

四、服务承诺

河南中广智媒科技有限公司是中国广电河南网络有限公司的全资专业子公司，成立于2020年6月。公司自成立以来，深入贯彻落实中国广电“圆心战略”，秉承“互联网化+用户分众化”的理念，以用户为中心、市场为导向，突出用户体验和行业发展，强化平台化思维，坚持“精简+高效”的原则，快速响应服务、精准配置资源，致力于构建“平台+生态+产品+服务”的全产业运营模式，努力打造“媒体+信息+科技”的融合型高新企业。

针对“新乡市红旗区向阳街道办事处视频监控全覆盖(雪亮工程)维保项目”我公司在此作出以下承诺：

项目维保期 36 个月（三年），新增设备质保期为3年，包含维护前端设备、传输、后台、运维平台、机房附属设施等运行维护保养工作；维保期内系统的全部软件及综合布线系统的维修维护和升级工作，确保系统上下级联，保证整个系统和设备正常稳定运行。

1、前端摄像头在线率。**前端摄像头在线率不低于 98%，重点部位前端摄像头在线率 100%。**（因供电部门限电、电力设备故障导致的设备断电，因城乡建设导致的大面积断网、人为故意损坏、恶劣天气等不可抗力等除外）。

2、故障响应及修复时限。运维人员在知悉故障后，在 1 小时内开展实质性修复工作。2 小时内解决问题。

3、硬件设备故障修复时限。设备故障修复时限为 24 小时，硬件设备出现故障后24 小时内不能修复，和向阳街道办事处协商产品价格，替换同类型设备，以保证系统正常运行。因非维保单位人提供的设备和系统引起的故障（第三方人为损坏、不可抗力等）而造成的故障持续时间，经向阳街道办事处确认后，可不列入硬件设备故障修复时限考核。

4、平台（软件）故障修复时限。重大故障在 2 小时内修复，一般故障在3小时修复。重大平台故障是指平台出现故障后，平台不能正常登录或实时视频、录像回放、人脸卡口、车辆卡口、电视墙、运维管理等任一功能不能正常应用；其他平台（软件）故障为一般平台故障。在向阳街道办事处在执行重大安保任务和处置重大紧急突发事件时，加强系统运维工作，确保系统功能正常、运行可靠，并高效响应和解决系统运行中出现的故障。

投标人：河南中广智媒科技有限公司（电子签章）

法定代表人：（电子签章）

日期：2025年1月21日

