



合同编号: HT24-006

政府采购合同

项目名称: 北京广播电视台融媒配套公有云资源采购

采购人(甲方): 北京广播电视台

成交人(乙方): 腾讯云计算(北京)有限责任公司

签署日期: _____



合 同 书

北京广播电视台（甲方）北京广播电视台融媒配套公有云资源项目（项目名称）中所需“公有云资源”（服务名称）经北京市公共资源交易中心（采购人）以BGPC-D24165号谈判文件在国内北京市公共资源交易中心招标。经评标委员会评定腾讯云计算（北京）有限责任公司（乙方）为成交人。甲方与乙方协商一致，依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等有关法律、法规和规章的规定，根据《项目谈判文件》（以下简称“谈判文件”）中的相关规定，在自愿、平等、协商一致的基础上，双方就甲方北京广播电视台融媒配套公有云资源项目的技术服务，经协商一致，签订本合同。

下列文件构成本合同的组成部分，应该认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。为便于解释，组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下：

- A. 本合同书
- B. 成交通知书
- C. 合同特殊条款
- D. 合同一般条款
- E. 协议
- F. 响应文件（含澄清文件、修改说明）
- G. 谈判文件（含谈判文件补充通知、澄清文件）

第一条 通则

1.1 腾讯云服务指乙方提供的计算与网络、云服务器、云数据库、云安全、监控与管理、域名解析、视频服务、大数据与AI等各种产品、服务（具体以甲方签字确认的《公有云服务结算单》为准），甲方可以根据自已的需求选择使用一项或多项具体服务并遵守其服务规则。

1.2 涉及具体服务的服务内容、服务等级、技术规范、操作文档、计费标准等内容的服务条款、规则、说明、标准等（统称为“服务规则”），以本合同附件二《项目报价表》以及腾讯云官网或其他相关页面展示的内容为准。

1.3 乙方是中立的技术服务提供者，依约向甲方提供各类技术产品和服务；甲方的网站、应用、软件、平台等任何产品、服务及相关内容等，由甲方自行运营并承担全部责任。

1.4 双方均保证已经依照国家相关规定获得了合法经营资质或政府审批等，

有权依法运营其产品及服务。双方进一步保证，在本协议有效期内持续保持具备国家相关规定要求的经营资质或审批手续。

第二条 账号

2.1 甲方应依法具备必要、适当的权利能力和行为能力，按照乙方的要求完成注册、获得腾讯云服务账号（以下简称“账号”）。

2.2 为保护账号的安全性和独立性，避免出现账号归属不清晰等不良后果，甲方应当使用其享有合法权益的微信号、QQ号、邮箱和微信公众号等进行注册或登录，否则，可能导致甲方无法正常登录和使用腾讯云服务。

2.3 甲方应当按照腾讯云服务流程填写、提交真实、合法、有效的资料（统称“客户资料”），包括但不限于名称、联系人、电子邮箱、联系电话、联系地址、工商登记证件等；如果客户资料发生变更的，甲方应及时书面通知乙方或根据腾讯云的规则自行进行更新。

2.4 本协议效力适用于甲方名下全部账号。账号将作为甲方使用腾讯云服务的身份识别依据，甲方应当对用户名、密码等信息采取必要、有效的保密和安全保护措施（包括但不限于：保管使用权限、设置高强度密码和定期更换措施等），否则，导致的后果由甲方自行承担。此外，甲方应为其账号下的行为负责，所有账号下的操作行为均被视为甲方实施，且应由甲方承担全部法律后果。

2.5 甲方需自行建立健全内部管理制度，规范对账号的使用与管理。为保障甲方权益，账号应仅供甲方自行使用，若甲方基于自身经营需要等原因，将其账号授权甲方员工或他人管理的，须做好权限管控，并且在遇到人员变动时及时完成交接和账号安全保护（比如修改密码、变更登录方式、设置账号保护等）。

2.6 为保护账号和业务等的安全，甲方应依照国家相关规定及腾讯云流程、制度进行实名认证。甲方同意授权乙方通过第三方核实甲方提交的相关信息或资料。

2.7 实名认证是对账号归属以及责任承担等进行判断的依据，在发生账号归属争议等纠纷时，乙方有权认定该账号归属于实名认证主体。对于归属存在争议的账号，乙方有权暂时对该账号进行冻结。甲方在进行认证时务必谨慎对待，给与足够的重视并确保认证主体与账号使用主体保持一致，避免将企业使用的账号认证在个人名下，或将本人使用的账号认证在他人名下等任何不当认证行为。

2.8 若甲方发现有他人盗用其账号及密码、或任何其他未经甲方合法授权的情形时，甲方应立即以有效方式通知乙方并提供必要资料（如客户资料、情况说明、证明材料及诉求等，以便乙方核实身份及事件）。乙方收到甲方的有效通知并核实身份后，会依据法律法规及服务规则进行处理。乙方依据本条进行处理产生的相关责任和后果由甲方承担。

若甲方提供的资料存在瑕疵，导致乙方无法核实其身份或无法判断其需求等，而导致乙方未能及时处理，给甲方带来的损失，应由甲方自行承担。同时，甲方理解，乙方对甲方的请求进行处理需要合理期限，对于乙方采取措施前甲方已经产

生的损失以及采取措施后因不可归责于乙方的原因导致的甲方的损失，乙方不承担任何责任。

第三条 服务

3.1 服务开通

3.1.1 甲方可根据自身需求，自行通过腾讯云官网在线选购所需服务，购买前甲方需仔细阅读所购服务对应的服务规则并根据自身需求决定是否购买或使用。双方也可根据实际合作需要，另行签订协议等。

3.1.2 部分腾讯云服务的开通可能需要双方另行签订单独的服务协议，单独的服务协议可能以电子文档形式展示，也可能是独立的纸质文档形式展示，甲方可以根据自身情况决定是否接受服务协议及开通服务。

3.1.3 部分服务可能有时间限制、库存限制或者活动数量等限制，订单提交后，若发生数量不足或已达到限量等情况的，甲方将可能无法使用相关服务。

3.1.4 乙方可能因营销活动、产品推广等各种原因，在特定时期内推出“限时免费”、“限时优惠”、“限量优惠”、“充值优惠”以及赠送服务等优惠措施（以下统称“优惠措施”），甲方理解并同意，这些优惠措施可能是暂时性、阶段性或有数量限制的，也可能仅适用于满足特定条件的客户，甲方需要按照相应的规则购买、使用相应服务。除非另有书面明确说明，优惠措施不可同时叠加适用。

3.2 服务费用及支付

3.2.1 服务时限、地点：

服务时限：自合同签订之日起一年。

服务地点：北京市朝阳区建国路甲 98 号（北京广播电视台国贸办公区）、北京市海淀区西三环北路 3 号（北京广播电视台苏州街台址）

3.2.2 服务费用

（一）本合同涉及产品总价不超过人民币叁佰玖拾万元整（¥ 3900000），产品单价详见附件《项目报价表》，以附件中的分项单价按需采购。

（二）支付方式：

1) 本合同分 4 次按季度结算，乙方应于每季度结束后【5】日内向甲方提交《公有云服务结算单》。

2) 具体方式为：甲方收到上述文件后，依据双方以甲方签字确认的《公有云服务结算单》中的产品数量、本合同《项目报价表》中的服务单价进行审核，并在乙方提供的《公有云服务结算单》上签署审核意见，无意见且未核减金额的视为审核通过，有核减金额的按核减后的金额进行结算。

3) 甲方应于《公有云服务结算单》审核完毕之日起 30 日内以支票或电汇方式支付费用。

4) 甲方付款前，乙方应向甲方提供等额的增值税专用发票。

5) 公有云服务费用上限为人民币 3900000 元，达到 3900000 元后合同自动终止；服务费用接近 3900000 元时乙方应提前书面告知甲

方，否则甲方有权拒付超出的费用，并要求乙方赔偿因此导致的甲方损失。
因乙方原因导致公有云服务中断或不可用，甲方将按照未完成服务比例相应扣减其应支付的服务费用，并且乙方应承担给甲方造成的经济损失。

3.2.3 甲方通过银行转账方式向乙方以下银行账户支付费用：

户 名：腾讯云计算（北京）有限责任公司

纳税人识别号：911101085636549482

银行账号：110907316810601

开户行：招商银行北京分行上地支行

地 址：北京市海淀区西北旺东路 10 号院西区 9 号楼 4 层 101

电 话：010-82173652

3.3 服务支持

3.3.1 乙方向甲方提供售后与培训服务，协助甲方解答、处理使用腾讯云服务过程中遇到的问题，培训应免费提供，且在北京广播电视台内进行。

3.3.2 乙方将依照法律法规要求对其系统、设备等采取基础的安全保护措施。若甲方对安全保护措施的要求高于前述基础的安全保护措施标准的，甲方有权根据自身需求购买配置更高的安全保护服务或另行配置其他安全防护软件、系统等，乙方应当提供必要的协助。

3.3.3 甲方应自行对其使用的计算机信息系统、设备等采取必要的、有效的安全保护措施，因甲方未采取前述措施导致甲方权益受损的，由甲方自行承担责任。

3.3.4 乙方在服务规则约定内提供可用性保障。如果甲方对可用性的要求高于服务规则，则需要甲方主动对自身系统进行高可用性的设置，乙方可给与必要的协助。如果需要乙方配合做设计，由双方另行协商确认。

3.4 服务中止或终止

3.4.1 为了向甲方提供更加完善的服务，乙方有权定期或不定期地对服务平台或相关设备、系统、软件等进行检修、维护、升级及优化等（统称“常规维护”），如因常规维护造成腾讯云服务在 4 小时以内中断或暂停的，乙方应当至少提前 24 小时，就常规维护事宜通知甲方。若因不可抗力、基础运营商过错等原因导致的非常规维护，乙方应及时通知甲方。

3.4.2 为保证服务的安全性和稳定性，乙方可能进行机房迁移、设备更换等重大调整，前述情况可能导致腾讯云服务在合理时间内中断或暂停，乙方应提前 30 天通知甲方，甲方应予以配合；如甲方不配合进行调整，由此产生的后果由甲方自行承担。

3.4.3 如甲方购买的具体服务含有存储功能的，在该服务到期或终止后，对于甲方存储在该服务中的数据等任何信息，乙方将根据该服务的服务规则为甲方保留 7 天。甲方应承担保留期限内产生的费用（若有），并按时结清费用、完成全部数据的迁移。保留期限届满后，甲方的前述信息将被删除。

3.4.4 乙方有权根据自身运营安排，随时调整、终止部分或全部服务（包括但不限于对服务进行下线、迭代、整合等）。但是，乙方应提前至少 30 天通知甲方，以便甲方做好相关数据的转移备份以及业务调整等，以保护甲方的合法权益，如上述调整、终止的服务为甲方已购买未使用或未全部使用的，甲方有权不予支付未使用部分对应费用。

3.5 基于网络服务的及时性、复杂性、高效性等特性及监管要求、政策调整等原因，甲方同意乙方可以随时对腾讯云的相关服务规则进行调整，并通过网站公告、邮件通知、短信通知、系统消息、站内信等方式中的一种或多种予以公布；前述调整一经公布即生效（另有说明除外），而无需再另行获得甲方同意。

3.6 甲方选择使用中国大陆以外的服务，应当确保甲方符合中国大陆法律法规、政策等的要求，同时，也应当确保其资质、能力以及使用行为等均符合当地法律法规、政策等的要求。

3.7 第三方产品或服务

3.7.1 如果甲方通过腾讯云平台获取、使用第三方提供的任何产品或服务（包括但不限于腾讯云服务市场中由服务商等第三方提供的产品、服务），甲方应当自行评估该产品或服务是否符合甲方要求。

3.7.2 第三方产品或服务的开通，可能需要甲方与第三方另行签订单独的协议，单独的协议可能以电子文档形式展示，也可能是独立的纸质文档，甲方可以根据自身情况决定是否接受协议及使用产品或服务。

3.7.3 甲方因使用第三方产品或服务产生的纠纷由甲方与第三方自行解决。

第四条 甲方权利义务

4.1 甲方有权依照本协议约定使用腾讯云服务并获得乙方的技术支持和售后服务。

4.2 甲方在使用腾讯云平台上的服务时须遵守相关法律法规及服务规则，并确保拥有法律法规要求的经营资质和能力，不得实施包括但不限于以下行为，也不得为任何违反法律法规的行为提供便利：

- 4.2.1 反对宪法所规定的基本原则的。
- 4.2.2 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。
- 4.2.3 损害国家荣誉和利益的。
- 4.2.4 煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的。
- 4.2.5 破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的。
- 4.2.6 散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的。
- 4.2.7 散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或教唆犯罪的。
- 4.2.8 侮辱或诽谤他人，侵害他人合法权益的。
- 4.2.9 实施任何违背“七条底线”的行为。
- 4.2.10 含有法律、行政法规禁止的其他内容的。

4.3 甲方在使用腾讯云平台上的服务时须维护互联网秩序和安全，不得侵犯任何主体的合法权益，不得实施包括但不限于以下行为，也不得为其提供便利：

4.3.1 实施诈骗、虚伪不实或误导行为，或实施侵害他人知识产权等任何合法权益的行为，如“私服”、“外挂”等。

4.3.2 发布、传播垃圾邮件（SPAM）或包含危害国家秩序和安全、封建迷信、淫秽、色情、低俗等违法违规信息。

4.3.3 违反与腾讯云网络相联通之网络、设备或服务的操作规定；实施违法或未授权之接取、盗用、干扰或监测。

4.3.4 实施任何破坏或试图破坏网络安全的行为，包括但不限于以病毒、木马、恶意代码、钓鱼等方式，对网站、服务器进行恶意扫描、非法侵入系统、非法获取数据等。

4.3.5 实施任何改变或试图改变腾讯云服务提供的系统配置或破坏系统安全的行为；利用技术或其他手段破坏、扰乱腾讯云服务的运营或他人对腾讯云服务的使用；以任何方式干扰或企图干扰乙方任何产品或任何部分、功能的正常运行，或者制作、发布、传播上述工具、方法等。

4.3.6 因从事包括但不限于“DNS 解析”、“安全服务”、“域名代理”、“反向代理”等任何业务，导致甲方自己频繁遭受攻击（包括但不限于 DDoS 攻击）且未及时更正行为，或未根据乙方要求消除影响，从而对腾讯云服务平台或他人产生影响的。

4.3.7 实施其他破坏互联网秩序和安全的行为。

4.4 甲方应当按照服务规则及时、足额支付费用。若甲方未及时、足额支付费用，经乙方催告后在合理期限内仍未支付的，乙方有权拒绝开通服务或无需另行通知而中止、终止服务，同时可以采取以下一项或多项措施：

4.4.1 要求甲方除应依约支付应付费用外，每逾期一天，还应按所欠费用 1% 的标准向乙方支付违约金，直至缴清全部费用为止。

4.4.2 若甲方逾期付款超过 15 天，乙方有权无需另行通知甲方即可随时采取包括但不限于提前单方解除协议的措施。

4.4.3 若甲方逾期付款但甲方使用了预付费服务或甲方账号有未消耗的现金余额的，则乙方有权无需另行通知甲方，而直接将预付费和现金余额用于抵扣拖欠款项和违约金。

第五条 乙方权利义务

5.1 乙方应当依照本协议约定向甲方提供腾讯云服务和售后支持，包括为甲方提供 7*24 小时的技术服务，当系统发生故障时，乙方将提供 1 分钟内做出响应，直接启动应急服务。若出现重大事故时，将在第一时间通知甲方指定联系人，并在故障发生时间的 24 小时内，提供完整的故障分析及解决方案，同时安排相关的技术人员前来甲方办公地点进行现场解释。以保证甲方得到正常的公有云服务。

5.2 乙方仅对腾讯云服务本身提供运营维护，甲方应当保证自身的网络、设备的安全性、稳定性，如发生以下情况，甲方应及时解决并避免对腾讯云服务产生影响：

5.2.1 甲方内部网络出现问题，包括但不限于超负荷等。

5.2.2 甲方自有设备或甲方使用的第三方设备出现故障。

5.2.3 甲方自行拆离设备或通过其他方式导致网络中断。

5.2.4 其他甲方原因导致的任何故障、网络中断等。

5.3 若乙方自行发现或根据相关部门的信息、权利人的投诉等发现甲方存在违反相关法律法规或本协议的行为的，乙方有权在通知甲方后采取以下措施中的一种或多种：

5.3.1 要求甲方立即删除、修改相关内容。

5.3.2 限制、暂停向甲方提供全部或部分腾讯云服务（包括但不限于直接对甲方的部分服务进行下线并收回相关资源、对甲方账号采取操作限制/账号冻结等措施）。

5.3.3 终止向甲方提供腾讯云服务，终止协议（包括但不限于直接对甲方的全部服务进行下线并收回相关资源等）。

5.3.4 依法追究甲方的其他责任。

因甲方违反本协议约定导致乙方依据本协议采取相应措施（包括但不限于暂停服务、扣除费用、终止协议等），不视为乙方违约，若因此给甲方造成损失（包括但不限于业务暂停）的，均由甲方自行承担。因甲方违反本协议约定产生的责任和后果由甲方自行承担，若给乙方或第三方造成损失的，甲方应当予以赔偿。

5.4 为合理保护甲方、甲方的用户及权利人等各方的利益，乙方有权制定专门的侵权、投诉流程制度，甲方应当予以遵守。如果乙方接到第三方对甲方的投诉或举报，乙方有权向第三方披露甲方相关资料（如甲方的主体资料及甲方就投诉或举报提交的反通知书、相关证据等全部资料），要求甲方与投诉方进行协商（包括但不限于建立包含甲方、乙方以及投诉方的三方邮件组，供甲方、投诉方直接沟通、相互举证等，下同），若甲方投诉或举报其他腾讯云客户的，乙方也有权向被投诉方披露甲方相关资料（如甲方的主体资料及甲方就投诉或举报提交的反通知书、相关证据等全部资料），要求甲方与被投诉方进行协商，以便及时解决投诉、纠纷，保护各方合法权益，甲方应当予以配合，否则，可能会影响甲方继续使用腾讯云服务，由此造成甲方或他方损失的，甲方自行承担。

5.5 乙方应保障甲方信息流不被篡改，甲方如发现信息流被篡改，有权通知乙方采取措施补救。乙方应在接到通知后1个小时内响应。

5.6 乙方应按本协议向甲方提供充足的带宽资源及设备资源，确保甲方公有云的正常使用，除因不可抗力原因造成服务中止或终止。甲方将相应扣减其应支付的服务费用，并且乙方应承担给甲方造成的经济损失。

5.7 未经甲方允许，乙方不可将本协议部分或全部权利义务转让予第三方。

第六条 客户数据

6.1 甲方保证，其存储、上传到腾讯云服务中，或者利用腾讯云服务以分析、分发等任何方式处理的数据，为其依法收集、获取或产生的数据，甲方不会也不曾以任何方式侵犯任何个人或实体的合法权利。

6.2 甲方保证其有权使用腾讯云服务对前述数据进行存储、上传、分析和分发等任何处理，且前述处理活动均符合相关法律法规的要求，不存在任何违法、侵权或违反其与第三方的合同约定的情形，不会将数据用于违法违规目的。

6.3 甲方有权自行使用腾讯云服务对其数据进行上传、分析、删除、更改等处理（具体以甲方使用的服务规则为准），就数据的删除、更改等处理，甲方应谨慎操作并承担因该等操作所产生的后果。

6.4 除因甲方使用腾讯云服务所需及法律法规另有规定外，未经甲方同意，乙方不会接触或使用甲方数据。

6.5 甲方应根据自身需求自行对数据进行备份，乙方仅依据相关法律法规要求或服务规则约定提供数据备份服务，乙方仅在法定或约定提供的数据备份服务的范围内承担责任。

6.6 因甲方数据的产生、收集、处理、使用等任何相关事项存在违反法律法规等情况而造成的全部结果及责任均由甲方自行承担，并且，乙方有权随时全部或部分终止向甲方提供腾讯云服务。甲方因此遭受的一切损失或承担的一切责任和费用，由甲方自行承担。

第七条 知识产权

7.1 双方各自享有的商标权、著作权或者其他知识产权，均仍归各方单独享有，并不会因为双方签订或者履行本协议而转归对方享有，或者转归双方共同享有。

7.2 任何一方均应尊重相对方、第三方的知识产权，如有任何第三方就一方侵犯其知识产权等合法权益的原因向另一方提起诉讼、主张索赔的，责任方应当独立处理相关纠纷，赔偿另一方的直接经济损失，并使另一方免责。

第八条、保密信息

8.1 甲乙双方为了本协议目的，已经或将会提供或透露某些保密信息。其中，披露保密信息的一方为“披露方”，而接受保密信息的一方为“接收方”。

8.2 “保密信息”指由披露方持有的与其业务、经营、技术及权利等事项相关的，非公开的信息、资讯、数据、资料等，包括但不限于营业规划，商务资料，与技术有关之知识及信息、创意、设想、方案，提供的物品或厂商资料，用户信息，人事资料，商业计划，服务价格及折扣，财务状况等。

8.3 接收方从披露方所获悉的信息，如有标明或可合理认知为属于披露方的保密信息的，接收方须对披露方的保密信息保密，未经披露方书面同意，不得以任何方式披露给第三方或用于本协议以外目的。接收方应以对待其自身保密信息相同

的注意程度（且不得低于合理审慎义务）对待披露方的保密信息。

8.4 尽管有前述约定，符合下列情形之一的，相关信息不被视为保密信息：

8.4.1 接收方在披露方向其披露之前已经通过合法的渠道或方式持有的信息。

8.4.2 该信息已经属于公知领域，或该信息在非因接收方违反本协议的情况下而被公开。

8.4.3 接收方合法自其他有权披露资料的第三方处知悉且不负有保密义务的信息。

8.4.4 由接收方不使用或不参考任何披露方的保密信息而独立获得或开发的。

8.5 如果接收方基于法律法规或监管机关的要求，需要依法披露披露方的保密信息的，不视为违反本协议，但接收方应当在法律许可的范围内尽快通知披露方，同时，接收方应当努力帮助披露方有效限制该保密信息的披露范围，保护披露方合法权益。

8.6 双方保密义务在本协议有效期限内及期限届满后持续有效，直至相关信息不再具有保密意义。

8.7 一旦发生保密信息泄露事件，双方应合作采取一切合理措施避免或者减轻损害后果的产生；如因接收方违反保密义务给披露方造成损失的，接收方应赔偿因此给披露方造成的直接经济损失。

8.8 乙方会按照公布的《腾讯云隐私声明》的规定保护甲方的相关信息。

第九条 责任限制

9.1 甲方理解并同意，在使用乙方服务的过程中可能会遇到以下情况使服务发生中断。出现下述情况时，乙方应及时与相关单位配合进行修复，但是由此给甲方造成的损失乙方将予以免责。

9.1.1 不可抗力，包括但不限于自然灾害、政府行为、法律法规颁布调整、罢工（任一方内部劳资纠纷除外）、动乱等不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。

9.1.2 基础运营商原因，包括但不限于电信部门技术调整、电信/电力线路被他人破坏、电信/电力部门对电信网络/电力资源进行安装、改造、维护。

9.1.3 网络安全事故，如计算机病毒、木马或其他恶意程序、黑客攻击的破坏。

9.1.4 甲方通过非乙方授权的方式使用乙方服务，甲方操作不当或甲方的电脑软件、系统、硬件和通信线路出现故障。

9.1.5 其他非乙方过错、乙方无法控制或合理预见的情形。

9.2 因不可抗力、基础运营商原因、网络安全事故或其他超出当事人可合理掌控范围的事件，造成本协议迟延履行或任何一方违约，双方均无需承担违约责任。但是，受影响一方应尽可能及时通知另一方。如前述事件妨碍协议履行达 30 天以上的，任一方可提前 15 天书面通知对方终止协议。因本条款终止协议的，任何一方均无须承担违约责任。

9.3 甲方理解并同意，乙方的服务是按照现有技术和条件所能达到的现状提

供的。乙方将尽最大努力确保服务的连贯性和安全性，但乙方不能保证其所提供的服务毫无瑕疵，因此，即使乙方提供的服务存在瑕疵，但若上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不视为乙方违约，乙方也无需承担任何责任，双方应友好协作共同解决问题。

9.4 于任何情形下，任一方均不对另一方之任何间接的、偶然的、特殊的或惩罚性的损害和损失（如利润损失、机会损失、向第三方支付的费用、声誉/商誉损失或损害等）承担责任，无论基于合同、保证、侵权或任何其他责任理论，不论任一方是否知道或应当知道上述损失或损害的可能性。

第十条 通知和送达

10.1 甲方应当保证和维持客户资料（包括但不限于电话号码、电子邮箱等联系方式）的有效性，客户资料若存在虚假、无效等任何可能导致甲方无法及时获悉业务通知、服务提示、客户服务、技术支持、纠纷协调、违规处罚等信息的，由甲方自行承担相应责任。

10.2 甲方应当根据乙方官网公布的乙方的联系方式向乙方发送通知，双方另有约定除外。

10.3 乙方可通过网页公告、系统通知、站内信、电子邮件、手机短信、即时通讯工具、函件等方式中的一种或多种向甲方发送与乙方服务有关的业务通知、服务提示、验证消息、营销信息等各种信息（包括但不限于更新后的服务规则、服务升级、机房裁撤、广告等）。前述信息在以下情况下视为已送达：

10.3.1 交专人递送的，在收件人签收时视为已送达。

10.3.2 以网页公告等形式公布的，一经公布即生效（另有说明除外）。

10.3.3 以电子形式（包括系统通知、站内信、电子邮件、手机短信、即时通讯工具等）发送的，在发送成功后视为已送达。

10.3.4 以邮资预付的快递公司递送或以挂号信递送的，以投邮后的第3个自然日视为已送达。

如果送达时间为法定节假日的，则以送达后首个工作日为送达日。

第十一条 法律适用及争议解决

11.1 本协议的成立、生效、履行、解释及纠纷解决等，均适用中国大陆法律法规（不包括冲突法）。

11.2 因本协议产生之争议，双方应首先协商解决；双方未能协商解决的，任何一方均应将争议提交本协议甲方所在地有管辖权的人民法院裁决。双方无争议的部分，应当继续履行。

第十二条 廉洁自律

各方应自觉遵守法律法规、遵守新闻从业人员廉政行为若干规定及职业道德自律公约，互相监督，杜绝违反法律法规、违反上述规定及公约的行为。

第十三条 其他

13.1 除非另有说明，本协议正文及其附件中所有的“天”均为自然日，结算货币均为人民币。

13.2 本协议的拟定、解释均以中文为准。除双方另有约定外，任何有关本协议的翻译不得作为解释本协议或判定双方当事人意图之依据。

13.3 服务规则为本协议的重要组成部分，与本协议正文具有同等法律效力，甲方应当予以遵守。

13.4 本协议一式肆份，甲乙双方各执贰份。合同经双方法定代表人或授权代表签署、加盖单位公章或合同专用章后生效。

第十四条 最终用户信息：

法定名称：北京广播电视台

法定地址：北京市朝阳区建国路甲 98 号

邮编：100022

联系人姓名：宋峥

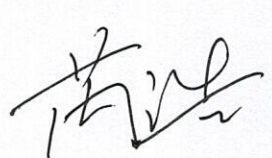
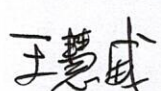
联系电话/传真：13810311397

关于最终用户信息的说明：

- (1) 以上提供的“最终用户信息”仅作为乙方向所定购服务的原厂商说明所定产品的最终使用者信息或明确乙方提供服务的最终接受方之用，不作为合同的主体；
- (2) 以上“最终用户信息”是由甲方提供并确认的。如甲方提供的最终用户信息有误或有漏项，由此产生的责任由甲方承担。

[签字页附后]

签字页

名称(或姓名)	北京广播电视台			
法定代表人或 委托代理人	 (签章) 2024.11.15			
联系(经办)人	宋峥			
住所 (通讯地址)	北京市朝阳区建国路 甲 98 号	邮政 编码	100022	
电话	010-85336382	传真		
名称(或姓名)	腾讯云计算（北京）有限责任公司			
法定代表人或 委托代理人	 (签章) 2024.11.15			
联系(经办)人				
住所 (通讯地址)	北京市海淀区西北旺 东路 10 号院西区 9 号 楼 4 层 101	邮政 编码	100000	
电话	010-82173652	传真		

合同特殊条款

合同特殊条款是合同一般条款的补充和修改。如果两者之间有抵触，应以特殊条款为准。

1 服务费用及支付

1.1 服务时限、地点：

服务时限：自合同签订之日起一年。

服务地点：北京市朝阳区建国路甲 98 号（北京广播电视台国贸办公区）、北京市海淀区西三环北路 3 号（北京广播电视台苏州街台址）

1.2 服务费用

（一）本合同涉及产品总价不超过人民币叁佰玖拾万元整（¥3900000），产品单价详见附件《项目报价表》。如乙方提供服务为合同清单中“其他”服务，甲乙双方结算单价为该服务乙方官网报价的 40%。

（二）支付方式：

1) 本合同分四次结算。

2) 具体方式为：结算时，甲、乙双方以甲方签字确认的《公有云服务结算单》中的产品数量、本合同《项目报价表》中的服务单价进行结算。

3) 甲方应于乙方提交《公有云服务结算单》之日起 30 日内以支票或电汇方式支付费用。

4) 乙方同时提供等额的增值税专用发票。

5) 公有云服务费用上限为人民币 3900000 元，达到 3900000 元后合同自动终止；服务费用接近 3900000 元时乙方应提前书面告知甲方，否则甲方有权拒付超出的费用，并要求乙方赔偿因此导致的甲方损失。

因乙方原因导致公有云服务中断或不可用，甲方将相应扣减其应支付的服务费用，并应承担给甲方造成的经济损失。

附件一：《技术方案》

一、项目背景

北京广播电视台（以下简称 BRTV）顺应媒体融合发展的趋势，建设了一套可以支撑传媒业务采集汇聚、存储管理、多平台分发的技术体系，并利用当前最流行的混合云技术架构，将融媒内容生产与分发业务部署在公有云平台上，充分利用公有云技术先进、敏捷弹性、性价比高的特点，良好的支撑了各项业务的开展。

随着全台业务向新媒体转型融合的进程推进，融媒生产与分发技术平台也需要同步升级，在架构高性能支撑、业务服务高可用、系统稳定高安全等方面，需要更多的资源支撑，包括但不限于基础云能力、专属云支撑能力、网络能力、paas 能力、安全能力和更多融媒体相关云服务。本项目中将拟定采购方案，要求乙方提供对应产品与服务，满足 BRTV 在“公有云+专属云”的混合云平台上生产类业务动态扩展和融媒体业务互联网访问使用，提升融媒建设效果。

二、项目需求分析

随着信息技术的迅猛发展，云计算技术特别是公有云服务在推动各行各业数字化转型过程中发挥着越来越重要的作用。BRTV 作为一家具有广泛影响力的广播电视机构，在数字化转型的浪潮中，积极拥抱新技术，选择使用公有云服务，以提升业务效率、降低成本并增强市场竞争力。目前，台内在融媒业务方向上已经使用了“公有云+专属云”的整体支撑能力，在具体云资源、云服务的使用上，可以从以下几点展开：

作为一家大型广播电视机构，BRTV 拥有众多业务部门，涵盖了新闻、娱乐、体育等多个领域。这些业务部门在日常运营中产生了大量的数据存储和处理需求，包括音视频素材的存储、节目制作和播出等。传统的数据中心模式在面对这些需求时，往往存在扩展性不足、资源利用率低等问题。公有云服务具有弹性扩展的特点，可以根据业务需求的变化进行快速调整，满足甲方不断变化的业务需求。具体来说，公有云服务商提供了丰富的计算资源、存储资源和网络资源，甲方可以根据实际需求随时增加或减少资源，避免资源的浪费和闲置。同时，公有云服务商还提供了多种云服务产品，如云存储、云数据库、云服务器等，这些产品可以满足不同业务场景的需求，提高业务处理效率和灵活性。

在传统的信息中心建设和运维模式下，也需要投入大量的人力、物力和财力用于硬件设备的购买、维护以及升级等工作。而采用公有云服务后，这些成本将得到显著降低。公有云服务商负责硬件设备的投入和维护，甲方只需根据实际使用的资源量支付费用，无需承担高昂的硬件成本和维护费用。此外，公有云服务还具备资源共享的特点，多个用户可以共享同一套硬件资源，进一步提高资源的利用效率，降低单位成本。除了直接的成本降低外，公有云服务还帮助甲方实现了资源的优化配置。通过智能调度算法，公有云服务商能够根据各业务部门的实时需求，动态调整计算、存储和网络资源，确保资源得到充分利用。这种按需分配的模式有效避免了资源的浪费和闲

置，提高了资源的整体利用率。

公有云服务作为当前信息技术领域的先进技术之一，不断推动着云计算技术的创新和发展。甲方选择使用公有云服务，可以充分借助这些技术创新的优势，提升自身的技术实力和创新能力。公有云服务商通常拥有强大的技术研发团队和丰富的行业经验，能够持续推出新的云服务产品和解决方案，满足甲方不断变化的技术需求。在安全保障方面，公有云服务商也提供了多层次的安全保障措施。首先，公有云平台采用了严格的安全管理制度和访问控制机制，确保只有经过授权的用户才能访问敏感数据。其次，公有云平台还提供了多种数据安全加密技术和备份恢复方案，保障用户数据的安全性和完整性。此外，公有云服务商还建立了完善的安全事件响应机制，能够在发生安全事件时及时通知用户并采取相应的处理措施。

对于甲方而言，未来将继续深化对公有云服务的应用和推广。一方面，通过不断优化云服务架构和流程，提升业务处理效率和用户体验；另一方面，积极探索新的应用场景和技术方向，拓展公有云服务的应用范围和价值。同时，甲方还将加强与合作伙伴的协同合作，共同推动产业链的生态发展和创新。

二、实施方案及计划安排

（一）项目交货时间及地点（服务期限）

在本项目中，乙方所有开通服务均为云产品与云服务，会开通在甲方指定云账号下。

在本项目在合同签订后，即具备资源开通条件，按照甲方的采购要求进行即时开通。

本项目的服务期限为 12 个月。

乙方提供了完整的项目管理方案，具体如下：

（二）项目管理计划与方案

1. 项目管理概述

甲方融媒配套公有云资源项目具有工作量大、涉及面广、系统安全要求高、时间进度压力大等特点，能否成也依赖于有一支高效专业的项目管理团队。只有从项目启动阶段就遵从专业的项目管理流程，对项目的范围、人力资源、进度、质量、风险、沟通等领域进行管理，才能保证此次项目的顺利进行，达到预定的项目目标，从而达到所有项目干系人对项目成果的认可。

乙方多年来成功实施了多项公有云建设工程，在国内拥有一批专业的项目经理，其中大部分成员具有美国项目管理协会认证的 PMP 资格，还有系统架构设计师-高级，系统分析师-高级。同时，乙方在多年大型项目中积累了丰富的工程建设管理经验，熟悉大型工程建设管理流程，为保证工程顺利进展打下了良好的组织基础。

乙方根据甲方的行业地位、性质及要求，为保证项目按质、按量、按时及有序实

施，设计项目管理方案，组织精干的项目组队伍，在项目实施期间，严格按照项目管理的要求组织安排队伍实施项目。

为保证项目按质、按量、按时及有序实施，乙方案针对甲方数字人工厂项目公有云服务采购项目专门成立一个项目组，有完善的管理组织机构及项目负责人，在技术文件中详细描述了项目组成员（姓名、职务、职称、主要资历、工作经验及以及承担过的项目经验）、人员职责等内容，其中专职服务经理将负责全程监控甲方的服务，并作为甲方的技术接口人，需要应根据甲方的需求进行沟通会议，进行变更管理、故障管理、客户服务报告等工作，全方位保障项目。

乙方为甲方提供项目负责人、项目经理、项目工程师、文档管理人员等各个角色，项目团队人员不少于2人，团队人员需要具有同等规模同类项目的实施经历需提供简历并加盖公章。在项目预验收以前，项目人员保持稳定不变，项目实施过程中投标人未经甲方同意不得随意撤换项目团队人员；项目负责人需根据甲方要求随叫随到。

乙方项目经理负责全程跟踪甲方的需求并提供服务，并作为甲方的技术服务接口人，及时响应甲方提出的需求。项目经理的服务内容包括但不限于应甲方需求进行沟通会议，进行技术开发、进行变更管理、故障管理、客户服务报告等工作。

乙方具有同类相关的丰富项目经验，能充分理解甲方对于服务相关人员素质的要求，能够充分保证服务人员质量。

乙方具有强大的规模和实力，能够保持人员的稳定性以及机动人员数量的需求。

乙方具有切实可操作的信息安全解决方案，能够解决甲方因本项目可能涉及的信息安全问题。

2. 项目范围及目标

根据当前及未来业务发展需要，通过本项目，乙方为对云计算平台进行详细技术实施方案设计、硬件、软件部署、网络接入、联调测试上线等工作。

项目将对项目需求进行统筹规划、整合现在资源，打造可持续提供基础设施、平台和应用三种服务形式的云计算平台。实现资源的按需分配、按需扩展，实现系统从粗放型分散建设向集约型云计算模式转变，最终形成统一的以“信息集成、资源共享”为特色的云计算管理平台和云计算服务平台。

3. 实施组织结构图与职责分工

项目实施过程中的组织和管理是影响工程好坏、项目成败的重要因素。在项目目标和项目内容确定之后，项目如何组织、如何实施、如何管理，这都将对项目能否顺利进行，项目的质量能否达标起到至关重要的作用。

项目实施中许多不确定因素将影响工程设计的落实，为确保工程实施的规范化，我们认为有一套健全有效的组织机构是贯彻项目意图和顺利进行工程实施的重要条件和保证。在项目规划之初，首要工作是提出并组建适于本项项目实施和管理的全套组

织和领导机构，作到分工到人、责任落实。从实施和管理的职责看，这套组织应是完整配套的；从人员素质构成看，这套组织应是精干、高效的。合理的项目组织架构是项目成功实施的关键因素之一，为保证本系统项目的顺利实施，我们建议和用户以及原厂商一起组建适于本项项目实施和管理的组织及领导机构。采用项目经理负责制，并明确规范所属下级各组的职责及组间协调关系。这种工程组织方案曾在多个大型工程项目中采用，并被验证为行之有效的。

本章节重点介绍组织结构及人员组成和各个小组的责任。参考我司丰富的类似项目交付经验，结合本工程的具体内容和特点，组建项目组，严格推行“项目经理责任制”和“项目成本核算制”，严格执行科学的项目实施管理流程和要求，项目组代表公司总部全面履行对业主的合同。

按照“结构合理、精干高效、分工协作”的原则，项目组设项目经理、项目技术负责人等项目领导岗位并配备数量足够、专业齐全、大型项目施工管理经验丰富、年富力强、高素质的施工管理及技术人员，对项目施工实施全过程、全方位的“四控制”（即进度、质量、成本、安全控制）、“三管理”（即现场（要素）、信息、合同管理）和“一协调”（即组织协调），确保实现项目管理的各项目标。

4. 项目角色职责划分

4.1 项目领导

职责是跟踪项目以及在需要时启动意外情况的支持措施来履行对甲方的承诺和保证项目成功实施。

指导委员会的主要成员包括：

甲方高层领导、工程管理负责人

乙方高层领导、工程管理负责人

4.2 项目执行小组

甲方和乙方的项目经理组成联合项目管理团队，总体负责项目的成功实施。

联合的项目管理团队可以最大程度的做到信息充分共享，沟通顺畅，减少因配合失误造成的工程延误等问题。

项目管理团队的职责如下：

在解决方案的设计、交付、安装与测试方面，履行合同义务与要求。

工程管理人员接口，协调本合同工程交付相关问题。

进行项目规划、控制与汇报。

维护交付的订货至交货时间。

达到议定的目标。

确保工作高质量完成。

项目经理，具备高级信息系统项目管理师资质的高级项目经理，具备 PMP 认证资

格，并且有多年丰富的 IT 项目执行管理经验。专职负责本次项目的质量控制与进度保障，负责整体项目的安排与界面沟通等项目管理。制定工程计划和工程规范，建立质量标准并组织实施；把握技术方向；向实施层分配任务；组织对工程质量和进度的监控；组织工程情况碰头会；协调各部门及相关人员关系等。

架构师，高级工程师，具有全国计算机技术与软件专业技术资格系统架构设计师或系统分析师认证，具备丰富的 IT 及云平台系统实施项目经验，专职负责本次项目的技术实施与监督，包括设备整体检查与测试，实施阶段技术验证，解决实施过程中所发生的技术问题等。

实施经理，高级工程师，丰富的 IT 项目实施管理经验，负责现场项目的实施指挥，负责整体项目的实施进度推进，落实项目计划中的关键时间点，安排实施工作组的施工顺序与人员安排，负责用户现场的沟通与协调，保障项目顺利进行。

由项目经理向项目指导委员会汇报工作。

4.3 质量控制小组：

由腾讯公司的质量管理委员会和项目质量监督员组成，协助和监督工程管理组把好质量关，管理上直接对决策组负责，要保证在人员配备上坚持专家原则、多方原则和最高决策原则。定期召开质量评审会，措施落实会，切实使工程的全过程得到有力的监督和明确，有效的指导。

质量保证组重点是要确保本工程项目的实施质量，其主要职责包括但不限于：

根据客户的评判标准，制定本工程项目的质量评判标准。

制定本工程项目的质量保证计划和质量控制计划。

定期进行抽样和现场检查。及时向项目经理汇报意外事故，并跟踪事故处理。

4.4 工程实施组

由实施经理负责、技术负责人、技术和实施工程师组成，现场实施组由多个专业队伍组成，其职责是：组织各专业小组，明确技术责任与实施方案；从设备的安装调试、系统平台搭建、现场实施培训等具体工作的组织和实施。

负责前期工程勘测。负责根据实施方案进行设备硬件及软件安装操作。根据实施方案进行软件及平台系统调试。负责云平台系统搭建后根据技术规范要求，进行系统功能及性能等测试。负责在设备调试与试运行期间提供技术支持与咨询服务。

并在终验结束后由乙方售后团队进行运维服务工作，运维团队具有丰富的云计算运维相关从业经验，具备主机、网络、存储运维相关专业技术能力的工程师进行项目后期问题的支持处理与维护工作。及帮助用户进行运维管理云计算平台的日常运行工作。

5. 项目人员安排

为使项目按质、按量、按时及有序实施，乙方对本项目会配备一个完善的项目团队，在投标时会提交该团队的详细资料，包括职员姓名、项目角色、职务、职称、学历、主要资历、工作经验以及承担过的项目。同时，项目团队中项目负责人、项目经理、项目工程师、文档管理人员等各个角色，团队人员具有同等规模同类项目的实施经

历。在项目预验收以前，项目人员保持稳定不变，项目实施过程中未经甲方同意不会随意撤换项目团队人员；项目负责人根据甲方要求随叫随到。

（三）项目实施方案

1. 项目实施工期计划

良好的计划是实施本项目的保证条件。本项目工程内容包括：方案设计、云资源购买、系统对接调试、系统测试、验收等。根据用户的实际情况，本项目建设时间从合同签署之日起，在合同签署后 1 天内完成项目的交付。包括：包括资源购买、联调工作、系统达到上线要求，业务系统可以正常迁移到云平台。

公有云服务可以随时登入 www.qcloud.com 云控制台进行购买及使用。

2. 项目实施计划

本着对用户负责的态度，技术工程师将在安装结束后，为用户制作现场安装环境和初始配置参数的详细技术文档，同时提交安装手册、用户手册、系统管理手册、实施安装调试技术文档，运维和操作文档等，确保用户可以自行管理和维护云平台系统的正常运行。

项目组统一管理和控制整个项目的所有技术文档和工程实施记录。用户将来发出技术服务请求时，技术服务人员可以快速查阅并追溯从现场工程实施到已提供服务的全过程，以便能为用户提供快速、周到、全面的技术服务。

3. 项目实施步骤

本项目工作是从合同签订之日开始，直到达到项目维护、保修期结束，主要工作如下：

- (1) 客户与乙方就工程内容、费用等达成一致，并签订合同；
- (2) 组建针对本项目的项目部。项目部由项目经理、架构师、技术专家、售后工程师和其他人员组成；
- (3) 安装环境确认，了解现场实际环境及其它系统现状；
- (4) 项目经理编制工程实施规划，并与客户协商确认；
- (5) 由项目经理组织专业工程师编制实施细则；
- (6) 在项目启动阶段，与客户共同进行优化方案、工程实施标准的编撰、确认等工程准备工作。
- (7) 在工程实施的各个阶段，对工程过程进行动态控制，可能根据需要不断调整工程阶段实施细则。
- (8) 在工程的后期阶段，协助客户完善工程运行的管理体系，并完成承诺的后期服务。
- (9) 向客户提交各阶段实施报告、方案、维护手册和竣工报告等文档。
- (10) 严格按照合同的要求和国家有关规定，对系统进行测试和验收。

4. 项目质量管理

乙方基于完善的冗余、高可用、高安全性的架构设计、故障迁移能力配合智能监控及强大的售后服务能力保证公有云产品安全可靠的运行。

5. 项目成果交付

乙方将按照甲方的要求，为用户将提供公有云基础资源，包虚拟机、数据库、存储、网络、安全等产品，同时将提供相应的账号及资料，具体如下：

序号	交付内容	具体清单
1	公有云管理账户	腾讯公有云账号
2	产品说明书	腾讯云产品说明书
3	产品用户手册	腾讯云产品用户手册

乙方按照甲方需求每 3 个月对项目进行验收，可提供用量及可用性等验收材料，验收包含并不限于公有云虚拟机使用情况、存储情况和网络出口流量等情况。

在系统维护期间，系统如果出现任何故障，都应详细填写相应的故障报告，并报告相应的人员处理。

（四）项目风险管理

1. 项目风险管理概述

每个项目都会面临各种各样的风险，有偶发的、人为的、内部的、外部的原因，为此，对项目进行风险评估，以采取相应措施来降低可能出现的风险是项目管理必不可少的过程。

对于本项目而言，由于此次项目涉及产品较多，为了顺利按要求完成本项目的实施，对项目可能存在的风险进行识别、预防和处理是相当重要的。因此，我们有必要在进行整体项目执行之前，由乙方资深的技术专家和相关人员对系统整体进行一次全方位的巡检和性能分析，找出现阶段系统运行存在的风险，并对风险进行评估，根据我们的服务经验采取相应的措施来降低或者消灭风险。

在项目实施过程中，要确保以一种主动的态度去对整体系统进行部署，要主动去获取评估设备运行状态优劣所需的各种信息和参数，能及时预见和防范设备运行过程中可能出现的各种风险，从而保证最小程度的差误损失。因此在本项目中，识别风险、评估风险并采取措施应对风险即风险管理有着十分重要的意义。

2. 风险管理的步骤

项目的风险是多方面的。为此，项目风险管理主要有以下几个步骤：风险识别、定性/定量风险分析、风险应对计划编制及风险监控。

3. 风险识别

风险识别是指识别并记录可能对系统运行造成不利影响的因素。风险识别不是一

次性的工作，而需要更多系统的、横向的思维。几乎所有关于设备的配置参数与运行信息都可能作为风险识别的依据，如基础资源、存储的安全性能、数据备份的频率等。

4. 风险分析

其次，通过风险识别过程所识别出的潜在风险数量很多，但这些潜在的风险对项目的影响是各不相同的。“风险分析”即通过分析、比较、评估等各种方式，对确定各风险的重要性以及对系统影响力的大小，对风险排序并评估其对项目可能后果，从而使本项目的维护工程师可以根据风险分析的结果，有选择性的解决迫切或者风险大的故障隐患，从而使项目的整体风险得到有效的控制。

5. 风险应对

最常采用的应对威胁的几种措施是：规避、减轻、转移、接受。乙方还会为项目设备进行风险分析及制定服务风险应对措施。乙方将根据自身的项目经验，针对本项目设备现状提出有效的规划和风险应对措施。

系统风险分析是根据安装调试、故障处理、系统优化等工作发现项目系统平台或应用的潜在风险，并主动进行调整系统参数配置、系统架构调整或配合应用系统进行系统平台的配置调整、系统扩充和相关升级规划等工作，保证系统能够满足不断增长的应用需要。

（五）项目质量保证措施

1. 项目工期保证措施

根据项目要求，以合同签订为起始时间，严格按照要求实施项目技术服务工作。具体措施是：

（1）实行目标管理，控制协调及时将项目分层、分系统进行项目分解，确定项目进度目标，做好组织协调工作。通过落实各级人员岗位职责，定期召开项目协调会议，分析影响进度的因素，制定相应对策，经常性地对计划进行调整，确保分部分项进度目标的完成。

（2）成立项目监督组，监督施工进度利用公司优势，成立项目监督组，专门督促项目进度，调配项目过程中遇到的一切困难，合理安排项目顺序，加快项目进度，提高工作效率，减少中间环节，及时传递信息。

（3）搞好后勤保障，做到优质服务集中公司力量确保重点，在人力、物力等方面给予本项目以充分的保证。职能部门指导项目部组织实施。通过计划进度与实际进度的比较，及时调整计划，采取应急措施。

2. 项目过程/文档检查

(1) 过程检查

在检查过程中，若项目组工作未按相关文件执行，技术人员应及时发出《纠正预防措施处理单》，交项目经理审核后，安排相应人员进行问题处理；若出现问题影响严重，则直接向分管部门领导汇报；若在项目实施期间，技术人员开具的《纠正预防措施处理单》超过两张以上，技术人员则直接向分管部门领导汇报。

(2) 文档检查

a. 检查输出文档，是否齐全，当前版本是否有效； b. 需要内部评审的文档是否都已按要求评审； c. 文档是否已按类归档保存，电子文档是否齐全。项目组所有人员每天都必须向自己的直线上级和项目经理提交当天《工作日志》，对当天工作内容及完成情况进行汇报总结，及时汇报工作中所遇困难。

3. 项目例会制度

遵照项目工作计划每周召开项目工作会议，全面、准确地掌握进展信息；将实际目标和项目状况进行对比，对偏离计划和标准的行为进行及时纠正，以保证项目计划总目标的实现。

a) 例会内容

项目组成员上周工作总结及下周工作计划；项目经理本周项目实施情况总结；质量人员本周项目质量实施总结。

4. 项目里程碑评审

里程碑是完成阶段性项目的标志，不同项目里程碑不同，通过设定里程碑可渐近目标、增强控制、降低风险。里程碑在项目管理中有重要意义。

验收与付款方案

在本项目中，乙方所有开通的服务都将由甲方进行确认，服务期满后，乙方会提供云服务运行报告，由甲方组织对服务状况进行验收。

乙方按照甲方需求每 3 个月对项目进行验收，可提供用量及可用性等验收材料，验收包含并不限于公有云虚拟机使用情况、存储情况和网络出口流量等情况。

服务期开始后，根据实际服务发生情况，按季度进行结算并支付费用。付款前，乙方会向甲方开具增值税专用发票。

(六) 售后服务服务方案

1. 售后服务方案

(1) 售后服务要求分析

在本项目中，乙方应提供对应云产品与云服务的售后与免费培训服务，具体要求如下：

- a. 提供 7×24 小时工单支持；
 - b. 提供 7×24 小时专属 IM 群提供技术保障；
 - c. 提供专属技术服务经理：进行远程专项服务，并能够进行场技术交流、云上健康度评测及治理、应急流程建设，可提供年度服务报告；
 - d. 针对公有云资源，提供在线文档和技术支持材料；
 - e. 提供使用云管理平台 API 的开发支持；
 - f. 提供云服务使用手册与对应官网教程；
- 乙方将完全按照以上要求，提供售后服务与培训方案，具体如下：

（2）售后服务保障方案

乙方服务不仅仅是一种制度规范，它已经融入乙方的企业文化中，为所有员工所接受和奉行。服务来自于甲方的需求，乙方一如既往的向用户提供优质、高效服务的同时，也在寻求服务内容和方式的不断改进，使双方从中获得最佳利益。建立了以顾客为中心的服务体系，向甲方提供标准化，专业化，多元化，产品化服务，以用户满意作为衡量一切工作的准绳。

我们以先进高效的客户服务手段为依托，以充满激情的专业化队伍为核心，以顾客为核心为企业理念，向用户提供专业化，标准化，多元化，产品化的服务。乙方通过建立一个完善的服务体系和服务质量监督体系，从而能为用户提供“亲切、快捷、专业”的体验。通过建立一个良好的内部激励机制，培养一支充满活力的、能兢兢业业为客户服务的“友好、高效、专业”的客户服务队伍。

乙方坚持服务质量第一和服务满意度的五个标准为依据，即要以诚挚、和客户满意的服务态度，让客户的服务需求在第一时间得到响应，得到充分的重视；要以专业和快速的服务水准，建构我们规范和专业的服务体系，第一时间解决客户应用中的问题，为客户提供量身定做的专业性服务；

（3）售后服务部门职责

1. 服务保障中心

为保障腾讯云运行的稳定性、安全性和可用性，乙方成立服务保障中心，负责腾讯云日常运维服务，负责整个腾讯云现网运营生产环境日常维护工作。

服务保障中心下设云支撑运维服务组、云网络运维服务组、云存储运维服务组、虚拟化运维服务组、云安全服务组等五个小组。

腾讯云日常运维以稳健运营为目标，不断优化和提升产品运营质量。腾讯云基于产品服务基础架构，不断创新提升运维效率，不断加强运营标准化、流程化、工具化及自动化建设，简化人员操作、加强监控体系建设，提升运维服务效率。

服务要求：

完善的服务奖罚制度。

甲方接入服务后，1 分钟之内必须响应甲方反馈的问题，并跟进解决；

一线无法解决的，根据规则，转单至二线同学处理，不能盲目转接。转二线后，主动跟进问题的解决并及时给客户同步。

每个客户问题都要在磐石完成工单录制过程，要求如下：

- 1) 时效性：当天的工单下班前必须全部录制完成
- 2) 准确选择服务场景（便于分析定位客户诉求）
- 3) 清楚描述客户问题（便于查看准确的客户问题）

需要一线内部接口人继续排查跟进的，完成在 tapd 服务归档的内容录入。

2. 云支撑运维服务组

负责官网、控制台等支撑服务日常运营维护，响应处理一线上升问题排查；

负责产品新增特性、功能版本需求评审、输出发布方案及执行发布；

负责新增 IDC 分布基础服务建设，业务分布部署交付及验收，并加强和优化 IDC 部署建设的标准化；

资源供销管理，有效管控资源供应的持续性和资源上下架管控流程；

加强运营标准化、流程化、工具化及自动化建设，简化人工执行操作提升运维效率。

3. 云网络运维组

负责网络运营相关工作，响应处理日常网络告警及故障，响应处理一线上升问题排查；

负责接口评审日常网络变更及 IDC 基础环境变更，及时做好变更监控及业务应对方案；

加强网络路径监控及故障预案建设和工具化、运营调度自动化建设；

接口产品网络安全事件处理，提升安全攻击防御能力；

根据运营案例经验，不断优化产品服务网络架构；

建立标准化网络运营体系及 IDC 网络架构标准化落地。

4. 云存储和视频云运维服务组

负责日常客户存储产品使用需求处理及问题排查处理、告警处理，响应处理一线上升问题排查；

负责存储基础架构版本运维评审支持及灰度发布支持；

加强运营标准化、流程化、工具化及自动化建设，简化人工执行操作提升运维效率。

5. 云安全服务组

负责审查和保障腾讯云平台的体系和架构安全，对网络架构调整、服务上线、版本发布等进行日常审计，并保证安全可控。

保障云机房网络安全稳定，对外部 DDoS 攻击进行实时检测、清洗和封堵，对利用云服务器进行对外攻击的网络行为进行检测、限流和隔离。

对入驻云机房的用户进行内容合规性审计，对业务内容进行备案、黄赌毒等违法违规审查，对发现的违规业务进行域名封禁、机器隔离和业务下线。

对甲方提供各种安全服务，包括但不限于：DDoS 防护、DNS 域名劫持检测、Web 漏洞扫描、WAF、服务器登录审计与阻断、入侵检测、木马检测与删除等。

6. 网络安全服务方案

腾讯云安全是由腾讯专业安全团队倾力打造，为云服务用户提供 DDoS 防护、DNS 劫持检测、入侵检测、漏洞扫描、网页木马检测、登录防护等安全服务。

腾讯云安全服务有如下特点：

全方位安全防护

为云服务器提供一体化的安全服务，包括安全体检（漏洞扫描、挂马检测、网站后门检测、端口安全检测等）和安全防御（DDoS 防护、入侵检测、访问控制来保证数据安全与用户隐私）。

实时告警定期分析

7*24 小时的安全服务，第一时间发现漏洞，实时免费通知到您。

免费方便安全保障

无需为您的云服务购买昂贵的安全设备，购买云服务即可免费享用云安全服务。一键开通，零部署，方便简单。

专业团队，可靠保障

云安全是由具备多年安全经验与历练的腾讯安全团队倾力打造，为云服务用户提供的专业安全服务，值得您的信赖。

（四）售后服务支持

乙方提供了完整的售后服务体系，可以通过电话，邮件，在线 IM，大客户经理均可以直接联系到我们的服务团队。

乙方提供技术支持服务，为今后甲方在使用云服务提供一年的技术支持。

乙方提供服务期内系统版本升级及技术支持服务（包含产品的版本升级服务、产品补丁和提供换代更新产品等）。

乙方提供具有相应技术水平支持团队，当系统出现故障时，招标方可通过支持电话与支持团队建立联系，提供 7x24 小时技术支持服务，协助甲方解决故障（联系电话：+86 4009100100）。

乙方在系统调试过程中提供驻场工程师协助云服务上线。

乙方在系统扩容升级时提供架构师咨询服务。

序号	支持服务机构名称	办公地址	邮编	联系电话
1	腾讯深圳总部	深圳市南山区高新科技园中区一路腾讯大厦	518057	0755-86013388
2	腾讯北京分公司	北京市海淀区海淀大街 38 号银科大厦 16 层	100080	010-62671188
3	腾讯上海分公司	上海市徐汇区田林路 397 号 A 楼 上海腾云大厦	200233	021-54569595
4		上海市徐汇区虹梅路 1801 号 C 座上海腾讯大	200233	021-54569595

		厦		
5	腾讯成都分公司	成都市高新区拓东新街81号天府软件园二期C区4号楼	610041	028-85225111
6		成都市青羊区锦里东路2号宏达大厦21楼	610041	028-85225111
7		成都市下南大街2号宏达国际广场14楼	610041	028-85225111
8	腾讯广州分公司	广州市天河区华景路1号南方通信大厦6楼	510630	020-81167888
9		广州市天河区体育东路138号金利来大厦1601-1607室	510620	020-81167888
10		广州市海珠区新港中路397号TIT创意园腾讯公司4号楼综合接待楼	510433	020-81167888

1. 服务和支持体系

乙方具有完善的售后服务和支持体系，具备快速故障响应机制，能在故障发生10分钟内介入处理并尽快解决。

24小时在线服务：

客户在上线以后可以在官方QQ腾讯云客服：800033878

客服电话：4009-100-100

大客户 1v1 服务：面向大客户 provide 1 对 1 最优先的响应，提供专属客服人员。

电话热线支持：

在遇到技术问题时，可以通过电话热线进行技术咨询，由专业人员负责即时解答，并帮助解决问题。面向大客户 provide 1 对 1 的服务和最优先的响应。

E-MAIL 支持跟踪服务：

甲方遇到技术问题时，可以通过 E-mail 进行技术咨询，由专业人员负责即时解答，并帮助解决问题。

常规服务：在乙方的官方服务网站上，客户对于常规的问题也可以得到以下常见服务：

产品介绍和常见问题，请访问【资料库】

问题搜索和发帖提问，请访问【官方论坛】

备案咨询（网站备案相关咨询）

技术支持（云产品技术咨询、故障解决）

电话客服：请拨打服务热线 4009-100-100

电话报障（拨打 0755-26633085 报障专线）

腾讯云助手公众号

投诉邮箱 (qcloud@tencent.com)

巡访服务:

在系统免费维护期内, 不定期进行现场的系统检查、维护服务。巡访服务总次数不少于四次 (每季度至少一次)。

系统调优的现场服务:

当甲方发现系统性能、功能出现问题, 提供现场系统调优的支持服务。

客户档案服务

建立客户档案, 登记用户信息、设备信息、设备故障维修信息, 并详细记录设备型号、每次故障时间、故障类型、维护方法、维护时间和人员等信息, 以便发生故障时, 能够及时消除故障, 保证系统的持续运行。

服务报告

根据维保服务实施的阶段, 提供季度、半年和年终服务阶段维护报告, 总结经验, 为双方的进一步合作打下基础。

服务响应时间标准

乙方在收到甲方故障投诉后, 将在工作时间 10 分钟内做出响应。

乙方提供多纬度的服务体系, 针对本项目, 乙方提供双重的服务和支持体系, 不但可以通过深圳总部的云服务得到响应, 同时腾讯在全国各地都设立有腾讯云服务的支持中心。腾讯建立了集团总部—区域—分公司三级的营销与服务体系。目前腾讯在中国大陆分为南方、北方、华东、西部四大区域, 拥有 39 家以营销与服务为中心的分支机构和 2000 家咨询、技术、实施服务、分销等合作伙伴, 遍及 221 个城市和地区。拥有深圳、北京、上海三个研发中心。全国各分支机构运行维护与培训部在总部客户服务部的监督指导下, 形成了为全国 50 万家客户提供优质服务的腾讯服务网络。1999 年 4 月, 腾讯公司在软件业内率先通过 ISO9002 服务体系国际认证。多年以来, 腾讯公司在“帮助顾客成功”的理念下, 全面推行 ISO9002 国际标准, 为客户提供及时, 优质的服务。

支持服务体系

售后服务支持体系主要包括:

第一环: 运行维护与培训部经常性地向客户了解系统的运行情况, 了解系统的服务需求, 并定期地提供各种技术文档; 当客户的网络系统出现运行故障或其它影响性能的问题时, 及时向腾讯公司总部或分公司提出服务要求。

第二环: 运行维护与培训部根据客户的意见记录反映给公司技术经理, 经理在确定问题的类型后, 把协调处理意见反馈给运行维护与培训部。

第三环: 运行维护与培训部根据技术经理的意见下达任务书给相关的软件支持工作组长或系统支持组组长。

第四环: 组长在收到任务书后立刻安排专职工程师赴工作现场填写工作报告并提供维护服务。维护完成后由客户验收, 这是一个客户与工程师就成功维护循环交流的

过程。维护通过后请客户提供工作确认。

第五环：维护工程师完成任务后向负责的组长汇报工作情况，相关组长随即把现场工作报告送客户中心存档，整个服务流程结束。

2. 技术服务要求及承诺

能够提供 7×24 小时的服务咨询、故障受理等服务，并能及时反馈处理进展。

能够以电话、邮件、现场办公等方式提供技术支持。

能够全力确保云服务对重大事件报道时期的服务质量。

要求具有 7×24 小时监控中心，能够及时对服务设备进行监控，并自动报警。

当甲方有重大项目时，要求能够提供快速绿色通道，缩短工作流程与耗时，在最短时间内实现服务使用方需求。必要时，需根据要求指派技术服务人员到甲方办公地点共同商讨预案或保障方案，如甲方有重保要求能够安排技术服务人员到现场进行技术保障。

当出现重大故障时，要在第一时间通知甲方指定联系人，并在半小时内恢复相关服务。在事件发生的 24 小时内，提供完整的故障分析及解决方案，同时安排技术人员前来甲方办公地点进行现场解释，并且记录在案，作为今后续约和其他商务谈判的参考依据。

无论何种问题，投标人收到故障投诉后，应在工作时间 10 分钟内，非工作时间 1 小时内做出响应。

3. 售后服务流程

流程	流程说明
服务台	服务台是运维支持团队与用户的单一联系点，负责处理大多数用户的技术服务请求。
事故管理	事故管理主要专注尽快帮助用户恢复服务，以尽量减少对业务的影响。
问题管理	问题管理流程负责调查在工作中所出现的事故的真正潜在原因以及提供的服务中可能存在的故障，并根除问题以预防再次发生。
变更管理	变更管理是指为在最短的中断时间内完成基础架构或服务的任一方面的变更而对其进行控制的服务管理流程。
发布管理	发布与部署管理是指对经测试后导入实际应用的新增或修改后的应用系统、配置项等进行发布的管理流程。
配置管理	配置管理是专门负责提供有关 IT 基础架构的配置情况的信息的流程。配置管理提供的有关基础架构的配置信息可以为其他服务管理流程提供支持。
知识管理	知识管理是从知识资产中创造价值的过程，将价值在个人、部门间，甚至和其他机构共享，以达到最优行动。

流程	流程说明
版本管理	对软件版本进行控制、管理。
可用性管理	可用性管理在从业务视角理解服务和组件的可用性的基础上，确保所有服务和组件的可用性的设计和交付满足与客户议定业务需要的目标。可用性管理包括了 IT 服务及组件的可用性的设计、实施、测量和改进。
IT 持续性管理	IT 服务持续性管理是负责预防灾难、增强 IT 基础架构和 IT 服务的恢复能力和容错能力，确保组织在发生灾难后有足够的技术、财务和管理资源来保障 IT 服务的持续性运作的一系列服务管理活动和流程。
健康检查管理	健康检查是对系统各项运行指标进行检查和评估以发现问题。
服务级别管理	是定义、协商、定约、检测和评审提供给客户的的服务的质量水准的流程。
能力管理	能力管理是一个前瞻性的服务管理流程，它确保 IT 基础架构的能力能以有效、及时和成本合理的方式满足不断变化的业务需求。
信息安全管理	信息安全管理是针对服务中所有 IT 安全问题的焦点，确保制定、维护和加强覆盖所有 IT 系统和使用的服务和错用的信息安全政策。信息安全管理在理解整个 IT 和业务安全环境的基础上，确保所有当前和未来的安全。
服务报告	服务报告管理流程是制定和提交服务成果、反映服务问题、服务发展趋势、加强与服务对象沟通的流程。服务报告规定了向客户提交报告的内容、周期和格式。报告内容以业务语言向服务对象展示
客户关系管理	客户关系管理通过日常的“与客户沟通、掌握其业务需求”，反复多次的“与客户、组织内部相关人员沟通修改，共同制定解决方案”，然后将“客户的需求传导到 IT 组织”、“协调组织内部资源解决问题并及时反馈客户”，同时承担有“记录客户需求和设计解决方案的工作”。

4. 日常客户问题执行规范

现时解决：本着降低服务工作量，提高服务效率，有效达成客户服务满意度的原则，对客户服务请求的问题，比如操作疑问、业务政策咨询、客户可以自助解决的问题等，如果能在电话中进行解答、协助解决的，应即时进行排解。

现场执行：当客户服务请求的问题需要到用户现场才能排解时，服务工程师应尽快在既定的时限内到达用户现场进行处理。

5. 服务工程师技术规范

服务工程师应不断提高自身的技术服务执行技能，争取较高的执行工作效率，提高服务响应速度，保持一定的用户满意度；

服务工程师要有高度的工作责任心，非时间等特殊原因，技术处理不能擅自有遗

留工作；

技术处理过程应该遵守相关的技术规程或指导说明（如安装步骤说明等），对好的经验方法应与其它服务人员共享，作为方法库的素材；

对自己不能确定该如何处理时，应主动获取技术支持或指导，不可因为执行工作本身的过错而引发新的问题；

为确保操作用户数据库时准确无误，乙方安排至少两名工程师进行维护工作。为保证用户数据不受影响，原则上要求远程维护时间定在用户下班后进行。如遇特殊情况（用户方要求、涉及数据量不大的维护等），应与用户方联系并征得其同意后方可在用户上班时进行维护。

对维护操作所涉及的数据进行备份。根据数据大小选择备份位置（用户服务器、本机），同时为避免网络病毒，在数据备份时应做好病毒防范工作。在用户服务器上进行程序修改。为减少因操作失误而造成的不必要的损失，在确认操作时，工程师应相互验证操作语句是否正确，确保无误后方可进行操作。服务是否满足用户需求，需进行验证测试工作。测试时尽量先利用本地环境进行操作，然后再在用户数据库上进行测试，以避免数据出错。因特殊情况需直接在用户数据库上进行测试，应通知用户方共同进行，确保数据完整。

升级完成后应做双备份，以防特殊情况下造成程序的丢失，同时为方便查找，可在云服务目录中注明修改时间及程序所涉及的相关内容，返回公司故障产品的维修、退换。

对维护过程中无法现场修复的故障，应返回公司进行维护，该过程除记录下相应的维护记录外，同时还应填写《维护记录表》。

6. 服务跟踪和统计规范

服务跟踪岗位负责对服务跟踪回访、基础数据录入和基础统计工作，有效促成整体服务工作在服务体系中的高效流转；

在跟踪回访与统计工作中所发现的任何问题，都应该及时报告服务负责人，或按与事先商定的形式进行记录；

服务跟踪岗位负责对各类服务文档的汇集整理与统计，并检查服务规范文档的规范性，对认为不满足服务规范与信息记录最基本要求文档，有权返回给文档填写人进行重填；

服务跟踪岗位在对客户进行服务情况的跟踪回访时，应该先询问用户是否方便；

回访过程中保持礼貌用语；

事先准备，回访时能言简意赅地获取用户对服务工作的看法与建议意见；

对用户回访时的抱怨甚至指责应积极的给与解释，对确实存在服务问题的，作为投诉进行后续处理；对处理有困难的上报服务负责人。

服务跟踪岗位应记录跟踪监督和评价的结果。

7. 重大活动保障驻场服务

为确保甲方的重大运营活动的运维运转正常，乙方可以供驻场技术服务，主要内容包括规范性日常维护，故障应急响应，设备问题解决等范围。

当甲方有重大保障活动时，乙方可提供快速绿色通道，缩短工作流程与耗时，指派使用中文交流的技术服务人员到甲方办公地点共同商讨预案或保障方案。

8. 应急处理维护

在系统服务期间，乙方提供 7*24 小时技术服务。当系统发生故障时，乙方将提供 1 分钟内做出响应，直接启动应急服务。若出现重大事故时，将在第一时间通知客户指定联系人，并在时间发生的 24 小时内，提供完整的故障分析及解决方案，同时安排相关的技术人员前来客户办公地点进行现场解释。

9. 服务质量保障

(1) 用户服务档案

建立用户档案，管理用户的合同、相关技术档案、服务记录等详细资料，以保证服务的延续性，减轻由于人员变动而给系统维护带来的不利影响。

(2) 用户服务记录

我们的技术人员在每次为用户服务后，填写服务支撑报告，详细记录服务情况，并由用户签字认可。服务记录包括：日常运行维护报告、应急服务报告、产品升级记录、巡检报告、事故分析报告等。

(3) 用户满意度调查

在每次为用户服务后，由用户填写服务质量表，以使用户和公司内部管理监督；公司服务管理中心将对服务质量进行随机抽查，通过电话等多种形式对用户进行回访，以便不断提高技术人员的服务质量，提高用户满意度。

(4) 用户投诉服务体系

公司内部建立全面责任制和相关规范，实行首问负责制，确保服务质量。在接受到客户投诉，限在一个工作日之内予以回复。服务管理中心进行跟踪监督。

(5) 用户意见反馈

服务中心通过主动回访、巡访和用户意见的调查，确保用户意见的畅通反馈。公司对用户反馈意见做跟踪处理。

(6) 服务执行分析

我们不仅仅对服务过程和服务结果进行记录，并且定期对服务的运行情况进行分析，并形成服务体系运行分析报告，及时发现服务运行中存在的问题，提出加强服务建议，促进服务体系运行的日臻完善，促进我们的服务能力更上一层楼。

服务执行分析主要包括以下方面：

a. 服务问题分布分析

b. 服务问题历史对比分析

- c. 服务客户满意度分析
- d. 服务涉及的应用软件及版本对比分析
- e. 服务成本分析
- f. 服务运行情况总结
- g. 服务运行建议

10. 技术咨询支持服务

乙方根据甲方的需求，每季度将派遣专家上门至少提供一次技术咨询与新技术介绍服务，同时日常乙方将派遣合格的、有经验、有能力的专门技术人员为甲方提供服务，保证其专家在技术服务过程中能认真地传授技术，耐心地、准确地回答甲方提出的技术问题。

附件二：《项目报价表》

采购编号：BGPC-D24165

项目名称：北京广播电视台融媒配套公有云资源项目

包号：1

报价人名称：腾讯云计算（北京）有限责任公司

货币及单位：人民币/元

品目号	序号	标的名称	服务范围	服务要求	服务期限	服务标准	标的描述或规格型号	单价	数量	总价
1-1	1	连接服务	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	提供连接接入服务一项，打通台内与腾讯云公有云接入点，提供单线路 10Gbps 带宽连接的维护服务，按月报价	15000.00	1（项/月）	15000.00
1-2	1	计算资源（云主机）服务云主机服务规格	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	北京地域标准型云主机，腾讯云 CVM，S6.LARGE8（标准型	139.20	1（台/月）	139.20

品目号	序号	标的名称	服务范围	服务要求	服务期限	服务标准	标的描述或规格型号	单价	数量	总价
		A					S6, 4 核 8GB)			
1-3	1	计算资源 (云主机) 服务-云主机服务-规格 B	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	北京地域标准型云主机, 腾讯云 CVM, S6. 2XLARGE16 (标准型 S6, 8 核 16GB)	278.40	1 (台/月)	278.40
1-4	1	计算资源 (云主机) 服务-云主机服务-规格 C	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	北京地域内存型云主机, 腾讯云 CVM, MA5. 2XLARGE64 (内存型 MA5, 8 核 64GB)	446.72	1 (台/月)	446.72
1-5	1	计算资源 (云主机) 服务-云主机服务-规格 D	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	北京地域 GPU 算力型云主机, 腾讯云 CVM, GN7. 20XLARGE320 (GPU 计算型 GN7, 80 核 320GB) 每台配置 4 张	6400.00	1 (台/月)	6400.00

品目号	序号	标的名称	服务范围	服务要求	服务期限	服务标准	标的描述或规格型号	单价	数量	总价
							Nv T4 GPU 算力卡			
1-6	1	数据库资源服务-关系型数据库-规格 A	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	北京地域腾讯云关系型云数据库 TencentDB for MySQL, 双节点, 4核 8GB 实例配置	326.40	1 (项/月)	326.40
1-7	1	数据库资源服务-关系型数据库-规格 B	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	北京地域腾讯云关系型云数据库 TencentDB for MySQL, 三节点, 按照 4 核 8GB 实例配置	489.60	1 (项/月)	489.60
1-8	1	数据库资源服务-缓存数据库-规格 A	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	北京地域腾讯云缓存数据库 Redis 内存版 (标准架构)	15.20	1 (GB/月)	15.20
1-9	1	数据库资源服务-缓存数据库	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	北京地域腾讯云缓存数据库 Redis 内存版 (集群)	16.80	1 (GB/月)	16.80

品目号	序号	标的名称	服务范围	服务要求	服务期限	服务标准	标的描述或规格型号	单价	数量	总价
		-规格 B					群架构)			
1-10	1	存储资源服务-块存储	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	块存储：腾讯云 CBS 云硬盘，高性能云硬盘	0.14	1 (GB/月)	0.14
1-11	1	存储资源服务-文件存储	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	文件存储：腾讯云 CFS 通用性能型云存储	0.64	1 (GB/月)	0.64
1-12	1	存储资源服务-对象存储	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	对象存储：腾讯云对象存储 COS，标准存储，存储容量费用	0.05	1 (GB/月)	0.05
1-13	1	网络资源服务-域名解析服务	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	域名解析服务：支持云上域名解析，按请求数计费	0.04	1 (万次请求)	0.04
1-14	1	网络资源服务-网络带宽	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	网络带宽：常规 BGP IP 线路，中国大陆常规 BGP 包	40.00	1 (Mbps/月)	40.00

品目号	序号	标的名称	服务范围	服务要求	服务期限	服务标准	标的描述或规格型号	单价	数量	总价
1-15	1	网络资源服务-CDN-按带宽计费	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	CDN-按带宽计费：中国大陆 CDN 加速服务，按照带宽阶梯价，每天不低于 500Mbps 时对应的带宽计费	0.53	1 (Mbps/天)	0.53
1-16	1	网络资源服务-CDN-按流量计费	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	CDN-按流量计费：中国大陆 CDN 加速服务，按照流量结算，对应每天 2TB 以内的阶梯价	0.15	1 (GB)	0.15
1-17	1	安全防护服务能力-云防火墙规格 A	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	腾讯云防火墙企业版，可支持 100Mbps 南北向防护带宽与 50 个公网 IP	3840.00	1 (项/月)	3840.00
1-18	1	安全防护服务	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	腾讯云 web 应用防火	3952.00	1 (项/月)	3952.00

品目号	序号	标的名称	服务范围	服务要求	服务期限	服务标准	标的描述或规格型号	单价	数量	总价
		能力-web 应用 防火墙规格 A	购文件	购文件	购文件	购文件	墙, saas 型 WAF 企业版, 中国大陆地域, 可支持 5000QPS, 100Mbps 带宽, 30 个域名		月)	
1-19	1	安全防护服务 能力-主机安全 规格 A	详见采 购文件	详见采 购文件	详见采 购文件	详见采 购文件	腾讯云主机安全专业版, 支持操作系统漏洞检测	32.00	1 (个/ 月)	32.00
1-20	1	安全防护服务 能力-堡垒机 saas 型规格 A	详见采 购文件	详见采 购文件	详见采 购文件	详见采 购文件	腾讯云运维安全中心 (堡垒机) saas 型, 北京地域, 支持 100 资产	2000.00	1 (项/ 月)	2000.00
1-21	1	安全防护服务 能力-数据安全 审计 saas 型规格 A	详见采 购文件	详见采 购文件	详见采 购文件	详见采 购文件	腾讯云数据安全审计 saas 型企业版, 可支持 12 个数据资产	4720.00	1 (项/ 月)	4720.00

品目号	序号	标的名称	服务范围	服务要求	服务期限	服务标准	标的描述或规格型号	单价	数量	总价
1-22	1	安全防护服务能力-证书服务企业型 OV 多域名证书 (域名 5 个)	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	腾讯云 SSL 证书, DNSPod 企业型 (OV) SSL 证书多域名版本 (域名 5 个)	8750.00	1 (个/年)	8750.00
1-23	1	安全防护服务能力-云安全中心规格 A	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	腾讯云云安全中心企业版, 支持 20 个扫描任务管理	1920.00	1 (项/月)	1920.00
1-24	1	媒体服务能力-云点播加速服务	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	腾讯云云点播 VOD 加速服务, 按流量计费	175.00	1 (TB)	175.00
1-25	1	媒体服务能力-云直播加速服务	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	腾讯云云直播 CSS 加速服务, 按流量计费	248.00	1 (TB)	248.00

品目号	序号	标的名称	服务范围	服务要求	服务期限	服务标准	标的描述或规格型号	单价	数量	总价
1-26	1	媒体服务能力-视频转换与处理服务	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	腾讯云 MPS 视频转换与处理服务, 按照 H. 264 编码方式, 一千分钟 4K (短边≤2160px) 转码时长计费	111.20	1 (千分钟)	111.20
1-27	1	大数据与 AI 服务能力-实时语音识别服务	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	腾讯云实时语音识别服务, 按照每日不超过 100 小时的实时识别量进行计算百小时时长	128.00	1 (百小时)	128.00
1-28	1	大数据与 AI 服务能力-语音合成服务	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	腾讯云语音合成服务, 通用余韵合成标准音色, 按字符数量进行计费	1.00	1 (万字符)	1.00
1-29	1	大数据与 AI 服	详见采购	详见采购	详见采购	详见采购	腾讯云图像理解-人脸	48.00	1 (十萬)	48.00

品目号	序号	标的名称	服务范围	服务要求	服务期限	服务标准	标的描述或规格型号	单价	数量	总价
		务能力-图像理解人脸检测与分析服务	购文件	购文件	购文件	购文件	检测与分析服务，可按照调用次数进行计费，按照 10 万次调用计费		次)	
1-30	1	大数据与 AI 服务能力-大数据计算与数据检索分析服务	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	大数据计算与数据检索分析服务，标准型 SA5, ES, SA5, LARGE16 检索集群白金版	284.00	1 (项/月)	284.00
1-31	1	通信服务-实时音视频服务	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	腾讯云实时音视频 (TRTC) 服务超高清 (Full HD)，按照 1080P 高清音视频档位标准折算，按时长计费	112.00	1 (千分秒)	112.00
1-32	1	通信服务-国内短信服务	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	腾讯云国内短信服务，按条计费	0.04	1 (条)	0.04

品目号	序号	标的名称	服务范围	服务要求	服务期限	服务标准	标的描述或规格型号	单价	数量	总价
1-33	1	专属云服务-专属云租用服务	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	提供腾讯云 CDZ lite 专属云租用服务, 包括现有 2 个机柜的托管服务、网络服务和对应软件授权, 按使用时长按月计费	50000.00	1 (套/月)	50000.00
1-34	1	文字处理类云服务-智能校对	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	提供智能校对 saas 云服务, 可以对接编辑器实现校对能力	14850.00	1 (亿字)	14850.00
1-35	1	文字处理类云服务-图文编辑器	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	提供图文编辑器 saas 云服务, 按授权云账号数量计费	7920.00	1 (账号/年)	7920.00
1-36	1	文字处理类云服务-内容采集	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	内容采集服务, 按套计费, 使用期一年	13198.90	1 (套/年)	13198.90

品目号	序号	标的名称	服务范围	服务要求	服务期限	服务标准	标的描述或规格型号	单价	数量	总价
		服务								
1-37	1	图片处理类云服务-图片加工处理	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	图片加工处理, saas 云服务, 按授权云账号数量计费	1758.90	1 (账号/年)	1758.90
1-38	1	音视频处理类云服务-语音智能识别与文字转换工具	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	语音智能识别与文字转换, saas 云服务, 按授权云账号数量计费	9955.00	1 (账号/年)	9955.00
1-39	1	音视频处理类云服务-视频剪辑与制作	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	视频剪辑与制作, saas 云服务, 按授权云账号数量计费	5227.20	1 (账号/年)	5227.20
1-40	1	音视频处理类云服务-音视频在线协同管理	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	音视频在线协同管理, saas 云服务, 按授权云账号数量计费	16167.80	1 (账号/年)	16167.80

品目号	序号	标的名称	服务范围	服务要求	服务期限	服务标准	标的描述或规格型号	单价	数量	总价
1-41	1	音视频处理类 云服务-智能配音	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	智能配音, saas 云服务, 按授权云账号数量计费	1188.00	1 (账号/年)	1188.00
1-42	1	新媒体创作类 云服务-GIF 动画制作转换	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	GIF 动画制作转换, saas 云服务, 按授权云账号数量计费	1980.00	1 (账号/年)	1980.00
1-43	1	新媒体创作类 云服务-动画创作	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	动画创作, saas 云服务, 按授权云账号数量计费	14080.00	1 (账号/年)	14080.00
1-44	1	新媒体创作类 云服务-动态图表制作与展示	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	动态图表制作与展示, saas 云服务, 按授权云账号数量计费	2266.00	1 (账号/年)	2266.00
1-45	1	新媒体创作类 云服务-H5 模板	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	H5 模板制作服务, 按项计费	5940.00	1 (项)	5940.00

品目号	序号	标的名称	服务范围	服务要求	服务期限	服务标准	标的描述或规格型号	单价	数量	总价
		板制作服务								
1-46	1	新媒体创作类 云服务-多平台 分发服务	详见采 购文件	详见采 购文件	详见采 购文件	详见采 购文件	多平台分发服务, saas 云服务, 按授权云账号 数量计费	5940.00	1 (账号/ 年)	5940.00
1-47	1	新媒体创作类 云服务-直播推 流服务	详见采 购文件	详见采 购文件	详见采 购文件	详见采 购文件	直播推送服务, saas 云 服务, 按授权云账号数 量计费	10692.00	1 (账号/ 年)	10692.00
1-48	1	开发服务包-开 发服务包规格 A	详见采 购文件	详见采 购文件	详见采 购文件	详见采 购文件	针对集成流的开发服务 包, 提供高级开发人力 服务, 按照人天计费	3500.00	1 (人天)	3500.00
1-49	1	开发服务包-开 发服务包规格 B	详见采 购文件	详见采 购文件	详见采 购文件	详见采 购文件	针对融媒平台的开发服 务包, 提供中级开发人 力服务, 按照人天计费	2500.00	1 (人天)	2500.00
1-50	1	其他公有云资	详见采	详见采	详见采	详见采	包括轻量应用服务器、	0.40	1 (折扣)	0.40

品目号	序号	标的名称	服务范围	服务要求	服务期限	服务标准	标的描述或规格型号	单价	数量	总价
		源-计算资源类 (其他)	购文件	购文件	购文件	购文件	裸金属云服务器、专用宿主机、高性能计算集群、高性能应用服务		率)	
1-51	1	其他公有云资源-数据库资源类(其他)	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	包括云原生数据库、分布式数据库、NoSQL数据库、数据传输服务	0.40	1 (折扣率)	0.40
1-52	1	其他公有云资源-存储资源类(其他)	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	包括归档存储、日志服务、数据处理服务、数据迁移	0.40	1 (折扣率)	0.40
1-53	1	其他公有云资源-网络资源类(其他)	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	包括负载均衡、云联网、边缘加速	0.40	1 (折扣率)	0.40
1-54	1	其他公有云资源-安全防护服	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	包括容器安全、安全运营、数据安全、业务安	0.40	1 (折扣率)	0.40

品目号	序号	标的名称	服务范围	服务要求	服务期限	服务标准	标的描述或规格型号	单价	数量	总价
		务类（其他）					全、应用安全、安全服务、零信任			
1-55	1	其他公有云资源-媒体服务类（其他）	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	包括慢直播、快直播、视频终端	0.40	1（折扣率）	0.40
1-56	1	其他公有云资源-大数据与AI能力（其他）	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	包括数据分析、数据开发与治理、数据应用可视化、AI基础产品、AI应用产品、AI大模型	0.40	1（折扣率）	0.40
1-57	1	其他公有云资源-通信服务（其他）	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	包括即时通信与号码认证	0.40	1（折扣率）	0.40
1-58	1	其他公有云资源-其他云服务	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	详见采购文件	包括容器服务、操作系统、云函数、消息队	0.40	1（折扣率）	0.40

品目 号	序号	标的名称	服务范围	服务要求	服务期限	服务标准	标的描述或规格型号	单价	数量	总价
		能力					列、微服务工具与平台、低代码开发、监控与运维、开发者工具、办公协同、数字营销			
总价合计		216642.51								
交货或服务期		12个月								
交货或服务地点		北京市朝阳区建国路甲98号（北京广播电视台国贸办公区）、北京市海淀区西三环北路3号（北京广播电视台苏州街台址）								

甲方：北京广播电视台

法定代表人

或授权代表

日期：

2024.11.15

乙方：腾讯云计算（北京）有限责任公司

法定代表人

或授权代表

日期：

2024.11.15

