

山东省政府采购合同

(服务类)

项目名称：曲阜师范大学宣传部舆情监控采购项目

合同编号：SDGP3700000000202202007053A 001

计划编号：370000000014001720220066

采 购 人：曲阜师范大学

供 应 商：北京智慧星光信息技术有限公司

采购代理机构：山东善立招标有限公司

签订时间：二〇二二年九月二十六日

采购人（甲方）：曲阜师范大学

供应商（乙方）：北京智慧星光信息技术有限公司

根据《中华人民共和国民法典》及其他有关法律法规，双方经过友好协商，本着诚实守信、互惠互利的原则，就曲阜师范大学宣传部舆情监控采购项目服务事宜签订本合同条款，共同达成如下协议：

一、项目概况

1. 项目名称：曲阜师范大学宣传部舆情监控采购项目

2. 交货地点：曲阜市静轩西路 57 号曲阜师范大学

3. 服务期限：两年。

二、服务内容和范围

提供全网监测服务、人工推送舆情预警服务（包含移动客户端预警接收系统）、舆情报告服务、突发舆情专项分析处置服务、组织舆情、网评员培训工作。

三、服务标准

符合竞争性磋商文件要求的标准。

四、签约合同价与合同价格形式

1. 签约合同价为：

人民币（大写）壹拾叁万元整（¥ 130000.00 元）。

五、项目经理

供应商项目经理：高媛。

六、资金来源

预算内资金 / 元；财政专户资金：/ 元；自筹资金：¥130000.00 元。

七、付款方式

☐ 一次性支付方式：/。

☒ 分期支付方式：合同签订生效且具备实施条件后 5 个工作日内，采购人向成交供应商支付合同金额的 30%作为预付款；服务完成并经甲方验收合格后付至合同款的 100%

☐ 其他支付方式：/。

八、合同融资事项

按照《山东省财政厅关于启动山东省政府采购合同融资与履约保函服务平台有关事项的通知》【鲁政采（2020）31 号】、《山东省财政厅关于加强政府采购合同付款账户管理的通知》【鲁政采（2021）4 号】文件相关要求，本合同可用于“山东省政府采购合同融资与履约保函服务平台”（简称融资平台）进行质押融资，如本合同已通过融资平台质押融资，融资平台将生成“政府采购合同回款账户确认单”，回传“山东省政府采购信息公开平台”推送至采购人。采购人应根据“确认单”信息，加强合同账户及资金支付管理，确保合同资金准确支付到贷款银行确认的回款账户，未经相关贷款金融机构同意不得随意变更。

九、合同文件构成

本协议书与下列文件一起构成合同文件：

- （1）中标或成交通知书；
- （2）投标函及其附录；
- （3）合同条款；
- （4）服务标准和要求；
- （5）图纸（如果有）；
- （6）服务费用报价表；
- （7）其他合同文件。

在合同订立及履行过程中形成的与合同有关的文件均构成合同文件组成部分。

上述各项合同文件包括合同当事人就该项合同文件所作出的补充和修改，属于同一类内容的文件，应以最新签署的为准。专用合同条款及其附件须经合同当事人签字或盖章。

十、承诺

1. 采购人承诺按照法律规定履行项目审批手续、筹集项目资金并按照合同约定的期限和方式支付合同价款。

2. 供应商承诺按照法律规定及合同约定开展服务工作，确保服务质量和效率，不进行转包及违法分包，并在缺陷责任期及保修期内承担相应的责任。

3. 采购人和供应商通过招投标形式签订合同的，双方理解并承诺不再就同一项目另行签订与合同实质性内容相背离的协议。

十一、签订时间

本合同于 2022 年 月 日签订。

十二、签订地点

本合同在曲阜市静轩西路 57 号曲阜师范大学签订。

十三、补充协议

合同未尽事宜，合同当事人另行签订补充协议，补充协议是合同的组成部分。

十四、合同生效

本合同自签字盖章之日起生效。

十五、合同份数

本合同一式六份，均具有同等法律效力，采购人执四份，供应商执一份，代理机构一份。

采购人：曲阜师范大学

(盖章)

法定代表人或其委托代理人：

(签字)

住所：曲阜市静轩西路 57 号

联系人：

电 话：0537-4458187

开户银行：建行曲阜师范大学支行

账号：37001686340050147123

邮政编码：

供应商：北京智慧星光信息技术有限公司

(盖章)

法定代表人或其委托代理人：

(签字)

住所：北京市海淀区海淀大街 8 号 A 座 22 层 A

联系人：

电 话：15098817008

开户银行：平安银行北京分行知春路支行

账号：11014488008901

邮政编码：

合同条款

第一条 合同内容

1.1 采购人委托供应商实施提供本项服务工作，供应商承诺提供并完成此项服务工作。

1.2 服务阶段：根据甲方要求。

1.3 服务内容：提供全网监测服务、人工推送舆情预警服务（包含移动客户端预警接收系统）、舆情报告服务、突发舆情专项分析处置服务、组织舆情、网评员培训工作。

1.4 服务的进度安排：根据甲方要求及舆情实际情况安排。

1.5 服务的机构、职责与人员配备安排

1.5.1 服务机构。供应商按照服务内容和目标要求成立服务机构如下：∟。

1.5.2 职责。服务机构在项目经理领导下，按照职能要求和目标任务确定工作职责，于项目启动后三日内建立健全各项规章制度。

1.5.3 人员。供应商根据部门职能和采购人需要配备有关专业人员。

1.6 服务自合同生效之日起至服务工作完成之日止，供应商提供服务的同
时，应及时向采购人报告服务工作推进情况和进展。

第二条双方的责任和义务

2.1 采购人应向供应商提供与项目有关的资料、图纸、信息等，并给予供应商开展工作提供力所能及的协助，在适当时候指定一名代表与供应商联系。

2.2 采购人应为供应商就项目服务推进提供正当工作便利，费用由供应商负担。

2.3 除了合同第一条所列的技术人员外，供应商还应提供足够数量的称职的技术人员来履行本合同规定的义务。供应商应对其所雇的履行合同的技术人员负完全责任并使采购人免受其技术人员因执行合同任务所引起的一切损害。

2.4 供应商应根据服务的内容和进度安排，按时提交技术报告及有关资料。

2.5 供应商为采购人的技术人员前往供应商驻地和考察提供必要的设施和交通便利。

2.6 供应商对因执行其提供的服务而给采购人工作人员造成的人身损害和财产损失承担责任并予以赔偿，但这种损害或损失是由于供应商人员在履行本合同的活动中的疏忽所造成的。供应商仅对本合同项下的工作负责。

2.7 供应商对本合同的任何付出和所有责任都限定在供应商因付出专业服务而收到的合同总价之内。

第三条服务报酬

3.1 计取依据：同类项目收费。

3.2 本合同总价包括供应商所提供的所有服务和技术费用，为固定不变价格，且不随通货膨胀的影响而波动。合同总价包括供应商因履行本合同义务所发生的一切费用和支出和以各种方式寄送技术资料到采购人所发生的费用。如发生本合同规定的不可抗力，合同总价可经双方友好协商予以调整。如采购人所要求的服务超出了本合同附件一规定的范围，双方应协商修改本合同总价，任何修改均需双方书面签署，并构成本合同不可分割的部分。

3.3 服务价款支付：合同签订生效且具备实施条件后5个工作日内，采购人向成交供应商支付合同金额的30%作为预付款；服务完成并经甲方验收合格后付至合同款的100%。

3.4 对供应商提供的服务，采购人将以上述方式或比例予以付款。采购人向供应商支付服务报酬时，供应商按照财务制度提供发票。

第四条保密

4.1 由采购人收集的、开发的、整理的、复制的、研究的和准备的与本合同项下工作有关的所有资料在提供给供应商时，均被视为保密的，不得泄漏给除采购人或其指定的代表之外的任何人、企业或公司，不管本合同因何种原因终止，本条款一直约束供应商。

4.2 合同有效期内，双方采取适当措施对相关资料或信息予以严格保密，未经一方的书面同意，另一方不得泄露给任何第三方。

4.3 一方和其技术人员在履行合同过程中所获得或接触到的任何保密信息，另一方有义务予以保密，未经其书面同意，任何一方不得使用或泄露从他方获得的上述保密信息。

第五条税费

5.1 国家根据税法对甲乙双方征收的与执行本合同或与本合同有关的一切税费均由甲乙双方各自方负担。

第六条保证

6.1 供应商保证其经验和能力能以令人满意的方式富有效率且迅速地开展服务，其合同项下的服务由胜任的技术人员依据双方接受的标准完成。

6.2 如果供应商在其控制的范围内在任何时候、以任何原因向采购人提供本合同附件一中的工作范围内的服务不能令人满意，采购人可将不满意之处通知供应商，并给供应商三天的期限改正或弥补，如供应商在采购人所给的期限内未能

改正或弥补，所有费用立即停止支付，直到供应商能按照本合同规定提供令采购人满意的服务为止。

第七条服务成果的归属

7.1 所有提交给采购人的技术报告及相关的资料的最后文本，包括为履行技术服务范围所编制的图纸、计划和证明资料等，都属于采购人的财产，供应商在提交给采购人之前应将上述资料进行整理归类 and 编制索引。

7.2 供应商可保存上述资料的复印件，包括采购人提供的资料，但未经采购人的书面同意，供应商不得将上述资料用于与本服务项目之外的任何项目。

第八条转让

8.1 未经另一方事先书面同意，无论是采购人或是供应商均不得将其合同权利或义务转让或转包给他人。

第九条不可抗力

9.1 任何一方由于战争及严重的火灾、台风、地震、水灾和其它不能预见、不可避免和不能克服的事件而影响其履行合同所规定的义务的，受事故影响的一方将发生的不可抗力事故的情况及时通知另一方。

9.2 受影响的一方对因不可抗力而不能履行或延迟履行合同义务不承担责任。受影响的一方应在不可抗力事故消除后尽快通知另一方。

9.3 双方在不可抗力事故停止后或影响消除后立即继续履行合同义务，合同有效期和/或有关履行合同的预定的期限相应延长。

第十条仲裁

10.1 因本合同履行引起的或与本合同有关的任何争议，可提交甲方所在地仲裁委员会仲裁，仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。

10.2 除非另有规定，仲裁不得影响合同双方继续履行合同所规定的义务。

第十一条语言 and 标准

11.1 除本合同及附件外，采购人和供应商之间的所有往来函件，供应商给采购人的资料、文件和技术咨询报告、图纸等均采用中文。

第十二条合同的生效及其它

12.1 本合同自双方签字盖章之日起生效，有效期自合同生效之日起为服务工作结束且支付完毕服务报酬后失效。。

12.2 所有对本合同的修订、补充、删减、或变更等均以书面完成并经双方授权代表签字后生效。生效的修订、补充、删减、或变更构成本合同不可分割的组成部分，与合同正文具有同等法律效力。

12.3 双方之间的联系应以书面形式进行。

12.4 补充条款：无。

附件一：报价明细表

报价明细表

项目名称：曲阜师范大学宣传部舆情监控采购项目

项目编号：SDGP370000000202202007053

序号	服务名称	服务内容	服务标准	单价(元)	数量	总价(元)
----	------	------	------	-------	----	-------

1	舆情秘书服务系统 V4.0	对全网信息的地域、语义、正负面的自动判断，实现敏感词的自动预警。根据采购人设置的舆情浏览专题、专题推送设置、预警词，展示达到推送和预警级别的全部信息。	满足甲方服务要求	15000	2 年	30000
2	人工预警	7*24*365 人工团队审核，并通过 PC 端、手机端 APP、微信群、微信公众号等方式预警到采购人指定手机上。随时掌握重要舆情的动态，争取更多时间防止事件的扩散和爆发。	满足甲方服务要求	30000	2 年	60000
3	舆情报告服务、突发舆情研判分析处置服务、组织舆情、网评员培训等服务	提供形式多样的舆情报告，如日报、周报、月报、季报、半年报、年报等以及重大舆情事件的专项分析报告； 采购人发生重大舆情事件时，第一时间启动专项监测，在事发 4 个小时内完成舆情事件观察报告的编写，包括网络传播范围、媒体立场、网民观点、趋势研判及应对建议等，并在事件发展期，提供全天候舆情处置咨询服务，帮助采购人 5 小时内发布权威信息回应。在舆情事件衰退之后，编写舆情应对分析报告，提出舆情处置建议，配合学校进行正面澄清。 根据采购人要求开展舆情、宣传培训工作。提升学校宣传和舆情人员网络舆情危机应对能力。免费提供咨询服务。	满足甲方服务要求	20000	2 年	40000
投标总价		小写：130000.00 元 大写：壹拾叁万元整				

附件二：售后服务

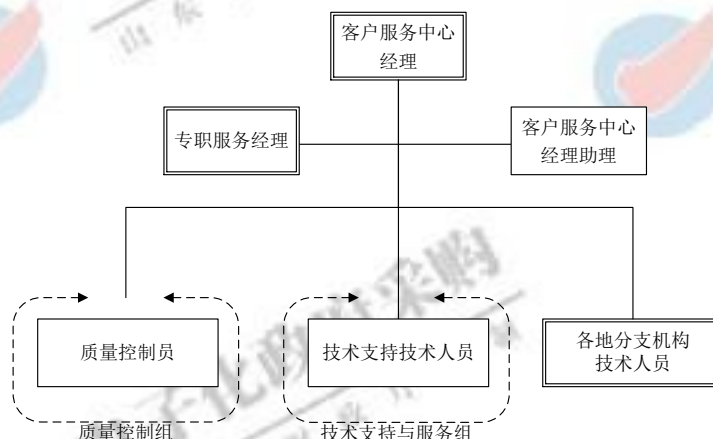
售后服务的内容和措施

智慧星光公司北京本部与各地的分支机构都拥有由专业技术支持人员组成的技术支持队伍，技术队伍人员齐备，自身素质过硬，并且都具有类似此项目规模工程的经历和必要的经验及必要的服务意识，完全能够为项目提供完善的售后服务。

针对本项目，智慧星光公司将安排 1 名技术服务经理，若干名经验丰富，技术熟练的技术支持人员，通过包括电话、传真、邮件、网站答复等方式，长期为

本项目提供全年无休的 7*24*365 服务。

项目单位技术人员可以通过多种途径与客服中心取得联系。客服中心的热线电话为 400 052 1288（周一至周五 24 小时服务电话）；服务负责人电话：崔冉冉，15098817008，24 小时全年无休的 7*24*365；电子邮件为 kf@yqzbw.com。客服中心的组织机构如下图所示：



图中各岗位的职责如下：

客服中心经理：负责客服中心人力资源协调以及日常管理工作。

客服中心经理助理：协助客服中心经理完成具体工作，维护技术支持知识库。

专职服务经理：负责与相关项目单位沟通，协调技术人员完成技术支持与服务的具体工作。

质量管理组：负责监督 ISO9001 质量体系在技术支持与服务工作中的执行情况，控制服务质量。

技术支持与服务组：负责技术支持与服务的具体技术工作。

各地分支机构：是客服中心的重要组成部分，为项目单位提供一级本地化服务。智慧星光公司在全国各省会城市均设有分支机构或服务网点，分支机构或服务网点将分别为本项目指派专职的技术人员。

1、响应方式

智慧星光公司客服中心面向全部用户，全面提供“一站式”服务。针对用户提出的需求和问题，客服中心将会指派专人做到“一点受理，全程跟踪”，直到用户满意为止。

2、响应流程

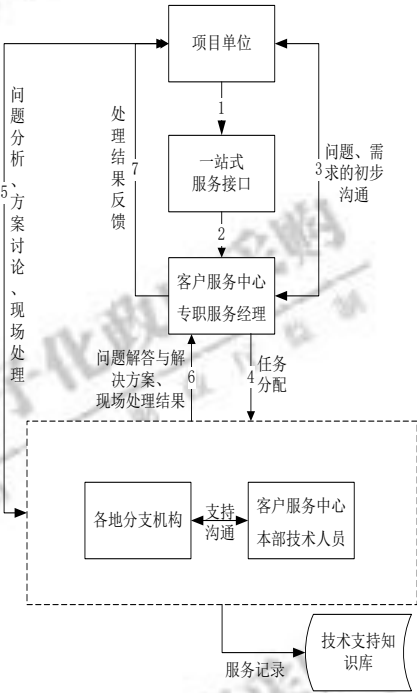
智慧星光公司客服中心由统一的“一站式”服务接口接收来自项目单位的技

术支持与售后服务需求，并通过专职服务经理协调北京本部与各地分支机构组成的两级服务体系来响应项目单位技术支持与服务需求。

在出现技术支持与服务需求时，项目单位可以通过“一站式”服务接口提供的电话、邮件等手段与客服中心的专职服务经理取得联系，专职服务经理将协调本地分支机构技术人员根据项目单位的需求给予相应的处理，同时客服中心本部将对其给予强有力的技术支持。对于本地分支机构无法解决的问题，客服中心本部技术人员将与本地分支机构人员共同分析、处理，处理结果由专职服务经理统一反馈给项目单位。

项目单位也可直接与分支结构的技术人员取得联系，得到相应的技术支持与服务。

对于客服中心接收到的一切支持与服务需求，客服中心都会对需求内容、处理办法进行汇总，并录入客服中心的技术支持知识库中，并由专职服务经理负责全程跟踪和服务质量监督。技术支持与服务的响应流程如下图所示：



3、服务规范

（1）规范的服务行为

智慧星光公司为了保证客服中心能够提供让项目单位满意的服务，制定了相应的技术支持与服务行为规范：

客服中心行为规范

1、客服中心所有人员在接到项目单位电话时，必须使用礼貌用语，如：“您好”、“请”、“谢谢”等。

2、客服中心所有人员必须对项目单位提出的任何问题给予耐心的解答，不得以“不知道”、“这不是我们的服务范围”等用语回答用户；对于无法立即回答的问题要向项目单位说明原因，并告知项目单位解答时间。

3、客服中心对项目单位的一切服务需求必须给予正确、实质的响应，为项目单位提出合理、可行的解决方案。

4、在客户现场工作时，工程师必须严格遵守客户方的管理规范和管理制度，并严禁接受客户馈赠。

5、严禁在客户现场吸烟、玩游戏及做与工作无关的事情。

6、除非工作需要并获得客户许可，否则不得使用客户的电话。

7、除非工作需要并获得客户许可，否则严禁在客户现场上网。

8、未经客户许可，不得擅自登录客户系统，不得擅自打开客户的设备。

9、调整客户原有（尤其是正在使用的）设备（包括参数调整）之前，必须获得用户的许可。

10、施工结束后，必须将实施现场清理干净，并经客户检查后方可离开。

11、无论任何情况，不许与客户发生争吵。

（2）严谨的服务制度

为了更好地完成对本项目的技术支持与服务工作，智慧星光公司将对参与本项目的所有技术支持与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。

（3）快速敏捷的服务作风

采用两级服务体系和利用规范管理的成效，主要体现在反应快速、行动迅速等雷厉风行工作作风的形成上。智慧星光公司客服中心规定员工在技术支持与服务上一定要做到准确、迅速。通过形成这种快速敏捷、雷厉风行的作风，为项目提供满意的服务。

4、服务流程的优化

智慧星光公司客服中心提供的服务是客服中心的产品。智慧星光公司客服中心也十分重视客服产品的更新。

智慧星光公司客服中心业已在 ISO9001 的基础上建立了服务效果跟踪、意见反馈和服务流程更新这样一个服务质量管理体系，对自身的流程、为客户服务的流程不断进行更新和改进，使客服中心提供的服务更加贴近客户的实际需求，客户能够更加便捷的获得准确、优质的服务。

智慧星光公司将根据项目单位的运行维护体系不断优化调整客服中心的服务流程、规范以及服务内容，确保满足本项目运维管理的要求。

5、技术服务期限

本项目的售后服务着眼于加强整个系统的稳定性、连续可用性，包含支持档案与计划、客户申报故障处理、设备返修、培训资料提供、重要通告、电话咨询等服务。

保修期内，供应商将负责提供系统的免费维护和升级，并提供多种方式的技术支持服务。服务期满后，用户可选择购买系列服务，成为合约用户，继续享受持续性维护服务。

本项目供应商提供 2 年的保质期，保质期内免费提供技术指导、排除故障。保质期从技术支持服务自中标人和用户单位双方代表签订验收报告之日起计算。保证期满后，采购人可继续选择购买系列服务，成为合约用户（包括一年期、三年期、五年期等），继续享受持续性维护服务。

6、响应时间

如系统出现故障，供应商将在半小时内进行电话在线支持或者在经用户授权的情况下可通过电话或 Internet 远程登录到用户网络系统进行的故障诊断和故障排除。

7、技术服务内容

● 电话、传真服务

智慧星光公司会对项目单位提供长期的中文电话支持服务。客服中心全部人员（包括各地分支机构人员）的手机 7×24 小时开机，并且开通呼叫转移和秘书台等服务，确保项目单位能够及时与技术支持人员取得联系。我们保证 7×24 小时实时响应项目单位的技术支持与服务需求。

项目单位可以通过客服中心热线电话得到支持和服务，在非工作时间，项目单位可以通过手机与专职服务经理或客服中心人员取得联系。

在接到项目单位的技术支持请求或故障报告后，客服中心将立即以电话方式同该单位技术人员取得联系，详细了解其所需的服务内容，提供相应解答，并且填写详细的 ISO9001 记录表单。

对于技术咨询，技术人员会结合实际情况及时为项目单位提供相应的答复；

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，同时就近派出当地分支机构技术人员，在客服中心本部技术人员的配合下进行系统分析，逐步排除故障。

● 远程支持服务

对于通过电话支持服务项目不能解决的设备故障，智慧星光公司立即派出当地分支机构的技术人员赶赴现场。同时，在条件允许的情况下，征得项目单位同意后，我们以远程登录的方式进行故障诊断，目的在于尽早查找故障出现的原因，指导现场技术人员处理故障，最大程度地缩短故障恢复的时间。

● E-Mail 服务

客服中心将为本项目设置专用的公司技术支持部电子邮件服务信箱，客服总部电子邮件信箱 kf@yqzbw.com。用户可以通过电子邮件将技术支持请求发送到客户服务中心，专职服务经理或技术人员在接到报告之后，会与用户取得联系，为其提供相应的技术支持服务。

项目单位技术人员可以通过电子邮件将技术支持需求发送给客服中心，专职服务经理或技术人员在接到报告之后会立即与项目单位取得联系，为其提供相应的技术支持服务，智慧星光公司承诺对于接收到的 EMAIL 方式服务需求，将会在当日回复。

● 现场服务

智慧星光公司将为项目单位提供的现场技术支持服务期过后，在用户需要的情況之下，智慧星光公司仍然会提供长期的现场服务支持。

智慧星光公司将会为项目单位提供快捷的两级现场服务。对于需现场解决的问题，客服中心当地分支机构的技术人员会在第一时间内到达服务现场，提供一级现场服务响应，尽快解决问题；如有必要，客服中心将同时派出本部和当地分

支机构的技术人员到达故障现场，提供二级现场服务响应，共同排除故障、解决问题。

智慧星光公司承诺尽最大的努力解决系统的问题，保证在最短时间之内恢复系统正常运行或者提供应急策略。对于技术故障，我们保证：故障不解决，技术人员不撤离。

- **定期回访服务**

供应商定期对系统进行检查、维护、诊断，倾听用户反馈，及时发现问题隐患，通过系统调整等手段，保持系统稳定、高效地运行。

- **故障检测与恢复**

所有故障问题的检测和恢复均由供应商负责，并作现场检测和恢复。在故障问题发生时，供应商将派出富有经验的工程师小组，利用有关工具和测试设备，检测问题所在，将问题及时地解决。

- **长期的技术咨询**

供应商将充分利用自身的技术优势，为用户在应用软件和系统集成等方面提供技术支持，亦可适当赠阅公司的各种最新技术资料。由于公司接触新设备、新技术快，故可及时向用户通报有关最新技术和产品的信息；并将相关的测试软件和工具及开发平台，在允许的范围内，免费提供给用户使用。

- **合同期后的服务**

合同中的所有设备及系统本身，供应商均保证提供技术支持服务。服务期满后，用户可继续选择购买系列服务，成为合约用户，继续享受持续性维护服务。

附件三：最终报价表

最终报价表

项目名称：曲阜师范大学宣传部舆情监控采购项目

项目编号：SDGP370000000202202007053

法定代表人或授权代理人签字：张中书

供应商名称	北京智慧星光信息技术有限公司
最终报价（元）	小写：130000元 大写：拾叁万圆整
备注或承诺	我司承诺给甲方开通短视频增值服务。 并会根据甲方要求赠送、高规格制作 周刊纸版。

山东善立招标有限公司

2022年9月4日