

附件8：服务承诺

我方保证按以下承诺内容认真履行合同，如有违反，我方愿意接受相应处罚或承担相应违约责任：

1. 我司完全配合采购方拟定本项目的合同，根据我司的专业性提出建设性建议，以便合同的更好履行。
2. 在合同履行期间，完全配合采购方的工作检查和指导，尊重采购方提出的工作建议和意见，并及时整改。
3. 采购方所需我司工作人员信息资料、工作方案等文件资料时，我司将尽全力提供。
4. 合同履行结束，我司愿无条件配合采购方进行工具、人员、注意事项、设备设施、计量表具等的交接工作，做好员工的思想稳定工作。
5. 在运维服务期间，我司保证按本项目要求对接系统的数据正常传输及运政网数据正常调取，并完成解决因上级系统调整所产生的数据对接及数据异常问题。
6. 在运维服务期间，我司保证按本项目要求及时对损坏的硬件设备进行更换。
7. 在运维服务期间，采购方因工作需要，市交通运输行政执法支队提出需临时添加的程序功能（如预警规则调整、数据维护等），我司保证负责完成。
8. 在运维服务期间，我司保证按本项目要求对新乡市交通运输综合智慧执法平台、视频软件、各非现场点位平台软件等相关软件及数据的维护，对软件功能异常进行修复。
9. 在运维服务期间，我司保证按本项目要求做好各系统日志检查、安全检查、数据库系统状态检查及数据备份、操作系统运行状态检查、新乡市交通运输综合智慧执法平台软件升级及维护工作。
10. 在运维服务期间，我司保证按本项目要求做好管理工作，及时排查处理各类故障，确保网络安全、环境安全、数据安全。
11. 在运维服务期间，我司保证指挥中心值班人员不少于5人/每工作日，运维工程师不少于2人/每工作日。有独立的运维服务团队，并建立完善的运维管理制度；并提供相应的服务水平质量保障承诺文件，且于运维合同签订前确定维护工程师；对维护工程师进行相应培训，使之达到快速响应、规范操作、保质保量、专业准确的能力要求；
12. 我司保证为运维的设备提供24小时维保服务，保证秤台精度及设备正常运行；
13. 我司保证安排运维工程师对设备进行不少于3次/每周的巡检服务，每季度进行一次动态精度测试，做好相关的记录。对巡检中发现的问题或缺陷，及时处理。除特殊紧急情况外，一般巡检均在工作日内进行；

14. 在接到报修通知后，我司立即派技术人员到场检查直至故障修复完全恢复正常运行为止。当确认设备硬件损坏不能即时修复时，我司提供替换设备，确保设备运行正常；当确认为平台功能异常时，我司安排技术人员及时修复系统代码，确保软件平台运行正常；
15. 对本项目维修时间响应：普通故障当时完成维修（易损零部件须提供备品备件）；较大故障的维修，时间及方案由运维方提出，并由新乡市交通运输综合行政执法支队确认；紧急维修为24小时服务方式；
16. 我司有义务对设备运行管理人员进行操作培训，以便更好地掌握运行、检查和简单维修技能。
17. 我司在提供维修服务过程中发现在运维服务范围内需要更换零配件和设备、材料的，我司及时更换；
18. 我司在更换零配件和设备、材料时提供同种品牌、型号的设备，如无同种品牌或型号的，我司需经过新乡市交通运输综合行政执法支队同意后方可更换其他品牌、型号的零配件和设备、材料，并保证其能满足原有零配件和设备、材料的使用功能；
19. 对于系统易损的零配件和设备、材料，我司采购部分备品备件，以便出故障时更换维修，确保该系统在最短的时间内恢复正常运行，个别重要的零配件和设备、材料我司在三个工作日内提供备用件；
20. 我司保证更换的零配件、设备、材料的产品质量；
21. 需外送维修的，外送维修的时间需经新乡市交通运输综合行政执法支队确认，外送维修期间，我司提供替代品以保证设备的正常运行。在使用原设备的替代品时，须得到新乡市交通运输综合行政执法支队的认可，我司对其替代品负全权责任。
22. 网络维护：我司负责对网络系统进行维护，包括线路连通性测试、跳线维护等；
23. 系统安全性维护：我司负责对非现场执法点和指挥中心服务器、PC等安装防病毒软件并进行定期的补丁升级、病毒检查及病毒库的升级。在运维设备有可能受到病毒侵害前通告新乡市交通运输综合行政执法支队，并对预防措施、解决方法予以说明；
24. 设备管理：我司负责非现场执法点和指挥中心软硬件变更的登记并录入运维软件平台；
25. 我司将对非现场执法点和指挥中心进行定期整理设备连线、除尘、清洗光纤头，为设备的运行提供良好的环境；
26. 维护总结：我司定期向新乡市交通运输综合行政执法支队提供季度维护工作总结报告，内容包括设备的维护、送修状况、耗材的更换情况、设备运行情况、网络运行状况、软硬件系统的运行情况及工作建议等；定期汇总编制运维巡检报告、故障处理报告、技术方案文档等。
27. 我司安排有固定人员建立完善的服务制度（如巡查、统计、考核及流程改进等）。

谈判供应商名称（电子签章）： 河南新临界智能科技有限公司

法定代表人（电子签章）： _____

日期： 2025 年 8 月 29 日