中山七院信息安全、数据中心年度维护服务项目需求：

为全面加强我院信息网络安全的管理和数据中心关键信息基础设施的运行维护，我院计划采购信息安全及数据中心相关服务，确保我院关键信息化设施支撑业务连续、可靠、安全的开展。

1. 安全服务部分

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | 基本要求 |
| **1** | 备案服务 | 协助采购人整理信息系统目前风险识别及现状调查、制定评估工作计划、备案资料的整理收集及完善。 |
| **2** | 安全评估服务 | 包含系统详细调研、评估工作方案、识别关键信息资产、实施各项安全评估、生成并确认评估报告等。每季度一次。 |
| **3** | 漏洞扫描服务 | 进行系统安全漏洞扫描（通过专业工具），生成信息系统漏洞扫描报告。每季度一次。 |
| **4** | 差距分析服务 | 包含依照系统准备差距分析表、安全管理差距分析（通过文档、访谈和测试等方式）、安全技术差距分析（通过文档、访谈等方式）、生成等级保护差距分析报告。 |
| **5** | 安全规划及等保整改服务 | 包含制作原信息系统产品加固方案、测评不符合及部分符合项整改建议、编制并确认整体信息系统整改方案、完善信息系统安全管理机构、完善信息系统安全管理制度、完善信息系统运维管理制度、培训信息系统安全管理人员等。 |
| **6** | 安全加固服务 | 根据季度安全报告和等保测评找出的差距分析、漏洞报告及上级部门发出的预警信息等事项进行必要的安全加固。 |
| **7** | 协助测评服务 | 协助采购人与测评机构完成等保测评 |
| **8** | 安全巡检服务 | 每两个月一次，时间1年 |
| **9** | 安全值守服务 | 重大节假日或有安全事件（时间1年） |
| **10** | 应急响应服务 | 对应急事件进行恢复业务、排查问题、事件取证并形成报告等工作（时间1年） |
| **11** | 安全通告服务 | 包含业界动态、国家安全政策及法律法规、漏洞信息、安全产品评测信息、病毒信息、安全预警、在线通告、走访。 |
| **12** | 安全咨询服务 | 由安全服务商提供的电话、邮件、面谈等方式提供各类信息系统安全咨询和建议服务。（时间1年） |
| **13** | 安全演练 | 提供年度安全演练方案及技术支持服务 |
| **12** | 安全技术培训 | 提供不少于4人次一周的安全技术培训 |
| **13** | 服务要求 | 安全评估服务、漏洞扫描服务、差距分析服务、安全技术培训须原厂服务支持。 |
| **13** | 应用上线安全测试 | 保障我院新上线应用系统的漏洞扫描及手工渗透，不定期进行。 |

1. 数据中心核心设备

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | 基本要求 |
| **1** | 核心存储运维 | 1. 日常维护及健康巡检

负责客户相关设备及产品的技术服务支持，并输出运维月报1. 问题跟踪和升级

对工单进行跟进处理，并及时反馈处理结果；包括定期统计故障问题，问题升级负责在第一时间尽快处理客户设备重大故障及疑难故障；负责重大故障处理时的问题单升级、问题单跟踪，及收集问题单相关信息，并配合设备厂家处理故障。1. 文档控制

负责客户所有设备的例行检查服务及报告输出负责维护客户相关设备及产品的配置信息的维护包括相关资源的数据梳理及变更、实施、测试方案文档管理 1. 服务接口

作为客户产品相关服务的统一接口人1. 产品知识支持

负责提供相关产品运维的技术解答，技术资料及咨询；参与部分重要的运维会议并提供专家建议 |
| **2** | 虚拟化集群运维 | 1. 日常维护及健康巡检

负责客户相关设备及产品的技术服务支持，并输出运维月报，包括虚拟机资源划分与回收、虚机模板更新及Vcenter不定更新1. 问题跟踪和升级

对工单进行跟进处理，并及时反馈处理结果；包括定期统计故障问题，问题升级负责在第一时间尽快处理客户设备重大故障及疑难故障；负责重大故障处理时的问题单升级、问题单跟踪，及收集问题单相关信息，并配合设备厂家处理故障。1. 文档控制

负责客户所有设备的例行检查服务及报告输出负责维护客户相关设备及产品的配置信息的维护包括相关资源的数据梳理及变更、实施、测试方案文档管理 1. 服务接口

作为客户产品相关服务的统一接口人1. 产品知识支持

负责提供相关产品运维的技术解答，技术资料及咨询；参与部分重要的运维会议并提供专家建议、每月1日（节假日顺延）前考核方组织召开月度安全管理服务工作例会，对上一考核月度的工作情况进行总结，讨论本月工作计划。 |
| **3** | 核心数据库运维 | 1. 日常维护及健康巡检

负责客户相关设备及产品的技术服务支持，并输出运维月报1. 数据库补丁及升级服务

在医院提出服务要求后，维护商根据医院人需求评估升级方案的可行性和潜在影响，做好升级前测试和应用及数据备份，制定系统回退方案，确保升级过程安全可靠、升级时间满足医院要求。1. 数据库备份与恢复方案服务

维护商向医院提供数据库的备份与恢复的方案设计、操作培训和具体实施。数据库在线备份和恢复解决方案是采用数据库专用备份工具完成数据库的在线备份和恢复，满足数据库快速的备份和恢复要求。1. 问题跟踪和升级

对工单进行跟进处理，并及时反馈处理结果；包括定期统计故障问题，问题升级负责在第一时间尽快处理客户设备重大故障及疑难故障；负责重大故障处理时的问题单升级、问题单跟踪，及收集问题单相关信息，并配合设备厂家处理故障。1. 例行检查

通过该项服务，对系统的当前运行状况有详细的了解，对巡检中发现的问题可以及时采取预防性措施，降低故障发生的概率，提高系统的可靠性。提供季度巡检报告。1. 文档管理

负责维护客户相关设备及产品的配置信息的维护1. 服务接口

作为客户产品相关服务的统一接口人1. 产品知识支持

负责提供相关产品运维的技术解答，技术资料及咨询；参与部分重要的运维会议并提供专家建议1. 业务规则协助

协助客户制定不同业务数据库之间的数据访问和操作规则，定义不同的业务视图和权限访问1. 问题跟踪和升级

负责在第一时间尽快处理客户设备重大故障及疑难故障；负责重大故障处理时的问题单升级、问题单跟踪，及收集问题单相关信息，并配合设备厂家处理故障。1. 文档管理

负责维护客户相关设备及产品的配置信息的维护1. 服务接口

作为客户产品相关服务的统一接口人1. 数据库优化服务（专家服务 OCM认证）

每季度根据目前数据库运行的相关核心指标和结合业务场景应用延时，输出数据库的优化建议。经甲方论证通过后，予以优化建议的实施。 |
| **4** | IT监控网管平台 | 1. 网管平台日常监控故障工单的处理
2. 网管平台监控对象的日常维护（基线、监控项、CMDB）
3. 网管平台监控平台故障的问题跟踪和升级
 |
| **5** | 数据中心核心网络 | 1. 日常维护及健康巡检

负责客户相关设备及产品的技术服务支持，并输出运维月报1. 问题跟踪和升级

对工单进行跟进处理，并及时反馈处理结果；包括定期统计故障问题，问题升级负责在第一时间尽快处理客户设备重大故障及疑难故障；负责重大故障处理时的问题单升级、问题单跟踪，及收集问题单相关信息，并配合设备厂家处理故障。1. 文档控制

负责客户所有设备的例行检查服务及报告输出负责维护客户相关设备及产品的配置信息的维护包括相关资源的数据梳理及变更、实施、测试方案文档管理 1. 服务接口

作为客户产品相关服务的统一接口人1. 产品知识支持

负责提供相关产品运维的技术解答，技术资料及咨询；参与部分重要的运维会议并提供专家建议1. 网络优化建议（专家服务 CCIE/HCIE认证）

每季度根据网络运行状况，输出网络优化建议，经甲方论证通过后，予以优化建议的实施 |
|  | 数据中心服务器 | 1. 日常维护及健康巡检

负责客户相关设备及产品的技术服务支持，并输出运维月报1. 问题跟踪和升级

对工单进行跟进处理，并及时反馈处理结果；包括定期统计故障问题，问题升级负责在第一时间尽快处理客户设备重大故障及疑难故障；负责重大故障处理时的问题单升级、问题单跟踪，及收集问题单相关信息，并配合设备厂家处理故障。1. 文档控制

负责客户所有设备的例行检查服务及报告输出负责维护客户相关设备及产品的配置信息的维护包括相关资源的数据梳理及变更、实施、测试方案文档管理1. 服务接口

作为客户产品相关服务的统一接口人1. 产品知识支持

负责提供相关产品运维的技术解答，技术资料及咨询；参与部分重要的运维会议并提供专家建议 |

3.医院园区网络、视频会议及安全接入运维及集成服务

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | 基本要求 |
| **1** | 园区有线接入网络（医疗内网、外网、物业网、专线网络） | 1. 日常维护及健康巡检

负责客户相关设备及产品的技术服务支持，并输出运维月报1. 问题跟踪和升级

对工单进行跟进处理，并及时反馈处理结果；包括定期统计故障问题，问题升级负责在第一时间尽快处理客户设备重大故障及疑难故障；负责重大故障处理时的问题单升级、问题单跟踪，及收集问题单相关信息，并配合设备厂家处理故障。1. 文档控制

负责客户所有设备的例行检查服务及报告输出负责维护客户相关设备及产品的配置信息的维护包括相关资源的数据梳理及变更、实施、测试方案文档管理1. 服务接口

作为客户产品相关服务的统一接口人1. 产品知识支持

负责提供相关产品运维的技术解答，技术资料及咨询；参与部分重要的运维会议并提供专家建议1. 网络优化建议（专家服务 CCIE/HCIE认证）

每季度根据网络运行状况，输出网络优化建议，经甲方论证通过后，予以优化建议的实施 |
| **2** | 园区无线网络系统 | 1. 日常维护及健康巡检

负责客户相关设备及产品的技术服务支持，并输出运维月报1. 问题跟踪和升级

对工单进行跟进处理，并及时反馈处理结果；包括定期统计故障问题，问题升级负责在第一时间尽快处理客户设备重大故障及疑难故障；负责重大故障处理时的问题单升级、问题单跟踪，及收集问题单相关信息，并配合设备厂家处理故障。1. 文档控制

负责客户所有设备的例行检查服务及报告输出负责维护客户相关设备及产品的配置信息的维护包括相关资源的数据梳理及变更、实施、测试方案文档管理1. 服务接口

作为客户产品相关服务的统一接口人1. 产品知识支持

负责提供相关产品运维的技术解答，技术资料及咨询；参与部分重要的运维会议并提供专家建议1. 网络优化建议（专家服务 CCIE/HCIE认证）

每季度根据网络运行状况，输出网络优化建议，经甲方论证通过后，予以优化建议的实施 |
| **3** | 园区安全设备（防火墙、防病毒系统、安全准入系统、IPS、应用威胁、态势感知） | 1. 日常维护及健康巡检

负责客户相关设备及产品的技术服务支持，并输出运维月报1. 问题跟踪和升级

对工单进行跟进处理，并及时反馈处理结果；包括定期统计故障问题，问题升级负责在第一时间尽快处理客户设备重大故障及疑难故障；负责重大故障处理时的问题单升级、问题单跟踪，及收集问题单相关信息，并配合设备厂家处理故障。1. 文档控制

负责客户所有设备的季度例行检查服务及报告输出包括相关资源的数据梳理及变更、实施、测试方案文档管理1. 服务接口

作为客户产品相关服务的统一接口人1. 产品知识支持

负责提供相关产品运维的技术解答，技术资料及咨询；参与部分重要的运维会议并提供专家建议1. 安全优化建议（专家服务 CCIE/HCIE认证）

每季度根据安全设备运行状况，输出安全优化建议，经甲方论证通过后，予以优化建议的实施 |
| **4** | 视频会议系统 | 日常运行服务支撑负责客户相关视频会议、会诊等日常业务的运行服务保障及故障处理 |
| **5** | 网络、安全设备的系统集成服务（新增、优化） | 负责现有园区网络有线、无线网络、安全设备、视频会议系统的系统集成服务，并提供以上需求的系统集成项目管理服务。 |

服务要求：

1. 提供7\*24技术支持服务；
2. 提供5\*8的驻场服务支持；
3. 工程师资质要求：具备相关的技术等级认证如：CCIE/HCIE、OCP、VCP、Redhat Linux、PMP；
4. 按技术专业方向区分（信息安全、网络、数据库及虚拟化），提供不少于3个工程师的驻场服务及原厂商安全服务（安全评估服务、漏洞扫描服务、差距分析服务、安全技术培训），并按我院技术需求提供技术保障队伍；
5. 运维服务人员的正常工作时间严格按照中山七院工作时间，不能出现迟到、早退，不得从事与工作无关的事情。
6. 遵守乙方关于机房管理有关规定，出入机房必须办理登记手续，服从机房管理人员的管理。
7. 在日常工作中，注意人身和设备安全，由乙方造成的事故，一切责任由乙方承担，并需赔偿甲方相应的经济损失。若事故对甲方造成的影响巨大，甲方有权自行解除合同
8. 每月1日（节假日顺延）前甲方组织召开月度运维服务工作例会，对上一月度的工作情况进行总结，讨论本月工作计划。
9. 根据故障级别和处理时限要求，乙方必须在规定的时限内排除故障。
10. 重大故障立即响应，并在3小时内恢复业务；严重故障立即响应，并在6小时内恢复业务；一般故障1小时内响应，在工作日内8小时恢复业务，在非工作日内24小时内恢复业务。
11. 故障处理期间，驻场服务人员必须服从考甲方的指挥，及时报告故障处理进展，全力恢复系统的正常运行。
12. 若属于重大、严重故障的，乙方需在故障排除后48小时内，向甲方提交故障分析报告，报告的内容必须包括：故障的发生时间、现象描述、处理过程、结束时间、故障原因、责任分析及经验教训等方面。
13. 在乙方一线人员无法解决时，应在 30 分钟内通知技术专家直接同需求方沟通，帮助解决需求方提出的问题
14. 甲方根据驻场服务人员工作态度、工作能力、出勤率和沟通能力等各方面工作情况，有权决定更换服务人员。乙方应在甲方提出更换人员要求的一个月时间内，安排其它符合甲方要求的业务支撑人员到场。乙方提出的业务支撑人员更换的，由乙方提出的人员更改，在征得甲方业务主管部门管理人员的同意前提下，新、旧人员有一个月的工作交接期间，只有在新的团队成员已经交接成功后，旧的团队成员才能撤离服务项目组
15. 协助制定规范和明确驻场服务人员的岗位职责和工作安排、提供绩效考核量化依据、提供解决经验与知识的积累与共享、日常协调与沟通、项目质量控制等，日常IT运维知识库和文档的编写纳入中山七院信息服务评价标准内进行服务季度考评
16. 乙方必须遵守考核方的安全保密制度, 不得拷贝、泄漏考核方的任何技术资料和商业机密。
17. 按照中山七院信息服务评价标准进行服务季度考评；
18. 按照中山七院信息处服务标准进行服务交付。