**附件一、《防火墙维保服务》**

**采购需求书**

1. **总则：**

1.投标供应商报价应包括标的设备（原装、全新合格的设备）、相关附件、配套设施、税费、运费、保险费、仓储费、安装调试、培训、质保等的全部费用，在项目实施过程中出现报价内容的任何遗漏，均由成交供应商负责相关费用，采购人将不再支付任何费用。

2.招标文件中凡有“★”标识的内容条款为关键条款，投标供应商必须对此作出回答并完全满足这些要求不可以出现任何负偏离，对这些关键条款的任何负偏离将视为无效投标。加注“▲”的内容为重点评标项目，投标供应商必须对该标识项目按照要求进行真实应答描述。

3.本项目不接受联合体、成交供应商不得以任何方式转包本项目。

4.单位负责人为同一人或者存在直接控股、关联关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的招标活动。

1. **基本需求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目名称 | 需求科室/部门 | 服务期限 |
| 防火墙维保服务 | 信息科 | 1年 |

1.维护服务地点：中山市小榄人民医院；

2.维护服务生效时间：自合同签订日起5个工作日内正式生效，成交供应商提供设备维护服务；

3.维护服务期限：2022年11月10日至2023年11月9日；

4.★维护服务期限内，成交供应商确保维护设备功能完整，包括但不限于：一般更新、入侵防御，反病毒，突发防护；

5.成交供应商为本项目提供一切现场服务时，须派遣有相关资质的技术人员执行服务，且须在服务开展前向采购人提供技术人员资质证明。现场服务包括但不限于月度设备硬件健康状态检查、设备故障问题处理、故障处理后的现场值守；

6.★维护服务验收方案：维护期内，成交供应商必须每季度进行至少一次设备硬件健康状态现场检查，对本项目维护清单范围内所有设备进行硬件状态检查与记录，并输出《季度防火墙健康状态检查报告》交付采购人信息科保存。对于检查中发现的设备硬件异常应立即展开处理，并在问题修复后5个工作日内交付《防火墙故障报告》;

7.★除季度设备硬件健康状态检查、设备故障问题处理外，成交供应商每年须提供不少于20人天的网络专家技术支持服务日供采购人灵活使用，派遣具备相关资质的技术人员为采购人提供技术服务，所提供的服务内容包括但不限于：重大事件维稳现场值守、结合项目实际情况制定的技术培训、网络安全解决方案咨询等。

1. **维护清单**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 品名 | 品牌、规格型号 | 配置（性能参数） | 制造商 | 单位 | 数量 |
| 1 | 防火墙 | TN-SG5000-E680 | 18个GE RJ45端口（包括1个MGMT端口、1个HA端口、16个交换机端口）、16个GE SFP插槽、SPU NP6和CP9硬件加速 | 清华永新 | 台 | 3 |
| 2 | 软件 | TN-Analyzer-VM-GB5 | 升级许可证以添加25 GB/天的日志和10 TB的存储容量 | 清华永新 | 套 | 1 |

1. **服务要求**

1.接到采购人通知后，成交供应商工程师到达现场时间：4 小时内

2.成交供应商为采购人提供服务时间：24 小时/天、7 天/周

3.成交供应商响应时间：接到问题解决需求后30分钟内

4.维保期内提供远程问题诊断和支持服务

5.维保期内提供软件特性和操作支持服务

6.维保期内提供现场硬件系统支持服务

7.疑难问题升级服务

8.访问相应技术资源

9.软件产品和文档更新

10.远程访问支持

11.结合采购人当前网络环境及业务场景，向采购人提供网络安全技术培训；

12.如遇到的故障问题成交供应商无法解决，采购人有权要求成交供应商及时联系原厂解决或由采购人直接联系原厂商解决，相关费用由成交供应商承担。

1. **商务要求：**

**1.交货及安装、验收要求**

1.1交货地点：中山市小榄人民医院

1.2交货期：成交供应商应当在成交通知书发出之日起30日内按招标文件及成交供应商的投标文件确定的事项与采购人签订合同，签订合同后 5 日内维护服务生效。

1.3成交供应商负责派技术人员对本项目维护设备提供维护服务，确保维护设备运行正常且功能完整，项目所需费用全部包含在总报价内。

1.4验收方式：维护期内，成交供应商必须每季度进行至少一次设备硬件健康状态现场检查，对本项目维护清单范围内所有设备进行硬件状态检查与记录，并输出《季度防火墙健康状态检查报告》交付采购人信息科保存。对于检查中发现的设备硬件异常应立即展开处理，并在问题修复后5个工作日内交付《防火墙故障报告》。每季度以成交供应商能否严格遵守本项目用户需求书各项要求，及《季度防火墙健康状态检查报告》与《防火墙故障报告》作为依据评判当季度维护服务质量。对于维护服务质量不符合本用户需求书要求的季度，采购人有权扣除当季度维护服务费用。

**2.售后服务要求**

2.1成交供应商必须在中国境内有售后服务机构，并附有售后服务能力说明。

2.2在维护期内，成交供应商接收到采购人的维护通知，响应时间为半小时内，工程师到达现场时间为4小时内，排除故障时限为到达现场后8小时内。

2.3如果故障在发生12小时后仍无法排除，成交供应商技术人员应每天到故障现场对故障作处理，直至故障修复。

**3.付款方式**

★3.1本合同的每笔款项以人民币转账方式支付，成交供应商技术人员到采购人指定地点完成维护工作，验收合格后，成交供应商凭：

（1）合同；

（2）验收调试合格报告（加盖采购人公章）；

（3）成交供应商开具的正式发票，加盖发票专用章。

★3.2具体付款方式：按季度支付服务款项，分四次支付，签订合同后，并且由合同签订日起服务满三个月，采购人支付第一季度服务款项，成交供应商须提供相应金额的发票，采购人收到成交供应商发票并审核无误后，一个月内支付合同总金额的25%费用，如此类推，之后每个季度支付25%，直到支付完毕。