

（六）服务承诺

1. 服务计划

技术单位提供系统维护期五年。质保期内，提供客户服务响应，并提供技术支持人员名单和联系方式，保证我局可以找到相应的技术人员。

质保期内提供下面约定的升级、优化、咨询及故障恢复服务。

1 技术培训

技术单位安排专门工程师对我局人员进行系统的安装、使用、维护等方面的全方位培训。

1.2 升级服务

技术单位负责我局提出的、在正常条件下保证系统正常稳定运行的系统扩充、版本更新及功能更新服务。

所有升级工作均需得到我局许可后进行，且升级后不降低原有系统的正常运行和效率，不涉及对原有应用系统重新设计，原则上不改变原有系统的已有功能。如果必须改变原有系统的已有功能，需征得我局的许可。

当某些功能在本项目中存在特殊版本时，技术单位承诺在今后推出的所有新版本中均支持该功能。技术单位提供的新版本产品实现向下兼容，并无偿提供数据迁移服务，保证迁移数据的完整性、一致性。

1.3 优化服务

我局提出的在正常条件下改进系统性能的各项建议，包括系统资源分配与效率改进建议、软件配置规划和性能优化建议、系统容量预

测建议等。支持的方式包括：电话、传真、远程协助、电子邮件、现场技术支持等。

1.4 咨询服务

技术单位免费为我局提供质保期内的系统软件应用和维护技术咨询。服务的方式包括：电话、传真、远程协助、电子邮件、网络即时通讯、现场技术服务等。

1.5 故障恢复支持

技术单位向我局提供技术支持服务。平台软件和系统质保期内，如在 2 小时内无法电话解决我局所提出的维修要求，技术单位在报修 48 小时内派遣技术支持工程师进行现场处理。技术单位保证在接到报修 60 小时内恢复系统的正常运行。

支持的方式包括：电话、传真、远程协助、电子邮件、现场技术支持等。

质保期内，非技术单位提供产品发生故障，导致系统无法应用时，技术单位免费进行各种技术咨询。

1.6 运行维护服务

技术单位为我局提供周到的运行维护服务，在系统软件运行期间，进行条理有序地周期性服务。服务内容包括：

（1）数据检查服务

系统软件周期性数据检查。

技术单位安排工程师到我局进行数据检查，并对数据检查结果进行分析。

数据备份有效性检查。

根据我局定制的系统备份策略，由数据备份方案实施方提供系统周期性备份文件，技术单位依据这些文件进行数据备份有效性检查。

（2）系统运行情况周期检查

检查项目为系统软件运行周期性检查。

由技术单位安排工程师到我局进行检查，并对运行信息进行进一步分析。

1.7 配合升迁服务器

当本项目中各应用服务器需要进行硬件升迁、变更时，技术单位提供如下技术支持服务：

协助制定服务器硬件配置方案；

协助制定服务器升迁方案；

服务器数据迁移及支撑软件的安装、调试指导服务。

2. 服务体系

质保满期后，如我局需技术单位提供免费服务项目之外的长期售后服务，可以和技术单位以年为单位签订售后服务合同或者以重新立项方式签订服务合同，服务费用由双方协商确定。

质保期满后，技术单位提供有偿售后服务，服务的详细内容包括如下：

2.1 新功能和优化服务

我局提出的改进系统功能、增加系统功能或其它性能的各项需求。将按照技术单位项目管理过程实施全过程的项目实施控制。

2.2 技术培训

系统长期运行过程中，在出现人员调动等情况时，可能会出现系统使用、管理、运行维护方面的人员断层。有鉴于此类情况，在质保期后，技术单位可以继续提供技术培训服务。

培训的具体内容与本方案培训计划中界定内容一致，技术单位安排工程师进行现场培训。

2.3 数据更新与迁移

如果基础数据、工程数据需要更新与迁移，包括数据的整理、导入、导出等工作，在我局更新地图的过程中，技术单位提供如下技术支持服务：

制定更新方案；

专业化处理指导；

配备数据处理员处理。