## **采购内容及要求**

**一、项目服务需求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务项目名称 | 具体服务内容 |
| 1 | 政务机房技术服务支撑（需有人员驻场） | 为适应政府管理的需求，提高政府业务风险防范的能力，本次针对区电子政务机房的维护提出以下要求：  **一、机房动力环境维护要求**  定期对机房电力设施进行负载压力测试，通过各机柜用电过压情况来调整机柜设备配置数量，每月至少一次。针对政务机房现有线路进行整改和梳理，对现有机房电力设施进行全面检查，做好电力维护，避免用电过载，部分线路出现过热等情况，确保机房电力安全。电力设备维保包括动环、128块12V100AH蓄电池、40KVAups、机房配电柜及机房基础电力电线插座、精密空调（滤网更换）、消防、安防、门禁、基础备品备件等。  **二、信息基础设备维护要求**  1.电子政务机房信息设备运维（五千元以内由运维单位出资负责处理；五千元以上由乙方提出价格依据报甲方审核后，甲方出资乙方负责处理）。  ▲保障现场的所有设备7×24小时正常使用。定期巡检（预防性维护检查），每个工作日至少一次；检查设备是否正常使用，并定期对设备进行维护保养，设备升级，软件系统升级维护等工作。托管业务系统及硬件设备日常巡检发现异常需要维修或更换设备，由运维单位负责处理。(提供承诺函)  根据甲方需求协助解决日常出现的网络及信息化方面问题，例如网络综合布线、网络对接、网络优化以及设备软件升级等工作。根据甲方规定时间内解决出现的问题。协助各单位处理办公网络存在的故障。  2.电子政务机房信息系统网络及运行环境安全运维  负责杨陵区政府办公网络及政务机房内信息系统网络及运行环境安全，尤其是关键基础设施的系统网络及运行环境安全运维，协助各单位处理办公网络安全隐患。  3.运维服务响应（除各单位托管在机房的信息系统本身故障）  3.1故障响应时间及排除故障时间：  1级故障-关键业务中断：十分钟内立即响应1小时内到场，4小时内恢复中断的业务，12小时内排除故障。  2级故障-非关键功能失效或性能下降，但不至于中断业务：半小时响应，4小时内到场，72小时内排除故障。  3级故障-设备可以运行，但出现系统报错：半小时响应，双方协商到场和排除故障时间。  3.2突发事件响应  应对系统突发故障及外界影响所产生的事件，以及临时性或突发性事件；重要节日及重要时期，为甲方提供技术支撑，确保机房网络安全和信息系统安全，根据事件等级及时部署人员处理。  3.3技术支撑  配合现场团队做好技术运维支撑工作，根据现场甲方提出的要求，随时进行协助配合，做好技术支撑工作。   1. 网络数据安全管理   重点做好入网审核、防范勒索病毒等网络病毒扩散，配合做好数据灾备、防病毒特征库升级。  **三、现场服务要求**  1.▲现场需要2名7\*8小时的驻点专业技术维护人员，1名7\*24小时远程技术支持人员。(提供承诺函)  2.设备是检修的重点。设备检修需要专业的人员进行，设备的检修需要请设备厂商的技术人员进行定期检修。保证设备的完好，设备的电气性能、机械性能、维护技术指标及各项服务指标符合标准。保证良好的通信质量。  ▲维护方在当地设有维修服务机构，处理所有维修和技术支持服务。该机构备有足够的零配件和技术力量，以满足雇主的维修需要。接到甲方保修后迅速准确地排除各种通信故障，保证通信畅通。（提供承诺函）  故障级别分为重大故障、严重故障和一般故障三类。对于重大、严重故障，应在30分钟内向甲方进行汇报，如果1个小时之内没有解决，乙方工程师将提出应急方案以保证客户业务正常运行，同时将按故障升级机制，升级至更高级别的技术主管干预事件的处理。  重大故障、严重故障和一般故障定义如下：  业务平台重大故障，由于各种原因，造成核心业务中断，业务故障历时超过30分钟。  业务平台严重故障：以下情况发生任意一种即为严重故障  （1）由于各种原因，造成非核心业务中断，业务故障历时超过30分钟。  （2）由于各种原因造成系统的某项或若干项业务质量下降，业务运行指标低于一定参考值的时间超过30分钟。具体参考指标可根据不同的专业制定。  （3）系统的冗余设备发生故障不能正常运行，尚未影响业务，但对业务正常的运行造成严重隐患，若设备故障历时超过120分钟，亦为严重故障。  除重大故障和严重故障外的其他故障为一般故障。故障解决完毕，乙方将向甲方提交详细的《故障解决报告》，包括故障发生的起止时间、原因、现象、处理过程、处理结果和处理经验。  **四、技术咨询和支持服务要求**  ▲提供7×24小时电话服务支持，不限量响应甲方需求，15分钟内响应。提供7×24×2现场紧急处理,保证1小时内到现场。(提供承诺函)  对于一般节假日提供7×24小时的电话支持和必要的现场支持及远程监测服务。重大节假日（至少包括清明、五一、中秋、十一、元旦、春节）和重大活动（如农高会等）期间，乙方专业技术人员应现场值班，并为甲方提供值班表。  **五、项目管理和沟通制度**  乙方应提供清晰的项目管理团队建设、培训管理、角色分配、投诉管理各个环节实施计划。服务请求、服务实施、服务总结流程，确保服务实施各环节得到有效控制和质量保证。  乙方应提供结合甲方系统特点，依据运维流程，制定详细的项目实施方案书。  乙方服务小组每季度为甲方提供运维报告和日常管理书面日志，并与甲方每月召开例行会议，向甲方汇报维护工作完成情况，使甲方了解维护工作内容、问题解决情况、平台运行情况等。通过例行的工作汇报和双向交流，促进服务质量得提高。 |
| 2 | 机房相关安全设备授权购买及服务器版本杀毒授权 | 1.▲软件升级支持服务：提供一年内的产品同等功能软件版本更新、升级、软件升级时的技术人员现场技术支持，以及该软件版本配套的文档资料、用户手册。升级后用户将享有新版本软件的使用权利。 （提供厂商授权并加盖厂商公章）  2.▲硬件保障服务：一年维保期内，当原产品出现故障，负责免费更换故障配件，恢复产品正常使用。 （提供厂商授权并加盖厂商公章）  3.▲规则库更新服务：设备提供一年内硬件设备对应软件版本的官方发布规则库免费更新升级。 （提供厂商授权并加盖厂商公章）  4.资产信息管理：对现有设备、备份系统等IT设备，从购买、上线、维修、报废等阶段进行全生命周期管理，硬件包括基础环境、网络设备、服务器、存储等，软件包括操作系统、虚拟化、备份恢复等软件。  通过汇总整理资产的当前状态、数量、分类分级、使用年限、历史记录等属性，能够为运维管理决策提供支撑；  例行巡检：设备厂家每年至少进行2次设备巡检，针对硬件设备、软件系统进行全方位检查，制定人员巡检计划，对维保设备、系统进行定期检查，内容包括设备及业务运行状态、网络性能、存储空间、事件告警与日志等，通过例行巡检提前发现和处置故障隐患，最大程度避免重大事故的发生，出具巡检报告；  技术支持服务：建立本项目的故障受理服务小组，为客户提供专有的通信联络方式，7\*24小时技术支持，项目经理、二线技术支持人员随时可以支持；  故障时间记录：对每一次故障进行记录，实现故障处置和服务结果的可追溯、可监督；  灾难备份恢复管理：制定合理的生产机与备份机数据同步备份方案，有效管控数据风险、保证业务的连续性，提高数据灾备与恢复能力。  5.本次电子政务机房安全设备授权清单详见附件2。 |
| 3 | 政府网站及全区政务新媒体监测服务 | 按照国务院办公厅《关于印发<政府网站发展指引>的通知》（国办发〔2017〕47号）、国务院办公厅《关于推进政务新媒体健康有序发展的意见》（国办发〔2018〕123号）、国务院办公厅秘书局《关于印发政府网站与政务新媒体检查指标、监管工作年度考核指标的通知和要求》和陕西省人民政府政务公开办公室《关于印发<陕西省政府网站与政务新媒体管理细则>的通知》（陕政公开办〔2021〕18号）等文件要求，至少每季度对杨陵区人民政府网站和杨陵区各单位微信、微博及小程序共41个政务新媒体进行普查，每年不少于4次 |
| 4 | 应急演练 | **一、应急演练内容**  根据中、省、示范区网络安全管理应急演练要求，制定应急演练方案，定期不定期开展应急演练。  1.有害程序事件：内网传播型病毒应急演练、勒索病毒应急演练、挖矿病毒应急演练等；  2.网络攻击事件：漏洞攻击应急演练、后门攻击应急演练等；  3.信息破坏事件：网站篡改应急演练、网页挂马应急演练等；  4.设备设施故障事件：网络设备故障应急演练、服务器故障应急演练等。  **二、应急演练目标**  通过建立健全网络与信息安全运行应急工作机制， 检验网络与信息安全综合应急预案和业务技术专项应急预案的有效性，验证相关组织和人员应对网络和信息安全突发事件的组织指挥能力和应急处置能力，保证各项应急指挥调度工作迅速、高效、有序地进行，满足突发情况下网络与信息系统运行保障和故障恢复的需要，确保信息系统安全畅通。同时通过演练，提高运维队伍的技术水平，进一步明确各自岗位职责，提高各级预案之间的协调性和应急处置能力。 |
| 5 | 文本智能校对系统 | 帮助用户在写作过程中更有效地消除语法错误和不当措辞，有效节省人工成本并提升文本质量。 |

**附件1**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **杨陵区电子政务平台运维设备清单** | | | | | | |
| **序号** | **设备物资名称** | **进场物资型号** | **品牌** | **数量** | **单位** | **备注** |
| 1 | 互联网出口防火墙 | AF-1000-G680-EI | 深信服 | 2 | 台 | 2018年10月 |
| 2 | 流控及行为管理 | AC-1000-G640-EI | 深信服 | 2 | 台 | 2018年10月 |
| 3 | 门户网站防护系统 | WAF-1000-F440 | 深信服 | 1 | 台 | 2018年10月 |
| 4 | 内部数据中心防火墙 | AF-1000-G640-EI | 深信服 | 2 | 台 | 2018年10月 |
| 5 | IPS设备 | AF-1000-F440-EI | 深信服 | 1 | 台 | 2018年10月 |
| 6 | SSL VPN设备 | VPN-1000-C600-EI | 深信服 | 1 | 台 | 2018年10月 |
| 7 | 数据中心安全防护平台（软件） | CSSP-10 | 深信服 | 1 | 台 | 2018年10月 |
| 8 | 数据中心安全防护平台底层服务器 | aServer 2305 | 深信服 | 2 | 台 | 2018年10月 |
| 9 | 安全感知预警平台中心端 | SIS-1000-A600 | 深信服 | 1 | 台 | 2018年10月 |
| 10 | 内网检测平台配套探针 | STA-100-B420 | 深信服 | 2 | 台 | 2018年10月 |
| 11 | 核心交换机 | S7706 | 华为 | 1 | 台 | 2018年10月 |
| 12 | 公开数据区交换机 | CE5855-48T4S2Q-EI | 华为 | 2 | 台 | 2014年5月 |
| 13 | 内部数据区交换机 | CE5855-48T4S2Q-EI | 华为 | 2 | 台 | 2014年5月 |
| 14 | 安全服务器交换机 | S5720-52P-SI-AC | 华为 | 2 | 台 | 2014年5月 |
| 15 | WEB服务器 | RH2288H V3 | 华为 | 2 | 台 | 2014年5月 |
| 16 | 仲裁服务器 | RH2288 V3 | 华为 | 1 | 台 | 2014年5月 |
| 17 | 存储设备 | OceanStor 2600 V3 | 华为 | 2 | 台 | 2014年5月 |
| 18 | 备份一体机 | OceanStor Backup Software | 华为 | 1 | 台 | 2014年5月 |
| 19 | 光纤交换机 | OceanStor SNS2224 | 华为 | 2 | 台 | 2014年5月 |
| 20 | 网络负载均衡 | AD-H4700 | 深信服 | 1 | 台 | 2015年7月 |
| 21 | 核心交换机 | S9303 | 华为 | 1 | 台 | 2010年10月 |
| 22 | 日志审计 | （TA-L）V3 | 天融信 | 1 | 台 | 2021年12月 |
| 23 | 杀毒平台服务器 | H520-G35A | 天融信 | 1 | 台 | 2021年12月 |
| 24 | 数据库审计 | TA-DB（FT-A）V3 | 天融信 | 1 | 台 | 2021年12月 |

**附件2**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **杨陵区电子政务机房网络安全设备维保清单** | | | |
| **序号** | **设备型号** | **设备SN码** | **数量（套/台）** |
| 1 | VPN-1000-C600-EI | 5039014442 | 1 |
| 2 | CSSP-10 | DC354C2AEF00360B | 1 |
| 3 | AC-1000-G640-EI | 5086000841 | 1 |
| 4 | AC-1000-G640-EI | 5086000845 | 1 |
| 5 | STA-100-B420 | 5039015151 | 1 |
| 6 | STA-100-B420 | 5039015154 | 1 |
| 7 | SIP-1000-A600 | 9D8C000362 | 1 |
| 8 | AF-1000-F440-EI | 5077003529 | 1 |
| 9 | WAF-1000-F440 | 5077003691 | 1 |
| 10 | AF-1000-G640-EI | 5066001717 | 1 |
| 11 | AF-1000-G640-EI | 5066001725 | 1 |
| 12 | AF-1000-G680-EI | 5086000799 | 1 |
| 13 | AF-1000-G680-EI | 5086000794 | 1 |
| 14 | aServer-2305 | 9C3O000593 | 1 |
| 15 | aServer-2305 | 9C3O000599 | 1 |
| **16** | **天融信数据库审计系统V3** | **TADB-SUP-IDS-D-XC-1Y**  **攻击检测规则库1年升级许可** | **1** |
| **17** | **天融信数据库审计系统V3** | **TADB-SUP-TVD-D-XC-1Y**  **僵尸主机规则库1年升级许可** | **1** |
| **17** | **天融信终端威胁防御系统V1** | **EDR-XC-PC1-UP-1Y**  **国产化服务器端一年升级服务。**  **默认包含1年病毒库升级服务** | **20个** |
| **本表前15项采购内容包含：以上设备软件升级，产品质保，URL库，深信服云智订阅软件，深信服安全感知系统探针特征库，深信服云安全服务平台软件升级与规则库更新等，合同签订之日起续费一年。** | | | |

交付内容：

《信息资产管理台账》

《机房巡查报告》

安全托管服务交付内容：

《安全运营周报》

《安全运营月报》

《半年度总结汇报》

《年度总结汇报》

应急演练服务交付内容：

《应急演练方案》

《应急演练总结报告》

《专项应急预案修订版》