

Aleph500 技术运行维护北京市政府采购合同（服务类）

合同编号：

项目名称：首都图书馆数字图书馆综合服务运维

服务名称：Aleph500 技术运行维护

甲方（采购人）：首都图书馆（北京市少年儿童图书馆、北京市古籍保护中心）

乙方（中标人）：中国图书进出口（集团）有限公司

北京市政府采购合同（服务类）

合同编号：

采购单位(甲方)：首都图书馆（北京市少年儿童图书馆、北京市古籍保护中心）

法定代表人：毛雅君

地址：北京市朝阳区东三环南路 88 号院

联系人：王璐

电话：67358114

电子邮箱：wanglu@clcn.net.cn

供货服务商(乙方)：中国图书进出口（集团）有限公司

法定代表人：李红文

地址：北京市朝阳区工体东路 16 号

联系人：李晓茜

电话：65066688

电子邮箱：

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等相关法律，甲方首都图书馆数字图书馆综合服务运维（第一包：Aleph500 技术运行维护）（项目名称）中所需 Aleph500 技术运行维护（服务名称）经北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司（招标代理机构名称）以 BJJQ-2026-573-01 号招标文件，进行公开招标。经评标委员会评定乙方为中标人。甲方、乙方同意按照下面的条款和条件，签署本合同。

本项目是否专门面向中小企业采购：是 /否

本项目是否专门面向小微企业采购：是 /否

一、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效力地位的次序如下：

- (一) 本合同书
- (二) 中标通知书
- (三) 投标文件 (含澄清文件)
- (四) 招标文件 (含招标文件补充通知)

二、服务内容

- 1、本合同项下乙方向甲方提供的服务为：Aleph500 技术运行维护。
- 2、本合同要求乙方向甲方交付的服务内容与价格明细为（未列明的以合同附件形式列明）：

序号	服务内容	单位	数量	单价	小计（元）	备注
1	<u>Aleph500 技术运行维护</u>	项	1	454500	454500	
2						
3						
4						
	总计	454500 元				

三、提供服务期限、地点和验收

1. 提供服务期限：合同签订后至 2027 年 6 月 30 日。
2. 提供服务地点：甲方指定地点
3. 验收标准和方式：符合本合同第五条约定的标准

四、合同价款与付款方式

1. 本合同项下乙方向甲方提供的服务固定总价为 454500 元（大写：肆拾伍万肆仟伍佰元整），分项价格详见第二条或合同附件，该价格为乙方履行本合同项下服务的全部费用，甲方不再另行向乙方支付费用。本合同验收时，若服务（货物）与合同约定不符的，甲方有权根据乙方实际履行情况调整合同价款（决算价格），双方按决算价格结算，若决算价格超过本合同总价的，仍按本合同约定总价进行结算。本合同有政府决算（结算）审计的，本合同最终价款按审计报

告为准。

2. 本合同签订且乙方支付履约保证金后,且本项目财政资金到账后7个工作日内甲方向乙方支付第一笔款 272700 元(大写:贰拾柒万贰仟柒佰元整元整),即合同总价 60%;

3. 乙方完成本合同项下的服务,向甲方交付服务成果,经甲方验收合格,且本项目财政资金到账后一次性付清支付合同结算总价余款 181800 元(大写:壹拾捌万壹仟捌佰元整)。

4. 本合同上述各阶段最终付款方式需等项目财政资金到账后进行支付,如果财政资金到账迟延,甲方可因此延期支付货款,甲方不因此承担违约责任。

五、质量标准及售后服务

1. 乙方严格按照附件:技术支持及维护升级服务内容及要求提供技术维护,每次维护完成填写维护清单提交甲方审核确认,并作为合同验收合格的依据。乙方未按约定提供技术维护及恢复的,每逾期一天按合同金额的日千分之五承担违约金。

六、甲方权利与义务

1. 甲方应按合同规定的期限及时支付服务费。

2. 甲方在任何时间发现乙方服务存在虚假证书、相关人员无相应资质证书、假冒伪劣、以次充好或者质量不符合国家标准、行业标准、地方标准和合同要求等情况的,均有权要求乙方重新提供服务或解除合同,并有权要求乙方承担合同金额 20%的违约金。

3. 根据项目的实际情况,甲方有权对项目进行深化设计,从而调整项目明细和合同价款,但不得超过本合同总价。乙方须根据甲方的深化设计要求调整项目服务,并按照甲方调整的价款进行结算。

4. 甲方可以提前 30 日书面通知乙方,提前解除本合同,双方按验收合格部分进行结算,未验收合格的部分不再结算,双方互不承担违约责任。

七、乙方权利与义务

1. 乙方应按照合同所列服务品目、品牌、规格、型号和数量等具体内容向甲方提供服务。若存在货物的,乙方负责免费送货至甲方,并负责上门安装、调

试至正常使用。

2. 乙方须组织一支专业技术水平高、协作精神强、人员固定的项目团队实施本项目。乙方派驻到甲方工作的人员，须提交有关技术资格证书在甲方备案，并取得甲方的审核认可方可来甲方工作。乙方派驻到甲方的工作人员，与乙方系劳动关系，与甲方无关，由乙方承担其工作人员的全部劳动义务和责任，包括工伤责任等，若给甲方造成损失的（包括诉讼费和律师费等），由乙方予以赔偿。未经甲方事先同意乙方不得随意更换项目团队人员。对于甲方认为不合适的人员，乙方应立即予以更换合格的人员。乙方未组织足够的专业人员实施本项目、未及时更换有关不合适人员或提供虚假资质证书的，甲方有权解除合同。

3. 乙方向甲方服务过程中发生的相关费用，包括运输费、装卸费、安装费、调试费、验收费、培训费、人工费及与服务有关的费用均由乙方负担。

4. 乙方应严格按照生产厂家的售后服务标准向甲方履行售后服务。

5. 签约后甲方调整需求的，甲方须出具书面的调整需求，乙方需根据甲方的调整需求和项目实际情况进行深化设计，具体的合同价格、数量、规格、款式及组合方式由甲方根据实际需求做出适当调整，调整后的价格不高于合同总价。

6. 乙方及其工作人员在履行合同中发生人员伤亡或财产损失的，由乙方承担全部法律责任，由此给甲方造成损失（包括诉讼费、律师费等），由乙方予以赔偿。

八、履约保证金

本合同签订 5 日内，乙方向甲方支付合同金额 5 % 的履约保证金，履约保证金用于赔偿因乙方违约给甲方造成的损失（包括违约金）等，质保期到期后在扣除甲方的损失后，甲方无息退还履约保证金余额。履约保证金的支付方式为：保函_____（以支票、汇票、本票、保函、银行转账等）。

九、知识产权和意识形态条款

1、乙方为本合同项下提供的服务成果，其著作权及所有权由甲方单独享有，乙方未经甲方书面许可，不得用于本合同之外的目的，否则乙方退还甲方支付的全部费用，并承担合同金额 20% 的违约金。

2、乙方为本合同项下提供的服务成果，乙方保证其知识产权的合法性，若乙方提供的服务侵犯第三方合法权益的，由乙方负责处理并承担由此引起的全部

法律责任，若造成甲方损失的（包括诉讼费、律师费等），由乙方负责赔偿甲方的损失。若乙方的侵权导致甲方无法使用服务成果的，甲方有权解除合同，由乙方返还甲方支付的全部费用，并由乙方承担合同金额 20%的违约金。

3、保密条款。乙方应严格遵守保密义务。未经甲方书面许可，不得将甲方提供的任何资料信息以及乙方依据本合同提供的服务成果，用于本合同之外的用途或向本合同之外的第三方提供或泄漏，否则乙方应向甲方承担合同金额 20%的违约金，违约金不足以赔偿甲方经济损失的，乙方承担补充赔偿责任。

4、意识形态条款。乙方提供的本合同项下货物或服务甲方有权基于政治意识形态的审查，乙方须根据甲方意见进行修改或退货。如乙方提供的本合同项下货物或服务违反法律法规、党和政府有关政策，违反政治意识形态内容的，由乙方承担由此引起的一切法律责任，若导致甲方承担有关责任的，由乙方向甲方赔偿损失，且乙方须赔偿由此给甲方造成的信誉及名誉损失。

5、乙方对本合同项下的服务申报奖项的，须取得甲方的书面许可，甲方许可的，由双方另行协商具体申报事宜。乙方未经甲方许可擅自申报的，按本条第 1 款承担违约责任。

十、合同解除与违约责任

1. 合同一方不履行合同义务或履行合同义务不符合约定的，应承担继续履行、采取补救措施和承担赔偿责任等违约责任。

2. 乙方未能按合同约定提供服务及提供售后服务，每逾期一日按合同金额的日 5‰承担违约金，逾期超过一个月的，甲方有权解除合同。

3. 乙方提供的服务经验收不合格的，甲方有权解除合同，甲方也有权要求乙方根据甲方要求予以限期修正，并自验收不合格到验收合格期间承担逾期交付的违约责任，若乙方再次交付后经甲方验收仍不合格的，或乙方逾期不交付的，甲方有权解除合同。

4. 甲方逾期付款的，乙方应当书面通知甲方，甲方无正当理由自收到通知后 30 日内仍未付款的，自该 30 日到期后按未付款金额的日万分之五承担违约金，最高不超过未付款金额的 5%。

5. 根据本合同约定因乙方违约而甲方有权解除合同的，自甲方书面通知乙方后合同解除，未支付的费用甲方不再支付，已支付的费用乙方须在 5 日内返还甲

方，并由乙方承担合同金额 20%的违约金并赔偿给甲方造成的全部经济损失。

6. 本合同项下项目因供应商质疑或投诉被暂停的，本合同同步予以暂停履行，乙方中标无效的，本合同自动解除，甲方不再支付合同款项。因乙方原因导致中标无效的，已支付的合同款项乙方自无效之日起 3 日内返还甲方；非因乙方原因导致中标无效的，双方互不承担违约责任，双方按乙方实际履行期限和实际履行情况按合同金额的标准予以结算，多退少补。乙方逾期返还上述合同款项的，按未返还金额的日 1%承担违约金；乙方未返还合同款项前，甲方有权留置乙方的货物或服务，直至乙方返还甲方支付的款项为止。

十一、争议的解决

双方就合同发生争议，应先本着公平诚信的原则进行友好协商，如达不成一致，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十二、其他

1. 本合同由甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章或合同专用章之日，并由乙方提交履约保证金（若有）起生效。

2. 本合同一式陆份，甲方执叁份，乙方执叁份，具有同等法律效力。

3. 本合同附件与本合同具有同等法律效力。甲乙双方可对本合同未尽事项另行签订补充协议，但不得低于招投标的有关实质性要求。

4. 本合同项下的书面通知，以合同载明的地址或电子邮箱发送给对方，视为送达给对方，一方联系方式发生变更的，应及时书面通知对方，否则视为送达。

附件 1：《项目技术要求》

附件 2：乙方售后服务承诺

(以下无正文, 为合同签署页)

甲方(盖章): 首都图书馆(北京市少年儿童图书馆、北京市古籍保护中心)

法定代表人或授权代表(签章):

开户银行:

账号:

日期: 2016年 6 月 30 日

乙方(盖章): 中国图书进出口(集团)有限公司

法定代表人或授权代表(签章):

开户银行:

账号:

日期: 2016年 6 月 30 日

附件 1：项目技术要求

一、项目背景

“首都图书馆数字图书馆综合服务运维”项目，有关情况请示：本项目为保障首都图书馆数字化服务正常开展的运维项目，主要包含延续性服务与新增服务两部分。

二、运维目标

保障 ALEPH500 业务系统稳定运行，为全市读者提供了稳定而高效的服务。保障系统整体良好运行，避免出现重大系统应用事故。

三、运维内容

本项目是为首都图书馆 ALEPH500 业务系统提供系统维护、升级、技术支持服务。

服务时间：合同签订后至 2027 年 6 月 30 日。

服务地点：首都图书馆或采购人指定地点（北京区域内）。

四、运维要求

（一）服务范围要求

1. ALEPH500 系统所有现有基础功能模块以及数据库的维护，包括但不限于：

（1）采访、编目、连续出版物模块

（2）流通模块

（3）OPAC 检索模块

（4）自助服务模块

（5）数据库及接口

（6）外挂系统（WEB 综合服务、标签打印、APSM、APSS、APMS、物流等）

2. 通借通还功能维护，包括但不限于：

（1）维护完善首都图书馆通借通还系统的流通功能，满足系统的流通需求。

（2）设置所有参与通借通还分馆的流通参数及流通制度，修改 ALEPH500 系统中相关设置，以完成通借通还的流通功能。

（3）提供通借通还系统中自助设备与 ALEPH500 系统对接接口程序及接口参数。

3. ALEPH500 系统多分馆工作维护，包括但不限于

(1) 馆藏地点(分馆)设置

结合每个分馆的实际要求,在 ALEPH500 系统中设置相关的馆藏地点(分馆)。

(2) 流通规则

每个分馆需要与首都图书馆使用统一流通规则,并根据各分馆的需要,开通个性化流通制度,并在 ALEPH500 系统中进行相关设定。

(3) 完善馆藏库的功能

利用 ALEPH500 系统实现总分馆模式,完善馆藏库功能。

(4) 设计 ALEPH500 系统下的权限模型

权限模型包括:系统管理员/首图工作人员/分馆工作人员等,权限包括书目、采购、预算、书商、馆藏、流通、物流等。

(5) 提供各分馆所有 SIP2 自助服务设备与 ALEPH500 系统的对接接口程序及接口参数。

(6) 完成对新增分馆所有涉及 ALEPH500 系统中新业务的人员培训。

4. ALEPH500 系统维护,包括但不限于:

(1) 提供 ALEPH500 系统的备份及恢复程序包,以及基于 Oracle RAMN 的数据备份和恢复策略和脚本配置。

(2) 提供系统环境检查脚本,确认系统环境(系统空间、数据库空间等)和相关服务处于正常状态,并在发现异常的情况下给出预警,并邮件通知系统管理员。

(二) 服务响应需求

1. 具体维护与支持内容包括:

(1) 技术支持和错误更正。

(2) 对采购人在系统使用中所提出的技术问题提供咨询、帮助和提出建议服务。

(3) 任何时候都提供系统使用的咨询服务,通常通过电话、电子邮件、用户论坛等形式。

(4) 依照软件使用许可协议规定,由供应商开发并提供给采购人的系统新版本或改进版本,基于官方发布,无须额外收费。除供应商改编、安装、数据转换以及/或特殊开发外。

(5) 现行版本或用户使用手册或相关资料中采购人提出的故障，失误或功能失调情况的诊断以及更正。

(6) 依据系统新的版本和升级版本的要求更新操作指南。

2. 具体服务承诺要求：

供应商通过工单系统/在线咨询/电话提供常规技术支持服务需承诺如下响应时间：

故障级别	描述	时限
重大故障	指一个或多个系统发生以下其中一种情况： 整体系统瘫痪。 基于系统的核心功能出现严重问题。	立即响应； 2 小时内解决故障
较大故障	较大故障是指发生以下其中一种情况： 系统整体性能下降或不稳定。 严重影响核心功能。	10 分钟内响应； 2 个工作日内解决故障
一般故障	指发生以下情况： 系统性能下降，但对系统主要功能影响不大。 系统非核心故障，但对系统主要功能没有影响或影响不大。	30 分钟内响应； 5 个工作日内解决故障

在通过以上常规途径（工单系统/在线咨询/电话提供常规技术支持服务）无法满足采购人需求时，供应商需提供免费现场技术支持服务，采购人提供维护场地。

上述规定的重大故障，需提供每周 7x24 小时响应（每周 7 天每天 24 小时），并尽全力在最短时间内排除故障恢复服务。

(三) 服务要求

1. 当采购人需要本地化功能的扩展或系统开发与完善时，供应商应积极配合采购人，并提供相应的技术支持或协助开发。

2. 供应商需配合采购人完成未来可能进行的硬件升级，包括硬盘扩充、服务器调整、网络调整等，以确保软件在硬件更新或升级后的正常运行。

3. 供应商需配合采购人实现软件系统的各个应用、设置、移植和系统备份、数据库备份策略等可能需要的现场服务。

4. 供应商需配合为采购人搭建系统应用和升级测试环境，以便采购人进行参数的配置、系统功能测试以及培训等。

5. 供应商需对 Aleph500 系统及 Primo 系统的漏洞进行及时修复和更新。

6. 根据《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》要求，采购人的信息系统需经过北京市公安局认证的安全测试机构进行信息安全等级测评，供应商需积极配合采购人完成信息安全等级测评的相关工作，并使得 Aleph500 业务系统满足《信息安全等级保护管理办法》中规定的三级安全等级。

7. 供应商如果对采购人的服务器或数据库进行了操作，需记录详细的操作流程及具体信息，并制作文档以供采购人查阅，文档的内容包括但不限于：目的、日期、对象（具体服务器信息）、路径、执行语句、流程、更新内容、结果等。

8. 对于系统运行中产生的问题，供应商需详细记录问题解决过程，并制作文档以供采购人查询，文档的内容包括但不限于：问题产生的详细原因、问题解决的方案、问题解决的结果、对同类问题进行预防的方案等。

9. 因供应商过失，在为采购人提供技术服务的过程中出现新的故障和问题均由供应商负全部责任并解决。

10. 对于重复发生的问题，供应商应找到原因并给出最终解决方案。对于现有条件下无法彻底解决的问题，供应商应提出合理解决方案，尽可能降低故障发生的可能性、减小影响的范围。

（四）技术服务方案及保障要求

1. 供应商必须根据本项目规定的服务内容和要求，提出相应的技术服务方案并作为响应文件的一部分提交。

2. 供应商须保证所维护的系统能长期安全、可靠、高效运行，并在投标文件中详细列出保障计划。

（五）人员要求

1. 供应商需针对本项目成立专门的技术服务小组。该技术服务小组负责完成相关的服务工作，包括但不限于系统日常维护、调整优化、故障受理等工作；制订日常运行管理规范 and 系统运行应急预案；解决其它各种技术问题等。当技术维护人员及其他支持方式无法解决问题时或技术力量不足时，供应商应及时提供后援技术支持和补充。

2. 团队成员需具备 2 年（含）以上相关从业经验和丰富信息化项目建设和维护经验。

3. 技术服务小组需按照采购人的工作作息进行维护服务。

4. 采购人若对供应商所指派技术人员的服务不满意（包括技术能力、服务态度等），有权通过书面形式提出撤换该技术人员的要求，供应商应无条件予以执行。

（六）应急保障要求

供应商需对系统维护工作制定应急预案并实施。

（七）培训要求

供应商需依据采购人需求提供培训服务，并制定培训方案。提供有完善可行的用户培训计划，培训方式可根据采购人要求采用现场或与异地相结合的方式进行。培训内容包括新增系统功能的了解、系统的安装、配置和使用，以及系统的操作说明、系统的备份与恢复等。为采购人提供系统备份与恢复策略建议，提供相关实施步骤的详细文档，提供系统更新与升级信息，新功能发布、业务培训、常见问题培训、系统高级培训等服务。进行系统升级时，应提供周密详细的升级计划，快速可靠地完成系统升级。

（八）其他要求

供应商须配合采购人完成项目审计、绩效追踪等工作，提供采购人所需资料，包括但不限于：周报、月报、项目执行过程中形成的文档资料、体现项目实施过程、效果、成果的照片、视频资料等。

（九）支付要求

合同签订后两个月内，且采购人财政资金到位后，采购人向中标人支付合同首付款，即合同总金额的 60%；合同期满并经采购人验收合格后一个月内，采购人财政资金到位后，采购人向中标人支付合同剩余款项，即合同总金额的 40%。中标人需先提供相应发票。

附件 2：乙方售后服务承诺

一、安装环节

1、督促出版社（艾利贝斯软件科技发展（北京）有限公司，下同）在采购人使用单位指定地点安装。

2、接到采购人通知后，依照采购人的要求在规定时间内督促出版社完成安装和调试完成，并无偿系统更新版本或改进版本。

3、监督出版社，确保所有的安装标准符合我国国家有关技术规范要求和技术标准，所有的软件和硬件保证同时安装到位。

4、保证监督出版社免费提供合同商品的安装服务。

二、验收环节

1、监督出版社提供合同商品的有效检验文件，经采购人认可后，与合同的性能指标一起作为合同商品验收标准。采购人对合同商品验收合格后，监督出版社与采购方共同签署验收合格证书，验收中发现合同商品达不到验收标准或合同规定的性能指标，监督出版社尽快更换合同商品，直到验收合格为止。采购人规定的时间内仍不能完成验收的，采购人有权终止合同。

2、督促出版社提供合同商品的验收标准和检测办法，并在验收中提供采购人认可的相应检测手段，验收标准符合中国有关的国家、地方、行业的标准。

服务质量承诺

1、产品进口：按照业务流程与原厂出版社对接，及时付汇，实时追踪。

2、产品交付：按用户要求及时提供技术服务。

3、产品服务：有完整详尽的客户服务方案，确保项目服务顺利、高质量执行。

4、全程追踪：从项目签立到项目执行完毕，予以全程质量管理追踪，及时解决出现的各种问题，随时关注用户使用体验和需求。

安装、调试

1、在采购人使用单位指定地点安装。

2、接到采购人通知后在 4 个工作日内完成安装和调试完成，并保证系统正常使用。如在规定的时间内由于中图公司的原因不能完成安装和调试，中图公司

承担由此给采购人造成的损失。

3、安装标准：符合我国国家有关技术规范要求和技术标准，所有的软件和硬件保证同时安装到位。

4、中图公司承诺免费提供合同商品的安装服务。

验收

1、中图公司提供合同商品的有效检验文件，经采购人认可后，与合同的性能指标一起作为合同商品验收标准。采购人对合同商品验收合格后，双方共同签署验收合格证书，验收中发现合同商品达不到验收标准或合同规定的性能指标，中图公司保证更换合同商品，并负担由此给采购人造成的损失，直到验收合格为止，如在采购人规定的时间内仍不能完成验收的，采购人有权终止合同，由此造成的损失由中图公司承担。

2、中图公司提供合同商品的验收标准和检测办法，并在验收中提供采购人认可的相应检测手段，验收标准符合中国有关的国家、地方、行业的标准。

3、验收费用由中图公司承担。

培训服务方案

艾利贝斯软件科技发展（北京）有限公司作为原厂供应商，在维护升级过程中会提供详细技术资料并免费对首都图书馆 3 人进行 3 天的技术培训。培训的内容包括操作系统命令、Aleph 500 系统架构、Aleph 500 系统模块（采访、编目、流通、OPAC、以及本地化模块等），具体方案由双方协商制定，对于前来进行技术培训的人员的费用将包括在合同总价中。

艾利贝斯软件科技发展（北京）有限公司将按照功能模块为图书馆工作人员提供新增功能使用培训。公司同时提供完整的系统新增功能说明文档，以及使用手册。同时建议图书馆能够组织和安排有关 Aleph 自动化系统的内部培训。特别是针对新进入相应工作岗位的老师的系统使用培训。

培训服务计划建议如下：

- 1、时间：共 3 天
- 2、地点：用户指定
- 3、参加人员：ALEPH 项目小组成员和相关业务工作人员

4、培训内容：

第一天上午：(1) 总体介绍，客户端使用，检索模块介绍

(2) 编目模块流通模块简要介绍

第一天下午：(1) 采访与连续出版物模块介绍

(2) 系统参数设置简介

第二天上午：(1) 编目、单册与检索模块详细培训

(2) 第二天：流通模块详细培训

第二天下午：(1) 采访模块详细培训

(2) 期刊管理模块详细培训

第三天上午：(1) 服务与任务管理器功能培训

(2) 采访与编目参数表培训

(3) 流通参数表培训

第三天下午：(1) ALEPH 系统目录结构

(2) ALEPH 系统维护、备份、日志分析培训

(3) ALEPH 系统 Oracle 数据库及数据表结构介绍

(4) ALEPH 自定义批处理服务的应用与定制

(5) ALEPH X-Server 总体介绍及使用

(6) 二次开发实验及应用

重大故障应急响应方案

通过工单支持系统提交的问题，服务提供商艾利贝斯软件科技发展（北京）有限公司将按下列承诺响应支持工单。其中级别 I 和级别 II 问题将自动提交到艾利贝斯软件科技发展（北京）有限公司 24*7 支持中心。

回应级别	描述	初始响应
I	服务不可用	1 小时
II	产品子模块不能操作使用	2 小时
III	其它与产品表现相关的问题，通常为组件没有正确工作	1 个工作日
IV	不与表现相关的事件，包括：常规问题、信息查询、文档问题、完善请求等	2 个工作日

所有已知的停机事件，都将提前告知用户，且用户可以通过客户门户中指定

的链接查看。停机时，艾利贝斯软件科技发展（北京）有限公司将每小时更新停机时间状态页面直到该停机事件解决。所有已知的停机事件会通过支持工单或电子邮件通知受影响的用户。