

五、服务承诺

致：中共封丘县委政法委员会（采购人）

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：

一、响应及时性承诺

我方建立“分级分类+专属团队”快速响应机制，确保问题高效处理。

- 需求响应：工作日需求疑问 1 小时内初步响应，24 小时内提供详细方案；非工作日紧急需求 4 小时内响应。
- 开发问题：一般问题当日解决，复杂问题 2 小时内明确解决方案并跟踪推进。
- 故障应急：我方均承诺提供快速、专业的应急响应。一旦发生故障，我方技术人员将在工作日 15-30 分钟内启动远程响应，1 小时内制定应急方案。若远程无法解决，我方将派遣技术团队在 2 小时内抵达现场，全力保障核心功能在 4 小时内恢复。对于非工作日发生的故障，我方确保在 1 小时内启动响应流程，并于 4 小时内完成修复处理。

二、数据安全与保密承诺

- 我方严格遵守国家相关法律法规，采取全方位安全保密措施：
- 技术保障：采用数据加密、访问分级管控、三重防护系统等。
- 管理保障：建立安全制度，定期开展培训与演练，漏洞修复响应不超过 24 小时。
- 开发测试：使用脱敏数据，测试与生产环境严格隔离。
- 保密责任：与项目人员签订保密协议，严格控制信息知悉范围，项目结束后按要求归还或销毁涉密资料。
- 合规承诺：确保软件及数据处理符合国家法规与行业标准，配合完成相关认证。

三、项目跟进与反馈承诺

我方建立全流程项目跟进与反馈机制：

- 专人负责：设立专属项目经理，24 小时通讯畅通。
 - 分阶段跟进：每周对接需求、每日同步开发进度、及时反馈测试结果、制定详细部署计划、每月开展运维巡检。
 - 定期报告：每周提交项目周报，重大问题 2 小时内主动反馈并同步进展。
 - 需求变更：1 个工作日内完成变更评估并提交报告，全程跟踪实施。
- 我方郑重承诺以上内容，确保项目优质、高效、安全推进。

投标人：中国通信建设第四工程局有限公司（电子签章）

法定代表人：张江涛（电子签章）

日期：2026 年 01 月 14 日

