

2025 年教育部机关电子政务运维服务 政府购买服务合同

项目编号：TC2419MRA

合同编号：

甲方（买方）：中华人民共和国教育部

乙方（卖方）：教育部教育管理信息中心

2025 年 12 月

教

合同资料表

条款号	内容	说明与要求
	甲方	甲方（买方）：中华人民共和国教育部
	乙方	乙方（卖方）：教育部教育管理信息中心
	合同标的	简要描述：面向教育部机关电子政务内网、教育部政府门户网站、一体化政务服务平台、教育部统一监督举报受理、全国教育视频会议等教育电子政务项目工作的基础运维。
	合同价格	合同总金额为人民币 <u>陆佰万</u> 元（¥ <u>6,000,000.00</u> ）
	付款方式	一次性支付
	服务投入运行时间	服务投入运行时间： <u>2025</u> 年 <u>12</u> 月 <u>20</u> 日 服务地点：北京市西城区大木仓胡同37号教育部
	服务期限	投入运行之日起1年。 注：按照一年进行采购，并签订一年期合同。 合同到期后，在预算保障的情况下，经甲方评估通过后，续签下一年度合同（第二次续签），续签不得超过两次。
	服务质量标准	1.教育部政府门户网站内容保障与运维工作正常开展，网站信息发布质量达到国办对政府网站考核标准； 2.运维的教育电子政务内网基础设施与内网应用、教育部一体化在线政务服务平台、视频会议系统安全稳定运行，无重大事故； 3.项目管理规范，实施文档齐全。
	履约验收	验收时间：项目结项后两周内。 验收方式：乙方向甲方提交年度运维服务报告，甲方自行组织验收。 验收标准：乙方按照要求完成2025年度教育部机关电子政务运维服务项目各项任务，绩效评价合格且服务期内未出现重大事故，视为达到甲方要求，方可验收通过。
	履约保证金	乙方在合同签订后且甲方付款前，向甲方提供相当于合同总价8%的履约保证金。
	其他	无

甲方与乙方就 2025 年教育部机关电子政务运维服务 相关事宜进行友好协商，根据《中华人民共和国民法典》的规定，按下述条款签订本合同。

一、定义

1. 本合同下列术语解释：

1.1 “合同”系指买卖双方签署的、合同格式中载明的买卖双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

1.2 “合同价”系指根据合同约定，卖方在完全履行合同义务后买方应付给卖方的价格。

1.3 “甲方”系指中华人民共和国教育部。

1.4 “乙方”系指根据合同约定提供相关服务的教育部教育管理信息中心。

二、合同内容及期限

2. 甲方购买乙方提供的以下服务（项目名称）：2025 年教育部机关电子政务运维服务

3. 服务要求：

根据教育部机关司局要求，面向部机关提供教育部网上办事大厅和教育部政务服务一体化平台建设管理、机关电子政务内网、部政府门户网站、部统一监督举报受理、全国教育视频会议等教育电子政务项目的，响应及时、服务规范、稳健有序的基础运维。

4. 服务内容

4.1 教育部政府门户网站内容保障工作（现场服务）。包括：网站首页、频道、司局专栏。承担工作日及非工作时间（含周末、节假日）的稿件发布和应急发布工作。承担教育部新闻发布会京内/京外直播，承担各类教育专题设计制作和稿件发布，承担宣传专栏制作和稿件发布，承担教育部新闻采访团相关采访报道的宣传发布工作。教育部本级政府网站日常普查管理的定期抽查检查、日常巡检、监督整改。对教育部政府门户网站开展技术运维与安全保障。

4.2 教育电子政务内网基础运维（现场服务）。包括：机关电子政务内网技术服务呼叫受理、终端网络环境基础、内网应用基础运维和教育电子政务内网国家重点提供项目管理服务。具体涵盖：

4.2.1 机关电子政务内网统一受理服务（线上与线下）和机关技术服务平台建设运维管理。包括：窗口设置综合服务人员保障机关服务不断线，以电话（66092266）接入形式为主，多渠道进行诉求受理。完成基础的线上技术支持工作。完成服务流程的统筹协调、跟踪及质检管理。完成紧急或重点事件的直报与即刻调度响应。调研被服务对象、恰时进行情绪疏导，结合反馈情况，及时有效地促进各方形成解决方案。针对机关技术服务人员的工作规范进行督查。持续探索服务增值体验项目，提升机关用户满意度。

小时运维值守保障。

4.2.3 对教育部电子政务内网应用系统内容包括办公类系统、办公门户、信任体系、终端安全登录等重要应用和公共支撑系统，机关电子政务内网数据库开展系统运维与技术支持，安全保障，用户管理，重保期间的安全运维管理。机关内网内容建设与保障工作（含专题设计制作和内容维护）。

4.2.4 为教育部机关内网应用建设项目提供项目管理服务。涉及办公系统、业务系统等项目的建设管理工作，为部内司局、直属事业单位开展相关工作的技术协调和指导工作，开展相关政策研究、项目预算编制、项目需求调研、项目建设方案编制等服务。

4.3 教育电子政务其他基础运维服务（现场服务）。

4.3.1 教育部一体化在线政务服务平台建设管理与基础运维。包括：为落实《国务院关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》等文件要求，开展教育部“互联网+政务服务”相关政策研究、项目预算编制、需求调研、建设方案编制等服务；开展教育部一体化在线政务服务平台新系统建设项目管理和技术协调工作；开展已建系统日常巡检、资源管理、权限配置等运维工作；开展政务服务数据管理与分析工作；开展用户技术支持等服务。

4.4 教育部统一监督举报受理（现场服务）。包括：国务院“互联网+督查”“@国务院我来说”的转办件分拣转送、并件处理、结果报送；国务院政策问答平台信息报送及来件分转；教育部统一监督举报预受理服务电话（66092315/66093315）接听受理、问题排重、电话回访；教育部政府门户网站“部长信箱”“政策咨询”“投诉举报”线上互动留言的受理、问题排重、二次分拣、并件处理、短信回应、满意度回访等；以及前述监督举报渠道的诉情研判、安全信息报送，对接机关信访部门提供月报等材料；现场支撑机关信访有关工作。

5.具体要求

乙方应在工作日工作时间提供现场响应服务，工作日非工作时间、周末节假日提供远程响应服务，根据需要提供现场响应服务；安排指定人员根据甲方书面、电话、邮件、传真等形式指令，在规定时间内，按规定程序，落实指令内容。

乙方应组建政府门户网站的内容编辑、技术运维的专业化队伍。建立政府门户网站内容保障24小时值班制度，及时处理突发事件，编辑、审核和发布相关稿件。网站信息发布质量达到国办对政府网站考核标准。

乙方应组建教育部机关网络（内网、外网）运行维护的专业化队伍，熟悉教育部机关机房管理要求、机关网络规划。熟悉机关保密制度。具备机关网络管理和日常网络设备监测、策略调整等运维服务能力。服务台账清楚，策略单据齐备。

乙方应加强人员管理，合理安排岗位，明确具体职责，稳定人员流动；签署劳动合同，签署保密协议；对关键岗位人员进行安全背景审查；注重日常培训与考核演练。管理岗位人员（至少 1 名）应具有 10 年及以上信息化领域管理工作经验。涉密岗位人员（至少 3 名）应具有 3 年及以上电子政务基础运维或项目管理经验，且具备中央和国家机关涉密网络管理人员培训证书（或其他能够证明相关人员具备涉密网络管理资质的证书），且为中共党员。综合受理岗人员（至少 5 名）应具有相关窗口服务经验。软硬件运维岗人员（至少 5 名）应具有至少 3 年软硬件运维经验，具备至少中级（职称资格）以上运维水平。乙方应建立工作台账，健全业务管理、存档备案、出勤考核等工作机制。定期向甲方书面报告运维情况，有针对性地提出改进建议；按甲方要求，适时派员驻点运维，稳定服务质量，提高服务效率。

5.1 教育部政府门户网站服务

内容保障服务响应时间：

- (1) 新闻通稿，来稿即发，15 分钟内上网。
- (2) 主动公开，原则上来稿即发，最迟不晚于 1 个工作日内上网。
- (3) 新闻发布会，上网时间不晚于定稿后 2 分钟。
- (4) 部本级网民纠错的意见，1 个工作日内转办网站主办单位，3 个工作日内答复网民。

网站系统运维服务：

- (1) 巡检服务，按需服务，不低于 1 次/月。
- (2) 应用监测服务，按需服务，不低于 2 次/日。
- (3) 网站应用运维服务，按需服务，即时响应。
- (4) 事件处理服务，按需服务，提供 5*8 小时现场支持。

5.2 机关电子政务信息系统应用基础运维服务

服务类别	服务目标	服务频度
定期巡检服务	及时发现应用系统和数据库隐患并改进	1 次/天
系统故障排查、调优	保障系统正常运行	按需提供
部署迁移	调整并优化系统运行环境	按需提供
现场支持	UKey 安装、故障排查、终端配置、使用演示和需求沟通等	每日
账号服务	主要包括新/重做、解锁、延期、变更等	每日
项目管理服务	保障项目按时结项	按需提供
技术服务	保障系统正常实施	按需提供

5.3 教育部统一监督举报受理服务

服务类别	服务目标	服务频度
统一监督举报受理服务	保障服务持续平稳运行	按需提供

5.4 内网基础设施运维保障

网络环境基础运维服务标准

服务类别	服务目标	服务频度
运行监测服务	确保设备运行正常及时发现告警和隐患	2次/日
资产管理服务	确保资产信息完整有效	按需提供
定期巡检服务	确保设备运行正常,及时发现隐患并改进	1次/月
网络系统运维服务	确保系统资料完整有效,确保系统正常运行	按需提供
安全保密专用设备维护服务	确保系统资料完整有效,设备运行正常	按需提供
防病毒系统运维服务	确保病毒感染事件及时解决,确保系统正常运行	按需提供
服务器系统运维服务	确保系统正常运行	按需提供
存储及备份系统运维服务	确保系统正常运行	按需提供
终端计算机运维服务	确保设备故障问题及时解决,运行正常	按需提供
调整变更服务	1.准确规范完成设备安装部署服务 2.准确规范完成设备配置调整服务 3.准确规范完成设备接入调整服务 4.准确规范完成设备迁移服务 5.准确规范完成设备退网停用服务	按需提供
事件处理服务	1.确保现场 5*8 小时提供支持 2.确保故障问题及时解决,设备正常运行	按需提供
安全保密检查服务	确保系统安全稳定运行	1次/月

视频会议系统技术支撑

服务类别	服务目标	服务频度
运行监测服务	确保设备运行正常及时发现告警和隐患	按需提供
资产管理服务	确保资产信息完整有效	按需提供
定期巡检服务	确保设备运行正常，及时发现隐患并改进	1次/月
网络系统运维服务	确保系统资料完整有效，确保系统正常运行	按需提供
MCU系统运维服务	确保系统正常运行	按需提供
录播系统运维服务	确保系统正常运行	按需提供
事件处理服务	1.确保现场 5*8 小时提供支持 2.确保故障问题及时解决，设备正常运行	按需提供

5.5 部机关行政运转信息技术保障与服务

统一受理服务

服务类别	服务目标	服务频度
服务热线受理服务	1.2266 热线设置三路，其中两路用于常规保障，一路用于应急响应 2.完成非现场支持类诉求的解答 3.完成现场支持类诉求的任务分派	按需提供 (15—100 次/日)
线上平台受理服务	保障线上申请受理及任务分派	按需提供
现场受理服务	1.受理用户现场报修 2.申请单现场受理、审核，审批流转管理	按需提供 (0-20 件/日)
快速响应现场技术支持服务	对紧急、重点事项及岗位进行快速响应处置	按需提供
服务综合协调	服务流程统筹协调、跟踪、督办	按需提供
服务质检管理	诉求办结确认、用户满意度抽查、服务闭环管理	按需提供
服务规范督查	对服务人员规范进行督查	1次/季度
服务台账管理	机关技术服务情况日/周/月/年报统计	按需提供
服务智能化建设	1.建设、推广信息化服务手段 2.建设数字化服务统计分析手段 3.建设、推广技术支持知识库	按需提供

保密和密码等专项工作支撑

根据主管单位安排，开展专业设备运维，按需提供 5*8 小时专项工作支撑保障服务。

各类专项检查

根据主管单位安排，每年开展一次保密检查，按需提供 5*8 小时其他检查支持保障服务。

互联网电子邮件

服务类别	服务目标	服务频度
------	------	------

运行监测服务	确保互联网电子邮件系统运行正常及时发现告警和隐患	每天
定期账号核查服务	确保互联网电子邮件账号有效性	1次/年
事件处理服务	按需开展账号新建、重置密码、注销等账号管理服务	按需提供

6. 提供服务地点：北京市西城区大木仓胡同 37 号教育部。

7. 本合同项目下的服务期限：投入运行起 1 年。

三、合同价格

8. 本合同服务费总金额为人民币（大写）：陆佰万元（¥ 6,000,000.00）。（此项目发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担）

9. 服务支出包括：人员经费支出、日常办公运转支出等。

四、支付和结算方式

10. 双方因本合同发生的一切费用均以人民币结算及支付。

11. 双方的账户名称、开户银行及账号以本合同提供的为准。

12. 付款方式：合同签订后，甲方向乙方一次性支付合同全款陆佰万元（¥6,000,000.00）。

五、履约验收

13. 验收时间：项目结项后两周内。

14. 验收方式：乙方向甲方提交年度运维服务报告，甲方组织书面验收。

15. 验收程序与标准：乙方按照要求完成 2025 年教育部机关电子政务运维服务项目各项任务，且服务期内未出现重大事故，视为达到甲方要求，方可验收通过。

六、甲乙双方权利义务

16. 甲方的权利和义务

16.1 根据需要向乙方以书面形式下达工作任务。

16.2 根据项目要求，监督乙方的服务质量。

16.3 协调乙方在提供服务过程相关的政府部门和单位有关事宜。

17. 乙方的权利和义务：

17.1 乙方可要求甲方按本合同的规定按时足额拨付项目经费。

17.2 应依法独立完成的工作任务，不得以任何形式转包于其他机构。

17.3 乙方应严格按照服务承诺完成相关工作。

17.4 乙方对甲方提供的资料负有保密义务。

七、知识产权和使用权

18. 知识产权和使用权归属：教育部。

19.乙方应保证,甲方在使用乙方提供的服务或与服务配套的货物时,免受第三方提出的侵犯其专利权、商标权或工业设计权等的起诉。如果任何第三方提出侵权指控,卖方须与第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和经济赔偿。

八、履约保证金

20.履约保证金

20.1 乙方在合同签订后且甲方付款前,向甲方提供相当于合同总价8%的履约保证金。

20.2 乙方的履约保证金将在合同执行完成并且绩效评价结果为合格后7个工作日内提交退款手续办理退保证金事宜。如绩效评价结果为不合格则不退还保证金。

20.3 履约保证金以电汇、履约保函或双方约定的其他形式向甲方提供履约保证金。

九、违约责任

21.因乙方提供的服务使合同标的无法实现的;乙方转包服务的;或未按规定时间提供服务逾期超过90天以上的,甲方有权解除合同,乙方须向甲方支付本合同总价3%的违约金。

十、不可抗力

22.不可抗力指下列事件:战争、动乱、瘟疫、严重火灾、洪水、地震、风暴或其他自然灾害,以及本合同各方不可预见、不可防止并不能避免或克服的一切其他因素及事件。

23.任何一方因不可抗力不能履行本合同规定的全部或部分义务,该方应尽快通知另一方,并须在不可抗力发生后三日内以书面形式向另一方提供详细情况报告及不可抗力对履行本合同的影响程度的说明。就上述不可抗力的发生须由受到不可抗力影响的一方负责同时提供由公证机关作出的公证证明。

24.发生不可抗力事件,任何一方均不对因不可抗力无法履行或迟延履行本合同义务而使另一方蒙受的任何损失承担责任。但遭受不可抗力影响的一方有责任尽可能及时采取适当或必要措施减少或消除不可抗力的影响。遭受不可抗力影响的一方对因未尽本项责任而造成的相关损失承担责任。

25.合同各方应根据不可抗力对本合同履行影响程度,协商确定是否终止本合同,或是继续履行本合同。

十、保密条款

26.任何一方对其获知的本合同及附件中其他各方的商业秘密和国家秘密负有保密义务。

27.在下列情形下:当发布成交公告和其他公告时,当国家机关调查、审查、审计时,以及其他符合法律规定的情形下,无须事先征求乙方同意而可以披露关于采购过程、合同文本、签署情况的资料、乙方的名称及地址、采购内容的有关信息以及补充条款等,但应当在合理的必要范围内。对任何已经公布过的内容或与之内容相同的资料,以及乙方已经泄露或公开的,无须再承担保密责任。

28. 此外的其它情形下, 除非法律、法规另有规定或得到本合同之其他各方的书面许可, 任何一方不得向第三人泄露前款规定的商业秘密和国家秘密。保密期限自任何一方获知该商业秘密和国家秘密之日起至本条规定的秘密成为公众信息之日止。

十一、合同的解释和法律适用

29. 任何一方对本合同及其附件的解释均应遵循诚实信用原则, 依照本合同签订时有效的中国法律、法规以及通常的理解进行。

30. 本合同标题仅供查阅方便, 并非对本合同的诠释或解释; 本合同中以日表述的时间期限均指自然日。

31. 对本合同的任何解释均应以书面作出。

32. 本合同及附件的订立、效力、解释、履行、争议的解决等适用本合同签订时有效的中华人民共和国法律、法规的有关规定。

十二、合同的终止

33. 本合同因下列原因而终止:

33.1 本合同正常履行完毕。

33.2 合同双方协议终止本合同的履行。

33.3 不可抗力事件导致本合同无法履行或履行不必要。

33.4 任何一方行使解除权, 解除本合同。

34. 对本合同终止有过错的一方应赔偿另一方因合同终止而受到的损失。对合同终止双方均无过错的, 则各自承担所受到的损失。

十三、权利的保留

35. 任何一方没有行使其权利或没有就违约方的违约行为采取任何行动, 不应被视为是对其权利的放弃或对追究另一方违约责任权利的放弃。任何一方放弃针对违约方的某种权利, 或放弃追究违约方的某种责任, 不应视为对其他权利或追究其他责任的放弃。

36. 如果本合同部分条款依据现行有关法律、法规被确认为无效或无法履行, 且该部分无效或无法履行的条款不影响本合同其他条款效力的, 本合同其他条款继续有效; 同时, 合同双方应根据现行有关法律、法规对该部分无效或无法履行的条款进行调整, 使其依法成为有效条款, 并尽量符合本合同所体现的原则和精神。

十四、争议的解决

37. 合同双方应通过友好协商解决因解释、执行本合同所发生的和本合同有关的一切争议。如果经协商不能达成协议, 则双方同意按照 37.1 解决争议:

37.1 在甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼;

37.2 由贸易仲裁委员会根据其现行有效的仲裁程序进行仲裁。仲裁裁决为最终裁决对双方均具有约束力。

38. 本合同甲、乙双方一致认为, 本合同仅属于甲、乙双方之间的协议, 任何争议均只应当按照本合同的约定方式处理, 任何情形下采购代理机构均不应当成为该等争议的当事人, 无论该等仲裁或诉讼均不得针对采购代理机构提起。

39.在争议解决期间,除了诉讼或仲裁进行过程中正在解决的那部分问题外,合同其余部分应继续履行。

十五、合同的补充修改和变更

40.双方协商一致,可以对本合同进行补充、修改或变更。

41.对本合同的补充、修改或变更必须以书面形式进行,并由乙方自签订补充合同之日起五日内报采购代理机构备案。补充、修改或变更的协议的签署及生效方式与本合同的签署及生效方式相同。

42.响应文件及其全部条款、双方签订的补充协议以及修改或变更的条款与本合同具有同等法律效力。

十六、合同的生效

43.本合同经双方法定代表人(负责人)或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

十七、其他约定事项

44.本合同中的附件均为本合同不可分割的部分,与本合同具有相同的法律效力。

45.一方当事人未经另一方事先书面同意,不得将其在合同项下的权利或义务全部或部分转让给第三人,有关分包事项或服务委托等须事先取得采购代理机构书面同意并且须遵守相关法律、法规;有关联合响应须在本次采购允许的情况下并须符合本次采购的全部规定。

46.本合同正本一式陆份,甲、乙双方各执叁份,每份正本具有同等法律效力。

甲乙双方签字盖章:

甲方:中华人民共和国教育部

联系人:蔡明才


地址:北京市西城区大柵仓胡同 37 号

电话:010-66097161

邮编:100816

传真:

开户银行及账号:招商银行北京分行营业部 8601 8549 6910 001

法人或授权代表:(签名) 

年 月 日

乙方:教育部教育管理信息中心

联系人:邵云龙


地址:北京市西城区大柵仓胡同 37 号

电话:010-66097905

邮编:100816

传真:

开户银行及账号:中国工商银行长安支行 0200003309089003581

法人或授权代表:(签名) 

年 月 日