

服务范围：

为提升公安机关各辖市（分）局对涉网犯罪的打击能力，维护网络政治安全和社会稳定，本项目依托大数据、人工智能等信息化手段，采购一套能够具有全方位、高效、多维一体的反诈溯源打击平台，通过自主查询方式进行分析检索和多维研判分析，提高新型电信网络诈骗案件的破案率，适应新形势下的电信网络诈骗犯罪的治理要求。

服务要求：

成交供应商应严格按照其响应文件及达成的相关协议进行采购，并对其质量负责。成交供应商提供的产品功能与所投产品参数一致。成交供应商应在合同签订后 30 个工作日内完成供货。

产品交付时，采购人组织验收，经测试符合采购需求后通过验收，服务期自服务交付验收合格之日起一年。

如测试过程中出现产品性能指标或功能上不符合要求时，采购人有拒收的权利。

成交供应商应免费提供采购人对系统操作的相关技术现场培训，培训人数没有限制。培训的时间、人数、地点等具体内容由供需双方商定，成交供应商为采购人培训人员提供货物、场地、资料等培训条件，并提供食宿和交通方便。

服务时间的承诺：提供全年 365 天，每周 7*24 小时电话支持服务。一般故障情况，提供下一工作日现场服务；若发生紧急情况，承诺 1 小时内响应，2 小时内查明原因，并提交解决方案。

成交供应商应承诺，在接到维护人员无法及时解决的故障处理报告后，应及时调集相关技术力量予以解决，确保系统正常运行，响应时间小于 30 分钟；遇到 3 小时内仍无法解决的系统故障，成交供应商必须提出应急处理方案，保证系统稳定性和整体安全。法定节假日（元旦、春节、五一、十一等）期间、重大活动（由采购人指定并提前告知）前及其举行期间，成交供应商应根据具体要求做好保障工作，确保系统在此时期的正常工作。

成交供应商应提供书面的技术服务承诺，明确售后服务的服务方式、范围、内容及费用。

服务时间：服务交付验收合格后一年

服务标准：

成交供应商与采购人签订合同时，同时要与采购人签订保密协议，不得泄露采购人的工作信息、业务需求、系统设计、使用情况等事务。