合同编号
NJXTC-SY1-XY08004

南师大合同编号：100803-2025-XB-01263

南京师范大学货物采购合同

3428000

南师大项目采购编号：

项目名称：南京师范大学高性能计算平台项目（二次）

甲方：（买方）南京师范大学

乙方：（卖方）南京信同诚信息技术有限公司

甲、乙双方根据南京师范大学高性能计算平台项目（二次）采购的结果，签署本合同。

一、采购标的

标 的 名 称	品　牌	厂　家	产　地
高性能 GPU 工作站（**核心产品**）	思腾合力	思腾合力	中国
高性能计算工作站	思腾合力	思腾合力	中国

型 号 规 格	数　量	单　价	总　价
思腾合力 IW4221-8GRs	1 台	2400000.00	2400000.00
思腾合力 IW4224-8GR	1 台	1028000.00	1028000.00

本项目不得转包；确需分包的，须为非主体性、非关键性工作，且需经甲方书面同意或在投标文件中载明，否则甲方视同乙方违约并由乙方承担全责，乙方就采购项目和分包项目向甲方负责，分包供应商就分包项目承担责任。

二、合同金额

本合同总金额为（大写）：叁佰肆拾贰万捌仟元整（￥3428000.00元）人民币。

本合同价款包含所有乙方提供合同约定产品的报酬及乙方提供合同中产品所支出的必要的税及上下力资费、运输费、安装费用等，甲方在上述合同价款之外不再向乙方支付其他任何费用。

乙方应先行向甲方开具与拟交付货物的全额合规税务增值税【专用】（专用/普通）发票，由甲方审核确认无误后支付合同价款，否则甲方有权拒绝或迟延支付应付款项，且不影响乙方履行本合同项下的义务。

三、技术资料及保密

3.1 乙方应按采购文件规定的时间向甲方提供有关技术资料。

3.2 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。接触本合同的任何人员，均应注意保密。乙方应对上述人员保密行为进行有效监督管理，因上述人员行为泄露保密信息的，由乙方及泄密人员承担无限连带责任。

四、产权

乙方保证所交付标的无任何抵押、查封等产权瑕疵。乙方应保证甲方在使用、接受本合同中产品（或其任何一部分）时不得侵犯第三方的专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权。出现侵权行为的，由乙方负全部责任并赔偿因此给甲方造成的一切损失（包括但不限于因此产生的诉讼费、律师费、保全费、差旅费等）。

五、交付及免保

5.1 交付期：签订合同后20个工作日。

5.2 乙方免费、安全送达，交货方式：现场安装，交货方式：送到客户指定地点并负责

安装调试 ，交货地点：南京。

5.3 免费质保期： 2025 年 08 月 30 日至 2028 年 08 月 30 日。（具体自项目验收合格之日起计）

六、合同款支付

验收合格后支付合同总价的 100%。 本合同总金额为（大写）：叁佰肆拾贰万捌仟元整（￥3428000.00 元）人民币

中标后，乙方需交纳中标金额 5%的履约保证金（可以以非现金形式），履约保证金在验收合格满一年后且经用户单位确认质量、服务无问题的情况下退还（不计息）。

七、质量保证及售后服务承诺

7.1 乙方应按采购文件规定和响应文件承诺的性能、技术要求、质量标准等向甲方提供产品。

7.2 乙方提供的产品在免费质保期内出现质量问题，根据实际情况，经双方协商，可按以下第 （1） 种办法处理（处理办法可按货物特性另行约定）：

（1）更换：由乙方承担所发生的全部费用。

（2）合同终止：合同终止，并退还甲方支付的合同款，同时应承担由此产生的所有费用，甲方不承担发生任何费用。

（3）其他处理办法： 。

7.3 在使用过程中发生质量问题，乙方在接到甲方通知后 8 小时内到达现场。

7.4 在免费质保期内，乙方应对产品出现的质量及安全问题负责解决并承担一切费用。

7.5 乙方响应的承诺（7.1—7.4 中与本条承诺不一致的，以本条为准）

八、合同内容的交付

8.1 提交使用说明书、质量检验证明书等资料。

8.2 乙方在合同标的交付甲方 48 小时（工作日）前通知甲方准备接收。

8.3 合同标的验收合格视为交付，交付前发生的风险均由乙方负责。

九、验收

9.1 甲方对乙方提交的产品，依据采购文件上的项目需求、乙方响应文件及国家有关标准及学校有关文件规定进行验收。

9.2 乙方交付前应对产品作出全面检查和对验收文件进行整理，并列出清单，作为甲方验收依据。

9.3 甲方对乙方提供的产品在使用前，乙方需负责培训甲方的使用操作人员，并协助甲方一起试用，直到符合技术规范后，甲方才实施验收。

9.4 需对技术复杂的产品进行第三方检测时，如检测合格，费用由甲方承担，如检测不合格（部分不合格）时，乙方承担所有的检测、验收等相关费用。

9.5 验收涉及宣传甲方或甲方所属（含挂靠）各单位的图、音视频、文字等形式资料前，需提交甲方宣传部审核、初验，通过后方可实施项目验收。

9.6 验收时乙方相关人员必须到场，验收完毕后出具验收结果报告。

9.7 其他验收要求：

十、违约责任

10.1 甲方无正当理由拒收的，向乙方支付拒收货款总值百分之一的违约金。

10.2 甲方无故逾期验收和办理合同款支付手续的（节假日除外），按逾期付款总额的每日万分之一向乙方支付违约金。

10.3 乙方无故逾期（节假日除外）交付货物的，按逾期付款总额的每日万分之一向甲方支付违约金。

10.4 乙方交付的货物有质量或产权瑕疵等问题时，愿意更换/整改的，按逾期交付处理

乙方拒绝更换/整改的，甲方可解除合同，没收履约保证金并追回全部已付款项，由此造成的损失由乙方全责承担。

10.5 出现但不限于下列情形之一的，即视为乙方违约：

①未按合同约定时间交付的；②交付的标的不符合合同要求的；③交付后经验收不合格的；④违反有关采购规定的；⑤因乙方原因导致甲方不能取得所有权的。

10.6 乙方违约的，甲方有权没收乙方交纳的履约保证金、停止支付剩余应付款，并采取包括但不限于下列一种或数种措施维护权益：

①拒收因乙方违约所交付的产品，终止合同，并向乙方索赔，另行组织采购；

②没收乙方缴纳的履约保证金；

③将乙方录入学校不良行为供应商名录，视情节轻重决定是否上报江苏省财政厅，涉嫌犯罪的，移送司法机关处理。

④向乙方索赔，索赔通知发出后三十天内，乙方未按照甲方要求赔偿或答复的，视为乙方接受甲方索赔，甲方可按下列标准从应付款中扣除违约赔偿费，赔偿费按如下方式计算：延迟交付期自索赔通知发出之日起计算；每延迟交付一周的，赔偿应付款总额的百分之一，不足一周按一周计算，应付款不足以补偿索赔费用，甲方有权向乙方提出不足部分的补偿。

10.7 任何一方违反本合同约定，除承担违约金外，还承担守约方向违约方追责所支付的一切费用，包括但不限于律师费、诉讼费、保全费、公告费、鉴定费、交通费、食宿费、保函费等。

10.8 乙方响应的违约责任（10.1—10.7 中与本条承诺不一致的，以本条为准）。

十一、不可抗力事件处理

11.1 本合同不可抗力事件及影响按《中华人民共和国民法典》等相关法律法规相关规定执行和处理。

11.2 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

11.3 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

11.4 不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十二、诉讼

双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，可向甲方所在地人民法院。

十三、合同生效及其它

13.1 合同经双方法定代表人或授权委托代表人签字并加盖公章后生效。

13.2 本合同未尽事宜，遵照与合同相关的现行法律规定执行。

13.3 本合同正本一式六份，具有同等法律效力，甲方执四份、乙方执二份。

甲方：南京师范大学

地址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：

统一社会信用代码：

开户银行：

户名：

账号：

日期：2025 年　　月　　日

乙方：南京信同诚信息技术有限公司

地址：南京市玄武区玄武大道 699-18 号

法定代表人或授权代表：

联系电话：13605191578

统一社会信用代码：91320106790406194Y

开户银行：南京银行恒嘉路支行

户名：南京信同诚信息技术有限公司

账号：0124 0120 2100 14878

日期：2025 年　　月　　日

附件一：技术参数或规格型号

<table>
<tr><th>序号</th><th>招标文件条目号</th><th>招标要求规格</th><th>投标响应</th><th>偏离</th></tr>
<tr><td>1</td><td>第四章 采购需求
一、项目需求</td><td>（一）采购标的需实现的功能或者目标
本次采购仪器设备主要用于 AI 大模型进行训练推理、深度学习测试、科学计算等工作。</td><td>（一）采购标的能实现的功能或者目标
本次采购仪器设备主要用于 AI 大模型进行训练推理、深度学习测试、科学计算等工作。</td><td>响应</td></tr>
<tr><td>2</td><td>第四章 采购需求
一、项目需求</td><td>（二）项目需求
<table>
<tr><th>序号</th><th>设备名称</th><th>数量</th><th>备注</th></tr>
<tr><td>1</td><td>高性能 GPU 工作站(核心产品)</td><td>1</td><td></td></tr>
<tr><td>2</td><td>高性能计算工作站</td><td>1</td><td></td></tr>
</table></td><td>（二）项目需求
<table>
<tr><th>序号</th><th>设备名称</th><th>数量</th><th>备注</th></tr>
<tr><td>1</td><td>高性能 GPU 工作站（核心产品）</td><td>1</td><td></td></tr>
<tr><td>2</td><td>高性能计算工作站</td><td>1</td><td></td></tr>
</table></td><td>响应</td></tr>
<tr><td colspan="5">高性能 GPU 工作站（核心产品）</td></tr>
</table>

1	第四章采购需求二、采购标的需满足的质量、安全、技术规格、物理特性等要求	（1）★处理器：CPU≥2 颗；主频≥2.4GHz，≥48 核心，≥96 线程；须提供产品彩页或者产品白皮书或者制造商网页（提供查询网址）截图等相关证明材料（证明材料体现相关要求即可）；	（1）★处理器：本次项目投标产品思腾合力 IW4221-8GRs 提供 2 颗 intel 至强处理器 8468V，主频 2.4GHz，48 核心。96 线程; 提供产品彩页或者产品白皮书或者制造商网页(提供查询网址)截图等相关证明材料（证明材料体现相关要求即可）；	响应
2		（2）▲内存：提供≥2048GB DDR5 RECC 4800MHz 内存，内存插槽≥32 个；	（2）▲内存：本次项目投标产品思腾合力 IW4221-8GRs 提供 2048GB DDR5 RECC 4800MHz 内存，内存插槽 32 个；	响应
3		（3）▲硬盘：提供 NVMe 3.84TB 硬盘≥2 块（支持 RAID1），提供 NVMe 7.68TB 硬盘≥6 块：	（3）▲硬盘：本次项目投标产品思腾合力 IW4221-8GRs 提供 NVMe 3.84TB 硬盘 2 块 支持 RAID1，提供 NVMe 7.68TB 硬盘 6 块：	响应
4		（4）★算力：配置 GPU≥8 张,单张卡芯片配置≥80GB。GPU/NPU 卡之间至少支持采用 HCCS、Nvink、MLU-Link 其中一项。支持 8 卡高效互联，卡间互联带宽 900 GB/s，单张卡算力:FP8 运算能力≥3900TFLOPS 或 FP16 运算能力≥	（4）★算力：本次项目投标产品思腾合力 IW4221-8GRs 配置 8 个 H100 SXM5 GPU 计算模块,单张卡芯片配置 80GB。GPU 卡之间支持采用 Nvink。支持 8 卡高效互联，卡间互联带宽 900 GB/s，单张卡算力:FP8 运算能力 3958TFLOPS，FP16 运算能力	正偏离

		1900TFLOPS；须提供产品彩页或者产品白皮书或者制造商网页（提供查询网址）截图等相关证明材料（证明材料体现相关要求即可）；	1979TFLOPS；提供产品彩页或者产品白皮书或者制造商网页(提供查询网址)截图等相关证明材料（证明材料体现相关要求即可）；	
5		（5）▲网络和接口配置：2 口 10G 网卡≥2 个，单口 400G IB 网卡≥8 个。USB 3.0 接口≥2 个，VGA 接口≥1 个，PCIE 5.0×16 插槽≥2 个；电源：3000W（4+2）冗余电源≥6 个；	（5）▲网络和接口配置：本次项目投标产品思腾合力 IW4221-8GRs 配置 2 口 10G 网卡 2 个，单口 400G IB 网卡 8 个。USB 3.0 接口 2 个，VGA 接口 1 个，PCIE 5.0×16 插槽 2 个；电源：3000W（4+2）冗余电源 6 个；	响应
6		（6）▲系统需求：Ubuntu 24.04 版本 Linux 操作系统, Lightdm 桌面管理器，XFCE 桌面环境，最新稳定版本驱动程序、Cuda 环境、Docker 环境，最新版 Miniconda 以及相关工具软件（FastQC、BLAST、BWA、GATK SAMtools、AlphaFold、R TensorFlow、PyTorch）；	（6）▲系统需求：本次项目投标产品思腾合力 IW4221-8GRs 配置 Ubuntu 24.04 版本 Linux 操作系统, Lightdm 桌面管理器, XFCE 桌面环境最新稳定版本驱动程序、Cuda 环境、Docker 环境，最新版 Miniconda 以及相关工具软件（FastQC、BLAST、BWA、GATK SAMtools、AlphaFold R、TensorFlow、PyTorch）；	响应

7		（7）●其他：提供本地管理功能，具有本地机器状态显示功能，可实现独立于操作系统的远程操作，包括远程的开机、关机、重启、监控 CPU，电源状态，温度等。同时支持≥8 个系统散热风扇。 注：所有证明材料，自拟无效。	（7）●其他：本次项目投标产品思腾合力 IW4221-8GRs 提供本地管理功能，具有本地机器状态显示功能，可实现独立于操作系统的远程操作，包括远程的开机、关机、重启、监控 CPU，电源状态，温度等。同时支持 8 个系统散热风扇。 注：所有证明材料，自拟无效。	响应
高性能计算工作站				
1	第四章采购需求二、采购标的需满足的质量、安全、技术规格、物理特性等要求	（1）▲处理器：CPU≥2 颗。主频≥2.6GHz，≥32 核心，≥64 线程；须提供产品彩页或者产品白皮书或者制造商网页（提供查询网址）截图等相关证明材料（证明材料体现相关要求即可）；	（1）▲处理器：本次项目投标产品思腾合力 IW4224-8GR 提供 2 颗 intel 至强处理器 8358P，主频 2.6GHz，32 核心，64 线程。提供产品彩页或者产品白皮书或者制造商网页（提供查询网址）截图等相关证明材料（证明材料体现相关要求即可）；	响应
2		（2）▲内存：提供≥2048GB DDR4 RECC 3200MHz 内存，内存插槽≥32 个；	（2）▲内存：本次项目投标产品思腾合力 IW4224-8GR 提供 2048GB DDR4 RECC 3200MHz 内存，内存插槽 32 个；	响应
3		（3）▲硬盘:提供 NVMe 3.84TB 硬盘≥2 块（支持 RAID1），提供	（3）▲硬盘:本次项目投标产品思腾合力 IW4224-8GR 提供 NVMe 4TB 硬	正偏离

		NVMe 7.68TB 硬盘≥6 块:	盘 2 块, 提供 NVMe 7.68TB 硬盘 6 块	
4		（4）★算力：配置 GPU≥8 张,单张卡芯片配置≥80GB。GPU/NPU 卡之间至少支持采用 HCCS、Nvink、MLU-Link 其中一项。支持 8 卡高效互联，卡间互联带宽 600 GB/s。单张卡算力:FP8 运算能力≥1200TFLOPS 或 FP16 运算能力≥600TFLOPS；须提供产品彩页或者产品白皮书或者制造商网页（提供查询网址）截图等相关证明材料（证明材料体现相关要求即可）；	（4）★算力：本次项目投标产品思腾合力 IW4224-8GR 配置 8 张 A100 GPU,单张卡芯片配置 80GB。GPU 卡之间支持 Nvink。支持 8 卡高效互联，卡间互联带宽 600 GB/s。单张卡算力:FP8 运算能力 1248TFLOPS，FP16 运算能力 624TFLOPS；提供产品彩页或者产品白皮书或者制造商网页（提供查询网址）截图等相关证明材料（证明材料体现相关要求即可）；	正偏离
5		（5）▲网络和接口配置：2 口 10G 网卡≥2 个。USB 3.0 接口≥2 个，VGA 接口≥1 个，PCIE 4.0×16 插槽≥8 个；电源：3000W（N+N）冗余电源≥4 个；	（5）▲网络和接口配置：本次项目投标产品思腾合力 IW4224-8GR 配置 2 口 10G 网卡 2 个。USB 3.0 接口 2 个，VGA 接口 1 个，PCIE 4.0×16 插槽 8 个；电源：3000W（N+N）冗余电源 4 个；	响应
6		（5）▲系统需求：Ubuntu 24.04 版本 Linux 操作系统, Lightdm 桌面管理器，XFCE 桌面环境，最新稳定版	（6）▲系统需求：本次项目投标产品思腾合力 IW4224-8GR 配置 Ubuntu 24.04 版本 Linux 操作系统, Lightdm	响应

		本驱动程序、Cuda 环境、Docker 环境，最新版 Miniconda 以及相关工具软件（FastQC、BLAST、BWA、GATK SAMtools、AlphaFold、R TensorFlow、PyTorch）；	桌面管理器，XFCE 桌面环境，最新稳定版本驱动程序、Cuda 环境、Docker 环境，最新版 Miniconda 以及相关工具软件（FastQC、BLAST、BWA、GATK SAMtools、AlphaFold、R、TensorFlow、PyTorch）；	
7		（7）●其他：提供本地管理功能，具有本地机器状态显示功能，可实现独立于操作系统的远程操作，包括远程的开机、关机、重启、监控 CPU，电源状态，温度等。同时支持≥8 个系统散热风扇。 注：所有证明材料，自拟无效。	（7）●其他：本次项目投标产品思腾合力 IW4224-8GR 提供本地管理功能，具有本地机器状态显示功能，可实现独立于操作系统的远程操作，包括远程的开机、关机、重启、监控 CPU，电源状态，温度等。同时支持 8 个系统散热风扇。 注：所有证明材料，自拟无效。	响应
8		3.服务与其它:供应商具有稳定的供应能力，保证按时按量交货	我司承诺具有稳定的供应能力，保证按时按量交货	响应

附件二：售后服务承诺

南京信同诚信息技术有限公司现已建立完善的售后质量保证服务体系，并已建立了客户服务中心。为了更好地使用过程中良好运行，本公司承诺将提供优质的售后服务，无论是在包括保修内、质保期外。

我公司认为，售后服务是一个长期的有计划的行为，售后服务的好坏也将关系到将来应用的好坏，我公司一贯注重售后服务工作，我们保证负责学校提供的操作系统及常用软件的安装服务，并对贵校的报修及时做出响应，做好服务工作。在该项目平时的运行维护工作，以及日后质保期外我们也将一如既往的做好服务工作。我们将完全替用户着想，满足用户的要求，真正做到随叫随到，迅速反应，使得工程在售后服务上有充分的保障。

我公司为本项目考虑的售后服务工作内容包括以下几个方面：

☒ 售后服务团队的人员组织安排

☒ 售后服务的日常工作内容和计划

☒ 故障等级及相应的故障相应和处理时限

☒ 系统的维护保养方案

☒ 备品的管理与提供

☒ 质保期后的免费服务措施

☒ 质保期后的免费服务内容

（1）服务体系

我公司在售后服务体系设计架构上，综合考虑技术支撑团队、日常维护流程、故障分类处理、故障响应时限、备品管理、维保期后服务等多方面，为客户提供全面、周到、安全、

快捷的售后服务。

本公司配有专职技术支持工程师，所有工程师均接受过相关设备厂家的正规技术培训，获得了厂商的认可，并且具有丰富的工程实施和故障处理经验。

（2）售后服务承诺

售后服务责任部门：南京信同诚信息技术有限公司

售后服务负责人： 孔爱娣

售后服务电话：400-110-1012，025-68155041

（3）设备供货

用户在我方送货、调试后对货物进行检查验收，如果发现有质量、技术或数量不足等问题，我方负责按照贵行的要求采取补足或更换等处理措施，并承担由此发生的一切损失和费用。

产品保修和备品配件: 备品备件: 在设备质保期内提供必备的备品备件，满足维护需要。在备件停止生产的情况下，我公司提供必要的解决方案。

（4）技术服务

备件到货后我公司立即派员安装调试。

保证所投产品为技术先进、可靠的成熟产品，具有良好的扩展性和可升级能力，具有较高的安全性和最佳的性价比。

保证所提供的设备、软件全部符合招标书所述功能和指标，全部能够正常运行。

保证用户的系统完整，在整个系统添加新购设备后，原系统与新购设备能够无缝的融合，

并正常工作。

我公司提供 7×24 小时热线服务，技术部有 20 名技术工程师

我公司对贵校提供永久技术支持，对于设备的升级和扩容，免费提供技术咨询服务和给出相应的技术方案。

提供的 24 小时故障报修电话为：400-110-1012

（5）服务承诺

本项目为用户提供 7×24 小时服务（每周 7 天，每天 24 小时）。设备发生故障，需紧急维修时，在接到用户电话通后，2 小时内响应，8 小时内派专业技术人员携带工器具无条件到达现场进行抢修。

备品备件: 提供备品备件方案，在本地设立备件库，备品备件的种类能满足用户日常维修及紧急故障处理需要。

所提供备件为原厂新品且质量满足设备稳定运行需要。

到现场对更换的设备，并提供相应文档报告输出。

（6）质保期限及质保期内售后服务

1、对本工程中提供的硬件和软件，我公司根据贵校的要求，向贵校承诺提供全面、有效、及时的技术支持和服务。

2、我公司为合同系统提供从最终验收完成之后合同规定的质保期服务（含软件及硬件），质保期间我公司要保修除消耗品以外的所有设备。在质保期内，如果网络系统发生故障，我公司将调查故障原因并修复直至满足最终验收指标和性能的要求，或者更换整个或部

分有缺陷的设备和材料。以上都是免费的。

3、我公司在设备质保期内，如对系统软件有所改进、增加新功能以及适应买方要求所做的修改，均及时免费提供给买方使用，并免费提供相应的技术文件。由于软件升级而引起的相应的硬件更换，由我公司负责免费更改，并提供质保期内的服务技术流程。

（7）质保期外售后服务

1、质保期后，如果我公司决定停止生产本合同设备的任何零部件，我们会在停产前 12 个月以书面形式通知买方，我们保证以届时市场最低价并不得比本次成交价高的价格向买方提供本合同设备的任何零部件。

2、如果买方要求另外订购与合同设备具有相同或更优性能的设备、材料，我公司给予卖方届时市场最低价的待遇。

3、质保期外，我公司保证对发生故障的合同设备按照优惠价格进行修理和技术服务。

4、质保期外，如果合同设备的性能和质量出现问题，卖方应按合同价格予以更换或修理。

（8）故障解决时间

1）质保期内故障响应时间

保证用户可以得到质保期内 7*24 小时的实时技术支持响应

（1）电话响应≤（2）小时

（2）到达现场时限≤（8）小时

（3）技术响应 7*24 小时

☒ 质保期内所发生的一切费用包括设备维修或更换、本公司服务人员的交通、差旅服务等费用全部由本公司承担。

☒ 质保期内提供 7*24 小时服务电话，随时接受咨询及技术服务。对于不能以电话的方式解决时本公司将在工作时间 8 小时内派工程师赴现场检查维修或更换。若 48 小时内仍未排除故障、恢复正常运转的，我公司提供同类型备品、备件等解决方案。

☒ 本公司规定工程师在赶赴现场时需带齐所需备品备件，以便到达现场后立刻检修、更换，用最快的速度排除故障。

☒ 如遇到突发事件或重大活动，本公司会第一时间增派专业技术人员 1-2 名，协助全力保证系统稳定运行

☒ 到达现场后即使不是合同中的设备出现故障（含关联系统故障），本公司的工程师也同样有责任帮助或协助客户查找问题所在，并尽量帮助客户解决问题，直至问题解决或贵校同意我方人员离场方会离开。

2）质保期后的售后服务响应

本公司为保障客户利益，保障工程的质量，在超出质保期后，仍向客户优秀、高效的技术服务。

我公司承诺，在质保期后，如系统、产品出现故障、损坏，我公司将免费上门维护，维修过程中产生的辅材的只收取相应成本费用，如果厂家产品损坏需更换，我们将按当时市场价格、并与甲方协商同意后为甲方更换器件。

对于客户的疑难和系统使用故障，客户服务中心安排技术人员通过电话解答客户提出的问题，指导客户技术人员，对设备进行诊断和维修。

上门服务时限：根据客户提出的需求，安排相关技术人在提出需求之后及时上门服务。

根据客户的需要，上门与贵校技术人员商讨系统升级方案，提供设计方案以及升级建议等，保证机房建设的可持续性发展。此项服务如不涉及系统深化设计范畴可提供免费咨询服务。

（9）故障解决方案

1）、设备故障报修流程

技术支持部为设备故障报修和客户服务的工作流程将严格遵守客户服务规范。公司向客户公布客户服务热线电话（或投诉电话）。客户服务部负责接听客户服务请求，投诉电话，备案后根据客户请求/投诉内容，转相关部门处理，并跟踪处理进程。

工作程序如下：

（1）客户请求的接收、分发和上报

当客户发出技术支持的请求和投诉信息时，负责对客户的请求进行签别，如客户请求为咨询性质，由客户服务部接听人员当场解答或转相关工程师答询；当场不能解答或解答后客户不满意开具 Case 记录。

有关系统安装/故障处理的请求，将 Case 或电话转交技术支持部处理；有关应用软件的请求转交软件部处理；有关投诉信息，客户服务部填写《纠正和预防措施通知单》交相关部门进行处理。

对一些重大的 Case，客户服务部需在接到 Case 和在处理 Case 的同时，第一时间通报公司负责系统服务的主管领导。

（2）客户请求处理的监控

工程管理部对已分发的客户请求随时监控，若在规定的时限内不能处理完毕，需通知其部门经理，以增加人力尽快解决。

对于项目实施和软件同时存在的项目，工程管理部需根据 Case 的转移通知，及时监督新的 Case 处理部门，以防止 Case 处理中间地带的产生。对于合同外的客户请求，由客户服务部协调相关部门协调解决。

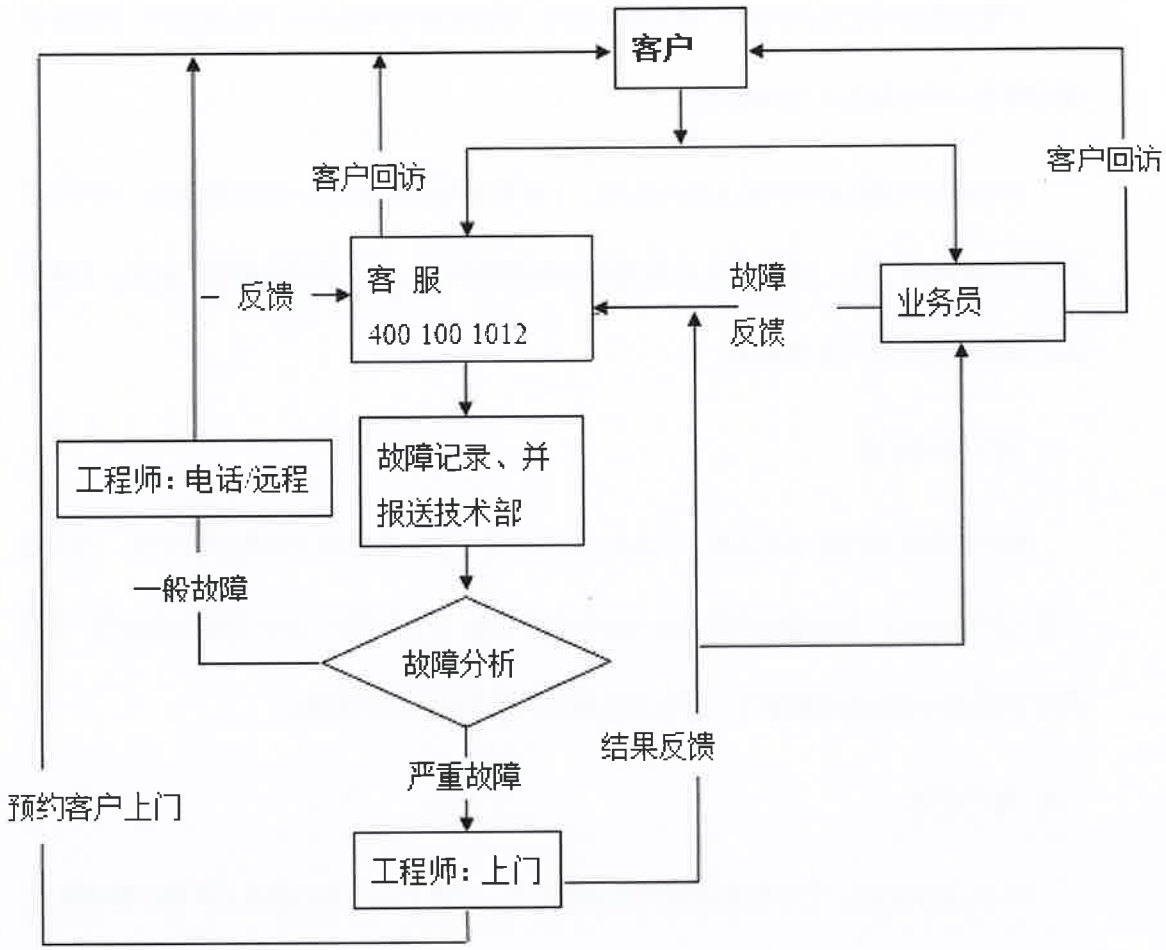
（3）客户服务记录

客户服务部根据派工系统的《Case（案例）记录表》中的记录情况进行分析，对于发生重大的投诉或长期不能解决的及每月投诉数量不断上升的情况，应报告给主管领导，请主管领导提出处理的意见和要求，并负责去跟踪并落实所采取的措施。

（4）客户回访

在 Case 关闭后，工程管理部需以电话等方式，了解 Case 的处理情况和客户的满意度，以确保 Case 的彻底解决。

故障处理流程图



2）、设备故障处理方式

设备故障服务请求按照如下方式进行处理：

（1）、服务的定位和分发

技术支持部接到从客户服务部电话转来的客户请求后，即时在电脑中开一个 Case，开 Case 的时间作为客户请求/投诉的响应时间。该 Case 即时交给工程师处理，负责处理的工程师需详细填写《Case（案例）记录表》。

（2）、服务的记录

技术支持部工程师依据《Case（案例）记录表》，应及时采取措施解决问题，并在《Case

（案例）记录表》上做记录；处理完成后，将结果归档，若限于技术水平等原因无法解决，应及时反映给技术专员协助处理，若技术专员仍无法解决，应及时上报给部门经理，直至主管领导，该 Case 处理完成后，才能被 Close（关闭）。

（3）、服务的提交

究竟是否应该关闭一个 case，由部门经理掌握决定，具体处理该 case 的工程师无权决定关闭 case。这样做的要求是：任何一个客户请求/投诉都必须跟踪到底，不得遗漏，并且每个 Case 都受到部门经理控制。

（4）、服务请求的处理

针对不同情况下的客户服务请求，采取以下不同的处理方式：

☒ 对系统配件需要返修或更换的处理：

服务工程师确认存在硬件故障时，应及时进行更换，由服务工程师从南京备件库提取备件开车前往现场；若仍由原厂商保修的设备，应及时通知原厂家工程师一同前往现场进行更换。

☒ 对系统、软件等问题的处理：

工程师对问题分析后，根据问题性质采用最快最有效的方式进行处理，包括：通过电话、FAX、EMAIL 等方式进行处理；工程师到用户现场进行处理等。

☒ 系统维护服务的处理

对常规的系统设备的保修维护，由技术支持部根据合同要求制订《系统维护计划》，并根据计划对客户系统进行巡检、维护，维护工程师将维护结果记录在《客户服务报告》，交技术支持部审核、归档。

☒ 处理结果归档备案

(A)、相关部门解决问题后，应将处理过程及结果填写在电子文档《Case（案例）记录表》上归档备案。作为技术积累，以备以后查阅。

(B)、 现场维护解决问题后，把《客户服务报告》一式二份返回技术支持部及客户服务部。对于《客户服务报告》中的遗留问题，工程师应及时开 Case（案例），以便问题能得到跟踪与解决。

3）、售后服务热线

（1）、热线服务

客户可以通过热线电话、传真、电子邮件得到我公司的技术服务。

传真：025-68155055

售后服务 E_mail：svsp@njxtc.com

（2）、现场服务

服务工程师现场解决问题、技术指导。若用户系统出现任何故障，我公司工程师将在规定时间内到达用户故障现场进行处理，如果硬件设备故障检修后仍无法排除，我公司保证将在提供不低于故障设备规格型号档次的备用设备供用户替代使用，直至故障设备修复为止，保证用户业务不间断正常运行。

（10）专业技术人员保障

响应用户关于系统咨询、维修需求，负责排查客户设备故障，备件更换，响应用户关于软件的咨询、调优、排错、升级需求，协助用户完成第三方设备与软件的报修。