

报价一览表

项目编号：长招采公字【2023】022号

项目名称：长葛市科技和工业信息化局长葛市电子政务外网服务建设项目（不见面开标）/二标包
单位：元（人民币）

标包	供应商名称	投标报价	服务期限	备注
二标包	长葛市葛天智慧城市运营有限公司	大写：壹佰陆拾伍万陆仟元整 小写：1656000	自合同签订之日起3年	无

供应商名称：长葛市葛天智慧城市运营有限公司（公章）：

供应商法定代表人（单位负责人）或授权代表签字：王金磊

日期：2023年10月31日



4.5 服务承诺

4.5.1 服务承诺

我公司承诺为长葛市科技和工业信息化局长葛市电子政务外网服务建设项目（不见面开标）项目提供以下服务：

1、我公司若中标为本项目负责提供互联网出口带宽服务（一主一备，负载均衡）；

2、我公司若中标在服务期限内为长葛“电子政务”机房设备提供 24h 的日常维护，并在长葛政务云二级机房派驻专职人员进行日常维护和技术支撑；同时安排三个技术人员负责光纤线路的畅通，依托我公司提供的固网线路资源和维护队伍人员资源，承诺光纤线路障碍不超过 24 个小时修复（因外力或自然灾害造成的线路损坏 不超过 7 天修复）；

3、我公司若中标在服务期限内安排两个专职客户经理建立“电子政务”问题微信群负责日常解答各单位使用当中存在的问题，使所有接入平台单位线路畅通、完好；

4、我公司若中标承诺服务周期为自合同签订之日起三年。

4.5.2 服务内容

我公司提供的运维服务内容包括机房维保、线路维护、日常运作、服务咨询、巡检保养、主动监测、故障修复、特殊保障和升级优化。

所有运维服务提供全过程跟踪文档，并针对运维服务提供分类、汇总、图表和大数据分析等运维成果。

我公司设立专门的服务咨询中心，提供免费的服务热线电话，接受系统故障保修、使用帮助要求、业务和技术咨询、服务投诉等。该服务咨询中心应该 7×24 小时全天候运行，应配备足够的咨询人员或技术工程师，热线电话的拨通率应达到 90% 以上。在热线电话发生故障情况下，应提供其它备份的方便和迅速的联系方式。

巡检保养

我公司按系统功能和性能要求，通过日常巡检，定期保养来维护系统的正常运行。

定期巡检服务

a. 我公司每个月对工程敷设线路及前端安装点进行巡检，并填写巡检记录

表,对可能影响线路及前端的情况要及时协调,防止因线路中断等情况造成系统中断;

b.我公司每个月机房范围内的设备箱、设备及其供电系统进行一次保养性维护,包括清洁除尘、排除故障隐患等,并填写设备维护记录表;以确认所有设备系统工作正常。

c.我公司每个月对机房范围内的设备除尘清洁一次,并填写记录表;

d.我公司每个月对防雷系统进行一次检测,填写检测登记表,对不达标的防雷接地进行相应处理。

具体巡检工作内容:

➢ 供电系统检查

检查系统供电所使用的稳压器、UPS电源和其他设备的工作状态,要求指示灯状态正常、无告警。

➢ 检查设备运行情况

检查信号区域控制工作站等设备运行状态,若硬件资源不够,分析系统当前负荷所需资源并提出升级方案。

➢ 检查系统运行情况

检查系统软件,检查数据库软件,查看数据存储、数据备份是否正常。

➢ 检查电路工作情况

1、检查线路情况,光缆,线路经过的路由是否存在隐患,是否需要更换、整改;

2、传输设备运行情况,是否存在异常声光告警;检查互联所用光纤及传输、通信设备连接情况,保证网络正常。

➢ 防雷系统检查

每半年对防雷系统进行一次检测,填写检测登记表,对不达标的防雷接地进行相应处理。

➢ 基础设施检查

1、检查主设备工作环境,主设备的工作环境包括机房的温度、湿度、接地和防尘。

2、检查各类标签(包括交、直流、光纤线缆等)是否齐全、正确、遗漏或脱落,存在问题及时进行整改。

定期抽查服务

每周进行随机抽查,对系统的运行情况进行检测,并填写记录表。

非常规服务

非常规服务主要是实施专项维护任务,一般指用户方根据不可预见的需要下达的任务。

➢ 流程简要描述:一是由用户方下达任务书,二是维护人根据任务书提

出解决方案(包括工程量预算),三是分别由监理、用户方审核解决方案,四是维护人按照解决方案组织必要的人力、物力实施,五是收尾包括编写总结报告(总结方案实施效果)、服务评价、更新配置数据库或文档。

➢ 专项维护任务的执行需要更高的技术和管理要求,维护人组织胜任的人员研究制定可行、合理的解决方案。解决方案经过审定后,在实施过程中一般不得改变,如确实遇到意外情况需要改变的,则必须征得用户方的同意。

故障处理

我司承诺在接到故障报修后,在30分钟内响应,技术工程师在每天8:00~18:00期间1小时到达现场,其余期间2小时到达现场。到达现场后一般故障4小时内排除(遇到自然灾害等不可抗力事故除外),如无法按时在4小时内排除故障,必须在24小时内替代解决(因外力或自然灾害造成的线路损坏不超过7天修复)。

故障响应

(1) 提供7×24小时服务承诺

承诺提供全天候7×24小时的故障维护服务和专业技术咨询服务,并有专业的技术人员负责及时解决系统出现的任何故障。

(2) 故障抢修响应

包括非工作时间在内的24小时值班,确保能按要求完成解决故障等维护任务。如遇突发事件,确保能出动足够后备力量,最大应达到3部车辆、9人。

至少1辆车、3个人,解决本期建设所有交通路口的服务范围内的所有故障。

故障处理规范

1、维护人员严格按照附件中的故障处理流程执行日常设备故障处理;

2、针对本项目的各类型设备编制故障处理操作手册。在故障处理过程中必须严格按照操作手册规范进行维护操作;

3、故障处理过程中完整记录故障处理关键信息,包括故障现象、故障类型、

故障起始时间、到达现场时间(如果需到现场处理)、故障修复时间、故障原因分析、故障处理情况及责任分析、经验教训、故障处理人等。

故障上报

做好故障上报工作,如遇重大故障立即上报主管部门并迅速组织有效抢修。

紧急抢修

我公司承担合同期内系统发生任何故障的抢修任务,保证系统的正常运行。