

甲方合同编号：

乙方合同编号：

政府采购合同（服务类）

项目名称： 直属单位业务发展-北京市教育信息化客户服务和
“教师在线”服务项目

服务名称： 400 专业客户服务

甲方（买方）：北京市数字教育中心（北京电化教育馆）

乙方（卖方）：北京尚睿通教育科技股份有限公司

☐ 本合同为非专门面向中小、小微企业预留合同

☒ 本合同为专门面向中小企业预留合同

☐ 本合同为专门面向小微企业预留合同

签署日期： 2025 年 6 月 4 日

合 同 书

北京市数字教育中心（北京电化教育馆）（以下简称“甲方”）直属单位业务发展-北京市教育信息化客户服务和“教师在线”服务项目中所需 400 专业客户服务以 ZDZBCL-BJ01-2504012-03 号招标文件在国内公开招标。经评标委员会评定北京尚睿通教育科技股份有限公司（以下简称“乙方”）为中标人。甲乙双方同意按照下面的条款和条件，签署本合同。

1、合同文件

下列文件构成本合同的组成部分，应该认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。为便于解释，组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下：

- a. 本合同书
- b. 中标通知书
- c. 协议
- d. 投标文件（含澄清文件）
- e. 招标文件（含招标文件补充通知）

2、合同总价

本合同含税总价为人民币¥498,100.00 元。

人民币大写金额为：肆拾玖万捌仟壹佰圆整

3、付款方式

合同签订后 10 个工作日内，乙方向甲方提交合同总额 10% 的履约保证金，计 ¥49,810.00 元（大写：肆万玖仟捌佰壹拾元整）；合同签订且收到发票后的 10 个工作日内甲方付合同总额的 60% 给乙方，计 ¥298,860.00 元（大写：贰拾玖万捌仟捌佰陆拾圆整）；项目验收合格且收到发票后的 10 个工作日内，甲方付合同总额的 40% 尾款给乙方，计 ¥199,240.00 元（大写：壹拾玖万玖仟贰佰肆拾圆整）。

4、本合同服务提供的内容、时间及交货地点

服务内容： 见附件

服务地点： 北京市数字教育中心（北京电化教育馆）指定地点

服务期限： 自合同签订之日起一年

5、合同的生效。

本合同经双方授权代表人签字、加盖单位印章后生效。

甲 方： 北京市数字教育中心
份（北京电化教育馆）

名 称：（印章）

2015年6月4日

授权代表人（签字）： 刘松增

地址： 北京市西城区地安门西大街 153 号

邮政编码： 100035

乙 方： 北京尚睿通教育科技股
份有限公司

名 称：（印章）

2015年6月4日

授权代表人（签字）： 李

地址： 北京市西城区黄寺大街
23 号院 1 号楼 8 层

邮政编码： 100120

开户银行： 光大银行北京德胜门
支行

开户行号： 303100000022

银行账号： 35010188000044167

合同一般条款

1 定义

本合同中的下列术语应解释为：

- 1.1 “合同”系指甲乙双方签署的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和构成合同的其它文件。
- 1.2 “合同价”系指根据合同约定，乙方在完全履行合同义务后甲方应付给乙方的价格。
- 1.3 “服务”系指根据合同约定乙方提供的服务。
- 1.4 “甲方”系指与中标人签署供货合同的单位（含最终用户）。
- 1.5 “乙方”系指根据合同约定提供货物及相关服务的中标人。
- 1.6 “现场”系指合同约定的服务的地点。
- 1.7 “验收”系指合同双方依据强制性的国家技术质量规范和合同约定，确认合同项下的货物或服务符合合同规定的活动。

2 知识产权

- 2.1 乙方应保证甲方在使用该服务或其任何一部分时不受第三方提出的侵犯专利权、著作权、商标权和工业设计权等的起诉。如果任何第三方提出侵权指控，乙方须与第三方交涉并单独承担由此发生的一切责任、费用和经济赔偿。

3 交货

- 3.1 乙方在合同约定的服务期限内完成服务。

4 验收

- 4.1 甲方对乙方完成的服务，按照招标文件和投标文件的约定进行验收。
 - 4.1.1 履约验收主体：甲方组织项目验收工作，甲乙双方共同参与。

4.1.2 履约验收方式：专家验收，甲方邀请相关行业专家开展履约验收。

5 索赔

5.1 如果所提供的服务与合同约定的不符，或存有缺陷，甲方有权向乙方提出索赔。

5.2 如果在甲方发出索赔通知后 10 个工作日内，乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如乙方未能在甲方提出索赔通知后 10 个工作日内或甲方同意的更长时间内支付索赔款项，甲方将从合同款或履约保证金中扣回索赔金额。如果这些金额不足以补偿索赔金额，甲方有权向乙方提出不足部分的补偿。

6 延迟交货

6.1 乙方应在招标文件中规定的服务期限内提交服务。

6.2 如果乙方无正当理由迟延提交服务，甲方有权提出违约损失赔偿或解除合同。

6.3 在履行合同过程中，如果乙方遇到不能按时提交服务的情况，应及时以书面形式将不能按时交予的理由、预期延误时间通知甲方。甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可酌情延长交货时间。

7 违约责任与赔偿

7.1 合同价款的支付需以相应财政资金实际拨付至甲方账户为前提，若因相应财政资金未能及时到账而导致的甲方延期支付，不视为违约行为，甲方不承担违约责任。

7.2 合同签订后，乙方未按照约定支付履约保证金的，甲方有权取消其中标资格；或甲方有权催告乙方在规定期限内支付，催告后逾期仍不支付的，每延迟一日，甲方可要求乙方按照应付未付款的 0.1% 支付违约金。延迟超过 10 日的，甲方有权单方解除本合同。

7.3 财政资金实际拨付至甲方账户后，甲方未按照约定支付合同价款或退还履约保证金的，乙方有权书面催告甲方在规定期限内支付价款，催

告期满后逾期不支付的，每延迟一日，乙方可要求甲方按照应付未付款的 0.1% 支付违约金。

7.4 除合同第 6 条规定外，如果乙方没有按照招标文件中规定的服务期限内提交服务，甲方可要求乙方支付违约金。违约金按每周合同价的 0.5% 计收，但违约金的最高限额为合同价的 30%。一周按 7 天计算，不足 7 天按一周计算。如果达到最高限额，甲方有权解除合同，并且乙方缴纳的履约保证金不予退还，同时赔偿甲方全部损失。

8 不可抗力

8.1 如果双方中任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间。

8.2 受事故影响的一方应在不可抗力的事故发生后尽快书面形式通知另一方，并在事故发生后 7 天内，将有关部门出具的证明文件送达另一方。

8.3 不可抗力使合同的某些内容有变更必要的，双方应通过协商在 7-15 日内达成进一步履行合同的协议，因不可抗力致使合同不能履行的，合同终止。

9 税费

9.1 与本合同有关的一切税费均适用中华人民共和国法律的相关规定。

10 合同争议的解决

10.1 因合同履行中发生的争议，合同当事人双方可通过协商解决。协商不成的，任何一方均可诉至甲方所在地的人民法院。

10.2 诉讼费、保全费、公证费、律师费等应由败诉方负担。

11 违约解除合同

11.1 在乙方违约的情况下，甲方可向乙方发出书面通知解除合同。同时保留向乙方追诉的权利。

11.1.1 乙方未能在合同规定的限期或甲方同意延长的限期内，提供全部或部分服务，按合同第 11.1 的规定可以解除合同的；

11.1.2 乙方未能履行合同规定的其它主要义务的；

11.1.3 在本合同履行过程中有腐败和欺诈行为的。

11.1.3.1 “腐败行为”和“欺诈行为”定义如下：

11.1.3.1.1 “腐败行为”是指提供/给予/接受或索取任何有价值的东西来影响甲方在合同签订、履行过程中的行为。

11.1.3.1.2 “欺诈行为”是指为了影响合同签订、履行过程，以谎报事实的方法，损害甲方的利益的行为。

11.2 在甲方根据上述第 11.1 条规定，合同解除后，尚未履行的，终止履行；已经履行的，根据履行情况和合同性质，甲方可以要求乙方恢复原状、采取其他补救措施，并有权要求赔偿损失。

12 破产终止合同

12.1 如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方，单方终止合同而不给乙方补偿。但甲方必须以书面形式告知同级政府采购监督管理部门。该合同的终止将不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

13 转让和分包

13.1 政府采购合同不能转让。

13.2 经甲方书面同意后，乙方可以将合同项下非主体、非关键性工作分包给他人完成。接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包。分包后不能免除乙方履行本合同的责任和义务，乙方与接受分包的主体共同对甲方连带承担合同的责任和义务。乙方可以将合同项下非主体、非关键性工作分包给他人完成。但必须在投标文件中载明。

14 合同修改

14.1 甲方和乙方都不得擅自变更本合同，但合同继续履行将损害国家和社会公共利益的除外。如必须对合同条款进行改动时，当事人双方须共同签署书面文件，作为合同的补充。

15 通知

15.1 本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面形式发送，而另一方也应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

16 计量单位

16.1 除技术规范中另有规定外，计量单位均使用国家法定计量单位。

17 适用法律

17.1 本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

18 履约保证金

18.1 合同签订后 10 个工作日内，乙方向甲方提交合同总额的 10% 的履约保证金。

18.2 履约保证金用于补偿甲方因乙方不能履行其合同义务而蒙受的损失。在乙方出现违约情形时，甲方有权不予退还履约保证金，并有权按照合同约定向乙方主张违约责任。

18.3 履约保证金应使用本合同货币，按下述方式之一提交： B

A. 金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。

B. 支票、汇票、本票、转账。

18.4 如果乙方未能按合同规定履行其义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿。甲方取得补偿后，履约保证金低于本条第一款数额的，乙方应于接到甲方通知之日起 7 日内补足。

18.5 项目验收通过/服务期结束后，甲方在收到履约保证金退还申请后的 10 个工作日内无息返还乙方已缴纳的履约保证金。

19 其它

- 19.1 乙方应完全遵守《劳动合同法》及《中华人民共和国妇女权益保障法》等相关法规中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求，保障劳动者及聘用人员的合法权益。

20 合同生效

- 20.1 政府采购项目的采购合同内容的确定应以招标文件和投标文件为基础，不得违背其实质性内容。本合同经双方授权代表签字、加盖单位印章后生效。
- 20.2 本合同一式 5 份，以中文书写，甲方 3 份，乙方 2 份。

附件 1：中标通知书



中标通知书

北京尚睿通教育科技股份有限公司：

兹通知，由北京泽岱招标代理有限责任公司组织，贵公司参加北京市数字教育中心（北京电化教育馆）的“直属单位业务发展-北京市教育信息化客户服务和“教师在线”服务项目（第3包 400专业客户服务）（招标编号：ZDZBCL-BJ01-2504012-03）”，经评标委员会评定和招标人确认，贵公司为本项目本包中标单位：

中标金额：¥498,100.00

（大写：人民币肆拾玖万捌仟壹佰元整）

请贵公司收到中标通知书之日起30日内，与招标人签订书面采购合同。

北京泽岱招标代理有限责任公司



附件 2：采购需求和服务内容

一、项目概述

1、在中小学学籍管理系统等市级重点教育系统中，运用人工智能技术赋能客户服务，有效提升服务响应速度及用户满意度。为市级重点系统的全市各级用户提供 400 热线，包括 7*14 小时人工热线和 7*24 小时客服智能体服务。

2、构建标准化、规范化的教育政务服务响应机制，汇总分析系统功能不足，为系统建设优化提供用户服务数据支撑，促进全面提升政府教育公共服务的专业度与群众获得感。

二、技术要求

1、需实现的功能和目标

通过统一 400 电话热线服务（含春节除外的法定节假日、周末、工作日 8:00-22:00），客服智能体服务，高效的为全市业务系统各级用户提供全年的技术支持咨询服务，做好用户及业务平台部门的沟通桥梁。

2、对服务平台的熟悉程度要求

针对重点系统：中小学学籍管理、学生卡、初中综合素质评价等系统有全面的了解，熟练应对用户的常见咨询问题和复杂咨询问题。

3、技术支持要求

3.1 提供全流程管理的可视化客服工作台，工作台可实现：工单智能分类派单、自动流转、一键催单、流程节点智能提醒、报表导出、

数据看板等功能。

3.2 基于通过北京市生成式人工智能服务备案的本地化部署大模型，训练客服智能体，使其支持复杂场景的多轮对话、支持中英文双语服务、支持与外部应用系统对接。

三、需满足的服务标准、期限、效率等要求

服务标准：满足项目服务要求并通过采购人验收。

服务期限：自合同签订之日起一年。

服务地点：北京

服务效率：执行采购要求和现状，按时、保质、保量完成工作任务。

四、售后服务要求

（1）实施技术支持

投标人应为用户提供实时技术支持服务，确保北京市教育中心信息化服务中心系统稳定运行。

（2）故障响应

投标人在接到故障报修要求时，1 小时内做出明确响应和安排，在 2 小时内为建设单位提供维修服务，并做出故障诊断报告。

（3）报表统计

投标人应定期提供服务数据报表，形成服务及业务分析报告。

五、其他内容

投标公司具有自有的人工智能相关产品，且通过中央网信办“互联网信息服务算法”备案和北京市网信办“生成式人工智能服务”备

案，需提供备案号及查询页面截图等证明材料。

六、验收标准

本项目验收于完成合同约定的服务内容结束后进行，由北京市数字教育中心（北京电化教育馆）组织专家验收会进行项目验收，实施方应完成全部服务内容，并且提供相关的服务过程文档材料，证明项目质量要求达到优良。