4.3 服务承诺

（投标人根据招标文件要求自行编制）

致：禹州市行政审批和政务信息管理局（招标人名称）

我方郑重承诺，严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《数据安全法》《安全生产法》《密码法》《网络安全等级保护基本要求》以及地方政务信息化、电子政务外网管理相关管理规定，全面响应招标文件、采购合同、技术要求全部条款，恪尽职守、规范履职，高质量完成线路租赁、机房基础设施运维、网络设备运维、网络安全防护、故障应急抢修、定期巡检检测、等级保护支撑、技术咨询、资料归档、重大活动保障等全部服务工作。本项目全面实行 7×24 小时全天候、无间断服务机制，严格刚性执行故障处置时效标准：紧急故障半小时内抵达现场开展处置，一般问题 2 小时内排查处置完毕并验证业务正常，复杂问题 2 小时内优先恢复政务核心业务通行，24 小时内完成故障根源修复、隐患彻底闭环。现将各项服务承诺郑重声明如下：

一、总体服务承诺

1.线路租赁服务承诺：我方提供的政务专线、互联网接入线路为专用独立线路，物理 / 逻辑隔离，不与社会商用、其他非政务业务混线传输；线路带宽、时延、丢包率、抖动、光功率等各项技术指标持续满足合同及技术文件约定标准，定期对线路质量进行测试，如出现指标劣化、频繁闪断、链路抖动等问题，我方第一时间协调运营商优化路由、更换纤芯、调整传输参数，不额外增加采购人费用，保障政务公文传输、政务服务平台、内部办公系统、视频会议等业务稳定传输。

2.运维体系标准化承诺：项目落地后，第一时间建立完整配套管理制度体系，包含值班受理管理制度、线路租赁台账与资产管理制度、保密与安全管理制度、考

核与例会制度、资料归档制度、维护服务流程、定期巡检方案、质量管理制度、人员培训制度、应急保障制度等，所有运维工作依照制度执行，做到流程清晰、权责明确、全程留痕、可管、可控、可追溯。

3.业务连续性保障承诺：把政务业务连续稳定运行作为第一目标，在重大会议、重要接待、节假日、高考、专项督查等重点保障时段，启动最高等级专项保障方案，增派人员驻场值守、加密线路与机房巡检频次、提前排查光缆路由第三方施工风险、复核备用链路与备件库存，落实专人待命，严防网络中断、网络入侵、病毒爆发等事件，保障政务工作不间断。

4.接受监督考核承诺：自觉接受采购人、网信部门、公安网安、政务服务主管部门的监督、检查、测评、考核。对各级检查、测评、通报中发现的问题，我方第一时间制定整改方案、明确责任人、整改时限，按期完成整改并提交整改报告，不推诿、不拖延。

5.工具软件与物资保障承诺：本项目运维所需要的全部运维管理软件、流量分析工具、漏洞扫描工具、硬件测试仪器、抢修设备、备品备件均由我方自备，服务周期内不再向采购人收取软件使用费、工具租赁费、设备折旧费、检测费；所有软件均具备合法授权，严禁使用盗版、破解版、无授权软件，规避软件自身安全风险。

6.文明服务承诺：所有运维人员统一管理、文明作业，进入采购人机房、办公区域严格遵守园区管理、机房管理规定，着装规范、言行得体，主动配合采购人工作人员，不干扰正常政务办公秩序；运维作业结束后及时清理现场，保持环境整洁。

7.技术咨询支撑承诺：在服务期内，免费为采购人提供电子政务网络、机房建设、网络安全、等保建设、线路优化相关技术咨询服务，提供技术建议，协助采购人做好信息化规划、安全风险研判。

8.维护服务方式承诺：

驻场维护：现场 7×24 小时驻场进行日常维护，驻场人员不低于 3 人；

远程维护：其他专业技术人员利用网络或电话提供 7×24 小时远程在线技术支持。

二、故障响应与应急保障承诺

1.多渠道 7×24 受理承诺：开通多重报修受理渠道，包含固定应急值班专线电话、应急工作微信群、线上运维工单平台，多渠道并行接收故障告警、报修申请、业务咨询；值班人员同步接入链路监测平台、机房动环监控平台、安全流量分析平台，实时采集链路连通性、带宽利用率、时延、丢包、光功率、机房温湿度、漏水、烟感、UPS 运行状态、异常入侵流量等指标，实现 “用户主动报修 + 系统自动预警” 双模式，提前识别隐性故障，将隐患消灭在萌芽阶段，减少故障发生。

2.故障分级快速处置承诺：严格落实故障分级处置机制，所有故障信息在工单系统登记、分级标记：

一般故障（终端无法上网、单端口中断、轻微卡顿）：30 分钟内响应，2 小时内完成修复；

复杂故障（片区网络中断、设备宕机、链路波动）：15 分钟内响应，4 小时内完成处置；

重大故障（核心网络瘫痪、全域外网中断、重大安全攻击）：立即响应，第一时间止损，8 小时内恢复基本运行，24 小时内彻底整改。

3.故障信息同步承诺：重大故障处置期间，每 30 分钟向采购人同步处置进展、故障原因、当前采取措施、预计恢复时间，必要时提交文字简报；我方预判故障无

法按期完成处置的，必须第一时间上报采购人，同步提交临时保障方案和更新后的修复计划，如实说明制约因素，绝不隐瞒故障、谎报修复进度、拖延上报。

4.备用链路与多方协同保障承诺：主干专线、互联网出口链路均配置不同路由、不同管线、不同运营商的备用链路，规避同路由同时中断风险；每月组织一次全流程备用链路切换测试，完整记录带宽、时延、丢包指标，形成测试报告，确保应急场景下可以快速切换。建立与通信运营商 7×24 深度协同抢修机制，双方确定专属对接人、应急联络号码，签订协同抢修备忘录，明确故障推送方式、抢修优先级、进度反馈机制；遇到光缆挖断、运营商传输机房故障等我方无处置权限的底层故障，值班人员第一时间推送故障信息，申请运营商优先派工抢修，全程跟进抢修进场、熔接、测试全流程，定时向采购人反馈。同时建立交换机、防火墙、UPS、精密空调等设备原厂 7×24 技术支撑通道，遇到底层硬件疑难问题，第一时间联系厂商专家远程支撑。

5.应急预案与演练承诺：结合本项目政务业务特点，编制多场景专项应急预案：主干光缆中断应急预案、机房市电停电应急预案、UPS 蓄电池故障应急预案、互联网出口中断应急预案、DDoS 攻击处置预案、病毒入侵及恶意代码处置预案、机房漏水消防应急预案、账号泄露应急处置预案。每半年组织一次综合应急演练，演练场景覆盖光缆断裂、机房断电、网络攻击、机房漏水等，邀请采购人现场观摩指导；演练结束后组织全员复盘，梳理短板弱项，修订应急预案、优化抢修路线、简化切换流程，组织针对性补强培训，持续提升团队应急处置能力。

6.灾后复盘优化承诺：发生重大故障、安全事件处置完成后，我方在 3 个工作日内提交故障分析报告，包含故障起因、处置过程、损失影响、根因分析、整改措施、预防方案，形成案例归档，用于内部培训，避免同类故障重复发生。

三、巡检、隐患治理与质量管控承诺

1.四级巡检全覆盖承诺：严格落实四级巡检体系，巡检内容覆盖线路性能、光缆路由、机房供配电、UPS 蓄电池、精密空调、动环监控、消防设施、网络交换机、防火墙、入侵防御、日志审计、堡垒机、账号权限、漏洞核查、安全策略、接地系统等全部设施设备。

日常线上巡检：7×24 不间断监测链路、机房、安全告警，实时监控指标变化；

月度现场巡检：每月赴现场实地巡检机房、接入点位、光缆路由，现场测试链路指标，排查线缆破损、接头松动、接线发热、标识缺失、排水堵塞等隐患；

季度专项巡检：每季度开展漏洞扫描、弱口令复核、账号权限清理、UPS 蓄电池内阻测试、UPS 放电测试、全链路性能压力测试、安全策略复核；

年度全面盘点：每年开展一次全项目资产盘点、整体安全风险评估、等保合规自查，形成年度巡检评估报告。

2.隐患闭环治理承诺：巡检发现隐患实行分级台账管理，台账包含隐患位置、隐患描述、风险等级、整改措施、责任人、计划完成时间、复查结果。一般隐患 7 个工作日内整改销号；重大隐患第一时间书面上报采购人，同步采取临时隔离、限流、切换备用链路等防护措施，加急处置，整改完成后安排复查核验，实现隐患闭环治理，从源头减少突发故障。

3.变更全流程管控承诺：所有链路割接、网络 VLAN 修改、路由配置变更、安全策略调整、设备固件升级、动环参数调整、IP 地址规划变更，运维工程师提前编制变更方案、风险评估报告、回滚方案、业务验证方案，明确变更时间窗口、操作步骤、验证指标，提交采购人书面审批，审批通过后方可实施。变更优先选择凌晨、节假日等业务低峰窗口；变更分步操作，每一步完成后进行业务验证；全部操

作完成后持续观测不少于 2 小时，确认链路指标、业务访问、安全策略无异常，再完成归档，严禁无审批私自变更、擅自修改配置。

4.独立质量监督承诺：设立专职独立质量监督员，不参与一线抢修作业，专职负责质量管控。每日核对值班记录、故障工单，比对时效指标；每周抽查巡检报告、隐患整改台账、变更审批资料；每月开展现场抽查，核验巡检真实性、隐患整改落地情况。对超时到场、处置不规范、资料缺失、回访差评等问题，建立质量问题台账，下发整改通知单，约谈运维人员，组织专项补强培训；多次违规、造成重大业务中断的人员直接调离本项目。

5.回访与满意度管理承诺：每一次故障处置闭环之后，开展服务回访，收集业务恢复情况、服务评价；每月月末向采购人发放正式满意度调查表，广泛收集采购人、各接入使用单位的优化建议。所有反馈问题建立专项整改台账，明确整改措施、责任人、时限，整改完成后提交佐证材料，提请采购人复核销号。

6.持续质量改进承诺：将故障响应时效、到场及时性、隐患整改闭环率、巡检完成率、保密合规、采购人满意度全部纳入运维人员月度、季度绩效考核，考核结果直接和绩效薪酬挂钩，设置正向奖励与负面扣罚机制。项目每月召开质量分析例会，复盘当月故障统计数据、高频故障点位、薄弱环节，优化巡检重点、备件布局、抢修路线，持续降低故障发生率，依托 PDCA 循环实现质量管理持续改进。

四、人员管理承诺

1.团队配置承诺：为本项目组建专职、稳定、独立的运维服务团队，全部人员具备政务网络运维相关从业经验，无网络安全违法、泄密等不良从业记录，全部完成保密培训，签订保密承诺书。团队配置：项目负责人、线路运维主工程师、机房基础设施运维工程师、网络安全工程师、7×24 小时值班受理专员、独立质量监督

员、台账资料管理员，配套不少于 3 人的后端专家支撑小组，作为二线技术兜底力量，现场 7×24 小时驻场进行日常维护。

2.人员稳定性承诺：项目核心岗位人员（项目负责人、网络安全工程师、线路维护工程师等）原则上不更换；确因离职、调动需要调整，我方提前向采购人提交人员变更申请、新人员简历、资质证书、保密承诺书，经采购人书面同意后方可启动交接。交接周期不少于 7 天，交接内容包含完整网络拓扑、业务流向、核心设备账号、备用链路切换方案、重点隐患点位、运营商对接清单、历史故障台账、应急预案；交接期间新旧人员共同值班、共同巡检、共同处置故障，完成现场实操交底，交接记录经采购人确认后方可离岗。

3.人员更换承诺：采购人有权对技术能力不足、服务态度差、纪律散漫、多次出现工作失误的人员提出更换要求，我方收到书面通知后 3 个工作日内完成人员替换，新人员满足同等资质要求。

4.培训考核承诺：建立常态化分层培训机制，分为岗前准入培训、月度常规技术培训、季度专项应急培训、年度综合考核。培训内容覆盖电子政务外网管理规范、网络安全等级保护二级标准、光纤熔接、链路测试、攻防安全、故障分级处置流程、保密法规、应急预案、工单变更管理。培训形式包含理论授课、设备实操、历史故障案例复盘、现场观摩。每次培训后组织笔试 + 实操考核，考核不合格人员暂停上岗，补考通过后方可参与运维，考核记录长期存档。

5.现场管理承诺：所有运维人员进入机房、涉密区域必须登记，服从采购人管理；严格执行机房出入登记制度，外来人员进入机房必须经过采购人书面同意，我方人员全程陪同登记。运维人员严格遵守考勤、值班纪律，值班岗位不得空岗、脱岗，值班期间保持通讯畅通。

五、网络安全与保密承诺

1.等保合规承诺：严格落实网络安全等级保护二级全部相关要求，定期开展漏洞扫描、弱口令检测、账号权限清理、恶意流量分析、安全策略复核，及时处置病毒、入侵、异常外联、DDoS 攻击等安全事件；全力配合等保测评机构开展测评、风险评估、问题整改，按时完成等保测评发现问题闭环，保障系统持续符合等级保护要求。

2.日志审计承诺：规范日志采集与留存，交换机、防火墙、入侵防御、堡垒机、日志审计平台等设备审计日志留存周期不少于 6 个月，支持按 IP、账号、事件类型检索、导出、溯源，满足安全事件追溯审计要求。

3.保密管理承诺：全体项目人员签订保密责任书，定期开展保密警示教育，明确政务网络拓扑、IP 地址规划、设备账号密码、运维台账、业务流向、政务敏感资料属于保密信息，严禁私自截图、拍照、拷贝、外传、转发至互联网社交平台。项目结束后，我方全部人员交还所有涉密资料、删除本地存储的敏感信息，签署保密收尾承诺，保密义务不因合同终止而失效。

4.远程运维管控承诺：远程运维坚持最小必要原则，非必要不开启远程访问；确需远程调试设备、排查故障的，必须履行书面审批登记，统一通过堡垒机接入，支持双因素身份认证，全程录像、命令审计，操作日志长期留存，调试结束立即回收远程权限。

5.账号权限管控承诺：严格执行最小权限原则，定期清理冗余账号、临时账号、离职人员账号，落实口令复杂度要求，开启登录失败锁定策略，防范暴力破解风险；严禁共用账号、弱口令，定期轮换设备管理密码。

6.边界防护承诺：严格管控网络边界，严禁违规外联、私接路由、私接无线设备，定期开展违规外联排查，发现违规接入第一时间隔离处置，上报采购人。

六、备品备件、工具软件保障承诺

1.备品备件库房管理承诺：在项目服务覆盖区域就近设立独立专用备品备件库房，库房做好防尘、防潮、防静电、防盗管理，安排专人管理备件台账，建立出入库登记。常备物资包含多规格 SFP 光模块、光纤跳线、尾纤、熔接保护套管、交换机电源模块、小型备用接入交换机、协议转换器等抢修物资。每半个月开展一次库存盘点，对老化、损坏、测试不合格备件及时清理补充，备件消耗后 24 小时内完成补货，保障抢修物资随取随用。

2.硬件测试工具保障承诺：配齐光纤熔接机、OTDR 光时域反射仪、高精度光功率计、红光笔、光纤识别器、千兆 / 万兆网线测试仪、数字万用表、接地电阻测试仪、防静电手环、防静电工作台垫、便携式笔记本电脑、应急对讲通信终端、绝缘工具套装等专业工具。精密测试仪器按照周期送计量机构校验，出具校验合格证书；工具、设备出现故障，24 小时内维修或者更换备用设备，不影响巡检、抢修工作开展。

3.运维软件保障承诺：配备工单管理系统、网络链路监控平台、机房动环监控平台、堡垒机运维审计系统、集中日志审计平台、漏洞扫描与弱口令检测工具、流量分析与溯源工具、配置自动备份工具、网络抓包分析工具、拓扑绘图工具、文档加密工具。配置自动备份工具定时自动备份交换机、防火墙、路由器配置文件，配置变更后即时备份，备份文件本地 + 异地双存储，保障故障时快速恢复配置；软件授权到期前提前完成续费升级，及时打安全补丁，修复软件自身漏洞。

4.图纸台账动态更新承诺：项目实施过程中持续完善全套电子、纸质资料，包含全网网络拓扑图、线路路由图纸、机房设备点位图、资产台账、IP 地址规划台账、应急联络通讯录、分级故障处置预案、变更审批模板、巡检记录表、隐患整改台账模板；所有图纸、台账随现场变更动态更新，保证图纸和现场实际一致，图实相符。

七、资料归档、报告报送承诺

1.资料归档管理承诺：建立规范资料归档制度，对巡检记录、故障工单、变更审批材料、隐患整改台账、应急演练记录、培训记录、合同资料、安全报告、测试报告、备件台账等资料分类归档，电子资料加密存储、纸质资料专柜上锁存放，做到目录清晰、查找方便，随时配合采购人、上级主管部门调阅核查。

2.定期报告报送承诺：按照固定周期向采购人提交运维报告，包含运维周报、运维月报、季度安全专项报告、年度运维总结报告。报告内容包含线路运行指标统计、故障统计分析、隐患整改情况、安全风险研判、运维工作开展情况、存在问题及下一步优化建议。发生重大安全事件、重大故障，单独提交专项处置报告。

3.资料移交承诺：合同到期或者项目终止，我方按照采购人要求，完整移交全部图纸、台账、配置备份、运维档案、工具清单等全部资料，配合采购人或者后续承接单位完成交接，做好技术交底。

八、违约责任承诺

我方自愿接受采购人全周期履约考核，所有违约判定以工单记录、巡检记录、现场核查记录、主管部门通报文件、回访记录作为依据，若未兑现以上服务承诺，自愿承担相应违约责任：

1.故障时效违约：因我方人员调度、值守、备件储备、运维管理等自身原因，紧急故障未按时半小时到场、一般故障超时 2 小时未闭环、复杂故障未在 2 小时内恢复政务核心业务，按照合同约定接受考核扣款；复杂故障 24 小时内未根除故障隐患，采购人有权暂停当期服务费支付；多次超时、处置不力造成大面积业务中断、引发投诉或者上级主管部门通报，采购人有权单方解除合同，我方承担由此带来的全部直接经济损失以及不良影响。我方预判故障无法按期完成，隐瞒故障进展、谎报修复时间，一经查实，视为严重违约，加倍考核。

2.巡检与隐患整改违约：巡检漏检、巡检走过场、巡检记录造假、隐患发现不及时，被采购人、上级网信、政务主管部门检查发现并通报的，全部责任由我方承担，我方免费完成隐患整改，同时接受违约处罚；巡检发现安全隐患、线路隐患、机房供电隐患，我方未按隐患台账时限完成整改，逾期未销号的，每逾期一日接受考核扣款；重大安全隐患未及时上报、未采取临时防护措施，引发安全事件的，我方承担全部修复费用与赔偿责任。

3.运维变更操作违约：未经审批私自变更配置、擅自调整安全策略、违规调试设备，造成网络震荡、业务中断、设备故障、安全防护失效的，我方承担全部修复费用，免费恢复原有配置，接受采购人违约处罚；因我方工程师操作失误、配置错误，导致设备损坏、数据丢失、网络瘫痪，我方全额承担设备维修、更换成本以及对应的损失赔偿。

4.人员管理违约：项目核心运维人员未经采购人书面同意擅自更换的，每发生一次，接受考核处罚；值班岗位出现空岗、值班电话长时间无人接听、应急微信群消息长时间不回复，属于值守违约；采购人对运维人员技术能力、服务态度、工作

纪律提出书面整改意见，要求限期更换人员，我方逾期未完成更换的，采购人有权扣减服务费。

5.保密违约：如因我方管理疏漏、人员违规，发生政务网络拓扑、设备账号密码、业务地址规划、运维台账、政务业务敏感信息私自截图、拍照、拷贝、外传、泄露等情形，属于重大严重违约。采购人有权立即终止服务合同，我方承担全部经济赔偿责任，同时承担对应的行政、法律责任；涉及涉密信息泄露的，自愿配合网信、保密部门调查处理。

6.线路与备品保障违约：我方提供租赁线路带宽、时延、丢包、光功率等指标不满足合同约定标准，线路频繁闪断、抖动，经采购人通知后，我方未及时协调运营商优化、更换路由、更换线路，持续影响政务业务使用的，我方免费协调优化线路，承担对应的考核责任；抢修备品备件储备不足、工具缺失、备件过期失效，直接延误故障抢修进度的，我方立即补齐物资，同时接受采购人考核。

7.网络安全等保违约：因我方运维不到位、安全防护措施失效，导致系统被入侵、恶意攻击、病毒感染，被网信、公安、政务主管部门预警、通报、处罚的，全部责任由我方承担，我方免费完成漏洞修复、安全加固、溯源处置，消除安全风险，同时接受采购人违约处罚。

8.除外约定：因地震、洪水、台风等极端不可抗力自然灾害；第三方无预告的市政施工、管线开挖破坏光缆，我方已经按要求开展路由巡检、提前张贴警示标识、同步对接施工单位，并且第一时间启动应急保障、联系运营商抢修，经采购人书面确认后，可酌情免除对应时效违约责任；运营商骨干传输机房故障、运营商上游传输中断，我方已经第一时间发起协同抢修、启动备用链路兜底，经采购人书面确认，

可免除时效违约。即便免除时效考核，我方仍必须全程不间断跟进抢修，持续向采购人同步进度，最大限度降低业务影响。

我方郑重承诺，以上全部服务条款真实、有效，自愿接受采购人全程监督、考核，严格恪守各项承诺，全力以赴保障本项目电子政务线路、机房基础设施、网络安全系统长期稳定、安全、连续运行，为采购人电子政务工作提供可靠运维支撑。

投标人（盖章）：河南云际科技有限公司

法定代表人（签字或盖章）：_____

日期：2026 年 11 月 9 日