

合同附件

1、 供应商承诺具体事项：

广西壮族自治区住房和城乡建设厅目前的核心交换机采购年限久远，平均超过7年，相关配件已经停产，一旦发生硬件故障将直接影响厅内业务运行，带来不可逆影响。另外，核心交换机性能不足，随着厅内业务的不断发展，业务性能和后续扩展能力不能满足厅内后续数字孪生、BIM和CIM等相关项目的网络传输性能要求，核心交换机需要升级为支持40G/100G单板能力的交换机。同时，随着网络发展需要，设备需支持完善IPv4/IPv6的组播技术及相关协议。因此，需要进行网络升级改造建设。

根据广西壮族自治区住房和城乡建设厅信息化发展的规划，本次网络升级改造建设，需要针对未来至少5年建立一个安全稳定、灵活、高效的网络基础架构平台，并降低网络风险点，提升网络分权分域能力，来减轻信息安全管理 and 运维压力，进一步提升网络体验和运维效率。本次网络升级改造建设，我司提供以下支撑服务：

一、实施保障服务

在项目实施的过程中，我公司提供以下服务内容：

1、前期环境调研：完成交换机设备的替换配置整理及核对、实施方案、网络割接及回退方案、应急方案、实施进度安排表编写；IP地址规划、设备布线规划、设备摆放规划、设备调试时间规划。

2、实施人员：提供包括项目经理共2名经验丰富的实施工程师参与项目实施。

3、到货验收：设备到货后实施人员根据合同设备清单完成到货验收，完成到货验收报告。

4、设备安装调试：实施人员开始按规划安装位置要求完成机房设备的上架安装，板卡安装工作，进行网络布线以及设备的上电测试。

5、网络割接升级：根据实施方案，并通过实施文档对相应的设备进行配置，完成交换机设备的替换升级，业务割接。

6、业务测试：交换机设备替换升级完成后，配合割接后的业务测试，根据测试文档进行设备调试，并填写测试结果反馈给建设方。

7、项目管理：我司根据自己在安全项目中多年积攒的经验，采取了一系列的质量控制手段来强化本项目的质量管理工作。在整个实施保障过程中，保持和建设方沟通，每天早上及时反馈项目进度和遇到的问题。

8、设备试运行管理：业务测试成功后，交换机设备开始进入试运行，在此过程中完善实施报告，提交给建设方。

9、项目验收：配合验收文档制作，完成项目验收工作。

二、运维保障服务

完成验收后进入运维阶段，我公司提供以下服务内容：

1、技术支持服务：系统正式验收后，为保障割接后业务平稳运行，我司提供三年维保服务。维保期内免费提供后续相关的技术支持服务，包括：电话、邮件、传真、远程调试、现场支持等方式提供技术支持。如建设方网络出现重大网络故障、设备问题或者重大网络割接，我公司将在 2 小时安排工程师到达建设方现场，配合建设方排查或割接，提供问题处理报告。

2、高级巡检服务：每季度一次，对建设方网络及设备进行全面检查，对网络可能存在的问题隐患进行预警，并提出解决建议。

3、质保期后的支持与服务：质量保证期满后，我司将继续向建设方提供终身专业的产品维护服务。我司服务人员将通过电话远程诊断、现场服务等方式，对网络设备软件版本和运行状态进行例行评估，根据运维需要提供免费软件升级服务。对于本项目涉及的系统发生搬迁时，我司将派遣专业技术人员现场支持，免费提供合理、可行的搬迁技术方案给招标人并保证搬迁后系统的正常运行。

4、硬件维保服务：自设备终验合格之日起，我公司提供设备 3 年的免费保修服务以及 3 年后的终身优惠服务。

2、售后服务具体事项：

1、快速现场支持服务：如建设方网络出现重大网络故障、设备问题或者重大网络割接，我公司将安排工程师在 2 小时安排工程师到达建设方现场，为建设方提供现场支持服务，配合建设方排查、处理问题，提供解决方案。

2、快速备件先行更换服务：提供 7×24×4 小时到达的快速备件先行更换服务，确保本项目使用的 H3C 设备在发生硬件故障后得到了快速的备件更换服务，任何硬件故障都能得到 4 小时内的第一时间解决。

3、全天候 7×24 的远程技术支持服务：我公司设有 7×24 服务热线，对所有来电进行实时响，技术工程师对故障问题实时受理，并通过专业高效的 IT 系统对服务进行全程记录和跟踪。服务电话：0771-85615182

4、维护性软件版本支持服务：我公司提供本项目设备的主机软件（Comware）的维护性版本（Minor Releases），如软件补丁（BUG Fixes）、更新软件（Updates），以及这些软件的配套文档资料。自工程投运之日起 3 年，我公司免费提供系统软件升级、培训、设计联络、技术服务，在建设方发现软件故障时，我公司承诺在 4 小时内作出响应，24 小时内提交故障分析报告和解决方案，48 小时内故障得以解决；

