

北海市人民政府采购合同

(货物类)

项目名称：合浦县人民医院机房存储扩容设备

合同编号：12N4988188882026809

甲 方：合浦县人民医院

乙 方：广西多尼科技有限公司

签订时间：2026.4.9



目录

第一节 政府采购合同协议书	3
第二节 政府采购合同通用条款	9
第三节 政府采购合同专用条款	18
附件 1 成交通知书	21
附件 2 最终报价表	22
附件 3 商务、服务（技术）响应、偏离情况说明表	23
附件 4 售后服务方案	31

第一节 政府采购合同协议书

甲方（全称）：合浦县人民医院（采购人、受采购人委托签订合同的单位或采购文件约定的合同甲方）

乙方（全称）：广西多尼科技有限公司（供应商）

依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规，以及本采购项目的招标/谈判文件等采购文件、乙方的《响应文件》及《成交通知书》，甲乙双方同意签订本合同。具体情况及要求如下：

1. 项目信息

(1) 采购项目名称：合浦县人民医院机房存储扩容设备

采购项目编号：BHZC2026-J1-210012-GXDY

(2) 采购计划编号：HPZC2026-J1-00155

(3) 项目内容：

采购标的及数量：1套

品牌：深信服 规格型号：aStor-EDS1250-W

采购标的的技术要求、商务要求具体见附件。

①涉及信息类产品，请填写该产品关键部件的品牌、型号：

标的名称：合浦县人民医院机房存储扩容设备

关键部件：存储集群配件扩容 品牌：深信服 型号：aStor-EDS1250-W

关键部件：存储集群节点扩容 品牌：深信服 型号：aStor-EDS1250-W

（注：关键部件是指财政部会同有关部门发布的政府采购需求标准规定的需要通过国家有关部门指定的测评机构开展的安全可靠测评的软硬件，如CPU芯片、操作系统、数据库等。）

②涉及车辆采购，请填写是否属于新能源汽车：

是，《政府采购品目分类目录》底级品目名称：_____ 数量：_____ 金额：_____

否

(4) 政府采购组织形式：分散采购

(5) 政府采购方式：竞争性谈判

(6) 成交采购标的制造商是否为中小企业: 是 否

本合同是否为专门面向中小企业的采购合同(中小企业预留合同): 是 否

若本项目不专门面向中小企业采购,是否给予小微企业评审优惠: 是 否

中标(成交)采购标的制造商是否为残疾人福利性单位: 是 否

中标(成交)采购标的制造商是否为监狱企业: 是 否

(7) 合同是否分包: 是 否

(8) 成交供应商是否为外商投资企业: 是 否

外商投资企业类型: 全部由外国投资者投资 部分由外国投资者投资

(9) 是否涉及进口产品:

是,《政府采购品目分类目录》底级品目名称: _____ 金额: _____

国别: _____ 品牌: _____ 规格型号: _____

否

(10) 是否涉及节能产品:

是,《节能产品政府采购品目清单》的底级品目名称: _____

强制采购 优先采购

否

是否涉及环境标志产品:

是,《环境标志产品政府采购品目清单》的底级品目名称: _____

强制采购 优先采购

否

是否涉及绿色产品:

是,绿色产品政府采购相关政策确定的底级品目名称: _____

强制采购 优先采购

否

(11) 涉及商品包装和快递包装的,是否参考《商品包装政府采购需求标准(试行)》、《快递包装政府采购需求标准(试行)》明确产品及相关快递服务的具体包装要求:

是 否 不涉及

2. 合同金额

(1) 合同金额小写： 1096000.00 元

大写： 壹佰零玖万陆仟元整

分包金额（如有）小写： /

大写： /

（注：固定单价合同应填写单价和最高限价）

(2) 合同定价方式： 固定单价

(3) 付款方式（按项目实际勾选填写）：

分期付款： 合同签订后 10 个工作日内采购人向成交供应商支付合同款 30% 的预付款；货物验收合格且采购人收到正式发票后 60 个工作日内，采购人支付剩余 70% 的合同款。付款前供应商必须提供真实、有效、合法的正式发票，如提供假发票的，供应商除须向采购人重开合法发票外，还须按发票票面金额一倍的赔偿违约金给采购人，与此相关的行政处罚、刑事责任亦由供应商承担，其中涉及预付款的： 合同签订后 10 个工作日内采购人向成交供应商支付合同款 30% 的预付款。

成本补偿： /

绩效激励： /

3. 合同履行

(1) 起始日期： 2026 年 3 月 日，完成日期： 2026 年 月 日。

(2) 履约地点： 甲方指定地点。

(3) 履约担保：是否收取履约保证金： 是 否

收取履约保证金形式： /

收取履约保证金金额： /

履约担保期限： /

(4) 分期履行要求： /

(5) 风险处置措施和替代方案： /

4. 合同验收

验收组织方式： 自行组织 委托第三方组织

验收主体： 合浦县人民医院

是否邀请本项目的其他供应商参加验收： 是 否

是否邀请专家参加验收： 是 否

是否邀请服务对象参加验收： 是 否

是否邀请第三方检测机构参加验收：是 否

是否进行抽查检测：是，抽查比例：_____ 否

是否存在破坏性检测：是，(应明确对被破坏的检测产品的处理方式)
否

验收组织的其他事项： / _____

(2) 履约验收时间：(乙方完成货物安装调试后，向甲方提交验收申请及相关验收资料(含操作手册等)，甲方应在收到验收申请后5个工作日内组织验收，逾期未组织验收且未书面说明理由的，视为验收合格)

(3) 履约验收方式：一次性验收

(4) 履约验收程序： / _____

(5) 履约验收的内容：(包括货物品牌、规格、数量、技术参数的符合性，安装调试的完整性，售后服务方案的落地承诺，以及政府采购中小企业扶持政策的落实情况)

(6) 履约验收标准：本合同约定的技术参数、商务要求(附件3)、深信服原厂产品标准及国家相关行业规范，验收结果由双方签字盖章确认，出具《验收报告》；若验收存在轻微问题，乙方在3个工作日内完成整改，整改后重新验收，整改期不计入乙方履约期限，若因甲方原因导致整改迟延，责任由甲方承担。

(7) 是否以采购活动中供应商提供的样品作为参考：是 否

(8) 履约验收其他事项： / _____

5. 组成合同的文件

本协议书与下列文件一起构成合同文件，如下述文件之间有任何抵触、矛盾或歧义，应按以下顺序解释：

- (1) 政府采购合同协议书及其变更、补充协议
- (2) 政府采购合同专用条款
- (3) 政府采购合同通用条款
- (4) 成交通知书
- (5) 响应文件
- (6) 采购文件
- (7) 有关技术文件，图纸
- (8) 国家法律、行政法规和规章制度规定或合同约定的作为合同组成部分的

其他文件

6. 合同生效

本合同自 双方 法定代表人（负责人）或授权代表（委托代理人）签字并加盖单位公章后 生效。

7. 合同份数

本合同一式 陆 份，甲方执 叁 份，乙方执 贰 份，采购代理机构执壹份，均具有同等法律效力。

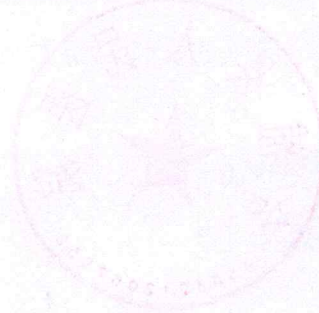
合同订立时间： 2026 年 4 月 9 日

合同订立地点： 广西合浦县

附件：具体标的及其技术要求和商务要求、联合协议、分包意向协议等。

甲方（采购人、受采购人委托签订合同的单位或采购文件约定的合同单位） 甲方		乙方（供应商） 乙方	
单位名称（公章或合同章）	合浦县人民医院	单位名称（公章或合同章）	广西多尼科技有限公司
法定代表人或其委托代理人（签章）		法定代表人或其委托代理人（签章）	
住所	合浦县廉州镇定海北路 95 号	住所	南宁市良庆区金象大道 99-1 号三楼第 1 间铺面
联系人	吴老师	联系人	全燕玲
联系电话	19177905597	联系电话	13471041167
通信地址	合浦县廉州镇定海北路 95 号	通信地址	南宁市良庆区金象大道 99-1 号三楼第 1 间铺面
邮政编码		邮政编码	530000

电子邮箱		电子邮箱	372724798@qq.com
统一社会信用代码		统一社会信用代码	91450100MACGBKK21E
		开户名称	广西多尼科技有限公司
		开户银行	交通银行股份有限公司 南宁人民西支行
		银行账号	451060202013001498070



第二节 政府采购合同通用条款

1. 定义

1.1 合同当事人

(1) 采购人（以下称甲方）是指使用财政性资金，通过政府采购方式向供应商购买货物及其相关服务的国家机关、事业单位、团体组织。

(2) 供应商（以下称乙方）是指参加政府采购活动并且中标（成交），向采购人提供合同约定的货物及其相关服务的法人、非法人组织或者自然人。

(3) 其他合同主体是指除采购人和供应商以外，依法参与合同缔结或履行，享有权利、承担义务的合同当事人。

1.2 本合同下列术语应解释为：

(1) “合同”系指合同当事人意思表示达成一致的任何协议，包括签署的政府采购合同协议书及其变更、补充协议，政府采购合同专用条款，政府采购合同通用条款，中标（成交）通知书，投标（响应）文件，采购文件，有关技术文件和图纸，以及国家法律、行政法规和规章制度规定或合同约定的作为合同组成部分的其他文件。

(2) “合同价款”系指根据本合同规定乙方在全面履行合同义务后甲方应支付给乙方的价款。

(3) “货物”系指乙方根据本合同规定须向甲方提供的各种形态和种类的物品，包括原材料、设备、产品（包括软件）及相关的其备品备件、工具、手册及其他技术资料 and 材料等。

(4) “相关服务”系指根据合同规定，乙方应提供的与货物有关的技术、管理和其他服务，包括但不限于：管理和质量保证、运输、保险、检验、现场准备、安装、集成、调试、培训、维修、废弃处置、技术支持等以及合同中规定乙方应承担的其他义务。

(5) “分包”系指中标（成交）供应商按采购文件、投标（响应）文件的规定，根据分包意向协议，将中标（成交）项目中的部分履约内容，分给具有相应资质条件的供应商履行合同的行为。

(6) “联合体”系指由两个以上的自然人、法人或者非法人组织组成，以一个供应商的身份共同参加政府采购的主体。联合体各方应在签订合同协议书前向甲

方提交联合协议，且明确牵头人及各成员单位的工作分工、权利、义务、责任，联合体各方应共同与甲方签订合同，就合同约定的事项对甲方承担连带责任。联合体具体要求见【政府采购合同专用条款】。

(7) 其他术语解释，见【政府采购合同专用条款】。

2. 合同标的及金额

2.1 合同标的及金额应与中标（成交）结果一致。乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价款中，甲方不再另行支付其他任何费用。

3. 履行合同的时间、地点和方式

3.1 乙方应当在约定的时间、地点，按照约定方式履行合同。

4. 甲方的权利和义务

4.1 签署合同后，甲方应确定项目负责人（或项目联系人），负责与本合同有关的事务。甲方有权对乙方的履约行为进行检查，并及时确认乙方提交的事项。甲方应当配合乙方完成相关项目实施工作。

4.2 甲方有权要求乙方按时提交各阶段有关安排计划，并有权定期核对乙方提供货物数量、规格、质量等内容。甲方有权督促乙方工作并要求乙方更换不符合要求的货物。

4.3 甲方有权要求乙方对缺陷部分予以修复，并按合同约定享有货物保修及其他合同约定的权利。

4.4 甲方应当按照合同约定及时对交付的货物进行验收，未在【政府采购合同专用条款】约定的期限内对乙方履约提出任何异议或者向乙方作出任何说明的，视为验收通过。

4.5 甲方应当根据合同约定及时向乙方支付合同价款，不得以内部人员变更、履行内部付款流程等为由，拒绝或迟延支付。

4.6 国家法律法规规定及【政府采购合同专用条款】约定应由甲方承担的其他义务和责任。

5. 乙方的权利和义务

5.1 签署合同后，乙方应确定项目负责人（或项目联系人），负责与本合同有关的事务。

5.2 乙方应按照合同要求履约，充分合理安排，确保提供的货物及相关服务符合合同有关要求。接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，配合甲方的履约

检查及验收，并负责项目实施过程中的所有协调工作。

5.3 乙方有权根据合同约定向甲方收取合同价款。

5.4 国家法律法规规定及【政府采购合同专用条款】约定应由乙方承担的其他义务和责任。

6. 合同履行

6.1 甲乙双方应当按照【政府采购合同专用条款】约定顺序履行合同义务；如果没有先后顺序的，应当同时履行。

6.2 甲乙双方按照合同约定顺序履行合同义务时，应当先履行一方未履行的，后履行一方有权拒绝其履行请求。先履行一方履行不符合约定的，后履行一方有权拒绝其相应的履行请求。

7. 货物包装、运输、保险和交付要求

7.1 本合同涉及商品包装、快递包装的，除【政府采购合同专用条款】另有约定外，包装应适应远距离运输、防潮、防震、防锈和防野蛮装卸等要求，确保货物安全无损地运抵【政府采购合同专用条款】约定的指定现场。

7.2 除【政府采购合同专用条款】另有约定外，乙方负责办理将货物运抵本合同规定的交货地点，并装卸、交付至甲方的一切运输事项，相关费用应包含在合同价款中。

7.3 货物保险要求按【政府采购合同专用条款】规定执行。

7.4 除采购活动对商品包装、快递包装达成具体约定外，乙方提供产品及相关快递服务涉及到具体包装要求的，应不低于《商品包装政府采购需求标准（试行）》《快递包装政府采购需求标准（试行）》标准，并作为履约验收的内容，必要时甲方可以要求乙方在履约验收环节出具检测报告。

7.5 乙方在运输到达之前应提前通知甲方，并提示货物运输装卸的注意事项，甲方配合乙方做好货物的接收工作。

7.6 如因包装、运输问题导致货物损毁、丢失或者品质下降，甲方有权要求降价、换货、拒收部分或整批货物，由此产生的费用和损失，均由乙方承担。

8. 质量标准和保证

8.1 质量标准

(1) 本合同下提供的货物应符合合同约定的品牌、规格型号、技术性能、配置、质量、数量等要求。质量要求不明确的，按照强制性国家标准履行；没有强制

性国家标准的，按照推荐性国家标准履行；没有推荐性国家标准的，按照行业标准履行；没有国家标准、行业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准履行。

(2) 采用中华人民共和国法定计量单位。

(3) 乙方所提供的货物应符合国家有关安全、环保、卫生的规定。

(4) 乙方应向甲方提交所提供货物的技术文件，包括相应的中文技术文件，如：产品目录、图纸、操作手册、使用说明、维护手册或服务指南等。上述文件应包装好随货物一同发运。

8.2 保证

(1) 乙方应保证提供的货物完全符合合同规定的质量、规格和性能要求。乙方应保证货物在正确安装、正常使用和保养条件下，在其使用寿命期内具备合同约定的性能。存在质量保证期的，货物最终交付验收合格后在【政府采购合同专用条款】规定或乙方书面承诺（两者以较长的为准）的质量保证期内，本保证保持有效。

(2) 在质量保证期内所发现的缺陷，甲方应尽快以书面形式通知乙方。

(3) 乙方收到通知后，应在【政府采购合同专用条款】规定的响应时间内以合理的速度免费维修或更换有缺陷的货物或部件。

(4) 在质量保证期内，如果货物的质量或规格与合同不符，或证实货物是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第15.1条规定以书面形式追究乙方的违约责任。

(5) 乙方在约定的时间内未能弥补缺陷，甲方可采取必要的补救措施，但其风险和费用将由乙方承担，甲方根据合同约定对乙方行使的其他权利不受影响。

9. 权利瑕疵担保

9.1 乙方保证对其出售的货物享有合法的权利。

9.2 乙方保证在交付的货物上不存在抵押权等担保物权。

9.3 如甲方使用上述货物构成对第三人侵权的，则由乙方承担全部责任。

10. 知识产权保护

10.1 乙方对其所销售的货物应当享有知识产权或经权利人合法授权，保证没有侵犯任何第三人的知识产权等权利。因违反前述约定对第三人构成侵权的，应当由乙方第三人承担法律责任；甲方依法向第三人赔偿后，有权向乙方追偿。甲方有其他损失的，乙方应当赔偿。

11. 保密义务

11.1 甲、乙双方对采购和合同履行过程中所获悉的国家秘密、工作秘密、商业秘密或者其他应当保密的信息，均有保密义务且不受合同有效期所限，直至该信息成为公开信息。泄露、不正当地使用国家秘密、工作秘密、商业秘密或者其他应当保密的信息，应当承担相应责任。其他应当保密的信息由双方在【政府采购合同专用条款】中约定。

12. 合同价款支付

12.1 合同价款支付按照国库集中支付制度及财务管理相关规定执行。

12.2 对于满足合同约定支付条件的，甲方原则上应当自收到发票后5个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户，不得以机构变动、人员更替、政策调整等为由迟延付款，不得将采购文件和合同中未规定的义务作为向乙方付款的条件。具体合同价款支付时间在【政府采购合同专用条款】中约定。

13. 履约保证金

13.1 乙方应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。

13.2 如果乙方出现【政府采购合同专用条款】约定情形的，履约保证金不予退还；如果乙方未能按合同约定全面履行义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，且不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利。

13.3 甲方在项目通过验收后按照【政府采购合同专用条款】规定的时间内将履约保证金退还乙方；逾期退还的，乙方可要求甲方支付违约金，违约金按照【政府采购合同专用条款】规定支付。

14. 售后服务

14.1 除项目不涉及或采购活动中明确约定无须承担外，乙方还应提供下列服务：

- (1) 货物的现场移动、安装、调试、启动监督及技术支持；
- (2) 提供货物组装和维修所需的专用工具和辅助材料；
- (3) 在【政府采购合同专用条款】约定的期限内对所有的货物实施运行监督、维修，但前提条件是该服务并不能免除乙方在质量保证期内所承担的义务；
- (4) 在制造商所在地或指定现场就货物的安装、启动、运营、维护、废弃处

置等对甲方操作人员进行培训；

(5) 依照法律、行政法规的规定或者按照【政府采购合同专用条款】约定，货物在有效使用年限届满后应予回收的，乙方负有自行或者委托第三人对货物予以回收的义务；

(6) 【政府采购合同专用条款】规定由乙方提供的其他服务。

14.2 乙方提供的售后服务的费用已包含在合同价款中，甲方不再另行支付。

15. 违约责任

15.1 质量瑕疵的违约责任

乙方提供的产品不符合合同约定的质量标准或存在产品质量缺陷，甲方有权要求乙方根据【政府采购合同专用条款】要求及时修理、重作、更换，并承担由此给甲方造成的损失。

15.2 迟延交货的违约责任

(1) 乙方应按照本合同规定的时间、地点交货和提供相关服务。在履行过程中，如果乙方遇到可能影响按时交货和提供服务的情形时，应及时以书面形式将迟延的事实、可能迟延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延长交货时间或延期提供服务。

(2) 如果乙方没有按照合同规定的时间交货和提供相关服务，甲方有权从货款中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按【政府采购合同专用条款】规定执行。如果涉及公共利益，且赔偿金额无法弥补公共利益损失，甲方可要求继续履行或者采取其他补救措施。

15.3 迟延支付的违约责任

甲方存在迟延支付乙方合同款项的，应当承担【政府采购合同专用条款】规定的逾期付款利息。

15.4 其他违约责任根据项目实际需要按【政府采购合同专用条款】规定执行。

16. 合同变更、中止与终止

16.1 合同的变更

政府采购合同履行中，在不改变合同其他条款的前提下，甲方可以在合同价款10%的范围内追加与合同标的相同的货物，并就此与乙方协商一致后签订补充协议。

16.2 合同的中止

(1) 合同履行过程中因供应商就采购文件、采购过程或结果提起投诉的，甲

方认为有必要的，可以中止合同的履行。

(2) 合同履行过程中，如果乙方出现以下情形之一的：1. 经营状况严重恶化；2. 转移财产、抽逃资金，以逃避债务；3. 丧失商业信誉；4. 有丧失或者可能丧失履约能力的其他情形，乙方有义务及时告知甲方。甲方有权以书面形式通知乙方中止合同并要求乙方在合理期限内消除相关情形或者提供适当担保。乙方提供适当担保的，合同继续履行；乙方在合理期限内未恢复履约能力且未提供适当担保的，视为拒绝继续履约，甲方有权解除合同并要求乙方承担由此给甲方造成的损失。

(3) 乙方分立、合并或者变更住所的，应当及时以书面形式告知甲方。乙方没有及时告知甲方，致使合同履行发生困难的，甲方可以中止合同履行并要求乙方承担由此给甲方造成的损失。

(4) 甲方不得以行政区划调整、政府换届、机构或者职能调整以及相关责任人更替为由中止合同。

16.3 合同的终止

(1) 合同因有效期限届满而终止；

(2) 乙方未按合同约定履行，构成根本性违约的，甲方有权终止合同，并追究乙方的违约责任。

16.4 涉及国家利益、社会公共利益的情形

政府采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当变更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

17. 合同分包

17.1 乙方不得将合同转包给其他供应商。涉及合同分包的，乙方应根据采购文件和投标（响应）文件规定进行合同分包。

17.2 乙方执行政府采购政策向中小企业依法分包的，乙方应当按采购文件和投标（响应）文件签订分包意向协议，分包意向协议属于本合同组成部分。

18. 不可抗力

18.1 不可抗力是指合同双方不能预见、不能避免且不能克服的客观情况。

18.2 任何一方对由于不可抗力造成的部分或全部不能履行合同不承担违约责任。但迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

18.3 遇有不可抗力的一方，应及时将事件情况以书面形式告知另一方，并在

事件发生后及时向另一方提交合同不能履行或部分不能履行或需要延期履行的详细报告，以及证明不可抗力发生及其持续时间的证据。

19. 解决争议的方法

19.1 因本合同及合同有关事项发生的争议，由甲乙双方友好协商解决。协商不成时，可以向有关组织申请调解。合同一方或双方不愿调解或调解不成的，可以通过仲裁或诉讼的方式解决争议。

19.2 选择仲裁的，应在【政府采购合同专用条款】中明确仲裁机构及仲裁地；通过诉讼方式解决的，可以在【政府采购合同专用条款】中进一步约定选择与争议有实际联系的地点的人民法院管辖，但管辖法院的约定不得违反级别管辖和专属管辖的规定。

19.3 如甲乙双方有争议的事项不影响合同其他部分的履行，在争议解决期间，合同其他部分应当继续履行。

20. 政府采购政策

20.1 本合同应当按照规定执行政府采购政策。

20.2 本合同依法执行政府采购政策的方式和内容，属于合同履行验收的范围。甲乙双方未按规定要求执行政府采购政策造成损失的，有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

20.3 对于为落实中小企业支持政策，通过采购项目整体预留、设置采购包专门预留、要求以联合体形式参加或者合同分包等措施签订的采购合同，应当明确标注本合同为中小企业预留合同。其中，要求以联合体形式参加采购活动或者合同分包的，须将联合协议或者分包意向协议作为采购合同的组成部分。

21. 法律适用

21.1 本合同的订立、生效、解释、履行及与本合同有关的争议解决，均适用法律、行政法规。

21.2 本合同条款与法律、行政法规的强制性规定不一致的，双方当事人应按照国家法律、行政法规的强制性规定修改本合同的相关条款。

22. 通知

22.1 本合同任何一方向对方发出的通知、信件、数据电文等，应当发送至本合同第一部分《政府采购合同协议书》所约定的通讯地址、联系人、联系电话或电子邮箱。

22.2 一方当事人变更名称、住所、联系人、联系电话或电子邮箱等信息的，应当在变更后3日内及时书面通知对方，对方实际收到变更通知前的送达仍为有效送达。

22.3 本合同一方给另一方的通知均应采用书面形式，传真或快递送到本合同中规定的对方的地址和办理签收手续。

22.4 通知以送达之日或通知书中规定的生效之日起生效，两者中以较迟之日为准。

23. 合同未尽事项

23.1 合同未尽事项见【**政府采购合同专用条款**】。

23.2 合同附件与合同正文具有同等的法律效力。

第三节 政府采购合同专用条款

第二节 第 1.2 (6) 项	联合体具体要求	不接受联合体谈判。
第二节 第 1.2 (7) 项	其他术语解释	
第二节 第 4.4 款	履约验收中甲方 提出异议或作出 说明的期限	
第二节 第 4.6 款	约定甲方承担的 其他义务和责任	
第二节 第 5.4 款	约定乙方承担的 其他义务和责任	
第二节 第 6.1 款	履行合同义务的 顺序	
第二节 第 7.1 款	包装特殊要求	
	指定现场	
第二节 第 7.2 款	运输特殊要求	
第二节 第 7.3 款	保险要求	
第二节 第 8.2 (1) 项	质量保证期	
第二节 第 8.2 (3) 项	货物质量缺陷 响应时间	
第二节 第 11.1 款	其他应当保密的 信息	

第二节 第 12.2 款	合同价款支付时间	
第二节 第 13.2 款	履约保证金不予退还的情形	
第二节 第 13.3 款	履约保证金退还时间及逾期退还的违约金	
第二节 第 14.1 (3) 项	运行监督、维修期限	
第二节 第 14.1 (5) 项	货物回收的约定	
第二节 第 14.1 (6) 项	乙方提供的其他服务	
第二节 第 15.1 款	修理、重作、更换相关具体规定	
第二节 第 15.2 (2) 项	迟延交货赔偿费	
第二节 第 15.3 款	逾期付款利息	
第二节 第 15.4 款	其他违约责任	
第二节 第 19.2 款	解决争议的方法	因本合同及合同有关事项发生的争议, 按下列第__种方式解决: (1) 向_____仲裁委员会申请仲裁, 仲裁地点为_____;

		(2)向_____人民法院起诉。
第二节 第 23.1 款	其他专用条款	

附件 1 成交通知书

广西德元工程项目管理有限责任公司

广西多尼科技有限公司：

广西德元工程项目管理有限责任公司受合浦县人民医院委托，就合浦县人民医院机房存储扩容设备（项目编号：BH2C2026-T1-210012-GXDY）采用竞争性谈判的方式进行采购，按规定、程序进行了评审，经谈判小组评审，采购人确认，贵公司为本项目的成交供应商，其成交项目内容为：合浦县人民医院机房存储扩容设备（项目编号：BH2C2026-T1-210012-GXDY），成交金额：人民币壹佰零玖万陆仟元整（¥1096000.00元）。

请贵公司在接此通知书后在二十五日内与采购人签订合同，并按采购文件要求和响应文件的承诺履行合同。（本项目开标日期：2026年3月10日）

特此通知！

采购代理机构联系人：李丹 联系电话：0779-3227382

采购人联系人：吴老师 联系电话：19177905597

采购代理机构：广西德元工程项目管理有限责任公司

日期：2026年3月16日



附件 2 最终报价表

投标报价明细表

投标人全称：多尼科技有限公司

项目编号及名称：合浦县人民医院门诊扩容设备（BHZC2026-J1-210012-GXDY）

供应商名称	报价(总价, 元)	合同履行期限	备注
广西多尼科技有限公司	1096000	自签订合同之日起20日历日内交货，并安装调试完毕且通过验收。	无

附件3 商务、服务（技术）响应、偏离情况说明表

合浦县人民医院机房存储扩容设备[BHZC2026-J1-210012-GXDY]

广西多尼科技有限公司

十三、商务、技术响应、偏离情况说明表

项目名称: 合浦县人民医院机房存储扩容设备

项目编号: BHZC2026-J1-210012-GXDY

序号	谈判文件要求	响应文件具体响应	正偏离/无偏离/负偏离	说明
1	▲一、交货时间及地点	交货时间及地点	无偏离	无
2	1、合同履行期限: 自签订合同之日起20日历日内交货, 并安装调试完毕且通过验收。 2、交货地点: 采购人指定地点。	合同履行期限: 自签订合同之日起20日历日内交货, 并安装调试完毕且通过验收。 交货地点: 采购人指定地点。	无偏离	无
3	▲二、付款时间和方式	▲二、付款时间和方式	无偏离	无
4	1、合同签订后10个工作日内采购人向成交供应商支付合同款30%的预付款; 货物验收合格且采购人收到正式发票后60个工作日内, 采购人支付剩余70%的合同款。 2、付款前供应商必须提供真实、有效、合法的正式发票, 如提供假发票的, 供应商除须向采购人重开合法发票外, 还须按发票票面金额一倍的赔偿违约金给采购人, 与此相关的行政处罚、刑事责任亦由供应商承担。	1、合同签订后10个工作日内采购人向我公司支付合同款30%的预付款; 货物验收合格且采购人收到正式发票后60个工作日内, 采购人支付剩余70%的合同款。 2、付款前我公司必须提供真实、有效、合法的正式发票, 如提供假发票的, 我公司除须向采购人重开合法发票外, 还须按发票票面金额一倍的赔偿违约金给采购人, 与此相关的行政处罚、刑事责任亦由我公司承担。	无偏离	无
5	▲三、报价要求	▲三、报价要求	无偏离	无
6	1、谈判供应商可就《项目采购需求》中所有的货物和服务内容作完整唯一报价; 2、供应商的总报价不能超过最高限价, 否则视为无效报价。	1、谈判供应商可就《项目采购需求》中所有的货物和服务内容作完整唯一报价; 2、供应商的总报价不能超过最高限价, 否则视为无效报价。	无偏离	无
7	▲四、保修和服务要求	▲四、保修和服务要求	无偏离	无


序号	谈判文件要求	响应文件具体响应	正偏离/无偏离/负偏离	说明
8	1、售后服务响应时间：到场服务响应时间≤2小时； 2、若成交供应商不能及时响应采购人售后要求的，按违约处理； 3、成交供应商所提供的货物是全新、未使用过的产品；质量保证期按国家及行业标准实行，质保期内实行“三包”。	1、售后服务响应时间：到场服务响应时间2小时； 2、若我公司不能及时响应采购人售后要求的，按违约处理； 3、我公司所提供的货物是全新、未使用过的产品；质量保证期按国家及行业标准实行，质保期内实行“三包”。	无偏离	无
9	▲五、允许负偏离项	允许负偏离项	无偏离	无
10	商务条款：评审中允许负偏离的条款数为0项。 技术需求：评审中允许负偏离的条款数为0项。	商务条款：评审中允许负偏离的条款数为0项。 技术需求：评审中允许负偏离的条款数为0项。	无偏离	无
技术部分				
1	▲存储集群配件扩容	▲存储集群配件扩容	无偏离	无
2	含： 6个机械硬盘10T； 3个固态硬盘-960G-SSD(读密集型)。 (现有存储集群配件扩容 aStor-EDS1210-W)	所投产品满足： 含： 12个*机械硬盘10T； 6个*固态硬盘-3.84T-SSD(读密集型)。 (现有存储集群配件扩容 aStor-EDS1210-W)	正偏离	无
3	▲存储集群节点扩容	▲存储集群节点扩容	无偏离	无
4	1、国内品牌，采用全对称式分布式架构设计，性能随节点数量的增加而近线性提升，提供多控制器负载均衡及故障自动切换功能。	所投产品满足： 1、国内品牌，采用全对称式分布式架构设计，性能随节点数量的增加而近线性提升，提供多控制器负载均衡及故障自动切换功能。	无偏离	无
5	2、存储服务器配置至少2颗 Intel Xeon 4310 或以上的 CPU，内存≥4*32GB，缓存空间≥2块 1.92T SSD、系统空间≥2块 240G SSD、存储空间≥10块 10T SATA 用于存储数据，配置至少2个千兆电口、4个 10GE	所投产品满足： 2、存储服务器配置2颗 Intel Xeon 4310 或以上的 CPU，内存4*32GB，缓存空间2块 3.84T SSD、系统空间2块 240G SSD、存储空间10块 10T SATA 用于存	正偏离	无

序号	谈判文件要求	响应文件具体响应	正偏离/无偏离/负偏离	说明
	接口(配备4个万兆光模块);支持SSD、SAS、NL-SAS、SATA类型硬盘混插。	储数据,配置2个千兆电口、4个10GE接口(配备4个万兆光模块);支持SSD、SAS、NL-SAS、SATA类型硬盘混插。		
6	3、要求提供SAN、NAS+Object统一存储系统,一套系统并发提供iSCSI、NFS、CIFS、S3、Swift存储服务,可实现三节点情况下同时提供块、文件、对象存储服务,资源可灵活分配,统一管理。	所投产品满足: 3、要求提供SAN、NAS+Object统一存储系统,一套系统并发提供iSCSI、NFS、CIFS、S3、Swift存储服务,可实现三节点情况下同时提供块、文件、对象存储服务,资源可灵活分配,统一管理。	无偏离	无
7	4、提供统一容量授权,容量授权不区分块、文件、对象存储服务,要求可灵活分配容量授权到不同存储需求。	所投产品满足: 4、提供统一容量授权,容量授权不区分块、文件、对象存储服务,要求可灵活分配容量授权到不同存储需求。	无偏离	无
8	5、要求存储系统可提供纯软件版本,纯软件版本兼容主流服务器厂商的X86服务器。	所投产品满足: 5、提供存储系统可提供纯软件版本,纯软件版本兼容主流服务器厂商的X86服务器。	无偏离	
9	6、支持数据自动重建机制,当主机或者磁盘故障后,系统将按照设置中预留的时间用于确认故障,超时将进行自动重建,快速恢复数据的冗余度,确保用户数据的可靠性和安全性。(提供界面截图并加盖供应商公章)	所投产品满足: 6、支持数据自动重建机制,当主机或者磁盘故障后,系统将按照设置中预留的时间用于确认故障,超时将进行自动重建,快速恢复数据的冗余度,确保用户数据的可靠性和安全性。(界面截图详见第十一章第1点)	无偏离	无
10	7、支持在不停机情况下,向集群中添加存储节点,实现业务不中断情况下扩充容量和性能。集群支持节点数不少于4096个。	所投产品满足: 7、支持在不停机情况下,向集群中添加存储节点,实现业务不中断情况下扩充容量和性能。集群支持节点数4096个。	无偏离	无
11	8、配置目录级快照功能,可按时间点策略进行快照,支持快照数≥1000个。支持快照重命名功能,支持删除快照链上任意快照点,支持文件数据回滚。	所投产品满足: 8、配置目录级快照功能,可按时间点策略进行快照,支持快照数1000个。支持快照重命名功能,支持删除快照链上任意快照点,支持文件数据回滚。	无偏离	无

序号	谈判文件要求	响应文件具体响应	正偏离/无偏离/负偏离	说明
12	9、文件存储要求配置目录配额管理功能，支持容量和文件数配额。	所投产品满足： 9、文件存储配置目录配额管理功能，支持容量和文件数配额。	无偏离	无
13	10、数据自动平衡，无需中断业务，支持在设定时间内自动进行数据热平衡，实现集群内各个磁盘容量可以均衡利用，同时支持智能限速，自动感知业务 IO，智能调整非业务流量，保证业务正常运行。（提供界面截图并加盖供应商公章）	所投产品满足： 10、数据自动平衡，无需中断业务，支持在设定时间内自动进行数据热平衡，实现集群内各个磁盘容量可以均衡利用，同时支持智能限速，自动感知业务 IO，智能调整非业务流量，保证业务正常运行。（提供界面截图详见第十一章第 1 点）	无偏离	无
14	11、支持一键检测功能，支持用户自行检测系统运行状态、系统配置，检测包括 CPU、内存、硬盘、网口等硬件健康问题，并针对问题能够提出解决推荐办法。（提供界面截图并加盖供应商公章）	所投产品满足： 11、支持一键检测功能，支持用户自行检测系统运行状态、系统配置，检测包括 CPU、内存、硬盘、网口等硬件健康问题，并针对问题能够提出解决推荐办法。（界面截图详见第十一章第 1 点）	无偏离	无
15	12、支持对象行为审计功能，用于记录客户如上传、下载等常规对象操作行为。	所投产品满足： 12、支持对象行为审计功能，用于记录客户如上传、下载等常规对象操作行为。	无偏离	无
16	13、兼容医院现有的分布式存储集群，支持拓展现有的分布式存储集群的存储资源并进行统一管理（现有存储集群节点扩容 aStor-EDS1250-W）。	所投产品满足： 13、兼容医院现有的分布式存储集群，支持拓展现有的分布式存储集群的存储资源并进行统一管理（现有存储集群节点扩容 aStor-EDS1250-W）。	无偏离	无

说明：1. 应写明谈判文件对商务与服务技术要求的响应和偏离情况；

2. 应对照谈判文件“第四部分 采购需求”，逐条说明所提供货物、服务已对谈判文件的商务、服务、技术要求做出了实质性的响应，并申明与采购项目要求的偏离情况。特别对有具体商务、服务、技术要求的，供应商必须提供对应的详细应答。如果仅注明“符合”、“满足”或简单复制谈判文件要求，将导致谈判被拒绝。

谈判供应商名称(公章):  广西多尼科技有限公司

法定代表人(负责人)或委托代理



日期: 2026 年 03



十四、政府采购供应商廉洁自律承诺书

(合浦县人民医院)、(广西德元工程项目管理有限责任公司)：

我单位响应你单位项目采购要求参加响应。在这次响应过程中和成交后，我们将严格遵守国家法律法规要求，并郑重承诺：

一、不向项目有关人员及部门赠送礼金礼物、有价证券、回扣以及中介费、介绍费、咨询费等好处费；

二、不为项目有关人员及部门报销应由你方单位或个人支付的费用；

三、不向项目有关人员及部门提供有可能影响公正的宴请和健身娱乐等活动；

四、不为项目有关人员及部门出国、旅游等提供方便；

五、不为项目有关人员个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女工作安排等提供好处；

六、严格遵守《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国民法典》等法律法规，诚实守信，合法经营，坚决抵制各种违法违纪行为。

如违反上述承诺，你单位有权立即取消我单位响应、成交或在建项目的建设资格，有权拒绝我单位在一定时期内进入你单位进行项目建设或其他经营活动，并通报市财政局。由此引起的相应损失均由我单位承担。

谈判供应商名称(公章): 广西多尼科技有限公司

法定代表人(负责人)或委托代理人(签名)

日期: 2026年03月10日

十五、初始报价表

(一) 报价一览表 (货物类)

(合浦县人民医院)、(广西德元工程项目管理有限责任公司)：

按你方招标文件要求，我们，本投标文件签字方，谨此向你方发出要约如下：如你方接受本投标，我方承诺按照如下开标一览表（报价表）的价格完成（合浦县人民医院机房存储扩容设备）【招标编号：（BH2C2026-J1-210012-GXDY）】的实施。

报价一览表(单位均为人民币元)

序号	名称	生产厂家、品牌(如果有)	规格型号	数量	单价	合计	备注(如果有)
1	存储集群配件扩容	深信服	aStor-EDS1250-W	1	41000.00	41000.00	无
2	存储集群节点扩容	深信服	aStor-EDS1250-W	1	1109000.00	1109000.00	无
谈判报价(小写)					1150000.00		
谈判报价(大写)					壹佰壹拾伍万元整		

注：

1、供应商需按本表格式填写，否则视为响应文件含有采购人不能接受的附加条件，投标无效。

2、有关本项目实施所涉及的一切费用均计入报价。采购人将以合同形式有偿取得货物或服务，不接受投标人给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务，不得出现“0元”“免费赠送”等形式的无偿报价，否则视为响应文件含有采购人不能接受的附加条件，响应无效；采购内容未包含在《最后报价一览表》名称栏中，供应商不能作出合理解释的，视为响应文件含有采购人不能接受的附加条件的，响应无效。

3、特别提示：采购代理机构将对项目名称和项目编号，成交供应商名称、地址和中标金额，主要中标标的名称、品牌（如果有）、规格型号、数量、单价等予以公示。

4、符合谈判文件中列明的可享受中小企业扶持政策的供应商，请填写中小企业声明函。注：供应商提供的中小企业声明内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

5、如有多轮报价，则每轮报价供应商均需按本表格式填写。

谈判供应商名称(公章)：广西多尼科技有限公司

法定代表人(负责人)或委托代理人(签字)：梁守

日期：2026年03月

附件 4 售后服务方案

合浦县人民医院机房存储扩容设备[BHZC2026-J1-210012-GXDY]

广西多尼科技有限公司

八、售后服务方案

(1) 售后服务承诺

售后服务承诺

致：合浦县人民医院、广西德元工程项目管理有限责任公司：

针对采购项目名称为（项目编号：BHZC2026-J1-210012-GXDY 项目名称：合浦县人民医院机房存储扩容设备）秉持“全方位、高品质、快速度”的服务标准，以客户满意为目标，谨此公开承诺。

1. 提供首次产品实施安装和使用培训服务；
2. 提供3年硬件整机保修服务，在硬件保修期内，对硬件产品整机给予保修；
3. 提供3年软件升级服务，在软件升级服务期内，对软件内核进行版本升级及更新；
4. 提供3年电话咨询及远程调试服务，在服务期内，由经过技术认证的工程师提供电话咨询及远程技术协助服务；
5. 质保期内均提供免费上门现场支持服务，在服务期内，对于用户使用过程中遇到的问题，如用户咨询及远程调试不能解决，将派遣经过技术认证的工程师赶赴现场解决技术问题，为用户进行现场技术支持；
6. 售后服务响应时间：到场服务响应时间为2小时；
7. 若我司不能及时响应采购人售后要求的，按违约处理；
8. 我司所提供的货物是全新、未使用过的产品；质量保证期按国家及行业标准实行，质保期内实行“三包”。

谈判供应商名称(公章) 广西多尼科技有限公司

日期：2026年03月10日

(2) 本地售后服务机构及人员情况

① 售后服务机构设置

1) 总部售后服务中心

公司总部售后服务中心设在南宁市良庆区金象大道 99-1 号三楼，为全区售后服务总调度、技术支持与备件管理中枢，承担全区客户问题统筹、远程技术支撑、重大故障处置、服务质量管控与备件统一调配职能。

2) 区域服务网点

立足广西医疗信息化服务场景，以南宁总部为核心，在柳州、桂林、玉林、梧州、百色、钦州等重点地市设立驻点服务站，覆盖区内各级医疗机构与信息化项目覆盖区域；县级及以下区域采用驻场 + 应急上门模式，保障服务响应时效。

3) 服务合作网络

与广西本地具备资质的信息化运维、医疗设备维保服务商建立长期合作，构建 1 小时快速响应、2 小时上门、24 小时闭环的本地化服务网络，满足全区客户运维需求。

② 售后服务人员配置与资质

1) 人员规模与架构

公司售后服务团队实行总部技术骨干 + 区域驻场工程师配置，专职售后与技术支持人员均具备医疗信息化、系统集成、软硬件运维专业能力，团队结构如下：

1. 售后负责人：1 名，统筹全区售后服务管理、流程优化与客户满意度管控；

2. 高级技术工程师：2名，负责核心系统故障排查、项目验收、技术培训与复杂问题处置；
3. 区域驻场工程师：2名，分驻南宁、柳州、桂林、玉林、百色、钦州，负责日常巡检、故障维修、系统升级与用户培训；
4. 客服与调度专员：2名，负责服务受理、工单派发、进度跟踪与回访。

2) 本地部分技术支持人员配置

姓名	岗位	学历	资质证书	工作年限
黄磊	技术支持工程师	本科	全国计算机等级四级网络工程师	5年
宋承旺	技术支持工程师	本科	全国计算机等级考试二级C	6年

3) 现场服务技术工程师

现场服务技术工程师具体工作职责包括：

- 本地客户测试、实施、验收工作集中、规范管理；
- 本地客户服务现场技术支持；
- 本地客户现场培训服务
- 本地接口行业大客户巡检服务

4) 技术培训讲师

技术培训讲师具体工作包括:

- 分支机构员工产品、技术培训;
- 合作伙伴认证工程师技术培训;
- 制作产品手册、专题技术文档,向内部其他部门提供文档支持;

5.

5) 人员资质与能力

所有售后人员均通过医疗信息化系统运维、网络安全、计算机软硬件维修专项培训,熟悉电子病历、智慧医院、互联互通等相关标准,具备独立完成安装调试、故障排除、日常维保、应急处置的能力,可高效适配医疗机构信息化场景服务要求。



③ 服务能力与保障

1. 响应机制: 实行 7×12 小时在线响应、7×24 小时应急支持, 2 小时上门抵达现场;
2. 备件保障: 总部设立专用备件仓, 储备常用硬件、软件授权、配件耗材, 保障故障快速修复;
3. 服务流程: 建立“受理 — 派单 — 处置 — 验收 — 回访”全流程闭环管理, 定期提供巡检报告与运维建议, 持续提升服务质量。

④ 服务范围

覆盖公司主营医疗信息化系统、智慧医院建设、信息系统集成、软件开发与技术服务全品类, 提供安装调试、日常维保、故障维修、系统升级、用户培训、技术咨询等全周期售后服务, 保障客户系统稳定运行。

(3) 技术服务与支持内容

客户服务团队专门为用户提供了一整套包括软件和硬件在内的的全面服务计划，可以帮助用户最大限度的减少故障时间，达到系统连续健壮运行的目标。适用于全系列产品的支持服务。

1) 技术支持内容

① 电话技术支持服务

- 热线电话：400-630-6430，未开通 400 地区拨打 0755-86336160
- 服务时间：7×24 小时
- 服务内容：
 1. 电话解答买方的咨询问题，帮助买方实现最佳的功能和应用性能。
 2. 通过电话了解故障现象，解答买方疑问，指导买方解决常见的简单故障。
 3. 在征得用户允许的前提下，通过电话接入的方式进行远程分析，快速而直接地对系统进行诊断与故障排除。

② 现场技术支持服务

遇到突发事件和重大技术问题，接到正式通知后，本地现场服务技术工程师将赶往买方现场提供服务。

- 响应时限：根据服务合同约定执行
- 服务到达现场时限：根据服务合同约定执行
- 现场技术服务解决问题时限：根据服务合同约定执行

③ 软件版本升级和软件补丁服务

在关键性补丁发布后，客服部门 24 小时内通知买方并提供软件补丁。在主版本发布后，客服部门将在 1 个月内通知客户，提供软件版本。新版本发布后，客服部门将根据买方的业务需要和使用情况，建议是否升级到新版本。

对关键性补丁，客户可通过网络自动升级的方式实现对设备相关程序的更新。对主版本的升级，我司将向买方提供详细的升级方案和操作指南。并在升级期间提供电话及远程支持服务、本地现场服务技术工程师上门服务，确保升级顺利完成。

④ 设备巡检服务

在保修期内，会根据合同约定以及买方的需求，由本地现场服务工程师定期对系统运行情况进行检查，包括电源检查，硬件全面诊断体检，按需求对硬件进行代码升级，按需要安装补丁程序等。对运行中发现的问题及时予以解决。发现问题后，将记录问题情况并制定出修改计划，提交给买方确认。

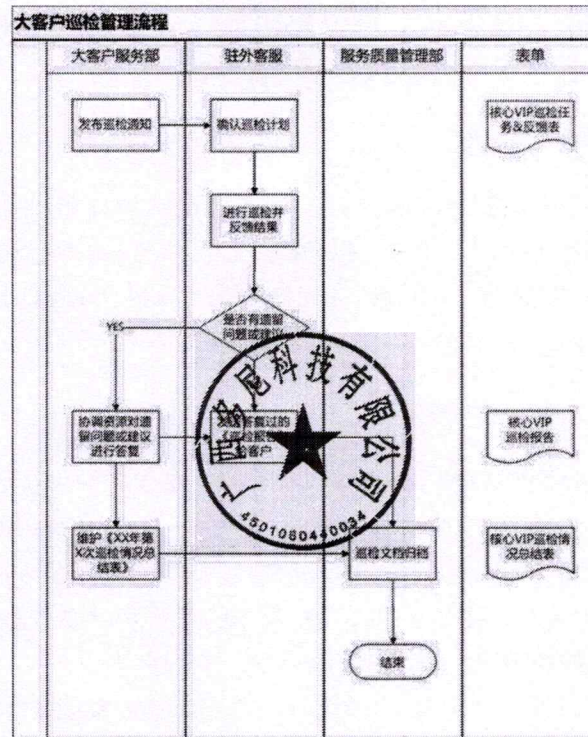
- 巡检服务频度：每个季度进行一次巡检

- 巡检方式：工程师定期到买方现场查看深信服设备的工作状态，搜集深信服设备的工作数据并进行分析，保证买方的设备正常运行。

- 巡检内容：设备硬件状态，双机是否运行正常？网络接口是否正常？设备性能状态是否正常？CPU, MEMORY 等系统利用率，防止设备过载运行。我们在每次巡检时将执行以下命令搜集数据，并进行分析，保证买方的设备正常运行；



⑤ 客户巡检流程



2) 技术资料服务

完善的技术资料是项目顺利进行的先决条件，为了保障售前、实施、售后维护各个阶段工作顺利开展，针对各阶段的需求，我们分别提供了项目所需文档，我们提供以下纸质和电子档技术资料。

- 实施技术资料：实施方案、实施计划、实施配置文档、分支信息汇总表、验收报告、培训文档等
- 售后技术资料：用户手册、运维文档、升级方案、迁移方案、扩容方案、问题处理报告、巡检报告、月（季）度服务简报、年度服务总结报告、关键时刻服务保障计划、常见问题 FAQ、新版本新功能推荐文档等。

3) 培训服务

为了让客户了解产品功能、掌握设备的使用方法以及故障时及时定位并解决问题，满足客户设备维护需求，我们提供集中培训和现场培训。

① 重要通讯保障服务

为保障重大活动期间深信服设备的安全稳定运行，保障各项业务的服务质量，我公司将进行全面的隐患排查、清除、系统测试等工作，并制定相关应急流程，确保故障能够得到及时、快速处理。如有必要，我司将根据买方需求由本地接口现场技术支持工程师到现场完成通讯保障服务。

② 应急方案设计与预演服务

为了快速恢复网络将对客户业务影响降低到最小程度，我们提供完善的应急方案并对测试方案的可用性和有效性。设计合理的应急方案包括故障发现机制、故障定位机制、快速恢复机制，我司也会搭建模拟环境测试应急方案可行性，以满足可以在买方要求的时间范围内快速恢复网络正常使用。另外，我司也会对买方运维人员进行应急方案培训，介绍应急方案实现步骤，演示故障发现、定位、恢复的过程。

应急方案主要是针对故障后快速恢复网络采取的措施，而网络维护最重要的是做好预防措施。我公司注重做好客户故障的预防和准备工作，避免或减少故障的发生，同时也能减少处理故障的所需时间，有利于故障尽快恢复正常，降低给客户带来的损失。

故障的预防工作，就是严格的按照巡检的工作流程，完成月度回访、巡检、备份配置、设备日志分析防患于未然等工作。

③ 专人客户服务计划

我司将指定专人（CTI 呼叫中心大客户专员和本地现场服务技术工程师）为客户提供技术支持服务，以保障客户服务的延续性。

每季度结束后的 5 个工作日内，向买方提供《季度服务总结》及《季度服务清单》，每年度结束后的 5 个工作日内，向买方提供《年度服务总结》及《年度服务清单》，以便甲方全面准确的了解设备及系统运行情况。

一级二级重大故障处理后，在一个工作日内向买方提供分析报告，对故障的发生原

因、处理过程和处理结果进行详细说明，并给出预防该类故障再次发生的建议。

4) 硬件保修 (RMA) 服务

在出现故障时，买方可联系我公司 CTI 呼叫中心，客户服务中心将协助排除环境、设置不当等因素造成的故障。如确认为设备故障需返厂维修，买方需提供必要的服务合同、产品 SN 编码等信息，客户服务中心会与您确认产品的保修期，在 RMA 系统中建立返修记录，并通过 E-mail 将《设备返修通知函》发送给买方，买方按《设备返修通知函》注明的事项，将故障设备寄回至指定地址。

1) 硬件保修基本内容

① RMA 有效时限

我司向客户提供货物发往客户后（或者根据服务合同约定执行），在正常使用下硬件产品损坏提供硬件保修服务。

② 到货即损 (DOA)

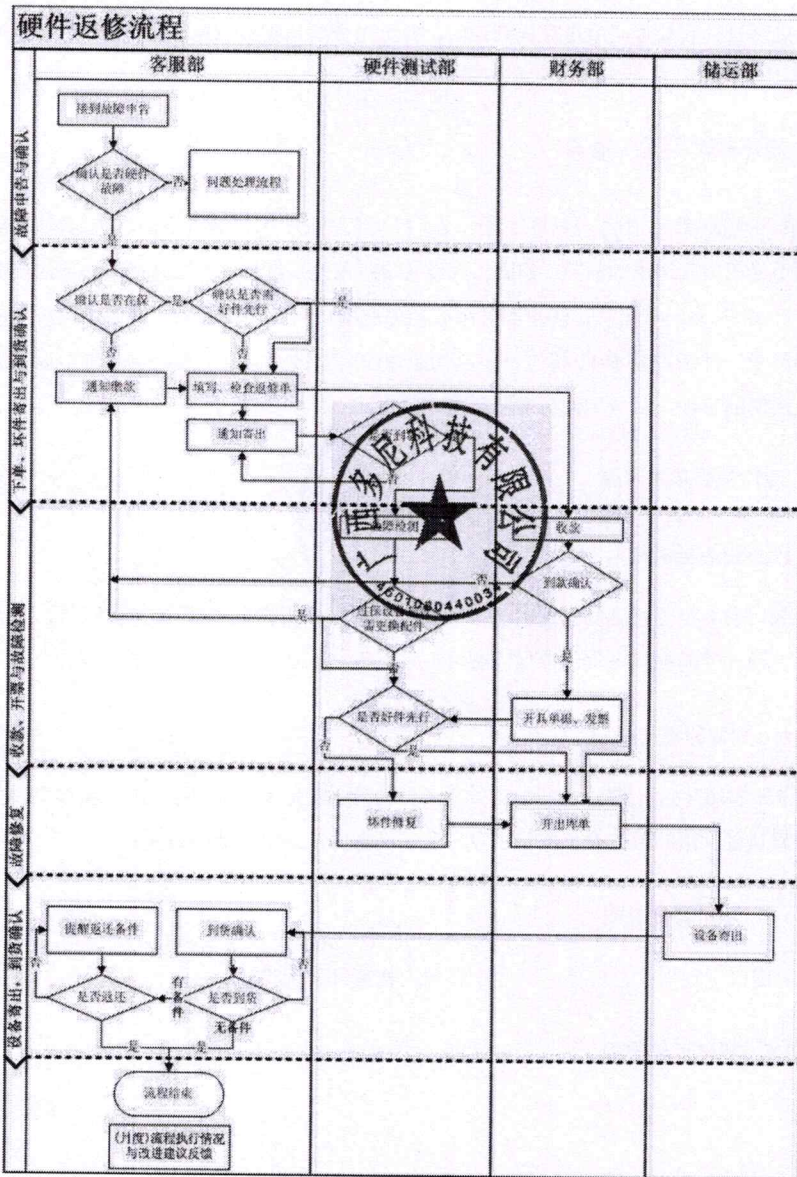
自保修期开始日期起 90 天内，发生硬件故障，定义为到货即损，深信服客户服务中心在确认硬件故障后一个工作日内发出全新设备，快速更换故障设备。

③ 承诺修复时间

承诺自收到损件之日起，15 个工作日内修复并寄回设备。

④ 硬件返修流程





2) 客户服务受理方式

◆ 7×24 小时服务热线

免费的客户服务电话：400-630-6430，未开通 400 的地区，拨打 0755-86336160。

买方可以通过电话，将所有遇到的问题报告给客户服务与支持中心。

◆ 6×12 小时邮件支持

E-mail: support@sangfor.com.cn

买方可以通过电子邮件，将所有遇到的问题报告给客户服务与支持中心。

◆ 技术论坛

咨询性问题、简单故障等，买方也可登陆 <http://sangfor.360help.com.cn/> 技术论坛，在技术论坛上留言，客户服务与支持中心将在 1 个工作日内给予答复。

◆ 专人服务

紧急问题，买方可以随时拨打接口本地现场服务技术工程师的手机，寻求技术支持。

◆ 投诉受理

如果对我司服务不满意，买方可以拨打我司服务质量监督电话 0755-86336190，我司将尽快处理投诉。



3) 应急响应机制

3.1 故障严重性等级定义

故障严重性等级反映了故障对业务造成的影响程度。严重性等级越高（从一级至三级，一级最严重），对公司业务造成的影响就越大。

当某种故障符合多个等级描述时，按照较高（严重）的等级定义该故障。如表 1

等级	定义	故障案例
----	----	------

一级故障	指设备在运行中出现系统瘫痪或服务中断，导致设备的基本功能不能实现或全面退化的故障；其他造成业务中断1个小时以上或导致关键业务数据丢失的故障。	主、备设备发生故障无法正常工作
二级故障	指设备在运行中出现的直接影响业务、并导致系统性能或业务部分退化的故障；设备在运行中出现的故障具有潜在的系统瘫痪或服务中断的风险，并可能导致设备的基本功能不能实现或全面退化	冗余设备单侧故障、监控终端故障等；系统设备或操作系统故障，造成业务中断但不满1小时的，如系统复位等
三级故障	指设备在运行中出现的，影响系统功能和性能，但关键业务不受影响的故障。	冗余设备发生故障，不影响客户业务

3.2 应急故障响应和处理时间

① 应急故障响应时间

响应时间：7×24 小时

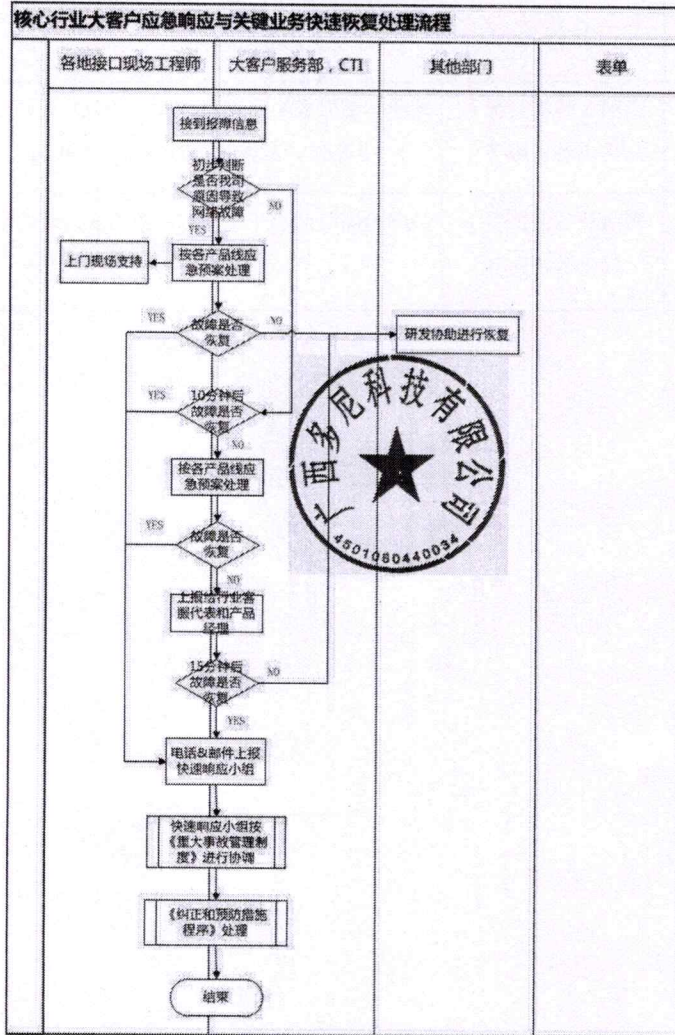
故障级别	一级故障	二级故障	三级故障
响应时间要求	立即响应	15 分钟	20 分钟

② 故障处理时间

故障描述	处理时间	
	备机服务	处理时间

一级故障	是	故障诊断时间小于 30 分钟, 业务恢复时间小于 2 小时, 故障解决时间小于 5 小时
二级故障	影响业务的情况下提供备机服务	故障诊断时间小于 40 分钟, 业务恢复时间小于 3 小时, 故障解决时间小于 5 小时
三级故障	影响业务的情况下提供备机服务	故障诊断时间小于 1 小时, 故障解决时间小于 5 小时





③ 故障处理流程图

④ 故障总结

工程师排查故障并恢复客户业务后，会如实填写故障排查报告，并提供给用户相关负责人。

- (4) 如果还有遗留问题，会在后续的工作中继续协调解决。所有遗留问题解决后，更新《故障报告文档》，提交给用户相关负责人。

谈判供应商(公章) 广西多尼科技有限公司

日期：2026年03月10日

