

中原工学院

服务采购合同

项目名称：中原工学院 AI 智慧课程建设平台及服务项目 A 包

合同编号：豫财磋商采购-2024-1320

甲方：中原工学院

乙方：河南超星数图信息技术有限公司

签订时间：2024 年 12 月 12 日

签署地点：中原工学院



中原工学院 AI 智慧课程建设平台及服务项目 A 包采购合同

甲方（需方）：中原工学院

乙方（供方）：河南超星数图信息技术有限公司

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及有关规定，并依据中原工学院 AI 智慧课程建设平台及服务项目 A 包项目的中标（成交）通知书和招标（采购）、投标（响应性）文件（或其他采购依据），经甲、乙双方协商，于2024 年 12 月 12 日签订本合同。

一、项目信息

(1) 采购项目名称：中原工学院 AI 智慧课程建设平台及服务项目 A 包

(2) 采购项目编号：豫财磋商采购-2024-1320

二、服务内容、服务工作量、服务要求及标准

（一）服务内容：

1. 服务期内应用软件新功能改进、功能增加或者为适应最新标准所形成的最新版本均免费实施。在免费维护期满后，即合同期满，若未继续合作，保留合作期的原始数据六个月，若继续合作，以当下市场价格再另行商议，服务期内提供电话、网站、email

- 等咨询服务，用于甲方报告故障和提供免费技术咨询，解答甲方在系统使用中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法。
- 对于软件故障，如出现故障问题，在接到甲方正式通知后1小时内响应，2小时内解决问题，如远程无法解决，6小时内到达现场进行维护直至问题完全解决为止，解决问题时间不超过24小时。
2. 缺陷管理：针对乙方各类系统中存在的bug、缺陷，不论在保期内、外，乙方将持续提供修正与消缺服务。
3. 系统升级：乙方免费提供应用平台的软件补丁版本的升级服务。系统验收合格后，乙方应按合同提供版本升级服务，使系统保持最新版本。在系统升级以前，制定完备的升级计划，这些计划包括：升级时间、升级内容、升级风险评估、升级步骤、备份恢复步骤、升级运行保障和升级后培训等内容。
4. 需求变更：对于甲方自身业务规则的变化导致的非模块级功能需求变更、性能要求提升导致的部署结构变化，乙方将提供免费服务。
5. 文档服务：乙方对整个服务过程均有完善的文档记录，便于跟踪、分析问题；对各项服务提供详细的书面报告，包括故障处理报告、健康巡检报告、系统性能检测调优报告、维护总表报告、服务年度报告等。
6. 运行支持：乙方对系统运行过程中师生用户及业务部门的问题将提供妥善的解答和问题解决跟踪，对于关键业务点的上线推广与运行将提供现场保障。

(二) 服务方式:

(1) 电话、Email 故障报修服务

乙方设专职服务人员,由资深技术工程师人员为甲方提供技术援助电话,用于用户报告故障。用户可以通过电话、Email 或传真等方式进行故障报告。如电话支持无法解决,乙方将在接到通知后 1 小时内做出响应,并采取行动排除故障。

(2) 在线客服

乙方设置网站在线客服,用户可通过网站进行咨询。

(3) 紧急事情救援

对于重大突发事件等关系重大的服务要求,乙方在郑州设立有分公司将专门的应急保障机构,提供技术人员现场应急支援服务。当系统恢复正常运行后,得到甲方签字认可后维护人员方可离开。

故障层次	响应时间要求
紧急故障 (造成系统瘫痪)	<1 小时到达现场并解决
重要故障 (造成部分系统无法运转)	<6 小时到达现场并解决
一般故障 (对系统的运转不产生影响,但对系统的使用产生影响)	<12 小时到达现场并解决

可迟延性故障（对系统的使用不产生影响）	<24 小时到达现场并解决
---------------------	---------------

(4) 远程联机服务

在甲方授权允许的前提下，乙方可以访问甲方指定服务器，进行程序维护或系统升级等相关服务。提供 7*24 小时远程联机服务。

(5) 定期用户回访

乙方会在每个季度及并发访问频繁期间对甲方各系统进行全面的检修和优化。

(三) 服务地点：

甲方指定地点

(四) 服务要求及标准：

满足采购人要求

三、服务费用及支付方式

1. 甲方同意乙方的服务费定为 壹佰叁拾玖万伍仟元整 (¥ 1395000.00 元)。

2. 甲方有权对乙方的服务内容、工作量、要求和标准进行监督检查和组织考核，委托第三方进行验收，验收费用由乙方支付，验收合格的，甲方按向乙方支付服务费。

3. 款项的支付进度以招标采购文件的有关规定为准，即：甲方验收乙方所交产品及服务合格后 5 个工作日内向乙方支付全部货

款，即人民币壹佰叁拾玖万伍仟元整（¥1395000.00元）。

四、服务期限

经甲乙双方协商，服务期限：

2025年1月1日至2027年12月31日止。

五、甲方的权利与义务

1. 甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量等。对甲方认为不合理的部分有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改。
2. 甲方有权依据双方签订的考评办法对乙方提供的服务进行定期考评。当考评结果未达到标准时，有权依据考评办法约定的数额扣除履约保证金。
3. 负责检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。
4. 根据本合同规定，按时向乙方支付应付服务费用。
5. 国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

六、乙方的权利和义务

1. 对本合同规定的委托服务范围内的项目享有管理权及服务义务。
2. 根据本合同的规定向甲方收取相关服务费用，并有权在本项目管理范围内管理及合理使用。
3. 及时向甲方通告本项目服务范围内有关服务的重大事项，及时配合处理投诉。

4. 接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督。

5. 乙方所提供系统需具备舆情防控管理模块，能够通过人工智能及大数据技术、智能理解和深度挖掘海量全媒体数据，进而对内容的安全预警和展示；能够对色情、政治、违禁敏感词内容等多元化媒体素材及文字内容进行检测，协助甲方处理校园违规内容。

6. 国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

七、责任承担

1. 甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。

2. 如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。

3. 乙方在提供服务的过程中应尽到专业及安全注意义务，非因甲方原因造成乙方服务人员工伤或产生其他伤害的，由乙方自行承担相关责任。

八、争议解决

1. 本合同的签订和履行，适用中华人民共和国法律。

2. 因履行合同发生的争议，由甲乙双方直接协商解决，如协商不成可向甲方所在地人民法院诉讼。

3. 甲乙双方以签订合同时各自法人登记注册地为有效的送达地

址，在合同履行过程中，送达到该地址视为有效送达；如发生诉讼，该地址作为全部诉讼程序和执行程序的送达地址，具有发生在人民法院签署送达地址确认书的法律效力。如变更送达地址，需书面告知对方。

4. 本合同生效之后，任何一方违反本合同规定，除了承担违约金外，还要承担守约方向违约方追究违约责任所支付的一切费用，包括但不限于律师费、诉讼费、保全费、公告费、鉴定费、交通食宿费等。

九、联系方式

双方确定，在本合同有效期内，需方指定（王博、18903819511、河南省郑州市新郑双湖经济开发区淮河路1号）为需方项目联系人，供方指定（张学鹏、18530937075、河南自贸试验区郑州片区（郑东）金水东路85号雅宝东方国际广场1号楼9楼903号）为供方项目联系人。

十、合同生效、修改补充及其它

1. 本合同一式柒份，甲方伍份、乙方贰份，经甲乙双方代表签字、加盖公章后生效，合同履行完成后自行终止。
2. 预对合同条款作出任何修改和补充，均须由供、需双方代表或授权代表签署书面协议。
3. 其它未尽事宜，以招标文件、投标文件为准，双方协商解决。
4. 附件所列内容与本合同具有同等法律效力。

十一、合同附件

附件一：中标（成交）通知书

附件二：服务内容及标准（售后服务承诺书、详细）

本合同供需双方的法定地址及其它规定如下：

甲方：（签章）中原工学院 乙方：（签章）河南超星数图信息

地址：郑州市新郑双湖经济技术有限公司

开发区淮河路1号

邮政编码：451191

统一社会信用代码：

12410000415803956B

开户银行：工商银行郑州市

建设路支行

账号：1702020509014430296

行号：102491002054

电话：0371-62506886

项目负责人签字：崔胜军

项目负责人移动电话：

15238082317

法定（授权）代表人：

李楠

河南超星数图信息

地址：河南自贸试验区郑州片区（郑

东）金水东路85号雅宝东方国际广

场1号楼9楼903号

邮政编码：450000

统一社会信用代码：91410100MA45ANM22C

开户银行：交通银行股份有限公司郑

州自贸区分行

账号：411899991010004453719

行号：301491000808

电话：0371-60900529

项目负责人签字：张学鹏

项目负责人移动电话：18530937075

法定（授权）代表人：

李培军

附件一、中标通知书

成交通知书

采购编号：豫财磋商采购-2024-1320

河南超星数图信息技术有限公司：

根据中原工学院 AI 智慧课程建设平台及服务项目（A 包）磋商文件和贵公司于 2024 年 12 月 09 日递交的该项目响应文件，经磋商小组推荐并经采购人确认，确定你单位为该项目成交人，成交内容如下：

项目名称	中原工学院 AI 智慧课程建设平台及服务项目
包名称	AI 智慧课程平台（A 包）
成交内容	该包段磋商文件内全部内容
成交金额 (人民币)	小写：1395000.00 元
	大写：壹佰叁拾玖万伍仟元
服务期	三年
质保期	三年
合同履行期限	合同签订后 30 个工作日内

请贵单位在收到中标通知书后 3 天内，与采购人签订合同等相关事宜。



2024 年 12 月 10 日

附件二、售后服务承诺书

致：中原工学院

我公司在本项目中，保证按以下承诺内容认真履行合同，如有违反，我方愿意接受相应处罚或承担相应违约责任

1、质保期承诺

1.1 质量承诺

我方保证其提供的货物及服务是合格、专业的，保证所提供设备是原厂家生产的原装产品，符合国家相关质量标准，并在各个方面符合招标文件规定的质量、规格和性能要求。我们公司承诺做到对业主负责，交工后让业主满意，严格按照招标文件要求提供各项产品以及服务，让业主使用到最优质的产品和服务。如我方未按照招标文件要求提供产品，我公司愿承担任何法律责任。

1.2 服务期限承诺

公司对本项目的质保期限为三年，质保期为三年，质量：合格，合同履行期限：合同签订后 30 个工作日内，

1.3 售后响应承诺

在售后服务中，公司售后服务体系为 7*24 工作模式，全天 24 小时接收用户的“召唤”维修服务，我公司拥有专业技术人员，专门负责我司在河南地区的产品售后工作。对整个河南省进行本地化的售后支持服务。

时效：如提供平台如出现故障问题，在接到采购人正式通知

后 1 小时内响应，2 小时内解决问题，如远程无法解决，6 小时内到达现场进行维护直至问题完全解决为止，解决问题时间不超过 24 小时。

1.4 服务内容

服务期内应用软件新功能改进、功能增加或者为适应最新标准所形成的最新版本均免费实施。在免费维护期满后，即合同期满，若未继续合作，保留合作期的原始数据六个月，若继续合作，以当下市场价格再另行商议，服务期内提供电话、网站、email 等咨询服务，用于用户报告故障和提供免费技术咨询，解答用户在系统使用中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法。对于软件故障，如出现故障问题，在接到采购人正式通知后 1 小时内响应，2 小时内解决问题，如远程无法解决，6 小时内到达现场进行维护直至问题完全解决为止，解决问题时间不超过 24 小时。

缺陷管理：针对我公司各类系统中存在的 bug、缺陷，不论在保期内、外，我公司将持续提供修正与消缺服务。

系统升级：我公司免费提供应用平台的软件补丁版本的升级服务。系统验收合格后，我公司应按合同提供版本升级服务，使系统保持最新版本。在系统升级以前，制定完备的升级计划，这些计划包括：升级时间、升级内容、升级风险评估、升级步骤、备份恢复步骤、升级运行保障和升级后培训等内容。

需求变更：对于学校自身业务规则的变化导致的非模块级功

能需求变更、性能要求提升导致的部署结构变化，我公司将提供免费服务。

文档服务：我公司对整个服务过程均有完善的文档记录，便于跟踪、分析问题；对各项服务提供详细的书面报告，包括故障处理报告、健康巡检报告、系统性能检测调优报告、维护总表报告、服务年度报告等。

运行支持：我公司对系统运行过程中师生用户及业务部门的问题将提供妥善的解答和问题解决跟踪，对于关键业务点的上线推广与运行将提供现场保障。

2、服务说明：

2.1、本次采购内容为 AI 智慧课程平台服务，其中智慧课程平台所产生的课程及成果产权归贵校所有，课程及成果产生的运行数据可永久保留，课程资源数据支持迁移对接。

2.2、服务响应时效：我单位所提供平台如出现故障问题，在接到采购人正式通知后 1 小时内响应，2 小时内解决问题，如远程无法解决，6 小时内到达现场进行维护直至问题完全解决为止，解决问题时间不超过 24 小时。

2.3、为全面提升我校智慧课程建设环境，该项目建成后，我单位会针对贵校所有学院的全体教师开展一些列相关指导培训，并在每个学院形成一门智慧课程，并开展响应的教学活动，以达到重点课程及专业能够发挥其引领示范作用，辐射其他教师及课程。

2.4、AI 智慧课程平台服务合同签订后 30 个工作日内完成安装部署，并组织相应的培训活动，服务期限 3 年，质保期同服务期。

3、售后服务机构情况

我公司在河南郑州本地建设有本地服务团队，能提供便捷高效的售后服务。

河南分公司（售后服务机构）地址：河南省郑州市郑东新区雅宝东方国际广场 1 号楼 903

服务热线电话：0371-60900529/4006999516

郑州客服团队联系人：李瑶 13592634855

郑文飞 15837114558

电子邮件：768668261@qq.com

响应人（盖章）：河南超星数图信息技术有限公司

法定代表人或授权委托人（个人电子签章或签字）：

日期：2024 年 12 月 12 日



张学明

