

合同编号: 202507028

西安外国语大学 WPS软件正版化年场地授权项目

服务合同

甲 方: 西安外国语大学

乙 方: 赛尔网络有限公司

鉴证方: 陕西教育招标有限责任公司

2025 年 7 月

中国 西安



服 务 合 同

甲 方：西安外国语大学

乙 方：赛尔网络有限公司

鉴证方：陕西教育招标有限责任公司

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国民法典》等相关法律法规以及西安外国语大学WPS软件正版化年场地授权项目招标文件（竞争性磋商文件），由陕西教育招标有限责任公司组织竞争性磋商，经甲方确认，选定乙方为西安外国语大学WPS软件正版化年场地授权项目的成交单位。甲、乙双方经共同平等协商，自愿达成如下合同条款。

一、合同服务及配套内容

乙方按照本合同约定及甲方的要求和采购需求向甲方提供合同附件、竞争性磋商文件、响应文件、成交通知书等确定的服务及配套内容，并按甲方要求及时制定服务计划，确保所有服务合法、有序、安全、全面进行，做好服务工作。

二、合同价款

（一）合同总价（含税）为（大写）：人民币壹拾玖万陆仟元整/年（¥196000.00元/年）。

（二）合同总价是指乙方在甲方指定地点，完成本合同约定服务（含相关配套服务）的价格，包括但不限于服务费、软件费用、技术费、杂费、规费、税费、运输费、设备使用费、通讯费、文件资料费、安装费、调试费、检测费、验收费、保险费，以及培训等服务过程中产生的一切相关费用。除此之外，甲方无需另行支付任何费用。

三、款项结算

（一）服务期内，乙方按照相关规定和本合同约定提供服务，经甲方确认第一年项目验收合格后十五个工作日内支付合同总价的 100%，即（大写）：人民币壹拾玖万陆仟元整（¥196000.00元）；剩余两年为签订当年度合同，乙方按照相关规定和合同约定提供服务，且试运行满 30 天并经甲方验收合格后十五个工作

内支付合同总价的 100%。即（大写）：人民币壹拾玖万陆仟元整（¥196000.00 元）。

（二）付款方式：银行转帐。甲方付款前，乙方应先向甲方提供全额增值税发票（或等额增值税发票），否则甲方有权暂不付款，乙方仍应履行合同义务。

合同款支付单位为：西安外国语大学

发票开具的“单位名称”为：西安外国语大学

乙方收款信息如下：

单位名称：赛尔网络有限公司

开户行：建设银行北京清华园支行

银行账号：11001079900056026108

四、履约保证金

（一）本合同签订前，乙方向甲方支付合同总价的 5%作为履约保证金，即（大写）：人民币玖仟捌佰元整（¥9800.00 元），在乙方全部履行完毕合同约定的服务及其他义务，且经甲方使用单位确认乙方服务合格或对服务质量无争议后，甲方一次性无息退还乙方。

（二）乙方确认：上述履约保证金可以作为违约金的一部分，或者用于补偿甲方因乙方不能履行合同义务而蒙受的损失。

五、交付和服务期

（一）服务地点：甲方指定地点。

（二）交付期限：乙方应在接到甲方通知后 15 个日历日内完成软件产品交付和调试，按约定提供服务内容并通过甲方的检验。

（三）本项目总服务期三年，服务期自 2023 年 8 月 1 日至 2026 年 7 月 31 日。项目服务合同一年一签，每年支付一次年场地授权费用。本合同为第三年的服务合同，服务期自 2025 年 8 月 1 日至 2026 年 7 月 31 日。

本合同服务期满前，甲方对乙方服务进行评价验收，评价验收合格的可申请续签下一期服务合同；若评价验收不合格，乙方应按甲方要求限期整改，整改过程中产生的费用、损失及责任全部由乙方承担。乙方未按要求整改或整改后仍不符合要求的，甲方有权终止双方合作，重新采购，且无需承担任何责任。

六、服务配套物品的包装和运输

（一）服务配套相关物品包装必须符合国际标准、国家标准及行业标准，满足航空、铁路或公路运输以及服务及其配套物品装卸和运输要求。交付的服务及配套物品如有损坏，由乙方负责无条件退换货直至达到合格。

（二）运输由乙方负责，所发生的一切费用已包含在合同总价中。由乙方承担，包括从服务及配套内容供应地点至服务地点所含的运输费、装卸费、仓储费、保险费等。

（三）乙方在保证合格交付软件产品和服务质量的前提下，可以根据服务及配套内容的特性，自行选择运输及包装方式，发生的包装、运输及搬运过程中的一切风险、责任、费用和损失全部由乙方承担。

七、质量保证

（一）乙方保证所提供的服务和软件产品，均符合国家现行同类服务质量标准，有切实有效的保障措施，保障措施包括但不限于组织保障、人员保障、服务及配套内容保障等，并严格按照甲方制定或确认的相应文件、计划、安排、配置等有序、安全、稳定地进行。乙方保证按时按质向甲方提供服务。甲方有权对乙方的各项服务情况进行监督和检查，但甲方的监督和检查不能替代、免除或减轻乙方的义务和责任。

（二）乙方应严格按照相关规定、约定和项目要求，以严肃认真、及时准确、高度负责的态度和行为，为甲方及其员工提供优质高效的服务。乙方提供的软件产品和服务不符合规定、约定或要求的，乙方除必须按甲方要求完成整改外，还须承担由此产生的全部费用、损失和责任。

（三）乙方保证所供软件均为正版软件且其有权销售，提供给甲方的服务、软硬件及系统等均不侵犯甲方和第三人的知识产权、商业秘密和其他合法权益，且甲方完全享有所有权和使用权。如有违反或有第三人就此提出异议，由乙方负责解决并承担全部费用、损失和责任，如因此影响到本合同的履行或甲方对软件产品、服务及配套内容的正常使用，则乙方除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损失（包括但不限于诉讼费、保全费、律师费等）外，还须按合同总金额的 20% 支付违约金。同时，甲方有权单方解除合同，扣除乙方

履约保证金。

（四）乙方负责服务（含软件升级、技术支持）过程中的安全，如发生人员伤亡、财产损失的，由乙方负责解决并承担全部责任。给甲方造成损失的，乙方应全额赔偿。

（五）在服务 and 软件产品自终验通过且投入使用 1 个月内，如出现质量问题，乙方应按甲方的要求进行整改直至达到甲方要求，并按合同总价 5 % 向甲方支付违约金；在终验通过且投入使用 1 至 3 个月内，如出现质量问题，乙方应按甲方的要求进行返工，并按合同总价 10 % 向甲方支付违约金；在终验通过且投入使用 3 个月至服务期届满前，如出现服务质量问题造成甲方或第三方损害的，甲方有权扣除乙方的全部履约保证金，除此之外，乙方还应承担相应的经济赔偿和法律责任。如乙方的履约保证金已退还，乙方须向甲方支付合同总价的 5% 的违约金作为补偿，并承担相应的经济赔偿和法律责任。

（六）终验通过不免除或减轻乙方对服务质量问题应按本合同约定承担的义务和责任。

（七）乙方未按约定提供服务的，甲方有权安排第三方提供服务，由此产生的费用、损失和责任均由乙方承担，甲方可从应付乙方合同款和履约保证金中直接扣除。不足部分，乙方应在甲方通知后 5 日内补足。

八、服务保证及售后服务

（一）乙方提供的服务及配套内容服务期为 12 个月。

（二）在服务期内，乙方应定期对服务及配套内容提供运维服务，包括但不限于对软件产品的升级、服务及配套内容的全面检查和保养等。

（三）乙方对服务期出现问题的服务响应时间不超过 2 小时，解决问题的时间不超过 48 小时。对问题较大、超过 48 小时不能解决的，乙方应在甲方通知后 2 日内免费提供符合甲方要求的替代服务及配套内容，确保甲方的正常运行不受影响。每超过 1 日，乙方应按合同总价的千分之一支付违约金。给甲方造成损失的，乙方应负责全额赔偿。同时，甲方有权从乙方履约保证金及剩余合同款中扣除上述违约金、赔偿款，并有权拒绝乙方此后参加甲方组织的招标投标和其他采购活动。

（四）如乙方怠于或不能履行上述约定义务或其他维护保养义务，或者乙方的维护保养服务未达到甲方要求的，甲方有权委托第三方处理，由此产生的费用、损失和风险由乙方承担。甲方可以从履约保证金、应付合同款中直接扣除，不足部分仍由乙方承担。

（五）乙方应当保证其提供的软件产品和服务的安全性和可信性，符合《网络安全法》及相关法律法规规定。乙方不得利用其提供的软件产品和服务非法获取甲方用户系统、用户设备中的数据和信息；不得从事其他任何损害甲方、甲方用户对于自身信息及系统、设备中信息支配权的行为；不得利用其提供软件产品和服务的便利条件非法控制、操纵甲方用户系统、用户设备；不得进行其他利用其提供的软件产品和服务损害甲方及产品使用人的合法权益的行为。

（六）服务期届满前，乙方应对所提供的服务及配套内容进行全面测试和全面保养维护。

九、技术与服务

（一）乙方应在交付软件产品、提供服务的同时向甲方交付以下资料：

1、服务及配套内容目录；2、使用说明书（中文）；3、操作手册和安装、调试、维修手册或服务指南；4、项目涉及的系统拓扑图等；5、质量保证书、保修单；6、发票；7、授权证书及相关证明材料；8、其它资料。

（二）乙方以招标文件（竞争性磋商文件）、投标文件（响应文件）、澄清表（函）、合同和随服务及配套内容的相关文件等为准，向甲方履行服务承诺。

（三）乙方应向甲方提供下列所有服务（如果有的话）：

- 1、实施或监督所有产品、服务及配套内容的现场组装和/或试运行；
- 2、提供产品、服务及配套内容组装和/或维修所需的工具；
- 3、为所供产品、服务及配套内容的每一适当的单台设备提供详细的操作和维护手册；
- 4、在双方商定的一定期限内对所供产品、服务及配套内容实施运行或监督或维护或修理，但前提条件是该服务并不能免除乙方在合同保证期内所承担的义务；
- 5、乙方和/或制造厂家在项目现场就所供产品、服务及配套内容进行组装、试运行、运行、维护和/或修理、软硬件升级。

6、如果乙方或制造商提供的伴随服务的费用未含在服务及配套内容的合同价中，双方应事先就其费用达成书面协议，但其费用单价不应超过乙方向其他人提供类似服务所收取的现行单价。否则，仍按本合同价款执行。

（四）乙方应按甲方安排的时间免费为甲方人员提供现场操作培训，通过培训使甲方人员了解所供服务及配套内容的工作原理，熟悉服务及配套内容安装及使用、维护方法，掌握服务及配套内容的初始化及故障诊断、定位和排除技能等。

十、验收

（一）在服务期内由于服务及质量问题所发生的一切损失及费用由乙方承担。乙方在为甲方提供服务前需向甲方提交服务总体方案、服务计划书等服务资料，经甲方签字确认后开始实施服务。乙方服务须满足相关规定、合同约定（含磋商文件、响应文件、甲方签字确认的服务方案和计划书等）、项目要求和乙方承诺，所交付的授权书和软件许可使用文件等应当合法、有效、齐全。服务过程中，甲方有权对乙方的服务和工作质量进行评估，并形成书面验收评估报告。

（二）初验：服务及配套内容通过试运行测试后进入试运行，试运行时间不少于 30 日。由乙方向甲方提供详细的试运行报告，报告中至少应详细记录各种实测、运行数据。项目试运行期满且通过乙方自测合格后提交甲方使用单位进行初验。验收内容包括软件的品牌和型号、授权书、许可使用文件、试运行报告，现场查看服务及配套内容运行情况等。初验合格后，甲方使用单位填写初验验收报告。

（三）整体验收即终验：该项目初验合格后，甲方根据使用单位提供的初验验收报告，组织甲方相关人员和专家组成的验收小组对项目系统、软硬件产品设备及相关服务成果进行最终验收。验收依据为本合同文本、招投标文件（竞争性磋商文件、响应文件）和国内相应的标准、规范规定。验收合格后，甲方填写终验验收单，并由乙方向甲方提交服务及配套内容所包含的所有资料，以便甲方使用单位日后管理和维护。验收不合格的，乙方应按甲方要求限期整改，整改过程中产生的一切费用、损失和责任均由乙方承担；整改后仍不合格的，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价款，并按合同总价的 10%

向甲方支付违约金，违约金不足弥补甲方损失的，由乙方负责赔偿全部损失。终验验收费用、专家费用均由乙方负担。

(四) 甲方初验、终验验收合格不免除或减轻乙方对服务质量问题应承担的义务和责任。

十一、违约责任

(一) 除本合同约定的违约责任之外，双方按《政府采购法》、《民法典》等相关法律法规规定执行。

(二) 乙方无正当理由未按照约定期限或要求提供服务的，每延误或不达标一次，应按合同的千分之一向甲方支付违约金，超过 10 日或累计 10 次，甲方有权单方解除合同。乙方应无条件全额退还甲方已付款，并向甲方支付合同总价的 20% 的违约金，违约金不足弥补甲方损失的，乙方还应赔偿甲方的全部损失。甲方有权从应付款、履约保证金中直接扣除本合同约定的应由乙方承担的费用、损失和违约金等。

十二、保密条款

(一) 甲、乙双方对本合同履行过程中获得的对方的资料数据、商业技术信息等承担保密责任。双方应采取适当措施对本合同项下的保密资料或信息予以严格保密，未经对方事先书面同意，任何一方不得以任何形式向第三方泄露，也不得公开本合同及其相关附件内容。本合同的解除或终止，不免除双方的保密义务。

(二) 由甲方收集、开发、整理、复制、研究和准备的与本合同项下工作有关的所有资料，均被视为甲方的商业秘密，乙方应对履行本合同过程中所接触到的甲方的保密信息，包括但不限于软件补丁、相关技术资料、技术诀窍、商业秘密等负有保密义务。未经甲方事先书面同意，乙方不得泄露给任何第三方或用于本合同约定之外的任何用途，不得以任何形式向第三方透漏。否则，应承担由此给甲方造成的全部损失。不管本合同因何种原因终止，本条款对乙方一直具有约束力。

十三、合同争议解决的方式

本合同在履行过程中发生的争议，由甲、乙双方协商解决，协商不成的，提

交甲方所在地有管辖权的人民法院裁决。

十四、其他事项

(一) 招标文件(竞争性磋商文件)、投标文件(响应文件)、澄清表(函)、中标通知书(成交通知书)、合同附件均成为合同不可分割的部分。

(二) 合同未尽事宜, 由甲、乙双方协商并签订书面协议予以约定。

十五、合同生效

本合同一式玖份, 甲方陆份, 乙方贰份、鉴证方壹份, 甲、乙、鉴证各方签字盖章且乙方交付履约保证金后生效。

甲方: 西安外国语大学 (盖章)
法人或委托代理人: 武昊耀
户名: 西安外国语大学
开户行: 工行西安小寨支行
帐号: 3700021609088211582
电话: 02985319135

乙方: 赛尔网络有限公司 (盖章)
法人或委托代理人: 李宝
户名: 赛尔网络有限公司
开户行: 建设银行北京清华园支行
帐号: 11001079900056026108
电话: 010-62603376

鉴证方: 陕西教育
招标有限责任公司 (盖章)
代表签字: 李宝
电话: 029-88221929
地址: 西安市雁塔区太白南路181号西部电子社区A座B区401室

日期: 2015年7月6日

日期: 2015年7月6日

附件 1：服务及配套内容分项报价

编号	名称	品牌	型号	数量	单价 (人民币元)	合计金额 (人民币元)
1	金山 WPS Office 办公软件服务	金山	WPS Office 2023 教育版办公软件 V12、WPS 365 教育应用版	1 年	196000.00	196000.00
2	售后服务	赛尔+金山	/	1 年		
3	运输费和保险费	/	/	/		
4	其他	/	/	/		
总 计 （ 人 民 币 元 ）					大写：壹拾玖万陆仟元整/年 ¥：196000.00 元/年	
备注：（1）服务期 3 年（项目合同一年一签，每年支付一次年场地授权费用。） （2）在年场地授权期限内，实现办公软件正版化全面覆盖，西安外国语大学的全体教职工、学生可以不限数量使用以上正版办公软件，享有办公软件保障服务、办公软件最新版本升级服务。						

附件 2：服务质量承诺书

致西安外国语大学：

我公司的项目实施和管理严格执行 ISO9001 和 ISO20000 质量管理作业程序和规范。公司质量管理通过多年的设计及实践形成了一套完善健全的质量管理系统，从而为本项目的顺利实施和施工质量提供保障。

首先，我公司内部有着明确的分工，通过专业化的手段来提高公司的工作质量及技术水平。具体分工如下：

- 售前项目部：售前技术支持及提供技术方案。
- 技术服务中心：负责系统基础知识及应用培训，售后服务支持以及系统维护。
- 应用研发中心：负责深层的软件及系统技术支持。

其次，我公司有着规范的项目施工。由专业的项目实施人员，严格按照操作工艺流程和技术要求进行实施。在施工过程中，实施小组还将分阶段向贵校和用户提供进度记录表格，让贵校和用户非常清楚整个项目的施工计划及施工进度情况。

再次，我公司还有着科学的管理手段。从项目实施开始到项目结束验收的整个过程，我公司均有相应的配套记录表格，方便系统管理维护部门进行系统维护及管理。同时，所有的记录表格均录入计算机进行电子化管理。

此外，我公司还在全公司范围内应用办公自动化系统，实现全公司范围内公文流转功能，公司内部各种各样的任务书及申请单均可在全公司范围内以电子公文的形式实现流转管理。我公司还要求客户填写客户满意度表格，对实施维护人员的工作质量进行评估，以进一步保证服务和工作质量。

针对本项目我公司还提供如下售后服务承诺：

1. 我公司作为金山办公软件在教育用户行业的金牌经销商，有着丰富实施经验的技术工程师提供技术支撑，在项目实施期间指定一名项目负责人与贵校定向沟通联系，同时派驻不少于 2 人的项目成员入住学校进行项目的实施，积极落实确定项目实施方案、执行计划、交付节点等，并形成相应的书面文档，对项目执行过程中的相关需求变化及执行进行详尽的记录，并确保按照采购方的要求按时按质按量的进行交付。

2. 在服务期限内我公司承诺对贵校提供良好的技术培训，包括各种类型培训

与个性化指导，使学校的正版化软件用户能正确熟练掌握系统的各项使用功能。

3. 在服务期限内对于项目设计和实施过程中出现的问题，我公司提供 7*24 小时响应，保证半小时内予以响应，1 小时解决问题；对于重大问题，立刻安排专人一对一现场解决。

4. 在服务期限内我公司安排定点技术人员提供技术支持，定期巡检，及时响应并解决贵校在项目实施及系统使用过程中遇到的其他问题。提供线上、线下推广及培训服务，根据贵校和用户实际需求提供响应。

5. 在服务期限内我公司将协助学校做好版权局要求的相关工作，包括但不限于资产台账、软件管理办法等数据的统计。

6. 我公司所提供的软件均为原厂原装、全新的、符合国家有关质量标准的产品。在完成软件系统的最终验收后，提供 3 年质保服务，在服务期内，我公司为学校免费提供各种技术服务，包括但不限于平台升级更新、在线答疑、定期回访等。

7. 应急维修时间安排：

我公司在陕西省西安市设有分公司，分公司建有专业的售后技术支持队伍，在 24 小时内，工作时间可以直接通过电话获取支持服务，其他时间可以直接与售后技术人员取得联系获取服务。我公司提供 7*24 小时电话免费服务。如果软硬件出现问题，我公司在收到贵校的维护要求后，及时响应，遇有严重技术问题，重大故障，需要现场维护，我公司在 2 小时内到达学院现场，4 小时内解决问题。

8. 培训方案及计划：我公司将根据学校的时间安排进行不少于 2 次的培训工
作，具体的培训内容、培训时间、培训对象、培训地点等按照学校的实际需求进行调整和执行。

9. 远程网络服务：我公司提供 24 小时的远程的网络服务，包括远程问题解答，远程桌面辅导等。

10. 提供专属的售后服务通道，包括但不限于：QQ 服务群、微信服务群、电话支持、远程等形式。

承诺人：赛尔网络有限公司（盖章）

