

政府采购合同

合同编号： A1-2025-091

招标编号： ZTXY-2025-H430498-10

项目编号： 19002025025

项目名称： 北京工商大学“工商一体、数智赋能”重大教学科研设备更新项目（计算机部分）（分包 10）

标的物名称： 算力服务器

甲 方： 北京工商大学

乙 方： 北京胜捷科技有限公司

合 同 书

甲 方(买方): 北京工商大学

住 所: 北京市海淀区阜成路 33 号 邮 编: 100048

联系人: 蔡强 电 话: 010-81353376

乙 方(卖方): 北京胜捷科技有限公司

住 所: 北京市海淀区西三旗昌临 813 号 3 号楼 1 层 1001 邮 编: 100085

联系人: 贾松潘 电 话: 13718551931

鉴于: 甲方购买的 算力服务器 (标的物名称), 经甲方委托的招标代理机构中天信远国际招投标咨询(北京)有限公司 以 ZTXY-2025-H430498-10 号招标文件于 2025 年 9 月 29 日在国内进行 公开招标☒ 竞争性谈判☐ 竞争性磋商☐ 单一来源☐。经评标委员会评定后, 乙方为中标人。

甲、乙双方根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》等有关法律、法规的规定, 在平等、自愿、诚信的基础上, 双方签订如下合同并共同遵守执行。

一、合同文件

下列文件构成本合同书的组成部分, 组成合同书的多个文件的优先适用和解释次序如下:

1. 本合同书 (含合同附件)
2. 中标通知书 (详见附件 1)
3. 补充协议
4. 投标文件 (含澄清文件)
5. 招标文件 (含招标文件补充通知)

二、合同标的物 (货物☒ 软件系统☐ 服务☐)

1. 标的物名称 算力服务器 (详见附件 2)
2. 标的物数量、规格 2、机架式服务器 (详见附件 2)
3. 标的物型号、功能 X7850H0、提供算力支撑 (详见附件 2)

4. 其它 无

三、合同金额

本合同金额总价款为人民币(大写) 贰佰陆拾万 元整, 小写: ¥ 2600000.00 元 (合同金额中已包含税费、运输费、保险费、验收成本费等)。

四、付款条件和支付方式

1. 本合同签订生效后, 乙方应向甲方交纳合同金额 5% 的履约保证金 (¥ 130000 元整) 后, 甲方向乙方支付合同金额 60 % 的价款, 即人民币(大写) 壹佰伍拾陆万 元整 (乙方应向甲方先行提交与支付金额等额的发票)。

2. 乙方按期、按质、按约定交付标的物且安装调试完毕, 甲方验收合格后, 甲方向乙方付清合同金额剩余的尾款, 即人民币 (大写) 壹佰零肆万 元整 (乙方应向甲方先行提交与支付金额等额的发票), 并无息退还乙方已交纳的履约保证金 (¥ 130000 元整)。

如果乙方未按时交付标的物或者按时交付的标的物验收不合格, 则甲方有权扣除乙方已缴纳的履约保证金。甲方无正当理由逾期返还履约保证金的, 经乙方两次催告后仍未返还的, 每逾期一日向乙方支付 0.01% 的违约金。

3. 如果乙方交付的标的物是分批交付完成的, 甲方以最后交付的标的物安装调试、验收合格后再支付剩余尾款。

4. 双方约定合同价款以支票 ☐ 汇票 ☐ 银行转账 ☒ 其它 ☐ 进行支付。

5. 甲方的银行账户信息:

(1) 开户银行: 北京银行阜裕支行

(2) 帐号: 01090373100120109102730

(3) 税号: 121100004006906889

6. 乙方的银行账户信息:

(1) 开户银行: 中信银行北京福码大厦支行

(2) 帐号: 8110701052703184948

(3) 税号: 91110108MA0089M48D

7. 开票时间及开票信息

甲方验收合格后, 乙方应开具真实、合法、有效且符合甲方要求的等额发票(税费【13】%), 甲方在收到乙方符合要求的发票后, 向乙方支付相应款项。若乙方怠于履行上述开票义务或涉嫌开具虚假发票的, 甲方有权拒绝付款且不视为违约。

甲方的开票信息为：

(1) 名称：北京工商大学

(2) 纳税人识别号：121100004006906889

五、合同履行方式、期限、地点

1. 交付方式：甲方自提□ 乙方送货☑ 甲方指定第三方接收□ 乙方指定第三方送货□ 其它□。

2. 交付时间：合同签订后 90 日内完成供货、安装、调试等交付采购人使用前的一切工作，并具备验收条件。

3. 交付地点：北京工商大学良乡校区工科实践中心楼（详见附件 2）。

六、标的物质量保证

1. 乙方保证所交付的标的物符合国家规定的质量标准和本合同规定的质量、规格和性能等要求，以及满足本合同的目的和甲方的使用要求。

2. 如甲方对乙方交付的标的物有特殊需求的，乙方还应提供有关标的物的质量说明，乙方向甲方交付的标的物应当符合该说明的质量和性能要求。

3. 乙方保证向甲方交付的标物和与之有关的软件、电子文档、源代码、硬件、配件、设备设施等具有其合法的所有权，并未侵犯任何第三方的知识产权和合法权益。

4. 标的物中含有进口产品的，乙方还应提供海关进关证明资料。

七、安装、调试及培训

1. 标的物交付后，乙方应按甲方通知的时间派有经验的技术人员来甲方处进行安装调试，包括软件或系统的安装、部署、调试及试运行工作，直至标的物正常运行，满足合同的约定和甲方的使用要求。

2. 在乙方交付甲方的标的物正常使用或运行后，乙方应按甲方通知安排的时间，负责对甲方的相关技术人员、操作人员进行免费现场技术培训。培训内容包括标的物的使用、系统操作、系统维护等，直至甲方的相关技术人员、操作人员能够熟练掌握为止。培训人员名额由甲方自定；

3. 乙方在安装调试标的物、软件、系统和培训甲方相关人员时应认真负责，使相关人员学会为止，满足甲方的需求。

八、验收标准和方法

1. 甲方在验收标的物时，应对照合同清单或附件，认真检查标的物的各项标识、单据、数量、型号、外观有无损坏、受潮等，检查介质、载体、附件、技术资料等是否符合合同约定，是否完整。如发现标的物不符合合同约定，甲方有权要求乙方退货或免费更换或补齐，并赔偿由此给甲方造成的全部损失（实际损失和预期利益损失）。

2. 乙方所交付标的物在安装调试过程中，如发现存在质量问题或使用功能达不到乙方承诺或合同约定的技术标准或甲方的需求，甲方有权要求乙方免费更换或退货，并赔偿由此给甲方造成的损失（实际损失和预期利益损失）。

3. 如乙方交付的标的物其验收只有在生产厂商或乙方的工程师在现场才能进行开箱验收，乙方在标的物交付后 5 日内通知甲方相关人员配合进行现场开箱验收。

4. 乙方应积极配合甲方处理和解决验收标的物中出现的各种问题，并在甲方要求的期限内提出可行的解决或整改方案，直到验收合格为止。

5. 如果乙方向甲方提供的是服务行为时，其验收的标准按双方的具体约定或商业惯例进行。

6. 甲方在对乙方所交付标的物进行验收时，有权委托第三方或相关专家代表甲方进行验收。

九、违约责任

1. 本合同书一经签订生效即具有法律效力。任何一方未能按法律或合同约定全面履行其义务（包括但不限于标的物存在质量问题、延迟交付、延迟付款、拒绝保修等），应承担违约责任。违约责任按合同总金额的 20%或每日按合同金额未能履行部分 0.05%由违约方向守约方支付违约金。但因不可抗力除外。

2. 本合同在履行过程中，如果一方出现《中华人民共和国民法典》规定的违约情形时，另一方有权解除本合同，并要求对方承担违约责任或赔偿损失。

3. 因不可抗力导致一方不能全面履行合同的，可根据不可抗力对合同履行造成的影响，部分或者全部免除责任，但法律另有规定的除外。一方延迟履行后发生不可抗力的，不能免除其违约责任。

4. 乙方交付的标的物虽然在安装调试时验收合格，但在质保期内出现质量问题，且乙方无法解决又不同意退换货，则甲方有权解除合同，并有权要求乙方赔偿全部损失。

5. 甲方在对标的物进行验收时，如发现乙方交付的标的物不符合合同约定的标准或条件，存在质量、性能等问题时，甲方有权拒绝接收，并在乙方未能解决存在的问题之前，不再向乙方支付合同剩余款项，同时，有权解除合同，要求乙方退还甲方已支付的预付款，要求乙方承担违约责任，并赔偿给甲方造成的损失。

十、保修和售后服务

1. 乙方向甲方交付的标的物的质保期为自验收合格之日起 3 年,在质保期内甲方享受乙方承诺的免费保修服务, 保修期外乙方向甲方提供有偿服务时, 服务价格或费用应低于社会的平均收费或乙方执行的收费标准, 具体约定由双方另行签订补充协议。

2. 如果乙方交付的是软件系统, 甲方则除在前款约定的质保期内享受乙方承诺的免费软件系统升级和技术支持等售后服务, 还享有质保期满后的免费软件升级。软件系统的交付有 ☐ 无 ☒ 光盘等介质载体。

3. 乙方对甲方提出的保修或售后服务要求, 最迟应在甲方提出后四小时内予以响应, 二十四小时内解决或处理完问题。

4. 乙方对保修期和售后服务另有承诺的, 应当另行书面约定, 作为本合同的附件, 否则适用上款的约定。详见附件 3。

十一、争议解决

1. 本合同在履行过程中所发生的一切争议, 首先甲乙双方应通过友好协商解决, 协商不成的, 任何一方均可依法诉诸人民法院解决, 甲方所在地人民法院是本合同争议的管辖法院。

2. 双方确认, 对本合同所发生的任何争议或诉讼, 一方对另一方发出的通知或法院发出的传票、通知等司法文书, 只要发送至本合同开头列明的地址即视为送达; 因受送达人自己提供的送达地址不准确或被拒绝签收, 或无人签收等原因, 以邮政快递投寄邮戳日期视为送达之日, 受送达人自愿承担产生的法律后果。

十二、其他

1. 本合同书未尽事宜甲乙双方经协商后应签订补充合同或协议, 补充合同或协议与本合同书具同等法律效力。

2. 本合同书经双方法定代表人或委托代理人(须持授权委托书)签字或签章并加盖公章或合同专用章后生效。本合同书一式捌份, 甲方柒份, 乙方一份, 具同等法律效力。

(本页为签署页)

甲 方(印章)：北京工商大学

乙 方(印章)：北京胜捷科技有限公司

代 表 人(签字)：

代 表 人(签字)：

日 期：2025 年 10 月 20 日

日 期：2025 年 10 月 20 日

甲方合同审核人签字：

甲方最终用户签字：

附件：1. 中标通知书
2. 详细配置清单及功能要求
3. 售后服务承诺

附件 1：中标通知书

中 标 通 知 书

致：北京胜捷科技有限公司

根据“北京工商大学“工商一体、数智赋能”重大教学科研设备更新项目（计算机部分）（分包 10）（招标文件编号：ZTXY-2025-H430498-10）”招标文件和贵单位于 2025 年 09 月 29 日提交的投标文件，经评标委员会评审，现确定贵单位为上述项目的中标人，中标金额为人民币贰佰陆拾万元整（小写¥2,600,000.00 元）。

请在接到本通知后 30 日内，持本通知与北京工商大学签订该项目合同。

贵单位应于合同签订后 1 个工作日内，将一份合同纸质版原件送达至我公司（或将 PDF 彩色扫描件发送至 lihaibai0326@163.com），以便我公司按规定退还贵单位投标保证金。

特此通知。

中天信远国际招投标咨询（北京）有限公司

2025 年 10 月 09 日



地址：朝阳区南磨房路 37 号华腾北塘商务大厦 1109 室

邮政编码：100022

联系人：李先生

电话：010-51909015

传真：010-51909075

附件 2：详细配置清单及功能要求

投标分项报价表

序号	分项名称	制造商	产地/国别	制造商统一社会信用代码	制造商规模	制造商属性别	外商投资类型	品牌	规格、型号	单价（元）	数量	合价（元）
1	算力服务器	中科可控信息产业有限公司	中国	91320583MA1UTG85X9	大型	男	内资	中科可控	中科可控服务器、X7850H0	1300000	2	2600000
总价（元）												2600000

详细配置清单及功能要求

序号	设备名称	品牌	规格、型号	投标响应内容
1	算力服务器	中科可控	中科可控服务器、X7850H0	我公司承诺满足以下参数：配置智能算力应用模块，机箱：机架式服务器，高度：4U
				我公司承诺满足以下参数：处理器：国产 X86 架构 CPU：2 颗，每颗 CPU 核心数：64 核，线程数：128 线程，CPU 主频：3.0GHz，L3 缓存：256MB，支持 SM3/SM4 国密指令。
				我公司承诺满足以下参数：内存：64GB ECC DDR5 5600MHz 内存可放置 24 根。
				我公司承诺满足以下参数：硬盘：480G 企业级 SSD 硬盘 2 块，3.84T 企业级 NVme SSD 硬盘 4 块。
				我公司承诺满足以下参数：硬盘扩展：最大支持 3.5 英寸或 2.5 英寸热插拔硬盘 24 个，支持板载 M.2 SSD 数量为 2 个
				我公司承诺满足以下参数：硬盘控制器：4G 8 端口 RAID 卡 1 块，支持 Raid0、1、5、6、10 等
				我公司承诺满足以下参数：GPU 卡：配置国产 GPU 加速卡 8 块，采用 GPGPU 架构处理器，单卡指标：FP32 为 49TFLOPS 算力，TF32 算力为 98 TFLOPS，BF16 算力为 196TFLOPS，显存：64G，TDP：400W，兼容 JAX、PyTorch、TensorFlow 等主流人工智能框架
				我公司承诺满足以下参数：网口：万兆光口及相应光模块 2 个、400G NDR 高速网口 3 个，配套使用的线缆、模块等
				我公司承诺满足以下参数：电源：冗余电源模块 4 个，支持 2+2 冗余。
				我公司承诺满足以下参数：风扇：支持风扇 8 个，支持 N+1 冗余。
				我公司承诺满足以下参数：板载 BMC 管理芯片，符合 IPMI2.0 标准的管理功能，并提供远程 iKVM，Virtual Media 等功能。
				我公司承诺满足以下参数：管理服务：提供一站式开发环境服务，提供 TensorFlow、PyTorch 等开发框架，提供 JupyterLab、VS Code、RStudio 等开发工具，支持服务实例的暂停和重启，支持开发环境自定义。
				我公司承诺满足以下参数：数据订阅：支持对平台共享数据进行订阅或克隆；订阅模式为只读使用，不产生数据副本；克隆模式生成个人数据副本，拥有全部操作权限。
				我公司承诺满足以下参数：分布式训练：对 TensorFlow 和 Pytorch 等框架下的训练任务提供 Horovod 训练模式，支持通过 Horovod 进行大规模 Ring All

			Reduce 训练
			我公司承诺满足以下参数：弹性训练：支持基于 Horovod 的弹性计算及训练过程的自动掉点恢复，以提高训练效率及任务稳定性；支持定义任务的最小进程比例，任务进程可在指定范围内进行自动扩缩，在活跃进程小于最小比例时自动暂停
			我公司承诺满足以下参数：公有镜像库：支持公有镜像管理，用户可以订阅平台公有的容器镜像资源进行使用；管理员可以向公有镜像库上传镜像资源
			我公司承诺满足以下参数：容器端口开放，支持用户自定义容器的服务端口，支持 http 和 socket 等端口模式
			我公司承诺满足以下参数：IDE 工具：本地 IDE 连接支持以远程后端形式对接 Pycharm 等本地 IDE 工具
			我公司承诺满足以下参数：高级任务配置：支持配置容器环境变量和启动脚本，在容器运行时默认执行，避免资源闲置；支持自定义容器挂载路径
			我公司承诺满足以下参数：应用容器化：支持将 Tensorflow/PyTorch 等应用软件预设配置到容器中；并且可以在容器中使用 IB 网络进行计算
			我公司承诺满足以下参数：调优任务创建及监控：支持 TPE 自动搜索算法，多参数同时调优，用户可自定义调参任务的调优参数类型、调参范围，使用的框架版本、容器数量、GPU 数量、内存、GPU 型号等内容，并可以实时查看调参曲线输出，监控各容器内资源使用状况
			我公司承诺满足以下参数：多加速器兼容：支持在同一调度器中，同时管理、调度和监控业界主流 NVIDIA GPU 和 DCU、MLU 等国产加速器
			我公司承诺满足以下参数：配置业务支撑模块，机架式服务器机箱，高度：2U
			我公司承诺满足以下参数：处理器：国产 X86 架构 CPU2 颗，每颗 CPU 核心数：64 核，线程数：128 线程，CPU 主频：3.0GHz，L3 缓存：256MB，支持 SM3/SM4 国密指令
			我公司承诺满足以下参数：内存：64GB ECC DDR5 5600MHz 内存 16 根。
			我公司承诺满足以下参数：硬盘：480G 企业级 SSD 硬盘 2 块。
			我公司承诺满足以下参数：硬盘扩展：支持 U.2 NVMe SSD24 个，支持板载 M.2 SSD2 个。
			我公司承诺满足以下参数：硬盘控制器：4G 8 端口 RAID 卡 1 块，支持 Raid0、1、5、6、10 等。
			我公司承诺满足以下参数：配套 2 块 GPU，单卡 FP64 算力 10.1TFLOPS
			我公司承诺满足以下参数：网口：万兆光口及相应光模块 2 个、200G NDR 高速网口 1 个，提供配套使用的线缆、模块等
			我公司承诺满足以下参数：电源：冗余电源模块 2 个，支持 1+1 冗余
			我公司承诺满足以下参数：风扇：热插拔高速系统风扇 6 个，支持动态智能风扇调速，温度自适应、分区调速优化、调速冗余保障和风扇分组供电等特性，风扇支持 N+1 冗余及热插拔功能
			我公司承诺满足以下参数：PCIe 扩展：最大支持 PCIe5.0 插槽 10 个。
			我公司承诺满足以下参数：IO 端口：VGA 接口 2 个，USB3.0 接口 4 个，RJ-45 管理接口 1 个，Type-C Debug 接口 1 个
			我公司承诺满足以下参数：板载 BMC 管理芯片，符合 IPMI2.0 标准的管理功能，并提供远程 iKVM, Virtual Media 等功能。
			我公司承诺满足以下参数：支持 smash-cli 隔离原生 ssh 非安全访问、支持 WEB 操作二次认证等安全增强功能，支持 BIOS/BMC 固件更新时的完整性校验和 CPLD 固件平台验证功能、支持 KVM 加密&自动锁定功能、支持 VNC 独立密码设置功能
			我公司承诺满足以下参数：统一门户：配套资源管理软件提供统一门户，提供计算服务运营能力，包括资源服务申请、资源审批、配额管理、数据管理、权限管理、分级管理、计费功能及集群自动化运维、运营状况统计等功能，实现科

			学计算、工程计算、人工智能等业务形态融合与门户统一
			我公司承诺满足以下参数：计算中心接入：配套资源管理软件支持接入多个异地计算中心，实现统一管理调度，计算中心可弹性扩容
			我公司承诺满足以下参数：分权管理：角色分为普通用户、运营管理员、运维管理员。普通用户主要进行作业提交、自己申请、账号注册等功能。运营管理员，负责管理资源、资源审批，管理系统中所有计算资源和作业信息。运维管理员，负责系统集群基础环境、作业调度环境、业务环境运维，进行集群健康检查
			我公司承诺满足以下参数：用户管理：配套资源管理软件支持 LDAP、NIS 认证系统整合，对管理员和用户提供统一的使用和管理接口，实现 Web 界面下的用户管理
			我公司承诺满足以下参数：资源开通上架：配套资源管理软件支持开通用户申请资源，配置队列、用户限额、设置单价，设定开通基本信息等。资源上架，明确资源类型、存储、计算资源等，设定区域、开通类型等
			我公司承诺满足以下参数：应用管理：支持应用软件、服务类目的跨域资源管理，实现应用订阅即用，支持包括工业仿真、科学计算、生物化学、气象环保、人工智能等领域应用；支持搭建统一应用仓库，实现异地多集群的统一应用管理和安装规范，支持应用软件的跨域快速下发和部署（如 Ansys、MS、Abaqus、Gaussian、Vasp、Tensorflow 等）
			我公司承诺满足以下参数：计费管理：配套资源管理软件支持针对用户/团队（课题组）的充值计费功能，预计费功能、灵活的用户配额制度、直观的资源配额查询、详细的充值明细记录、灵活多样的自定义费率等功能。支持按照资源总量、资源规格、资源类型（机时存、存储）进行计费
			我公司承诺满足以下参数：通知中心：配套资源管理软件支持普通用户和管理员接受系统通知，通过邮件或消息方式通知，接受欠费、资源到期、作业开始运行、作业完成、作业异常等进行业务通知
			我公司承诺满足以下参数：资源数据：可查看多个接入的集群中不同集群的 CPU 总机时统计、加速卡机时统计、集群作业统计、应用作业统计等信息，支持设置所需查看时间段，支持导出
			我公司承诺满足以下参数：三维可视化设计：配套资源管理软件支持针对 Windows、Linux 操作系统集成不同的三维可视化解决方案，集成 DCV 方案
			我公司承诺满足以下参数：拓扑调度：配套资源管理软件支持基于集群网络拓扑结构的调度算法：支持将作业调度到一个或几个交换机对应的计算节点；支持按照刀箱、机柜（机架）调度作业
			我公司承诺满足以下参数：物理视图：配套资源管理软件提供直观的物理视图，按照机房-机柜-服务器的维度，真实还原设备的真实物理位置分布和位置关系。提供服务器、交换机等资产的详细状态监控视图，分类展示该节点的静态信息和运行状态；静态配置信息包括 CPU 型号、内存大小、管理 IP、操作系统版本等
			我公司承诺满足以下参数：资产监控：配套资源管理软件支持列表查看所有资产监控信息，包括各种资产类型、管理 IP、采集状态、机型、位置、机器状态、序列号等
			我公司承诺满足以下参数：调度视图：配套资源管理软件提供调度视图，可直观查看 Slurm 服务状态、Agent 线程数、RPC 线程数、未调度作业等待时间最大值等信息
			我公司承诺满足以下参数：IB 网络视图：配套资源管理软件以拓扑形式，展示 IB 网络内的各种交换机—服务器之间的连接关系和运行状态，能够展示任意两台相连资产间的流量情况。支持拓扑自发现、拓扑基线管理等能力
			我公司承诺满足以下参数：监控性能：配套资源管理软件支持大规模监控管理，系统采集节点规模支持 10000+节点，1000+采集指标秒级反馈，秒级响应，采集秒级反馈，查询秒级响应

			我公司承诺满足以下参数：告警通知策略：配套资源管理软件支持自定义告警通知策略，在告警触发时，实现消息预警、邮件告警等通知方式
			我公司承诺满足以下参数：资产全生命周期管理：配套资源管理软件支持资产的批量导入导出功能；支持可视化的资产管理，所见即所得；可对资产信息进行修改、分组管理，支持修改历史追溯；支持资产自动发现，覆盖 IPMI, Agent, SNMP 三种发现方式
			我公司承诺满足以下参数：集群健康状态检查：配套资源管理软件支持对全部计算节点进行健康度检查，筛选出存在故障的节点，进行自动处理或报修到售后
			我公司承诺满足以下参数：BMC 巡检：配套资源管理软件通过检查服务器运行状态，识别故障服务器，根据故障类型将故障服务器自动报修至售后
			我公司承诺满足以下参数：工单：配套资源管理软件支持用户提交故障工单、变更工单等，在预定义流程基础上，支持管理员按需自定义流程
			我公司承诺满足以下参数：配套科研辅助计算平台：提供高性能计算共享队列按量服务，核心时$\geq$一年有效期的 100000 核心时辅助计算资源。单计算节点$\geq$64 核心，主频$\geq$2.9GHz，100G 网络的计算节点，可用计算节点数量$\geq$50 计算节点。我公司已提供资源截图
			我公司承诺满足以下参数：配套科研辅助计算平台：提供面向高性能计算的共享存储 1TB，支持以客户端形式通过高速计算网络挂载到高性能计算集群中所有登陆、管理及计算节点，实现统一存储目录空间，共享存储提供 Web 端数据传输工具，支持文件/文件夹上传、支持断点续传，共享存储支持 NFS、SMB、FTP、POSIX 等接口，无需配置第三方共享软件，共享存储支持在线扩缩容，扩容过程对上层应用透明、不会造成明显的性能降低，支持扩容完成后，自动进行数据迁移。我公司已提供相关证明材料。
			我公司承诺满足以下参数：配套科研辅助计算平台：计算资源所在中心需具备与国内公有云大带宽高速直连通道。其中骨干带宽不低于 100G，端到端不低于 10G 的高可用弹性扩容高速通道，SLA 不低于 99.9 %。
			我公司承诺满足以下参数：配套科研辅助计算平台：作业调度支持多队列管理，各个队列可设置不同管理策略、根据用户作业的运行情况动态调整用户优先级，作业调度支持作业运行状态的统计分析、作业调度、计算资源分区管理、调度策略定制、记账管理等功能，作业调度提供作业故障处理功能，我公司已提供相关的软件著作权证书
			我公司承诺满足以下参数：配套科研辅助计算平台：提供相关计算资源得线上交付地址链接，以及相应的登录方式（账号及密码），平台需通过信息系统等级保护第三级，我公司已提供相关证书

附件 3：售后服务承诺

承诺书

致：北京工商大学

我公司参与贵司组织的北京工商大学“工商一体、数智赋能”重大教学科研设备更新项目（计算机部分）（分包 10）项目招标工作，特作出以下承诺：

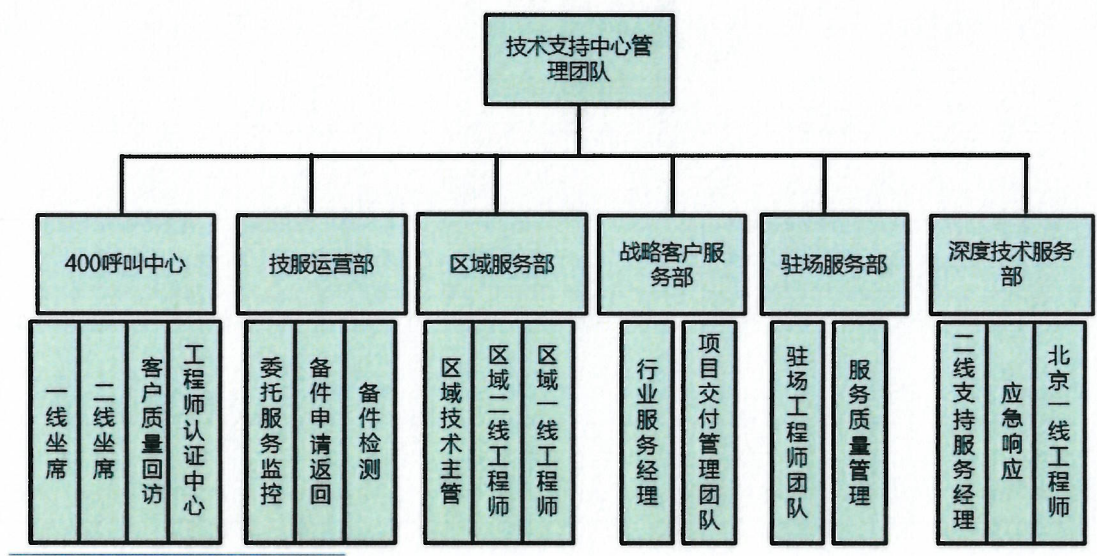
1.提供 3 年原厂质保：3 年原厂售后服务；

投标供应商：北京胜捷科技有限公司

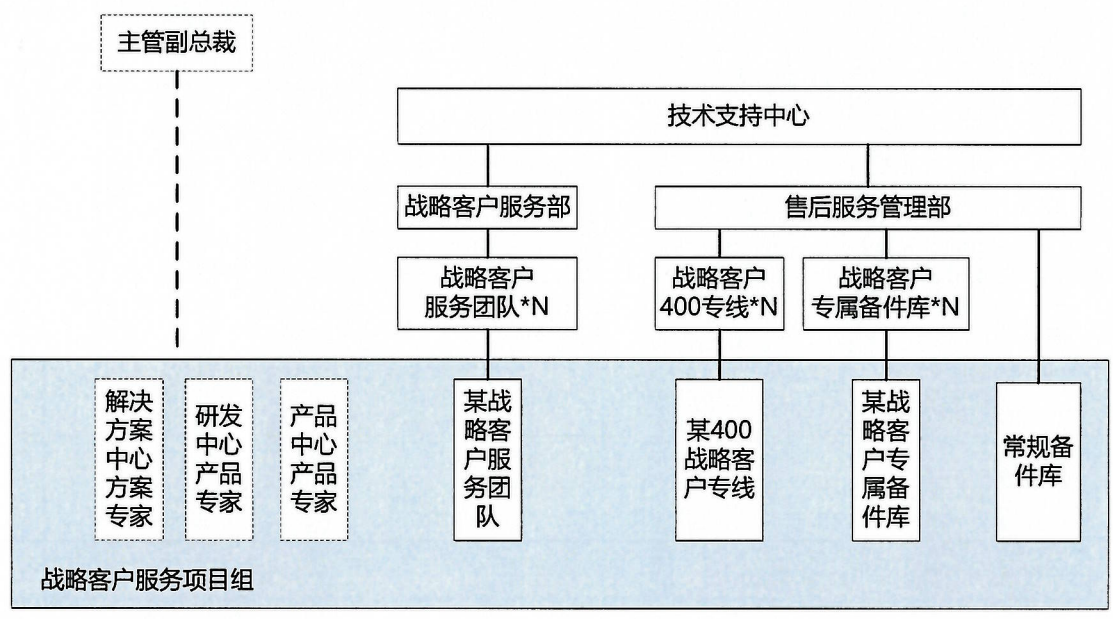


售后服务

1. 售后服务内容



售后服务部门组织架构



战略客户项目服务架构

主管副总裁：任何一个客户，可控都将指定某一个副总裁进行直接主管，客户服务项目组向此主管副总裁直接汇报，主管副总裁将根据实际情况调整客户服务项目组内部资源。

客户服务项目组：由技术支持中心、产品中心、研发中心、解决方案中心相关资源组成的跨部门联合小组，负责提供对客户的快速、高效、优质的服务支持

技术支持中心：公司服务组织架构的核心执行部门，负责各种常规客户、客户的服务实施。

客户服务部：负责针对不同的客户服务需求，联合各相关部门资源，对客户实施服务

售后服务管理部：负责提供售后服务的后台保障（400 专线、常规 400 服务、备件库）

产品中心：提供产品专家，为客户提供服务器定制相关服务

研发中心：提供研发产品专家，为客户提供研发定制服务

解决方案中心：提供方案专家，为客户提供方案设计、方案实施服务

2. 专业服务团队

初级认证工程师：通过公司认证体系的初级认证的员工。能够处理可控全系列硬件产品安装调试、维修工作，具有 1 年以上维修经验。

中级认证工程师：通过公司认证体系的中级认证的员工。能够处理初级认证工程师的工作，并精通各类操作系统，能够安装简单第三方应用软件。具有 2~5 年的维修经验。

高级认证工程师：通过公司认证体系的高级认证的员工。能够处理中级认证工程师的工作。能够熟练安装调试用户应用软件及大部分第三方软件。拥有 1 个以上的国际厂商认证。

涉密服务高级工程师：具有可控高级认证的工程师，并且熟悉保密单位的保密工作流程，具有 2 年以上涉密用户的服务经验，同公司签订过项目保密协议。

客户高级服务经理：能够充分了解客户需求，为客户制定个性化服务方案。协调客户服务团队完成对客户的技术服务工作。在服务过程中实时监控服务质量，及时调整服务流程和管理流程。具有 2 年以上项目管理类工作经验。

主板产品专家：通过对主流服务器主板性能、兼容性评测完成公司所需服务器主板定型工作，对主板的各个模块部分精通，能够处理典型的主板类故障。通过公司产品类高级技术认证，具有 5 年以上主板功能开发、定制经验。

处理器产品专家：通过对主流服务器处理器性能、兼容性评测完成公司所需服务器处理器定型工作。通过公司产品类高级技术认证，具有 5 年以上相关产品研发工作经验。

内存产品专家：通过对主流服务器内存性能、兼容性评测完成公司所需服务器内存定型工作，能够处理典型的内存类故障。通过公司产品类高级技术认证，具有 5 年以上相关产品研发工作经验。

硬盘产品专家：通过对主流服务器硬盘性能、兼容性评测完成公司所需服务器硬盘定型工作，能够处理典型的硬盘类故障。通过公司产品类高级技术认证，具有 5 年以上相关产品研发工作经验。

板卡类产品专家：通过对主流服务器板卡类性能、兼容性评测完成公司所需服务器板卡定型工作，能够处理典型的板卡类故障。通过公司产品类高级技术认证，具有 5 年以上相关产品研发工作经验。

行业首席专家：精通行业业务应用模式，具有行业技术前瞻性，对此行业有深刻认识。撰写过具有行业指导意义的典型技术方案。主导完成过公司级行业项目的售前技术支持、售前方案撰写及售中技术实施工作。

二线支持团队

二线支持团队：公司有一个由技术支持中心、产品中心、研发中心、解决方案中心组成的跨部门混合团队，负责提供对客户的各种疑难问题、重大故障提供快速、高效、优质的二线支持服务。

面对客户的各种疑难问题、重大故障时，二线支持团队将组织协调公司相关部门（技服、产品、研发、解决方案、制造、采购、销售）开会讨论相关问题的解决方案，并由二线支持团队直接派人以最快速度前往用户地址，实施相关解决方案，解决问题。

可控二线支持团队人员构成基本涵盖了公司相关领域的精英，全部都是由各个部门最资深的专家组成，尤其是产品与研发专家，几乎都由博士构成。

同时，可控二线支持团队还有一个专门与上游厂商沟通的渠道，可以以最快方式与上游厂商沟通，由上游厂商直接提供技术支持，并参与到可控二线支持当中来，一起商讨解决方案，甚至可以直接排人去现场排查故障，解决问题。

完善的二线支持数据库系统建设

针对复杂问题的快速处理，知识沉淀等机制，公司建设了一套完善的二线支持数据库系统。通过人员，系统，制度三者的结合，保障了复杂问题的可控性。

快速响应，信息全面：在出现复杂问题，一线服务团队处理起来相对棘手时，工程师将通过二线支持数据库系统提交服务升级请求。这个请求信息提交时，会将涉及到设备信息，包括各种固件版本，用户环境，兼容性列表等，以及一线工程师之前所做过的操作尝试情况，目前的故障状况，第一时间传递给二线支持专家团队。专家团队接到服务请求后根据这些信息，迅速启动会诊流程进行处理。

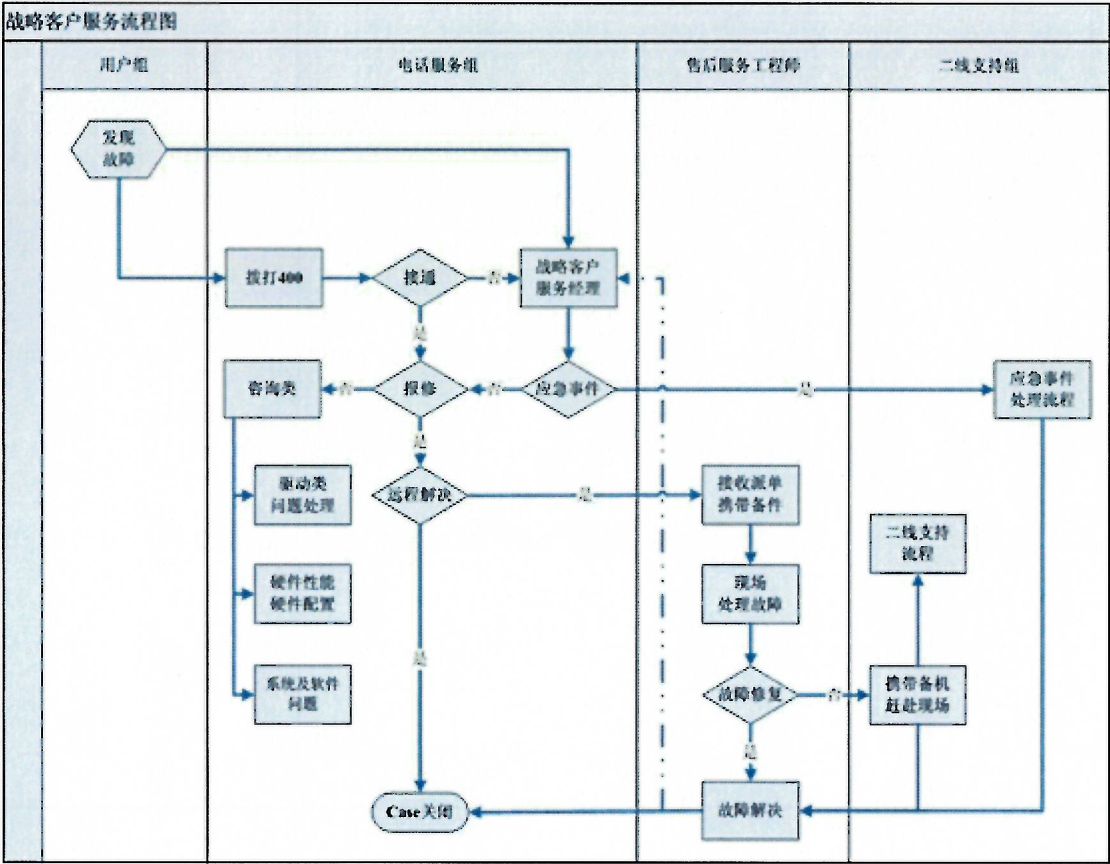
前后协作，交互自如：在二线支持专家团队会诊后，将给出一个解决方案进行现场操作。中间涉及到的协作交互工作是必不可少的。而二线支持系统结合远程操作正能满足交互性的实时性与精确性。在系统每个采用的行动也都有记录，为后期的分析打下良好的基础。

知识积淀，查询方便：在问题解决之后，将规整生成一篇知识文档，并向各工程师进行推送。当之后出现类似的问题时，工程师可以很方便的通过机型，序列号，故障描述等关键字对文档进行全文检索，从二线支持数据库系统中得出相关工具与解决方案。

原厂产品研发工程师

公司作为设备采购方同各服务器配件供货厂商签订了严格的产品技术支持协议。根据协议要求，各厂商对所供产品要设立唯一的技术接口人，接口人负责所供产品的技术问题、质量问题和批次问题的收集、跟踪、反馈工作。对于部件产品发生的故障公司要求供货厂商第一时间介入此事件，协调内部技术部门给出解决方案，同时对产品问题给出最终检测报告。

3. 客户服务流程



流程涉及人员：

用户组：最终用户、集成商、代理商

可控电话服务组：400 电话接线员、技术咨询专员、产品咨询专员、售前咨询专员、客户服务经理

售后服务工程师：服务网点认证工程师

应急处理组：公司相关领导、产品专家、硬件专家、系统专家、客户服务经理、配件厂商接口人、服务网点认证工程师

流程解释：

用户端出现硬件问题，可通过两种方式报修。一是拨打 400-898-1286 热线电话客户服务专线进行报修，二是直接拨打该项目客户服务经理报修。如遭遇机房掉电、火灾等应急事件可直接拨打客户服务经理报应急，按照应急事件处理流程处理。

可控电话处理中心和客户服务经理根据用户来电，判断用户需求。如属于咨询类电话则转给相应的产品、硬件、系统、售前专家回答用户问题。

对于用户提出的技术问题可以远程解决的，通过电话进行技术支持完成本次服务。如判断无法远程指导用户解决的设备故障问题则通过派单系统向当地服务网点工程师派单。

当地服务网点工程师接到派单后立即联系用户，确认问题，携带相关的备品备件，乘坐最快的交通工具赶往用户处处理故障。

现场处理故障时，如发现更换现有硬件无法完成用户业务的恢复且对故障点无法准确判断的情况下。立即向应急处理小组反应现场情况，由应急处理小组指派专人携带备机乘坐最快的交通工具赶往用户现场替换故障设备，先行恢复用户业务。

在完成本次售后故障处理后，将处理结果和解决方案提交给本项目客户服务经理备案。

4. 客户服务专线

可控客户服务专线是公司面对客户业务的重要服务窗口，负责向客户提供全方位、贴心，及时周到的服务。客户可随时随地通过固话手机拨打 400 接入，立享尊贵服务。同时，每个客户均有一个项目经理型客户服务接口人，有任何问题，也可与接口人联系。

标准化服务体系：公司有标准化的内部服务体系来满足客户的需求。在对客户服务专线标准上，专线无忙线，服务水平（SL）为 90%的电话在 15 秒内接起。

完善的客服系统：对客户，公司根据各客户情况，量身定制服务方案，当客户致电时，通过客服系统，服务工程师已预先了解客户情况，可能的服务需求，变被动服务为主动服务。

良好的服务意识：采用“首问负责”制，客服工程师用高效负责、务实重干的工作作风，不断提高工作质量和效率尽力为客户提供服务。在服务过程中语气温和，态度自然，细致、周到。

专业的技术水平：客户服务专线的工程师均由甄选过，具有较高的业务水平，对服务器，存储软硬件技术有较好掌握的人员组成，经过认证水平考试三个月后方能上岗。同时，如确为复杂故障，客户工程师将升级问题至二线，协同二线团队共同解决。

复检投诉机制：对所有的来电信息，通过话后处理记录，录音，由质检组进行复核，不断提出改进方向。如客户存在任何不满投诉，将转入管理部门持续跟踪处理。

5. 客户二线支持流程

流程涉及人员：

涉及人员：服务网点工程师、售后服务经理、大区技术经理、二线支持专员、应急处理专员、公司其他技术部门专员

流程解释：

现场服务工程师现场遇到技术问题可通过公司技术资源池获取各类技术资料，如：技术白皮书、兼容性列表、生产作业指导书、产品视频培训资料、技术 FTP、技术论坛等。也可以现场向高级别技术支持工程师打电话寻求技术支持。

通过以上途径在 4 小时内无法解决问题，则向二线技术支持专员提出二线支持申请。在客户服务中，可以跨过省级技术服务经理和区域技术服务经理两个级别直接从二线技术支持专员处获得帮助。（图中虚线部分为常规服务的二线支持流程）

二线支持专员根据所掌握的技术资料和自身积累的技术经验向现场工程师提供解决方案。如在 2 小时内无法给出有效的解决方案，该事件立即升级到应急处理流程。

事件进入应急处理流程后，由二线支持专员和应急处理专员组成的二线支持团队将组织协调公司相关部门（技服、产品、研发、解决方案、制造、采购、销售）开会讨论相关问题的解决方案，问题重大时还会加入中科院专家做为可控二线支持团队的技术咨询顾问，共同制定解决方案。

在客户服务中，将跨过三层解决方案推送流程，由二线支持团队直接指派专人坐飞机前往用户处，实施具体解决方案，在 24 小时内解决问题。

6. 售后服务体系规范文件

文件清单

NO.	文件名称	文件编号	版本	保存部门	更新版本	更新日期	收回旧版确认	备注
质量手册								

1	质量手册	GJB 9001B-2009	A	技服				
程序文件								
1	文件控制程序	QP-Q-001	A	品保				
2	记录控制程序	QP-Q-002	A	品保				
3	方针和目标管理程序	QP-Q-003	A	品保				
4	管理评审控制程序	QP-Q-011	A	品保				
5	人力资源控制程序	QP-G-001	A	综管				
6	信息管理系统控制程序	QP-G-002	A	综管				
7	合同（订单）评审控制程序	QP-B-001	A	商务				
8	合同（订单）变更控制程序	QP-B-002	A	商务				
9	顾客投诉控制程序	QP-T-001	A	技服				
10	服务器设计开发控制程序	QP-D-001	A	产品				
11	软件设计开发控制程序	QP-R-001	A	研发				
12	新品试制控制程序	QP-D-002	A	产品				
13	产品试验控制程序	QP-D-003	A	产品				
14	技术支持与售后服务控制程序	QP-T-002	A	技服				
15	产品技术状态管理程序	QP-Q-008	A	品保				
16	顾客满意管理程序	QP-A-001	A	市场				
17	内部审核控制程序	QP-Q-009	A	品保				
18	不合格品控制程序	QP-Q-013	A	品保				
19	数据分析和应用控制程序	QP-Q-014	A	品保				
20	持续改进控制程序	QP-Q-015	A	品保				
21	纠正和预防措施管理程序	QP-Q-016	A	品保				
外来文件								

1	国 家 军 用 标 准 GJB 9001A—2001							
2	军工产品质量管理条例							
本部门三 级文件								
1	技术支持中心项目管理 售中实施规范	QI-T-001	A	技服				
2	可控服务器现场施工作 业指导书	QI-T-002	A	技服				
3	可控服务器服务承诺 (V2.0)	QI-T-003	A	技服				
4	可控服务器有偿服务收 费标准(V1.3)	QI-T-004	A	技服				
5	呼叫中心工作流程	QI-T-005	A	技服				
6	可控工程师服务流程规 范	QI-T-006	A	技服				
7	网安项目平台技术服务 工作规范	QI-T-007	A	技服				
8	保外维修流程	QI-T-008	A	技服				
9	部门红头文件07年06号- 备件及备件库管理制度	QI-T-009	A	技服				
10	公司委托服务管理流程	QI-T-010	A	技服				
11	公司委托服务协议	QI-T-011	A	技服				
12	可控工程师上门服务流 程规范	QI-T-012	A	技服				
13	电脑软硬件维修操作规 范	QI-T-013	A	技服				
其他相关 文件								
1	可控服务产品规范及管 理规定	ZD-T-002		技服				
2	关于加强产品一次开箱 合格率统计工作的规定	ZD-T-003		技服				
3	售后突发事件应急响应 流程（试行版）	ZD-T-004		技服 产品				

4	可控服务器配件保修服务政策补充说明	ZD-T-005		技服				
---	-------------------	----------	--	----	--	--	--	--

7. 报修时需要提供的信息

您在报修时需要提供如下信息：

- (1)产品型号(MODEL)
- (2)产品序列号(S/N)
- (3)系统硬件和软件的具体配置
- (4)系统错误信息
- (5)详细故障描述
- (6)用户单位、联系人、联系方式和详细地址

8. 电话响应时限

针对本项目提供 7*24 小时售后服务热线电话：400-898-1286。响应时间 30 分钟（含）内，电话支持无法解决的问题提供现场技术支持。除电话支持外，还提供传真、特快专递、电子邮件等形式远程支持，2 小时之内必须响应。业主报修后 4 小时以内到达用户现场。

在每天 8:00~20:00（周六日早 9 至晚 18 点）时间之外即每天夜间 12 小时，及国家法定节假日，中科可控信息产业有限公司会向每位拨打热线电话的用户提供语音留言或人工记录的服务，对您的来电内容进行记录，并在坐席工作时间尽快给您回复。接到报修后，中科可控信息产业有限公司技术服务人员会在 2 小时内进行电话反馈。如果确认需要现场服务，中科可控信息产业有限公司技术服务人员将在第 2 个工作日抵达现场（当日 16:00 后报修计算到下一个工作日）。

9. 上门服务响应时限

保修期内通过电话指导无法解决的故障，中科可控信息产业有限公司提供现场服务，中科可控信息产业有限公司技术服务人员将在与您确定好维修方案后第 2 个工作日抵达现场。如果当地没有可控服务机构，现场服务时需要增加在途时间。遇有地理障碍、道路未开发或公共交通不适于常规出差旅行的区域；以及在提供服务的过程中出现其它意外因素，不可抗力的原因，技术服务人员将主动与您协商到达现场时间。

中科可控信息产业有限公司的正常工作时间是：每周一至周五（国家法定节假日除外），早 9:00 至晚 18:00。作息时间由于全国各地存在地域差异，请您以当地中科可控信息产业有限公司服务机构的具体情况为准。

10. 售后定期技术支持

公司定期对客户进行现场技术支持。在新的模块发布、新的功能改进时，公司及时对买方的工程师进行现场讲解与现场技术指导。

11. 公司售后服务网点

12. 可控服务网点功能

公司以北京为核心，在全国范围内建设了扁平化的服务体系，为用户提供全方位的服务。

技术支持中心：

技术支持中心是公司客户服务的核心部门，它下设售后服务管理部（分管 Call Center、备件库、服务站管理、认证机构）和战略客户服务部（提供区别于常规服务的个性化服务产品）。技术支持中心是和用户交互的最重要窗口，全部服务网点都在技术支持中心的统一指挥下对用户提供服务。它的主要职责如下：

接受并处理用户电话、网络报修

提供优质的疑难问题解决办法和二线支持

提供备件库的运营和管理服务

对各地售后服务机构进行考核和管理

提供对战略级别（VIP）客户的专属接口支持

开发、维护、建设针对项目和用户需求的专属服务产品

战略客户服务部：

隶属于可控总部技术支持中心，是公司服务于大客户的核心技术团队。在该部门拥有雄厚的技术专家队伍进行 7*24 小时技术支援，拥有依托于国家智能计算机研究开发中心的全面高端的检测检验设备和充足的服务器备件，为可控服务器客户提供最高级服务保障。它的职责概括如下：

维护国内一流的服务器、存储产品售后专家队伍

维护国内一流的服务器、存储产品相关软件专家队伍

根据战略客户的需要制定专属售后服务方案并执行

对全国所有的服务工程师进行培训

提供对战略客户的应急响应支持

提供二线支持服务

省技术服务中心：

在可控分布于各省的办事机构中，都有一个专门的省级技术服务中心队伍，每个技术支持工程师，都经过可控专业化的学习和培训，并持有可控高级认证工程师上岗证书，可以为用户解决各种疑难问题。省技术服务中心的主要功能如下：

维护省级备件库

为涉密用户提供放心服务

为用户解决系统方案级别技术难题

快速响应本省内战略客户的服务需求

省级服务网点：

可控在每个省份都会设置 1~3 个专属服务网点，它的功能是在可控技术支持中心的统一协调下，完成各省地级市的服务协调、备件运营工作，同时也提供送修服务。可控为每个网点提供了标准化、专业化的技术支持培训和严格的上岗认证，逐渐形成本地化的服务网络。技术服务的本地化，使遍布全国的可控用户都能享受到亲切和便捷的技术支持服务。

快速响应总部下发的服务要求

提供专属备件库库存、运输、管理支持

提供涉密用户服务支持

经销商服务机构：

可控甄选优质的经销商加入可控的服务队伍，它们的作用是在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。公司通过对各级代理商及经销商分层次的培训，使他们有能力完成对用户售前方案支持、售中实施支持和售后维护支持。公司同时对各级代理商及经销商从技术服务角度进行考核，对满足可控要求的经销商提供奖励政策，对不符合要求的经销商停止合作。

快速响应总部下发的紧急服务要求

提供可控备件租赁服务，帮助可控在各地市实现较强大的备件响应能力。

可控各服务网点在可控技术支持中心的统一协调下工作，分别完成不同的使命：

战略客户服务部要帮助用户解决各种疑难问题

省级技术中心要确保省内的各服务网点符合技术支持中心的要求

专属服务网点为所辖区域提供备件、人员保障

经销商服务机构通常可以在服务响应速度要求极高的项目上发挥独特的作用。