附件1：南昌大学软件正版化服务项目**需求书（征集意见稿）**

**一、项目概述**:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 采购项目名称 | 预算金额（单位：元） | 采购需求概况 |
| 1 | 软件正版化服务 | 950000 | 本项目签订合同后，在三十个工作日内完成软件正版化平台的部署与调试 |

**二、技术/服务标准与要求**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **重要性** | **指标项** | **指标要求** | **证明材料要求** |
| 1 | **★** | 操作系统（桌面系统）和办公软件（office）套件软件许可授权服务 | 基本要求  1.授权方式：校园正版协议。  2.服务期限：1 年  3.与学校现使用的计算机操作系统及办公软件兼容。  4.涵盖范围:学校办公室、教室、实验室和图书馆等校园网场所的所有计算机包括师生电脑和笔记本  5.服务有效期内，软件如有升级版本，授权对升级版本同样有效。  6.服务有效期间，所有新增计算机不再加收任何费用。  7.服务有效期内价格不得变动。 | 技术响应偏离表 |
| 2 | **★** | 操作系统（桌面系统）和办公软件（office）套件软件许可授权服务 | 功能和版本要求：  1.操作系统（桌面系统）包括但不限于Windows11 专业版/Windows10 专业版/windows8.1 专业版/windows8 专业版及服务期内的升级版本使用；  办公软件包括但不限于Office 办公软件2021 专业增强版/Office2019 专业增强版/Office2016 专业增强版/Office 2013 专业增强版/Office for mac 2021/Office for mac 2019 标准版/ Office formac 2016 标准版及服务期内的升级版本使用。  2.办公软件能分别服务于windows平台和mac平台。  3.办公软件套件包括visio系列和project系列。  4.至少包括简体中文和英文版本。 | 技术响应偏离表 |
| 3 | **★** | 服务器操作系统和数据库软件许可授权服务 | 基本要求：  1.授权方式：校园正版协议  2.涵盖范围：学校数据中心机房  3.服务有效期内，软件如有升级版本，授权对升级版本同样有效。  4.服务有效期间，所有新增计算机不再加收任何费用。  5.服务有效期内价格不得变动。 | 技术响应偏离表 |
| 4 | **★** | 服务器操作系统和数据库软件许可授权服务 | 功能和版本要求：  1.服务器操作系统包括Windows Server 2012/Windows Server 2012 R2/Windows Server 2016/ Windows Server 2019/ Windows Server 2022 标准版和数据中心版；  数据库软件包括Sql Server 2012/ Sql Server 2014/Sql Server 2017/ Sql Server 2019 或以上标准版  2.项目中所提供产品为原厂正版授权许可。  3.项目所提供产品需匹配原厂对应产品标准功能，实现自由灵活的升降级。  4.至少包括简体中文和英文版本。 | 技术响应偏离表 |
| 5 | **★** | 软件管理与服务平台及售后服务 | 软件管理与服务平台应当支持部署在学校，且支持私有云平台部署。 | 技术响应偏离表 |
| 6 | **★** | 软件管理与服务平台及售后服务 | 软件管理与服务平台应是基于B/S技术架构。 | 技术响应偏离表 |
| 7 | **★** | 软件管理与服务平台及售后服务 | 软件管理与服务平台需要采用统一的标准接口开发，需要能与本校的统一身份认证系统进行对接，对接方式包括（但不限于）单点登录，支持中间表方式对用户信息进行对接。 | 技术响应偏离表 |
| 8 | **★** | 软件管理与服务平台及售后服务 | 软件管理与服务平台需要自带独立的用户管理系统，以便在软件管理与服务平台内可以实现独立设置用户在软件管理与服务平台中的使用权限。能支持在软件资源管理与服务平台内对用户信息进行编辑。 | 技术响应偏离表 |
| 9 | **★** | 软件管理与服务平台及售后服务 | 软件管理与服务平台需要支持多级部门管理，且每级部门可以单独设置管理员来管理本部门的下级部门和用户的权限和激活次数的分配。 | 技术响应偏离表 |
| 10 | **★** | 软件管理与服务平台及售后服务 | 用户激活次数的分配，软件管理与服务平台需要支持不同身份类型用户在注册的时候进行激活次数的自动分配；管理员可以通过后台对用户的激活次数手动进行分配；用户可以通过激活客户端方便的进行新的激活次数的申请，用户的激活次数申请，在后台管理员审核通过后正式下发。 | 技术响应偏离表 |
| 11 | **★** | 软件管理与服务平台及售后服务 | 授权模式，用户的激活次数授权模式也应当符合多级部门管理的模式，即，本级部门的激活数量上限，是分配给下级部门及用户的激活次数的上限。 | 技术响应偏离表 |
| 12 | **★** | 软件管理与服务平台及售后服务 | 激活方式，在用户使用统一身份认证系统账号密码登录以后，直接通过点击即可完成整个激活操作，无需用户记忆任何其他激活码和代码。且一旦发生激活问题，激活客户端应当给出简单快捷的解决方案。 | 技术响应偏离表 |
| 13 | **★** | 软件管理与服务平台及售后服务 | 软件管理与服务平台应当支持实验室、机房等大批量的计算机激活，激活过程中，机房的客户机需要能在无人干预的情况下自动完成激活操作。 | 技术响应偏离表 |
| 14 | **★** | 软件管理与服务平台及售后服务 | 整个激活过程，应当保证不泄露（包括秘钥在内）任何的涉密信息。 | 技术响应偏离表 |
| 15 | **★** | 软件管理与服务平台及售后服务 | 激活客户端应当保证无法被反编译，以避免因为激活客户端被反编译而导致的关键数据或参数的泄露。 | 技术响应偏离表 |
| 16 | **★** | 软件管理与服务平台及售后服务 | 激活客户端应当是多功能的集成体，用户一次安装可拥有多种功能，激活客户端至少应道包括的功能有：  a)正版软件的激活功能。  b)系统自动更新功能。  c)驱动备份功能。  d)软件管理功能。 | 技术响应偏离表 |
| 17 | **★** | 软件管理与服务平台及售后服务 | 激活客户端应当提供持续的升级服务，升级服务应当是在激活客户端检测到最新版本的时候自动完成。 | 技术响应偏离表 |
| 18 | **★** | 软件管理与服务平台及售后服务 | 客户端应具备在线报障功能，可在客户端输入故障描述与联系方式提交后后台即可收到报障信息第一时间联系用户排查处理故障。 | 技术响应偏离表 |
| 19 | **★** | 软件管理与服务平台及售后服务 | 客户端应兼容64位与32位操作系统，并能够实现绿色解压运行免安装。 | 技术响应偏离表 |
| 20 | **★** | 软件管理与服务平台及售后服务 | 对正版化平台提供下载的软件应隐藏真实下载路径，并对下载次数进行限制。 | 技术响应偏离表 |
| 21 | **★** | 软件管理与服务平台及售后服务 | 软件管理与服务平台提供商一年应当提供不少于4次的更新服务，服务内容应当包括：软件、文档、视频资料更新；软件管理与服务平台定制开发；身份认证对接；软件管理与服务平台系统优化； | 技术响应偏离表 |
| 22 | **★** | 软件管理与服务平台及售后服务 | 补丁升级，软件管理与服务平台需要包含操作系统和办公软件的补丁升级服务。为了提高补丁服务的工作效率，软件管理与服务平台提供商，应当支持为本校在校内部署一套补丁服务器。 | 技术响应偏离表 |
| 23 | **★** | 软件管理与服务平台及售后服务 | 系统监控，软件管理与服务平台应当包括一套软件管理与服务平台服务器监控系统，监控范围覆盖软件管理与服务平台 服务器资源，以便实时了解服务器的监控状况。监控内容包括（但不限于）CPU 使用率、内存使用率、磁盘使用空间检 测、KMS 服务器检测、身份认证对接检测。监控系统应当提供 实时报警，当监控数据达到一个临界值或服务异常的时候，主动向系统管理员以及系统的维护人员和软件管理与服务平台的项目负责人和运维服务人员等关键系统相关人员发送报警通知，以便在第一时间得到处理。 | 技术响应偏离表 |
| 24 | **★** | 软件管理与服务平台及售后服务 | 文档内容，软件管理与服务平台应当提供一套包括操作系统和办公软件在使用过程中的常见问题解决方案、激活常见问题处理方案的帮助文档，并且每年的更新次数不少于2次。 | 技术响应偏离表 |
| 25 | **★** | 软件管理与服务平台及售后服务 | 学习资料，软件管理与服务平台应当提供平台操作系统的和办公软件的使用技巧和方法的文档和视频资料。 | 技术响应偏离表 |
| 26 | **★** | 软件管理与服务平台及售后服务 | 安装教程，软件管理与服务平台应当提供一套操作系统和办公软件的安装视频和文档的详细教程。 | 技术响应偏离表 |
| 27 | **★** | 软件管理与服务平台及售后服务 | 自主软件管理，本校管理员要能通过软件管理与服务平台的管理后台，自助管理本校的其他软件资源，例如，MATLAB、AutoCAD等软件资源。 | 技术响应偏离表 |
| 28 | **★** | 软件管理与服务平台及售后服务 | 软件管理与服务平台应当对用户的下载、激活、注册、激活次数分配等数据进行实时的记录，并且按照精细时间、软件及软件类型、用户身份类型及部门、激活状态等元素进行多维度的使用统计。 | 技术响应偏离表 |
| 29 | **★** | 软件管理与服务平台及售后服务 | 软件管理与服务平台的系统网站（包括管理后台），应当兼容不同的浏览器，并且可以根据本校的需求进行一定的定制，以便与本校的一贯风格保持一致。 | 技术响应偏离表 |
| 30 | **★** | 软件管理与服务平台及售后服务 | 软件管理与服务平台应当对包括激活客户端在内的功能进行每年不少于一次的平台升级服务。 | 技术响应偏离表 |
| 31 | **★** | 软件管理与服务平台及售后服务 | 软件管理与服务平台提供的服务，应当符合第三方软件提供公司的使用管理规范，以避免本校因为在系统和软件的使用过程中，因为不符合第三方软件提供商的软件使用规定而产生的软件使用规范问题。 | 技术响应偏离表 |
| 32 | **★** | 软件管理与服务平台及售后服务 | 数据的存储和传输，软件管理与服务平台的关键数据必须进行加密存储和传输，以避免数据在存储和传输的过程中可能产生的安全隐患。 | 技术响应偏离表 |
| 33 | **★** | 软件管理与服务平台及售后服务 | 软件管理与服务平台提供商，应当提供完备的软件管理与服务平台数据（包括软件和镜像、数据资料、日志）等在内的数据备份策略和故障恢复策略。在可能的情况下，软件管理与服务平台提供商需要进行服务器负载均衡和主从服务器的部署。 | 技术响应偏离表 |
| 34 | **★** | 软件管理与服务平台及售后服务 | 软件管理与服务平台需要支持不少于100人的并发访问和下载。 | 技术响应偏离表 |
| 35 | **★** | 软件管理与服务平台及售后服务 | 本校管理员可以通过软件管理与服务平台的管理后台对系统的以下数据进行自主管理和维护：  a)软件管理与服务平台网站的banner、通告、技术支持联系信息。  b)新增、编辑、删除常见问题、帮助文档、学习资源（包括文档资源和视频资源）、通知公告等内容。 | 技术响应偏离表 |
| 36 | **★** | 软件管理与服务平台及售后服务 | 日志管理，日志管理应当包括用户的登录日志（包括登录成功和失败以及登录失败的原因），管理员的登录日志（包括登录成功和失败以及登录失败的原因）、管理员操作日志等，登录日志应当包括登录的账号、时间、ip、登录结果、登录失败原因；操作日志应当包括操作的账号、时间、ip、操作的功能模块、操作的内容。并提供相应的查询界面，可以按照时段、账号、IP等条件进行查询备份和归档，以便审计使用。 | 技术响应偏离表 |
| 37 | **★** | 软件管理与服务平台及售后服务 | 系统巡检，软件管理与服务平台服务提供商应当提供对系统的定期巡检，巡检内容包括（但不限于）软件管理与服务平台服务器运行情况监测、KMS服务器检查、激活测试、下载测试、系统及应用服务系统的补丁更新、数据备份检查。巡检频率不得少于1个季度每次。每次巡检应当出具相应的巡检报告，并将巡检包括发送给负责系统对接和管理的老师。巡检发现问题应当在24小时内完成处理。 | 技术响应偏离表 |
| 38 | **★** | 软件管理与服务平台及售后服务 | 知识产权要求  软件管理与服务平台服务提供商，保证其归功的服务不得侵犯任何第三方的合法知识产权以及其他权益。必须引导本校合规的使用第三方公司的软件商品，如果是由于知识产权以及第三方公司的软件合规导致的第三方追责，本校概不负责，一切责任由软件管理与服务平台服务提供商负责。 | 技术响应偏离表 |
| 39 | **★** | 软件管理与服务平台及售后服务 | 平台系统支持及服务响应标准  针对校内用户在使用软件管理与服务平台提供的各项功能中遇到的各种问题提供全面的技术支持服务，要求达到：  a)向校内用户提供软件管理与服务平台咨询使用提供5x8的技术支持服务；  b)提供400技术专线服务，以电话、即时通讯、电子邮件的方式为校内用户提供技术支持服务；  c)服务需要做到即时响应，问题解决时间不得超过24小时； | 技术响应偏离表 |
| 40 | **★** | 软件管理与服务平台及售后服务 | 培训要求  软件管理与服务平台服务提供商，提供每年不少于2次的培训服务，培训内容应当包括最新操作系统，办公软件、软件管理与服务平台的使用、软件管理与服务平台管理员、软件管理与服务平台系统维护工作人员的培训，并制定培训计划和方案文档以及培训的其他相关文档。 | 技术响应偏离表 |
| 41 | **★** | 软件管理与服务平台及售后服务 | 售后服务：提供 7×24 小时售后服务热线；在接到采购人通知维修后服务随时响应。若运用通讯工具不能解决问题，必须在6小时之内到达现场予以解 | 技术响应偏离表 |
|  | ▲ | 软件管理与服务平台及售后服务 | 1.软件管理与服务平台管理后台提供数据可视化查询统计功能，能根据具体时间查询显示用户情况，软件下载，激活分配，软件激活，部门激活等相关数据。 | 评审依据：响应文件中提供相关截图证明 |
|  | ▲ | 软件管理与服务平台及售后服务 | 2.平台激活客户端须提供软件检查功能，自行采集操作系统、办公软件等软件相关信息。 | 评审依据：响应文件中提供相关截图证明 |
|  | ▲ | 软件管理与服务平台及售后服务 | 3.平台具有福昕PDF 编辑器，金山WPS 等下载试用功能模块，根据学校需求定制化。 | 评审依据：响应文件中提供相关截图证明 |
|  | ▲ | 软件管理与服务平台及售后服务 | 4.满足简单易用需求，平台无需登录，可以通过学校的统一门户直接一键启动激活客户端。 | 评审依据：响应文件中提供相关截图证明 |
|  | ▲ | 软件管理与服务平台及售后服务 | 5.平台可以对包括（但是不限于）Microsoft Windows、Microsoft Office、Adobe、WPS，福昕PDF，统信UOS 软件等软件提供下载和管理界面。 | 评审依据：响应文件中提供相关截图证明 |
|  | ▲ | 软件管理与服务平台及售后服务 | 6.平台能对软件进行多版本控制管理，管理员可以在后台自由对对软件版本进行管理控制。 | 评审依据：响应文件中提供相关截图证明 |
|  | ▲ | 实施方案 | 提供针对本项目的总体实施方案，满足采购人需求。 | 评审依据：响应文件中提供实施方案。 |
|  | **★** | 国产办公软件场地授权服务 | 1. 教师办公权益服务   1.授权方式：用户订阅许可  2.授权时间：一年，  3.合约有效期内，软件如有升级版本，授权对升级版本同样有效  4.授权数量：4999  （一）云端存储指标  1.所投服务需提供教师账号不少于4999个。  2.支持提供公网云存储，可通过账号登录；支持外链分享、支持文档漫游，支持历史版本、全文检索等功能；支持文档实时跟踪与备份恢复；支持提供后台管理功能，文档统一把控。  3.支持在线文档应用：在内容创建过程中，支持@引用云文档、联系人、时间等信息，支持插入表格、电子表格、思维导图、流程图、分割线、超链接等素材，支持引入地图、视频、音乐平台链接地址，以富文本形式显示  （二）功能应用指标  1.支持PDF编辑、压缩、拆分、合并、水印的能力。  2.支持表格的智能排版、高级筛选、数据对比的能力。  3.支持图片转txt、图片转表格、图片转文字的能力。  4.提供可以共享协作的日历服务，可以将日历分享给其他人，其他人可以根据分享者配置的编辑、查看、仅查看忙闲权限，对于分享者的日历进行管理和查看。日程可以分享到聊天，选择参与人。  （三）后台管理指标  1.提供文档安全管控能力，支持团队文档水印、团队文档分享范围管控、文档流转安全管控（禁止分享到学校/团队外）的能力；  2.支持通讯录可见性自定义设置，有效保障组织架构信息不被任意查看。支持IP访问限制，可实现内网禁止个人账号登录，外网访问企业文档受权限限制，形成数据安全屏障。 |  |
|  | **★** | 国产办公软件场地授权服务 | 二、正版化Office客户端  1.授权方式：场地授权   1. 授权时间：一年，   3.合约有效期内，软件如有升级版本，授权对升级版本同样有效  4.授权数量：所有机房电脑终端。  （一）整体基础性能  1. 所投服务需提供场地化授权  1. 投标产品提供运行在Windows操作系统上运行的office办公软件产品，包含文字处理、表格计算、幻灯片演示三个模块。  2. 投标产品支持窗口多组件/整合模式，支持进行单窗口多标签的拆分与组合，在多窗口模式下支持在系统任务栏显示多主窗口。  3. 投标产品支持PDF类型文件阅读，办公人员能够在办公软件中打开PDF文件。  4. 文件格式要求：所投办公软件能生成.wps/.et/.dps等文件格式。双向兼容：各功能模块与微软 Office的Word、Excel、Powerpoint 三个功能模块相互兼容，支持格式包括且不限于 doc、docx、xls、xlsx、ppt、pptx、pdf、txt、xml；同时产品自有文件格式也能被微软Office各对应模块打开。  （二）文字模块指标  1. 文字模块支持截图取字功能，对截图和已有图片进行内容识别。  2. 文字模块阅读版式，文字模块支持阅读版式的全屏窗口显示，更方便和清晰浏览大篇幅文章的内容。  3. 文字模块提供段落布局工具，通过拖动方式直观调整悬挂缩进、段落间距等格式。  （三）表格模块指标  1. 表格模块支持在表格中一键插入求和、计数、平均值等常用公式。  2. 表格模块支持右键插入行数的手动输入，便于一次性插入多行。  3. 表格模块提供照相机功能，将单元格或单元格区域链接到图片对象，并直观的显示两个对象间的动态变化。  4. 表格模块支持筛选计数功能，让用户可以直观的了解当前内容所在列中出现的次数，并支持对计数结果进行导出，提高用户数据分析的便捷性。  （四）演示模块指标  1. 演示模块支持双击幻灯片页启动播放的功能。  2. 演示模块支持智能图形（SmartArt），至少满足多种图示类型，如层次结构、列表、循环、流程等图形类型。  4. 演示模块支持将文档保存为视频格式和放映中录制视频。 |  |
|  | **★** | 国产办公软件场地授权服务 | 1. 学生办公权益服务   1.授权方式：用户订阅许可  2.授权时间：一年，  3.合约有效期内，软件如有升级版本，授权对升级版本同样有效  4.初始授权数量：50000人，授权数激活数超过90%后，可申请增加学生数  （一）参数要求  1. 所投服务需提供全体在校学生账号。  3. 支持多人协作编辑的功能，支持多人同时在线对同一文档进行实时编辑，编辑结果实时呈现。  4. 支持学生上传文件功能，上传单个文件或文档最大可达2GB。  5. 支持对团队文档添加安全水印的功能，如遇到外泄可以进行源头追溯。  6. 支持组织内团队文件加密保护团队数不少于50个。  7. 支持对团队文档进行流转管控，禁止移动团队组织外。  8. 支持会议、表单、日历、待办、思维导图、流程图等附加应用。  9. 当组织内有人员调动或者学生毕业，应支持通过管理员在后台对于离开的成员文档进行转让的功能。 |  |
|  | ▲ | 国产办公软件场地授权服务 | 1. 教师办公权益服务   （一）云端存储指标  1.云文档空间具备不少于100GB/人的存储容量，还可以根据教师使用情况进行分配。  （二）功能应用指标  1.支持PDF版式文件格式互转功能，可与Word、Excel、PPT格式文档相互转换。  2. 支持会议功能，可基于文档发起会议功能，并邀请其他成员参与；支持单独创建会议，通过会议ID或者链接可进行在线会议，可提供云文档共享、屏幕共享多种内容共享方式。  （三）后台管理指标  1.角色管理：根据不同的管理能力，创建不同角色，如日志管理员、组织架构管理员等情况，完成分权管理。满  2.日志管理：支持对文档操作、团队操作、后台操作和登录操作进行日志记录，并支持日志导出。 | 提供有效证明文件或者截图进行证明 |
|  | ▲ | 国产办公软件场地授权服务 | 二、正版化Office客户端  （一）整体基础性能  1.投标产品支持窗口多组件/整合模式，支持进行单窗口多标签的拆分与组合，在多窗口模式下支持在系统任务栏显示多主窗口。  （二）文字模块指标  1.文字模块支持“翻译”功能，能支持7种语言（中文，英语，韩语，日语，法语，德语，西班牙语）互相翻译转换，同时支持“划词翻译”功能。  2.文字模块智能目录导航，自动识别文档结构，实时调整文档目录；标题格式不用调整样式，也可智能自动生成目录。  （三）表格模块指标  1. 表格模块支持表格的快速合并选择，支持教师/学生用户一键选择合并居中、合并单元格、合并相同单元格、合并内容、取消合并单元格、拆分并填充内容。  2. 表格模块在文本输入时，须能提供推荐列表，在教师/学生输入内容即便不是首个字，也可以提供下拉推荐列表，帮助提高录入的速度和准确性。  （四）演示模块指标  1.演示模块，可支持手机移动OFFICE客户端进行控制PC端OFFICE放映的演示文档，实现把手机变成遥控器，便于演讲人能随时切换演示文档。  2.演示模块支持一键美化功能，可对演示模板进行设计板式、配色调色、统一字体、为图片加效果等作用。 | 提供有效证明文件或者截图进行证明 |

**注：“★”代表实质性指标，不满足该指标要求将导致响应无效，只允许完全响应或正偏离；“▲”或“#”代表重要指标，允许正偏离或负偏离，按评分细则量化区间加分。**

* **商务要求**

| **序号** | **重要性** | **指标项** | **指标要求** | **证明材料要求** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | ★ | 交付（实施）的时间（期限）和地点（范围） | 服务期：1年，合同签订后15天内完成服务所需的各类平台的部署，并面向全校提供服务。  供应商应保证在要求时间内完成全部货物的供货、安装、调试和培训工作,符合国家标准、行业规范和合同等相关文件的要求。  交货地点、安装地点、服务地点：采购人指定地点 | 商务响应偏离表 |
| 2 | ★ | 付款条件  （进度和方式） | 本项目履约保证金为合同总额的5%。  采购人验收合格后，采购人于30日之内一次性支付全额货款（供应商应提供增值税专用发票）；合同履约（含质保期）完成后，一次性退还履约保证金，履约保证金不计利息； | 商务响应偏离表 |
| 3 | ★ | 包装和运输 | **1.安装**  （1）货物的拆箱、安装等工作由成交供应商负责，但必须在采购人或用户指定人员的参与下进行。成交供应商施工前必须先经采购人或用户同意方可进行。  （2）所有货物、材料均须由成交供应商送货到现场并负责安装，必须出示产品合格证和原厂随货清单。成交供应商应派熟练的工程师现场进行安装，若发生任一项指标不符合竞争性磋商文件要求的，成交供应商应在3天内免费更换其不合格产品，使之达到竞争性磋商文件要求，所有费用由成交供应商负担。  **2.验收**  （1）经采购人同意后，采购人与成交供应商双方共同按竞争性磋商文件和国家或行业相关标准进行最终验收。  （2）成交供应商应负责在项目验收时将全部有关技术文件、资料、验收报告等文档汇集成册交付采购人或用户。 | 商务响应偏离表 |
| 4 | ★ | 售后服务 | 1、质保期限：要求提供1年的免费质保期，自项目通过终验，双方签字确认之日起计算。  2、系统维护：定期维护，对采购人要求的不定期维护提出响应措施，并进行实施。文档更新，实施系统维护或修改设计后，应在1周内更新有关技术文档并提交采购人。  3、技术支持及故障响应：提供 7×24 小时售后服务热线；在接到采购人通知维修后服务随时响应。若运用通讯工具不能解决问题，必须在6小时之内到达现场予以解。  4、产品培训：提供每年不少于2次的培训服务，培训内容应当包括最新操作系统，办公软件、软件管理与服务平台的使用、软件管理与服务平台管理员、软件管理与服务平台系统维护工作人员的培训，并制定培训计划和方案文档以及培训的其他相关文档。 | 商务响应偏离表 |
| 5 | ★ | 验收 | 1、成交供应商在交付及验收活动中必须遵守采购人的有关规定。  2、最终验收：在收到成交供应商书面验收通知后，由采购人组织相关人员依照相关标准、规范、要求、合同及有关附件要求进行验收。  3、相关检验检测和验收费用全部由成交供应商承担。 | 商务响应偏离表 |
|  | ▲ | 业绩 | 2021 年1 月1 日以来（以合同签订日期为准）所拥有类似业绩，须提供完整业绩证明文件。  1、完整的业绩证明文件应具备中标（成交）公告截图、合同扫描件。  2、合同内容必须包含合同首页、标的及金额所在页、合同签订时间、双方签字盖章页、详细的设备清单。 | 合同扫描件 |
|  | ▲ | 售后服务 | 1、提供详细完整的售后服务方案。包含但不限于：维护，应急响应速度及措施，质保时间范围等。  2、提供详细的培训方案：培训覆盖管理员培训和用户培训，并且每年培训次数不少于3次。 | 相关技术文件及承诺函 |

**注：“★”代表实质性指标，不满足该指标要求将导致响应无效，只允许完全响应或正偏离。**