

甲方合同编号：
乙方合同编号：

政府采购合同（服务类）

项目名称： 信息系统运维类项目—应用平台运维与服务支撑

服务名称： 北京市中小学电子学籍系统运维

甲 方（买方）： 北京市数字教育中心（北京电化教育馆）

乙 方（卖方）： 北京威派信息科技有限公司

☒ 本合同为非专门面向中小、小微企业预留合同

☐ 本合同为专门面向中小企业预留合同

☐ 本合同为专门面向小微企业预留合同

签署日期： 2025 年 8 月 18 日

合 同 书

北京市数字教育中心（北京电化教育馆）（以下简称“甲方”）信息系统运维类项目—应用平台运维与服务支撑项目中所需北京市中小学电子学籍系统运维以 BMCC-ZC25-0729/7 号招标文件在国内公开招标。经评标委员会评定北京威派信息科技有限公司（以下简称“乙方”）为中标人。甲乙双方同意按照下面的条款和条件，签署本合同。

1、合同文件

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. 中标通知书
- c. 协议
- d. 投标文件（含澄清文件）
- e. 招标文件（含招标文件补充通知）

2、合同总价

本合同含税总价为人民币¥ 3,899,000.00 元。

人民币大写金额为：叁佰捌拾玖万玖仟元整

3、付款方式

合同签订后 10 个工作日内，乙方向甲方提交合同总额 10% 的履约保证金，计¥ 389,900.00 元（大写：叁拾捌万玖仟玖佰元整）；合同签订且收到发票后的 10 个工作日内甲方付合同总额的 60% 给乙方，计¥ 2,339,400.00 元（大写：贰佰叁拾叁万玖仟肆佰元整）；项目验收合格且收到发票后的 10 个工作日内，甲方付合同总额的 40% 尾款给乙方，计¥ 1,559,600.00 元（大写：壹佰伍拾伍万玖仟陆佰元整）。

4、本合同服务提供的内容、时间及交货地点

服务内容： 见附件

服务地点： 北京市数字教育中心指定地点

服务期限： 自合同签订之日起一年

5、合同的生效。

本合同经双方授权代表人签字、加盖单位印章后生效。

甲方：北京市数字教育中心（北京电化
教育馆）

名称：（印章）

2025年8月18日

授权代表人（签字）：

李秉哲

地址： 北京市西城区地安门西大街 153 号

邮政编码： 100035

乙方：北京威汉信息科技有限公司

名称：（印章）

2025年8月18日

授权代表人（签字）：

许修全

地址： 北京市朝阳区朝外大街乙 6 号 9 层 1007

邮政编码： 100020

开户银行： 中信银行股份有限公司北京分行

开户行号： 302100011866

银行账号： 8110701012702714145

合同一般条款

1、定义

本合同中的下列术语应解释为：

- 1.1 “合同”系指甲乙双方签署的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和构成合同的其它文件。
- 1.2 “合同价”系指根据合同约定，乙方在完全履行合同义务后甲方应付给乙方的价格。
- 1.3 “服务”系指根据合同约定乙方提供的服务。
- 1.4 “甲方”系指与中标人签署供货合同的单位（含最终用户）。
- 1.5 “乙方”系指根据合同约定提供货物及相关服务的中标人。
- 1.6 “现场”系指合同约定的服务的地点。
- 1.7 “验收”系指合同双方依据强制性的国家技术质量规范和合同约定，确认合同项下的货物或服务符合合同规定的活动。

2 知识产权

- 2.1 乙方应保证甲方在使用该服务或其任何一部分时不受第三方提出的侵犯专利权、著作权、商标权和工业设计权等的起诉。如果任何第三方提出侵权指控，乙方须与第三方交涉并单独承担由此发生的一切责任、费用和经济赔偿。

3 交货

- 3.1 乙方在合同约定的服务期限内完成服务。

4 验收

- 4.1 甲方对乙方完成的服务，按照招标文件和投标文件的约定进行验收。
 - 4.1.1 履约验收主体：甲方组织项目验收工作，甲乙双方共同参与。
 - 4.1.2 履约验收方式：专家验收，甲方邀请相关行业专家开展履约验收。
 - 4.1.3 履约验收时间：本项目验收于完成合同约定的服务内容结束后按甲方要求进行。
 - 4.1.4 履约验收内容：按照合同约定内容对乙方提供的服务进行验收，按

甲方规定的验收清单内容提供完整、规范的验收项目文档。

4.1.5 履约验收标准：本项目验收于完成合同约定的服务内容结束后进行，由北京市数字教育中心组织专家验收会进行项目验收，实施方应完成合同约定的服务内容，并且提供北京市数字教育中心规定的验收文档，证明项目质量要求达到优良。

5 索赔

5.1 如果所提供的服务与合同约定的不符，或存有缺陷，甲方有权向乙方提出索赔。

5.2 如果在甲方发出索赔通知后 10 个工作日内，乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如乙方未能在甲方提出索赔通知后 10 个工作日内或甲方同意的更长时间内支付索赔款项，甲方将从合同款或履约保证金中扣回索赔金额。如果这些金额不足以补偿索赔金额，甲方有权向乙方提出不足部分的补偿。

6 延迟交货

6.1 乙方应在招标文件中规定的服务期限内提交服务。

6.2 如果乙方无正当理由迟延提交服务，甲方有权提出违约损失赔偿或解除合同。

6.3 在履行合同过程中，如果乙方遇到不能按时提交服务的情况，应及时以书面形式将不能按时交予的理由、预期延误时间通知甲方。甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可酌情延长交货时间。

7 违约责任与赔偿

7.1 合同价款的支付需以相应财政资金实际拨付至甲方账户为前提，若因相应财政资金未能及时到账而导致的甲方延期支付，不视为违约行为，甲方不承担违约责任。

7.2 合同签订后，乙方未按照约定支付履约保证金的，甲方有权取消其中标资格；或甲方有权催告乙方在规定期限内支付，催告后逾期仍不支付的，每延迟一日，甲方可要求乙方按照应付未付款的 0.1% 支付违约金。延迟超过 10 日的，甲方有权单方解除本合同。

7.3 财政资金实际拨付至甲方账户后，甲方未按照约定支付合同价款或退

还履约保证金的，乙方有权书面催告甲方在规定期限内支付价款，催告期满后逾期不支付的，每延迟一日，乙方可要求甲方按照应付未付款的 0.1% 支付违约金。

7.4 除合同第 6 条规定外，如果乙方没有按照招标文件中规定的服务期限内提交服务，甲方可要求乙方支付违约金。违约金按每周合同价的 0.5% 计收，但违约金的最高限额为合同价的 30%。一周按 7 天计算，不足 7 天按一周计算。如果逾期超过四周，甲方有权解除合同，并且乙方缴纳的履约保证金不予退还，同时赔偿甲方全部损失。

8 不可抗力

8.1 如果双方中任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间。

8.2 受事故影响的一方应在不可抗力的事故发生后尽快书面形式通知另一方，并在事故发生后 7 天内，将有关部门出具的证明文件送达另一方。

8.3 不可抗力使合同的某些内容有变更必要的，双方应通过协商在 7-15 日内达成进一步履行合同的协议，因不可抗力致使合同不能履行的，合同终止。

9 税费

9.1 与本合同有关的一切税费均适用中华人民共和国法律的相关规定。

10 合同争议的解决

10.1 因合同履行中发生的争议，合同当事人双方可通过协商解决。协商不成的，任何一方均可诉至甲方所在地的人民法院。

10.2 诉讼费、保全费、公证费、律师费等应由败诉方负担。

11 违约解除合同

11.1 在乙方违约的情况下，甲方可向乙方发出书面通知解除合同。同时保留向乙方追诉的权利。

11.1.1 乙方未能在合同规定的限期或甲方同意延长的限期内，提供全部或部分服务，按合同第 11.1 的规定可以解除合同的；

11.1.2 乙方未能履行合同规定的其它主要义务的；

11.1.3 在本合同履行过程中有腐败和欺诈行为的。

11.1.3.1 “腐败行为”和“欺诈行为”定义如下：

11.1.3.1.1 “腐败行为”是指提供/给予/接受或索取任何有价值的东西来影响甲方在合同签订、履行过程中的行为。

11.1.3.1.2 “欺诈行为”是指为了影响合同签订、履行过程，以谎报事实的方法，损害甲方的利益的行为。

11.2 在甲方根据上述第 11.1 条规定，合同解除后，尚未履行的，终止履行；已经履行的，根据履行情况和合同性质，甲方可以要求乙方恢复原状、采取其他补救措施，并有权要求赔偿损失。

12 破产终止合同

12.1 如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方，单方终止合同而不给乙方补偿。但甲方必须以书面形式告知同级政府采购监督管理部门。该合同的终止将不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

13 转让和分包

13.1 政府采购合同不能转让。

13.2 经甲方书面同意后，乙方可以将合同项下非主体、非关键性工作分包给他人完成。接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包。分包后不能免除乙方履行本合同的责任和义务，乙方与接受分包的主体共同对甲方连带承担合同的责任和义务。乙方可以将合同项下非主体、非关键性工作分包给他人完成。但必须在投标文件中载明。

14 合同修改

14.1 甲方和乙方都不得擅自变更本合同，但合同继续履行将损害国家和社会公共利益的除外。如必须对合同条款进行改动时，当事人双方须共同签署书面文件，作为合同的补充。

15 通知

15.1 本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面形式发送，而另一方也

应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

16 计量单位

16.1 除技术规范中另有规定外, 计量单位均使用国家法定计量单位。

17 适用法律

17.1 本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

18 履约保证金

18.1 合同签订后 10 个工作日内, 乙方向甲方提交合同总额的 10% 的履约保证金。

18.2 履约保证金用于补偿甲方因乙方不能履行其合同义务而蒙受的损失。
在乙方出现违约情形时, 甲方有权不予退还履约保证金, 并有权按照合同约定向乙方主张违约责任。

18.3 履约保证金应使用本合同货币, 按下述方式之一提交: B

A. 金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。

B. 支票、汇票、本票、转账。

18.4 如果乙方未能按合同规定履行其义务, 甲方有权从履约保证金中取得补偿。甲方取得补偿后, 履约保证金低于本条第一款数额的, 乙方应于接到甲方通知之日起 7 日内补足。

18.5 项目验收通过后, 甲方在收到履约保证金退还申请后的 10 个工作日内无息返还乙方已缴纳的履约保证金。

19 其它

19.1 乙方应完全遵守《中华人民共和国劳动合同法》及《中华人民共和国妇女权益保障法》等相关法律法规中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求, 保障劳动者及聘用人员的合法权益。

20 合同生效

20.1 政府采购项目的采购合同内容的确定应以招标文件和投标文件为基础, 不得违背其实质性内容。本合同经双方授权代表签字、加盖单位印章后生效。

20.2 本合同一式 5 份, 以中文书写, 甲方 3 份, 乙方 2 份。

附件 1：中标通知书

中标通知书

项目名称：信息系统运维类项目—应用平台运维与服务支撑

项目编号：BMCC-ZC25-0729/7

01包

中标人：北京威漠信息科技有限公司

中标金额：3,899,000.00 元

请接到此通知书后尽快与业主单位联系签约事宜。并于合同签订后2个工作日内，将合同扫描件发送到fc@zbbmcc.com邮箱办理相关备案及保证金退还手续，保证金将在合同签订的5个工作日内退回来款账户。

北京明德致信咨询有限公司

2025年7月31日

北京明德致信咨询有限公司

地址：北京市海淀区学院路30号科大天工大厦B座17层1709室

电话：010-82370045

附件 2：服务内容

一、业务需求

1.1 技术运维服务

电子学籍流转管理是为了保证电子学籍业务发展和工作的正常开展，我们配套开发了包括：北京市中小学学籍云平台（简称 CMIS）、入学注册管理系统、北京市市级统筹入学支持系统、学籍公共管理平台、数据交换平台、北京市中小学入学计划管理平台。每年需要对这些应用系统提供以下运维服务，并根据实际业务需要进行功能调整和优化。技术运维服务包括：系统业务功能支撑、信息系统安全运行服务、信息系统应用优化服务、软件服务器监控、全国学籍平台交互、学籍数据上链支持和数据交互、定制化数据统计服务，运维范围如下：

1、系统业务功能支撑

（1）北京市中小学学籍云平台（简称 CMIS）

- 成绩管理模块和电子学籍流转管理模块的功能更新。
- 学期初业务功能维护，包括对年级班级信息维护、班级课程维护、学生注册、新生入学、分配学籍等学期初业务功能的技术支持与系统维护。
- 日常业务维护，包括学生信息的维护、学籍异动、问题学籍、教师数据维护和学生户口进京等日常业务功能的技术支持和系统维护。
- 成绩和报表维护，包括计分方式设置、等级制分数段设置、成绩录入、成绩查询和报表打印功能等成绩和报表功能的技术支持和系统维护。
- 学期末业务维护，包括体质健康数据维护、体检数据维护、维护学生操行评语、毕业结业、中小学毕（结、肄）业证书等学期末业务功能的技术支持和系统维护。
- 系统管理功能维护，包括学校及校区基本信息维护、学年学期设置、学校课程设置等系统管理相关功能的技术支持和系统维护。
- 电子学籍流转管理，包括外省市转入审批、外籍港澳台转入审批、京籍境外返京审批、转出（转学）审批、学籍异动记录、转入记录、户口进京记录等电子学籍流转业务功能相关的技术支持和系统维护。

-
- 系统安全维护，对系统账户安全、系统运行安全以及网络安全进行维护和技术支持。

(2) 入学注册管理系统

- 新生数据提取管理：包括对北京市中小学各学段新生数据的提取、新生数据的导入、新生数据的校验等业务的技术支持和系统维护；
- 入学注册管理，包括学生的入学注册、取消注册、延期注册、取消延期并注册、退回到待提取等业务功能的技术支持和系统维护。
- 新生分班管理，包括学生的自动分班、手动分班、批量导入分班等业务功能的技术支持和维护。
- 生成教育 ID 及学籍档案，包括学生学籍信息的查重、异动业务的查重、在本系统教育 ID 的生成，学生简历、学籍数据的更新，学生历史学籍档案的获取等业务功能的技术支持和系统维护。
- 全国学籍号分配，包括学生分配全国学籍号的申请、未分配全国学籍号的业务查询、全国学籍号的获取等业务功能的技术支持和系统维护。
- 学期注册管理，包括每学期学生的学期注册业务的技术支持和系统维护。

(3) 北京市市级统筹入学支持系统

- 计划管理，提供 1+3 培养试验计划相关业务功能的技术支持
- 统筹类学校志愿申请，提供市级统筹类学校志愿申请相关业务功能的技术支持和系统维护
- 区级普通类学校志愿申请，提供区级普通类学校志愿申请相关业务功能的技术支持和系统维护
- 统筹类报名学生管理，提供市级统筹类报名学生管理，如录取、回退、通知面试等的技术支持和系统维护
- 区级普通类报名学生管理，提供区级普通类报名学生管理，如录取、回退、通知面试等的技术支持和系统维护
- 面试名单管理，提供统筹类、区级普通类的录取名单相关业务功能的技术支持和系统维护
- 录取名单管理，提供统筹类、区级普通类的录取名单相关业务功能的技术支持和系统维护

-
- 日志管理，提供系统运行日志数据的维护
 - 系统管理，包括权限管理，用户管理等业务功能的技术支持和系统维护
 - 系统安全维护，对系统账户安全、系统运行安全以及网络安全进行维护和技术支持

(4) 学籍公共管理平台

- 政策信息，包括政策发布和政策解读等政策信息业务功能的技术支持和系统维护。
- 学籍信息，对家庭数据、来源数据、简历数据、学籍数据、职务数据、注册数据、军训数据、政治面貌数据、操行评定数据、奖励数据、处分数据、考勤数据等学籍基础数据进行维护。
- 学籍状态，对学籍状态、学籍转出、学籍转入、学籍流转监控等学籍状态数据进行维护。
- 成绩报告，包括成绩查询、成绩汇总、成绩报告单等业务功能的技术支持和系统维护
- 查询汇总，对学生基本信息、学籍状态、学籍转出记录、学籍转入记录、奖惩数据等汇总数据进行维护。
- 咨询交流，包括常见问题、问题提交、问题解答、意见征集、提出意见、意见反馈等咨询交流业务功能相关的技术支持和系统维护。

系统安全维护，对系统账户安全、系统运行安全以及网络安全进行维护和技术支持。

(5) 数据交换平台

- 数据同步挖掘和抽取
- 应用接口实现
- 系统安全维护，对数据交换平台的系统运行安全以及网络安全进行维护和技术支持。

(6) 北京市中小学入学计划管理平台

- 计划管理，提供中小学入学计划相关业务功能的技术支持和系统维护
- 计划变更管理，提供中小学入学计划变更相关业务功能的技术支持和系统维护

-
- 计划分发，提供中小学入学计划分发相关业务功能的技术支持和系统维护
 - 学籍总量监控，提供中小学学籍总量数据技术支持和系统维护
 - 查询统计分析，提供中小学入学计划统计分析功能的技术支持和系统维护
 - 学校管理，提供学校相关基础数据的维护
 - 日志管理，提供系统运行日志数据的维护
 - 系统管理，包括权限管理，用户管理等业务功能的技术支持和系统维护
 - 系统安全维护，对系统账户安全、系统运行安全以及网络安全进行维护和技术支持

2、信息系统安全运行服务

- 故障诊断及处理。按照服务级别，对各应用系统运行过程中出现系统故障，进行故障诊断、故障处理，并提供故障处理报告。
- 性能优化和配置调整。从操作系统、平台软件和应用软件等层面对系统进行优化和调整并持续跟踪。针对核心系统对数据库性能的优化，确保前端应用的稳定性和高效性。
- 版本管理。对各应用系统的升级进行现场支持、并记录系统版本信息，进行版本控制。对软件的配置变更进行过程管理，维护变更信息，对变更条目进行跟踪和分析。
- 系统安全检查。协助并配合完成针对网络安全机构的安全扫描发现的问题和漏洞的修复工作，以及修复后的相关报告文档编写；每年配合完成2次系统安全检查。

3、信息系统应用优化服务

- 问题单收集和处理。实时收集平台用户反馈的问题单，并根据问题单反馈情况及运维工作流程提供问题处理。
- 需求汇聚、方案编写。整理分析如下需求：1. 周期性从各区县、学校等单位收集的使用建议；2. 问题单的整体分析；3. 业务单位委托的新需求模块；4. 政策变化导致的功能优化；并编写相关方案。
- 升级支持。对于各方汇聚而来的需求进行升级支持，根据需求的时间要

求，保质保量完成新增内容。

- 系统测试。在各业务系统上线使用之前，对各应用系统模块进行功能测试，并周期性反馈系统 Bug, 查阅 Bug 修复情况。且基于业务要求进行业务或功能模块正式上线前的测试。

4、软件服务器监控

- 系统状态监控。监控各应用系统的使用状态，每日进行系统巡检；记录各系统使用状态。定期检查系统运行情况，检查系统日志。
- 系统运行日志分析。为保障系统可靠性，按月对各应用系统运行日志进行分析，识别风险并预估系统可靠性。

5、全国学籍平台交互

- 与全国学籍平台进行数据对接，生成全国学籍号，实现部一级“一人一号”要求；进行全国数据拉取，北京学籍数据推送。适应全国学籍系统的变化调整。
- 全国学籍平台数据异常导致的人工分析、排查、处理. 例如：问题学籍、临时学籍、北京学籍信息上报丢失、全国学籍下方数据失败等异常数据。

6、学籍数据上链支持和数据交互

- 进行学籍数据上链支持，完成内部数据清理，适应数据目录提出的上链调整要求。
- 与公安部、住建部进行数据交互，实现数据流转、一网通办。

7、定制化数据统计服务

- 为考试院提供学籍信息及照片，协助进行连续学籍核查
- 提供 PISA 数据支持
- 为评估和监测处抽取学生数据
- 保障全市学生心理健康，提供数据分析支持
- 基于市教委、区县教委需求，提供定制化信息导出；基于客户反馈名单，进行定制化学籍信息核查
- 协助进行“进城务工、随迁子女”相关调查
- 协助进行港澳台外学生信息筛查
- 协助残联进行残疾学生信息筛查

-
- 中外合作办学项目跟踪调查
 - 协助税务机关进行监护人信息核查
 - 进行非本市户籍学生核查
 - 协助农村专项学生调查
 - 1+3 培养报名情况定制分析

1.2 数据库运维

北京市中小学电子学籍系统存储着北京市所有中小学生的学籍档案记录，数据非常重要，因此需专门提供数据库和存储数据维护和管理，保障数据库稳定，数据完整，需提供以下服务内容：

- 监控数据库服务日常运行状态。
- 数据备份日常备份，制定计划执行备份，定期检查数据备份情况及存储空间占用情况。
- 当业务数据受损时，恢复受损数据。

从数据库软件层面对系统进行优化和调整并持续跟踪。对数据库性能的优化。

每天对系统的数据和应用进行备份，检查备份的完整性，任务执行的健康状况，每月进行备份恢复评估和应急演练。定期清理过期的备份应用和数据，释放存储空间。

1.3 客户服务

面向全市中小学学校、区县教育管理部门、学生及家长提供客服电话、系统在线客服、远程协助及邮件等多种方式的客户服务工作。

服务内容包括：

- 北京市中小学学籍云平台（简称 CMIS）、入学注册管理系统、北京市市级统筹入学支持系统、学籍公共管理平台、数据交换平台、北京市中小学入学计划管理平台等应用系统使用过程中遇到的问题解答。
- 其他相关业务咨询。
- 面向系统用户举办每年两次的培训活动，对系统常见问题进行解答。
- 面向市区用户及发生特殊异常的校级用户提供数据相关的客服服务支持。
- 提供驻场工作人员 2 名。

二、项目进度

乙方应在 2025~2026 学年秋季学期和 2025~2026 年春季学期对北京市中小学学籍云平台（简称 CMIS）、入学注册管理系统、北京市市级统筹入学支持系统、学籍公共管理平台、数据交换平台、北京市中小学入学计划管理平台提供一年的运行维护服务，确保各应用系统的稳定使用。

三、项目执行标准

项目在建设过程中，将遵循以下文件、标准及规范的指导思想进行设计：

遵循中华人民共和国相关法律

遵循北京教育行业相关标准

遵循 CMIS 数据标准

《计算机软件需求说明编制指南》（GB9385-2008）

《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》

《计算机信息系统保密管理暂行规定》（国保发[1998]1 号）

《计算机软件产品开发文件编制指南》（GB/T 8567-2006）

《计算机信息系统安全保护等级划分准则》（GB/T 17859-1999）

《信息技术 开放系统互联 高层安全模型》（GB/T 17965-2000）

《信息技术 开放系统互联 基本参考模型》（GB/T 9387）

《信息技术 开放系统互联 应用层结构》（GB/T 17176-1997）

《信息技术 开放系统互联 开放系统安全框架》（GB/T 18794）

《信息技术 开放系统互联 通用高层安全》（GB/T 18237）

《计算机场地通用规范》（GB/T 2887-2000）

《信息安全技术 网络安全等级保护基本要求（GB/T22239-2019）》

《信息技术服务 运行维护 第 6 部分：应用系统服务要求》

四、保密协议

乙方须与甲方签署保密协议，保密协议中应包含且不局限下述内容：

- （1）不透露甲方及甲方系统中的数据信息；
- （2）不透露甲方系统的配置、设置及其他与系统有关的信息。

五、服务标准

乙方需完成对管理部门的技术人员进行技术培训，并配合管理部门对全部使用单位的用户进行使用培训。

乙方至少提供 1 年软件运行维护和技术升级服务。售后服务内容包括提供 2 次系统用户培训服务、现场活动技术咨询、远程电话支持、软件 BUG 修改。平台交付后在服务期内，需及时修正完善系统中存在的各种 BUG, 提供系统升级服务。乙方在接到故障通知后，保证工作日 2 小时内给予响应并提供应急策略，在需要现场服务时，将在 4 小时内到达故障现场，8 小时内解决问题。在节假日、休息日或下班期间，用户可通过手机与技术支持人员取得联系，保证做到随时响应用户的问题。如果有必要，根据甲方的需要立即进入现场服务支持。

需提供驻场工作人员 2 名。

六、验收标准

1、履约验收内容：按照合同约定内容进行验收，按甲方规定的验收清单内容提供完整、规范的验收项目文档。

2、履约验收验收标准：本项目验收于完成合同约定的服务内容结束后进行，由北京市数字教育中心组织专家验收会进行项目验收，乙方应完成全部服务内容，并且提供相关的服务过程文档材料，证明项目质量要求达到优良。