

# 高新区中小学教师研修平台服务采购项目

## 采 购 合 同

项目编号: ZFCG-JYS-2026-001

签订地点: 陕西榆林高新区

采购人 (甲方): 榆林经济开发区教学研究室

供应商 (乙方): 北京世纪超星信息技术发展有限责任公司

二〇二六年六月二日

依据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》及相关法律法规，以及[项目名称：高新区中小学教师研修平台服务采购项目]（项目编号：[ZFCG-JYS-2026-001]）的《招标文件》、乙方的《投标文件》及《中标通知书》，甲、乙双方经协商一致，签订本合同。

## 一、项目基本情况

项目名称：[高新区中小学教师研修平台服务采购项目]

服务内容：详见合同附件《技术要求》和《运营要求》

服务目标：

平台构建：构建区域教师研修平台，配置智能化、个性化模块，提升用户体验和管理效能。

数据融合：实现教师培训、活动、教学资源等数据的互联互通。

教师档案：以数据为基、以智能为翼，将成长过程转化为可分析、可预测、可干预的教育资产，为教师精准赋能，为区域教育决策提供科学依据。

资源共享：建设区域优质教学资源库，鼓励教师共建共享，促进教育均衡。

智能辅助：引入 AI 智能体，为教师提供智能问答、学术追踪等辅助工具，助力教师专业成长。

活动大赛：构建线上活动大赛平台，支持教学基本功大赛、优质课评选等各类赛事活动，实现线上报名、作品提交、专家评审、结果公示、优秀作品展示等全流程管理，以赛促教、以赛促学，激发教师

## 专业发展活力

运营保障：提供本地化运营服务，确保平台平稳运行，及时响应用户需求，持续优化平台功能。

## 二、合同期限

本合同服务期限为合同签订之日起一年（平台配置一个月内完成）。自 2026 年 6 月 2 日起至 2027 年 6 月 1 日止。

## 三、服务内容与质量标准

乙方应严格按照《招标文件》及《投标文件》中的服务方案提供服务。

服务质量标准执行：[符合行业标准及招标文件具体参数]。

具体服务流程及规范详见附件。

## 四、合同金额及构成

合同总金额：人民币（大写）[壹拾玖万柒仟肆佰贰拾伍]元整（¥[197425.00]）。

该费用为包干价，包含服务费、人员工资、设备费、税费、交通费及验收前的所有风险费用。

## 五、支付方式

双方同意按以下第 [1] 种方式支付服务费：

分期支付：

合同签订生效后 [15] 个工作日内，支付合同总额的 [40] %，即人民币 [78970] 元；

服务全部完成并验收合格后，支付合同总额剩余的[60]%，即人

民币 [118455] 元。

名称：北京世纪超星信息技术发展有限责任公司

银行：北京银行航天支行

账号：01090372800120109062572

## 六、甲方的权利和义务

有权对乙方的服务过程进行监督、检查，并提出整改意见。

按时向乙方支付合同款项。

为乙方提供服务所需的必要协助和配合。

组织项目验收，并出具验收报告。

## 七、乙方的权利和义务

严格按照合同约定，保质保量完成服务任务。

未经甲方同意，不得将合同项目转包或分包给第三方。

保证所提供的服务不侵犯第三方的知识产权，否则承担一切法律责任。

建立完整的服务档案，接受甲方的考核。

## 八、违约责任

乙方违约：若服务质量不达标或逾期交付，每逾期一日，须按合同总额的 [0.3]% 支付违约金；逾期超过 [30] 日，甲方有权解除合同。

甲方违约：若无故逾期付款，每逾期一日，须按应付金额的 [0.3]% 支付违约金。

因一方违约给对方造成损失的，违约方应承担赔偿责任。

## 九、不可抗力

因不可抗力（如自然灾害、政策重大变更等）导致合同无法履行的，双方应及时通知对方并提供证明，可协商延期履行或解除合同，互不承担违约责任。

## 十、争议解决

本合同履行过程中发生争议，双方应友好协商；协商不成的，向[甲方所在地] 人民法院提起诉讼。

## 十一、其他

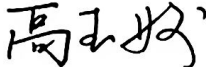
本合同附件（含招标文件、投标文件、中标通知书等）为合同不可分割的一部分。

本合同一式 [伍] 份，甲乙双方各执 [贰] 份，政府采购监管部门备案 [壹] 份，具有同等法律效力。

本合同自双方法定代表人或授权代表签字并盖章之日起生效。

甲方（盖章）： 榆林经济开发区教学  
研究室

法定代表人


或授权代表（签字）：

地址：明珠大道与明珠环路交汇处  
(创业大厦十一楼)

日期：2026年6月2日

乙方（盖章）： 北京世纪超景信息技  
术发展有限责任公司

法定代表人

或授权代表（签字）：

地址：北京市海淀区上地三街9号  
金隅嘉华大厦C座710室

日期：2026年6月2日

## 附件 1 技术要求

序号	模块	技术要求
1	区域研修	
1.1	项目管理	<p>1.支持项目创建, 可自定义维护项目名称、项目级别、年度、类型、培训方式、集中培训天数、培训天数、主办部门、项目负责人、培训对象、参训人数、参训对象年龄限制、经费情况和承训单位信息等;</p> <p>2.支持修改编辑已创建培训项目的信息;</p> <p>3.支持批量导入历史培训项目数据, 平台提供固定导入 excel 模板;</p> <p>4.支持对培训项目进行统一管理, 包括批量编辑、批量删除、复制等操作;</p> <p>5.支持按年度、名称、级别、类型等维度对培训数据进行筛选查询, 筛选维度支持按需要进行调整;</p> <p>6.支持批量导出培训项目数据, 支持 excel、条形码、二维码等格式数据的导出;</p> <p>7.支持对培训项目数据按角色进行权限设置, 项目管理员只能查看和维护本人负责培训项目, 区级管理员可查看全部培训项目;</p>
1.2	名额分配	<p>1.支持区级项目管理员对自己所管理的培训项目进行名额分配操作;</p> <p>*2.支持实时查看名额分配情况, 包括已分配名额、待分配名额、分配状态;</p> <p>3.支持将名额精确分配到校, 收到分配名额的学校管理员需上报学员名单;</p> <p>4.一个培训项目支持将名额分配给多个学校;</p>
1.3	学员报送	<p>1.支持学校管理员查看本校有参训名额的教师培训项目;</p> <p>2.支持学校管理员查看本校可报学员数、已报学员数、待上报学员数等;</p> <p>3.支持学校管理员单个或批量报送参训学员名单;</p> <p>4.支持学校管理员放弃部分名额, 提交名额放弃说明;</p>
1.4	学员审核	<p>1.学校管理员报送学员后, 项目管理员可以审核学员报送情况;</p> <p>2.支持查看报送状态是否已报齐;</p> <p>3.审核无误, 则项目管理员可以更改该学校的学员审核状态;</p>
1.5	材料备案	<p>1.支持项目管理员上传实施方案、开班通知, 支持自定义规定上传 pdf 还是 word 等格式;</p> <p>2.支持单个或批量导入课表;</p> <p>3.支持查看材料备案进度;</p>
1.6	培训进度	<p>1.支持查看项目总人数、实际报到人数;</p> <p>2.支持上传学员报到名单、学员签到名单、学员成绩;</p>
1.7	项目统计	<p>1.支持查看全部培训项目的整体情况, 以可视化图表形式展示, 包括培训类型分布统计、培训方式分布统计、培训级别</p>

		<p>分布统计、承训单位承担项目分布统计和培训年度分布统计等；</p> <p>2.支持按照实际需要增加或删减统计维度；</p> <p>3.支持自定义可视化图表布局和色彩搭配；</p>
1.8	承训单位库	<p>1.支持将合作的承训单位维护成信息库，方便培训项目维护时直接调用，确保数据规范性，有利于后续统计分析；</p> <p>2.支持自定义填写承训单位名称、承训单位对接人、对接人联系方式等；</p> <p>3.支持自定义增加更多字段信息，以保证承训单位信息库的完善性；</p> <p>4.支持快捷筛选查询承训单位信息；</p> <p>5.支持批量导入导出承训单位信息；</p>
1.9	学校库	<p>1.支持将本区学校信息维护成信息库，包括学校名称、学校对接人等，方便名额分配时直接调用；</p> <p>2.支持快捷筛选查询学校信息；</p> <p>3.支持批量导入导出学校信息；</p>
1.10	学段学科库	<p>1.支持根据本区实际情况，自定义维护各学段各学科信息，方便后续培训项目维护时直接调用；</p> <p>2.支持快捷筛选查询学段、学科信息；</p> <p>3.支持批量导入导出学段、学科信息；</p>
2	教师档案	
2.1	基础模块	<p>1.建设数据采集表单，用于采集和存放教师档案数据，可以自定义数据采集字段，有单行输入、下拉框、单选、多选、富文本、附件、图片上传等多种类型的字段可自由使用，支持自定义命名每个字段的名称、备注、是否必填、是否可见等。</p> <p>2.支持自定义审核流程，支持设置无需审核，也支持设置多级审核流程，审核通过的数据，才可汇总至教师档案展示。</p>
2.2	教师端	<p>1.每位教师有自己的档案画像，从上到下呈现个人证件照、基本信息、工作经历、学习经历、教育教学、培训学时等多个模块的数据，主要以列表形式呈现，画像页面简洁大气，方便查看。</p> <p>2.教师填报方便快捷，填报表单按业务划分得十分清楚，必填项以红星标注，教师可按照实际情况填写。</p>
2.3	管理端	<p>1.支持区域管理员查看每位教师的档案画像。</p> <p>2.支持区域管理员设置教师档案画像中的某个模块是否展示。</p> <p>3.支持区域管理员对教师档案画像中的模块顺序进行上下调整。</p> <p>4.支持区域管理员自定义灵活设置快捷筛选条件，点击即可快速按既定条件筛选符合条件的教师名单及其档案，支持导出。</p> <p>5.支持区域管理员按地区和学校查看教师情况，包括学校总数、每个学校教职工数。</p> <p>*6.支持区域管理员实时查看并监管教师档案填报进度，包括全区有多少职工待完善教师档案信息，每个学校有多少职工待完善教师档案，支持导出详细名单。</p>

		<p>7.支持区域管理员在管理后台审核、新增、删除、修改教师档案数据。</p> <p>8.支持学校管理员在后台审核教师填报的数据,查看本校教师填报的数据。</p>
2.4	任务引擎	<p>1. 支持新建任务,新建任务时可自定义任务名称、任务封面、任务介绍、任务标签。</p> <p>2. 支持根据任务名称查询对应的任务</p> <p>3. 支持删除任务,删除任务后,列表不可见</p> <p>4. 支持在已删除任务查看已删除的任务数据,支持恢复已删除的任务资源</p> <p>*5. 支持 AI 生成任务,简化教师创建任务的操作流程。</p> <p>6. 支持按章节生成任务,支持教师选择当前课程下的章节,一个章节生成一个任务</p> <p>7. 支持按教案生成任务,支持教师选择当前课程下的教案,一个教案生成一个任务</p> <p>8. 支持按文本生成任务,支持教师通过输入文本、上传文件的方式生成任务</p> <p>9. 任务生成后,点击保存任务,在任务列表上新增一条任务数据(当前只支持生成任务的基本信息)</p> <p>10. 支持点击任务上的管理按钮,跳转当前任务的管理页面,支持修改任务信息,学员管理和查看任务统计</p> <p>11. 任务信息页面支持编辑基础信息和任务设计内容,支持保存、预览、设置、发布任务,支持查看任务门户</p> <p>12. 支持编辑任务基本信息,包括任务名称、任务封面、任务介绍、任务标签</p> <p>13. 支持完成任务设计,进行任务分组、任务点添加和管理、任务点完成条件、任务达标标准的设置</p> <p>14. 支持切换不同展示效果的任务设计(列表模式、卡片模式)</p> <p>15. 支持在任务下进行分组维护,支持编辑分组信息,包括分组名称和分组描述</p> <p>16. 支持删除创建好的分组,删除后分组下的任务点同步删除,第一个分组不支持删除</p> <p>*17. 支持在任务下添加具体的资源类型,其中包含视频、文档、笔记、课程内容(课程、章节、知识点)、作业、测验、自测、直播、课堂、问卷、审批、自定义。</p> <p>18. 支持在对应任务类型列表进行任务资源的维护,包括新建、查询、预览、管理、编辑操作</p> <p>19. 章节、知识点、作业、测验默认定位当前课的资源列表,支持切换数据源添加自建、共享资源</p> <p>20. 支持添加课程、知识点、作业、测验类型的共享资源</p> <p>21. 支持维护自定义类型,进行新增、编辑、删除自定义类型</p> <p>22. 支持对任务下添加的任务点进行编辑基本信息(修改后</p>

	<p>任务资源库不受影响)，查看、编辑、管理和删除任务点操作</p> <p>23. 支持作业、测验类型的任务点进行学员成绩批阅功能</p> <p>24. 支持自定义类型的任务点进行发放签到和成绩录入功能</p> <p>25. 支持设置每个任务点的完成条件，不同类型的任务资源，完成条件不完全相等</p> <p>26. 支持在分组下设置每个分组的组间完成条件</p> <p>27. 支持在任务下设置整个任务的达标标准</p> <p>28. 点击任务信息页面的查看门户页按钮，支持跳转该任务的门户页，进行门户查看</p> <p>29. 点击任务信息页面的设置按钮，支持对任务进行共建、克隆、报名设置、证书设置、其他设置等操作</p> <p>30. 支持复制链接邀请其他教师参与当前任务的共建操作，支持设置邀请链接的有效期和是否发送通知</p> <p>31. 支持勾选克隆按钮，将当前任务克隆给自己或他人（只克隆基本信息和任务设计内容）</p> <p>32. 支持切换开关实现是否开启任务报名、任务报名是否填写信息、任务报名是否审批等操作（发布后报名表不可更改）</p> <p>33. 支持切换开关实现任务达标是否发放证书操作，支持编辑证书模板，查看发放证书</p> <p>34. 支持填写任务目标，支持与专业建设平台的目标管理相关联</p> <p>35. 支持点击预览按钮，查看学员端的预览效果</p> <p>36. 支持点击保存按钮，保存任务的基本信息（任务设计模块实时保存）</p> <p>37. 支持任务发布，教师可以选择当前课程下的班级进行发布，已发布的班级下的学员个人空间可以看见该条任务，未发布的班级学员个人空间任务不可见</p> <p>38. 任务统计页面，支持查看任务的学员和任务点概况</p> <p>39. 任务统计页面，点击学员概况右侧的详情，支持查看当前任务的所有学员的学习情况</p> <p>40. 支持根据达标状态、学员姓名/账号的方式筛选符合条件的学员列表</p> <p>41. 点击学员的列表项右侧的详情，支持查看选中学员所有任务点的完成情况</p> <p>42. 支持根据任务点类型、任务分组、任务点完成条件、任务点名称筛选符合条件的任务点列表</p> <p>43. 支持导出单个学员的任务点内容，支持全量导出、筛选导出、勾选导出三种方式</p> <p>44. 支持设置督学条件对满足条件的学员发起督学，支持点击单个学员督学、勾选多个学员批量督学</p> <p>45. 支持导出学员概况，支持全量导出、筛选导出、勾选导出三种方式导出需要的学员列表</p>
--	---

		<p>46. 任务统计页面，点击任务点概况右侧的详情，支持查看当前任务的所有任务点的完成情况</p> <p>47. 支持根据任务点类型、任务分组、任务点名称筛选符合条件的任务点列表</p> <p>48. 点击任务点的列表项右侧的详情，支持查看选中任务点所有学员的学习情况</p> <p>49. 支持根据任务点完成情况、学员姓名/账号的方式筛选符合条件的学员列表</p> <p>50. 支持导出单个任务点下学员的完成内容，支持全量导出、筛选导出、勾选导出三种方式</p> <p>51. 支持设置督学条件对满足条件的学员发起督学，支持点击单个任务点、勾选多个任务点对未完成任务点的数据进行督学发放</p> <p>52.支持导出任务点概况，支持全量导出、筛选导出、勾选导出三种方式导出需要的任务点列表</p>
2.5	任务应用	<p>1. 支持学员查看我的任务列表，支持学员查看我的任务</p> <p>2. 点击进入学习，支持学员查看任务的基本信息，达标情况和解锁情况</p> <p>3. 支持点击达标按钮，查看学员当前的达标情况</p> <p>4. 任务设置发放证书后，任务达标后支持点击证书按钮，进行证书查看、下载操作</p> <p>5. 支持切换不同类型的学习路径（列表模式、框架模式、图谱模式），方便学员个性化学习</p>
3	活动大赛	
3.1	后台管理	<p>1.可发布多个活动大赛，根据不同要求进行灵活设置。</p> <p>2.支持大赛规则制作，设置报名时间、作品提交时间，限制报名对象范围。</p> <p>*3.支持设置是否进行二级作品审核，是否允许用户下载附件；支持设置选手提交作品数量。</p> <p>4.支持对活动大赛管理后台、参赛选手、专家评委不同界面进行灵活配置，根据需要配置显示、隐藏的模块和内容。</p> <p>5.报名信息、评审专家等管理模块可进行功能字段设置，显示的列表字段、系统操作可进行开放或隐藏，还可根据需求对个别字段进行排序。</p> <p>6.支持按赛事要求对活动大赛项目管理后台进行权限设置。</p>
3.2	报名管理	<p>1.参赛人员可在线进行报名，提交报名信息。</p> <p>2.管理人员可从管理后台浏览所有参赛人员的姓名、学校、电话、资料进行查看、删除、导出等。</p> <p>3.可按参赛选手进行查询和筛选。</p> <p>4.支持点击查看报名详细信息，可查看报名信息提交时间、提交人。</p> <p>5.可对报名列表的显示字段进行勾选，按需进行信息展示。可下载报名信息，并进行导出记录保存。</p>

3.3	专家管理	<p>1.支持从专家库中勾选、批量导入两种方式添加评审专家。</p> <p>2.可自定义设置专家组,评审作品直接发送至专家组成员进行作品评审。</p> <p>3.可增加专家组,并对专家组进行成员管理,可从系统专家库中勾选添加专家、可对专家等级、学科进行修改。</p>
3.4	作品管理	<p>1.支持对作品审核管理,可查看提交的作品详情,并对作品进行审核、删除等操作。</p> <p>2.支持按参赛选手、作品名称、作品编号进行搜索,还可根据职务等级、学科、审核状态等进行筛选。</p> <p>3.作品中支持快速配置各种类型数据:文本格式、筛选格式、富文本、附件、子表单等。</p> <p>*4.作品中附件支持灵活限制上传要求:附件个数、附件类型、附件大小、视频时长、视频分辨率等。</p>
3.5	评审设置	<p>1.支持自定义添加作品评审方式,可根据每场活动大赛的要求自定义评审维度指标及分数,设置每个评审方式对应的评审权重和评审起止时间。</p> <p>2.支持编辑和修改评价维度、评价要点、评分,可对维度顺序进行调整。</p> <p>3.支持增加、删除,评价维度和评分表,并进行修改。</p> <p>4.支持管理人员通过后台查看专家评审进度、作品评审进度,并可批量导出评审数据。</p> <p>5.支持勾选去掉最低分和最高分,提供高级设置,包括但不限于评审分数计划规则设置、是否允许专家修改评审结果设置、匿名评审设置、专家评审可见字段设置、作品得分小数点位设置、评审意见是否必填、评审意见分项设置等。</p>
3.6	作品评审	<p>1.支持对评审作品进行手动分配、随机分配,可设置随机分配规则,包括评审作品范围、评审专家范围、专家最多评审几个作品、是否评审相同学科、回避同院系等规则。</p> <p>2.专家个人中心根据评审范围自动生成评审列表,可查看作品详情,可进行评分表打分,支持填写评审意见。</p> <p>*3.支持使用赛序抽签功能,参赛选手抽取出场顺序后,专家评审作品的顺序会自动按照赛序排列进行;</p>
3.7	评审结果	<p>1.支持查看作品评审各项得分以及实际得分,进行获奖等级添加。</p> <p>2.支持优秀作品推送至网站首页。</p> <p>3.支持评审结果按成绩正序、倒序进行排序显示,支持按照作品名称、作品编号、参赛人员进行筛选。</p>
4	AI 智能体	
4.1	数字人服务	<p>1.支持自定义卡通数字人形象,需实现虚拟人服务:3D高保仿真可视化虚拟服务,多种拟人化动态如:眨眼、微笑、嘴型张合等。</p> <p>2.支持自定义数字人名称、标题、描述、头像、提示词等,支持自定义单位logo、名称;</p> <p>3.支持自定义数字人问答页面背景图、启动按钮与启动页欢迎</p>

		<p>语；</p> <p>4.支持语音交互：可进行人机问答，且支持云语音交互；</p>
4.2	资源管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.自定义添加、编辑、删除业务问答分类，分类数量无限制；支持批量编辑，问答分类可以移动和拖拽排序。</li> <li>2.支持自定义添加、编辑、删除、批量导入、批量导出、批量删除问答对，问答对数量无限制，支持更新问答库内容。</li> <li>3.批量手工启用、手工停用业务问答对，同时可根据关键词、启用状态、创建人、来源搜索问答内容。</li> <li>4.添加问答对时，支持添加一个标准问题与无限个相似问题。</li> <li>5.添加问答对时，支持将满意问题、不满意问题、未知问题和人工回复问题一键导入问答添加框，并支持自定义修改。</li> <li>6.添加问答对时，答案内容支持文本、图片、音频、视频、表格、文档、图文混排、超链接等多种内容，并支持对答案内容进行字体、字号、颜色、高亮、引用等排版设置。</li> <li>7.自定义添加、编辑业务问答中问题标签；问答时根据标签进行问答提示。</li> <li>8.支持手动开启微应用推荐功能，支持同步单位后台微应用、自建微应用，以及 iframe 嵌入等方式。</li> <li>9.支持选择问答匹配模式，可选择模糊匹配与精确匹配；支持归属问答分类。</li> <li>10.文档库支持多种上传方式，如本地上传、数据爬取、从个人/单位云盘上传、从本校资源库上传等。</li> <li>11.文档库支持设置分片方式、文档召回、文档检索方式，可自定义召回数量、相似度得分等。</li> <li>12.文档库支持上传文档、视频等文件，智能体自动抽取、学习内容，进行问答回复；支持自定义开启页面抓取功能，可抓取指定页面内容；支持上传我的问答库，“我的问答库”中的内容将作为文档加入“我的知识库”中（不可见）。</li> <li>13.文档库支持关键字搜索，以及按状态、来源和日期范围、创建人进行筛选。</li> <li>14.单篇文档支持编辑、关联问答、删除、预览、下载操作，自定义开启查看来源全文、下载全文、文档停用、查看参考资料；支持批量启用/停用查看来源全文、批量下载、移动、删除操作。</li> <li>15.单篇文档支持预览和编辑分片。</li> <li>16.支持自定义添加、编辑、删除文档分类，分类数量无限制。</li> <li>17.支持选择大模型直接回复，或者用户自己确认是否由大模型回复；支持设置大模型多轮轮数和阈值。</li> <li>18.支持自定义开启“前台切换大模型”按钮，并支持分配前台对话大模型，目前支持切换的大模型有文心、kimi 等。</li> <li>19.支持自定义是否开启大模型兜底回复、联网搜索、附件上传功能。</li> <li>20.支持在后台任务列表中设置任务流，根据问题触发任务流程；支持自动生成任务流。</li> </ol>

		21.支持维护单个智能体的应用池、自建插件和 MCP 服务。
4.3	智能问答	<p>1.支持根据用户输入问题进行匹配提示</p> <p>2.知识问答, 内置市面主流大模型, 如 (豆包、kimi、deepseek 等) 可以回答各类常识类问题, 比如“李白是谁”。</p> <p>3.支持自定义开启问题联想, 开启后, 支持问答库问题联想, 自动推出问答库中有关联的问题列表。</p> <p>4.支持自定义开启用户问题推荐, 在智体回复后, 自动根据对话内容提供 3 条用户提问建议。</p> <p>5.支持问答无匹配时, 提供用户语义中相似度最高的热门问题。</p> <p>6.支持语音、图片、文本等提问方式。</p> <p>*7.支持查看回答来源是问答库、知识库或大模型, 支持对问答来源进行自定义。</p> <p>8.支持对智能体回复答案进行点赞、点踩、复制答案、重新回答等操作。</p> <p>9.前台支持查看历史对话、开启新对话、编辑历史对话标题等。</p>

## 附件 2 运营要求

1.解决平台无人运维、故障响应慢、教师不会用、活动缺少支撑的问题。服务高新区全部中小学，保障教师账号全生命周期管理。

2.人员保障：供应商须组建本地化运营服务团队，配备至少 1 名专职人员，负责平台日常运维、用户培训、活动支持、问题解答等。

3.响应保障：7×24 小时技术支持，一般故障响应≤2 小时，重大故障修复≤24 小时。

4.活动支持：常态化维护活动入口，协助线上评审，审核作品，导出数据，优秀作品展示。协助采购人完成各类培训、活动大赛的线上管理，包括账号开通、权限分配、过程监控、数据统计。

5.定期对平台进行性能优化、安全加固，确保系统稳定运行。

6.遵循“边建边用”原则，根据用户反馈持续迭代优化功能，每季度提交优化建议报告。

### 附件3 服务流程及规范

#### 第一阶段：项目启动与平台升级建设期（第1个月）

1. 完成与榆林经济开发区教学研究室全面对接，明确年度工作任务、时间节点、责任分工；
2. 完成平台开发、测试、部署、数据迁移、系统对接（如有、统一认证、数据大屏）；
3. 开展全区学校管理员集中培训，覆盖账号管理、校本研修、活动大赛、数据查看等核心功能；
4. 编制并发放《平台操作手册》《快速入门指南》；
5. 完成首次全面安全巡检、漏洞扫描、性能压测、数据备份，建立运维台账；
6. 开通服务热线、建立专属工作沟通群，启用本地化服务机制。

#### 第二阶段：常态化运维与运营服务期（第2—11个月）

##### （一）日常运维保障（每日/每周/每月）

##### 1.每日

监控平台 CPU、内存、带宽、存储、访问量、在线人数；  
处理账号开通、权限配置、密码重置、信息更新；  
响应并解决教师简单咨询与操作问题。

##### 2.每周

系统日志分析、隐患排查、页面优化；  
完成一次全量数据备份与完整性校验；  
汇总问题处理清单，形成周报。

### 3.每月

安全漏洞扫描、病毒查杀、系统加固；

统计平台活跃度、资源上传量、研修完成率、大赛参与度；

编制《月度平台运行报告》。

#### (二) 培训活动运营支撑

覆盖：新教师岗前培训、骨干教师培训、学科研修、信息化能力提升、校本研修等。支撑内容：

线上项目创建、名额分配、学员报送、审核管理；

学习进度跟踪、学时自动统计、考核结果归档；

混合式培训直播支持、签到管理、互动答疑；

培训数据汇总、成果展示、结业证书生成。

#### (三) 活动大赛运营支撑

覆盖：教学基本功大赛、优质课评选、信息化教学竞赛、命题比赛、教研成果评选等。支撑内容：

大赛专栏配置、报名通道开启、信息审核；

作品提交管理、格式校验、在线评审支持；

专家分组、打分统计、查重检测、结果公示；

优秀作品展示、数据归档、大赛总结报告。

#### (四) 培训服务与使用推广

至少开展 2 次集中培训；

针对老教师开展极简操作、手把手教学；

收集使用建议，形成优化清单并迭代落地。

## (六) 安全与数据保障

数据传输加密、存储加密、敏感信息脱敏；

定期账号权限梳理，防止越权访问；

每季度应急演练（宕机恢复、数据恢复、攻击防护）；

全程操作留痕、日志可查、可追溯、可审计。

### 第三阶段：年度总结与项目验收期（第 12 个月）

1. 汇总全年运行数据、培训数据、大赛数据、资源数据、用户满意度；
2. 编制《年度总结报告》《功能清单》《数据统计报告》《安全运维报告》；
3. 整理全套运维记录、培训材料、活动档案、巡检报告；
4. 配合采购人完成履约考核、项目验收、资料移交；提供过渡期保障服务，确保平稳交接。

