

# 广西壮族自治区 政府采购合同

合同名称:网络中心机房专用设备运维、云平台运维、多媒体教室  
及会商室运维、网络安全整改、系统安全检测服务项目

合同编号:GXZC2023-C3-002283-GXJA-05 分标

采购人(甲方):广西壮族自治区农业信息中心

供应商(乙方):广西塔易信息技术有限公司

签订合同地点:广西壮族自治区农业信息中心

签订合同时间:2023年7月24日

# 目 录

第一条 合同标的 .....	3
第二条 合同金额 .....	3
第三条 服务期限及地点 .....	4
第四条 售后服务、质保期 .....	4
第五条 付款方式 .....	4
第六条 履约保证金 .....	4
第七条 税费 .....	4
第八条 验收 .....	4
第九条 违约责任 .....	4
第十条 不可抗力事件处理 .....	5
第十一条 合同争议解决 .....	5
第十二条 诉讼 .....	5
第十三条 合同生效及其它 .....	5
第十四条 合同的变更、终止与转让 .....	5
第十五条 签订本合同依据 .....	6
附件：合 同 附 件 .....	8
(1) 采购项目需求一览表 .....	9
(2) 《网络安全检测服务清单》 .....	14
(3) 05 分标（网络安全检测服务）商务需求 .....	15
(4) 投标函 .....	16
(5) 竞标报价表 .....	19
(6) 技术要求偏离表 .....	21
(7) 商务条款偏离表 .....	27
(8) 售后服务承诺书 .....	29
(9) 成交通知书 .....	57

# 广西壮族自治区政府采购合同

采购计划号：广西政采[2023]12863号-002 合同编号：GXZC2023-C3-002283-GXJA-05分标

采购人（甲方）：广西壮族自治区农业信息中心 供应商（乙方）：广西塔易信息技术有限公司

项目名称：网络中心机房专用设备运维、云平台运维、多媒体教室及会商室运维、网络安全整改、系统安全检测服务项目 项目编号：GXZC2023-C3-002283-GXJA-05分标

签订地点：广西壮族自治区南宁市 签订时间：2023.7.24

本合同为中小企业预留合同：（是）。

根据《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照采购文件规定条款和成交供应商响应文件及其承诺，甲乙双方签订本合同。

## 第一条 合同标的

1、服务名称：网络安全整改服务

2、服务数量：1项

3、服务内容：

序号	服务内容	数量	单位	单价（元）	合价（元）
1	信息系统安全检测服务	1	项	35600.00	35600.00
2	信息系统威胁检测服务	1	项	20000.00	20000.00
3	风险评估安全咨询服务	1	项	27000.00	27000.00
4	信息系统风险扫描测试服务	1	项	22500.00	22500.00
5	渗透测试服务	1	项	180000.00	180000.00
成交金额（人民币大写）： <u>贰拾捌万伍仟壹佰元整</u> 小写 <u>285100.00元</u>					

## 第二条 合同金额

本项目合同金额人民币大写：贰拾捌万伍仟壹佰元整 小写 285100.00元。

该合同金额已包括了实施和完成本项目全部服务所需的安装费（包括但不限于各类软件、系统等的安装、集成、试运行等费用）、培训费（包括但不限于场地费、教材等）、人工费、交通费、住宿费、伙食补助费、其他费（包括但不限于硬件设备采购的费用、运输、装卸、软件部署、调试、培训、技术支

持、售后服务、检测等费用)、整体验收各项费用、必要的保险费和税费等，服务有关一切费用和政策性文件规定及合同包含的风险、责任和各种应有的费用。

### 第三条 服务期限及地点

- 1、合同履行期限：自签订合同之日起1年；
- 2、服务地点：广西壮族自治区农业信息中心；
- 3、乙方所提供的服务必须与采购文件和承诺相一致且符合相应的服务规范及标准。

### 第四条 售后服务、质保期

- 1、乙方应按照国家有关法律法规和“三包”规定以及采购文件、响应文件和本合同所附的《服务承诺》，为甲方提供售后服务。
- 2、乙方提供的服务承诺、质保期及其它具体约定事项。（见合同附件）

### 第五条 付款方式

签订合同后，甲方支付合同金额30%预付款给乙方；自乙方入场实施起10个工作日内，甲方支付合同金额50%合同款给乙方；项目实施并初验完成之日起10个工作日内支付剩余合同金额20%合同价款给乙方。乙方自收到合同款之日起15个工作日内开具发票给甲方。

### 第六条 履约保证金

无

### 第七条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

### 第八条 验收

1. 甲方对乙方提交的服务依据采购文件上的服务要求和国家有关质量标准进行现场初步验收，符合采购文件技术要求的，给予签收，初步验收不合格的不予签收。甲方应当在服务期满十五个工作日内进行验收。
2. 乙方提交服务成果前应对提交的服务成果作出全面检查和对验收文件进行整理，并列出清单，作为甲方验收和使用的技术条件依据，检验的结果应随服务成果交给甲方。
3. 对技术复杂的服务，甲方应请国家认可的专业检测机构参与初步验收及最终验收，并由其出具质量检测报告。
4. 验收时乙方必须到现场，验收完毕后作出验收结果报告；验收费用由乙方负责。

### 第九条 违约责任

1. 乙方所提供的服务、技术标准、材料等质量不合格的，应及时更换，更换不及时按服务不及时处罚；因质量问题甲方不同意接收的或特殊情况甲方同意接收的，乙方应向甲方支付合同款总额5%违约金并赔偿甲方经济损失。
2. 乙方提供的服务如侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任。

3. 因包装、运输引起的相关维备用件或零件损坏，按质量不合格处罚。

4. 乙方不及时服务的，每天向甲方偿付当年合同款额 3% 违约金，但违约金累计不得超过合同款总额 5%，超过 120 天甲方有权解除合同，乙方承担因此给对方造成经济损失。

5. 乙方未按本合同和报价文件中规定的服务承诺提供售后服务的，乙方应按本合同合计金额 5% 向甲方支付违约金。

6. 乙方提供的相关维备用件或零件在质量保证期内，因设计、工艺或材料的缺陷和其它质量原因造成的问题，由乙方负责。因此而给甲方造成的直接应由乙方承担。

7. 乙方的其它违约行为按合同总款额 5% 收取违约金并赔偿甲方的经济损失。

#### 第十条 不可抗力事件处理

1. 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2. 不可抗力事件发生后，应于知道或应当知道不可抗力事件之时【3】日内立即书面通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3. 不可抗力事件延续一百二十天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

#### 第十一条 合同争议解决

1、因服务成果质量问题发生争议的，应邀请国家认可的质量检测机构对服务成果质量进行鉴定。服务成果符合标准的，鉴定费由甲方承担；服务成果不符合标准的，鉴定费由乙方承担。

2、因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

3、诉讼期间，本合同无争议部分继续履行。

#### 第十二条 诉讼

双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如果协商不能解决，可甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

#### 第十三条 合同生效及其它

1. 合同经双方法定代表人(负责人)或委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

2. 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经财政部门审批，并签订书面补充协议报财政部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3. 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》等有关法律法规有关条文执行。

#### 第十四条 合同的变更、终止与转让

1、本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止。

2、乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

3、本合同一式陆份，具有同等法律效力，甲方叁份，乙方贰份，代理机构壹份。

第十五条 签订本合同依据

- (1) 采购项目需求一览表
- (2) 《网络安全检测服务清单》
- (3) 05 分标（网络安全检测服务）商务需求
- (4) 投标函
- (5) 竞标报价表
- (6) 技术要求偏离表
- (7) 商务条款偏离表
- (8) 售后服务承诺书
- (9) 成交通知书

上述合同文件互相补充和解释。

---

以下无正文。

签署页:

甲方: 广西壮族自治区农业信息中心(章) 2023年7月24日	乙方: 广西塔易信息技术有限公司(章) 2023年7月24日
单位地址: 广西南宁青秀区七星路135号	单位地址: 中国(广西)自由贸易试验区南宁片区凯旋路13号五象新区总部休闲公园9号楼
负责人: 	法定代表人: 
委托代理人:	委托代理人:
电话: 0771-2182852	电话: 0771-3360667
开户银行:	开户银行: 中国建设银行股份有限公司广西自贸试验区南宁片区五象支行
账号:	账号: 45050160500100000389
邮政编码:	邮政编码: 530000

附件：合同附件

1、供应商承诺具体事项：  以磋商响应文件为准	
2、售后服务具体事项：  以磋商响应文件为准	
3、质保期责任：  以磋商响应文件为准	
4、其他具体事项：  以磋商响应文件为准	
甲方（章）  2023年7月24日	乙方（章）  2023年7月24日



## (1) 采购项目需求一览表

### 05 分标（网络安全检测服务）技术需求

项 号	采 购 服 务 名 称	数 量 及 单 位	服 务 内 容 及 要 求	所 属 行 业
1	信 息 系 统 安 全 检 测 服 务	1 项	<p>对 60 个以上信息系统提供安全检测服务通过暴露面风险分析第一时间发现信息系统存在外部安全隐患。</p> <p>对信息系统的部署服务器开展信息安全检查工作对不符合要求的检查项提出对应整改意见，出具《信息系统服务器安全检测报告》。</p> <p>对物理服务器开展性能分析服务，人工分析性能使用趋势，判断是否满足业务增长的需要。</p> <p>对信息系统的 WEB 服务展开漏洞挖掘分析工作，利用信息系统安全检测手段提前发现潜在风险，出具《信息系统漏洞分析报告》。</p> <p>对信息系统所采用的中间件开展安全审查工作，从日志、配置两个方面进行分析人工判断是否存在潜在风险。</p> <p>服务内容： 信息系统安全检测服务通过对信息系统源代码进行数据流分析、控制流分析、语义分析、配置分析和结构分析等多个方面的全面审查，以发现和解决潜在的安全威胁问题。</p> <p>服务工具</p> <p>▲服务期间供应商需提供一台流量采集器，配置≥6 个千兆电口，不少于 3 个接口扩展插槽，存储≥1TB，≥2 个 USB3.0 接口，含威胁检测系统软件；系统应用层吞吐量≥1Gbps，并发会话数≥150 万/s，新建会话数≥1 万/s；</p> <p>(1) 能够支持对常见扫描以及远控木马的检测；</p> <p>(2) 能够通过双向流量检测的方式发现可被利用的 SQL 注入、跨站、命令执行等 web 漏洞，并记录已经发生过的攻击事件和相关报文；</p>	

		<p>(3) 支持通过沙箱技术精确检测多种针对 PHP 语言环境的 WEBSHELL 攻击;</p> <p>(4) ▲支持对 web 漏洞利用检测规则、入侵检测规则等多种规则的配置, 选择, 可以有针对性的选择部分规则开启;</p> <p>(5) ▲能够对网络通信行为进行还原和记录, 以供安全人员进行取证分析, 还原内容包括: TCP 会话记录、Web 访问记录、SQL 访问记录、DNS 解析记录、文件传输行为、LDAP 登录行为;</p> <p>(6) 支持对流量中出现文件传输行为进行发现和还原, 将文件 MD5 发送至分析平台;</p> <p>(7) 支持对 HTTP、SMTP、POP3、IMAP、FTP、MSSQL、MYSQL、ORACLE、POSTGRESQL、LDAP、DNS、SSL、TDS、TFTP 等协议的分析 and 还原;</p> <p>(8) ▲支持对文件传输协议进行还原和分析, 可分析的协议至少包含如下: 邮件 (SMTP、POP3、IMAP、webmail)、Web (HTTP)、FTP、SMB;</p> <p>(9) 支持对常见可执行文件的还原: EXE、DLL、OCX、SYS、COM、apk 等;</p> <p>(10) ▲支持对常见压缩格式的还原: RAR、ZIP、GZ、7Z 等 (提供功能界面截图);</p> <p>(11) 支持常见的文档类型的还原: word、excel、pdf、rtf、ppt 等;</p> <p>(12) 支持将还原后的文件可传送至威胁感知系统分析平台进行检测分析;</p> <p>(13) ▲支持将抓取的原始流量包保存于本地以供后续分析和取证使用;</p> <p>(14) 支持在线升级和离线升级两种升级方式, 并支持定时自动升级;</p> <p>(15) 支持实时监控设备的 CPU、内存、存储空间使用情况;</p> <p>(16) 支持分析统计 1 天或 1 周时间内的文件还原数量情况;</p> <p>(17) 支持分析统计 1 天或 1 周时间内的各个应用流量的大小和分布情况;</p> <p>(18) 支持提供威胁告警以 SYSLOG 格式输出给第三方设备;</p> <p>(19) 支持 IPv4 网络和 IPv6 网络两种部署场景, 支持两种网络流量均</p>	
--	--	---	--

			进行分析还原。	
2	信息系统威胁检测服务	1项	<p>服务内容：</p> <p>(1)通过访谈判断分析是否存在恶意内部人员造成的信息安全隐患即有预谋的系统内部人员对信息系统进行恶意破坏，分析系统运维人员是否存在安全风险。</p> <p>(2)通过实地勘察检验硬件、软件、数据、通信线路等各项数据传输通道、介质发现潜藏风险。</p> <p>(3)通过实地访查数据存储中心是否存在如断电、静电、灰尘等环境影响的潜藏风险。</p>	
3	风险评估安全咨询服务	1项	<p>服务内容：</p> <p>检测信息系统的主机层面判断信息系统是否启用身份鉴别、访问控制方面、安全审计方面、入侵防范方面、恶意代码防范方面、剩余信息方面是否存在信息安全隐患。</p> <p>服务过程：</p> <p>(1) 信息系统脆弱性识别</p> <p>信息系统脆弱性识别准备包括确定评估目标、确定评估范围、组建评估团队、评估工作启动会议、系统调研、确定评估依据、确定评估工具、制定评估方案等八项主要任务。</p> <p>(2) 风险要素识别</p> <p>主要是对组织和信息系统中的资产、威胁、脆弱性、已有安全措施等要素进行识别，以便对信息系统开展安全风险分析。</p> <p>(3) 已有安全措施确认</p> <p>安全措施的对已采取的安全措施的有效性进行确认，即是否真正地降低了系统的脆弱性，抵御了威胁。针对信息系统和资产所采取的安全措施进行分析，识别出预防性安全措施和保护性安全措施。</p> <p>(4) 风险分析</p> <p>本阶段结合资产、威胁、脆弱性，以及已有安全措施等进行分析，计算出威胁利用脆弱性导致安全事件发生的可能性，并计算安全事件发生后造成的损失，最终计算出资产的风险值和对应的风险等级。</p>	

			<p>(5) 风险处置建议</p> <p>针对信息系统脆弱性识别发现的安全问题提出风险处理计划、安全整改建议，并组织项目文档评审。制定风险处理计划、安全整改建议。</p> <p>对被检测系统安全隐患进行安全咨询指导，并出具《信息安全风险评估报告》。</p>	
4	信息系统风险扫描测试服务	1项	<p>服务内容：</p> <p>信息系统风险扫描测试是指基于 CVE、CNVD、CNNVD 等漏洞数据库，通过扫描等手段对指定的远程或者本地的网络设备、主机、数据库、操作系统、中间件、业务系统等进行安全弱点检测。</p>	
5	渗透测试服务	1项	<p>对我厅 60 个以上非涉密信息系统进行一年四次渗透测试服务，采用黑盒、白盒、灰盒三种方法，通过人工测试进行业务系统漏洞和网络设备漏洞，出具渗透测试报告。</p> <p>1) 前期交互</p> <p>针对业务系统就渗透测试目标、渗透测试范围、渗透测试方式（白盒、黑盒、灰盒以及是否涉及社会工程学、DDOS 等信息汇总及渗透授权。</p> <p>2) 信息收集</p> <p>使用社会工程学及借助各种技术手段进行信息收集，同时对业务系统的 DNS 信息、注册人信息、服务信息、WAF 信息等进行收集。</p> <p>3) 威胁建模</p> <p>对获取的信息进行分析，确定最有效、可行的渗透测试方案。</p> <p>4) 漏洞分析</p> <p>对所获取的信息，包括系统类型、系统开启的服务、业务端口、漏洞扫描的结果等信息，通过可以获取的渗透代码资源找出可以实施渗透，在测试过程中进行验证，并开发出相应的漏洞利用代码。</p> <p>5) 渗透测试</p> <p>保证原有测试系统业务正常平稳运行的前提下，利用专业手段展开渗透测试。</p>	

		<p>6) 书面报告编写</p> <p>(1) 渗透测试完成后，根据测试情况将结果以书面文档的形式提交，并针对系统中存在的脆弱环节及安全问题给出修复建议。</p>	
--	--	---	--

## (2) 《网络安全检测服务清单》

项号	采购标的	数量①	单价②	总价(元) ③=①×②
1	信息系统安全检测服务	1项	35600.00	35600.00
2	信息系统威胁检测服务	1项	20000.00	20000.00
3	风险评估安全咨询服务	1项	27000.00	27000.00
4	信息系统风险扫描测试服务	1项	22500.00	22500.00
5	渗透测试服务	1项	180000.00	180000.00
总报价(人民币): 大写贰拾捌万伍仟壹佰元整小写 <u>285100.00</u> 元				

### (3) 05 分标（网络安全检测服务）商务需求

#### 商务要求

##### 1、报价要求

本项目实行总承包报价，报价必须包含以下部分：与本项目服务所需的所有费用，含技术服务、派出工作人员的交通费、住宿费、伙食补助费及其他有关费用。本项目至验收合格，采购人不另支付任何费用。必要的保险费用和各项税金。

2、服务期限：自签订合同之日起 1 年。

3、服务地点：广西区内采购人指定地点。

4、付款条件：签订合同后，采购人支付合同金额 30%预付款给成交供应商；自成交供应商入场实施起 10 个工作日内，采购人支付合同金额 50%合同款给成交供应商；项目实施并初验完成之日起 10 个工作日内支付剩余合同金额 20%合同价款给成交供应商。供应商自收到合同款之日起 15 个工作日内开具发票给采购人。

##### 5、售后服务

(1) 按国家有关规定实行产品“三包”；

(2) 免费上门安装、调试；

(3) 接到故障通知后在 2 小时内响应，4 小时内到达现场维修并解决故障；

(4) 定期回访；

(5) 质量保证期内提供免费按采购人指定的地点上门服务；

(6) ▲基础网络巡检整改服务需要提供 1 名驻场工程师，在现场提供相关服务和技术支持，经过采购人面试通过后方可上岗，并按采购人要求签署相关保密协议，严格遵守协议要求。

(7) ▲服务商本地服务团队至少有 10 名成员。

## (4) 投标函

### 1. 投标函

#### 投标函

致：广西君安工程建设顾问有限公司

我方已仔细阅读了贵方组织的网络中心机房专用设备运维、云平台运维、多媒体教室及会商室运维、网络安全整改、系统安全检测服务项目（项目编号：GXYZC2023-C3-002283-GXJA）的征集文件的全部内容，授权蒙文婷、职务：商务经理、职称：无为全权代表，现正式递交下述文件参加贵方组织的本次政府采购活动：

- 一、资格文件电子版一份（包含按供应商须知前附表要求提交的全部文件）；
- 二、商务文件电子版一份（包含按供应商须知前附表要求提交的全部文件）；
- 三、技术文件电子版一份（包含按供应商须知前附表要求提交的全部文件）；
- 四、报价文件电子版一份（包含按供应商须知前附表要求提交的全部文件）；

据此函，签字人兹宣布：

#### 1、响应报价

05分标我方愿意按本项目征集文件规定的计费方式和费率（即最高限制单价）计费进行响应，提交服务成果时间：自签订合同之日起 1 年；

1分标我方愿意按本项目征集文件规定的计费方式和费率（即最高限制单价）计费进行响应，提交服务成果时间：1；

.....

2、我方同意自本项目征集文件“第三章 供应商须知”第一节 供应商须知前附表第 21.2 项规定的响应截止时间（开标时间）起遵循本响应函，并承诺在“供应商须知前附表”第 17.2 项规定的响应有效期内不修改、撤销响应文件。

3、我方所递交的响应文件及有关资料都是内容完整、真实和准确的。



4、我方承诺2019年至今，未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单，并已经具备《中华人民共和国政府采购法》中规定的参加政府采购活动的 供应商应当具备的条件：

- (1) 具有独立承担民事责任的能力；
- (2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- (3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- (4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- (5) 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- (6) 法律、行政法规规定的其他条件。

5、如本项目采购内容涉及须符合国家强制规定的，我方承诺我方本次响应（包括资格条件和所投产品）均符合国家有关强制规定。

6、如我方入围，我方承诺在收到入围通知书后，在入围通知书规定的期限内，根据征集文件，我方的响应文件及有关澄清承诺书的要求按第五章“拟签订的合同文本”与征集人订立书面合同，并 按照合同约定承担完成合同的责任和义务。

7、我方已详细审核征集文件，我方知道必须放弃提出含糊不清或误解问题的权利。

8、我方同意应贵方要求提供与本响应有关的任何数据或资料。若贵方需要，我方愿意提供我方 作出的一切承诺的证明材料。

9、我方完全理解贵方不一定接受响应报价最低的供应商为入围供应商的行为。

10、我方将严格遵守《中华人民共和国政府采购法》第七十七条的规定，即供应商有下列情形之一的，处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止 参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业 执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- (1) 提供虚假材料谋取入围、成交的；
- (2) 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；

- (3) 与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；
  - (4) 向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；
  - (5) 在征集采购过程中与采购人进行协商谈判的；
  - (6) 拒绝有关部门监督检查或提供虚假情况的。
- 11、我方及由本人担任法定代表人的其他机构最近三年内被处罚的违法行为有：无

12、以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

13、与本响应有关的一切正式往来信函请寄：如下

地址：中国(广西)自由贸易试验区南宁片区凯旋路13号五象新区总部休闲公园9号楼

电话：0771-3360667

传真：0771-3360667

邮政编码：530000

开户名称：广西塔易信息技术有限公司

开户银行：中国建设银行股份有限公司广西自贸试验区南宁片区五象支行

银行账号：45050160500100000389

供应商名称(电子签章)：广西塔易信息技术有限公司

日期：2023年7月14日



## (5) 竞标报价表

### 最 终 报 价 表

采购项目名称：网络中心机房专用设备运维、云平台运维、多媒体教室及会商室运维、网络安全整改、系统安全检测服务项目

采购项目编号：GXZC2023-C3-002283-GXJA

分标号：05分标

项号	采购标的	数量①	单价②	总价(元) ③=①×②
1	信息系统安全检测服务	1项	35600.00	35600.00
2	信息系统威胁检测服务	1项	20000.00	20000.00
3	风险评估安全咨询服务	1项	27000.00	27000.00
4	信息系统风险扫描测试服务	1项	22500.00	22500.00
5	渗透测试服务	1项	180000.00	180000.00

总报价(人民币)： 大写贰拾捌万伍仟壹佰元整小写285100.00元

备注： 竞标报价表中的总报价应与《竞标报价表附表》中费用测算总金额一致，供应商在作 最终报价时，应提供与最终报价一致的最终《竞标报价表附表》。

本项目涉及的人员、广告、物料等资源投入包括但不限于《竞标报价表附表》中所列 内容，项目执行时以经采购人确认的成交供应商编制的执行计划为准，实行总价包干，成交供 应商应自行考虑报价的风险。

注：

1. 供应商的报价表必须加盖供应商签章并由法定代表人或者委托代理人签字，否则

其响应文件按无效处理。

2. 报价一经涂改，应在涂改处加盖供应商公章或者由法定代表人或者授权委托人签字，否则其响应文件按无效处理。

3. 如为联合体竞标，“供应商名称”处必须列明联合体各方名称，标注联合体牵头人名称，否则其响应文件按无效响应处理。

4. 如为联合体竞标，盖章处须加盖联合体牵头人电子签章，否则其响应文件按无效处理。

5. 如有多分标，分别列明各分标的报价表，否则其响应文件按无效响应处理。

供应商名称(电子签章): 广西塔易信息技术有限公司

日期: 2023年7月14日



## (6) 技术要求偏离表

### 二、 技术文件

#### 1.技术要求偏离表

**技术要求偏离表**  
(注：按项目需求表具体项目修改)

采购项目名称：网络中心机房专用设备运维、云平台运维、多媒体教室及会商室运维、网络安全整改、系统安全检测服务项目

采购项目编号：GXZC2023-C3-002283-GX

请根据所投服务的实际技术参数，逐条对应本项目征集文件第三章

对应分标段的技术需求 中的服务内容及要求详细填写相应的具体内容。“偏离说明”一栏应当选择“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”进行填写。

项号	征集文件需求		响应文件承诺		偏离说明
	采购服务名称	服务内容及要求	采购服务名称	服务内容及要求	
1	信息系统安全检测服务	对60个以上信息系统提供安全检测服务通过暴露面风险分析第一时间发现信息系统存在外部安全隐患。	信息系统安全检测服务	本公司承诺对60个以上信息系统提供安全检测服务通过暴露面风险分析第一时间发现信息系统存在外部安全隐患。	无偏离
		对信息系统的部署服务器开展信息安全检查工作对不符合要求的检查项提出对应整改意见，出具《信息系统服务器安全检测报告》。		本公司承诺对信息系统的部署服务器开展信息安全检查工作对不符合要求的检查项提出对应整改意见，出具《信息系统服务器安全检测报告》。	无偏离
		对物理服务器开展性能分析服务，人工分析性能使用趋势，判断是否满足业务增长的需要。		本公司承诺对物理服务器开展性能分析服务，人工分析性能使用趋势，判断是否满足业务增长的需要。	无偏离
		对信息系统的WEB服务展开漏洞挖掘分析工作，利用信息系统安全检测手段提前发现潜在风险，出具《信息系统漏洞分析报告》。		本公司承诺对信息系统的WEB服务展开漏洞挖掘分析工作，利用信息系统安全检测手段提前发现潜在风险，出具《信息系统漏洞分析报告》。	无偏离

对信息系统所采用的中间件开展安全审查工作，从日志、配置两个方面进行分析人工判断是否存在潜在风险。	本公司承诺对信息系统所采用的中间件开展安全审查工作，从日志、配置两个方面进行分析人工判断是否存在潜在风险。	无偏离
<b>服务内容：</b>	<b>本公司承诺服务内容：</b>	无偏离
信息系统安全检测服务通过对信息系统源代码进行数据流分析、控制流分析、语义分析、配置分析和结构分析等多个方面的全面审查，以发现和解决潜在的安全威胁问题。	本公司承诺信息系统安全检测服务通过对信息系统源代码进行数据流分析、控制流分析、语义分析、配置分析和结构分析等多个方面的全面审查，以发现和解决潜在的安全威胁问题。	无偏离
<b>服务工具</b>	<b>本公司承诺服务工具</b>	无偏离
▲服务期间供应商需提供一台流量采集器，配置≥6个千兆电口，不少于3个接口扩展插槽，存储≥1TB，≥2个USB3.0接口，含威胁检测系统软件；系统应用层吞吐量≥1Gbps，并发会话数≥150万/s，新建会话数≥1万/s；	▲本公司承诺服务期间本公司提供一台流量采集器，配置6个千兆电口，3个接口扩展插槽，存储1TB，2个USB3.0接口，含威胁检测系统软件；系统应用层吞吐量1Gbps，并发会话数150万/s，新建会话数1万/s；	无偏离
(1) 能够支持对常见扫描以及远控木马的检测；	(1) 本公司承诺能够支持对常见扫描以及远控木马的检测；	无偏离
(2) 能够通过双向流量检测的方式发现可被利用的SQL注入、跨站、命令执行等web漏洞，并记录已经发生过的攻击事件和相关报文；	(2) 本公司承诺能够通过双向流量检测的方式发现可被利用的SQL注入、跨站、命令执行等web漏洞，并记录已经发生过的攻击事件和相关报文；	无偏离
(3) 支持通过沙箱技术精确检测多种针对PHP语言环境的WEBSHELL攻击；	(3) 本公司承诺支持通过沙箱技术精确检测多种针对PHP语言环境的WEBSHELL攻击；	无偏离
(4) ▲支持对web漏洞利用检测规则、入侵检测规则等多种规则的配置，选择，可以有针对性的选择部分规则开启；	(4) ▲本公司承诺支持对web漏洞利用检测规则、入侵检测规则等多种规则的配置，选择，可以有针对性的选择部分规则开启；	无偏离
(5) ▲能够对网络通信行为进行还原和记录，以供安全人员进行取证分析，还原内容包括：TCP会话记录、Web访问记录、SQL访问记录、DNS解析记录、文件传输行为、LDAP登录行为；	(5) ▲本公司承诺能够对网络通信行为进行还原和记录，以供安全人员进行取证分析，还原内容包括：TCP会话记录、Web访问记录、SQL访问记录、DNS解析记录、文件传输行为、LDAP登录行为；	无偏离
(6) 支持对流量中出现文件传输行为进行发现和还原，将文件MD5发送至分析平台；	(6) 本公司承诺支持对流量中出现文件传输行为进行发现和还原，将文件MD5发送	无偏离

		至分析平台;	
(7) 支持对 HTTP、SMTP、POP3、IMAP、FTP、MSSQL、MYSQL、ORACLE、POSTGRESQL、LDAP、DNS、SSL、TDS、TFTP 等协议的分析还原;		(7) 本公司承诺支持对 HTTP、SMTP、POP3、IMAP、FTP、MSSQL、MYSQL、ORACLE、POSTGRESQL、LDAP、DNS、SSL、TDS、TFTP 等协议的分析还原;	无偏离
(8) ▲支持对文件传输协议进行还原和分析,可分析的协议至少包含如下: 邮件(SMTP、POP3、IMAP、webmail)、Web(HTTP)、FTP、SMB;		(8) ▲本公司承诺支持对文件传输协议进行还原和分析,可分析的协议至少包含如下: 邮件(SMTP、POP3、IMAP、webmail)、Web(HTTP)、FTP、SMB;	无偏离
(9) 支持对常见可执行文件的还原: EXE、DLL、OCX、SYS、COM、apk 等;		(9) 本公司承诺支持对常见可执行文件的还原: EXE、DLL、OCX、SYS、COM、apk 等;	无偏离
(10) ▲支持对常见压缩格式的还原: RAR、ZIP、GZ、7Z 等(提供功能界面截图);		(10) ▲本公司承诺支持对常见压缩格式的还原: RAR、ZIP、GZ、7Z 等(提供功能界面截图);	无偏离
(11) 支持常见的文档类型的还原: word、excel、pdf、rtf、ppt 等;		(11) 本公司承诺支持常见的文档类型的还原: word、excel、pdf、rtf、ppt 等;	无偏离
(12) 支持将还原后的文件可传至威胁感知系统分析平台进行检测分析;		(12) 本公司承诺支持将还原后的文件可传至威胁感知系统分析平台进行检测分析;	无偏离
(13) ▲支持将抓取的原始流量包保存于本地以供后续分析和取证使用;		(13) ▲本公司承诺支持将抓取的原始流量包保存于本地以供后续分析和取证使用;	无偏离
(14) 支持在线升级和离线升级两种升级方式,并支持定时自动升级;		(14) 本公司承诺支持在线升级和离线升级两种升级方式,并支持定时自动升级;	无偏离
(15) 支持实时监控设备的 CPU、内存、存储空间使用情况;		(15) 本公司承诺支持实时监控设备的 CPU、内存、存储空间使用情况;	无偏离
(16) 支持分析统计 1 天或 1 周时间内的文件还原数量情况;		(16) 本公司承诺支持分析统计 1 天或 1 周时间内的文件还原数量情况;	无偏离
(17) 支持分析统计 1 天或 1 周时间内的各个应用流量的大小和分布情况;		(17) 本公司承诺支持分析统计 1 天或 1 周时间内的各个应用流量的大小和分布情况;	无偏离
(18) 支持提供威胁告警以 SYSLOG 格式输出给第三方设备;		(18) 本公司承诺支持提供威胁告警以 SYSLOG 格式输出给第三方设备;	无偏离

		(19)支持 IPv4 网络和 IPv6 网络两种部署场景,支持两种网络流量均进行分析还原。		(19) 本公司承诺支持 IPv4 网络和 IPv6 网络两种部署场景,支持两种网络流量均进行分析还原。	无偏离
2	信息系统威胁检测服务	服务内容:	信息系统威胁检测服务	本公司承诺服务内容:	无偏离
		(1) 通过访谈判断分析是否存在恶意内部人员造成的信息安全隐患即有预谋的系统内部人员对信息系统进行恶意破坏,分析系统运维人员是否存在安全风险。		(1) 本公司承诺通过访谈判断分析是否存在恶意内部人员造成的信息安全隐患即有预谋的系统内部人员对信息系统进行恶意破坏,分析系统运维人员是否存在安全风险。	无偏离
		(2) 通过实地勘察检验硬件、软件、数据、通信线路等各项数据传输通道、介质发现潜藏风险。		(2) 本公司承诺通过实地勘察检验硬件、软件、数据、通信线路等各项数据传输通道、介质发现潜藏风险。	无偏离
		(3) 通过实地访查数据存储中心是否存在如断电、静电、灰尘等环境影响的潜藏风险。		(3) 本公司承诺通过实地访查数据存储中心是否存在如断电、静电、灰尘等环境影响的潜藏风险。	无偏离
3	风险评估安全咨询服务	服务内容:	风险评估安全咨询服务	本公司承诺服务内容:	无偏离
		检测信息系统的主机层面判断信息系统是否启用身份鉴别、访问控制方面、安全审计方面、入侵防范方面、恶意代码防范方面、剩余信息方面是否存在信息安全隐患。		检测信息系统的主机层面判断信息系统是否启用身份鉴别、访问控制方面、安全审计方面、入侵防范方面、恶意代码防范方面、剩余信息方面是否存在信息安全隐患。	无偏离
		服务过程:		本公司承诺服务过程:	无偏离
		(1) 信息系统脆弱性识别		(1) 本公司承诺信息系统脆弱性识别	无偏离
		信息系统脆弱性识别准备包括确定评估目标、确定评估范围、组建评估团队、评估工作启动会议、系统调研、确定评估依据、确定评估工具、制定评估方案等八项主要任务。		信息系统脆弱性识别准备包括确定评估目标、确定评估范围、组建评估团队、评估工作启动会议、系统调研、确定评估依据、确定评估工具、制定评估方案等八项主要任务。	无偏离
		(2) 风险要素识别		(2) 本公司承诺风险要素识别	无偏离
		主要是对组织和信息系统中的资产、威胁、脆弱性、已有安全措施等要素进行识别,以便对信息系统开展安全风险分析。		主要是对组织和信息系统中的资产、威胁、脆弱性、已有安全措施等要素进行识别,以便对信息系统开展安全风险分析。	无偏离
(3) 已有安全措施确认	(3) 本公司承诺已有安全措施确认	无偏离			



		<p>安全措施的有效性进行确认，即是否真正地降低了系统的脆弱性，抵御了威胁。针对信息系统和资产所采取的安全措施进行分析，识别出预防性安全措施和保护性安全措施。</p> <p>(4) 风险分析</p> <p>本阶段结合资产、威胁、脆弱性，以及已有安全措施等进行分析，计算出威胁利用脆弱性导致安全事件发生的可能性，并计算安全事件发生后造成的损失，最终计算出资产的风险值和对应的风险等级。</p> <p>(5) 风险处置建议</p> <p>针对信息系统脆弱性识别发现的安全问题提出风险处理计划、安全整改建议，并组织项目文档评审。制定风险处理计划、安全整改建议。</p> <p>对被检测系统安全隐患进行安全咨询指导，并出具《信息安全风险评估报告》。</p>	<p>本公司承诺安全措施的有效性进行确认，即是否真正地降低了系统的脆弱性，抵御了威胁。针对信息系统和资产所采取的安全措施进行分析，识别出预防性安全措施和保护性安全措施。</p> <p>(4) 本公司承诺风险分析</p> <p>本公司承诺本阶段结合资产、威胁、脆弱性，以及已有安全措施等进行分析，计算出威胁利用脆弱性导致安全事件发生的可能性，并计算安全事件发生后造成的损失，最终计算出资产的风险值和对应的风险等级。</p> <p>(5) 本公司承诺风险处置建议</p> <p>本公司承诺针对信息系统脆弱性识别发现的安全问题提出风险处理计划、安全整改建议，并组织项目文档评审。制定风险处理计划、安全整改建议。</p> <p>本公司承诺对被检测系统安全隐患进行安全咨询指导，并出具《信息安全风险评估报告》。</p>	<p>无偏离</p> <p>无偏离</p> <p>无偏离</p> <p>无偏离</p> <p>无偏离</p>
4	信息系统风险扫描测试服务	<p><b>服务内容：</b></p> <p>信息系统风险扫描测试是指基于 CVE、CNVD、CNNVD 等漏洞数据库，通过扫描等手段对指定的远程或者本地的网络设备、主机、数据库、操作系统、中间件、业务系统等进行安全弱点检测。</p>	<p><b>本公司承诺服务内容：</b></p> <p>本公司承诺信息系统风险扫描测试是指基于 CVE、CNVD、CNNVD 等漏洞数据库，通过扫描等手段对指定的远程或者本地的网络设备、主机、数据库、操作系统、中间件、业务系统等进行安全弱点检测。</p>	<p>无偏离</p> <p>无偏离</p>
5	渗透测试服务	<p>对我厅 60 个以上非涉密信息系统进行一年四次渗透测试服务，采用黑盒、白盒、灰盒三种方法，通过人工测试进行业务系统漏洞和网络设备漏洞，出具渗透测试报告。</p> <p>1) 前期交互</p>	<p>本公司承诺对我厅 60 个以上非涉密信息系统进行一年四次渗透测试服务，采用黑盒、白盒、灰盒三种方法，通过人工测试进行业务系统漏洞和网络设备漏洞，出具渗透测试报告。</p> <p>1) 本公司承诺前期交互</p>	<p>无偏离</p> <p>无偏离</p>

针对业务系统就渗透测试目标、渗透测试范围、渗透测试方式（白盒、黑盒、灰盒以及是否涉及社会工程学、DDOS 等信息汇总及渗透授权。	本公司承诺针对业务系统就渗透测试目标、渗透测试范围、渗透测试方式（白盒、黑盒、灰盒以及是否涉及社会工程学、DDOS 等信息汇总及渗透授权。	无偏离
2) 信息收集 使用社会工程学及借助各种技术手段进行信息收集，同时对业务系统的 DNS 信息、注册人信息、服务信息、WAF 信息等进行收集。	2) 本公司承诺信息收集 本公司承诺使用社会工程学及借助各种技术手段进行信息收集，同时对业务系统的 DNS 信息、注册人信息、服务信息、WAF 信息等进行收集。	无偏离
3) 威胁建模 对获取的信息进行分析，确定最有效、可行的渗透测试方案。	3) 本公司承诺威胁建模 本公司承诺对获取的信息进行分析，确定最有效、可行的渗透测试方案。	无偏离
4) 漏洞分析 对所获取的信息，包括系统类型、系统开启的服务、业务端口、漏洞扫描的结果等信息，通过可以获取的渗透代码资源找出可以实施渗透，在测试过程中进行验证，并开发出相应的漏洞利用代码。	4) 本公司承诺漏洞分析 本公司承诺对所获取的信息，包括系统类型、系统开启的服务、业务端口、漏洞扫描的结果等信息，通过可以获取的渗透代码资源找出可以实施渗透，在测试过程中进行验证，并开发出相应的漏洞利用代码。	无偏离
5) 渗透测试 保证原有测试系统业务正常平稳运行的前提下，利用专业手段展开渗透测试。	5) 本公司承诺渗透测试 本公司承诺保证原有测试系统业务正常平稳运行的前提下，利用专业手段展开渗透测试。	无偏离
6) 书面报告编写 (1) 渗透测试完成后，根据测试情况将结果以书面文档的形式提交，并针对系统中存在的薄弱环节及安全问题给出修复建议。	6) 本公司承诺书面报告编写 (1) 本公司承诺渗透测试完成后，根据测试情况将结果以书面文档的形式提交，并针对系统中存在的薄弱环节及安全问题给出修复建议。	无偏离
<b>05 标</b> （此处有分标时填写具体分标号，无分标时填写“无”）		

注：1. 表格内容均需按要求填写并盖章，不得留空，否则按响应无效处理。

2. 当响应文件的服务内容低于征集文件要求时，供应商应当如实写明“负偏离”，否则视为虚假应标。

供应商名称(电子签章) 广西塔易信息技术有限公司

日期：2023 年 7 月 14 日



## (7) 商务条款偏离表

### 5.商务条款偏离表

#### 商务条款偏离表

采购项目名称：网络中心机房专用设备运维、云平台运维、多媒体教室及会商室运维、网络安全整改、系统安全检测服务项目

采购项目编号：GXZC2023-C3-002283-GXJA

请逐条对应本项目征集文件第三章对应分标段的“商务条款”的要求，详细填写相应的具体内容。“偏离说明”一栏应当选择“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”进行填写。

项号	征集文件的商务需求	响应文件承诺的商务条款	偏离说明
一	1、报价要求  本项目实行总承包报价，报价必须包含以下部分：与本项目服务所需的所有费用，含技术服务、派出工作人员的交通费、住宿费、伙食补助及其他有关的费用。采购人不再支付任何费用。必要的保险费用和各项税金。	1、本公司承诺报价要求  本公司承诺本项目实行总承包报价，报价包含以下部分：与本项目服务所需的所有费用，含技术服务、派出工作人员的交通费、住宿费、伙食补助及其他有关的费用。本项目至验收合格，采购人不再支付任何费用。必要的保险费用和各项税金。	无偏离
二	2、服务期限：自签订合同之日起1年。	2、本公司承诺服务期限：自签订合同之日起1年。	无偏离
三	3、服务地点：广西区内采购人指定地点。	3、本公司承诺服务地点：广西区内采购人指定地点。	无偏离
四	4、付款条件：签订合同后，采购人支付合同金额30%预付款给成交供应商；自成交供应商入场实施起10个工作日内，采购人支付合同金额50%合同款给成交供应商；项目实施并初验完成之日起10个工作日内支付剩余合同金额20%合同价款给成交供应商。供应商自收到合同款之日起15个工作日内开具发票给采购人。	4、本公司同意付款条件：签订合同后，采购人支付合同金额30%预付款给成交供应商；自成交供应商入场实施起10个工作日内，采购人支付合同金额50%合同款给成交供应商；项目实施并初验完成之日起10个工作日内支付剩余合同金额20%合同价款给成交供应商。供应商自收到合同款之日起15个工作日内开具发票给采购人。	无偏离
五	5、售后服务	5、本公司承诺售后服务	无偏离
	(1) 按国家有关规定实行产品“三包”；	(1) 本公司承诺按国家有关规定实行产品“三包”；	无偏离
	(2) 免费上门安装、调试；	(2) 本公司承诺免费上门安装、调试；	无偏离
	(3) 接到故障通知后在2小时内响应，4小时内到达现场维修并解决故障；	(3) 本公司承诺接到故障通知后在2小时内响应，4小时内到达现场维修并解决故障；	无偏离

(4) 定期回访;	(4) 本公司承诺定期回访;	无偏离
(5) 质量保证期内提供免费按采购人指定的地点上门服务;	(5) 本公司承诺质量保证期内提供免费按采购人指定的地点上门服务;	无偏离
(6) ▲基础网络巡检整改服务需要提供 1 名驻场工程师, 在现场提供相关服务和技术支持, 经过采购人面试通过后方可上岗, 并按采购人要求签署相关保密协议, 严格遵守协议要求。	(6) ▲本公司承诺基础网络巡检整改服务需要提供 1 名驻场工程师, 在现场提供相关服务和技术支持, 经过采购人面试通过后方可上岗, 并按采购人要求签署相关保密协议, 严格遵守协议要求。	无偏离
(7) ▲服务商本地服务团队至少有 10 名成员。	(7) ▲本公司承诺服务商本地服务团队有 20 名成员。	无偏离
<b>05</b> (此处有分标时填写具体分标号, 无分标时填写“无”)		

注:

1. 表格内容均需按要求填写并盖章, 不得留空, 否则按响应无效处理。
2. 如果征集文件需求为小于或大于某个数值标准时, 响应文件承诺不得直接复制征集文件需求, 响应文件承诺内容 应当写明响应货物具体参数或商务响应承诺的具体数值, 否则按响应无效处理。
3. 当响应文件的商务内容低于征集文件要求时, 供应商应当如实写明“负偏离”, 否则视为虚假应标。

供应商名称(电子签章): 西塔易信息技术有限公司

日期: 2023 年 7 月 14 日



## (8) 售后服务承诺书

### 4. 售后服务方案与售后服务承诺书

#### 1) 售后服务方案

##### 1.1. 方案概述

我公司通过为用户提供从客户端支持到高端应用层管理的专业化、一站式服务，并根据各行业不同的服务级别需求制定差异化的服务产品，使用户能够将资源和精力全面集中于自身的核心业务，实现网络投资利益的最大化。我公司通过主动式服务和先进的项目实施与售后管理经验，帮助客户规划、建设、管理和支持其网络系统，服务过程中使用的工具按国家有关规定实行产品“三包”并免费上门调试安装，同时安排客服专员定期回访，与客户共同保障网络 365 天不间断运行。

##### 1.2. 售后服务内容明细

服务名称	服务子类	服务简述
售后服务	技术支持	提供 7*24 小时的电话技术支持，7*24 小时的远程技术支持，7*24 小时的现场技术支持，并安排有经验的工程师对接处理。当出现安全事件时，采购单位通过供应商指定的技术响应电话进行安全事件反馈，优先通过电话指导的方式进行安全事件处理，电话指导不能解决的安全事件，中标供应商在征得采购单位同意后，需在对应的安全事件级别响应时限内进行远程接入处理；远程无法处理的安全事件，尽快安排相关安全技术工程师到现场处理
售后服务	网络安全事件级别和响应时间	根据安全事件的严重程度和影响程度的不同，安全故障分类为三个级别： 一级故障：因安全事件导致核心业务系统或整个网络环境完全不可用； 二级故障：因安全事件导致边缘业务系统或部分网络环境不可用； 三级故障：因安全事件导致业务系统或网络环境缺少了相关安全防护，但未影响业务的正常运行。 故障级别响应时限要求： 接到故障通知后在 2 小时内响应，4 小时内到达现场维修并解决故障；

### 1.2.1. 突发事件应急预案

设备故障，我公司将积极配合客户进行故障的诊断、排查，对于涉及厂商产品的产品BUG或硬件问题，我公司协助客户推动厂商更换同类故障产品来临时恢复业务，减少故障对业务的影响。

#### 1.2.1.1. 应急处理流程描述

故障受理：用户报障或我公司主动发现。

初步判断并恢复业务：我公司在受理故障后，第一时间恢复业务。

故障闭环：故障解决后，由我公司向客户提交《故障处理报告》，报告中阐述故障影响、故障原因、故障解决方案及优化建议。

### 1.2.2. 应急事件定级办法

应急事件可以分为四个等级，具体定级标准需要依据事件影响度和事件紧急度综合考虑，具体的事件定级标准参考如下：

事件等级		事件影响度		
		1	2	3
事件紧急度	1	一级	二级	三级
	2	一级	三级	四级
	3	二级	四级	四级

#### 1.2.2.1. 事件影响度

参考以下任意一项事件，影响度为1。

事件导致300个以上用户业务受到严重影响，甚至业务无法开展(例如：用户网络中断、安全策略失效、存储数据丢失等)；

事件导致300个以上用户业务受到影响，24小时内没有恢复用户业务；

事件导致300个以下且100个以上用户业务受到严重影响，甚至业务无法开展(例如，网络断网、安全策略失效、存储数据丢失等)，24小时内没有恢复用户业务；

事件对客户造成严重负面影响, 客户承受了较大舆论压力;

### 1.2.2.2. 事件紧急度

事件紧急度指解决故障时, 对用户或业务来说可接受的耽搁时间; 耽搁时间要求越短则代表非常紧急 (紧急度=1), 耽搁时间要求不高或没什么要求的则代表不太紧急或不紧急 (紧急度=3), 其他情况代表紧急度一般 (紧急度=2)。

运行维护的故障紧急度判定方法, 即: 故障用户要求在多少个小时内恢复业务?

<=2 小时, 紧急度=1,

2-8 小时, 紧急度=2,

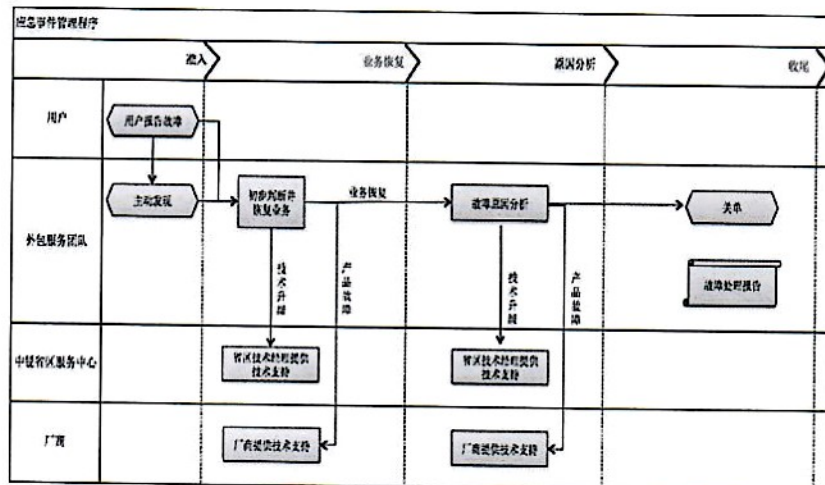
>=8 小时, 紧急度=3

### 1.2.2.3. 处理流程

客户主动向我公司报告故障后, 应立即采取有效方式, 在规定的故障时效之内恢复网络。此过程中, 如有技术问题, 可以直接升级至我公司, 寻求技术层面的支持。排查过程中, 如果发现是产品问题, 将主动联系相关厂商进行协助处理。

业务恢复后, 进行故障原因分析, 输出《故障处理报告》, 并向客户做当面汇报, 沟通整改加固方案。

所有的应急事件, 都应以恢复业务为第一原则, 尽可能的减少业务中断时间, 事件处理流程如下:



#### 1.2.2.4. 时效要求

故障恢复最大时限(故障恢复最大时限指“恢复已经中断的用户业务的最长时间

故障等级	一级故障	二级故障	三级故障	四级故障
故障恢复最大时限(小时)	0.5	2	8	12

#### 1.2.2.5. 事件收尾

事件处理完成 13 个工作日内输出《故障处理报告》以及改善建议，结合客户的意见进行整改加固。

### 1.3. 售后服务团队操作规范

#### 1.3.1. 精神面貌

工作中保持良好的精神面貌，要求做到：

- 衣着整洁规范，仪表得体大方，精力充沛。
- 保持良好的工作心态，不将个人情绪带到工作之中。
- 站立时抬头挺胸，姿态端正。
- 走路不摇晃，遇事不慌张，行动干练。
- 坐时保持良好坐姿，不跷二郎腿，不抖动双腿。

#### 1.3.2. 商务礼仪

- 见到客户主动打招呼，使用礼貌用语，做到礼貌热情。
- 对客户有礼有节，不卑不亢。
- 初次见面时主动作自我介绍，双手递上名片。
- 出入房间、上下电梯、乘车、与客户进餐等应遵守基本的礼节。



- 养成倾听的习惯，不轻易打断客户的谈话，谈到重要的事情作记录。
- 交谈时要关注对方、彬彬有礼、谈吐得体。
- 与客户有不同意见时，应保持头脑冷静，不与客户争执，必要时上报直接主管。
- 按时参加会议，不能无故缺席。

### 1.3.3. 邮件传真书面往来

书面往来不同于电话、面谈等，更应该注意严肃性和严谨性。需注意：

- 对外邮件、传真中不得涉及公司机密。
- 邮件、传真措辞严谨，避免错别字。
- 给客户的邮件、传真中用字应仔细斟酌，避免用词生硬、尖刻、不礼貌，发重要邮件或传真前应征求上级意见。
- 与客户间往来的邮件、传真是重要的书面记录，应认真归档保存，不得随意处置。

### 1.3.4. 电话基本要求

使用电话为客户服务必须遵守上述通用行为规范，还应特别注意如下事项：

- 接听电话时要留意客户的称谓，表示对客户尊重。
- 通话时使用普通话，吐字清楚，措词准确，语速适中，表达流畅，声音宏亮，精神饱满，耐心指导。
- 不得随意打断客户，如确需打断时要向客户致歉，不可粗暴。
- 对客户反馈的问题自己不清楚时，要尽力做到自己一次性求助。
- 让客户等待需致歉：“不好意思让您久等了”
- 不得以任何理由不按时回复客户。
- 问题要描述清楚，服务结束前给客户以归纳总结并再次强调。
- 电话挂断之前，询问客户是否还有其他问题。
- 服务全程按时、如实、准确地填写服务事件处理信息。

- 不得在没有任何提醒的情况下不恰当的挂断电话或未经客户允许直接转电话。
- 如客户要求超出我司标准承诺范围，需耐心向客户解释服务政策。

### 1.3.5. 保密行为规范

- 保守公司的商业秘密与技术秘密，维护公司的知识产权。
- 未经公司授权或批准，不得对外提供任何涉及公司商业秘密与技术秘密的书面文件和未公开的经营机密。
- 未经客户同意，不得随意出入用户机房，不得随意带走客户资料、物品。

### 1.4. 售后团队资源配置

我公司通过对售后服务多年的探索，逐步形成了一套对售后团队科学有效的管理机制，确保售后团队在售后项目交付阶段的服务质量。

#### 1.4.1. 应急响应工程师配置

序号	姓名	职务	专业技术资格/证书编号	职称	参加本单位 工作时间	
1	颜靖	信息安全工程师	注册信息安全专业人员 CISP 证书、软件设计师（中级）	CNITSEC2018CISE01626 、08115320503	注册信息安全专业人员、软件设计师（中级）	2017-6-15
2	张冲	信息安全工程师	注册信息安全专业人员 CISP 证书	CNITSEC2018CISE0408 5	注册信息安全专业人员	2017-6-15
3	梁金	项目经理	网络安全应急响应工程师证书、注册信息安全渗透测试工程师员 CISP-PTE 证书	2019CSERE0026 (R) (R2) 、 CNITSEC2021CISP-PTE0 0019	无	2021-4-1
4	廖家辉	信息安全工程师	注册信息安全渗透测试工程师员	CNITSEC2020CISP-PTE0 2171、	注册信息安全渗透测试	2021-7-1

			CISP-PTE证书、 国家信息安全漏洞挖掘证书	CNND-YCGW-2021010561 46、 CNND-YCGW-2021020555 61	工程师员	
5	黄平	信息安全工程师	注册信息安全专业人员 CISP 证书	CNITSEC2020CISE00065	注册信息安全专业人员	2017-6-15
6	黄树营	信息安全工程师	信息安全保障人员认证证书、注册信息安全专业人员 CISP 证书	2021CISAWRM0703、 CNITSEC2021CISE00385	注册信息安全专业人员	2022-6-8
7	赵洪钦	信息安全工程师	国家信息安全漏洞挖掘证书	CNND-YCGW-2022020610 18、 CNND-YCGW-2021050700 30、 CNND-YCGW-2022030097 84	无	2021-7-1
8	吴适怀	信息安全工程师	国家信息安全漏洞挖掘证书	CNND-YCGW-2022120504 21	无	2021-5-31
9	潘信源	信息安全工程师	深信服认证安全服务工程师	SCSSA-2023-02-1341	无	2021-7-1
10	刘国伟	信息安全工程师	无	无	无	2021-7-19
11	黄培纹	信息安全工程师	无	无	无	2022-11-21
12	谢劭	技术工程师	无	无	无	2020-6-8
13	梁靖耀	技术工程师	无	无	无	2020-10-10
14	刘定业	技术工程师	无	无	无	2017-7-1
15	唐圣然	技术工程师	无	无	无	2022-9-15
16	黎相君	客服热线专席	华为网络工程师 HCIP 证书	01020010119380845909 1409	无	2021-7-1
17	陆居阳	客服热线专席	华为网络工程师 HCIP 证书、深信服认证安全工程师	01020010119380805105 642397、 AATA202301143961	无	2020-11-2
18	孙振昌	客服热线专席	网络工程师（中级）	31420220545012411906	无	2021-1-1

19	易裕涛	技术工程师	奇安信网络安全工程师	NO.:QAXA30U11002102 10110072	无	2019-8-19
20	颜志豪	技术工程师	锐捷认证互联网专家、锐捷认证高级路由交换工程师	044841C851100056、 040461C831101851	无	2021-7-5

#### 1.4.2. 售后团队规范制度

我公司拥有一套完整的售后团队的管理体系，最大限度的保护着售后团队在客户现场服务的规范性及专业性。

另外也为售后团队的个人利益及职业发展提供了保障，藉此确保售后团队人员的稳定性。

➢ 我公司针对售后团队特性，通过多年的售后服务积累，结合着不同行业客户的需求，建立了完善的制度体系。如：《售后团队日常行为规范》、《故障处理流程》、《售后团队售后规范》、《客户信息保密制度》等，确保售后团队在客户现场工作地规范性、纪律性。

➢ 为提高售后团队的工作稳定性与积极性，特制定《薪资调整制度》、《岗位调整管理程序》、《考勤及休假管理制度》等。

#### 1.4.3. 售后团队人员关怀

我公司制定了售后团队关怀计划。通过将日常关怀、全员满意度调查以及员工访谈三块工作有机结合，充分而全面地了解售后团队的所需所想，针对性地提供帮助，如：

➢ 我公司依据国家和公司的相关制度规定，制定了奖励机制，提高售后团队工作的积极性。

➢ 我公司专门在 HR 部门内部设立了员工关怀专岗，作为公司与员工之间的桥梁，保持着信息和政策的随时畅通，藉此提高员工的归属感。

➢ 对于骨干员工，我公司将不定期地进行骨干员工访谈，及时了解骨干员工的动向，保障骨干的稳定性。

#### 1.4.4. 售后团队能力提升

我公司针对售后团队技能与技术的提升建立了培训体系，藉此确保售后团队的技能与技术不断提升，藉此更专业、高效的解决客户的问题，为客户提供更优质的服务，如：

- 每月以远程的方式，组织售后团队开展职业素养、专业技能培训，提高售后团队人员的技能与技术水平。
- 每月现场开展厂商产品、解决方案培训，加强售后团队对厂商的产品及解决方案的了解程度。
- 每季度，现场开展职业素养的培训，提高售后团队工作的专业性及职业素质，为其树立正确的职业观。



## 1.5. 资质认证材料

### 1.5.1. ISO 20000 信息技术服务管理体系标准认证



## 1.6. 技术培训方案

针对本项目的实际期情况，我们公司承诺对用户的相关技术人员进行培训（人员的确定由项目组指定），采用授课培训的形式进行。

### 1.6.1. 授课培训

- 1、 培训承诺： 我公司对于采购方采取授课培训。
- 2、 培训地点： 双方协商后决定
- 1、 培训时间： 跟随实施进度
- 3、 培训人员： 采购方的相关技术人员
- 4、 培训人数： 培训人数由采购方领导指定
- 5、 培训内容：

学习网络安全监测原理、常用工具使用、数据分析技术保证采购单位的使用人员能快提升自身综合能力。

- ✓ 项目中所涉及的基础知识及未来趋势；
- ✓ 项目中所涉及的各项课程总体结构；
- ✓ 每个培训环节都包含上机实训（自备笔记本电脑）。



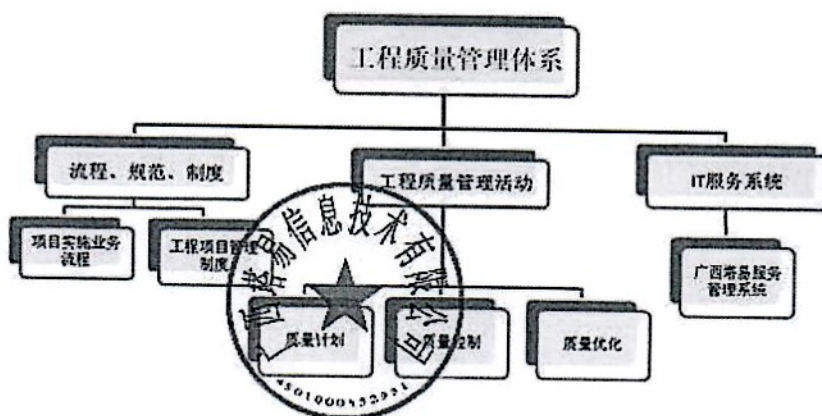
### 1.6.2. 培训达到的效果

通过现场培训和授课培训相结合的方式，可以使用户技术人员掌握项目中所包含建设内容的各个环节基础知识以及今后的发展，使用户相关技术人员对网络安全有个整体的认识，可以对项目所包含的系统一些故障进行排除，确保整个所有的应用系统正常运行，达到自我维护的效果。

## 1.7. 服务质量要求和保障

### 1.7.1. 质量保障措施

广西塔易信息技术有限公司为了确保工程项目的高标准和高质量，建立了完善的质量管理体系，对工程过程、工程交付物、工程文档、采购方满意度、流程监控等进行监管和优化。重大工程项目竣工后项目质量经理会现场对质量检查表中所列的各个质量项目逐一检查，进行工程实施质量打分，并和采购方满意度得分、流程监控得分等进行汇总，输出工程质量总分，广西塔易信息技术有限公司工程质量管理体系如下图所示：



广西塔易信息技术有限公司项目实施业务的主要质量监控和考核点为工程行为规范执行情况、项目实施规范执行情况监督和文档规范执行情况等，广西塔易信息技术有限公司根据工程实施过程中的 KPI 分解到工程项目实施中的每个人，并根据工程质量来考核工程实施人员的绩效。

### 1.7.2. 服务管理流程

#### 1.7.2.1. 故障管理流程概述

事件管理通过服务台（7\*24 小时）邮件和短信以及二线、三线技术支持，迅速解决采购方的故障，快速有效地响应用户，使他们能够迅速恢复工作，以减小对用户的影响。

规范的事件管理流程可使 IT 运行维护服务统一进行管理，并确保能够及时响应用户的



需求，在服务台于用户之间有唯一而且通畅的服务渠道，服务支持信息得到有效的共享和积累；同时通过设定流程衡量指标，为服务台管理人员提供有效的历史事件记录分析和决策支持，包括各种管理报表和数据，实现量化管理。

事件受理来自于用户通过电话、邮件、工单等方式提交的故障。

服务台人员负责提供初步支持，记录故障现象，并对故障分级、分类，对不能处理的故障进行正确的分派，并跟踪故障的处理进度，及时反馈处理进展，并确认关闭故障单。

服务台不能解决的事件，升级给二线支持人员，由二线解决或二线协调三线支持解决故障。

### 故障管理流程的收益

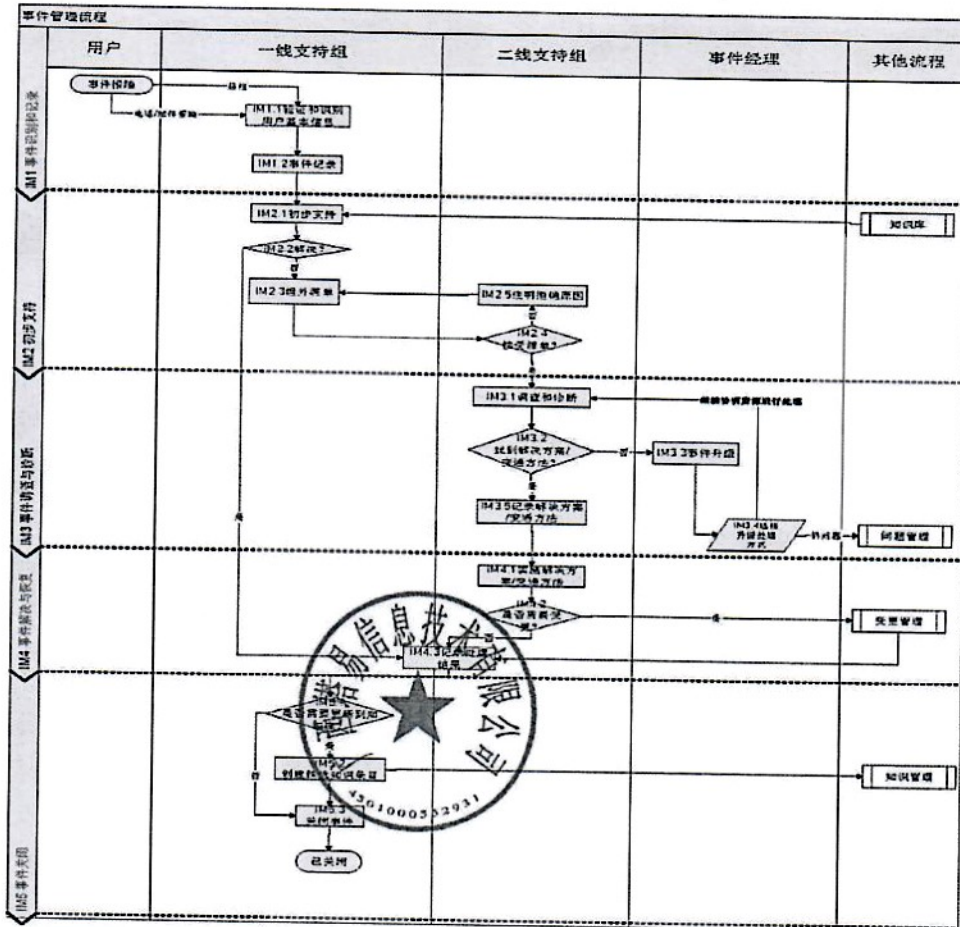
1. 通过及时解决问题，减低对用户的影响
2. 提供和服务相关的管理信息
3. 更好的利用 IT 资源
4. 提高采购方的满意度
5. 事件的及时升级处理

### 故障管理流程的主要交付内容

1. 故障级别详细定义
2. 故障分类定义
3. 故障升级流程
4. 故障通知流程
5. 紧急事件处理流程
6. 故障解决方案
7. 应急预案
8. 故障报告
9. 常见问题处理手册
10. 面向服务台用户故障受理的知识转移



## 故障管理概要流程



## 服务职责

负责本项目涵盖的服务范围内的二、三线支持，受理服务台人员升级的事件单

1. 接收服务台升级或转派的事件单
2. 核实故障现象并确认故障等级
3. 提供临时解决方案
4. 记录故障原因、解决方案
5. 为服务台处理常见问题提供指导

6. 对于重大故障提供故障分析报告

### 1.7.2.2. 问题管理

#### 问题管理流程建设概述

问题管理流程的目的是使事件和问题对业务所造成的影响减少到最小，尽量避免相关错误的重复发生，减少报告给服务台的故障数量。主要包括三方面的工作，一是确认问题，从大量的故障报告中找出问题。二是找到导致问题的根源并解决。三是为解决某个问题，可能需要向变更管理经理提出变更请求。

作为问题的提交人，参照如下原则提交问题：

1. 重复发生且不明原因的事件；
2. 某时间段内的频发事件；
3. 重大故障；
4. 问题管理流程的范围包括：问题控制，错误控制和主动的问题管理
5. 问题控制：即如何有效和有效率的处理问题
6. 错误控制：找到错误，避免错误和清除错误
7. 主动的问题防范：在事件发生之前确定和解决隐患
8. 确定趋势
9. 提供管理信息报告：为管理层提供管理信息
10. 问题回顾：确保问题得到解决

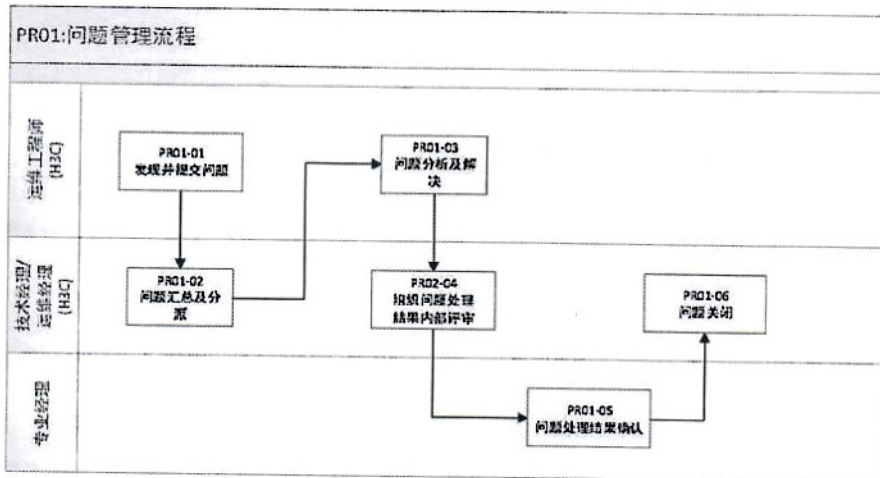
#### 问题管理流程的收益

1. 确定故障的根本原因及解决方案，杜绝事件的再次发生
2. 各种主动性的预防手段
3. 提供知识共享与管理

#### 问题管理流程的主要交付内容

1. 问题提交规范
2. 问题记录及跟踪单

## 问题管理概要流程



## 服务职责

负责问题的识别、分析、解决、处理进度报告。

1. 重大故障提交问题管理
2. 对未彻底解决的故障进行深入分析
3. 协调专家、维保服务商参与问题的分析诊断
4. 提供问题解决的方案或建议
5. 定期提供问题管理的报告

### 1.7.2.3. 服务请求管理

#### 服务请求管理流程建设概述

服务请求管理流程的目的是为 IT 用户提供的请求和接受标准服务的渠道，快速达成来自 IT 用户的服务请求目标和结果，并确保服务请求处理过程中的关键信息能正确记录。

#### 服务请求管理流程的主要内容包括：

1. 服务请求记录：服务台通过电话、邮件等方式受理并记录用户的服务请求。用户也可以通过自服务方式自行提交服务请求单。
2. 审批：审批活动需要验证授权是否合乎规定，并据此做出批准与否的决定。

3. 执行与确认 支持人员处理服务请求，并将处理完毕的服务请求转回服务台，由服务台通知用户服务请求的处理结果，并得到用户的确认。

4. 关闭服务请求 用户确认服务请求已经完成，由用户或服务台关闭服务请求。

5. 服务请求管理流程的收益

6. 帮助用户快速有效的获得标准服务内容，提高工作效率；

7. 统一的标准化流程有利于降低服务成本；

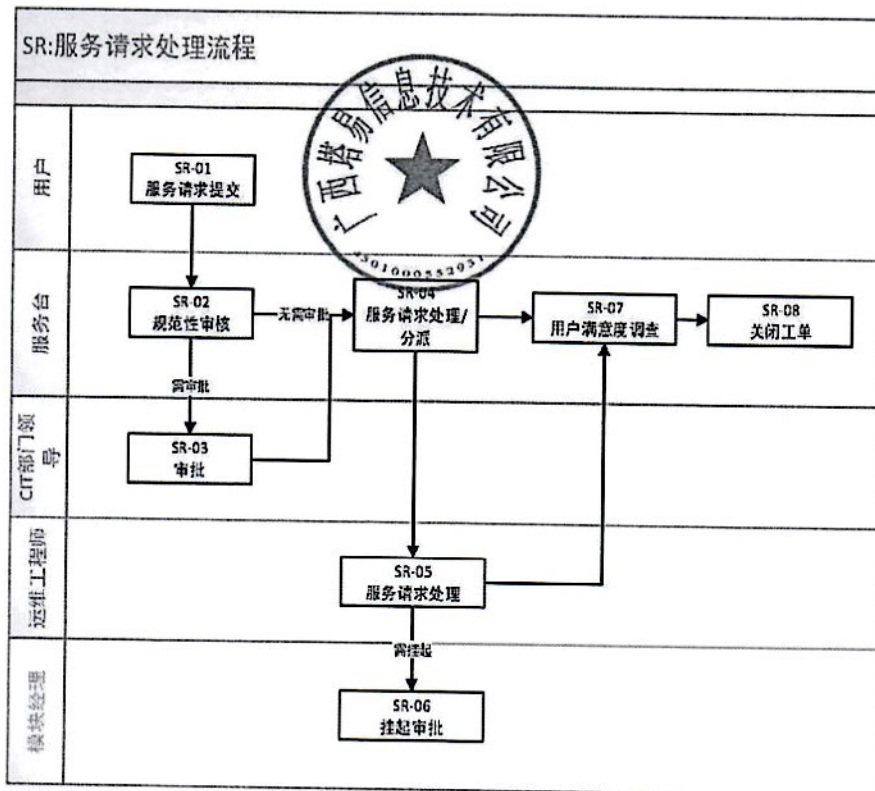
8. 规范和控制各类服务请求流程，有效提高服务响应效率，提升采购方满意度；

9. 明确用户提供标准服务请求内容和流程，实现审批流、工作流的自动化，以使用户快捷地申请标准服务请求。

10. 服务请求管理流程的主要交付内容

11. 服务请求处理操作手册，如：帐号申请管理流程/操作规范。

12. 服务请求管理概要流程



## 服务职责

根据服务请求的流程定义，受理服务台人员分派的服务请求单，处理服务请求。

1. 接收服务台分派的服务请求单
2. 处理服务请求并记录执行结果

### 1.7.2.4. 变更管理

#### 变更管理流程建设概述

变更管理流程的主要目标是能够采用一种及时、有效和高效率的方式处理变更请求，从而实现服务级别协议的承诺。变更管理流程的建立可以大大减小 IT 日常运维工作中技术的调整变更和频繁 IT 项目的起落给业务稳定运行带来的负面影响，同时加强了 IT 部门和其他厂商，集成商之间的规范变更管理，提高系统集成的成功率和稳定性。

变更管理模块协助信息管理人员及组织，在保护现有服务等级的同时，规划、执行信息基础架构的变更。变更管理模块可以随时存取信息服务管理其它模块中的相关信息，如问题管理员；其它模块也可能协助发展变更请求及受影响的服务。

变更管理流程的目的是确保使用标准的方法和过程来有效的和有效率的处理所有的变更，以保证由于变更所造成的负面影响最小。

#### 变更管理流程的范围包括：

1. 提出 RFC、评估、分类
2. 变更主管负责组织制定变更计划、测试
3. 变更经理评估、审批
4. 变更委员会（CAB）/紧急变更委员会（EC）评估、审批
5. 协调变更实施
6. 回顾和关闭

#### 变更管理流程的收益

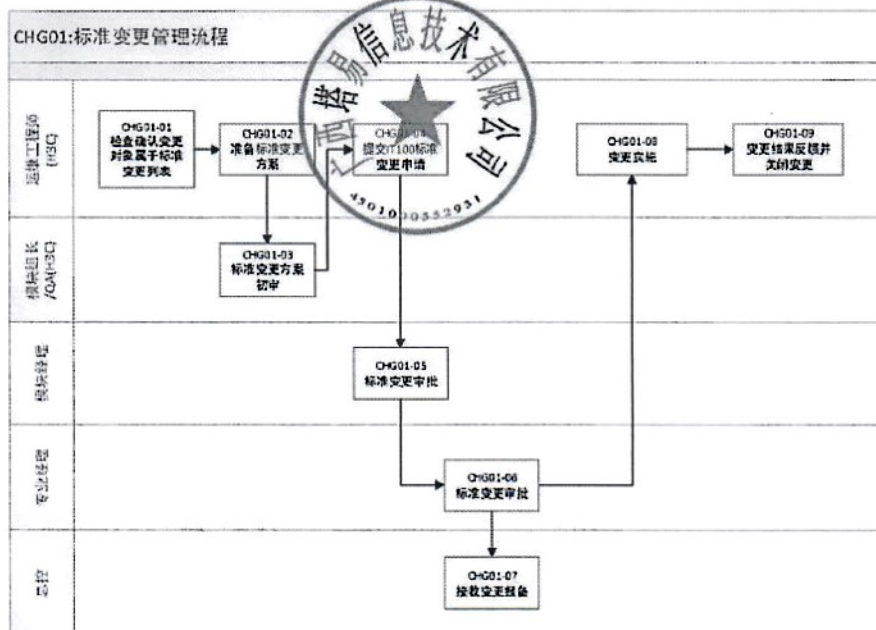
1. IT 服务可以和业务更好的整合
2. 改善变更的风险评估
3. 减少由于变更所造成的对 IT 服务和 Service Level Agreement 的负面影响
4. 可以更好的评估计划中的变更所需要的费用

5. 减少失败的变更次数
6. 提高问题管理和可用性管理的效率
7. 提高 IT 服务的质量

### 变更管理流程的主要交付内容

1. 变更类型
2. 变更分类
3. 变更审批流程
4. 紧急变更处理流程
5. 标准变更分类/实施手册
6. 变更实施计划/回退计划
7. 变更总结报告

### 变更管理概要流程



## 服务职责

负责识别安全服务范围内的变更需求，充分识别及分析变更风险，确保变更达到预期效果。

1. 识别变更需求，并提交变更请求
2. 执行变更测试
3. 评估变更风险，提供完善的变更计划、回退计划等
4. 协同评估相关变更风险
5. 配合其他变更请求的实施
6. 在变更审批通过后实施变更
7. 执行变更回顾并记录变更回顾结果

### 1.7.2.5. 服务级别管理

#### 服务级别管理流程建设概述

服务级别管理是根据双方商定的服务级别协议(SLA)来管理 IT 服务级别与质量的管理流程。该流程在预定的标准服务参数基础上定义、谈判、监视、报告和控制面向采购方的服务级别。服务级别管理流程着重于在的 IT 环境中了解业务的 IT 服务级别需求，以此定义双方同意的服务级别，并通过标准的流程进行服务级别的监视、汇报和改进，最终实现量化管理。主要活动包括了解服务级别需求、制定 SLA, 监视和汇报服务等。

#### 服务级别管理流程的收益

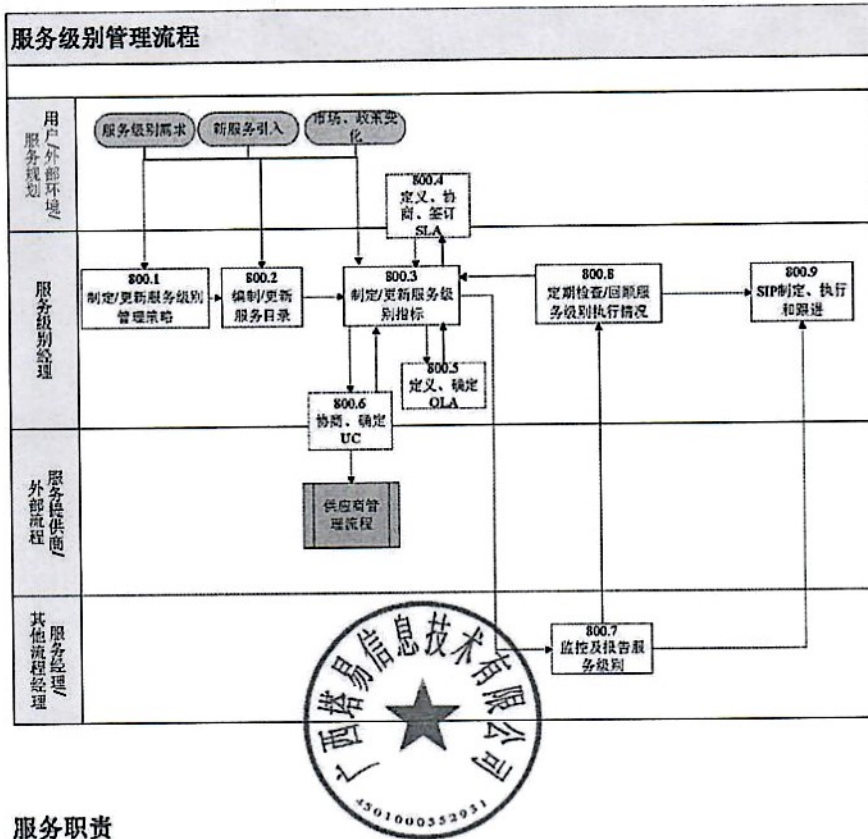
1. 提升服务满意度
2. 提升服务质量
3. 控制运营成本

#### 服务级别管理流程的主要交付内容

4. 服务级别指标
5. 服务级别管理报告

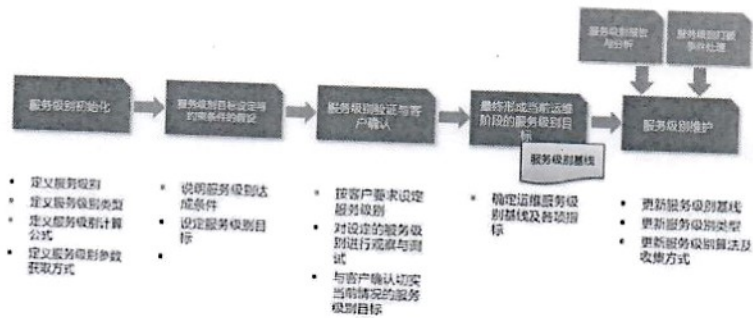


## 服务级别管理概要流程

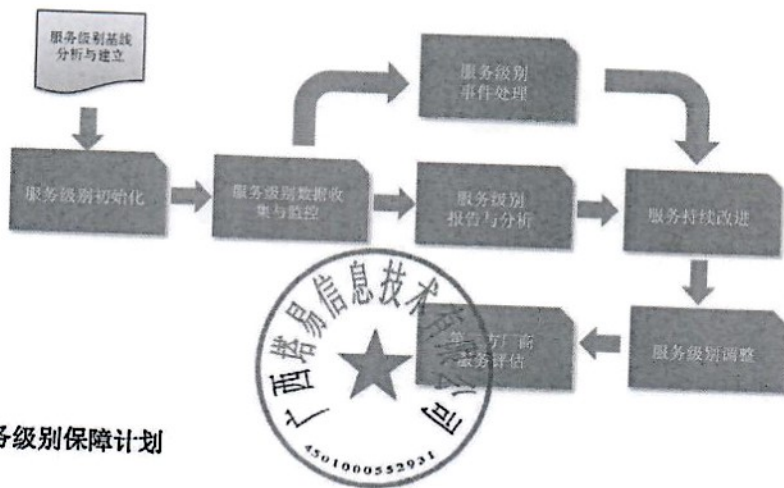


## 服务职责

1. 定期衡量并提供服务级别报告；
2. 主动进行根本原因分析，找出未满足指标的原因；
3. 向采购方提供相应报告，阐述未满足指标的原因。如果由于广西塔易的责任导致未满足服务指标，我们会投入相应资源来做出修正措施；如果由于非塔易方面的原因导致为未满足服务水平，广西采购方有责任投入相应资源来做出修正措施；
4. 做出预防性举措，防止类似问题再次发生；
5. 在问题解决之前，履行降低风险和影响的行动；
6. 定期互相通报在问题解决过程中的最新状态；
7. 以现有服务级别指标为基线，补充完善服务级别指标的覆盖范围。
8. 服务级别达成准备

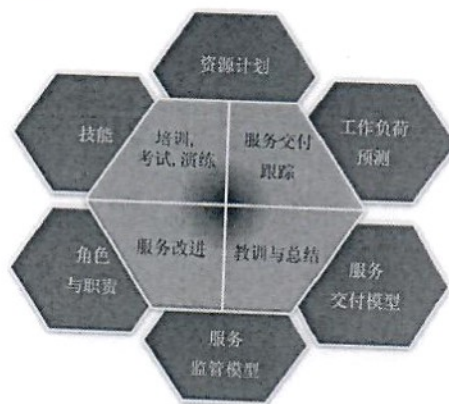


### 服务级别管理方法



### 服务级别保障计划

- 资源
  - 资源计划
  - 工作量评估与预测
  - 服务交付模型
  - 服务监管模型
  - 角色与职责
  - 技能 (专家, 专员, 普通)
- 活动
  - 培训, 考试, 演练
  - 服务交付跟踪
  - 经验与教训总结
  - 服务改进



### 1.7.2.6. 配置及资产管理

#### 配置及资产管理流程建设概述

配置管理可以管理系统中各个组件的整个生命周期，从采购，使用到报废。包括软硬件配置信息。它主要有三部分工作，登记组成服务的资产信息，登记这些资产之间的关系，并且维护这种关系使得其他管理流程可以高效的使用这些信息。这些信息统一记录在配置管理数据库（CMDB）中，信息可以手工录入，也可以从其他已有数据库中转换得来，还可以自动从 Openview ED 等监控工具中得到。另外，配置管理追踪和监控资产配置项目在整个生命周期内的变化。它不仅为问题与变更管理提供相关的资产信息，同时也提供了对于例如服务合同、各资产项以及组织机构间的关系的查询等功能。

配置管理流程的范围包括：确定，记录和报告 IT 资产（版本，组成部分和关系）信息。配置管理流程控制的 IT 资产包括硬件，软件，相关的文档资料等。

#### 配置管理流程的内容：

1. 计划、定义和计划配置管理的范围、目标、政策；
2. 确定范围，选择和确定配置内容的结构和配置项之间的关系；
3. 控制，确保只有授权的且已标识的才被记录到数据库中；
4. 状态审计；
5. 验证，确保配置项的物理状态和数据库记录的状态一致。

配置管理是 ITSM 的一个核心流程，能确保学院 IT 环境中所有配置元素及其配置信息得到有效完整的记录和维护，包括各配置元素之间的物理和逻辑关系，从而为实现有效 IT 服务管理奠定基础。例如：完整正确的配置管理数据库是事件管理流程的关键成功因素，通过了解系统当前的配置信息，与其他配置项的关系和历史状况等，服务台员工可迅速正确判断故障，找出有效解决方案，从而确保系统的可用性。

#### 配置及资产管理流程的收益

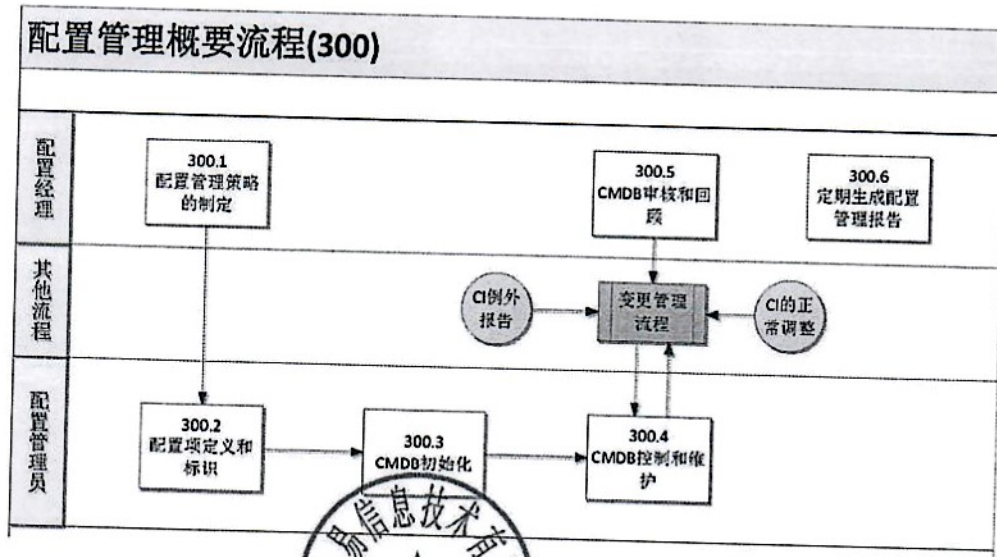
1. 审计和管理所有的 IT 资产及其相关的关系
2. 为 IT 运维提供准确的资产及配置信息

#### 配置及资产管理流程的主要交付内容

3. 配置及资产信息

4. 配置及资产管理报告；
5. 审计报告。

### 配置及资产管理概要流程



### 服务职责

1. 建立并维护安全服务管理对象的配置资产信息基线；
2. 建立并维护网络、服务器、存储、数据库等 IT 基础架构的配置关系；
3. 负责安全服务管理对象 CMDB 配置信息的日常维护管理；
4. 负责所维护的应用以及配合其他应用维护团队梳理配置关系；
5. 在变更实施之后更新配置信息；
6. 配合省广西采购方进行资产信息、维保信息、资源配置等统计核查。

### 1.7.2.7. 服务报告

#### 服务报告机制

服务期间，项目经理定期向采购方提供经过双方确认的固定格式的服务运营报告，包括所有日常服务记录、处理情况和相关数据，以及分析说明是否达到对承诺的服务指标。同时，报告将对重点问题做出分析，并提供建议的解决方案。

通过服务质量报告和双方的沟通，共同回顾前期的工作状况，总结经验，制定重点问题的解决办法，提出今后改进措施，促进项目的顺利进展。同时，双方还将定期举行会议沟通项目实施情况。

1. 每月，塔易项目经理向采购方提交月报并组织月度会议，进行上月工作回顾和总结，以更好地指导下一阶段的服务工作
2. 每半年，塔易项目经理向省采购方提交半年报，进行半年工作回顾和总结，服务指标达成情况及对服务数据的分析改进报告，并形成下一阶段工作重点
3. 全年，提交全年服务总结，进行全年工作回顾和总结，同时召开年度服务会议，将邀请双方的管理者参加

### 服务报告内容

在安全服务期间，塔易运维将在每月最后一个工作日内提供本月的安全服务报告。报告内容包括：

1. 事件、服务请求、问题和变更的完成情况
2. 事件、服务请求、问题和变更的历史数据分析
3. 性能及可用性分析
4. 待办项目工作的完成情况
5. 下月度工作计划
6. 待升级事件报告及需用户参与协调的工作
7. 优化提升建议



### 1.7.2.8. 全流程的服务平台材料

The screenshot displays a web interface for a service platform. It features a sidebar on the left with a navigation menu, a main content area with a search bar and a list of service items, and a detailed view of a selected item.

**Service Item List (Table 1):**

序号	标题	申请人	状态	申请时间	服务类别	服务状态	操作
1	维修	王德林	已办结	2022-11-17 14:52:14	维修	已办结	查看详情
2	维修	王德林	已办结	2022-11-17 14:52:14	维修	已办结	查看详情
3	维修	王德林	已办结	2022-11-17 14:52:14	维修	已办结	查看详情
4	维修	王德林	已办结	2022-11-17 14:52:14	维修	已办结	查看详情
5	维修	王德林	已办结	2022-11-17 14:52:14	维修	已办结	查看详情
6	维修	王德林	已办结	2022-11-17 14:52:14	维修	已办结	查看详情
7	维修	王德林	已办结	2022-11-17 14:52:14	维修	已办结	查看详情
8	维修	王德林	已办结	2022-11-17 14:52:14	维修	已办结	查看详情
9	维修	王德林	已办结	2022-11-17 14:52:14	维修	已办结	查看详情
10	维修	王德林	已办结	2022-11-17 14:52:14	维修	已办结	查看详情

**Service Item Details (Table 2):**

序号	标题	申请人	状态	申请时间	服务类别	服务状态	操作
1	维修	王德林	已办结	2022-11-17 14:52:14	维修	已办结	查看详情
2	维修	王德林	已办结	2022-11-17 14:52:14	维修	已办结	查看详情
3	维修	王德林	已办结	2022-11-17 14:52:14	维修	已办结	查看详情
4	维修	王德林	已办结	2022-11-17 14:52:14	维修	已办结	查看详情
5	维修	王德林	已办结	2022-11-17 14:52:14	维修	已办结	查看详情
6	维修	王德林	已办结	2022-11-17 14:52:14	维修	已办结	查看详情
7	维修	王德林	已办结	2022-11-17 14:52:14	维修	已办结	查看详情
8	维修	王德林	已办结	2022-11-17 14:52:14	维修	已办结	查看详情
9	维修	王德林	已办结	2022-11-17 14:52:14	维修	已办结	查看详情
10	维修	王德林	已办结	2022-11-17 14:52:14	维修	已办结	查看详情

项目 申请记录

项目申请号: P02201010001 申请日期: 2022-02-03 16:08 来源: 应用

项目类型: 待审核 负责人: -

备注: C#+V语言上传数据

附件: [无附件]

历史记录: [无数据]

项目流程: 开始申请 → 项目审核 → 审核

项目申请号: P0221000020 申请日期: 2022-12-06 来源: 应用

项目类型: 待审核 负责人: 赵俊俊

项目类别: 应用类

应用名称: 应用类

联系电话: [无数据]

应用描述: [无数据]

优先级: 低

附件: [无附件]

备注: C#+V语言上传数据

附件: [无附件]

历史记录: 2022-12-06 应用类 应用类 应用类 应用类 2012  
2022-11-17 应用类 应用类 应用类 应用类 11.12



## 2) 售后服务承诺书

致：广西壮族自治区农业信息中心

本公司针对网络中心机房专用设备运维、云平台运维、多媒体教室及会商室运维、网络安全整改、系统安全检测服务项目-05 标承诺提供以下服务：

### 1、报价承诺

本项目实行总承包报价，报价包含以下部分：与本项目服务所需的所有费用，含技术服务、派出工作人员的交通费、住宿费、伙食补助费及其他有关的费用。本项目至验收合格，采购人不再支付任何费用。必要的保险费用和各项税金。

2、服务期限承诺：自签订合同之日起1年。

3、服务地点承诺：广西区内采购人指定地点。

4、付款条件承诺：签订合同后，采购人支付合同金额 30%预付款给成交供应商；自成交供应商入场实施起 10 个工作日内，采购人支付合同金额 50%合同款给成交供应商；项目实施并初验完成之日起 10 个工作日内支付剩余合同金额 20%合同价款给成交供应商。供应商自收到合同款之日起 15 个工作日内开具发票给采购人。

### 5、售后服务承诺

(1) 按国家有关规定实行产品“三包”；

(2) 免费上门安装、调试；

(3) 接到故障通知后在 2 小时内响应，4 小时内到达现场维修并解决故障；

(4) 定期回访；

(5) 质量保证期内提供免费按采购人指定的地点上门服务；

(6) ▲基础网络巡检整改服务提供 1 名驻场工程师，在现场提供相关服务和技术支持，经过采购人面试通过后方可上岗，并按采购人要求签署相关保密协议，严格遵守协议要求。

(7) ▲服务商本地服务团队有 20 名成员。

供应商名称(电子签章)：广西裕易信息技术有限公司

日期：2023 年 7 月 14 日





## (9) 成交通知书

### 中标(成交)通知书

广西塔昂信息技术有限公司:

经评定,编号为GXZC2023-C3-002283-GXJA采购文件中的网络中心机房专用设备运维、云平台运维、多媒体教室及会商室运维、网络安全整改、系统安全检测服务项目-分标5,确定你公司中标(成交),中标(成交)价格为285100元。

自此通知书发出之日起30天内,与采购人签订政府采购合同。合同签订前,需按本项目采购文件和你公司投标(响应)文件等约定拟定合同文本(合同格式见采购文件),报我机构项目联系人确认。

采购人联系人: 廖工

电话: 0771-2182852

代理机构联系人: 刘工

电话: 0771-3800755

邮箱: junan0771@163.com

