

# 汕头文化艺术学校网站系统维护内容

## 一、网站维护范围

### 1. 技术与安全保障

- 熟悉网站架构、数据库结构及部署架构，具备完整的技术服务能力。能提供常规的运行维护和代码修复及功能迭代。
- 网站运行过程中，若遇网安部门或教育行业监管提出的整改要求，技术团队第一时间响应，并协助完成合规调整。
- 提供包括 SSL 证书部署、配置优化与故障处理在内的全方位证书支持服务，确保网站数据传输安全、

### 2. 等保二级技术支持

- 具备等级保护二级建设与整改的技术经验，能够协助网站完成等级保护测评的准备、整改等技术服务。

### 3. 网站业务保障

- 根据学校实际教学与宣传工作需要，持续优化网站架构与内容管理功能，提升使用便捷性与展示效果。

### 4. 系统故障修复 (BUG 修复)

- 所有功能模块均纳入故障响应体系，系统性问题由专人跟踪，保证闭环处理，并定期提供问题分析报告。

## 5、日常运维与技术支持

- 包含：数据备份、缓存清理、性能调优、SEO 基础支持等。

## 二、网站维护方式

### 1、微信群服务

独立专属技术与客服在群里，为客户实时解答对接相应技术问题。

### 2、电话售后服务

用户透过服务部电话可直接和技术人员进行技术咨询。

电话响应时：服务部接到用户电话后，专人负责接听，做好记录，一般性问题 1 小时内反馈意见，8 小时内解决问题，如遇复杂问题三个工作日内给出解决方案并及时解决。如果电话中解决不了，有必要进行远程维护的，则转为远程维护。

### 3、远程服务

公司技术服务人员透过网络远程进行技术服务，即时解决问题。

技术服务售后服务可进行远程控制、远程维护。

## 三、网站数据备份

- 1、监测服务器稳定与安全性。
- 2、每天自动做数据备份。
- 3、定期处理系统缓存垃圾，确保系统稳定快速运转。

正常工作日：上午 9 时至晚 6 时

服务内容/故障处理	电话响应	现场响应
紧急（系统瘫痪）	立即响应	2 小时内
严重（系统严重故障）	立即响应	4 小时内
一般（系统一般故障）	立即响应	8 小时内
实施业务修改（非故障）	24 小时内	根据需要 1-7 个工作日内实施业务修改

非工作日

服务内容/故障处理	电话响应	现场响应
紧急（系统瘫痪）	立即响应	最快交通工具
严重（系统严重故障）	2 小时内	4 小时内

工作日指除中华人民共和国法定假日外的周一至周五。