

合同编号：

米脂县教学研究室教育资源公共服务平台 运行服务采购项目合同

委托方(甲方)：米脂县教学研究室

受托方(乙方)：武汉天喻教育科技有限公司

签订时间：2025 年 6 月



委托方（甲方）：米脂县教学研究室

受托方（乙方）：武汉天喻教育科技有限公司

甲乙双方在真实、充分地表达各自意愿的基础上，根据《中华人民共和国民法典》的规定，达成如下协议，并共同恪守。

一、说明和要求：

1. 本合同内容受中华人民共和国的法律保护和制约。
2. 本合同术语的定义按《中华人民共和国民法典》和采购文件有关条款解释。
3. 乙方必须遵守国家现行有关规定，保证提供的内容严格按照采购文件的要求和报价文件的承诺执行，并完全符合国家规定的验收标准要求。

二、合同内容和服务期限

1. 服务内容：米脂县教育资源公共服务平台运行服务

服务内容		
序号	服务项目	服务要求
1	运行支撑服务	1. 提供教育资源公共服务平台及业务应用系统日常软件运行保障服务、漏洞扫描服务，建设系统性的运行保障和支持服务能力。主要涉及操作系统、数据库、中间件系统和教育资源公共服务平台及业务应用系统软件等，服务项目包括配置维护管理、故障诊断排查、优化升级等，确保系统高效稳定运行。 2. 软件故障处理。负责接收并处理使用者报送的故障以及内部的软件系统监控预警，对应用软件进行完善性修改和处理应用软件存在的问题。 3. 软件系统优化。负责定期对软件系统运行情况检查服务，并结合日常运行状态分析和总结软件系统优化建议，并进行有针对性软件运行效率优化。 4. 提供在教育资源公共服务平台及业务应用系统中增加、删除、修改、管理、维护的咨询服务，解决日常使用系统中出现的操作问题。 5. 定期对教育资源公共服务平台及业务应用系统运行健康状态、数据安全实时监控，并支持向系统管理员提供邮件预警服务，远程人工系统服务维护和系统巡检服务。
	平台性能优化服务	对系统运维中出现的性能下降、故障频繁等异常现象高度敏感，积极主动进行原因分析，可提出合理解决方案建议并实施；负责定期进行应用软件优化工作，包括对应用软件的运行情况进行监控，对应用软件的性能进行分析，指出可能引起性能问题的应用软件及其原因；结合业务发展情况，分析业务变化对应用软件的影响，提出合理的优化建议；根据维护经验，指出应用软件可以改善、提高性能的地方，提出合理的优化建议。
	应用指数	提供基于教育资源公共服务平台及业务应用系统建设、空间建设、教学应用、师生互动、教师研修平台应用指数核心指标数据，部

		服务	署及提供应用指数服务能力、核心指标的数据分析评估模型，帮助教育机构、学校掌握教育资源公共服务平台及业务应用系统应用情况，为管理者考核提供数据决策依据，为用户提供应用引导，从而促进区域活跃。
		数据支撑服务	1. 定期维护区域平台机构及用户账号的信息匹配核对、录入变更、数据迭代、系统基础管理、应用权限配置等数据维护工作，保障平台用户信息准确、更新及时、符合教育局、学校及师生使用需求。 2. 定期进行系统巡检服务，对平台基础设施、应用与服务等运行状况、运行效率和运行日志进行例行巡检，每次巡检均需做好记录、分析、应对处理工作，对巡检中发现的问题或缺陷，按照故障等级及时响应处理。
		现场运营服务	1. 提供现场运营服务，为本区域教育局及学校提供包含活动支撑服务、客服服务、教师培训服务、考试支撑服务、示范校入校服务等服务内容，帮助区域提升信息化应用能力。 2. 提供教学助手应用于教学的指导服务，针对教师课件制作、提出结合信息化手段可进行优化的地方，并协助教师开展课件修改、技术指导支撑。
		现场培训	提供面向校长、信息化教师和骨干学科教师的培训服务，培训内容为云平台及应用系统的特点及功能介绍和实际使用方法等。培训地点由中心自行指定并提供相应的有效宣传环境、硬件设备和网络环境。
		线上培训	利用多媒体技术和远程视频传输技术提供为客户提供远程培训服务，培训内容包括教育信息化政策解读、对教育资源公共服务平台的介绍、空间深度应用指数的介绍、人人通空间的介绍、教学助手的介绍、网络教研的介绍与操作等。
		热线电话	提供专业客服团队并配置 400 热线电话服务，负责处理用户通过热线电话反馈的业务咨询、投诉建议、维护支持、业务办理等各类需求，服务保障 5*8 小时在线值守(周一至周五 9:00 至 17:00)。
		在线客服	组织专业客服团队为用户提供智能客服消息答疑和人工在线答疑，支持各角色用户通过消息留言与对话的形式，通过关键词引导，逐步查询问题解决方。同时智能客服提供转入人工查询窗口与在线应答服务，以补充智能推送的服务能力。
		帮助中心	提供帮助中心维护更新服务，基于教育资源公共服务平台及业务应用系统服务基础上，针对各类用户在使用过程中遇到的疑难问题、操作指导、活动须知等内容，其中包括但不限于：登录问题、加入班级、教学相关、校园办公、班级沟通、学习拓展、空间使用、其他问题等知识点资源，以此帮助各类角色用户能够清楚、快速地知晓与理解平台运营规则、应用操作等内容，及时解决疑难问题，推动常态化应用。
		活动评比定制服务	为深化教育资源公共服务平台应用，配合平台主管单位业务需求，制定覆盖全县的特色评比活动，包括基于教师教育教学信息化素养提升的“优秀课例”、“优秀资源”、“优质课评比”、“信息技术与课程整合”等教学评比类活动。主要服务内容包括了活动方案策划、活动宣传推广、活动数据统计、活动系统开发与配置、活动结果分析等支撑服务。

	参加多媒体大赛支撑服务	为教育局、学校及教师提供参加多媒体应用大赛支撑服务，提供平台及应用系统的现场环境搭建、环境调试、磨课服务及技术支持服务。主要包括赛前协助教师选课、制作课件、课件与信息化融合、磨课等支撑服务；赛中对赛场的软硬件环境搭建及保障服务；赛后继续磨课提升服务。
	示范校保障服务	协助各教育主管部门，进行常态化入校服务，对示范校围绕教育资源公共服务平台及业务应用系统进行深度培训，通过深度培训政策深度解析、产品全面培训、磨课服务、指导参加信息技术大赛等提升师生信息化应用能力，支撑示范校开展一系列的教学活动观摩展示活动，供全县学校及师生观摩学习。
	宣传报道	收集国家及本地教育行业的大政方针、最新的政策动向、以及与行业相关的热门资讯等相关的信息，最终形成教育政策新闻、行业动态或政策深度解析类文章的形式，经客户审核通过后，在本地的平台上进行发布。 协助教育主管部门通过培训、讲座、专题研讨、试点校入校推广、举办赛课大赛等方式扩大教育资源公共服务平台影响力、用户规模和访问率。
	成功案例包装	收集和挖掘区域内教育主管部门在在特色空间建设、信息化资源建设、教学课程设计、网络教研活动等教育信息化建设方面采取的相关创新举措、取得的阶段性成果等形成特色案例进行宣传报道，树立区域信息化建设标杆形象，号召各学校师生学习。
	规模化在线考试服务	通过教育资源公共服务平台及业务应用系统，提供线上+线下多种检测模式，保障“停课”期间教育局及各学校组织的线上考试检测活动，提供在线组卷、在线考试、在线阅卷、成绩分析及试题分析讲解等服务。提供包含学情汇总、逐题分析、统计报表、成绩单多维度成绩分析报告，帮助教师深入了解学情；同时为每位学生提供个性化的考试分析报告，帮助学生查漏补缺，帮助师生减负增效，让教师精准教学，学生高效学习，实现“停课不停学”的发展目标。
	规模化在线学习服务	提供在“停课”期间，教师为学生推送学习资料、布置作业及在线批阅等功能，教师将学习资料及作业要求发送给学生，并将作业通知发送到家长手机上，学生可通过手机或个人空间完成作业并提交给教师，教师可实现在线阅览及批阅。
	云服务及数据迁移	1. 采用云服务方式，运行教育资源公共服务平台及业务应用系统。 2. 将本地业务数据迁移至云服务，保障师生的正常使用。

2. 服务期限

从合同签订生效之日起，期限为 12 个月。

三、合同费用和支付方式

本合同总金额为人民币：¥443,980.00 元，(大写)肆拾肆万叁仟玖佰捌拾 元整。

阶段	支付方式	时间点	金额
款项一	双方签署合同生效后，【7】日内，甲方向乙方支付合同金额的 30%。	【7】日内	人民币：¥133,194.00 元，（大写）壹拾叁万叁仟壹佰玖拾肆元整。
款项二	平台正常运行，【60】日内，甲方向乙方支付合同金额的 30%。	【60】日内	人民币：¥133,194.00 元，（大写）壹拾叁万叁仟壹佰玖拾肆元整。
款项三	平台正常运行，【180】日内（即 12 月 20 日前），甲方向乙方支付剩余款项。	【180】日内	人民币：¥177,592.00 元，（大写）壹拾柒万柒仟伍佰玖拾贰元整。

乙方需向甲方提供按产品名称开具的合法正规的发票。其中包括运费、保险费、税费等。

四、乙方提供的其他服务

1. 智慧校园服务

开通米脂县第二中学、米脂县南关小学智慧校园数据管理平台, 为实现校园智慧化管理、智慧校园示范校创建提供软件支撑。

2. 阅卷服务

开通基于米脂教育资源公共服务平台的区域阅卷、组卷系统, 实现县域内中小学校的组卷、阅卷系统及常态化质量检测与分析功能。

五、安全要求

1. 根据建设要求“采用云服务方式, 运行教育资源公共服务平台及业务应用系统”, 乙方提供的云服务为“慧教云”, 基于“慧教云”运行教育资源公共服务平台及业务应用系统。

2. “慧教云”平台须满足《信息安全等级保护管理办法》要求;

3. 乙方须为“慧教云”平台, 提供虚拟 Web 防火墙、虚拟防火墙、虚拟入侵防御、日志审计、数据库审计等保障服务;

4. 乙方须为“慧教云”平台, 提供防病毒、系统性能管理服务和 HTTPS 证书服务;



5. 乙方须为“慧教云”平台，提供全面的云平台服务、云应用服务的安全运行保障服务，及时处理信息安全风险隐患；

6. 乙方每年须为“慧教云”平台做三级等保测评服务，并向甲方提供“慧教云”等级测评报告。

7. 甲方须规范账号权限管理，禁止共享管理员账户。甲方对使用平台的终端设备安装杀毒软件并定期更新。

8. 米脂教育资源公共服务平台的超级管理员权限，归属为米脂县教学研究室。

六、双方的责任、权利和义务

（一）甲方的责任、权利和义务

1. 甲方应履行本合同中各条款规定的责任。

2. 合同生效后，甲方需指定一名代表，作为代表甲方的主要联络人。甲方代表应被授权在履行本合同的所有事务方面代表甲方。

3. 甲方应向乙方说明项目内容和具体要求，提供项目所需的工作环境和便利条件，协商解决项目实施中所涉及的有关问题。

4. 甲方负责协调与本项目有关的其他单位的关系，指导乙方工作。

（二）乙方的责任、权利和义务

1. 乙方承诺满足局方招标文件中所有条款要求。

2. 乙方应履行本合同中各条款规定的责任。

3. 合同生效后，乙方应根据投标文件中项目负责人和技术负责人的承诺，履行项目管理职责。项目负责人应被授权在履行本合同的所有事务方面代表乙方。

4. 在满足项目总体实施方案规定的进度要求的前提下，乙方负责制定具体实施计划，经审查确认后，方可实施。乙方按照实施计划进度要求，承担实施范围的责任。由于非乙方原因造成实施和质量等出现问题，乙方不承担责任。

七、知识产权

1. 本合同软件所有权及知识产权由乙方所有。乙方对本软件的授权使用并不视为对该产品所享有的权利的转移，未经乙方书面同意，甲方不得进行二次开发、反编译、逆向工程等侵害甲方知识产权的行为。

2. 甲方在领受本合同项下乙方所提供的教育资源公共服务平台后，应严格遵

守相关的知识产权及软件版权保护的法律法规。

3. 乙方保证所交付的教育资源公共服务平台的所有权完全属于甲方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

八、保密要求

1. 甲乙双方应对本合同内容保密，未经对方同意，任何一方都不得将对方拥有知识产权的文件公开发表或者转让给第三方。

2. 乙方未经甲方书面许可，不得向第三方泄露任何与甲方相关的文件、数据等信息。

3. 甲方对乙方提供的技术资料有保密义务，不得提供给与本合同无关的第三方。

九、违约责任

1. 甲方无正当理由拒收平台产品的，甲方向乙方偿付拒收合同款总值 5% 的违约金。如造成乙方损失超过违约金的，超出部分由甲方继续承担赔偿责任。

2. 甲方无故逾期办理货款支付手续的，甲方应按逾期付款总额每日万分之五向乙方支付违约金。如造成乙方损失超过违约金的，超出部分由甲方继续承担赔偿责任。

3. 乙方逾期交付平台产品的，乙方应按逾期交产品总额每日万分之五向甲方支付违约金，由甲方从待付产品款中扣除。逾期超过约定日期 20 个工作日不能交付平台产品的，甲方可解除本合同。乙方因逾期交平台产品导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同总值 5% 的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

十、人力不可抗拒事故

如因战争、严重火灾、水灾、台风、地震和其它甲乙双方均认可的人力不可抗拒事故，导致甲方或乙方不能正常履行合同规定，违约方可免除违约责任，但违约方仍要尽快采取一切必要补救措施的义务。

十一、解决合同纠纷的方式

凡与本合同有关的一切争议，甲、乙双方应通过友好协商，也可请求进行调解。双方不愿协商、调解解决或者协商、调解不成的，双方商定，采用以下第(1)种方式解决。

(1) 由 米脂县劳动 仲裁委员会仲裁。

(2) 向 甲 方所在地人民法院起诉。

十二、其它事项

1. 本合同与招标文件不一致的，以本合同为准。关于服务条款等本合同未明确的内容，以招标文件为准。

2. 本合同一经双方签字、盖章即生效，合同执行期间，甲、乙双方均不得随意变更或解除合同。

3. 本合同一式四份，双方各保存二份为凭，本合同附件具有同等法律效力。

4. 合同如有未尽事宜，须经双方共同协商，做出书面补充规定，以双方签字盖章生效，与本合同具有同等法律效力。

甲方（盖章）：米脂县教学研究室

甲方代表（签名）：

签署日期：

乙方（盖章）：武汉天喻教育科技有限公司

乙方代表（签名）：

签署日期：