

五、服务承诺

五、服务承诺

(格式自拟)

致：卫辉市城市管理局（卫辉市城市综合执法局）（采购人名称）

我方愿参加贵方组织的（项目名称）卫辉市城市生命线运行监测系统建设项目（项目编号）卫交采 2025ZB033 号 投标活动，并对此项目进行投标。我方就本次投标有关服务事项郑重声明如下：

一、服务质量承诺

我公司若中标，承诺我方提供的监测设备，以及开发的城市生命线运行监测系统平台，完全符合国家及行业相关规范和标准。

二、合同履行期限承诺

我公司若中标，承诺在合同签订生效后 120 日历日内完成供货，包括前端燃气管网、排水管网、市政桥梁等领域监测感知监测设备的采购、运输、交货、安装、调试等工作，以及城市生命线运行监测系统的开发、测试、联网调试、试运行等工作。

三、技术要求响应承诺

1、我公司承诺所提供的产品均为生产厂家提供的原厂货物，包装未开封，而且货物质量完全满足国家相关强制性规定、国家标准、行业标准或地方性标准。

2、我公司所提供的产品完全满足采购需求的要求，性能均达到或超过需求中技术指标的要求。

3、我公司保证按照合同规定的时间和方式向采购人提供货物和服务，并负责可能的弥补缺陷。采购人对货物配置有异议的应在收到货物后 15 日内以书面形式向我公司提出，提出异议的期限为 180 日。

四、质保期承诺

我公司承诺，若中标，为本项目采购需求清单中的燃气管网监测感知设备、排水管网监测感知设备、桥梁监测感知设备、城市生命线运行监测系统均提供三年质保期。

五、人员培训承诺

我公司承诺，针对本项目提供详细的培训方案，包括培训流程、培训课程、培训人员、培训资料等。具体如下：

1、提供现场技术培训，现场培训人数不限，通过培训，采购用户可以掌握设备和系统运行维护的基本要求和操作，包括不限于排水、燃气、桥梁感知设备的日常巡检、定期维护保养、耗材的更换和故障检修等工作，确保设备正常运行并及时传输数据，以及熟练掌握城市生命线运行监测系统的日常使用。

2、培训形式包含线上及线下两种形式。线上采用视频会议、视频录制等形式开展，线下培训时的培训地点可在合同中约定。培训达到采购人可独立使用产品为准，并在培训后提供长期使用咨询。

3、我司制定完整的培训课程。培训方式包括理论培训、现场演示、操作培训、原厂培训等多种培训方式，提供样机用于演示、拆卸、维护和故障排查等。我方负责提供培训使用的文字资料、讲义等相关培训资料。

4、我司成立专职培训团队，安排高级工程师作为培训讲师，一直培训到技术人员能熟悉各设备的原理、构造和故障分析等内容。

六、运维服务承诺

如我公司中标，在项目验收合格交付采购人使用后，在系统运维期间，提供以下运维保障服务：

1、运维期限

我公司为采购人提供为期 3 年的运维服务，包含但不限于软件升级、日常维护、系统 bug 修复等相关运维服务。

2、响应时间

服务期内，我公司实时响应系统平台故障告警或用户报错，根据服务要求及时解决故障，保障系统正常运行。我公司承诺，在接到用户通知后 60 分钟内做出积极响应，一般故障在 2 小时内解决并恢复正常运行，复杂性故障在 24 小时内解决并恢复正常运行。

3、技术支持服务

我公司提供全年 7×24 小时电话技术指导和咨询服务，提供联系人和联系方式，通过电话、电子邮件和即时通讯等手段，向采购人提供技术支持服务。

4、软件服务

在运维服务期内，我公司提供软件版本升级、版本更换和技术支持，并提供技术资料，保持服务期内系统的技术先进性。

5、系统优化

我公司承诺，根据系统运行情况定期进行优化，开展资源分配优化，确保城市生命线运行监测系统以最优状态运行。

6、数据运维服务

在运维期限内，我公司提供城市生命线运行监测系统的数据备份与恢复服务，核心数据高频备份，非核心数据定期备份。

7、数据专线服务

在运维期限内，我公司将部署 6 条 20M 数据对接专线，用于与供水公司、燃气公司、热力公司等已建系统开展数据对接工作。

8、技术保障

重大节日活动会议期间、特殊敏感时期或采购人进行重大操作时，我公司可结合采购人需求，现场提供相应的技术保障服务。当系统软件遇到技术难题时，提供相应的技术支持及协助处理。

9、分析总结

我公司提供故障分析、风险识别服务、专业技术和运维经验分享服务。我公司将通过日常积累、分析和总结，将常见技术问题和可能出现的风险隐患，及时与采购人交流或汇报。

10、运维文档承诺

我公司承诺建立运行维护档案，对每次服务的故障时间、响应时间、恢复时间、解决问题时间以及故障类型、处理方法、处理结果、预防措施、维护人员等信息进行详细记录，运维档案定期移交采购人。

11、服务质量和能力承诺

我公司在服务过程中严格保证服务质量和履约能力，严格遵照服务要求，承诺不会在服务过程中造成衍生问题和事故。

12、安全承诺

遵守国家网络安全相关法律法规，严格按照网络安全管理相关规章制度开展相关工作。如违反有关规定的，由我公司承担违规行为造成的一切责任。整个系统的设计、建设、维护等过程均重点考虑系统安全、数据安全、用户安全等相关安全问题，确保系统安全可靠。

我公司负责项目现场的项目实施安全、人员安全，自行投保实施现场人员人身财产意外伤亡的保险、项目的一切保险及第三者责任险，并承担其费用。凡在项目实施过程中所发生的一切安全责任事故及其他责任事故，均由我公司承担责任。

13、保密承诺

我公司严格遵照相关安全保密制度，严守在履行本合同中通过各种方式知悉的业务信息、技术资料、商业秘密等非公开信息，承诺不会以任何方式向任何第三方透漏、传播或转让，确保采购人利益不受损失。在进行服务过程中，确保采购人的信息安全，未经采购人同意不会擅自删除、修改和转移采购人业务系统中的信息，并为其保密，否则，由于我公司过错导致的上述资料泄密的，我公司承担一切责任。服务完成后，我公司返还采购人提供的业务资料和服务过程中取得的各种材料。

注：供应商若中标后必须按投标文件中所承诺执行，否则视为虚假应标并取消中标资格。

供应商： 浪潮普联技术有限公司 （电子签章）

法定代表人： 王洪 （电子签章）

日期： 2026 年 12 月 13 日

