**供应商服务承诺函**

本公司对中国人寿保险（海外）股份有限公司企业级知识库平台项目承诺如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 服务项目 | 服务细项 | 基本内容 | 投标承诺（如不满足，请说明） |
| 标准产品基本保障 | 标准通用 | 供应商标准产品成熟可靠，能通过招标方质量、安全、性能方面的检测，满足企业要求 |  |
| 性能稳定 | 系统支持高并发数据访问，系统意外故障自动恢复，支持系统数据库备份，能够承受较大规模用户（千人级）的并发访问与会话连接。响应时间快，更新内容快。 |  |
| 安全可靠合规性 | 系统应具有高度的可靠性和安全性。满足招标文件所提要求 |  |
| 开放性 | 统设计遵循开放原则，使用公共的协议和接口标准，整体上需具备代码开放、接口开放、数据库开放的条件，便于系统的扩展和维护。 |  |
| 易使用性 | 系统软件功能齐全，符合项目需求，操作简单，使用人性化。可提供标准系统集成方案，应用系统集成可简单通过API调用接入。 |  |
| 系统建设要求 | 标准产品要求 | 供应商标准产品，因从知识采集、知识管理、知识应用、知识运营、知识培训、知识互动六大方面满足产品要求，确保所提供标准产品与投标响应结果一致 |  |
| 实施部署要求 | 供应商实施部署期间确保完全符合招标文件实施部署要求，确保实施部署要求标准与投标响应结果一致 |  |
| 性能要求 | 供应商确保所提供标准产品与投标响应结果一致 |  |
| 安全合规要求 | 供应商所提供标准产品系统安全要求和数据安全要求确保与投标响应结果一致 |  |
| 系统集成要求 | 系统具备标准化集成和拓展能力，后期实现与其他业务系统集成。供应商所提供标准产品所具备的系统集成能力确保与投标响应结果一致 |  |
| 产品体验要求 | 系统功能使用要求：系统平台页面美观，操作简介，页面支持可配置化，用户培训后即可上手操作。  系统操作指引：标准知识库系统上线后，有专门针对新手用户的知识库使用指引，且指引工程中可对语言进行切换如：中文指引、英文指引等。 |  |
| 维护要求 | （1）具备统一的管理和维护界面、通过该维护界面可实现尽可能完整的运行管理功能：包括用户管理、权限管理、配置管理、等。具备完善的日志记录功能，并易于查询。  （2）系统管理员通过浏览器方式，进行系统参数配置及其他日常维护管理工作。  （3）具备每年进行版本版本升级的能力，确保系统每年能进行一次版本更新。 |  |
| 其他要求 | 本项目其他要求，确保所提供标准产品与投标响应结果一致 |  |
| 管理咨询服务要求 |  | 供应商确保有为客户提供专业知识管理咨询服务的能力，确保所提供服务能力与投标响应结果一致 |  |
| 人力要求 |  | 确保所提供驻场人力与投标响应结果一致 |  |
| 项目实施及培训要求 | 项目工期 | 确保与项目招标时所承诺服务要求一致，本项目要求合同签订后2个月内完成标准产品交付上线。 |  |
| 团队要求 | 实施团队配备标准确保投标响应结果一致 |  |
| 实施要求 | 确保与项目投标响应时所承诺服务要求一致 |  |
| 培训要求 | 项目人员培训：需要为项目组提供专业的培训，包括系统操作使用培训，技术培训（代码、数据服务器、），后台运维操作培训等。  用户培训: 定期为用户进行知识库系统使用培训，知识应用培训，知识管理体系建设培训，帮助用户快速的将产品使用起来。 |  |
| 售后服务团队支持 | 项目通过验收之日起，必须至少提供一年的原厂免费维保服务，包括：包括问题解决，漏洞修复，系统升级，定期巡检服务等。  专门的售后服务团队，能够提供7\*24售后服务，对于用户问题必须在30分钟内进行回应；对于严重的系统问题，必须在2小时之内处理解决，并在问题解决后1小时内输出事故报告；其次对于必须派人现场解决的问题，在收到服务通知后，必须在客户要求时间内到达现场。 |  |
| 服务要求 |  | 确保与项目投标响应时所承诺服务要求一致 |  |

供应商代表签字：

（供应商盖章）