

2.5 服务承诺

我公司自愿参与贵单位组织的上述项目投标，现就本次标书有关事项要求郑重承诺如下：

1、服务内容承诺

(1) 常规运维：系统运行监控、系统功能配置、日常技术支持、BUG修复、报文规范变动维护运行、故障及事故排查解决、运维资料整理归档，日常协助印章管理人员进行印章采集、制作、授权、备案、管理工作；

(2) 电子化咨询及培训服务：一是电子化实施指导及材料编制、电子化业务梳理及调整、报文规范分析与设计；二是根据采购方需求，我司对系统管理员用户进行系统培训，提供培训计划、培训教材，指定专人负责培训授课和辅导等工作的执行；

(3) 系统升级服务：电子凭证库版本升级、电子印章（电子签章）系统版本升级，配合业务系统相关升级测试（涉及国密升级改造及新增业务功能升级双方另行协商）。升级时有完善的流程，包含升级计划、方案、涉及的各个关联方，升级测试验证报告，执行环境更新和生产环境升级报告；

(4) 巡检服务：每周至少一次巡检，保障业务正常运行。关键业务节点包括重大节日、系统升级、系统迁移、系统改建、设备更新、年终结算、系统推广运行、系统大规模集中维护节点等组织综合巡检。巡检内容包括系统运行中的安全操作检查、基础环境检查、服务器运行监控、服务台后台日志查询、数据库日志查询等。按照采购方要求定期做好数据备份工作等；

2、技术服务手段承诺

(1) 电话和远程支持：提供 7*24 小时电话及远程支持，在服务对象允许、授权、知情、确保客户系统安全的前提下，通过远程方式提供技术支持，并对出现的问题进行诊断、分析、处理、快速地解决客户问题。

(2) 故障会诊服务。当采购方软件发生故障，我司驻场工程师无法解决且远程技术支持无效时，应按采购方要求，我司派遣有专业经验的工程师和原厂专业经验工程师前往采购方现场进行故障会诊，由此产生费用由我司承担。


(3) 关键业务节点保障服务。我司根据采购方需求提供不限服务次数、不限服务时间、不限工程师数量，保障服务支持。关键业务时点包括：重大节日、系统升级、系统迁移、系统改建、设备更新、年终结算、系统大规模维护时间节点等。

(4) 协助支持服务。当问题涉及多方设备、软件、系统时，我司按采购方要求，提供技术支持，协助配合采购方和第三方进行问题分析、定位、直到问题解决，不推诿。支持手段包括但不限于电话、远程访问及现场服务。

(5) 咨询服务。 我司在采购方进行升级改造、技术发展趋势探索等情况时提供技术方案咨询支持，并形成文档。

(6) 其他服务。完成采购方临时安排的运维任务。

3、故障响应承诺

- 
- (1) 一级故障。最紧急，指数据丢失、服务终端业务停止、影响用户众多的故障为一级故障。我司承诺1小时内响应，2小时内提交故障解决方案，6小时内恢复业务，24小时内解决故障。
- (2) 二级故障。紧急，指业务未完全中断，但业务功能或服务能力部分丧失，或系统响应大幅下降，或具有潜在系统瘫痪或服务终端业务停止危险的故障为二级故障。我司承诺1小时内响应，4小时内给出故障解决方案，36小时内解决故障。
- (3) 三级故障。一般，指除一、二级故障外，业务功能未丧失，或业务性能轻微下降（性能降低小于 20%），或软件缺陷，且关键业务不受影响的故障为三级故障。我司承诺2小时内响应，12小时内给出故障解决方案，72小时内解决故障。
- (4) 技术人员在解决故障时，我司最大限度保护好数据，做好故障恢复文档，力争恢复到故障前工作状态。

4、信息安全承诺

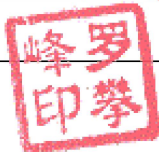
我公司严格遵守财政局关于信息安全方面的规定。项目成果以及财政局为方便项目实施所提供給服务方的工作流程、管理模式、测试数据、等相关资料文档及研发过程中产生的资料、文档、数据等均属于财政局信息资产，服务方应保证这些信息在项目期间及项目后规定时间内的安全。我公司建立并实际运

行项目进展期间的信息安全管理规范，以确保项目启动、实施及实施后的信息安全。非经财政局书面或电子消息许可，我公司不得以任何形式泄漏项目资料。因供应商原因导致项目资料、文档、数据或财政局其他有关秘密泄露的，财政局有权要求服务方采取措施消除影响，并赔偿财政局损失，影响严重的将追究法律责任。



供应商名称：北京中科江南信息技术股份有限公司（电子签章）

法定代表人：_____（电子签章）



日期：2025年12月16日