

服务范围：

名称	数量	服务周期
网络安全设备维保和病毒库、特征库升级	1 项	签订合同之日起三年

服务要求：（一）维保服务设备清单

序号	服务名称	项目服务内容	数量	单位	产品品牌
1	隔离网闸维护服务	提供三年设备维护服务及技术支撑服务。	1	台	华三
2	日志审计维护服务	提供三年设备维护服务及技术支撑服务。	1	台	华三
3	堡垒机维护服务	提供三年设备维护服务及技术支撑服务。	1	台	华三
4	出口防火墙维护服务	提供三年设备维护服务及技术支撑服务。	1	台	华三
5	外网上网行为管理设备维护服务	提供三年设备维护服务及技术支撑服务。	1	台	华三
6	外网准入控制平台维护服务	提供三年设备维护服务及技术支撑服务。	1	台	华三
7	APT 预警平台维护服务	提供三年设备维护服务及技术支撑服务。	1	台	亚信
8	防毒墙维护服务	提供三年设备维护服务及技术支撑服务。	1	台	亚信
9	终端安全监控管理平台维护服务	提供三年设备维护服务及技术支撑服务。	1	套	亚信
10	外网终端加固杀毒维护服务	提供三年特征库升级技术支撑服务。	1	套	亚信
11	网络安全沙箱维护服	提供三年设备维护服务及技术支撑	1	台	亚信

	务	服务。			
12	web 应用防火墙维护服务	提供三年特征库升级及技术支撑服务。	1	台	安恒
13	数据库审计维护服务	提供三年设备维护服务及技术支撑服务。	1	台	安恒
14	数据库防火墙维护服务	提供三年设备维护服务及技术支撑服务。	1	台	安恒
15	态势感知平台维护服务	提供三年设备维护服务及技术支撑服务。	1	台	安恒
16	入侵防御系统维护服务	提供三年设备维护服务及技术支撑服务。	1	台	深信服
17	SSL VP 维护服务	提供三年设备维护服务及技术支撑服务。	1	台	深信服
18	桌管维护服务	提供三年设备维护服务及技术支撑服务。	1	台	盈高
19	数据库备份恢复一体机维护服务	提供三年设备维护服务及技术支撑服务。	1	台	鼎甲
20	僵木蠕毒防护平台维护服务	提供三年设备维护服务及技术支撑服务（含病毒库升级）。	1	台	奇安信
21	云管理防火墙维护服务	提供三年设备维护服务及技术支撑服务。	1	套	华为

服务时间：签订合同之日起三年

服务标准：

1. 基本要求

1.1 提供电话和在线技术支持：提供 7*24 在线和电话支持，为本项目的所有硬件和软件故障提供 7*24 小时不限次的在线和电话支持服务。

1.2 现场支持服务：提供现场技术支持服务。针对在设备运行中出现的故障，通过电话仍无法解决问题，提供现场技术支持服务。现场技术支持包括故障诊断、提交解决方案、系统数据（参数）恢复等服务。

1.3 定期巡检：每季度进行一次全面维护，每次节假日前进行全面安全巡查，

进行预防性维护，排除系统的隐患，解决系统出现的故障。

1.4 配合工作：如采购人要求对相应设备进行调整，供应商需在保证设备安全的情况下，免费负责设备的迁移、安装、调试及相关工作并根据业务要求，完善设备配置，解决相关问题等。

1.5 重要时刻专人值守服务：保证重要时刻设备稳定运行，供应商提供重要时刻的专人现场值守支持服务，无需另行支付额外费用，不限定服务次数。

1.6 遵守保密原则，对医院的网络、主机、系统软件、信息化专用软件等的密码、核心参数、业务数据等负有保密责任，不得随意复制传播。

1.7 文档：供应商所有维护服务工作均需要按照标准完成各类文档技术资料的管理并提交信息科备案。

1.8 供应商应承诺，若接到售后巡检工程师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 4 小时内仍无法解决的系统故障，供应商须提出应急处理方案，保证系统稳定性和整体安全；同时协调厂商工程师，提供厂商技术支撑。