

河南省教育厅国家级与省级信息系统运维项目（包3） 河南省教育厅信息技术赋能中考高考改革项目采购协议

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河南省教育厅国家级与省级信息系统运维项目”（项目编号：豫财磋商采购-2026-888）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

本项目围绕高中选课走班、中招信息采集、中招录取、志愿填报、毕业证查询认证等全业务系统提供全周期一体化技术支撑服务，严格对标省级最新教育行业政策、省级政务服务标准化建设规范，具体细化服务内容如下：

一、系统技术运维与数据安全管控服务

1、严格贴合年度教育招生新政与省级政务数据统一规范，统筹完成高中选课走班、中招信息采集、志愿填报、中招录取、毕业证查询认证全业务系统基础档案数据、学生异动数据的统一归集、批量导入、动态更新与年度归档工作。搭建配套数据中心软硬件运行监测体系，建立多重校验流程，同步生成数据校验列表、问题数据整改清单、异常数据追溯记录，从源头保障全量数据真实、完整、合规；配套落实数据库访问分级权限、传输加密、存储隔离等防护手段，杜绝数据篡改、丢失、越权调取等风险。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、按照省级政务信息系统建设标准搭建高并发、高可靠、可弹性扩展的底层技术架构与运行环境，适配中招集中填报、批量录取等高峰期海量用户同时访问场景。配备

专职运维人员实行定时定点巡检，故障触发后第一时间定位故障节点并完成修复，按阶段出具运维监测分析报告，保障全业务功能模块全年不间断稳定运行。

3、周期性系统优化、安全防御与业务功能迭代适配。为保障系统安全稳定运行，需搭建网络安全防御体系，如：搭建防火墙策略、入侵检测、定期漏洞扫描、恶意访问拦截、账号分级管控等，定期开展阶段性渗透测试与全域安全风险排查。同步紧跟教育主管部门政策调整、政务平台接口更新、业务流程变更需求，快速响应各类业务优化诉求，按需完成系统功能迭代；所有功能调整留存完整版本迭代文档、功能测试记录、变更上线日志，保障系统迭代全程可追溯，升级操作不干扰现有正常行政业务。

4、系统访问高峰期专项应急处置。针对中招报名、集中志愿填报、统一录取等系统高并发关键时段，提前编制分级分类综合应急处置总预案。提前预判系统崩溃、访问拥堵、数据同步异常、专线网络中断等各类突发场景，明确应急小组人员分工、分级故障响应时限、故障处置步骤与流程。确保高峰期全部政务服务事项高效、有序、无间断办理。

5、全业务数据安全保密管理。依据政务信息安全、教育敏感数据保密相关法律法规，搭建闭环式信息安全保密管理全方案，明确招生数据分级分类标准、全体服务人员保密权责、全操作留痕审计机制。项目全体技术、客服、培训人员统一签订专项保密协议，定期组织数据保密警示教育，严禁私自复制、外传、泄露任何招生涉密数据，杜绝数据泄露、篡改、丢失等安全事故。

二、全周期售后技术支撑服务

在保障系统常态化稳定运行基础上，搭建标准化售后技术服务体系，建立全流程问题闭环处置机制，全面提升系统运维响应效率与各级教育单位、基层用户服务满意度。

1、建立完整的售后问题反馈处置机制。对各级业务单位、考生及家长反馈的系统使用问题执行“诉求接收登记 - 问题分级分类 - 专人派单处置 - 修复结果复核 - 归档复盘”全闭环售后管理模式；明确一般故障、重大故障、系统崩溃类故障标准处置时限。

2、7×24 小时全天候多渠道技术值守支撑。实行全年无间断 7×24 小时专职技术值班制度，覆盖工作日、法定节假日、招生高峰关键窗口期。对外统一公示技术服务专

线电话、企业对接邮箱、在线客服咨询、远程协助工具四大对接渠道；专职技术人员实时在线值守，用户发起故障诉求后极速响应，确保技术支持触达及时、处置高效。

3、持续跟踪教育政策更新、省级政务平台接口迭代、业务功能优化需求，按需开展系统版本升级、第三方接口适配、新增功能改造工作。全部系统升级操作均避开业务办理高峰时段，实现升级过程不中断现有业务运行；系统升级前提前 3-5 个工作日向各级教育主管单位下发正式书面升级通知、新版配套操作手册、功能变更说明文档，同步安排专属技术人员对接答疑，保障各级业务单位及用户熟练使用系统。

三、多元化标准化客户咨询与答疑服务

搭建专业化专属客户服务体系，面向各级业务单位、广大考生及家长提供全场景业务答疑、系统咨询支撑服务，全面打通用户咨询快速响应通道。

1、设立项目独立客服专项小组，清晰划分客服小组成员，区分一线咨询专员、技术对接专员岗位职责，所有客服人员同步掌握系统业务知识与系统简易操作技能，可独立完成常规咨询专业解答，复杂技术问题一键联动后端运维团队跟进协同处理，形成“前端客服答疑 + 后端技术处置”联动高效工作模式。

2、全覆盖、公开化多元咨询对接通道，搭建多形式、全场景客服咨询渠道，包含固定服务专线电话、官方咨询邮箱、企业微信 / QQ、远程桌面协助等多样化服务方式；全部咨询渠道联系方式统一对外公示，保证咨询通道全天候畅通，可根据用户诉求紧急程度、场景需求灵活选用线上远程或线下现场服务模式，全面提高客服处理问题效率。

四、分层定制化系统操作培训服务

结合系统年度关键使用时段、各级教育部门培训工作统一安排，定制分层分级、全覆盖系统化培训全方案，保障所有使用人员熟练掌握系统操作、基础故障自查处置能力。

1、全覆盖定制化培训方案与配套操作使用手册。结合当年招生业务新政、省级政务服务标准化要求，编制完整年度系统培训实施总计划与分场次专项培训方案；培训内容全面覆盖系统整体功能模块、全业务标准操作流程、数据导入规范、常见故障自查处置、账号权限安全管理、涉密数据操作规范等核心板块。针对不同培训对象（教育单位管理员、学校经办老师、考生及家长）分别编制差异化培训课件、图文操作手册等配套教学资料，实现分层施教、精准适配。

2、灵活化培训排期与培训反馈。根据采购人、各级教育单位实际工作时间灵活协调培训场次、培训时段，主动避开招生业务繁忙节点；提供集中线下培训、线上实操指导、等培训形式。每场培训结束后同步开展线上问卷调研，全面收集参训人员反馈意见；依据反馈意见，迭代优化培训资料，持续提升培训适配性与培训效果，确保参训人员可独立完成全流程系统操作。

第二条 合同金额

合同总金额（含税）：壹佰零玖万玖千肆佰肆拾元整（¥1099440.00）

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：合同签订生效之日起一年。

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、乙方应与甲方、乙方应与本公司所有员工签订保密责任书，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、知识产权及控制权，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。乙方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；业务高峰期实行无间断 7×24 小时专职技术值班制度，覆盖工作日、法定节假日、招生高峰关键窗口期。对外统一公示技术服务专线电话、企业对接邮箱、在线客服咨询、远程协助工具四大对接渠道；专职技术人员实时在线值守，用户发起故障诉求后极速响应，确保技术支持触达及时、处置高效。

7、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，服从上级安排。

8、根据甲方的培训需求提供全面及时的系统操作培训服务。乙方应承诺对信息化系统运维及网络安全技术人员的培训投入不低于合同总价的 5%，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、核心驻场服务点位为甲方指定办公场地，乙方派驻专职技术人员常态化驻场办公，现场承接系统运维、业务协同、线下答疑、实操培训等全流程线下支撑工作；可根据应急保障、专项工作需求，灵活提供现场值守、短期异地驻场、线上远程服务支撑等弹性增值服务。

10、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。

11、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：人民币壹佰零玖万玖千肆佰肆拾元整（¥1099440.00）；

2、履约保证金

为担保乙方如约履行合同义务，合同签订前，乙方向甲方递交履约保证金（成交价的 5%）；合同履行过程中，乙方不存在违约情况的，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，以项目所需为限，甲方需提供必要的文字、图片或信息材料等，并确保所提供的所有资料合法、完整、真实。对该相关资料，乙方应负责做好保密工作。

4、为保障培训项目的顺利实施，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。

(签署页)

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：

张书海

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：2026 年 9 月 29 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：

王宁

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：2026 年 9 月 29 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：详见采购公告

序号	指标项	说明
1	服务期限	合同签订生效之日起一年
2	服务人员数量	驻场技术团队成员不低于 9 名
3	服务要求	本项目围绕高中选课走班、中招信息采集、中招录取、志愿填报、毕业证查询认证等全业务系统提供全周期一体化技术支撑服务，严格对标省级最新教育行业政策、省级政务服务标准化建设规范，秉持“高效务实、安全可控、闭环落地”核心服务准则，编制

	完整、可落地、可考核的专项技术执行方案，全面覆盖数据治理、系统运维、安全防护、高峰应急、售后保障、用户咨询、业务培训七大核心工作板块，具体细化服务细则如下： 一、系统技术运维与数据安全管控服务 1、严格贴合年度教育招生新政与省级政务数据统一规范，统筹完成高中选课走班、中招信息采集、志愿填报、中招录取、毕业证查询认证全业务系统基础档案数据、学生异动数据的统一归集、批量导入、动态更新与年度归档工作。搭建配套数据中心软硬件运行监测体系，建立多重校验流程，同步生成数据校验列表、问题数据整改清单、异常数据追溯记录，从源头保障全量数据真实、完整、合规；配套落实数据库访问分级权限、传输加密、存储隔离等防护手段，杜绝数据篡改、丢失、越权调取等风险。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、按照省级政务信息系统建设标准搭建高并发、高可靠、可弹性扩展的底层技术架构与运行环境，适配中招集中填报、批量录取等高峰期海量用户同时访问场景。配备专职运维人员实行定时定点巡检，故障触发后第一时间定位故障节点并完成修复，按阶段出具运维监测分析报告，保障全业务功能模块全年不间断稳定运行。 3、周期性系统优化、安全防御与业务功能迭代适配。为保障系统安全稳定运行，需搭建网络安全防御体系，如：搭建防火墙策略、入侵检测、定期漏洞扫描、恶意访问拦截、账号分级管控等，定期开展阶段性渗透测试与全域安全风险排查。同步紧跟教育主管部门政策调整、政务平台接口更新、业务流程变更需求，快速响应各类业务优化诉求，按需完成系统功能迭代；所有功能调整留
--	---

	存完整版本迭代文档、功能测试记录、变更上线日志，保障系统迭代全程可追溯，升级操作不干扰现有正常行政业务。 4、系统访问高峰期专项应急处置。针对中招报名、集中志愿填报、统一录取等系统高并发关键时段，提前编制分级分类综合应急处置总预案。提前预判系统崩溃、访问拥堵、数据同步异常、专线网络中断等各类突发场景，明确应急小组人员分工、分级故障响应时限、故障处置步骤与流程。确保高峰期全部政务服务事项高效、有序、无间断办理。 5、全业务数据安全保密管理。依据政务信息安全、教育敏感数据保密相关法律法规，搭建闭环式信息安全保密管理全方案，明确招生数据分级分类标准、全体服务人员保密权责、全操作留痕审计机制。项目全体技术、客服、培训人员统一签订专项保密协议，定期组织数据保密警示教育，严禁私自复制、外传、泄露任何招生涉密数据，杜绝数据泄露、篡改、丢失等安全事故。 二、全周期售后技术支撑服务 在保障系统常态化稳定运行基础上，搭建标准化售后技术服务体系，建立全流程问题闭环处置机制，全面提升系统运维响应效率与各级教育单位、基层用户服务满意度。 1、建立完整的售后问题反馈处置机制。对各级业务单位、考生及家长反馈的系统使用问题执行“诉求接收登记 - 问题分级分类 - 专人派单处置 - 修复结果复核 - 归档复盘”全闭环售后管理模式；明确一般故障、重大故障、系统崩溃类故障标准处置时限。 2、7×24 小时全天候多渠道技术值守支撑。实行全年无间断 7×24 小时专职技术值班制度，覆盖工作日、法定节假日、招生高峰关键窗口期。对外统一公示技术服务专线电话、企业对接邮箱、在线客服咨询、远程协助工具四大对接渠道；专职技术人员实时
--	--

	在线值守，用户发起故障诉求后极速响应，确保技术支持触达及时、处置高效。 3、持续跟踪教育政策更新、省级政务平台接口迭代、业务功能优化需求，按需开展系统版本升级、第三方接口适配、新增功能改造工作。全部系统升级操作均避开业务办理高峰时段，实现升级过程不中断现有业务运行；系统升级前提前 3-5 个工作日向各级教育主管单位下发正式书面升级通知、新版配套操作手册、功能变更说明文档，同步安排专属技术人员对接答疑，保障各级业务单位及用户熟练使用系统。 三、多元化标准化客户咨询与答疑服务 搭建专业化专属客户服务体系，面向各级业务单位、广大考生及家长提供全场景业务答疑、系统咨询支撑服务，全面打通用户咨询快速响应通道。 1、设立项目独立客服专项小组，清晰划分客服小组成员，区分一线咨询专员、技术对接专员岗位职责，所有客服人员同步掌握系统业务知识 with 系统简易操作技能，可独立完成常规咨询专业解答，复杂技术问题一键联动后端运维团队跟进协同处理，形成 “前端客服答疑 + 后端技术处置” 联动高效工作模式。 2、全覆盖、公开化多元咨询对接通道，搭建多形式、全场景客服咨询渠道，包含固定服务专线电话、官方咨询邮箱、企业微信 / QQ 、远程桌面协助等多样化服务方式；全部咨询渠道联系方式统一对外公示，保证咨询通道全天候畅通，可根据用户诉求紧急程度、场景需求灵活选用线上远程或线下现场服务模式，全面提高客服处理问题效率。 四、分层定制化系统操作培训服务
--	--

		结合系统年度关键使用时段、各级教育部门培训工作统一安排，定制分层分级、全覆盖系统化培训全方案，保障所有使用人员熟练掌握系统操作、基础故障自查处置能力。 1、全覆盖定制化培训方案与配套操作使用手册。结合当年招生业务新政、省级政务服务标准化要求，编制完整年度系统培训实施总计划与分场次专项培训方案；培训内容全面覆盖系统整体功能模块、全业务标准操作流程、数据导入规范、常见故障自查处置、账号权限安全管理、涉密数据操作规范等核心板块。针对不同培训对象（教育单位管理员、学校经办老师、考生及家长）分别编制差异化培训课件、图文操作手册等配套教学资料，实现分层施教、精准适配。 2、灵活化培训排期与培训反馈。根据采购人、各级教育单位实际工作时间灵活协调培训场次、培训时段，主动避开招生业务繁忙节点；提供集中线下培训、线上实操指导、等培训形式。每场培训结束后同步开展线上问卷调研，全面收集参训人员反馈意见；依据反馈意见，迭代优化培训资料，持续提升培训适配性与培训效果，确保参训人员可独立完成全流程系统操作。
4	服务时间	1、日常运维服务严格匹配本级政务服务、教育主管单位标准办公作息，工作日全时段安排技术人员在岗，服务节奏完全贴合高中选课、中招报名、志愿填报、录取审核等全年度业务周期，保障面向学校、考生的政务服务持续畅通、高效可办； 2、在中招集中填报、统一录取、新政策实行、系统批量上线等业务高峰期，实行 7×24 小时不间断技术轮班值守，覆盖周末、法定节假日全时段；
5	服务地点	1、核心驻场服务点位为采购人指定办公场地，供应商派驻专职技术人员常态化驻场办公，现场承接系统运维、业务协同、线下答

		疑、实操培训等全流程线下支撑工作； 2、可根据应急保障、专项工作需求，灵活提供现场值守、短期异地驻场、线上远程服务支撑等弹性增值服务。
6	培训要求	供应商应承诺对信息化系统运维及网络安全技术人员的培训投入不低于合同总价的 5%。

