

五、服务承诺

致：（采购人） 封丘县自然资源局

我方保证按以下承诺内容认真履行，如未履行，我方愿意承担违约责任：

1、 响应及时性承诺

我公司承诺，在项目运维服务期内，当出现各类紧急情况时，我公司将第一时间快速响应，最大程度地减少业务受影响的时间，保障不动产登记和房产交易业务的连续性。

1、故障响应承诺：系统交付后，针对不同级别的故障建立分级响应机制。系统发生故障时，针对电话咨询和远程不能处理的情况，若为一般问题，我公司将在一个工作日内安排技术人员到现场解决问题。如遇到紧急情况，我公司将在12个小时内安排技术人员到现场解决问题。

2、日常响应承诺：将提供 7x8 小时热线电话技术支持服务，第一时间响应客户单位的服务请求，为客户单位提供技术咨询、一般性求助、服务请求受理、意见建议收集、故障排查、配置优化、解答系统运行中的疑问等，并形成记录，同时对受理问题的解决情况进行跟踪服务，确保客户单位的服务请求第一时间得到有效解决。

我公司在接到客户单位的服务请求后，运维服务人员快速响应，如需现场支援服务的，立即安排具有解决故障能力的运维服务人员在规定时间内到达客户单位现场。本项目根据故障等级在规定的要求和时间范围内完成故障处理工作。

故障应急响应为四个等级，各等级定义如下：

（1）普通问题故障级别为 I 级，如：系统技术功能、安装或配置咨询，或其他显然不影响业务的预约服务。

（2）较严重问题故障级别为 II 级，如：系统出现报错或警告，但业务系统能继续运行且性能不受影响。

（3）严重问题故障级别为 III 级，如：系统出现部分部件失效、性能下降但能正常运行，不影响正常业务运作。

（4）紧急问题故障级别为 IV 级，如：系统崩溃导致业务停止、数据丢失相关。

我公司设置 7x8 小时热线电话响应客户问题，根据故障级别不同，故障响应如下表所示：

故障级别	故障级别定义	响应时间
I 级	系统在运行中出现的，断续或间接地影响系统功能和服务的故障，但不影响业务办理，数据正确。 属于普通问题；其具体现象为：系统能正常使用并办理业务，必要数据正确但部分数据属性存在不完善。	30 分钟，2 小时内提交故障处理方案
II 级	系统在运行中出现的直接影响服务，导致系统性能或服务部分退化的故障或数据部分信息不完整等。 属于较严重问题；其具体现象为：出现系统报错或警告，但业务系统能继续运行且性能不受影响。	30 分钟，2 小时内提交故障处理方案
III 级	系统在运行中出现的故障具有潜在的系统瘫痪或服务中断的危险，并可能导致系统的基本功能不能实现或全面退化或数据严重错误等。 属于严重问题；其具体现象为：出现部分功能异常、系统性能下降但能正常运行，不影响正常业务运作。	30 分钟，2 小时内提交故障处理方案
IV 级	系统在运行中出现系统瘫痪或服务中断，导致系统的基本功能不能实现或全面退化的故障或数据严重错误等。 属于紧急问题；其具体现象为：系统崩溃导致业务停止、数据丢失。	30 分钟，2 小时内提交故障处理方案

技术人员在解决故障时，最大限度保护好数据，做好故障恢复文档，力争恢复到故障前的业务状态，对于系统瘫痪，业务系统不能运转等重大故障处理，将第一时间解决故障或提出应急方案，确保业务系统的运行；并在故障解决后，提出故障处理报告，说明故障种类、故障原因、故障解决过程中使用的方法及故障损失等情况。

2、 数据安全与保密承诺

(1) 数据安全承诺

我公司承诺，将严格依据《网络安全法》《个人信息保护法》等法规，筑牢数据安全防线。对系统内不动产交易数据、用户信息、电子证照等敏感数据，通过加密存储、分级权限管控、传输加密等手段保障安全，定期开展安全巡检排查漏洞。本项目全体项目成员按照数据安全相关法律法规要求做好保密工作，严格履行保密义务。

1) 数据传输安全

采用密码算法保护数据传输过程防篡改，在数据进行网络传输前对传输内容进行加签形成校验签文，在接收传输内容后，对内容进行加签，与接收到的签文校验，检查传输内容是否被篡改。

另外还采用密码算法保护敏感信息在网络传输过程中的泄密，在传输前对敏感信息加密，在接收到信息后，对敏感信息进行解密。

2) 数据存储安全

本项目将关联及关键数据进行加密存储，提取数据库中表间关联数据或重要数据信息，采用加密算法生成加密字段，存放在数据表中，保证数据库中关联数据的一致性、完整性，防止重要数据的非法篡改。用户密码存储采用不可逆的加密算法，身份证、手机号、权利人、交易金额等数据需要可逆解密查询的敏感信息，使用加密算法保存。把脱敏数据和密文保存在业务数据库，独立使用加密服务来做数据加解密，也可以和业务数据库分开保存策略。

3) 数据应用安全

访问控制：操作系统的用户管理、权限管理；限制用户口令规则和长度，禁止用户使用简单口令，强制用户定期修改口令；按照登录时间、登录方式限制用户的登录请求；加强文件访问控制管理，根据访问的用户范围，设置文件的读、写、执行权限；对重要资料设置被访问的时间和日期。

权限控制和管理：按照单位、部门、职务、工作性质等对用户进行分类，不同的用户赋予不同的权限、可以访问不同的系统、可以操作不同的功能模块；应用系统的权限实行分级管理，每个系统的管理员自己定义各类用户对该系统资源的可访问内容。

身份验证：通过采用口令识别、数字认证方式，来确保用户的登录身份与其真实身份相符，保证数据的安全性、完整性、可靠性和交易的不可抵赖性，增强购房人、企业等对网上交易的信心。

日志记载：数据库日志，使得系统发生故障后能提供数据动态恢复或向前恢复等功能，确保数据的可靠性和一致性。应用系统日志，记录应用系统操作日志，

通过事后审计功能为将来分析提供数据分析源，确保业务的可追溯性。

密码访问策略：密码安全策略包括两方面，一方面是密码时效性策略，密码只在一定的时期内有效，过期前需要修改成新密码，如未及时修改密码，则需要管理员进行手动重置处理；另一方面是密码复杂度策略，密码需要满足一定的复杂度，该复杂度可根据安全需要动态设置复杂度。

（2）项目保密承诺

我公司承诺，将对本项目所涉及的过程及相关数据严格保密，未经授权不会泄露给任何单位和个人，不会利用此数据进行任何侵害用户单位内部网络的行为。

公司将严格按照《中华人民共和国保密条例》执行，以确保项目中涉及用户单位机密以及公司自身工程技术机密的不对外泄漏。机密的保管实行点对点管理办法，落实到人，做到有法可依，违法必究，责任落实到位。

1) 保密政策制定

本项目双方将建立健全的信息保密管理制度，包括但不限于加强内部信息传递的安全性、设立相应的权限管理机制、采取加密措施等，以确保保密信息不被泄露或外泄。

为确保公司机密信息的安全与完整，我公司已制定相关保密政策制度。所有员工必须遵守保密政策制度，确保公司的敏感信息不被泄露。该保密政策制度已明确公司的保密范围和保密级别，明确规定员工在处理保密信息时的责任和义务。同时，还制定信息泄露的应急处理流程和报告机制。

2) 保密组织建立

为保证项目保密工作的顺利开展，公司以公司保密委员会牵头成立以项目经理为主的项目保密工作组，组员由项目小组组长、项目资料管理员、项目管理组成员组成，针对项目将由项目负责人兼任保密责任人。

3) 保密意识培训

为确保员工对保密政策有深入的理解，进行定期的培训，具体包括以下培训形式：

- 1、对新员工进行保密政策入门培训。

2、定期对全体员工进行保密意识强化培训。

3、提供针对性的培训课程，增强员工在实际操作中处理保密信息的能力。

项目实施前，针对本项目的特点组织项目管理人员进行全面的、系统的保密知识的学习及保密技能的培训。加强管理人员的保密工作管理，提高管理人员的政治思想和业务素质，以适应本项目保密任务的需要。进场前，由项目管理组组织所有进场项目成员进行学习，签订保密工作协议书。坚持经常性的保密教育。

（1）定期进行信息安全意识的宣导，强化员工对信息安全的认知，引导员工积极执行企业保密制度。

（2）在信息安全培训的同时，不定期进行安全制度考核，激励员工积极关注企业数据安全。

4) 项目实施保密

（1）《保密管理制度》、保密宣传版画等张贴在醒目区域，每日提示、警示员工，时刻遵守保密制度，时刻警惕数据泄密。

（2）人员保密管理：通过组织公司内部保密培训、保密管理单位保密培训、与员工签订保密协议等方式展开。

（3）涉及需保密数据的处理时，对项目中涉密设备实行物理隔离、专属内网并进行登记备案，公司所有员工办公电脑均实名编号且固定 IP 网络地址，“一人一机、一号一址”，不定期核查。

（4）封闭涉密计算机 USB 数据存储端口，禁止使用存储载体进行拷贝交换，禁止使用具有(有线/无线)联网功能的硬件模块，不定期核查。

（5）因汇报工作或图文打印需要进行拷贝的项目文件，或因业务往来需对外产生交换时，预先进行将其数据处理为不可编辑的图形文件。

（6）所有人员不得擅自将研发成果、数据标准等相关数据擅自拷给外来及不相关人员。

5) 成果资料保密

涉密数据严格按照《中华人民共和国保守国家秘密法》、《中华人民共和国保守国家秘密法实施办法》、《计算机信息系统保密管理暂行规定》、《国家秘密载体保密管理的规定》等相关法律法规及管理文件的要求，对成果资料进行有效管理，

做好安全保密工作。

(1) 对客户单位提供的相关数据资料严格按相关文件要求执行，并实行专人专管。电子数据绝对不允许在网络上传输发送。

(2) 在获取客户数据后，及时完整、准确地存储到不可更改的介质上，进行集中保存，以免造成丢失。

(3) 在接收涉密数据资料时，双方应签订必要的接收协议，注明双方的单位、姓名、接收时间、接收涉密数据资料内容，并有相关人员签字，明确各自的保密责任和义务。

(4) 系统管理员定期做好备份，备份介质必须标明备份日期、备份内容，保证数据不被丢失。

(5) 保管人员及时对接收到的涉密资料进行登记备案。 所有员工不得私自对客户数据进行拷贝，必须得到客户相关负责人的授权。

(6) 由于工作需要，拷贝客户数据后，将存储介质中存储的客户数据存储到不可更改的介质上后，将存储介质中的客户数据进行删除，不得保留，防止数据泄露。

(7) 借阅、使用相关成果数据资料时，必须填写《借阅资料单》，经分管领导或主管领导批准后，保管人员方可提供，采用刻录后专人递送的形式进行数据发送。

(8) 进行常态化的保密教育和检查, 落实各项保密措施, 使所属人员知悉与其工作有关的保密范围和各项保密制度。不得擅自非工作需要复制、存储涉密信息。工程验收时，我公司将提交调查使用的软件和电子设备的存储器按保密规定保管或脱密处理。

(9) 如发生丢失泄密事件，立即采取补救措施、并及时向领导报告，对造成丢失泄密者，要依法追究责任。

(10) 涉密专管员。设“涉密专管员”一职，涉密专管员须具备相关涉密资质。

3、项目跟进与反馈承诺

(1) 项目跟进承诺

我公司承诺，为确保不动产登记交易信息化项目规范、高效推进，我公司将严格遵循项目建设要求，组建专业工作团队，细化任务分工，明确各阶段时间节点与目标，建立健全沟通协调机制，加强与采购方及相关单位的联动配合，实时跟踪项目进展，及时解决实施过程中的问题，确保项目按计划、高质量完成，切实满足政务服务需求。

在项目跟进工作中，我公司将以“组织为基、进度为纲、沟通为桥”，构建系统化、标准化的跟进保障体系，确保项目始终与政务服务需求同频，实现“规范推进、高效落地、质量达标”的目标，从组织、进度、沟通三方面强化保障，确保项目有序推进。

1) 强化组织保障

组建由项目管理、政务业务、技术开发等领域专业人员构成的项目团队，团队成员均具备丰富的政务信息化项目经验，明确项目经理为第一责任人，细化各岗位工作职责，确保各项任务落实到人。

2) 严格进度管控

依据项目总体目标，制定详细的阶段性实施计划，明确项目启动、需求调研、方案设计、开发建设、测试验收等各环节的时间节点与交付成果，每周对项目进度进行梳理汇总，每月向采购方提交进度报告，若出现进度滞后情况，及时分析原因并制定整改措施，确保项目按期完成。

3) 健全沟通机制

建立定期沟通会议制度，每周组织项目团队与采购方开展工作例会，汇报项目进展、研讨重点问题；同时开通日常沟通渠道，通过电话、邮件、即时通讯工具等，确保双方实时对接，及时响应采购方需求，协调解决项目实施中的各类问题，保障项目建设方向与政务服务需求高度契合。

（2）项目反馈承诺

我公司承诺，将高度重视项目建设及使用过程中的反馈工作，将构建完善的反馈收集与处理体系，畅通反馈渠道，及时收集采购方、业务经办人员及公众的意见建议，建立反馈台账，明确处理时限与责任，确保反馈事项得到妥善解决，并定期反馈处理结果。同时，根据反馈情况持续优化服务，不断提升项目服务效能，保障不动产登记交易服务工作顺利开展。

为做好项目反馈工作，我公司将构建“全渠道收集、规范化处理、常态化应用”的反馈闭环机制，确保反馈工作“有渠道、有处理、有结果、有优化”，切实提升项目对政务服务的支撑能力，提升服务质量。

1) 畅通反馈渠道

搭建多元化反馈平台，通过线上反馈入口、专线电话、意见箱等方式，方便采购方、业务人员及公众提出意见建议；同时在项目建设关键阶段及投入使用后，定期组织座谈会，主动收集各方反馈，确保反馈信息全面、及时。

2) 规范反馈处理

建立反馈台账，对收集的意见建议进行分类登记，明确处理责任人和时限，针对问题进行第一时间响应并提出解决方案，确保事事有回音、件件有着落。

3) 注重成果应用

定期对反馈信息进行汇总分析，梳理项目建设及服务中的短板不足，将反馈意见作为优化项目功能、提升服务效率的重要依据，及时调整工作思路与服务举措，同时定期向采购方提交反馈处理及项目优化报告，持续提升项目对政务服务工作的支撑能力，切实增强用户满意度。

投标人： 重庆光大网络技术有限公司 (电子签章)

法定代表人： _____ (电子签章)

日期： 2025 年 10 月 21 日