

南方科技大学

研究生管理系统（二期）项目

合 同 书

招 标 编 号: SUSTC-2016-130

合 同 编 号:

项目实施地点: 南方科技大学

项目承建商: 江苏金智教育信息股份有限公司

甲方：南方科技大学

乙方：江苏金智教育信息股份有限公司

甲、乙双方根据 2016 年 10 月 20 日“南方科技大学研究生管理系统（二期）项目”（南方科技大学招标编号：SUSTC-2016-130 ）” 单一来源谈判的结果，和《中华人民共和国合同法》及其有关法律、法规，结合本项目的具体情况，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，就本项目实施事项协商一致，订立本合同。

一、项目金额

项目总金额:人民币:肆拾捌万元整（¥480,000.00 元）。

项目建设明细:

项目名称	数量	投标报价(元)	服务期限	备注
南方科技大学研究生管理系统(二期)项目	1	¥480,000.00	提供一年免费服务，售后服务期自验收合格之日开始计算；合同签订生效之日起 120 工作日建设完成。	
总金额小写：480,000.00		金额大写：肆拾捌万元整		

注：1、本合同金额为确定价，合同金额不因设备出厂价、税率、项目开发中遇到的困难等其它因素的调整而发生变化。

2、服务内容与范围：乙方向甲方提供的应用软件及相关接口，详见乙方投标文件。本项目的招标文件、乙方的投标文件、乙方在招投标过程中及项目进行中所作出的各项书面承诺及关于本项目的中标通知书均为本合同附件。本合同的附件与本合同为一个不可分割的整体，与本合同具有同等的法律效力。

主要技术参数详见采购文件及乙方就本项目的投标文件。

二、项目细则

1、合同生效

本合同从双方代表签字盖章之日起生效。

2、合同工期约定及交货地点

1. 本项目工期 120 个工作日， 自 合同签订之日 起算，包括项目交付、验收时间。
2. 因乙方的责任，不能按期开工或中途无故停工，影响工期，工期不顺延。
3. 因乙方造成的项目质量事故，其返工产生的所有费用由乙方承担，工期不顺延。
4. 甲方要求工程比合同约定的工期提前交付，应征得乙方的同意，并支付乙方因赶工产生的相应费用。
5. 因甲方未按约定完成甲方相应的工作，影响工期，工期顺延。
6. 因甲方要求设计变更或非乙方原因造成的停电、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。
7. 交货地点：南方科技大学。
8. 乙方交付的产品必须与乙方投标文件相符合，如不符合或达不到投标文件说明所承诺的技术指标，甲方有权退货及追讨由此所造成的经济损失赔偿。如有进口产品须提供海关进货单（复印件备查）。运输方式及到达站港的费用由乙方负担。
9. 甲方通过乙方采购的应用软件，乙方负责服务期内的设备运输、安装调试、验收检测 and 提供设备操作说明书、图纸等其他类似的义务

3、项目质量

1. 乙方必须按照招投标文件技术要求保质、保量、按期完成项目。
2. 其它关于项目质量具体细节，以乙方投标文件内相关内容为准。

4、项目实施

1. 乙方根据项目需求，输出《系统部署方案》，经甲方确认后应用与系统的一次性部署，应用软件运行所需要数据库、应用中间件的部署工作，乙方一次性安装服务，甲方负责相关安装介质并提供远程连接方式，乙方部署完成后提供《部署报告》，经双方签字确认后进入服务期。部署过程中涉及到独立采购的硬件平台的调整或问题，甲方负责协调，乙方配合处理，服务期间具体条款如下，超出服务内容部分双方另行协商。

服务项	服务内容	服务项说明
基本支持服务	电话服务	7*24 小时电话支持指导服务
	远程服务	5*8 远程支持指导服务

	Email 服务	电子邮件提供问题解答、协助安装、产品参考服务
系统健康检查服务	系统健康检查服务	按照季度为频率,对系统进行健康检查。检查完毕,在两到三个工作日之内出具健康检查报告以及对相关问题进行处理
现场服务	系统安装、部署服务	协助用户实施系统单节点、Cluster、RAC、HA 的安装服务,并出具相应的详尽安装报告与简要使用手册
	系统升级规划与实施服务	协助用户对系统升级进行规划以及实施。并出具相应的升级规划报告以及升级注意事项。升级成功后,出具相应的升级过程报告
	系统备份与恢复方案设计、实施和评估	协助用户对系统备份策略进行合理的规划,以及实施备份与评估相应的备份策略(不含采用第三方备份软件进行备份的备份指导)
	系统安全检查与设置	协助用户设计系统的安全使用规范以及对系统账户进行安全审计与检查
	现场问题的诊断与分析	对与现场环境有密切关系的系统问题予以诊断并解决问题,最终将深入分析问题原因,如BUG等
	基础优化配置和性能调整	对系统进行基本的优化配置以及性能调整
	软件BUG的修复	客户购买的软件产品提供免费的离线BUG修复。BUG修复后,提交软件修复包并负责完成更新。
	小版本或补丁包升级	服务期内的客户享有对所购买产品升级/打补丁的权力,乙方根据用户的申请提供当前支持的具有新增功能的升级软件产品、以及软件修复包。
	紧急故障处理	对于突发性系统遇到的一些非物理结构损坏的故障而引起业务的中断,为了保证业务的正常,而对该故障进行紧急处理

变更响应服务	变更响应服务	乙方对进入服务期后甲方提出的相关变更请求，进行需求分析及工作量核定，并在甲方确认后 进行请求的分析、开发、设计和实施工作，并最终 由甲方确认变更结果，须按工作量单独收费，按照 2000 元/人/天的费用按次核算
--------	--------	--

注：本服务的前提是双方确认部署完成的系统环境未发生改变，典型的变更举例如下：

- a) 系统硬件故障导致系统重新部署或安装；
- b) 非约定范围的验证、恢复测试等工作；
- c) 用户业务层面的功能调整、需求定制等。

以上变更导致系统问题，在服务期内需要乙方提供技术服务或配合处理的，乙方将视工作量收取相关费用，在免费服务期外，需要双方单独签署技术服务合同，以保障双方的利益。

2. 乙方负责免费安装、调试系统，将项目相关材料等文档按照甲方要求整理完毕后，将电子文档交予甲方保存。

3、软件系统免费服务期满后，每年度系统维包含税费用不超过合同价格的 15%.

5、项目验收

- 1. 本项目各项交付产品的验收准则将以项目的需求规格说明为主要准则，系统达到相应的功能、性能、易用性等需求后，才能认为可以通过验收。
- 2. 建设采取分阶段项目验收的形式，即完成一个阶段任务验收一项任务。乙方在签定合同后会与甲方相关业务部门细化实施及需求方案，并得到认可后予以实施，并以细化后的方案作为验收依据。
- 3. 当系统通过试运行测试后，系统正式投入运行，试运行壹个月，当系统达到了规定的试运行时间，并且系统运行状况良好时，由乙方向甲方提交《项目验收申请》，甲方在接到《项目验收申请》的 10 个工作日内，组织项目验收小组进行该项目的验收，听取乙方对系统的试运行报告和工程实施报告等，项目评审小组进行现场实地测试，最后给出项目小组评审意见，得出项目验收结论。
- 4. 具体项目验收流程如下：
 - 当系统完成系统集成与测试后，乙方编写《系统试运行申请单》，提交甲方执行接受性测试，并审核测试结果，通过测试后即视为项目可进入试运行；

- 试运行结束后, 由乙方向甲方提交《试运行报告》, 以便甲方执行验收测试;
- 由乙方向甲方提交《项目验收申请》, 甲方在接到《项目验收申请》后, 做出相应回复, 成立项目验收小组;
- 乙方会同甲方验收小组共同对该项目进行验收。同时, 乙方向甲方项目验收小组提供工程实施文档、系统测试报告、设备清单、技术文档;
- 验收结束后, 由甲方出具《项目验收报告》、《用户使用报告》。

5. 在进行项目验收过程中, 如发现不合格须更换或重新调试的部分, 双方在验收时应以备忘录形式议定修补措施和整改期限, 由乙方在规定期限内完成, 完成后经验收合格再行移交, 因此而发生的各项费用由乙方承担。

6. 项目验收应以国家颁发的相关的验收规范、质量检验标准及项目招投标文件、合同为依据。

6、双方职责

1) 甲方的职责

(1) 提供乙方施工所需的电、场地等条件, 并说明使用注意事项。办理施工所涉及的各种申请、证件、批款等手续, 保证合同顺利进行。

(2) 指派项目管理代表 _____ (老师), 负责合同的履行。对项目质量、进度进行监督、检查, 同时方便乙方与甲方的联络。

2) 乙方的职责

(1) 合同签定后, 到现场实地考察, 拟定项目施工组织方案, 并交甲方审定。

(2) 指派项目管理代表: 吴炳旺 (电话: 15250952080), 负责合同履行。按合同要求组织施工, 保质、保量、按期完成施工任务, 解决由乙方负责的各项事宜。

(3) 严格执行施工规范、安全操作规范、防火安全规定、环境保护规定。

(4) 施工中未经甲方同意或有关部门批准, 不得随意拆改原建筑物结构及各种设备管线, 不得随意更改合同中注明的软硬件设备及施工材料。

(5) 项目未竣工验收和移交甲方前, 乙方对进驻现场的一切设备及工程半成品及成品拥有所有权, 并配合甲方项目管理人员进行保护。

7、合同款项支付

1. 在项目签订合同后的 10 个工作日内, 在甲方收到乙方付款发票和付款所需资料之日起 30 个自然日内, 甲方向乙方支付合同总金额 30%, 即人民币: 壹拾肆万肆仟元整 (¥144, 000)

元) 做为项目预付款。

2. 在项目完工验收合格后, 在甲方收到乙方付款发票和付款所需资料之日起 30 个自然日内, 甲方向乙方支付合同总金额 65%, 即人民币: 叁拾壹万贰仟元整 (¥312,000 元)

3. 如无违约, 验收之日起满一年, 在甲方收到乙方付款发票和付款所需资料之日起 30 个自然日内, 甲方向乙方支付合同总金额 5%, 即人民币: 贰万肆仟元整 (¥24,000 元)。

8、售后服务 (按标书实际情况填写)

乙方应针对甲方的不同的需求和建设的不同阶段, 制定有针对性的运行保障方案, 建立完善的本地售后服务体系, 向对南方科技大学提供充分考虑使用者利益的技术支持及售后服务模式。

1. 运行保障

乙方应具备专门的运行保障服务团队, 为本项目提供专业售后服务, 提供 7*24 小时对甲方项目相关系统的运行保障机制。

2. 应用软件开发

乙方承诺对本项目相关应用系统安全稳定的运行提供保障服务, 并承诺提供一年 7*24 小时免费服务, 售后服务期自验收合格之日开始计算。

(1) 缺陷管理: 本项目各类系统中存在的 bug、缺陷, 不论在保期内、外, 乙方均应持续提供修正与消缺服务。

(2) 应急故障处理: 系统运行环境出现故障或意外情况导致系统不能正常运行时, 乙方需提供在线及人员到场服务。

(3) 系统升级: 提供应用平台的软件补丁版本的升级服务。

(4) 文档服务: 整个服务过程均需有完善的文档记录, 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。

(5) 运行支持: 对系统运行过程中师生用户及业务部门的问题提供解答和问题解决跟踪, 对于关键业务点的上线推广与运行提供现场保障。

3. 服务请求方式

乙方需提供多种联系方式, 以方便甲方便利的获取各类即时的和非即时的服务支持。乙方提供的服务请求方式至少应包括: 服务热线电话和联系人、联系单位信息、信函/传真、电子邮件、服务网站。

乙方应设有甲方投诉受理电话，对甲方的意见做出反应。

根据四级故障级别划分来确定响应时间：

故障级别	故障描述	对应服务
SIS1	整体系统瘫痪。 基于系统的用户核心业务应用出现严重问题。	对于用户请求,在2小时内予以应答。 如2小时内无法解决,公司将在4小时内派技术人员前往故障现场,提供直接的技术支持,同时报公司分管副总备案。
SIS2	系统整体性能下降或不稳定。 严重影响用户核心应用系统。	对于用户请求,在4小时内予以应答。 如4小时内无法解决,公司将在8小时内派工程人员前往故障现场,提供直接的技术支持,同时报公司分管副总备案。
SIS3	系统性能下降,但对用户的主要应用系统目前影响不大。 系统非核心故障,对用户主要应用系统没有影响或影响不大。 依靠用户自身技术水平可以解决的问题。	对于用户请求,在1个工作日内进行问题确认。 如1个工作日内无法解决,公司将在2~3个工作日解决或给出解决计划。
SIS4	产品功能、安装或配置方面的信息查询或支援,对系统运作无影响。	用户通过 ITSM 系统提报问题,我公司排期进行相应处理,并给出用户认可的工作计划。

3. 培训服务

1. 共同实施

甲方相关工作人员会全面深入地参与开发的全过程，包括需求分析、测试、功能确认、试运行以及使用维护五个阶段，掌握各个环节的主要技术，具有对软硬件系统平台、各个业务系统的技术维护能力，实现知识和技术的转移。通过本期项目的共同合作，将乙方先进的软件技术、项目管理模式和经验与南方科技大学的需求资源相结合，真正建立南方科技大学的专业技术和管理运维队伍。

2. 项目培训

乙方派出的培训教员应具有丰富的同类课程的教学经验和应用经验;所有的培训教员必须用中文授课;乙方必须为所有被培训人员提供培训用文字资料和讲义等相关材料,如果培训地点在甲方注册地之外的地方,乙方还应为所有被培训人员提供食宿。

培训方式需包括:包括课堂讲解、上机操作和实际工作的参与。

乙方进行的培训工作需涵盖培训方案的设计、培训制度的制定、培训开发、培训实施和培训效果评估,及时监控培训效果,保证培训课程符合南方科技大学实际的需要。在系统运行(含试运行)的各个阶段相应的培训内容描述,培训阶段安排包括:项目管理人员培训、系统管理人员培训、系统维护人员培训和系统使用人员培训。

3. 售后服务必须符合国家规定的标准。

4. 乙方维护人员姓名: 吴炳旺, 联系电话: 15250952080, E-mail: bwwu@wisedu.com, 对某些技术问题存在疑问时使用。通过、传真、EMAIL 的指导方式解决问题。

5. 在服务有效期内,乙方每年对用户进行三次以上回访,每学期开学对系统进行检修一次。

注:其它未明确之服务条款,以乙方投标文件内描述的服务内容为准。

三、其它附则

1、违约责任

1. 由于乙方的责任而造成项目延误,不能按期完成整个项目,甲方有权向乙方追讨因此给甲方造成的损失。乙方每推迟一日,赔偿合同总金额的千分之三,但总赔偿不超过合同总造价的百分之三十。

2. 由于乙方的原因导致工程延期超过三十日,甲方有权单方解除合同,未支付的款项不再支付,同时甲方根据本条向乙方追偿违约金的权利不受影响。

3. 由于甲方的原因,项目中途停建,缓建等造成工期的延误不超过一个周,甲方不承担责任;超过一个月,甲方应按每推迟一个工作日支付合同总金额的千分之三赔偿给乙方,但总赔偿金额不超过合同总金额的百分之三十。

4. 如果甲方不按合同规定申请付款,每超过一天按合同实际应付金额的千分之三赔偿乙方。

5. 由于甲、乙任何一方的原因,合同无法继续履行时,应通知对方,办理合同终止协议,

并由责任方赔偿对方由此造成的经济损失。

6. 其它违约责任按《中华人民共和国合同法》处理。

2、权利保证

甲方在中国使用该项目合同中货物或服务的任何一部分时, 免受第三方提出的侵犯其专利权、商标权或工业设计权等知识产权的起诉或司法干预。如果发生上述起诉或干预, 则其法律责任和甲方由此引发的支出均由乙方负责, 包括但不限于差旅费、律师费等费用。

3、保密

甲、乙双方均有义务为对方就本项目在商业、技术等方面保守秘密, 未经对方允许, 任何一方不得向第三方泄露有关本项目的秘密。

4、争议或纠纷处理

甲、乙双方不能通过协商、调解解决或协商、调解不成时, 应向深圳仲裁委员会申请仲裁。仲裁裁决的结果, 对双方均有约束力。

5、不可抗力

1. 不可抗力事件指双方在订立合同时无法控制、不可预见的事件。这些事件包括: 战争、严重火灾、洪水、台风、地震及双方同意认定为不可抗力引发的事件。甲乙双方任何一方由于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。

2. 在不可抗力事件发生时, 双方应以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。同时必须在 14 日内, 以递交有关政府部门的出具证明。如果不可抗力超过 120 天, 双方应通过协商就合同的执行达成协议。

6、附则及附件

1. 本合同正本一式陆份, 甲方肆份、乙方两份。

2. 合同履行完后自动终止。

3. 本项目的采购文件、乙方的投标文件、乙方在招投标过程中及项目进行中所作出的各项书面承诺及关于本项目的中标通知书均为本合同附件。本合同的附件与本合同为一个不可分割的整体, 与本合同具有同等的法律效力。

甲 方: 南方科技大学

地 址: 深圳市南山区学苑大道 1088 号

法定代表人/授权代表(签字):

日 期: 2016 年 月 日



乙 方: 江苏金智教育信息股份有限公司

地 址: 南京市江宁开发区将军大道 100 号

法定代表人: 郭超

委托代理人: 李震

开户行: 招商银行汉中门支行

帐 号: 125903795710700

电 话: 025-68755068

传 真: 025-68755066

日 期: 2016 年 月 日

