

合同编号: JDSHT2024017

2024 年北京市卫生健康监督所  
卫生监督信息化运维项目-等级保护系统改造运维项目合同

甲方: 北京市卫生健康监督所

乙方: 北京华胜天成科技股份有限公司



# 合 同 书

2024 年卫生监督信息化运维项目硬件运维服务采购项目(项目名称)经华诚博远工程咨询有限公司 (代理机构) 以 11000024210200081439-XM001/05 号招标文件, 进行国内公开招标。经评标委员会评定 北京华胜天成科技股份有限公司(中标投标人)为中标投标人。依据《民法典》、《中华人民共和国政府采购法》规定, 甲方与乙方协商一致, 同意按照下列条款, 签订本合同书。

## 一、合同文件

下列文件构成本合同的组成部分, 应当认为是一个整体, 彼此相互解释, 相互补充。

- 1、本合同书
- 2、中标通知书
- 3、投标分项报价说明表
- 4、服务要求
- 5、合同特殊条款
- 6、合同一般条款
- 7、投标文件(含澄清文件)
- 8、招标文件其他内容 (含招标文件补充通知)

本合同书条款与招标文件、投标文件等形成合同的其他有关文件作为合同组成部分互为补充和解释, 如有约定不明或相互矛盾、不一致之处, 以本合同约定为准。

甲方将按照本合同规定向乙方支付合同价款, 乙方在此保证全部按照合同的规定达到本项目的各项要求, 并在甲方同意的情况下修补缺陷。

## 二、服务内容

为保证信息系统稳定运行，符合网络安全等级保护制度的相关要求，协助北京市卫生健康监督所，对其网络安全等级保护系统所涉及的设备、系统进行升级、更新及安全运维。

1、运维方式：需提供 5 天\*8 小时/周驻场服务，重大活动及特殊节假日期间应提供 7 天\*24 小时/周的驻场服务。（在 5 天\*8 小时/周驻场服务时，服务人员手机需要 7 天\*24 小时/周开机，遇到突发事件，须随叫随到）。

2、运维服务级别：提供 5 天\*8 小时/周驻场服务，驻场工程师不能解决的问题，协调技术专家负责解决问题。

3、运维要求：包括但不限于日常运维服务、安全运维服务、应急响应服务、重大活动网络安全保障服务、安全咨询与管理服务、第三方等保测评服务、第三方网络安全服务等，详见附件 4：服务要求。

### 三、合同总价

本合同总价：人民币（大写）玖拾壹万捌仟元整（¥918,000.00）。

分项价格，详见附件 3：投标分项报价说明表。

### 四、付款方式

1、自合同签订之日起 20 个工作日内，甲方向乙方支付合同金额 50%首付款（人民币）肆拾伍万玖仟元整（¥459,000.00）。同时在合同签订之日起 30 个工作日内，乙方向甲方提供合同总金额 5%的履约保证金或履约保函，金额为（人民币）肆万伍仟玖佰元整（¥45,900.00）。甲方在 2024 年第三季度末前支付乙方合同金额 20%中期款（人民币）壹拾捌万叁仟陆佰元整（¥183,600.00）。甲方在完成本单位 2025 年财政资金预算批复后 30 个工作日内支付合同金额 30%尾款（人民币）贰拾柒万伍仟肆佰元整（¥275,400.00）。甲方在合同期结束并验收合格后退还乙方履约保函或履约保证金。乙方应在甲方每次付款前给甲方开具符合国家规定的相应金额的正式发票。

2、甲方不应当支付除委托报酬以外的任何其它费用，乙方也不得要求改变报酬总额。



3、乙方应当对本项目的收支情况进行单独核算，以配合财政部门的延伸审计。

4.乙方指定的收款账户信下：

开户名：北京华胜天成科技股份有限公司

开户行：民生银行北京万柳支行

账 号：610777555

如乙方变更上述账户信息，应及时以书面形式告知甲方，否则甲方向上述账户付款，视为乙方收讫，由此产生的责任及损失由乙方承担。

特别约定：乙方认可并知晓如因财政资金使用管理要求造成的甲方未按时付款，经 甲方说明情况后，不视为甲方违约，甲方不承担逾期付款的违约责任。

## 五、服务期限及服务地点

服务期限：2024 年 05 月 24 日至 2025 年 05 月 23 日

服务地点：北京市卫生健康监督所

## 六、合同的生效

本合同书经甲乙双方各自的授权代表签署、加盖单位公章或合同专用章之日起生效。

甲方：北京市卫生健康监督所

名称：(印章)

法人代表授权人（签字）：李志

联系人：李志

电话：010-83366838

地址：北京市西城区赵登禹路 277 号

乙方：北京华胜天成科技股份有限公司

名称：(印章)

法人代表授权人（签字）：李天

联系人：

电话：010-80986898

地址：北京市海淀区软件园二区



邮政编码: 100034

邮政编码: 100193

签订日期: 2024年5月20日

签订地点: 北京市

## 合同一般条款

甲方：北京市卫生健康监督所

乙方：北京华胜天成科技股份有限公司

### 第一条 定义

本合同下列术语应解释为：

1、“合同”系指甲、乙双方签署的，载明甲、乙双方权利义务的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

2、“合同总价”系指根据合同规定乙方在正确地完全履行合同义务后甲方应支付给乙方的全部报酬。

3、“甲方”系指通过招标采购，委托乙方提供合同约定的全部内容，本合同中的甲方系指“北京市卫生健康监督所”。

4、“乙方”系指中标后受托提供合同约定的法人单位。本合同中的乙方系指“北京华胜天成科技股份有限公司”。

5、“现场”系指合同约定服务/产品将要运至和安装的地点。

6、“验收”系指乙方须在合同要求的实施周期内完成本项目验收。

7、服务期限：2024年05月24日至2025年05月23日。

8、“质量保证期”为自项目通过最终验收起24个月。

### 第二条 委托要求

乙方接受甲方委托所完成的工作成果应当遵循客观、科学、公平、公正原则，符合国家和相关部门、评估专家对该类项目内容和深度规定的要求及甲方的技术、质量要求，为甲方决策、评估提供政策、技术、经济、科学的依据。

### 第三条 履约担保

1、乙方应按合同约定向甲方缴纳合同总额 5 % 即 (大写) 肆万伍仟玖佰元整 (¥ 45,900.00) 的履约保证金, 用于保证乙方全面、彻底履行本合同项下的各项义务。

2、如乙方在合同履行过程中存在违约情形的, 甲方有权从履约保证金中直接扣除相应的款项。履约保证金被扣除后, 乙方应当在甲方规定的期限内补足。

3、本项目通过最终验收合格后, 自甲乙双方签字确认之日起 30 个工作日内, “无息” 向乙方退还履约保证金的剩余部分款项。

### 第四条 甲方权利义务

- 1、接受乙方提交的符合本合同约定条件的工作成果或者相关文件;
- 2、审定乙方提交的委托项目工作方案和配套工作计划;
- 3、检查监督乙方完成委托项目工作的进度;
- 4、组织专家或者通过评估, 对乙方提交的委托项目工作成果的质量进行评审和验收;
- 5、乙方自接到甲方提供的所委托项目的技术资料和数据之日起 10 日内, 不进行调查论证的, 甲方有权单方决定取消对该项目的委托。
- 6、为保证乙方工作进行, 甲方须及时向乙方提供完成委托事项所必须的技术资料和工作条件。
- 7、负责按照合同约定收集、整理与委托事项有关的项目背景资料及相关技术资料和数据并提供给乙方;
- 8、负责委托项目所涉及的、与甲方有关的外部联系和协调工作。

### 第五条 乙方权利义务

- 1、有权接受甲方按照合同约定支付的委托报酬;
- 2、乙方发现甲方提供的技术资料、数据有明显错误和缺陷的, 有权于收到上述资料后 2



日内书面通知甲方进行补充、修改。如逾期未提出异议的，则视为甲方提交的资料、数据符合合同约定的条件；

3、乙方在其资格证书许可的范围内，依本合同的约定向甲方提供专业的服务，并在规定的委托项目工作时间期限内完成委托项目的工作；

4、乙方应当高效和经济地按专职机构承认的技术和惯例，以及标准提供服务；

5、乙方应当遵守国家法律、法规和行业行为准则为甲方完成委托项目的工作；乙方提交的工作成果必须达到合同约定的要求，并对其完成的委托项目工作成果的真实性和准确性全面负责；

6、乙方应当认真按照合同要求完成委托项目工作，随时接受甲方的检查监督，并为检查监督提供便利条件；

7、甲方对乙方提交的委托项目工作成果提出质疑或者要求乙方答复时，乙方须在收到甲方的质疑后3日内给予书面解释或者答复；

8、除双方另有约定外，为本项目进行调查研究、分析论证、试验测定以及到调研、收集资料所发生的费用，由乙方自行承担；乙方自行承担因履行本合同产生的各项税负；

9、未经甲方的书面许可，乙方不得以任何形式将其在本合同项下的权利义务转让给任何第三方；

10、乙方在履行合同期间使用的由甲方提供或者支付费用的设备设施，属于甲方的财产，乙方在完成委托项目并向甲方提交工作成果时，应当将设备设施归还给甲方。

## **第六条 项目管理小组及技术人员要求**

### **1、项目技术人员资格**

乙方须根据项目要求安排具备相应资质的专业技术人员，并确保项目实施队伍的稳定。项目实施过程中，乙方如因正当理由需要调整项目技术人员的，应当提前14日通知甲方，获得甲方书面同意后方可进行。

## 第七条 委托项目工作成果的评价、验收

- 1、乙方向甲方提交完整的委托项目工作成果后，应当在甲方指定的地点接受甲方聘请的专家对其工作成果进行质量评审。
- 2、乙方项目负责人应当对工作情况做出必要说明，并可以对质量评审结论申述意见。
- 3、如乙方提交的工作成果未通过质量评审的，乙方应当在甲方规定的期限内进行修改并承担修改费用，并重新申请进行评审验收；如乙方未在甲方规定的期限内完成修改工作或者经修改后仍未能通过质量评审的，乙方应当承担违约责任并赔偿由此给甲方造成的全部损失。
- 4、乙方提交的委托项目工作成果通过质量评审的，经双方授权代表签字确认后，作为委托项目工作成果验收合格的依据。

## 第八条 保密义务

- 1、乙方对其在履行合同过程中所知悉的甲方项目技术秘密和商业秘密承担保密义务。
- 2、乙方保证对甲方所提供的保密信息予以妥善保存，仅使用于与完成委托项目工作有关的用途或者目的；在缺少相关保密条款约定时，应当至少采取适用于对自己的保密信息同样的保护措施和审慎程度进行保密。一经甲方提出要求，乙方应当按照甲方的指示在收到甲方的书面通知后3日内将收到的含有保密信息的所有文件或者其他资料归还甲方。
- 3、非经甲方特别授权，甲方向乙方提供的任何保密信息并不包括授予乙方该保密信息包含的任何专利权、商标权、著作权、商业秘密或者其它类型的知识产权。
- 4、本合同项下约定的保密期限为合同有效期间及合同终止后10年。

## 第九条 知识产权

- 1、在本合同有效期内，乙方利用甲方提供的技术资料和工作条件所完成的新的技术成果，归甲方所有；合同有效期内，甲方利用乙方提交的技术咨询工作成果所完成的新的技术成果，归甲方所有。



2、乙方保证委托项目成果是其独立实施完成，不会受到任何第三方基于侵犯其专利权、商标权、著作权、商业秘密等的诉讼。如果甲方收到上述诉讼，乙方应当配合甲方积极应诉，并承担因此给甲方造成的全部损失，包括但不限于诉讼仲裁费、律师费、法院或者仲裁机构最终裁定的侵权赔偿费用及甲方承担其他侵权责任所造成的经济损失等。

## 第十条 违约责任

1、甲方有下列情形之一的，应当承担违约责任：

- (1) 因甲方责任造成委托项目工作需要重大修改或者返工重作的，应当另行增加费用，其数额由双方商定。
- (2) 如甲方违反合同约定，延期支付委托报酬的，每延期一日，按照应付而未付部分的0.1%向乙方支付违约金。

2、乙方有下列情形之一的，应当承担违约责任：

- (1) 乙方未按合同规定的日期提交委托项目工作成果的，每延期一日，应当支付委托报酬0.1%的违约金；如超过约定期限15日仍未能提交的，甲方可以单方解除合同并要求乙方支付违约金合同总价的5%。
- (2) 如因乙方原因造成乙方提供的工作成果中出现错误，则乙方应当按合同总价的10%向甲方支付违约金，并赔偿因此给甲方造成的全部直接损失、间接损失以及因理赔或者诉讼所发生的一切费用。
- (3) 如乙方违反合同保密义务约定，应当采取有效措施防止该保密信息的泄密范围进一步扩大，同时乙方应当向甲方支付合同总价10%的违约金，并赔偿由此给甲方造成的全部直接损失、间接损失以及因理赔或者诉讼所发生的一切费用。

## 第十一条 不可抗力

1. 甲、乙双方中任何一方由于战争、严重火灾、水灾、台风和地震以及其它经双方同意属于不可抗力的事故，致使本合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当



于事故所影响的时间。

2. 因不可抗力或国家、北京市重大政策变化，甲乙双方可以根据实际情况调整服务合同具体内容，甲、乙双方应通过协商达成进一步履行合同的条款。因不可抗力致使本合同不能履行的，合同终止。

## 第十二条 争议的解决

因履行合同所发生的一切争议，双方应当友好协商解决，协商不成的，任何一方可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

- 1、败诉方应承担胜诉方因参与诉讼而发生的全部费用。
- 2、诉讼期间，除涉及争议的部分外，合同其它部分应继续执行。

## 第十三条 廉政承诺

合同双方承诺共同加强廉洁自律、反对商业贿赂。

## 第十四条 其他

- 1、本合同自双方签字盖章之日起生效。
- 2、未尽事宜，经双方协商一致，签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。
- 3、本合同一式柒份，甲方叁份、乙方叁份、招标代理机构执壹份（北京市财政部门执电子版扫描件壹份），具有同等法律效力。

## 合同特殊条款

合同特殊条款是合同一般条款的补充和修改。如果两者之间有抵触，应以特殊条款为准。

- 1、甲方：本合同书甲方系指：北京市卫生健康监督所。
- 2、乙方：本合同书乙方系指：北京华胜天成科技股份有限公司。
- 3、现场：本合同书项下货物及服务地点：北京市卫生健康监督所。
- 4、交付方式，本合同书项下的货物交货及服务方式为：现场。
- 5、索赔通知期限：3天。
- 6、不可抗力通知送达时间：事故发生后3天内。



## 附件 2：中标通知书

### 中标通知书

致：北京华胜天成科技股份有限公司

根据【项目编号：11000024210200081439-XM001】卫生监督信息化运维项目硬件运维服务采购项目的招标文件和你单位于 2024 年 5 月 11 日提交的 05 包投标文件，经评审小组综合评审，最终确定你单位为卫生监督信息化运维项目硬件运维服务采购项目 05 包的中标单位，中标金额：¥18,000.00（大写：玖拾壹万捌仟元整）。

请你单位自本通知书发出之日起 30 日内持本通知书，按照招标文件及投标文件确定的事项与采购人签订合同。

采购代理机构：华诚博远工程咨询有限公司

日期：2024 年 5 月 14 日





### 附件 3： 投标分项报价说明表

序号	分项名称	单价 (元)	数量	合价 (元)	备注/ 说明
1	防火墙及防病毒网关系 统 (主/备设备)	62,000.00	2	124,000.00	/
2	用户上网行为管理系统 (主/备设备)	21,000.00	2	42,000.00	/
3	应用系统识别库系统 (主 /备设备)	20,000.00	2	40,000.00	/
4	URL 系统识别库系统 (主 /备设备)	22,000.00	2	44,000.00	/
5	IDS 入侵识别系统 (主/ 备设备)	25,000.00	2	50,000.00	/
6	日常维护	170,000.00	1	170,000.00	/
7	月度运维及系统优化	24,000.00	1	24,000.00	/
8	节假日、重大活动网络安 全保障服务	38,000.00	1	38,000.00	/
9	等保测评	180,000.00	1	180,000.00	/
10	网络安全威胁情报	60,000.00	1	60,000.00	/
11	渗透测试	120,000.00	1	120,000.00	/
12	网络安全咨询服务	26,000.00	1	26,000.00	/
总价 (元)				918,000.00	



# 附件 4：服务要求

## 1.1. 技术维护方案

在等级保护系统改造运维项目中提供诸如日常维护服务、应急响应服务和咨询与管理服务等全方位服务，保证系统安全稳定运行。

### 1.1.1. 运维范围

按照相关规定和等级保护的要求，对北京市卫生健康监督所信息系统安全等级保护系统所涉及的整体网络系统、安全系统、存储备份系统、服务器的漏洞、防病毒木马升级、数据传输安全、访问控制等安全运维服务。

### 1.1.2. 运维方式

按照本项目招标文件要求，为北京市卫生健康监督所信息系统安全等级保护系统提供一年的 5\*8 小时驻场服务，重大活动期间应提供 7\*24 小时的驻场服务。（在 5\*8 小时驻场服务时，手机也 7\*24 小时开机，遇到突发事件，保证运维值守人员随叫随到）。

### 1.1.3. 运维服务级别

提供 5\*8 小时驻场服务，驻场工程师不能解决的问题，协调技术专家负责解决问题。

### 1.1.4. 运维流程及内容

#### 1.1.4.1. 日常维护服务

##### 1.1.4.1.1. 服务内容

对北京市卫生健康监督所信息系统硬件平台进行常规的日常安全维护服务，具体内容包括：产品软件升级，配置检查优化，日志审计，系统故障检查、分析、排错，数据维护，相关网络设备配置定期备份（系统配置调整后需要及时对系统配置备份进行更新，并保留最近六个月的备份数据）。

(1) 为了保障北京市卫生健康监督所信息系统的安全稳定，降低被攻击的风



险，定期购买相应的证书和安全库，对设备及系统的安全模块、病毒库等功能进行升级、更新，以便保障网络信息系统安全防护能力持续性。

(2) 运维涉及来自不同厂商、不同型号的多个设备和系统，运维人员熟练掌握相关设备和系统的控制操作。包括但不限于：按照北京市卫生健康监督所管理制度进行上网行为管理、完善防火墙策略、安装系统漏洞补丁等。

(3) 收集各服务器、数据库等设备的管理员操作日志，根据日志系统所记录的信息发现其中存在的问题，并提出优化建议。按照网络安全等级保护要求，留存相关日志 180 天以上。

(4) 定期进行软、硬件设备的巡检。及时发现相关设备和系统存在的问题，对于因故障不能正常运行的设备和系统，及时组织技术力量进行故障原因的排查、处置，保证系统长期稳定、安全、有效运行。

(5) 按照网络安全相关标准和规范的要求，结合工作实际，编制相关台账，做好相关记录。包括但不限于：机房巡检记录、应用服务巡检记录、设备巡检记录、备份台账、配置巡查记录，账户密码登陆台账、应急备用技术支持电话，各大服务厂商热线及联系人电话簿、运维安全管理规定办法等等。

(6) 按照网络安全等级保护的相关要求，配合北京市卫生健康监督所的网络安全工作开展。包括但不限于：接受相关部门的网络安全检查、按照相关部门的指示进行系统的完善、完成相关部门部署的专项任务等。

(7) 与第三方网络安全服务密切配合。针对第三方网络安全服务给出的问题和建议，积极配合响应、及时整改，保证系统的安全、稳定运行。

涉及的网络安全设备和系统如下：

其中，针对具体设备服务清单如下

序号	设备/系统名称		数量
1	核心交换机	总装机箱	2
		主控处理单元 K 单台配置 2 个	
		48 端口十兆/百兆/千兆以太网电接口板(FA,RJ45)单台配置 1 个	

		24 端口百兆/千兆以太网光接口板 (SA,SFP)单台配置 2 个	
		8 端口万兆以太网光接口板(ED,SFP+) 单台配置 1 个	
		2200W 交流电源模块 单台配置 2 个	
		基本软件,单台配置 1 套	
2	安全域交换机	组合配置(48 个 10/100/1000Base-T 以 以太网端口,4 个千兆 SFP,单子卡槽位, 含 1 个 150W 交流电源)	8
		2 端口万兆 SFP+接口板单台配置 1 个	
		150W 交流电源模块(黑色)单台配置 1 个	
3	防火墙		3
4	VPN-1000 (支持 SSL 等)		1
5	防病毒网关		2
6	上网行为管理网关		2
7	IDS		1
8	综合安全运维及流程管理平台 (soc)		1
9	AF 防火墙 (出口)		1

#### 1.1.4.1.2. 服务流程

日常维护服务的流程如下所示:

- ◇ 对本次项目涉及的网络系统、安全系统、服务器及存储系统设备进行日常维护, 监控各系统运行状态, 保证系统设备运行良好。
- ◇ 根据用户业务需求, 对系统配置和安全策略进行调整。
- ◇ 每日填写系统状态报告, 每两周对系统进行全面巡检, 提交巡检报告。



◇ 处理紧急突发事件，发生重大事件及时报请公司提供后援支持。

◇ 产品软件升级，项目涉及的硬件设备认证和软件更新状态，每个月对整体系统的软件版本定期进行检查核实。当系统认证状态即将到期时提前二周申请办理续费升级业务，保证系统状态随时处于正常使用状态。并填写相应的检查表格。

软件系统升级检查		检查日期 XX 年 X 月 xx 日
设备名称	软件目前版本	软件最新版本
防毒网关		
上网行为管理		
政务网防火墙		
汇聚防火墙		
IDS		
负载均衡		
Soc 安管平台		
终端安全管理		
数据库审计系统		
VPN		
CA 认证服务器		

◇ 配置检查与优化:

每个月对整体系统的配置检查和优化，其主要针对上网行为及防火墙的策略操作。根据实际要求对防火墙的策略进行放通，根据所内上网行为及宣信科的要求对上网行为的上网策略，流量策略进行控制及变更。

设备名称	配置检查时间	配置检查情况
防毒网关		
上网行为管理		
政务网防火墙		

汇聚防火墙		
IDS		
负载均衡		
Soc 安管平台		
终端安全管理		
数据库审计系统		
VPN		
CA 认证服务器		

◇ 日志审计:

每个月对整体系统的对设备的日志进行检查, 查看是否有高危漏洞及报警信息。

日志审计检查表		
设备名称	日志生成是否正常	日志储存是否正常
防毒网关		
上网行为管理		
政务网防火墙		
汇聚防火墙		
IDS		
负载均衡		
Soc 安管平台		
终端安全管理		
数据库审计系统		
VPN		
CA 认证服务器		

#### ◇ 系统综合分析:

每个月对整体系统的安全情况进行汇报，并根据系统的月运行情况和发现的问题，做出客观准确的系统综合分析月报。

系统综合分析报告		
设备名称	运行是否正常	系统扫描/报错
防毒网关		
上网行为管理		
政务网防火墙		
汇聚防火墙		
IDS		
负载均衡		
Soc 安管平台		
终端安全管理		
数据库审计系统		
VPN		
CA 认证服务器		
系统综合分析结果		

#### ◇ 分析排错

每周通过 soc 安全运维管理平台给到的信息找到故障设备，首先查看网络是否连通，用运维管理平台去 ping 故障设备的 ip，查看是否可以登录 web 界面，如可以在设备的 web 界面即可锁定设备故障原因，如登录不上设备的 web 界面查看设备指示灯是否正常闪烁并致电售后服务电话询问原因。

##### 1.1.4.2. 安全运维服务

###### 1.1.4.2.1. 服务内容



按照等级保护的运维要求，对北京市卫生健康监督所信息系统的软硬件系统平台进行运行维护，做好定期汇报整体系统运行状态，实时保证整体系统的漏洞检测和病毒监测，发现问题及时报警等工作，保证了信息系统安全稳定的运行。并每个季度专业检测机构对系统整体的病毒防火墙进行测试，以保证系统的有效性和合理性。

#### 1.1.4.2.2. 服务流程

安全运维服务的流程如下所示：

- ◇ 每日对机房运行环境进行检查，检查内容包括空调、照明、供电、设备运行情况等。填写《机房巡检记录》。每月汇总一次存档。
- ◇ 每日对网络及安全系统进行检查，填写《网络及安全系统安全检查记录表》。每月汇总一次存档。
- ◇ 每日对应用系统进行检查，填写《应用系统安全检查记录表》。每月汇总一次存档。
- ◇ 每月对安全系统运行情况进行分析，出具安全月报，分析系统安全现状，给出安全建议。填写《网络及安全系统月报》。
- ◇ 每月对系统终端安全情况进行统计分析，督促各部门每月填写《一般业务部门安全自查表》。
- ◇ 每季度协助安全管理员对基础设施和应用系统的运行情况进行检查、汇总，填写《基础设施季度安全检查表（安全管理员）》和《应用系统季度安全检查（安全管理员）》。
- ◇ 每季度协助安全审计员对基础设施和应用系统的运行情况进行检查、汇总，填写《基础设施季度安全检查表（安全审计员）》和《应用系统季度安全检查（安全审计员）》。
- ◇ 督促及检查应用系统运维人员指定备份策略，并定时对系统数据进行备份。并填写《定期备份清单》和《数据备份和恢复记录》。
- ◇ 每季度对系统安全情况进行汇总分析，填写《网络及安全系统季报》。
- ◇ 定期升级病毒防火墙的数据库，保证整体系统的稳定性。

- ◇ 定期升级漏洞防火墙的数据库，保证整体系统的安全性。
- ◇ 定期组织相关人员进行信息安全等级保护制度的学习，并编制信息安全等级保护知识的相关培训资料。
- ◇ 编写网络安全方面的培训材料，并组织相关人员进行培训。
- ◇ 每季度配合专业检测机构对系统整体的病毒防火墙和漏铜防火墙进行测试，以保证系统整体的有效性和合理性。

#### 1.1.4.3. 应急响应服务

##### 1.1.4.3.1. 服务内容

根据相关法律、法规、标准的要求，协助编制相对应的应急响应预案以及应急响应演练方案，确保在发生紧急事件时，能在第一时间对信息系统硬件平台系统面临的各类事故进行及时响应。

##### 1.1.4.3.2. 服务目的

保证在最短的时间内恢复系统正常运行，降低系统的损失，分析故障原因，修补系统瑕疵。

##### 1.1.4.3.3. 服务流程

应急响应服务的工作流程描述如下：

- ◇ 驻场人员发现系统出现紧急情况，详细记录系统的事件信息，无法现场解决的问题上报应急小组。
- ◇ 应急小组在最短时间内赶赴现场进行现场处理，记录处理情况。
- ◇ 处理完成后提交《应急响应事件处理报告》。

应急事件处理流程：运维过程中出现重要故障或紧急情况时，按以下规定流程进行处理及汇报。在遇到故障时，及时汇报并采取措施及时解决。

运维过程中，如果遇到一级应急事件，按以下流程进行处理：当通过监控或得知系统出现故障时，首先在最短的时间查看故障点状态，并分析故障原因。相关人员在排查出故障后，立即着手解决。在故障排除后，对所发生故障的设备进行事后跟踪。在故障排除后，相关人员应对故障原因及解决办法进行详细说明。



运维过程中，如果遇到二级预警，按以下流程进行处理：当通过监控或得知系统出现故障时，首先在最短的时间内查看故障点状态，并分析故障原因。相关人员应通过电话或当面把故障报告相关所业务科室领导，在故障完全排查清楚后以书面形式递交“故障报告单”。相关人员在排查出故障后，如能够立即解决，则立刻解决故障，如需要设备厂商的技术人员到现场，应立即拨打技术厂商的技术工程师联系电话，请求立即到现场进行故障排除。在故障排除后，相关人员应对故障原因及解决办法进行详细说明。

运维过程中，如果遇到三级预警，按以下流程进行处理：当通过监控或得知系统出现故障时，首先在最短的时间查看故障点状态，并分析故障原因。立即报告应通过电话或当面把故障报告给相关业务科室领导，在故障完全排查清楚后以书面形式递交“故障报告单”。相关人员在排查出故障后，如能够立即解决，则立刻解决故障，如需要设备厂商的技术人员到现场，应立即拨打技术厂商的技术工程师联系电话，请求立即到现场进行故障排除。如果因硬件设备出现故障而无法修复，需要更换时，应报相关业务科室主管人员，并办理硬件更换事宜。在故障排除后，相关人员应对故障原因及解决办法进行详细说明。

#### **1.1.4.4. 重大安全保障服务**

##### **1.1.4.4.1. 服务内容**

当在召开重要会议或大型活动时，遵照北京市卫生健康监督所提出的技术和人员要求，安排和提供 7x24 小时的全天候系统安全保障服务。

##### **1.1.4.4.2. 服务目的**

保障在召开重要会议和大型会议期间，系统处于最佳运行状态。如系统出现问题时，最短的时间内恢复系统的正常运行，降低系统的损失，避免和降低因系统故障造成的政治和社会公众影响。并事故结束后分析故障原因，修补系统瑕疵。

##### **1.1.4.4.3. 服务成果**

保证在有重大会议活动保障任务时，系统处于最佳运行状态、

#### **1.1.4.5. 安全咨询与管理服务**



#### 1.1.4.5.1. 服务内容

根据用户需求，协助用户完善安全管理组织、队伍建设，制定安全策略、系统管理制度、编制应急响应预案等，并定期（每年至少一次）组织各个职能部门业务科室进行网络安全技能和信息安全常识培训。并针对信息安全业务科室的人员进行信息安全等级保护的技术和法律法规的培训工作。

#### 1.1.4.5.2. 服务目的

帮助或协助用户建立和完善系统管理体系。

#### 1.1.4.5.3. 服务成果

向用户提供系统改进建议，帮助用户增强网络安全意识，协助用户开展信息安全管理制度的相关要求，提高用户对网络攻击的辨识度，提醒用户及时更新系统补丁和升级杀毒软件。

#### 1.1.4.6. 第三方等保评测服务

##### 1.1.4.6.1. 服务内容

依据《中华人民共和国网络安全法》、GB/T22239-2019《网络安全等级保护基本要求》等法律以及技术标准要求，信息系统建设完成后，运营、使用单位或者其主管部门应当选择符合要求的测评机构，依据，定期对信息系统安全等级状况开展等级测评。华胜天成作为系统运维商以一个生活年为一个评测周期，向北京市卫生健康监督所提供至少三家备选的第三方等保测评服务单位，（备选单位必须具有相应资质）由北京市卫生健康监督所指定其中一家作为系统等保测评服务单位。并密切配合选定的第三方测评服务单位开展等保测评服务和及时整改测评中出现的问题，并编制相应文档。

##### 1.1.4.6.2. 服务目的

定期对整体系统的信息安全防护等级和防护能力，进行客观的技术评价。找出系统的漏洞和不足，并予以修正和优化。以期增强系统整体的安全防护能力

##### 1.1.4.6.3. 服务成果

提供整体系统的改进和优化建议和提出改善措施。

#### 1.1.4.7. 第三方网络安全服务

##### 1.1.4.7.1. 服务内容

依据《中华人民共和国网络安全法》、GB/T22239-2019《网络安全等级保护基本要求》等法律以及技术标准要求，信息系统建设完成后，运营、使用单位或者其主管部门应当选择符合要求的测评机构，依据，定期对信息系统的网络运行环境和防护能力进行测评。华胜天成作为系统运维商以一个生活年为一个评测周期，向北京市卫生健康监督所提供至少三家备选的第三方网络安全测评服务单位，（备选单位必须具有相应资质）由北京市卫生监督所指定其中一家作为系统安全测评服务单位。并密切配合选定的第三方测评服务单位开展网络安全测评服务和及时整改测评中出现的问题，并编制相应文档。

具体测评项目如下

**渗透测试。**利用模拟黑客攻击的方式，来评估计算机网络系统安全性能的方法。及时整改其中发现的问题，并编制相应文档。

**威胁情报。**通过第三方的支持，当网络中出现疑似或可能损害信息平台的危险脚本及病毒时，及时获取相关信息，以便信息平台加固防护和及时升级病毒库和防火墙，并编制相应文档。此服务在服务期限内随时提供，第三方与运维人员密切联系，随时完成威胁情报的传递和处理，保证信息系统的网络安全、稳定。

**网络安全咨询。**根据需求，协助北京市卫生健康监督所完善安全管理组织，制定安全策略、管理制度、编制应急响应预案等，并定期（每年至少一次）组织业务科室进行信息安全常识培训。邀请第三方网络安全和信息化专家进行网络安全和信息化工作的指导与培训。

##### 1.1.4.7.2. 服务目的

定期对整体系统的网络运行环境和安全防护能力，进行客观的技术评价。找出系统的漏洞和不足，并予以修正和优化。以期增强系统整体的安全防护能力

##### 1.1.4.7.3. 服务成果



提供整体系统的改进和优化建议和提出改善措施。

#### 1.1.4.8. 相关产品的软件续费升级

##### 1.1.4.8.1. 服务内容

为了保障北京市卫生健康监督所信息系统的安全稳定，降低被攻击的风险，由于众多设备均来自不同厂商，所起到的安全防护专业技术的领域不同，需要定期购买相应的软件安全服务，以便对设备系统软件版本、安全模块、病毒库、URL 库等功能及服务模块进行升级、更新，否则，若是得不到及时的软件版本升级、安全服务功能的续费、病毒库的有效更新，就会使所维护的网络信息安全系统防护能力下降。

##### 1.1.4.8.2. 服务目的

定期购买相应的软件安全服务，以便对设备系统软件版本、安全模块、病毒库、URL 库等功能及服务模块进行升级、更新。

##### 1.1.4.8.3. 服务成果

为整体系统提供及时的软件版本升级、安全服务功能的续费、病毒库的有效更新，使所维护的网络信息安全系统防护能力保证持久和有效。

#### 1.1.4.9. 日常维护

产品软件升级，配置检查优化，日志审计，系统故障检查、分析、排错，数据维护，相关网络设备配置定期备份。

#### 1.1.4.10. 安全系统日志管理

所有网络设备和安全设备日志统一由综合安全运维管理平台管理，系统运行日志和状态日志通过 SYSLOG 协议和 SNMP 协议上传到综合安全运维管理平台，日志保存时间为大于 180 天，每月对综合安全运维管理平台的数据进行备份。需要保留最近六个月的备份数据。

#### 1.1.4.11. 运维及服务列表

序号	内容	简介	单位	数量	备注
1	防火墙及防病毒网关系统	升级内容：杀毒软件升级，病毒库更新，	套	2	保障北京市卫生健康监督所信息系统的安全稳定，降低被攻击的风险，及时购买



	(主/备设备)	杀毒引擎更新, 购买防御 DOS 攻击服务			相应的授权和安全库资源, 对设备及系统的安全模块、病毒库等功能进行升级、更新, 以便保障网络信息系统安全防护能力持续性。以便对设备系统软件版本、安全模块、病毒库、URL 库等功能及服务模块进行升级、更新, 确保全部相关设备及时完成软件版本升级、安全服务功能的续费、病毒库的有效更新, 确保所维护的网络信息安全系统防护能力不会下降。
2	用户上网行为管理系统 (主/备设备)	升级内容: 设备系统版本升级	套	2	
3	应用系统识别库系统 (主/备设备)	升级内容: 设备系统版本升级	套	2	
4	URL 系统识别库系统 (主/备设备)	升级内容: URL 采集库更新, 软件版本升级	套	2	
5	CA 服务系统 (主/备设备)	购买内容: 购买 CA 证书认证服务费用	套	1	
6	IDS 入侵识别系统 (主/备设备)	升级内容: 设备系统版本升级, 防护服务规则改变续费升级	套	2	
7	日常维护	产品软件升级, 配置检查优化, 日志审计, 系统故障检查、分析、排错, 数据维护, 相关网络设备配置定期备份	月	1	产品软件升级, 配置检查优化, 日志审计, 系统故障检查、分析、排错, 数据维护, 相关网络设备配置定期备份

8	月度运维及总体系统测试	开展相关的系统安全性和稳定性的自我测试	月	1	在一定信息安全等级保护体系系统构架下, 以保障信息安全为目的, 进行有关信息系统安全工作的方针、决策、计划、组织、指挥、协调、控制等职能, 合理有效地使用资源, 为达到预定的安全防范目标而进行的活动。
9	两会期间重大安全保障服务	两会 (7*24 全天在岗执勤)	天	按要求	当在召开重要会议或大型活动时, 遵照北京市卫生健康监督所提出的技术和人员要求, 安排和提供 7*24 小时的全天候系统安全保障服务。
10	国庆节两会期间重大安全保障服务	国庆 (7*24 全天在岗执勤)	天	按要求	
11	五一节两会期间重大安全保障服务	五一 (7*24 全天在岗执勤)	天	按要求	
12	其他重大事件保障 (如中非论坛、一带一路等)	其他重大事假 (7*24 全天在岗执勤)	天	按要求	
13	等保测评	等保测评 (第三方)	年	1	依据《中华人民共和国网络安全法》、GB/T22239-2019《网络安全等级保护基本要求》等法律以及技术标准要求, 信息系统建设完成后, 运营、使用单位或者其主管部门应当选择符合要求的测评机构, 依据, 定期对信息系统安全等级状况开展等级测评。第三级信息系统应当每年至少进行一次等级测评。经测评或者自查, 信息系统安全状况未达到安全保护等级要

					求的,运营、使用单位应当制定方案进行整改。
14	威胁情报	网络安全威胁情报 (第三方)	年	1	主要是通过购买第三方安全服务机构的防护技术支持,当网络中出现疑似或可能威胁损害信息平台的危险脚本及病毒时,及时提供给相关信息,以便信息平台加以加固防护和及时升级病毒库和防火墙。保证信息平台的运行环境安全
15	渗透测试	渗透测试 (第三方)	年	1	渗透测试是一种利用模拟黑客攻击的方式,来评估计算机网络系统安全性能。

## 1.2. 售后服务方案

### 1.2.1. 服务范围

(1) 项目实施周期内,我方及时提供所承诺的相关服务,不得以任何理由拒绝、拖延为采购人和项目相关厂商提供服务。

(2) 我方为采购人及最终用户方提供全面的服务保障,包括但不限于以下内容:

◇ 我方为采购人及最终用户方提供 365×24 的本地化售后技术服务、电话热线服务。

◇ 定期开展系统全面巡检,针对巡检中发现的隐患问题,应立即组织处理,



确保整个系统的正常运行。

◇ 发生系统故障时，我方接到采购人或最终用户方通知应立即响应，技术人员在 4 小时内到达现场，12 小时内处理完毕。若系统故障在 12 小时内仍未处理完毕的，我方将采取应急措施或引入第三方专业机构加以解决，不得影响采购人及最终用户方正常工作，产生的费用由我方承担。

◇ 在采购人及最终用户方每年的各项安保任务期间，我方将按照采购人及最终用户方安保任务期间信息系统保障方案，做好现场值守和远程技术支持服务，确保各项安保任务期间系统运行正常、稳定。

(3) 我方承诺：项目周期结束后，若由我方继续向采购人或最终用户方提供运维服务，我方将以优惠的价格，向采购人或最终用户方提供系统维护服务。

### 1.2.2. 响应时间

发生系统故障时，我方接到采购人或最终用户方通知应立即响应，技术人员在 4 小时内到达现场，12 小时内处理完毕。按照下表要求对使用单位的故障报修进行响应：

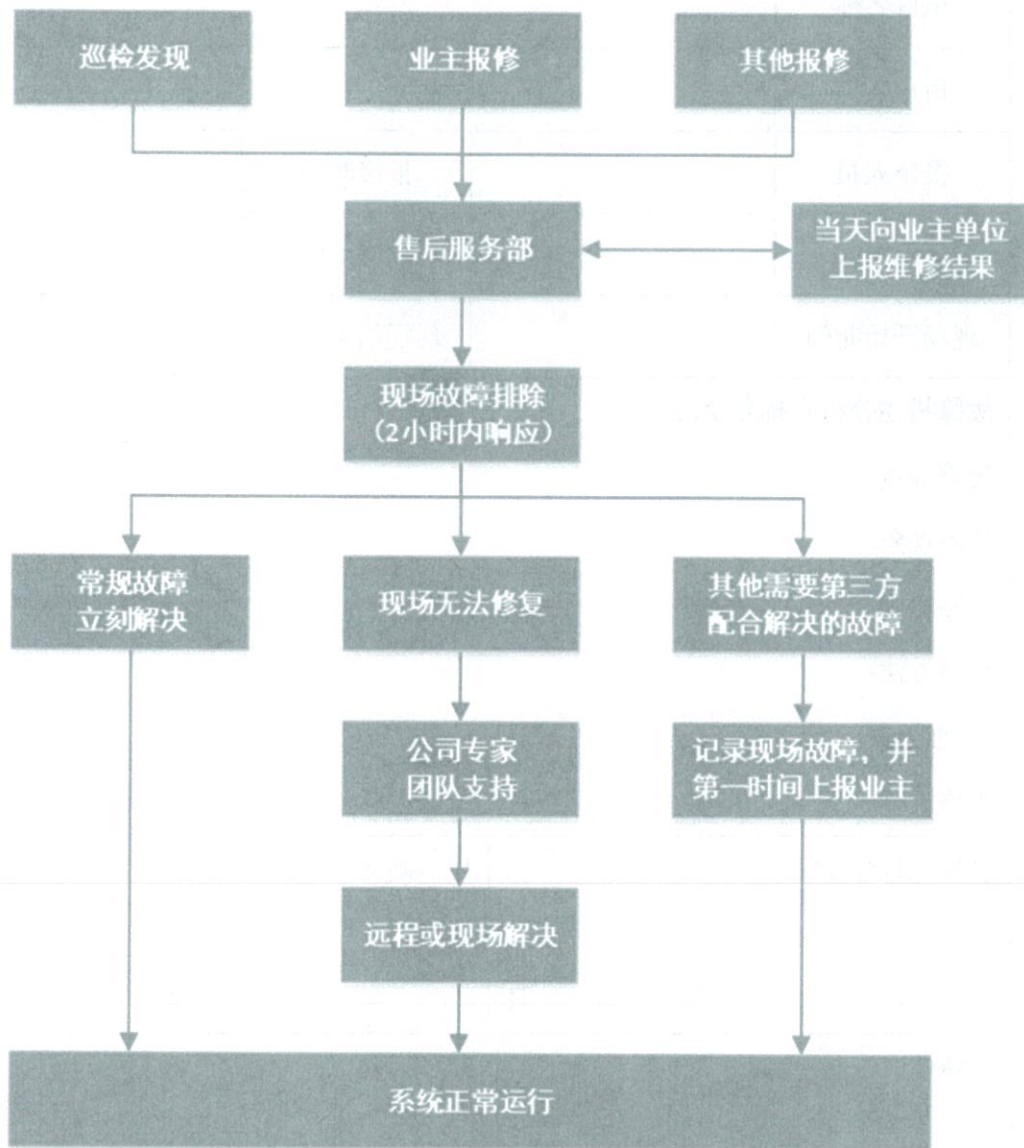
序号	故障级别	响应时间	故障解决时间
1	系统瘫痪，完全不能使用	报修后 1 小时内	报修后 4 小时内
2	系统部分出现故障，系统仍能运转，但有部分功能无法使用	报修后 1 小时内	报修后 8 小时内
3	初步诊断为系统问题，功能使用没问题，但响应速度下降	报修后 1 小时内	报修后 24 小时内

### 1.2.3. 服务方式

我方向采购人免费提供电话、E-Mail 技术支持方式，并建立提供专门的服务号码和账户，向用户单位提供 7×24 小时授权工程师电话响应服务。能够提供相关技术资料、提交问题并获得支持。E-MAIL 最迟次日回复。

#### 1.2.4. 服务策略

针对本期项目的系统维护工作，本投标人已有一整套完备的维护流程，确保系统维护及时到位。具体如下图所示：



售后服务流程图

为了更好的完成系统维护工作，根据系统的特点以及本投标人的实际项目

经验，本投标人制定了一系列维护表单，力求维护工作可靠、高效、可追溯，具体示意如下：

### 售后服务部现场服务记录单

编号：

日期：

项目名称			
用户名称			
报修人员		报修时间	
报修方式		响应时间	
现场开始时间		现场结束时间	
<b>故障描述分析及排除手段：</b> 维修地点： 故障现象： 故障原因： 处理方法： 处理结果： 维修人员：			
维修工程师签字：  年 月 日		用户确认（电话确认）：  年 月 日	
<b>特殊情况说明：</b>   签字：   年 月 日			



### 1.2.5. 质量保证

(1) 我方保证所提供的合同采购产品和服务，在内容、质量、技术要求及技术特征符合采购文件的要求。

(2) 我方保证对在合同执行中提供、使用的来自第三方的技术、软件等知识产权，具有合法的所有权或使用权，不会侵犯第三方的合法权利。

(3) 我方所提供的系统、软件，如需经国家有关部门登记、备案、审批或许可的，中选供应商应当保证已经完成上述手续，并准备接受采购人的检查。

(4) 我方违反上述规定而导致采购人被第三方追究法律责任，或导致采购人不能正常使用相关的产品及服务，则由我方自行解决纠纷，并负责赔偿采购人由此而引起的全部损失。

(5) 本项目结算方式为包干结算方式，因我方响应时考虑不周，造成项目实施漏项或估计不足的，漏项和增项部分所涉及费用由我方自行解决，采购人不另行支付费用。



