

网络安全系统及配套系统售后服务采购项目(二次)采购需求

包 1（杀毒系统售后服务）

一. 项目概述

陕西省交通医院为保障信息系统正常运行，确保网络安全，维护正常的医疗秩序，确保采购人各信息系统数据安全，充分保障患者信息安全，现委托具有火绒安全管理系统维护能力供应商，为采购人提供产品及运维服务。

二. 技术要求

1. 名词解释：

1.1 “维护”是指服务供应商为采购人提供基于许可软件的技术指导和解决产品故障等服务工作的总称。

1.2 “现场”是指供应商根据许可合同许可采购人使用许可系统的场所。

1.3 “现场维护”是指服务供应商采购方提出的技术问题派遣技术人员到采购方现场处解决问题的过程。

1.4 “远程维护”是指服务供应商根据采购方提出的技术问题通过电话或互联网向采购方提供问题解答、技术指导和远程操作的过程。

1.5 “软件更新”是指由于许可软件出现故障而对许可软件进行优化、换代的过程。

1.6 “技术支持”是指服务供应商为了保障许可软件和系统正常运行，在服务时间内通过电话、互联网等技术向采购方提供的援助或技术指导。

1.7 “热线支持”是指服务供应商客户服务中心服务人员通过电话向采购方提供技术问题解答的过程。

1.8 “网上技术支持”是指服务供应商客户服务中心通过在线支持系统接收、解答采购方问题，并在网上发面相关技术解决问答的过程。

1.9 “响应时间”是指服务供应商接到采购方服务请求之后，到与采购方进行沟通并对采购方做出服务承诺的时间。

2. 甲方委托乙方售后运维服务的系统模块：

陕西省交通医院火绒安全管理系统汇总表	
系统名称	子系统名称
火绒安全管理系统	新一代反病毒引擎子系统

	多层次主动防御子系统
	终端安全管理中心子系统
	400 个安全终端子系统

3. 医院故障分级标准及响应时间要求

序号	故障等级	故障情况描述	响应时间要求
1	一级故障	系统瘫痪，或出现多部门终端用户的业务无法办理，严重影响医院业务正常运作。	服务商应在 10 分钟内响应，4 小时内到达现场，6 小时内解决问题，或提供相应解决方案直至系统恢复正常。
2	二级故障	系统的操作性能严重降级，或由于系统性能失常严重影响用户的业务动作。	服务商应在 30 分钟内响应，6 小时内到达现场或远程维护，12 小时内解决问题，或提供相应解决方案直至系统恢复正常。
3	三级故障	系统部分功能受损，影响较少患者正常就诊，医院主要业务正常工作。	服务商应在 30 分钟内响应，12 小时内到达现场或远程维护，24 小时内解决问题。
4	四级故障	系统出现一般性问题，对患者与系统运行几乎或无影响。	服务商应在 30 分钟内响应，24 小时内到达现场或远程维护，48 小时内解决问题。

4. 售后运维服务技术要求：

服务商根据以下技术要求内容提供售后运维服务，但不仅限于以下服务，可依据自身技术能力提供增项服务。

序号	服务项目	服务内涵	服务方式	服务次数
1	信息系统	1、《陕西省交通医院安全管理系统汇总表》中	电话服务	不限

	运维服务	安全管理系统软件操作、排错技术操作指导管理； 2、管理中心、安全终端等出现异常、错误或失败等故障进行排查与解决； 3、由于软件产品故障导致的病毒库错误； 4、针对具体业务应用进行软件的配置管理； 5、由于环境原因导致的系统显示错误、不能正常使用、运行效率降低等问题； 6、定期提供系统的运行巡检； 7、提供系统配套设备的维修、维护服务支持。	远程服务 现场服务	
2	信息系统升级更新服务	1、服务商应根据国家、省和市政府部门新增或变更的相关政策，及时为医院提供同版本系统更新服务； 2、服务商组织专业技术人员为院方提供同版本系统软件升级服务； 3、服务商定期为院方提供同版本系统安全补丁安装、调试服务。	远程服务 现场服务	不限
3	人员培训服务	服务商应定期组织技术人员为院方提供信息系统相关技术培训服务。	远程服务 现场服务	全年不少于 20 学时

5. 售后服务方案与技术能力要求：

5.1 服务商应根据院方信息化建设情况与信息系统使用情况，制定详尽的售后服务方案。内容应涵盖以下几点：

5.1.1 售后运维服务的承诺。

5.1.2 提供售后运维服务的具体内容。

5.1.3 售后运维服务的具体措施。

5.1.4 售后运维服务相关管理制度。

5.1.5 售后运维服务的应急预案。

5.2 售后服务技术能力要求：

5.2.1 提供售后服务人员组织架构。

5.2.2 技术人员要求：服务商拥有专职技术人员不少于 3 名。

6. 数据安全与信息保密要求：

6.1 服务商应具有数据安全相关管理制度。

6.2 服务商拥有数据安全方面专职技术人员。

三. 商务要求

1. **合同内容及金额：**即成交单位的响应内容、现场澄清确认内容（若有）及其成交总金额

2. **服务地点：**陕西省交通医院

3. **服务期：**1 年；

4. 履约保证金

4.1 为保证供应商遵守双方合同约定所有事宜和货物质量，供应商须在合同签订 7 日内支付采购人百分之五 (5%) 合同款的约保证金。

4.2 自终验结束之日起至服务期满后，在无索赔争议，且供应商提供的成果文件、产品质量、服务符合合同约定的情况下，在采购人处办理百分之五 (5%) 合同款的履约保证金无息支付手续。

5. 结算方式

5.1 结算单位：采购人结算，结算前成交人须开具等额发票给采购人，采购人收到发票后，按照 5.2 的付款方式结算，否则导致的付款延误，责任自行承担。

5.2 付款方式：

5.2.1 合同签订生效后，乙方在甲方付款前【7】个工作日内以甲方提供的开票信息向甲方开具合同总价款（包含增项）技术服务费发票，并且支付履约保证金，甲方于收到履约保证金和乙方开具的发票后【7】个工作日内，一次性付清合同总价款，合同总价包含维护费、软件升级费、专利使用费等与履行本合同有关的一切费用。本合同总价一次性包死，不受其他市场因素变动的影响。

5.2.2 若乙方在甲方付款前未能提供全额合规发票的，甲方有权拒付合同款项，且不承担任何责任，乙方亦不得以此为由拒绝履行任意合同义务。

6. 项目验收

6.1 项目由采购人组织相关人员或其邀请的专家进行考核评价验收，验收时

成交人应无条件予以配合并提供验收所需的全部资料：

6.2 验收依据：采购文件、响应文件、合同文本、《信息系统售后运维服务质量评价标准》、国内相应的标准、规范。

7. 知识产权

供应商应保证投标服务及货物不会出现因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引发法律或经济纠纷，否则由供应商承担全部责任。任何被供应商用于未经授权的商业目的行为所造成的违约或侵权责任由供应商承担。

8. 违约责任

8.1 除不可抗力因素外，因乙方原因造成无法在本合同第十条第2款约定的时限内及时响应并排除故障的，逾期责任由乙方承担，每逾期一天乙方按合同总价的【0.5】%向甲方支付违约金，累计逾期超过【30】天或合同期内逾期情形累计出现【10】次的，视为乙方根本违约，甲方有权单方解除本协议，乙方应按合同总价的【30】%向甲方支付违约金，并承担因此造成的甲方损失。

8.2 在合同期限内，由于乙方服务人员工作而导致甲方数据库受损、数据错误、丢失等，视为乙方严重违约，乙方应按合同总价的【30】%向甲方支付违约金，并承担因此造成的甲方损失。

8.3 在合同期限内，未经甲方同意，乙方不得转包、分包本合同项下的合同义务，否则甲方有权解除本协议，乙方需按合同总价的【30】%向甲方支付违约金。

8.4 乙方在上门维护期间发生任何人身事故或造成甲方设备损坏的，由乙方承担全部赔偿责任，给甲方造成其他损失的，甲方有权向乙方追偿。

8.5 乙方对系统维护或升级期间，应保证甲方的正常使用，因乙方原因中断服务的，最长不得超过【5】天，否则甲方有权单方解除合同，合同自甲方书面解除通知送达乙方之日解除，乙方应按合同总价的【30】%支付违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方另行承担。

8.6 对于本合同中需乙方支付的违约金，甲方均有权从未付合同款中直接扣除。

注：本项目技术要求及商务要求不允许负偏离

包 2（终端管理系统售后服务）

一. 项目概述

采购人自 2019 年 7 月验收并正式使用医院终端管理系统，为保障采购人信息系统正常运行，维护正常的医疗秩序，确保采购人信息系统数据安全，充分保障患者的医疗权益，现委托具有信息系统维护能力供应商，为采购人进行维护工作，进一步加强医院终端管理系统维护管理与技术支持。

二. 技术要求

1. 名词解释：

1.1 “维护”是指服务供应商为采购人提供基于许可软件的技术指导和解决产品故障等服务工作的总称。

1.2 “现场”是指供应商根据许可合同许可采购人使用许可系统的场所。

1.3 “现场维护”是指服务供应商采购方提出的技术问题派遣技术人员到采购方现场处解决问题的过程。

1.4 “远程维护”是指服务供应商根据采购方提出的技术问题通过电话或互联网向采购方提供问题解答、技术指导和远程操作的过程。

1.5 “软件更新”是指由于许可软件出现故障而对许可软件进行优化、换代的过程。

1.6 “技术支持”是指服务供应商为了保障许可软件和系统正常运行，在服务时间内通过电话、互联网等技术向采购方提供的援助或技术指导。

1.7 “热线支持”是指服务供应商客户服务中心服务人员通过电话向采购方提供技术问题解答的过程。

1.8 “网上技术支持”是指服务供应商客户服务中心通过在线支持系统接收、解答采购方问题，并在网上发面相关技术解决问答的过程。

1.9 “响应时间”是指服务供应商接到采购方服务请求之后，到与采购方进行沟通并对采购方做出服务承诺的时间。

2. 甲方委托乙方售后运维服务的信息系统模块：

陕西省交通医院终端管理系统功能汇总表	
信息系统名称	子系统名称
医院终端管理系统	终端管控子系统

	准入控制子系统
	资产管理子系统
	漏洞与补丁管理子系统

3. 医院故障分级标准及响应时间要求

序号	故障等级	故障情况描述	响应时间要求
1	一级故障	信息系统瘫痪，或出现多部门终端用户的业务无法办理，严重影响医院业务正常运作。	服务商应在 10 分钟内响应，4 小时内到达现场，6 小时内解决问题，或提供相应解决方案直至系统恢复正常。
2	二级故障	信息系统的操作性能严重降级，或由于系统性能失常严重影响用户的业务动作。	服务商应在 30 分钟内响应，6 小时内到达现场或远程维护，12 小时内解决问题，或提供相应解决方案直至系统恢复正常。
3	三级故障	信息系统部分功能受损，影响较少患者正常就诊，医院主要业务正常工作。	服务商应在 30 分钟内响应，12 小时内到达现场或远程维护，24 小时内解决问题。
4	四级故障	信息系统出现一般性问题，对患者与系统运行几乎或无影响。	服务商应在 30 分钟内响应，24 小时内到达现场或远程维护，48 小时内解决问题。

4. 售后运维服务要求：

服务商根据以下要求内容提供售后运维服务，但不仅限于以下服务，可依据自身技术能力提供增项服务。

序号	服务项目	服务内涵	服务方式	服务次数
----	------	------	------	------

1	信息系统 运维服务	1、《陕西省交通医院终端管理系统功能汇总表》中信息系统的软件操作、排错技术操作指导管理； 2、数据备份异常、错误或失败等故障进行排查与解决； 3、由于软件产品故障导致的死机、数据错误； 4、针对具体业务应用进行软件的配置管理； 5、由于环境原因导致的系统显示错误、数据错误、运行效率降低等问题； 6、定期提供系统的运行环境巡检； 7、提供系统配套设备的维修、维护服务。	电话服务 远程服务 现场服务	不限
2	信息系统 升级更新 服务	1、服务商应根据国家、省和市政府部门新增或变更的相关政策，及时为医院提供同版本系统更新服务； 2、服务商组织专业技术人员为院方提供同版本系统软件升级服务； 3、服务商定期为院方提供同版本系统安全补丁安装、调试服务。	远程服务 现场服务	不限
3	网络安全 与数据安全 服务	1、服务商应根据《国家网络安全法》、《个人信息保护法》及相关法律法规，为医院提供网络安全服务与数据安全服务。 2、网络安全服务包含且不限以下服务：漏洞修复、安全问题整改、安全风险排查等服务等服务。 3、数据安全服务包含且不限以下服务：数据加密、数据备份与恢复与数据库安全审计等服务	远程服务 现场服务	不限
4	人员培训 服务	服务商应定期组织技术人员为院方提供信息系统相关技术培训服务。	远程服务 现场服务	全年不少于 20 学时

5. 售后服务方案与技术能力要求：

5.1 服务商应根据院方信息化建设情况与信息系统使用情况，制定详尽的售后服务方案。内容应涵盖以下几点：

5.1.1 售后运维服务的承诺。

5.1.2 提供售后运维服务的具体内容。

5.1.3 售后运维服务的具体措施。

5.1.4 售后运维服务相关管理制度。

5.1.5 售后运维服务的应急预案。

5.2 售后服务技术能力要求：

5.2.1 提供售后服务人员组织架构。

5.2.2 技术人员要求：服务商拥有专职技术人员不少于 5 名。

6. 数据安全与信息保密要求：

6.1 服务商应具有数据安全相关管理制度。

6.2 服务商拥有数据安全方面专职技术人员。

三. 商务要求

1. **合同内容及金额：**即成交单位的响应内容、现场澄清确认内容（若有）及其成交总金额

2. **服务地点：**陕西省交通医院

3. **服务期：** 1 年

4. 履约保证金

4.1 为保证供应商遵守双方合同约定所有事宜和货物质量，供应商须在合同签订 7 日内支付采购人百分之五(5%)合同款的约保证金。

4.2 自终验结束之日起至服务期满后，在无索赔争议，且供应商提供的成果文件、产品质量、服务符合合同约定的情况下，在采购人处办理百分之五(5%)合同款的履约保证金无息支付手续。

5. 结算方式

5.1 结算单位：采购人结算，结算前成交人须开具等额发票给采购人，采购人收到发票后，按照 5.2 的付款方式结算，否则导致的付款延误，责任自行承担。

5.2 付款方式：

5.2.1 合同签订生效后，乙方在甲方付款前【7】个工作日内以甲方提供的开票信息向甲方开具合同总价款（包含增项）技术服务费发票，并且支付履约保证金，甲方于收到履约保证金和乙方开具的发票后【7】个工作日内，一次性付清合同总价款，合同总价包含维护费、软件升级费、专利使用费等与履行本合同有关的一切费用。本合同总价一次性包死，不受其他市场因素变动的影响。

5.2.2 若乙方在甲方付款前未能提供全额合规发票的，甲方有权拒付合同款项，且不承担任何责任，乙方亦不得以此为由拒绝履行任意合同义务。

6. 项目验收

6.1 项目由采购人组织相关人员或其邀请的专家进行考核评价验收，验收时成交人应无条件予以配合并提供验收所需的全部资料：

6.2 验收依据：采购文件、响应文件、合同文本、《信息系统售后运维服务质量评价标准》、国内相应的标准、规范。

7. 知识产权

供应商应保证投标服务及货物不会出现因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引发法律或经济纠纷，否则由供应商承担全部责任。任何被供应商用于未经授权的商业目的行为所造成的违约或侵权责任由供应商承担。

8. 违约责任

8.1 除不可抗力因素外，因乙方原因造成无法在本合同第十条第2款约定的时限内及时响应并排除故障的，逾期责任由乙方承担，每逾期一天乙方按合同总价的【0.5】%向甲方支付违约金，累计逾期超过【30】天或合同期内逾期情形累计出现【10】次的，视为乙方根本违约，甲方有权单方解除本协议，乙方应按合同总价的【30】%向甲方支付违约金，并承担因此造成的甲方损失。

8.2 在合同期限内，由于乙方服务人员工作而导致甲方数据库受损、数据错误、丢失等，视为乙方严重违约，乙方应按合同总价的【30】%向甲方支付违约金，并承担因此造成的甲方损失。

8.3 在合同期限内，未经甲方同意，乙方不得转包、分包本合同项下的合同义务，否则甲方有权解除本协议，乙方需按合同总价的【30】%向甲方支付违约金。

8.4 乙方在上门维护期间发生任何人身事故或造成甲方设备损坏的，由乙方承担全部赔偿责任，给甲方造成其他损失的，甲方有权向乙方追偿。

8.5 乙方对系统维护或升级期间，应保证甲方的正常使用，因乙方原因中断服务的，最长不得超过【5】天，否则甲方有权单方解除合同，合同自甲方书面解除通知送达乙方之日解除，乙方应按合同总价的【30】%支付违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方另行承担。

8.6 对于本合同中需乙方支付的违约金，甲方均有权从未付合同款中直接扣除。

注：本项目技术要求及商务要求不允许负偏离