

事件性质、事件发展趋势和采取的措施等。信息中心召集相关责任部门共同协商解决，必要时可以停止系统运行，立即通过故障定位、故障重新寻找故障原因，组织相关实施及研发人员，立即解决相关问题，进行系统更新和测试。

### 6.2.3.3 三级故障

驻场运维人员第一时间迅速准确判断事件原因，提交项目组进行处置，更新系统程序，解决系统 bug。

## 6.3 应急响应时间

我们根据根据紧急事件提供相应的服务响应时间与问题解决时间，故障级别由用户判断，公司提出解决故障的建议措施，对应急工作的响应时间不超过 15 分钟。我们提供驻场服务的方式进行运维，发现故障后第一时间进行问题排查解决。

# 第 7 章 服务承诺与售后方案

## 7.1 服务承诺

服务已成为竞争中的企业所面临的一项战略问题。我们已经充分认识到高质量的技术支持与硬件产品的质量同样重要。我方作出以下郑重的承诺，具体如下：

我公司为项目的实施提供专业化、规范化、高品质的服务。在项目实施过程中和系统运行期间，保证服务正常、稳定、可靠地运行。从组织结构、支持内容、服务管理均提出完整的建议和承诺。

(1) 我方将按招标文件要求，合理安排进度，保证项目保质保量完成。

(2) 自项目经有关部门验收合格，交付使用日起，我公司提供3年的质保期。在质保期内我公司免费提供正常使用情况下的维护服务，此质保期从系统验收合格日起计；质保期内，我公司提供技术人员驻场提供技术支持服务，且驻场人员为一直从事不动产登记相关系统的开发与运维工作，熟悉淄博本地不动产信息化建设情况，数据库建设标准与内容。

(3) 服务组织机构

为有效完成项目的技术支持服务，我公司组建针对本项目的技术服务组。技术服务组具备以下多方面的专业技术人才：软件开发工程师、数据库工程师、项目实施工程师等。

(4) 维护支持

在系统投入试运行以后，技术骨干将始终如一地跟踪系统的运行状况，协助用户进行管理和维护。

(5) 资料提供

在本项目中，我公司会为业主提供有关项目的设计、调试、使用、维护以及相关技术培训所需的足够的中文技术文件（包括说明书、手册等）。

(6) 遵循统一过程标准；项目实施过程各阶段的工作安排、工作管理和各阶段提交的工件和质量标准都严格遵循统一过程标准要求。

(7) 属于我公司责任的所有设计工作、技术文件的提供、货物的运输以及派出技术人员到现场进行实施、调试、试运行、验收、质保期保障、技术培训等的相关费用，均已包含在投标总价内。

## 7.2 服务目标与内容

技术与售后服务的目标是要保证项目的正常、稳定、不间断地运行，以我们公司深厚的技术基础对系统进行定期和不定期的巡查和检测，使其永远保持最佳运行状态，实时解决用户在系统使用中出现的問題；