产品及服务质量保证承诺书

致河南应用技术职业学院：

根据采购合同要求，我公司在合同约定的质保期内郑重承诺：

一、我公司保证对在合同履行期间的行为（供货、结算、服务等）负责，如发现我公司因自身原因违反采购合同或承诺书的有关规定或承诺，自愿接受贵校根据采购合同罚则对我公司进行处罚，直至停止我公司供货（服务）项目供应商资格，情节严重的，列入贵校采购不良供应商名单。

二、我公司保证根据采购合同中所作的承诺，按采购合同及招投标文件要求提供高质量的产品或服务，且不在《采购合同》 内容之外，提出任何附加条款。

三、我公司保证采购合同中所提供的货物（服务）是符合国家质量标准、行业标准或制造厂家企业标准，符合国家环境认证的产品。

四、我公司保证在合同有效期内，始终以不高于本次合同确定的供货价格作为贵公司购买产品（服务） 的价格。不以市场价格变化等理由擅自提高价格。

五、我公司保证在本项目合同（协议）履行期间，按合同约定的售后服务承诺，履行相关责任和义务，免费维修及升级维护。确定合同总协调人，专门负责贵校合同执行事宜。

六、本承诺书自我公司签字之日起至合同（协议）履行期限终止日内有效。

承诺单位：（盖章）河南新开元电子科技有限公司

法定代表人：

年 月 日

附件 2：详细技术参数、规格及配置清单

序号	名称	设备名称	参数及要求	单位	数量
1	全流量溯源分析系统项目建设方案	跨境行为全流量溯源系统	1、网络流量采集分析能力≥45Gbps，全量数据存储能力≥2Gbps，≥3 块 16T HDD 数据硬盘，≥1 块 128G SSD 系统硬盘，≥1块 2T SSD 缓存硬盘，万兆光口≥6 个，冗余电源； 2、支持数据采集存储、数据可视化分析业务质量监测、敏感应用监测、跨境访问监测、行为审计、威胁情报监测等功能； 3、支持遥测功能，支持通过隧道接收分多个远端节点流量数据； 4、支持基于每条会话的前 N 个数据包进行数据抓取存储策略；原始数据包留存策略，支持定义基于每条会话的自定义偏移量进行数据抓取存储；**（提供产品功能界面截图，加盖加供应商公章）** 5、支持报文深度解析，并支持根据关键字或表达式过滤查找原始数据，支持对 HTTP、FTP、SAMBA 协议传输的原始文件进行还原存储； 6、支持将存储的多条会话的原始数据进行播放，以便其他安全分析类设备对原始数据包进行分析； 7、支持跨境外联监测大屏，基于 VPN 应用识别，代理节点情报，AI 分析模型等技术手段，对网络跨境行为进行实时展示，展示内容包括但不限于：基于地图的跨境外联访问动态、跨境外联行为命中趋势、使用应用占比、命中会话、TOP 源 IP 地址、TOP 目标 IP、TOP 目标域名等；**（提供产品功能界面截图，加供应商公章）** 8、支持跨境访问行为监测分析，包含不限于：通过代理节点访问的跨境访问行为，通过 VPN 服务访问的跨境访问	台	2

			行为、通过隐蔽隧道访问的跨境访问行为进行监测分析； 9、支持和学校现有智能应用网关进行联动，实现跨境访问流量的源 IP 或 VPS 节点联动阻断等功能；**（提供产品功能界面截图，加供应商公章）** 10、支持接收认证日志，将账号信息与用户 IP 进行绑定，实现跨境溯源落实到人；**（提供产品功能界面截图，加供应商公章）** 11、支持定期自动生成跨境专题报表并通过邮件发送，以日报、周报、月报方式图形化地展示内网用户跨境行为，并且支持导出为 word 和PDF 格式，为运维人员统计工作提供支撑。**（提供产品界面或产品制造商公开发布的宣传材料截图等证明材料）** 12、提供 3 年原厂质保，3 年特征库升级服务。		
		智能应用网关	1、单台最大双向 7 层解码吞吐量40Gbps，整机最大可支持并发 IP 数量≥60 万；支持并发会话数≥128 万，每秒新建会话数≥60 万/秒；PPS（包转发率）≥1200 万；接口 40G 光口≥2，10G 光口≥10，千兆电口≥2，冗余电源； 2、操作系统应具备主备冗余机制，系统支持主备自动切换不影响正常使用；策略的编辑或修改即时生效，系统升级不需要重启； 3、提供透明网桥模式、路由模式、NAT 模式，以及支持路由、NAT、网桥和旁路模式的混合部署方式； 4、提供应用网关、应用负载均衡，全网应用协议分析与管控、BRAS 认证功能和防代理功能等； 5、提供基于五元组、应用协议、DSCP 标签等条件对流量做路由策略**（提供产品界面或产品制造商公开发布的宣传材料截图等证明材料）；** 6、提供基于应用协议、域名、时间的路由规则策略调度，同时具备策略状态及信息的实时统计，提供应用策略前后	台	2

			的速率对比**(提供产品界面或产品制造商公开发布的宣传材料截图等证明材料)**； 7、提供网络流量的七层应用协议识别能力，并对识别出的协议分类列出，能够识别敏感 VPN 应用协议包含但不限于 Wireguard、V2ray、Clash、 自由门、小火箭等细分具体应用名称**(提供产品界面或产品制造商公开发布的宣传材料截图等证明材料)**； 8、支持端口镜像功能；根据设置条件将不同应用、流量方向、源目 IP/IP 段、终端类型等流量等镜像至指定网络接口，方便精细化、个性化的数据分析； 9、提供整个系统、各链路的上行流量、下行流量和并发连接数统计图表，包括最近一天、最近一周和最近一月的趋势图表，多日对比趋势图； 10、支持 TOP N 连接排序，可以指定应用和 IP 条件进行IP 连接数排名统计， 以快速定位攻击或被攻击 IP； 11、支持针对内网 IP 的 TCP、UDP 和总并发连接数控制。 12、 支持流量控制、连接数控制、URL 控制功能可以基于时间、在线 IP 数，或者两者同时匹配进行策略调度 13、提供 IPv6，与 IPv4 管理功能一致；提供 IPv6 策略路由功能，基于 IPv6 应用协议的路由控制等**(提供产品界面或产品制造商公开发布的宣传材料截图等证明材料)** 14、支持全量输出日志， 日志类型包括但不限于：流量日志、URL 日志、告警日志、会话日志、QQ 登录、微信 ID、 DNS 请求、淘宝登录、NPM、威胁情报等。**(提供产品界面或产品制造商公开发布的宣传材料截图等证明材料)** 支持智能 DNS 功能，可根据源 IP、 目标 IP、访问域名、所在线路等组合条件实现对域名访问的控制； 15、系统内置数字货币、C2 节点、APT 攻击、网站后门、钓鱼网站、跨境节点等 16 种威胁情报，针对网络异常行		

			为进行检测分析，情报库支持的情报条目不低于百万条。 **（提供产品界面或产品制造商公开发布的宣传材料截图等证明材料）** 16、在本地认证时，可以将用户分组，并可以对不同的组做不同的策略；支持策略嵌套，在同一条策略中，既可以针对特定对象(IP 或应用)进行总的数据通道控制，也可以单 IP 限速，实现策略的高度灵活性和简洁性。**（提供产品界面或产品制造商公开发布的宣传材料截图等证明材料）** 17、支持基于本地设置用户名和密码的认证、支持基于手机号短信验证码的认证、支持基于微信认证、支持基于Radius 等多种认证方式； 18、供应商需承诺 3 年以上原厂商质保。		
		合规性检查与改造服务	检查与改造校园网，以符合跨境全流量溯源系统设备技术要求。基于学校现在运行的校园网和跨境全流量溯源技术要求，调整 DHCP 地址池预留针对哑终端（多媒体教室、体育监测设备、大屏、会议系统等）设置固定 IP 地址，并且绑定对应 MAC 地址，配置交换机端口隔离，设置办公室路由器为桥接模式，全面启用校园网认证等改造服务，确保根据 IP 可以溯源到登陆用户。	套	1

附件 3：实施方案及措施、售后服务计划

（注：售后服务计划可依据不同供货单位的售后服务计划列明，但应包含下列标题所涵盖的基本服务内容。）

1.质量保证： 乙方保证所提供货物（设备）是全新的、未使用过的全新产品，且所有的配件均符合国家质量检测标准。

2.安装调试：在货物（设备）到达用户指定地点 7 日前，乙方将以电话或传真的形式通知用户，并派专业人员到安装现场进行详细的考察。货物（设备）到达用户指定地点后，乙方派专业技术人员和厂家的工程师共同对所有设备进行免费的安装、调试，直至设备正常运行。

3.验收标准： 乙方将和用户一起按照合同约定的技术规格、技术规范的要求对货物（设备）的质量、规格、性能、数量和重量等进行全面和详细的检验。货物（设备）检验完毕之后，在双方共同在场情况下进行验收。若发现有损坏的零部件， 乙方将在 3 个工作日内进行及时更换，所产生的费用由乙方承担。

4.质保期：从最终验收完成之日起，质保期为___3____年，质保期内，软件免费升级维护。保修期内，非人为原因造成的设备故障， 乙方将免费矫正或更换有缺陷的设备或部件，直至恢复设备正常性能，此间发生的一切费用由乙方自行承担。如不能及时解决实际工作中出现的问题， 乙方提供备用设备修复。质保期满后终身维修，更换易损件只需按成本收费不收维修费。

5.响应时间： 乙方接到用户报修通知后，4 小时响应，8 小时内电话做出维修方案，如 8 个小时内无法通过电话解决问题，乙方派维修人员在接到报修报告后 24 小时内到达用户现场予以维修，直到解除故障为止。

6.优惠服务：乙方将为用户提供电话咨询和软件升级，及时提供仪器最新技术资料与技术支持，每年不少于 2 次上门巡检服务。

7.伴随服务： 乙方设备均提供一套完整的中文技术资料：包括操作手册、使用说明、维修保养操作手册、操作指南、原理、安装手册、产品合格证等。

8.其他服务事项、技术规格要求以厂商售后服务为准。

实施方案及其措施、售后服务计划

实施安排

为保障郑州、开封两个校区割接工作有序推进，明确职责分工与沟通链路，双方成立联合割接实施小组，两校区采取“错时割接、先主后次”方式逐校区实施，避免同时施工带来沟通与资源冲突。具体人员安排如下：

序号	单位名称	姓名	联系方式	备注
1	北京派网软件有限公司	袁亚斌	17839917738	现场实施负责人：负责设备上架、线缆连接、配置导入、业务测试及故障初步排查；割接期间所有操作指令由其执行并记录。
2	北京派网软件有限公司	李鹏	18602130979	技术支持与协调人：远程/现场配合实施，负责后台配置复核、应急预案决策支持，并协调研发资源应对突发疑难问题；同时作为与学校信息中心的主要对接人。

实施与质量标准按照一下要求：

1. 质量保证： 乙方保证所提供货物（设备）是全新的、未使用过的全新产品，且所有的配件均符合国家质量检测标准。

2. 安装调试：在货物（设备）到达用户指定地点 7 日前，乙方将以电话或传真的形式通知用户，并派专业人员到安装现场进行详细的考察。货物（设备）到达用户指定地点后，乙方派专业技术人员和厂家的工程师共同对所有设备进行免费的安装、调试，直至设备正常运行。

3. 验收标准： 乙方将和用户一起按照合同约定的技术规格、技术规范的要求对货物（设备）的质量、规格、性能、数量和重量等进行全面和详细的检验。货物（设备）检验完毕之后，在双方共同在场情况下进行验收。若发现有损坏的零部件，乙方将在 3 个工作日内进行及时更换，所产生的费用由乙方承担。

售后服务计划

为最大限度缩短故障处置时长、降低业务影响范围，我方建立7×24小时全天候无间断、全年无休的售后服务响应机制，搭建电话热线、企业微信、专属对接群、邮箱、现场上门五大立体化服务渠道，全方位受理甲方各类故障报修、技术咨询、调试需求、运维建议、服务投诉等售后需求。同时制定严格的故障分级响应、分级处置标准，根据故障影响范围、严重程度、紧急程度分类施策，确保不同等级的故障问题、不同类型的服务需求均能得到精准、及时、高效的处理，全面保障甲方业务稳定运行。所有服务渠道均安排专人值守，确保任何渠道的请求均能在第一时间被接收、登记、分发、处置，杜绝漏接、漏登、漏处理等问题。各渠道之间实现信息互通共享，甲方通过任意渠道提交的需求均能在统一工单系统中追踪管理，避免信息孤岛和重复沟通。我方建立服务渠道冗余备份机制，当某一渠道出现故障或拥堵时，其他渠道自动承接服务请求，确保服务通道永不中断。

我方开通7×24小时专属服务热线、企业微信专属对接账号、售后专用邮箱及项目专属服务沟通群，全天候无间断值守，随时受理甲方的故障报修、技术咨询、系统配置调试、操作问题答疑、运维优化建议等各类需求。我方承诺，在接到甲方服务请求后，30分钟内完成首次响应，专人专项第一时间对接甲方运维人员，详细核实故障现象、问题场景、运行状态，快速研判问题成因，优先通过远程协助、电话指导、文字答疑、远程调试等方式开展故障排查与问题修复。针对系统参数配置调整、简单程序故障、人员操作失误、常规运维咨询、基础功能调试等一般性问题，确保远程即时解决、当场闭环，最大限度缩短故障处理周期，减少现场处置流程，降低故障对甲方业务的影响。

远程技术支持配备专业的远程运维管理平台，可实现远程桌面接管、系统日志实时查看、运行状态在线监测、告警信息推送等功能，工程师无需到场即可完成大部分常规运维操作和故障排查工作，大幅提升服务效率。同时，所有远程操作全程录屏留痕，操作记录可追溯，确保远程服务规范、安全、可控。远程运维管理平台支持多会话并发处理，可同时响应甲方多个部门、多个系统的运维需求，大幅提升服务承载能力和响应效率。平台同时具备智能告警功能，当系统出现异常指标时自动推送告警信息至值守工程师，实现故障"秒级发现、分钟级响应"，将被动等待报修升级为主动监测预警。

执行标准为：

.质保期：从最终验收完成之日起，质保期为___3___年，质保期内，软件免费升级维护。保修期内，非人为原因造成的设备故障，乙方将免费矫正或更换有缺陷的设备或部件，直至恢复设备正常性能，此间发生的一切费用由乙方自行承担。如不能及时解决实际工作中出现的问题，乙方提供备用设备修复。质保期满后终身维修，更换易损件只需按成本收费不收维修费。

1.响应时间：乙方接到用户报修通知后，4 小时响应，8 小时内电话做出维修方案，如 8 个小时内无法通过电话解决问题，乙方派维修人员在接到报修报告后 24 小时内到达用户现场予以维修，直到解除故障为止。

2.优惠服务：乙方将为用户提供电话咨询和软件升级，及时提供仪器最新技术资料与技术支持，每年不少于 2 次上门巡检服务。

3. 伴随服务： 乙方设备均提供一套完整的中文技术资料：包括操作手册、产品合格证等

4. 其他服务事项、技术规格要求以厂商售后服务为准。

附件4：中标通知书

河南正大招标服务有限公司
成交通知书

项目编号：豫财磋商采购-2026-913

致：河南新开元电子科技有限公司

我们荣幸地通知，贵方对**河南应用技术职业学院2026年度双高任务九—双专业—全流量溯源分析系统项目**的投标，开标后，经磋商小组推荐，招标人确定贵方为本项目成交供应商，成交金额：**壹佰壹拾伍万捌仟玖佰元整（¥1158900元）**。请根据本通知书、磋商文件、响应文件等按磋商文件规定的时间到**河南应用技术职业学院**办理相关合同事宜。

河南应用技术职业学院
二〇二六年九月二十八日

河南正大招标服务有限公司
二〇二六年九月二十八日