

五、服务承诺

致：（采购人）封丘县公安局

我方保证按以下承诺内容认真履行，如未履行，我方愿意承担违约责任：

我公司提供的封丘县公安局“一村一警”辅警通查询服务项目，服务数量 152 人，保证提供的产品质量为合格，服务期限为 2 年，同意招标文件中约定的付款方式，并提供以下服务承诺：

一、免费保修计划

1、客户经理团队支撑

在售后保修期内，联通公司向客户提供 7×24 小时专人客户经理支持服务。在客户和联通公司之间架起一座桥梁。不论系统出现问题与否，您都能够迅速获得了解客户系统的技术专家服务。通过此项服务，您可以获得对口的一名客户经理服务代表，作为您在联通公司服务部门内的联系人，同时作为您的技术顾问，专人客户经理不仅为您直接提供支持，而且使您能够与联通公司众多人员进行交流，并获得系统维护建设方面的经验，从而使您的系统保持正常运转，满足业务的需要。

为了向用户提供端到端、迅速响应的售后保修服务，联通公司建议客户优先采取此方式。并就近选择地市、省、集团的专职客户经理，由其提供优质、快速的售后保修服务。联通公司在专职客户经理方面，采取“首问负责制”的方式，由第一个受理的专职客户经理全程跟踪和解决客户的问题。如果无法解决客户的疑难问题，客户经理根据内部升级流程，向上升级。

2、客户经理人力资源配置情况

根据联通售后保修组织架构，根据项目需求，提供如下人员配置：

职务	姓名	联系方式
项目负责人	李培涛	15637308768
项目经理	郭艳娜	15637305679
项目成员	李俊安	18501249626
专职客户经理	高广微	17527058553
客户经理	杜晓华	15637309758
客户经理	晁自勇	15637309789
客户经理	梁伟	15517377000
客户经理	湛利利	15637309787
客户经理	马雪静	15637309769
支撑经理	王建胜	15637302611

3、我们提供软件售后和软件的维护升级系统服务终身免费的服务。

二、售后服务方案

如果我们在封丘县公安局“一村一警”辅警通查询服务项目中中标，我们将制定系统运行维护计划、工作流程、管理制度、服务质量要求，应根据不同的联网系统设备和环境制定具体的保养方案。包括但不限于符合以下要求。

（1）我们提供软件售后和软件的维护升级系统服务终身免费的服务。

(2) 免费维护期内，我方负责对提供的设备进行维修，不收取任何额外费用。质保期满后我公司终身提供优质服务，并在之基础上双方可进一步协商收取适当零配件费和维修费。

(3) 对于系统故障应在 15 分钟内响应，2 小时内到现场；对于重大故障利用备用资源和设备 7 小时内排除；在无备用资源和设备的情况下，在 11 小时内用其他更先进设备进行替代，保证系统正常运行。提供应急策略并以优良的服务态度、便利、快捷的方式到达用户现场进行维修。

(4) 我方售后服务人员将配备必需的维护工具、防护用具、通讯设备、登高车、交通工具等涉及售后服务的器材和设备。

(5) 验收成功使用后，为保证系统正常运转，不影响封丘县公安局使用。设计施工单位应保证主要设备有 10 件以上备品 50 件以上备件。

(6) 我方配备不少于 10 人的专职运行维护、售后服务队伍。制定系统日常维护工作计划，并严格按照工作计划进行系统的日常维护。日常维护应不影响系统的正常使用。安排本项目总负责人李培涛，手机号为 15637308768，全权处理此项目的供货和售后服务过程中的一切事宜。

(7) 一年的产品免费质保期后，有偿维保服务与产品免费质保期的维保服务内容保持一致。

(8) 在项目验收前，中国联合网络通信有限公司新乡市分公司通过公司本身的技术力量和运维力量对我们所提供的产品提供全面的服务；

(9) 我方将分别提供技术人员不定期的到现场了解各操作人员的实际使用情况。

(10) 我方对所供所有自主开发的配套软件产品提供免费维护服务，我方承诺保证提供的软件产品都具有在中国境内的合法使用权：由于我方所供产品、相关系统、软件及所开发的系统不合理而造成的故障，我方应及时无偿予以修复或更换。

(11) 验收前，如用户遇有重大活动时，经用户提请我方必须在规定时间内指派专业技术人员到现场指导和保障。我方在验收前不会向贵方收取本合同约定之外的费用。项目移交后维护服务。

(12) 质保期后售后服务承诺

我公司质保期后售后服务承诺

售后服务内容包括系统维护、功能完善、性能提升、故障检测、数据定时自动备份和恢复，并保证开发的软件正常运行。

服务形式，专人 7*24 小时电话支持，传真支持，免费电话 10010 支持以及现场巡检和问题解决。

我公司承诺为用户每季度进行系统安全巡检，监控系统运行状况。我公司 7*24 小时服务，系统出现故障时，在接到报障后 15 分钟内做出服务响应，如 1 小时内通过远程无法解决问题，我公司承诺在 2 小时内及时赶到现场，作出故障原因报告并加以解决。操作问题提供远程指导以及现场培训。

我公司承诺提供专门的产品技术服务支持工程师，提供远程和客户指定地点的问题检测 and 解决。

三、服务响应时间

各级客户经理服务响应时限均为 15 分钟。

1、热线服务响应

我方和设备厂商会对用户提供长期的中文免费电话支持服务。

项目移交后，联通公司向客户提供统一接口和受理方式，方式为 7×24 小时热线服务。热线号码为 15637308768。具体定义如下：

热线服务	
内容	项目
7×24 小时热线服务（15637308768）	面向客户提供 7×24 小时热线服务。其中 7×24 为星期一至星期日，每天 24 小时。

2、服务响应时间

为确保客户的系统保持高效、不间断的运行，联通公司的客户服务人员随时待命，为客户提供全天候 7×24 小时的服务响应。当客户的系统发生一个系统故障后，联通公司将根据客户系统故障的严重程度和类型，实时响应。

联通公司根据故障的类型、严重程度将客户的系统故障划分为三个级别，分别称作 A 级故障、B 级故障、C 级故障。具体定义如下：

故障级别代号	故障级别名称	故障描述
A 级	特大故障	严重系统设备故障，服务器节点瘫痪，业务无法运营，对最终用户的业务运作有严重影响。
B 级	重大故障	服务器部分设备故障，影响和限制了部分业务运营。
C 级	一般故障	一般性技术故障，但最终用户大部分业务运作仍可正常工作。

联通公司根据客户的要求，以下故障的服务响应时限：

响应时间	
内容	响应时限
A 级（特大故障）	15 分钟
B 级（重大故障）	15 分钟
C 级（一般故障）	15 分钟

3、远程支持服务

客户提出故障请求后，联通公司将按照“服务响应时间的要求”与客户联系，共同解决客户的故障。在客户授权的情况下，通过电话、邮件、远程接入等方式解决客户问题。如果远程无法解决客户的故障，将立即升级到现场支持服务。

4、现场服务方式

项目移交后，客户可以通过拨打指定的联通公司服务电话号码提出故障请求后，联通公司将按照“热线服务响应时间的要求”与客户联系，共同解决客户的故障。在客户授权的情况下，通过电话、邮件、远程接入等方式解决客户问题。如果远程无法解决客户的故障，将立即升级到现场支持服务。新乡联通公司 2 小时内到达客户现场进行维修。

5、现场支持服务

在售后维护期内，联通公司向客户提供现场软硬件问题诊断和支持服务。联通公司建议客户有如下事件发

生时，可直接要求提供现场支持服务：

- 突发式紧急故障；
- A 和 B 级故障（特大故障和重大故障）；
- 协助产品升级；
- 无法远程确定故障原因；
- 无法远程解决故障；

6、现场服务响应时间

联通公司在派遣现场工程师抵达用户现场前，会与客户联系，提前对故障原因进行预判，协助客户联系系统软硬件设备厂商，在规定的现场服务时限内，派遣对口的现场工程师赶赴客户现场进行故障处理。联通公司根据客户故障类型和严重程度，到达客户现场的服务时限要求如下：

现场时限		
故障等级	故障级别名称	到达现场服务时限要求
A 级	特级故障	60 分钟到达现场
B 级	重大故障	2 小时内到达现场
C 级	一般故障	2 小时内到达现场

7、修复时间

联通公司到达客户现场后，将按下述时限要求解决客户的故障，具体如下：

解决故障时限		
故障等级	故障级别名称	故障解决时限要求
A 级	特级故障	4 小时以内
B 级	重大故障	3 小时以内
C 级	一般故障	2 小时以内

如果在规定时限内无法解决客户的故障，联通公司将提供相同型号的备品备件，确保客户系统的正常运行。

8、应急处理

①应急保障目的

建立健全封丘县公安局“一村一警”辅警通查询服务项目安全稳定运行保障和应急恢复工作机制，提高应对突发事件的组织指挥能力和应急处置能力，保证信息系统应急保障指挥调度工作迅速、高效、有序地进行，满足突发情况下系统使用和应急恢复的需要，确保系统安全畅通。

②应急保障组织结构

为保证封丘县公安局“一村一警”辅警通查询服务项目，在设备出现故障时能够迅速组织力量采取有效保障、处置措施，中国联合网络通信有限公司新乡市分公司采取组织保障和技术保障相结合的方式，共同建立应急保障领导组和基础设施支撑组、网络支撑组、硬件支撑组、系统支撑组、软件支撑组等个五专业支撑组。其组织架构如下：



故障级别及响应时间

在接到故障报修后，须在 15 分钟内响应，在接到报修电话之后 2 小时内到达现场并进行故障的排查和初步故障处理。

不可抗拒因素：如前端设备被盗、人为损坏、立杆被撞或因恶劣天气（雷、雨、雪等因素）等不可抗拒性因素或不确定因素造成的设备故障，应及时上报至封丘县公安局，双方及时沟通，共同协商解决。

所有从事维护的技服人员，需要填写每日设备维护报告，详细记录维护的点位、故障原因、是否解决等信息，并签字确认。

每月进行一次维护报告汇总，在报告单统计出报修设备的数量、已维护完毕的设备数量、未解决的原因（电源、传输等），统计出故障解决率。

重大事件维护承诺

我公司按照“统一领导、遵照指示、分级负责、严密组织、密切合作、快速反应、保障有力”的原则，建立封丘县公安局“一村一警”辅警通查询服务项目的运行保障机制，提高应急保障能力。

我公司针对此项目应急故障实现 7*24 小时应急响应，在接到报障后 15 分钟内做出服务响应，如 1 小时内通过远程无法解决问题，我公司承诺在 2 小时内及时赶到现场，作出故障原因报告并加以解决。

现象	我公司应急措施
非工作时间的电话服务请求	保证全天 24 小时的专人电话技术支持
非工作时间的现场服务请求	可以在任何时间（包含节假日），在规定时间内赶赴现场
系统运行异常	我公司派出专业技术工程师第一时间赶赴现场，分析系统配置，直至解决问题。
应用系统异常	我公司派出工程师在第一时间赶赴现场，检查系统配置、监督系统运行情况，可能的措施包括：优化系统配置、升级系统版本。
其它应急请求。（如：增加新应用，需要调试网络设备等情况）	我公司派出技术人员，帮助用户方解决问题。

投标人：中国联合网络通信有限公司新乡市分公司（电子签章）

法定代表人：（电子签章）

日期：2024 年 09 月 10 日