

二、服务要求



- 1. **服务期限：**具体依据合同签订。
- 2. **服务地点：**金昌市金川区（采购人指定地点）。
- 3. **质量标准：**合格，并满足国家、行业相关标准要求，以及相关技术标准要求。
- 4. **项目履约验收：**采购人将严格按照采购文件要求、合同要求及中标人在响应文件中承诺的各项内容进行履约验收，对于不按采购文件及采购人要求提供相关货物或服务的，采购人不予接受，由中标人重新提供，直到合格为止。若提供的货物或相关服务等多次验收不合格，采购人可视具体情况解除合同并上报监督管理部门，按照政府采购相关法律法规的规定进行处罚，同时缴纳的履约保证金（如有）将视情况扣除或不予退还。
- 5. **软、硬件设施设备配置要求：**
 - (1) 供应商必须保证货物是全新的、未使用的，所配置各项产品设备符合国家及行业现行有效的相关标准的合格产品，同时供应商应按采购人要求及国家规定的相关政策提供质量保证和售后服务。
 - (2) 产品设备由供应商运送至采购人指定地点，系统主设备、核心产品及部件须由生产厂家提供相关合格证、说明书、认证证书、检测报告（有效期内）、质保承诺书等资料，并随货带来；供应商负责按照采购人的要求进行安装、调试、维护，备品备件供应齐全，同时免费对操作人员（使用对象）进行培训、指导等。
 - (3) 供应商应在合同签订后在采购人规定的时间内完成产品设备的安装、调试等工作，并保证项目的正常实施，由于中标人自身原因导致逾期的，采购人有权扣除一定比例的合同价款以补偿其损失。

(4) 产品设备质量问题，在项目服务期内或服务期外的法定质保期内，供应商须无条件更新，以保障项目的正常实施和运营。

●6. 服务要求：

(1) 供应商在中标后应严格按照采购要求、合同要求及采购人要求对项目实施各个阶段提供必需的工作及服务，及时提供相关的售后服务及技术支持，此内容将作为供应商招标竞争及合同履行、合同价款支付等的重要指标，供应商应在投标报价及人员配置等方面充分考虑此项内容，否则由此引起的一切不利因素由供应商自行承担。

(2) 供应商与采购人签订服务合同之日起，必须严格按照合同履行内容及项目实施的管理要求和标准，全面开展服务工作，并实时接收采购人的指导、监督和检查验收等。供应商必须独立完成合同约定的服务内容及任务，不得再以分包、转包等其他任何方式将合同履行内容交付他人，否则视为违约，依法追究相关违约责任，由此造成的任何不利因素供应商自行承担。

(3) 供应商在服务过程中必须加强各项工作管理。要建立健全各项技术、质量、安全和监管等制度，订立专项监管方案并报采购人审核同意，做到切实有效、保质保量的执行和实施，确保各项工作顺利开展。

(4) 供应商在该项目配备的专业技术人员及运营服务人员必须满足项目建设的最基本要求，不得出现专业技术人员不足、技术知识支持不到位及岗位需求数量不足等情况，否则采购人有权扣除一定比例合同价款。

(5) 供应商应具备完善的服务保障体系，为保障项目的顺利实施及产品设备的使用效果，须设立 24 小时畅通的服务电话，并具备 24 小时内随时上门并解决问题的服务体系和相应的保障能力。超过 72 小时故障任无法排除的，供应商必须无条件提供同品牌、同型号新设备以供采购人使用，直至故障排除。如供应



商未在规定的时间内响应，采购人有权扣除一定比例的合同价款或履约保证金，同时告知供应商承担送外维修所产生的全部费用，所产生的违约金及维修费用通过合同价款等途径全额扣除，并保留追偿扣除不足部分的权利。



(6) 供应商应根据项目具体情况，安排足够的专业人员开展相关服务工作，在工作过程中遵循以下要求：

①严格按照相关法律、法规，恪守独立、客观、公正的原则，履行必要的执业规范和程序；

②严格遵循诚实信用的原则，不得损害国家利益、社会公共利益和他人的合法权益；

③严格遵守国家有关保密规定和检查、调查、审核、评价等约定，不得泄露工作中知悉的国家秘密、商业秘密和内部情况，不得擅自将工作中取得的材料和信息透露给任何第三方；

④服从采购人统一指挥和安排，按时保质保量地完成任务；

⑤根据项目实施需求，配合采购人完成其他相关工作，协助解决本项目建设服务过程中与之相关的其他问题；

⑥供应商在收到采购人指派的服务通知后必须在规定的时间内进行响应，重大检查或应急事件时必须指派专人到现场提供相关服务。

(7) 采购人、采购文件及相关规范规定的其他服务要求。