

五、服务承诺

致：（采购人）封丘县人民政府办公室

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. 项目交付内容：移动办公平台软件包含 PC 端、移动端公文处理系统，可以实现非密公文无纸化线上运转，满足招标文件及采购人的项目需求；
2. 质量承诺：合格。
3. 项目地点：封丘县境内。
4. 合同履行期限：平台建设及运营维护期为一年（其中平台建设期为 30 天）。
7. 是否联合体投标：否。
8. 是否进口产品：否。
9. 是否中小企业：否。
10. 投标有效期：90 天（日历天）。
11. 验收承诺：我单位承诺按照招标文件规定、投标文件承诺及国家有关规定认真组织验收工作。
12. 付款方式：我单位承诺采购单位移动办公平台软件建设完成并投入使用后一次性付清所有款项。
13. 代理服务费：若我司中标，领取中标通知书时支付代理服务费 5000 元。
14. 报价承诺：我司投标总价包括招标文件所规定的招标范围的全部内容，包括货物(服务)价格、培训、运费、验收、安装、调试、维护、税金等相关所有费用。

15. 响应及时性承诺：

15.1 组织保障承诺

专项团队组建：成立由项目经理、技术骨干、售后专员构成的 OA 项目专项服务小组，成员均具备 3 年以上 OA 系统建设与运维经验。项目经理全程统筹协调，技术团队负责系统部署、开发及故障处理，售后专员专职对接贵单位需求，确保各环节响应责任到人。

快速响应机制：建立 7×24 小时服务联络渠道，设立专属服务热线与企业微信沟通群组。服务小组成员保持手机、通讯工具全天候畅通，确保在 15 分钟内响应贵单位的咨询、问题反馈及需求变更等信息。

2. 项目实施响应承诺

需求确认阶段：在收到贵单位详细需求文档后，24 小时内组织专项团队进行需求分析，48 小时内与贵单位召开需求沟通会议，明确需求细节与优先级，3 个工作日内提交需求确认报告及初步实施方案，确保需求理解无偏差。

系统部署与开发阶段：严格按照项目里程碑计划推进，关键节点设置专人跟进。若遇到技术难题或需求变更，技术团队立即启动应急响应，2 小时内制定解决方案，确保项目按时交付。每日通过 OA 项目进度看板同步进展，让贵单位实时掌握项目动态。

3. 售后运维响应承诺

故障处理：普通故障 1 小时内响应，2 小时内提供解决方案，4 小时内完成修复；严重故障 30 分钟内响应，1 小时内技术人员远程介入，4 小时内赶赴现场处理，8 小时内恢复系统正常运行。对于重大故障，同步启动应急预案，确保业务连续性不受影响。

日常维护与升级：提供 7×24 小时系统巡检服务，每日生成系统运行状态报告。每季度主动上门进行系统优化与维护，根据贵单位业务发展需求，及时提供系统升级方案，并在贵单位确认后 5 个工作日内完成升级部署。

4. 项目实施可行性保障

技术可行性：我方拥有成熟的 OA 系统开发框架与丰富的功能模块库，可快速适配贵单位的业务流程。技术团队具备 Java、微服务架构等核心技术能力，能保障系统高并发、高可用运行，为项目实施提供坚实技术支撑。

资源可行性：在人力资源方面，专项团队成员均全职投入本项目，且公司储备有充足的技术后备力量。物资资源上，已与优质供应商建立长期合作，确保服务器、网络设备等硬件资源按时按需供应，保障项目顺利开展。

经验可行性：过往已成功实施多个类似规模的 OA 系统项目，在政府机关、企业单位的 OA 系统建设中积累了丰富经验，熟悉不同行业的业务需求与管理流程，能够快速理解贵单位需求，规避项目风险，保障项目高效落地。

16. 系统维护与升级承诺

16.1 系统维护服务承诺

日常运维保障

7×24 小时监控值守：搭建智能监控平台，对 OA 系统服务器状态、网络连接、数据库性能等关键指标进行实时监测。一旦触发异常阈值，系统立即自动报警，运维人员 30 分钟内响应，1 小时内定位问题根源，并启动应急处理流程。

定期巡检与优化：每周进行一次系统全面巡检，涵盖服务器日志分析、系统漏洞扫描、数据备份校验等内容，生成详细巡检报告并提交贵单位。每月对系统进行一次性能优化，通过清理冗余数据、调整数据库索引等操作，保障系统运行流畅。

故障应急处理

分级响应机制：将系统故障划分为轻微、一般、严重三个等级。轻微故障 2 小时内响应，4 小时内解决；一般故障 1 小时内响应，6 小时内修复；严重故障 30 分钟内响应，技术专家团队即刻介入，12 小时内恢复系统核心功能，最大程度降低对贵单位业务的影响。

远程与现场服务结合：多数故障优先通过远程方式解决，若无法远程处理，我方技术人员将根据故障等级，在 2 小时（本地）至 24 小时（异地）内抵达现场，快速排除故障。

16.2 系统升级服务承诺

升级规划与沟通

需求调研与方案制定：每半年与贵单位进行一次升级需求沟通，结合行业发展趋势和贵单位业务变化，制定个性化升级方案。方案涵盖功能新增、性能提升、安全加固等内容，提交贵单位审核确认后实施。

升级时间窗口安排：选择业务低峰时段进行系统升级，提前 7 个工作日向贵单位提交升级计划，包括升级内容、预计时长、影响范围及回滚方案，确保升级过程平稳有序。

升级实施与验证

严谨的升级流程：升级前进行全量数据备份，采用灰度发布方式逐步推进，先在测试环境验证升级效果，再分批次部署到生产环境。升级过程中安排专人监控系统运行状态，及时处理突发问题。

全面测试与优化：升级完成后，开展 72 小时稳定性测试，对系统功能、性能、兼容性等进行全面验证。根据测试结果进行针对性优化调整，确保升级后的系统满足贵单位使用需求。

16.3 项目实施可行性保障

技术可行性

我方具备自主研发的 OA 系统技术框架，采用微服务架构、容器化部署等先进技术，便于功能扩展与系统升级。技术团队精通 Java、Python 等开发语言，熟悉主流数据库和中间件，能够应对各类复杂的维护与升级需求，为系统稳定运行和迭代提供技术保障。

资源可行性

在人力资源方面，组建由资深系统架构师、运维工程师、测试工程师构成的专项维护升级团队，团队成员均有丰富的 OA 系统项目经验。同时，公司设立技术资源池，可随时调配人员支持项目。物资资源上，与多家硬件、软件供应商保持紧密合作，确保升级所需的服务器、软件授权等资源及时到位。

经验可行性

过往已成功为数十家单位提供 OA 系统长期维护与升级服务，在功能迭代、性能优化、安全加固等方面积累了大量实践经验。针对不同行业、不同规模的客户需求，形成了标准化的服务流程和应急预案，能够高效应对本项目可能出现的各种情况，保障维护与升级工作顺利开展。

17. 数据安全与保密承诺

17.1 数据安全与保密承诺

制度体系建设

建立完善的数据安全管理制度，涵盖数据采集、存储、传输、使用、销毁等全生命周期管理规范。明确各环节操作流程与责任人员，要求员工严格遵守《数据安全法》《个人信息保护法》等法律法规，确保数据安全管理有章可循。

制定数据分级分类标准，将 OA 系统数据划分为公开数据、内部数据、敏感数据、机密数据等类别，

针对不同级别数据实施差异化的访问控制、加密保护与审计策略，提升数据安全防护精准度。

人员管理

对参与本项目的所有人员进行严格的背景审查，签订《数据安全保密协议》，明确保密责任与义务，强化人员保密意识。同时，定期组织数据安全与保密培训，培训内容包括安全操作规范、保密案例分析等，每年培训不少于 2 次，确保人员掌握最新安全要求。

实行最小权限原则，根据员工岗位职责分配数据访问权限，严禁越权操作。定期对人员权限进行审核与调整，离职或岗位变动人员权限在 24 小时内完成注销或变更，防止权限滥用带来的数据安全风险。

17.2 数据保密技术保障承诺

数据加密

在数据传输过程中，采用 SSL/TLS 加密协议，确保数据在网络传输时不被窃取或篡改。对于敏感数据，如用户账号密码、财务信息等，使用 AES-256 等高强度加密算法进行加密存储，即使数据存储介质丢失，也无法被非法读取。

建立密钥管理系统，对加密密钥进行全生命周期管理，包括生成、存储、更新、销毁等操作，密钥定期更换，保障加密体系的安全性。

安全防护

部署防火墙、入侵检测与防御系统（IDS/IPS）、防病毒软件等安全防护设备，实时监测并拦截网络攻击、恶意软件入侵等威胁。定期对系统进行漏洞扫描与修复，每月至少进行 1 次全面漏洞检测，发现漏洞后 48 小时内完成修复，确保系统安全。

建立数据备份与恢复机制，采用全量备份与增量备份相结合的方式，每天进行增量备份，每周进行全量备份，备份数据至少保留 3 份，并存储在不同物理位置，确保数据丢失或损坏时能够快速恢复。

17.3 项目实施可行性保障

3.1 技术可行性

我方拥有成熟的数据安全技术体系与专业的安全研发团队，在数据加密、访问控制、安全防护等领域具备丰富的技术经验。自主研发的安全防护模块可无缝集成到 OA 系统中，且适配主流操作系统与数据库，能够为项目数据安全提供坚实的技术支撑。

3.2 资源可行性

在人力资源方面，组建由数据安全专家、信息安全工程师、合规专员构成的专项团队，团队成员均持有 CISP、CISSP 等专业认证，具备丰富的数据安全项目实施经验。同时，公司设有数据安全应急响应小组，可随时应对突发安全事件。物资资源上，配备先进的安全防护设备与检测工具，确保数据安全保障工作的顺利开展。

3.3 经验可行性

过往已为多家政府机构、金融企业等提供数据安全与保密服务，成功保障了大量核心数据的安全性与保密性。在 OA 系统数据安全方面，形成了标准化的安全防护方案与应急处理流程，能够快速识别并解决本项目中可能出现的数据安全问题，确保承诺有效落实。

18. 项目跟进与反馈承诺

18.1 项目全周期跟进承诺

项目启动阶段

在项目合同签订后 24 小时内，我方即刻组建由项目经理、技术负责人、需求分析师构成的专项跟进小组。小组在 3 个工作日内与贵单位召开项目启动会，明确项目目标、里程碑节点、双方职责分工及沟通机制，同步建立项目专属沟通群组，确保信息传递及时、准确。

项目实施阶段

日常跟进：实行“日报 + 周报”双轨制跟进模式。每日下班前，项目组通过邮件或沟通群组发送日报，涵盖当日工作内容、已完成任务、遇到的问题及次日计划；每周五提交周报，对本周整体进度、关键成果、风险预警等进行详细汇报，便于贵单位及时了解项目动态。

关键节点跟进：在需求确认、系统部署、测试上线等关键节点，提前 5 个工作日向贵单位提交详细的工作计划与风险预案，跟进过程中每 24 小时同步进展，确保关键任务顺利推进，出现偏差时及时调整策略。

项目验收阶段

在系统试运行结束后，我方主动发起验收申请，并于 3 个工作日内提交完整的验收资料。验收过程中，全程安排专人配合贵单位进行系统功能、性能测试及文档审核，对验收提出的问题，24 小时内制定整改计划，确保项目高质量验收交付。

18.2 多维度反馈机制承诺

定期反馈会议

每月组织一次项目进展汇报会议，采用线上或线下结合的方式，由项目经理全面汇报项目进度、阶段性成果、存在问题及解决方案。会议预留充足时间供贵单位提问、提出意见与建议，确保双方充分沟通。

问题即时反馈处理

贵单位在项目推进过程中提出的任何问题、需求变更或意见建议，均可通过专属沟通渠道反馈。我方承诺在 1 小时内响应，普通问题 24 小时内给出解决方案，复杂问题 48 小时内组织技术团队研讨并反馈处理思路，直至问题妥善解决。

满意度调查反馈

项目实施过程中，每季度开展一次客户满意度调查，收集贵单位对项目进度、服务质量、团队协作等方面的评价。针对调查中反馈的问题，7 个工作日内制定改进措施，并将改进情况向贵单位进行专项汇报，持续优化服务。

18.3 项目实施可行性保障

流程可行性

我方已形成一套成熟的 OA 系统项目管理流程，从项目启动、需求分析到验收交付，每个环节均有标准化操作手册与模板。过往项目实践证明，该流程能有效保障项目有序推进，避免因流程混乱导致的跟进与反馈滞后问题。

人员可行性

项目跟进小组成员均具备 3 年以上 OA 系统项目管理与实施经验，熟悉项目各阶段重点工作与沟通要点。同时，公司建立人才储备库，可根据项目需求随时调配人员，确保项目跟进与反馈工作持续稳定开展。

工具可行性

采用专业的项目管理工具（如 Jira、TAPD 等）进行任务分配、进度跟踪与问题管理，所有项目数据实时更新，贵单位可通过授权账号随时查看项目进展。沟通工具选用企业微信、腾讯会议等稳定可靠的平台，保障信息传递与会议沟通的流畅性。

投标人： 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： 2025 年 7 月 8 日