

JZB-2024-52

河南省普通高中学生综合素质评价系统应用及服务项目

服务合同

甲方（采购方）： 河南省教育资源保障中心 签订地点： 郑州市金水区顺河路17号

乙方（中标方）： 沐华清诚（北京）教育科技有限公司 签订时间： 2024 年 7 月 15 日

甲乙双方本着平等、自愿、诚实、信任的原则，根据甲方业务要求，经友好协商，就互联网接入服务事宜达成如下协议：

一、定义

服务范围：乙方负责甲方 河南省普通高中学生综合素质评价系统应用及服务。

服务内容： 河南省普通高中学生综合素质评价系统应用以及后期运维等服务。

二、甲方权利和义务

- 1、甲方负责为乙方的服务行为提供便利条件，按时向乙方支付本协议规定的服务费用。
- 2、甲方有义务对本协议涉及的服务收费标准保密。

三、乙方权利和义务

- 1、乙方作为技术服务供应商有责任按照协议中承诺的服务内容及标准提供技术服务，并接受甲方的服务监督管理。
- 2、乙方为保证服务质量有权向甲方要求提供在服务工作中所需的必要条件和协作。
- 3、乙方保证提供的技术服务不侵犯任何第三方的权利。如果发生侵权纠纷的，乙方负责处理纠纷并承担相应的责任，并向甲方承担违约责任，采取补救措施并支付合同金额 5 % 的违约金。如果该纠纷影响系统的正常使用的，乙方应及时处理；乙方逾期未解决问题的，甲方有权聘请第三方进行解决，因此发生的费用全部由乙方承担。

四、保密条款

- 1、乙方在为甲方提供技术服务时，严格遵守甲方的有关保密规定。
- 2、甲方允许乙方使用该网络设备中的任何信息仅用于维护和救助工作，除非甲方准许，

否则乙方不得将甲方的任何信息以文件或其他任何方式带走。乙方及乙方的现场工程师保证不以任何方式向任何人或机构泄露、透漏甲方系统中的信息。

3、协议期满或终止后，乙方必须将整理的甲方有关资料交还甲方，不得私自复制保存。

五、服务费用及付款方式

1、签订合同后 10 个工作日内，甲方向乙方一次性支付服务合同的总价款¥3,735,000.00（大写：叁佰柒拾叁万伍仟元），该价款包含了税款、技术服务费、人工服务费等全部费用，除此之外，甲方不再支付其他费用。甲方付款之前，乙方应先向甲方交付相应金额的符合甲方财务管理要求的发票。因发票交付迟延的，甲方付款期限相应顺延。

2、本合同签订后 10 个工作日内，乙方应向甲方指定的账户支付本合同总价款 5%的履约保证金，在本合同服务项目验收合格无问题后 10 个工作日内，甲方将前述履约保证金无息一次性退还给乙方。如乙方在履行合同过程中存在违约行为或者验收不合格的，甲方有权扣除履约保证金，不予退还。前述履约保证金不足以弥补因乙方违约给甲方造成的损失，乙方还应继续赔偿。

3、乙方指定收款账户信息：

统一社会信用代码：91110108MA00F14R8Y

账户名称：沐华清诚（北京）教育科技有限公司

账号：91310078801700000006

开户银行：上海浦东发展银行股份有限公司北京清华园支行

4、若因乙方提供假发票，对甲方造成处罚或损失的，所有损失由乙方全部承担，且甲方不承担逾期付款的违约责任。

六、违约责任

1、信息服务经验收合格、乙方不存在违约责任的情形下，甲方无正当理由未按照本合同约定支付服务费用，每逾期一日，未付费用甲方按照本合同订立时中国人民银行授权全国

银行间同业拆借中心公布 1 年期贷款市场报价利率（LPR）向乙方支付逾期付款利息。

2、乙方提供的信息服务不符合合同约定的，应按照甲方要求进行整改，逾期不改或者逾期仍未达到约定的要求的，甲方有权要求第三方进行维修，因此发生的费用均由乙方承担，同时，甲方不予退还履约保证金。履约保证金不足以弥补甲方损失的，乙方继续赔偿。

七、其它事项

1、本协议自甲、乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章或合同专用章之日起生效。本协议服务期限为一年，自 2024 年 7 月 6 日零时起，截止至 2025 年 7 月 15 日。

2、本合同未尽事宜本着友好、信任的原则协商解决。因质量问题发生争议以及履行本合同发生争议的，若协商无果，任何一方均可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

3、本协议一式肆份，甲方三份，乙方一份，具有同等法律效力。

4、双方确认：本协议尾部所列地址为双方往来函件、法院文书的送达地址，任何一方如有变更需书面告知对方，否则按约定地址发送的函件遭拒收、退回或其他无法投递的，均视为已经送达；如发生诉讼，双方均确认上述地址为各种诉讼文书的送达地址。

甲方签章：河南省教育资源保障中心

联系地址：郑州市金水区黄河路11号

法定代表人或委托代理人：

签订日期：2024 年 7 月 15 日

乙方签章：沐华清诚（北京）教育科技发展

有限公司

联系地址：北京市海淀区双清路 77 号院双清

大厦 4 号楼 14 层

法定代表人或委托代理人：

联系方式：01082564345

签订日期：2024 年 7 月 15 日

附件 1：中标通知书

中标(成交)通知书

沐华清诚（北京）教育科技有限公司：

贵单位在河南省教育资源保障中心河南省普通高中学生综合素质评价系统应用及服务项目（豫财磋商采购-2024-466）竞争性磋商中，经磋商小组评审推荐，最终确定贵单位为成交供应商，成交金额为：叁佰柒拾叁万伍仟元整（¥3735000.00）。请接到本成交通知书之日起 15 日内与河南省教育资源保障中心办理签订合同事宜，合同编号为：豫财磋商采购-2024-466。合同签订后，请将合同原件一份及时报送至河南省科教仪器设备招标有限公司。

河南省教育资源保障中心 河南省科教仪器设备招标有限公司

2024 年 06 月 18 日

附件 2：服务内容及标准

一、技术运维服务

1、应用系统运行监控

(1) 综合资源监控，不遗漏任何死角

网络监控：全面监控内网网络丢包率。

主机监控：涉及到 CPU、内存、硬盘等各个方面。

应用监控：支持几乎所有主流应用系统的监控，包括：数据库、Web 服务。

存储监控：监控各种不同存储设备可用性和使用率等信息。

基础业务监控：在后台各项监控的同时注重业务表现的直观监控，比如业务应用的访问页面 URL、业务应用端口等内容，给管理员最直观的业务影响判断。

(2) 实时性能分析，增强监控可靠性。

主机实时分析：对选定主机的 CPU 使用率、内存使用率等性能指标进行实时分析，间隔周期最小可设定为 5 秒。

应用实时分析：对选定应用系统的关键性能指标进行实时分析，按照各种应用系统的侧重点不同提取系统级重点指标进行高密集度的实时性能展现。

(3) 报警机制

邮件报警：当出现故障时采用邮件方式通知管理员。

短信报警：当出现故障时采用企业微信的方式通知管理员。

2、基础维护服务

(1) 系统巡检。巡检的主要工作是根据日常总结的运行模式，比对当前运行的各种指标参数及日志情况，在运行过程中指标越界予以关注，判断是否会产生影响系统服务的可能。在发现隐患的时候，尽快处理，防患于未然。

(2) 相关软件系统升级。Web 服务运行环境相关软件，数据库系统软件版本升级，数据库可视化软件工具，Linux 系统组件，安全防护软件。

(3) 数据备份。采用全量备份，备份应包括应用系统备份、数据库备份、应用系统恢复。

(4) 服务器性能优化：包括整体 CPU 性能瓶颈、内存性能瓶颈、磁盘 I/O 可调性能、网络可调性能等。

(5) 补丁服务：消除软件漏洞给安全隐患，对安装补丁所引起的系统连锁反应进行合理的平衡。

3、数据库维护

数据库参数调整及性能优化、数据库监控、慢日志监控等。

4、中间件维护

负责对 Tomcat、Nginx 等中间件的日常维护管理和监控工作，确保平台稳定运行。

5、系统安全维护

密码管理、口令访问控制，定期检查系统异常进程等。

6、故障诊断及处理

(1) 系统故障应急响应：7×24 小时服务，重要节点增加人手重点保障；

(2) 系统故障诊断：在系统故障或者系统性能出现问题时，分别从业务系统，平台系统和数据库系统三个层面进行诊断。对业务系统日志，平台系统日志和数据库日志进行分析，找到故障原因，并确定解决方案。

(3) 故障处理：根据故障诊断结论，本着尽快恢复系统的原则，可以进行两级处理。第一级处理为系统恢复，让系统坚持运行，尽量减少系统服务中断时间。与此同时，制定完备的故障解决方案。在条件充分的情况下，一举解决故障。

(4) 通过两级处理的机制，可以减少系统故障或性能问题带来的系统服务中断时长，让综评系统的用户有好的体验。并且在二级处理后，系统的故障将得到彻底解决，不留后患。

7、QQ 群问题响应

综评系统公告管理与通知。在 5×9 小时由专人负责接收 QQ 群问题反馈并记录。根据

问题情况实时做出解答。

8、客服电话接听

在 5×9 小时由专人负责接听记录学校、师生、家长来电问题。对系统问题进行反馈，解答并记录。

9、系统答疑问题的收集整理、分析及反馈

针对各校及管理员使用情况，收集、整理反馈问题，对问题进行处理，对于个别问题进行逐一反馈。对于普遍性问题进行区分，必要情况下进行系统的优化。

10、开发工程师服务

(1) BUG 和缺陷修复

在应用系统维护期间，对于用户或维护工程师发现的系统 BUG 或者影响系统正常运行的缺陷，开发工程师负责及时修复 BUG 和缺陷，保障服务平台稳定运行。

(2) 系统功能优化

根据河南省普通高中学生综合素质评价工作开展情况，对现有服务支撑工具的功能进行优化。功能优化在合同签订之日起 3 个月内完成。优化功能如下：

序号	功能模块	功能需求
1	工作台	用于提醒登录人的登录账号信息、学年学期的时间，以及本次登录通过快捷入口更快的找到本次要做的工作；查看和发送公告信息。
2	角色权限控制	可以根据不同角色的职责和需求，为其分配相应的操作权限和数据权限，以确保每个角色都能在其职责范围内进行合适的操作，并保护敏感数据的安全性和隐私性。
3	学校基本信息管理	行政班级管理：主要用于核对行政班级情况，以及对某个行政班级进行班主任设置、调整；通过设置行政班级班主任，将班主任与学生做关联关系，方便班主任教师给所带班级内的学生发布记录。 教师管理：用于处理教师数据（添加、编辑、删除、停用/启用），帮助忘记密码教师重置密码，设置行政班级，教师可以进行发布记录、和对所带学生数据进行查询。 学生综评信息查询：用于帮助忘记密码的学生重置密码，查看学生个人主页，个人主页内汇总学生全部的综合素质评价发生的信息，班主任在教师端可以对所带班级内学生进行密码重置、个人主页查询等。

		社团管理：用于初始化本校的社团基础信息、以及查询、帮助社团教师处理社团内学生情况；社团没有学期学年的限制，创建好社团后，社团成员可由社团老师进行添加。
4	记录管理	全部记录管理：查询和管理学生和教师发布的所有记录。
5	奖项活动导入管理	奖项明细：可以导入获奖的明细数据，也可以查询和管理已导入的学生获奖名单及相关信息，同时系统也支持撤回某条的奖项记录。 活动明细：查询和管理导入的学生参加活动名单及详细信息，同时系统也支持撤回某条的活动记录。
6	消息管理	上级机构可灵活配置发布权限，向下级机构管理员、教师、学生以及学校发布综评工作开展的相关公告。任意配置的发布权限也增强了系统的灵活性和可定制性，满足了不同层级、不同角色的信息需求。
7	基础数据统计	用于查询、核对目前的综评系统内已有的各校各年级学生数量、行政班级数量是否准确。
8	整体填报统计	省辖市统计：查看各个省辖市每个年级每个学年的学生人数、未完成填报的人数，以及可以全面了解各市各年级的填报进展，及时发现并解决填报过程中的问题，确保数据填报的准确性和完整性。 县市区统计：查看各个县市区每个年级每个学年的学生人数、未完成填报的人数，以及可以全面了解各县区各年级的填报进展，及时发现并解决填报过程中的问题，确保数据填报的准确性和完整性。 学校统计：查看各个学校每个年级每个学年的学生人数、未完成填报的人数，以及可以全面了解学校各年级的填报进展，及时发现并解决填报过程中的问题，确保数据填报的准确性和完整性。 学生统计：查看每个学生在各个学年各模块下填报进度的完成情况。
9	学期评价统计	统计班主任所带行政班级里已经给多少学生填写学期评语、多少学生未填写学期评语。
10	系统用户	管理员用户管理：用于给忘记密码的管理员重置密码，同时既是管理员又是班主任、任课教师的用户增加教师角色，避免一人多号。 教师流转：通过此功能，可以申请教师转入，以及对本校已经转走教师进行转出确认；记录审核教师管理：用于配置本校学生申请复议记录的审核，教师有了操作权限之后，锁定教师负责审核的数据权限（如：所带班级、年级、全校数据）。实际应用中，有的学校设置综合素质评价领导小组，小组内成员负责以上所有的审核工作，也有由班主任对所带班级学生发生的以上数据进行审核；这些都可通过以上配置实现。

		发布记录权限设置：班主任、社团老师根据基础资料的关联关系以及评价指标的配置可以正常发布记录，像有的学校一些指标只有年级组长、教务处、德育处等这些部门发布的时，可以通过此功能配置分配发布记录的权限。
11	综合实践活动组织	组织认证管理：可以给第三方机构开通相应账号，由第三机构导入相应的活动和奖项。
		奖项明细：可以导入获奖的明细数据，也可以查询和管理已导入的学生获奖名单及相关信息，同时系统也支持撤回某条的奖项记录。
		活动明细：查询和管理导入的学生参加活动名单及详细信息，同时系统也支持撤回某条的活动记录。
12	系统配置	系统参数：用于控制学生发布记录的内容不少于多少字的限制和教师学期评语的字数控制。
		补录控制：用于设置不同级补录的时间段、补录的学年学期，开启和提前关闭等。
13	学生基础信息管理	提供年级、班级管理；在校生管理；学生异动管理；查询统计。
14	其他	在服务期内，收集用户提出的学生综评业务需要，对服务平台相关功能模块进行优化升级，满足用户提出的功能改善型优化需求。

二、驻场服务

1、组建 2 人的驻场服务团队，负责处理全省教育行政部门和普通高中学校的问题。

驻场服务团队人员分工明确，专职承担本项目工作，并保持服务团队稳定，未经甲方许可不得更换。

2、驻场服务团队每天在甲方指定的办公地点提供服务。

3、驻场服务团队人员要求：

岗位	人数	工作职能	资格和能力要求
服务工程师	2 人	1、负责对各级用户日常使用中存在的操作问题，通过即时聊天工具及电话等工具，进行实时线上指导。 2、对于用户反馈政策上的问题，及时汇总并反馈至教育行政部门，进行问题的解决。	本科及以上学历，具有 1 年以上的相关服务经验；熟悉教育行业，了解教育的基本学情，善于沟通总结。

4、在项目实施过程中，乙方须按照甲方的要求更换甲方认为不合适的人员。

5、服务要求：当接到用户故障报修时，30 分钟内响应，远程服务无法解决故障的，需 4 小时内派工程师上门检测维修。

三、强基计划报告册生成保障

为 2025 届毕业生提供强基计划报告册生成保障服务，以及为高招单位提供及时、准确、有效的综合素质评价数据。以此为目标，分解工作内容如下：

1、毕业报告册功能优化

毕业报告册功能优在合同签订之日起 1 个月内完成，优化内容如下：

序号	功能模块	功能需求
1	报告册格式调整	根据河南省教育资源保障中心实际需求完成报告册格式调整。
2	报告册时间设置功能	设置本学期高三报告册遴选记录的截止时间和报告册公示的时间。
3	报告册记录遴选	学生遴选时可通过遴选功能从高一至高三发布的所有活动记录中遴选出 3-5 条有优秀的记录进入毕业报告册。
4	学业水平数据管理	学校可以统一导入各学科各学期的期末成绩，对于某学期未修习的学科，无需填写成绩，学校要确保数据完整且准确。
		音乐、美术、体育、劳动与综合实践活动为毕业时最终考试成绩，学校只需导入高三学生成绩。成绩为：合格、不合格。
5	体质体检数据管理	学生体质体检的数据由学校进行统一导入，并且学校能够根据实际需求，将相关工作合理分配给对应的管理人员。
6	毕业评语完善	高三班主任添加毕业评语时系统具备为毕业生填写和总结毕业评语的权限，能够针对学生的学业表现、个人品质及发展潜力等方面，给予全面而客观的评价。
7	报告册栏目预警检查	通过预警检查机制，可以迅速识别出哪些学生的记录存在不足，进而及时督促他们积极参与各项活动，并将相关记录准确发布到系统中。
8	遴选情况汇总功能	统计已经遴选和未遴选的学生名单，如果没有遴选可以批量导入未遴选的原因，已遴选可以查看遴选的记录条数。
9	毕业评语完善情况	可以查看高三下学期班主任给学生添加毕业评语的情况。
10	报告册生成	在报告册公示期结束后，最高管理员将负责统一生成相应的报告册。
11	强基计划学生管理	支持统一导入参加强基计划的学生信息，同时提供导出相应报告册的功能。
12	报告册下载控制	学校可将下载权限分给学生或教师，获得下载权限后可以下载并打印报告册。

2、强基计划报告册生成服务

针对 2025 届毕业生提供强基计划报告册生成服务，并在报告册生成过程中提供其他高招所需数据服务等。

四、系统培训服务

服务期内为全省教育行政部门和普通高中学校提供综合素质评价培训服务。

1、线下集中培训

服务期内组织一次全省线下集中培训，培训以地市为单位，分 18 场进行培训。

(1) 培训内容

培训内容包含高中学生综合素质评价工作价值意义以及综评服务支撑工具软件操作使用培训等内容。

(2) 参训人员

参训人员包括市、县（区）教育行政部门管理员、普通高中学校综评管理员。

2、线上培训

服务期内，针对系统的重大升级进行线上培训。线上培训通过视频会议加直播信号的方式组织，教育行政主管部门采用视频会议参与线上培训，各学校参训人员由学校组织，以直播信号的方式参与培训。线上培训 1 场，每场培训为期半天。

3、按需培训服务

服务期内针对有培训需求的地市、区县、学校提供培训服务，提供服务次数 4 次。

服务内容包括系统操作相关的培训指导及工作经验、案例分享。

服务对象：地市、区县行政主管单位及学校

服务方式：线下上门服务

五、座谈交流服务

按照系统应用情况，提供综评系统相关座谈交流，收集系统应用中产生的反馈意见。服务期内组织的座谈交流次数 2 次。

座谈交流内容可包括与综评系统相关的系统演示、功能讨论、服务建议、综评工作建议

等相关内容。

服务对象：省厅用户或省厅用户确定的一定范围内的地市用户、校级用户。

服务方式：线下服务