

2017-5-P03

政府采购合同（货物类）

合同编号: _____

项目名称: 促进高校内涵发展定额-数据库资源更新(2017年)

招标编号: ZTXY-2017-H52585

货物名称: 硕博论文库、数字图书馆、中文期刊服务平台等

买 方: 北京建筑大学

卖 方: 同方知网（北京）技术有限公司

签署日期: 2017年10月19日

合 同 书

北京建筑大学（买方）促进高校内涵发展定额-数据库资源更新(2017年)（项目名称）中所需硕博论文库、数字图书馆、中文期刊服务平台等（货物名称）经中天信远国际招投标咨询（北京）有限公司以ZTXY-2017-H52585号招标文件在国内公开招标。经评标委员会评定同方知网（北京）技术有限公司（卖方）为本项目分包1中标人。买、卖双方同意按照下面的条款和条件，签署本合同。

1、合同文件

下列文件构成本合同的组成部分，应该认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。为便于解释，组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下：

- a. 本合同书
- b. 中标通知书
- c. 合同补充协议
- d. 投标文件 (含澄清文件)
- e. 招标文件 (含招标文件补充通知)

2、货物和数量

本合同货物：硕博论文库、数字图书馆、中文期刊服务平台等 数量：一套

3、合同总价

本合同总价为肆拾贰万陆仟捌佰圆整人民币（¥：426800.00 元）
分项价格：硕博论文库： 贰拾叁万伍仟陆佰贰拾壹圆整（¥：235621.00 元），数字图书馆： 柒万陆仟叁佰柒拾玖圆整（¥：76379.00 元），中文期刊服务平台： 壹拾壹万肆仟捌佰圆整（¥：114800.00 元）

4、付款方式

国产设备:签订合同后预付合同总价的 60%，项目验收完毕，验收合格后支付合同总价的 40%。并在签订合同同时，卖方向买方提交合同总价 5%的履约保证金，履约保证金在验收合格后一年，如买方无任何问题的情况下，一次性无息返还给卖方。

5、本合同货物的交货时间及交货地点

交货时间: 合同签订后 7 日内

交货地点: 北京建筑大学指定地点

6、合同的生效

本合同经双方全权代表签署、加盖单位印章并由卖方递交履约保证金后生效。

买 方: 北京建筑大学

名 称: (印章)

2017 年 10 月 19 日

授权代表(签字): 邹晓东

地址: 北京西城展览馆路 1 号

邮政编码: 100044

电 话: _____

开户银行: _____

帐 号: _____

卖方: 同方知网(北京)技术有限公司

名 称: (印章)

2017 年 10 月 19 日

授权代表(签字): 王海峰

地址: 北京市海淀区西小口路 66 号

邮政编码: 100192

电 话: 010-62701720

开户银行: 中国银行清华园支行

帐 号: 322056023079

二、合同一般条款

1. 定义

本合同中的下列术语应解释为：

- 1.1 “合同”系指买卖双方签署的、合同格式中载明的买卖双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和构成合同的其它文件。
- 1.2 “合同价”系指根据合同约定，卖方在完全履行合同义务后买方应付给卖方的价格。
- 1.3 “货物”系指卖方根据合同约定须向买方提供的一切设备、机械、仪表、备件，包括工具、手册等其它相关资料。
- 1.4 “服务”系指根据合同约定卖方承担与供货有关的辅助服务，如运输、保险及安装、调试、提供技术援助、培训和其他类似的服务。
- 1.5 “买方”系指与中标人签署供货合同的单位（含最终用户）。
- 1.6 “卖方”系指根据合同约定提供货物及相关服务的中标人。
- 1.7 “现场”系指合同约定货物将要运至和安装的地点。
- 1.8 “验收”系指合同双方依据强制性的国家技术质量规范和合同约定，确认合同项下的货物符合合同规定的活动。

2. 技术规范

- 2.1 提交货物的技术规范应与招标文件规定的技木规范和技术规范附件(如果有的话)及其投标文件的技术规范偏差表(如果被买方接受的话)相一致。若技术规范中无相应说明，则以国家有关部门最新颁布的相应标准及规范为准。

3. 知识产权

3.1 卖方应保证买方在使用该货物或其任何一部分时不受第三方提出的侵犯专利权、著作权、商标权和工业设计权等的起诉。如果任何第三方提出侵权指控，卖方须与第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和经济赔偿。

4. 包装要求

4.1 除合同另有约定外，卖方提供的全部货物，均应采用本行业通用的方式进行包装，且该包装应符合国家有关包装的法律、法规的规定。包装应适应于远距离运输、防潮、防震、防锈和防粗暴装卸，确保货物安全无损，运抵现场。由于包装不善所引起的货物锈蚀、损坏和损失均由卖方承担。

4.2 每件包装箱内应附一份详细装箱单和质量合格证。

5. 装运标志

5.1. 卖方应在每一包装箱的四侧用不褪色的油漆以醒目的中文字样做出下列标记：

收货人：_____

合同号：_____

装运标志：_____

收货人代号：_____

目的地：_____

货物名称、品目号和箱号：_____

毛重/净重：_____

尺寸(长×宽×高以厘米计)：_____

5.2 如果货物单件重量在 2 吨或 2 吨以上，卖方应在每件包装箱的两侧用中

文和适当的运输标记，标明“重心”和“吊装点”，以便装卸和搬运。根据货物的特点和运输的不同要求，卖方应在包装箱上清楚地标有“小心轻放”、“防潮”、“勿倒置”等字样和其他适当的标志。

6. 交货方式

6.1 交货方式一般为下列其中一种，具体在合同特殊条款中规定。

6.1.1 现场交货：卖方负责办理运输和保险，将货物运抵现场。有关运输和保险的一切费用由卖方承担。所有货物运抵现场的日期为交货日期。

6.1.2 工厂交货：由卖方负责代办运输和保险事宜。运输费和保险费由买方承担。运输部门出具收据的日期为交货日期。

6.1.3 买方自提货物：由买方在合同规定地点自行办理提货。提单日期为交货日期。

6.2 卖方应在合同规定的交货期 3 天以前以电报或传真形式将合同号、货物名称、数量、包装箱件数、总毛重、总体积(立方米)和备妥交货日期通知买方。同时卖方应用挂号信将详细交货清单一式 6 份包括合同号、货物名称、规格、数量、总毛重、总体积(立方米)、包装箱件数和每个包装箱的尺寸(长×宽×高)、货物总价和备妥待交日期以及对货物在运输和仓储的特殊要求和注意事项通知买方。

6.3 在现场交货和工厂交货条件下，卖方装运的货物不应超过合同规定的数量或重量。否则，卖方应对超运部分引起的一切后果负责。

7. 装运通知

7.1 在现场交货和工厂交货条件下的货物，卖方通知买方货物已备妥待运输后 24 小时之内，应将合同号、货名、数量、毛重、总体积(立方米)、发

票金额、运输工具名称及装运日期，以电报或传真通知买方。

- 7.2 如因卖方延误将上述内容用电报或传真通知买方，由此引起的一切后果损失应由卖方负责。

8. 保险

- 8.1 如果货物是按现场交货方式或工厂交货方式报价的，由卖方按照发票金额的 110% 办理“一切险”；如果货物是按买方自提货物方式报价的，其保险由买方办理。

9. 付款条件

付款条件见第五章“合同特殊条款”。

10. 技术资料

- 10.1 合同项下技术资料(除合同特殊条款规定外)将以下列方式交付：
合同生效后 15 天之内，卖方应将每台设备和仪器的中文技术资料一套，如目录索引、图纸、操作手册、使用指南、维修指南和 / 或服务手册和示意图寄给买方。
- 10.2 另外一套完整的上述资料应包装好随同每批货物一起发运。
- 10.3 如果买方确认卖方提供的技术资料不完整或在运输过程中丢失，卖方将在收到买方通知后 3 天内将这些资料免费寄给买方。

11. 质量保证

- 11.1 卖方须保证货物是全新、未使用过的，并完全符合强制性的国家技术质量规范和合同规定的质量、规格、性能和技术规范等的要求。
- 11.2 卖方须保证所提供的货物经正确安装、正常运转和保养，在其使用寿命期内须具有符合质量要求和产品说明书的性能。在货物质量保证期之内，

卖方须对由于设计、工艺或材料的缺陷而发生的任何不足或故障负责。

11.3 根据买方按检验标准自己检验结果或委托有资质的相关质检机构的检验结果，发现货物的数量、质量、规格与合同不符；或者在质量保证期内，证实货物存在缺陷，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，买方应尽快以书面形式通知卖方。卖方在收到通知后 7 天内应免费维修或更换有缺陷的货物或部件。

11.4 如果卖方在收到通知后 7 天内没有弥补缺陷，买方可采取必要的补救措施，但由此引发的风险和费用将由卖方承担。

11.5 除“合同特殊条款”规定外，合同项下货物的质量保证期为自货物通过最终验收起 12 个月。

12. 检验和验收

12.1 在交货前，中标人应对货物的质量、规格、性能、数量和重量等进行详细而全面的检验，并出具证明货物符合合同规定的文件。该文件将作为申请付款单据的一部分，但有关质量、规格、性能、数量或重量的检验不应视为最终检验。

12.2 货物运抵现场后，买方应在 10 日内组织验收，并制作验收备忘录，签署验收意见。

12.3 买方有在货物制造过程中派员监造的权利，卖方有义务为买方监造人员行使该权利提供方便。

12.4 制造厂对所供货物进行机械运转试验和性能试验时，中标人必须提前通知买方。

13. 索赔

13.1 如果货物的质量、规格、数量、重量等与合同不符，或在第 11.5 条规定的质量保证期内证实货物存有缺陷，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，买方有权根据有资质的权威质检机构的检验结果向卖方提出索赔（但责任应由保险公司或运输部门承担的除外）。

13.2 在根据合同第 10 条和第 11 条规定的检验期和质量保证期内，如果卖方对买方提出的索赔负有责任，卖方应按照买方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

13.2.1 在法定的退货期内，卖方应按合同规定将货款退还给买方，并承担由此发生的一切损失和费用，包括利息、银行手续费、运费、保险费、检验费、仓储费、装卸费以及为保护退回货物所需的其它必要费用。如已超过退货期，但卖方同意退货，可比照上述办法办理，或由双方协商处理。

13.2.2 根据货物低劣程度、损坏程度以及买方所遭受损失的数额，经买卖双方商定降低货物的价格，或由有权的部门评估，以降低后的价格或评估价格为准。

13.2.3 用符合规格、质量和性能要求的新零件、部件或货物来更换有缺陷的部分或/和修补缺陷部分，卖方应承担一切费用和风险并负担买方所发生的一切直接费用。同时，卖方应按合同第 10 条规定，相应延长修补或更换件的质量保证期。

13.3 如果在买方发出索赔通知后 3 天内，卖方未作答复，上述索赔应视为已被卖方接受。如卖方未能在买方提出索赔通知后 7 天内或买方同意的更长时间内，按照本合同第 13.2 条规定的任何一种方法解决索赔事宜，买方将从合同款或从卖方开具的履约保证金保函中扣回索赔金额。如果这

些金额不足以补偿索赔金额，买方有权向卖方提出不足部分的补偿。

14. 延迟交货

14.1 卖方应按照“货物需求一览表及技术规格”中买方规定的时间表交货和

提供服务。

14.2 如果卖方无正当理由迟延交货，买方有权提出违约损失赔偿或解除合同。

14.3 在履行合同过程中，如果卖方遇到不能按时交货和提供服务的情况，应

及时以书面形式将不能按时交货的理由、预期延误时间通知买方。买方

收到卖方通知后，认为其理由正当的，可酌情延长交货时间。

15. 违约赔偿

15.1 除合同第 15 条规定外，如果卖方没有按照合同规定的时间交货和提供服

务，买方可要求卖方支付违约金。违约金按每周迟交货物或未提供服务

交货价的 0.5% 计收。但违约金的最高限额为迟交货物或没有提供服务的

合同价的 5%。一周按 7 天计算，不足 7 天按一周计算。如果达到最高限

额，买方有权解除合同。

16. 不可抗力

16.1 如果双方中任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，

履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间。

16.2 受事故影响的一方应在不可抗力的事故发生后尽快书面形式通知另一方，

并在事故发生后 7 天内，将有关部门出具的证明文件送达另一方。

16.3 不可抗力使合同的某些内容有变更必要的，双方应通过协商在 7 日内达

成进一步履行合同的协议，因不可抗力致使合同不能履行的，合同终止。

17. 税费

17.1 与本合同有关的一切税费均适用中华人民共和国法律的相关规定。

18. 合同争议的解决

18.1 因合同履行中发生的争议，合同当事人双方可通过协商解决。协商不成

的，选择下列第 种方式解决争议：

一、提请北京仲裁委员会仲裁；

二、向人民法院提起诉讼。

18.2 仲裁裁决应为最终裁决，当事人一方在规定时间内不履行仲裁机构裁决

的，另一方可以申请人民法院强制执行。

18.3 仲裁费用和诉讼费用除仲裁机构另有裁决外，应由败诉方负担。

19. 违约解除合同

19.1 在卖方违约的情况下，买方可向卖方发出书面通知，部分或全部终止合

同。同时保留向卖方追诉的权利。

19.1.1 卖方未能在合同规定的限期或买方同意延长的限期内，提供全部或部分

货物，按合同第 15.1 的规定可以解除合同的；

19.1.2 卖方未能履行合同规定的其它主要义务的；

19.1.3 在本合同履行过程中有腐败和欺诈行为的。

19.1.3.1 “腐败行为”和“欺诈行为”定义如下：

19.1.3.1.1 “腐败行为”是指提供/给予/接受或索取任何有价值的东西来影响
买方在合同签订、履行过程中的行为。

19.1.3.1.2 “欺诈行为”是指为了影响合同签订、履行过程，以谎报事实的方
法，损害买方的利益的行为。

19.2 在买方根据上述第 19.1 条规定，全部或部分解除合同之后，应当遵循诚

实信用原则，全部或部分购买与未交付的货物类似的货物或服务，卖方应承担买方购买类似货物或服务而产生的额外支出。部分解除合同的，卖方应继续履行合同中未解除的部分。

20. 破产终止合同

20.1 如果卖方破产导致合同无法履行时，买方可以书面形式通知卖方，单方终止合同而不给卖方补偿。但买方必须以书面形式告知同级政府采购监督管理部门。该合同的终止将不损害或不影响买方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

21. 转让和分包

21.1 政府采购合同不能转让。

21.2 经买方同意，卖方可以将合同项下非主体、非关键性工作分包给他人完成。接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包。分包后不能解除卖方履行本合同的责任和义务，接受分包的人与卖方共同对买方连带承担责任和义务。卖方可以将合同项下非主体、非关键性工作分包给他人完成。但必须在投标文件中载明。

22. 合同修改

22.1 买方和卖方都不得擅自变更本合同，但合同继续履行将损害国家和社会公共利益的除外。如必须对合同条款进行改动时，当事人双方须共同签署书面文件，作为合同的补充，并报同级政府采购监督管理部门备案。

23. 通知

23.1 本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面形式发送，而另一方也应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

24. 计量单位

24.1 除技术规范中另有规定外，计量单位均使用国家法定计量单位。

25. 适用法律

25.1 本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

26. 履约保证金

26.1 卖方应在合同签订后 7 天内，按约定的方式向买方提交合同总价 5% 的履约保证金。

26.2 履约保证金用于补偿买方因卖方不能履行其合同义务而蒙受的损失。

26.3 履约保证金应使用本合同货币，按下列方式之一提交：

A. 买方可接受的在中华人民共和国注册和营业的银行，按招标文件提供的格式，或其他买方可接受的格式。

B. 支票、汇票、电汇、本票、金融机构、担保机构出具的保函（含政府采购投标担保函）等非现金形式。

26.4 履约保证金在法定的货物质量保证期满前应完全有效。

26.5 如果卖方未能按合同规定履行其义务，买方有权从履约保证金中取得补偿。质量保证期结束后三十(30 日历)天内，买方将把履约保证金退还卖方。

27. 合同生效和其它

27.1 政府采购项目的采购合同内容的确定应以招标文件和投标文件为基础，不得违背其实质性内容。政府采购项目的采购合同自签订之日起七个个工作日内，买方应当将合同副本报同级政府采购监督管理部门和有关部门备案。合同将在双方法定代表人或其授权代表签字、加盖公章并由卖方

递交履约保证金后开始生效。

27.2 本合同一式十份，具有同等法律效力。

三、合同特殊条款

合同特殊条款是合同一般条款的补充和修改。如果两者之间有抵触，应以特殊条款为准。合同特殊条款的序号将与合同一般条款序号相对应。

1、定义

1.5 买方：本合同买方系指：北京建筑大学。

1.6 卖方：本合同卖方系指：同方知网（北京）技术有限公司。

1.7 现场：本合同项下的货物安装和运行地点位于：北京建筑大学指定地点。

6、交货方式

6.1 本合同项下的货物交货方式为：现场交货。

9、付款条件：

国产设备：签订合同后预付合同总价的 60%，项目验收完毕，验收合格后支付合同总价的 40%。并在签订合同时，卖方向买方提交合同总价 5%的履约保证金，履约保证金在验收合格后一年，如买方无任何问题的情况下，一次性无息返还给卖方。

10、技术资料：按合同约定。

11、质量保证：

11.3 卖方在收到通知后7天内应免费维修或更换有缺陷的货物或部件。

11.4 如果卖方在收到通知后7天内没有弥补缺陷，买方可采取必要的补救措施，但风险和费用将由卖方承担。

11.5 合同项下货物的质量保证期为自货物通过最终验收起12个月（详见招标文件技术要求）。

12、检验和验收：按合同约定。

13、 索赔: 按合同约定

16、 不可抗力:

16.2 不可抗力通知送达时间: 事故发生后 7 天内。

26、 履约保证金:

26.1 提交履约保证金的时间: 签订合同后 7 天 (不超过 30 天);

履约保证金金额: 合同总价的 5%。

13、 索赔: 按合同约定。

16、 不可抗力:

16.2 不可抗力通知送达时间: 事故发生后 7 天内。

26、 履约保证金:

26.1 提交履约保证金的时间: 签订合同后 7 天 (不超过 30 天);

履约保证金金额: 合同总价的 5%。

附件一：货物清单

序号	货物名称	型号	技术参数	单价 (元)	数量	总价 (元)	备注
1	博硕论文库	2017 版，云托管	<p>一、学科类别分类：</p> <p>基础科学、工程科技 I 编、工程科技 II 编、信息科技、哲学与人文科学、社会科学 I 编、社会科学 II 编、经济与管理科学。</p> <p>二、数据库内容：</p> <p>1、所提供的产品具有国内、国际正式连续出版物刊号，依法解决版权，定期合法出版，保证所供信息不会引起知识产权纠纷等法律责任。</p> <p>2、中国博士学位论文全文数据库要求总量 32 万篇，当年出版不少于 2 万篇，中国优秀硕士论文全文数据库不少于 280 万篇，当年出版总数量不少于 26 万篇，网络出版更新时间平均不迟于论文答辩日期之后 4 个月，博士和硕士论文可分开发独检索，提高使用效率和检索速度。</p> <p>3、以上数据库可在同一平台下整合使用，平台可实现跨库统一检索、统一导航，有知网节功能，可提供参考文献、引证文献、二级参考文献、共引文献、同被文献、相似文献等的相关链接，能进行文字</p>	235621.00 元	一套	.00	2017.5 .1- .30

2	数字图书馆	2017 版, 云租用	<p>4、系统提供完备的检索功能，如（支持快速检索、标准检索、句子检索、专业检索、引文检索等不同的检索方式），对检索结果可以进行按学科类别、研究层次、研究获得资助、文献作者、发表年度等进行筛选，可以按照被引频次、下载频次、相关度等进行评价性排序。</p> <p>5、系统提供查询功能，能够检索资源使用情况统计分析报表。</p> <p>1、囊括 26 种建筑核心期刊及 460 种相关刊，收录 400 个城建硕士培养单位学位论文，500 多种报纸建筑文献，300 个城建学会、行业协会建筑文献，重点收录 1986 年以来国家级获奖规划设计成果 1 千余个，建设部、国土资源部及地方建设厅签发的文件 6 千余条，国内外城市实景图、效果图等大量系列图片及相应文字评注。</p> <p>2、学科类别包括：城建档案、城市规划理论与研究、规划设计、城市建设、规划管理、相关行业动态、新技术应用、建筑设计与施工、测绘技术与方法、经济建设与发展、地理与规划、城乡社区、生态建设、社会与环境、资源开发与保护、人口研究、房地产、市政工程、交通运输、园艺、相关统计资料、政策法规标准及其相关；</p> <p>3、能够呈现文献发展背景及脉络，全面汇集了参考文献、引证文献、共引文献、同被引文献、相似文献等等，将离散的各类文章根据</p>	<p>76379.0 0 元</p> <p>76379. 00</p> <p>2017.5 ·1-</p> <p>2018.4 ·30</p>

3	中文期刊服务平台	最新版	<p>引证关系或集成一本系统的专题教科书；</p> <p>4、统一检索功能强大，整合各类文献，实现各类资源整体价值的提升，支持多种检索结果分组排序功能，包括发表时间、被引频次、下载频次等排序功能；</p> <p>5、要求跟我馆现有的学术期刊数据库、优秀博硕士学位论文库能够实现无缝链接，实现统一平检索、浏览，下载。</p> <p>6、服务模式：云租用，服务时间2017年1月1日—2017年12月31日；</p>	<p>1. 期刊收录量：累计收录期刊12000余种，其中现刊9000余种。</p> <p>2. 核心期刊量：1900余种。</p> <p>3. 文献总量：4500余万篇，全文率98.3%。</p> <p>4. 学科范围：社会科学、经济管理、图书情报、教育科学、自然科学、医药卫生、农业科学、工程技术八大专辑，全学科覆盖。</p> <p>5. 原文保障：提供多种渠道的原文保障服务，包括在线阅读、下载全文和OA链接、文献传递等。</p> <p>6. 数据标引：期刊和文献均按《中国图书馆分类法》做人工标引，每篇文献入类时以文献内容特征为依据，科学准确，保证查全率和数据</p>

		统计准确性。
7.	引文检索能力：	除提供单篇文章的引用线索漫游外，还提供多篇文章的引证追踪检索，同时提供基于作者、机构、期刊等的科研产出及引用情况统计分析。
8.	检索方式：	基本检索、传统检索、高级检索、期刊检索、作者检索、机构检索、地区检索、主题检索、基金检索。
9.	特殊检索能力：	支持中英文、繁简体混合检索，支持截词、逻辑组配检索、同名作者检索、同义词检索等。
10.	导航方式：	学科导航、期刊导航、地区导航。
11	原文保障方式：	提供OA期刊链接、文献传递、发送到邮箱（APP端）等原文保障服务。
12.	学科分类体系：	参考《中国图书馆分类法》及教育部学科分类设置，形成医药卫生、农业科学、机械工程、自动化与计算机技术、化学工程、经济管理、政治法律、哲学宗教、文学艺术等35个学科大类，457个学科小类的学科分类体系。
13.	文献情报价值：	提供二次文献分析及基于情报信息提炼加工的知识服务价值，提高用户检索及学习研究效率。
14.	数据标引：	文章入类时以文献内容特征为依据（不盲目随刊），

		科学标引。	
15.	数据厚度：	字段深度达到 18 个，参考文献字段深度达到 10 个。	
16.	引文索引：	提供多篇文章的引证追踪检索，同时提供基于作者、机构、期刊等的科研产出及引用情况统计分析。	
17.	移动应用：	提供适用于机构成员的移动应用 APP，解决用户资源馆外访问和移动端应用体验问题。	
18.	馆外授权访问：	基于二维码技术和 wifi 定位技术，为用户手机 APP 授权，使得用户取得平台的馆外访问权限；同时支持 APP 取得的权限反向传递回指定 PC 设备，用户可在馆外继续使用 PC 设备访问平台。	
	总计金额：人民币：	肆拾贰万陆仟捌佰圆整 .00	426800 元

附件二：售后服务条款

总体介绍

同方知网（北京）技术有限公司客户服务体系由客户服务中心（北京）和全国各省市 25 个客户服务分支机构组成，服务网络遍布全国；客户服务中心拥有 60 余人规模的专业服务队伍，具备每月 2000 家机构用户的系统维护能力和 800TB 以上的数据安装能力。北京客户服务中心是同方知网（北京）技术有限公司客户服务体系的核心机构，主要负责公司客户服务的规划、管理和实施及相关服务政策的制定，同时负责提供各类产品咨询和维护以及对全国各省市客户服务分支机构的监督考核工作。全国各省市客户服务分支机构主要负责该省的产品问题咨询、产品系统维护、批量数据维护和客户回访培训等工作。客户服务中心设有客户服务热线，您在使用产品过程中遇到的任何问题都可以通过拨打服务热线获得服务，我们将对您的需求给予满意的答复。欢迎您对我们 的产品提出宝贵的意见或建议并对我们的服务给予监督。

（一）服务内容

1、安装调试

向用户提供产品的首次安装调试服务，用户和公司共同组织验收。

培训用户的系统管理员。

2、系统维护

每月通过远程对产品运行状况进行一次全面监测，对系统运行管理状况提 供管理建议。

用户原因造成的产品使用故障，通过电话支持、网络服务等方式协助用户排查。特殊情况下可派技术人员上门协助解决。

产品本身原因造成的使用故障由公司负责排除。

3、紧急服务

向机构用户提供产品的紧急备份访问服务，保证用户可持续使用产品。镜像服务中断时，经用户申请、公司核实后即为用户开通 CNKI 中心网站或交换服务中心的备用账号。

用户原因造成的服务中断，每年使用备用账号累计时间不超过 3 个月。

产品本身原因造成的服务中断，备用账号使用到产品恢复正常使用时为止。

4、技术支持

向机构用户提供热线、邮件、网络、上门等服务方式的咨询解答和技术支持服务。

（二）产品服务项目完成期限

客户服务项目按规定完成期限完成，各种产品提供方式下的客户服务项目的完成期限规定如下。

1、包库 包库使用故障 1 个工作日内解决。

2、镜像

镜像专辑用户首次安装开始时间：自订购合同生效之日起 5 个工作日。

镜像专题用户首次安装开始时间：自订购合同生效之日起 10 个工作日。

安装完成期限与用户商定。

3 个工作日内排除系统故障；5 个工作日内排除专辑数据故障；10 个工作日内排除专题数据故障。

(三) 客户服务联系方式与响时间

1、热线电话

- (1) 热线号码: 4008109888 (010-62791813)
- (2) 服务时间: 每天 8: 30—12: 00; 13: 00—17: 30
- (3) 响时间: 1 小时。

2、电子邮件

- (1) 电子邮箱: mirror@cnki.net。
- (2) 服务时间: 每天 8: 30—12: 00; 13: 00—17: 30
- (3) 响时间: 1 小时。

3、网络

- (1) 服务网址: <http://service.cnki.net>
- (2) 服务时间: 每天 8: 30—12: 00; 13: 00—17: 30
- (3) 响时间: 1 小时。

4、回访 每月电话回访一次机构用户。

附件三 中标通知书

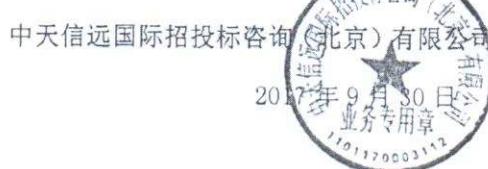
中 标 通 知 书

致：同方知网（北京）技术有限公司

根据“促进高校内涵发展定额-数据库资源更新(2017年)”采购文件（项目编号：ZTXY-2017-H52585）和贵单位于2017年9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分包1的中标人，中标金额为人民币肆拾贰万陆仟捌佰元整（括号内小写￥426800元）。

请在接到本通知后30日内，持本通知与北京建筑大学（项目单位）签订该项目合同。其中一份合同送中天信远国际招投标咨询（北京）有限公司备案。

特此通知



地址：朝阳区南磨房路37号华腾北搪商务大厦1107室

邮政编码：100022

联系人：石女士

电话：010-51908695

传真：010-51909075

发货说明

北京建筑大学 2017 年订购合同发货明细如下：

数据库名称	服务模式	专辑	年度	并发数
中国博士学位论文全文数据库	云托管	A, B, C, F, G, H , I, J	2017	50
中国优秀硕士学位论文全文数 据库	云托管	A, B, C, F, G, H , I, J	2017	50
中国建筑知识仓库	云租用	全专辑	2017	50
中国城市规划知识仓库	云租用	全专辑	2017	50
中文期刊服务平台	由重庆维普资讯有限公司负责发货			



北京市行政事业单位资金往来结算票据

财12-02-01

No0003367226

付款单位:北京国电蓝天技术有限公司 二年一月一 日

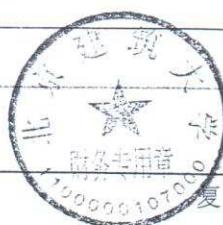


收款项目	数量	金 额								
		百	十	万	千	百	十	元	角	分
履约保证金					2	1	3	4	0	00
金额合计(小写)										
金额合计(大写)										

北京市财政局印制·2014

第二联 收据

收款单位(盖章):



复 核:

收款人: 李