**服务承诺函**

本公司对中国人寿保险（海外）股份有限公司IT综合管理系统项目承诺如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 服务项目 | 服务细项 | 基本内容 | 是否承诺满足（满足/不满足）。若存在不满足的情况请单独说明替代方案 |
| 软件质量 | 软件要求 | 投标方应保证其提供的设备中所有预装和为本项目安装的软件为具有合法版权或使用权的正版软件且无质量瑕疵，且为该软件的当前最新稳定版本。 |  |
| 指标要求 | 投标方应保证其提供的软件满足投标文件的技术指标。 |  |
| 服务要求 | 方案中所涉及的所有软件，原厂须做出该软件不应在5年内停止正常更新及原厂技术支持、该软件不应在8年内停止服务的承诺。 |  |
| 功能要求 | 满足软件需求说明书要求，完成IT综合管理系统流程线上化，建立统一的IT综合管理数据库，完成供应商管理、合同管理、外包人员管理、IT预算可视化管理流程线上化。 |  |
| 跨境服务 | 基本要求 | 对境外使用此系统的机构，提供应急服务（含线上支持） |  |
| 实施服务 | 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3个月内完成系统交付上线。 |  |
| 团队要求 | 实施团队配备标准确保投标响应结果一致 |  |
| 系统实施 | 供应商系统实施期间确保完全符合招标文件系统实施要求，确保系统实施要求标准与投标响应结果一致 |  |
| 系统验收 | 验收分初验和终验两个阶段，投标方和最终用户负责对项目成果的检查验收，投标方需严格根据甲方的时间要求，在相应时间之前完成系统所有功能上线，进行项目初验，试运行三个月后进行项目终验。如未能按期交付上线，投标方承诺按照合同相关条款承担违约责任。 |  |
| 培训要求 | 基本要求 | 项目人员培训：需要为项目相关人员提供专业的培训与咨询服务，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、项目相关咨询服务等。确保系统培训标准与投标响应结果一致。 |  |
| 试运行服务 | 系统测试服务 | 投标方负责搭建测试环境。投标方提供测试计划、方法和内容，并负责测试环境的维护，保证测试按计划顺利的进行。投标方应负责监控和解决暴露出来的系统或者应用的性能问题。 |  |
| 系统试运行 | 投标方应保证在试运行期间将提供7\*24小时的响应服务。一旦出现问题或者故障，应指定资深技术人员在限定时间内到达最终用户现场进行故障检测和解决，并免费进行软件的调试、开发。如在此期间出现重大问题，试运行期从故障修复之日起重新计算，直到系统连续运行3个月无故障时为止。 |  |
| 系统安全扫描测试 | 系统上线前，投标方应对系统进行安全扫描，包括：漏洞扫描及渗透测试，并提供扫描报告。投标方须针对安全扫描报告发现的安全漏洞，及时修复。 |  |
| 系统最终验收 | 投标方和最终用户双方负责对以上工作的最终验收。 |  |
| 文档管理服务 | 基本要求 | 1.投标方交付的所有文档都需有中文版本。  2.投标方应提供安装和操作手册。  3.软件安装与调试全过程的详细实施流程及相关技术文档。  4.投标方应提供系统最新详细配置文档。  5.投标方应提供现场服务报告。  6.投标方应提供系统预防性措施报告、分析和建议报告。  7.投标方应提供系统设置调整报告给最终用户。所有的变更将按照系统更改管理流程记录在案，同时及时更新所有相关文档。 |  |
| 其他交付文档 | 承诺提供交付文档包括但不限于下述文档  1.项目实施计划  2.软件需求说明书  3.系统架构设计说明书  4.系统概要设计文档  5.数据库设计文档  6.程序编码规范  7.集成测试报告  8.压力测试报告  9.用户测试案例  10.安全扫描测试报告  11.系统部署手册  12.系统操作手册  13.系统运维管理手册  14.安装维护手册  15.系统开发手册  16.系统常见问题处理指引手册  17.工作遗留项及关注事项  18.系统培训手册 |  |
| 服务期限 | 软件保修服务期限 | 投标方应保证及时提供软件升级（包括大版本和小版本）建议和方案，免费提供自系统验收合格之日起三年的免费版本升级服务，及一年的免费维保服务，包括问题解决，漏洞修复，系统升级，定期巡检服务等。 |  |
| 保修期内服务 | 基本要求 | 在保修期内，投标方有责任解决所提供软件系统的任何问题。投标方根据最终用户的要求对故障提供现场服务，记录所有异常信息，并按规定流程处理故障或潜在的问题，确保系统处在正常工作状态。在任何实际动作之前，投标方应把方案先告知最终用户，并将尽可能保存现有数据和不影响其他系统。 |  |
| 投标方应向最终用户提供7\*24的服务热线、技术服务热线支持应是中文。 |  |
| 投标方应提供电话、邮件、微信或者钉钉的方式解决最终用户在使用维护过程中遇到的问题。在最终用户许可的情况下，使用远程拨入的方式解决问题。当远程拨入无法解决问题时，投标方应提供现场服务。 |  |
| 服务响应时限 | 紧急情况下报修起10分钟，非紧急情况下报修起30分钟 |  |
| 服务上门时限 | 对于必须派人现场解决的问题，承诺在报修后4小时内到达深圳现场；紧急情况下必须在客户要求时间内到达现场。 |  |
| 故障保证修复时间 | 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；非严重问题，承诺在报修起8小时内修复故障。 |  |
| 定期巡检服务 | 投标方在保修期内每半年一次巡检，并提交巡检报告。 |  |
| 配置项目经理 | 投标方应指定专门的项目经理负责最终用户的服务管理工作，提供项目经理手机号码，以便最终用户及时找到投标方工程师，如人员有变动应提前一星期书面通知最终用户，并得到最终用户的确认认可。 |  |
| 服务项目 | 承诺提供服务项目包括但不限于下述项目：  系统故障现场维修服务  系统升级服务，包括但不限于实施系统升级、解决系统bug等  系统性能分析和调优服务  系统升级分析和实施升级服务  系统配置合理性分析服务  系统预防性检查和完善服务  系统风险分析和规避服务  第三方配合服务  针对安全扫描等工具发现的安全漏洞，投标方及时升级系统并解决相关问题 |  |
| 保修期内服务罚则 | 罚则承诺 | 在保修期范围内一年内出现3起未按照服务承诺履约情况，视为未按照合同履约，我公司承诺无条件同意中国人寿保险（海外）股份有限公司在双方合同履约保证金中扣除10%作为服务罚金，若连续两年出现未按照合同履约的情况，我公司承诺无条件同意中国人寿保险（海外）股份有限公司在双方合同履约保证金中扣除全部履约保证金作为服务罚金。 |  |
| 保修期外服务 | 优惠服务 | 一旦系统出现故障，最终用户可通知投标方，经投标方工程师确认为系统故障后，投标方保证以不高于本次合同中约定的维保价格，由最终用户向投标方购买维保服务。投标方负责解决相关软件故障，进行调试、升级、解决问题，免收人工服务费用。 |  |
| 其他要求 | 投标响应 | 确保与项目投标响应时所承诺服务要求一致 |  |

投标人(公章) :

投标人代表签字：

日期：