

服务承诺:

- 1、提供所需的网络安全防护服务的能力，保证各类专线网接入服务 7*24 小时不间断安全运行，提供 7*24 小时运行状态监测和定期线路巡检维护。
- 2、承诺在接到采购人线路故障申告 10 分钟内做出响应，除不可抗力外，应在 4 小时内完成故障修复。故障修复进展实时以电话、短信或其它有效的方式通知采购人。在故障修复后向采购人提供书面故障分析处理报告。对于超时解决的故障，响应人应分析导致故障超时解决的原因，提出改进建议和措施，并应在故障处理完毕 5 个工作日内向采购人提供《超时故障分析报告》。由于供应商原因进行割接、升级和改造等操作，可能影响到采购人线路的正常使用时，应至少提前 72 小时以书面形式通知采购人。
- 3、具有应急通信保障能力，可根据采购人需要在国家重大活动期间的提供重点专项服务保障，保证国庆、春节等节假日期间的服务连续性。可根据采购人业务需要提供紧急线路开通、突发带宽扩容等服务。
- 4、建立用户档案，对用户接入涉及的线路资源进行标记，妥善做好用户档案的保密工作。
- 5、提供互联网等所有专网接入服务使用方面的技术培训，并提供相应的培训文档。培训内容包含但不限于网络配置方法、常见故障处理方法等。
- 6、专网接入服务到期后，如更换服务供应商，现有供应商应保证配合采购人完成相关迁移工作，为采购人更换供应商提供便利，不得以

任何理由拒绝采购人提出的合理配合和人员保障要求。

7、指定专门服务团队，包括项目负责人和技术支持人员，提供服务团队人员简介和 7*24 小时可提供服务的联系方式（固话和手机），服务团队根据采购人需要定期上门提供服务，并保证服务团队人员的稳定性。其中，项目负责人全权负责采购人的互联网等所有专网接入服务，项目负责人出现变动，应及时告知征集人。

8、提供的所有服务应符合现行有效的法律法规、国家标准、行业标准等相关标准，包括但不限于：《工业和信息化部关于印发<互联网接入服务规范>的通知》（工信部电管〔2013〕261 号），中央网信办、工信部和其他相关行业主管部门的强制性、规范性要求，相关信息安全政策要求等。