

## 政府采购合同

项目名称：2024 内涵发展外文数据库及分析平台

服务名称：科学引文索引、社科科学引文索引、综合性科研绩效评估工具及期刊引证报告等模块

甲 方：首都体育学院

乙 方：北京中科进出口有限责任公司

签署日期：2024. 6. 26

# 合 同 书

首都体育学院(甲方)2024 内涵发展外文数据库及分析平台(项目名称)中所需科学引文索引、社科科学引文索引、综合性科研绩效评估工具及期刊引证报告等模块(服务名称)经华采招标集团有限公司(采购代理机构)以 HCZB-2024-ZB0607 号招标文件在国内 公开 (公开/邀请) 招标。经评标委员会评定北京中科进出口有限责任公司(乙方)为中标人。甲、乙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. 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、内容和数量/期限

本合同内容: 科学引文索引、社科科学引文索引、综合性科研绩效评估工具及期刊引证报告等模块

数量/期限: 1套

## 3、合同总价

本合同总价为 1798000.00 元人民币。

分项价格: 详见附件 2: 分项报价表

## 4、付款方式

合同签订后, 卖方向买方提交合同总额 5%的履约保函或政府采购保证金后, 买方付合同总额 90%给卖方; 服务验收合格后, 货到安装调试 (或服务完成后) 并验收合格后, 买方付合同总额 10% 给卖方, 质量保证期 (一年) 后返还 5%的履约保函或政府采购保证金。

## 5、本合同服务时间和服务地点

服务时间: 合同签订后一年

服务地点: 首都体育学院指定地点

6、合同的生效。

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。本合同经双方授权代表签署、加盖单位印章并由乙方递交履约保函后生效。

甲方：首都体育学院

乙方：北京中科进出口有限责任公司

名称：(印章)

名称：(印章)

2024年6月26日

2024年6月26日

授权代表(签字):

授权代表(签字):

地址：北京市海淀区北三环西路 11 号

地址：北京市东城区安定门外大街 138 号 B 座 801

邮政编码：\_\_\_\_\_

邮政编码：100011

电 话：\_\_\_\_\_

电 话：010-84039343

开户银行：\_\_\_\_\_

开户银行：329856023954

帐 号：\_\_\_\_\_

帐 号：104100005090



## 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”系指甲乙双方签署的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议，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，乙方在完全履行合同义务后甲方应付给乙方的价格。
- 1.3 “服务”系指根据合同约定乙方承担相关服务。
- 1.5 “甲方”系指与中标人签署服务合同的单位（含最终用户）。
- 1.6 “乙方”系指根据合同约定提供相关服务的中标人。
- 1.7 “现场”系指合同约定服务的地点。

### 2 技术规范

2.1 提交服务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(如果被甲方接受的话)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 乙方应保证甲方在使用该服务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，乙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 付款条件

详见合同书第4项。

### 5 延迟服务

- 5.1 乙方应按照甲方规定的时间表提供服务。
- 5.2 如果乙方无正当理由推迟延误，甲方有权提出违约损失赔偿或解除合同。
- 5.3 在履行合同过程中，如果乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方。

### 6 违约赔偿

6.1 除合同第5条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可要求乙方支付违约金。每逾期一日，按合同金额万分之五支付违约金。

### 7 不可抗力

7.1 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。

7.2 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。

7.3 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 7-15 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。

## 8 税费

8.1 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。

## 9 合同争议的解决

9.1 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，可提请北京市仲裁委员会仲裁或向人民法院提起诉讼。

9.2 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。

9.3 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。

## 10 违约解除合同

10.1 在乙方违约的情况下，甲方可向乙方发出书面通知，部分或全部终止合同。同时保留向乙方追诉的权利。

10.1.1 乙方未能在合同规定的限期或甲方同意延长的限期内，提供全部或部分服务；

10.1.2 乙方未能履行合同规定的其它主要义务的；

10.1.3 在本合同履行过程中有腐败和欺诈行为的。

10.1.3.1 “腐败行为”和“欺诈行为”定义如下：

10.1.3.1.1 “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甲方在合同签订、履行过程中的行为。

10.1.3.1.2 “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，损害甲方的利益的行为。

10.2 在甲方根据上述第 10.1 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服务，乙方应承担甲方购买类似服务而产生的额外支出。部分解除合同的，乙方应继续履行合同中未解除的部分。

## 11 破产终止合同



11.1 如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方，单方终止合同而不给乙方补偿。但甲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甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

## 12 转让和分包

12.1 政府采购合同不能转让。

12.2 经甲方同意，乙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。分包后不能解除乙方履行本合同的责任和义务，接受分包的人与乙方共同对甲方连带承担合同的责任和义务。乙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。

## 13 合同修改

13.1 甲方和乙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。

## 14 通知

14.1 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。

## 15 适用法律

15.1 本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

## 16 履约保函

16.1 乙方应在合同签订后 45 个工作日内，按约定的方式向甲方提交合同总价 5% 的政府采购履约保证金或银行保函。

16.2 履约保函用于补偿甲方因乙方不能履行其合同义务而蒙受的损失。

16.3 履约保函在乙方合同义务履行完毕前应完全有效。如果乙方未能按合同规定履行其义务，甲方有权从履约保函中取得补偿。

16.4 乙方可以以履约担保函的形式交纳履约保函。

## 17 合同生效和其它

17.1 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，甲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。本合同经双方授权代表签署、加盖单位印章并由乙方递

交履约保函后生效。

17.2 合同签订方式：书面

17.3 本合同一式 7 份，以中文书写，甲方 5 份，乙方 1 份，采购代理机构 1 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

1.5 买方：本合同买方系指：首都体育学院。

1.6 卖方：本合同卖方系指：北京中科进出口有限责任公司

1.7 现场：本合同项下的服务地点位于：首都体育学院指定地点。

### 4. 付款条件

合同签订后，卖方向买方提交合同总额 5%的履约保函或政府采购保证金后，买方付合同总额 90%给卖方；服务验收合格后，货到安装调试（或服务完成后）并验收合格后，买方付合同总额 10% 给卖方，质量保证期（一年）后返还 5%的履约保函或政府采购保证金。

### 6. 违约赔偿

6.2 违约赔偿通知期限：5 个工作日。

### 16. 履约保函

是。

甲方：首都体育学院

代表人签字：

2024 年 6 月 16 日

合同专用章

乙方：北京中科进出口有限责任公司

代表人签字：

2024 年 6 月 16 日

附件：

- 1、中标通知书
- 2、分项报价表
- 3、授权委托书
- 4、采购需求偏离表
- 5、售后服务承诺



# 中标通知书

**北京中科进出口有限责任公司：**

由我公司组织的 2024 内涵发展外文数据库及分析平台（项目代理编号：HCZB-2024-ZB0607），经评标委员会评定，报请首都体育学院确认，同意贵公司为本项目的中标单位。

**中标单位：北京中科进出口有限责任公司**

**中标金额：大写：壹佰柒拾玖万捌仟元整**

**小写：1798000.00 元**

请贵单位自本通知书发出之日起三十日内，与采购人办理签订合同事宜。合同签订后 5 个工作日内办理保证金退还手续。

特此通知。

华采招标集团有限公司

2024年06月14日



华采招标集团有限公司

地址：北京市丰台区广安路9号国投财富广场6号楼1601室

电话：010-63509799

传真：010-63509799 转 808

电子邮箱：hczb102@163.com

附件 2、分项报价表

序号	分项名称	单价 (元)	数量	合价 (元)	备注/说明
1	科学引文索引	1148588.00	1 套	1148588.00	无
2	社科科学引文索引	454421.00	1 套	454421.00	无
3	综合性科研绩效评估工具	102547.00	1 套	102547.00	无
4	期刊引证报告	92444.00		92444.00	无
总价 (元)				1798000.00	





附件 3、授权委托书

本人 胡华强 (姓名) 系 北京中科进出口有限责任公司 (投标人名称) 的法定代表人 (单位负责人), 现委托 刘佳 为我方代理人。代理人根据授权, 以我方名义签署、澄清确认、提交、撤回、修改 2024 内涵发展外文数据库及分析平台 (项目名称) 投标文件和处理有关事宜, 其法律后果由我方承担。

委托期限: 自本授权委托书签署之日起至响应有效期届满之日止。

代理人无转委托权。

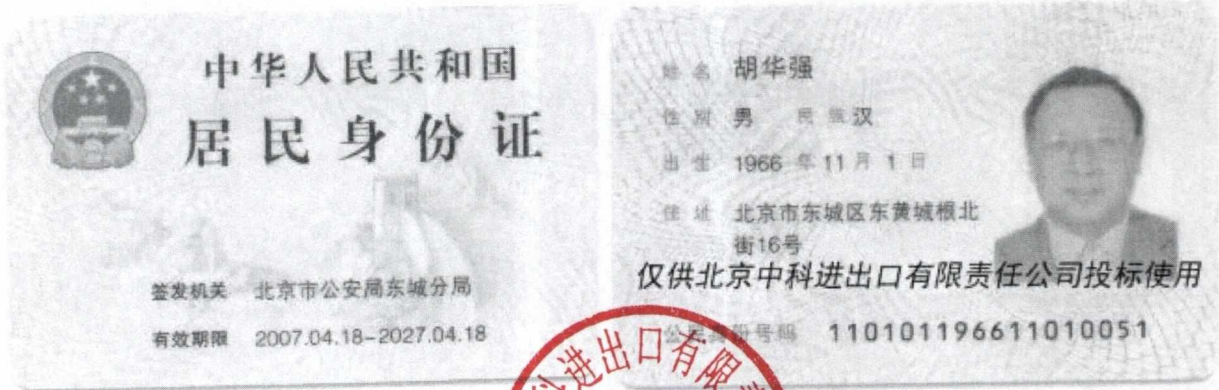
投标人名称 (加盖公章): 北京中科进出口有限责任公司

法定代表人 (单位负责人) (签字或签章或印鉴):

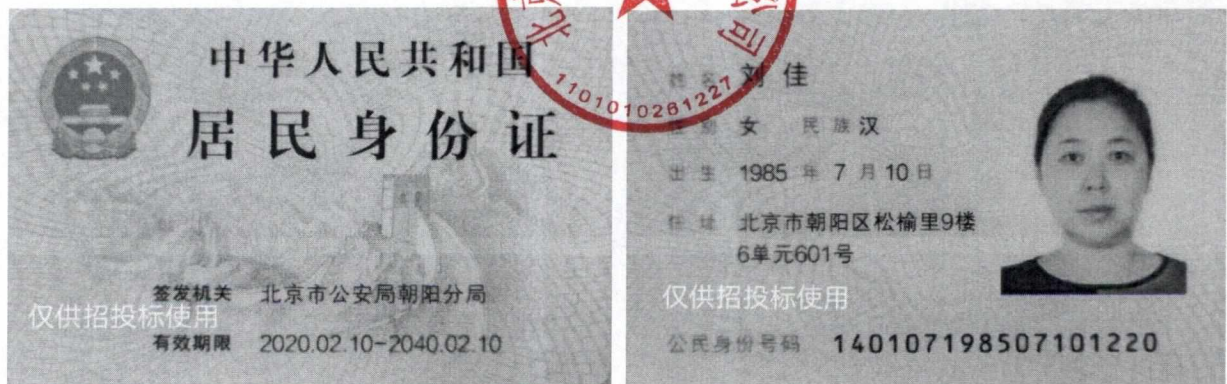
委托代理人 (签字/签章): 刘佳



法定代表人 (单位负责人) 有效期内的身份证正反面复印件:



委托代理人有效期内的身份证正反面复印件:





附件 4、采购需求偏离表

序号	招标文件条 目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离 情况	说 明
1	第五章 一、 采购标的 (P32)	外文数据库及分析平台包含科学引文索引、社科学引文索引、综合性科研绩效评估工具及期刊引证报告等模块。	我公司完全响应招标文件要求，按照采购标的进行响应，提供的外文数据库及分析平台为 Web of Science™ 的核心合集科学引文索引 SCIE、社科学引文索引 SSCI、及综合性科研绩效评估工具 Incites 及期刊引证报告 JCR 等模块。	无 偏离	无
2	第五章 二、 商务要求、1. (P32)	1. 交付（实施）的时间（期限）和地点（范围） 服务期限：合同签订后一年 服务地点：采购人指定地点	我公司完全响应招标文件要求，按照要求的交付时间和地点进行交付。 服务期限：合同签订后一年 服务地点：采购人指定地点	无 偏离	无
3	第五章 二、 商务要求、2、 (P32)	2. 付款条件（进度和方式） 合同签订后，卖方向买方提交合同总额 5% 的履约保函或政府采购保证金后，买方付合同总额 90% 给卖方；服务验收合格后，货到安装调试（或服务完成后）并验收合格后，买方付合同总额 10% 给卖方，质量保证期后返还 5% 的履约保函或政府采购保证金。	我公司完全响应招标文件要求，接受采购方付款条件进度和方式：合同签订后，卖方向买方提交合同总额 5% 的履约保函或政府采购保证金后，买方付合同总额 90% 给卖方；服务验收合格后，货到安装调试（或服务完成后）并验收合格后，买方付合同总额 10% 给卖方，质量保证期后返还 5% 的履约保函或政府采购保证金。	无 偏离	无
4	第五章 三、 技术要求 1、 基本要求 1 (P32)	1. 科学引文索引，需涵盖自然科学、工程技术、生物医学等自然科学领域的多学科综合数据库，不少于 9,600 多种自然科学领域的世界权威期刊，覆盖量不低于 170 个学科领域。	我公司完全响应招标文件要求的数据库基本要求： 提供的科学引文索引 SCIE，涵盖自然科学、工程技术、生物医学等自然科学领域的多学科综合数据库，提供不少于 9,600 多种自然科学领域的世界权威期刊，覆盖量不低于 170 个学科领域。具备独特的引文索引能力及强大的创建引文报告和分析检索结果功能。	无 偏离	无
5	第五章 三、 技术要求 1、 基本要求 2 (P32)	2. 社科学引文索引，收录量不低于 3,400 种社会科学领域的世界权威期刊，覆盖量不低于 58 个学科领域，总记录数不低于 920 万条，总参考文献数不低于超 11,800 万篇。	我公司完全响应招标文件要求的数据库基本要求： 提供的社科学引文索引 SSCI，收录量不低于 3,400 种社会科学领域的世界权威期刊，覆盖量不低于 58 个学科领域，总记录数不低于 920 万条，总参考文献数不低于超 11,800 万篇。具备独特的引文索引能力及强大的创建引文报告和分析检索结果功能。	无 偏离	无



序号	招标文件条 目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离 情况	说 明
6	第五章 三、 技术要求 1、 基本要求 3 (P32)	3. 综合性科研绩效评估工具, 需涵盖全球 220 多个国家或地区的 12,700 多所名称规范化的机构信息, 拥有超过 1,000 种名称规范化的基金资助项目信息, 需包含中国学位办分类在内的 17 种学科分类体系。支持一站式的机构系统报告, 具备条形图、饼图、雷达图、散点图等多种可视化图表, 满足个性化分析需求, 支持快速导出数据。	我公司完全响应招标文件要求的数据库基本要求: 提供的综合性科研绩效评估工具 Incites, 涵盖全球 220 多个国家或地区的 12,700 多所名称规范化的机构信息, 拥有超过 1,000 种名称规范化的基金资助项目信息, 包含中国学位办分类在内的 17 种学科分类体系。支持一站式的机构系统报告, 具备条形图、饼图、雷达图、散点图等多种可视化图表, 满足个性化分析需求, 支持快速导出数据。	无偏离	无
7	第五章 三、 技术要求 1、 基本要求 4 (P32)	4. 期刊引证报告, 使用量化的统计信息公正严格地评价全球领先的学术期刊, 根据对期刊和同类期刊的评价来衡量学术研究的影响力, 并且显示引用和被引用之间的关系。覆盖量不低于 80 个国家和地区 2,000 多家出版商的 12,000 多种期刊。	我公司完全响应招标文件要求的数据库基本要求: 提供的期刊引证报告 JCR, 使用量化的统计信息公正严格地评价全球领先的学术期刊, 根据对期刊和同类期刊的评价来衡量学术研究的影响力, 并且显示引用和被引用之间的关系。覆盖量不低于 80 个国家和地区 2,000 多家出版商的 12,000 多种期刊。是唯一提供基于引文数据的统计信息的期刊评价资源。	无偏离	无
8	第五章 三、 技术要求 2、 售后服务 (P32-33)	1. 提供网络, 电话支持服务。工作日提供 24 小时网络支持服务, 网络支持服务包括在线问答和在线提交 Email。出现 1 个小时之内响应, 需赶赴现场排除故障的, 费用由供应商承担。 2. 在使用过程中, 无论任何原因导致的数据库异常或无法使用的情况, 则均由供应商提供免费维护服务; 3. 提供全程可连续技术支持服务。 4. 按照采购人的要求, 供应商提供符合 COUNTER 标准的使用统计报告。 5. 供应商定时向采购人通报数据库产品开发进展及更新情况, 提供宣传计划和资料。 6. 针对实际操作过程中出现的问题和分歧, 或其他	我公司完全响应招标文件要求的售后服务要求: 1. 提供网络, 电话支持服务。工作日提供 24 小时网络支持服务, 网络支持服务包括在线问答和在线提交 Email。出现问题 0.5 个小时之内响应, 需赶赴现场排除故障的, 费用由我公司承担。 2. 在使用过程中, 无论任何原因导致的数据库异常或无法使用的情况, 则均由我公司提供免费维护服务; 3. 提供全程可连续技术支持服务。 4. 按照采购人的要求, 我公司承诺提供符合 COUNTER 标准的使用统计报告。 5. 我公司承诺定时向采购人通报数据库产品开发进展及更新情况, 提供宣传计划和资料。 6. 针对实际操作过程中出现的问题和分歧, 或其他未尽事宜, 我公司承诺按采购人要求。	无偏离	无



序号	招标文件条 目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离 情况	说 明
		未 尽 事 宜， 供 应 商 按 采 购 人 要 求			
9	第 五 章 三、 技 术 要 求 2、 验 收 标 准 (P33)	货 物 送 至 甲 方 指 定 地 点 后， 甲 方 应 在 7 个 工 作 日 内 组 织 履 约 验 收。 1. 乙 方 提 出 验 收 申 请； 2. 甲 方 制 定 验 收 方 案； 3. 成 立 验 收 小 组； 4. 组 织 验 收； 5. 验 收 资 料 归 档。	我 公 司 完 全 响 应 招 标 文 件 要 求 的 验 收 标 准： 货 物 送 至 甲 方 指 定 地 点 后， 我 公 司 在 7 个 工 作 日 内 组 织 履 约 验 收。 并 按 照 如 下 流 程 及 方 式 进 行 验 收： 1. 乙 方 提 出 验 收 申 请； 2. 甲 方 制 定 验 收 方 案； 3. 成 立 验 收 小 组； 4. 组 织 验 收； 5. 验 收 资 料 归 档。	无 偏 离	无
10		其 他 采 购 需 求	完 全 满 足	无 偏 离	无



## 附件 5、售后服务承诺

我公司是业内主要的外文期刊、图书、数据库进口经销单位，多年以来在外文出版物进口业务方面有丰富的经营经验。数据库电子资源业务是我公司三大业务版块之一，针对此次招标，我公司做了详细的售后服务。

针对我公司在数据库订购使用期间的具体售后服务，特承诺如下：

### 一、服务质量承诺

1、我公司保证供货的数据库是从出版社或投标人直接订购的，均符合采购人相关规定，并且保证货物是全新、未使用过的，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。

2、我公司保证完美解决数字版权问题，数据库的访问绑定用户校园网内 IP 地址后直接通过互联网访问，有效控制数字资源的传播范围。采购人在中华人民共和国合理合法享用合同约定的技术或服务的任何一部分时，如受第三方提出的侵犯其专利权、商标权或其他知识产权的起诉，由我公司承担相关责任。同时，我公司负责代理数据库的内容审读工作，如本数据库产品出现内容问题或版权纠纷，由我公司与数据库出版商协商解决，采购人不承担任何责任。

3、我公司承诺监督数据库出版商按合同约定向用户提供服务，并且按照合同约定的服务产品提供符合行业标准的服务质量。如数据库出版商出现服务中断或暂停，我公司保证及时通知用户，且须尽快恢复服务。如数据库出版商因自身原因在合同规定范围内单方面终止服务，我公司采取一切合法的办法，按照合同约定，恢复用户对数据访问的服务。

4、保证所配备的项目负责人员均参与到此项目的服务中，保证参与人员的专业性，保证服务的高效性。

### 二、服务人员配备承诺

我公司为配合本项目的顺利完成，组织了销售部、外联部、客服部和技术部等部门全力配合首都体育学院电子资源采购的采购工作。具体部门的工作职责如下：

**销售部：**主要负责整个项目的监督管理工作；负责与采购方的合作洽谈，签约，并及时掌握采购方的订购需求信息等业务联系；协调各部门做好采购方的服务工作。

**外联部：**主要负责与出版社沟通，掌握数据库商的订购信息和采购方案；负责数据库的报价和订购；负责监督外文数据库资源的采购形式和进货渠道的合法性。

**客服部：**负责采购工作中具体的事务性工作，如合同的出具和签订、发票的开具等；负责数据库的售后服务工作，包括定期的客户回访和信息反馈等等。



保证所设立的人员在协议期内不更换，严格执行各自职责和任务，保证项目的顺利实施。

### 三、服务及响应时间

1、响应时间：提供 7\*24 小时电话支持，提供紧急救援服务，响应时间 0.5 小时以内，并在 2 个小时内提供解决方案，如遇复杂情况，故障解决时间不超过 24 小时。特殊情况下提供无法在规定时间内解决问题的原因说明。如需要解决技术故障时至少有一名技术人员到场。

2、响应方式：指定专人对接服务，如遇访问中出现故障，无需上门维修，用户只需要直接联系下列人员进行维修处理即可，在用户订购期内免费维修。

公司名称：北京中科进出口有限责任公司

地址：北京市东城区安定门外大街 138 号 8 层 B 座 801

联系人：刘佳

电话：010-84039345-684 13581870530

邮箱：liuj@bjzhongke.com.cn

#### 3、响应内容：

1)、免费提供数据库 1 年期的质保维护服务，如果 1 年之后出现问题，我方将永久免费协调出版社解决采购方的问题。

2)、定期进行现场回访，每月不少于 1 次，并随时通过电话、邮件、微信跟进数据库使用情况。

3)、数据库发生问题后，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；如果需要安装本地镜像或者需要安装调试等工作，保证免费完成安装调试等工作，并能满足正常运行使用；如果采购人有本地镜像、统一检索接口、安装调试等所有与投标产品相关的专业技术需求，由我公司的技术人员主动对采购人技术人员提供免费培训，并且双方合作完成相关工作。承诺不分节假日按照需方要求随时提供服务。

4)、能准确解释订购合同。

5)、能做到提醒数据库公司定时向采购方通报数据库产品变化情况，提供介绍资料和操作指南、中文数据库提供包括登录次数、检索次数、浏览次数、下载次数等使用期间文档下载明细日志、外文数据库提供符合 COUNTER 标准的完整使用统计或使用期间文档下载明细日志、并及时向采购方通知数据库公司和代理商相关人员的变化情况。

6)、在数据库使用期间，如遇到采购方 IP 地址变更，接到通知后，在 24 小时之内完成变更 IP 地址的工作，保证数据库的正常使用。

7)、保障招标人与数据库商的联系及时通畅。

8)、保证在合同到期前 30 日主动提醒采购人及时办理订购和续订等手续。

9)、提供门到门送货方式, 保证按采购人要求免费送数据库配套光盘等材料到采购人指定地点。

10)、配合采购人组织的图书馆相关资源的活动; 为采购人不定期举办资源的宣传推广活动, 包括但不限于检索竞赛、知识问答和线下答疑等;

#### 四、售后巡检承诺

我公司与用户一直保持密切的联系, 是保证和提高服务质量的关键。我公司制定了完善的回访计划, 从用户的角度解决用户在实际操作过程中遇到的问题。

1、回访目的: 了解首都体育学院数据库使用情况及使用中遇到的问题, 并及时解决。

1) 定期回访并及时提醒首都体育学院办理订购和续订手续, 同时在数据库使用截止期前 6 个月每月提醒采购方续订, 保持密切沟通联系, 如出版社准确价格政策发布, 我方第一时间核算人民币价格供采购方参考使用, 如出版社准确价格政策未发布, 采购方需要的前提下, 我们索要预估外币价格, 并计算预估人民币供采购方参考使用。

2) 及时查漏补缺, 杜绝同类问题的再次发生。

3) 增强客户亲密度, 建立更紧密的合作关系。

4) 结合实际情况及需求, 为用户提出合理化建议及培训项目。

2、回访人员: 项目负责人(刘佳)、售后负责人(高合顺)等。

3、回访形式:

1) 回访时间: 每月至少一次 1 次。

2) 回访方式: 现场拜访、微信、QQ 或电话沟通、重要问题邮件备案。

4、回访结果与分析:

1) 对使用过程中存在的问题及时处理并解决。

2) 对重点学科的数据库用量做出详细的分析, 对重点学科资源建设做出详细规划。

3) 对用量不理想的数据库, 及时联系出版商进行培训及宣传。

4) 紧急情况应对方案: 指派专人对接用户, 提供 7\*24 小时电话支持, 提供应急救援服务, 响应时间 0.5 小时以内, 并在 12 个小时内提供解决方案, 24 个小时内解决故障。如遇复杂情况, 12 小时内指派专业技术人员到场, 配合首都体育学院技术人员排除故障, 故障解决时间不超过 48 小时。



## 五、质保期和范围承诺:

对于采购方所采购的订阅模式电子资源,我方承诺质保期为订阅期全程;所采购的数据买断模式的电子资源,质保期不限,可随时提供质保服务。

维护服务收费标准:在用数据库的质保期内我司承诺免费维修,及时解决用户在使用过程中出现的各类问题。

## 六、资源统计服务承诺

我司能够为采购人提供 a 类型过往统计报告(月/季度/年在线资源 COUNTER 使用统计报告),以及 b 类型过往统计报告两种以上(按照教育部学科分类方法、图书馆特定格式的使用统计报告、中图分类法字段的使用统计报告、资源量使用统计报告)的用户访问统计和使用统计数据。

按用户要求向用户通报本校读者使用信息,每年 1 月、7 月两次(或按客户要求的频次)向采购人提交数据库访问、下载等使用情况报表(按用户要求汇总)。能定时向采购方通报数据库产品变化情况,提供介绍资料和操作指南、数字资源 COUNTER 标准使用统计表(非 counter 标准我方将解释各指标的具体含义)等,并及时向采购方通知相关服务人员的变化情况。在数据库使用期间,如遇到采购方 IP 地址变更,接到通知后,在一个工作日之内完成变更 IP 地址的工作,保证数据库的正常使用。保障与采购方的联系及时通畅。

## 七、结算与收款服务

1、我方所报价格包含了为采购方提供电子资源订购服务的全部费用,采购方将不再支付任何其他费用。

2、正式结算时,根据实际供货情况,开具符合国家财税法规要求的正规发票,提供汇款单位名称、账号、开户行等信息。

3、我公司按照采购方要求,可提供加盖单位公章的纸质结算单和结算清单。