**项目名称： 重钢总医院安全运维服务项目**

（项目编号： ）

**竞 争 性 比 选 文 件**

项目业主： 重钢总医院

2021年1月13日

**第一章 重钢总医院安全运维服务项目 比选公告**

重钢总医院拟对重钢总医院安全运维服务项目进行比选。欢迎有合法资质的单位前来参选。

**一、项目名称**：重钢总医院安全运维服务项目

**二、项目地点：**重庆市大渡口区大堰三村特1号

**三、项目工期**：1年

**四、项目内容：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 服务项 | 描述 | 数量 |
| 安全评估服务 | 根据《ISO/IEC 27005信息技术–安全技术–信息安全风险管理》、《GB/T 20984-2007信息安全技术信息安全风险评估规范》等相关规范要求，由信息安全人员开展全面的风险评估，综合发现的安全问题分析网络存在的安全隐患，及危害程度，提出整改建议并及时整改。主要内容如下：1. 信息收集：根据指定主机系统收集系统的信息和业务并且进行整理和登记并提交相应内容。
2. 安全扫描：通过评估工具以远程扫描的方式对系统和网络进行安全扫描，查找网络结构、网络设备、服务器主机、中间件、数据库系统、数据和用户账号/口令等安全对象目标存在的安全风险、漏洞和威胁。出具扫描报告和作出相应整改。
3. 安全加固：针对定期安全扫描中发现的各种安全隐患，通过打补丁、修补漏洞、安全配置增强、系统架构和安全策略调整等方式及时进行加固和安全优化。安全加固须根据扫描结果来进行加固，加固前应制定详细的安全加固方案，并且经过严格的评估后方可进行。
4. 配置核查：对全网核心网络单元、业务系统和安全设备进行安全基线检查，查找主机设备、网络设备、重要应用、数据库存在的安全配置隐患，汇总基线报告，提出整改加固方案，并协助加固设备。
5. 漏洞审计：根据安全扫描情况，进行加固和修复后，重新进行一次漏洞修复情况的验证，并得出检测结果。
6. 对机房环境如（温度、湿度、用电、防水、防火、防盗等）安全评估检查并提出整改建议。
 | 1次/半年 |
| 渗透测试服务 | 对关键系统进行模拟攻击，对系统和网络进行非破坏性质的攻击性测试。渗透测试内容包括针对系统进行信息泄露测试、溢出攻击测试、跨站脚本攻击测试、SQL注入测试、Cookie欺骗测试、特定错误页面检测，并识别脆弱性识别的重要手段，能够帮助客户发现设备和系统中存在的严重漏洞，帮助客户了解技术措施是否有效执行，并通过及时修补完善，避免对信息系统造成严重影响。对服务范围内各种软硬件设备进行网络层、系统层、数据库、应用层面的全面扫描与分析，扫描设备检测规则库及知识库应涵盖CVE、CNCVE、CNVD、CNNVD等标准。扫描完成后并人工验证所发现的操作系统漏洞、数据库漏洞、弱口令、信息泄露及配置不当等脆弱性问题。提出准确有效的扫描报告，并针对漏洞扫描中出现的问题，提供解决方案并进行解决。 | 1次/半年 |
| 安全管理制度 | 根据《中华人民共和国网络安全法》相关要求，拟定相适应的安全管理制度，并对管理人员或操作人员执行的日常管理操作建立操作规程。对安全管理制度体系的合理性和适用性进行审定、颁布、执行和检查等。需满足等级保护相应要求，达到相应标准。拟定制度加以培训和严格执行 | 1次/年 |
| 安全培训服务 | 1、信息安全意识培训：对单位非技术类员工，供应商需提供信息安全意识培训，强化员工安全意识，理解安全问题的重要性，掌握工作中的基本安全知识和安全技能。2、信息安全技术培训：对单位信息安全技术类员工，供应商需提供信息安全技术培训，帮助员工掌握信息安全技术在网络、系统、应用的理论，了解常见的网络攻击技术原理，掌握常见的攻击防护方法。 | 1次/半年 |
| 应急响应与安全值守 | 对突发的网络安全事件或公共事件做出第一时间响应并处理。处理包括：现场或通过电话或网络方式远程支持解决的一般故障，在故障等级情况确定后应尽快解决故障，对重大、紧急安全响应请求后的30分钟内，工程技术人员立即到达现场解决问题或启动应急预案。 | 按需执行 |
| 应急演练 | 模拟业务系统出现各种故障情况，制定应急演练方案，完成应急演练报告。 | 1次/半年 |
| 安全预警及通告服务 | 提供全年驻场服务，对最新安全威胁信息及安全事件及时以电子邮件通告方式和电话通告方式进行预警通告通告。提供及时的、针对性的各类安全信息，帮助采购人及时了解最新安全动态，并协助进行补丁更新，做好安全调整，完善安全保护措施。主要预警通告包括：系统漏洞安全通告（Windows、AIX、Linux、Solaris等），应用漏洞安全通告（Oracle、SQL Server、Sybase、Weblogic、Apache等) ，产品漏洞安全通告（Cisco、华为、防火墙、入侵检测等) ，行业安全事件通告（医疗卫生健康行业发生的热点安全事件通告与分析）。 | 按需执行，每月不少于1次 |
| 综合运维巡检服务 | 对网络设备、服务器、存储设备、安全设备、UPS、精密空调等进行全面巡检：包括但不限于：硬件状态检查：包括设备电源状态、网络接口状态、设备所在物理环境状态；性能负载检查：包括CPU、内存的占用率、日志存储空间的占用率等；为用户提供相关设备的升级服务咨询；提供整体安全巡检报告。对维护设备提供性能调优、系统漏洞发现和补救方案制定，并有确切的效果。 | 1次/月 |
| 驻场服务 | 为确保相关设备完好，运转正常，指派专人驻场运维。包括但不限于对网络系统、服务器，网络设备，机房等相关所有维护设备提供定期巡检；确定是否正常运行状态，并形成检查报告，提出现有问题及解决方案；如对机房供配电、空调、温湿度控制等设施进行检查，机房人员的出入、服务器的开机或关机等工作进行记录；新应用的设备需求，及时提交设备配置现状，以便该应用能及时运维服务；掌握设备的运行情况，就保修期、存储空间等及时进行提醒，对网络运行日志、服务器运行日志的报警信息分析和处理工作，并对监测和报警记录进行分析、评审，发现可疑行为，采取必要的应对措施等。按公安部门或其他安全部门要求完成安全检查、自查等信息安全相关工作。 | 持续执行 |

**五、参选要求**：

（一）响应人必须是获得工商行政主管部门颁发营业执照的独立法人单位，具有从事网络信息系统安全服务相关资质。并在人员、设备、技术等方面具有相应的能力。

（二）若响应人代表不是企事业法定代表人，必须有法定代表人委托授权书原件。

（三）响应人需在比选文件发出后3天内进行现场调研，并领取调研签字确认表，才能进行参选。

（四）不接受联合体投标。

**六、现场踏勘**：自行踏勘。

**七、比选时间、地点及文件获取**

（一）比选文件发布时间：2021年1月13日。

（二）比选时间：2021年1月20日下午15：00时。

（三）比选文件获取方式：重钢总医院官网（http://www.cghospital.com.cn）。

（四）响应文件递交截止时间：2021年1月20日下午15：00时。超过截止时间的恕不接受（现场递交响应文件）。如比选时间与比选方临时会议冲突，比选时间由比选方临时通知，响应文件递交截止时间以比选方临时通知为准。

（五）响应文件递交地点：重钢总医院办公楼三楼一会议室。

**八、联系人**

比选人：重钢总医院 地址：重庆市大渡口区

联系人：尹老师 电话：023-81915011

**第二章 响应人须知**

**一、项目名称**：重钢总医院安全运维服务项目

**二、参选要求**：

（一）响应人必须是获得工商行政主管部门颁发营业执照的独立法人单位，具有从事网络信息系统安全服务相关资质。并在人员、设备、技术等方面具有相应的能力。

（二）若响应人代表不是企事业法定代表人，必须有法定代表人委托授权书原件。

（三）响应人需在比选文件发出后3天内进行现场调研，并领取调研签字确认表，才能进行参选。

（四）不接受联合体投标

**三、技术及商务要求**

（一）技术要求：

1、具有大型厂商安全高级工程师认证，如华为、H3C、CISCO等厂商认证证书，例如R&S-HCIP、R&S-H3CSE、R&S-CCNP 、Security-HCIP、Security-H3CSE、Security-CCNP等证书。

2、★具有2名及以上路由交换高级工程师认证，大型厂商安全高级工程师认证等，具备对路由器交换机、防火墙等网络、安全设备部署调试、性能优化、故障排错等相关能力。

3、运维服务团队需要具有oracle的OCP、VMware的VCP、微软MSCE与RHCE认证工程师。

4、公司具有信息安全服务资质认证证书，如信息系统安全集成、信息系统安全运维、信息安全风险评估等证书；

5、★公司具备微软银牌及上合作伙伴资质，能高效处理windows server操作系统故障；

6、★提供7\*24服务，能快速应急响应系统故障服务请求，30分钟内到达现场。

7、具备上述技术要求的总人数达4人及以上，并且提供相应的社保证明。

8、★具备在突发安全事件情况下的应急抢修能力，能提供我院机房设备的应急备品备件。

（二）商务要求：

1、提供网络系统技术服务方案（包含拟派驻场人员简历、本项目技术支持团队组建情况等）和服务承诺。

2、响应人须具有完备的本地服务体系及保障能力。

注意事项：

要求中带“★”号的参数为关键技术参数，必须全部满足，若一条不满足将认为是严重偏离则技术部分得零分并有可能被视为废标，非“★”号参数一项不满足扣5分，扣完为止。

**四、比选报价、限价、评分说明**

（一）报价说明：

响应文件中仅存在唯一报价。比选报价中包括了所有材料费、制作费、运输费、安装费、转运费（含二次转运费）、检验检测费、利润、税金、免费质保期内的缺陷修复及维护保养、清洁费各种风险等全部费用。合同签订后原则上比选人不做费用调整。

响应人的报价不得超过相对应的最高限价，否则，其响应文件按作废处理。

（二）限价说明：

本项目设置最高总限价为180000元，超过最高限价的作废。

（三）评分说明：

1．评审小组的组成：评审由比选方相关人员组成评审小组，并根据比选文件的要求对响应人进行审查，不满足比选文件要求的不继续参与评审；满足比选文件要求的响应人继续进行评审。

2．评审原则：综合评分法。满足比选文件要求，按最终评分高低进行排序推荐中选人，若得分相同，则以商务得分高低排序，商务得分也一样的，则由评审小组投票决定。凡参加本次比选的响应人均被视为接受上述项目的比选条款。

3．评分说明：

|  |  |
| --- | --- |
| 条款内容 | 编列内容 |
| 分值构成 (总分1OO分) | 报价得分　50　分；技术部分得分 40 分；商务部分得分 10 分。 |
| 评标基准价计算方法 | 有效的比选报价中的最低价为评标基准价以上计算取小数点后两位，小数点后第三位四舍五入。 |
| 报价得分（A） | 比选报价得分＝（评标基准价/比选报价）×价格权重×100。以上计算取小数点后两位，小数点后第三位四舍五入。 |
| 技术部分得分（B） | 1、响应人应对每条要求指标逐一应标。2、对★号参数，响应人自认为“满足”、“无偏离”或“正偏离”的要求指标必须提供相关证明材料。响应人未能提供有效证明的，该条要求指标应认定为不满足；所有参数完全满足比选文件要求得基准分36分，比选文件有★号的要求参数必须满足或正偏离，任何一项有★号要求的要求参数正偏离加1分，最多加4分，如有一项不满足将认为是严重偏离则技术部分得零分并有可能被视为废标；任何一项低于比选文件非★号要求的，每项扣5，扣完为止。响应人虚假应标为废标。 |
| 商务部分得分（C） | 响应人案例：具备3年内有1例及以上本院级别及以上的中大型网络规模项目运维服务经验和案例，每增加1例加2.5分，最多得5分；2、响应人须具有完备的本地服务体系及保障能力，并按比选文件要求提出完整的服务方案（包括服务机构、质保期内外的服务方式、维保措施及应急响应时间等），最优得5分，好得3-4分，一般得1-2分，没有计0分。 |
| 响应人得分=A+B+C； |

**五、响应人不足的情形**

（一）重新组织比选

有下列情形之一的，比选人将重新组织比选：

1．截止时间止，响应人少于 3 个的；

2．经评审小组评审后否决所有响应人的。

3．经评审后，如有效响应人不足三个的，且使得比选明显缺乏竞争的，评审小组可以否决全部响应人，比选人将重新组织比选。但是有效响应人的经济、技术等指标仍然具有市场竞争力，能够满足比选文件要求的，评审小组可以继续评审并确定中选候选人。

（二）二次比选

重新比选后响应人仍少于3个，由评审小组商议决定是否按法定程序比选和评审，确定中选人或转变采购方式。

**六、比选有效期**：30日历天。（从提交响应文件截止日起计算）

**七、付款方式**：

（一）运维服务完成，经医院组织相关部门验收合格，院方收到发票之日起10个工作日内，比选人向运维服务方每半年支付一次运维服务费。

（二）付款方式：银行转账或电汇。

**八、安全运维服务考核标准**

（一）事件等级认定

一般事件：指单一设备或软件发生故障或使用效果不好，但未造成大的影响的事件。

较大事件：单一设备无法使用或时好时坏，影响科室正常办公次序的事件。

重大事件：指因设备故障导致部分区域其他设备无法使用，影响正常办公的事件。

特大事件：指因设备或服务器故障导致全院或多个区域其他设备无法使用，影响正常办公的事件。

（二）考核评价其他减分项设定

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 评价类别 | 指标定义 | 评分标准 | 评价依据 | 注释 |
| 指标值 | 减分 |
| 服务响应 |  | 工作时间 | 非工作时间 | 服务指标 | 每季度考核以软件端实时查询、监控，系统自动统计生成的服务指标分数为准。 |  |
| 一般事件 | ≤5分钟 | ≤10分钟 | 考核分数90%，每项每低1%扣1分 |
| 较大事件 | ≤5分钟 | ≤10分钟 |
| 重大事件 | 立即 | ≤10分钟 |
| 特大事件 | 立即 | ≤5分钟 |
| 服务到场时间 |  | 工作时间 | 非工作时间 | 服务指标 | 根据报修人证实、系统日志等综合判定。 |  |
| 一般事件 | ≤15分钟 | ≤20分钟 | 考核分数90%，每项每低1%扣1分 |
| 较大事件 | ≤20分钟 | ≤20分钟 |
| 重大事件 | ≤5分钟 | ≤20分钟 |
| 特大事件 | ≤5分钟 | ≤10分钟 |
| 服务闭环时间 |  | 工作时间 | 非工作时间 | 服务指标 | 根据报修人证实、系统日志等综合判定 | 数据中心运维服务 |
| 一般事件 | ≤30分钟/3小时 | ≤1小时 | 考核分数90%，每项每低1%扣1分 |
| 较大事件 | ≤1小时 | ≤2小时 |
| 重大事件 | ≤2小时 | ≤4小时 |
| 特大事件 | ≤2小时 | ≤4小时 |
| 服务人员服务满意度评价 | 报修人或使用人对服务人员每次服务完成后软件端实时评价 “非常满意”；“满意”；“一般”；“不满意”或“投诉”等。 | 服务指标 | 不满意和投诉≤10% |  |
| 考核分数90%，每项每低1%扣1分 |
| 故障处理 | 应急响应服务 | 主管人员拨打乙方联系人电话要求应急服务后，乙方服务工程师在20分钟内未主动联系主管人员响应服务请求的。 | 0.5分/次 | 以服务申告方的电话记录为依据 |  |
| 主管人员申请应急服务或应急响应远程解决不了需现场服务时，乙方技术支持人员在30分钟内未到达现场提供服务且未主动联系主管人员响应服务请求的。 | 0.5分/次 | 以服务申告方的电话记录为依据 |  |
| 故障修复服务 | 因乙方服务人员因故障定位不准，导致同类故障同台设备当月再次发生。 | 1分/次 | 根据报修人证实、系统日志等综合判定 |  |
| 乙方服务人员因错误操作导致发生故障的。 | 2分/次 |
| 乙方服务人员无故拒不执行、配合主管部门的合理工作要求 | 3分/次 | 甲乙双方人员共同认定 |  |
| 应急保障 | 在要求应急工作中，乙方人员无故拒不执行、配合甲方的合理工作要求 | 3分/次 | 甲乙双方人员共同认定 |  |
| 服务巡检 | 计划巡检 | 未按照合同或运维服务方案要求开展定期巡检 | 1分/次 | 巡检记录 | 甲方直接认定 |
| 巡检后未提供记录或相关服务报告的 | 1分/次 | 巡检记录 |  |
| 违反甲方相关安全管理制度规定，例如：违规接入网络；将病毒引入网络；随意分配IP地址；私自接通内外网；滥用运维服务权限进行不适当的操作，尤其是对甲方的业务系统运营及维护产生负面影响的。 | 5分/次 | 根据系统操作记录、系统日志等综合判定 |
| 发现有以下任一行为并造成不良后果的：违反保密要求；未经授权私自获取甲方各种数据和资料的；3、发生信息安全违规行为。 | 10分/次 | 根据系统操作记录、系统日志等综合判定 |

（三）考核评价加分项设定

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 评价类别 | 指标定义 | 评分标准 | 评价依据 | 注释 |
| 指标值 | 加分值 |
| 协作 | 乙方在处理复杂故障进行过程中在完成本职工作之余，积极的协助甲方或其他第三方解决了相关重大问题，使故障或工程整体进度得到了推进，根据实际情况对乙方酌情加分 | 每出现一次因乙方积极相互协作解决了项目重大问题，根据实际情况加分 | 1~3分/次 | 相关人员向甲方提供书面的情况说明报告，甲方证实批准后执行。 |  |
| 态度 | 乙方在紧急故障处理过程中，主动增派力量，态度端正、不推诿，确保质量，积极协调最终及时处理故障的，可酌情加分 | 1~3分/次 | 相关人员向甲方提供书面说明，甲方证实批准后执行 | 加分值原则上不得超过该故障延长时间的扣分总值 |
| 建议 | 乙方提出了有利于故障或管理等方面改进的建设性意见或建议，并得到了甲方的采纳，根据实际情况对乙方酌情加分 | 乙方每提出一个重大的建设性意见得到甲方采纳 | 5分/次 | 相关人员向甲方提供书面的情况说明报告，经甲方证实批准后执行。 |  |
| 稳定性 | 乙方在半年度日常支撑及维护中，未出现重大障碍或事故，服务得到甲方好评的 | 半年度稳定运行无障碍，根据系统重要程度加分 | 1~5分/次 | 由相关人员提书面说明报告，经甲方证实批准后执行。 |  |

（四）服务考核评定流程

考核由甲方主管部门相关责任人员具体负责。所执行的扣分或加分以及最终考评分甲方应实时通报给乙方负责人，如被考核方存在疑义，可在5日内向主管部门提出疑义并提交澄清报告进行裁定。

（五）考核方式

主管部门每期（半年）对中标单位进行考核并按考核结果支付当期应付金额。考核初始分为100分，考核分数线为95分，实际分数为初始分数经加减分数项考核后的结果。实际分数每低于考核分数1分则考核当期应付总金额的1%，详细考核方式如下：

1、分数不低于95分，不进行考核。

2、分数低于95分且不低于60分，每扣1分，考核当期运维服务总价的1%。

3、分数低于60分则终止合同，但会按第2条考核后支付当期运维服务费。

（六）考核计算方法：

按考核方式制定考试计算方法如下：

1、实际分数=100-减分项+加分项。

2、当期考核金额=（95-实际分数）\*0.01\*当期应付总金额。

3、当期应付金额=当期应付总金额-当期考核金额。

**九、响应文件的组成**：

比选报价函；

法定代表人身份证明及授权委托书；

营业执照副本；

商务部分；

技术部分；

其它须说明材料。

注意：以上资料应提供复印件并加盖鲜章，响应文件应提交正本一份，副本一份封装入一大袋，并加盖响应人公章。未按规定密封的响应文件将被拒绝接收。本次比选须由法定代表人或其代理人（附授权委托书）参加，并携带身份证原件。

**十、合同的签订**：中选人应当自中选通知书签章起15 天内，按比选文件合同模板和中选人的响应文件内容与比选人签订书面合同。中选人无正当理由拒签合同的或因中选人原因未在规定时间内签定合同的，比选人取消其中选资格；给比选人造成的损失，中选人应当对造成的损失进行赔偿。如中选第一候选人未签订合同，比选人有权选择第二候选人签订书面合同。

**十一、费用**：不论比选结果如何，响应人自行承担与本次比选有关的所有费用。

**十二、如有未尽事宜，最终解释权在比选方。**

**第三章 部份响应文件格式（可参照）**

 **项目**

**响 应 文 件**

响应人：

 年 月 日

**目 录**

一、比选报价函；

二、法定代表人身份证明及授权委托书；

三、营业执照副本；

四、商务部分；

五、技术部分；

六、其它须说明材料。

**一、响 应 函**

 比选人名称：

1．我方已仔细研究了 （项目名称）比选文件的全部内容，原意以报价表中的报价完成本项目并按合同约定履行义务。

2．我方的响应文件包括下列内容：

（1）比选报价函；

（2）法定代表人身份证明及授权委托书；

（3）营业执照副本；

（4）商务部分；

（5）技术部分；

（6）其它须说明材料。

响应文件的上述组成部分如存在内容不一致的，以响应函为准。

3．我方承诺响应比选文件的全部要求。

4．我方承诺在比选文件规定的响应文件有效期内不撤销响应文件。

5．如我方成交，我方承诺：

（1）在收到成交通知书后，在成交通知书规定的期限内与你方签订合同；

（2）在签订合同时不向你方提出附加条件；

（3）在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

6．我方在此声明，所递交的响应文件及有关资料内容完整、真实和准确。

7． （其他补充说明）。

供 应 商： （盖单位章）

法定代表人或其授权的代理人： （签字）

地 址：

电子邮箱：

电 话：

传 真：

年 月 日

**二、授权委托书**

（适用于有委托代理人的情况）

本人 （姓名）系 （供应商名称）的法定代表人，现委托 （姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清确认、递交、撤回、修改比选项目响应文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：自本委托书签署之日起至 比选项目签订采购合同之日止。

代理人无转委托权。

附：法定代表人身份证复印件及委托代理人身份证复印件。

供应商： （盖单位章）

法定代表人： （签字）

身份证号码：

委托代理人： （签字）

身份证号码：

年 月 日

**三、法定代表人身份证明**

响应人名称：

单位性质：

地址：

成立时间： 年 月 日

经营期限：

姓名： 性别： 年龄： 职务：

系 （响应人名称）的法定代表人。

特此证明。

响应人： （盖单位公章）

 年 月 日

|  |
| --- |
| **法定代表人身份证正面复印件** |

|  |
| --- |
| **法定代表人身份证背面复印件** |

**四、营业执照副本。**

**五、资质材料。**

**六、商务部分；**

**七、技术部分；**

**八、其它须说明材料。**

**格式由响应人自行编制**