

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）

单位：元（人民币）



标包	供应商名称	投标报价	服务期限	备注
一 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



4.3.2 服务方案

4.3.2.1 服务内容

我公司的服务团队对于项目建设的全过程中，所有涉及到的建设内容提供技术咨询服务、应急管理咨询服务、项目运维咨询服务、编写相关的材料等，并且按照招标文件要求，我司在质保期内和质保期外的服务保障措施能充分满足用户需求。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，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，安排三个技术人员负责光纤线路的畅通，依托中标单位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 24 小时内修复（因外力或自然灾害造成的线路损坏 7 天内修复）。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。

4.3.2.2 服务响应

4.3.2.2.1 服务管理措施

用户受理：7x24小时用户受理

中国联通非常注重用户服务体系基础设施建设，建立并持续完善用户受理系统。安排拥有专业资质的客服受理工程师7×24小时受理用户所有问题，以热情周到的服务解决用户相关问题。对买方人员在系统各相关方面提供长期高质量的技术支持。

首问负责制

联通客服系统受理实行首问负责制，安排专人全程跟踪问题进展直至问题解决。确认故障排除后24小时内向用户反馈处理结果，确保维护质量。

运维管理

负责系统运行状态的远程巡检。

负责维护项目的安全管理。

负责系统维护资料库和经验库的日常管理和更新。

7x24小时系统巡检

为保障系统的安全运行，努力做到早期预警早期分析早期发现系统故障，安排专业网管人员负责对系统与网络状态进行巡检监控，及时上报发现的故障并全程跟踪故障处理进展直至解决，确保维护工作及时高效。

4.3.2.2.1 服务响应方式

4.3.2.2.1.1 客户经理响应

1. 客户经理响应服务内容

项目移交后，根据客户级别定义，联通公司向客户提供7×24小时专人客户经理支持服务。在客户和联通公司之间架起一座桥梁。不论系统出现问题与否，您都能够迅速获得了解

客户系统的技术专家服务。通过此项服务，您可以获得对口的一名客户经理服务代表，作为您在联通公司服务部门内的联系人，同时作为您的技术顾问，专人客户经理不仅为您提供技术支持，而且使您能够与联通公司众多人员进行交流，并获得系统维护建设方面的经验，从而使您的系统保持正常运转，满足业务的需要。

为了向用户提供快速响应的售后维修服务，联通公司建议客户优先采取此方式，并就近选择地市级省集团的专职客户经理，由其提供快速响应的售后维修服务。联通公司在专职客户经理方面，采取“首问负责制”的方式，由该客户经理的专职客户经理全程跟踪和解决客户的问题。如果无法解决客户的疑难问题，客户经理根据内部的流程，向上升级。

2. 客户经理人力资源配置情况

根据联通售后维修组织架构，根据项目需求，联通公司将为客户提供人力资源清单。

3. 服务响应时间

各级专职客户经理服务响应时间均为15分钟。

4. 3. 2. 1. 2 热线服务响应

我方和设备厂商会对用户提供长期的中文免费电话支持服务。

项目移交后，联通公司向客户提供统一接口和受理方式，方式为7×24小时热线服务。热线号码为4006001111，具体定义如下：

内容	项目
7×24小时热线服务（4006001111）	面向客户提供7×24小时热线服务，其中7×24为星期一至星期日，每天24小时。

4. 3. 2. 1. 3 服务响应时间

为确保客户的系统保持高效不间断的运行，联通公司的客户服务人员随时待命，为客户提供全天候7×24小时的服务响应。当客户的系统发生一个系统故障后，联通公司将根据客户系统故障的严重程度和类型，实时响应。

联通公司根据故障的类型严重程度将客户的系统故障划分为三个级别，分别称作A级故障B级故障C级故障。具体定义如下：

故障级别代号	故障级别名称	故障描述
A级	特大故障	严重系统设备故障，服务器节点瘫痪，业务无法运营，对最终用户的业务运行有严重影响。
B级	重大故障	服务器部分设备故障，影响和限制了部分业务运营。
C级	一般故障	一般性技术故障，但最终用户大部分业务运行仍可正常工作。

联通公司根据客户的要求，以下故障的服务响应时限：

响应时间	内容	响应时间
A级（特大故障）		15分钟
B级（重大故障）		30分钟
C级（一般故障）		45分钟

4. 3. 2. 1. 4 Web 在线响应方式

Web在线响应方式是利用Internet网络技术，通过计算机界面传递信息，该响应模式是对前两种响应模式的补充。Web在线响应模式具有响应速度快、信息量大、方式灵活、联通公司提供Web网站邮件等工具等多种在线方式，进行大规模的数据传输和技术交流。此响应方式受网络传输条件限制，属于非实时响应方式，适合于技术咨询和不影响业务的故障。

4. 3. 2. 1. 5 远程支持服务

客户提出故障请求后，联通公司将按照“服务响应时间的要求”与客户联系，共同解决客户的故障。在客户授权的情况下，通过电话邮件远程接入等方式解决客户问题。如果远程无法解决客户的故障，将立即升级到现场支持服务。

4. 3. 2. 1. 6 现场服务方式

项目移交后，客户可以通过拨打指定的联通公司服务电话号码提出故障请求后，联通公司将按照“热线服务响应时间的要求”与客户联系，共同解决客户的故障。在客户授权的情况下，通过电话邮件远程接入等方式解决客户问题。如果远程无法解决客户的故障，将立即升级到现场支持服务。1小时内到达客户现场进行维修。

1. 现场支持服务

在售后维护期内，联通公司向客户提供现场软硬件问题诊断和支持服务。联通公司建议客户有如下事件发生时，可直接要求提供现场支持服务：

- 突发式紧急故障；
- A和B级故障（特大故障和重大故障）；
- 协助产品升级；
- 无法远程确定故障原因；
- 无法远程解决故障；

2. 现场服务响应时间

联通公司在派遣现场工程师抵达用户现场前，会与客户联系，提前对故障原因进行预判，协助客户联系系统软硬件设备厂商，在规定的现场服务时限内，派遣对口的现场工程师赶赴客户现场进行故障处理。联通公司根据客户故障类型和严重程度，到达客户现场的服务时限要求如下：

故障等级	故障级别名称	到达现场服务时限要求
A级	特级故障	60分钟到达现场
B级	重大故障	2小时内到达现场
C级	一般故障	4小时内到达现场

3. 现场故障解决时限

联通公司到达客户现场后，将按下述时限要求解决客户的故障。具体如下：

故障等级	故障级别名称	故障解决时限要求
A级	特级故障	5小时内
B级	重大故障	8小时内
C级	一般故障	24小时内

如果在规定时限内无法解决客户的故障，联通公司将提供相同型号的备品备件，确保客户系统的正常运行。