

河南省教育资源保障中心

JZB-2025-083

信息技术赋能中考高考改革项目合同

甲方：河南省教育资源保障中心

乙方：郑州瀚申互联网技术有限公司

为进一步加强政府采购预算管理，甲方委托河南省教育招标服务有限公司就“河南省教育资源保障中心信息技术赋能中考高考改革项目”（项目编号：豫财磋商采购-2025-922）进行线上公开磋商采购，采购网址：河南省公共资源交易中心(<https://hnsaggzyjy.henan.gov.cn/>)；开标后经磋商小组评定乙方郑州瀚申互联网技术有限公司为成交供应商，并向乙方下达了成交通知书。

甲乙双方依据《中华人民共和国民法典》及磋商文件要求和磋商响应文件承诺，结合本项目的具体情况，经甲乙双方协商确立本合同，以明确双方的权利和义务，确保共同执行。

第一条 服务内容

一、本着“高效务实”原则，做好中招报名、志愿填报、中招录取等系统服务项目的技术支撑工作，建立完整全面的技术执行方案。

1、根据政府最新教育政策，按照省级政务服务工作要求的标准，负责对高中选课走班、中招信息采集、中招录取、志愿填报、毕业证查询认证等系统的各项数据进行采集、导入；建立数据中心软硬件运行环境技术监督与维护系统应具备数据完整性和准确性检查机制，如必填项检查、数据格式检查、数据重复性检查等，确保录入和导入的数据符合系统要求，确保数据完整真实及数据运行的安全防护。

2、根据政府最新教育政策，按照省级政务服务工作要求的标准，负责构建高中选课走班、中招信息采集、中招录取、志愿填报、毕业证查询认证等系统成熟稳定的技术架构和运行环境，使系统运行具备高可靠性和稳定性，并及时检测相关系统的功能模块的运行情况，如网络故障、服务器故障等常见的网络问题，确保每个功能模块安全、高效运行；

3、根据政府最新教育政策，按照省级政务服务工作要求的标准，负责做好高中选课走班、中招信息采集、中招录取、志愿填报、毕业证查询认证等系统的安全防御工作，定期对系统

进行巡检和优化，包括服务器性能优化、数据库优化、系统代码优化等，确保系统运行的高效性和高性能。同时，能够根据教育部门的反馈和业务需求，及时对系统功能进行适应性的调整和完善。

4、根据政府最新教育政策，按照省级政务服务工作要求的标准，针对系统运行高峰期，做好充足的应急处理预案，以及制订突发性应急方案，并根据当年的服务要求，负责及时调整相关服务的运行规则，对服务相关内容及时制定实施方案，严格把关各项流程，确保整个项目运行过程中各类服务事项的高效运行。

5、根据政府最新教育政策，按照省级政务服务工作要求的标准，做好高中选课走班、中招信息采集、中招录取、志愿填报、毕业证查询认证等系统的安全保密工作，建立完善的信息保密安全方案，确保相关数据不外泄，保障数据存储安全和系统运行安全。

二、在保障系统正常维稳运行过程中，同时做好招报名、志愿填报、中招录取等系统的售后服务工作，保障系统运维服务效率和满意度。

1、根据政府最新教育政策，按照省级政务服务工作要求的标准，建立完善的问题反馈和处理机制，用户反馈的问题应及时记录和跟踪，并在规定时间内给出解决方案。对于无法及时解决的问题，应向用户说明原因，并提供临时解决方案，确保用户业务不受影响。

2、根据政府最新教育政策，按照省级政务服务工作要求的标准，供应商应提供 7×24 小时的技术支持服务，用户在使用系统过程中遇到问题可随时联系技术支持人员。技术支持人员应通过电话、邮件、在线客服等多种方式为用户提供及时有效的技术支持。

3、根据政府最新教育政策，按照省级政务服务工作要求的标准，供应商应根据教育部门的政策法规变化和业务需求，及时对系统进行升级和更新。系统升级应不影响现有系统的正常运行，并应提前向有关教育单位发布升级通知和操作指南。

4、根据政府最新教育政策，按照省级政务服务工作要求的标准，负责协助相关教育单位的做好业务处理工作，以满足各教育部门和用户的业务需求。

5. 根据政府最新教育政策，按照省级政务服务工作要求的标准，负责协助教育相关政务服务的事项修订以及标准化、高效化方案制定，并对方案实行保密机制。

三、为更好地服务广大系统用户，应制定完整地客户服务方案，做好系统项目的客服服务工作和相关业务事宜答疑工作。

1、根据政府最新教育政策，按照省级政务服务工作要求的标准，对各个环节设立相关事项客服部门，明确客服成员职责，建立完整的客服工作流程和处理机制，对用户反馈的问题进行专业解答，辅组做好相应的技术售后反馈工作；

2、根据政府最新教育政策，按照省级政务服务工作要求的标准，构建多元化的客服渠道，包括但不限于电话、邮件、QQ、微信、远程协助、现场指导等，客服咨询方式需对外公开透明，确保客服渠道的畅通及时；

3、根据政府最新教育政策，按照省级政务服务工作要求的标准，记录相关客服反馈的技术性问题，及时针对相关问题，制定合理有效的处理方案，并及时上报相关部门。

4、根据政府最新教育政策，按照省级政务服务工作要求的标准，定期做好客服问题总结反馈报告，做好相关客服问题记录文档，提高客服问题处理的有效性和及时性；

四、结合系统运行关键时间段，根据相关教育部门的培训安排，做好系统的培训计划，保障系统培训质量。

1. 根据政府最新的教育政策，按照省级政务服务工作要求的标准，供应商应提供全面及时的系统操作培训服务，指定合理的培训计划和培训方案，培训内容应至少涵盖系统的功能介绍、操作流程、常见问题处理等方面，根据培训对象指定适应的培训文档；

2. 根据政府最新的教育政策，按照省级政务服务工作要求的标准，供应商应根据用户需求合理安排培训时间，确保用户能够熟练掌握系统操作。培训结束后，应进行培训效果评估，依据评估结果对培训内容和方式进行调整和优化，保障培训的适用性和有效性。

第二条 合同金额

合同总金额（含税）：壹佰壹拾玖万玖仟柒佰元整（¥1199700.00）

该金额包含了培训、技术服务等全部费用。除此之外，甲方不再支付其他费用。

第三条 服务期限

服务期：自收到中标通知次日起，截止到 2025 年 12 月 31 日。

第四条 服务要求

1、乙方根据甲方提供的系统运维需求，负责对高中选课走班、中招信息采集、中招录取、志愿填报、毕业证查询认证等系统的各项数据进行采集、导入；建立数据中心软硬件运行环境技术监督与维护系统应具备数据完整性和准确性检查机制，如必填项检查、数据格式检查、数据重复性检查等，确保录入和导入的数据符合系统要求，确保数据完整真实及数据运行的安全防护。

2、乙方负责对系统运行的可靠性和稳定性提供实时保障，并及时检测相关系统的功能模块的运行情况，如网络故障、服务器故障等常见的网络问题，确保每个功能模块安全、高效运行；

3、乙方定期对系统进行巡检和优化，包括服务器性能优化、数据库优化、系统代码优化等，确保系统运行的高效率和高性能。同时，能够根据教育部门的反馈和业务需求，及时对系统功能进行适应性的调整和完善。

4、乙方应与其公司相关人员、与甲方签订保密责任书，加强员工保密教育管理，认同甲方对附件所列信息系统所产生数据拥有无可争议的所有权、知识产权、控制权，未经甲方书面允许，乙方不得以任何理由将任何图文资料、任何数据泄露给其他组织和个人。

5、乙方为甲方提供专业技术人员驻场服务，负责对附件《商务详细要求》的全部内容提供专业及时的技术支持。确保服务人员具有相应的专业知识和技能。

6、乙方在驻场服务期间，对各个环节设立相关事项客服部门，明确客服成员职责，建立完整的客服工作流程和处理机制，对用户反馈的问题进行专业解答，辅组做好相应的技术售后反馈工作；

(1) 构建多元化的客服渠道，包括但不限于电话、邮件、QQ、微信、远程协助、现场指导等，客服咨询方式需对外公开透明，确保客服渠道的畅通及时；

(2) 接收服务请求和咨询：在 5*8 小时工作时间内设置由专人职守的热线电话，接听内部的服务请求，记录事件处理结果，并及时向有关部门反馈最终结果。

(3) 在非工作时间设置有专人 7*24 小时接听的移动电话热线，用于解决内部的技术问题

以及接听 7*24 小时突发情况汇报，并及时向有关部门反馈最终结果。

乙方需保持驻场人员数量足够、技能满足要求；所有驻场人员的调整均向教育资源保障中心报备。节假日若有临时工作任务，服从甲方的安排。

8、根据甲方的培训需求，乙方应提供全面及时的系统操作培训服务，制定合理的培训计划和培训方案，培训内容应至少涵盖系统的功能介绍、操作流程、常见问题处理等方面，根据培训对象制定适应的培训文档，确保甲方相关人员熟悉系统并熟练操作流程；

9、根据招标文件明文规定，禁止乙方对本项目相关工作进行外包或转包服务。乙方违反前述约定的，甲方有权解除合同并要求返还费用、赔偿损失。

10、完成甲方委托的项目相关其他工作。

第五条 付款方式

1、合同签订后，凭中标通知书和发票，在 10 个工作日内支付合同金额的 100%，即：人民币壹佰壹拾玖万玖仟柒佰元整（¥：1199700.00）；

2、履约保证金

为担保乙方如约履行合同义务，合同签订前，乙方向甲方支付履约保证金 59985 元（成交价的 5%）；合同履行过程中，乙方不存在任何违约情况的，项目验收合格后，履约保证金无息退还；合同履行过程中，乙方存在违约情况的，履约保证金不予退还。履约保证金不足以弥补甲方损失的，乙方还应继续赔付。

3、乙方收款账号：

账户名称：郑州瀚申互联网技术有限公司

开 户 行：郑州银行股份有限公司高新区中心广场支行

账 号：9991 5600 9960 0037 73

第六条 甲方的权利与义务

1、甲方有权对乙方的技术服务质量进行必要的考核；

2、根据项目需要，甲方可在办公区域内为乙方技术服务人员提供服务场地和相关设备条件，可随时在服务现场进行交流、监督、检查等工作。

3、为方便乙方服务人员了解项目相关情况，甲方需提供必要的文字、图片或信息材料等，

并确保所提供的资料合法、完整、真实。

4、为保障培训项目的顺利实施，以项目所需为限，甲方有义务向乙方提供被培训群体相关资料，以方便乙方提前做好培训安排，对该相关资料，乙方应负责做好保密工作。

5、甲方保证因本合同相关项目所获取的乙方的技术、源程序、文件、资料等，不得以任何方式泄露给第三方。

6、在项目执行过程中，如因政策原因出现服务内容调整，甲方至少提前2个工作日向乙方发出书面通知。

第七条 乙方权利与义务

1、乙方应按照甲方提供的材料按时、按质、按量完成相关培训和技术服务工作。

2、乙方应根据甲方提供的培训时间节点，积极配合甲方管理人员，按时做好系统的演示、培训、咨询、答疑、优化工作。

3、根据驻场服务需要，乙方应提前安排好驻场工作人员名单和驻场设备条件，以便及时应对突发事件。

4、在项目实施过程中，如甲方提出修改意见，双方应协商对内容进行修改，乙方保障最大限度的满足项目需求。

5、乙方保证，甲方不因乙方提供的技术服务而对任何第三方形成侵权。如发生侵权的，相关问题的处理和责任的承担均由乙方负责。因此影响本合同的履行或给甲方造成损失的，应向甲方承担违约责任。

第八条 验收标准与要求

1、标准：本合同、磋商文件、响应文件及国家有关规范、法律等。

2、项目验收时，乙方需向甲方提交磋商文件及合同中约定的服务内容的过程性文件及竣工文档等相关资料，并配合甲方做好验收材料整理工作。因乙方未提供相关资料影响项目验收的，相关责任由乙方承担。

第九条 免责条件

1、因电信部门检修或光缆中断等原因造成服务中断的，双方互不承担责任。

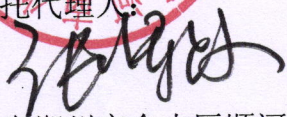
2、因国家政策法规调整及自然灾害等不可抗力造成的服务中断，双方互不承担责任。

第十条 附则

1. 本协议一式 肆 份，甲乙双方各执 贰 份，具有同等法律效力。合同自双方法定代表人或委托代理人签字并加盖单位公章或合同专用章后生效。
- 2、双方在合同履行过程中出现争议，应协商解决。经协商后仍不能达成一致时，任一方有权向甲方所在地的人民法院提起诉讼。违约方承担守约方因此支出的诉讼费、鉴定费、律师费、保全费、保函费等一切维权费用。
- 3、在协议履行期间，双方可签署补充协议，补充协议与本协议具有相同的法律效力。
- 4、附件：《商务详细要求》作为本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

【以下无正文】

甲方（盖章）：河南省教育资源保障中心

法定代表人或委托代理人：

联系地址：河南省郑州市金水区顺河路 17 号

联系方式：0371-69691651

日期：2025 年 9 月 9 日

乙方（盖章）：郑州瀚申互联网技术有限公司

法定代表人或委托代理人：

联系地址：河南省郑州市金水区丰产路街道经三路北 67 号院 4 号楼 7 层 0704 号

联系方式：15638200001

日期：2025 年 9 月 9 日

附件：《商务详细要求》

- 1. 服务地点:采购人指定地点
- 2. 服务期: 自收到中标通知次日起，截止到 2025 年 12 月 31 日。

序号	指标项	说明
1	服务期限	自收到中标通知次日起，截止到 2025 年 12 月 31 日
2	服务人员数量	项目技术服务人员不低于 9 名
3	服务要求	一、本着“高效务实”原则，做好中招报名、志愿填报、中招录取等系统服务项目的技术支撑工作，建立完整全面的技术执行方案。 1、根据政府最新教育政策，按照省级政务服务工作要求的标准，负责对高中选课走班、中招信息采集、中招录取、志愿填报、毕业证查询认证等系统的各项数据进行采集、导入；建立数据中心软硬件运行环境技术监督与维护系统应具备数据完整性和准确性检查机制，如必填项检查、数据格式检查、数据重复性检查等，确保录入和导入的数据符合系统要求，确保数据完整真实及数据运行的安全防护。 2、根据政府最新教育政策，按照省级政务服务工作要求的标准，负责构建高中选课走班、中招信息采集、中招录取、志愿填报、毕业证查询认证等系统成熟稳定的技术架构和运行环境，使系统运行具备高可靠性和稳定性，并及时检测相关系统的功能模块的运行情况，如网络故障、服务器故障等常见的网络问题，确保每个功能模块安全、高效运行； 3、根据政府最新教育政策，按照省级政务服务工作要求的标准，负责做好高中选课走班、中招信息采集、中招录取、志愿填报、毕业证查询认证等系统的安全防御工作，定期对系统进行巡检和优化，包括服务器性能优化、数据库优化、系统代码优化等，确保系统运行的高效率和高性能。同时，能够根据教育部门的反馈和业务需求，及时对系统功能进行适应性的调整和完善。 4、根据政府最新教育政策，按照省级政务服务工作要求的标准，针对系统运行高峰期，做好充足的应急处理预案，以及制订突发性应急方案，并根据当年的服务要求，负责及时调整相关服务的运行规则，对服务相关内容及时制定实施方案，严格把关各项流程，确保整个项目运行过程中各类服务事项的高效运行。 5、根据政府最新教育政策，按照省级政务服务工作要求的标准，做好高中选课走班、中招信息采集、中招录取、志愿填报、毕业证查询认证等系统的安全保密工作，建立完善的信

	息保密安全方案，确保相关数据不外泄，保障数据存储安全和系统运行安全。 二、在保障系统正常维稳运行过程中，同时做好招报名、志愿填报、中招录取等系统的售后服务工作，保障系统运维服务效率和满意度。 1、根据政府最新教育政策，按照省级政务服务工作要求的标准，建立完善的问题反馈和处理机制，用户反馈的问题应及时记录和跟踪，并在规定时间内给出解决方案。对于无法及时解决的问题，应向用户说明原因，并提供临时解决方案，确保用户业务不受影响。 2、根据政府最新教育政策，按照省级政务服务工作要求的标准，供应商应提供 7×24 小时的技术支持服务，用户在使用系统过程中遇到问题可随时联系技术支持人员。技术支持人员应通过电话、邮件、在线客服等多种方式为用户提供及时有效的技术支持。 3、根据政府最新教育政策，按照省级政务服务工作要求的标准，供应商应根据教育部门的政策法规变化和业务需求，及时对系统进行升级和更新。系统升级应不影响现有系统的正常运行，并应提前向有关教育单位发布升级通知和操作指南。 4、根据政府最新教育政策，按照省级政务服务工作要求的标准，负责协助相关教育单位的做好业务处理工作，以满足各教育部门和用户的业务需求。 5、根据政府最新教育政策，按照省级政务服务工作要求的标准，负责协助教育相关政务服务的事项修订以及标准化、高效化方案制定，并对方案实行保密机制。 三、为更好地服务广大系统用户，应制定完整地客户服务方案，做好系统项目的客服服务工作和相关业务事宜答疑工作。 1、根据政府最新教育政策，按照省级政务服务工作要求的标准，对各个环节设立相关事项客服部门，明确客服成员职责，建立完整的客服工作流程和处理机制，对用户反馈的问题进行专业解答，辅组做好相应的技术售后反馈工作； 2、根据政府最新教育政策，按照省级政务服务工作要求的标准，构建多元化的客服渠道，包括但不限于电话、邮件、QQ、微信、远程协助、现场指导等，客服咨询方式需对外公开透明，确保客服渠道的畅通及时； 3、根据政府最新教育政策，按照省级政务服务工作要求的标准，记录相关客服反馈的技术性问题，及时针对相关问题，制定合理有效的处理方案，并及时上报相关部门。 4、根据政府最新教育政策，按照省级政务服务工作要求的标
--	--

		准，定期做好客服问题总结反馈报告，做好相关客服问题记录文档，提高客服问题处理的有效性和及时性； 四、结合系统运行关键时间段，根据相关教育部门的培训安排，做好系统的培训计划，保障系统培训质量。 1. 根据政府最新的教育政策，按照省级政务服务工作要求的标准，供应商应提供全面及时的系统操作培训服务，指定合理的培训计划和培训方案，培训内容应至少涵盖系统的功能介绍、操作流程、常见问题处理等方面，根据培训对象指定适应的培训文档； 2. 根据政府最新的教育政策，按照省级政务服务工作要求的标准，供应商应根据用户需求合理安排培训时间，确保用户能够熟练掌握系统操作。培训结束后，应进行培训效果评估，依据评估结果对培训内容和方式进行调整和优化，保障培训的适用性和有效性。
4	服务时间	1. 按照省级政务服务工作要求的标准，供应商的服务时间通常需与政务服务体系的运行节奏相匹配，以保障系统服务项目的连续性、高效性和公众可及性； 2. 按照省级政务服务工作要求的标准，供应商需明确“故障响应 - 处理 - 恢复”的时间标准，在法定节假日、重大活动期间（如服务高峰期、政策集中落地时段），供应商需安排专人值班，提供 7×24 小时应急服务，确保政务服务不中断。
5	服务地点	按照省级政务服务工作要求的标准，提供驻场、值班或其他形式弹性服务地点和增值服务工作地点；
6	培训时间	按照省级政务服务工要求的标准，根据相关教育部门的培训需求，沟通确定培训时间和场次，确保用户能够熟练掌握系统操作。
7	培训形式	按照省级政务服务工作要求的标准，提供多样化的培训形式，例如集中培训、在线培训、现场指导等，可根据实际培训需求，选择合适的培训形式。