六、服务承诺

致：新乡市公安局平原城乡一体化示范区分局

如果我们在该项目中中标，我们将制定运行维护计划、工作流程、管理制度、服务质量要求，以满足采购人提出的任何采购需求，包括但不限于提供以下服务承诺：

（1）中心点采用物理双路由保护方案：布设两条光纤线路，路由路径相互独立，分属不同管道、不同杆路，规避因同一路径发生施工挖掘、自然灾害、外力破坏等情况造成双线同时中断的风险。正常情况下业务通过主用路由传输；主用路由发生故障时，业务自动切换至备用路由，保障视频监控业务持续不中断。

（2）中心点配置物理双路由双万兆 MPLS VPN 入口，保障平台稳定运行，实现业务统一出口管控。

（3）响应时间及解决问题周期：对于系统故障 30 分钟内做出服务响应，1 小时内到现场，2 小时内解决问题；对于重大故障利用备用资源和设备 12 小时内排除；在无备用资源和设备的情况下，在 12 小时内用其他更先进设备进行替代，保证系统正常运行。提供应急策略并以优良的服务态度、便利、快捷的方式到达用户现场进行维修。

（4）合同履行期限（服务期限）：两年

（5）质量要求：我公司承诺本工程质量标准为合格，且符合国家相关规范要求。

（6）服务期内，我方负责对提供的设备及线路进行维修，不收取任何额外费用。

（7）我公司承诺提供免费、完整全面、合理的培训方案，包括但不限于培训计划、培训内容、培训方式、培训材料等。

（8）提供完善的网络安全保障服务及应急处置方案，保障网络安全稳定及问题及时解决。

（9）提供切实可行，详尽完善的验收方案，并充分考虑采购人的业务需求，提供详实的验收资料文档目录。

（10）提供完善的施工进度保障方案，按时、按质完成施工。

（11）若我公司中标，我公司承诺一定认真执行住建部门、市政部门、我公司制定的文明施工要求，以及贵单位有关文明施工生产的各项规定和要求，制订切实可行措施，确保该工程按期优质完工。

（12）提供的产品完全满足采购人需求，无任何偏离。

（13）我公司承诺，针对本次新乡市公安局平原城乡一体化示范区分局三、四期雪亮工程光纤线路采购项目招标文件的要求，我方所提供的共计444条光纤线路能够无缝接入新乡市公安局平原城乡一体化示范区分局各个系统，能够由现有系统进行统一管理。否则将承担由此引起的一切后果和相应的法律责任。

（14）我方售后服务人员将配备必需的维护工具、防护用具、通讯设备、交通工具等涉及售后服务的器材和设备。

（15）我方配备专职运行维护、售后服务队伍。制定系统日常维护工作计划，并严格按照工作计划进行系统的日常维护。日常维护应不影响系统的正常使用。

（16）在项目验收前，中国联合网络通信有限公司新乡市分公司本身的技术力量和运维力量对我们所提供的产品提供全面的服务；

（17）我方将分别提供技术人员不定期的到现场了解各操作人员的实际使用情况。

（18）验收前，如用户遇有重大活动时，经用户提请我方必须在规定时间内指派专业技术人员到现场指导和保障。我方在验收前不会向贵方收取本合同约定之外的费用。

（19）响应文件有效期至提交首次响应文件截止时间起九十天。

（20）若我方中标，将免费为贵单位提供网络优化技术支撑，为贵单位“雪亮工程”各类项目建设提供技术保障。

供应商：中国联合网络通信有限公司新乡市分公司（电子签章）

法定代表人：_____（电子签章）

日　期：2026年11月6日