

合同编号(校内): HW317240613



郑州大学物理学院、中原之光实验室服务器采购项目



甲 方: 郑州大学

乙 方: 河南豫商科技发展有限公司

生效日期: 2024年8月7日

郑州大学政府采购货物合同 (10 万元及以上模板)

甲方(全称):郑州大学

乙方(全称):河南豫商科技发展有限公司

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》及有关法律、法规规定,遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则,关于“郑州大学物理学院、中原之光实验室服务器采购项目”双方同意按照下述条款订立本合同,共同信守。

一、供货范围及分项价格表

1.本合同所指货物包括原材料、燃料、设备、产品、硬件、软件、安装材料、备件及专用器具、文件资料等,详见附件1、附件2,此附件是合同中不可分割的部分。

2.本合同总价包括但不限于货物价款、包装、运输、装卸、保险费、安装及相关材料费、调试费、软件费、检验费、培训费等各种伴随服务的费用以及税金等。合同总价之外,甲方不再另行支付任何费用。

二、质量及技术规格要求

乙方须按合同要求提供全新货物(包括零部件、附件、备品备件等)货物的质量标准、规格型号、具体配置、数量等应符合招标文件要求,其产品为原厂生产,且应达到乙方投标文件及澄清文件中承诺的技术标准。

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2024年9月10日前进驻安装现场;所有货物运送到甲方指定地点后,双方在10日内共同验收并签署验收意见。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货物质量标准、规格型号、具体配置、数量以及安装质量和进度等进行检查。甲方如果发现乙方所供货物不符合合同约定,甲方有权单方解除合同,由此产生的一切费用由乙方承担。

三、包装与运输

货物交付使用前发生的所有与货物相关的运输、安装及安全保障事项等均由乙方负责;货物包装应符合抗震、防潮、防冻、防锈以及长途运输等要求,对由于包装不当或防护措施不力而导致的货物损坏、损失、腐蚀等损失均由乙方承担;在货物备交付使用前所发生的所有与货物相关的经济纠纷及法律责任均与甲方无关。

四、质保期与售后服务

1.所有设备免费质保期为5年（自验收合格并交付给甲方之日起计算），终身维护、维修。

2.在质保期内，因产品质量造成的问题，乙方免费提供配件并现场维修，且所提供的任何零配件必须是其原设备厂家生产的或经其认可的。产品存在质量问题，甲方有权要求乙方换货。

3.乙方须提供一年2次全免费（配件+人力）对产品设备的维护保养。

4.乙方承诺凡设备出现故障，自接到甲方报修电话1小时内响应，3小时内到达现场，24小时内解决故障问题。保修期外只收取甲方零配件成本费，其他免费。

5.乙方未在规定时间内提供原配件或认可的替代配件，甲方有权自行购买，费用由乙方承担。

6.其它：无

五、技术服务

1.乙方向甲方免费提供标准安装调试及2人次国内操作培训。

2.乙方向甲方提供设备详细技术、维修及使用资料。

3.软件免费升级和使用。

4.乙方有责任对甲方相关人员实施免费的现场培训或集中培训措施，保证甲方相关人员能够独立操作、熟练使用、维护和管理有关设备。

六、知识产权

乙方应保证甲方在使用该货物或货物的任何一部分时免受第三方提出的侵犯其知识产权、商业秘密权或其他任何权利的起诉。如因此给甲方造成损失，乙方承诺赔付甲方遭受的一切损失。

七、免税

1.属于进口产品，用于教学和科研目的的，中标价为免税价格。

2.免税产品应由甲乙双方依据海关的要求签订委托进口代理协议，确认甲乙双方的责任与义务。委托进口代理协议作为本合同的不可分割部分。

3.免税产品通关时乙方必须进行商检，未商检的，造成的损失由乙方承担。

八、交货时间、地点与方式

1.乙方于2024年9月10日之前将货物按甲方要求在甲方指定地点交货、安装、调试完毕，并具备使用条件，未经甲方允许每推迟一天，按合同总额的千分之五扣除违约金。

2.乙方负责所供货物包装、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.安装过程中若发生安全事故由乙方承担。

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.货物交付使用前，乙方负责对提供货物进行看管，并承担货物的丢失、损毁等风险。

九、验收方式

1.初步验收。甲方按合同所列质量标准、规格型号、技术参数以及数量等在现场验收，并填写初步验收单（详见附件4）。验收时，甲方有权提出采用技术和破坏相结合的方法。

乙方应向甲方移交所供设备完整的使用说明书、合格证及相关资料。乙方在所有设备（工程）安装调试、软件安装完毕后，开展现场培训，使用户能够独立熟练操作使用仪器或设备，尔后由供需双方共同初步验收；甲乙双方如产生异议，由第三方重新进行验收。如果乙方提供的货物与合同不符，甲方有权拒绝验收，由此产生的一切费用由乙方承担。

2.正式验收：依据河南省财政厅“《关于加强政府采购合同监督管理工作的通知》【豫财购（2010）24号】”文件要求，政府采购合同金额50万元以上的货物采购项目，由使用单位初验合格后，向国有资产管理处提出验收申请，由采购单位领导牵头，会同财务、审计、资产管理及专家成立验收专家组进行正式验收。学校验收通过后，才能支付合同款项。

十、付款方式及条件

1.本合同总价款（大写）为：贰佰壹拾伍万元整（小写：2150000元）。

2.付款方式：货物验收合格后，经审计后，甲方向乙方支付全部货款的95%；质保期满30天内，甲方向乙方支付剩余的全部货款。

十一、履约担保

合同总价款10万元（含10万元）至100万元（不含100万元）不强制提供保函或现金履约担保，由发包人和承包人双方协商；

合同总价款100万以上（包含100万元）的履约担保金额为合同总额的5%。履约担保方式：承包人以银行保函方式在合同签订前向发包人提供履约担保，验收合格，正式交付使用后退还。

十二、违约责任

乙方所交的货物产地、品牌、型号、规格、质量以及技术标准、数量等不符合合同要求，甲方有权拒收，由此产生的一切费用由乙方负责；因货物更换而造成逾期交货，则按逾期交货处理，乙方应向甲方每天支付合同标总额日千分之五的违约金。

甲方无正当理由拒收设备，应向乙方偿付拒收设备款额百分之五的违约金。
甲方逾期付款，应向乙方支付本合同标的总额的日万分之四的违约金。

十三、其它

1. 组成本合同的文件及解释顺序为：本合同及其附件、双方签字并盖章的补充协议和文件；投标书及其附件；招标文件及补充通知；中标通知书；国家、行业或企业（以最高的为准）标准、规范及有关技术文件。

2. 双方在执行合同时产生纠纷，协商解决；协商不成，向甲方所在地人民法院提起诉讼。

3. 本合同共8页，一式肆份，甲方执叁份（用于合同备案、进口产品免税、验收、报账等事项），乙方执壹份，招标公司执零份。

4. 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。

5. 本合同经双方法定代表人或其授权代理人签字并加盖单位公章后生效。

6. 法律文书接收地址（乙方）：河南自贸试验区郑州片区（经开）航海东路1507号3号楼2单元1508

甲方：郑州大学

乙方：河南豫商科技发展有限公司

地址：河南省郑州市高新区科学大道100号

地址：河南自贸试验区郑州片区（经开）航海东路1507号3号楼2单元1508

签字代表（或委托代理人）：

签字代表：

马台

张永峰

电话：15713866793

电话：18539257678

开户银行：工商银行郑州中苑名都支行

开户银行：民生银行郑州航海路支行

账号：1702021109014403854

账号：640499097

合同签订日期：2024年10月7日

供货范围及分项价格表 单位：元

序号	采购内容	型号/规格	制造厂（商）	原产地（国）	数量	单位	单价（元）	合计（元）	是否免税
1	分布式存储	中科可控、CloudStor OStor-K30	中科可控信息产业有限公司	中国	1.0	套	2150000.0	2150000.0	-1
合计：2150000 元									

设备技术规格参数、功能描述及配置清单表

序号	设备名称	具体技术规格参数、功能描述及配置清单描述	单位	数量
1	存储分布式存储	产品架构： 本次投标产品采用分布式集群存储架构，支持全对称和非对称架构，提供产品技术白皮书证明材料。 本次投标产品架构基于服务器构建，非IO节点+磁盘阵列或JBOD的模式，单个存储系统可扩展到4096个存储节点。 本次投标产品采用全冗余架构，无单点故障，支持多种网络类型，包括1GbE、10GbE、25GbE、100Gb、200Gb InfiniBand等。 产品自研能力： 本次投标产品具有完全自主知识产权，中科可控具备存储产品软硬件平台设计开发能力和分布式存储生产制造能力，具有国家版权局颁发的软件著作权登记证。 本次投标产品为中科可控自研产品，非基于OEM产品或使用第三方厂商产品，非基于GlusterFS等开源架构开发的存储系统。 硬件要求： 本次投标产品配置 14 个存储节点，单节点配置如下： 本次投标产品单节点配置 1 颗 64 位高性能处理器 AMD 7401P，单颗处理器物理核心数 24、总核心 24，主频 2.0GHz，三级缓存 64MB	套	1

		本次投标产品单节点配置缓存（内存）容量 256GB，即 8 根 32GB 内存 本次投标产品单节点配置 2 块 480GB SSD 盘 本次投标产品单节点配置 1 块 3.84TB SSD 本次投标产品单节点配置 35 块 20TB 3.5 英寸 7.2K SATA 硬盘 本次投标产品单节点配置 2 个千兆网口、1 个 100Gb HDR 接口 单节点配置 1+1 冗余电源 容量要求： 本次投标产品采用 N+M(10+2) 纠删码容错方式，可用容量为 7.1PB (14*35*20*0.9*0.83/1024=7.1)（计算节点 df -h 结果） 性能要求： 本次投标产品单客户端实测读写带宽8.1GB/s，已提供第三方测试机构 CNAS 测试报告。 本次投标产品存储系统聚合读带宽满足50GB/s性能要求，聚合写带宽满足 40GB/s性能要求 本次投标产品存储使用容量达到存储系统80%状态时读写带宽为空载下实测性能的90% 本次投标产品测试工具为fio或iozone，参与测试的计算节点测试写入数据量大于等于该计算节点的内存总量。测试结果在正常部署的生产环境配置模式下产生。 投标人已提供性能承诺函，承诺验收时若未达到性能指标，我方免费增加设备直至达到指标要求为止。	

	数据可靠性: 本次投标产品支持多副本与EC纠删码两种数据保护方式 本次投标产品采用纠删码容错方式, 单一系统能容忍任意2个数据节点或任意2个硬盘同时失效 本次投标产品, 支持磁盘分组、节点分区等技术, 缩小故障域, 进一步保障数据安全, 支持磁盘、节点、机柜级冗余 本次投标产品的硬盘或节点失效可自动触发数据重构, 重构过程无需管理员干预, 可调整数据恢复优先级, 数据重建1TB容量时间为7.91分钟。已提供测试报告证明材料。 本次投标产品系统关键部件支持冗余, 电源模块支持1+1冗余, 系统风扇支持3+1冗余。 系统功能: 本次投标产品支持文件系统、目录、用户、用户配额, 支持针对容量、文件数设置统计配额、限制配额。已提供功能截图证明材料。 本次投标产品支持 SSD 作为二级缓存, 加速数据访问请求, 已提供功能截图证明材料。 本次投标产品支持基于目录 QoS 功能, 可设置目录承载的最大带宽及 IOPS, 保证关键业务的性能资源; 已提供功能截图证明材料; 本次投标产品支持文件/目录级快照, 存储系统支持最大快照数量为 20000 个, 存储系统的 Web 界面可实现快照的回滚; 已提供功能截图证明材料。 本次投标产品的存储节点支持不同类型的硬盘混插, 支持数据在同一个存储节点内的快速和低速存储介质上双向流动, 可以根据文件名等设置数据写入策	

			略，已提供功能截图证明材料； 本次投标产品支持 POSIX、NFS、CIFS、FTP 等存储访问协议，提供客户端软件，客户端软件免费使用或提供授权、指定挂载目录、自动挂载、权限等设置，已提供功能截图证明材料。 运维管理： 本次投标产品提供存储系统Web管理界面，支持运维可视化，无需第三方软件或插件，即可支持同一Web界面管理多套存储集群；已提供截图证明材料。 本次投标产品提供对存储整机、所有类型磁盘、网络接口等部件的视图级监控，故障位置需与实际保持一致，支持在Web界面对数据硬盘进行点灯定位功能，已提供功能截图证明材料。 本次投标产品提供存储IO智能分析功能，对用户承载的业务进行IO模型分析，支持IO读写分布统计、IO块大小统计、客户端带宽及IOPS、独立缓存节点特性等分析等，并支持以统计图方式在Web进行正确展示，提供功能截图证明材料。 存储迁移和备份： 本次投标产品支持对重要数据进行迁移和备份至第三方存储，根据需要可将迁移和备份的数据恢复。已提供功能截图证明材料。 服务： 本次投标产品提供5年原厂硬件质保服务，已提供原厂正式承诺函。		
--	--	--	--	--	--

附件3:

售后服务计划及保障措施

1.1.1. 售后服务内容

1.1.1.1. 服务范围

(1) 针对本次采购合同的货物提供 5 年 7×24 小时售后服务, 质量保证期为从合同设备安装完毕, 经调试通过验收后 5 年(从验收合格之日起开始计算)。

(2) 我方提供所有设备的主要配件、损耗件及相关生产企业的变动信息及产品升级的技术支持。产品在保质期内, 由于厂家产品的质量问题的, 使产品不能正常运行及由此给甲方单位造成经济损失, 由我方负责经济赔偿。

(3) 我方在质保期内对提供技术支持和服务的价格已包含在投标总价内。

(4) 质保期过后服务: 我方考虑到双方长期的合作关系, 提供产品的终生技术支持。我方应积极响应甲方产品相关技术咨询, 提供产品升级改造技术支持, 提供产品配件详细报价和市场报价(此报价不含在投标总价中), 以及相关生产企业的变动信息。

1.1.1.2. 响应时间

我公司为本项目提供 7×24 电话支持, 提供客户每天 24 小时不间断服务, 售后服务热线电话 400-898-1286。

当我方接到用户报修后, 会在收到通知后 2 小时内做出响应, 4 小时内到达设备现场, 24 小时内解决问题。

1.1.1.3. 技术服务

(1) 硬件日常运用、日常维护

提供详细的硬件使用手册和快速入门指南。

定期远程检查硬件状态, 确保系统稳定运行。

提供 7×24 小时在线技术支持, 解决硬件使用中的问题。

定期现场巡检，包括硬件清洁、性能测试和潜在问题排查。

硬件故障时提供快速的现场响应和备件更换服务。

(2) 软件操作及系统升级

提供用户友好的软件操作文档和视频教程。

定期更新软件，修复已知问题并提升系统性能。

提供软件升级指导和技术支持，确保平稳过渡。

定期举办用户培训和研讨会，提高用户操作熟练度。

提供定制开发服务，满足特定业务需求。

1.1.2. 客户报修与咨询

1.1.2.1. 客户报修与咨询的方式

售后服务热线电话 400-898-1286，呼叫中心将为您提供 7*24 小时人工电话响应服务。

提供普通客户邮件服务，受理邮箱 400@CANCON.COM.CN，我们承诺 4 小时内电话联系您了解产品情况，如果您有着急问题需要处理，请拨打热线电话。



提供大客户专属邮件服务。我们会根据客户信息及要求建立专属邮箱账号及配置专属接口人，满足用户对受理时效的要求。

1.1.2.2. 客户报修与咨询的要求及处理时效

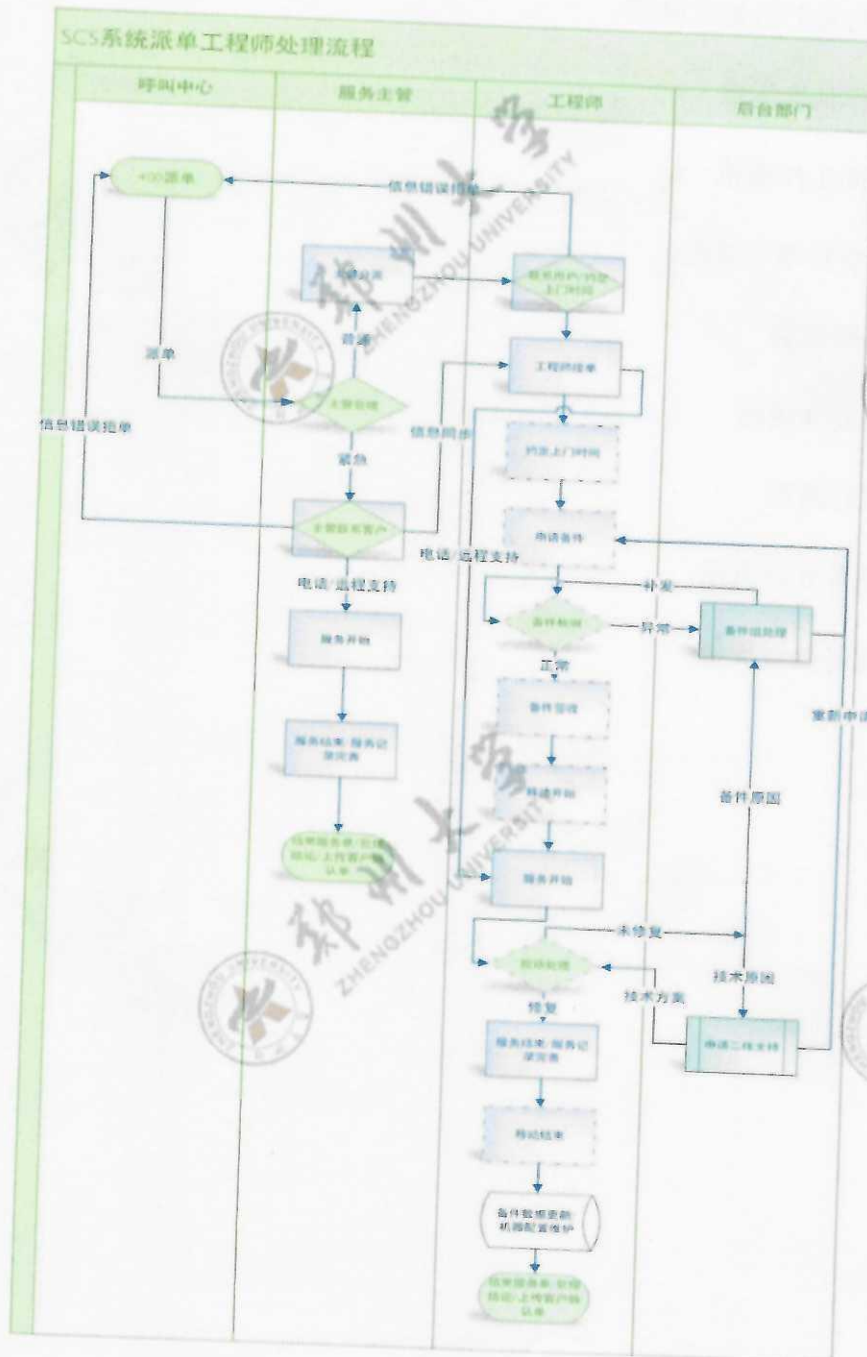
中科可控出货的产品全国联保。

客户报修或咨询时需要提供机器序列号，单位名称，如果需要安排工程师上门还需要提供机器所在地详细地址、上门维修联系人及联系方式。

如果您的产品需要安排工程师上门处理，工程师会在您拨打售后服务热线后2个小时内做出响应（如电话联系您告知具体上门事宜），4小时内到达现场、24小时内解决问题。

1.1.3. 日常售后工作处理流程与规范

1.1.3.1. 售后系统工单处理流程图



1.1.3.2. 日常维护工作处理规范

转单，接单，拒单处理规范

电话联系，约定上门处理规范

备件相关工作处理规范

上门服务期间工作规范

远程，电话支持填写规范

疑难故障处理要求

结束服务单处理规范

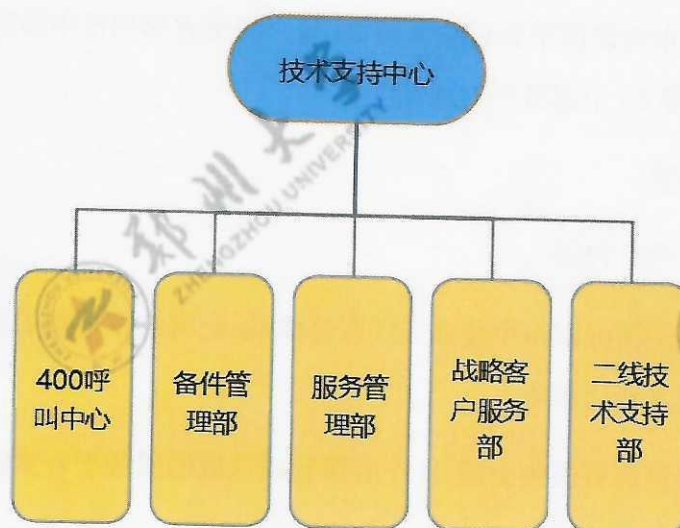
送修服务工作流程

备件返修服务处理流程

备件对发服务处理流程

1.1.4.售后服务机构

1.1.4.1. 组织架构和部门职责



现场服务工程师：负责对客户进行技术培训，设备的安装及售后维修。

400 呼叫中心：呼叫中心坐席工程师负责接听，回答和转交他人负责处理客户的咨询，负责接听和处理客户的报修。

备件管理部：负责备件库和备件供应已经周转的管理。

服务管理部：负责一线工程师（含委托）的技术培训，CASE 进度审查，服务规范监督。

战略客户服务部：负责战略客户的服务工作监督，提供战略客户接口人支持，满足客户定制服务要求。跟进项目交付，提高交付质量。

二线技术支持部：负责技术现场工程师解决紧急及疑难复杂的现场问题；负责投诉技术升级问题。

1.1.4.2. 技术支持服务网点及售后服务人员介绍

本项目售后服务机构：

机构名称：中科可控信息产业有限公司

地址：北京市海淀区中关村软件园 36 号、河南省郑州市中原区国家超级计算郑州中心-4F 等 34 个服务平台地址

联系人：佟堃

电话：400-898-1286

中科可控在全国范围内由建立三级服务体系，让客户在最短的距离感受到中科可控最全面的本地化服务。

首先，中科可控有覆盖全国 34 个省级行政区域的服务平台支撑；

其次，中科可控甄选优质的经销商加入服务队伍，它们的作用是在中科可控各服务网点的统一配合下，快速完成对服务网点以外地市的紧急售后服务支持工作。中科可控已建立长期合作的服务商包括百家机构，构建了覆盖全国的服务网络。

全国 34 个平台地址如下：

1	北京地区 通讯地址：北京市海淀区中关村软件园 36 号	2	广东平台 通讯地址：广州市天河区兴民路 222 号 2402-03 室
3	上海分公司 通讯地址：上海市浦东新区新金桥路 1599 号 C2 幢 202 室	4	海南平台 通讯地址：海口市美兰区蓝天路 31 号 B 座 1-5 号 2605 室
5	天津平台	6	山东平台

	通讯地址: 天津市华苑产业区(环外) 海泰华科大街 15 号		通讯地址: 济南历城区二环东路 3966 号 D 座 1704
7	辽宁平台 通讯地址: 沈阳市浑南区上深沟村 863- 9 号 D09 号楼 322	8	内蒙平台 通讯地址: 内蒙古呼和浩特市赛罕区绿地腾飞大厦 F 座 711 室
9	河北平台 通讯地址: 河北省石家庄市桥西区裕华路 66 号 A 座 2307	10	河南平台 通讯地址: 河南省郑州市中原区国家超级计算郑州中心-4F
11	陕西分公司 通讯地址: 西安市高新区高新三路中国人保(陕西)金融大厦 16 层南面	12	重庆平台 通讯地址: 重庆市渝北区中渝香奈公馆 7 栋 27 楼
13	四川分公司 通讯地址: 成都市高新区和乐一街新川科技园 AI 创新中心 B4 栋	14	湖北平台 通讯地址: 湖北省武汉市洪山区珞喻路群光中心 3001 室
15	广西平台 通讯地址: 南宁市青秀区中越路 7 号 B 栋 16 楼 1601 室	16	浙江分公司 通讯地址: 杭州市滨江区联慧街 88 号 D 座 3 楼
17	吉林平台 通讯地址: 长春市南关区南湖大路 1999 号 1705 室	18	湖南平台 通讯地址: 湖南省长沙市开福区湘江中路一段 302 号 A 栋 22003 室
19	新疆平台 通讯地址: 新疆乌鲁木齐高新区	20	黑龙江平台 通讯地址: 哈尔滨市平房区松花

	(新市区)宏扬路 999 号 2 号楼		路 9 号一层
21	青岛平台 通讯地址: 青岛市崂山区株洲路 78 号 3 号楼	22	山西平台 通讯地址: 山西综改示范区唐槐路 93 号 3 号车间二层 1 号
23	安徽平台 通讯地址: 安徽省合肥市蜀山区中科院先进技术研究院嵌入式一号楼 7 层	24	福建平台 通讯地址: 福州市台江区江滨西大道 100 号 1701
25	江苏分公司 通讯地址: 南京市江宁区诚信大道 519 号	26	江西平台 通讯地址: 江西省南昌市洪都北大道 636 号 2001 室
27	云南平台 通讯地址: 云南省昆明市五华区护国路 28 号 4 楼	28	贵州平台 通讯地址: 贵州省贵阳市观山湖区长岭北路金融城 MAX-D 座 1605
29	甘肃平台 通讯地址: 甘肃省兰州市城关区金昌南路 361 号 16 楼	30	宁夏平台 通讯地址: 宁夏回族自治区银川市金凤区正源北街 22 号 B 座 2607 室
31	青海平台 通讯地址: 西宁市城西区昆仑西路 156 号 10 号楼 2 单元 2083 室	32	大连服务机构 通讯地址: 大连市沙河口区西南路 888 号 C 栋 302 室
33	深圳平台 通讯地址: 深圳市南山区西丽大	34	西藏办事处 通讯地址: 拉萨市堆龙德庆区名

	学城学苑大道 1068 号 11 层		仕路 1 号 8-2-704
--	--------------------	--	----------------

1.1.5. 备件相关工作流程及规范

1.1.5.1. 备件管理部组织结构



备件工程师熟悉中科可控产品，能正确识别中科可控产品备件组成及备件标识，按照检验标准判定备件质量是否合格，遵照备件管理手册以及相关流程管理备件，确保备件有效的包装及安全的存放环境，保证运输及存放的安全性，负责返还备件的签收，保证备件到货的安全性，掌握备件的流向，防止备件丢失，保证备件按期返还，定期盘点备件库库存情况，做好备件库备件的使用和返还记录。

1.1.5.2. 各库位管理规范

工厂内各平台、战略客户、委托服务站这三大类库位主要是存放日常售后维修申请备件、以及特殊备件库，具有临时性，在设立、库存申请、库存调整、库位管理、物料撤回方面都有特殊的规范要求。

1.1.5.3. 项目备件库

合同约定型：对于销售合同约定给用户提供的的项目备件库，计入项目费用，随销售合同按备件库服务包一并下单、发货，按合同要求由责任单位保管。如出现故障，按公司正常报修、保修流程处理。销售代表提供合同原件电子版及项目备件库清单报技术支持中心备案。

非合同型：合同中没有约定，销售部门为了更及时有效的响应客户服务，希望在平台给该用户或项目建立专项备件库。原则上由销售部门支付费用，款到发货，技术支持中心按保外销售备件管理流程处理。如出现故障，按公司正常报修、保修流程处理。

1.1.5.4. 平台备件库

平台备件库定位在售后工程师维修基本工装保证基础上，申请流程如下：

首先平台工程师向技服运维部备件组提交申请，然后由备件主管审核申请物料库存情况，原则上不放置在产物料，评估建库规模，批准备件库种类及数量，最后由技术支持中心总经理审批通过后方可建立。

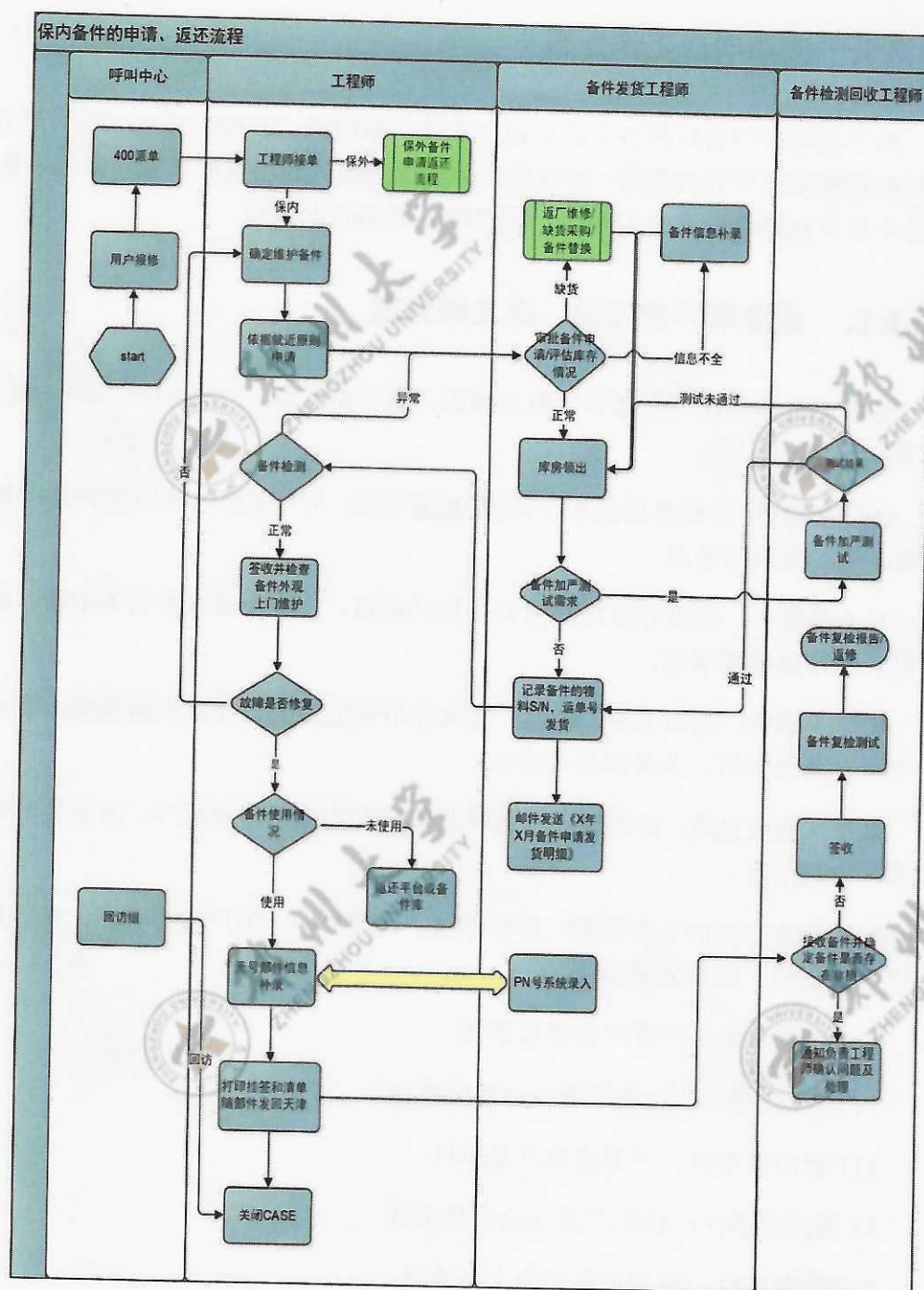
1.1.5.5. 战略客户备件库

针对公司级战略客户技术支持中心根据日常维护情况建立专项项目备件库，由技术支持中心战略客户服务部各接口人提交，经备件组审核，最后由技术支持中心总经理审批通过后方可建立。

遇到紧急备件申请时，工程师可先以电话的方式向备件发放工程师申请备件，并保证在情况允许的条件下会及时补申请，备件发放工程师先按电话中的申请要求将备件发出，并有权利督促工程师尽快填写申请，如工程师未按要求及时补申请，备件组有权做出相应处罚；

遇到紧急备件申请时，如用户抢修时间比较紧急，备件需要由专人送出，备件组会安排合适人员将备件及时送出，保证维修的时效性。

1.1.5.6. 日常备件申请、发货、签收流



1.1.6. 应急时间处置目标和基本原则

1.1.6.1. 应急响应工作介绍

为了提高公司售后服务中应对应急事件的响应能力和响应速度,快速、有序、高效的控制应急事件的发展,将应急事件造成的损失和不良影响减至最低。从而提升中科可控产品的竞争力和用户满意度,特编制本流程。

1.1.6.2. 应急事件的分类、定义和分级

根据服务器系统突发事件的发生原因、性质和机理,突发事件主要分为以下四类:

故障类事件:指服务器软硬件故障、配置丢失、人为误操作等导致业务中断、系统宕机、瘫痪等情况。

攻击类事件:指服务器系统感染计算机病毒、非法入侵导致业务中断、系统宕机、网络瘫痪等情况。

灾害类事件:指因火灾、地震、台风等不可抗力因素导致机器损毁,造成业务中断、系统宕机、业务瘫痪等情况。

供货实施应急类:指在项目设备供货阶段和实施阶段过程中,由于某种原因造成了中断情况。

根据应急事件的危害程度、影响范围、处理周期、用户重要程度,将应急事件定义为五级。由低到高分别为:

V 级应急事件:严重应急售后事件

IV 级应急事件:特别严重应急售后事件

III 级应急事件:严重应急产品事件

II 级应急事件:较为严重应急产品事件

I 级应急事件:特别严重应急产品事件

1.1.6.3. 应急响应小组职责和成员

应急响应小组全权负责处理应急事件,其主要职责包括:

协调各种资源,快速、有效解决各类售后应急事件

将应急事件的影响降至最低

贯彻落实中科可控售后服务应急流程的有效执行

1.1.7.客户满意度管理和监督

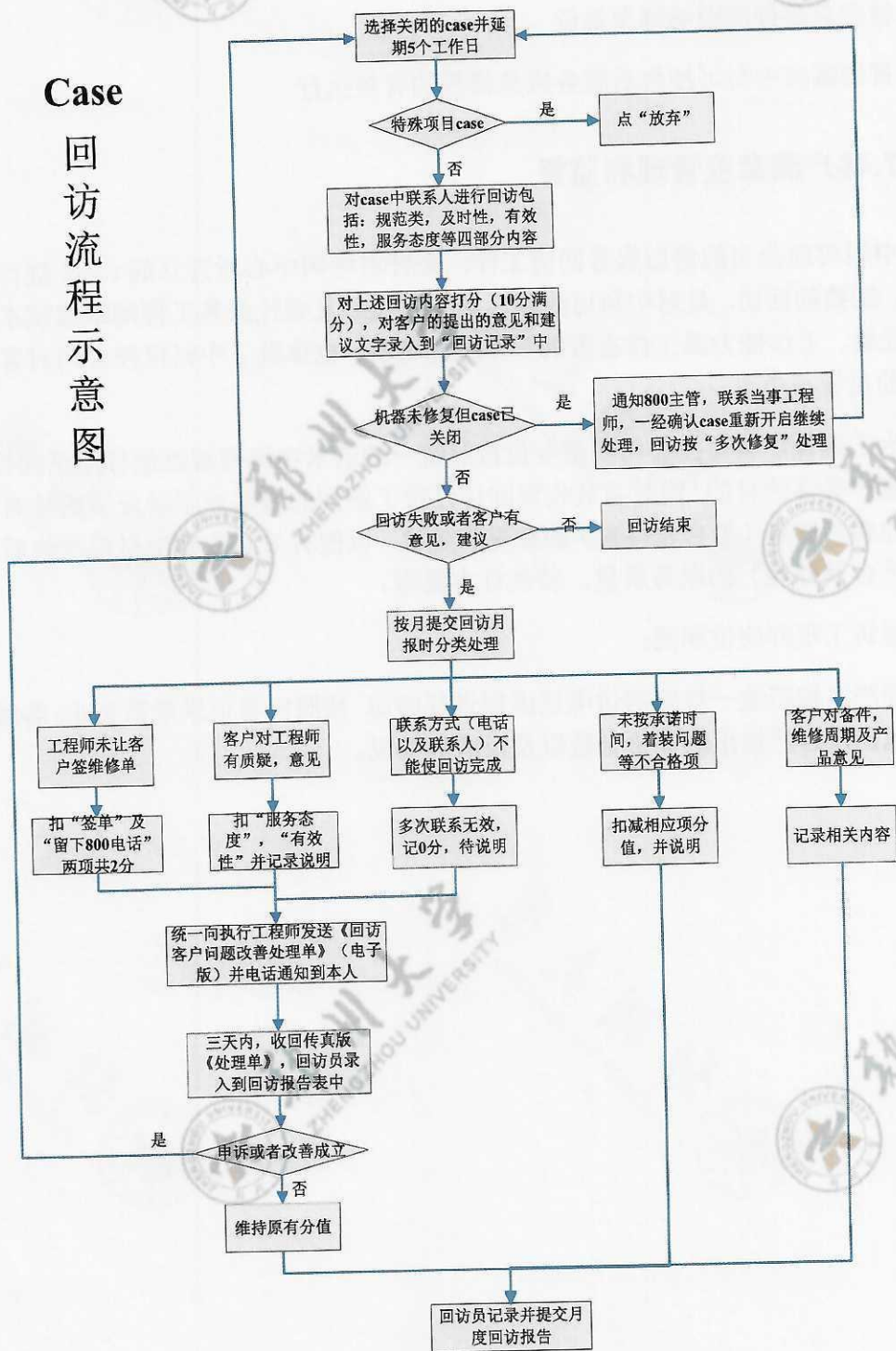
中科可控公司的售后服务回访工作，是针对呼叫中心所开立的 CASE 进行的全面、细致的回访，是对中科可控售后服务工程师及委托服务工程师维修技术水平、经验、工作能力及工作态度的一个全面考察，也体现了中科可控公司对客户利益的重视与负责。

为了确保中科可控公司回访专员按照统一的话术和流程规范进行电话回访，实现客户关怀的目的，同时有效收集回访过程了解到的或客户主动反馈的针对中科可控售后服务（平台及外包）的意见和建议，以便有效的改善中科可控售后服务（平台及外包）的服务质量，特制订本流程。

回访工程师岗位职责：

须严格按照统一报修回访电话流程进行回访，按照问卷记录规范公正、客观、详实地记录客户给出的评价分数以及反映的情况。

Case
回访流程图示意图



附件 4 :

郑州大学仪器设备初步验收单

No.

年 月 日

使用单位		使用人		合同编号		
供货商				合同总金额		
设备明细（品名、型号、规格、生产厂家、数量、金额等，不够可另附表）						
序号	品名	技术参数 (规格型号)	生产厂家 (产地)	数量	单位	金额
实物验收情况	外观质量（有无残损，程度如何）。					
	清点数量（主机、配件、型号、规格、产地是否与招投标文件、合同、发票、装箱单的数量相同，若有出入，说明缺件名称、规					

	格、数量、金额)。 仪器设备安装调试及使用人员培训情况 (是否完成整套设备安装、有无安装缺陷, 使用人员是否经过培训)。		
技术验收情况	依据合同约定技术条款逐一测定设备的性能和各项技术指标, 所测结果是否与合同约定技术条款规定的一样, 性能是否稳定, 配件是否齐全, 是否有安全隐患, 具体说明。		
初步验收情况	☐通过验收 ☐整改后再组织验收 ☐不通过验收 索赔要求 ☐其他结论		
验收小组 成员签字		供货商 授权代表签字	

附件 5：

河南省公共资源交易中心

中标通知书

(分包编号：豫政采(1)20240102-1)

河南豫商科技发展有限公司：

贵单位于2024年7月19日参加的郑州大学物理学院、中原之光实验室服务器采购项目的投标（采购编号：豫财招标采购-2024-557），经评标委员会评审及采购人确定，贵单位
为该项目中标人，中标金额为2150000元人民币。

请贵单位收到中标通知书后，按照本项目招标文件的规定及贵单位投标文件确定的事项，与采购人签订书面合同。

特此通知。

采购人（盖章）

集中采购机构（盖章）

2024年7月24日