合同编号：

北京市住房和城乡建设信用服务监管平台升级改造

第四包：视频播放服务租用合同

甲　　方：北京市住房和城乡建设委员会综合事务中心

乙　　方：北京展视互动科技有限公司

签订时间：2024年12月26日

签订地点：北京

甲方：北京市住房和城乡建设委员会综合事务中心

地址： 北京市通州区达济街 9 号院

乙方：北京展视互动科技有限公司

地址：北京市昌平区科技园区超前路 13 号 2 号楼 2 层 1202 室

甲、乙双方根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，就北京市住房和城乡建设信用服务监管平台升级改造项目第四包“视频播放服务租用”相关事宜，经协商一致，同意按照下列条款，签订本合同。

第一条 释义

1. 甲方：指使用单位，即签署本合同的北京市住房和城乡建设委员会综合事务中心 。

2. 乙方：指视频播放服务租用服务商，即签署本合同的 北京展视互动科技有限公司 。

3. 北京市住房和城乡建设信用服务监管平台升级改造项目：即由甲方进行申报、招标的项目，共分为四个包，第一包：软件系统开发；第二包：项目监理；第三包：软件测评和安全测评；第四包：视频播放服务租用。

4. 项目试运行：根据项目第一包软件系统开发的进度安排，计划于 2025 年 10 月进行试运行，乙方提供第四包视频播放服务租用事宜需以实际试运营为前提。

第二条 视频播放租用服务事项及内容

1. 本合同有效期内，乙方为甲方单位提供如下视频播放租用服务：

1.1 具体视频播放租用服务项目见附件 1：视频播放租用服务目录清单。

2. 技术支持服务要求：

2.1 响应时间

乙方应提供 7*24 小时电话、邮件等方式解答、响应甲方的服务请求和故障申报，15 分钟内响应，并启动故障排查修复工作，故障处理完毕后提供相关故障报告。详见附件 5：故

障处置应急预案。

2.2 乙方为甲方提供 2 名技术人员 7*24 小时全天候值守服务。

第三条 质量要求及验收

1. 乙方为甲方提供的视频播放租用服务质量应符合国家或相关行业的标准。

2. 在本合同有效期内，乙方保证提供的视频播放平台的安全性、合法性、稳定性。

3. 乙方应为甲方提供其平台咨询服务，配合、协助甲方修订原有管理办法，并严格执行。

4. 乙方完成视频播放租用服务后应及时通知甲方进行验收，甲方应在收到通知后 10 个工作日内安排并完成验收。验收合格的，甲方项目负责人在验收合格单上签字，并对乙方视频播放租用服务质量进行评价。验收不合格的，乙方应当在 10 个工作日内进行返工或调整，并重新提交甲方验收，同时甲方有权按照本合同约定追究乙方的违约责任。如甲方未在前述期限内完成验收或验收后未提出异议的，视为验收合格。

第四条 项目小组及人员要求

1. 甲方指派 1 名代表作为本项目负责人，负责确定项目计划，监督项目执行，协调项目资源，确认项目成果。

甲方项目负责人：赫新纳

联系方式：55597706

2. 乙方指派一名代表作为本项目负责人，乙方项目负责人及联系方式：

乙方项目负责人：高万策

联系方式： 15610886856

3. 项目主要人员要求

乙方须根据项目要求安排具备相应资质和经验的专业人员 2 名从事本项目的日常运维，并确保项目实施队伍的稳定。项目实施过程中，乙方如因正当理由需要调整项目主要人

员的，应当提前 10 个工作日通知甲方，获得甲方同意后方可更换。

第五条 费用及支付方式

1.本合同项下费用总额为人民币 676000 元，大写： 陆拾柒万陆仟元整 。前述费用已经包含乙方完成本合同项下视频播放租用服务的全部费用（含税），除前述款项外，甲方无需向乙方另行支付其他任何费用。

2.付款方式

1)本合同生效且财政资金下达后，甲方自收到发票之日起 10 个工作日内向乙方支付合同总价款的 50%，即人民币 338000 元 ，大写： 叁拾叁万捌仟元整

2)在最终验收合格且财政资金下达后，自收到发票之日起 10 个工作日内向乙方支付合同总价款的 50%，即人民币 338000 元 ，大写： 叁拾叁万捌仟元整

甲方应将上述款项以汇款方式支付给乙方在本合同中载明的账号。

3)乙方均应在甲方付款前提供符合甲方要求的发票，否则甲方有权拒绝付款，且不视为甲方违约。如甲方遇到财政国库支付受限，支付期限顺延，不承担违约责任，但要及时通知乙方，待障碍消除后恢复支付。乙方不得因此延迟、暂停、终止、拒绝义务的履行。

4)本合同一经签订，视为乙方已明确知晓财政付款的相关规定，并自愿承担财政预算执行对乙方影响的法律后果。如因乙方未按合同约定的进度完成，造成预算资金被财政收回，无法支付的，相关后果由乙方自行承担。

3. 上述费用应以电汇等银行转账方式结算。乙方指定账户信息如下：

1）账户名：北京展视互动科技有限公司

2）开户银行：招商银行北京双榆树支行

3）账号：110906402010301

4.本合同期满未确定新的中标人前，乙方按本合同约定及甲方要求继续履行相应职责，费用

标准按本合同对应月份预算为准，支付进度以财政拨款进度为准，支付方式由双方另行协商。因财政资金拨付原因，本项目采购时间顺延，故上年度本项目服务截止日期次日至新合同签署之日的服务暂由上年度供应商即乙方继续提供，该期间的服务费用另行支付。

第六条 甲方的权利义务

1. 甲方有权要求乙方按照本合同约定提供各项视频播放租用服务。

2. 甲方有权对乙方提供各项视频播放租用服务的情况进行监督、检查和评价。

3. 甲方应保证所需播放的视频的内容符合国家相关规定。

第七条 乙方的权利义务

1. 乙方应按照本合同约定向甲方提供各项视频播放租用服务，确保视频播放的服务质量符合本合同约定；如因乙方提供视频播放租用服务质量不合格给甲方造成损失的，乙方应予赔偿。

2. 乙方保证其向甲方提供的视频播放租用服务不存在任何侵犯第三方著作权、商标权、专利权等合法权益的情形，否则乙方应赔偿因此给甲方造成的全部损失。

3. 乙方有义务配合甲方根据工作需要，对其提供视频播放租用服务情况及项目视频播放租用服务费支出、使用情况进行的监督和检查，出现问题的应及时整改。

4. 乙方应保证为甲方提供具备提供本合同项下视频播放租用服务所需的相应资质和许可，并保证乙方人员在为甲方提供服务的过程中，严格遵守甲方的各项规定、服从甲方安排。

5. 如因乙方人员在从事提供本合同下视频播放租用服务中给甲方或第三方造成人员人身伤害或财产损失的，乙方应依法承担赔偿责任；乙方人员在履行本合同过程中遭受的人身或财产损失，乙方亦自行承担相应责任。

6. 乙方应协助甲方建立健全配套制度标准，包括：运营制度、应急预案、安全保障制度等。

7. 乙方负责管理甲方申请的 IP 地址，为甲方提供 IP 地址分配和管理服务。

8. 乙方负责所使用的视频播放平台的具体管理、监控、安全防护等工作，按甲方需求定期向

甲方提供监控报告。

9.视频播放租用服务期满后，如乙方不再提供视频播放租用服务，乙方应配合各方完成迁移和切换工作，切换期最长不超过1个月，乙方承诺在切换期内完成迁移和切换工作，如因乙方原因造成未在切换期内完成，对于由此给甲方带来的经济损失，由乙方承担。

10.重大活动期间，乙方应配合甲方制定预案并提供平台的现场值守等服务。

11.乙方应保证甲方视频播放的流畅性、完整性，乙方不得擅自插播广告或对播放预设任何条件。

12.未经甲方书面同意，乙方不得将本合同义务全部或者部分转委托第三方履行。

第八条 合同期限及生效

1.乙方为甲方提供上述视频播放租用服务的期限为自项目试运行开始后12个月。

2.本合同由双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起成立，自项目试运行开始之日起生效。

第九条 违约责任及合同的解除

1.甲乙双方均应全面履行本合同，任何一方不履行或不按约定履行均构成违约，违约方应赔偿因此给对方造成的全部损失，包括但不限于守约方为维护自身利益而发生的诉讼费、保全费、律师费、担保费、保险费等费用。

2.乙方提供视频播放租用服务不符合本合同约定标准的，乙方应当在甲方规定的期限内进行返工、修改，并重新提交甲方验收；如整改后仍不能达到甲方要求的，甲方有权单方解除本合同，乙方应返还甲方已经支付的全部款项，并按照合同总费用20%向甲方支付违约金，上述违约金不足以弥补甲方损失的应予以补足。

3.乙方未按要求进行技术支持或提供服务的，乙方应向甲方支付违约金1000元/次，超过三次的，甲方有权单方解除本合同，乙方应返还甲方已经支付的全部款项，并按照合同总费用

20%向甲方支付违约金，上述违约金不足以弥补甲方损失的应予以补足。

4. 如乙方提供虚假或虚开的增值税发票，甲方有权拒收或退回，乙方应负责无偿更换，并自行承担相应法律责任。由此造成甲方无法及时认证、冲账等情形的，乙方需向甲方承担赔偿责任包括但不限于税款、滞纳金、罚款及相关损失等。

5. 乙方未经甲方书面同意擅自将部分或全部工作内容转包或变相转包第三人完成的，或者工作任务被证明属于第三方成果或侵犯第三方合法权益的，甲方有权解除本合同，乙方除应退还甲方已经支付的费用外，还应向甲方支付合同总费用 20%的违约金，上述违约金不足以弥补甲方损失的，还应赔偿甲方的损失。

6. 除本合同另有约定外，如甲方不能按合同规定的时间付款，每逾期一日应向乙方支付应付但未付金额万分之五的违约金。

7. 对于乙方按照本合同约定应支付的违约金，甲方有权自任一期支付给乙方的款项中直接扣除而不必事先通知或者征求乙方的同意。

第十条 争议解决方式

因履行本合同所发生的一切争议，双方应友好协商解决，协商不成的，按下列方式解决：依法向甲方所在地人民法院起诉。

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、罢工以及其他双方共同认同的不能预见、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 15 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，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，双方无需承担违约责任，但因延迟履行后遭遇不可抗力的除外。不可抗力事件消除后，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 其他

1. 本合同未尽事宜，经双方协商一致，签订补充协议，补充协议与本合同不一致或相冲突的内容，以补充协议为准。

2. 本合同一式捌份，甲、乙双方各执肆份，具有同等法律效力。

3. 本合同附件作为本合同不可分割的一部分，与本合同具有同等法律效力。

（以下无正文）

附件：

附件 1　视频播放租用服务目录清单

附件 2　人员名单及相应资质

附件 3　知识产权及保密协议

附件 4　廉政承诺书

附件 5　故障处置应急预案

甲方（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

签订日期：2024 年 12 月 26 日

乙方（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

签订日期：2024 年 12 月 26 日

附件1 视频播放租用服务目录清单

序号	服务类别	服务名称	服务描述	计费单位	数量	租用期限（月）	单价	总价
1	视频播放服务	1月点播月峰值并发6000	当月最大并发6000用户同时在线观看点播，视频分辨率720P。	元/月	1	1	36000	36000
2		2月点播月峰值并发6000	当月最大并发6000用户同时在线观看点播，视频分辨率720P。	元/月	1	1	36000	36000
3	视频播放服务	3月点播月峰值并发6000	当月最大并发6000用户同时在线观看点播，视频分辨率720P。	元/月	1	1	36000	36000
4		4月点播月峰值并发8000	当月最大并发8000用户同时在线观看点播，视频分辨率720P。	元/月	1	1	48000	48000
5		5月点播月峰值并发8000	当月最大并发8000用户同时在线观看点播，视频分辨率720P。	元/月	1	1	48000	48000
6	视频播放服务	6月点播月峰值并发8000	当月最大并发8000用户同时在线观看点播，视频分辨率720P。	元/月	1	1	48000	48000
7		7月点播月峰	当月最大并发8000用户同时在线观	元/月	1	1	48000	48000

		值并发 8000	看点播，视频分辨率 720P。					
8		8 月点播月峰值并发 8000	当月最大并发 8000 用户同时在线观看点播，视频分辨率 720P。	元/月	1	1	48000	48000
9	视频播放服务	9 月点播月峰值并发 10000	当月最大并发 10000 用户同时在线观看点播，视频分辨率 720P。	元/月	1	1	60000	60000
10	视频播放服务	10 月点播月峰值并发 10000	当月最大并发 10000 用户同时在线观看点播，视频分辨率 720P。	元/月	1	1	60000	60000
11	视频播放服务	11 月点播月峰值并发 15000	当月最大并发 15000 用户同时在线观看点播，视频分辨率 720P。	元/月	1	1	90000	90000
12	视频播放服务	12 月点播月峰值并发 20000	当月最大并发 20000 用户同时在线观看点播，视频分辨率 720P。	元/月	1	1	118000	118000
总价					676000 元			

附件2 人员名单及相应资质

序号	姓名	年龄	学历	职称	工作年限	拟在本项目担任岗位
1	刘萍	41	硕士	项目经理	15 年	项目经理
2	李文凯	34	本科	无	8 年	直播/录播工程师
3	杨慧	36	硕士	无	7 年	直播/录播工程师
4	刘翊轩	27	本科	无	5 年	直播/录播工程师
5	高万策	33	本科	无	7 年	摄像师
6	包威伦	29	本科	无	4 年	摄像师
7	方文凯	26	本科	无	4 年	调音师
8	刘忠凯	41	本科	无	12 年	导播师
9	李爱伟	41	本科	无	11 年	灯光师
10	由国文	41	本科	无	8 年	后期制作
11	陆珺	46	硕士	无	15 年	后期制作
12	杜鸣	48	本科	无	20 年	UI 设计
13	于兆威	36	本科	无	11 年	应急联系人
14	李亚光	38	本科	无	7 年	平台客服
15	林大伟	38	本科	无	8 年	平台客服
16	李文义	36	本科	无	8 年	执行客服

附件3 知识产权及保密协议

知识产权及保密协议

甲方：北京市住房和城乡建设委员会综合事务中心

地址：北京市通州区达济街 9 号院

乙方：北京展视互动科技有限公司

地址：北京市昌平区科技园区超前路13号2号楼2层1202室

双方就 北京市住房和城乡建设信用服务监管平台升级改造 项目签署了《视频播放服务租用采购合同 》（以下简称“《主合同》”），为保证《主合同》的顺利履行，乙方已经或将要接触或获得涉及甲方的保密资料及将在该项目实施过程中形成的资料，经甲乙双方友好协商，就相关资料的保密及知识产权归属事宜签订本协议。

一、“保密资料”包括：

1、甲方向乙方披露或将要披露的与本项目相关的所有商业秘密、技术秘密以及其他甲方尚未公开的资料；

2、乙方在项目中形成的任何数据、分析、编辑、研究、咨询成果等全部文件资料；

3、以上资料包括书面的、口头的、图形的、电磁的或其他任何形式，包括但不限于数据、技术、方法等全部资料。

二、项目定义：

专指甲乙双方签订的《视频播放服务租用采购合同》。

三、保密义务：

1、乙方保证遵守国家法律和国家有关部门制定的保密法规，严格控制甲方所披露的保密资料，保护的程度不能低于乙方保护自己的保密资料。无论如何，乙方对该保密资料的保护程度不能低于一个管理良好的技术企业保护自己的保密资料的保护程度；

2、乙方保证采取所有必要的方法对甲方提供的保密资料进行保密，包括但不限于执行和坚持适当的作业程序来避免非授权透露、使用或复制保密资料；

3、乙方保证在任何情况下，除依照法律强制性的要求外，未经甲方书面同意不得向任何第三方透露或披露甲方的保密资料以及本协议的存在或本协议的任何内容；

4、如乙方基于法律、法规、判决、裁定（包括按照传票、法院或政府处理程序）的要求而必需披露相关的保密资料的，乙方应当事先及时书面通知甲方，同时，乙方应当尽最大的努力帮助甲方有效地防止或限制该保密资料的传播；

5、乙方不得有损害甲方利益的其他泄密和使用行为。

四、保密资料的使用方式和不使用义务：

1、乙方只能为完成本项目而使用保密资料；

2、除乙方为完成本项目需要时而将保密资料披露给必需直接参与本项工作、必需知晓保密资料的职员之外，乙方不能将保密资料透露给任何第三方；

3、乙方不能将此保密资料的全部或部分进行复制或仿造；

4、乙方应当告知并以适当方式要求其参与本项工作之雇员遵守本协议规定，若参与本

项工作之雇员（包括已离职员工）违反本协议规定，乙方应承担连带责任。

五、保密资料的交回：

1、甲方根据工作需要，如以书面形式要求乙方交回保密资料时，乙方应当立即无条件的交回所有书面的或其他有形的保密资料以及所有描述和概括该保密资料的文件，不得私自留存包括但不限于原件或复印件等形式的资料。

2、本项目协议履行完毕或终止时，乙方应根据甲方的要求将在履行和完成本协议项下的一切资料（包括但不限于书面文件、电子数据等）交还给甲方或以甲方认可的方式进行销毁；

3、没有甲方的书面同意，乙方不得自行丢弃和处理任何书面的或其他有形的保密资料。

六、知识产权：

1、乙方对因本项目接触或获得的任何保密资料均不享有所有权和知识产权，除甲方书面授权外，不能认为甲方授予其包含该保密资料的任何专利权、专利申请权、商标权、著作权、商业秘密或其他的知识产权。

2、乙方因本项目形成的任何形式的数据、成果报告等均由甲方享有所有权及知识产权。乙方需使用和发表本项目研究成果以及其中的数据资料，应征得甲方书面同意。

七、违约责任：

1、如乙方违反本协议的约定，乙方应当尽最大的努力帮助甲方有效地防止或限制保密资料的传播或按照甲方的指示采取有效的方法对该保密资料进行保密，所需费用由乙方承担；若乙方未及时采取补救措施致使损失扩大，乙方就损失扩大部分承担责任，并赔偿给甲方造成的损失；

2、如乙方违反本协议约定的保密义务，每一次/件乙方应向甲方支付违约金 10000元，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还得赔偿甲方的损失；

3、乙方应赔偿甲方的损失除给甲方造成的直接损失外，还包括甲方因维护合法权益产生的交通费、诉讼费、律师费、鉴定费等费用。

八、适用法律：

本协议适用中华人民共和国法律，并在所有方面依其进行解释。

九、争议的解决：

因本协议产生的一切争议由双方友好协商解决。不愿协商或协商不成，双方同意通过诉讼方式解决，并约定本协议争议的管辖法院为甲方住所地的人民法院。

十、送达条款

协议双方均认同在本协议中留存的地址为有效联系方式，并作为相关通知、文件、司法文书等的唯一有效送达方式，任何一方的联系方式发生变更应当及时书面通知另一方；如因未及时告知导致无法送达的，发生变更一方须承担相应不利后果。

十一、其他：

1、本协议在甲乙双方签订后生效。

2、本协议一式捌份，甲方肆份，乙方肆份，具有同等法律效力。

甲方（盖章）：

法定代表人签字或盖章：

（或）授权代表签字或盖章字：

签　字　日　期：2026.12.26

乙　方（盖章）：北京展视互动科技有限公司

法定代表人签字或盖章：

（或）授权代表签字或盖章：

签　字　日　期：2024年12月26日

附件4 廉政承诺书

廉政承诺书

至：北京市住房和城乡建设委员会综合事务中心

贵我双方就 北京市住房和城乡建设信用服务监管平台升级改造 项目签署了《视频播放服务租用采购合同 》（以下简称“本项目协议”），为了加强在项目开展过程中的党风廉政建设，规范项目中的各项活动，防止发生各种谋取不正当利益的违法乱纪行为，保护国家、集体和当事人的合法权益，根据国家有关法律法规和廉政建设责任制的规定，我方特出具本承诺书：

第一条 承诺内容

我方（含相关单位及工作人员）承诺将严格遵守国家有关法律法规及廉政建设的各项规定，严格执行项目协议文件的规定，并自觉遵守以下规定：

（一）不以任何理由和名义向贵方及其工作人员行贿或赠送礼金、有价证券、贵重物品和回扣、好处费、感谢费等，报销应由贵方或贵方工作人员个人支付的任何费用，购置或提供通讯工具、交通工具和高档办公用品等，或提供有可能影响公正执行公务的宴请、娱乐活动、其他物质或便利。

（二）不通过任何方式暗示或接受贵方及其工作人员向我方及其相关单位介绍的同贵方项目协议有关的设备、材料、工程分包、劳务等经济活动，推荐分包单位和购买项目协议规定以外的物品、材料、设备等。

（三）如因项目工作需要涉及第三方的（协议授权工作对象），不以任何理由向第三方提供与项目有关的经济活动，不得以任何理由向第三方推荐合作单位、材料、设备等。

（四）不得收取第三方（合同授权工作对象）的任何礼金、有价证券、贵重物品和回扣、好处费、感谢费等，或接受第三方的报销任何费用、免费或降价提供任何产品或服务、进行宴请、提供娱乐活动、其他物质或便利。

（五）不与任何第三方串通、徇私舞弊、弄虚作假，为相关方谋取利益或损害贵方利益。

（六）不以贵方、贵方合作方或本项目的名义进行与本项目无关的其他经营性或非经营性活动，或者收取第三方的好处或向第三方索贿。

（七）不得利用与贵方合作的地位、身份、名义或以贵方的地位、身份、名义收取任何第三方的好处或向第三方索贿，或为第三方谋取利益。

（八）我方将建立廉洁制度，以保证我方履行本承诺书的义务。

第二条 相关责任

（一）我方及相关单位工作人员如有违反以上承诺的，我方将按照管理权限，依据有关法律法规和规定给予党纪、政纪处分或组织处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任。同时：

1、贵方有权取消我方的本项目承接权利，解除本项目协议，按照重大违约追究我方违

约责任，并有权拒绝我方今后承接贵方其他项目；且我方同意按照协议约定的违约条款处理；

2、对情节严重或致使项目成果与实际明显不符的，我方同意按照合同约定的违约条款处理；

3、如我方与被监控检查等项目服务对象串通徇私舞弊、弄虚作假，为相关各方谋取利益，给贵方或其上级机关造成不良影响或损失的，贵方有权解除协议，并函告相关部门对其资质进行审核处理，对有注册执业资格的我方工作人员，有权建议注册机构依法对其进行处理；且我方同意按照协议约定的违约条款处理；

4、我方因此给贵方造成损失的，我方同意赔偿贵方的全部损失，除直接损失外，还包括贵方因维护合法权益产生的交通费、诉讼费、律师费、鉴定费等费用。

（二）我方将有效地防止或限制该廉政风险的发生，如违法，将对该廉政风险进行弥补，所需费用由我方承担。

第三条 其他

（一）本承诺书的有效期与项目协议有效期一致，但如我方在本项目协议签订前已与贵方开始洽商项目合作事宜或参加投标、磋商、谈判、比价等，则本承诺书的法律效力追溯至我方就本项目第一次与贵方或贵方代理机构（代理人）进行接洽之日。

（二）我方在本项目结束后如有违反本承诺行为的，我方仍同意按本承诺书承担责任。

（三）本承诺书自我方单位盖章后生效。

承诺人（盖章）：北京展视互动科技有限公司

2024年12月26日

附件5 故障处置应急预案

故障处置应急预案

一、展动提供详细的业务连续性制度，保障客户直播业务能持续稳定运行：

1、制定适合采购人服务的相关业务应急预案，应急预案包括应急管理组织、信息系统突发故障事件级别的划分、各等级信息系统突发故障事件的应急响应方案及紧急措施、后期处置以及应急联系人名单。

◆应急联系人：（应急联系人）于兆威；联系电话：18611521182

应急联系人全天 24 小时保持手机畅通；

应急联系人名单发生变化时，展动会提前 3 个工作日书面通知采购人。

2、评估采购人项目潜在的业务中断事件，在现场直播业务中断 1 分钟内上报采购人，承诺 5 分钟内恢复现场直播服务运行，同时制定业务应急方案，保证采购人业务持续性。

3、所有现场直播设备双冗余备份，保证随时实时无缝切换。

4、网络链路（有线、无线、热点、4G/5G、基站、聚合编码器）多冗余备份，保证随时实时无缝切换。

5、如遇临时的紧急大会直播或活动直播，展动会在 24 小时内安排人进行现场拍摄，并在直播结束后 3 小时内完成视频剪辑。

二、服务理念

我们拥有遍布全国的销售服务网络能使您及时联系到适合的客户服务代表，基于网络的在线支持系统保证您通过互联网、电话、传真等各种介质及时、直接获得有关产品和技术支持的最新信息。我们提供的持续、有效的服务和支持，将有助于信息的及时传播、问题的及时解答，确保您业务能力的提高。

三、服务范围

我们服务的特色是多渠道、多途径，并且不断对自身的服务体系进行改进与提高，包括实时更新的客户服务网页、24 小时企业微信及 400 热线服务电话。

1、快速响应服务：针对一切突发事件，本地人员迅速到位，与后场专人配合，为您快速排查定位问题并提供解决方案。

2、在线服务：提供多个在线服务入口，第一时间承接客户问题，24 小时机器人配合专

人服务解答跟进。

3、远程服务：展动为您提供远程支持服务。通过电话、远程视频等方式，展动的工程师随时为您解决使用中遇到的各种问题。

4、专人上点服务：展动的产品设计理念是提供完全产品化的系统，这使上点的目的从“工程安装”变成“使您满意”。您一旦成为展动的用户，我们将根据您的需要，派专人上点服务，直到您的满意。

5、大客户服务支持：北上广三地设置直播专业服务部，专门负责本地大客户的售后服务工作。及时响应、协调解决产品日常使用问题，协助客户做好产品技术对接，提升客户的使用体验。深度了解客户对展动服务和产品的需求，促进产品和服务改进，维护客户关系。

（盖章）：北京展视互动科技有限公司

2024年12月26日