

中国听力语言康复研究中心全国听
力语言康复专业人员管理系统
运维保障和系统升级服务项目
采购文件

项目名称：中国听力语言康复研究中心全国听力语言康复专
业人员管理系统运维保障和系统升级服务项目

供应商：（盖章）

法定代表人或其委托代理人：（签字或盖章）

市场询价邀请（服务类）

我单位拟就下述项目组织市场询价，现邀请贵公司进行响应。

1.采购内容和数量：

采购内容	采购 预算 (万元)	服务期	地点	项目
<u>中国听力 语言康复 研究中心 全国听力 语言康复 专业人员 管理系统 运维保障 和系统升 级服务项 目</u>	14.4	自合同签 订之日起 为期1年	北京市昌平 区七北路49 号	详见采 购需求

2.供应商资质要求

- (1) 营业执照副本（复印件加盖公章）
- (2) 法人及委托人身份证（复印件加盖公章）
- (3) 税务登记证副本（复印件加盖公章）
- (4) 投标函（附件一）

3.响应截止时间：2022年11月4日10:00（北京时间），

逾期收到或不符合规定的响应文件恕不接受。

4.响应文件递交方式：供应商应当在响应截止时间之前，将完整的响应文件（密封盖公章）（一式三份，一正二副）送至北京市昌平区七北路49号。

5.本项目评审采用最低价评标法，相同条件下价格最低中标。

联系人：许女士

联系电话：010-81937534

中国听力语言康复研究中心全国听力语言 康复专业人员管理系统运维保障和系统升 级服务项目

一、服务及相关要求

序号	服务内容	采购内容
1	软件系统运维	必须保证系统安全可靠稳定的运行，为全国各地的听力语言康复专业人员提供人员数据、培训数据和机构数据的管理服务。
2	系统优化升级	完成升级开发服务内容包括：1. 培训班管理模块；2. 师资管理模块；3. 待办事宜功能；4. 专业人员培训信息管理功能；5. 培训管理模块；6. 机构管理模块；7. 界面优化、修正
3	系统安全保障	确保服务器软件安全、数据安全、通信安全、程序安全
4	技术交流及培训	保证甲方操作人员熟练应用，维护人员具备简单维护技能。针对新升级优化的模块功能，对甲方相应用户进行现场培训。技术交流原则上每月一次，日常交流及培训根据需要随时协商安排，力求用好现有系统。

项目需求书

（一）项目背景：

根据《中国听力语言康复研究中心专业培训工作管理办法》的要求和听力语言康复业务的变化拓展，需要对已有系统进行升级改造，增加新的功能、调整部分流程、优化系统的性能，以便于更高效的开展听力语言康复工作；同时，需要对整个系统开展持续、及时的运行维护，保证系统日常安全有序运行。

（二）系统运维需求

全国听力语言康复专业人员管理系统目前正在上线运行中,为全国各地的听力语言康复专业人员提供人员数据、培训数据和机构数据的管理服务,必须保证系统安全可靠稳定的运行,中标单位必须因此提供持续的系统运维保障服务。

1, 基本要求

(1) 定期巡检服务: 对于系统实行至少每月一次的现场定期检查机制,包括但不限于现场巡检、预防性维护、运行状况会商等。巡检内容包括但不限于: 检查数据库、应用服务器等设备运行状态; 检查系统日志,了解应用日常运转情况; 及时发现并解决系统运转中的问题,提供系统整体性能优化服务。

(2) 问题故障处置服务: 运维服务期内,中标厂商须解决服务标的软件系统的任何问题,有责任全力配合解决相关支持硬件设备及直接运行环境存在的问题。包括但不限于本次采购的相关硬件及软件厂商提供的自研软件、开源软件等。软件厂商根据最终用户的要求对故障提供现场服务,记录所有异常信息,并按规定流程处理故障或潜在的问题,确保系统处在正常工作状态。在任何实际动作之前,软件厂商有义务将解决方案预先告知,并将尽可能保存现有数据,不可因相关工作的实施影响用户其他系统。

(3) 在用户方开展重大活动时,运维厂商有责任和义务,按照实际需要提供技术支持。运维厂商有责任和义务支持系统使用者处理日常工作中的数据导入、报告统计等工作。

(4) 标准化服务——提供服务项目包括但不限于以下内容:
系统故障现场服务,系统升级服务;
系统性能分析和调优服务;
系统升级分析和实施升级服务;

系统配置合理性分析服务；
系统预防性检查和完善服务；
系统风险分析和规避服务；
第三方配合服务；
数据清洗，数据迁移服务；
系统灾备数据恢复服务；
系统功能适应性改造服务直至系统全国上线。

2，服务方式

在运维服务期内，除定期现场巡检外，运维服务厂商应根据用户的需要，随时通过远程服务方式，解决用户在使用维护过程中遇到的问题。在用户方许可的前提下，按要求解决问题。当远程拨入无法解决问题时，提供现场服务。

3，工作响应

(1) 运维服务期间，运维服务厂商须提供 7×24 小时电话技术咨询服务，并向用户公开公布咨询电话号码和其它必需的工作用即时通讯系统的服务账号，提供相应的服务跟踪与支持。

(2) 保证在系统出现故障后，1 小时内响应请求，并确保故障保证时限 6 小时以内处理完成。

(3) 遇到重大技术问题，运维服务厂商应及时组织有关技术专家进行会诊，并采取相应措施以确保系统的正常运行。

(4) 规范系统日常维护工作流程，做好维护工作情况记录，并将维护记录按季度整理并提交中国听力语言康复研究中心。遇有特殊或重大系统运行问题，运维厂商应于事后将问题具体情况及解决方案实施效果，总结后发用户方备案。

(三) 优化升级需求:

通过对业务需求的调研,整理出了几个方面的需求,包括:1. 培训班管理模块;2. 师资管理模块;3. 待办事宜功能;4. 专业人员培训信息管理功能;5. 培训管理模块;6. 机构管理模块;7. 界面优化、修正。具体内容如下表:

模块	功能说明					
培训管理模块	培训类型	残联委托培训(第一类)	国家规范化培训	师资培训	听力师	
					听觉口语师	
					学前教师	
				晋级培训	待定……	
			教改培训	管理人员相关培训		
		自主培训(第二类)	专业技能培训(1)	听力服务		小儿听力学
						技人工耳蜗调机
						耳聋基因
						大龄及成人听力
						听能管理
	机构管理				听力语言康复服务管理	
					机构规范化评估管理	
					融合教育管理	
	评估技术				康复教学评估	
					希-内评估	
			Griffihts 评估师认证			
	听力语言康复教育		融合教育(入普随班就读、融合教育游戏活动…)			
			早期干预(家庭康复资源运用…)			
			家庭康复指导专项(家庭康复指导技能…)			
			个别化教学专项培训(康复专项技术培训、听觉口语教师技能提升培训、言语矫治培训、言语治疗师专业技能培训)、			
		专项培训(音乐康复、体能评估与游戏活动培训…)				
	精神心理	特殊儿童心理评估				

				康复技能			
				孤独症培训			
				家长培训	入普指导、 小龄家庭康复指导		
				其他	可手动填写		
				认证培训	助听器验配师 鉴定考前培训		
					听觉口语师认 证培训		
				岗前培训 (3)	初级轮训		
				机构委托 培训 (第三 类)	定制培训		
					自选培训		
				合作培训 (第四类)	医疗合作		
					高校合作		
					公司合作		
				协助培训 (第五类)	协助培训		
				继续教育 学分	医疗卫生系统继续教育学分		
					教育系统继续教育学分		
培训管理 模块的统 计内容	统计不同时段, 系统内 (系统外) 培训班数量、学员数量、培训期数、培 训地点、培训方式、举办时间、培训类别、培训结果 (优秀、良好、合格、 不合格) 等						
	不同时段, 各类别培训班数量、培训人数 (人次)						
	不同时段, 某一类别其中不同的培训项目、不同培训班的举办数量、培训 人数 (人次)						
	培训班报名时, “报名条件设置”, 能够按实际工作需要筛选出符合参训条 件的培训班学员。						
	国家级系统管理员可在“报名条件设置”里, 手动添加相关培训班作为学员 参训的筛选条件。						
	增加“未参加指定培训的专业人员统计报表”						
	培训班审核学员时候, 如果国家级中心增加的学员, 在国家级管理员通过 审核后, 不需要在省中心通过。						

	增加短信提醒功能	培训班报名阶段：增加“报名名额不足”的短信提醒功能。（当距离截止时间3天，培训班报名人数不足预期的1/3时，系统自动给培训班信息发布者以短信形式，发送“报名名额不足”短信提示。提醒培训信息发布者，及时了解并督促相关人员报名。同时，在系统的首页“待办事宜”中，弹窗提醒。		
	增加页面显示信息	在培训证书打印页面，添加学员“所在单位”的信息显示		
师资管理模块	师资库	中心师资库	师资级别	一级师资
				二级师资
			师资维护	
			导出	
			导入	
			录入	
		按照《师资队伍管理办法》（试行）师资管理要求，系统需要自动计算并提示		
		外聘师资库	录入	
			师资维护	
		省级师资	录入	
	师资维护			
系统需自动计算并提示				
师资授课信息	点击任意师资姓名，系统可显示二级菜单，即显示该师资含授课课时在内的其他详细信息，包括：姓名、性别、授课总课时（理论课时和实操课时）职称、职业资质、现任岗位等。			
师资统计	师资数量统计、师资课时统计。包括中心师资、外聘师资、中心一级师资和二级师资数量（可导出名单）、不同专业方向的师资数量（可导出名单）、不同所属系统的师资数量、根据统计不同年度新增的师资数量等以及不同师资级别在不同时间内所授课时统计等			
专业人员管理模块	听觉口语师信息导入功能			
	增加统计内容			
待办事宜	培训班状态由“培训报名”修改为“报名中”			
	系统首页只显示当年的待办事宜			
	培训班和机构管理的待办事宜需分开显示			
专业人员培训	专业人员培训考核结果统一			
	去掉“骨干确认”			

信息	去掉统计报表中的“报表编码”		
	在“报表名称”中输入关键词查询报表		
培训管理模块	简化成绩导入		
	成绩录入（导入）后成功或失败都要有正确的系统提示		
	系统自动生成成绩导入模板（可下载）		
	提升系统导入成绩的运行效率		
	在培训成绩录入页面，给国家级系统员增加成绩录入审核环节		
	培训班基本信息完善	调整培训班基本信息完善的页面功能键的位置	
		将“文件上传”修改为“培训资料上传”，取消“培训讲义”上传按键	
		上传培训材料时，需突出上传按键（单独放置明显位置，显示文字“附件上传”）	
		增加“培训班已发布的取消”功能	
		增加勾选栏	
		在培训基本信息完善页面，培训状态默认显示“全部”	
		培训管理模块下，培训证书下发	
		证书打印：结业证书的模板需要重新设计。	
		培训管理模块下的结班维护	
培训管理模块下，在培训证书打印页面，增加“时间”查询框（到“年/月”），方便查询			
统计功能修改	统计数据的准确性		
	统计报表页面的表头信息		
机构管理	机构管理,待办和模块调整	机构新增、修改、删除审核不通过后仍停留于待办信息界面	
		1. 机构评估从机构管理模块中提出，单独列为一子模块	
		机构评估应页面元素的调整	

问卷评估 模块	评估问卷 录入	评估问卷录入应可以实现多人同时录入不同模块、多人同时录入同一模块（多人录入同一模块数据应取三人平均分）	
		问卷题型除目前选择题外应再增加填空题型，同时每题后可以填写备注	
		评估问卷模块应为开放性，方便后续问卷更新	
		按模块填写评估问卷，点击提交后，应新弹出一窗口。能够按照个模块进行评判。备注数据来源与原始问卷录入时每一项的备注，优点、问题、建议为手动填写	
	评估问卷 查询	不选中机构点击问卷查询按钮，呈现评估列表包含 区域、机构名称、机构级别、年度、分数、评估时间、评估人	
		选中机构点击查询，呈现列表包含机构名称、总分、评估时间、评估人	
		点击分数后，呈现内容包括建设与管理 分数 服务过程 分数 服务效果 分数 支持性服务 分数 以及各类的有点和建议	
	评估统计	点击统计弹出统计条件的选择界面。包含省份、机构级别、开办形式、审批部门、类别、年度	
		按照条件实现组合统计排序功能	不选中机构点击问卷查询按钮
		统计评估情况，列表包括区域 机构名称 分数 评估时间	
		统计同一机构在不同年份中的数据	
	新增机构 服务信息 模块	模块内区分为听力语言康复服务机构信息、孤独症康复服务机构信息、统计报表。听力语言康复服务机构能够区分出经过省级机构批注在册机构和非在册机构信息。 听力语言康复服务机构信息增加机构服务儿童基本信息，同时增设新入园基本信息、离园基本信息	
	增加提升计划选项，值为“是/否”		
	“服务内容”修改为“开展业务”		

		听力语言康复	<p>听力学服务</p> <p><input type="checkbox"/>主观听力检测 <input type="checkbox"/>客观听力检测 <input type="checkbox"/>听能管理 <input type="checkbox"/>助听器验配 <input type="checkbox"/>助听器调试 <input type="checkbox"/>人工耳蜗调试</p> <p>康复教学服务:</p> <p><input type="checkbox"/>康复评估 <input type="checkbox"/>听觉言语训练 <input type="checkbox"/>言语矫治 <input type="checkbox"/>精神心理康复 <input type="checkbox"/>学龄前教育课程</p> <p>支持性服务:</p> <p><input type="checkbox"/>家长培训 <input type="checkbox"/>心理辅导 <input type="checkbox"/>康复咨询 <input type="checkbox"/>追踪随访服务形式:</p> <p><input type="checkbox"/>全托 <input type="checkbox"/>日托 <input type="checkbox"/>预约单训 <input type="checkbox"/>亲子团体课程 <input type="checkbox"/>融合教育</p> <p><input type="checkbox"/>在线康复</p>
		孤独症康复	<p>康复评估服务:</p> <p><input type="checkbox"/>发育评估 <input type="checkbox"/>专项评估康复教学服务:</p> <p><input type="checkbox"/>一对一个别干预 <input type="checkbox"/>小组干预 <input type="checkbox"/>集体教学 <input type="checkbox"/>亲子教学</p> <p><input type="checkbox"/>融合教学 <input type="checkbox"/>职业培训</p> <p>支持性服务:</p> <p><input type="checkbox"/>家长培训 <input type="checkbox"/>心理辅导 <input type="checkbox"/>康复咨询 <input type="checkbox"/>追踪随访</p> <p>服务形式:</p> <p><input type="checkbox"/>全托 <input type="checkbox"/>日托 <input type="checkbox"/>预约单训 <input type="checkbox"/>亲子团体课程 <input type="checkbox"/>融合教育</p> <p><input type="checkbox"/>在线康复</p>
	听力语言 康复服务	儿童基本 信息	姓名、性别、年龄、身份证、出生年月、家长姓名、左耳助听设备、右耳助听设备、所属机构
		入园 基本	入园时间 教育安置

		信息	
		离园基本信息	入园时间 离园时间 离园走向
	孤独症康复服务	儿童基本信息	姓名、性别、年龄、身份证、出生年月、家长姓名、所属机构
		入园基本信息	医疗机构诊断信息 入园时间
		离园基本信息	医疗机构诊断信息 入园时间 离园时间 离园走向
		机构本年度人数修改为“机构本年度服务人数” 1、服务人数按照听力语言康复、孤独症康复进行区分 2、服务数字按照服务信息模块自动生成	
	统计报表	1、听力语言康复/孤独症康复服务数量统计 2、年度新入园数量统计 3、年度离园信息统计	
	机构管理主页	新增两项查询项“服务内容：听力语言康复/孤独症康复”、“提升计划：是/否” 主页信息表“机构级别”后新增两栏“服务内容”、“提升计划”，用于显示该机构开展的主要服务（听力语言康复、孤独症康复）、是否加入提升计划 区域一栏新增“提升计划”文件夹，用于收录参与提升计划的机构	
	机构综合统计报表	1. 统计栏目内新增两项“服务内容：听力语言康复/孤独症康复”、“提升计划：是/否” 2. 新增两项统计表：服务内容、提升计划	
	机构报表	1. 统计栏目内新增两项“服务内容：听力语言康复/孤独症康复”、“提升计划：是/否” 2. 新增两项统计表：服务内容、提升计划	
其他	统一系统的名称，包括页面和 logo 上的中英文		

(四) 系统安全性保障

1.服务器软件安全

加强服务器防火墙策略严格控制服务器相关权限，加强对端口开放监测。将数据服务器和 web 服务器通过内外网的方式进行通信。

2.数据安全

对数据库内数据以及权限进行严格控制，对所有入库数据进行严格过滤防止 SQL 漏洞发生，建立专用数据备份服务器针对数据进行备份，程序在出现问题后能及时回滚，防止出现数据丢失性灾难后果。

3.通信安全

账户信息安全：传输须采用双向加密认证。

通信协议：前端与后端须采用 https 协议进行通信。

通信规则：前端与后端通信进行加密验证保证不被外来数据入侵，并且加以时间有效性验证确保不被重复提交的可能性存在。

程序安全

开发语言：充分考虑兼容性、通用性、有效性、平台移植性和安全性。

分层设计：数据库层，数据访问层，业务逻辑层，展示层各层必须通过接口才能接入并进行参数校验，保证数据操作的安全。

双重验证：包括服务器端验证及客户端验证，防止出现通过浏览器恶意修改或跳过客户端验证操作数据库。

安全编码：用户表单提交所有数据，在服务器端都进行安全编码，确保数据安全。

密码加密：登录用户密码加密方法不可逆的。保证密文泄露后的安全问题。

强制访问：系统对所有管理端链接都进行用户身份权限验证。

(五) 项目实施进度

本项目升级优化建设工期限定为 60 自然天；整体运维服务期为 365 自然天。

评审方法及评分标准

1. 参与比选的文件不能满足本公告规定的要求的将淘汰，投标无效。
2. 根据《中国听力语言康复研究中心全国听力语言康复专业人员管理系统运维保障和系统升级服务项目评分标准》进行综合评审。
3. 根据综合评审得分由高到低的原则确定中选单位。本项目采用综合评分法，满分为 100 分，由三个部分组成，具体如下：

（一）商务评分标准

序号	评审因素	评分标准说明	分值
1	投标人业绩	投标方 2020 年 1 月 1 日至今（以合同签订时间为准）具有软件服务项目成功案例：软件服务合同，每提供一个得 1 分，最多得 2 分。 注：供应商须提供合同复印件作为有效证明文件，包含合同首页、标的内容所在页及签字盖章页的复印件。不符合上述要求或未按要求提供有效证明文件的业绩在评审时将不予承认。	2
2	投标人证书	投标方具备相关软件著作权证书，每提供一个得 1 分，共 2 分。要求提供国家版权局颁发的软件著作权登记证书复印件。	2
3	商务响应	对文件中商务条款（采购需求书以外的其他招标文件条款，包括但不限于合同的偏离情况）的响应，完全响应要求得 1 分；否则不得分。	1
合计			5

(二) 技术及服务评分标准

序号	评审因素	评分标准说明	分值
1	标书质量	有目录索引、页码无错乱、标题、编号、正文、表格等排版规范得 1 分，每出现一个错误扣 0.2 分，扣完为止。	1
2	需求理解	对本运维项目建设背景、目标、业务现状和业务需求的理解。 A.完全按照文件响应得 5 分；B.基本按照响应得 2 分；C.部分按照响应 0 分。	5 (0,2,5)
3	运维方案	投标方提供的运维方案全面、合理、可行，符合招标文件的总体要求和服务内容要求，具有完整的系统运维规划。能够结合中国听力语言康复研究中心业务需要，提供全面、合理、可行、针对性强的运维服务方案，符合招标文件的总体要求和服务内容要求。运维方案完整、明确、清晰，可操作强，整体方案成熟、合理，可实施性强，得 6 分；提供了简单、通用的运维方案，基本满足项目要求，得 4 分；提供的运维方案有缺陷，得 2 分；未提供相关内容，得 0 分。	6
4	运维服务实施	针对下列 6 项运维服务要求，投标人须对每项服务提供切实可行的服务实施方案，完全满足要求，得 3 分，本项满分 18 分。 (1) 定期巡检服务；(2) 问题故障处置；(3) 日常技术支持； (4) 标准化服务；(5) 服务方式；(6) 服务响应。	18

5	升级方案	<p>能够对前瞻性的系统建设预留接口，升级实施计划须包含完善的系统回退方案，确保系统稳定运行。能够根据全国听力语言康复专业人员管理系统的建设规划，提供符合发展需要的模块升级规划，能够清楚描述升级模块与原系统的相互关联，提供升级技术方案，符合相关技术和服务要求，完全满足项目要求，得6分；提供了简单、通用的方案，基本满足项目要求，得4分；提供的方案有欠缺，得2分；未提供相应内容，得0分。</p>	6
6	模块功能 升级实施	<p>针对下列7个须升级优化的模块，投标人对每个模块提供了切实可行的升级实施方案，完全满足要求，得3分，本项满分21分。</p> <p>(1) 培训班管理模块；(2) 师资管理模块；(3) 待办事宜功能；(4) 专业人员培训信息管理功能；(5) 培训管理模块；(6) 机构管理模块；(7) 界面优化、修正。</p>	21
7	系统安全 方案	<p>针对升级系统的安全性要求，投标人须在以下4方面，提出相关安全实施方案，保证升级后系统的安全部署和运行。投标人对每个方面提供了切实可行的安全实施方案，完全满足要求，得3分；有基础简单的方案，每个得1分；本项满分12分。</p> <p>(1) 服务器软件安全；(2) 数据安全；(3) 通信安全；(4) 程序安全。</p>	12

8	团队配置方案	项目团队人员配备充足，团队所有成员须提供6个月内任意一个月的社保缴纳证明，满足得2分；团队专业人员证明不齐得0.5分，没有得0分。	2
9	进度计划	提供了完整、详细的进度计划，有针对性，项目实施关键时间节点清晰，项目进度控制措施清晰，完全满足项目要求，得4分；提供了简单、通用的进度计划，基本满足项目要求，得2分；提供的进度计划有欠缺，得1分；未提供相应内容，得0分。	4
10	质量保证	提供了完整详细的方案得1分；提供完整详细的计划得1分；提供完整详细的安排得1分；提供合理的项目人员得1分；提供承诺函得1分。	5
11	故障应对方案	提供故障处理流程、时间承诺、替代方案、处理方案有1项得0.5分，本项满分2分。	2
12	后续服务	提供后续计划、效果、服务内容，有1项得1分，本项满分3分。	3
合计			85

(三) 价格评分标准

价格得分的计算：

本项目价格权重为：**10分**

投标人报价得分的计算采用低价优先法，按如下公式进行计算：

投标人报价得分=（满足招标文件要求且投标价格最低的投标人评标价/投标人评标价）×价格权重

二、其他要求

1.落实政府采购政策需满足的资格要求：

(1) 有独立承担民事责任的能力；

(2) 3年内未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购不良行为记录名单、失信惩戒对象名单（信用中国网平台截图）；

2.本项目的特定资格要求：本项目不接受联合体投标；

不接受分公司、分所等分支机构参加投标。

投标人有履行合同所必需的设备和专业技术能力。

三、递交文件要求

1. 根据参选单位提供的有关资料、相关技术规范 and 标准，结合自身实力自主报价。

2. 参与比选的全套文件应无涂改或行间插字和增删，如有修改，修改处应由参选单位加盖单位的公章。

3. 按照比选文件要求编制相关文件，递交的文件均应编写目录及页码。

4. 参选单位应确保其所提供的投标资料的真实性、有效性及合法性，否则，由此引起的任何责任自行承担。

5. 个别参选单位的报价明显低于其他通过符合性审查参选单位的报价，且

有可能影响服务质量或者不能诚信履约的,我中心可要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明(供应商书面说明应当按照国家财务会计制度的规定要求,逐项就供应商提供的货物、工程和服务的主营业务成本、税金及附加、销售费用、管理费用、财务费用等成本构成事项详细陈述),必要时提交相关证明材料。供应商拒绝或者变相拒绝提供有效书面说明或者书面说明不能证明其报价合理性的,评标委员会应当将其比选文件作为无效处理。

6. 递交的文件包括:①资格性文件;②技术服务文件;③报价单。投标文件应装订成册并密封,密封袋上标明单位名称、比选项目名称、联系人、联系电话并加盖公章,密封件封口上应加盖骑缝章。一式叁份,一正两副。

7. 文件递交人按照比选文件每个项目的要求单独编制相关文件。

根据《中华人民共和国民法典》及相关规范性法律文件的规定，甲乙双方在平等、自愿、公平、协商一致的基础上，就甲方委托乙方提供中国听力语言康复研究中心全国听力语言康复专业人员管理系统运维保障和系统升级服务项目的有关事宜达成如下合同：

1 服务内容

本项目服务内容包括对已有全国听力语言康复专业人员管理系统进行升级改造，增加新的功能、调整部分流程、优化系统的性能；同时，对整个系统在合同期限内开展持续、及时的运行维护，保证系统日常安全有序运行。具体升级、运维服务内容见附件一、二。

1.1 软件系统运维

软件系统维护主要涉及甲方使用的“全国听力语言康复专业人员管理系统”及直接支撑其运行的基础软硬件环境。通过现场巡检、预防性维护、运行状况会商等方式开展巡检及运维实施。相关内容包括但不限于：检查数据库、应用服务器等设备运行状态；检查系统日志，了解应用日常运转情况；及时发现并解决系统运转中的问题，提供系统整体性能优化服务。保证实际操作人员熟练使用、系统使用正常、缺陷及问题排除；参与甲方应用新规划、新思路的研讨，为“全国听力语言康复专业人员管理系统”持续建设提供技术咨询服务。

1.2 系统优化升级

按照甲方业务需求，针对“全国听力语言康复专业人员管理系统”相关功能模块，完成升级开发服务，包括：1. 培训班管理模块；2. 师资管理模块；3. 待

办事宜功能；4. 专业人员培训信息管理功能；5. 培训管理模块；6. 机构管理模块；7. 界面优化、修正。具体优化升级内容见附件一。

1.3 系统安全保障

乙方须在系统运维及优化升级服务中，切实保障系统安全运行，包括：服务器软件安全、数据安全、通信安全和程序安全。

1.4 技术交流及培训

乙方随时对甲方用户进行培训，以保证甲方操作人员熟练应用，维护人员具备简单维护技能。针对新升级优化的模块功能，须另行安排培训时间对甲方相应用户进行现场培训。技术交流原则上每月一次，日常交流及培训根据需要随时协商安排，力求用好现有系统。

2 服务方式及要求

2.1 服务方式

乙方应当对本项目所涉及系统进行主动定期巡检，即每月一次组织系统工程师进行上门或远程专项服务，安排在每月最后一周执行，主要工作有：软件系统健康状况检查、系统优化、系统安全状况等，并与甲方进行系统问题分析、总结并提出改进意见和建议。

在运维服务期内，除定期现场巡检外，乙方应根据甲方需要，随时通过远程服务方式，解决用户在使用维护过程中遇到的问题。乙方对系统维护提供7×24小时电话技术咨询服务，并向甲方公开公布咨询电话号码和其它必需的工作用即时通讯系统的服务账号，提供相应的服务跟踪与支持。保证在系统出现故障后，1小时内响应请求，并确保对故障在6小时时限以内处理完成（特殊排错时间视具体情况双方协商而定，但以不影响甲方工作为前提积极解决）。但重大问题必

须全天候响应，积极解决。

2.2 服务要求

乙方工程师在维护过程中,必须遵守甲方相关规章制度进行技术支持和维护服务,并作相关记录;主要文档有年度维护总结、月度维护报告(含系统巡检报告)、维护日志及汇总(按月统计)、单项问题报告(针对重大问题、突发事件,包括问题现象、解决方案及落实情况)。

2.2.1 乙方维护人员每月 5 号向甲方提交上月的维护总结,如遇节假日,提交日期顺延至每月 5 号以后首个上班日。

2.2.2 乙方针对每次甲方突发事件或故障,提交维护单项问题维护报告。

2.2.3 乙方工程师按照甲方工作时间标准提供维护服务,如有突发重大事件,乙方需协调人员及时排查、解决甲方故障。

2.3 保密要求

乙方为甲方建立应用系统维护档案,并承诺严格遵守国家关于隐私方面的所有法律法规,绝对保密任何有关甲方的资料,配合甲方数据的安全使用。并根据甲方要求签署相关保密协议。

2.4 维护服务的地点

中国听力语言康复研究中心

3 双方权利和义务

3.1 甲方权利和义务

3.1.1 甲方有权要求乙方按照合同约定提供服务,并有权要求乙方提供服务期限,严格遵守甲方的规章制度。

3.1.2 甲方应积极配合乙方维护人员使其尽快排除故障。在做重大的改动

(如重装操作系统)时,乙方工程师需征得甲方书面同意后,方可进行相应操作,并应当做好相应数据备份工作。

3.2 乙方权利和义务

3.2.1 按照合同约定的服务内容,对甲方系统进行维护,提供技术支持服务。

3.2.2 为甲方系统正常运行提供技术保障。

4 合同价款及支付方式

4.1 合同总价款

合同总价款为¥_____ (大写:_____) (含税),币种为人民币。该价格已经包含了税费、人工费、材料费等全部乙方费用,除该费用之外,甲方无需再向乙方支付其他任何费用。

4.2 付款方式和期限

4.2.1 本合同生效后7个工作日内且乙方提供100%合同总价款增值税普通发票后,向乙方支付到100%合同总价款的合同款,即¥_____元(大写:_____)。

4.2.2 本合同签署之日,乙方须向甲方提供相当于合同总价款15%的履约保证金,即¥_____元(大写:_____)。在乙方完成合同约定服务内容,且乙方无违反约定情形发生的,合同期限届满后的7个工作日内,甲方向乙方无息归还履约保证金。

4.3 发票交付

乙方应当于甲方支付款项前交付增值税发票,否则甲方有权迟延付款,并不承担相应法律责任。

5 违约责任

5.1 乙方不得擅自解除本合同，否则甲方有权要求乙方退还已收取费用，并不予退还履约保证金。

5.2 乙方不按照本合同履行义务的，拒不改正或经整改（一次）仍不符合本合同约定，甲方有权解除合同，并有权要求乙方退还已收取费用，并不予退还履约保证金。

6 免责条款

6.1 如因新冠疫情及其防控措施等不可抗力因素引起的服务延缓、暂停，乙方应当第一时间通知甲方，并在不可抗力发生之日起【 】日内向甲方提交书面证明文件，甲方核查确认后，乙方不承担相关责任。否则因此导致乙方违约的，甲方有权按照本合同约定追究其违约责任。

6.2 对合同规定条款，如因国家相关法律、法规、政策的调整而与之不符时，双方均有权按照相关法律法规条款变更或停止执行。

7 合同期限

合同期限为本合同签订之日起 365 自然天。

8 合同生效

本合同壹式陆份，双方各执叁份，双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章后生效。如乙方为授权代表签字的，应在签署本合同时向甲方提交授权原件及授权代表身份证复印件。

9 争议解决

合同未尽事宜，由甲乙双方友好协商解决，协商不成，提交北京仲裁委员会按照现行规则仲裁。

10 合同附件

双方未尽事宜以合同附件进行补充说明,合同附件为合同不可分割的部分并与本合同具有同等效力。

附件一：项目需求书

委托方（甲方）：

受托方（乙方）：

中国听力语言康复研究中心

法定代表人或授权代表签字：

法定代表人或授权代表签字：

（公章）

（公章）

传真：

传真：

电话：

电话：

合同签订日期：

合同签订日期：

年 月 日

年 月 日

