

政府采购合同

项目名称：中国长城博物馆展陈深化设计制作项目
——第二包：数字展

采购人（以下称甲方）：首都博物馆

供应商（以下称乙方）：深圳市丝路蓝创意展示有限公司

签署日期：2026年4月27日



合 同 书

甲方：首都博物馆

乙方：深圳市丝路蓝创意展示有限公司

甲方首都博物馆对中国长城博物馆展览深化设计制作项目——第二包：数字展委托 北京国际招标有限公司 以 11000026210200165301-XM001 号招标文件进行公开招标，经过依法评审，确定乙方为中标供应商。根据我国《民法典》、《建筑法》、《文物保护法》、《政府采购法》、《招标投标法》及其他相关法律、法规的规定，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，双方就该项目及有关事项协商一致，共同达成如下协议：

一、项目概述

1.1 项目名称：中国长城博物馆展览深化设计制作项目——第二包：数字展

1.2 项目地点：中国长城博物馆

1.3 承包范围：数字展厅（位于长城博物馆一层，面积约 363 平米）

1.4 承包方式：包工包料、深化设计制作一体化

1.5 项目内容：数字展厅的内容设计、深化设计、多媒体展项设计、施工制作及布展，详见招标文件第三部分采购内容及需求。主要包括：

1.5.1 数字展厅的内容设计；包括：文字大纲、影片脚本等多媒体展项的相关内容。

1.5.2 数字展厅的空间环境设计；包括：平面规划、参观流线、空间模型、环境效果、空间声学设计。

1.5.3 基础装修工程的深化设计制作；包括：基础装修深化设计、展区范围内的地面、墙面、天花和门窗等内部装饰工程；展区范围内与陈列展览有关的施工工程。

1.5.4 装饰艺术的深化设计制作；不限于：展览设备（展台等）、展板以及平面制作（立体字、广告灯箱、平面立体化等）的深化设计、购置、制作及安装；需设置定制化艺术展项（包括艺术造型、场景、模型、机械、雕塑、绘画等）的艺术创作、购置、制作、调试及安装。

1.5.5 专业光学系统的深化设计、购置、安装和调试，除博物馆专业照明外，场馆内可涉及舞台灯光，电影灯光等多种灯光综合应用。

1.5.6 多媒体视觉体验效果的创意深化设计、购置、安装和调试；包括：包括多媒体系统硬件、软件、音乐设计、音效设计、影像制作和系统集成等。

1.5.7 AI 及大空间沉浸交互设计及制作：利用 AI 作为“智慧大脑”，驱动大空间作为“沉浸身体”，共同创造可理解、可探索、可共鸣的深度体验。借助 5G/AI/AR/XR 等技术的场景创新设计、购置、制作及安装、调试；包括多媒体系统硬件、软件、音乐设计、音效设计、影像制作和系统集成等。

1.5.8 消防水、电、风等系统满足展览效果和规范要求的末端调整和整体调试需进行的采购安装等。

乙方应完成的全部工作内容及要求，应符合招标文件第五章《采购需求》中的规定，乙方在投标文件中响应或承诺的内容优于招标文件要求的，则以乙方响应或承诺内容为准。

二、项目工期

2.1 合同工期：自合同签订之日起至 2026 年 8 月 20 日前达到一次验收合格标准（满足开馆条件视为初验合格）；在一次合格后进入开放试运行阶段，在这个阶段根据采购人需求做必要调整，并于 2027 年 6 月 30 日前完成二次验收。其中深化设计、施工制作、布展和验收等时间节点的安排需满足采购人和项目实施进度的要求。

2.2 因甲方原因未按合同约定完成工作，影响工期，导致工期顺延，甲方不向乙方主张赔偿责任。

2.3 因乙方责任，导致不能按期开工、中途无故停工或其他任何影响工期的情形，工期不顺延。乙方延迟提交设计方案、施工图纸或是完成项目施工制作并通过甲方竣工验收（一次验收）、二次验收的，每延迟一日，应支付甲方合同价款每日 3% 的违约金。给甲方造成损失的，由乙方承担赔偿责任。违约金累计达到 6% 的，甲方有权解除合同。甲方解除合同的，乙方应当退还所有已付费用，并承担合同总金额 10% 的违约金。

2.4 因甲方设计变更或非乙方原因造成停电、停水及不可抗力因素影响，导致停工 8 小时以上（一周内累计计算），工期相应顺延。

三、合同价款

3.1 合同价款

合同价款包括但不限于：概念方案的深化设计、施工图设计、人工、材料、设备采购、安装、软硬件开发、集成、制作、储运、现场安装调试、保修、保养、备品备件、培训、技术支持服务、知识产权许可、税费及完成本项目所产生的一切费用。

3.2 合同总价

3.2.1 合同总价为：（大写）柒佰零叁万捌仟柒佰伍拾肆圆零玖分人民币，（小写）¥7038754.09 元。

3.2.2 本合同总价的组成（见乙方的投标文件报价部分）。

3.2.3 当甲方要求调整设计及施工方案时，甲乙双方协商解决。但乙方必须按合同总价限额进行方案优化设计、施工图设计和采购制作，超过中标合同总价部分甲方不予受理。

3.3 结算原则

3.3.1 本项目二次验收后，甲方根据乙方如实申报的项目结算书、变更、签证等文件进行审核后，审核确定最终结算总价。

3.3.2 在结算时，1. 项目结算书中的内容与合同中已有的项目预算书（投标报价）中的内容一致时，单价按合同中已有预算书（投标报价）上的单价执行；2. 项目结算书中的内容与合同中已有的项目预算书（投标报价）中的类似时，单价可参照合同中已有的项目预算书（投标报价）上的单价执行；3. 项目结算书中的内容，原合同中已有的项目预算书中没有或无类似内容的参考，由中标方提出相应变更材料（如市场询价等）作为依据进行确认执行。

3.3.3 项目二次验收后的结算总价不得超过合同总价。

3.3.4 项目的结算总价最终由采购人组织审核确认。

3.3.5 项目的结算总价如低于合同总价，则以最终结算总价作为项目结算金额；项目的结算总价如高于合同总价，则以合同总价作为项目结算金额；

3.4 支付进度

3.4.1 合同签订后且收到乙方提交的履约保证金且财政资金已下达 10 日内，甲方向乙方支付不低于合同价款的 30%（即人民币 2150000.00 元）作为首付款；项目施工制作完成 50%后且财政资金已下达 10 日内，甲方向乙方支付不低于合同价款的 40%（即人民币 2850000.00 元）作为进度款；项目施工制作完成一次验收合格，达到开放条件且财政资金已下达 10 日内，甲方向乙方支付不低于合同价款的 10%（即人民币 750000.00 元）作为一次验收合格款；本项目二次验收合格后且 2027 年财政资金已下达 10 日内，甲方向乙方支付至最终审核确认的结算总价的 100%。

3.4.2 如因财政资金下达时间或付款日处于甲方年终封账期内而导致甲方延期支付的，不视为甲方违约，甲方无需承担违约责任。

3.4.3 履约保证金

合同签订后 7 个工作日内乙方应向甲方提交 50 万元的履约保证金。履约保证金可以为支票/汇票/本票/保函的方式进行提交。若乙方采用保函形式提交履约担保的，则保函应具备如下内容：1、保证的方式为连带责任保证；2、保证的范围包括合同乙方未按照合同履行而给甲方造成的全部损失，保证金额 50 万元；3、保证的期间应涵盖合同履行（包括保修期）的全部期间；4、对甲方提出索赔要求的条件应合理设置，即要求甲方提交索赔申请和必要的证明材料即可；5、提供保函人应为商业银行、保险公司；6、如提供独立保函的，保函应注明“见索即付”字样。7、独立保函的到期日无论以事件还是以日历天设定，均须涵盖质保期和甲方主张权利的合理期间；8、独立保函不得设定明显不合理或不符合国际商会保函规则的条款。不具备上述条件的履约保函，甲方不予接受。甲方接受的履约保函作为合同附件。项目二次验收合格且项目结算完成后 10 个工作日内，无息退还乙方已交履约保证金的 50%；项目质保期结束后 10 个工作日内，且没有因乙方不履行质保责任或违约行为导致扣款的，则甲方无息退还乙方已交履约保证金的 50%。

四、质量标准

本项目必须符合中国国家和地方现行有关法律、行政法规和相关的工程技术规范、规定及标准的要求，且必须执行国家规定的相关工程建设标准强制性条文要求。本项目深化设计方案、施工图纸以及项目中拟使用的各类材料、设备、工艺做法等同时须符合甲方要求并经甲方书面确认。本项目的技术标准及规范要求亦包括设计说明、实施制作说明及做法说明和要求等。乙方须按此要求规范执行，若出现标准要求不一致的，乙方须按较高的标准执行。

4.1 设计质量要求

设计的成果是安全、可行、实用、经济、美观的，施工图设计文件是完整、正确、清晰的，研发创作、施工图设计成果达到能直接用于制造制作、安装、调试的深度，并能顺利通过甲方组织的施工图设计成果验收。

4.1.1 “完整”是指每次交付的设计文件是符合合同及附件的规定、符合相关工程设计规范要求的、满足行业及国家标准的全部设计文件。

4.1.2 “正确”是指每次交付的设计文件均符合法律、法规、政策、标准、规范及各阶段设计规定的规定；同时保证设计的科学原理、基础资料完整、正确，设计方法、计算方法与结果、技术参数的选用正确，构造合理，各专业设计协调统一。

4.1.3 “清晰”是指每次交付的设计文件中的图样、线条、术语、符号、尺寸标准、文字说明等清楚准确。

4.2 工程质量符合《建筑工程施工质量验收统一标准》(GB50300-2013)中的“合格”标准。

4.3 除上述质量标准外,乙方在本合同下的全部工作及成果应符合本合同的约定并达到甲方的要求。

五、质量保修期及技术培训

5.1 质保期:本项目工程质量保修期为自项目二次验收合格之日起2年。设备部分当原生产厂家标配质保期大于2年时,按原厂标配质保期服务条款执行。

5.2 乙方应在不收取任何费用的情况下,对甲方的管理人员、技术人员提供设备使用的相关培训,并提供设备定期的维护保养检查、现场故障诊断和排除、设备维修等售后服务。乙方应对甲方上述人员进行理论知识实际操作技能和排除故障的指导。乙方派出的培训人员,应对所提供的设备具有5年以上的安装和维修经验。

5.3 质保期内乙方对所供设备设施实行免费包修、包换、包退、包维护保养,一切维修换件保养费用和备品备件、易耗设备、配备配件设备保证质保期内免费更换;质保期满后,甲方如有需求,乙方应提供终身有偿维修保养服务;若甲方需更换同类货物,一份须以不高于中标单价售卖给甲方;质保期内甲方对乙方享有追索权。

5.4.1 质保期内,乙方必须配备一支稳定的专业技术服务队伍,并配备足够的交通工具、通信工具、检测仪器及维修设备,负责设备的一切维护保养工作。人员的名单及提供的配套设备必须在投标文件中详细列明,如有人员变更,须提前征得甲方同意。保修服务方式为乙方上门保修,即由乙方派员到设备使用现场维修,由此产生的一切费用均由乙方承担。

5.4.2 在质保期内,乙方应保证本项目所涉及的所有设备处于正常工作状态,对故障设备负责免费维修,对不能修复的设备负责免费更换。如果验收合格之日起计12个月内,设备因质量问题造成无法正常运行,故障率达到5%,必须全部更换相关设备,否则甲方有权扣除质保金用于购买相应设备或进行维护。

5.4.3 乙方须提供常设7天×24小时热线服务和长期的免费技术支持,对甲方的服务通知,乙方在接报后1小时内响应,3小时内派工程师到达现场,8小时内处理完毕;如在检修8小时后仍无法排除故障,则中标人应在24小时内提供不低于故障设备规格、型号、性能的备用设备供甲方使用,直至故障设备修复。如因设备自身故障致停用时间累计超过20天时,则质保期在设备状态恢复正常时重新计算。

5.4.4. 质保期内须提供周期免费上门服务:周期为3个月一次;形式为预约上门,服务内容为周期保养检修、检测设备运行状况、处理使用过程中出现的问题等。

5.5 发生须紧急抢修事故,乙方接到事故通知后,1小时内到达事故现场抢修。非甲方原因引起的事故,抢修费用由乙方承担。

5.6 无论何时,由于工程质量和其他由于乙方原因造成的对第三人人身和财产损害的,乙方应承担损害赔偿及其他责任。

5.7 乙方在投标文件中根据甲方的实际使用需要,有针对性地提出的售后服务方案作为本合同附件(附件3)。

六、甲方工作

6.1 开工前向乙方进行现场交底，并说明项目场地使用注意事项。协助办理本项目施工制作所涉及且与甲方有关的申请、批件等手续。

6.2 甲方有权利在正式开工前就乙方所提供的设计方案、施工图纸及相应的预算清单进行调整和确认，并向乙方提供展览所需图片及相关资料，由乙方整理设计完善，文字方案须经甲方书面确认。如因甲方原因导致方案确认工作的延误，不应由乙方承担责任。

6.3 在项目实施中如有因甲方的原因所产生的施工制作量增加、变更等情况，乙方向甲方或监理单位递交签证单，甲方或监理单位应在回执上签署姓名和收到时间，自甲方或监理单位收到之日起二个工作日内应给予认可或有关意见，乙方应按甲方或监理单位认可的内容或给予的有关意见进行施工制作，若甲方或监理单位在二个工作日内没有认可或书面意见，则视为该手续已被认可。

6.4 甲方应按照本合同的规定向乙方支付合同款项。

6.5 甲方须为项目进场安装和调试提供水、电等必要设施，为项目进场安装提供工作场所、材料堆放场地。

6.6 甲方对本项目的研发、施工图设计成果、项目的制作安装等相关服务有审核批准的权利。

6.7 甲方有权根据项目实际需要，要求乙方在合同实施中更换人员和设备的投入，保证合同的履行。

6.8 出于质量的保证和维修服务的需要，甲方对本项目使用的主要材料和设备有审批的权利，没有甲方批准确认的主要材料和设备，不得在本项目中使用。

6.9 甲方委托监理公司对本项目进行管理和控制。

七、乙方工作

7.1 乙方承诺在本合同期限内持续具有完成本项目所需要的资质和许可，并有条件和能力完成项目工程所涵盖的工作内容。配合甲方进行项目设计实施整个周期内，可能涉及的各类手续办理（例如施工许可）及相关内容的落实工作。参加甲方组织的施工图或做法说明的现场交底，拟定项目实施方案和进度计划，并交甲方、监理审定。

7.2 指派赵刚（身份证号码：432426198011170819）、马亮（身份证号码：370881198607044416）为乙方项目经理，负责合同履行。按甲方要求组织施工制作，保质、保量、按期完成任务，解决由乙方负责的各项事宜。

7.3 乙方完成合同规定的工作内容后，有权根据合同约定向甲方申请和收取合同款。

7.4 乙方应完成本合同约定的全部工作内容，乙方应采取一切可能的措施精心组织设计和施工制作，确保本项目的设计、制造、安装、调试等各个环节的质量达到验收要求。

7.5 乙方应接受和配合甲方、监理公司的管理和协调，按合同规定的项目进度要求，保证乙方及其分包商负责的项目承建按照各关键节点的时间完工与竣工。

7.6 乙方应在约定时间内向甲方提交研发创作、施工图设计、阶段性成果、预验收资料和验收资料。

7.7 经甲方和乙方充分协商并经甲方书面同意，乙方可将部分工作内容分包给有实力的分包商。非经甲方同意，乙方不得将本项目的任何部分分包。乙方对分包商的行为负责，并承担连带责任。

7.8 乙方应每周向甲方提交周进度报告，并根据实际情况提交施工质量报告、突发事件报告、施工内容修改申请等各项专题报告。

7.9 乙方严格按技术标准对阶段工作的质量进行自检，分部工程、隐蔽工程、主要材料和设备等须报甲方、监理审查，经甲方、监理批准后方可进行下一工序的施工制作。

7.10 履行配合建筑消防、智能化工程等建筑相关工程和相关展厅项目的联合调试工作的义务。

7.11 乙方必须按要求配备足够的人力和物力保证项目实施。乙方的项目组织机构、主要人员及分工，乙方的项目主要人员应与乙方在投标文件中提供的项目组织机构保持一致，因特殊情况需要更换的，乙方应至少提前7天以书面形式向甲方提出申请（附前任和后人人员的详细履历资料），并征得甲方书面同意。为确保展览设计和制作质量，保障甲方利益，乙方主要人员（附件二）经甲方确认后不得随意变动，乙方主要设计人员必须为自己的设计成果负责。

7.12 项目材料和设备的运输、现场吊装、成品保护由乙方自行解决。

7.13 甲方提供给乙方的布展所需的图片和文字材料，因乙方整理和设计的原因影响工期，责任由乙方承担，工期不顺延，并处以合同总价款每日3%的违约金。

7.14 在项目实施中如有因乙方的原因所产生的工程量增加、变更等情况，由乙方承担费用。

7.15 严格执行施工规范、防火安全规定、环境、文物保护规定。严格按照图纸或作法说明进行实施，做好各项质量检查记录。

7.16 乙方进行现场施工制作时应遵守甲方各项规章制度，并确保严格执行施工规范、防火安全规定、环境保护规定。严格按照图纸或作法说明进行施工制作，做好各项质量检查记录并于每周一报送甲方审阅。

7.17 项目施工制作中未经甲方同意及有关部门批准，不得随意拆、改原建筑物结构及各种设备管线，擅自拆改的，乙方应对此承担全部责任，并赔偿由此给甲方造成的全部损失。

7.18 承担项目施工制作过程中的安全保卫工作及非夜间施工照明的责任和要求：本合同实施过程中，乙方应对现场人员的安全、现场秩序、工程保护、环境保护、消防、用电等负责，并就施工场地围挡、照明、防护、标志、警告信号等作出具体安排。乙方应确保项目施工制作安全无事故，并承担由此引起事故责任所造成的全部损失，包括但不限于由此给甲方、乙方自身或任何第三方造成的一切损失。

7.19 采购材料设备的约定：均由乙方采购并承担采购费用，乙方按照布展施工图设计要求进行材料采购。乙方应保证其所采购的材料设备必须符合设计要求及有关规范要求的合格产品，并对因采购设备不合格或不符合设计要求对甲方承担赔偿责任。所有主要设备和材料（如多媒体设施、板材、涂料等）的选购均应符合国家环保节能要求（附相关检验报告），须报甲方并经甲方书面同意，方可进行采购和安装。

7.20 开工前，乙方向甲方提供五套施工图纸，并按甲方要求提供开工申请报告、总进度计划、设备、材料供应总计划。工程竣工验收后一个月内，乙方负责将竣工资料整理成册，送交甲方。

7.21 设计变更须由乙方向甲方发出设计变更征求意见书，并经甲方书面认可。现场变更须甲方项目负责人签字。

7.22 乙方在本合同约定的项目施工制作开展期间负责监管展区内各种钥匙及设备控制,但应当妥善使用和保管监管展区内所有设备及设施,经甲方合理要求,甲方有权使用馆中任何设备,但不得因此给乙方的施工制作造成影响。

7.23 由于乙方原因造成工程质量事故,其返工费用由乙方承担,工期不顺延,并向甲方支付合同价款每日3%的违约金。

7.24 其他招标文件第三章《采购需求》中列明的乙方工作。

八、设计变更原则

8.1 乙方不得擅自修改展厅设计方案设计图纸,确需变更的,要按变更程序进行,应由甲方、监理单位、乙方共同协商同意后实施。

8.2 修改后的项目设计图纸应布局合理、优化成本、工艺先进、更具有良好的性能及效果,同时不对其他项目造成影响。

8.3 设计修改不得违反有关标准以及安全、环保等方面的政府法令与条例,不得背离业主的质量要求和降低展览的质量。

8.4 当设计做出重大修改或修改部位较多同时对展览质量有较大影响时,应再次进行设计的评审和验证。

8.5 修改设计时应修改所有相关设计图纸,以保证设计文件的正确统一。在工程竣工后应将所有的修改部分完善到竣工总图中并备案存档。

8.6 乙方对设计图纸的审核修改意见,应尽量在项目实施之前提出。

九、知识产权

9.1 乙方为完成本项目所作的一切设计方案、施工图纸等知识成果的知识产权、所有权等一切权益自创作完成之日起归甲方所有。未经甲方事先书面允许,乙方不得为项目工程以外的任何目的擅自或许可他人使用上述成果。

9.2 乙方及其工作人员(包括但不限于本合同生效后从乙方离职的)不得以任何形式向其他机构和个人提供签订、履行本合同而获知的任何从公开途径所不能获得的甲方的保密信息。本条款永久有效,不因本合同的终止或解除而失效。

9.3 乙方在未取得甲方书面同意的情况下,不得将其从甲方所获得的任何技术或商业信息向第三方披露、出售、使用。

9.4 乙方为完成本项目而进行的行为,不应侵犯第三人包括知识产权、所有权在内的一切权益。如果甲方因购买、使用乙方交付的项目遭到第三方的侵权指控,甲方应通知乙方,由乙方与第三方进行交涉、应诉抗辩或从指控产品侵权的权利所有者那里获得使用许可,由此产生的一切费用和责任由乙方承担,乙方并应赔偿甲方因此而遭受到的一切损失。

9.5 乙方提供的与该项目有关的所有文件资料(包括但不限于图纸、图片等)均为其实际创作或拥有合法的权力和知识产权。并在与甲方签约后,其所有与项目有关的文件资料的所有权及知识产权自动转移至甲方合法拥有。

十、项目验收

10.1 施工图设计的检查及审查

甲方依据招标文件所规定的内容,在项目的施工图设计过程中对乙方的设计进度及质量进行检查,乙方按规定的时间向甲方汇报。

10.1.1 施工图设计的审查由甲方组织相关单位和专家进行(或报北京市相关规划建设部门指定的审图机构审定),乙方须提交3套文本资料,并且提供电子文档。

10.1.2 施工图设计审查合格后，甲方确认。

10.1.3 施工图设计审查不合格时，乙方应在甲方规定的时限内进行整改和完善；整改完成后再次审查。

10.1.4 施工图设计经第二次审查中仍不合格，甲方有权解除合同，乙方须退还甲方所有已付费用，并向甲方支付合同总金额 10%的违约金。

10.1.5 乙方编写的图文版内容和多媒体剧本、脚本应符合甲方关于项目的设计理念和要求，经甲方审查批准后实施；如审查不合格，则应及时修改，直至甲方满意为止。为了确保项目内容的科学性，更好地激发观众的兴趣，对其中重点项目的图文版内容、多媒体剧本、脚本如由甲方指定的专家编写，专家酬劳由乙方在项目预算以内支付。乙方支付给专家对图文版内容、多媒体剧本、脚本的修改、编写酬金，由甲乙双方在签订本合同时另行商定。

10.2 场外制作项目检查

10.2.1 甲方和监理单位按项目制作准备、中期和出厂三个阶段对乙方的工作情况进行检查。检查的依据是《施工图设计和制作具体工作要求》。

10.2.2 乙方在制作项目过程中，未经甲方批准，不得擅自更改甲方已选定的制作材料和设备，如发现此类问题，乙方除按甲方的要求限期纠正外，还需承担本合同规定的相应的违约责任。

10.2.3 在检查中发现其他不合格项时，乙方应在甲方规定的时限内进行整改和完善。

10.3 验收交付前的保管安全责任由乙方负责。乙方须为验收提供必须的一切条件及承担相关费用。

10.4 乙方应根据国家、省级以及当地监管部门有关规定的要求，积极配合相关部门或单位的检查、检验、抽检工作。

10.5 在设备、设施、材料等发货前，乙方应对其质量、规格、性能和数量等进行准确而全面的检验。货物运抵目的地后，若经甲方检验发现货物的规格或数量与合同不符或有缺陷时，乙方应进行更换，直到甲方验收合格为止，由此所产生的一切费用由乙方承担，甲方不另行支付。

10.6 设备设施安装完成后，提请甲方进行验收，若发现未按要求安装或未达到招标文件要求和投标文件承诺时，乙方应进行重新安装或更换设备，直到甲方验收合格为止，由此所产生的一切费用由乙方承担，甲方不另行支付。

10.7 安装数量以甲方现场确认为准。最终结算数量以审核审定数量为准。

10.8 验收

本项目验收共分为两次，具体要求如下：

（一）一次验收：

1. 项目具备竣工验收条件，乙方按国家布展工程竣工验收有关规定，向甲方提供竣工资料及竣工验收报告，甲方自接到竣工报告单后 10 个工作日内组织验收，并在验收后 5 个工作日内给予认可或提出整改意见，乙方按意见要求在 5 个工作日内进行整改，并承担由于自身原因造成的整改费用。

2. 未通过竣工验收的项目，其物的风险责任由乙方承担。

3. 甲方收到申请后，应在十个工作日内组织验收，超过十个工作日未开展验收工作的，视为验收合格。

4. 工程竣工验收通过，甲方应签发接受证明，乙方送交竣工验收报告日期为实际竣工日期。

5. 一次验收合格后需满足开馆试运行条件。

（二）二次验收：

在一次验收合格且按采购人要求完成优化提升，并通过采购人聘请的行业专家进行的整体展览验收。

10.9 项目资料的提交

10.9.1 项目资料包括：

施工图设计内容完成后，乙方提交施工图设计所有资料供甲方评审，最终施工图设计资料在施工图设计评审通过后提交。

材料和设备的出厂合格证、使用许可证、特种设备的安全检测证明文件等在项目进场前提交。

竣工资料包括：项目制作、安装调试过程中产生的变更（修改）的文件、图纸、造价、经济技术签证等资料。竣工资料在向甲方提交竣工申请时一起提交。

10.9.2 最终成果资料提交的要求：（根据本项目制定要求）

（1）竣工图设计图纸

项目的竣工图设计图纸 4 套，并同时提供 AutoCAD 电子文档。三维彩色效果图 4 套，均为 A3 图幅，并同时提供电子文档（图片以 jpg 格式）。

（2）文档资料

文字资料 4 套，图片、照片资料 4 套，均为彩色 A4，并提供电子文档（文本以 doc 格式，图片 jpg 格式），电子文档和数据须用光盘刻录。

10.10 配合甲方完成固定资产的确认、入账、移交工作。

十一、违约与索赔

当本合同任何一方未按本合同的约定履行义务时，即构成违约。违约方须按本合同约定向对方支付违约金，并赔偿损失。

11.1 甲方的违约

11.1.1 乙方提交完整的款项支付申请资料，且具备付款条件时，甲方没有按本合同约定向乙方支付合同款项，视为违约。若甲方有上述违约，甲方应在 20 天内向乙方赔偿：赔偿金额=逾期付款金额×2%×逾期天数；逾期天数大于 15 天，乙方有权将工期顺延，同时乙方不承担由此而带来的工期延误责任等相关责任。

11.1.2 如甲方中途废止合同，甲方需要偿付乙方的未履行部分价款总值 5% 的违约金。

11.2 乙方的违约

11.2.1 乙方在本合同附件二中列明的项目经理、设计负责人和技术（施工）负责人，如未经甲方书面同意而擅自对上述人员做出更换或撤消，则视作乙方违约。乙方每更换和撤消一人须按本合同中标价格的 1% 向甲方支付违约金，并按甲方要求更换相关人员。项目经理、设计负责人未按招标文件的要求及投标文件的承诺提供驻场服务的，每人每日向甲方支付八千元违约金，设计与实施团队未按招标文件的要求及投标文件的承诺提供驻场服务的，每人每日向甲方支付五千元违约金。

11.2.2 本项目不允许乙方有任何形式的转包和未经允许的分包，否则甲方有权解除合同，乙方应返还甲方已经支付的合同款项且一切损失由乙方承担。如某些专业内容或乙方自行施工制作的部分质量不能令甲方满意，经甲方批准同意后，乙方可做分包处理并做好分包人的管理工作。因分包人履行本合同义务造成甲方或第三人损害的，由乙方承担全部赔偿责任。

11.2.3 在项目设计阶段,甲方根据评审确认乙方无法完成部分项目,或乙方自行提出无法完成部分项目,则视作乙方违约,甲方不支付该部分的费用,并根据实际情况处以乙方项目中标价的5~10%违约金;如项目内有30%的项目或包内有五个以上(含五个)项目未完成,甲方有权解除合同,乙方应返回甲方所有已付款项、向甲方支付合同总金额20%的违约金并赔偿甲方的全部损失。

11.2.4 在项目制作阶段,甲方根据检查或验收确认乙方无法完成部分项目,或乙方自行提出无法完成部分项目,则视作乙方违约。甲方不支付该部分费用,乙方须按该部分项目中标价的30%向甲方支付违约金,如该违约金不足以弥补甲方损失,则乙方还应赔偿甲方的全部损失,且甲方有权委托其他单位完成相应工作。

11.2.5 因乙方的项目设计、制作安装、设备、材料、软件等的缺陷或质量原因,导致甲方、合同第三方,受到人身伤害或财产损失,则由乙方承担全部的赔偿责任。本条款的索赔不受本合同期限的约束,对合同双方长期有效。

11.2.6 因乙方原因导致本合同规定的检查、验收不能按期进行时,按延迟天数,乙方每延迟一天向甲方支付贰万元的违约金。并赔偿由此给其他各方造成的实际损失。延迟超过20日,甲方有权解除合同,乙方应返回甲方已付费用并赔偿甲方的全部损失。

11.2.7 以下情况,视为违约。经甲方提出书面警告后,在规定的时间内仍然达不到甲方的要求,甲方可以解除合同,乙方应退还甲方已支付的合同款项,并有权要求乙方向甲方支付本合同中标价格金额的10%违约金。

1. 项目中采购的设备、主要材料等在到货检查时发现不合格;
2. 竣工验收时不合格。

11.2.8 在合同履行期间甲方或监理公司发现乙方在履约过程中有明显不符合技术规范或合同要求或不能达到本项目展示效果的,甲方或监理公司有权向乙方发出书面限期整改意见,如乙方不予整改或整改不力,视为违约。甲方或监理公司有权向乙方发出书面警告,督促乙方完成整改。每次书面警告,乙方支付甲方违约金人民币贰万元;3次以上书面警告的,甲方有权解除部分或全部合同内容。乙方应退回已支付的合同款项,同时向甲方支付本合同中标价格10%的违约金。

11.3 索赔的执行

11.3.1 索赔事件发生后,合同守约方应以书面文件通知对方。通知的书面文件中应包括:

- 附件1:指明违约方违反了本合同的哪一条款;
- 附件2:需要赔偿的预计金额;
- 附件3:对方违约的证据。

11.3.2 违约方收到守约方的书面文件通知后,应在14天内给予书面回复。如在14天内未予以回复,视为同意对方指出的违约事实存在并愿意承担赔偿责任。

11.3.3 合同双方认定索赔事实存在且无异议后,按11.4条款完成索赔的支付。

11.3.4 合同任一方对对方列出的违约事实有异议,按本合同争议条款处理。

11.4 索赔偿还

11.4.1 根据合同中所列的条款提出的有效索赔偿还,甲方有权以下列方式获得赔偿:

- 直接从未付合同款项中扣减;

直接从合同履行保证金中获得赔偿；

当未付合同款项和合同履行保证金累计后不足以偿付时，乙方应在 15 天内凭甲方索赔文件以电汇方式向甲方支付赔偿差额。

11.4.2 乙方获取赔偿：在项目结算时，按合同款项申请支付的方式获取。

十二、争议和仲裁

12.1 合同双方应通过友好协商解决解释、执行本合同所发生的和本合同有关的一切争议。协商结果以纪要形式作为合同的附件，与合同具有同等效力。如果经协商不能达成协议，任何一方均可以采取将争议提交甲方住所地的北京仲裁委员会进行仲裁，双方自愿遵守该委员会仲裁规则。

12.2 在争议解决期间，除了仲裁进行过程中正在解决的相关部分问题外，合同其余部分应继续履行。

十三、通知、保险和税费

13.1 通知

通知指合同中所提及的各方之间的传达意思表示的方式。除合同条款或双方另有特别约定外，只有采用书面形式的通知有效。

13.1.1 发出的通知在下述情况下被视为已经有效送达：

(1) 电子送达

甲方收发件电邮信箱：dcmc@capitalmuseum.org.cn；

乙方收发件电邮信箱：lize@silkroadcg.com；

(2) 信函送达

甲方收发件邮政地址：北京市西城区复兴门外大街 16 号首都博物馆；

收件人：章文永；电话：01063363388-5738；

乙方收发件邮政地址：北京市丰台区锐中心 21 楼；

收件人：李泽；电话：17703344056；

送达文件可任选一种方式或同时选择两种方式；以电子方式发出的文件，4 小时未退回的，视为对方收到；以信函方式发出的文件，三日内未退回的，视为对方收到。

13.1.2 一方如改变通信或邮件地址和联系方式，应在改变之日起三天内通知监理单位及对方。

13.1.3 如果在通知上没有明确要求回复时间，各方在收到通知后 7 天内予以确认或提出意见，逾期视为同意。

13.2 保险

13.2.1 乙方必须办理成型项目及运至施工场地内的材料、施工机械设备的保险，并支付保险费用，如因乙方原因未购买保险，造成的一切损失由乙方承担。

13.2.2 乙方必须为施工场地的人员办理意外伤害保险，并支付保险费用。

13.3 税费

13.3.1 乙方及其人员应按照国家法律规定缴纳有关税费。

13.3.2 乙方及其人员认为执行本合同需从境外将相关设备、材料物品带入中国境内进行展览制作的，应遵守中国的法律，由乙方及其人员自行办理入境手续，相关费用由乙方承担。

13.3.3 乙方为完成本合同而在中国境外发生的税费均由乙方自行承担。

十四、不可抗力

14.1 不可抗力，是指不能预见、不能避免并不能克服、对本项目的实施造成重大实质性影响的自然灾害和战争、动乱、疫情等事件。政府对本项目的政策变化、计划的调整，导致本项目不能如期进行，也属不可抗力的范围。

14.2 不可抗力发生后，乙方应迅速采取措施，尽量减少损失，并在 24 小时内向甲方通报灾害情况，按协议条款约定的时间向甲方报告情况和清理、修复的费用。因不可抗力发生的费用由双方分别承担：

14.2.1 项目本身的损害由甲方承担；

14.2.2 人员伤亡由所属单位负责，并承担相应费用；

14.2.3 造成乙方设备、机械的损坏及停工等损失，由乙方承担；

14.2.4 所需清理和修复工作的责任与费用的承担，双方另签补充协议约定。

14.3 因不可抗力事件导致的费用损失，由甲方乙方各自承担自身损失；对不可抗力事件导致的工期延误，除非一次影响工期延误大于 10 天，否则竣工日期不变。

十五、合同的生效、解除与终止

15.1 合同生效

甲乙双方法定代表人在本合同书上签章，并加盖单位公章且乙方递交履约保证金当日为本合同生效时间。

15.2 合同终止与解除

15.2.1 当合同双方完成了合同中约定的责任和义务，合同即终止。

15.2.2 在合同履行中，如一方严重违背了合同规定的责任义务，经对方书面通知，在合理期限内未能采取合理的措施来弥补其违约情况，则守约方有权解除合同。

15.2.3 如果乙方违反本合同规定进行转包、分包本合同的全部或部分，甲方有权解除合同。

15.2.4 若一方违约引起的另一方提出解除合同，提出方则应以书面形式通知另一方，通知应说明解除原因。后者须在收到上述文件后 10 天内答复该通知，若在上述时间内未作答复，则视为合同解除对双方有效。

15.2.5 如果由于乙方违约或破产而导致甲方终止合同，甲方有权采取其认为最合适的措施来完成被终止的部分，乙方有责任赔偿相应的费用和损失，但赔偿的总金额不超过本合同的总金额。

15.2.6 本合同终止后，乙方应立即：

终止一切分包合同和子合同；

将于终止日时已完成的部分交付给甲方；

在终止日将乙方及分包商准备的与本项目有关的任何图纸、规格说明及其它文件交付给甲方。

十六、组成合同的文件

组成本合同的文件及优先解释顺序如下：

16.1 本合同履行期间甲乙双方签订的补充合同（协议）或合同修正文件；

16.2 本合同条款；

16.3 中标通知书；

16.4 招标文件（含修改文件、澄清文件、答疑会议纪要等）；

- 16.5 投标文件及其附件；
- 16.6 甲方针对本项目建设管理的各项制度、规定、规范及有关技术文件；
- 16.7 关于本合同的合同谈判备忘录和会议纪要；
- 16.8 经甲方批准的施工图纸和施工图预算；

双方有关项目的洽商、变更等书面协议或文件视为本合同的组成部分，并互为补充和解释，如各文件存在冲突之处，以上述排前的优先。当同一顺序上的文件内容出现不一致时，以时间在后者为准。

十七、合同附件

- 17.1 附件一：中标通知书
- 17.2 附件二：乙方主要人员
- 17.3 附件三：售后服务承诺

十八、合同的补充、修改和变更


- 18.1 双方协商一致，可以对本合同进行补充、修改或变更。
- 18.2 对本合同的补充、修改或变更必须以书面形式进行。补充、修改或变更的协议的签署及生效方式与本合同的签署及生效方式相同。
- 18.3 招标采购文件、投标响应文件及其全部条款、双方签订的补充协议以及修改或变更的条款与本合同具有同等法律效力。
- 18.4 本合同执行期间，甲方与乙方决定新增项目的，合同双方应通过协商对该新增项目的价格等事项签订补充协议予以确定。

十九、合同的生效及其它

- 19.1 本合同经双方法定代表人（负责人）或授权代表签字并加盖单位公章且乙方递交履约保证金后生效。
- 19.2 一方当事人未经另一方事先书面同意，不得将其在合同项下的权利或义务全部或部分转让给第三人，有关分包事项或服务委托等须事先取得甲方书面同意并且须遵守相关法律、法规。
- 19.3 本合同一式捌份，甲方执肆份，乙方执叁份，监理执壹份，每份具有同等法律效力。
- 19.4 本合同未尽事宜，由双方协商处理。


（以下无正文）

甲方：首都博物馆
（印章）

全权代表（签字）：
日期：2026年4月 27 日
地址：北京市西城区复兴门外大街 16 号

邮政编码：100035
电话：010-63370485
开户银行：北京银行燕京支行
账户：01090518200120112011575

乙方：深圳市丝路蓝创意展示有限公司
（印章）

全权代表（签字）：
日期：2026年4月 27 日
地址：深圳市福田区福田街道市花路 3 号
福年广场 B4 座 212

邮政编码：518000
电话：0755-88321187
开户银行：建行深圳福田保税区支行
账户：44250100006600000746

文件编号：BITC/QR-Z-19

北京国际招标有限公司

Beijing International Tendering Co., Ltd.

中标通知书

致：深圳市丝路蓝创意展示有限公司

根据中国长城博物馆展览深化设计制作项目（02包数字展）（项目编号：11000026210200165301-XM001，采购编号：0610-2640NF030350）招标文件和贵公司于2026年04月02日提交的投标文件，经评标委员会评议，由采购人确认，贵公司为本项目中标单位。

中标金额（含税）：7,038,754.09元。

请于本通知书发出之日起30日内，与首都博物馆签订本项目合同。

特此通知。



联系人：高岩、冯雪、刘丽

电话：010-84049216

附件二：拟派项目团队人员情况

序号	拟承担职务	姓名	性别	年龄	学历	专业	从业资格（职称、证书等）	备注
1	项目经理	赵刚	男	46岁	本科	建筑工程	二级注册建造师	项目实施人员/驻场服务人员
2	设计负责人	桑丽静	女	41岁	专科	建筑工程	高级工程师	项目设计人员/驻场服务人员
3	展陈设计师	黄坦	男	50岁	研究生	建筑设计	高级工程师	项目设计人员/驻场服务人员
4	结构设计师	欧焕林	男	45岁	本科	建筑结构	高级工程师	项目设计人员/驻场服务人员
5	装饰设计师	贺晓娟	女	44岁	本科	建筑装饰设计	高级工程师	项目设计人员/驻场服务人员
6	室内设计师	王国杰	男	41岁	本科	摄影	高级室内设计师	项目设计人员/驻场服务人员
7	艺术设计师	彭鑫	男	43岁	本科	环境艺术设计	高级工艺美术师	项目设计人员/驻场服务人员
8	视觉设计师	阚晶晶	女	43岁	本科	工艺美术	高级工艺美术师	项目设计人员/驻场服务人员
9	技术工程师	王尔林	男	45岁	本科	工程技术	高级工程师	项目实施人员/驻场服务人员
10	电气工程师	刘琼	男	46岁	本科	电气	高级工程师	项目实施人员/驻场服务人员
11	多媒体工程师	叶建中	男	55岁	本科	计算机应用	高级工程师	项目实施人员/驻场服务人员
12	电子信息工程师	王家祥	男	41岁	本科	电子信息工程	高级工程师	项目实施人员/驻场服务人员
13	信息系统工程师	孙剑戈	男	40岁	本科	信息管理系统	高级信息管理系统管理师	项目实施人员/驻场服务人员

序号	拟承担职务	姓名	性别	年龄	学历	专业	从业资格(职称、证书等)	备注
14	安全员	许滔	男	30岁	专科	/	安全员证书	项目实施人员/驻场服务人员
15	施工员	李高丰	男	37岁	专科	装饰装修	施工员证书	项目实施人员/驻场服务人员
16	质量员	刘光有	男	38岁	专科	装饰装修	质量员证书	项目实施人员
17	资料员	杨洁怡	女	31岁	专科	/	资料员证书	项目实施人员
18	材料员	文栋钦	男	38岁	本科	/	材料员证书	项目实施人员
19	造价工程师	李文珊	女	39岁	本科	土木建筑	一级造价工程师	项目实施人员
20	创作工程师	徐传庆	男	37岁	本科	多媒体技术	/	项目实施人员/驻场服务人员
21	新媒体工程师	李长梁	男	38岁	本科	新媒体技术	/	项目实施人员/驻场服务人员
22	多媒体工程师	王星月	女	30岁	本科	多媒体应用	/	项目实施人员/驻场服务人员
23	展示设计师	朱立辰	男	38岁	本科	展览展示设计	/	项目设计人员/驻场服务人员
24	展示设计师	李洁	女	35岁	本科	展览展示设计	/	项目设计人员/驻场服务人员
25	展示设计师	郑岩	男	34岁	本科	艺术设计	/	项目设计人员/驻场服务人员
26	商务经理	李泽	男	29岁	本科	市场营销	/	项目实施人员/驻场服务人员
27	项目经理	马亮	男	40岁	本科	建筑工程	/	项目实施人员/驻场服务人员

附件三：应急处理和售后服务

（一）、售后服务目标

售后服务的目标是为沉浸式体验系统项目的运行提供完善、有效、及时的售后技术支持服务，协助用户解决系统故障，处理系统紧急事件，确保沉浸式体验系统项目正式验收后能持续、稳定运行。

（二）、售后服务周期

沉浸式体验系统项目，在工程验收合格之日起，即进入售后服务期。

质量保证期（保修期）：从工程验收合格之日起即进入质量保证期。所有系统和设备提供2年质保，在质量保证期内，属于保修范围的质量问题，我们将免费维修或更换产品。

（三）、售后服务范围

我公司将提供的保修期的保修范围和维护期的服务范围主要包括以下内容：主要设备、软件和多媒体视频的功能扩充提供免费技术支持（包括现场支持）。软件平台免费提供完整的数据接口和相应的技术支持，期限以验收通过后2年为限。

遇操作系统升级、硬件变更需迁移软件时，我司提供相应的现场服务。

在维保期内，因其他系统需与该系统连接的，我司提供本系统相关的数据接口和软件其它功能接口，确保其他系统与本系统无缝连接。

在保修期内，设备出现故障，甲方无法解决时，我方应及时提供相关远程技术支持（全天服务，不分节假日），远程无法解决时，我方技术人员在接到通知后2小时内响应，6小时内解决。

维保更新期结束后，在设备使用的生命周期内负责提供设备的故障维护、功能升级、与其它系统连接等相关服务。我方有义务配合该系统配套的由甲方提供的计算机操作系统、数据库管理系统、应用支撑平台等软件，以及承载该平台软件的计算机服务器的安装、调试工作，及软件更新维护工作，确保本项目按时运行。

项目系统及设备产品中若未特别说明质保期限和售后服务的，在质保期内，对系统及设备产品质量实行“三包”服务，同一设备、同一质量问题连续两次维修仍无法正常使用的，须更换同品牌、同型号新设备。若不能满足招标文件的功能、性能及时限要求，导致采购人无法正常使用，我公司应及时调整、更换相应设备、产品乃至系统，并负全部责任。

（四）、质量保证期服务计划及承诺

我们深知高质量的售后服务与高质量的软硬件产品同样重要，所以我们针对本项目制定了完善的售后服务计划，完全满足并有多处优于招标文件的要求。

在质量保证期（保修期）内的售后服务计划及承诺要点如下：

提供所供系统中软件产品验收后的2年软件升级与技术支持服务。

根据上述的售后服务计划及承诺要点，我公司将提供的售后服务主要内容如下：

针对本项目制定详细的、切实可行的定期维护计划，确保系统能够全年每天持续、稳定运行。

对用户要求的不定期维护提出响应措施。

对用户或维护人员提出的修改设计提出响应措施。

实施系统维护或修改设计后，在 1 周内更新有关技术文档并提交用户。

提供 7×24 小时的技术咨询服务。

提供 7×24 小时的故障受理服务。

对重大故障提供 7×24 小时的现场支援。

产品发生故障，在 2 小时内响应，24 小时现场维修，48 小时内修复；在 48 小时内无法恢复的，更换新设备或提供代用设备保证系统及设备的正常运行。

(五)、质量维护期服务计划及承诺

质量维护期：在质量保证期满之后，即自行进入质量维护期。

我公司针对本项目制定的质量维护期服务计划及承诺要点如下：

在进入产品维护期后，我司售后服务中心仍然保持人员充足、阵容强大的售后服务团队，以便继续为项目建设提供完善的、高质量的技术服务。

与在产品保证期内一样，我公司仍然为用户提供 7×24 小时免费技术咨询服务。

继续提供系统评估服务，每年对系统运行状况进行 1 次全面、科学的评估。

与在质量保证期内一样，继续在重大活动提供技术人员专门值守服务。

继续提供系统巡检服务，每年 2 次巡检，检测设备运行情况，清洁设备并做好设备运行记录。

与在质量保证期内一样，继续提供 7×24 小时的故障受理服务。

与在质量保证期内一样，继续对重大故障提供 7×24 小时的现场支援，一般故障提供 5×8 小时的现场支援。

与在质量保证期内一样，继续保证故障服务的现场响应时间在 2 小时内响应，24 小时现场维修，在质量维护期内进行的维修服务将根据维护合同酌情收取成本费用。

(六)、售后服务保障条款

故障等级

故障等级定义

等级	等级定义
一级	设备厂商提供的设备发生处理能力、维护能力、紧急情况处理能力等的完全或部分丧失的情况，导致设备不可操作、重大故障甚至瘫痪，或对最终用户的业务使用有严重影响，需要立即采取措施进行处理的故障。包括客户要求作为一级故障/问题处理的其它情况。
二级	设备厂商提供的通备发生处理能力、维护能力、紧急情况处理能力等的降低或恶化，造成部分设备故障，严重影响和限制了设备维护与管理工作的开展，或对部分最终用户的业务使用有较大影响。
三级	设备厂商提供的设备的操作性能受损，但最终用户大部分业务运作仍可正常工作。
四级	需要乙方提供产品功能、安装或配置方面的信息或支援，对最终用户的业务运作几乎无影响。

硬件维修和更换服务

设备运行期间发生硬件故障时,我公司在规定时限内提供硬件维修及更换服务。

当客户使用的设备发生故障时,由我公司提供相关备件替换故障件。我公司有完整的备件库,若发生设备部件损坏,将可在第一时间更换。

我公司提供在用设备中重要部件的紧急支持服务,在收到客户紧急备件支持服务申请后以最快方式将备件送达客户指定现场。

对于维保范围内设备已经停产,不能提供相关备件更换的,我公司应明确告知,并在维保合同中提供相应的解决方案保证客户备件的正常更换。

(七)、服务响应时间

我公司通过各种方式向客户提供重大疑难问题处理、紧急故障恢复等技术响应支持服务,服务方式如下:

电话咨询:对于客户在维护中遇到有关设备技术、业务的一般性问题,我公司提供电话咨询服务。

我公司设立客户支持中心,配备足够的专业技术人员解答客户提出的问题,提供7×24小时服务热线电话。

响应时间:我公司在收到客户的电话、传真、电子邮件等方式的请求后,到与客户明确服务内容,开始解答客户咨询的时间。具体见表1。

表1:咨询响应时间表

故障/问题级级别	响应时间
一至四级	小于1小时

电话支持:客户在维护设备过程中遇到问题时,通过电话、传真、网络向我公司提出服务请求;我公司在规定时限内,通过电话进行支持服务。

用户在遇到设备使用中的疑难问题或者设备出现不正常状态时,主要通过电话方式,也可以通过传真、电子邮件等方式向我公司提出技术支持和服务请求。

响应时间:我公司在收到客户以电话、传真、电子邮件等方式提出的服务请求后,到与客户明确服务内容,开始帮助客户进行故障定位或开始制定解决方案的时间。具体见表2。

表2:电话支持响应时间表

故障/问题级别	响应时间
一至四级	小于1小时

远程支持:我公司在征得客户同意后,通过远程终端登录进行技术支持。

客户负责在每个需要进行远程技术支持服务的中心设备服务器或客户机上提供必要的远程技术支持所需拨号设备(如网络环境、电话线、调制解调器等),负责向我公司技术支持人员提供设备服务器或客户机的网络登录用户名及密码、远程维护拨号电话号码、服务器的IP地址、所需维护的设备登录用户名及密码等信息,并安排维护人员在现场协助。

响应时间:是指从双方确认电话支持不能排除设备故障到我公司技术支持工

工程师远程登录到服务器或相关设备的时间。具体见表 3。

表 3：远程技术支持响应时间表

故障/问题级别	响应时间
一至四级	小于 1 小时

现场支持：我公司根据客户要求，按规定时限安排相关技术人员赴现场提供支持服务。

我公司提供现场技术支持前，应作好必要的准备（包括查阅客户和设备档案，了解设备运行情况及设备以往所发生过的问题的处理办法等）；

我公司技术支持工程师抵达客户现场，首先提交现场技术服务申请报告给客户现场负责人签字确认；制定出现场支持解决技术方案后，需经客户批准，并由客户的技术人员具体实施方案；或经客户允许，由我公司的技术支持工程师进行具体实施；要避免因盲目动手给客户造成损失，在必须进行系统重装或系统启动等影响较大的操作时，须经客户现场维护主管批准方可实施。

现场技术支持服务完成后，我公司技术支持人员向客户提交现场技术服务报告，客户对现场技术服务报告签字确认，双方各自存档；针对本次服务的相关内容，我公司技术人员要对客户进行现场解释说明。

响应时间：自双方确认需要进行现场技术支持，至我公司技术人员到达客户设备现场之间的时间，相应的现场技术支持服务的响应时间见表 4。

表 4：故障修复时间表

故障/问题级别	故障修复时间
一级	4 小时内解决
二级	12 小时内解决
三级	24 小时内解决
四级	48 小时内解决

对在现场不能修复的，我公司将损坏部件运回公司按照本合同规定的时限内进行修理，即离场维修，同时应提供同档次的产品供用户使用。

（八）、保修期限

全系统硬件质保 2 年，系统及软件的维护、保养、升级质保 2 年，质保期自本项目最初验收合格之日起开始计算。

（九）、保修范围

本项目的保修范围涵盖以下内容：

采购范围内的所有软硬件设备。

非本公司生产的硬件设备按照原厂商所规定的保修范围执行；

本公司生产的硬件设备将无条件进行保修；

标准保修期服务

本公司配备专人对项目进行有效管理，建立客户服务档案，设立责任客户服务工程师，作为本项目的售后服务责任人，与客户进行技术支持服务的一对一联系。

外购设备按原厂商提供的报修条款进行保修(显示设备、大屏幕和相关网络设备),按厂商承诺保修期保修。如不能提供同种规格型号的配件,按市场价提供平滑升级并补齐差价。

系统软件改版升级服务,应用软件维护、升级、开发和功能扩充服务;如有更新的成熟升级版本,将无偿提供,并提供相应的新版本软件功能说明书及修改说明书。

各种参数、数据备份与恢复服务、业务恢复服务;

在出现紧急情况下迅速解决故障预案的现场服务;

整体系统改造、更新、维护服务。

提供场地及设备服务(如迁移、改造、升级、重装等);

提供每年不少于2次的巡检服务,对产品及系统作全面的检修维护,保证系统的开机率达到98%以上。

提供后期项目建设的方案以及与后期建设我公司的合作,包括提供软件数据接口,向使用单位开放必要的协议代码。

(十)、保修期满后服务

保修期满后,承诺将以优惠价格为用户提供备件,具体内容可在商务谈判时双方协定。同时建立了完备的用户档案,便于跟踪和了解用户的使用情况和各板件的故障率等参数,为设备运行质量的改进提供依据。

(十一)、技术支持与服务

在用户服务部,设有7*24小时的热线电话服务,由专门的工程师受理用户来电,保证用户在使用设备的过程中,及时得到技术上的援助。

我司开发人员和工程人员随时接受用户对我司产品的垂询,并耐心解答用户的各种提问和处理用户在使用过程中遇到的问题。用户可向以下人员咨询:

可实时提供:专家咨询、远程操作指导、远程故障诊断等技术服务。

深圳市丝路蓝创意展示有限公司

2026年4月27日

