**2023-2024年病毒库软件升级项目需求**

# 项目名称

项目名称：2023-2024年病毒库软件升级项目

# 服务内容

维护服务如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 信息系统名称 | 品牌 | 服务内容 |
| 1 | 防病毒系统 | 亚信安全Officescan | 台式机及服务器防护授权数量3000个，提供2年病毒库升级服务，新授权能导入医院现有防病毒系统使用。 |
| 2 | Linux防病毒系统 | 亚信安全Deep Security | 防恶意软件和Web信誉模块授权400个，提供2年病毒库升级服务，新授权能导入医院现有防病毒系统使用。 |

1. **日常维护**
2. 提供防病毒系统产品升级服务，检查防病毒系统的病毒库版本号，按照最新版本号更新病毒库版本；
3. 提供防病毒系统问题的日常排障与系统优化服务，系统在使用过程中发现的错误，在1个工作日完成修复，确保系统正常稳定运行，保障日常办公安全与服务器安全；
4. 提供每周防病毒系统巡检服务，提供防病毒系统巡检报告，实时汇报终端安全情况；
5. 提供7\*24小时技术支持，包括专人电话技术支持与邮箱技术支持服务，对于紧急的安全事故，服务商需在2小时或以内到达现场并排除故障，并在每次服务结束提供“服务报告”；
6. 提供应急响应服务，每次服务提交《现场服务报告》。接到应急响应要求后，工程师应在30分钟或以内响应，2小时或以内到达客户现场。
7. **修改调整**
8. 根据院方要求完善防病毒系统策略配置与完成防病毒系统终端全网安装，并将这些变更调整内容梳理到系统变更信息表中，便于开展后续维护工作；
9. 在用户使用防病毒系统出现兼容性问题时，服务商须积极配合，与有关硬件、软件厂商和用户接洽，及时定位问题原因、寻求解决方案；
10. 服务商提供的项目服务人员态度与能力不符合项目要求，院方提出改进要求，3个工作日或以内没有明显改进，服务商项目经理在现场监督改进，3个工作日仍然没有明显改进，服务商项目经理的上级领导在现场监督改进，依此类推，直到服务商最高负责人在现场监督，直到完全改进。

# 服务方式

1. 服务商成立专门的项目组开展工作，指派专人负责，按时完成工作内容。
2. 以现场服务为主，其它电话、邮件指导、远程维护、技术交流方式不限。

# 服务时间

病毒库升级服务期限为24个月。

# 服务响应要求

1. **日常维护响应**
2. 售后服务需求发起后，服务商需要在1小时内响应；紧急情况下，2小时到达用户现场；
3. 服务商应提出故障解决方案，工作至故障完全修复且系统正常提供服务为止，修复时间不超过2个工作日。
4. **修改调整响应：**服务商应在院方提交修改调整内容后的3天内落实交付。服务商未能及时进行需求响应，院方有权终止维护合同。
5. **服务商应作出无推诿承诺：**即服务商在收到院方故障报修通知及要求后，须立即派技术人员到场，全力协助、使系统尽快恢复正常。
6. **提供详细的维护人员清单**

服务商应有专门的维护部门并指定固定技术力量用于防病毒系统维护，并向用户提供详细的维护人员清单及其联系方式。

1. **系统维护工作要求**
2. 服务商须有完整的维护记录管理，确保所有问题提出及处理有记录，有供双方共同记录反馈的简捷的操作方式，达到经双方确认真实可信，可跟踪问题解决情况，查询所有维护记录，并可作为验收依据。
3. 服务商需根据院方要求，安排维护人员使用院方项目管理平台系统中的需求管理模块和缺陷（报障）管理模块，接收院方相关报障及需求信息，并反馈相应处理信息，该维护记录可作为维保履约证明。
4. 定期（每周/每月/每季度）进行系统巡检，对系统运行的软硬件情况（尤其是数据库环境）进行监控，并出具巡检报告，针对潜在的风险应提供解决方案并实施。

# 维护服务验收

1. 验收时间：由服务商向院方申请验收，合同到期后7个工作日内院方需启动验收。
2. 验收人员：双方相关人员。
3. 验收标准

1.日常维护的验收：服务商提供维护记录（系统巡检报告）经院方审核确认后验收。

2.修改调整：完成实施2个工作日后，服务商可申请验收此次修改调整。

# 合同款支付方式

1.合同签订后，收到相应金额正式发票后，支付合同总金额的30%。

2.项目通过验收，提供订单信息并开具相应金额正式发票后，支付至合同总金额的100%。