**（六）服务承诺**

（投标人根据招标文件要求自行编制）

**1、项目实施与培训**

我公司承诺严格按照采购方需求的软件及硬件的部署、调试，进行系统使用人员的操作、维护、使用等的技术培训，参与培训的人员由采购方确定。

项目完成后，我公司将制定详细的培训计划(包括培训内容、时间、地点、参加人员等)，与项目使用单位磋商，并由项目使用单位签字确认，保证培训次数不低于8次或课时不低于16课时。

**2、项目运维**

我公司提供三年免费质量保障期及运维服务。

运维阶段售后服务响应时间如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **故障级别** | **故障受理** | **故障响应** | **到达现场** | **维修更换** |
| P1 | 立即 | 15分钟 | 1小时 | 小于12小时 |
| P2 | 立即 | 15分钟 | 1小时 | 小于12小时 |
| P3 | 工作时间 | 15分钟 | 1小时 | 小于12小时 |

其中各种故障级别的含义如下：

P1:整个系统瘫痪：服务端故障引起整个系统瘫痪，超过70%终端用户不能使用的故障。

P2:局部设备故障：局部某个终端客户端故障，影响超过30%用户不能使用系统的故障。

P3:小故障/常规应用功能问题：提供信息，打补丁、修改数据等。

**3、技术支持方式**

鄢陵县城市标准化社区项目-配套设施设备及智慧社区软件支撑平台（二次）（A包）运行维护涉及系统投入试运行以后的日常运行维护、开发方技术支持、开发方远程维护和开发方现场维护、平台维护等。对由本公司提供的支撑软件、应用软件等提供全面的技术支持服务，其范围包括安装调试、维护、培训、技术咨询、定期巡检、系统升级等。

技术支持的方式包括：远程技术服务（提供如：技术服务热线，网络远程监控）、现场技术服务、定期巡查服务、技术升级服务等，主要以现场技术服务为主，且每次服务记录均由双方签字确认。

（1）日常运行维护

建立系统运行日志，详细记录系统运行过程中出现的问题，分析可能的原因，以及采取的解决处理办法。

定期检查系统安全（每月至少1次）。

日常数据维护：包括数据资料的整理、修改、补录、校验等。

（2）电话咨询服务

提供服务专线咨询电话及热线寻呼，向用户提供快捷、准确、及时的热线支持。内容包括应用系统开发和维护；系统工程实施；企业业务流程优化咨询服务；企业系统建设咨询服务等。

技术支持根据内容指派支持人员，系统开发维护方面问题由开发方项目经理或开发组人员直接处理；信息咨询由公司的咨询人员处理。

（3）远程技术支持

指开发方通过远程登录直接维护；或将维护方案通过E-mail发给用户方技术人员，由用户方技术人员实施。远程维护由开发方项目经理或工程实施组人员直接处理。

（4）现场技术维护

指开发方技术人员到用户现场进行维护，解决问题。

现场维护由开发方采取统一派单的方法管理。

（5）技术服务承诺

承诺提供包括热线咨询、现场指导、需求调研、扩容设计咨询、现场故障排除、系统软件升级等各种技术服务。

（5.1）保证提供的运维人员具有较好的沟通能力和表达能力，且具有3年以上系统实施或运维经验，工作态度良好，热情主动，积极为客户服务，随时响应关于本项目的技术咨询及联络需求。

（5.2）在项目期内，提供5×8现场值班，7×24电话值班的服务（节假日不间断），提供运维人员和其他技术支持人员的名单和联系方式，保证使用方可以随时找到相应的技术人员，如遇特殊紧急情况下，保证15分钟内到达现场，便于更加快捷地发现问题、解决问题，为客户提供优质的服务。

（5.3）在项目期内，对于接到的故障报修或业务咨询，如在30分钟内无法确定解决方案或无实质性进展，将启动更高级别的响应服务，安排公司内部或外部专家于1小时内到达现场进行处理。

（5.4）运维项目组将对每一个运维事件及其处理过程进行详细的跟踪管理，形成问题处理报告，定期完成用户操作日志、运维操作日志、数据库操作日志等审计分析，形成日志审计报告，确保各类操作行为轨迹可审计、可追溯，并定期汇报。对于故障处理，运维项目组将在故障处理完成后及时将故障处理报告以书面形式提交给相关部门。

（5.5）在系统运行维护或故障排除过程中，运维人员将严格遵守系统运维工作流程及规范，确保各项操作按照流程和规范执行。对于系统软件升级或计划检修，提前制定相关方案，包括系统备份、操作步骤和内容、系统测试等，在具体执行过程中1人负责具体操作，1人负责监督审核，避免技术人员工作程序和方法不当造成系统损坏或无法恢复。

河南新兵锋软件科技有限公司

2019年3月22日