**服务承诺函**

甲 方：中国人寿保险（海外）股份有限公司（以下简称甲方）

联系地址：九龙红磡红鸾道18号One Harbour Gate中国人寿中心A座12楼

电 话：+852（2831 7039）

联系人 ：王昕文

乙 方： （以下简称乙方）

联系地址：

电 话：

联系人 ：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务事项（分项内容详见 附件1：《招标清单及技术指标》） | 是否承诺满足，若存在不满足的情况请单独说明替代方案 |
| 1 | 驻场人員应具备本科学历，至少5年网络工作经验，具备CCIE或同等水平相关证书者优先,并且通过甲方面试，乙方在30个工作日完成人员面试招聘流程 |  |
| 2 | 负责香港的办公园区职场网络建设和运维，有中大型项目交付和运维经验，具体工作内容包括 但不限于有线/无线办公网络、互联网出口线路、防火墙策略调整、视频会议系统 |  |
| 3 | 对办公职场网络相关系统的新建、扩容、升级等计划提供专业的技术建议、设计服务和技术指导，有相关金融项目管理经验，完成相关技术方案的制定和实施，具备项目管理相关证书（PMP）优先 |  |
| 4 | 网络配置变更，按要求准备变更文档并提交变更申请，在规定时间窗口进行网络配置变更 |  |
| 5 | 建立突发事故处理的服务流程，对于网络系统出现的故障，7\*24 On Call迅速做出反应及时处理，以保障网络的正常运行。事后对故障处理的全过程做详实记录，将记录整理、更新、归档 |  |
| 6 | 应商沟通管理，对接网络设备/线路供应商或厂商，保障设备线路工作在最佳版本状态，能够即时联系供应商解决问题 |  |
| 7 | 完善我司办公职场网络信息资料，把接入、故障处理、定期检查等的记录备案保存 |  |
| 8 | 定期巡检：为尽早发现各种隐患，应定期组织供应商对我司的网络进行巡检，每季度至少一次 |  |
| 9 | 持续学习和掌握业界最佳园区网络实践，不断提升公司整体办公职场网络服务质量，总结日常工作经验并对内积极分享 |  |
| 10 | 供应商组织要求 |  |
| 11 | 供应商职责要求 |  |

乙方代表签字：

（乙方盖章）