

2.5 服务承诺

服务承诺

致：新乡市财政服务中心

本承诺书作为我方参加政府采购项目 新乡市财政服务中心网络安全系统、OA 办公系统等维保服务采购项目/三标段（项目名称/标段）新乡政采招标采购-2025-129（项目编号）项目投标文件不可分割的一部分。我方参加本次投标特郑重作出如下承诺：

一、针对协同办公系统提供 2 年期的运维服务。

二、服务计划

- 重大故障（15 分钟内响应，2 小时内处理）：指设备在运行中出现系统瘫痪或服务全面中断，导致设备的基本功能不能实现或全面退化的故障，导致严重影响生产运行的问题或导致关键业务数据丢失的故障。
- 一般故障（20 分钟内响应，4 小时内处理）：指设备在运行中出现的直接影响业务、并导致系统性能或业务部分退化的故障；设备在运行中出现的故障具有潜在的系统瘫痪或服务中断的危险，并可能导致设备的基本功能不能实现或全面退化，如冗余设备单侧故障、监控终端故障等；系统设备或操作系统故障，造成业务暂时中断等。
- 轻微故障（即时响应，4 小时内处理）：指设备在运行中出现的，影响系统功能和性能，但关键业务不受影响的故障。
- 资源保障：在项目实施及后续服务过程中，对于关键或重大问题，承诺调动全部资源给予支持，委派专家到现场解决问题，不影响项目的整体进程。

三、服务措施

致远为匠指定专人值守热线服务电话，以保证及时与客户沟通，以最快的速度解决用户所遇到的问题。在维护期内为客户方提供 7x24 小时不间断的技术支持响应，对电话中无法解决的问题，根据客户需要提供甲方现场技术支持并提出解决方案。

致远为匠还会定期与客户沟通，主动给客户打电话，了解系统的运行情况。

(1) 服务形式：现场服务、CALLCENTER 服务、远程网络服务、系统巡检服务；服务期满后提供按次保修服务和按年保修服务供客户方选择。

(2) 技术培训：针对运维方我们将在售后服务阶段提供标杆级客户的培训服务充分保障项目的服务效果。具体培训介绍如下：

- 功能应用培训：预约上门集体培训、预约视频单人培训；
- 系统管理员培训：系统管理员点对点培训，支持预约上门培训。

(3) 质量保证措施：

- 以 ISO9001 质量体系作为提供优质服务的标准和保障，通过多年的客户服务与实施经验，形成了自己的服务保障体系，充分保障对客户的服务质量。
- 客服服务：提供 CALLCENTER 的在线咨询，技术支持，包括：应用中的问题，升级问题，产品使用问题。
- 知识体系，将各地的客户的应用整理成各种应用技巧、知识和 FAQ，供全国用户分享。
- 流程体系，对客户问题的记录和答复全部进入流程库，使应用中的问题可以被一一解决。

(4) 专职运维服务

服务单位名称：河南致远为匠软件有限公司

联系人：王月如

联系电话：18637061969

供应商名称：河南致远为匠软件有限公司 (电子签章)

法定代表人：张东芳 (电子签章)

日 期：2025 年 12 月 09 日

