

第三章 磋商项目技术、服务、商务及其他要求

(注：带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。带“▲”号条款为允许负偏离的参数需求，若未响应或者不满足，将在综合评审中予以扣分处理。)

3.1、采购项目概况

提供内江市电子政务外网核心设备维保和电子政务外网安全运维服务，一项。

3.2、服务内容及服务要求

3.2.1服务内容

采购包1：

采购包预算金额（元）：860,000.00

采购包最高限价（元）：860,000.00

序号	标的名称	数量	标的金额（元）	计量单位	所属行业	是否涉及核心产品	是否涉及及采购进口产品	是否涉及及采购节能产品	是否涉及及采购环境标志产品
1	内江市电子政务外网市级城域网核心设备（2024-2025）年维保服务	1.00	860,000.00	项	软件和信息技术服务业	否	否	否	否

3.2.2服务要求

采购包1：

标的名称：内江市电子政务外网市级城域网核心设备（2024-2025）年维保服务

参数性质	序号	技术参数与性能指标
		<p>一、技术要求</p> <p>（一）运维目标</p> <p>在国家电子政务外网、四川省政务外网统一规划和指导下，结合内江市实际情况，整合现有资源，以先进适用的技术为基础，完善安全、可控、可管和能运营的全面支持IPv4/IPv6的网络环境，构建统一的网络防护体系和统一的信任体系，使之具备网络传输、综合应用支撑、管理服务和安全保障等功能，为各级政府部门开展电子政务业务应用提供高速、安全、可靠的网络支持和相关应用服务保障，支持重点业务应用系统资源整合和专网整合，实现跨部门、跨地区的网上业务协同和信息资源共享，促进政府监管能力和服务水平的提高。</p> <p>（二）运维任务</p> <p>本项目为内江市电子政务外网核心设备维保和电子政务外网安全运维服务，包括电子政务外网核心路由器、核心交换机等网络设备以及各边界防火墙、态势感知系统、IPv6/IPv4应用交付网关、准入认证系统等重要安全设备的维保以及提供电子政务外网安全支撑、安全咨询、安全培训等服务，能够快速处理各种软、硬件和网络故障，保障内江市电子政务外网安全、稳定运行。</p>

★（三）维保服务范围

内江市电子政务外网市级城域网中心机房内所有设备及相关系统。

序号	名称	品牌	型号	数量
（一）网络及安全设备				
1	核心路由器	华为	ME60-X8A V800R010	2
2	边界路由器	华为	NetEngine 8000 M8 V800R012	6
3	核心交换机	华为	S12708 V200R013	2
4	汇聚交换机	华为	S7706 V200R020	2
5	接入交换机	华为	S5720-36C-EI-AC	1
6	单位接入网关	华为	AR6280	10
7	楼层接入交换机	华为	华为S5700 V100R005C01SPC10 0	12
8	安全资源管理	启明星辰	USG管理V0206R0305B2020050 8	1
9	防火墙	深信服	AF-1000-G600P	7
10	上网行为管理	深信服	AC-1000-I442	1
11	日志审计	深信服	LAS-1000-C600	1
12	入侵防御	深信服	NIPS-1000- FA40	1
13	数据库审计	深信服	DAS-1000-A640	1
14	国密VPN	深信服	SJJ1517-A40	1
15	态势感知	深信服	SIP-1000-B400+STA-100-C640	1+1
16	应用交付管理	深信服	AD-1000-F680	1
17	EDR	深信服	EDR-3.5.30	1
18	LRA	吉大正元	JIT LRA v5.0	1
19	身份认证网关	吉大正元	G3000-E-S	2
20	数字签名系统	吉大正元	V3000-S	2
21	时间戳系统	吉大正元	TSA2000	1
22	时间源系统	吉大正元	CT-TSS2050C	1
（二）管理及运维系统				
1	互联网加速系统	加速系统+华为2288 V3服务器		
2	安全认证系统	深澜SRUN400+华为RH228H V5服务器*2		
3	综合运维平台	IT运维V1.0+IT服务管理 V5.0		
（三）机房基础设施				
1	动力环境	1套动环监控系统		
2	UPS主机	机架式UPS一体化配电柜等		
3	机房视频监控系统	硬盘录相机+视频监控摄像头等		
4	机房门禁系统	门禁系统主机、指纹系统等		
5	新风系统	1台新风主机		

6	空调	2台20KW行间空调、2台普通空调
7	机房照明系统	机房专用照明灯管
8	机房消防设施	灭火控制器、灭火装置、药剂、报警器、探测器等

★（四）维保服务内容

1.网络运维服务

1.1保障运维对象网络系统的正常工作，为接入设备提供安全可靠的网络环境；

1.2运维人员应每天对所有核心设备、安全设备进行不少于1次的线上远程巡检，巡检内容包括但不限于日志、CPU、内存、板卡状态、配置等；每周对中心机房的的核心设备进行不少于1次的现场巡检，巡检内容包括但不限于链路状态、设备指示灯状态、设备外观、环境温度、湿度、散热条件等；每半年对网络设备防尘网进行一次清洗；

1.3运维值班人员应按业务需求进行设备的运行监控和巡视检查，发现的故障、报警等问题应按照故障处理及通报流程及时通报、处理，并做好记录，巡检记录应及时、完整、详实；

1.4每月对所有设备配置进行一次备份工作；

1.5精通 BGP、OSPF、MPLS-VPN 等网络协议，能够对网络架构提出优化方案；

1.6在服务期内，采购人不能处理的问题或故障时，供应商需提供原厂的技术支持服务。

2.安全运维服务

2.1结合内江市电子政务外网实际，充分利用和挖掘市电子政务外网已有的网络设备、安全设备、运管设备等，对内江市电子政务外网网络、安全、运行情况开展监测。服务商应提供远程或现场安全监测服务，及时发现可能影响市电子政务外网网络与信息安全设备稳定运行的潜在隐患、网络异常流量和安全风险事件，通过持续性常态化的漏洞扫描和基线核查，及时发现政务外网中存在的安全漏洞，消除安全漏洞可能带来的安全风险；根据扫描的结果，每月定期出具《漏洞扫描报告》《安全监测事件预警与记录》等；

2.2协助采购人制定重保时期保障方案，包括组织架构、人员调配、工具支持、监测预警、响应处置等；及时提供国内外安全威胁情报，并协助采购人开展前期风险排查及系统加固；重保时期，安排至少1名专业网络安全技术人员，为采购人提供保障工作。

2.3在市本级电子政务外网统一网络平台、管理平台及相关业务系统遭遇恶意攻击、入侵或病毒感染等安全事件时，提供应急响应服务，包括但不限于事件分析与定位、入侵取证调查、恢复业务系统运行、安全防护策略调整与确认等服务。提供应急演练方案编制，演练环境准备，演练实施及应急预案优化提升等服务。

（1）为采购人提供 7*24 小时的应急技术和应急响应服务，对采购人发生的网络安全事件，提出应急处置建议，确定受害范围、攻击路径、固定证据、追踪溯源等。当发生安全事件时，应急服务人员必须在接到通知后4小时内到达客户现场；

（2）制定应急预案，根据政务外网的信息网络环境和信息安全组织架构，分析政务外网实际安全风险，编制信息安全事件应急响应预案，从应急事件的预警、发现、分析、处置和恢复等层面，规定应急响应工作流程和技术处理措施，明确应急响应人员和资源准备等；

（3）开展安全应急演练，为保障政务外网的安全稳定运行，提高系统在遇到突发事件时的可用性和业务连续性，通过应急演练工作验证应急预案和应急流程的经济性、合理性和可操作性，评估各方面人员应对安全突发事件的组织指挥能力和应急处置能力，提高应急人员应急工作熟练程度，提升全员安全意识；

（4）应急演练工作结束后，服务商应配合演练工作组及相关技术人员对演练中的监控数据进行

统计和分析，认真复盘，高度凝练，输出相关的应急演练总结报告，对本次演练工作中获得的成果、经验以及需要改进的问题进行总结；

(5) 服务期间，成交供应商的应急响应服务次数不限，并在每年提供 1 次应急演练服务。提供《应急演练方案》和《应急演练报告》。

1

2.4安全支撑服务

(1) 对采购人的网络运行状况进行监控，及时发现攻击事件或可疑行为，并分析相关事件日志，实时安全状况监控、安全事件检测分析、安全事件预处理、监控数据统计汇报；

(2) 安全策略优化：提供安全设备策略分析，发现影响性能、无效、过期、冗余、宽泛、不明确用途等情况的策略，根据分析结果优化调整策略；分析采购人信息系统业务流程及实际数据流，根据实际访问需求规划边界访问控制策略；

(3) 安全检查：协助采购人制定安全自查计划并开展自查工作，在安全自查和安全整改以及国家相关部门的信息安全检查期间提供全过程的技术支持，帮助采购人全面掌握信息安全现状，及时发现安全问题并进行完善性修复，切实提高信息安全保障水平，顺利通过安全检查工作；

(4) 安全通告：协助采购人处理国家电子政务管理中心和省、市电子政务部门的安全通告；

(5) 文档整理：牵头开展市级电子政务外网资产台账更新、接入台账更新、IP 地址更新、VPN 台账更新、网络拓扑更新等服务；

(6) 安全事件分析：对安全系统及设备日志进行分析，及时发现攻击事件和可疑行为，提供事件分析报告；

(7) 在发现或发生安全事件后应配合相关汇报、跟踪、总结汇报、记录工作。

2.5安全咨询服务

根据采购人实际的安全管理体系，协助采购人制定安全管理体系文件，编写计划、文件、讨论评审安全管理体系文件。协助采购人推进各项控制措施的实施，落实安全管理组织，部署安全控制措施，运行安全控制程序；协助采购人对信息安全管理体进行预审，协助采购人对安全管理制度文档的问题进行整改。

2.6安全培训服务

网络安全近年来迅速的发展，各种安全技术和安全攻击手段不断更新，对采购人技术人员和相关管理人员进行系统的网络安全技能和知识的提升，以满足当前网络安全形势和今后日常工作的要求。培训内容应贴合国家、省、市电子政务外网与网络安全工作；提供安全基础知识、安全形势、国家法律法规等相关课程的培训。根据采购人的实际需求，安排专业培训讲师，针对内江市电子政务外网管理人员和接入单位开展网络安全培训（每年至少组织一次，合计不少于4个学时），并提供《培训方案》《培训课件》。

★（五）服务人员要求

为确保整个维保服务顺利进行，供应商需提供维保人员不少于3人，其中现场驻场人员不少于1人，远程技术支撑人员不少于 2人；在签订合同之日起5个工作日内，相关人员应进场开展服务；现场驻场人员接受采购人加班要求并参与7x24小时的现场值班，接受采购人的管理；在常驻现场人员上岗前，采购人有权对常驻现场人员进行面试，面试通过后方可上岗，面试不通过采购人有权要求供应商更换常驻现场人选。

（六）服务周期要求

1.自合同签订之日起15个工作日内，按照要求提供相关设备单次不少于12个月（总数不低于24个月）的授权文件。

2.提供相关设备单次不少于12个月（总数不低于24个月）的产品供应商远程技术支持。

（七）相关安全要求

本项目自成交供应商签订合同之日起至维保服务期满止，实施过程中的人身安全、财产安全、环境安全等一切安全责任及因项目实施过程中造成的直接或间接损失，均由成交供应商自行承担。

（八）保密要求

成交供应商须签订保密协议，在项目实施过程中，所涉及到的所有业务及数据等需严格保密，如果出现泄密事件，由成交供应商承担全部责任，并追究相应法律责任。

（九）维保服务考评方法

内江市电子政务外网市级城域网核心设备维保服务在每年服务期结束前10个工作日，由内江市大数据中心组织进行一次服务考评，评价成绩满分为100分，服务考评从服务规范、服务质量、安全管理、满意度评价四个维度考评。

考核内容	评分标准	权重分数	得分	备注
服务规范 (10分)	每月事件记录、维护、保养、巡检记录是否完整、规范。	4		每违反一次扣1分
	运维单位项目运行维护服务过程中是否有使用单位用户投诉。	6		每投诉一次扣1分
服务质量 (70分)	每月是否提交月度报告、日常巡检报告。	12		每缺一次扣 1 分
	是否每半年对网络设备防尘网进行一次清洗。	2		少做一次扣1分
	是否对发现的故障、报警等问题应按照故障处理及通报流程及时通报、处理，并做好记录，巡检记录应及时、完整、详实。	8		未按要求完成每次扣1分
	每月是否对所有网络设备配置进行备份。	12		缺失一次扣1分
	是否每月定期出具《漏洞扫描报告》、《安全监测事件预警与记录》。	12		缺失一次扣1分
	是否制定应急预案。	4		缺失扣4分
	是否至少开展一次应急演练并提供《应急演练方案》和《应急演练报告》。	10		未开展应急演练扣4分，未提供《应急演练方案》扣3分，未提供《应急演练报告》扣3分
	是否提供安全咨询服务。	3		缺失扣3分
	是否提供组织开展不少于一次网络安全培训，并提供《培训方案》《培训课件》。	3		缺失扣3分

	现场驻场人员是否接受采购人加班要求并参与7×24小时的现场值班，接受采购人的管理。	4		未接受一次扣2分，本项最多可扣40分。
安全管理 (15分)	项目运维人员的所有运维操作是否都符合采购人的规章制度及通过采购人的审核，项目相关人员是否都遵守合同中的保密要求。	15		发现安全隐患或发生事故后，调查属于运行维护单位责任的每次扣15分
满意度评价 (5分)	电子政务外网使用单位对运维单位项目运行维护服务满意度评价	5		满意度评价90分以上不扣分，80-89分扣2分，79分及以下扣5分
合计		100		
考核意见：				
①考核等级：依据运维单位的运行维护服务工作考核得分情况，划分为优秀（90-100分）、良好（80-89分）、合格（60-79分）、不合格（59分及以下）。				
②以 80 分为基准分；运维单位的运行维护考核得分与基准分的差值作为扣减运行维护费用依据。				
③运维单位的运行维护服务工作考核等级评为合格的，对照基准分每差 1分扣减总维护费用的 3‰；考核等级评为不合格的，对照基准分每差 1分扣减总维护费用 5‰，扣减费用在合同约定的付款时间内扣除。				

3.2.3人员配置要求

采购包1：

详见技术要求。

3.2.4设施设备要求

采购包1：

详见技术要求。

3.2.5其他要求

采购包1：

详见技术要求。

3.3、商务要求

3.3.1服务期限

采购包1：

自合同签订之日起730日

3.3.2服务地点

采购包1：

内江市大数据中心

3.3.3考核（验收）标准和方法

采购包1：

验收交付标准：所提供的服务事项满足本项目要求的服务标准及内容。 验收交付方法：项目履约完成后，由供应商直接交付给采购人。

3.3.4支付方式

采购包1：

分期付款

3.3.5支付约定

采购包1： 付款条件说明： 签订合同后支付预付款，达到付款条件起 5 日内，支付合同总金额的 50.00%。

采购包1： 付款条件说明： 按照要求提供相关设备单次不少于12个月的授权文件，验收合格后，达到付款条件起 5 日内，支付合同总金额的 30.00%。

采购包1： 付款条件说明： 服务期满12个月，根据服务考核结果[考核内容详见维保服务考评方法（说明：支付时应优先扣除考核扣减费用）]，达到付款条件起 5 日内，支付合同总金额的 20.00%。

3.3.6违约责任及争议解决的方法

采购包1：

★（一）违约责任 1.采购人违约责任 （1）采购人应遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行；（2）采购人逾期支付服务款项的，除应及时补足合同款项外，应向供应商偿付欠款总额按同期银行贷款利率2倍的违约金；（3）采购人原因导致变更、中止或者终止本次采购合同的，采购人应向供应商偿付合同总价百分之零点五的赔偿金。（4）采购人偿付的违约金不足以弥补供应商损失的，还应按供应商损失尚未弥补的部分，支付赔偿金给供应商。 2.供应商违约责任 （1）供应商必须遵守采购合同并执行合同中的各项规定，保证采购合同的正常履行。（2）如因供应商工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给采购人造成损失或侵害，包括但不限于采购人本身的财产损失、由此而导致的采购人对任何第三方的法律责任等，供应商对此均应承担全部的赔偿责任。（3）供应商不能按时提供服务(货物)或逾期提供而违约的，除应及时提供服务外，应向采购人偿付逾期提供服务总额的万分之五/天的违约金；逾期超过15天，采购人有权单方终止合同；供应商应退回已收取的全部款项，并承担由此给采购人造成的全部损失。（4）供应商在履约过程中，服务不符合项目要求的，采购人有权要求供应商整改，供应商三次整改仍不符合要求的，采购人有权单方终止合同；供应商应退回已收取的全部款项,并承担由此给采购人造成的全部损失。（5）供应商应当遵守采购人的相关项目需求及相关技术要求及实质性条款，实施完成采购合同应当完全满足相关项目需求及相关技术要求及实质性条款，若供应商不能完全履行采购合同，采购人有权向供应商要求赔偿合同总价款 五 %的违约金，若造成相关损失的，采购人有权要求供应商承担所有赔偿责任。（6）供应商偿付的违约金不足以弥补采购人损失的，还应按采购人损失尚未弥补的部分，支付赔偿金给采购人。

★（二）争议解决办法 1.因服务过程中的质量问题发生争议，由质量技术监督部门或其指定的质量鉴定机构进行质量鉴定。质量符合标准的，鉴定费由采购人承担；不符合质量标准的，鉴定费由供应商承担。 2.合同履行期间,若双方发生争议，可协商或由有关部门调解解决，协商或调解不成的，由当事人依法向采购人所在地人民法院提起诉讼维护其合法权益。 3.对于因采购人原因导致变更、中止或者终止本次采购合同的，采购人应当依照合同约定对供应商受到的损失予以赔偿或者补偿。

3.4其他要求

★（一）合同履行期限：该项目服务期为24个月，项目合同一年一签（自合同生效之日起一年为当期合同运维服务期），因政策变动或其他不可预知情况以及维护服务考核为不合格，采购人有权终止协议。★（二）合同价款：合同价是供应商响应采购项目要求的全部工作内容的价格体现，包括服务期内的所涉及的软硬件运维费、基础环境运维费、服务人员费、差旅、可能产生值班（加班）费、税金、利润、保险、综合管理费（含汽油费、通讯费、办公费等）等完成本项目所需一切费用。