

浙江财经大学网上办事大厅项目政府采购合同

采购编号：ZJJY-20220517-01

确认书编号：[2022]25209号

甲方（采购人）名称：浙江财经大学

乙方（中标人）名称：上海科探信息技术有限公司

采购代理机构：浙江建友工程咨询有限公司

签约时间、地点：2022年8月5日，杭州

甲、乙双方根据浙江财经大学网上办事大厅和网络安全等级保护测评服务项目的公开招标采购结果，签署本合同，具体内容如下：

一、服务内容

序号	建设内容	要求
1	流程应用开发	根据学校实际需求，开发 15 个流程应用
2	数据主题开发	根据学校实际需求，开发 20 个数据主题应用

详细服务内容见附件一：《项目服务内容》

二、合同金额

2.1 合同金额（含 6%税额）：人民币（大写）叁拾肆万玖仟元（¥349,000元）

三、质量或服务要求

3.1 质量要求：合格（符合采购文件要求、投标承诺以及国家、行业有关技术规范和标准）

3.2 质量保证及售后服务：

1. 乙方提供的软件在质保期内因本身的质量问题发生故障，乙方应负责免费更换。对达不到技术要求者，根据实际情况，经双方协商，可按以下办法处理：

(1) 更换：由乙方承担所发生的全部费用。

2. 质保期为 1 年，质保期内包括对软件免费改进完善、漏洞修复以及升级；

3. 售后服务：

提供 7*24 小时电话技术服务；提供快速的售后服务响应，保证软件发生故障时，在 2 小时内响应，5 小时内解决故障，保证使用单位的正常使用。如系统遇到问题技术人员现场即时响应，若不能排除故障，公司需安排核心技术人员到达现场解决问题。

四、技术资料

4.1 乙方应按《招标文件》规定的时间向甲方提供有关技术资料。

4.2 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

五、知识产权与产权担保

5.1 乙方应保证所提供的软件（服务）其任何一部分均不会侵犯任何第三方的知识产权。

5.2 乙方保证所交付的软件（服务）的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

六、转包或分包

6.1. 本项目不允许转包；

6.2. 本项目不允许分包。

七、合同履约和实施地点

7.1 合同履行期限：合同签订之日起4个月内

7.2 实施地点：浙江财经大学

八、履约保证金

乙方应在合同签订后7个工作日内，支付合同总价的2.5%作为履约保证金，履约保证金在服务期内无质量问题和维护问题，服务期满后，获得采购人认可后于一周内退还（不计息）。

九、合同验收

9.1 本合同验收由采购人组织实施，乙方应派专业的技术人员协助进行验收。按照招标文件的“招标需求”完成项目建设方可进行项目验收，验收时间为流程和数据主题上线试运行1个月，运行状况良好，乙方提请验收，所有验收相关文档资料按照甲方单位要求提供。

9.2 验收标准：符合质量要求。

9.3 特殊条款：/

十、合同款支付

付款方式与支付条件：合同生效以及具备实施条件后7个工作日内甲方向乙方支付合同金额的40%作为预付款，项目经甲方验收通过后10个工作日内，由甲方向乙方支付剩余合同金额。

十一、违约责任

11.1 乙方违约责任

1. 乙方逾期履行合同的，自逾期之日起，向甲方每日偿付合同总价千分之五的滞纳金。

2. 甲方逾期支付货款的，自逾期之日起，向乙方每日偿付未付价款千分之五的滞纳金。

3. 乙方所交付的软件（服务）不符合合同规定及《招标文件》规定标准的，甲方有权拒收，乙方愿意更换但逾期交货的，按乙方逾期交货处理。乙方拒绝更换产品的，视为“乙方不按合同约定履约”

4. 乙方不按合同约定履约的，甲方可以解除采购合同，并对乙方已缴纳的履约保证金作“不予退还”处理。同时，乙方须按以下约定向甲方支付违约金：

a. 甲方已向乙方支付了合同款的，乙方须一次性退还甲方已支付的合同款，并向甲方支付等额违约金；

b. 甲方还未向乙方支付合同款的，乙方须一次性向甲方支付合同总额 30%的违约金。

十二、不可抗力事件处理

12.1 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

12.2 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

12.3 不可抗力事件延续 15 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十三、争议解决与诉讼

双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，可向甲方所在地法院起诉。

十四、合同生效及其它

14.1. 合同经三方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

14.2. 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经财政部门审批，并签书面补充协议报政府采购监督管理部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

14.3. 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

14.4. 本合同一式陆份，甲方执叁份，乙方执贰份，采购代理机构执壹份。

14.5. 与本合同有关招标文件、投标文件及记录同本合同具有同等法律效果。

甲方（采购人）：（公章）浙江财经大学	乙方（中标人）：（公章）上海科探信息技术有限公司
甲方代表： （签字） 	乙方代表： （签字） 
地址：浙江省杭州市下沙高教园区学源街 18 号	地址：上海市徐汇区田林路 418 号 A 座 603 室
邮编：310018	邮编：200233
电话：0571-87557081	电话：021-54262218
传真：0571-87557081	传真：021-54262237
开户银行：建行杭州文西支行	开户银行：中国银行上海高境支行
帐号：33001616781050001155	帐号：450766489831
签字日期：2022 年 8 月 5 日	签字日期：2022 年 8 月 1 日
签订地点：浙江杭州	签订地点：浙江杭州
采购代理机构：浙江建友工程咨询有限公司（公章）	
采购代理机构代表： （签字） 	
地址：杭州市西湖区振华路 298 号 7 幢 7 楼	
电话：0571-56075179	
鉴证时间：2022 年 8 月 31 日	

附件一：

《项目服务内容》

1、开发工程师驻场服务

在项目实施期间，我司提供全职到岗专用流程开发工程师 1 名，在学校现有流程服务平台上进行流程应用的开发和升级。服务内容包括但不限于如下：

1) 根据学校相关建设单位要求配置表单，流程配置以及接口对接。

2) 建设单位提出需求后我方驻场工程师 3 天内响应，需求确认之后 1 周内提供测试版本。

3) 软件设计

对建设单位提出的业务需求进行优先级排序，根据软件工程原则优化设计，按照学校文档编写要求和规范编制设计文档。

4) 优化咨询

结合系统实际运行情况，参考国际先进高校的软件体验设计，针对学校信息化应用服务提出优化建议路线图，对现有的业务功能进行分析并提出优化方案。

5) 应用开发规范

我司对现有的信息化开发规范（包括：开发、测试、部署、调试、上线等）进行梳理，提出信息化规范提升建议。在实施过程中我方严格按照建设单位要求的开发规范进行信息化应用开发。

6) 流程架构技术及运维

我方针对学校现有的流程架构进行针对性分析，并提出完整有效的解决方案，确保项目生命周期内功能完整性、可靠性和稳定性。解决方案中对现有问题进行分类、给出解决方案的时效性、对现有服务体系提出建议、给出持续优化方案、确保实际使用中出现的信息化应用服务故障得到解决。

2、项目整体管理服务

在项目实施期间，我方提供专职项目经理 1 名，负责项目整体管理与协调，并保证每月不少于 2 次的现场项目进展沟通。服务内容包括但不限于如下内容：

1) 制定项目管理方案：包括项目组的组织架构，项目成员分工，项目工作计划等。

2) 负责项目进度跟踪与质量管理：对项目建设中的当前状态、需求变更、遇到的问题进行清晰的记录与反馈。

3) 负责项目文档与报告制作。

我方项目经理姓名：周率 联系电话：17602151593。

我方派出指定的专业服务人员到现场提供服务，负责对其人员进行监督、指导和管理，甲方有权要求撤换不合格的项目人员。未经甲方书面同意，我方不得擅自更换指定的项目人员，甲方有权要求撤换不合格的项目人员，我方在甲方提出更换要求后 3 个工作日内将符合甲方要求的项目人员更换到位，否则甲方有权终止本合同，另行安排服务商，由此造成的损失由我方承担。

在合同履行期间，我方对其派出的人员的安全负全部责任。如我方人员在合同履行中发生事故的，我方负责处理并承担责任。

3、迅速响应师生在办理业务流程的问题

服务中心工程师对师生在办理业务流程中产生的问题及时的响应并处理，并通过积累服务经验，提出业务流程优化建议，并将常见问题归纳总结，作为服务经验积累。

4、对新流程建设的快速响应

通过现有流程开发工程师根据浙江财经大学现有的业务需求，业务规范出发。集合流程开发工程师的业务分析能力，建设从需求响应到上线的标准化响应机制。加快校内业务从线下到线上，最多跑一次的建设步伐。

5、业务调研

根据业务单位现有业务办理的基础材料(办理人需填写的表格文件，业务办理的流程图说明文件，参与业务审核的部门人员信息等等)进行流程梳理，形成以下文件：

1) 业务流程表单：根据业务办理需要，审核节点的需要形成若干表单文件，并供业务部门逐一确认表单内容；

2) 在流程平台中绘制流程图：根据业务办理的流程图说明，形成可视化的流程图，表达基本的流转逻辑以供业务部门确认及修改。

6、流程基础开发

根据业务调研的结果，完成流程的基础开发，能够快速实现可运行的原型，以达到业务部门所见即所得的流程演示效果，在此基础上做进一步需求确认。

7、流程修改及完善

根据业务部门的修改意见不断完善流程，提供快速迭代的流程修改和优化服务，包括表单修改及流程节点调整，流程逻辑修改。

8、业务数据的管理与对接

根据业务流程的实际需要，对业务流程产生的数据实现自动、完整的数据建模和数据持久化保存，对流程产生的业务数据能够实现数据管理功能，数据管理功能能够无缝对接权限体系。并根据需要实现与现有其他业务系统的数据对接。

9、流程上线准备

完成流程审核节点的岗位配置，流程上线前的试运行工作，相关人员的使用培训等等。

10、流程上线的协调服务工作

支持流程上线后，协助学校完成流程数据维护，人员信息服务，做好人员培训，流程外部干预等工作。

11、流程在维护期内的持续维护

支持流程经上线后的局部修改，流程根据政策变化做的局部调整等工作。

12、流程开发

根据学校要求定制开发不少于 15 条流程应用的建设。

13、对已上线流程持续的完善和优化

通过对已上线流程的运营数据分析，以及用户的反馈，持续的优化和完善相关流程，增强用户体验。

14、数据主题应用开发

1) 基于网上办事大厅平台，实现表单数据查询的可配置化，管理人员或者业务管理人员可以根据实际业务需要配置当前流程表单数据的查询条件，查询列表及导出数据信息。

2) 依据上述内容，对表单数据进行查询等相关操作；

3) 对可查询表单数据可以分级授权，同级单位数据互不可见；

4) 支持表单数据的可配置图表分析，依据实际业务需求配置数据分析的维度，支持：饼状图、折线图、柱形图等通用图表分析样式；

5) 依据数据查询分析的条件可以将查询结果导出 Excel, 并可以下载；

6) 提供流程服务效率分析的功能，支持按照流程及版本对流程执行效率进行分析，包括：流程节点的办理情况、办理次数、办理平均耗时、最长耗时、最短耗时，并能计算流程整体的办理主要效率分析主要指标；具体功能截图如下：

7) 实现网上办事大厅数据读写第三方数据的可配置化，包括：数据源可配置化，表单字段与数据表绑定，读写时机可配置化；

8) 我方按照学校要求在办事大厅选取 20 条业务流程，建设该 20 条流程服务的数据主题服务。

15、流程实施清单

下表为学校部分事项建设清单，现场开发以学校实际需求为准。

序号	部门	事项名称
1	社会合作处	社会合作项目审批
2	保卫处	监控录像调取审批
3	计财处	二次预算编报
4	资产管理处	校内公共场所临时出租审批、备案
5	图书馆	图书馆公共空间使用申请
6	审计处	审计业务
7	组织部	科研导师一对一
8	教务处	毕业/学位证书补办申请
9	研究生院	研究生退学申请
10	人事处	新进教职工入职报到
11	宣传部	对外宣传报道预约登记

16、实施标准

我方按照学校要求的实施标准进行项目实施，学校实施标准如下：

序号	类别	分级	描述	服务目标
1	流程平台 运维服务	简单咨 询	针对用户日常操作的咨 询问题解答	即时进行回复，对无法进行即时回 复的，1小时内确认并进行回复。
2		问题反 馈	用户反馈流程平台或流 程具体实例出现故障	即时进行检查并修复，对无法即时 修复的，将问题升级到技术工程师 进行解决。
3	流程应用 与服务开 发/数据主 题应用	简单应 用开发	表单不超过30个字段， 流程节点不超过5个，不 超过2个视图，无代码配 置或接口	建设单位提出需求，工程师3天内响 应，需求确认之后1周内提供测试版 本

4		中等应用开发	表单不超过60个字段， 流程节点不超过15个， 不超过5个视图，有少于 200行逻辑代码配置，无 接口	建设单位提出需求，工程师3天内响应，需求确认之后2周内提供测试版本
5		复杂应用开发	表单超过60个字段或流 程节点超过15个或超过 5个视图或有超过200行 逻辑代码配置或有接口	建设单位提出需求，工程师3天内响应，需求确认之后4周内提供测试版本
6	平台优化 升级服务	优化	基于系统情况及用户反 馈，优化流程平台	建设单位提出需求，工程师3天内响应，需求确认后4周内提供测试版本
		升级	根据流程平台大小版本 升级，对建设单位平台 进行升级	建设单位提出需求，工程师3天内响应，需求确认后6周内提供测试版本

17、工作规范及服务时间要求管理制度

驻场开发工程师岗位职责

职务名称：开发工程师

直接上级：项目经理

本职工作：负责一站式网上办事大厅等项目的现场二次开发工作

岗位职责：

- 1) 负责一站式网上办事大厅等项目的现场培训工作；
- 2) 负责编写一站式网上办事大厅等系统的《用户手册》、《管理员手册》和相关培训教材；
- 3) 负责项目部其他相关文件的编写工作；
- 4) 参与进行“用户项目确认”和编写《项目确认报告》。
- 5) 及时记录并解决在软件使用过程中遇到的问题，其处理结果项目经理和部门经理；
- 6) 记录用户在软件操作使用过程中的建议与意见，并上报项目经理和部门经理；

项目经理岗位职责

职务名称：项目经理

直接上级：项目部经理

本职工作：负责一站式网上办事大厅等项目的整体沟通与协调工作

岗位职责：

- 1) 负责制定项目实施计划书。
- 2) 负责一站式网上办事大厅等项目进度的整体把握。
- 3) 负责一站式网上办事大厅等项目的业务技术沟通及问题处理。
- 4) 负责项目实施过程中与客户各部门之间的协调工作。
- 5) 承担项目实施过程中，公司其他现场人员的协调与管理工作。
- 6) 负责项目的验收与交接工作。
- 7) 负责向部门经理反馈遇到的问题及工程进度工作。

18、服务工作准则

服务员工作要求准则

- 1) 树立正确的人生观，热爱软件服务行业，牢记全心全意为人民服务的宗旨，遵守职业道德，服务周到、诚实热情、文明礼貌、坚守岗位，为服务对象提供优质高效服务。
- 2) 仪表端庄，着装整洁，语言文明，服务热情、有问必答、不厌其烦，虚心接受各方
向的意见。
- 3) 遵纪守法，恪守职业道德和各项规章制度，认真履行服务承诺，不以个人情感好恶
对待服务对象。
- 4) 尊重、善待服务对象，不刁难人，树立良好工作形象。
- 5) 遵守工作时间，不迟到，不早退、有事请假、工作时间努力做好本职工作，不闲聊、
不串岗、不干私活、不大声喧闹。
- 6) 要熟悉业务，熟知服务内容，工作程序，主动向服务对象宣传介绍有关情况，尽量
满足服务对象的要求。
- 7) 严格遵守各部门业务工作办事程序，实行严格的职责追究制，做到职责分明、工作
有序、分工协作、听从安排、服从分配。

8) 保持工作场所设备和设施清洁、整齐。

9) 作息时间：8:00-17:30。

19、工作规范要求

1) 项目经理和驻场开发工程师每周提交工作计划，明确重点工作、人力安排、预期目标；并提交考勤表、例会纪要，项目经理负责汇总项目人员的考勤情况。：

2) 项目经理按月提交运维服务统计分析报表。

3) 我司承诺按照学校要求提交所有代码，并且代码库经过学校的认可后，方可进行。

4) 我司通过 gitlab 记录项目组成员提出的问题，并对提供问题跟踪记录工具、持续集成工具、代码管理工具等软件开发基础设施并确保其正常运行。

5) 我方严格项目组每个成员工作中注重信息安全，未经需求方许可，严禁向第三方泄露和学校有关的资料信息。如出现类似情况，公司相关部门进行详细调查，视情节严重进行惩罚。

6) 在工作时间不得进行与工作无关的活动，不得擅自脱离工作岗位或旷工。

7) 在开发过程中，引起平台或服务流程故障的，需立即处理事故，及时恢复使用，事后需填写《异常故障处理报告》(附件三)。

20、服务时间要求

1) 驻场人员正常工作时间为：8:00-17:30 (可根据学校实际要求而定)，节假日除外。因甲方实际业务需要要求加班，乙方原则上应予配合。

2) 我方制定应急响应机制，建立 7×24 小时热线电话技术支持体系，咨询电话为：021-5426 2218。

3) 根据项目实际情况，与学校制定通讯保障机制，建立热线电话技术支持体系。我方热线电话为：021-54262218。

21、驻场人员个人要求

我方派驻的到驻场人员其个人满足如下几个方面要求：

个人能力要求

1) 能够及时、保质保量完成工作任务

2) 具备高效地开展工作的能力并能使用得当的工作方法

3) 具备实际工作经验以及解决岗位问题能力

4) 具备与人协调、沟通的能力，具有团队协作精神

业务素质能力要求

- 1) 具备岗位所需专业知识
- 2) 认可并理解本岗位的职能与职责
- 3) 工作具有计划性与条理性
- 4) 工作具有主动性与积极性
- 5) 对工作状态的报告准确、及时、客观
- 6) 能够服从并配合当前工作要求

精神面貌要求

- 1) 能不断思考学习，有自己的思考能力，能够给予学校建议
- 2) 具有良好的职业道德，遵守学校的各项管理制度
- 3) 具备良好的精神面貌，作风严谨，状态积极，方法专业
- 4) 具有务实与敬业精神，诚实守信

22、驻场人员及项目考核标准

乙方完成至少 15 个流程应用+20 个数据主题应用并验收后，乙方向甲方考核评价部门提出付款申请，甲方考核评价部门审核无误后，按照下列依据支付主体款项：（1）《**供应商监督考核评价打分表**》**上线试运行阶段**）（附件四）；（2）合同剩余金额发票。

考核评价得分在 90 分（含）以上，按合同约定支付主体款项；

考核评价得分在 80 分（含）至 90 分以内，可减值支付主体款项。甲方视乙方对其存在问题整改情况支付减值后的主体款项，减值比例或方式由甲方根据实际情况自行确定，乙方应予接受；

考核评价得分在 80 分以下，主体款项原则上不予支付。但经甲方同意给予整改机会，并经重新考核评价在 80 分（含）以上的，减值支付主体款项。

附件二：

《项目服务人员名单》

姓名	职务	年龄	职称	资质认证	本项目承担的相应责任
周率	项目经理	29	/	PMP	项目经理
刘名韬	开发工程师	25	/	/	驻场开发工程师

附件三：

《异常故障处理报告》

异常故障处理报告			
主题			
服务器			
时间历程	申报时间		
	恢复时间		
	故障历时		
故障原因			
故障描述			
处理过程			
后续措施			
处理人/日期		联系电话	

注：在开发过程中，引起平台或服务流程故障的，需立即处理事故，及时恢复使用，事后需填写《异常故障处理报告》（附件三）。

附件四：

《供应商监督考核评价打分表》（上线试运行阶段）

供应商名称：		合同名称及编号：	
考核评价部门：		考核评价时间：	
验收单位：		验收时间：	
考核评价内容	分值/权重	评分标准	得分
1. 流程应用交付、调试	25 分	是否按约定时间和业务方需求建设完成	
2. 数据主题应用交付、调试	25 分	是否按约定时间和业务方需求建设完成	
3. 项目工作周报及计划	10 分	是否按时提交项目周报并按计划完成	
4. “流程+数据主题”应用技术资料	15 分	相应的数据、代码、文档是否完整	
5. 流程及应用服务运维	15 分	平均故障响应时间（20分钟）、平均故障修复时间（1小时）	
6. 工作纪律	10 分	未满足服务时间要求的，无合理原因或完整请假流程的迟到、早退或请假等情	
考核评价得分			
考核评价等级		<input type="checkbox"/> A 级 <input type="checkbox"/> B 级 <input type="checkbox"/> C 级	
考核评价意见：			
考核评价小组成员签字：		考核评价小组负责人签字：	
甲方授权代表签字：		乙方授权代表签字：	
甲方盖章：		乙方盖章：	
年 月 日		年 月 日	

不
操
章

不
操
章

