

合同编号：(郑大-询价-2022-0013)

郑州大学河南省教育科研计算机网网络中心光传输设备 备件板卡采购合同

甲方（全称）：郑州大学河南省教育科研计算机网网络中心

乙方（全称）：河南捷茂电子科技有限公司

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
规定，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，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（详见附件 1、附件 2）

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 8 月 25 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 7 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（详见附件3）

1. 所有设备免费质保期为 3 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 3 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：

五、技术服务

1. 乙方向甲方免费提供标准安装调试及1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, 己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, 给甲方造成的损失由乙方承担。

八、交货时间、地点与方式

1. 乙方于2022年8月25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支付违约金。
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

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，并填写验收单。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。

十、付款方式及条件

1. 本合同总价款（大写）为：捌万叁仟柒佰陆拾元整（小写：¥83760 元）。

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

十一、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。

十二、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；投标书及其附件。

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 12 页，一式 玖 份，甲方执 陆 份（用于合同备案、进口产品免税、验收、报账等事项），乙方执 叁 份。

4. 本合同未尽事宜，甲方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）：

甲方：郑州大学河南省教育科研计算机网

网络中心

地址：

签字代表（或委托代理人）：

电话：

网络中心
合同专用章
李波
李波

乙方：河南捷茂电子科技有限公司

地址：郑州市中原区建设西路 10 号

17 层 1703 号

签字代表：

电话：0371-86038758

开户银行：广发银行股份有限公司郑州

金成支行

账号：9550880222184700102

合同签署日期：2022 年 8 月 8 日

附件 1:

序号	设备名称	品牌型号	制造厂(商)	原产地(国)	数量	单位	单价	合价	备注
1	光保护类单板 DCP 双路光通道保护板	华为、TN12DCP			2	块	9100	18200	是否免税
2	系统控制与通信类单板 SCC 系统控制与通信板	华为、TN52SCC			1	块	7280	7280	
3	接口类单板 EMI 滤波接口板	华为、EFI			1	块	6380	6380	
4	接口类单板 EMI 滤波接口板	华为、EFI			1	块	6380	6380	
5	交叉与系统控制通信类单板 AUX 系统辅助接口板	华为、TN52AUX			1	块	5460	5460	
6	T16 风机盒	华为、TN16FAN			1	块	9100	9100	
7	光合波和分波类单板 FIU 光纤线路接口板	华为、TN12FIU			1	块	6380	6380	
8	交叉与系统控制通信类单板 AUX 系统辅助接口板	华为、TN11AUX			1	块	5460	5460	
9	风机盒	华为、TN51FAN			1	块	5460	5460	
10	接口控制单元 EFI 插框	华为、EFI			1	块	6380	6380	
11	光监控信道类单板 SC2 双向光监控信道类单板	华为、TN12SC2			1	块	7280	7280	
合计:		小写: ¥ 83760	元	大写: 人民币	捌万叁仟柒佰陆拾元		元整		

供货范围及分项价格表

单位: 元

附件 2:

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	华为、TN12DCP	光保护 DCP 双路光通道保护, 支持板内 1+1 保护和客户侧 1+1 保护等功能和特性	块	2
2	华为、TN52SCC	支持设备通信管理、时钟、子架级联、电源备份等功能和特性	块	1
3	华为、EFI	EMI 滤波接口板	块	2
4	华为、TN52AUX	提供系统各种辅助接口、管理接口等功能和特性, 支持 1+1 保护功能	块	1
5	华为、TN16FAN	8800 T16 子架风机箱	块	1
6	华为、TN12FIU	支持分波、合波、在线光功率监测等功能和特性	块	1
7	华为、TN11AUX	提供系统各种辅助接口、管理接口等功能和特性	块	1
8	华为、TN51FAN	8800 T64 8800 T32 风机箱	块	1
9	华为、EFI	接口控制单元 EFI 插框	块	1
10	华为、TN12SC2	SC2 单板支持光监控信道的处理、再生等功能和特性, 支持最大 39dB 跨段传输	块	1

附件 3:

售后服务计划及保障措施

售后服务

1. 人员配置

公司目前已有 3 人获得项目管理经理证书、3 人获得质量管理经理证书，并已通过华为技术有限公司传输 CSP 五钻，数通三钻、云软件三钻、数字能源三钻服务认证；传输：5 人通过 HCIE 高级认证，7 人通过 HCIP 中级认证，3 人通过 HCIA 初级认证；接入：2 人 HCIP 中级认证；数通：4 人通过 HCIP 中级认证，1 人通过 HCIA 初级认证；安全：1 人通过 HCIA 初级认证；WLAN：2 人通过 HCIP 中级认证，2 人通过 HCIA 初级认证；大数据：4 人通过 HCIA 初级认证；云计算：1 人通过 HCIE 高级认证，4 人通过 HCIP 中级认证，1 人通过 HCIA 初级认证；数据中心能源：2 人通过 HCIP 中级认证，4 人通过 HCIA 初级认证；云服务：1 人通过 HCIP 中级认证；视频会议：1 人通过 HCIA 初级认证；服务解决方案：4 人通过服务解决方案 L2 认证，技术实力在行业内名列前茅。

公司组建了完备的售前售后服务体系，配备了 6 名售前技术支持，20 余名售后技术支持。可为客户提供从方案策划到工程实施的全方位技术服务。

2. 服务认证

2019 年，公司获得河南省唯一华为企业网络（传输&接入）服务合作伙伴（5 钻）认证，表明公司拥有完善的技术服务团队、强大的服务平台支持能力和一批高技术能力认证工程师（包括 HCIE 工程师），能够从供应链、备件、客户支持、项目交付、服务解决方案到认证培训等方面，为客户提供全方位服务。公司优秀的服务能力及丰富的交付经验，是业界服务能力的标杆。

3. 服务流程

我司以客户第一、服务第一的宗旨、进行系统的售后服务工作。

我司拥有多名具有职业认证证书的专业维护人员，可以提供 24 小时远程技术支持和上门服务。在运行设备出现技术问题而客户无法解决的情况下，我司承诺一般故障技术服务人员在接到贵单位的报修电话后 48 小时内到达现场，紧急情况下 4 小时内到达现场，协助客户处理故障，24 小时解决问题。

我公司一贯非常重视为客户提供优质的售后服务，本公司技术人员职业素质高，其服务质量、效率、态度各方面都得到客户的好评。本公司愿为用户提供高质量的维护服务。

我司有足够的实力和信心保证用户的故障投诉都得到及时的调查和解决。

售后服务中心：郑州市中原区建设西路 10 号 17 层 1703 号

售后服务联系电话：4001766551

4. 备品备件服务

公司在河南省及省外成立了传输、接入、视讯产品及通信辅材的备件库，可为客户的紧急故障及紧急工程需求提供及时周到的服务。

备件库会依据现网设备数量季度进行更新、优化、监测、增加，完全可以满足全省备件需求，省内可以提供最快 4 小时的备件到场高级别服务。

河南省内售后服务网点联系地址、联系人、联系电话：

郑州市备品备件库：郑州市中原区建设西路 10 号 17 层 1703 号

联系电话：4001766551

许昌办事处：许昌市连城大道许昌供电公司对面家属院 8 号楼 2 单元一楼东赵明 13613855670

商丘办事处：商丘市睢阳区华夏路电业局家属院西院 3 号楼一单元 102

王创造 17335591655

南阳办事处：南阳市卧龙区建设路与人民路摩根中央公园三号楼 2 单元 3103

王兴运 18697328316

洛阳办事处：洛阳市西工区凯旋路与纱厂路凯瑞君临华府 1 号楼 2 单元 1502

樊文哲 13569173968

省外售后服务网点联系地址、联系人、联系电话：

宁夏办事处：宁夏银川市兴庆区民族南街光耀大厦商务写字楼 707 室

张恩光 15239186347

5. 驻场服务

驻场服务包括：

- 现场工程师抵达客户指定地点服务
- 提供在职培训，直接为客户员工传递知识

- 提供主动型网络监控服务，避免网络中断
- 理论与实操培训包括产品操作与维护培训、网管软件操作与维护培训。

6. 服务交付流程及 IT 系统

为了让各组织可以根据客户的业务需求进行高效的运转，我司部署了相应的流程和 IT 管理平台来支撑客户支持服务的交付，确保向客户提供快速的问题处理、备件支持等服务。流程和 IT 平台主要包括：

- 重大故障升级流程
- 问题处理流程
- 变更管理流程（版本升级、版本补丁实施、批量整改）
- 版本和补丁发布流程
- Icare 系统

我司通过 Icare 系统对客户服务请求（CSR）进行管理包括 CSR 记录、分发、处理、跟踪查询、关闭、客户回访等，对于每一个 CSR 在 Icare 系统中都会分配一个唯一的问题单号，客户可以随时查询问题单的处理进展。

服务标准

设备保修服务是我司为了满足客户对网络安全服务需求而提供的，旨在保障客户网上设备的稳定、高效运行，提高客户维护人员技术水平的服务方案。

保修服务包括：咨询服务、电话支持服务、远程技术支持服务、现场技术支持服务、紧急故障排除服务、软件补丁服务、故障件维修服务、紧急备件支持服务。

各项服务针对不同的问题级别在服务等级和服务承诺上存在不同的标准，根据 TL9000 标准，对设备问题的严重程度和影响程度的不同，问题分类为三个级别：

■ 一级问题：

严重影响服务，系统处理能力/通信流量，计费和维护能力，不管处于任何时间或日期，需要立即采取纠正措施。比如：

- 服务能力的丧失，相当于整个数据网功能的完全丧失；
- 系统负荷能力或通信流量处理能力的降低，如无法处理预定的负荷；
- 任何安全保障能力或紧急情况处理能力的丧失（如 119 电话）；

■ 二级问题：

严重影响系统运行、维护和管理等，需要根据客户与华为的协议，立即给予关注。该类问题紧急度低于一级问题是因为，对于系统性能、客户和客户运营以及收入，有较少的立即发生或将要发生的影响。例如：

- 任何对系统容量/通信量的测量功能的降低；
- 任何系统功能方面的可见能力和/或诊断能力的丧失；
- 短暂的中断，如系统或子系统的，在任何 24 小时中累计时间超过 2 分钟的中断，或更长时间内持续重复的中断；
- 一级数据信号或更高级别的连接的质量的持续降低；
- 例行业务管理受阻；
- 进行维护或紧急修复活动的能力的降低；
- 系统关键或重要故障告警能力的降低；
- 产品故障报告数的大幅增长；
- 超过规定限度的计费错误率；
- 系统或计费数据库出错；

■ 三级问题：

指那些不会严重削弱系统功能，以及不会严重影响提供给客户的服务的问题。这些问题不会对通信容量造成影响。

服务流程

Hi-Care 客户支持服务

服务SLA				
1	Help Desk		365×24覆盖	
2	技术支持信息共享		365×24提供	
3	远程问题处理	问题级别	服务提供时间段	响应时间
		Critical ²	7×24	15分
		Major ²	7×24	30分
		Minor ²	5×8	30分
		Technical	5×8	60分

		Enquiry ²		
4	软件更新	提供		
5	远程问题处理	包括技术咨询和故障问题处理。 技术咨询是指向客户提供关于非故障问题的设备技术咨询服务，如对客户日常运维过程中有关设备功能、规格、操作、配置等问题进行解答； 故障问题处理是指在约定的SLA内向客户提供问题解决方案。		
6	备件现行	7×24×ND2 （工作日） 公司将会以合理的商业努力完成硬件送达服务和安排工程师抵达现场服务。 应客户要求，工程师到现场进行信息收集与分析、解决方案实施等支持服务。		
7	现场硬件更换			
8	设备健康检查			

（由制造商及中标商签字盖章确认）

