

甲方合同编号: ZX-2026-045

乙方合同编号:

政府采购合同（信息系统运维服务类）

项目名称: 信息系统运维类项目-教育两委信息化运行保障

服务名称: 教委网站群业务系统运维

甲 方（买方）: 北京市数字教育中心（北京电化教育馆）

乙 方（卖方）: 北京盛学成长科技有限公司

☐ 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: 2026 年 6 月 2 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-教育两委信息化运行保障中所需教委网站群业务系统运维以 ZDZBCL-BJ01-2603019/3 号招标文件在国内公开招标。经评标委员会评定北京盛学成长科技有限公司（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. 投标文件 (含澄清文件)
- c. 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¥1200000 元。

人民币大写金额为：壹佰贰拾万元整。

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¥120000 元（大写：壹拾贰万元整）；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 70 %给乙方，计¥ 840000 元（大写：捌拾肆万元整）；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 30%作为尾款给乙方，计¥360000 元（大写：叁拾陆万元整）。

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：市教委办公楼和北京市数字教育中心（北京电化教育馆）指定地点。

服务期限：2026年9月12日至2027年9月11日。

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）



2026年6月2日

授权代表人（签字）：满亮

地址：北京市西城区地安门西大街153号

邮政编码：100035

乙 方：北京盛学成长科

技有限公司

名 称：（印章）



2026年6月2日

授权代表人（签字）：刘知也

地址：北京市朝阳区紫月路18号院4号楼105

邮政编码：100012

开户银行：中国民生银行股份有限公司北京三元支行

开户行号：305100001299

银行账号：692747780

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。
- 1.8 “网络安全事件”，系指包括并不限于：1）业务数据、敏感数据泄露或被非法利用；2）导致甲方用户个人信息泄露、篡改、丢失（如身份证号、手机号、银行账户信息、生物识别数据等）；3）导致甲方网络/系统瘫痪、服务中断（如网站无法访问、业务系统停摆）；4）导致甲方遭受网络攻击（如DDoS攻击、勒索病毒、数据勒索）；5）因乙方违反《网络安全法》《数据安全法》《个人信息保护法》等法律法规（如未履行等级保护义务、违规跨境传输数据、未报告安全事件），导致甲方被监管部门处罚的；6）因乙方违规或安全事件导致的公共安全风险、国家安全风险、社会恶劣舆情等。
- 1.9 本合同附件是本合同不可分割的组成部分，包括并不限于：附件1《中标通知书》、附件2《保密承诺书》、附件3《廉洁自律承诺书》、附件4《网络与信息安全承诺书》、附件5《服务方式、内容及要求》、附件6《服务级别协议（SLA）》以及本合同实施过程中双方共同签署的补充文件。

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。

2.2 本合同所维护的应用系统中的全部业务数据的所有权归甲方所有，乙方不得借服务工作之便非法获取、使用、篡改、泄露、买卖。

2.3 乙方在履行和完成本合同项下工作过程中准备、实施的一切资料，包括但不限于文件、计算方法、图表、报告、数据、模型和样品，以及其中含有的所有发明和可授版权（包括版权的商业使用权，如：商业推广、纪念品等由版权而带来的延伸产品的资料）应于制作或准备时（无论是否被交给客户方）成为甲方独有的排他性财产而不受任何限制，甲方有权使用上述资料以履行本项目合同或用于其他目的。资料在本项目合同结束或终止后，应立即交还给甲方或以甲方书面认可的方式进行销毁。

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、投标文件及合同约定进行验收。

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：服务期结束后。

4.1.4 履约验收内容：招标文件及本合同约定的服务内容。

4.1.5 履约验收标准：服务方除满足各项服务需求外，还应满足相关管理需求。能够通过专家验收会的验收，作为本次项目的最终验收的标准。并且需要通过提供相关的服务报告及服务过程文档材料，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 乙方应在合同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，如果乙方没有按照合同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 20%。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。
- 7.5 若乙方违反知识产权保护相关法律规定或本合同约定的，乙方应向甲方支付合同总价 20% 的违约金，并赔偿甲方由此发

生的任何及所有成本、费用和损失，包括但不限于解决争议，赔偿甲方因此支出的交通费、律师费、诉讼费等一切合理费用，并保证甲方对软件的正常使用。同时，甲方有权单方解除合同，甲方解除合同的，乙方退还全部合同价款，并赔偿因此给甲方造成的损失。

- 7.6 乙方未经甲方书面授权，擅自篡改甲方工作数据和应用系统，利用甲方现有系统、网络平台或者冒用甲方身份获取非法利益，造成甲方或任何第三方损失的，由乙方承担法律责任并赔偿全部损失。同时乙方须向甲方支付合同总价款 20% 的违约金。
- 7.7 如果乙方在维护工作中发生重大故障或延迟排除故障，包括但不限于由于乙方故意或过失等原因造成甲方某信息平台出现重大信息失真、数据丢失或者出现反动言论等情况，严重影响到甲方正常的业务工作，乙方须承担由此给甲方带来的一切损失，同时须向甲方支付合同总价款 20% 的违约金。
- 7.8 若乙方所管理维护的系统在合同期内被国家有关机构、甲方检测出存在系统漏洞或安全隐患，乙方应立即进行整改，直到满足相关安全要求为止。所涉及的费用由乙方自行承担，甲方不再另行支付其它费用。
- 7.9 合同履行期间，若发现本合同项下所涉系统存在漏洞（包括但不限于功能性漏洞、安全性漏洞等），乙方除应立即采取措施及时修复系统外，每发现一个，甲方有权要求乙方支付相当于本合同总价款 0.5%-1.5% 的违约金，最高违约金不超过合同总价款的 10%。
- 7.10 合同履行期间，因本合同项下系统或服务引发甲方重大网络安全事件（具体分级标准参照甲方《网络安全事件应急预案》），或导致甲方被教育主管、网信、工信（经信、政数、应急）、公安、审计等外部监管部门处罚、通报（含被指出问题并可能面临处罚、通报等负面影响的情形）的，乙方应立即采取整改措施；同时，甲方有权要求乙方支付不超过合同总价 20% 的违约金，并赔偿甲方因此遭受的全部损失。

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6份，以中文书写，甲方3份，乙方3份。

附件 1: 中标通知书



中 标 通 知 书

北京盛学成长科技有限公司：

兹通知，由北京泽岱招标代理有限责任公司组织，贵公司参加北京市数字教育中心（北京电化教育馆）的“信息系统运维类项目-教育两委信息化运行保障（第3包教委网站群业务系统运维）（招标编号：ZDZBCL-BJ01-2603019）”，经评标委员会评定和招标人确认，贵公司为本项目本包中标单位：

中标金额：¥1,200,000.00

（大写：人民币壹佰贰拾万元整）

请贵公司收到中标通知书之日起30日内，与招标人签订书面采购合同。

北京泽岱招标代理有限责任公司



附件 2：保密承诺书

保密承诺书

致：北京市数字教育中心（北京电化教育馆）

本单位/本人（以下简称“承诺方”）因承接贵单位[信息系统运维类项目-教育两委信息化运行保障 教委网站群业务系统运维]（以下简称“本项目”），需接触、使用贵单位相关数据、技术及业务资料。为严格履行保密义务，维护贵单位信息安全与合法权益，现依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等相关法律法规，向贵单位作出如下书面承诺：

一、保密信息范围

本承诺所称“工作秘密”，指承诺方在本项目执行过程中直接或间接获取、知悉的贵单位以下信息（包括但不限于）：

1. 技术信息：信息系统源代码、开发文档、系统架构设计、数据库结构、运维参数配置等；

2. 业务信息：用户数据、交易记录、客户名单、业务流程规则、经营策略、财务数据等；

3. 敏感信息：国家敏感信息、不为公众所知悉的信息、敏感个人信息、因信息丢失或损坏对贵单位的形象或工作职能造成损害的数据信息，以及其他双方约定或贵单位内部规定保密的信息。本协议所称贵单位的工作秘密不限于贵单位本身的工作秘密，还包括因业务往来所知悉的合作单位的工作秘密，以及贵单位依照法律规定（如在缔约过程中知悉的对方当事人的秘密）或有关协议的约定（如技术合同、合作协议等）对外承担保密义务的事项等。具体包括但不限于系统业务数据、技术方案、项目设计、技术指标、计算机软件、数据库、实验结果、图纸、技术资料、涉及工作秘密的业务函电、投资计划、合作计划、客户资料、采购资料、定价政策、不公开的财务资料、业务策略、技术方法等信息。其中敏感个人信息：一旦泄露或者非法使用，容易导致自然人的人格尊严受到侵害或者人身、财产安全受到危害的

个人信息，包括生物识别、宗教信仰、特定身份、医疗健康、金融账户、行踪轨迹等信息，以及不满十四周岁未成年人的个人信息。

4. 其他贵单位明确标注或根据行业惯例应视为保密的信息。

二、保密义务内容

承诺方在本项目服务期间及服务结束后，对工作秘密承担以下义务：

1. 严格限制接触范围：仅允许参与本项目执行的必要人员接触工作秘密，且该类人员需事先签署内部保密协议，并接受保密培训；

2. 禁止非法使用与披露：未经贵单位书面许可，不得以任何方式（包括但不限于复制、传输、公开、转让、许可他人使用等）向任何第三方披露、使用或允许他人使用工作秘密；

3. 采取安全保护措施：按照《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等规定，对敏感个人信息采取加密存储、访问控制、权限管理等技术措施与制度措施，防止泄露、篡改或丢失；

4. 配合信息安全管理：如发现工作秘密可能泄露或已泄露，立即采取补救措施，并在 24 小时内书面通知贵单位，配合贵单位调查及处理；

5. 项目终止后处理：服务结束或合同终止时，立即返还或销毁全部工作秘密载体（包括电子数据与纸质资料）。

三、保密期限

本承诺项下保密义务的期限为：自承诺方首次接触工作秘密之日起至该信息因合法途径被公众知悉或贵单位书面免除保密义务之日止。其中，涉及商业秘密的保密义务持续至该商业秘密进入公有领域或失去商业价值时止。

四、违约责任

若承诺方违反本承诺，贵单位有权采取以下措施追究责任：

1. 依据《中华人民共和国民法典》第五百七十七条规定，贵单位有权要求承诺方承担继续履行、采取补救措施或赔偿损失等违约责任。其中，赔偿损失范围包括但不限于调查费用、诉讼费用、律师费、直接经济损失、商誉损失等实际损失；

2. 若违约行为涉及个人信息侵害，适用《中华人民共和国个人信息保护法》第六十九条规定，采用过错推定原则，承诺方不能证明自

身无过错的，需承担损害赔偿 responsibility；若涉及商业秘密侵权，依据《中华人民共和国反不正当竞争法》第十条规定，承诺方需赔偿贵单位因侵权遭受的实际损失，或按承诺方因侵权获得的利益计算赔偿金额；

3. 若承诺方的违约行为构成根本违约（包括但不限于严重泄密、导致贵单位核心业务受损等），贵单位有权立即终止服务合同。合同终止后，承诺方仍需承担本条第1款、第2款约定的赔偿责任；

4. 承诺方违反保密约定，因故意、过错或过失泄密的，应立即采取停止泄密、挽回损失等补救措施，并向贵单位支付合同总价款20%的违约金；该违约金为惩罚性违约金，可与本条第1款约定的损失赔偿同时主张；承诺方员工违反保密义务的，视为承诺方违约，承诺方需承担连带责任；服务结束或合同终止时，承诺方未按要求返还、销毁全部工作秘密载体（包括电子数据与纸质资料），或未出具书面确认文件的，应向贵单位支付合同总价款20%的违约金，同时需在贵单位指定期限内完成整改；

5. 若承诺方的违约行为涉嫌刑事犯罪，贵单位有权向司法机关报案，追究承诺方及相关责任人的刑事责任；刑事追责不影响贵单位依据本条约定主张民事赔偿。

五、其他条款

本承诺书自我单位盖章之日起生效。本承诺书作为合同不可分割的组成部分，与合同具有同等法律效力；若与合同约定冲突，以本承诺书为准。

承诺方（盖章/签字）：北京盛学成长科技有限公司

法定代表人/负责人（签字）：

签署日期：2026年6月2日



附件 3：廉洁自律承诺书

廉洁自律承诺书

致：北京市数字教育中心（北京电化教育馆）

为配合推进反腐倡廉建设，落实廉洁风险防控规定，我公司作为（信息系统运维类项目-教育两委信息化运行保障 教委网站群业务系统运维）项目承担单位，作出如下廉洁自律承诺：

一、我公司保证向贵方提供符合质量标准的货物、产品、工程建设或服务，并承诺对所提供的货物、产品、工程建设或服务按《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国建筑法》以及我国其他相关法律、法规和规章的规定承担法律责任。

二、我公司保证坚持依纪、依法经营宗旨，自觉遵守廉政制度的规定，严格执行合同条款，不以次充好，不降低货物、产品、工程建设或服务的质量标准，坚持公平竞争、廉洁守信、诚信为本。

三、我公司保证在提供货物、产品、工程建设或服务过程中不实施商业贿赂行为。对在合作过程中实施商业贿赂行为的人员的按照《中华人民共和国刑法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》、《关于办理商业贿赂刑事案件适用法律若干问题的意见》以及我国其他相关法律、法规或规章的规定进行处理。

四、我公司指定（姓名：姜义来 联系电话：13910413151）作为项目负责人洽谈、处理业务。项目负责人必须在工作时间到贵方或贵方指定地点联系商谈、处理相关业务，不得借故到贵方相关领导、部门负责人及相关工作人员家中访谈并提供任何形式的优惠或好处。

五、我公司有责任和义务向贵方纪检部门或其他相关部门举报贵方工作人员在合作过程中的暗示、索要和收受贿赂的行为。贵方发现我公司存在贿赂行为的，亦有权向相关部门报告。

六、贵方在合作过程中如发现我公司违反法律规定或项目约定行为时，有权解除与我公司的购销、工程建设、运维、监理、服务等合同，停止一切业务往来，并且返还贵方已支付费用。赔偿贵方经济损

失，赔偿范围包括但不限于律师费、诉讼费、鉴定费、公证费等由我公司承担。

七、本承诺书自我公司盖章、法定代表人和项目负责人签字之日起生效。

八、本承诺书作为我公司与贵方签订的购销、工程建设、运维、监理、服务等合同的重要组成部分，与该合同一并执行，具有同等法律效力。

承诺人（公章）：北京盛学成长科技有限公司

法定代表人（签字）：

项目负责人（签字）：

签署日期：2026年6月2日



附件 4：网络与信息安全承诺书

网络与信息安全承诺书

致：北京市数字教育中心（北京电化教育馆）

本单位作为与贵单位签订[信息系统运维类项目-教育两委信息化运行保障 教委网站群业务系统运维]（以下简称“合同”）的服务提供方，为严格履行合同约定的网络与信息安全保护义务，防范数据泄露、系统攻击、业务中断、工作不合规等风险，现就服务期间的网络与信息安全相关事宜，向贵单位作出如下不可撤销的承诺：

一、术语定义

本承诺所称网络、网络安全、网络数据、个人信息，均适用《中华人民共和国网络安全法》的释义；重大网络安全事件参照对应贵单位网络安全事件应急预案中对网络安全事件的分级确定；其余相关用语的含义，参照对应法律法规及贵单位网络安全相关管理办法的规定确定。

二、网络与信息安全保护义务

我单位承诺严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《网络数据安全条例》及贵单位网络安全相关管理办法等规定，按照网络安全等级保护制度要求，为贵单位有关系统提供符合以下标准的安全保护措施。

1. 采取必要措施，防范对网络的攻击、侵入、干扰、破坏和非法使用以及意外事故，使网络处于稳定可靠运行的状态，以及保障网络数据的完整性、保密性、可用性；

2. 对参与建设、开发、定制、部署、运维管理的信息系统及基础软件，完善开发、测试、部署、运行维护等过程，落实网络与信息安全责任制，确保全过程安全可控，并提供必要的对接人员和技术保障；

3. 对网络运行状态、安全事件进行监测记录，留存相关网络日志不少于六个月；

4. 对工作过程中获取或产生的电子数据应实行保护，按照网络安全等级保护制度的要求履行数据安全保护义务，采取加密、备份、访

问控制、安全认证等技术措施和其他必要措施，保障收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除等全流程数据安全；

5. 在采集个人信息过程中，需履行个人信息保护义务，采取措施确保贵单位在合同履行过程中涉及的个人信息采集行为合法合规，不违反法律法规的强制性条款；若贵单位个人信息采集行为存在合规风险，我单位应在发现后 3 个工作日内书面告知贵单位，并提供合规整改方案；

6. 未经贵单位书面同意，不泄露、篡改、毁损或向任何第三方提供所收集的信息；

7. 合理设定信息处理及网络操作权限，定期对团队成员开展网络安全培训，确保从业人员知悉保密义务及违规后果；

8. 积极主动配合贵单位的网络安全管理工作。积极配合贵单位检查、测评、整改、应急、灾备等工作，落实贵单位各项网络安全、运维管理制度和各项安全保护技术措施。及时识别本单位相关网络安全隐患和漏洞，对薄弱环节和潜在威胁采取措施进行整改；

9. 完善系统技术架构和人员管理，确保数据安全。有关网络、系统及其所存储数据、工作过程中产生的数据等皆为贵单位所有，我单位工作人员将本着诚实信用原则，承担保守相关工作秘密的义务。

三、应急响应与事件处置

若发生或可能发生信息泄露、网络被攻击、业务中断等事件，我单位承诺立即采取以下措施：

1. 按照贵单位网络安全事件应急预案启动应急流程，开展技术补救，控制风险扩大；

2. 对于重大或以上安全事件，2 小时内向贵单位书面报告事件详情（包括影响范围、已采取措施及后续处置计划）；

3. 对各级各部门、贵单位、有关网络和信息安全服务方等各方所通报的安全通告，及时响应和处置，积极协助有关事件调查。对受影响的网络系统做到处置到位，不留隐患。自主发现问题及时报告贵单位，留存不少于 6 个月的相关日志。设立应急联系人（参见附表），制定应急预案，做到 7x24 响应，必要时技术人员应及时抵达现场处置；

4. 充分配合贵单位及监管部门调查，提供事件相关日志、技术分析等材料，全力协助恢复系统正常运行及数据完整性。

四、责任承担

1. 若因我单位未履行本承诺项下义务或履行义务不符合合同约定（包括但不限于未落实安全制度措施、违规泄露信息、未按要求整改、未积极配合安全事件处置等），引发监管处罚、用户索赔等后果的，我单位应承担相应法律责任，赔偿贵单位全部损失，包括但不限于数据恢复费用、业务中断损失、第三方索赔金额及维权合理开支（如律师费、诉讼费等），并向贵单位支付本合同总价款 20% 的违约金。

2. 若因我单位故意、过错或过失导致重大网络安全事件，贵单位有权单方解除本合同。合同解除后，我单位除按本条第 1 款约定承担赔偿责任及支付违约金外，还应在贵单位解除通知送达之日起 10 个工作日内，返还贵单位已支付的全部款项；逾期未返还的，每逾期一日按未返还金额的万分之一支付逾期利息。

3. 因外部因素导致网络安全事故或损失的（包括但不限于：第三方侵权、第三方服务/产品缺陷、外部环境干扰；政策法规调整、行业监管要求变化；自然灾害、突发公共卫生事件等不可抗力以外的客观事件；我单位合作方的违约或过错行为等），若该事故或损失与我单位未履行安全保障义务、未建立外部风险防范机制或未及时采取补救措施存在直接关联，我单位仍应承担全部赔偿责任，贵单位有权选择按本条第 1 款或第 2 款主张权利。

4. 仅因《中华人民共和国民法典》规定的不可抗力（指不能预见、不能避免且不能克服的客观情况，如地震、战争等）导致事故，且我单位已及时履行通知义务并采取合理减损措施的，可免除相应赔偿责任，但仍需配合贵单位处置相关事宜；若不可抗力发生在我单位迟延履行义务之后，不得作为免责理由。

5. 即使经认定我单位对事故或损失无责任，我单位仍应遵循诚实信用原则，配合贵单位完成后续相关工作，包括但不限于提供真实相关资料、说明事件经过、协助对接第三方或监管部门等。配合义务应限定在合理范围内，贵单位不得要求我单位从事违法违规行为。

6. 本条第 2 款约定为第 1 款的加重责任情形，第 3 款为外因关联责任情形，第 5 款为无责配合义务情形，各方分别适用、不重复追责；我单位不得以“事故由外因引发”或“自身无责”为由拒绝履行合理配合义务，但贵单位自身故意或重大过失导致的除外。

五、其他

本承诺书自我单位盖章之日起生效。本承诺书作为合同不可分割的组成部分，与合同具有同等法律效力；若与合同约定冲突，以本承诺书为准。

承诺方（盖章）：北京盛学成长科技有限公司

法定代表人（签字）：

签署日期：2026 年 6 月 2 日



应急联系人

姓名	职务	电话
姜义来	项目管理	13910413151
周云	网页制作、编辑	13811421960
段亚磊	网站运维保障	13810278291

附件 5: 服务方式、内容及要求

1 派驻 1 名工程师到用户指定地点进行长期服务。

驻北京市教委现场信息维护人员可按照用户要求及时、准确地完成信息发布工作,同时负责北京市教委网站群需要上网信息的登记审批、整理、制作与管理维护。共涉及纳入网站群管理的市教委主站门户和直属单位及教育类社团网站、专题页面的维护,驻场维护人员的具体职责如下:

1. 负责市教委网站群对外发布信息的收集、整理、备案工作;
 2. 负责市教委网站群的对外信息发布工作;
 3. 负责市教委网站群页面功能模板修改、栏目整合工作;
 4. 参与市教委专题网站设计与制作工作;
 5. 参与市教委各处室多媒体设计与制作工作;
 6. 完成各类网上发布资源的加工与处理工作;
 7. 参与相关网站制度规范建设工作;
 8. 负责日常办公期间,网站内容的自查、核查与巡检工作;
 9. 面向市教委各处室、各直属单位、北京市教育类社团等信息员用户提供网站发布的技术支持,网站页面整合改版、功能模块添加,专题制作,含账户开通管理、技术培训等;
 10. 配合市教委做好网站信息内容建设考核达标的自查与整改,草拟网民意见回复;
 11. 参与编写政府网站季度自查报告、月报等相关工作;
 12. 参与网站各类日常工作的组织协调工作;
 13. 做好日常突发事件的处置工作;
 14. 做好网站维护其他工作;
 15. 配合网站 ISO 认证、渗透测试、应急演练等工作;
- 注:驻场人员基本保证 8 小时满负荷工作,且按照国家、北京市对于政府网站工作的新要求、新规定,落实好相关工作。
- 驻场人员综合能力具体要求如下:
1. 具有 3-5 年同类网站维护工作经验;
 2. 具有一定的组织协调能力,熟悉掌握内部行政办事流程;
 3. 对近年来政府网站建设发展及与运行维护具有一定的认知;
 4. 熟练掌握 Dreamweavr 的编辑处理工作;

5. 具有基于 JS 的开发经验，能够独立撰写简单逻辑代码；
6. 熟练 Html5+CSS3 环境下的开发语言；
7. 具备一定 PhotoShop 软件使用能力；
8. 熟练掌握主流后台发布系统的操作与日常问题处理；
9. 具有较强的文字撰写与语言表达能力，熟悉政府网站管理规程，能够完成日常文字撰写，胜任各类技术培训工作；
10. 具备有同类项目现场服务经验；

驻场人员还应遵守《政府网站建设与管理规范》地方标准，签署有关保密承诺书。并遵照国家和本市关于网络与信息安全的法律、法规、标准及相关规定进行维护，保证工作的规范性及网上信息的安全可靠。

2 市教委网站群业务系统运维服务

2.1 信息备案和发布服务

要求乙方安排专人受理北京市教委网站群信息发布工作，信息发布严格按照政务信息网上发布流程执行，两委办公室信息员、处室信息员移交的信息稿件，经核查无误后，移交给驻教委现场办公的专职信息维护人员进行发布。信息发布员收到文件后，需对信息来源进行甄别和记录，对信息进行编辑加工和发布。

2.2 专题建设、维护服务

要求乙方在维护工作期间，根据业务工作的需要，对网站进行样式调整、栏目增减等工作。维护团队要按照需求及时添加、删除或者修改栏目，并通过专业的美工设计出修改后的版面效果，经过审核后制作完成。网站版面及栏目的修改需要维护团队及时响应，维护团队获得需求后需要在 2 个工作日内完成页面设计修改工作。确认无误后在 1 个工作日内完成全部的修改工作。

根据实际工作安排，每年所制作、维护的专题页面在 3-5 个之间。在网站专题建设前期要求乙方提供专业的 UI 设计，相关技术人员需要根据教委网站后台系统的要求编写专题代码、导入专题信息、功能测试以及最终的页面确认发布工作。网站专题的建设需要乙方提供独立的建设维护团队、包含网站设计人员、网站制作人员和网站测试人员等。在收到专题建设需求后，能够及时响应，按时间要求完成专题的整体建设工作。

根据市教委网站及处室子站、直属单位网站、教育类社团网站的

业务发展需求及往年惯例，计划 2026 年部分网站、二级页面或专题页面进行部面优化服务。

要求乙方以下专题网站进行改版和定期维护服务，包括：北京教育普法、北京教育督导专题网站、交通安全宣传窗主题教育专栏。

2.3 市教委官网内容核查和巡检服务

1) 日常网站内容巡检、核查及信息更新催办服务

要求乙方维护人员在日常信息管理工作的同时，按照网站信息巡查计划对站点进行信息维护情况巡查。需要对各个频道各个栏目的信息发布时效性进行检查，对更新不及时栏目进行记录并通过相关渠道进行催稿；对版面显示情况进行检查，及时发现显示不正确的地方并进行修改；对网站中的各类应用系统进行检查，发现问题及时处理。

要求乙方及时发现和纠正网站存在的信息更新不及时、信息发布不准确、交流互动不回应、服务信息不实用等问题，针对广大网民在使用政府网站时及时反馈网站问题，进行及时修改。帮助推进全国政府网站信息内容建设工作，提高政府网站信息发布、互动交流、便民服务水平。

要求乙方对市教委网站友情链接的网站进行链接检查和内容浏览，对链接不通或者内容出现重大失误的网站及时上报处理。确保网站群的信息准确性和安全性。要求乙方网站巡查严格按照《市教委网站管理手册》以及国家网站普查、北京市政府网站年度考核有关标准进行。每日对网站内容进行核查，发现问题当天进行处理。每月为出具月度详细巡检和情况汇总表并备档。

2) 网站应用层服务器管理服务

对北京市教委网站所属发布系统、日志、网站安全相关等后台系统的运维管理；服务器及其操作系统等底层软件环境的维护；网站整体的安全保障、值守、应急处置等进行服务。

重点时期，按所维护网站需求提供 7×24 小时值守服务。确保网站全年可用性≥99%；页面篡改、数据丢失等信息安全事故零事故。

同时为保障网站数据安全，北京市教委网站采取了数据级容灾备份，具备较为完善的数据保护与灾难恢复功能，保证灾难降临时数据的完整性及业务的连续性，并在最短时间内恢复业务系统的正常运行，将损失降到最小。

2.4 值班服务

要求乙方按照国办、网信办、公安部、市委市政府、首都之窗运行管理中心相关安全保障要求，确保节假日和特殊时期网站群的正常运行。加大网站页面巡检安全值守的管理和执行力度，争取做到不留盲区，不留安全隐患。提前对网站群进行健康检查，值守期间安排不少于1人次24小时轮流值班，实现“零”报告制度。当日检查网站群各分站的可用性及页面有无异常、数据备份、问题排查、故障处理等工作，一旦发生突发事件，能够及时启动应急预案，果断、迅速、妥善处置。按所维护网站需求提供7×24小时巡查服务。保障教委网站群系统和数据的安全性。

要求乙方在值班期间每天投入至少2人，每人每班值守12小时，共计24小时，实现全天候值守。值守的主要形式包括：一是现场或远程值守，现场到岗值班，通过远程办公方式远程巡检值班。二是夜间值守，夜间无休，通宵值守网站运行情况。提供值守产出交付物（以WORD文本格式提交）。

2.5 日常运维服务

1) 提供网站信息内容建设自查季报

响应全国政府网站普查指标要求，根据《北京市政府网站内容建设专项考评实施细则》，对网站栏目信息更新进行监控，确保栏目信息更新频次达到全国政府网站普查指标，及时告警未更新栏目及空白栏目，保证网站各个栏目信息能够有效更新信息且内容准确。出具季度自查报告。

2) 直属事业单位网站专题建设、网站域名备案维护服务

根据《政府网站发展指引》要求，支持直属单位网站专题建设、网站备案及域名维护服务。参照专题建设和域名规范管理要求，需对账号管理、信息发布流程、网站管理规程、栏目建设等情况进行规范管理。所有上网信息进行登记、整理、备案与管理维护。

3) 直属事业单位网站改版、信息发布服务

要求乙方协助完成网站集约化管理工作，协助直属单位网站负责人完成单位重组后网站整合优化、域名变更和信息发布，所有上网信息进行登记、整理、备案与管理维护。

4) 转载上级机关重要文件服务

按照上级机关要求，及时转载发布重要会议、重大政策、重点工作等稿件信息。在网站首页显著位置开设“党中央国务院和中央单位

信息”专栏，要求乙方每天对中国政府网发布的对全局工作有指导意义、需要社会广泛知晓的政策信息予以转载。

5) “我为政府找错”网民回应服务服务。

在市教委网站首页添加“我为政府网站找错”监督举报平台入口。健全网民意见回复工作流程，狠抓落实反馈，原则上在 2 日内予以回复。要求乙方每天安排专人监管 “我为政府网站找错”网民留言工作，针对每条留言要认真研判，必要时与网民取得联系核实情况，详细草拟回复意见。对反映情况属实的，及时落实整改。确保网站群信息的真实有效性。

2.6 直属单位、教育协会网站维护服务

2014 年进行网站内容管理系统的升级改造，直属单位、教育协会网站采用拓尔思公司自主知识产权 TRSWCM7.0 网站内容管理系统，针对直属单位、教育协会网站内容管理系统的维护服务主要包括：内容深度维护服务、基础数据维护服务、内容巡检服务三部分构成。

1) 常规技术服务

基于生产环境，提供深层次的技术服务，提供安装和售后使用的常规服务。包括产品安装部署、7*24 的在线支持和 5*8 的电话支持，产品问题诊断及更新，产品安全更新等支持。根据问题的严重程度提供必要的本地现场服务。

2) 基础维护服务

基于生产环境提供网站后台基础数据维护技术服务，及时解决系统运行过程出现的各类基础数据的技术问题，保障产品的运行更稳定、更高效、更安全。

包括产品的本地化支持、新功能新技术咨询、产品配置参数优化、产品安全加固、第三方开发的底层技术支持等。

3) 巡检服务

对网站内容管理系统进行巡检，识别潜在的风险因素，评估系统运行的风险等级，处理各类 BUG 或信息安全漏洞，形成运维报告。避免运行过程中发生重大安全故障。

2.7 网站运行监测服务

为追求更高的监测能力，基于全国政府网站普查指标深度优化，实时监测和周期性度量网站的风险隐患，评估网站的健康水平和安全

状态，衡量需要改进的指标情况。要求乙方通过自动化监控手段对网站的可用性、信息更新情况、互动回应情况、网站访问情况等，全面监测市教委网站群健康状态。有关网站信息内容的检测应满足北京市政府网站信息内容建设年度专项考评工作以及 2026 年度相关工作要求。工作内容包含但不限于：网站页面栏目更新动态监测、网站各级页面信息可用性监测、内链外链网站变化情况监测、网站敏感词和错别字监测、网站页面访问数据分析等。

要求乙方为用户提供可视化、实时的监控前台。直观展示出网站群运行访问总体情况、栏目更新情况、健康情况等。满足 7*24 小时不间断监控。

1) 纠错

要求乙方通过对网站群各站点进行不间断的页面爬取、扫描、分析、匹配，主动实时的发现网站的断链、错误链接、广告链接等，及时提示用户整改。采取相关软件产品，提升交互性较强的问题列表页面，可进行点击查看详见、定位错误位置、确认整改状态。通过检测扫描最大限度的杜绝网站内容不可用的情况出现，利用成熟的技术手段，健全网站问题发现机制。

2) 监测分析

要求乙方提供产品级服务，针对网站群的访问情况(PV、PU、UV)实现动态检测，要提供可视化页面展示，快速获取相关数据。进一步健全网站运营数据统计工作，具体对网站访问量、访客数、热点栏目、热点文章、热点词、访客流量、访客来源、搜索关键词等多维度进行全面的分析与统计。同时，支持图标展示、基础数据表格(xls)按特定时间的导出。进一步掌握市教委及直属事业单位的网站运行情况，为网站发展提供数据支持。

3) 更新内容监测

贯彻全国政府网站普查指标要求，根据北京市政府网站年度考评要求，要求乙方提供产品级服务。以日为单位，对网站各级栏目，如动态、要闻、通知公告、政策文件等栏目进行监控，确保栏目信息更新频次达到国家、北京市的考核要求。不满足更新要求的栏目或空白栏目，要做到及时告警，保证网站各个栏目信息能够有效更新信息且内容准确。产品要提供交互性较强的列表清单，分层级对网站栏目进行管理，可由用户自主设定预警时间(如：一周、两周、一月等)。

使网站信息内容建设工作由被动整改先主动监控、主动发现转变，最大限度的提升工作主动性。

4) 错敏词监测

要求乙方通过产品级服务，对市教委网站群业务系统当中的文字内容进行监测，重点解决页面内容存在错别字，甚至敏感词的情况，解决用户单位依靠传动力难以发现的问题。每日对网站内容进行监测，以列表的形式清晰的罗列出疑似存在的问题，能够支持查询、定位与忽略。同时，具备保持更新迭代的词库，也可以根据用户关注的内容进行添加维护。最大限度的消除问题隐患。

5) 分析报告

通过日常运行监控的行为数据，能够真实反馈网站运维情况及知晓站点健康问题，及时做出相应处理措施和改进手段，确保网站运行安全稳定。按季度出具分析报告，内容包括：栏目更新情况、网站规范性、错别字、断链错链等，以文档形式向用户提供。另外，针对网站的运行分析数据，按月度提供运行月报，重点描述、分析当月网站运行情况。

2.8 平面设计美化及检查服务

结合实际工作，按各部门实际需求，要求乙方协助教育两委机关完成办公文档整理编辑、平面设计（如 PPT 文件和图片修改等）的制作、美化等工作。文档中涉及文档排版、图表展示、图片编辑、视频编辑、动画制作等各类工作，需要专业技术人员进行制作服务。

要求乙方配合有关部门做好网站相关检查的迎检、准备工作。按照往年惯例，涉及市委网信办、市经信委、市保密局、市密码管理局等部门的检查工作，每年不少于 3 次。根据实际情况和甲方要求，配合完成至少 1 次的应急演练工作。配合完成 ISO2000 和 20007 认证评审，网站专题检查工作，包括国家网站普查、首都之窗网站考评、无障碍考评等，每年不少于 2 次。配合完成网络安全等级保护测评（三级）、网站渗透性测试等工作，每年不少于 1 次。

3 运行监控及漏洞修复服务

1) 常态化网站运行监控服务

北京市教委网站为追求更高的监测能力，基于全国政府网站普查指标深度优化，希望实时监测和周期度量网站的风险隐患，评估网站的健康水平和安全状态，衡量需要改进的指标情况。要求乙方通过人

防+技防的自动化监控手段对网站的可用性、信息更新情况、互动回应情况、服务实用情况进行栏目和内容扫描+核查+服务器加固+运维服务的一站式服务保障北京市教委网站群的信息安全和健康。有关网站信息内容的检测应满足 2022 年市政务服务局制定《政府网站检查指标》和《政务新媒体检查指标》以及 2026 年度相关工作要求。工作内容包含但不限于：网站重大安全事件告警（篡改、DDOS 攻击等）、网站软件服务状态告警。

通过对教委站点进行不间断的页面爬取、分析、匹配，主动实时的发现网站的断链，并及时采取修补措施，监测网站“暗链”、“坏链”和不良信息（如带有政治、低俗、商业性等不良信息）及图片；通过监测站内链接是否正确可用，以减少由于管理单位审核把关疏忽而造成的损失或影响。

实时监测目标站点是否出现一些敏感关键字，如果发现敏感内容，会在第一时间通知，也可以自定义所关心的敏感关键字。

2) 网站重大安全事件检测告警

通过对网站前台内容安全性进行监控，将已发布的正确网页信息基础数据库进行新旧内容对比，实现对页面变化状态的变化告警，最大限度防止页面篡改事件的出现。同时，满足其他网站安全事件的发现与预警，例如：数据安全、服务安全等。对于网站整体性能情况进行实时监控，对于延迟过高、高出阈值等情况实现告警。

3) 互动回应内容监测

对已开设的政务咨询类、调查征集类、互动访谈类节目进行监测，确保政务咨询类栏目中 1 年内栏目中的有效信件、留言内容及时回复。1 年内开展了调查征集活动少于 3 次，并对所调查内容进行分析。监控互动访谈类节目 1 年内不少于 3 次，与网民互动，提升政府网站服务能力和水平。

4) 配合三级等保和渗透测试整改服务

根据《信息安全等级保护基本要求》，北京市教委网站每年例行一次等保测评，配合等保测评单位提供网络拓扑、网络设备、服务器设备、应用软件及描述等相关统计表，提供各类数据配置文件，协助进行安全检测，接受访谈或问询。

5) 定期安全扫描问题进行漏洞修复服务

甲方借助第三方安全软件服务商提供的服务，不定期或定期对网

站进行安全漏扫及渗透测试（如 SQL 盲注、跨站脚本、操作系统版本等），运行过程中，如果出现安全漏洞事件，要求乙方提供现场或远程技术支持服务，确定故障原因、排除故障，并提供《故障处理报告》。

4 集约化平台数据迁移

为进一步提升系统稳定性和信息安全风险防范能力，将 2018 年部署于北京市政务云（太极云一期）教委网站群集约化平台（共涉及 9 台云主机及 1 台跳板机）迁移至开源操作系统并重新搭建集群环境。主要迁移工作内容包括：应用系统、资源及网络策略全面梳理；新环境云主机与网络策略申请；基础软件安装与配置；拓尔思发布平台部署；数据初次迁移与校验；应用系统功能与兼容性测试；系统正式切换与上线保障。

附件 6：服务级别协议（SLA）

服务分类	运维对象	运维服务内容	运维服务内容描述	交付方式	响应级别	服务指标要求								备注
						指标项	指标描述	指标值	周期	目标	可接受	不接受	输出文档	
软件服务	教委网站群业务系统	驻场维护	现场信息收集、整理、备案、发布；页面模板修改、栏目整合；专题设计与制作；平面设计美化及检查；用户技术支持等	驻场+远程	中	驻场服务时长	工作日 8 小时 满负荷在岗	≥ 8 小时 / 工作日	日	≥ 8 小时	7-8 小时	< 7 小时	服务月报	高响应级别是指：在任何时间出现问题或需求均需立即响应。 中响应级别是指：在工作时间出现问题或需求需及时响应，或按计划在规定时间内开展工作。低响应级别是指：按计划开展工作。
		驻场维护	响应时效	驻场+电话	中	服务请求响应时间	从请求发起到驻场人员响应的 时间	≤ 15 分 钟	次	≤ 15 分 钟	15-30 分 钟	> 30 分钟	服务月报	
		内容运维	信息发布	驻场	高	信息发布准确率	发布信息与提供内容完全一致，无格式错误、无链接错误	100%	月	100%	≥ 99.5%	< 99.5%	服务月报	

服务分类	运维对象	运维服务内容	运维服务内容描述	交付方式	响应级别	服务指标要求								备注
						指标项	指标描述	指标值	周期	目标	可接受	不接受	输出文档	
		内容运维	专题建设与维护	驻场+远程	中	专题建设及时性率	从需求确认到可上线的时间	≤3个工作日	次	≤3日	3-5日	>5日	服务月报	
						巡检覆盖率	完成检查的栏目/总栏目比例	100%	日	100%	≥99%	<99%	服务月报	
		技术运维	系统可用性	远程+现场	高	网站可用性	(总时间-不可用时间)/总时间×100%	≥99.5%	月	99.5%	99%-99.4%	<99%	服务月报	
						备份成功率	成功备份次数/计划备份次数	100%	月	100%	≥99.5%	<99.5%	服务月报	
		报告交付	运维报告	电子+纸质	中	报告及时提交率	按时提交数量/应提交总数	100%	月/季	100%	≥98%	<98%	服务月报	
						满意度评分	非常满意/满意比例	≥95%	半年	≥95%	90%-94%	<90%	满意度调查	
		客户满意	服务满意度	问卷	中									