

新疆罗布泊野骆驼国家级自然保护区吐鲁番管  
理站太阳能光伏系统采购项目

合  
同  
书

项目名称：新疆罗布泊野骆驼国家级自然保护区吐鲁番管理站  
太阳能光伏系统采购项目

甲 方：新疆罗布泊野骆驼国家级自然保护区吐鲁番  
管理站

乙 方：新疆银向商贸有限公司

签订时间：

签订地点：吐鲁番市

有效期限：至本项目质保期结束时止



甲方：新疆罗布泊野骆驼国家级自然保护区吐鲁番管理站

住所地：吐鲁番市示范区艾丁湖路与楼兰路交叉口处政府联合办公区

法定代表人或委托代理人：徐彦兵

开户银行：中国银行股份有限公司吐鲁番市柏孜克里克路支行

账号：107006766560

项目联系人：地力木拉提·艾山

联系方式：18999049658

乙方：新疆银向商贸有限公司

地址：新疆乌鲁木齐市沙依巴克区西山西街南一巷 16 号信达雅山新天地 C 区二期 28 栋 2003

法定代表人：李佳璐

税号：91650103MAD04C8145

开户银行：中国建设银行股份有限公司乌鲁木齐西山路支行

开户账户：65050110235600000804

行号：105881000237

项目联系人：伊和银

联系方式：13579821333

发包人

## 1 总则

1.1 本合同由新疆罗布泊野骆驼国家级自然保护区吐鲁番管理站（以下简称“甲方”）为一方和新疆银向商贸有限公司（以下简称“乙方”）为另一方按下述条款和条件签署。

1.2 项目性质：工程类项目

1.3 甲方已获得新疆罗布泊野骆驼国家级自然保护区吐鲁番管理站太阳能光伏系统采购项目中标通知书，确定乙方为中标单位。

1.4 为了保证项目顺利实施，经协商，甲方和乙方依据《中华人民共和国合同法》的规定，现就新疆罗布泊野骆驼国家级自然保护区吐鲁番管理站太阳能光伏系统采购项目建设事宜签订本合同。

1.5 本合同项下的货物安装和运行地点位于：甲方指定地点。

1.6 项目建设目标：建设新疆罗布泊野骆驼国家级自然保护区吐鲁番管理站光伏电站项目

1.7 项目建设内容：

太阳能光伏系统安装及调试。

## 2 甲方责任

2.1 甲方提出新疆罗布泊野骆驼国家级自然保护区吐鲁番管理站太阳能光伏系统采购项目建设任务和需求，负责项目的总体组织工作，并保留根据实际工作需求，提出对项目建设方案进行相应修改的权利。

2.2 甲方应为乙方调研、安装、测试、调试等工作提供必要的工作环境及协助人员。

2.3 甲方负责配合由乙方提供的技术培训工作。

2.4 甲方负责协调最终用户和乙方的关系，并提供最终用户的联系方式。

2.5 本项目采购硬件设备运抵现场后，甲方或监理单位未在约定期限内签收确认且亦未在该期限内向乙方提出书面异议的，则视为甲方已签收确认。

## 3 乙方责任

3.1 乙方应根据甲方的要求细化项目建设需求,并根据招投标文件合同对合同约定的建设内容进行建设,负责项目的具体实施工作,包括但不限于硬件设备的现场安装与调试、软件系统的部署与调试、网络环境的部署与调试、安全工作的开展与落实,

完成系统集成等具体实施工作,全面完成各项建设任务,保证本项目达到甲方所设定的全部需求和目标,使整个系统长期稳定可靠运行。

3.2 在本项目建设过程中,乙方应充分考虑甲方建设现状和需求,保证系统的完整性、一致性、兼容性和可扩展性,以利于系统运行及后期的维护和管理,并根据用户需求,充实和调整建设内容。如果项目建设内容存在缺陷或未满足甲方实际需求,乙方应不断进行修改完善,保证满足甲方的使用要求。乙方负责采购并提供项目软件系统、硬件设备、网络环境、安全环境等建设过程中所有辅料(辅材、线缆)等配套材料,确保项目建设工作的顺利推进。

3.3 乙方应按照《国家电子政务工程建设项目档案管理暂行办法》、计算机工程规范的国家标准、金盾工程和项目相关管理规定分阶段向甲方提供完备的项目文档,以满足系统软、硬件设备安装、管理及运行维护等需要。项目文档及其他项目建设、管理需要的资料以纸质文件形式提供,项目文档及其他项目建设、管理需要的资料都应全面、完整、详细。

3.4 乙方负责办理运输和保险,将货物运抵甲方指定现场。有关运输和保险的一切费用由乙方承担。所有货物运抵现场并签收之日为交货日期。货物搬运过程中对现场所在楼宇及其他环境造成的损坏和损失均由乙方承担。

3.5 乙方应按合同规定的交货日期交货和提供服务,并在合同规定的交货日期5日以前将详细到货计划包括合同号、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以书面方式正式通知甲方。乙方应按合同规定的系统功能上线和提供服务,并在合同规定的交付日期之前,按照甲方及监理机构的具体要求,将详细的功能上线方案及特殊要求和注意事项以书面形式正式通知甲方。

3.6 乙方保证货物是全新、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、性能和技术规范等要求。

3.7 乙方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。

3.8 乙方应配合甲方和监理单位对货物的质量、规格、性能、数量和重量等进行详细而全面的检验。如果货物不能满足合同规定的要求，甲方可以拒绝接受该货物，乙方应在甲方规定期限内更换被拒绝的货物，以满足合同规定的要求。如果乙方在规定期限内仍未满足合同要求，甲方可采取必要的补救措施，但由此引发的风险和费用将由乙方承担。

3.9 乙方应配合甲方和监理单位对原材料/构配件/设备/系统功能等进行详细而全面的检验。如果系统功能不能满足用户的使用要求，乙方应在甲方规定时间内尽快完善系统功能以满足用户使用需求。如果乙方在甲方规定完成的时间内，没有满足用户的使用要求，甲方可采取必要的补救措施，但由此引发的风险和费用将由乙方承担。

3.10 在系统运行期间，乙方应进行全程跟踪，对本系统不断修改完善，至少提供现场指导、技术支持、应急响应、定期巡检、质量保证、维护等服务，及时解决系统运行时出现的问题，保证满足甲方的使用要求。

3.11 乙方向甲方提供 1 年免费维护和保修服务的质保期，质保期自项目整体通过最终验收后开始计算。

3.12 乙方为甲方提供项目系统软、硬件设备使用、管理及维护等方面的培训，培训时间和参加培训人数由甲、乙双方另行商定。

3.13 项目中的软件开发内容未经甲方书面授权或同意，乙方不得以任何方式将项目转交第三方提供相关货物和服务，且项目成果（包括任何相对独立的部分）不得侵犯他人知识产权或遭到类似指控，否则乙方承担一切后果。

3.14 乙方应保证项目队伍人员的充足和人员结构合理性，建立高效的项目管理制度，健全各项保障措施和质量保障体系，以便于项目顺利进行，并应以书面形式任命至少两名全职项目经理，控制本项目整体进度和质量，保证项目按期完成。在项目执行期间，乙方如更换项目经理和主要技术人员，必须提前 10 日向甲方提出书面申请，得到甲方书面同意后方可更换。

3.15 乙方应加强项目风险分析及控制，对项目的风险要有详细的分析，并有可靠的控制手段和措施。

3.16 在安装和调试及提供其他服务过程中，由于乙方人员的过错、过失造成的设备损坏、损失、人身安全事故，其责任全部由乙方承担。

3.17 乙方应按照公安机关的廉政建设要求，与甲方签订廉政承诺，配合甲方廉政工作和廉政检察措施。

## 4 包装要求

4.1 除合同另有约定外,乙方提供的全部货物,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、损坏和损失均由乙方承担。

4.2 每件包装箱内应附一份详细装箱单和出厂质量合格证。

## 5 装运标志

5.1 如果货物单件重量在 2 吨或 2 吨以上,乙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。

5.2 根据货物的特点和运输的不同要求,乙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 计量单位

6.1 除技术规范中另有规定外,本项目计量单位均使用国家法定计量单位。

## 7 项目进度

自本项目合同签订之日起,乙方必须履行其在本合同中所规定的义务,按进度要求按时完成。本项目的总体建设进度安排如下:

7.1 乙方应在项目合同签订之后的 90 个自然日内完成本项目所有设备的到货签收、上架、安装和调试工作,完成本项目所有软件的开发和安装部署、网络环境、安全环境以及设备注册、设备上线联动调试、调优等工作。完成上述工作后,乙方可向甲方申请项目初步验收。

7.2 乙方应在本项目合同签订之后的 30 个自然日内完成项目初步验收工作。如果设备故障需要维修或更换等,则项目初步验收根据实际维修、更换的天数进行相应顺延。如果乙方未能及时提供项目建设有关工作或工作质量达不到甲方要求导致项目建设进度延期、系统故障不能运行、数据丢失等情况的,则项目初步验收根据实际延期天数进行相应天数的顺延。

7.3 乙方应在项目初步验收工作完成后 1 个自然月内完成对甲方项目参与人员的培训工作,培训包括但不限于:设备安装、调试及调优,平台系统软件运行维护保障及故障排除,网络设备及配套管理软件安装、调试及调优,安全管理设备及配套软件安装、调试及调优等。培训目的是保证甲方项目具体参与人员具备独立开展本项目采购硬件设备及配套管理软件、软件系统的运行维护管理工作

的能力，能够诊断及排除硬件设备及配套管理软件、软件系统在运行中出现的基本故障。

7.4 初步验收工作完成后进入项目试运行期，试运行期为1个自然月。试运行期间无重大软、硬件故障的，试运行期结束后乙方可向甲方申请项目最终验收。如果在试运行期内乙方未能及时提供项目建设有关工作或工作质量达不到甲方要求导致项目建设进度延期、系统故障不能运行、数据丢失等情况的，则项目试运行期根据实际延期天数进行相应天数的顺延。

7.5 项目最终验收通过后，进入项目质保期，质保期为1个自然年。

## 8 系统实施、试运行和验收

8.1 在项目实施之前，乙方应提供详细的项目实施计划，在甲方确认无误后，乙方按该计划进行软硬件的开发、部署和调试工作。在项目实施过程中，乙方应提供各种文档资料（包括常见故障排除方法），以使用户能掌握操作方法和维护方法，并对用户所提出的技术问题给予满意的答复。

8.2 软硬件安装部署完成后，乙方应按照国家或行业的标准与规定对系统进行整体联调测试，并出具系统联调测试报告。

8.3 系统联调测试通过后，乙方有义务协助甲方安装运行甲方的应用系统并解决相关问题。

8.4 设备的安装调试工作完成并在全部硬件（包含配套软件）整体上线后，乙方提交书面的项目初验申请，由本项目监理单位进行审核，审核通过后向甲方提请组织初步验收，初验通过后应进行为期1个自然月的试运行，乙方应根据甲方工作需要派遣与项目建设工作量相适应数量的现场技术人员进行技术服务，负责系统试运行阶段的服务工作。

8.5 在试运行期间，如果出现以下任一情况的，乙方应负责及时解决问题，但项目试运行期根据实际情况延期天数进行相应天数的顺延。

(1) 如果设备故障需要维修或更换导致系统故障不能正常运行或数据丢失的；

(2) 如果乙方未能及时提供项目运行维护有关工作，或运行维护工作质量达不到甲方要求导致系统故障不能正常运行或数据丢失的；

(3) 如果乙方未能及时提供项目建设有关工作，或建设工作质量或工期达不到甲方要求导致系统功能不能满足甲方实际工作需要的。



8.6 系统试运行结束后，乙方须按照甲方或本项目监理单位的验收要求配合进行项目最终验收，项目验收相关费用均由乙方承担。

## 9 售后服务和技术培训

乙方应按附件二《技术支持和售后服务方案》的内容为甲方提供技术培训和售后服务。

## 10 项目合同总金额及税费

10.1 合同总金额为：人民币小写：¥399000 元；

大写：叁拾玖万玖仟元整；

项目建设内容：

标的物名称	名称	数量	单位	价格
太阳能光伏系统	光伏组件、胶体电池、光伏控制器、光伏逆变器、交直流柜、光伏支架、电池支架及铜牌、光伏电缆、现场安装调试费用	1	项	399000

详见附件一《详细价格清单》。

10.2 与本合同有关的一切税费均由乙方负担。

10.3 招标方在授予合同时有权在“招标货物需求及技术规格要求”中规定的货物数量和服务予以局部增加或减少，但比例不超过 10%，并且不得对单价或其它实质性内容做任何改变，对增加的数量按同类型中标价格支付货款。

## 11 项目合同支付条款

11.1 甲乙双方确认的货款结算依据：投标文件、中标通知书、采购合同书、乙方开具的发票、甲方出具的验收结算书以及项目竣工结算报告等。

11.2 付款按下列条件进行：

(1) 合同签订后 7 日内，甲方向乙方支付合同总价的 50%，即人民币¥199500元，人民币大写：壹拾玖万玖仟伍佰元整

(2) 设备到货后 15 个自然日内，甲方向乙方支付合同总价的 30%，即人民币¥119700 元，人民币大写：壹拾壹万玖仟柒佰元整。

(4) 在整体项目最终验收通过结束后，甲方在 15 个自然日内向乙方支付 20%项目尾款，即人民币¥79800，人民币大写：柒万玖仟捌佰元整。

(5)

(6) 乙方应在本合同约定的每次应付款日期前，向甲方提交书面支付申请书并开具相应金额的发票。支付申请书应当说明当期应付款总额，并列明当期应支付的款项及其金额。

(7) 支付货币：除专用条件另有约定外，项目工程款均以人民币支付。

11.3 乙方开户银行名称、账号：

开户名称：新疆银向商贸有限公司

开户银行：中国建设银行股份有限公司乌鲁木齐西山路支行

地 址：新疆乌鲁木齐市沙依巴克区西山西街南一巷 16 号信达雅山新天地 C 区二期 28 栋 2003

账 号：65050110235600000804

## 12 项目合同修改

任何对合同的变更、修改和补充，只有在双方授权的代表签署书面文件后有效，并作为附件成为本合同不可分割的组成部分，并具有同等法律效力。

## 13 违约责任

13.1 如果货物的质量、规格、数量、重量等与合同不符，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，甲方有权要求乙方在双方约定的期限内修补完善或提供全新的不低于原投标货物性能与配置的替代货物，乙方承担一切费用和 risk，并负担甲方损失的一切直接费用。如果仍不能达到合同要求，甲方有权终止合同，并要求乙方返还甲方已支付的合同经费，同时甲方有权向乙方提出索赔（责任应由保险公司或运输部门承担的除外）。

13.2 在履行合同的过程中，如果乙方遇到将不能按照合同规定的时间交货和提供服务时，应该及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的时间和原因通知

甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否酌情延长交货时间和提供服务。延期应通过补充合同的方式由双方认可。

13.3 在项目终验前，延期取得甲方的同意而不收取误期赔偿费之外，每出现一次以下任一情况的，甲方应在不影响合同项下的其他补救措施的情况下，从合同价中扣除误期赔偿费，每延误一天的赔偿费按合同总价的千分之一计收，直至乙方交货或提供合格的服务为止。如果一天之内出现多次以下任一情况的，按照不同情况分别计算进行累加处理，赔偿金额在合同总价中进行相应扣除。误期赔偿费的最高限额为合同价格的千分之十，同时乙方应继续履行本合同所规定的义务。一旦达到误期赔偿费的最高限额，甲方有权终止合同。

(1) 乙方未能按照合同的要求提供项目有关服务，出现项目采购软、硬件服务出现故障未能在甲方规定时间内解决故障的；

(2) 乙方未能在甲方要求的时限内完成项目有关工作，发生工作延误的；

(3) 乙方未能按照合同要求的时限提供项目采购硬件设备或部署软件系统的；

(4) 乙方无故不参加项目监理方或甲方组织的项目监理会议或项目工作会议的。

13.4 如果甲方提出索赔通知后 10 个自然日内乙方未能予以书面方式合理答复或答复不能解决甲方提出的工作要求，该索赔应视为已被乙方接受。

## 14 项目合同终止

由于合同一方不履行合同或严重违反合同，造成合同部分或全部无法履行时，对方除有权向违约方索赔外，并有权部分或全部终止合同。对于部分终止的合同，违约方除应承担 13 条规定的责任外，还应继续履行合同的剩余部分。

### 14.1 违约终止合同

在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可向乙方发出书面违约通知书，提出终止部分或全部合同：

如果乙方未能在合同规定的期限或甲方根据合同条款的规定同意延长的限期内提供部分或全部的货物、服务或发生其他违约行为，且已达到合同约定的解除条件的。

如果甲方根据上述规定与乙方全部或部分终止合同，经双方协商，甲方可以依其认为适当的条件和方法购买与未交付成果类似的货物或服务，乙方应承担甲方因购买类似货物或服务而产生的额外支出(支出总额应不超过合同总价的 5%)。

## 14.2 因破产而终止合同

如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方，提出终止合同而不给乙方补偿，并有权要求乙方退回甲方已支付的合同经费。该终止合同将不损害或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。

## 15 不可抗力

15.1 本合同规定的不可抗力事件是指甲乙双方在缔结合同时不能预见的，并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事件，诸如战争和严重的风灾、水灾、雪灾、地震等自然灾害，以及政策性等不由双方控制的，也包括双方同意的其他不可抗力事件。

15.2 签约双方任何一方由于受不可抗力事件的影响而不能执行合同时，履行合同的期限应予以延长，其延长的期限应相当于事件所影响的时间。

15.3 受阻一方应在不可抗力事件发生后尽快用书面方式或传真通知对方，并于事件发生后 1 个自然日内将有关当局出具的证明文件用特快专递或挂号信寄给对方审阅确认。一旦不可抗力事件的影响持续 120 个自然日以上，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议，甲方也可以考虑解除合同。

15.4 因合同一方延迟履行合同后发生不可抗力的，不能免除延迟履行方的相应责任。

## 16 项目知识产权

16.1 本项目乙方为甲方定制开发部分的成果属于甲方所有。项目成果主要指执行合同完成的、与研究开发目标有关的知识产权，知识产权主要包括：专利申请权、专利权、专利转让权、非专利技术的使用权和转让权、著作权（版权）、发明权和其他成果权。乙方不得将项目成果转让给其他单位或个人。

16.2 乙方应保证甲方在中华人民共和国使用该系统产品或系统产品的任何一部分时，免受第三方提出的侵犯其专利权、商标权或工业设计权的索赔或起诉。

16.3 如果甲方在使用该系统或系统的任何一部分时被任何第三方诉称侵犯了该第三方知识产权或任何其它权利，甲方应立即通知乙方。乙方应负责处理这一指控并应以乙方的名义自负费用向起诉方提出抗辩。由此可能产生的一切法律责任和经济责任均由乙方承担。甲方将尽可能地对乙方抗辩给予协助，由此发生的费用由乙方承担。

16.4 如果甲方发现任何第三方在甲方未被许可的范围内非法使用甲方获得的知识产权，甲方应立即通知乙方。乙方应在收到甲方通知后 1 个自然日内采取适当行动以制止非法使用行为；否则，如果甲方要求，乙方应授权甲方根据中国法律规定对该第三方提起诉讼，并给甲方尽可能的协助。甲方应负担诉讼中发生的全部费用，并有权获得判决给付的全部赔偿。如果有乙方的责任，由乙方承担相应的责任。

16.5 在本项目的实施过程中，如果根据设计需要购置其他软件产品或组件，包括乙方自主知识产权的产品，乙方都必须向甲方做出详细说明，并列出现软件产品的详细清单，包括产品名称、功能、用途、供应商、用户数、质量保证期等，并承诺对这些产品提供与自行开发软件同样的服务。

16.6 本项目开发软件文档版权归甲方所有，乙方不得以任何形式向第三方泄露。

## 17 项目保密

17.1 双方应签署保密协议，并严格遵照执行。

17.2 本项目所有文档及本项目所接触的双方资料，未经对方授权代表书面许可，不得向与合同无关的其他方泄漏任何技术文件或合同有关的数据，包括合同本身。

## 18 争议解决

18.1 合同的实施或与合同有关的一切争端应通过诉讼方式解决，任何一方都可依法在甲方所在地提交人民法院诉讼解决。

18.2 诉讼费除法院另有判决外均由败诉方负担。

18.3 在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分以外，双方应继续执行合同的其余部分。

18.4 本合同适用中华人民共和国法律。

## 19 项目合同附件

19.1 下列文件属本合同的依据，具有同等的法律效力：

(1) 中标通知书

上述文件的内容与本合同的内容不一致时，以本合同为准。上述文件的内容相互之间不一致时，以排序在先者为准。

19.2 与履行本合同有关的下列文件，经双方确认，作为附件，为本合同的组成部分。

附件一：《详细价格清单》

附件二：《技术支持和售后服务方案》

## 20 项目合同生效及其它

20.1 本合同自双方授权代表签字并加盖公章之日起生效。

20.2 本合同一式六份，甲、乙双方各执三份，合同附件是合同不可分割的一部分，具有同等法律效力。

20.3 本合同终止日期为系统质保期的结束日期，到期后自行终止。

## 21 监理

本项目建设实行监理制，具体参照《信息化工程监理规范》（GB/T 19668）执行。

## 22 项目合同签章

甲方：新疆罗布泊野骆驼国家级自然保护区吐鲁番管理站

法定（委托）代表人（签字）：

项目联系人：

通信地址：

电话：

签字日期： 年 月 日

乙方：新疆银向商贸有限公司

法定代表人（签字）：

项目联系人：李佳璐

通信地址：新疆乌鲁木齐市沙依巴克区西山西街南一巷 16 号信达雅山新天地 C 区二期 28 栋 2003

电话：13579821333

签字日期： 年 月 日

## 附件一：《详细价格清单》

20kw 光伏电站预算表						
序号	产品名称	规格型号	数量	单位	单价	总价
1	光伏组件	400 瓦晶硅	56	片	1500	84000
2	胶体电池	2v600ah	110	块	1200	132000
3	光伏控制器	220V80A	1	台	23800	23800
4	光伏逆变器	220V20Kw	1	台	32500	32500
5	交直流柜	20kw	1	台	12500	12500
6	光伏支架	41*41 镀锌 U 型钢	1	套	27500	27500
7	电池支架及铜牌	600-110	1	套	9800	9800
8	光伏电缆	PV1-F 含连接器	1	批	8000	8000
9	现场安装调试费用	预制型基础/二次倒运、吊运/安装调试	1	套	68900	68900
合计						399000



## 第 1 条 售后服务

### 1.1 售后服务承诺

我公司设有专业售后服务机构和技术人员，具有良好的售后服务、质量保证和相应的技术保证措施，提供全方位的售后服务和技术支持。我司由专业的客户服务中心团队，为项目售后服务工作提供专业的项目保障和技术支撑，针对该项目，我公司郑重做出如下承诺：

■ 项目验收合格后，系统进入服务期，我公司承诺对该项目免费 3 年售后质保服务。

■ 在服务期内，仍对该项目系统产生的自身缺陷和瑕疵承担责任。在产品寿命期内继续提供对产品备件、故障处理等的服务，不以任何借口拖延或中断对产品的售后服务。

■ 系统发生故障，在接到报修或售后服务电话后，60 分钟内做出响应，48-72 小时内修复，或根据故障情况排遣售后服务专业工程师现场维护，或采用远程技术服务等有效的解决措施，确保设备正常运行。

■ 在设备应用过程中，根据贵方的实际需要，我公司承诺按照贵方的需求提供系统升级、改造服务等技术支撑。

■ 提供合理的培训计划，制定切实可行的培训服务，每年度对贵方系统操作人员和管理人员进行培训指导，培训内容主要包括：系统构成、系统操作、基本原理、日常运行注意事项以及日常维护等方面的培训，培训工作由我公司委派技术人员上门培训并提供培训资料，培训时间由双方协商确定，每年度培训时长不少于一天（8 课时）。另，工作人员在系统使用过程中，对遇到问题均可拨打运维工程师电话咨询，专业工程师为您解答各类问题，保证工作人员能熟练掌握系统使用和日常管理工作。

## 技术服务

负责提供给客户信息化相关技术人员的培训和交流，根据客户提出的时间、地点、人员、内容需求，相关主要设备供应商可提供相应的仪器、设备、工具和

技术资料，及时统筹计划和安排，通过技术交流、专题讲座、现场培训、技术支持、信息共享的方式做好售前和售后服务。

1) 技术交流：

根据客户的需求随时进行新技术、新产品的技术交流。

2) 专题讲座：

在合适的情况下，向客户发出邀请，进行厂家生产现场进行设备培训和相应技术专题讲座。

3) 现场培训：

根据客户的需求，组织相关人员在施工现场开展培训交流活动，通过培训工程师的讲解、示范和新工艺操作，现场实物感知培训效果。

4) 技术支持：

在客户提出需求时，及时调配本地服务中心或总部资源，提供相应的技术力量、施工力量、备品备件、仪器仪表等。

5) 信息共享

通过已有的信息库专家库、以及其他渠道所掌握的信息和技术，结合自身的经验，总结出比较成熟的方案和建议提供给客户。通过双方的交流互动，共同进步，共同提高

## 技术支持

■ 公司拥有专业的运维服务团队，全程提供 7\*12 小时不间断运维服务，从事日常运维及售后服务保障等工作。

■ 节假日值班服务：提前安排并将值班人员的联系方式通知所有设备使用客户。

■ 技术咨询：

1) 咨询服务：

我公司经过多年的工程建设及售后运维经验，拥有众多技术专家，均可为客户提供专业的咨询应答和建议。

## 2) 电话支持：

在 12 小时内任意时刻向贵方提供电话技术支持并随时接受贵方服务请求。贵方提出技术咨询请求后，60 分钟内响应，4 小时内给予回复。

## 服务范围

我司承担因所售设备自身原因或正确使用运行导致的任何软硬件故障维护与维修服务。

上述服务范围不包括以下情形，但我司可提供有偿服务并按照优惠价格收取费用：

- 因不可抗力造成的设备灭失或损坏，如地震、洪水、台风、雷电等；
- 因设备附属装置造成的设备损坏，如路由器、调制解调器、不间断电源等；
- 因电网波动造成的设备损坏；
- 因安装环境不符合设备要求造成的设备损坏，如潮湿、尘土、漏水、漏电、超高/超低温等；
- 因客户自行搬移设备造成的设备损坏；
- 因人为恶意敲砸、盗窃、抢劫、虫鼠害等行为造成的设备灭失或损坏；
- 设备耗材类。

## 服务内容

我司服务的具体服务内容如下：

- 质保期内服务；
- 质保期外服务说明；

## 质保期内服务

整个系统包括硬件设备和平台软件两大类，具体如下：

### 1. 硬件维修服务

在保修期内，本公司免费提供设备及相关配件的维护、维修服务，免费进行软件的升级。若由于非我方责任引起的火灾、水灾、磁电串入、强雷击、强电等原因及甲方人为因素造成产品损坏，本司及设备供应商同样负责维修，费用以最优惠标准由甲方承担。

### 2. 硬件更换服务

保修期内出现故障的设备将提供免费更换。保证对故障设备的更换时间在48小时之内。对于保修期结束后出现故障的设备返修，采用备用机制度，先保证网络通信正常，再安排设备返修。

### 3. 硬件升级服务

我们根据实际情况，承诺在保修期内若硬件出现升级情况，将为客户免费升级；若不在保修期内，我们将进行有偿硬件升级服务。

### 4. 备品备件服务

为保障设备在发生故障时能在最短时间内恢复，本司或设备供应商建有备品备件库。并承诺在买方指定地点设立备品备件仓库，备有所维护设备总量5%以上的备品备件，以保证及时维护的需要。

- ◇ 根据设备数量的情况，按一定比例建立充分、完整的备品备件库。
- ◇ 在维护工作中，备品备件领用和退回都应认真做好登记。库管必须对每笔出入库的器件做出严格核查。
- ◇ 对于退回的备品备件要做以检测，保证优良的情况下方可入库。
- ◇ 公司将定期的对备品备件库的设备作以检查、测试，每月月底对备品备件库进行盘点核查，并做好库存登记。

## 5、设备扩容、升级

根据系统发展的需要及招标方的要求，在进行设备扩容、升级或增加新设备时，本司将根据要求及时提供方案。

### 质保期外服务说明

非人为恶意破坏及自然灾害损坏维修所需的维修配件免费更换；如遇人为破坏或自然灾害造成设备故障进行有偿更换。

若接到贵方报修的设备人为损坏信息时，快速安排有定损经验的专业工程师到现场，进行环境勘查，现场设备检查，照片采集信息；出具设备测试定损报告提交贵方确认。

贵方同意有偿更换后，五天内给出正确报价（设备报价不会高出本次项目同类产品的价格）交于贵方签字确认；贵方签字确认当天进行修复工作，调配维修备件予以更换，确保设备快速投入使用，但使用环境要达到该设备正常运行要求，否则再次损坏的备件也有使用性赔付，一个月内办理付款手续，逾期未办理付费手续则我司有权收回更换配件。

## 1.2 故障响应流程

### 1. 故障响应

本司或主要设备供应商承诺快速响应对产品及服务的技术咨询，快速响应各种故障和突发事件。

#### 1) 设备故障处理时限

◇ 对于故障处理时限：

严重故障：接到通知后 T+24小时内解决，总时间小于36小时。

一般故障：接到通知后 T+36小时内解决，总时间小于48小时。

（注：T 为路程时间按地区实际情况协商定）

◇ 维护报告及报表的提交：故障处理完毕后，我司将在 24 小

时内向采购人提交故障处理报告或设备调整报告。

## 2) 故障处理流程

- ◇ 根据受理结果派技术支持工程师现场维护；
- ◇ 技术支持工程师根据测试结果判断是否需要更换设备；
- ◇ 若需要更换设备首先要判断设备是否在保修期内，若在保修期内则补领设备，立即更换；若不在保修期内，须经过双方协商，得到买方明确的同意更换通知后方可更换设备；
- ◇ 我公司设有专门的备件仓，一般常用设备皆有备品，保证 24 小时内可恢复设备正常运行。
- ◇ 故障解除后，除了提供双方签字认可的现场维护服务记录外，我公司会在 3 个工作日内向招标方提供一份故障原因分析及其解决方案的书面报告。

## 故障处理方式

### 故障处方介绍

当遇有紧急情况需要支持或设备出现故障时，我公司将及时委派技术人员抵达现场，协助贵方解决故障问题或相应的技术支持，非立即可排除的故障均先用备用设备替换的故障排除方式，以最大可能地缩短系统中断时间，保证以最快速度解决故障，使系统正常运行。

有关故障处理方式、内容和经过，我公司将以维修报告的形式及时向贵方递交。具体实现方式如下：

- 1) 维护主管根据贵方的维护要求下发维护任务书，并确定具体的响应方式；
- 2) 维护工程师接到分派的任务，根据维护项目及时领取维护备件及辅助材料，携带仪器与工具，前往故障站点进行维护。

3) 在处理故障时，维护工程师需服从上级主管部门的调度，积极配合采购人工作，尽可能缩短故障时间，完成故障抢修工作。

4) 各专业维护工程师全面负责所辖范围内的故障处理工作，跟踪故障处理情况，及时向上级主管部门反馈，直至故障排除。

5) 遇到“紧急事件处理”时，遵循逐级上报的原则，同时维护工程师根据实际情况请求专家技术支持，以便及时得到技术部门的支持，尽可能的缩短故障时间。

### 故障等级的分类

<b>严重故障</b>	主要指设备在运行中出现网络瘫痪或设备运行中断，导致设备的基本功能不能实现或全面退化的故障。	当系统发生中断等严重故障时，本司或设备供应商将在 24 小时内到达故障现场，并在 48 小时内排除，提交故障处理完成后的测试数据。
<b>一般故障</b>	主要指设备在运行中出现的故障具有潜在的网络瘫痪或设备运行中断的危险，并可能导致设备的基本功能不能实现或全面退化。	一般故障，在 48 小时内到达故障现场，并在 72 小时内排除，提交故障处理完成后的测试数据。

### 紧急事件的处理

我公司积累了丰富的现场和紧急事件处理经验，可以随时应对各种突发紧急事件，当出现紧急事件时可由专家远程支持或现场解决各种故障。

1) 在接到贵方的紧急故障申告后，我方工程师 45 分钟内作出响应，首先通过远程技术支持指导客户进行故障诊断、定位和排除，招标方维护人员负责提供远程连接所需的各类设施（包括现场联系电话等）以协助诊断问题。

2) 如果故障不能通过远程加以解决，我方会立即派出具备故障处理能力且熟悉招标方设备结构的工程师到达故障现场。

在应急抢修时，为保证通信的及时恢复，我司将通过替换备用机方法，先恢

复站点工作正常，再将故障设备返回公司快速完成维修。

### 紧急报修维护

- 客户服务中心了解设备故障情况，45 分钟内完成响应；
- 服务工程师联系客户，了解设备故障原因，并尝试远程协助解决；
- 若通过远程无法解决则与贵方约定到达现场时间，携带相应备件抵达现场解决。

### 报告和技术交流

- 建立设备维护技术档案

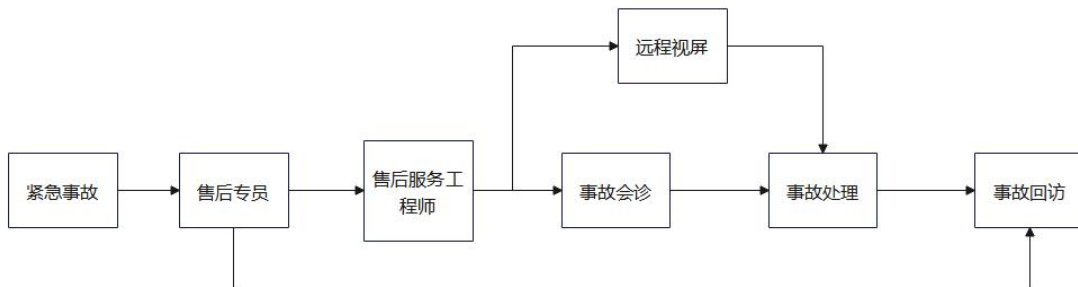
每次设备维护巡检或设备巡检及设备维护表签章确认后，复印件均须存放于设备所在用户管理员处，用户管理员有责任保证该纪录的完整及真实性。

- 按时提交服务报告

我司将按客户要求，提交服务报告，并附有电子文件。

## 1.3 售后服务配置

### 服务流程





### 售后服务人员：

序号	姓名	年龄	性别	学历	专业	职称	在本项目拟任职务
1	张刚	36	男	大专	楼宇智能化 工程技术	/	服务工程师
2	张丽	31	男	大专	机电一体化	/	服务工程师
3	赵伟涛	30	男	大专	行政管理	/	售后专员
5	...						

### 售后服务机构分布：

本公司长期从事于弱电智能化建设工程，服务范围包含全疆范围内。本公司售后服务机构主要分布于乌鲁木齐市，伊利哈萨克自治州伊利市，巴音郭楞蒙古自治州。服务人员及服务站点包含全疆各处，能做到出现问题及时处理

