常熟市政府采购服务合同

编号：JSZC-320581-SZJZ-G2025-0055

签订地点：常熟市

甲方：常熟市教育装备技术中心

乙方：江苏风云科技服务有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例、《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，甲乙双方按照2025年度苏州线上教育常熟中心运维服务项目（项目编号：JSZC-320581-SZJZ-G2025-0055）政府采购结果签订本合同。

第一条 定义

除非另有特别解释或说明，本合同有关词语应按如下定义解释：

1.1 合同：甲乙双方签署的，与本项目相关的合同书、附件、附录、其他文件以及政府采购程序中的全部文件。

1.2 甲方：购买本合同项下服务的国家机关、事业单位、团体组织。

1.3 乙方：提供本合同项下服务的法人、其他组织或自然人。

1.4 服务：提供本合同规定的乙方承担的2025年度苏州线上教育常熟中心运维服务服务及相关工作。

1.5 合同价款：根据合同规定乙方在正确地完全履行合同义务后甲方应支付给乙方的价款，包含了甲方购买合同项下相关服务的一切费用。

第二条 组成本合同的文件

2.1 下列文件是组成本合同的不可分割的部分：

①中标或成交通知书；

②招标文件、竞争性谈判文件、询价文件、单一来源谈判记录、竞争性磋商文件等（以下统称“采购文件”）；

③乙方的投标文件或响应文件；

④乙方在报价过程中所作的其它承诺、声明、书面澄清等。

2.2 上述文件之间如果出现不一致的，以甲方文件确定的内容为准，但乙方文件的内容对甲方更有利的，适用乙方文件。

2.3 乙方文件应当符合采购文件确定的原则，如果乙方文件中的表述，形式

上符合招标文件原则，但具体内容对甲方不利、对乙方有利的，视为背离采购文件，不予适用。

第三条 合同内容

3.1 服务内容：苏州线上教育常熟中心运维服务，包括苏州线上教育常熟中心平台升级服务、基础数据采集维护、系统技术保障运维服务、驻点客户服务、系统安全保护等级为第二级的平台系统等保测评服务等。

3.2 服务期限：自合同生效之日起一年。

3.3 乙方承诺上述服务由乙方自行完成，不转包予第三方完成。

第四条 合同价款

本合同项下服务费用总金额为人民币 499200.00 元整（大写：肆拾玖万玖仟贰佰元整）。本合同为固定总价合同。

第五条 支付结算

5.1 合同签订后的一周内，甲方向乙方支付合同总价的 30%作为预付款。

5.2 合同签订后一个月内，甲方向乙方支付合同总价的 60%。

5.3 2026 年 10 月完成年度考核，甲方留取合同总价的 10%作为年度考核费用，在考核结束之后的七个工作日内，甲方向乙方支付年度考核费。（考核方法详见附件）

5.4 甲方在年度考核内对综合运维服务和驻点服务进行综合性评分，评分总分 150 分（不含）以下为不合格，150 分（含）以上为合格。如评为不合格，则扣除全部年度考核费；如评为合格，则支付全部年度考核费。

第六条 考核办法

6.1 考核方式：甲方对乙方的服务对照考核办法进行考核。

6.2 考核程序：甲方对乙方的服务以及乙方投入人员对照考核办法进行考核。乙方在投标文件中的拟投入人员即实际提供履约服务的人员，非经甲方允许，不得随意更换。如确需更换的，需保证服务人员的职称、证书、资历等要求不低于投标文件中拟投入人员，一旦发现，甲方有权直接扣除履约保证金。

6.3 考核内容及标准：验收标准符合国家最新的技术规范和标准，同时满足文件服务、技术要求及乙方承诺的其他指标。

综合运维服务考核（包括苏州线上教育常熟中心平台升级服务、基础数据采集维护、系统技术保障运维服务）：每周提供综合运维服务的周报，每月提供月

报，年底提交全年工作报告。

6.4 考核办法详见附件。

第七条　双方的其他权利义务

7.1 甲方权利义务

7.1.1 甲方权利

甲方有权随时向乙方了解服务进展，提出改进意见和建议；甲方有权根据实际履约质量和进度情况要求乙方按照本合同约定加强管理直至提供符合约定的服务。

7.1.2 甲方义务

甲方应按时支付合同价款；为乙方履行合同提供必要的便利条件；本合同约定的其他义务。

7.2 乙方权利义务

7.2.1 乙方权利

乙方有权按照合同获得合同价款；乙方有权根据服务内容的需要，请求甲方予以配合。

7.2.2 除其他有关条款的约定外，乙方义务还包括：

①乙方承诺参与政府采购时显示的服务能力不会减弱，包括服务人员团队人员不减少、服务资质不下降、团队具备的人才技能不下降。除了提升人员资质和执业等级（如有）或引进新的人才，如果乙方服务团队人员减少或资质下降人数超过20%的，视为乙方丧失提供服务的能力。

② 乙方应安排身体健康、品性良好的服务人员为甲方提供服务。

③乙方应保证服务人员的稳定，未经甲方同意，不得变更服务人员。

④乙方应当及时响应甲方的服务需求，在甲方提出派员到场服务时，应当与甲方确定到场时间。甲方紧急服务需求时，乙方应在2小时内派员到场。

⑤定期组织服务人员进行培训学习，不断提高服务人员业务技能。

⑥乙方做好安全生产工作，对在工作中出现的服务人员的人身安全承担责任，并对由于服务人员的原因导致的第三人的人身财产损失承担赔偿责任。

⑦乙方应根据国家法律法规的规定与其为甲方提供服务的人员签署劳动合同，并负责上述人员的工资和社会劳动保险、奖金、福利等费用，若发生劳动争议均由乙方自己解决并承担所有责任，甲方无任何连带关系和责任。

⑧法规、政策规定由乙方承担的其他责任。

第八条 质量保证

乙方各项服务承诺指标及所采取的措施按照采购文件要求及相应文件的承诺予以确定。

第九条 违约责任

9.1 甲方未按合同规定期限向乙方支付合同价款的，每逾期一天向乙方偿付欠款总额0.5%的滞纳金，但累计总额不超过欠款总额的5%；甲方未按合同规定期限向乙方退还履约保证金的，除应当退还履约保证金本金外，还应当按中国人民银行同期贷款基准利率上浮20%后的利率支付超期资金占用费。

9.2 有下列情形之一的，乙方应当向甲方支付合同约定合同价款金额10%（或5万元，以金额较大的为准）的违约金：

9.2.1 乙方服务团队成员未经甲方同意发生变更，经甲方要求恢复后，未在合理期限内（5个工作日内）恢复的；

9.2.2 乙方单位总体服务能力发生下降，专业技术人员减员或资质下降人数达到20%的；

9.2.3 乙方人员无故未能按约定为甲方提供服务，服务期限内达到二人次的；

9.2.4 乙方人员不能响应甲方紧急服务需求的；

9.2.5 因乙方服务人员原因在服务期间给甲方造成不良影响的，服务期限内达到一次的；

9.2.6 乙方及其服务人员虚报服务内容、服务时间等，骗取甲方服务费用的；

9.2.7 根据第七条乙方义务，如乙方未按本合同规定提供相关服务或未能履行本合同规定的其他义务的，甲方有权依据考核结果结算当期服务费金额并要求乙方限期整改，逾期不整改或整改后仍达不到甲方要求的，甲方有权解除合同，由此造成甲方经济损失的，乙方应承担赔偿责任。同时乙方应向甲方支付合同总价10%（或5万元，以金额较大的为准）的违约金。

9.3 乙方在承担上述9.2项中一项或多项违约责任后，仍应继续履行合同规定的义务（甲方解除合同的除外）。甲方未能及时追究乙方的任何一项违约责任并不表明甲方放弃追究乙方该项或其他违约责任。

第十条 合同的解除

出现下列情形之一的，甲方有权解除本合同：

10.1 乙方单位总体服务能力发生下降，专业技术人员减员或资质下降人数达到30%的；

10.2 乙方人员无故未能按约定为甲方提供服务，服务期限内达到三人次的；

10.3 乙方人员不能响应甲方紧急服务需求的，经甲方指出后未能改正的；

10.4 因乙方服务人员原因在服务期间给甲方造成不良影响的，服务期限内达到二次的；

10.5 乙方及其服务人员虚报服务内容、服务时间等，骗取甲方服务费用的；

10.6 因乙方不当服务或服务人员违法，给甲方造成严重不良影响的；

10.7 乙方一年内因生产安全事故受到行政处罚达到三次的，或者因为乙方发生生产安全事故、环境损害事故，给甲方造成重大不良影响的或导致甲方受到行政处罚的。

第十一条 不可抗力

11.1 不可抗力，是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，如战争、动乱、洪水、地震、风暴等。

11.2 任何一方因不可抗力不能履行本合同规定的全部或部分义务，应尽快以书面形式将不可抗力的情况、原因及对履行本合同的影响等及时通知另一方。同时，遭受不可抗力影响的一方有义务尽可能及时采取适当或必要措施减少或消除不可抗力的影响，因未尽本义务而造成的相关损失由其承担。

11.3 发生不可抗力事件，任何一方均不对因不可抗力无法履行或迟延履行本合同义务而使另一方蒙受的任何损失承担责任，法律另有规定的除外。

11.4 合同各方应根据不可抗力对本合同履行的影响程度，协商确定是否终止或是继续履行本合同。

第十二条 合同的变更、中止

本合同一经签订，双方均不得擅自变更或中止合同，除非合同的继续履行将损害国家利益和社会公共利益。

第十三条 合同的终止

13.1 本合同因下列原因而终止：

13.1.1 本合同正常履行完毕；

13.1.2 因不可抗力导致本合同无法履行或履行不必要；

13.1.3 任何一方行使解除权解除本合同；

13.1.4 合同的继续履行将损害国家利益和社会公共利益且不宜变更、中止的。

13.2 除上述情形外，甲乙双方不得擅自终止合同。

第十四条 合同的转让

乙方不得将其合同项下的权利义务部分或全部转让给第三方。

第十五条 履约保证金

15.1 签订本合同时，乙方应当向甲方提交履约保证金，履约保证金为合同总金额的5%，形式为：履约保函（保险），保函期限应覆盖本合同履约期限。

15.2 合同履行中乙方因违约需向甲方支付违约金、赔偿金等费用的，甲方有权在履行保证金中扣除，如合同尚未终止，乙方应当补足履约保证金。

15.3 合同履行结束后，甲方应结算各方应承担的责任，及时退还剩余的履约保证金。

15.3.1 履约保证金退还方式：合同履约结束后由乙方向甲方提出书面申请。

15.3.2 履约保证金退还时间：甲方收到乙方书面申请后10个工作日内无息退还。

15.3.3 履约保证金退还条件：合同履行完成或因合同的继续履行将损害国家利益和社会公共利益而终止合同。

第十六条 争议解决方式

16.1 在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端，甲乙双方友好协商解决。如协商不能解决，则全部争端由甲方所在地人民法院管辖。

16.2 如因乙方违约，导致甲方起诉的，甲方由此产生的诉讼费用、律师费用、差旅费用等，均由乙方承担。

第十七条 通知与送达

17.1 甲乙双方因履行本合同需要向对方发送通知、文件、资料的，均以下列联系信息确定内容进行：

17.1.1 甲方联系信息：

指定收件人： 赵银龙

送达地址： 常熟市闽江东路111号

指定电子收件方式： 77179897@qq.com

17.1.2 乙方联系信息：

指定收件人： 张赟

送达地址： 苏州工业园区金鸡湖大道1355号国际科技园3期4F-4单元

指定电子收件方式： zhangyun@fengyuntec.com

17.2 双方确认前述联系信息作为解决争议时接受人民法院诉讼文书的送达地址和联系方式。

17.3 任何一方改变前述联系信息的，应在发生变更后的3天内告知对方并做好通知到达对方前可能存在的邮件的接收。如未通知的，视为没有变更。

第十八条 合同生效及其他

18.1 合同在双方加盖公章或双方法定代表人、授权代表签字后生效

18.2 本合同一式四份，以简体中文书写，甲方、乙方各执二份。

18.3 本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

甲方（公章）：

法定（授权）代表人（签字）：

2015 年 11 月 12 日

乙方（公章）：

法定（授权）代表人（签字）：

2015 年 11 月 12 日

附件 考核办法

1、考核时间：2026 年 10 月。

2、考核方式：甲方对乙方的服务以及乙方投入人员对照考核办法进行考核。乙方在投标文件中的拟投入人员即实际提供履约服务的人员，非经甲方允许，不得随意更换。如确需更换的，需保证服务人员的职称、证书、资历等要求不低于投标文件中拟投入人员，一旦发现，甲方有权直接扣除履约保证金。

3、考核程序：甲方对照考核办法进行考核。

4、考核内容及标准：验收标准符合国家最新的技术规范和标准，同时满足文件服务、技术要求及中标人承诺的其他指标，详见下列考核办法。

综合运维服务考核（包括苏州线上教育常熟中心平台升级服务、基础数据采集维护、系统技术保障运维服务）：每周提供综合运维服务的周报，每月提供月报，年底提交全年工作报告。

综合运维服务考核标准

序号	考核名称	要求说明	分值	得分
1	定期应用功能巡检	总分 15 分，每月检查一次系统的运行状况，包括服务器的运行状态、业务数据的保存和生成情况，并及时向甲方负责人提交巡检报告。未巡查导致故障发生，重大故障每次扣 3 分，一般故障每次扣 1 分，扣完为止。	15	
2	响应处置速度	总分 15 分，根据不同的故障等级，在规定时间内未响应或未处置的一次扣 0.5 分，扣完为止。	15	
3	定期性能监控	总分 10 分，对网络和业务应用等 IT 资源的性能进行监控，定期提供性能报表和趋势报表，为性能优化及未来系统扩容提供科学依据。因未监控管理且未及时提供优化方案，导致系统功能产生故障的，每次故障扣 1 分，扣完为止。	10	
4	系统升级	总分 10 分，服务期间，提供跟随市级平台同步升级服务，每少升级 1 次，扣 1 分，扣	10	

		完为止。		
5	重大活动保障	总分 10 分，保障教育局重大活动，一次加 2 分，保障失误扣 2 分。本项最高得 10 分。	10	
6	信息安全	未遵守保密条款，保密信息泄露或潜在保密信息泄露，扣 10 分。	10	
7	节假日应急值班	总分 10 分，国家法定节假日或遇重大活动，根据教育局系统的统一要求安排应急值班保障，如未准确及时到岗，发现一次扣 2 分（并追究相关责任），扣完为止。	10	
8	容灾备份情况	总分 10 分，如硬件出现故障、数据库等核心重要数据未进行集群间互为容灾备份的，一次扣 5 分，扣完为止。	10	
9	客户满意度	总分 10 分，接到重大投诉一次扣 2 分，扣完为止，工作有重大改善，并甲方领导表扬的，每次加 2 分；被用户单位表扬的，每次加 1 分。本项最高得 10 分。	10	
合计			100	

驻点服务考核：岗位考核标准包括：工作负荷、工作能力、团队协作、个人管理、成长潜力、规章制度等，详细考核标准如下：

驻点服务考核标准

姓名：　　考核时间：

序号	考核名称	要求说明	分值	得分
1	工作负荷	0~10 分：安排周末值班经常无故推脱，电话接听率同比较低，临时事项推脱或出错。 11~20 分：不主动参与周末值班的安排，遇事推脱，电话接听率居中，临时事项表现一般。 21~30 分：主动申请参与周末名师直播安排，电话接听率前三名，临时事项完成满意度高。	30	

2	工作能力	0~10 分：内部培训参与率低，考核分数靠后，外出服务收到反馈差评，对平台功能不了解。 11~20 分：内部培训参与率高，考核分数一般，外出服务无差评，满意度反馈一般，对平台功能了解不充分。 21~30 分：重视内部培训，参与率高，分数前三名，外出服务经常好评，对平台功能非常熟悉。	30	
3	团队协作	0~3 分：发现问题不主动上报，工作协同能力差，工作态度消极。 4~7 分：发现问题未及时上报，工作态度不积极，工作协同能力一般。 8~10 分：发现问题及时主动上报，工作态度积极，协同能力强。	10	
4	个人管理	0~4 分：工作态度不端正，工作效率差。 5~7 分：资料收集不完善，分类整理有缺漏。 8~10 分：资料收集工作完善，分类整理清晰。	10	
5	成长潜力	0~4 分：学习意愿低，成长潜力较差，自身能力水平差。 5~7 分：学习意愿较高，主动学习。 8~10 分：学习意愿高，渴望新知识新技能，主动学习，有主人翁意识。	10	
6	规章制度	0~4 分：工作纪律差，不遵守相关规定。 5~7 分：基本遵守工作纪律及相关规定。 8~10 分：严格遵守相关规定，并且能够主动维护并改进各项规章制度，积极主动参加甲方组织的各类活动。	10	
合计			100	

5、违约责任：考核分数与年度考核费用挂钩，详见合同中的“支付结算”。