

西安外国语大学 2024 年度电子资源采购项目 6 包合同书

甲方：西安外国语大学

乙方：西安超星教育科技有限公司

鉴证方：陕西开源招标有限公司

甲方 2024 年度电子资源采购项目在陕西省财政厅政府采购管理处的监督管理下，由甲方委托 陕西开源招标有限公司（鉴证方）组织单一来源采购，选定乙方为该项目第 6 标包中标单位。依据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定，经甲、乙双方友好、平等协商，自愿达成下述条款和条件并签署本合同。

一、采购内容及价格

甲方向乙方购买 2024 年度电子资源，见附件。

二、甲方权利与义务

1. 甲方在本校 IP 地址范围内，享有对所购买的乙方提供的电子资源或平台进行检索、阅读、下载等权利。
2. 甲方在签订本合同后按约定向乙方支付合同款。
3. 甲方在验收时，根据采购目录清单以及具体技术指标要求对所供产品逐项验收，如果发现乙方提供电子资源或平台内容与所购买资源有出入，甲方有权拒绝验收，乙方应按甲方要求的时间重新提供直至达到合同约定。
4. 甲方在本校 IP 地址段有变化时，应及时通知乙方，乙方应在 24 小时之内在后台完成更新，保证甲方正常访问。

5. 甲方未经乙方同意，不得自行将乙方数据转让或用于其它目的。

三、乙方权利与义务

1. 乙方应在在本合同有效期起始后 3 个工作日内为甲方开通电子资源或平台包库使用账号；应在在本合同有效期起始后 3 个工作日内为甲方配备数据库并安排相关技术人员上门完成安装，以及按照本合同约定提供该电子资源或平台的及时更新服务。
2. 因乙方原因不能按合同约定提供电子资源或平台及时更新服务时，乙方应按照实际延误时间相应延长服务期。若实际延误时间小于或等于 30 天，则按 30 天进行计算。同时，甲方有权追究乙方的违约责任。
3. 乙方承诺：1) 其向甲方提供的电子资源或平台的数据、信息等均客观真实、合法有效；2) 其有权销售电子资源或平台，已取得合法向甲方提供电子资源或平台的权利；3) 其提供的电子资源或平台及服务不侵犯甲方或第三方包括知识产权在内的任何权利。如有违反或第三方就电子资源或平台向甲方提起权利请求，乙方应负责解决，并承担全部法律及赔偿责任，乙方应当按照甲方要求采取一切措施确保甲方获得能够继续合法正常使用的权利；如影响到本合同履行或甲方正常使用的，甲方有权单方解除本合同，乙方应无条件退还已收取的全部合同款，并赔偿由此给甲方造成的全部损失，包括但不限于诉讼费、保全费及律师费等。
4. 乙方负责为甲方提供网络、电话及 Email 等支持服务。

5. 在甲方使用电子资源或平台过程期间，乙方应提供优质技术服务，包括但不限于 24 小时远程支持。故障响应时间最长不超过 6 小时，故障解决时间最长不超过 24 小时。电子资源或平台使用故障应在故障出现后 1 个工作日内解决；镜像使用故障应在故障出现后 3 个工作日内排除系统故障，数据使用故障应在故障出现后 5 个工作日内排除。如遇乙方服务器调试，乙方应即时书面通知甲方，并赔偿由此给甲方造成的损失。
6. 乙方负责电子资源或平台建设、安装调试及维护、售后服务等过程中的安全，如发生人员伤亡、财产损失的，甲方不承担责任，由乙方负责解决并承担全部责任。

四、付款方式

1. 乙方开通电子资源或平台且经甲方验收合格后，甲方自验收合格之日起 60 日内一次性付清合同款（含税）人民币：9900.00 元整（大写：玖仟玖佰元整）。甲方付款前，乙方应先向甲方提供等额发票，否则甲方有权暂不付款，乙方仍需履行合同义务。乙方须提供国家税务部门监制的销售正式发票。
2. 本合同签订前乙方应按本合同款的 5%（即人民币：肆佰玖拾伍元整，495.00 元）向甲方支付履约保证金，待甲方使用电子资源或平台满 12 个月，且经甲方使用单位核对确认无误后一次性无息退还乙方剩余的履约保证金。核对内容主要包括：甲方应享有的权利与实际享有的权利是否一致、乙方应承担的义务是否按照约定履行完毕、电子资源或平台使用期限是否满 12

个月、电子资源或平台内容实际使用时能否达到相关标准和要求，以及乙方是否按照要求提供可靠的技术支持并解决相应技术问题。

3. 乙方账号信息：

户 名：西安超星教育科技有限公司

开户银行：交通银行股份有限公司西安曲江新区支行

账 号：611301061018010027955

五、乙方的承诺

1. 乙方保证所提供的产品和服务不存在版权纠纷或其他问题，并采用国际上先进的数字版权保护技术，杜绝版权隐患，能够实现数字内容的可控传播。
2. 乙方应保证，甲方在中华人民共和国使用合同约定的电子资源或平台、技术或服务的全部或任何一部分时，不会陷入任何纠纷，无需支付任何费用。如有纠纷（包括但不限于第三方提出的侵犯其专利权、商标权或其他知识产权的起诉），由乙方负责解决并承担一切责任。如因此影响本合同履行或甲方正常使用电子资源或平台，则乙方应无条件退还已收全部合同款并赔偿甲方全部损失。
3. 乙方负责电子资源或平台的内容审读工作，包括但不限于当本电子资源或平台产品出现内容问题或版权纠纷，由乙方协调解决，甲方及使用者不承担任何责任。

六、违约责任

乙方在合同约定期限内不履行合同义务，或者不能完全履行合同义务，或者延迟履行的，每违约一次，应向甲方支付违约金人民币495元。经甲方催告后乙方仍不履行或履行不符合要求的，甲方有权单方面解除本合同。本合同解除后，乙方应无条件退还已收取的全部合同款，并按将合同款的20%向甲方支付违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应赔偿由此给甲方造成的损失。

七、争议的解决方式

合同履行中如发生争议，双方应协商解决；协商不成的，任何一方均有权向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

八、售后及其他服务

1. 访问服务承诺

(1) 定期回访甲方，了解电子资源或平台使用情况及甲方的意见和建议。

(2) 根据甲方要求，提供客观，有效的使用统计报告。

2. 培训及宣传

根据甲方的安排，至少进行一次培训及宣传讲座等活动。甲方可以免费参加乙方的集中培训、交流活动、年会等。

3. 服务质量承诺

(1) 乙方必须监督电子资源或平台出版商/数据服务提供商按合同约定向甲方提供服务。

(2) 乙方负责督促电子资源或平台出版商/数据服务提供商按照

合同约定的服务产品提供符合行业标准的服务质量。

如电子资源或平台出版商/数据服务提供商出现服务中断或暂停，乙方应及时书面通知甲方，并负责尽快恢复服务。

如电子资源或平台出版商/数据服务提供商因自身原因在合同规定范围内单方面终止服务，乙方须采取一切合法有效的措施，按照合同约定，恢复甲方对数据访问的服务。

九、其他

1. 乙方服务期自合同签订之日起至 2024 年 12 月 31 日。

2. 合同附件、采购文件、单一来源谈判文件及响应文件为合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

3. 本合同一式玖份，甲方陆份、乙方贰份、鉴证方壹份，自甲乙双方签章且甲方收到乙方履约保证金后生效。

甲方：西安外国语大学（盖章）
法人或委托代理人：

户名：西安外国语大学

开户行：中国工商银行西安小寨支行

账号：3700021609088211582

电话：

地址：西安市长安区文苑南路

日期：2024 年 0 月 18 日

乙方：西安超星教育科技有限公司

法人或委托代理人：

户名：西安超星教育科技有限公司

开户行：交通银行股份有限公司
西安曲江新区支行

账号：

611301061018010027955

电话：029-88348398

地址：西安市雁塔区汇新路曲江
国际金融中心 23 层

日期：2024 年 0 月 18 日

鉴证方：陕西开源招
标有限公司（盖章）

代表签字：王琦

电话：

029-81206622-835

地址：西安市雁展路
1111 号莱安中心
T6-15 层

附件一：报价一览表

内容 报价内容	总价（人民币，元）	服务期
读秀学术搜索（远程访问）	大写： <u>玖仟玖佰元整</u> 小写： <u>¥ 9900.00</u> <u>（含税价）</u>	自合同签订之日起 至 2024 年 12 月 31 日

附件二：售后服务

致西安外国语大学：

我公司对参加此次“西安外国语大学图书馆 2024 年度电子资源采购项目”所提供的产品及服务做如下承诺：

一、培训方案

1. 在本项目中，我公司组织对西安外国语大学全体师生进行培训的目标为：对用户进行读秀学术搜索操作流程的培训；对管理员进行必要的系统维护、优化的培训。

2. 从系统培训对象上来看，可以分为：全校学生及老师、系统管理维护老师。

3. 培训方式

针对用户方人员特点，以两种形式展开，即：

机器操作培训——对全校师生进行读秀学术搜索、百链云图书馆操作流程的培训等。

系统管理培训——对管理者进行系统维护、优化的培训。

4. 培训师资

为了保证培训的质量和系统的正常交付使用，我公司组织一支由专业开发人员组成的培训小组实施本次培训任务。培训小组的成员不仅熟悉系统的操作，还具有长期的项目管理经验和培训项目团队的经验，可以确保培训目标的实现。

5. 培训计划

项目安装完成后我公司免费提供用户单位的管理人员或技术人

员培训，并提供整套培训计划方案。地点：用户指定时间和地点。对于公司提供的产品，将提供详细完善的说明材料，并接受用户的核查。

培训师	培训对象	培训目标	培训方式	经验年限
陈兴英	全校师生	让全校师生熟悉掌握读秀知识库的使用方法	宣传活动	4
魏颖	全体管理员	让管理员清楚了解整个系统的架构，能够熟练掌握数据库的使用方法，以及日常维护	集体培训	5

二、技术支持

为了保证客服中心能够提供让用户满意的服务，为了更好地完成对本项目的技术支持与售后服务工作，我公司制定了相应的技术支持，对参与本项目的所有技术支持与售后服务人员进行统一的培训和管理，制定专门的服务制度，将人员管理、各项业务指标与本项目的系统特点相结合，以严谨、一贯化、制度化、高效率为主要特色，强调统一纪律、统一指挥、统一步调、统一制度、统一执行。

对于技术咨询，技术人员会结合实际情况及时为用户提供相应的答复；对于系统运行故障，技术人员首先会了解与故障有关的详细情况，同时就近派出我公司人员到达故障现场，进行系统分析，逐步排除故障。

三、售后服务响应时间

我公司承诺提供快速的服务响应和长期的技术支持。

- (1) 电话实行“0 小时”响应服务解决系统运行出现的问题。
- (2) 应急预案：若电话或者远程指导学校的技术人员无法解决出

现的系统问题，我公司专门技术人员在接到学校通知后工作日内 24 小时内，节假日 48 小时内解决系统故障问题。如出现重大故障，我公司在故障出现后 12 小时内上门服务、排除故障，不影响用户的正常使用，保证系统正常稳定运转。

四、售后服务方式

1. 远程指导服务：我公司设有专门的工作时间热线服务电话（工作时间以外，开通热线手机）、QQ、E-mail 等，确保 1 小时内响应，可随时记录及解答用户提出的问题，及时反馈，告知用户解决方案和解决时间，对系统出现的问题无法通过电话解决时将及时派人员前往现场进行维修、调试。

2. 上门维护服务：当远程、电话服务不能解决的问题提供上门服务，我公司保证 6 小时内响应，24 小时之内解决问题。我公司确保工程师在赶赴现场时带齐所需备品备件，到达现场后立刻检测、检修、更换，用最快的速度排除故障。即使不是合同中的设备出现故障，我公司的工程师也同样有义务和责任帮助或协同用户查找问题所在，并尽量帮助用户解决问题。

3. 质量保证措施：每次服务完成后，我公司都会向用户提交正规的售后服务报告，并应得到用户签字认可、存档。以便以后更好的服务用户。对产品售后服务在规定质保期内属本公司制造、安装质量问题，我公司负责无偿维修或退换。

4. 货物交付使用后，我公司将对产品进行跟踪服务。我司商务处专门设立了顾客档案卡和投诉电话，以更好地为顾客提供满意的服务。

我公司在每年的夏天、冬季派专业维修服务人员到用户方进行回访并协助用户进行产品检修和维修。

5. 我公司将以本项目经理为负责人组成项目组逐一落实与此项目有关的全部技术和商务问题。

五、售后服务内容

1. 培训服务：在产品安装的同时，将对用户的管理人员进行平台系统使用方法的培训，之后再邀请管理人员集中培训。

服务标准：我公司安排产品专职培训讲师，对平台的日常使用及其他使用过程中的注意问题进行全面深入的讲解，保证学校所有管理人员都能熟练地使用系统。产品安装完成之后，还将定期陆续提供对系统管理人员的培训，保证平台的顺畅运行。

2. 日常系统维护：

对系统报错、异常等进行快速处理服务。服务标准：提供优质、快捷的现场或远程技术支持服务；对错误或用户误操作的异常和报错，不需要改程序的，保证在 2 个工作日内解决问题，并给用户进行反馈；对硬件出现问题的，视工作量 3 个工作日内解决问题，如不能解决将提供和原产品一样的备用设备，并给用户进行反馈。

3. 紧急事件处理：系统发生异常等，负责对系统内部数据进行恢复。服务标准：负责在 2 个工作日内对异常数据进行恢复；分析原因，及时与用户进行沟通、反馈；给出系统持续改进方案并对系统进行持续优化改进。

4. 用户问题及建议：负责接受电话咨询，在线解答用户的问题。

服务标准：提供 24 小时电话技术服务，出现故障后及时到现场服务。负责收集和整理用户的使用情况，并对使用情况进行分析，确保用户提出的问题得到及时处理。

六、售后服务机构分布情况

本公司提供的软件维护人员分布如下表：

服务机构名称	所在地	联系人	联系电话	地址
售后服务机构	西安	马金保	17782533459	西安市雁塔区曲江新区曲江国际金融中心 23 层

西安超星教育科技有限公司（盖章）

