中国电影博物馆
公共服务智慧平台项目（一期）合同

甲方（采购人）：中国电影博物馆

地址：北京市朝阳区南影路 9 号

联系人：杨丽莎

联系方式：84355755

乙方（供应商）：内蒙古数字云旅科技有限责任公司

地址：内蒙古自治区呼和浩特市和林格尔县智能制造产业园 E2 三层西区 15 号

联系人：宫哲

联系方式：15248161173

统一社会信用代码：91150118MA0QW9RR20

开户行：交通银行股份有限公司呼和浩特乌兰支行

银行账号：151000279015003091716

公共服务智慧平台项目（一期）已依照《中华人民共和国政府采购法》及相关规定，通过公开招标方式确定乙方为成交供应商。根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，本合同当事人在平等、自愿的基础上，经协商一致，签署本合同。

一、总则

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、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

2.“合同总价”系指根据合同约定乙方在正确地完全履行合同义务后甲方应支付给乙方的价格。

3.“货物”系指乙方根据合同约定须向甲方提供的一切硬件、应用软件开发产品以及其它有关技术资料和材料。

4.“服务”系指根据合同约定乙方承担与供货有关的服务，如：硬件的供货、软件开发服务、安装、调试、培训、系统集成、质保、维护和合同中约定乙方应承担的其它义务。

5.组成本合同的文件包括：

（1）本合同全部条款。

（2）合同清单（附件 1）。

（3）项目实施人员清单（附件 2）。

（4）售后服务方案（附件 3）。

（5）合同保密协议（附件 4）。

（6）在合同履行过程中的变更协议（如有）。

（7）采购文件（如有），包括：招标文件、投标文件，谈判文件、响应文件，磋商文件、响应文件，单一来源采购文件、响应文件等政府采购文件，以及直接采购、询价、遴选等文件。

本合同各组成部分应互为补充和解释，如有不一致或矛盾之处，以签订时间在后者的约定为准；签订时间相同的，以顺序在前的优先。

二、合同标的

乙方需向甲方提供合同清单（附件 1）中列明的货物及服务。

乙方提供的货物不得为进口产品，且应符合招标文件需求部分的技术、性能等要求。乙方提供的货物均应使用国产芯片及配套软件，并能够对接国产软件、硬件及平台。

三、价格与支付

1.合同总价（货物与服务）

本合同金额共计：

人民币小写：1420000元，人民币大写：壹佰肆拾贰万元整。如合同金额低于财政批复金额，以合同金额为准，如合同金额高于财政批复金额，以财政批复金额为准。

价格明细详见附件。

甲方有权于本项目合同截止之日，要求乙方以实际执行进度进行结算审核，如实际结算审核金额低于合同金额的，以结算审核审定金额为准；如实际结算审核审定金额高于合同金额的，以合同金额为准。

2．支付

（1）付款进度和条件：

①合同签订生效后30日内，乙方向甲方提交由银行或经甲方认可的金融机构出具、受益人为甲方的、有效期覆盖到投入使用申请政数局通过的履约保函，保函金额为合同总价款的10%，履约保函应为不可撤销的、见索即付的独立保函。如乙方发生违约情形，甲方有权凭保函向出具银行或金融机构直接索赔。到投入使用申请政数局通过后，如未发生违约情形，甲方向乙方返还其履约保函。

②甲方将在收到乙方提交符合要求的履约保函且财政批复金额到达甲方账户后10个工作日内，甲方向乙方支付合同总价 50 %预付款：即人民币小写：710000元，人民币大写：柒拾壹万元整。

③系统部署调试完成，软件开发完成上线试运行10个工作日内，甲方向乙方支付合同总价 30 %：即人民币小写：¥426000元，人民币大写：肆拾贰万陆仟元整。

④项目最终按要求提供源代码等交付物且验收合格，第三方测评、等保测评完成并取得相关报告后，甲方依据结算审核报告审定金额向乙方支付剩余价款。尾款支付后，乙方需继续完成招标文件相关工作内容，完全响应中国电影博物馆公共服务智慧平台建设项目（一期）招标文件的工作要求，直至配合甲方通过政数局投入使用申请和完成3年维保。

（2）付款方式：转账。

乙方收款账户如下：

公司全称：内蒙古数字云旅科技有限责任公司

开户行：交通银行股份有限公司呼和浩特乌兰支行

账号:151000279015003091716

银行代码:301191000064

甲方开票信息如下：

名　　称：	中国电影博物馆
纳税人识别号：	121100007704001820
地　　址：	
电　　话：	
开　户　行：	
账　　号：	

（1）每次甲方付款前，乙方需向甲方提供符合甲方要求的正规发票。

（2）本合同约定的付款时间及付款金额等以甲方获得经费审批为准，经费未及时审批及拨款的，甲方可根据经费批复视情况调整付款时间及比例，且不视为甲方违约。如发生上述情况，乙方承诺仍按本合同约定履行乙方义务。

3.税金

本合同的合同总价为含税价。

四、建设周期

建设周期：自签订合同之日起，在_6_个月内实施完成，包括系统建设、软件测评、等保测评、试运行和培训等。

五、服务内容和标准

（1）服务内容：建设一套功能完善、安全可靠、自主可控的管理智慧化平台，系统需全面兼容国产化软硬件环境，从底层硬件、操作系统、数据库、中间件到上层应用实现全栈国产化化适配。项目完成后，甲方应获得全部源代码及完整知识产权，确保系

统后续可自主运维、自主升级、自主扩展。全面整合门户网站、"影博之友"小程序、团队预约系统、小影迷爱配音四大分散系统，打通业务数据壁垒，建立统一的业务调度机制，实现"一端接入、全程通办"的业务闭环管理。完成与京通平台的深度对接，实现观众通过京通平台即可便捷访问中国电影博物馆相关服务。

（2）服务要求：包含公共服务智慧平台设计研发、安装调试；系统部署及国产化环境适配（含 CPU、操作系统、数据库、中间件）；内外部系统对接、接口开发；全部源代码交付（全部源代码：包含产品源代码、客户化源代码、系统平台源代码、第三方产品源代码、底层架构和通讯层源代码等。源代码须可为熟练的程序员理解和使用，可打印以及被机器阅读，包含完整的代码注释）；全套技术文档、操作培训、运维保障；相关产品永久 License 授权、等保测评（含定级、备案、测评）等本项目全部相关工作内容。

（3）团队要求：应组建不少于 10 人的项目团队（包括项目经理、设计人员、前端工程师、后端工程师、测试人员、产品经理等），指定专职项目经理进行项目管理。整个建设周期至少提供 1 名驻场人员。且主要人员在项目期不得随意变更，确需变更的需甲方书面同意。

（4）服务标准：乙方需完成招标文件所有项目工作内容，完全响应中国电影博物馆公共服务智慧平台建设项目（一期）招标文件和《中国电影博物馆公共服务智慧平台项目（一期）申报书》的工作要求，直至配合甲方通过政数局投入使用申请和完成 3 年维保。

六、安装调试和验收

（1）安装调试

乙方负责提供现场系统安装、集成、调试，并进行操作试验。应派遣技术人员 7 天×24 小时到现场进行技术服务，提供安装调试过程中的各种文档资料，以便甲方能够掌握操作方法和维护方法。

（2）项目初验

项目建设完成后，甲乙双方依据技术合同约定的系统功能和性能等要求，组织初验。验收合格后，双方签字认可，出具初验报告。

项目通过初验后进入为期 30 个日历日的试运行期，期间如发生问题，自发现问题之日起试运行期将予以延长 30 个日历日。

延长期限内，再次发生问题的，甲方有权根据本合同第十一条的规定，解除合同并追究乙方的违约及赔偿责任。

（3）项目最终验收

项目试运行期满，并完成第三方软件测评、等保测评后，甲方组织验收小组，经甲方确认后按照技术合同约定的验收标准和甲方科技项目管理相关规定进行最终验收。验收应在甲方提供的各类硬件运行环境下进行，通过后出具最终验收报告。

（4）验收不合格的的处理

若项目初验或最终验收不合格，甲方有权书面要求乙方在 15 个工作日内完成整改并再次提请验收。若乙方拒绝整改、逾期整改或整改后仍不合格的，甲方有权：

① 根据本合同第十一条的规定，解除合同并追究乙方的违约及赔偿责任；

② 自行或委托第三方进行修复、改造或重制，由此产生的全部费用及甲方因此遭受的全部损失均由乙方承担，甲方有权从应支付乙方的款项中直接予以扣除，不足部分，甲方有权向乙方继续追偿。

七、质量保证及售后服务

1. 乙方应保证货物是全新的、未使用过的，并完全符合合同规定的质量、规格和性能的要求。乙方应保证所提供的货物经正确安装、正常运转和维护，使其在使用寿命期内应具有满意的性能。在货物使用寿命期之内，乙方应对由于设计、工艺或材料的缺陷而发生的任何不足或故障负责。

2. 乙方为项目提供免费维保，维保期 3 年，从项目通过最终验收合格之日起开始计算。对于维保期内更换的设备，从设备更换之日起重新计算免费维保期。其中对更换的存储设备提供故障设备不返还服务。

3. 在免费维保期内，如果货物的数量、质量、型号和规格与合同不符，或证实货物是有缺陷的，包括潜在缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方有权以书面形式通知乙方，提出索赔。

4 免费维保期内，乙方在收到通知后 2 小时内进行响应，3 个日历日内应免费维修或更换有缺陷的货物，如不能及时完成维修或更换的，甲方可采取必要的补救措施，风险和费用将由乙方承担。

5. 遇节假日、敏感时期及突发重大事件时，乙方根据甲方要求派相关人员提供现场

系统维护保障服务。

6.免费维保期内，乙方免费对本项目所提供的应用软件和定制开发软件进行版本升级和保修。如果甲方实际要求修改、更新、改版软件时，乙方应及时免费修改。

7.乙方负责为甲方技术人员免费提供必要的培训服务及现场技术支持。

8.免费维保期内，开发软件提供免费升级、改版和更新服务。

9.其他服务内容详见本项目采购文件。

八、知识产权

1.乙方应保证甲方在使用该货物或货物的任何一部分时免受第三方提出的侵犯其专利权、著作权、商标权或工业设计权等知识产权的主张、起诉或仲裁。如果任何第三方对此提出主张、起诉或仲裁，乙方应负责与之交涉并承担由此引起的一切法律责任及经济损失。

2.乙方为履行本合同所开发、定制、修改、集成的所有软件、系统、平台、源代码、目标代码、技术文档、设计图纸及其他任何工作成果（以下统称“本项目成果”）的全部知识产权（包括但不限于著作权、专利申请权、技术秘密等）自产生之日起即归甲方单独、排他地所有。乙方承诺并保证，无论本项目成果中是否包含乙方在签订本合同前已拥有的技术资料或模块，甲方对该等包含内容的使用、修改、复制、发行及进行衍生开发，均不构成对乙方任何权利的侵犯，且无需向乙方支付除本合同价款之外的任何额外费用。

3.项目终验时，乙方向甲方提供全部软件源代码。

九、保密

1.保密范围

本条款所称"保密信息"，系指一方（"披露方"）向另一方（"接收方"）披露的、与本合同项下合作相关的、不为公众所知悉的各类信息，无论以何种形式（口头、书面、电子或其他介质）存在，包括但不限于：

（1）技术信息：源代码、目标代码、软件架构设计、技术文档、流程图、数据库设计、算法、接口规范、测试用例、技术方案、研发记录等；

（2）经营信息：项目规划、采购方案、预算数据、财务信息、商务谈判内容、供应商信息、客户信息等；

（3）内部管理信息：管理制度、内部流程、人员信息、安保措施、信息系统架构及安全策略等；

（4）甲方特有信息：中国电影博物馆的场馆运营数据、观众信息、票务数据、活动数据、藏品相关数据及其他因本项目获取的业务数据；

（5）其他信息：经披露方明确标识或告知为保密信息的内容，以及依据信息性质应被合理认定为保密信息的内容。

2.保密义务

接收方对披露方提供的保密信息承担以下保密义务：

（1）仅将保密信息用于履行本合同之目的，不得用于任何其他用途；

（2）未经披露方事先书面同意，不得向任何第三方泄露、披露或传播保密信息；

（3）应采取不低于保护自身同类保密信息的谨慎程度（且在任何情况下不低于合理谨慎标准）保护保密信息，防止保密信息的泄露、丢失或不当使用；

（4）仅向为履行本合同而有知悉必要的接收方员工、顾问或分包方披露保密信息，并应确保上述人员知悉并遵守本条款的保密义务。接收方应对其员工、顾问或分包方违反本条款的行为承担全部责任。

3.例外情形

本条款的保密义务不适用于以下情形的保密信息：

（1）在披露方向接收方披露前，已为公众所知悉的信息；

（2）非因接收方违反本合同义务而为公众所知悉的信息；

（3）接收方从第三方合法获得的信息，且该第三方对该等信息不承担保密义务；

（4）接收方能够证明在披露方向其披露之前已独立开发或持有的信息；

（5）根据法律法规或司法机关、行政监管机关的强制性要求须予以披露的信息，但接收方应在合理可行的范围内：① 及时通知披露方；② 仅限于强制性要求披露的范围；③ 协助披露方采取保护措施。

4.数据安全与合规

（1）乙方在履行本合同过程中收集、处理、存储甲方数据时，应符合《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》等相关法律法规的要求。

（2）乙方应采取必要措施保障甲方数据安全，防止数据泄露、篡改或丢失。未经

甲方书面同意，乙方不得将甲方数据转移至境外，不得将甲方数据用于本合同约定之外的任何用途。

（3）未经甲方书面同意，乙方不得对甲方数据进行挖掘、分析或开发衍生数据产品。

（4）乙方不得在项目中设置后门、恶意代码或其他可能危害甲方信息系统安全的功能。如有发现，甲方有权立即解除合同，追究乙方违约责任，并向公安机关报告。

5.保密期限

本条款的保密义务自本合同生效之日起生效，并在本合同终止或解除后 永久 有效（法律法规另有规定或双方另有约定的除外）。其中涉及甲方商业秘密及核心数据的保密义务为永久性义务，不因合同的终止而免除。

6.保密信息的交还或销毁

在本合同终止或解除后，或经披露方书面要求时，接收方应：

（1）向披露方返还全部含有保密信息的文件、材料及复制件；

（2）销毁接收方留存的全部保密信息及其复制件（依法须存档的除外）；

（3）经披露方要求，接收方应书面确认已完成返还或销毁。

但乙方为履行本合同交付给甲方的全部源代码、技术文档及其他项目成果，应按照本合同第八条（知识产权）的约定归甲方所有，不适用本条的返还或销毁规定。

十、索赔

甲方向乙方提出货物质量不符和索赔要求时，乙方应根据甲方要求，按以下一个或多个综合的方法来处理该项索赔：

1.同意拒收货物并用合同规定的相同货币归还拒收货物部分的货款，并应承担与此相关的所有直接损失和费用，包括由此产生的利息、银行费用、运费、保险费、检验费、储存费、装卸费、以及其它所有保管和维护被拒收货物所必需的费用。

2.根据货物劣质，损害程度及甲方所受损失的范围降低货物的价格。

3.将不符部分换成与合同规定的规格、质量、性能相符的新部件，乙方应承担甲方所承受的一切费用和损失。

4.由乙方自费派出技术人员对货物的不符合有缺陷部分进行修改，如乙方不能派出技术人员时，甲方有权代为修改，由此产生的费用由乙方承担。

十一、违约与解除

1.乙方违约责任

（1）乙方不能按合同规定时间准时交付全部硬件设备或完成系统建设或软件开发的，甲方除根据合同约定采取其它补救措施外，有权要求乙方承担违约金。每延误1个日历日的违约金按合同总价的0.5%计收，延期超过30日的，甲方有权解除合同并要求乙方返还全部已付款项，赔偿甲方因此遭受的全部损失。

（2）乙方未按合同约定交付全部源代码（包括但不限于产品源代码、客户化源代码、系统平台源代码、第三方产品源代码、底层架构和通讯层源代码，以及完整的代码注释），或交付的源代码不符合约定的，甲方有权拒绝验收，并有权要求乙方承担合同总价10%的违约金。乙方应在甲方指定的期限内（不超过30个日历日）完成补交，逾期仍未补交的，甲方有权解除合同并要求乙方返还全部已付款项，赔偿甲方因此遭受的全部损失。

（3）乙方违反本合同第八条第二款约定，主张对项目成果享有独立知识产权，或以任何形式限制甲方对项目成果进行修改、升级、复制、发行的，视为根本违约，甲方有权解除合同，乙方应返还全部已付款项，并赔偿甲方因此遭受的全部损失。

（4）未经甲方书面同意，乙方擅自更换项目经理、架构师等核心项目人员的，甲方有权要求乙方承担合同总价5%的违约金，并有权要求乙方在15个工作日内恢复原人员配置。乙方未在限期内恢复的，甲方有权解除合同。

（5）乙方交付的货物或软件不符合本合同第二条约定的国产化要求的（包括但不限于使用非国产芯片、非国产操作系统、非国产数据库等），甲方有权拒收，并要求乙方在30个日历日内完成更换。逾期未完成的，每逾期一日按合同总价的0.5%支付违约金；逾期超过30日的，甲方有权解除合同，并要求乙方赔偿全部损失。

（6）维保服务违约：

① 免费维保期内，乙方未在本合同第七条第4款约定的时间内响应的，未在约定时间内完成维修或更换的，每逾期一日按合同总价的0.5%支付违约金。

② 免费维保期内，乙方就本应免费提供的升级、修改或更新服务向甲方另行收费的，甲方有权拒绝支付，并要求乙方退还已收取的款项，同时乙方应向甲方支付该收费金额两倍的违约金。

③ 免费维保期内，乙方拒绝履行维保义务或累计三次以上未按约履行维保义务的，甲方有权委托第三方提供维保服务，由此产生的全部费用由乙方承担。

（7）乙方有其他违约行为的，甲方有权要求乙方承担合同总价 10%的违约金。

（8）甲方有权对乙方上述的违约行为进行累加计算。

（9）上述违约金用于弥补甲方损失，但若前述违约金总额不足以弥补因乙方违约给甲方造成的全部实际损失（包括但不限于直接经济损失、为更换供应商而产生的额外费用、因项目延期而产生的行政赔偿及社会影响等），甲方有权就超出部分继续向乙方追偿。乙方应当向甲方赔偿的损失范围包括但不限于甲方的直接经济损失、预期可得利益以及为实现债权而支出的律师费、保全费、诉讼费、保全保险费、公证费、鉴定费、调查费、差旅费等费用。

（10）甲方有权从尚未支付的合同价款及乙方提交的履约保函中自行扣除上述违约金及损失赔偿金。甲方尚未支付的合同价款及乙方提交的履约保函不足以支付上述违约金及损失赔偿金的，甲方有权向乙方继续主张权利。同时，乙方还应当补足履约保函金额。

2. 甲方违约责任

（1）甲方未按本合同第三条第 2 款约定的付款进度支付合同价款的，每逾期一个日历日，应按逾期支付金额的万分之五向乙方支付违约金，但违约金总额不超过逾期支付金额的 5% 。

（2）因以下原因导致甲方逾期付款的，甲方不承担违约责任，且付款时间相应顺延：

① 财政经费未及时审批或拨付的；

② 乙方未按约定提交付款申请材料的（含发票、阶段性成果证明等）；

③ 乙方未按约定提交履约保证金或履约保函的；

④ 乙方提供的发票不符合甲方要求的。

十二、争议的解决

合同履行或与合同有关的一切争端，应通过双方友好协商解决，如经友好协商不能解决，甲、乙双方均有权向甲方所在地法院提起诉讼。

十三、不可抗力

（1）本条所述的“不可抗力”系指那些双方在订立合同时无法控制、不可预见的事件。这些事件包括：战争、水灾、地震以及双方同意的事件。当不可抗力事件发生时，执行合同的期限将相应延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间。

（2）乙方应在不可抗力发生后，以最快的方式在最短的时间内通知甲方，并在不可抗力发生后15个日历日内，将有关证明文件直接送达甲方。

（3）如果不可抗力影响延续90日以上的，甲乙双方应通过友好协商，在合理时间内达成进一步履行本合同的协议。

十四、其它

1.转让与分包。本合同乙方不得转让或分包。

2.破产终止合同。如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方，终止合同而不给乙方补偿，该终止合同将不损害或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。

3.合同修改。任何对合同条件的变更或修改均须双方签订书面的修改书。

4.通知。本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面形式发送，而另一方应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

5.与本合同配套签订的技术合同内容与本合同不一致的，以本合同约定为准。

6.法律适用。本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

7.其它约定条款：乙方完全遵守《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于”劳动和社会保障权益″的有关要求。

十五、附则

1.本合同自双方法定代表人或授权代表签字（或签章）并加盖单位公章（或合同专用章）之日起生效。

2.本合同未尽事宜，经双方协商一致，可签订变更或补充协议，变更或补充协议与本合同具有同等法律效力。

3.本合同一式肆份，甲方贰份，乙方贰份，具同等法律效力。

甲方：中国电影博物馆

（盖章）

乙方：内蒙古数字云旅科技有限责任公司

（盖章）

法定代表人或授权代表：

（签字或签章）

法定代表人或授权代表：

（签字或签章）

日期：2026 年 9 月 28 日

日期：2026 年 9 月 28 日

附件 1：

合同清单

序号	分项名称	主要技术要求	数量		单价	总价
			单位	数量		
（一）	网站门户模块					**275800**
1.1	门户信息展示模块	包括 PC 端门户首页整体布局设计、门户首页头部导航组件开发、门户首页 Banner 轮播组件开发、门户首页活动速览区块开发、门户首页公告推荐区块开发、门户首页底部信息区块开发、展览信息列表页面开发、展览信息详情页面开发、展览信息详情页图片展示组件、公告通知列表页面开发、公告通知详情页面开发、公告通知详情页附件下载组件、参观指南页面开发（开放时间与门票政策）、参观指南页面开发（场馆布局与楼层导览）、参观指南页面开发（交通路线与地图集成）、参观指南页面开发（参观须知与注意事项）、活动资讯列表页面开发、活动资讯详情页面开发、活动资讯详情页报名状态展示组件、信息详情页富文本渲染组件开发、信息详情页视频播放组件开发、信息详情页分享功能开发、信息详情页阅读量统计功能开发、信息分类管理功能开发（分类增删改）、信息分类层级关系与排序功能开发、信息标签管理功能开发、门户全站关键词检索功能开发、检索结果列表页面开发、检索结果高亮显示功	项	1	79600	**79600**

		能开发、检索历史记录功能开发、门户页面通用分页组件开发、门户页面通用面包屑导航组件开发、门户页面侧边栏推荐内容组件开发、门户页面相关内容推荐组件开发、用户登录页面开发、用户注册页面开发、第三方账号登录集成（京通）、找回密码功能开发、用户登录状态管理功能开发等。				
1.2	移动端门户服务模块	包括移动端响应式布局框架搭建、屏幕尺寸适配（手机/平板）、首页布局适配、首页底部导航栏组件、首页快捷入口图标组件、展览信息页面适配、公告通知页面适配、参观指南页面适配、活动资讯页面适配、信息检索页面适配、用户中心页面、我的预约列表页面、预约详情与凭证页面、预约服务入口导航页面、触摸手势交互组件、下拉刷新组件、上拉加载更多组件、图片懒加载功能、图片预览与缩放组件、视频播放适配组件、表单输入适配与验证组件、日期时间选择器组件、Toast 提示与弹窗组件、页面加载骨架屏组件、页面切换动画效果、页面加载性能优化、接口响应缓存优化、静态资源压缩优化、iOS Safari 兼容适配、Android Chrome 兼容适配、微信内置浏览器兼容适配、主流机型测试与修复、京通平台免登录对接集成、京通小程序入口页面适配等。	项	1	75000	**75000**
1.3	服务入口集成模块					**121200**
1.3.1	统一服务入口框架	包括统一服务入口组件框架开发、服务入口参数化配置功能开发、服务入口状态管理与展示功能。	项	1	11200	11200
1.3.2	参观预约服务入口	包括 PC 端参观预约入口页面开发、PC 端参观预约日期选择组件开发、PC 端参观预约时段选择组件开发、PC 端参观预约人信息填写表单开发、PC 端参观预约提交与校验功能、移动端参观预约表单页面开发、移动端参观预约提交与校验功能。	项	1	24000	24000

1.3.3	团队预约服务入口	包括 PC 端团队预约入口页面开发、PC 端团队预约基本信息表单开发、PC 端团队预约团队信息表单开发、PC 端团队预约参观需求表单开发、PC 端团队预约附件上传功能开发、PC 端团队预约提交与校验功能、移动端团队预约表单页面开发、移动端团队预约提交与校验功能。	项	1	25800	25800
1.3.4	研学预约服务入口	包括 PC 端研学预约入口页面开发、PC 端研学预约单位信息表单开发、PC 端研学预约研学需求表单开发、PC 端研学预约提交与校验功能、移动端研学预约表单页面开发、移动端研学预约提交与校验功能。	项	1	22400	22400
1.3.5	活动报名服务入口	PC 端活动报名入口页面开发、PC 端活动报名表单开发、PC 端活动报名提交与校验功能、移动端活动报名表单页面开发、移动端活动报名提交与校验功能。	项	1	15800	15800
1.3.6	内部系统集成对接	包括参观预约入口与预约系统数据对接、团队预约入口与预约系统数据对接、研学预约入口与预约系统数据对接、活动报名入口与活动系统数据对接、预约数据状态同步功能开发、京通平台服务入口统一对接、京通平台服务入口配置与发布。	项	1	22000	22000
（二）	参观预约管理模块					**186300**
2.1	个人参观预约管理模块	包括个人预约记录列表页面开发、记录多条件筛选功能开发、记录详情页面开发、信息修改功能开发、时段修改功能开发、人数修改功能开发、取消处理功能开发、状态变更日志功能开发、异常情况处理功能开发、短信通知管理功能开发、短信模板配置功能开发、批量导出功能开发、数据统计报表功能开发、黑名单管理功能开发。	项	1 项	32800	32800

2.2	分时段预约管理模块	包括预约时段配置管理页面开发、预约时段新增功能开发、预约时段编辑修改功能开发、预约时段删除功能开发、预约时段启用与停用功能开发、预约时段批量配置功能开发、各时段预约人数上限配置功能开发、特殊日期时段配置功能开发、节假日时段配置功能开发、时段预约实时人数展示功能开发、时段预约情况统计报表功能开发、时段预约数据导出功能开发、预约超额自动关闭机制开发、预约开启关闭时间控制功能开发、时段预约预警提醒功能开发。	项	1	32000	32000
2.3	团队参观预约管理模块	包括团队预约记录列表页面开发、团队预约记录多条件筛选功能开发、团队预约记录详情页面开发、团队预约信息编辑修改功能开发、团队预约时间变更处理功能开发、团队预约人员变更记录功能开发、团队预约取消处理功能开发、团队预约状态跟踪功能开发、团队预约附件资料管理功能开发、团队预约短信通知功能开发、团队预约数据导出功能开发、团队预约统计报表功能开发、团队预约签到管理功能开发。	项	1	30000	30000
2.4	研学预约模块	包括研学预约记录列表页面开发、研学预约记录多条件筛选功能开发、研学预约记录详情页面开发、研学预约信息编辑修改功能开发、研学预约时间变更处理功能开发、研学预约人员变更记录功能开发、研学预约取消处理功能开发、研学预约状态跟踪功能开发、研学预约附件资料管理功能开发、研学预约短信通知功能开发、研学预约数据导出功能开发、研学预约统计报表功能开发、研学预约签到管理功能开发。	项	1	30000	30000
2.5	团队预约审核模块	包括预约审核任务列表页面开发、待审核预约详情展示功能开发、预约审核通过操作功能开发、预约审核驳回操作功能开发、审核意见填写与记录功能开发、审核结果短信通知功能开发、审核结果状态反馈功能开发、审核历史记录查询功能开发、批	项	1	29000	29000

		量审核选择功能开发、批量审核执行功能开发、审核记录数据导出功能开发、审核流程配置功能开发、审核人员权限配置功能开发、审核超时提醒功能开发。				
2.6	入馆核验管理模块	包括预约二维码生成服务开发、核验凭证加密与防伪功能开发、核验凭证有效期管理功能开发、核验凭证刷新功能开发、二维码扫描核验功能开发、身份证信息核验功能开发、核验结果实时反馈功能开发、核验成功页面展示功能开发、核验失败提示功能开发、入馆记录列表查询功能开发、入馆记录详情查看功能开发、入馆记录统计报表功能开发、闸机系统对接开发、闸机指令下发功能开发、闸机异常处理功能开发、闸机告警通知功能开发、核验设备状态监控功能开发、入馆数据导出功能开发、核验数据同步功能开发、现场补登记功能开发	项	1	32500	32500
（三）	互动活动服务模块					**84650**
3.1	互动活动服务模块	包括原小影迷爱配音系统活动接口对接、互动活动信息同步功能开发、互动活动信息定时同步任务开发、互动活动信息缓存管理功能开发、互动活动列表展示页面开发（PC 端）、互动活动列表展示页面开发（移动端）、互动活动详情展示页面开发（PC 端）、互动活动详情展示页面开发（移动端）、互动活动报名跳转功能开发、互动活动报名状态同步功能开发、互动活动参与数据统计功能开发、互动活动数据报表功能开发。	项	1	32000	**32000**
3.2	互动作品管理模块					**52650**
3.2.1	接口对接与数据同步	包括原系统作品数据接口对接、互动作品数据同步功能开发、互动作品数据定时同步任务开发、互动作品数据缓存管理功能开发、互动作品同步日志记录功能开发、互动作品同步异常处	项	1	15800	15800

		理功能开发。				
3.2.2	作品展示功能	包括互动作品展示墙页面开发（PC 端）、互动作品展示墙页面开发（移动端）、互动作品列表展示功能开发、互动作品详情展示功能开发、互动作品在线播放功能开发（PC 端）、互动作品在线播放功能开发（移动端）、互动作品分类筛选功能开发、互动作品展示排序配置功能开发。	项	1	14850	14850
3.2.3	互动功能	包括互动作品点赞功能开发、互动作品点赞数据同步功能开发、互动作品用户参与记录功能开发。	项	1	7000	7000
3.2.4	后台管理功能	包括互动作品同步状态管理页面开发、互动作品展示配置管理功能开发、互动作品推荐配置功能开发、互动作品点赞数据统计功能开发、互动作品访问数据统计功能开发、互动作品数据报表功能开发、互动作品数据导出功能开发。	项	1	15000	15000
（四）	内容发布与运营管理模块					**107600**
4.1	内容管理模块	包括内容信息发布页面开发、内容信息富文本编辑器集成、内容信息图片上传功能开发、内容信息视频上传功能开发、内容信息附件上传功能开发、内容信息定时发布功能开发、内容信息草稿保存功能开发。				**75100**
4.1.1	内容编辑发布	包括内容信息列表管理页面开发、内容信息编辑修改功能开发、内容信息删除功能开发、内容信息版本管理功能开发、内容信息下线管理功能开发。	项	1	20000	20000
4.1.2	内容编辑管理	包括内容分类新增功能开发、内容分类编辑修改功能开发、内容分类删除功能开发、内容分类层级配置功能开发、内容分类排序功能开发。	项	1	15800	15800

4.1.3	内容分类管理	包括内容展示页面配置功能开发、内容推荐配置功能开发、内容置顶配置功能开发。	项	1	11300	11300
4.1.4	内容展示配置	包括多媒体资源库管理页面开发、多媒体资源上传功能开发、多媒体资源分类管理功能开发、多媒体资源删除功能开发。	项	1	10000	10000
4.1.5	多媒体管理	包括内容发布量统计功能开发、内容阅读量统计功能开发、内容数据报表功能开发。	项	1	9500	9500
4.1.6	内容统计	包括内容审核流程配置功能开发、内容审核节点配置功能开发、内容审核权限分配功能开发、待审核内容列表页面开发、待审核内容详情页面开发、内容审核通过功能开发、内容审核驳回功能开发、内容审核意见填写功能开发、内容审核记录查询功能开发、内容审核结果通知功能开发、内容审核超时提醒功能开发、内容审核数据导出功能开发。	项	1	8500	8500
4.2	内容审核模块	包括内容信息发布页面开发、内容信息富文本编辑器集成、内容信息图片上传功能开发、内容信息视频上传功能开发、内容信息附件上传功能开发、内容信息定时发布功能开发、内容信息草稿保存功能开发。	项	1	32500	**32500**
（五）	数据统计与运营分析模块					**118800**
5.1	数据统计模块					**61800**
5.1.1	预约数据统计	包括个人参观预约量统计计算功能开发（日维度）、个人参观预约量统计计算功能开发（周维度）、个人参观预约量统计计算功能开发（月维度）、个人实际参观人数统计计算功能开发、团队预约及参观情况统计计算功能开发、研学预约及参观情况统计计算功能开发、预约时段分布统计功能开发、预约高峰趋势分析功能开发。	项	1	20800	20800

5.1.2	入馆数据统计	包括入馆核验人数统计计算功能开发（日维度）、入馆核验人数统计计算功能开发（周维度）、入馆核验人数统计计算功能开发（月维度）、入馆时段分布统计功能开发、入馆高峰趋势分析功能开发。	项	1	13000	13000
5.1.3	活动数据统计	包括互动活动参与人数统计功能开发、互动活动报名情况统计功能开发、互动作品提交数量统计功能开发、互动作品点赞数量统计功能开发。	项	1	11000	11000
5.1.4	用户数据统计	包括用户注册量统计功能开发、用户活跃度统计功能开发、用户访问量统计功能开发。	项	1	8500	8500
5.1.5	内容数据统计	包括内容发布量统计汇总功能开发、内容阅读量统计汇总功能开发、内容访问排行统计功能开发、数据报表模块。	项	1	8500	8500
5.2	数据报表模块					**57000**
5.2.1	统计报表展示	包括预约数据统计报表展示页面开发、入馆数据统计报表展示页面开发、活动数据统计报表展示页面开发、用户数据统计报表展示页面开发、内容数据统计报表展示页面开发、综合运营数据总览页面开发、各业务模块数据汇总展示页面开发。	项	1	17000	17000
5.2.2	多维度查询	包括多维度统计查询功能开发（时间维度筛选）、多维度统计查询功能开发（业务类型筛选）、多维度统计查询功能开发（数据对比）。	项	1	10500	10500
5.2.3	页面适配	包括前端展示适配开发、统计报表页面布局开发。	项	1	7500	7500
5.2.4	报表导出	包括报表数据 Excel 格式导出功能开发、报表数据 PDF 格式导出功能开发、报表导出字段配置功能开发、报表导出模板配置功能开发。	项	1	10000	10000
5.2.5	月报季报	包括业务统计月报生成功能开发、业务统计季报生成功能开发、统计报表定时生成功能开发、统计报表自动推送功能开发。	项	1	12000	12000

（六）	后台管理模块					**259150**
6.1	用户管理模块	包括后台用户信息列表页面开发、后台用户新增功能开发、后台用户信息编辑修改功能开发、后台用户信息删除功能开发、后台用户信息详情查看功能开发、后台用户账号启用停用功能开发、后台用户密码重置功能开发、后台用户多条件筛选查询功能开发、后台用户数据导出功能开发、后台用户登录日志查询功能开发、后台用户批量导入功能开发、后台用户组织架构管理功能开发、后台用户部门配置功能开发。	项	1	18000	**18000**
6.2	权限管理模块					**51120**
6.2.1	角色管理	包括角色信息列表页面开发、角色信息新增功能开发、角色信息编辑修改功能开发、角色信息删除功能开发。	项	1	10000	10000
6.2.2	菜单权限配置	包括菜单权限配置页面开发、菜单权限树形结构展示功能开发、菜单权限分配保存功能开发。	项	1	9520	9520
6.2.3	数据权限配置	包括数据权限规则配置功能开发、数据权限分配功能开发、数据权限验证功能开发。	项	1	11500	11500
6.2.4	用户角色关联	包括用户角色关联配置功能开发、批量用户角色分配功能开发。	项	1	8100	8100
6.2.5	操作权限管理	包括功能操作权限配置功能开发、权限继承配置功能开发。	项	1	7500	7500
6.2.6	操作日志	包括权限操作日志记录功能开发、权限操作日志查询功能开发	项	1	4500	4500
6.3	统一短信服务模块					**54000**
6.3.1	短信服务商对接	包括通知类短信服务商接口接入功能开发、推广类短信服务商接口接入功能开发。	项	1	8100	8100

6.3.2	短信模板管理	包括短信模板列表页面开发、短信模板新增功能开发、短信模板编辑修改功能开发、短信模板删除功能开发、短信模板审核状态管理功能开发。	项	1	12000	12000
6.3.3	短信发送管理	包括短信发送记录列表页面开发、短信发送记录详情查看功能开发、短信发送状态查询功能开发、短信批量发送功能开发、短信发送统计报表功能开发。	项	1	13500	13500
6.3.4	业务场景短信	包括预约确认短信发送功能开发、预约提醒短信发送功能开发、活动通知短信发送功能开发、临时闭馆通知短信发送功能开发。	项	1	14500	14500
6.3.5	短信配置管理	包括短信签名配置管理功能开发、短信发送频率限制配置功能开发。	项	1	5900	5900
6.4	数据迁移与历史数据整合模块					**71300**
6.4.1	原官网系统数据迁移	包括原官网系统数据字段映射设计、原官网系统数据迁移脚本开发、原官网系统数据抽取执行功能开发、原官网系统数据清洗规则开发、原官网系统数据清洗执行功能开发、原官网系统数据一致性校验功能开发。	项	1	20000	20000
6.4.2	原影博之友系统数据迁移	包括原影博之友系统数据字段映射设计、原影博之友系统数据迁移脚本开发、原影博之友系统数据清洗执行功能开发、原影博之友系统数据一致性校验功能开发。	项	1	13200	13200
6.4.3	原团队预约系统数据迁移	包括原团队预约系统数据字段映射设计、原团队预约系统数据迁移脚本开发、原团队预约系统数据清洗执行功能开发、原团队预约系统数据一致性校验功能开发。	项	1	13200	13200
6.4.4	原小影迷爱配音系统数据迁移	包括原小影迷爱配音系统数据字段映射设计、原小影迷爱配音系统数据迁移脚本开发、原小影迷爱配音系统数据同步功能开发。	项	1	9500	9500

6.4.5	数据迁移管理	包括数据迁移任务管理功能开发、数据迁移日志记录功能开发、数据迁移异常处理功能开发、数据迁移质量监控功能开发、历史数据统一管理页面开发、数据迁移进度展示功能开发、数据迁移报告生成功能开发。	项	1	15400	15400
6.5	系统接口管理模块					**64730**
6.5.1	操作日志	包括用户操作日志记录功能开发、用户操作日志查询功能开发、用户操作日志详情查看功能开发、用户操作日志导出功能开发。	项	1	14030	14030
6.5.2	系统日志	包括系统运行日志记录功能开发、系统运行日志查询功能开发、系统异常日志记录功能开发、系统异常日志查询功能开发。	项	1	16000	16000
6.5.3	接口日志	包括外部系统对接日志记录功能开发、外部系统对接日志查询功能开发。	项	1	8000	8000
6.5.4	访问日志	包括系统访问日志记录功能开发、系统访问日志查询功能开发。	项	1	8000	8000
6.5.5	监控告警	包括服务存活监控功能开发、接口响应监控功能开发、数据库连接状态监控功能开发、系统异常告警阈值配置功能开发、系统异常告警推送功能开发、系统资源使用统计功能开发、日志数据定期清理功能开发。	项	1	18700	18700
（七）	信息资源建设	对 4 套原系统进行数据迁移。包括数据资源整合（现有系统数据迁移、第三方数据接入、新增数据采集）、数据标准化治理（数据清洗、标准化、去重、融合）、统一数据资源库建设（结构化数据存储、非结构化数据存储、热点数据缓存）、数据共享与开放（数据目录编制、共享接口开发、开放平台建设）、数据安全保障（数据加密、权限控制、备份恢复）。	套	4	55050	**220200**
（八）	短信服务	提供至少 60 万条短信服务额度，满足全业务场景通知需求	万条	60	0.05	**30000**

（九）	等保测评	承担本项目信息安全等级保护全流程工作，相关费用包含在投标总价中，具体要求如下： （1）负责完成系统定级、公安机关备案协助，取得信息安全等级保护备案证明；（2）委托经采购人确认具备国家网络安全等级保护测评资质的机构开展正式测评，完成差距分析、安全整改指导、复测验证，最终取得等级保护测评合格报告；（3）测评范围覆盖系统全层级，包括网络安全、主机安全、应用安全、数据安全、物理环境安全及安全管理制度体系，全面符合《信息安全技术 网络安全等级保护基本要求》标准；（4）维保期内配合甲方完成年度等保复测相关的技术支撑与整改工作，保障系统持续满足等保合规要求。	项	1	75000	**75000**
（十）	软件测评	中标人应提供具有相关资质的第三方软件测评机构出具的全面、专业的本项目软件系统测评报告，相关费用包含在投标总价中，具体内容包括：应用软件开发质量（功能、性能、兼容性、可靠性、易用性、安全性）、文档质量（需求规格说明书、设计方案、用户手册等），覆盖四大核心子系统的所有功能模块。	项	1	42500	**42500**

（十一）	安全测评	根据项目需求针对项目建设过程中涉及的应用系统进行测评，测试方法主要包括但不限于人工访谈、文档审查、配置核查、工具测试、渗透测试等。主要内容包括：身份鉴别、访问控制、安全审计、入侵防范、数据完整性、数据备份恢复、剩余信息保护和个人信息保护。出具《安全测试报告》	项	1	20000	**20000**
总价：人民币大写：壹佰肆拾贰万元 人民币小写：¥1420000 元						

注：硬件、软件的技术参数详见投标文件

附件 2：

项目实施人员清单

序号	姓名	岗位
1	张艳冉	项目负责人
2	刘庭生	技术负责人
3	卢泽华	产品经理
4	李婧	后端工程师
5	刘旭	前端工程师
6	董雪飞	前端工程师
7	八十三	后端工程师
8	乔培华	技术运维
9	张泽慧	技术运维
10	李建强	驻场人员
11	杨晓杰	测试人员
12	乔刚	测试人员
13	侯秀荣	UI 设计师

14	张靖乔	内容制作
15	赵锐	内容制作
16	王鹏	产品设计人员
17	马荣	培训人员
18	于海欢	项目联系人

附件 3：

售后服务方案

本项目自终验合格之日起提供不少于 3 年的免费维保服务，服务期内免费提供系统缺陷修复、兼容性适配、基础性能优化等服务。系统年可用性要求不低于 99.9%，故障报修响应时间≤15 分钟。我公司承诺完全响应采购需求中的售后服务要求，并建立完善的服务体系保障系统长期稳定运行。

1.1 售后服务概述

1.1.1 服务范围

本项目售后服务范围涵盖中国电影博物馆公共服务智慧平台（一期）全部软件系统，包括但不限于：门户网站模块、参观预约管理模块、互动活动服务模块、内容发布与运营管理模块、数据统计与运营分析模块、后台管理模块及系统集成对接能力。

1.1.2 服务期限

自项目最终验收合格之日起，提供不少于 3 年的免费维保服务。维保期内免费提供系统缺陷修复、兼容性适配、基础性能优化等服务。维保期内配合采购人完成年度等保复测相关的技术支撑与整改工作。

1.1.3 服务目标

- 系统年可用性不低于 99.9%
- 故障报修响应时间≤15 分钟
- 一般故障修复时间≤1 小时
- 重大故障修复时间≤4 小时
- 数据备份覆盖率 100%，数据恢复成功率≥99.9%
- 安全漏洞修复响应时间≤24 小时

1.2 售后服务承诺

我公司郑重承诺：

- 自项目终验合格之日起提供不少于 3 年的免费维保服务，包括 7×24 小时应急响应支持。
- 维保期内免费提供系统缺陷修复、兼容性适配、基础性能优化等服务。

- 系统年可用性不低于 99.9%。
- 故障报修响应时间≤15 分钟。
- 维保期内配合采购人完成年度等保复测相关的技术支撑与整改工作。
- 维保期内持续为采购人技术人员提供系统运维培训。
- 维保期内对国产化环境的版本升级及时进行兼容性适配验证。
- 所有服务费用（含技术人员差旅、交通、食宿等）均已包含在投标报价中，不再另行收取。

1.3 服务组织与团队配置

1.3.1 三级运维服务体系

我公司建立“一线专员→二线远程支持→三线研发保障”的三级运维服务体系：

层级	人员配置	职责
一线专员	1 名专职人员（7 年经验）	日常问题处理、现场巡检、需求对接
二线远程支持	3-5 名高级工程师	疑难问题诊断、深度排查
三线研发保障	核心开发团队	代码级缺陷修复、系统优化

1.3.2 运维人员职责

运维人员具备 7 年工作经验，在维保期内主要负责：

- 日常巡检与作业实施；
- 系统运行状态监控；
- 一般故障的现场处置；
- 客户诉求的现场接收与反馈；
- 工作日志、巡检记录等资料归档；
- 协调内部资源处理疑难及突发应急事件；
- 严守信息保密要求，保障现场业务稳定运行。

1.3.3 技术运维人员职责

技术运维人员共 2 名，分别具备 9 年和 3 年运维经验。负责：

- 软件日常维护与系统监控
- 服务存活状态、接口响应时间、数据库连接状态监控
- 系统异常告警的接收与处理
- 系统资源使用情况统计与容量规划
- 国产化环境版本升级的兼容性适配验证

1.4 服务内容

1.4.1 系统运行维护

1.4.1.1 应用系统运维

监控各微服务（门户服务、预约服务、内容服务、活动服务、统计服务、认证服务等）的运行状态。定期检查服务日志，及时发现并处理异常。对应用服务进行性能优化，确保核心业务模块响应时间≤3 秒。定期重启服务、清理缓存，保障服务长期稳定运行。

1.4.1.2 数据库运维

监控数据库连接池状态（活跃连接数、空闲连接数、连接等待时间）。优化慢查询 SQL 语句，建立合理的索引策略。定期备份数据库（每日全量备份+实时增量备份）。定期清理数据库日志，控制存储空间使用。

1.4.1.3 中间件运维

监控消息队列的运行状态和积压情况。监控 Redis 缓存的命中率和内存使用情况。定期检查 API 网关的路由配置和健康状态。

1.4.2 系统监控与告警

1.4.2.1 监控范围

覆盖“基础设施层—平台层—应用层—业务层”的全栈监控：

监控层级	监控内容	监控频率
基础设施层	服务器 CPU、内存、磁盘、网络	实时
平台层	数据库连接池、缓存服务、消息队列	实时
应用层	服务存活状态、接口响应时间、错误率	实时
业务层	预约量、入馆量、活动参与量	每 5 分钟

1.4.2.2.告警机制

配置系统异常告警阈值，对核心业务接口和关键系统指标设置多级告警（预警、告警、紧急）。告警通过站内消息、短信、邮件等方式自动推送至运维人员。告警推送做到“故障发现于用户报修之前”。

1.4.3 定期巡检

- 巡检频率

➢ 每日巡检

检查系统服务存活状态、接口响应时间、数据库连接状态、磁盘空间使用情况。

➢ 每周巡检

检查系统日志是否有异常堆积、数据库备份是否正常完成、系统资源使用趋势分析。

➢ 每月巡检

进行一次系统性能全面评估，提交《月度系统运行报告》。

➢ 每季度巡检

进行一次全面的系统健康检查，提交《季度系统巡检报告》，包含系统运行状态评估、性能趋势分析、安全漏洞扫描结果、优化建议等。

- 巡检内容

➢ 服务器资源使用情况（CPU、内存、磁盘、网络）

➢ 应用服务运行状态和日志

➢ 数据库性能和数据一致性

➢ 缓存服务命中率和内存使用

➢ 接口调用成功率和响应时间

➢ 安全日志和异常访问记录

➢ 备份数据的完整性和可恢复性

1.4.4 缺陷修复与功能优化

1.4.4.1 缺陷修复

维保期内免费提供系统缺陷（BUG）的修复服务。根据缺陷严重程度分级处理：

缺陷级别	描述	修复时限
紧急缺陷	系统崩溃、核心功能不可用	4 小时内
严重缺陷	功能异常影响业务	24 小时内
一般缺陷	功能异常不影响业务	72 小时内
轻微缺陷	界面问题、提示错误	1 周内

1.4.4.2 兼容性适配

维保期内免费提供国产化环境的兼容性适配服务。当国产操作系统、数据库、中间件等组件版本升级时，先在测试环境中完成兼容性验证和性能测试，确认无问题后再进行生产环境升级。适配过程中遇到底层兼容性问题时，及时与国产CPU、操作系统、数据库等厂商的技术团队进行联合攻关。

1.4.4.3 性能优化

维保期内免费提供基础性能优化服务。根据系统运行监控数据和用户反馈，持续优化系统性能。重点针对数据库连接池、缓存策略、SQL 执行计划等关键环节进行优化。确保核心业务模块响应时间持续满足≤3 秒的性能要求。

1.4.5 安全保障

1.4.5.1 等保合规持续保障

维保期内配合采购人完成年度等保复测相关的技术支撑与整改工作。对等保复测中发现的安全问题及时进行整改。确保系统在维保期内持续满足等保二级合规要求。

1.4.5.2 安全漏洞修复

定期进行安全漏洞扫描。发现安全漏洞后 24 小时内完成修复评估，制定修复方案。紧急安全漏洞 24 小时内完成修复，一般安全漏洞 1 周内完成修复。

1.4.5.3 安全事件应急响应

当系统遭受网络安全攻击时，启动安全应急响应流程。30 分钟内完成攻击隔离，2 小时内恢复服务。事件处置完成后进行全面的安全加固和漏洞修复。

1.4.6 数据备份与恢复

1.4.6.1 备份策略

执行“每日全量备份+实时增量备份”策略。备份数据异地存放。全年数据

备份覆盖率 100%。

1.4.6.2 恢复演练

每季度对备份数据的有效性进行恢复演练。确保在数据误删、存储故障、勒索病毒攻击等场景下，能在规定的恢复时间目标（RTO）内恢复业务。数据恢复成功率≥99.9%。

1.5 服务响应时效

1.5.1 故障分级与响应标准

故障级别	故障描述	响应时间	修复时间	处理方式
一般故障	单个功能模块异常、局部性能下降、单用户操作异常	≤15分钟	≤2小时	远程处理或现场处理
重大故障	核心功能异常（预约、核验不可用）、服务器宕机、数据库故障	≤5分钟	≤4小时	立即现场处理，必要时启动应急方案
紧急故障	系统全面瘫痪、数据严重丢失、严重安全事件	≤5分钟	≤24小时	启动应急预案，成立应急小组

1.5.2 服务时间

提供 7×24 小时全年无休服务。在收到用户服务申请后，15 分钟内做出响应。专职人员具备全系统基本故障的独立解决能力。

1.5.3 服务渠道

电话支持：7×24 小时服务热线，由二线技术支持团队接听

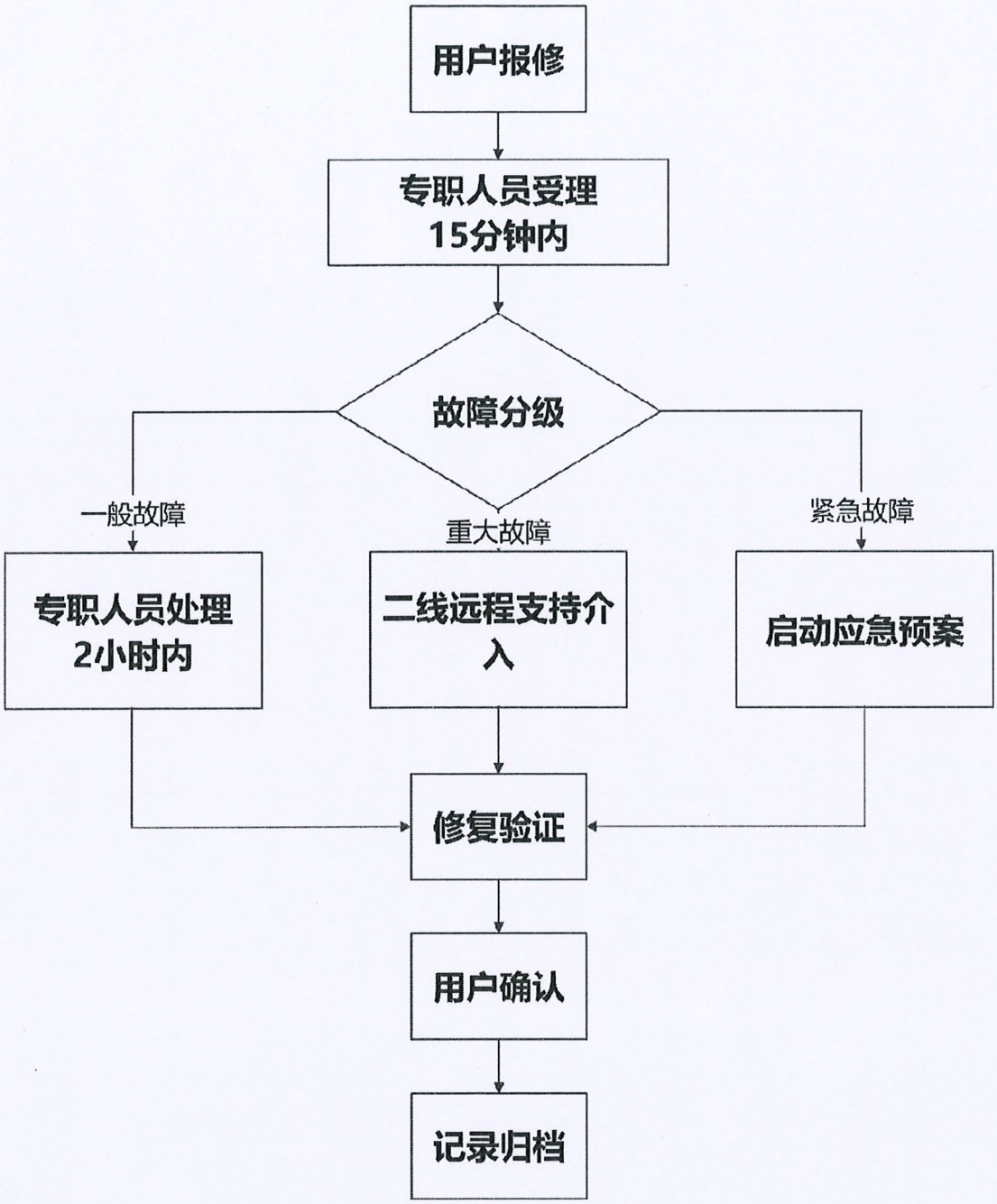
在线工单：通过系统工单模块提交服务请求，响应时间≤15 分钟

专员服务：指派专人负责对接沟通

邮件支持：非紧急问题通过邮件提交，4 小时内回复

1.6 服务流程

1.6.1 故障报修流程



故障报修流程图

1.6.2 服务请求流程

（1）受理：用户通过电话、工单或现场提出服务请求，专职人员 15 分钟内受理。

（2）诊断：专职人员初步诊断问题，判断故障级别和处理方式。

（3）处理：根据故障级别启动相应处理流程。

（4）验证：修复完成后进行功能验证，确认问题已解决。

（5）确认：请用户确认服务结果，用户确认后关闭工单。

（6）归档：记录服务处理全过程，纳入运维知识库。

1.6.3 服务升级机制

当故障在规定时间内未能解决时，自动启动服务升级机制：

一般故障 2 小时未解决 → 升级至二线远程支持团队

重大故障 4 小时未解决 → 升级至三线研发保障团队

紧急故障 8 小时未解决 → 升级至公司管理层，调动全部资源保障

1.7 服务质量保障

1.7.1 服务报告制度

报告类型	频率	内容
运维周报	每周	系统运行概况、问题汇总、下周计划
系统巡检报告	每月/每季度	系统全面健康检查、性能评估、优化建议
年度运维总结报告	每年	全年运行概况、服务达标情况、改进建议

1.7.2 服务质量指标

指标名称	目标值	测量方式
系统可用性	≥99.9%	系统监控数据
故障响应及时率	100%	工单系统记录
故障修复达成率	≥95%	工单系统记录
用户满意度	≥90%	年度满意度调查
巡检计划完成率	100%	巡检报告记录

1.7.3 持续改进机制

月度服务评审：每月召开服务评审会议，回顾本月服务质量指标达成情况，识别服务短板并制定改进措施。

季度服务回顾：每季度向采购人提交《季度运维服务报告》，全面回顾系统运行状态、服务响应情况、问题处理情况及优化建议。

年度服务总结：每年末编制《年度运维服务总结报告》，总结全年运行概况、

服务达标情况、存在问题及下一年度改进计划。

1.8 应急保障

1.8.1 应急组织

成立“售后服务应急指挥小组”，由公司分管副总经理任组长，项目经理任副组长，技术负责人、运维专员及二线支持团队负责人为成员。实行 7×24 小时待命制度。

1.8.2 应急响应流程

事件发现后 5 分钟内完成初步评估并启动相应级别响应；处置过程中每 30 分钟向应急指挥小组汇报进展；恢复后 24 小时内完成事件分析报告（三级事件）、72 小时内完成根本原因分析及整改报告（一级事件）。

1.8.3 应急资源

- 备用服务器资源清单（政务云可快速扩容的计算资源）
- 备用域名及 DNS 配置
- 备份数据（全量备份+实时增量备份）
- 备用短信服务商（至少 2 家）
- 关键联系人通讯录（每月更新一次）

1.8.4 应急演练

维保期内每年开展不少于 2 次应急演练。演练场景涵盖系统上线失败、数据迁移异常、外部接口中断、安全攻击、国产化环境故障等。演练结束后 24 小时内召开演练评估会，根据评估结果修订应急预案。

1.9 售后服务承诺书

我公司郑重承诺：

完全响应采购需求：我公司售后服务方案完全满足采购需求中的全部售后服务要求。

免费维保期限：自项目终验合格之日起，提供不少于 3 年的免费维保服务。

服务范围：维保期内免费提供系统缺陷修复、兼容性适配、基础性能优化等服务。

服务响应：提供 7×24 小时应急响应支持，故障报修响应时间≤15 分钟。

系统可用性：系统年可用性不低于 99.9%。

等保合规：维保期内配合采购人完成年度等保复测相关的技术支撑与整改工作。

培训支持：维保期内持续为采购人技术人员提供系统运维培训。

费用说明：所有售后服务费用（含技术人员差旅、交通、食宿等）均已包含在投标报价中，不再另行收取。

服务延续：维保期结束后，以优惠价格继续提供技术支持服务，确保系统长期稳定运行。

附件 4：

合同保密协议

根据相关法律规定和公安机关保密工作要求，双方就 公共服务智慧平台项目（一期） 合同保密事宜达成如下一致意见：

1. 甲乙双方参与上述合同事项的工作人员均应遵守本协议。

2. 甲方有义务告知乙方本合同涉及国家秘密、警务工作秘密情况及相关要求。

3. 乙方对合同履行过程中知悉的全部信息数据、文件资料负有保密义务，未经甲方许可，乙方不得向任何第三方泄露。除甲方明确告知保密期限外，乙方的保密义务为长期。

4. 甲乙双方应严格遵守保密管理规定，严禁通过微信、邮箱等互联网方式发布、传输本合同涉及国家秘密、警务工作秘密信息。

5. 乙方应认真保管甲方提供的信息数据、资料文件，不得自行复制留存，使用完成后须马上归还甲方。

6. 乙方应保证单位资质、人员、技术、设备符合甲方的保密要求，参与、接触、知悉甲方涉密工作的人员，未经甲方许可，不得更换。

7. 合同履行期间，乙方应掌握其工作人员资质、自然情况，并就其工作人员的保密义务责任承担法律上的担保责任，保证在发生泄密情况后，能为甲方提供查找相关工作人员及泄密原因的线索和证据。

8. 因乙方原因泄密的，甲方有权解除公共服务智慧平台项目（一期）合同，并有权要求乙方承担合同总价 30%的违约金。对因泄密所造成的后果，乙方还应当承担相应的法律责任（包括并不限于承担赔偿责任等）。

9. 本协议自双方盖章之日起生效。

甲方（盖章）：中国电影博物馆　　乙方（盖章）：内蒙古数字云旅科技有限责任公司

日期：2026 年 9 月 28 日　　日期：2026 年 9 月 28 日

附件 5：

履约保证书

编号：_____

致：中国电影博物馆

地址：北京市朝阳区南影路 9 号

联系人：_____

鉴于：

甲方与【中标单位】（以下简称“乙方”）于 2026 年 9 月 28 日签订了编号为_____的《公共服务智慧平台项目（一期）合同》（以下简称“合同”），约定由乙方为甲方提供 1 年软硬件维保、3 年软件开发部分维保的三年维保期，自项目验收之日起至维保期满。

为确保乙方在维保期内全面、及时、妥善地履行质量保障服务的各项义务，保障甲方合法权益，乙方自愿就合同项下的履约义务向甲方出具本履约保证书。

为此，乙方郑重向甲方作出如下保证：

第一条 保证事项

（一）乙方保证在合同约定的维保期内，严格按照合同约定的质量保障服务，全面履行下列义务：

1. 按照合同约定的服务质量标准、服务内容和服务要求，按时完成各阶段服务工作；

2. 严格遵守国家法律法规、行业标准及相关规范；

3. 配备足够的人力、物力资源，确保服务工作的连续性和稳定性；

4. 具体质量保障服务内容：

（1）在维保期内，保障本项目各系统安全稳定运行。

（2）在维保期内，提供 7×24 小时应急响应支持。

（3）维保期内免费提供系统缺陷修复、兼容性适配、基础性能优化等服务。

（4）维保期内与京通平台、北京市政务云、市大数据平台等共性基础设施对接与维护。

（5）维保期内配合甲方完成年度等保复测相关的技术支撑与整改工作，保障系统持续满足等保二级合规要求。

第二条 资金支付与服务期关系的特别约定

1. 乙方确认并接受：尽管合同项下项目建设费用在项目验收后（即质量保障维保期开始前）由甲方向乙方支付完毕，但该等支付不改变合同约定的维保期的完整性和连续性。

2. 乙方承诺：项目验收及建设费用支付完后，乙方均须按照合同约定，完整履行维保期义务，直至维保期满为止。

3. 乙方不得以“费用已付清”为由，主张合同义务已履行完毕或提前终止服务。

4. 若乙方在维保期内提前终止服务或未按合同约定履行质保义务，乙方应承担合同约定的违约责任，退还项目建设费用的 5%

第三条 保证方式

1. 本保证为无条件、不可撤销的履约保证。

2. 若乙方未能按照合同的约定履行任何义务，甲方有权直接要求乙方承担保证责任，乙方不得以任何理由拒绝或拖延。

第四条 保证期间

1. 本保证书的保证期间自合同生效之日起，至合同项下全部义务履行完毕（即维保期满并经甲方确认）之日止。

2. 若合同约定的服务期限发生变更（包括但不限于延期），本保证书的保证期间相应顺延。

第五条 通知与送达

本保证书项下的所有通知应以书面形式按本保证书首部列明的地址送达。任何一方地址变更应及时书面通知对方。

第六条 争议解决

因本保证书引起的或与本保证书有关的任何争议，双方应友好协商解决；协商不成的，任何一方均可向【甲方所在地】有管辖权的人民法院提起诉讼。

第七条 其他约定

本保证书是合同的组成部分，与合同具有同等法律效力。

本保证书自乙方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。

本保证书一式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份，具有同等法律效力。

本保证书未尽事宜，依照合同约定及相关法律法规执行。

乙方（盖章）：内蒙古数字云旅科技有限责任公司

法定代表人/授权代表（签字）：

统一社会信用代码：91150118MA0QW9RR20

地址： 内蒙古自治区呼和浩特市和林格尔县智能制造产业园 E2 三层西区 15 号

联系电话：15248161173

签署日期： 2026 年 9 月 28 日