

4、建立预案执行记录制度，确保每次应急响应有据可查。

5、预案内容严格遵循《国家教育考试网上巡查系统视频标准技术规范（2017版）》要求。

2.1.4.5. 服务保障与质量承诺

2.1.4.5.1 应急响应保障

- 1、承诺所有故障响应时间不超过 30 分钟，现场处理时间不超过 1 小时。
- 2、确保考试期间设备故障修复时间不超过 2 小时，特殊情况不超过 4 小时。
- 3、提供实时响应进度通报，确保采购人随时了解处理情况。
- 4、对未能按时响应的故障，提供书面说明及补救措施。
- 5、所有应急响应服务均记录在案，并形成服务报告。

2.1.4.5.2. 服务质量承诺

- 1、应急响应服务符合《国家教育考试网上巡查系统视频标准技术规范（2017版）》要求。
- 2、故障修复后系统运行稳定性达到原设备技术参数标准。
- 3、提供不少于 3 年的免费应急响应服务，服务期内无重大故障。
- 4、定期回访采购人，收集服务反馈并持续改进。
- 5、对重大故障提供额外补偿方案，确保采购人权益不受影响。

2.2. 培训方案

2.2.1. 培训人员

培训人员的配置以保障系统高效运行及后续维护为原则，结合沁阳市职业教育中心学校标准化考点建设项目的具体实施内容，制定完整的人员培训计划。