

陕西省教育考试院

高考报名考务管理系统维保服务合同

合同编号：

2025 年 5 月



合同签订地：陕西省教育考试院

甲方：陕西省教育考试院

地址：西安市含光北路 40 号 邮编：710068

联系人：郭老师

电话：029-85232200

乙方：西安科沃电子科技有限公司

地址：西安市雁塔区电子二路 12 号 15 幢 1 单元 10504 室 邮编：710065

开户银行：招商银行股份有限公司西安城南支行

帐号：1299 0501 2810 806

联系人：王耀军

电话：13572527240

## 一、甲方购买产品情况和服务内容

### 1. 甲方购买产品情况

陕西省普通高等学校招生网上报名考务管理系统

### 2. 甲方购买服务内容

服务地点：陕西省教育考试院

服务时间：12 个月（2025.6.3-2026.6.2）

具体服务内容见附件一

## 二、购买价款和支付方式

### 1. 购买价款

本维保服务合同的总金额为¥44,500.00（大写：人民币肆万肆仟伍佰元整）

### 2. 支付方式

合同签订后 30 个工作日内，甲方支付合同总金额的 95%即人民币小写：¥42,275.00 元，大写：肆万贰仟贰佰柒拾伍元整；服务期满并在甲方验收合格后 20 个工作日内支付合同总金额的 5%即人民币小写¥2,225.00 元，大写：贰仟贰佰贰拾伍元整。若因财政拨款问题甲方无法如期

付款的，不承担违约责任，甲方应当在该种障碍消除后（财政拨款到位后）三十日内向乙方付款。

乙方在合同签订后五个工作日内向甲方开具法定正规全额发票，其中涉及税务机关征税的，所缴税收由西安科沃电子科技有限公司自行承担。

### 三、双方其它义务

1. 乙方根据本合同条款提供甲方所购买的合格产品，及时有效地提供服务内容中所描述的服务，并保证服务质量。

2. 甲方应向乙方提供并允许乙方使用为履行本合同所需的信息、数据、文档、上机时间等工作条件，并确保其向乙方提供的信息及数据的准确性和完整性。

3. 在专升本报名期间，乙方除应按照合同附件约定提供服务、进行响应外，乙方应安排专人（二人及以上）负责陕西省教育考试院专升本招生考生服务平台的维护，确保全天 24 小时随时可进行响应，保证系统的正常运行。

### 四、保密条款

1. 本合同附件一所有内容均为保密信息，要求乙方按照甲方的保密信息的保护方式，保证其安全性。

2. 任一方不得出于除履行本合同以外的任何目的披露、传播、复制或来自另一方的所有或者部分保密信息；不得在未经另一方书面明确同意的前提下向任何第三方披露上述保密信息；任一方保证仅在必须知道的情况下，出于履行本合同的目的才许其员工接触保密信息并告知其本保密条款，本合同履行完毕后，任一方应当将所有涉及保密信息的载体交还另一方或者经另一方同意自行销毁。

3. 乙方对在项目服务期间所获得的甲方的情报和资料有永久保密义务，泄漏秘密应承担法律责任。不论本合同是否变更、解除、终止，本条款均长期有效。

### 五、责任条款

1. 由于乙方的过失或其他责任出现下列情形之一，造成甲方损失的，甲方有权单方面终止合同，乙方应当退还甲方支付的所有价款，并承担合同金额 30% 的违约金，如违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应当补足甲方的损失，乙方承担的责任包括但不限于：

A、乙方提供的交付物和服务经甲方的验收，发现与合同约定不符，或存在严重错误或主要错误的，乙方在甲方指定的合理时间内仍未能纠正该等严重错误或主要错误的。

B、乙方及其相关工作人员违反本合同项下的保密义务。

2. 对于非实质性违约的情况,甲方有权根据乙方违约对其造成的影响和损失,除要求乙方消除影响和赔偿实际损失外,每次要求乙方按合同总额 1% 的标准支付违约金。连续出现 5 次以上的违约情形,甲方有权解除合同,乙方应当退还甲方支付的所有价款,并承担合同金额 30% 的违约金。

3. 不可抗力:在维护过程中由于地震、水灾、台风、战争以及其他双方都认可的不可抗力的因素造成一方违约的,可以免除其责任。

## 六、验收

服务期满后五日内,乙方应及时通知甲方进行验收,甲方在接到通知后 10 日组织进行验收,验收合格的,双方前述验收合格单。甲方就验收有权向乙方提出异议,乙方在接到异议后 3 日内向甲方答复,逾期未答复的,以验收结果为准,验收不合格的,乙方应及时整改和纠正,经整改和纠正仍不能达到要求的或乙方提供的服务已无整改和纠正可能的,甲方有权就服务质量瑕疵在剩余合同金额中直接扣除相应费用,不足的部分,乙方有责任补足。

## 七、合同终止、生效及争议解决

1. 合同一方严重违反其在本协议项下的任何义务,并未能在对方发出书面通知指明该违约事项后 10 天内改正的,对方有权单方终止本合同。

2. 本合同一式陆份,甲方肆份,乙方贰份,自合同中规定的服务自起始之日起生效。

3. 本合同根据中华人民共和国法律制定并予以解释,如双方因本合同发生任何争议,应首先协商解决,如协商不成,任何一方可向甲方所在地人民法院提起诉讼,诉讼费用(诉讼费、律师费、鉴定费、差旅费)由败诉方承担。

八、本合同附有附件,附件是本合同不可分割的组成部分,与本合同具有同等法律效力。

陕西省教育考试院(签章)  
用户代表签字: 

单位地址:西安市含光北路 40 号地址:

签订日期:

西安科沃电子科技有限公司(签章):  
项目代表签字: 

西安市雁塔区电子二路 12 号 15 幢 1 单元 10504 室

签订日期: 2025. 10. 15



## 附件一：

### 服务级别：

| 服务级别     |        | 备注                              |
|----------|--------|---------------------------------|
| 服务时间     | 正常工作时间 | 5×8 小时                          |
| 响应时间     | ≤1 小时  | 甲方通过电话、传真与乙方取得联系后，乙方保证在一小时内给出响应 |
| 关键问题到场时间 | ≤2 小时  | 到达客户现场时间                        |
| 专职技术支持人员 | √      | 合同签订后指定 1-2 名专职技术支持人员           |
| 日常故障处理   | √      | 包括应用系统故障及问题                     |
| 定期巡检服务   | √      | 每年招生报名前                         |
| 故障技术支持   | √      | 不限次数                            |
| 现场技术支持   | √      | 每年招生报名期间                        |
| 远程服务     | √      | 远程技术服务                          |
| 现场故障抢修   | √      | 现场故障抢修解决                        |
| 疑难问题咨询   | √      | 指定技术支持人员                        |

#### ◆ 系统故障响应现场服务：

维护期内乙方提供 5×8 小时响应服务（甲方通过电话、传真与乙方取得联系后，乙方保证在一小时内给出相应，二十四小时内恢复系统，一周内解决问题），具体响应方式根据故障级别而定，其具体内容如下：

##### 1）、一般性非系统故障

对于不影响业务工作的一般性故障，首先提供故障热线支持服务，其方式包括通过电话进行技术支持和远程登录。如果不能解决问题，则在用户指定时间内到达现场，在最短时间内排除故障。

##### 2）、系统故障情况排除技术响应

如发生系统故障或已导致业务工作不能正常进行，服务方将在接到故障报告后，根据用户要求在第一时间到达现场提供维护服务。二十四小时内恢复系统，一周内解决问题。

##### 3）、维护期内定期巡检服务：

乙方提供每年定期的巡检服务（每年网上报名前），通过巡检及时发现和纠正可能出现的系统问题，从而在最大程度上为系统的连续稳定运行提供了保证。巡检内容主要包括：

1. 服务器及应用系统检测及启用；
2. 数据库检测及初始化；
3. 应用程序检测及更新；
4. 网络情况检测；

5. 检查应用服务器系统中的系统设置和系统日志，清理临时文件；
6. 提供系统增值优化方案；
7. 其他。

#### **服务支持方式**

■ **电话支持：**5×8 小时客服热线；电话支持不限次数。

■ **远程支持：**提供远程桌面技术服务，该方式需要客户支持远程接入；远程支持不限次数。

■ **现场支持：**如需现场服务，服务公司工程师将在第一时间赶赴客户现场，现场响应时间将依照服务级别对应的服务承诺执行。

■ **巡检服务：**每年定期安排熟悉用户系统的资深工程师上门进行系统全面健康巡检，及时消除故障隐患，保障系统健康稳定运行。

#### **服务内容：**

##### **1. 项目维护基本服务：**

负责维保的陕西省普通高校招生网上报名系统(软件)做故障诊断、处理及系统维护及优化等。保障系统在维护服务期间能够正常运行和顺利使用。

##### **下列各项不属于服务的范畴：**

- **服务器等硬件问题和故障。**
- **网络、防火墙问题和故障。**

##### **2. 技术支持服务：**

提供陕西省普通高校招生网上报名系统(软件)等技术支持和技术咨询。

##### **3. 远程电话支持服务：**

提供 5\*8 小时的电话服务支持（客服热线、专门负责此项目工程师电话），不限次。甲方工作人员在使用维保范围内的设备如遇到问题都随时可以从乙方得到电话支持与帮助。服务方一旦接到采购方请求电话，服务方的技术人员将在规定时间内通过电话解决或回答用户所提出的问题。

##### **4. 远程电话支持服务：**

提供 5\*8 小时的电话服务支持（客服热线、专门负责此项目工程师电话），不限次。甲方工作人员在使用维保范围内的设备如遇到问题都随时可以从乙方得到电话支持与帮助。服务方一旦接到采购方请求电话，服务方的技术人员将在规定时间内通过电话解决或回答用户所提出的问题。

##### **5. 风险应急措施**

提供应急措施

对整个系统提出分析建议