**一、分项报价表（货物类项目）**

项目编号：ZFCG-T2019046-1号

项目名称：“电子资源采购”项目

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名 称** | **规格型号** | | **技术**  **参数** | **单 位** | **数 量** | **单价** | **总价** | **产地及**  **厂家** |
| 1 | 学术文献资源库 | 学术文献资源库（摩根最新版本） | | 1．资源库包含两个子库：学术搜索数据库以及学术视频数据库。学术搜索数据库包含300多万种中文图书等文献数据，540万种书目信息，占1949年以来已出版中文图书的95%以上。  2．学术搜索数据库包含200万种图书原文，16亿页资料，2亿条目次，每年至少10万种的更新速度。  3．整合馆藏纸书、电子资源  a）与图书馆自动化系统对接，有读者证，通过读者证登录后在ILAS系统上有个超链接，点击即可进入中文知识库搜索。  b）可以与图书馆电子资源数据对接。  4．文献传递服务  a）参考咨询服务中心提供版权范围内的文献局部使用。  b）提供图书单次不超过50页、单篇文章（6页）的文献传递。  c）所有文献咨询在24小时内回复。  5．能实现搭建区域数字图书馆平台的功能。  6．学术搜索数据库提供深入的检索服务：提供深入的书目检索；提供深入到2亿条目次的章节检索。  7．学术搜索数据库每年新增全文图书不得低于20万册，各种元数据与其原始数据库保持按周（月）更新。  8. 学术搜索数据库功能：  a）整合纸质图书——图书馆自有大量纸质图书，读者使用自动化系统只能检索到图书的元数据信息，不能看到具体内容，无法判断图书是否是其所需，  整合完成后，读者检索时可直接试读图书的部分原文，通过试读判断、选择图书。  b）整合电子图书——将图书馆自有电子图书与中文知识库搜索数据进行对接，整合后实现馆内电子图书资源、纸质图书联合查询，使馆内图书资源得到合理调配，提高资源的利用率。  c）整合电子期刊、各种论文——将图书馆自有电子期刊、论文与中文知识库搜索期刊、论文元数据条目进行对接，使期刊和论文元数据条目与内容对应。读者在对一个检索词进行检索的同时，获得该知识点来源于期刊、论文的所有内容。  d）统一检索——将图书馆常用的各种学术资源，整合于同一平台上，统一检索，避免多个站点逐一登陆、逐一检索的弊端，读者可在同一站点上查询所有信息，检索过程便捷 。  9.用户数量  a）与国内1700个图书馆的馆藏形成一个超级联合目录，并可以通过检索直接定位到图书馆的OPAC检索系统。  b）覆盖全国98%的高校图书馆，公共图书馆以及科研机构。全国超过2000家以上。  10. 学术搜索数据库可以直接挂接到学院正在使用的移动图书馆APP上，实现手机上任何地点任何时间随时随地阅读查阅。  11.可以与学校已经采购的pdg格式电子图书相兼容相挂接，实现在读秀上直接查阅已采购的pdg格式电子图书资源。  12.在移动端使用学术搜索数据库时，可以在线试读，音视频资料手机上直接可以观看  13.资源库子库学术视频数据库产品自主知识产权，具备专业的编导、摄像、后期制作、技术服务团队。节目内容合法授权，自主拍摄，自主制作；产品平台自主研发，拥有完整合法的软件著作权。  14.学术视频数据库具备资源特色，与其他平台及网络公开资源无大量重复（小于百分之一）。  15.学术视频数据库分类科学，参考大学课程体系，包含覆盖13大学科的学术视频。  16.学术视频数据库来源优质，主讲人含院士或长江学者或国家级教学名师不低于500人。  17.学术视频数据库能够做到每日及时更新，能够实现对视频内容的精准检索。  18.视频总库累计视频资源16万余集，总是时长5万余小时。  19.可直接分享到微信朋友圈、微信好友、qq好友、qq空间、新浪微博等主流社交平台，增加读者使用黏度。  20.学术视频数据库每周精选1-2场优质节目进行同步直播；采用多机位拍摄技术，真实呈现现场氛围，实现同步课堂。  21.学术视频数据库可以跟学校正在使用的移动图书馆相挂接，最终能够实现在移动图书馆上进行直接访问该数据库。  22.可以直接挂接在学校正在使用的歌德电子图书借阅机上，学生可以在歌德电子图书借阅机上直接访问观看视频。  23.学术视频数据库每天30分钟一讲座，与歌德、大屏、瀑布流对接，实现歌德待机图、大屏展示上每日更新最新讲座二维码，用户扫码即可观看。 | 套 | 1 | 80000元/套 | 80000元 | 河南，河南摩根科贸有限公司 |
| 2 | 图情全文数据库系统 | 图情全文数据库系统（摩根最新版本） | | 1.数据库内容包括风云人物、行业聚焦、新馆写真、国际动态、国际图联、海外图情、图情要闻、产业动态、e线速递、国内会议、国际会议、图情人物、理论技术、产品市场、行业协会、图情机构、个人专栏、研究报告、图情事业、馆刊集粹、图书馆利用、图书馆建设、研招资料、专题、课件、图片、论坛、博客聚合等信息。  2.能提供检索、阅读、下载全文等功能。全文检索速度达到秒级。  3.提供远程包库的使用方式。  4.更新频率为日更新，更新方式为通过网络远程更新  5.我公司提供24小时的客户服务，完成产品安装、调试、更新、维护、培训等内容的服务。收到服务请求后响应时间为1小时，12小时内远程解决问题，如遇远程无法解决的问题，24小时内派工程师现场进行处理。 | 套 | 1 | 31280元/套 | 31280元 | 河南，河南摩根科贸有限公司 |
| 3 | 中国思想与文化名家数据库 | 中国思想与文化名家数据库（摩根最新版本） | | 1.中国思想与文化名家数据库中的人物资料、著作图书以及数据库系统为原创，中国近代思想家文库丛书拥有完整的独家版权。其中收录的思想家文章原文不少于10000篇，相关图书约1500本，论文文献数据约14万条，资源丰富，内容经典。  2.本库包括五大资源模块，囊括人物研究的各个方面。人物模块精心遴选古今中国著名的思想与文化名家，收录一手著作文章以及资深编辑挑选出的代表性著作，收录人物研究文献以及会议、研究机构等相关信息，模块划分清晰、功能明确，具有很强的研究及应用价值。  3.深入挖掘库内收录内容的内在联系，采用人工整理、机器算法结合的方式实现知识元之间的互相关联和智能推荐。以人物为核心，串联起与之相关的著作、文献、事件、机构、会议等一系列内容，由一点出发即可把握人物的全貌，诸多要素的相互关联串联起整个中国思想文化史。  4.突出资源特色，集中展示珍贵资料。在丰富的资料库中挑选独具特色、具有珍贵史料价值的文章，如晚清、民国时期的书信、演说词、公函、章程、诏书、宣言、发刊词等重点展示，为研究者提供便捷的文献资料服务。  5.通过自动识别与处理技术，将人物生平及主要经历制作成年谱，依据年份及人物年龄梳理其主要经历和成就，以时间轴的形式进行编排展示，纵向、直观、清晰地展示了人物的一生。年谱支持所选内容高亮显示功能，有助于用户快速定位所需内容，提高阅读效率。  6.通过对内容的分析与对应，数据库推出“著作年谱”功能，展示近代以来每一年中库中收录思想家与文化名家在当年发表的重要文章和著述，横向展示各名家之间思想的争鸣、在时间和人物两个维度上展现文化的繁荣盛况。  7.库中收录的研究文献题录数据约14万条，每条题录数据后附有全文链接，用户可通过检索文献题录了解基本信息，再通过点击全文链接阅读文献全文，从而了解人物研究的最新学术成果。  8.库中所收录的著作、文章都可按照相关度和时间两个选项进行排序，可以选择相关度由大到小、时间由近及远两种方式排列资料展现的顺序，以适应用户检索数据的不同需求。  数据库著述、文章检索页设置了选择本页展示文献条目数量的选项，可以选择一页显示10条、20条及30条，以适应用户检索数据的不同需求。  9.数据库拥有强大的分类检索功能。可以在人物、著作、研究文献、会议、机构五个筛选项中分别查找各类数据。在通过搜索检索词得到的结果中，文章内出现的检索词部分将会高亮显示，帮助用户快速定位，查找所需内容。  数据库设置了筛选项二次检索功能，在首次检索结果的侧边栏中设有多重筛选项，如发表年份、学科、原载出处、作者等，用户可以通过筛选项进行二次检索，进一步精确定位。  数据库提供各篇经典著作的标准引文格式，符合学术文章写作的引用要求，为使用者摘引文献提供便利。  10.数据库拥有众多专家学者组成的顾问团队、其成员均为历史研究领域、图书馆领域的专家，数据库内容由中国人民大学出版社资深编辑把关，专业程度高、编辑能力强，在数量上和质量上均有优势。  11.库中收录的文章经数字化xml加工，经过标记和整理后可用于更强大的文章检索以及分析功能，为数据库内容的进一步深度挖掘、功能的进一步开发奠定了基础。  12.数据库支持高并发，可满足多人同时在线使用，在响应速度方面达到了毫秒级别。  13.数据库开发了多种阅读模式。第一，用户可以在各资源模块中预览数据基本信息；第二，平台提供多种阅读模式。用户可以选择直接在网页中阅读文字，也可以阅读PDF电子书，满足在不同场景下的阅读需求。  14.平台可实现资源内容和资源统计数据的实时更新。平台数据的更新保持着稳定的频率，在前端页面可以搜索到最新上传的内容，在页面数据统计中可以实时观测到数据量的变化，数据库开发了多终端使用模式，包括PC端、移动端和手机浏览器三种访问模式，不受访问设备限制。  15.数据库中的文字错误率，均在1/10000字以下，文章著作内容由资深编辑审定校对，人物百科、拓展信息等内容由专业编辑审核把关，保障文字准确率。  16.数据库使用PHP和JAVA语言进行开发，保证跨平台性，支持MySQL数据库做数据存储，支持Nginx做负载均衡和反向代理，采用先进云服务架构和分布式数据存储，保证系统稳定。支持Redis缓存重要数据，保证数据库快速响应；Web页面采用JQuery框架和JMobile框架，保证浏览器的兼容性，支持Internet Explorer、Google Chrome、Mozilla Firefox 、Apple Safari、360浏览器等主流浏览器使用。 | 套 | 1 | 80000元/套 | 80000元 | 河南，河南摩根科贸有限公司 |
| 4 | 知识资源服务平台 | 知识资源服务平台（摩根最新版本） | | 1.文献类型：期刊、学位论文、会议论文、专利、标准、专著、科技成果、产品样本、科技报告、政策法规。  2.文献语言：中文、英文。  3.回溯年限：1989年，部分数据回溯至1955年。  4.更新周期：期刊文献周更新，其他文献月更新。  5.学科范围：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。  6.收录量：中文期刊文献不少于6000万篇、中文会议文献不少于200万篇、中文专利文献不少于1200万篇、中文学位论文文献不少于300万篇、中文图书文献不少于500万篇、中文科技成果文献不少于80万篇、中文标准文献不少于20万篇、中文政策法规文献不少于80万篇、产品样本文献不少于350万篇、科技报告文献不少于280万篇、外文文献不少于8000万篇。  7.对象化数据：1200万作者、30万机构、140万基金、11.5万传媒、360万主题词。  8.原文保障：除资源检索查全的功能外，同时提供在线阅读、在线下载、文献传递和网络链接等多种文献全文获取保障渠道。  9.检索方式：提供灵活多变的检索方式，包括基本检索、传统检索、高级检索、期刊检索、作者检索、机构检索、对象检索、地区检索、主题检索、基金检索。  10.分面聚类功能：提供基于文献类型、期刊收录、学科领域、主题、被引范围、年份、机构、作者、传媒等多个维度的精炼检索功能。  11.系统架构具备开放性，提供完整规范的接口；支持并发用户数大于100人；系统无故障运行时间大于5000小时；系统恢复时间小于4小时；系统具备7\*24 小时的连续服务的能力。系统在不短于一个月的连续正常负荷运行过程中，不发生系统响应性能下降、响应能力下降、资源占用显著增加等现象。  12.为保障平台顺利运行，应为用户提供培训服务。项目完成后投标方需提供系统操作手册，服务器配置说明，管理员维护手册等一系列文档。  13.子平台：考试服务平台包含“职业资格考试”、“高校课程试题”，收录公务员、从业资格、工程、法律、语言、计算机、经济、医学、研究生等十大类，全部试卷共19万套，其中全真试卷3.2万套，总计试题数不少于700万道，收录试卷最早可追溯到1990年，收录高校专业课程试题共150万道；  14.子平台：考试服务平台支持移动端的使用；平台支持个人用户的个性化使用功能，包括“收藏试卷”、“收藏试题”、“错题库”、“做题记录”功能；每月更新；全年更新试卷不少于1.5万套；系统支持并发用户数大于100人；系统无故障运行时间大于5000小时；系统恢复时间：系统恢复时间小于8小时；系统具备7\*24连续服务能力； | 套 | 1 | 98200元/套 | 98200元 | 河南，河南摩根科贸有限公司 |
| 5 | 中华数字书苑 | 中华数字书苑（摩根最新版本） | | 1.基础服务包括约460万电子书目查询、约230万电子书全文检索/在线试读、约15万参考文献信息、约30万作者人物信息及海量报纸、工具书、图片的检索和摘要内容浏览。  2.电子图书模块包含约80万电子书全文检索、在线阅读、下载借阅服务。  3.数字报刊模块包含约500种全国各级各类报纸现报数据的全文检索和在线浏览服务。  4.图片库模块包含19个分馆约36万张精品艺术博物馆图片。  工具书模块包含约2400种工具书条目及全文的在线浏览和检索服务。  5.电子图书具备先进的曲线显示技术和数字版权保护技术，数字资源应为文本资源，高保真显示，越放大越清晰；  6.应用先进的中文文字处理技术，保持资源原有的版式和原貌，包括复杂的图表、公式等；  7.技术压缩处理，最大限度降低对存储空间的要求；电子图书内容支持引用；  8.新书比例高：主要提供2002年以后出版的图书；  9.与国家级重点出版社有良好的合作机制，与出版社内容合作的正式授权协议；  10.内容涵盖全面，拥有大量满足高校教学和科研要求的电子图书  图书元数据信息包括书名、ISBN、作者、版别、版次、出版年月、内容分类、类型分类；  11.定期或不定期以印刷形式、电子表格形式或网上发布等形式免费提供本年度最新的电子书目信息；  12.图书按照《中国图书馆分类法》分类，并支持全文检索；提供批量操作、推荐图书、读者身份注册等功能；  13.提供随纸报同步发行及在线日更新功能；资源应整报收录、版面完整，可以作为图书馆的馆藏；  14.保证原版原式阅读方式，图文对照（可阅读原版原式的报纸）；  提供约500种数字报纸，报纸应以省级以上行业报、党报为主，辅以全国性都市报；与各大报业集团、报社拥有良好的合作关系，保证资源供应的连续性，资源均为报社提供授权并提供原始数据；  15.艺术博物馆须包含中国民间美术馆、中国红色美术馆、中国古代设计馆、中国美术馆、中国书法馆、中国老照片馆、中国出土器精品馆等19个分馆，包含图片不少于35万张；  16.版权说明：子库：艺术博物馆数据库中的所有图片应为供应商与国内正规出版社、出版文化公司、公共图书馆、记者合作获得版权，并且所有图片达到印刷标准。艺术博物馆中所有的图片，都是供应商通过正规渠道取得信息网络传播权授权的图片；  17.图片品质高：每张图片都在300dpi以上，单边尺寸在2000像素以上  18.图片数据库选题必须精良，体系完整。所收录的图片清晰、精度高、还原好，具有艺术欣赏价值和专业研究价值。图片配有完整的文字说明，方便检索和阅读。  19.种类齐全，具备专业美术分类法，便于使用者检索、鉴别；  资源的权威性，需要有权威专家认证  20.作为图片类数据库不但要能够为读者提供检索级服务，而且与网络上流传的图片从清晰度上要有明显的区别  21.对图片需要匹配相关信息，让读者可以了解到作品的出处、作者等基本信息。  22.具有完善的产品规划，除美术图片库外还提供考古类、书法类、建筑类等可以代表中国传统文化的数据库供选择，形成比较完整的中国艺术博物馆图片类数据库，保证我馆今后在艺术类数据库产品具备可持续建设的空间。  23.工具书内容资源：需提供选题精良，体系完整，由各领域出版社出版的具有专业性和权威性的工具书资源，包括辞海、汉语大词典、大百科全书等经典工具书；  24.所有工具书均源于国内正规出版社授权，从源头上解决版权问题，无版权后顾之忧；  25.工具书需是文本格式，非扫描文件，可选择在线浏览或引用下载等方式进行资源阅览；在线浏览时无需安装任何软件即可阅读到全书内容，并有整书目录可以跳转阅读；  26.提供知识条目的查询检索服务，供多维度查找方向，方便用户进行知识引证、查询、浏览及辅助学习；  27.具有条目化关联处理功能，检索结果根据关键词的词频和关联度进行排序，帮助读者简便、快速地找到所需信息；  28.具备复制、粘贴，引用、打印、发送邮件等功能，便于读者使用；  29.内容关联：所有条目内部需有知识关联功能，通过某个知识点实现书内资源关联，并且支持书间、库间关联，实现一站式知识检索；  30.所有条目信息均可以直接引用，引用时除显示条目正文外，还附有条目所在书名、作者、出版社等出处信息，便于参考；  31.所有条目可直接定位到原书位置，具备原版原式功能，可像纸书一样浏览翻阅原书；  32.以超大字符集收录汉字为基础，具备脚注快捷显示、生僻字放大显示等功能，解决冷僻字障碍问题；  33.具有丛套关系的工具书须有独立展示页面，既可在整套丛书中检索，也可在丛书的某一册中进行检索；  34.具备数据挖掘与统计分析技术，可将平台的运行状况，读者访问情况，资源利用情况等生成直观明晰的数据报表。  35.工具书产品系统可以和同其他模块（例如年鉴等）共存于一个平台中，系统管理员只需维护一套系统，读者无需重复注册，所有内容可以统一检索、互相关联，为读者提供便捷全面的知识服务。  36.阅读软件方便复制、粘贴，拷贝表格，便于读者使用  可对电子图书进行标引、批注、画线等操作；具有字体放大、缩小、变换背景颜色、界面旋转、界面的最大（小）化；翻页功能：前后翻页、直接跳转到指定的页面、翻到首末；藏书及书架管理：图书分类、查找、管理等；采用书架式进行图书综合管理，允许用户添加、删除、阅读图书并对图书进行排序、分类和备份；  37.阅读软件具广泛的兼容性，可以阅读多种格式的数字资源,如CEBX、PDF、TXT、HTML等；电子图书阅读软件使用方便，具有视觉上有动态翻书效果,支持多媒体链接，图文并貌、影音共现。  具有简便的全文查找、内容摘录、全文朗读功能；支持播放动画、声音等音频、视频文件。  38.系统平台特性具备全文检索功能，检索查询快捷、方便、准确。具体参数：提供多个检索入口，提供一般检索、分类检索、高级检索等多种检索功能；  39.具备导航功能，文内有相关知识点的检索，可以拼音导航、类型导航、相关资源链接等，可以限定查找方向检索；  支持下载离线阅读及在线浏览的功能及通过U盘移动借阅数字图书的功能；  40.通过帐号密码可使读者在局域网外也可不受限制访问系统平台；访问系统平台不局限于计算机，还可以在手机、PAD以及手持阅读器等多种设备上阅读；  41.管理员可以授权限定范围内的读者下载阅读；具备多种多样的统计分析功能，包括：时间分析、类别分析、单本书分析、读者分析等，而且能够提供一份综合性的使用分析报告。  42.平台数据可以与图书馆已有平台数据兼容，两者可以整合为统一的数据平台，避免资源重复建设造成的浪费，实现数据库的可持续发展。  43.系统支持用户自主添加图书资源和建立分类，具有很强的可扩充性和升级能力。  44.全面符合图书馆的借阅流程,管理员可以设定被借阅的数字图书的自动归还时间。  45.该系统的组成模块包括：数字图书复本数管理系统（可设置每本书的可借阅复本数）、用户身份识别系统（可设置不同用户身份的借阅数量、借阅时间）等。  46.统一的用户管理，读者只需登录一次，即可使用平台内所有资源，无需重复登录  47.小型门户功能。包括：公告栏、新闻快递、友情链接、用户服务、站点地图、FAQ、在线帮助。图书馆可以发布公告、转载和发布新闻、添加友情链接等  48.个性化系统提供“我的图书馆”、社区、论坛和圈子，方便读者分享和交流  49.导读和书评功能，具有权限(管理员可以对用户组设置权限）的用户可以对某本书发表导读和评论  50.可以在线进行引用、编辑、发送email、打印等操作；读者界面简单易用，可以加亮、圈注、标记、书签、部分摘录；支持文字和图片拷贝；支持自有数据库发布、可以在服务器上记录任何一个访问，包括使用用户、IP、访问时间、是否打印/下载、访问内容等信息，统计图书的使用量、用户的访问情况等。 | 套 | 1 | 100800元/套 | 100800 | 河南，河南摩根科贸有限公司 |
| 6 | 中国共产党思想理论资源数据库 | 中国共产党思想理论资源数据库（摩根最新版本） | | 1.数据库主要内容为党的思想理论著作文献，包含：马列经典著作、党和国家主要领导人著作、中央文件文献、党的思想理论领域相关著作等。  2.内容覆盖党的思想理论主要著作文献，覆盖我国出版的所有马列经典著作；覆盖党和国家主要领导人所有著作；覆盖公开发表的所有中央文件文献；覆盖党的思想理论领域所有知识点；  3.系统具有语义查询、引文比对、概念关联、模糊找句工具，能够实现知识点检索功能，文献内容可以完全以知识点的形式展现；  4.电子书达到引用标准，内容编校质量高，图书数字化采用三万分之一的差错率标准进行校对，保留纸质图书的原版原式；  5.一年技术服务。 | 套 | 1 | 58000元/套 | 58000元 | 河南，河南摩根科贸有限公司 |
| 合 计 | | | 大写：肆拾肆万捌仟贰佰捌拾元　　　小写：448280元 | | | | | | |

二、售后服务方案

1.我公司将安排专人对项目专项服务，从事不定期的预防性系统维护。向采购方提供网络、电话及 EMAIL 支持服务，响应时间不超过 1 小时，以保证数据库产品的正常使用；若远程支持无法解决问题的，承诺 24 小时内上门服务，2 天内解决。并且河南省设有分公司及专职技术工程师提供技术支持和技术培训。

2.我公司承诺所供产品已解决好版权，不存在版权隐患，无版权纠纷；我公司对本次采购内容的版权负责，并承诺对本次采购内容可能存在的并可能由此产生的一切纠纷和后果负完全责任，采购方终身享有免费使用本次采购内容的权力。

3.我公司有固定销售、售后服务人员，可为采购方提供后续服务。

销售人员：张艳萍，郑州市金水区郑汴路南建业路东永恒名座大厦3号楼21层2109号，13526567210。

售后服务人员：张玉婷，郑州市金水区郑汴路南建业路东永恒名座大厦3号楼21层2109号，0371-65964565。

4.我公司在省会郑州设有完善的售后服务地点

维修单位名称：河南摩根科贸有限公司维修部

地点：郑州市金水区郑汴路南建业路东永恒名座大厦3号楼21层2109号

邮 政 编 码：450000

负责联系人：张玉婷

服 务 电 话：0371-65964565

传 真：0371-65964565

邮 箱：[515833516@qq.com](mailto:515833516@qq.com)

网 址：http://www.hnmorgan.com

5.服务形式

1）提供7×24小时：全天候电话响应：0371-65928451 热线电话咨询服务。

2）提供7×24小时：http：//www.hnmorgan.com网上在线服务。

3）提供7×24小时：系统升级及维护：软件终身免费升级服务。

4）提供最近时间上门服务、用户所在地上门检查与维修服务。

5）提供：30×1，60×1次；主动跟踪服务；我公司已建立主动跟踪服务，定时巡回检测服务体系，即使用户无来电话要求维护，公司也会安排专人定期巡回检测服务，做到防范于未然，保证正常运行。我们的售后服务技术人员将每个月电话回访一次，每两个月上门回访一次，使用户能得到我们的最优质、及时、全面的售后服务。

6.免费质保时间

质保期为自采购人出具验收合格报告之日起一年。

7.解决质量或操作问题的响应时间、解决问题时间

我公司提供24小时的客户服务，完成产品安装、调试、更新、维护、培训等内容的服务。收到服务请求后响应时间为1小时，以保证数据库产品的正常使用。如遇远程无法解决的问题，24小时内派工程师现场进行处理。我方在解决故障的同时有备用产品方案确保不影响用户使用。

我公司承诺提供每周5天、每天1小时客户回访服务，并解答相关技术问题。了解客户的需求，以保证随时为采购人提供更加完善的服务。

服务内容应包括但不限于：提供日常的技术支持和系统维护服务、工作流程改、性能调优、对潜在的故障点进行预防、技术升级服务。

8.系统正式交付使用后，公司将提供免费的技术支持服务及保修。

售后服务与保修内容

系统终验之日起全系统质量保证期的技术支持服务，提供7×24小时的技术支持和服务。

负责项目完成后对系统的维护，包括热线支持服务、现场故障处理、错误修正、文档更新服务、应用软件版本升级、提前通知服务、提供机器移动和重新安装服务、系统运行评估服务、信息提供服务、网络远程诊断服务等。

系统正式交付使用后，对由于介质原因不能正确使用的本公司开发的软件产品拷贝免费进行更换；

系统正式交付使用后，对系统的升级及提供相应的技术资料是免费的。在质量保证期间，在1小时内对业主所提出的维护要求做出实质性反应，及时解决系统运行中的问题。系统运行过程中如果出现各种技术故障和问题，投标人的专业工程师应在2个小时内到现场，使系统得以正常运行。如果在8小时内（节、假日也不例外）未解决故障和问题，应采取紧急预案，使系统得以正常运行。

服务内容应包括但不限于：提供日常的技术支持和系统维护服务、工作流程改、性能调优、对潜在的故障点进行预防、技术升级服务。

协助用户方系统人员完系统内容维护、更新工作。

9.我公司产品是符合国家质量检测标准和本竞争性谈判文件规定标准的全新正品现货。

10.我公司承诺将定期回访，了解用户使用情况并解答疑难问题，负责产品合同期内的免费维护。

11.我公司将对所供产品提供资源的备份。采购方数据丢失和损坏时要免费重新上门安装。

12.我公司承诺凡需要现场安装、装配、启动测试的货物、服务，我公司将提供免费现场安装和装配并义务进行学校两次安装培训。如需要培训也会提出培训方案。

13.我公司将按照学校要求提供详细的访问统计报告，作为数据库使用的科学化依据凭证。

14.我公司承诺产品符合国家质量检测标准和本竞争性谈判文件规定标准的全新正品现货。

15.培训计划

免费培训馆员：如果我公司在此次竞标中中标，我公司将根据客户要求，对采购人相关管理人员免费进行软硬件的使用培训，并配合用户一起对读者进行使用培训，包括：浏览器的使用培训和服务器端的日常维护培训等。