

# 海淀教科院问卷调查系统运维服务

项目名称： 海淀教科院问卷调查系统运维服务

甲方： 北京市海淀区教育科学研究院

乙方： 北京新晨阳光科技有限公司

合同编号： CT-20250718-0001

签订地点： 北京市海淀区

## 目 录

第一条	定义.....	4
第二条	合同文件的组成.....	4
第三条	服务内容.....	5
第四条	验收.....	7
第五条	价款及支付.....	10
第六条	合同变更.....	11
第七条	质量保证.....	11
第八条	权利和义务.....	11
第九条	数据保护、知识产权及保密义务.....	12
第十条	违约责任.....	13
第十一条	不可抗力.....	14
第十二条	法律适用及争议解决.....	14
第十三条	其他.....	14
第十四条	附件.....	15

# 海淀教科院问卷调查系统运维服务（2025 年度）

## 合同书

甲 方：北京市海淀区教育科学研究院（以下简称甲方）

地 址：北京市海淀区西四环彰化路美丽园甲 1 号

邮 编：100097

联 系 人：李雪玲

联系电话：010-83428686

纳税人识别号：12110108400885434N

开户银行：北京银行航天支行

银行账号：01090372800120111029839

乙方单位：北京新晨阳光科技有限公司（以下简称乙方）

地 址：北京市海淀区大钟寺东路中嘉大厦 416

法 人：王兵

联 系 人：刘星

联系电话：13811826662

开户银行：中国民生银行北京中关村支行

银行账号：87206022210201184704

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等有关法律法规规定，海淀教科院问卷调查系统运维服务经甲方公开招标，确定乙方北京新晨阳光科技有限公司为中标供应商，甲乙双方本着平等、自愿和诚实信用原则，对本项目有关事宜达成了以下合同条款，共同遵守。

## 第一条 定义

1.下列名词和用语，除上下文另有规定外，应有如下含义：

- (1) “项目”是指甲方委托乙方服务的项目内容。
- (2) “甲方”是指承担直接投资责任和委托服务业务的一方及其合法继承人。
- (3) “乙方”是指在工商行政管理部门登记注册，取得企业法人营业执照，并取得信息行业行政管理部门颁发的相关资质证书，为甲方提供模块化服务的单位。
- (4) “日”是指任何一天零时至第二天零时的时间段。
- (5) “月”是指根据公历从一个月份中任何一天开始到下一个对应日期的前一天的时间段。
- (6) “总投资”是甲方与乙方所签合同的总金额。
- (7) “交付”是指乙方将合同约定的技术资料 and 系统提交给甲方使用。
- (8) “培训”为确保甲方使用人员能够正常使用系统，乙方向甲方使用人员提供的必要技术培训和指导。
- (9) “验收”是指甲方按照合同约定对乙方的工作进行评审的过程，以项目验收报告为标志。

2.本合同适用的法律是指中国的法律、行政法规，以及专用条件中议定的部门规章或工程所在地的地方法规、地方规章。

3.本合同文件使用汉语语言文字书写、解释和说明。

## 第二条 合同文件的组成

本合同由下列文件共同构成，彼此相互解释，相互补充。为便于解释，文件的优先支配地位的次序如下：

- 1.本合同书及附件
- 2.本合同书的补充协议
- 3.乙方投标文件或比选文件（包含澄清文件等）
- 4.甲方招标文件或比选文件（包含招标文件变更说明等）

## 第三条 服务内容

### 1.服务目标

为了确保海淀区教育系统正常运作，通过对问卷调查平台进行定期检测、维护和保养，及时发现并解决平台运行中的问题，确保教学活动的顺利进行；提高平台的数据安全水平，保护学生和教师的权益；建立稳定、可靠、安全的问卷调查平台环境。

### 2.服务内容与质量标准

#### 2.1 平台版本升级、更新

软件平台更新维保，程序服务，网站后台服务，平台版本升级、更新。

#### 2.2 数据库定时备份，数据库状态检查

(1) 设置数据库备份定时任务：能够实现数据库每天自动定时备份，并根据备份时间保留一段时间内的数据库备份文件；每月定期检查数据库的备份完成情况

(2) 能够对数据库的运行状态、日志文件、数据库的空间使用情况、系统资源的使用情况进行检查

#### 2.3 软件平台服务器日常巡检

软件平台服务器日常巡检、操作系统运行情况、存储空间是否正常、网络是否安全、重启服务器应用是否正常启动、外网远程安全访问、菜单权限是否正常、关键数据是否备份、备份策略是否运行正常、自启脚本、清理缓存脚本是否运行正常，每月两次服务器健康状态巡检。

#### 2.4 平台系统功能维护

系统子功能维护，权限管理子系统、评价量表子系统、数据分析子系统、组织机构管理子系统、用户管理子系统、日志管理子系统、问卷管理子系统、系统子功能定期进行维护、7个子系统。

#### 2.5 日常运行维护及系统故障处理维护服务和诊断

使用过程发现问题，无法以电话解决时，需提供远程网络支持。现场技术支持：系统在使用过程中发生问题，无法以电话与远程连接方式解决时，需及时安排工程师到现场加以分析、判断问题、排除故障，并提出问题发生原因与解决方

案。对老师提出的特殊问卷调查提供数据分析服务,包括不限于图表,量表,方差分析等。巡检服务:每月两次系统健康状态巡检,监测系统的运行状况。

## 2.6 系统操作及管理培训

提供所有教师用户参培人员培训手册,分功能分步骤地完成系统全部管理、应用的培训,使相关人员能独立、熟练地操作系统完成相关业务。系统技术及管理培训:对管理人员、系统维护人员进行培训,主要包括数据处理,系统的配置,系统日常运维,紧急故障处理等。人员培训:系统操作及管理培训、系统技术及管理培训。

## 3.服务期限

本合同书生效之日起至(2026年07月22日)止。

## 4. 服务人员

乙方指派专人组成本合同维护项目的管理小组,管理和实施本项目。乙方提供的日常维护服务人员,应当是本项目组成员,熟悉系统内容,能够进行系统功能维护。乙方可以根据具体情况更换管理小组的成员,但应当以书面方式通知甲方;如乙方重新指定的小组成员涉及到本项目的重要方面,应当事先征得甲方的同意。双方应当在合理和维护双方利益的基础上讨论人员更换事宜。参与项目的所有人员都应当受本合同第九条各条款的约束。

乙方项目管理组人员名单如下:

序号	姓名	性别	学历	主要工作职责	移动电话	人员级别 (高级工程师/ 工程师/助理工 程师/一般技术 人员)
1	王铮	男	本科	技术总监	13488881033	一般技术人员
2	王彬	女	本科	技术总监	13693096315	一般技术人员
3	刘可人	女	本科	商务总监	18611370216	一般技术人员
4	孟庆文	女	本科	商务助理	13810386845	一般技术人员
5	杨亚栓	男	本科	服务部主管	17090315620	一般技术人员

## 第四条 验收

### 1.项目验收申请和项目验收材料

本项目验收分为阶段性验收和项目终验两部分，乙方在完成本合同书第三条约定的工作内容后，应向甲方提出本项目验收申请，并提交项目验收材料。

乙方应提交的资料清单：

1) 项目阶段性验收前，乙方应提供如下资料：

(1) 项目建设绩效实施方案：包括以下内容

- 项目工作单位工作情况概况；
- 项目建设的必要性和可行性；
- 项目基本情况及主要内容；
- 项目的总体目标；
- 项目的阶段性目标：包括目标内容、用款计划及进度计划等；
- 系统运维实施方案；
- 项目支出预算明细；
- 效益分析：包括经济效益分析、社会效益分析；
- 项目支出绩效目标设定：包括项目的绩效目标和绩效指标的设定。

绩效指标包括产出指标（产出数量指标、产出质量指标、产出进度指标、产出成本指标）、效果指标（经济效益指标、社会效益指标、环境影响指标、可持续性影响指标、服务对象满意度指标）。

(2) 项目管理办法：包括以下内容

- 项目的管理制度（包括对质量、安全、进度、资金、合同管理等制度、风险管理制度、应急管理制度）；
- 组织机构建设情况；
- 项目组织实施的程序；
- 项目组织具体职责；
- 项目的执行进度计划等。

(3) 需求分析文档：包括但不限于维护工作量分析、时间安排、人员安排、问题解决、文档报告等。

(4) 月工作记录单：包括但不限于每月的工作记录，已经解决的问题，需

要甲方协调解决的问题，下月工作安排等。纸质版打印，乙方项目负责人签字。

(5) 阶段性总结报告：包括但不限于乙方项目组对该项目的组织管理状况，系统运行状况，用户数量，访问量，资源数据量，用户应用效果，有待优化改进的问题等。

(6) 项目建设过程中的相关成果性的照片。

(7) 系统技术文档：系统参数设置，系统操作手册等。如有功能的优化调整、功能升级等内容，应提供相关技术文档，如软件功能设计说明书、数据库设计说明书等。

(8) 测试报告：就功能点、系统承载压力、运行速度等出具测试报告。

(9) 数据光盘（或U盘）：项目相关文档，及系统软件程序、数据库系统备份等文件。

(10) 用户使用统计数据报告：依据本项目不同角色用户的使用情况进行统计，进行相关业务在月、季、年等时段的应用统计，提供用户使用情况的有关分析。

2) 项目终验前，乙方应提供如下资料（纸质材料应打印后归类装订整齐，数据光盘或U盘应标识清晰，下述材料需准备一式两份）：

(1) 周工作记录单：包括但不限于每天的工作记录，已经解决的问题，需要甲方协调解决的问题，下周工作安排等。纸质版打印，乙方项目负责人签字。

(2) 半年阶段性总结报告单：包括但不限于乙方项目组对该项目的组织管理状况，系统运行状况，用户数量，访问量，资源数据量，用户应用效果，有待优化改进的问题等。

(3) 项目建设过程中的相关成果性的照片。

(4) 系统技术文档：包括但不限于软件功能设计说明书，数据库设计说明书，系统安装手册，系统参数设置，系统操作手册等。

(5) 测试报告：就功能点、系统承载压力、运行速度等出具测试报告。

(6) 数据光盘或U盘：项目相关文档，及系统软件程序、数据库系统备份等文件。如系统软件未经编译的全部源代码、数据库文件、数据接口管理代码文档、全部源代码编译后生成的可安装执行的完整的系统文件、系统软件配套使用的全部数据文件（含每季度一次的数据库备份文件）、系统软件的详细安

装设置操作使用说明书、系统软件模块关系逻辑图等。

(7) 用户使用统计数据报告：依据本项目不同角色用户的使用情况进行统计，进行相关业务在月、季、年等时段的应用统计，提供用户使用情况的有关分析。

(8) 用户使用满意度调查报告：基于绩效考评工作需要，乙方协助甲方对用户使用情况进行调查，出具用户使用满意度调查报告。

(9) 信息系统运行维护服务总结报告：包括但不限于乙方项目组对该项目的组织管理状况，系统运行状况，用户数量，访问量，资源数据量，用户应用效果，整个项目的年度预算执行情况；绩效目标完成情况；培训情况说明；存在的问题及原因分析；下一步改进的工作建议；其他需要说明的问题（如：突发事件的应急处理情况等）。

(10) 服务质量达标及违约责任确认书：应包含以下内容：

- ① 服务质量标准：明确列出并证实乙方服务所达到的具体质量标准，包括但不限于响应时间不超过 24 小时、问题解决效率达到 90 %、系统稳定性维持在 95 % 及以上等关键指标。
- ② 不符合服务质量的认定：清晰界定并说明在何种具体情况下，如响应时间超出规定时限、问题未得到彻底解决导致系统重复故障等，乙方提供的服务未满足合同约定的质量要求。
- ③ 违约责任说明：明确阐述若乙方服务未达到上述质量标准时，按照本合同应承担的违约责任。

## 2.项目整体验收评审会

甲乙双方就验收材料达成一致意见后，由甲方组织召开项目整体验收评审会，验收专家组出具《项目整体验收专家评审意见》。整体验收合格的，形成《项目整体验收报告》。整体验收不合格的，乙方应按照《项目整体验收专家评审意见》进行整改。整改完成后乙方需重新提交更新后的整体验收材料，并遵循相同的验收流程。

## 第五条 价款及支付

1.本合同以人民币为货币单位，均为含税价格。

### 2.总价款

本合同总价款为：人民币 51500 元（大写：人民币伍万壹仟伍佰元整）。

价款为包含全部相关税费的最终价款,除此以外，甲方无需向乙方支付其他任何费用。

### 3.付款方式

（1）合同生效后，乙方提供服务，甲方按支付流程向乙方支付合同总价的 50%，即人民币 25750 元（大写：人民币 贰万伍仟柒佰伍拾元整）。

（2）系统正常运维 贰 个月后，依据服务实施情况及本合同约定的服务质量标准，经甲方阶段性验收合格后，甲方向乙方支付项目的第二笔尾款，为合同总价的 50%，即人民币 25750 元（大写：人民币 贰万伍仟柒佰伍拾元整），甲方支付乙方合同尾款前，乙方须将达到合同总额 10%且有效期不早于合同有效期截止日的由银行或担保机构出具的履约保函交付甲方。若乙方未能在甲方支付乙方第二笔经费前向甲方提交有效履约保函，甲方有权解除合同，乙方需退还甲方已支付的服务费用，且应赔偿因此为甲方造成的损失。

（3）项目合同期满前，甲方组织项目终验。终验通过后，乙方向甲方书面申请退还保函，双方同意可续签合同，最多可续签两次，一次一年，但总服务期限不超过三年，此合同为第 一 年。在甲方未签订新的服务合同前，乙方应按合同要求，继续提供服务至服务合同期满。对于因乙方原因造成损失的，甲方有权追究乙方的责任。情节严重的，乙方应按不超过合同总额的 30% 支付经济补偿给甲方。

### 4.发票

甲方付款前，乙方应开具等额、合法、有效的增值税普通发票。否则，甲方有权拒绝付款且不承担违约责任。

### 5.其它

乙方已知晓甲方用以支付货款的资金来源于有关部门的财政拨款，若因财政拨款到账不及时，导致甲方未能按约定支付相关费用的，乙方同意付款时间适当顺延，甲方不承担迟延付款违约责任。

如果验收不合格，甲方有权要求乙方在规定期限内返还已支付该阶段的服务费用。乙方拒绝或未能按时返还已支付的款项，乙方将承担违约责任。

在整个服务期间，若乙方提供的运维服务未达到合同约定的质量标准或要求，甲方有权暂停支付剩余款项，并要求乙方采取补救措施或赔偿损失。待问题解决并经验证合格后，甲方再继续支付剩余款项。

若乙方严重违约，导致甲方需追究其违约责任并扣除违约金时，甲方有权直接从已支付和未支付的服务费用中扣减相应金额的违约金。若已支付金额不足以覆盖违约金，乙方需立即补足差额，否则甲方有权单方解除本合同。

## **第六条 合同变更**

1.项目服务目标不变的前提下，经双方协商一致签署变更或补充协议，变更或补充协议与本合同具有同等效力。

2.合同变更后的总价款不能超出本合同总价款，超过部分不予支持。

3.合同变更内容不应超过本合同工作内容的 10%。

## **第七条 质量保证**

1.乙方应按照《服务内容与质量标准》中详细列出的服务项目和质量标准提供服务，保证向甲方提供的服务符合相关标准和规范的要求。

2.乙方应在收到甲方服务通知后的 24 小时内应答并解决问题。乙方在收到甲方通知后的 24 小时内未做出应答或者在 72 小时内未解决问题的，甲方可以采取必要的补救措施，但由此引发的风险和费用由乙方承担。

## **第八条 权利和义务**

1.本合同中服务期间产生的数据、成果归甲方所有。

2.甲方有权聘请监理单位协助甲方完成本项目的管理工作。乙方应接受甲方聘请的监理单位对本项目的管理工作。

3.甲方应向乙方提供并允许乙方使用双方商议确认的信息、数据、资料。

4.若乙方履行本合同过程中需与第三方配合，甲方应负责协助协调乙方与第

三方的工作。但乙方不得以甲方的协调结果作为项目进度变更、延期、停工的理由。

- 5.甲方应按本合同书约定向乙方支付款项。
- 6.乙方有向甲方提交项目周报和月报的义务。
- 7.乙方应配合甲方梳理和归档相关项目资料。

## **第九条 数据保护、知识产权及保密义务**

1.在本合同服务期间，乙方因提供服务而接触、处理或产生的所有数据、信息、报告、文档、软件代码、技术方案、改进建议及任何形式的智力成果（以下简称“数据与成果”），其所有权及知识产权均归属甲方所有。

乙方应确保在服务过程中，严格遵守数据保护的相关法律法规，以及甲方的数据安全和隐私保护政策。乙方不得未经甲方书面同意，擅自复制、传播、使用或向第三方披露任何数据与成果。

乙方应采取必要的技术和管理措施，保护甲方数据的安全性和完整性，防止数据丢失、泄露或被非法访问。乙方应对因乙方原因导致的数据损失、泄露或损坏承担全部责任。

在本合同终止或解除后，乙方应立即停止使用并删除所有存储在其系统、设备或媒介中的甲方数据与成果，除非甲方另有书面指示或根据法律法规要求需要保留。

乙方应配合甲方进行数据迁移、备份或销毁工作，确保数据与成果的妥善处理，不得留存任何副本或备份。

2.乙方应保证其依据本合同向甲方所提供的货物、配件、配套软件、服务等不损害任何第三方的合法权益或社会公共利益，任何第三方不会基于所有权、抵押权、专利权、商标权或其他任何权利或事由对甲方主张权利。如果甲方因采购和使用货物而遭受第三方的追索，乙方应承担甲方因此遭受到的全部损失，包括但不限于诉讼费、律师费、保全费、差旅费、公证费等。

3.乙方应对本合同的内容或因履行本合同而取得的甲方的信息、资料等予以保密，未经信息披露方书面事先同意，不得向本合同以外的任何第三方披露，也不得使用或允许他人使用于非为履行本合同以外的目的。信息接受方可仅为本合

同目的向其雇员披露对方提供的保密信息，但同时须指示其雇员遵守本保密义务。

4.本保密义务在本合同期满、解除或终止后仍然有效，直至相关保密信息为公众所知悉。

## **第十条 违约责任**

1.甲乙双方如有一方违约，由违约方承担因此给对方造成的经济损失。

2.因乙方未按约定开始服务期的，每逾期一日，乙方应按相应阶段逾期部分应金额的0.01%支付违约金；逾期达到十个工作日的，甲方有权解除合同，乙方除退还甲方已支付但尚未产生的费用外，还应按照合同总金额10%的标准向甲方支付违约金。违约金的支付并不能解除乙方继续履行合同的 responsibility 和义务。

3.乙方未按照《服务内容与质量标准》提供服务的，每违反一次，须按违约部分涉及价款的0.1%向甲方支付违约金，连续三次违反或累计违反次数超过五次的，甲方有权解除本合同，要求乙方按照合同总金额10%的标准支付违约金。

4.因甲乙双方任何一方的原因致使另一方遭受第三方追诉的，违约方应赔偿由此给另一方造成的损失；

若因乙方侵犯第三方知识产权等合法权益而使甲方遭受第三方追索的，则由乙方负责与第三方交涉，因此给甲方造成的损失，乙方应当赔偿。

乙方被确认为侵犯第三方知识产权等合法权益的或者乙方违反本合同约定的保密义务的，甲方有权要求乙方支付本合同总金额10%的违约金且有权单方解除本合同。

5.本合同约定的违约金不足以赔偿甲方实际全部损失（包括但不限于律师费、诉讼费、保全费、检验费、公证费、差旅费等）的，乙方应当补足。甲方有权从后续应付的合同款中直接扣除上述违约金和赔偿款。

6.乙方保证其具备签订并履行本合同所需的相关资质。若不具备资质或资质有瑕疵的，甲方有权解除合同，乙方应返还全部款项，并向甲方支付违约金壹万元。

7.未经甲方书面同意，乙方不得将本合同项下的权利义务转让给第三方。若违反本项约定，甲方有权解除合同，乙方应返还全部款项，并向甲方支付违约金壹万元。同时，乙方因此所得收益归甲方所有。

8. 除本合同另有约定外,乙方每有不履行或不适当履行本合同约定义务行为的,甲方有权要求乙方限期更正。乙方拒不更正或未在甲方限定期限内更正的,乙方应向甲方支付违约金壹万元。乙方累计违反本条约定情形达到三次的,甲方有权单方解除本合同,且乙方应向甲方支付违约金壹万元。

## 第十一条 不可抗力

1. 本合同中不可抗力指地震、台风、火灾、水灾、战争、罢工、政府命令以及其他不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。

2. 由于不可抗力致使合同无法履行的,受不可抗力影响一方应立即将不能履行本合同的事实书面通知对方,并在不可抗力发生之日起 30 天内提供有关相关政府部门或公证机关出具的证明文件。

3. 由于不可抗力致使合同无法履行的,本合同在不可抗力影响范围及其持续期间内将中止履行,本合同执行时间可根据中止的时间相应顺延,甲乙双方无须承担违约责任。不可抗力事件消除后,甲乙双方应就合同的履行及后续问题进行协商,按照该事件对合同履行的影响程度,决定继续履行合同或终止合同。

## 第十二条 法律适用及争议解决

1. 本合同按中华人民共和国法律解释,受中华人民共和国法律管辖。

2. 因执行本合同所发生的或与本合同有关的一切争议,双方应首先通过友好协商解决。协商不成时,任一方均有权向北京市海淀区人民法院提起诉讼。

## 第十三条 其他

1. 本合同一式 捌 份,甲方执 陆 份,乙方执 贰 份,具有同等法律效力。

2. 本合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章/合同专用章之日起生效,至双方权利义务履行完毕之日终止。

3. 本合同附件应由双方签署,为本合同不可分割的组成部分,与本合同具有同等法律效力。

#### 第十四条 附件

本合同包含的附件如下：

- 1、《附件 1：中标通知书》；
- 2、《附件 2：系统应急预案》；
- 3、《附件 3：服务内容与质量标准》
- 4、《附件 4：网络与信息安全承诺书》
- 5、《附件 5：保密协议》

签署页（此页无正文）

甲方	单位名称	北京市海淀区教育科学研究院（盖章）
	法定代表人（或授权代表）	签字：
	项目负责人	李雪玲
	电 话	010-83428686
	通讯地址	北京市海淀区西四环彰化路美丽园甲1号
	签署日期	年 月 日
乙方	单位名称	北京新晨阳光科技有限公司（盖章）
	法定代表人（或授权代表）	签字：
	项目负责人	刘星
	电 话	13811826662
	通讯地址	北京市海淀区大钟寺东路中嘉大厦416
	签署日期	年 月 日

# 附件 1: 中标通知书

## 北京国际招标有限公司 中标通知书

SZYGCG11010825210200046406-XM001-125405

北京新晨阳光科技有限公司：  
海淀教科院问卷调查系统运维服务(标段编号：11010825210200046406-XM001-1)评标工作已结束。根据招标文件的规定及评标委员会的评审结果，经北京市海淀区教育科学研究院确认，贵公司为该项目中标人。

中标金额：人民币51500.00元。

请贵公司接到通知后，及时与招标人联系办理签订合同等事宜。

特此通知。



## 附件 2：系统应急预案

### 第一章 总 则

第一条 为提高应对海淀区海淀教科院问卷调查系统平台在运行过程中出现的各种突发事件的应急处置能力,有效预防和最大程度地降低内部管理平台各类突发事件的危害和影响,保障信息系统安全、稳定运行,根据国家《信息安全事件分类分级指南》、《信息技术、安全技术、信息安全事件管理指南》、《国家突发公共事件总体应急预案》及有关法律、法规的规定,结合实际,制定本处理预案。

第二条 本处理预案所称的信息系统,由计算机设备、计算机软件、内部管理平台数据等组成。

第三条 信息系统突发事件分为网络攻击事件、信息破坏事件、信息内容安全事件、软件系统故障事件、灾难性事情、其他事件等七类事件。

(一)网络攻击事件:通过网络或其他技术手段,利用信息系统的配置缺陷、协议缺陷、程序缺陷或使用暴力攻击对信息系统实施攻击,并造成信息系统异常或对信息系统当前运行造成潜在危害的事件。

(二)信息破坏事件:通过网络或其他技术手段,造成信息系统中的数据被篡改、假冒、泄漏等而导致的事件。

(三)信息内容安全事件:利用信息网络发布、传播危害国家安全、社会稳定和公共利益的不良信息内容的事件。

(四)服务器故障事件:因系统服务器故障而导致的信息系统无法运行的事件。

(五)软件故障事件:因系统软件或应用软件故障而导致的信息系统无法运行的事件。

(六)灾害性事件:因不可抗力对信息系统造成物理破坏而导致的事件。

(七)其他突发事件:不能归为以上六个基本分类,并可能造成信息系统异常或对信息系统当前运行造成潜在危害的事件。

## 第二章 组织机构和工作职责

第四条 预防和处理信息系统突发事件工作协调小组（以下简称“应急小组”）负责信息系统应急处理工作，决定信息系统应急处理工作的重大事项，组织实施、业务协调和发布信息系统应急指令，发布信息系统应急故障级别、决策处理方案。应急小组组长由项目负责人担任，成员为甲方网络管理负责人和乙方全体人员。

## 第三章 预防与预警机制

第五条 应急小组针对各种可能发生的信息系统突发事件，建立和完善预测预警机制。

第六条 预警信息分为外部预警信息和内部预警信息两类。外部预警信息指信息系统外突发的可能需要通信保障、安全防范，或可能对信息系统产生重大影响的事件警报。内部预警信息指信息系统网内的事故征兆或局部信息系统突发事故可能对其他或整个网络造成重大影响的事件警报。

第七条 应急小组要加强对信息系统的日常监测工作。监测的内容主要包括：

- （一）服务器性能、数据库性能、应用系统性能等运行状态，以及备份存储系统状态等；
- （二）服务器操作系统、数据库记录、业务系统记录；
- （三）计算机漏洞公告、网络漏洞扫描报告；
- （四）病毒公告、防病毒系统报告；
- （五）其他可能影响信息系统的预警内容。

第八条 应急小组获得外部重大预警信息或通过监测获得内部预警信息后，应对预警信息加以分析，按照早发现、早报告、早处置的原则，对可能演变为严重事件的情况，部署相应的应对措施，通知相关部门做好预防和保障应急工作的各项准备工作，并及时报告所领导。

## 第四章 应急响应程序

第九条 发现信息系统突发事件后，应及时报告应急小组。应急小组及时组织相关人员查找故障原因，在短时间内依据故障情形和修复时间进行初步判别，确定故障分类级别，并及时报告相关领导。

第十条 根据不同的事件以及事件的级别，采取相应措施进行应急处理。突发事件处理过程中，可以根据需要调整故障级别。

（一）网络攻击事件应急预案：

1. 当发现网络被非法入侵、网页内容被篡改，应用服务器的数据被非法拷贝、修改、删除，或有黑客正在进行攻击等现象时，使用者或管理者应断开网络，并立即报告应急小组。

2. 应急小组立即关闭相关服务器，封锁或删除被攻破的登陆帐号，阻断可疑用户进入网络的通道，并及时清理系统、恢复数据和程序，尽快将系统和网络恢复正常。

（二）信息破坏事件应急预案：

1. 当发现信息被篡改、假冒、泄漏等事件时，应立即通知应急小组。

2. 应急小组通过跟踪应用程序、查看数据库记录和业务系统记录查找信息被破坏的原因和相关责任人。

3. 应急小组提出修正错误方案和措施。

（三）信息内容安全事件应急预案：

1. 当发现不良信息或网络病毒时，系统使用人员立即断开网线，终止不良信息或网络病毒传播，并报告应急小组。

2. 应急小组根据情况通告局域网内所有计算机用户，隔离网络，指导各计算机操作人员进行杀毒处理、清除不良信息，直至网络处于安全状态。

（四）服务器故障应急预案：

1. 服务器故障后，应急小组确定故障设备及故障原因，并通知相关厂商。

2. 根据服务器修复和恢复系统所需时间，由技术中心领导决定是否启用备份设备。

3. 如启用备份设备，在服务器故障排除后，应急小组在确保不影响正常业务工作的前提下，利用网络空闲时期替换备用设备。如不启用备份设备，应急小组应积极配合相关厂商解决服务器故障事件。

(五) 软件故障事件应急预案:

1. 发生计算机软件系统故障后, 系统使用人员应立即保存数据, 停止该计算机的业务操作, 并将情况报告应急小组, 不得擅自进行处理。

2. 应急小组应立即派出技术人员进行处理, 必要情况下, 停止业务操作和对系统数据进行备份。

3. 应急小组组织有关人员在保持原始数据安全的情况下, 对计算机系统进行修复; 修复系统成功后, 利用备份数据恢复丢失的数据。

(六) 灾害性事件应急预案:

1. 一旦发生灾害性事件, 应急小组每一位成员都应有责任在第一时间进入机房抢救服务器及存储设备。

2. 应急小组对服务器及存储设备的损坏程序进行评估。如服务器损坏或存储设备损坏无法使用, 立即联系相关厂商, 进入维保服务程序。

3. 根据服务器或存储设备修复和恢复系统所需时间, 由所领导小组决定是否启用备份设备。

(七) 其他突发事件应急预案: 应急小组立刻派出技术人员进入现场, 制定相应措施, 根据实际情况灵活处理, 并按要求报告所领导小组。

## 第五章 后期处置

第十一条 故障排除后, 应急小组向各部室发出故障解除、系统恢复正常运行通知。

第十二条 系统恢复运行后, 对故障发生前所进行过的业务操作进行检查, 核对业务数据是否正确或有无丢失, 不正确或有丢失的应马上更正或补录, 确保数据的正确和完整。对在故障期间采用手工受理的事项, 应及时在系统中补充完善。

第十三条 技术中心领导组织有关人员及有关技术专家组成事件调查组, 对事件发生原因、性质、影响、后果、责任及应急处置能力、恢复重建等问题进行全面调查评估, 总结经验教训, 完善信息系统应急处理预案, 整改信息系统存在的隐患。

第十四条 技术中心领导对在信息系统应急事件处置中做出贡献的集体

和个人，提出表彰奖励建议；对玩忽职守，造成不良影响或严重后果的，按有关规定提出处理意见，并依法依规提出处理意见建议，并追究其责任。

## 第六章 应急保障

第十五条 乙方应做好系统数据的备份工作，保证重要数据在受到破坏后可紧急恢复。甲方应预留一定数量的网络硬件设备和服务器，用于预防或应对信息系统突发事件。

第十六条 强化信息安全宣传教育，提高信息安全防御意识。

## 附件 3: 《服务内容与质量标准》

海淀教科院问卷调查系统运维服务内容与质量标准明细

序号	服务内容	质量标准	工作量 (人/月)	数量	单价 (元)	金额 (元)	备注
1	平台版本升级、更新	软件平台更新维保, 程序服务, 网站后台服务, 平台版本升级、更新。	1	8	500	4000	
2	数据库定时备份, 数据库状态检查	1. 设置数据库备份定时任务: 能够实现数据库每天自动定时备份, 并根据备份时间保留一段时间内的数据库备份文件; 每月定期检查数据库的备份完成情况 2. 能够对数据库的运行状态、日志文件、数据库的空间使用情况、系统资源的使用情况进行检查	1	8	500	4000	
3	软件平台服务器日常巡检	软件平台服务器日常巡检、操作系统运行情况、存储空间是否正常、网络是否安全、重启服务器应用是否正常启动、外网远程安全访问、菜单权限是否正常、关键数据是否备份、备份策略是否运行正常、自启脚本、清理缓存脚本是否运行正常, 每月两次服务器健康状况巡检。	1	20	500	10000	
4	平台系统功能	系统子功能维护, 权限管理子系统、评价量表子系统、数据分析子系统、	1	40	500	20000	

	维护	组织机构管理子系统、用户管理子系统、日志管理子系统、问卷管理子系统、系统子功能定期进行维护、7个子系统。					
5	日常运行维护及系统故障处理维护服务和诊断	使用过程发现问题，无法以电话解决时，需提供远程网络支持。现场技术支持：系统在使用过程中发生问题，无法以电话与远程连接方式解决时，需及时安排工程师到现场加以分析、判断问题、排除故障，并提出问题发生原因与解决方案。对老师提出的特殊问卷调查提供数据分析服务，包括但不限于图表，量表，方差分析等。巡检服务：每月两次系统健康状态巡检，监测系统的运行状况。	1	20	500	10000	
6	系统操作及管理培训	提供所有教师用户参培人员培训手册，分功能分步骤地完成系统全部管理、应用的培训，使相关人员能独立、熟练地操作系统完成相关业务。系统技术及管理培训：对管理人员、系统维护人员进行培训，主要包括数据处理，系统的配置，系统日常运维，紧急故障处理等。人员培训：系统操作及管理培训、系统技术及管理培训。	1	7	500	3500	

## 附件 4：网络与信息安全承诺书

为维护网络空间主权和国家安全、社会公共利益，保护公民、法人和其他组织的合法权益，为确保海淀教科院问卷调查系统运维服务项目关于基础信息网络、重要信息系统和网站安全、可靠、稳定地运行，创造良好的信息安全环境，作为本项目承建运维单位，对本公司负责运维项目涉及的网络与信息安全工作承担全部责任。

一、按照《北京市公共服务网络与信息系统安全管理规定》和公安部、国家保密局、国家密码管理局、国务院信息化工作办公室联合下发的《信息安全等级保护管理办法》的要求具体实施项目建设（运维）工作。

二、加强承建项目网络与信息安全工作，建立健全项目建设（运维）关于网络与信息安全工作的工作机构和工作机制，保证网络与信息安全工作渠道的畅通。

三、明确项目建设（运维）信息安全工作责任，将安全职责层层落实到承建单位具体部门、具体岗位和具体人员。

四、组织开展项目建设（运维）信息安全等级保护和风险评估工作，认真查找安全隐患和漏洞，对薄弱环节和潜在威胁采取有力措施进行整改，避免和消除信息安全风险。

五、加强项目建设（运维）信息安全应急工作。制定信息安全保障方案，加强应急队伍建设和人员培训，组织开展安全检查、安全测试和应急演练。加强对重要信息系统的安全监控，加强值班，严防死守，随时应对各类突发事件，随时接受海淀区教科院及有关单位关于网络与信息安全的检查、考核。定期向教科院及相关部门提交巡检巡查报告、值班日志、应急演练和安全测试文档和报告。

六、按照《北京市公共服务网络与信息系统安全管理规定》，进一步加强项目建设（运维）网络与信息安全的监督管理，对本项目建设运维中出现信息安全事件隐瞒不报、谎报或拖延不报的，要按照有关规定，给予相应处理；出现重大信息安全事件，造成重大损失和影响的，要依法追究有关单位和人员的责任。

七、作为项目建设（运维）网络与信息安全工作第一责任人，如出现重大信息安全事件，造成影响的，本人承担主要责任。

八、任何单位和个人不得利用电信网络制作、复制、发布、传播含有下列内容的信息：

- 1) 反对宪法所确定的基本原则的；
- 2) 危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的；
- 3) 损害国家荣誉和利益的；
- 4) 煽动民族仇恨、民族歧视、破坏民族团结的；
- 5) 破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；
- 6) 散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；
- 7) 散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的；
- 8) 侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的；
- 9) 含有法律、行政法规禁止的其他内容的。

承诺单位（盖章）：

法人或负责人（签字）：

年 月 日

## 附件 5：保密协议

甲方：北京市海淀区教育科学研究院（以下简称：甲方）

乙方：北京新晨阳光科技有限公司（以下简称：乙方）

根据中华人民共和国相关法律法规，甲乙双方签订本保密协议如下：

**第一条：**本保密协议所指的保密信息指甲方以书面、口头或电子文件的形式提供给乙方的任何信息或数据，包括涉及项目的所有合同、文档、方案、图纸、网络拓扑、IP 地址、设备密钥、软件产品、项目中的用户数据、组织数据、分析报告（包括复印件、电子文档）等，但不包括任何已出版的或其它形式处于公有领域的信息，以及在披露时接受方通过其它合法途径已经获得的信息。

**第二条：**乙方同意只在本合同约定的范围内使用甲方提供的保密信息。

(1) 采取足够的措施，保护该保密信息，不向任何第三方披露该保密信息项，也不以其它方式让无权接触该信息的单位或个人接触该信息。

(2) 如为本合同的目的确实需要向第三方披露该保密信息的，则必须事先得到甲方的书面许可，并与该第三方签订保密协议。

(3) 应约束其接触保密信息的员工遵守保密义务。

(4) 如合同因任何原因终止，乙方应按照甲方要求将保密信息及其载体返还给甲方。

**第三条：**乙方应根据工作需求授予对应系统开发、运维、服务人员使用相关账号密码并对开发、运维、服务人员进行有效监督及管理，以确保账号密码的安全使用。

**第四条：**乙方不得利用甲方信息系统从事违法犯罪活动。

**第五条：**乙方在对甲方信息系统维护过程中，未经许可，不得违反合同越权操作、不得泄露相关信息给第三方单位或个人。

**第六条：**遵守甲方对加工现场的管理规章制度，不得带领外单位人员到现场参观。甲方单位为乙方工作人员办理的各种证件要妥善保管，如有遗失要及时报告甲方；严禁将办理的任何证件借予无关人员使用。在结束服务时，各种证件要

交还甲方。

**第七条：**对于涉密案卷、材料等的整理加工，乙方要最大限度地缩小涉密操作人员范围，安排骨干进行操作；在规定的时间内完成任务。切实采取有效措施，防止发生泄密问题。

**第八条：**如果乙方根据法律程序或行政要求必须披露保密信息，乙方应事先通知甲方，并协助披露方采取必要的保护措施，防止或限制保密信息的进一步扩散。

**第九条：**双方确认，本协议任何条款不构成对保密信息的转让或许可，乙方也不能在本协议目的之外使用本保密信息。

甲方：北京市海淀区教育科学研究院（盖章）

项目负责人（签字）：

乙方：北京新晨阳光科技有限公司（盖章）

项目负责人（签字）：

签订时间：                    年            月            日