

3.16.5 服务承诺内容

3.16.5.1 服务承诺函

服务承诺函

致：淄博市自然资源和规划局高新技术产业开发区分局、山东恒德项目咨询有限公司

我方对淄博市自然资源和规划局高新技术产业开发区分局实景三维建设购买服务项目（包2）提供的服务做出下列郑重承诺和保证：

1、服务期和服务地点承诺

我方承诺在采购人指定地点开展工作，自合同签订生效之日起1年内，根据采购人具体工作需求以及主管部门相关要求开展工作。

2、人员配置承诺

我方承诺在项目实施过程中，本项目配置1名专职项目负责人，1名专职技术负责人，1名专职质量负责人（项目负责人、技术负责人、质量负责人不能为同一人），项目投入的专业技术人员4人，人员涵盖注册测绘师、测绘专业副高级工程师、高级信息系统项目管理师证书。

3、运行维护承诺

软件维护内容为平台数据更新、平台运行维护和日常技术维护。我方承诺日常数据更新需当天完成，影像数据等更新需在采购人提供数据后10个工作日内完成，海量数据更新由采购人按实际情况给定更新时限。运行维护更新工作需保障数据现势性及系统正常运作。

4、服务响应承诺

我方承诺服务期内提供1名5×8小时现场服务人员，提供7×24小时电话技术支持保障服务，响应时间小于30分钟。

5、服务内容

我方服务内容包括但不限于驻场技术服务、定期巡检服务、远程技术服务、应急响应与故障诊断、平台优化升级、平台维护和技术升级服务等。

（1）驻场技术服务

我方提供2人的专职技术人员现场驻场服务，在平台运行期间给予技术保障，对风险给予评估和规避建议。