一、项目概述

1、项目名称：2025年度信息安全设备维保项目

2、项目目标：完善设备的维保和软件的升级，做好安全的防护工作，加强安全建设，满足等级保护等安全规范的要求。

3、项目概况：

（1）有利于在信息化建设过程中同步建设信息安全设施，保障信息安全与信息化建设相协调；

（2）有利于从专业化的角度对我院的现有网络架构、网络环境进行综合评估，整理、分析出现有网络安全薄弱点，提出合理的优化调整方案

（3）有利于为信息系统安全建设和管理提供系统性、针对性、可行性的指导和服务，有效控制信息安全建设成本；

（4）有利于优化信息安全资源的配置，重点保障基础信息网络和关系国家安全、经济命脉、社会稳定等方面的重要信息系统的安全。

（5）建立健全信息系统的日常维护工作，完善文档归类、故障处理等日常报修的各个流程。

4、服务地点：招标人指定地点

5、服务期限：合同签订后一年

6、付款方式：

（1）维护服务年度开始至完整服务6个月后，按照医院的付款流程，招标人向供应商支付当年维护服务费的50%。

（2）本项目维保期结束后，且运维满意度（评价标准详见附件“系统运维满意度评价表”）达到80分以上，招标人在收到供应商开具的有效发票后，根据医院付款流程，向供应商支付本合同项目总金额50%的合同款。当满意度低于80分，招标人有权视情况扣除相应的服务费用（按照服务周期和合同价格扣除未支付比例），并具有进一步要求赔偿的权利（按照合同约定）。

（3）如项目维护期存续期间，若因特殊原因造成项目维护期提前结束，则本项目涉及的维护期维护费用按照实际发生时长进行结算。

二、技术需求

1、维保清单

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 型号 | 数量 | 维保年限 | 品牌 | 原厂针对此项目授权函 | 维保方式 |
| 1 | 内网IDS | AF-1000-FA40  NIPS-1000-FA40 | 2 | 1 | 深信服 | 提供 | 原厂 |
| 2 | 内网IPS | NIPS-1000 FA40 | 2 | 1 | 深信服 | 提供 | 原厂 |
| 3 | 内网流量探针 | STA-1000 C640 | 2 | 1 | 深信服 | 提供 | 原厂 |
| 4 | 内网深信服CWPP | 云主机安全保护平台 | 1 | 1 | 深信服 | 提供 | 原厂 |
| 5 | 内网态势感知 | SIP-1000-D602 | 1 | 1 | 深信服 | 提供 | 原厂 |
| 6 | 内网威胁审计系统（ITM） | ITM | 1 | 1 | 深信服 | 提供 | 原厂 |
| 7 | 内网无线防火墙 | AF-2000 B2150 | 2 | 1 | 深信服 | 提供 | 原厂 |
| 8 | DMZ区域日志审计系统 | LAS-1000 A600 | 1 | 1 | 深信服 | 提供 | 原厂 |
| 9 | 外联区域-市政防火墙 | SecPath F1050 | 2 | 1 | H3C | 提供 | 原厂 |
| 10 | 外网区域-医保防火墙 | SecPath F1050 | 2 | 1 | H3C | 提供 | 原厂 |
| 11 | 外联区域-医联防火墙 | SecPath F1050 | 2 | 1 | H3C | 提供 | 原厂 |
| 12 | 外联区域-支付防火墙 | SecPath F1050 | 2 | 1 | H3C | 提供 | 原厂 |
| 13 | 网页防篡改（内网，DMZ） | H3C i-Ware Software, Version 3.1,ESS 6201 | 2 | 1 | H3C | 提供 | 原厂 |
| 14 | 行政楼局域网防火墙 | SecPath F1060 | 1 | 1 | H3C | 提供 | 原厂 |
| 15 | DMZ区域云盾 | DMZ区域云盾 | 1 | 1 | 知道创宇 | 提供 | 原厂 |
| 16 | 内网华为NCE无线认证 | 虚拟机 | 1 | 1 | 华为 | / | 第三方 |
| 17 | 漏洞扫描（内网，DMZ） | SecPath SysScan-AK810 | 2 | 1 | H3C | / | 第三方 |
| 18 | 行政楼局域网网闸 | H3C SecPath GAP2000-S | 1 | 1 | H3C | / | 第三方 |
| 19 | 内网服务器负载 | H3C SecPath L5030 | 2 | 1 | H3C | / | 第三方 |
| 20 | 内网DNS | DNS软件 | 2 | 1 | 华为 | / | 第三方 |
| 21 | 内网极地综合日志审计 | JOAS-300 | 1 | 1 | 极地 | / | 第三方 |
| 22 | 内网第三方盈高准入 | ASM7103 | 1 | 1 | 盈高 | / | 第三方 |
| 23 | 内网H3C日志审计平台 | H3C SecCenter CSAP-SA | 1 | 1 | H3C | / | 第三方 |
| 24 | 内网数维流量复制系统 | NT-FTAP-48XE | 1 | 1 | 数维 | / | 第三方 |
| 25 | 内网华为AC控制器 | HUAWEI AirEngine 9700-M | 2 | 1 | 华为 | / | 第三方 |
| 26 | 数据脱敏系统 | V6.0 | 1 | 1 | 奇安信 | / | 第三方 |
| 27 | 外网区域出口负载 | H3C SecPath F1080 | 2 | 1 | H3C | / | 第三方 |
| 28 | Aruba防火墙-A | Aruba7220 | 2 | 1 | Aruba | / | 第三方 |

★原厂维保须包含软件系统维护及license升级服务，针对1-15号核心设备，需提供原厂授权函（格式自拟）。

2、维保服务内容

★2.1、维保清单序号1-15的维保内容（提供承诺函）：

2.1.1电话技术支持服务：设备出现故障时，可随时拨打服务热线，获取产品技术咨询、设备配置指导、软硬件故障诊断等内容的远程技术支持服务。

2.1.2远程技术支持服务：提供原厂7×24小时的工程师全天候远程技术支持服务。工程师利用服务经验和技能为招标人提供硬件设备技术支持、故障申报、产品及服务政策咨询等服务。当通过电话支持和远程技术支持都不能解决时，须派遣工程师到招标人现场分析故障原因，制定故障解决方案，设备配置与调试，以及紧急情况下的备件现场更换，最终排除故障。

2.1.3固件升级服务：对设备的固件进行升级服务。

2.1.4维保服务：包含维保设备本身所有配件；当设备故障时需进行更换，按需不限次数现场进行替换，所用配件必须为原厂备件。

2.1.5应用特征库更新服务：对设备应用特征库进行及时更新，支持在线进行更新，第一时间保证特征库为最新状态。

2.1.6软件版本补丁/升级服务：原厂对软件已知错误及故障不定时发布标准维护版本并将其免费提供给招标人。原厂应提供软件补丁或升级版本的安装、维护操作指导，并对招标人维护人员进行培训。软件版本补丁服务包括对招标人现有的备品备件的版本升级服务。

2.2、维保清单序号16-28的维保内容

2.2.1电话技术支持服务：设备出现故障时，可随时拨打服务热线，获取产品技术咨询、设备配置指导、软硬件故障诊断等内容的远程技术支持服务。

2.2.2远程技术支持服务：提供第三方7×24小时的工程师全天候远程技术支持服务。工程师利用服务经验和技能为招标人提供硬件设备技术支持、故障申报、产品及服务政策咨询等服务。当通过电话支持和远程技术支持都不能解决时，派遣工程师到招标人现场分析故障原因，制定故障解决方案，设备配置与调试，以及紧急情况下的备件现场更换，最终排除故障。

2.2.3维保服务：包含维保设备本身所有配件；当设备故障时需进行更换，按需不限次数现场进行替换，所用配件必须为原厂或原厂品质备件。

3、服务要求

3.1项目现状报告：投标人需详细调研招标人需要维保的网络和安全产品的现有设备状态、网络情况、相关软件版本等，做好资产登记，掌握现有设备资产情况。

3.2、系统优化：定期为招标人提供系统升级、优化、改造、迁移等服务。结合招标人的实际情况，为招标人详细制订切实可行的技术方案与回退方案以及制定合理的费用计划，并提供现场的实施工作，保证设备变更后的正常运转。

3.3维保服务：在设备出现故障时，投标人应在规定的时间内，响应招标人的报修请求，并尽快安排技术人员前往现场进行维修，一般故障的维修处理时间应在合理范围内。

3.4应急响应和应急预案：做好应急响应和应急预案工作，及时处置突发问题。

3.5服务响应时间及现场服务时间：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **内容** | **响应时间** | **现场服务时间** |
| 针对紧急类故障 | 1、产品或服务整体不可用，预计或已造成招标人业务无法正常开展；  2、产品或服务异常招标人大量关键业务数据损毁、丢失、泄露、篡改，或由于严重数据错误损害招标人利益，造成严重影响。 | 服务窗口7×24小时，故障响应时间≤15分钟 | 工程技术人员应在1小时内到现场进行故障处理，协调相关技术人员提供续保服务及上门技术支持服务 |
| 针对重要类故障 | 1、产品或服务部分功能不可用或使用出错，且招标人时效要求紧急；  2、相关故障已用临时方案变通处理，但故障未根本消除，预计会再次发生，或有临时处理方法但发生次数比较频繁。 | 服务窗口7×24小时，故障响应时间≤30分钟 | 工程技术人员应在2小时内到现场进行故障处理，协调相关技术人员提供续保服务及上门技术支持服务 |
| 针对一般类故障 | 1、产品或服务部分功能不可用或使用出错，且招标人时效要求普通；  2、操作咨询类，但招标人时效要求比较紧急。 | 服务窗口7×24小时，故障响应时间≤60分钟 | 工程技术人员应在8小时内到现场进行故障处理，协调相关技术人员提供续保服务及上门技术支持服务 |
| 针对咨询类故障 | 1、操作咨询类问题，招标人时效要求普通。 | 服务窗口7×24小时，故障响应时间≤120分钟 | 工程技术人员应在24小时内到现场进行故障处理，协调技术人员提供续保服务及上门技术支持服务 |

附件、系统运维满意度评价表

|  |  |
| --- | --- |
| 系统名称 |  |
| 运维公司 |  |
| 运维联系人 | 联系人： 联系方式： |
| 当前运维周期 |  |
| 以下由用户方填写 | |
| 运维指标 | 运维响应及时性得分：  优质（25分）□ 良好（20分）□ 一般（15分）□ 较差（0分）□ |
| 解决问题及时性得分：  优质（25分）□ 良好（20分）□ 一般（15分）□ 较差（0分）□ |
| 运维服务态度得分：  优质（25分）□ 良好（20分）□ 一般（15分）□ 较差（0分）□ |
| 运维巡检材料得分：  优质（25分）□ 良好（20分）□ 一般（15分）□ 较差（0分）□ |
| 总分：  下一运维周期是否希望继续由原公司提供：  同意 □ 不同意 □ |
| 其他说明 | 服务满意度评价每年1次，由大数据中心牵头组织根据服务质量、服务响应等要求对服务商进行打分。当年第一次满意度评价低于80分，委托人将约谈供应商的项目负责人及公司负责人；第二次满意度评价低于60分，委托人有权在医院官网公布供应商满意度考核成绩。  当满意度低于80分，医院有权视情况扣除相应的服务费用（按照服务周期和合同价格扣除未支付比例），并具有进一步要求赔偿的权利（按照合同约定）。 |

用户方签字： 运维方签字：

日期： 日期：

三、资格条件

（1）具有合法经营资质的独立法人、其他组织；

（2）未被“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单，未被中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入政府采购严重违法失信行为记录名单。

（3）本项目不接受联合体投标