

五、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：

中国移动通信集团河南有限公司新乡分公司（以下简称“我司”）郑重承诺，在承接卫辉市 2025 年政务云服务采购项目过程中，将严格遵循合同及招标要求，秉承“客户至上、服务第一、快速响应、持续优化”的原则，为贵单位提供专业、规范、高效的全方位服务。具体服务承诺如下：

一、服务内容

（1）系统运维服务

对政务云平台及相关应用系统提供全生命周期运维，包括服务器、操作系统、数据库、中间件、虚拟化平台、网络设备及存储设备的管理与维护。

监控系统运行状态，确保平台高可用性，及时发现并处理系统故障，保障业务连续性。

（2）技术支持服务

提供 7×24 小时全天候技术支持及咨询服务，包括系统配置、资源管理、故障诊断、性能优化、接口问题解决等。

对客户提出的问题进行快速响应，提供远程或现场技术支持。

（3）安全保障服务

提供平台整体安全管理服务，包括防火墙管理、入侵检测、漏洞扫描、日志审计、密钥管理、数据加密及安全策略执行。

定期开展安全检查、风险评估和隐患整改，确保平台及业务数据安全、保密。

（4）培训与咨询服务

为贵单位业务管理人员、系统管理员和运维人员提供定期培训，包括系统操作、平台管理、安全管理及新功能使用培训。

提供操作手册、维护文档、应急处置手册等资料，确保客户能够熟练掌握系统使用与管理。

（5）应急响应与故障处理

对重大故障、突发事件设立快速响应机制，确保在最短时间内恢复系统运行。

制定完善的应急预案和处置流程，确保业务连续性和数据安全。

二、服务形式与时间

（1）服务形式

远程支持：通过电话、邮件、即时通信工具提供技术咨询、故障处理和系统监控。

(2) 现场服务：在重大系统故障、升级维护或客户需求时派遣专业工程师到现场进行处理。

(3) 定期巡检：每季度对平台进行全面检查，包含硬件、软件、安全及运维流程，形成巡检报告并提供整改建议。

(4) 服务时间

日常技术支持：7×24 小时全天候响应。

重大故障响应：接到故障通知后 30 分钟内响应，4 小时内完成现场处置（如需现场）。

定期巡检和培训：按年度或季度计划执行，提前与客户沟通安排。

三、服务措施

(1) 响应与处理机制

建立统一服务工单管理系统，记录服务请求、处理过程及完成情况。

对服务请求按照紧急程度分级处理，确保快速响应与有效解决。

(2) 专业团队保障

配备高水平技术团队，包括系统工程师、安全工程师、网络工程师、数据库管理员及客户经理。

团队具备丰富的政务云平台运维经验，能够快速定位问题、优化系统性能、提升平台稳定性。

(3) 安全保障措施

定期进行系统漏洞扫描、风险评估及安全加固。

对平台及租户数据实行严格权限控制、加密存储、传输加密及访问审计。

对运维操作、敏感操作进行日志记录及异常告警处理，确保平台安全可控。

(4) 质量控制与持续改进

建立服务考核体系，定期评估服务质量及客户满意度。

对客户反馈的问题及时优化服务流程和技术方案，实现持续改进。

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：

响应人：中国移动通信集团河南有限公司新乡分公司(电子签章)

法定代表人：_____(电子签章)

日期：2025年11月 26 日