



GZ20260114

校内项目编号:

2653159

服务采购合同

(项目采购)

项目名称: 019-2653159-人才培养质量建设-市属高校网络图书馆建设项目

服务名称: 考研学习资源 (第9包)

买 方: 首都师范大学

卖 方: 北京杰恩成信息技术有限公司

签署日期: 年 月 日 2026-05-29

签署地点: 北京市海淀区

合 同

首都师范大学 (买方) 019-2653159-人才培养质量建设-市属高校网络图书馆建设项
目 (项目名称) 中所需 考研学习资源 (服务名称) 委托 中海华咨询有限公司 (招标代
理机构) 以 11000026210200167767-XM001/09 号招标 (比选) 文件在国内公开招标 (比选)

经评标委员会评定 北京杰恩成信息技术有限公司 (卖方) 为中标人。买、卖双方依据
《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》，在平等自愿的基础上，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。
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. 招标 (比选) 文件 (含招标<比选>文件补充通知)
- c. 中标通知书
- d. 投标 (响应) 文件 (含澄清文件)

2、服务内容

本合同服务内容：详见附件 1、附件 2

本合同服务期限：一年

3、合同总价

本合同总价为 ¥210000.00 元人民币；

人民币大写：贰拾壹万元整

分项价格：详见附件 2

4、付款方式

本合同的付款方式为：

- (1) 乙方在合同签订后七天内向甲方提交合同总价 5% 的履约保证金。
- (2) 合同签订后，乙方开始供货，甲方在收到履约保证金后一个月内向乙方支付合同总价的 78%。
- (3) 剩余款项，根据甲方财务的实际情况，最晚于 2026 年 12 月完成支付。
- (4) 货物（服务）验收合格后一年无质量及服务问题，买方向卖方无息退还履约保证金。

5、合同的生效。

本合同经双方授权代表签署、加盖单位印章并由卖方提交履约保证金后生效。

6、因本合同相关事项出现争议，双方协商解决。协商不成的，任何一方有权向北京市海淀区人民法院起诉。

买 方： 首都师范大学 卖 方： 北京杰恩成信息技术有限公司

(印章) 首都师范大学 (印章) 北京杰恩成信息技术有限公司

授权代表(签字) 张书光 授权代表(签字) 刘小松

项目负责人(签字) 张书光 联系电话： 13911702522

联系电话： _____

地址： 北京西三环北路 105 号

地址： 北京市海淀区上地十街 1 号院 3 号楼 13 层 1316

邮政编码： 100048

邮政编码： 100085

电 话： _____

电 话： 010-62012289

社会统一信用代码： 121100004006874031

社会统一信用代码： 91110108318125524X

开户银行： 中国工商银行北京紫竹院支行

开户银行： 中国建设银行股份有限公司北京西三旗支行

账 号： 0200007609088208634

开户行号： 105100021060

账 号： 11050181520009000404

附件 1：服务合同条款

服务承诺

保障措施

我公司会在售后服务过程中建立不同的服务组，有序的投入到项目之中，并在每个环节均实施质量控制，有售后服务文档记录，保证实施过程中所有的细节均有案可查，做到实施过程可追溯。

我公司会制定项目回访制度，检查系统软硬件运行状况，解决使用者遇到的问题，对项目的实施提供参考意见和建议。

服务不仅仅代表一种制度、程序，它已经融入到我公司企业文化中，并为所有员工接受和奉行。

服务内容来自用户的需求，我公司一如既往地为用户提供优质、高效服务，并在不断的提高服务质量，寻求服务内容和方式方式的改进。

向用户提供标准化、专业化、多元化、产品化服务。标准化代表服务规范，专业化代表服务质量，多元化代表服务内容，产品化代表不同的服务质量和价值，都是以客户满意，为客户创造价值为衡量标准。

我方将为用户提供全方位、全过程的售后技术支持服务。具体而言，售后技术支持与维护服务要达到以下目标：

- 1) 系统安全、稳定运行；
- 2) 在系统运行发生故障时尽快恢复，将损失尽可能降低；
- 3) 充分发挥系统的作用。

响应及处理周期

质量保证期：项目中数据库服务使用期限内。

考研学习资源的售后服务：

- 1.提供在线帮助服务，实时为用户解决文档需求相关问题。
- 2.免费提供数据库数据更新服务。负责数据库产品使用期内的免费维护；在使用过程中因数据库系统本身原因导致的异常和错误，提供免费修正和维护；因非系统原因造成的异常与错误，尽可能地为采购方提供帮助。
- 3.提供邮件、QQ、电话等服务方式的咨询解答和技术支持服务。
- 4.提供使用期间文档下载明细日志。
- 5.在采购服务期间内，以租用形式提供采购范围内全部资料和采购期间内更新的资料。

6.售后服务：提供 7*24 小时在线客服及技术服务，支持 Email、QQ、微信、电话等各种模式；重大故障如不能当即解决，8 小时之内提供解决方案，24 小时内现场维修。

7.使用期限：一年。

8.响应时间：

响应方式	服务时间段	一线紧急响应时间
电话响应	7*24	立即
	非工作时段	30 分钟
远程接入	7*24	立即
	非工作时段	60 分钟

给事件分配优先级，以保证服务人员对事件必要的重视。分级应基于是事件的紧急程度和影响度。事件严重程度定义如下：

事件级别	级别定义	
	影响度	紧急度
一级事件	客户关键核心业务无法使用	非常紧急
二级事件	客户关键核心业务受影响	紧急
三级事件	客户普通业务受影响	普通
四级事件	客户业务运行正常，发现可能有潜在影响	一般

对于出现的故障，根据不同的故障级别，按照以下服务时限，一线服务人员将通过网络、电子邮件、手机短信方式实现故障升级上报，确保故障的处理过程能够得到监督和质量控制。

技术支持及服务方式

1.技术服务

在质保期内，保证数据的及时性，免费提供数据库数据更新服务。负责数据库产品使用期内的免费维护；在使用过程中因数据库系统本身原因导致的异常和错误，提供免费修正和维护；因非系统原因造成的异常与错误，根据情况尽可能地为采购方提供帮助。提供邮件、QQ、电话等服务方式的咨询解答和技术支持服务。

2.售后服务联系方式：

质保期内我公司提供 7*24 小时在线服务。

本公司会定期进行用户回访，及时处理用户意见。

售后服务电话：010-62012289

附件2：服务项目清单

报价单位：人民币元

序号	分项名称	单价（元）	数量	合价（元）	服务时间
1	考研学习资源	210000.00	1	210000.00	一年
2	推广培训服务费	0	1	0	一年
3	技术服务费	0	1	0	一年
4	售后服务费	0	1	0	一年
总价（元）				210000.00	

卷
月
18

附件3：技术需求

（一）技术要求

- 1、**考研课程资源**：数据库提供涵盖考研全学科、全阶段不少于 7500 课时的系统课程。可自主选择课程进行系统学习，也可检索薄弱科目开展针对性强化。数据库具备大学生考研所需的各项学习服务。考研分析报告、考研 AI、考研复试调剂通关宝典、学术资源、资料下载等多项考研学习服务。
- 2、**互动直播课堂**：数据库邀请考研领域的权威专家与一线名师，通过直播形式讲授核心课程与答疑技巧。师生可实时互动交流，及时解决备考疑难。
- 3、**学术资源**：支持按院校与专业检索，剖析导师研究方向、学科经典专著与核心论文。基于 AI，为读者解析疑难问题，并提供 7x24 小时在线解答。
- 4、**考研复试通关宝典**：提供考研的初试成绩评估、复试技巧指导以及调剂信息资源支持。
- 5、**海量资料库**：数据库集成的考研资料库，提供涵盖全国各高校的历年真题不少于 68000 份进行查阅，同时提供不少于 300 份基础、强化、冲刺三个阶段的电子复习资料。
- 6、**更新频率**：数据库提供的电子资源实现每日在线更新。
- 7、**服务方式**：提供 IP 限定，网络包库服务方式。

（二）售后服务

- 1、需提供热线电话、E-Mail 等形式支持解决数据库故障问题，30 分钟内须响应并在 24 小时内解决问题。当电话支持和信箱支持无法解决问题时，专业工程师须在 2 个工作日内响应并提供现场服务；
- 2、收到网图成员馆 IP 更新通知后 24 小时内更新完毕，并在每年年底对所有成员馆 IP 进行检查，以便保障数据库的正常使用；
- 3、提供符合用户资源整合所需的数据库信息数据，按用户需求按月（每月初的 1-5 个工作日内）提供访问流量统计；
- 4、按照网图各成员馆的需求提供相应的数据库使用培训。
- 5、每年需向管理中心提供备份数据。

首都师范大学

首都师范大学

首都师范大学

首都师范大学

首都师范大学

首都师范大学

首都师范大学

首都师范大学

首都师范大学

首都师范大学

首都师范大学

首都师范大学

首都师范大学

首都师范大学

首都师范大学

首都师范大学

附件 4: 北京高校网络图书馆成员馆 (46 所) 名单

首都师范大学图书馆

首都医科大学图书馆

北京联合大学图书馆

北京财贸职业学院图书馆

北京第二外国语学院图书馆

北京电子科技职业学院图书馆

北京工商大学图书馆

北京工业职业技术学院图书馆

北京教育学院图书馆

北京科技经营管理学院图书馆

北京农业职业学院图书馆

北京石油化工学院图书馆

北京物资学院图书馆

北京信息职业技术学院图书馆

北京政法职业学院图书馆

首都体育学院图书馆

中国戏曲学院图书馆

中国音乐学院图书馆

首师大德科学院图书馆

北京第二外国语学院中瑞酒店管理学院

北京卫生职业学院图书馆

北京艺术传媒职业大学图书馆

北京邮电大学世纪学院图书馆

北京工业大学图书馆

北方工业大学图书馆

北京农学院图书馆

北京城市学院图书馆

北京电影学院图书馆

北京服装学院图书馆

北京工商大学嘉华学院图书馆

北京建筑大学图书馆

北京经济管理职业学院图书馆

北京劳动保障职业学院图书馆

北京青年政治学院图书馆

北京舞蹈学院图书馆

北京信息科技大学图书馆

北京印刷学院图书馆

首都经济贸易大学图书馆

首钢工学院图书馆

北京警察学院图书馆

北工大耿丹学院图书馆

北京培黎职业学院

北大方正软件技术学院图书馆

北京交通职业技术学院图书馆

北京戏曲艺术职业学院图书馆

北京京北职业技术学院图书馆

附件 5：中标（成交）通知书

中海华咨询有限公司
中标通知书

SZYGCG11000026210200167767-XM001-915811

北京杰恩成信息技术有限公司：

考研学习资源(标段编号：11000026210200167767-XM001-9)评标工作已结束。根据招标文件的规定及评标委员会的评审结果，经首都师范大学确认，贵公司为该项目中标人

中标金额：人民币210000.00元。

请贵公司接到通知后，及时与招标人联系办理签订合同等事宜。

特此通知。

