

## 政府采购合同

合同编号：BFGD-2024-006

项目名称：图书馆外文电子资源建设项目-01 包

货物名称：网络版全文数据库等

买 方：北方工业大学

卖 方：中国教育图书进出口有限公司

签署日期：2024 年 6 月 7 日



# 合 同 书

北方工业大学(买方) 图书馆外文电子资源建设项目-01 包(项目名称)中所需网络版全文数据库等(货物名称)经北京明德致信咨询有限公司(招标代理机构)以 BMCC-ZC24-0331 号招标文件在国内公开(公开/单一来源/竞争性谈判)招标。经评标委员会评定中国教育图书进出口有限公司(卖方)为中标人。买、卖双方依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》，在平等自愿的基础上，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。组成合同的多个文件如下：

- a. 本合同书，包含附件 1、附件 2
- b. 中标通知书
- c. 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：网络版全文数据库等

数量：详见附件一

## 3、 合同总价

本合同总价为 2695859 元人民币。

分项价格：详见附件一

## 4、 付款方式

本合同的付款方式为：合同签订后买方向卖方支付合同总金额的 60%；年底前所有货物到货验收合格后卖方向买方缴纳合同总金额的 5%作为履约保证金，然后买方向卖方支付合同总金额 40%，自货物验收合格算起 12 个月后由买方无息退还履约保证金。

5、本合同货物的交货时间及交货地点

交货时间：合同签约后，三个工作日安装完毕并保证正常使用

交货地点：北方工业大学

联系人：王老师 88801778

6、合同的生效。

本合同经双方全权代表签署、加盖单位印章后生效。

买 方：北方工业大学

卖 方：中国教育图书进出口有限公司

名 称：(印章)

名 称：(印章)



2024年 6月 7日

2024年 6月 7日

授权代表(签字)：张磊磊

授权代表(签字)：胡颖莹

项目负责人(签字)：赵博

地 址：石景山区晋元庄路5号

地址：北京市丰台区西营街1号院一区  
2号楼(通用时代中心A座)8  
层

邮政编码：100144

邮政编码：100073

电 话：88803417

电 话：010-57933114

开户银行：建行北京石景山支行营业部

开户银行：中国银行北京车公庄支行

账 号：11001006600056081036

账 号：324656750190

纳税人识别号：1211000040086596XB

开户行号：104100006271

# 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。“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。
- 1.4 “买方”系指与中标人签属供货合同的单位（含最终用户）。
- 1.5 “卖方”系指根据合同约定提供货物及相关服务的中标人。
- 1.6 “现场”系指合同约定货物将要运至和安装的地点。
- 1.7 “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术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 7 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 付款方式

9.1 付款方式见第二册“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 30 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 7 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。

11.6 买方须向本单位使用者宣传合理正确使用数据库，卖方不得因出现过量下载现象

而单方面终止买方对于产品的使用。

## 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 7 日内组织验收，并制作验收备忘录，签署验收意见并报同级政府采购监督管理部门备案。
- 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 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 11 条和第 12 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 risk 并负担买方所发生的一切直接费用。同时，卖方应按合同第 11 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 7 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 迟延交货

- 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 16 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，可通过合同当事人双方友好协商解决。如自协商开始之日起 15 日内得不到解决，双方应将争议提交同级政府采购办公室调解。调解不成的，可申请北京仲裁委员会进行仲裁或向人民法院提起诉讼。
- 18.2 仲裁裁决为最终裁决，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或法院另有裁决外，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，买方经同级政府采购监督管理机关审批后，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 买方认为卖方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，以政府采购监督管理部门同意的方式，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 如果卖方破产或无清偿能力时，买方经报同级政府采购监督管理部门审批后，可在任何时候以书面通知卖方，提出终止合同而不给卖方补偿。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 经买方和同级政府采购监督管理部门事先书面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合同的责任和义务。

## 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 本项目不设履约保证金。

## 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。合同将在双方签字盖章后开始生效。

27.2 本合同一式六份，具同等法律效力。买方执三份，卖方执二份，招标代理公司存档一份。

## 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

1.4 买方：本合同买方系指：北方工业大学。

1.5 卖方：本合同卖方系指：中国教育图书进出口有限公司。

1.6 现场：本合同项下的货物安装和运行地点位于北方工业大学校内。

### 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、付款方式：**合同签订后买方向卖方支付合同总金额的 60%；年底前所有货物到货验收合格后卖方向买方缴纳合同总金额的 5%作为履约保证金，然后买方向卖方支付合同总金额 40%，自货物验收合格算起 12 个月后由买方无息退还履约保证金。

**10、技术资料：**按买方要求。

### 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。（国家另行规定的除外）。

### 12、检验和验收：

12.1 根据买方要求完成验收。

### 13、索赔：

13.3 索赔通知期限：7 天。

### 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、提交履约保证金的时间：

26.1 所有货物到货验收合格后卖方向买方缴纳合同总金额的 5%作为履约保证金，自货物验收合格算起 12 个月后由买方无息退还。

附件 1: 详细供货清单及分项报价表

序号	分项名称	使用期限	货物品牌和型号	单价 (元)	合价 (元)	是否购买全库
1	网络版全文数据库 SD	2024.01.01-2024.12.31	Elsevier/网络版数据库	1813598	1813598	否, 采购内容为 Business, Management and Accounting-商业/管理和会计、Computer Science-计算机科学、Economics, Econometrics and Finance-经济学/计量经济学和金融、Engineering-工程、Mathematics-数学、Social Sciences-社会科学共计 6 个学科包
2	网络版文摘数据库 EI	2024.11.01-2025.10.31	Elsevier/网络版数据库	181124	181124	是
3	数学学会网络版文摘 数据库 MathSciNet	2025.01.01-2025.12.31	American Mathematical Society/网络版数据库	36500	36500	是
4	数学学会网络版电子 刊 AMS	2025.01.01-2025.12.31	American Mathematical Society/网络版数据库	22750	22750	是

5	全球法律数据库 Westlaw	2024.09.28-2025.09.27	Sweet Maxwell Asia /网络版数据库	66879	66879	否, 采购内容为 Westlaw Classic 中的学科包内容, 包括判例, 法 规, 期刊, 图书, 新闻资源
6	管理学全文数据库 Emerald	2024.09.01-2025.08.31	Emerald/网络版数据 库	218691	218691	否, 采购内容为 Emerald 管理学 全文期刊库-EM283
7	案例集数据库 Emerald Case Collection	2024.07.01-2025.06.30	Emerald/网络版数据 库	126691	126691	是
8	交通研究记录网络版 电子期刊 Transportation Research Record	2025.01.01-2025.12.31	SAGE Publications Inc--US/网络版数据 库	32750	32750	是
9	智能交通系统网络版 电子期刊 Journal of Intelligent Transportation Systems	2025.01.01-2025.12.31	Taylor & Francis/ 网络版数据库	16310	16310	是
10	综合学术类电子书 ProQuest Ebook Central	2024.04.01-2025.03.31	ProQuest LLC/网络 版数据库	132716	132716	是
11	全球科学出版社期刊 数据库 Global Science Press	2025.01.01-2025.12.31	I-SOURCE INFORMATION LIMITED/网络版数据 库	47850	47850	否, 采购内容为 Advances in Applied Mathematics and Mechanics, Analysis in Theory and Applications, Communications in Computational Physics,

						<p>Communications in  Mathematical Research , East  Asian Journal on Applied  Mathematics, International  Journal of Numerical Analysis  and Modeling, Journal of  Computational Mathematics,  Journal of Fiber  Bioengineering and  Informatics, Journal of  Mathematical Study, Journal  of Partial Differential  Equations, Numerical  Mathematics: Theory, Methods  and Applications, CSIAM  Transactions on Applied  Mathematics, Mathematical  Culture, Annals of Applied  Mathematics, Communications  in Mathematical Analysis and  Applications, Communications  in Computational Chemistry,</p>
--	--	--	--	--	--	---



## 附件 2：详细售后服务承诺

### 我方承诺并保障：

1、严格按照采购方订单中的种类、数量订购进口电子出版物。未征得采购人同意的情况下，不会更换采购人正式订单。对于非我方原因出现的产品变化或代理付款出现的问题，我方将及时通知客户、采取妥善措施进行处理。只要是国外公开发行的产品，我方会通过直接联系出版社或代理商保证订到和付款的及时性。**对不能按时订购的进口电子出版物，采购方有权要求终止订购，因终止订购而造成的损失由我方承担。**

2、我方保证采购方订购的电子出版物出版质量，符合国家技术质量规范和招标文件与合同中规定的质量、规格、性能和技术规范等要求。**接受采购方对有质量问题进口电子出版物的调换、退订等要求，由此造成的损失及费用由我方承担。**

3、我方会及时完成对数据库公司的付款，以保证采购方对产品的正常使用。我方有专门的服务团队负责收款业务相关工作，由专人负责在数据库公司和采购方之间建立专项联系、提供符合要求的合同格式、条款内容，发票、发票查验真伪等等服务。我方有专门的产品团队负责付款业务相关工作，由专人负责产品的对外付款工作，与收款工作模块衔接顺畅。整个收款和付款工作流程合理，能够保证产品的正常开通和使用。**在买方货款未付且必要的情况下，我方可以提供垫付服务。**

4、我方在此投标文件中提供的报价包含正常的税金及其它一切费用，除中标金额之外，就产品订购事宜再无任何其他收取费用的项目。

5、严格执行供货方案，按照采购方要求的供货方式、供货时间、供货内容进行合同签署、验收、对外订购、开通服务、技术支持、售后服务等工作。我方承诺将与采购人在验收时按照约定的验收标准、要求和程序对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认并出具总体评价（包括但不限于验收备忘录和验收意见）。

6、严格执行服务方案，**服务期内保障电子出版物的正常使用。**定期通过电话、电子邮件、回访客户解决技术问题，保证访问畅通，有问题及时回应和解决。

7、我方保证为买方提供良好的售后服务，对于非买方原因引发的数据库使用障碍以及其它可能发生的相关问题，我方保证积极解决或协助买方与数据库商的协调、沟通，以保证买方读者对数据库的正常使用。并在服务期内协助采购人**解决或有的各种问题，包括但不限于与进口电子出版物权利人进行协调、纠纷处理以及索赔等等。**

8、我方保证会主动提醒买方及时办理订购、续订等手续；通常在订购到期前 2-3 个月我方就会提醒采购方需要做的续订工作并向外商进行下个订购期价格的询价工作，确保对数



数据库产品的连续使用。当数据库商的产品定价政策或数据库采购模式发生较大变化时，我方会及时告知买方，以便于买方及早确定续订策略。

## **1 售后服务内容**

### **1、目录信息和出版动态预报、跟踪服务：**

**目录提供：**我方将按照采购人数字资源建设整体要求，遵循招标人采集原则，对外文电子资源情况进行全面调研。我会及时跟踪出版动态，定期推荐符合采购人要求的外文电子资源目录（纸版和电子版 Excel 格式）及调研报告供采购人选择参考。

**产品信息调研工作：**我方有专业人员通过调研、同采购人沟通文献建设发展方向，主动推荐电子出版物采购方案；根据采购人现有资源情况提供纸本和电子资源的整合方案；同时积极配合采购人与外商进行谈判，以最大限度节省采购人经费。

### **2、网络平台服务：**

公司提供集成服务平台，集国际学术出版资源和数字化学术内容聚集、加工、集成、管理、营销于一体。平台集合了上万种 OA 开放获取资源、近万种国外优质“爱教材电子教材”、我方独家代理的台湾学术资源、四库全书镜像、近现代报刊资源，以及新推出的国际知名出版机构的近二十万多种“爱学术（Iresearch）电子书”资源。集成平台实现了资源本地化访问的目的、解决了长期保存问题。

### **3、数据库评估服务：**

对采购方未采购的资源，我方将指定专人协助进行试用前的资源挑选，对资源进行客观的内容和功能上的评价。对有意向试用的资源协助开通试用，并做好试用宣传。尽量广泛地散发试用资源信息、提供试用的相关资料、试用统计，让出版商提供符合 COUNTER 标准的使用统计报告。

联系资源提供方为读者进行资源介绍和说明。便于读者更多更快的了解资源内容，特点和使用方法，便于提供反馈意见。

协助将有意向采购的资源加入集团，节约采购经费。进行出版社和产品的信息调研和分析工作，主动配合和协助客户完成与外商的谈判工作，包括价格方案、版权问题、存档问题等等。

### **4、使用统计提供服务：**

我方保证在数据库使用期间提供相关资料并协助做好宣传，并可按照年度、季度、月份或根据采购方要求及时提供符合 COUNTER 标准的使用统计报告，并在年终提交年终使用分析报告。

如果数据库商提供（所订购年度数据）永久访问权时，我方会确保采购方使用期、质保期外，即停订后对所订购年度数据的正常访问，同时保障正常访问中的各项权利。

### **5、免费MARC数据提供服务：**

我公司拥有专业优质的编目队伍，可免费提供规范的电子图书、电子期刊 MARC 元数据和机读 USMARC 编目数据，数据格式按照 AACR2 英美编目条例（第二版）》、《RDA 资源描述与检索》进行著录，数据准确、完整、详细。因为我方是与 CALIS 联机编目系统签有服务协议、提供的 MARC 数据符合上述要求，在遵守以上标准的情况下，根据采购方馆藏的具体情况提供编目数据。

## **2 质保内容**

**(1) 资质保障：**我公司是国家新闻出版管理部门专门批准的从事图书、教材、文献、期刊、数据库、光盘等产品的专业图书进出口代理商，我方具备有关管理部门颁发的《中华人民共和国出版物经营许可证》和《中华人民共和国出版物进口经营许可证》，以及通过 ISO 9001 质量管理体系认证等资质证书和文件。

**(2) 渠道保障：**我方保证从正规渠道购进数据库，所提供的进口电子出版物符合国家新闻出版管理部门关于国外出版物进口的相关规定，来源于正规渠道、不存在任何法律纠纷。我方负责办理进口电子出版物的报关、免税等手续，并承担办理进口报关手续所产生的一切费用（滞纳金、保管费等）。

**(3) 内容保障：**我方负责对采购人订购的进口电子出版物进行内容审查。完成有关进口的审批、备案工作；确保进口电子出版物内容符合新闻出版行政管理部门的要求。并保证货物是全新、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。

**(4) 版权保障：**版权方面，我方会确认引进资源的著作权状态，会核查资源提供方是否具有法定的经营权。同时，我方会要求资源方所提供的产品遵守国家知识产权规定，无版权侵权行为、不包含侵犯第三方知识产权的内容。。一旦发现我方所供数据库为盗版，采购方可终止合同，由此引起的一切法律纠纷及费用以及给采购方造成的损失完全由我方承担。

**(5) 质量与技术保障：**保证采购方订购的电子出版物出版质量，符合强制性的国家技术质量规范和招标文件与合同中规定的质量、规格、性能和技术规范等要求。接受采购方对有关质量问题进口电子出版物的调换、退订等要求，由此造成的损失及费用由我方承担。

## **3 日常维护的方式及内容**

**维护方式：**上门维护、电话回访、在线回访。

1.了解客户在实际使用中的情况,了解客户对数据库的满意程度评价和需要,做好相关的后续服务。

2.发现客户在使用过程中遇到的问题,结合了解情况,为客户提供合理化建议和解决方案,从而提供我公司的服务质量和水平。

3.通过客户回访,收集客户需求信息,为客户提供培训项目。

4.拉近与客户的距离,增强其对我们服务的信心,建立良好的合作基础。

5.发现我们对客户培训需求及培训专业水平上存在的不足,以便及时做到纠正和提高回访方式。

#### **维护内容:**

1.我方会主动提醒采购方及时办理订购和续订等手续。通常在订购到期前 2-3 个月我方就会提醒订户需要做的续订工作并向外商进行下个订购期价格的寻价工作,从而保证客户对数据库产品的连续使用。

2.我方会联系出版商使其定时向采购方通报数据库产品开发进展情况、宣传计划和资料。

3.我方提供的产品管理平台能提供完善的访问量(日志)统计功能,可以提供登录、浏览、检索、下载等统计数字。或者我方会联系出版商、向采购方提供所订购的进口电子出版物使用统计数据。

4.我方提供的各数据库产品具备厂商提供的免费技术支持,包括上门服务、现场解决技术问题,免费使用培训等。

5.我方提供数据库产品的应急机制。如出现访问故障和较长时间无法正常使用的问题,会启动应急机制。

6.有客服人员为用户解决日常使用中发生的问题,包括日常维护、排除故障、IP 更新等事宜。

**维护时间安排:** 数据库交付后开始,每月电话回访,每三个月至少进行上门回访两次。

**人员组成:** 产品业务经理,销售经理

#### **结果分析与处理:**

1.对数据库使用中存在的问题进行分析,及时予以处理和解决问题。

2.对以后数据库的使用,向数据库商提出合理化建议。

#### **总结及档案管理:**

1.回访结束后,对每个数据库使用中存在的问题,汇总后上报公司领导,作为今后工作的改进;

2.通过回访检查,避免以后出现类似的问题。

## 4 故障响应时效

### 1、响应时效:

当采购方在数据库使用过程中遇到故障时,我方自接到采购方通知起,保证会即4个小时内对采购方发出的问题给予响应,1个工作日内给予解决,以保证订购产品的正常使用。遇到远程无法解决的问题或特殊情况,保证在24小时内上门服务,并在1天内解决。对无论任何原因导致的数据库异常或无法使用的情况,我方保证在订购期内进行随时的免费维护工作。

### 2、响应方式:

我方指定专人负责向采购方提供服务,协助采购方解决在订购的外文电子资源服务期内出现的各种问题,协助采购方进行协调、纠纷处理以及索赔。与客户日常联系和问题的解决全程指定专人(联系人:胡颖堃,联系电话:010-57933114, E-mail:hu\_yingkun@cepiec.com.cn),我方得到出版商关于产品的任何通知或信息,也都由该指定的专人,以电话、传真、E-MAIL或书面形式及时通知客户。

## 5 应急处理方案

我方提供数据库产品的应急机制,在无法正常使用、出现访问故障时会启动应急预案。以下共列举出7种突发情况应急预案,除此之外若发生其它突发情况,我方将在第一时间制定应急方案并解决。

**本应急预案目的:** 为了有效确保采购单位数据库的正常开通和使用,形成科学、有效、反应迅速的应急工作机制,确保数据库的使用安全、运行安全,保护客户使用的权益,结合我公司工作实际制定本预案。

**本应急预案范围:** 本预案适用于公司主要业务部门及数字支持部门,在紧急情况下的预防及应急处理。

### 本应急预案原则:

**预防为主:** 立足客户角度,从预防、监控、应急处理、应急保障等环节,采取多种措施,保障数据库的正常开通和使用。

**快速反应:** 在出现使用问题发生时,按照快速反应机制,及时获取充分而准确的信息,迅速处置,最大程度地减少问题带来的影响。

**本应急预案的组织机构及职能：**随时监控数据库开通及使用情况，根据情况的紧急程度决定是否实施应急预案；统一指挥、协调应急处理工作；确保服务到位,联络畅通,处理及时准确。

## 七种突发情况应急预案具体内容

### 1、指定专人/线负责应急

具体联系人为胡颖堃，手机 13263165197，微信 19801228207，QQ314805111。7\*24 小时在线，确保采购方可以第一时间联系到。

### 2、应急响应时间

数据库在使用过程中出现问题时，我方的应急响应时间为即时、30 分钟之内响应，并争取在 24 小时内解决问题。对无论任何原因导致的数据库异常或无法使用的情况，提供免费维护。

### 3、应急响应方式

提供网络、电话、EMAIL、视频在线等支持服务。对远程技术支持无法解决问题的，一个工作日内安排技术人员上门，以保证数据库产品的正常使用。若需要出版方提供技术支持的，我方会协调出版商 24 小时内上门服务，以保证数据库产品最快速度恢复正常使用。

#### (1) 数据库无法访问应急预案

应急情况描述：采购方数据库出现无法访问问题。

应急预案：1) 专人/专线负责在内部协调技术人员、即时响应，进行问题核查。2) 双方技术人员直接沟通、进行技术上对接。3) 和出版商沟通、反馈问题。4) 针对性解决问题。

#### (2) 采购方出现技术故障应急预案

应急情况描述：采购方出现技术故障

应急预案：1) 专人/专线负责在内部协调技术人员、即时响应，进行问题核查。2) 提供在线咨询/在线客服热线反馈问题。3) 双方技术人员直接沟通、进行技术上对接。4) 后期安排针对数据库管理员/系统分析人员/系统开发和维护人员的培训，现场或线上方式，提供上机操作解决数据库软硬件或资源平台技术培训。

同时在项目实施中，提供长期技术资料和技术支持，包括：1) 及时通报数据库产品开发进展情况，2) 提供最新数据库功能材料，3) 提供管理平台的访问量（日志）文件等等。

#### (3) 使用者无法查到响应内容应急预案

应急情况描述：使用者反馈无法查到响应内容

应急预案：由我方转业人员负责沟通，1) 利用专业知识和对数据库的熟悉度，重新明确检索内容，到数据库中查找并提供。2) 分析读者真实需求，改变检索关键词、检索式或检索

策略，到数据库中查找并提供。3) 分析读者需求，确定不同载体或版本中的资源差异、并提供相应说明。

同时安排不同层面的培训和在线课程，内容包括：1) 数据库内容、更新信息等方面的介绍。2) 数据库功能讲解，数据库检索方法讲解，包括检索查询范例、提供检索命中率方法等。3) 对学科研究和服务型数据库，侧重通过数据库获取行业发展、研究现状、研究报告、学科发展和评价等方面的介绍。

#### **(4) 出现过量下载应急预案**

应急情况描述：采购方数据库出现过量下载问题

应急预案：1) 封闭问题账号，2) 及时通知采购方，3) 由采购方核查问题 IP 情况，4) 对问题账号进行教育、限期改正，5) 说明说明情况、再次开放封闭账号。

#### **(5) 数据库含有限制发行内容应急预案**

应急情况描述：数据库包含限制发行内容

应急预案：1) 紧急联系出版商和采购方，2) 从出版商发布平台处理限制阅读内容，3) 对采购方屏蔽限制阅读内容。我方承诺，履行《出版管理条例》第四十五规定，确保引进内容符合规定。

#### **(6) 出版商变更、并购、倒闭等应急预案**

应急情况描述：出版商变更、并购、倒闭等

应急预案：1) 调整渠道、保障内容符合度。2) 新建渠道、保障内容符合或优于原产品，功能为最新。3) 落实补退款等进展。

#### **(7) 疫情应急预案**

应急情况描述：出现疫情等情况

应急预案：2020 年肆虐的新冠肺炎疾病，属于不可抗力。面对疫情，我方会严格落实国家、教育部、北京市及所在街道的疫情防控工作要求，成立应对疫情工作领导小组和工作小组，制定疫情防控工作方案，协调安排疫情防控和生产经营工作。在具体工作中做好员工复工、办公场所清洁、统一消毒等疫情防控工作。

在资源服务上，1) 启动线上资源免费开放，率先发布台湾资源的全面免费阅读。2) 持续整理和汇总网络和各出版商推出的“免费开放资源汇总”。3) 推动更多的资源开通 CARS4 访问、为图书馆申请厂商账密、VPN 访问等，克服读者无法到校的困难。4) 搜集、整理了各出版商的“在线培训课程”发采购方及时掌握线上培训和活动安排。

## **6 维护回访方案**

### **维护回访目的：**

- 1、了解客户在实际使用中的情况,了解客户对数据库的满意程度评价和需要,做好相关的后续服务。
- 2、发现客户在使用过程中遇到的问题,结合了解情况,为客户提供合理化建议和解决方案,从而提供我公司的服务质量和水平。
- 3、通过客户回访,收集客户需求信息,为客户提供培训项目。
- 4、拉近与客户的距离,增强其对我们服务的信心,建立良好的合作基础。
- 5、发现我们对客户培训需求及培训专业水平上存在的不足,以便及时做到纠正和提高回访方式。

### **维护回访内容：**

- 1、我方会主动提醒采购方及时办理订购和续订等手续。通常在订购到期前 2-3 个月我方就会提醒订户需要做的续订工作并向外商进行下个订购期价格的寻价工作,从而保证客户对数据库产品的连续使用。
- 2、我方会联系出版商使其定时向采购方通报数据库产品开发进展情况、宣传计划和资料。
- 3、我方提供的产品管理平台能提供完善的访问量(日志)统计功能,可以提供登录、浏览、检索、下载等统计数字。或者我方会联系出版商、向采购人提供所订购的进口电子出版物使用统计数据。
- 4、我方提供的各数据库产品具备厂商提供的免费技术支持,包括上门服务、现场解决技术问题,免费使用培训等。
- 5、我方提供数据库产品的应急机制。如出现访问故障和较长时间无法正常使用的问  
题,会启动应急机制。
- 6、有客服人员为用户解决日常使用中发生的问题,包括日常维护、排除故障、IP 更新等事宜。

**维护回访方式：** 上门回访、电话回访、在线回访。

**维护回访时间安排：** 数据库交付后开始,每月电话回访,每三个月至少进行上门回访两次。

**人员组成：** 产品业务经理,销售经理

### **结果分析与处理:**

- 1、对数据库使用中存在的问题进行分析,及时予以处理和解决问题。
- 2、对以后数据库的使用,向数据库商提出合理化建议。

### **总结及档案管理:**

- 1、回访结束后,对每个数据库使用中存在的问题,汇总后上报公司领导,作为今后工作的改进;
- 2、通过回访检查,避免以后出现类似的问题。

## **7 保质期外服务**

保质期外,我公司免费提供数据库订购期内的数据使用统计,并随时为采购方提供所需相关数据库产品信息,联系国外出版商,获取数据库出版及变更信息。



# 中标通知书

项目名称：图书馆外文电子资源建设项目

招标编号：BMCC-ZC24-0331

01包

中标人：中国教育图书进出口有限公司

中标金额：2695859元

请接到此通知书后尽快与采购人联系签约事宜，合同签署完毕后，请于1个工作日内送至招标代理机构一份原件（或1个工作日内发送合同扫描件至代理机构邮箱）。

北京明德致信咨询有限公司

2024年5月17日

北京明德致信咨询有限公司

地址：北京市海淀区学院路30号科大天工大厦B座1709室

电话：010-82370045

传真：010-82370045

邮箱：bjmdzx@vip.163.com