

8.9.8 售后服务承诺

致：海南和顺项目管理有限公司

我单位在参加农村地区道路交通安全监管系统建设项目 HNHS-2020-043 的投标活动中，郑重承诺提供如下售后服务：

1、项目免费质保期

项目工程 36 个月，项目主要设备 54 个月。

2、响应时间

本公司全天候 7*24 小时提供运维保障服务，对于故障抢修涉及的响应时间和故障处置时间如下：

(1) 普通故障响应时间：普通故障在接到支队抢修通知后，在 5 分钟内做到响应，具有处理故障能力的维修人员到达故障服务现场的时间应不大于 60-90 分钟。具体为：工作日白天（7 时至 20 时）的最大到达故障现场时间为 60 分钟，工作日夜间（20 时至次日 7 时）、国家法定节假日全天的最大到达故障现场时间为 90 分钟，郊区乡镇最大到达故障现场时间为 240 分钟。

(2) 紧急故障响应时间：支队要求的紧急事件，即时做到响应，30 分钟内到达故障现场。

3、故障恢复时间

按故障严重程度分 3 级。

(1) 特别紧急（1 级）故障：主干道、重要路口（支队指定为准）的设备发生故障停止运行的，恢复时间在工作时间内（工作日 7 时至 20 时）不超过 1 小时，非工作时间内不超过 2 小时。（不可抗力因素除外）

(2) 紧急（2 级）故障：次干道、支路交通信号灯发生故障停止运行的，恢复时间在工作时间内（工作日 7 时至 20 时）不超过 3 小时，非工作时间内不超过 4 小时；主干道路口监控和高空发生故障的，恢复时间在工作时间内（工作日 7 时至 20 时）不超过 4 小时，非工作时间内不超过 8 小时；郊区乡镇故障恢复时间可适当放宽到 8 小时。（不可抗力因素除外）

(3) 一般（3 级）故障：设备存在故障但未影响运行的，恢复时间不超过 24 小时；次干道、支路路口监控和高空，卡口，电子警察，诱导屏等外场设备存在故障但不影响交通运行的，恢复时间不超过 48 小时（不可抗力因素除外）。

2 级以上故障除提交故障处置报告以外还应提交问题分析报告，深度分析故障产生

的原因，并提出预防性改善建议。

如确因特殊原因无法在指定处置时间内修复故障的，需将故障原因、过渡方案等和恢复计划在故障发生后的 8 小时内向支队书面上报，并在此期间积极制定和采取过渡方案，全力保证系统应用不间断。在故障修复期间，如需要其他运维单位配合的，应提前向支队提出。

4、应急人员、设备和其他要求

(1) 本公司安排有足够的应急抢修人员、车辆、工具、备品备件 24 小时值班待命，同时应确保车辆、工具和备品备件的充足与完好。

(2) 在节假日（元旦、春节、清明、五一、端午、中秋、十一等）、恶劣天气（台风、暴雨/雷电、高温等）和重大安保工作（由交警支队指定）前及其期间，根据交警支队的要求，进行驻点保障服务。同时，提前安排人员做好应急抢修准备，并将应急抢修人员名单、联系方式等报交警支队备案，必要时，赴指定地点驻场保障。

投标人名称：中移系统集成有限公司（盖公章）

法定代表人（或授权代理人）：陈高（签字或盖章）

日期：2020 年 01 月 04 日

8.9.9 调试安装工程师常驻承诺



海口地区常驻交通监控系统、道路车辆智能监测记录系统生产厂家调试安装工程师承诺函

致：海口市公安局交通警察支队

针对农村地区道路交通安全监管系统建设项目（项目编号：HNHS-2020-043），
设备商承诺自项目投产验收合格之日起半年内在海口地区常驻交通监控系统、道路车
辆智能监测记录系统生产厂家调试安装工程师3人。
常驻调试安装工程师2020年连续6个月社保证明材料附后。

海口市农村地区道路交通安全监管系统建设项目投标专用
有效期至2020年05月31日



设备厂家盖章：华为技术有限公司

日期：2020年12月31日