

(合同封面)

合同类别：货物类

政 府 采 购 合 同

(年 度 2021 年)

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局互联网应用安全设备优化升级及税库银签名验签服务器采购

(分标子项目)：A 分标 (Web 应用防护系统)

合同编号：GXYZ-G1-2021-(GX210516+GX210524)-A

甲方(采购人名称)：国家税务总局广西壮族自治区税务局

乙方(供应商名称)：广西华智信息科技有限公司

签 订 日 期： 2021 年 9 月 29 日

一、合同前文

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照采购文件规定采购方式、条款和成交供应商的承诺，甲乙双方经协商一致同意签订本合同。

1. 合同文件

下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- (1) 采购（项目）需求、招标（采购）文件规定的合同条款；
- (2) 报价表；
- (3) 投标文件技术部分和商务部分；
- (4) 甲、乙双方商定确认后的补充协议
- (5) 其他（根据实际情况需要增加的内容）。

2. 合同标的（根据实际情况填写）

乙方应按照合同的规定，提供本项目采购文件中要求的服务（详见附件：供货一览表）。

3. 服务时间、合同金额

本合同总金额为人民币壹佰壹拾柒万陆仟捌佰元整（¥1,176,800.00）。本合同项下所有货物的全部税费均已包含于合同价中，甲方不再另行支付。

4. 合同签订地

广西壮族自治区南宁市

5. 合同生效

本合同一式伍份，具有同等法律效力，甲方三份，乙方二份。经甲乙双方法定代表人或其授权代表签字盖章后生效。

甲方（盖章）：国家税务总局广西壮族自治区税务局

法定代表人或其授权代表签字（或签章）：陈世平

乙方（盖章）：广西华智信息科技有限公司

法定代表人或其授权代表签字（或签章）：苏同群

二、合同前附表

序号	内容
1	合同名称: 国家税务总局广西壮族自治区税务局互联网应用安全设备优化升级及税库银签名验签服务器采购 合同编号: GXYZ-G1-2021-(GX210516+GX210524)-A
2	甲方名称: 国家税务总局广西壮族自治区税务局 甲方地址: 广西南宁市园湖南路 26 号 甲方联系人: 何凡 电话: 0771-5508053 甲方开户银行名称: 交通银行股份有限公司南宁金源支行 开户账号: 4510 6030 5010 4700 03212
3	乙方名称: 广西华智信息科技有限公司 乙方地址: 南宁市青秀区竹溪大道 45 号百色大厦 T1 单元二十四层 2403 号 乙方联系人: 蒋凤群 电话: 0771-5611561 13978890909 乙方开户银行名称: 中国建设银行股份有限公司南宁新华支行 账号: 45050160465500000837
4	合同金额: 总金额为人民币(大写) <u>壹佰壹拾柒万陆仟捌佰元整</u> (¥1,176,800.00)
5	交货时间: 合同签订之日起 20 个日历天内。 交货地点: 广西南宁市园湖南路 26 号
6	质量保证期: 从最终验收合格之日起计算, 提供叁年(含叁年)质保服务
7	验收方式及标准: 按照采购需求、投标(响应)文件及国家、行业规定的技术标准及规范, 双方到场共同验收。
8	付款方式: A 分标: 签订合同之日起 15 个工作日内预付款合同总金额的 60%, 所有货物验收合格并交付正常使用后 15 个工作日内甲方向乙方支付合同总金额的 37%, 剩余 3% 的货款待质保期满后支付。 采购人付款前, 乙方应向采购人开具等额有效的增值税发票, 采购人未收到发票的, 有权不予支付相应款项直至乙方提供合格发票, 并不承担延迟付款责任。
9	履约保证金及其返还: 本项目不要求提供履约保证金。
10	☒ 违约金约定: 1. 乙方违约或无正当理由造成解除合同的, 按合同价款的 10% 计算。逾期退回款项及违约金的, 每逾期一天, 按应退款项及违约金总额的 0.5% 计算违约金。2. 其它违约行为按违约服务款额 5% 收取违约金。 ☒ 损失赔偿约定: 按双方协商或经第三方评估的实际损失额进行赔偿。
11	误期赔偿费约定: 如果乙方没有按照合同规定的时间交货和提供服务, 甲方有权从货款或履约保证金中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费按每日加收合同金额的 0.5% 计收, 直至交货或提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的 15%。
12	合同履行期限: 自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止。

13	合同纠纷的解决方式： 首先通过双方协商解决，协商解决不成，则通过以下途径之一解决纠纷（请在方框内画“√”选择）： ☐ 提请_____仲裁委员会按照仲裁程序在_____（仲裁地）仲裁 ☒ 向人民法院提起诉讼
----	--

三、合同通用条款

1. 定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “甲方”是指采购人。

1.2 “乙方”是指中标供应商。

1.3 “合同”系指甲乙双方签署的、合同中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

1.4 “货物”是指根据本合同规定，乙方按照招标(采购)、投标(响应)文件，向甲方提供符合要求的全部产品，包括一切设备、机械、仪器仪表、备品备件、工具及与信息处理和交流有关的硬件、软件以及所有有关的文件等。

1.5 “服务”是指根据本合同规定，乙方承担与货物有关的相关服务，包括但不限于运输、保险、安装、调试、技术支持、质量保障、售后服务、培训和合同中规定乙方应承担的其他义务。

1.6 除非特别指出，“天”均为自然天。

2. 合同标的标准

2.1 乙方为甲方交付的货物及服务应符合招标文件所述的内容，如果没有提及适用标准，则应符合相应的国家标准。这些标准必须是有关机构发布的最新版本的标准。

2.2 除非技术要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

2.3 货物还应符合国家有关安全、环保、卫生的相关规定。

3. 质量保证

3.1 乙方应保证所供货物是全新的、未使用过的，并完全符合或高于合同要求的质量、规格和技术性能的要求。

3.2 乙方应保证其货物在正确安装、正常使用和保养条件下，在其使用寿命期内具有满意的性能，或者没有因乙方的行为或疏忽而产生的缺陷。在货物最终交付验收后不少

于合同规定或乙方承诺(两者以较长的为准)的质量保证期内, 本保证保持有效。

3.3 如果服务和交付物与合同不符或不符合甲方要求, 或证实交付物是有缺陷的, 包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等, 由此引起的全部费用由乙方承担。若以上原因导致或引起甲方损失及导致或引起第三方受到损害的, 全部赔偿责任均应由乙方承担。

3.4 在质量保证期内所发现的缺陷, 甲方应尽快以书面形式通知乙方。

3.5 乙方收到通知后应在本合同规定的响应时间内以合理的速度免费维修或更换有缺陷的货物或部件。

3.6 在质量保证期内, 如果货物的质量或规格与合同不符, 或证实货物是有缺陷的, 包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等, 甲方可以根据本合同第 10.1 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

3.7 乙方在约定的时间内未能弥补缺陷, 甲方可采取必要的补救措施, 但其风险和费用将由乙方承担, 甲方根据合同规定对乙方行使的其他权利不受影响。

3.8 本合同的质量保证期见合同条款前附表。

4. 包装要求

4.1 除合同另有规定外, 乙方提供的全部货物均应按标准保护措施进行包装, 这类包装应适应于远距离运输、防潮、防震、防锈和防野蛮装卸, 以确保货物安全无损运抵指定现场。

4.2 乙方应承担由于其包装或防护措施不当而引起的货物损坏和丢失的任何损失责任和费用。

4.3 每一个包装箱内应附一份详细装箱单和质量证书。

5. 知识产权

5.1 乙方应保证所提供的货物及服务免受第三方提出侵犯其知识产权(专利权、商标权、版权等)的起诉。如果甲方在使用乙方货物或货物的任何一部分过程中, 第三方提出货物侵犯其专利权、工业设计权、使用权等知识产权, 乙方应当修正以避免侵权。

5.2 如果甲方在使用乙方货物或货物的任何一部分过程中, 第三方指控侵犯其专利权、工业设计权、使用权等知识产权, 乙方将自费为甲方、各采购人答辩, 并支付法院最终判决的甲方应支付第三方的一切费用。

5.3 有关本项目的全部设计、施工文件的著作权属于甲方。乙方有保护甲方著作权的义务, 并对在设计过程中所接触到的甲方的相关秘密有保密的义务。未经甲方书面同意, 乙方不得将设计文件、成果另作其他商业用途或向任何第三方披露, 不得将设计文件用于其他项目工程的建设, 不得用于与本协议无关的工程。发生此类情况时, 乙方应当赔偿甲方损失, 甲方保留向乙方追偿的权利。

6. 权利瑕疵担保

6.1 乙方保证对其出售的货物享有合法的权利。

6.2 乙方保证在其出售的货物上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

6.3 如甲方使用该货物构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

7. 保密义务

7.1 甲乙双方在采购和履行合同过程中所获悉的对方属于保密的内容，双方均有保密义务。

7.2 乙方在本项目实施过程中发生违反网络安全规定行为，造成数据失窃或丢失、敏感信息泄露、主要业务系统瘫痪等不良后果的，自甲方或甲方主管机关做出认定之日起三年，税务系统各单位可以拒绝乙方参加税务系统政府采购活动。

8. 履约保证金：无。

9. 交货与验收

9.1 交货地点：合同条款前附表指定地点。

9.2 交货时间：合同条款前附表指定时间。

9.3 甲方在收到乙方交付的货物后应当及时组织验收。

9.4 货物的表面瑕疵，甲方应在验收时当面提出；对质量问题有异议的应在安装调试时进行记录。

9.5 在验收过程中发现数量不足或有质量、技术等问题，乙方应按照合同要求采取补足、更换或退货等处理措施，并承担由此发生的一切费用和损失。

9.6 甲方对货物进行检查验收合格后，应当及时履行验收手续。

9.7 大型或者复杂的货物采购项目，甲方可以邀请国家认可的质量检测机构参加验收工作，并由其出具验收报告。

10. 违约责任

10.1 质量缺陷的补救措施和索赔

(1) 如果乙方提供的产品不符合质量标准或存在产品质量缺陷，而甲方在合同条款规定的检验、安装、调试、验收和质量保证期内，根据法定质量检测部门出具的检验证书向乙方提出了索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或几种方式结合起来解决索赔事宜：

① 乙方同意退货并将货款退还给甲方，由此发生的一切费用和损失由乙方承担。如甲方以适当的条件和方法购买与未履约标的相类似的货物，乙方应负担新购买类似货物所超出的费用。

② 根据货物的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过甲乙双方商定降低货物的价格。

③乙方应在接到甲方通知后 7 日内负责采用符合合同规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。同时，乙方应在约定的质量保证期基础上相应延长修补和更换件的质量保证期。

(2)如果在甲方发出索赔通知后 10 日内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后 10 日内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付货款中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

10.2 迟延交货的违约责任

(1)乙方应按照本合同规定的时间、地点交货和提供服务。

(2)在履行合同过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时交货和提供服务的情形时，应及时以书面形式将迟延的事实、可能迟延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意迟延交货时间或延期提供服务。

(3)除甲乙双方另有约定外，如果乙方没有按照合同规定的时间交货和提供服务，甲方有权从货款中扣除或要求乙方另行支付误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费按每日加收合同金额的 0.5%(各单位可根据实际情况重新设定)计收，直至交货或提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的 15%(各单位可根据实际情况重新设定)。

(4)如果乙方迟延交货超过 30 日，甲方有权终止全部或部分合同，并依其认为适当的条件和方法购买与未交货物类似的货物，乙方应负担购买类似货物所超出的费用。但是，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

10.3 未履行合同义务的违约责任

(1)守约方有权终止全部或部分合同。

(2)由违约一方支付违约金，违约金标准见合同条款前附表(各单位可根据实际情况自行约定)。

(3)违约金不足以弥补守约方实际损失、可预见或者应当预见的损失，由违约方全额予以赔偿。

11. 不可抗力

11.1 如果合同双方因不可抗力而导致合同实施延误或合同无法实施，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

11.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

11.3 在不可抗力事件发生后,当事方应及时将不可抗力情况通知合同对方,在不可抗力事件结束后3日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知合同对方,并提供相应的证明文件。合同各方应尽可能继续履行合同义务,并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行的协议。

12. 合同纠纷的解决方式

12.1 合同各方应通过友好协商,解决在执行合同过程中所发生的或与合同有关的一切争端。如协商30日内(根据实际情况设定)不能解决,可以按合同规定的方式提起仲裁或诉讼。

12.2 仲裁裁决应为最终裁决,对双方均具有约束力。

12.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

12.4 诉讼应由交货地人民法院管辖。诉讼费除人民法院另有判决外应由败诉方负担。

12.5 如仲裁或诉讼事项不影响合同其他部分的履行,则在仲裁或诉讼期间,除正在进行仲裁或诉讼的部分外,合同的其他部分应继续执行。

13. 合同修改或变更

13.1 如无重大变故,甲方双方不得擅自变更合同。

13.2 如确需变更合同,甲乙双方应签署书面变更协议。变更协议为本合同不可分割的一部分。

13.3 在不改变合同其他条款的前提下,甲方有权在合同价款10%的范围内追加与合同标的相同的货物或服务,并就此与乙方签订补充合同,乙方不得拒绝。

14. 合同中止

14.1 合同在履行过程中,因采购计划调整,甲方可以要求中止履行,待计划确定后继续履行;合同履行过程中因供应商就采购过程或结果提起投诉的,甲方认为有必要或财政部责令中止的,应当中止合同的履行。

15. 违约终止合同

15.1 若出现如下情形,在甲方对乙方违约行为而采取的任何补救措施不受影响的情况下,甲方可向乙方发出书面通知书,提出终止部分或全部合同:

(1)如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供货物或服务;

(2)如果乙方未能履行合同规定的其他任何义务,出现两次服务达不到承诺标准情况,甲方有权终止合同;

(3)如果甲方认为乙方在本合同的竞争或实施中有腐败和欺诈行为。

15.2 如果甲方根据上述第 15.1 条的规定,终止了全部或部分合同,甲方可以适当的条件和方法购买乙方未能提供的货物或服务,乙方应对甲方购买类似货物或服务所超出的费用负责。同时,乙方应继续执行合同中未终止的部分。

16. 破产终止合同

16.1 如果乙方破产或无清偿能力,甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。

16.2 该终止协议将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

17. 其他终止合同情况

17.1 若合同继续履行将给甲方造成重大损失的,甲方可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

17.2 乙方在执行合同的过程中发生重大事故,对履行合同有直接影响的,甲方可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

17.3 甲方因重大变故取消或部分取消原来的采购任务,导致合同全部或部分内容无须继续履行的,可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

18. 合同转让和分包

18.1 乙方不得以任何形式将合同转包,或部分或全部转让其应履行的合同义务。

18.2 除经甲方事先书面同意外,乙方不得以任何形式将合同分包。

19. 适用法律

19.1 本合同适用中华人民共和国现行法律、行政法规和规章,如合同条款与法律、行政法规和规章不一致的,按照法律、行政法规和规章修改本合同。

20. 合同语言

20.1 本合同语言为中文。

20.2 双方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

21. 合同生效

21.1 本合同应在双方签字盖章后生效。

22. 合同效力

22.1 除本合同和甲乙双方书面签署的补充协议外,其他任何形式的双方约定和往来函件均不具有合同效力,对本项目无约束。

23. 检查和审计

23.1 在本合同的履行过程中,甲方有权对乙方的合同履行情况进行阶段性检查,并对乙方投标时提供的相关资料进行复核。

23.2 在本合同的履行过程中，如果甲乙双方发生争议或者乙方没有按照合同约定履行义务，乙方应允许甲方检查乙方与实施本合同有关的账户和记录，并由甲方指定的审计人员对其进行审计。

四、合同补充条款（双方据实商定）



五、合同附件（与正件装订成册）

- （一）供货一览表（乙方填制）；
- （二）投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）；
- （三）投标（响应）文件技术部分和商务部分（乙方提供）；
- （四）采购需求（与采购文件一致）；
- （五）合同验收书格式（验收时填制，供参考）；
- （六）政府采购项目履约保证金退付意见书（供参考）。

(一) 供货一览表 (乙方填制)

序号	货物名称	品牌及厂家	型号规格	数量	单位	单价 (元)	合计金额 (元)
1	Web 应用 防护系统	绿盟、北京 神州绿盟科 技有限公司	绿盟 Web 应 用防护系统 V6.0、 WAFNX5-HD20 20	4	台	294200	1176800



3 服务承诺

3.1 售后服务承诺

针对本项目，我公司依据所供产品及服务特性，就质量保证、售后服务计划与措施、系统运行维护措施等内容制定了完善的方案。

我公司非常注重用户服务体系基础设施建设，建立并持续完善现代化的用户服务体系。安排拥有专业资质的客服受理工程师 7×24 小时受理用户所有问题，以热情、周到的服务解决用户相关问题。公司依据 ISO9001 标准体系制定了质量保证管理制度，制定出一整套完善的售后服务体系，并推出 365 天 7×24 小时的服务电话，让用户在需要服务与支持的同时感受到广西华智信息科技有限公司的贴切与热情，以下是我公司所提供的服务承诺：

1) 安装实施服务：我公司按照本项目的要求，完成中标产品的安装部署实施工作。确保中标产品能在采购人现有网络环境安全、可靠、稳定的运行，不影响现有业务系统的正常使用；实施过程中如中标产品可能会对现有业务系统有重大影响的，我公司提前三天将涉及到这个环节的实施方案提交给采购人，经过采购人认可并商定实施时间后，按照商定的时间进行实施。

(2) 质保期内技术支持服务：在质保期内由我公司提供中标产品的定期特征库升级服务；对于软件版本的重大升级，由原厂技术工程师亲自上门实施，确保中标产品的稳定运行。

(3) 异常故障分析服务：采购人的网络环境发生调整导致中标产品不可用时，我公司协调原厂技术工程师提供紧急现场服务，2 小时内到达指定现场，分析故障原因并提出解决方案，故障处置过程复杂的，原厂技术工程师提出临时解决方案，确保采购人网络的正常运行。

(4) 重要时期网络安全保障服务：我公司在采购人指定的重要时期提供 24 小时不间断的网络安全保障服务，服务期为 5 天，服务期内由技术工程师监控中标产品的运行状态，对可能出现影响业务稳定性的安全风险能提供 24 小时不间断的监测、处理、分析、溯源、应急处置等服务，确保网络安全。

(5) 培训服务：我公司负责对采购人指定的技术人员进行技术培训，培训内容包括设备操作、维护、简单维修和其他采购单位要求的内容，经培训应能进行日常运行维护工作。

(6) 其他服务：按国家有关规定实行产品“三包”；免费送货上门；我公司配备专门

的服务维修专用车, 接到故障通知后, 我们将在最短的时间内提供最优质的服务, 实现即刻响应。接到故障通知 30 分钟内作出有效回应, 2 个小时内到达客户现场, 24 小时内修复到位, 48 小时内不能修复的须在一个工作日内提供与原设备技术参数要求相同或高于原设备技术参数要求的备用产品; 定期回访; 质保期内免费上门维修、免费更换零部件。

我公司对贵单位采购的设备均严格按照招标文件规定的产品性能、技术要求、质量标准(或者高于方案规定的)向客户提供正规渠道原包装全新产品, 硬件设备并附带其标准配件、保修卡、合格证, 在保修期内, 故障保修规定按照厂家产品所定的条款执行。厂家未定条款或条款不清的, 由我公司提供保修(人为损坏除外)。

我公司开通有 7×24 小时技术支持热线(13978836270), 并开通有用户服务邮箱(13978836270@139.com), 对需方人员在系统各相关方面提供长期、高质量的技术支持。我公司制定有完备的售后服务措施。各项运维工作已经全部纳入质量管理体系, 建立健全了一整套较为完备的制度、流程和规范, 确保对需方人员在系统各相关方面提供长期、高质量的技术支持。通过严格监督执行绩效考评管理, 安排拥有专业资质的技术团队, 严格按照维护管理规范、流程开展工作, 加强关键节点控制, 确保执行到位。

3.2 免费保修期限

我公司提供为叁年质保(自交货并验收合格之日起计), 质保期内全免费更换配件(人为损坏的除外)和维修。

3.3 到达故障现场时间

我公司配备专门的服务维修专用车, 当需要提供技术服务时: 我们将在最短的时间内提供最优质的服务, 实现即刻响应。接到故障通知 30 分钟内作出有效回应, 2 个小时内到达客户现场, 当天现场解决, 定期电话回访并对设备进行维护, 提供终身维护。

3.4 故障出现解决方案

3.4.1 远程系统维护

3.4.1.1 远程系统巡检

①由用户服务主管人员对工程师进行分工, 由专人分别担任系统巡检员和网络安全管理。

②系统巡检员负责整个系统软硬件设备和网络状态的远程监控巡检并及时向网络安全管理员报告发现的故障; 网络安全管理员负责跟踪解决系统巡检员发现的各类故障。

③远程登录相关系统。重点检查系统运行状态，数据是否正确，各项系统功能是否正常。

④如有重大、紧急故障应立即通知网络安全管理员处理，并上报用户服务主管人员。

⑤巡检过程中发现的重大、紧急故障应先口头通知网络安全管理员立即处理。待巡检结束后再将巡检结果以书面报告格式提交给相关人员并存档。

⑥网络安全管理员接收、核实并协调处理故障。

⑦网络安全管理员向有关维护人员提交系统维护报告。

3.4.1.2 远程故障维护

①用户、公司相关部门（如运营管理中心）或系统巡检员向用户服务主管人员提供系统软、硬件故障信息。

②用户服务主管人员根据故障信息，立即指派相关工程师（网络安全工程师和/或技术支持工程师）担任维护工程师，负责核实故障情况，展开远程维护。

③远程维护能够成功排除故障的，维护工程师及时反馈处理过程和结果，总结此次维护的经验，并形成文档。

④维护完毕后，维护工程师及时向相关人员反馈处理过程和结果，总结此次维护的经验，并形成文档。

⑤用户受理工程师将资料存档，并在完成后1个工作日内将处理结果反馈给用户。

3.4.1.3 系统数据管理

①网络安全管理员定期对维护资料进行整理、更新、存档。

②通过持续跟踪监控系统设备分布以及终端用户分布情况，提出系统优化与扩容建议，并提供基础分析数据依据。

3.4.2 现场系统维护

3.4.2.1 系统现场检修

①远程维护没有解决问题的，维护工程师立即向用户服务主管人员详细报告本次处理故障的步骤以及未能解决故障的原因。

②用户服务主管人员组织相关维护人员进行故障分析，初步制定维护方案。

③技术支持人员无法独立解决，需要其他部门或相关中心配合处理的，用户服务主管人员立即通知技术部门负责组织协调、跟踪和反馈，直至故障解决。用户服务主管人员指

派专人跟踪问题处理的进度。

④相关部门处理问题后，立即通过技术主管，反馈处理过程和结果。

⑤须现场维护的，由用户服务主管人员指派现场维护工程师尽快前往现场处理。

3.4.2.2 硬件设备维修

①现场维护工程师根据本次维护内容准备相应的工具和备件，制定详细维护方案和费用预算。

②涉及到维护收费时，按照维护收费流程进行。

③现场维护工程师到现场参考《维护方案》进行维护。

3.4.2.3 备品备件运保

①现场维护工程师确认需要更换故障设备的备品备件的，及时向部门经理提出申请，按照备品备件库管理有关规定进行备品备件的发放领用和运保。

②涉及到维护收费时，按照维护收费流程确定备品备件的运保费用。

3.4.2.4 系统安装调试

①排除硬件故障后，进行系统的安装调试。

②维护完毕，维护工程师和用户相关人员进行交流，报告故障解决方法和产生故障的原因，并让用户负责人在《维护报告》上签字确认。

③维护完毕后，维护工程师及时向相关人员反馈处理过程和结果，总结此次维护的经验，并形成文档。

④用户受理工程师将资料存档，并在完成后1个工作日内将处理结果反馈给用户。

3.4.3 计报表体系

客服人员定期对各类维护报表资料进行整理、更新、存档和分析。主要维护报表体系清单如下：

- 客户投诉记录单
- 客服受理单
- 客户回访记录单
- 系统巡检报告
- 系统维护报告

3.5 定期维护方案

定期维护服务是我公司对客户的设备及系统进行全面检查的服务项目，通过该服务可使客户获得设备运行的第一手资料，最大可能地发现存在的隐患，保障设备稳定运行。同时，我公司将有针对性地提出预警及解决建议，使客户能够提早预防，最大限度降低运营风险。

为了及时发现设备的事故隐患，提前预知设备性能的改变，从而减少设备事故的发生，保持、提高设备的性能、精度、降低维修费用。我方实行每年度不少于4次巡检，并向用户提交巡检报告。

3.6 免费技术培训方案

人员培训作为工程实施的一个重要环节，对整个项目的实施至关重要，通过系统的培训，使得工作人员得到日常工作需要的专业技术知识和经验，以保障整个系统的顺利运行。每个现场免费现场培训5名以上使用维护人员，保证熟练掌握全部功能为止。

3.6.1 培训目的

培训内容以专业化为宗旨，保证设备的采购和安装运行的顺利，使管理人员能够切实的担当起使用、维护和管理的工作，使每个受培训的人都能成为该领域的专家。同时也要为用户建立一支能独立维护信息系统的工程技术人员队伍，确保今后系统及软件运行过程中的日常维护管理工作正常进行。

3.6.2 培训方式

设备使用培训采用集中培训和现场培训方式。集中培训和现场培训同时进行，在培训过程中，培训教员采用投影仪，进行技术理论的讲解，同时，针对系统使用的设备及软件，进行现场的安装、调试、设置和日常应用操作及相关的安装使用演示。

在系统集成安装前，我公司安排经验丰富的培训讲师对采购单位的相关人员进行理论培训，并在实施过程中，项目单位的人员一起参与安装调试，我们的工程师再次进行现场设备操作、安装设置、维护等方面的技能讲解，最终实现理论与实践相结合技能培训。通过现场技能培训，使客户技术人员对设备的安装配置有所掌握，扩展和延伸他们的技术技能，提高了工程的实施进度和质量。

3.6.3 培训对象及人数

培训的对象为用户单位的技术管理和系统维护人员，理论培训人数在中标后双方商定，

现场培训不限人数。

3.6.4 培训地点

培训地点：客户指定地点。

3.6.5 培训时间

培训时间：双方商定。

3.6.6 培训费用

培训费用：免费培训。

3.6.7 培训师资

我公司组织了一支专业的培训队伍，全部培训教员具有计算机本科学历，具有丰富的专业知识和技术服务经历并通过厂家专业工程师认证，其中主要培训教员具有三年以上的教学经验。

3.6.8 培训内容

提供设备厂家的标准培训，培训内容包括设备使用维护和系统使用维护。

3.6.9 培训教材

由我公司资深工程师会同厂家工程师针对用户情况编制，并免费提供给用户。

3.6.10 培训成果

验收方式：保留原始记录的《培训学员签到表》和《培训质量调查表》。

合格标准：培训满意度高于 95%；

培训期间全勤者考试通过率不低于 99%。

3.7 保修期外维修方案

免费保修期满后，我公司对设备提供终身免费维护。业主系统出现故障，我公司维修人员应在接到维修通知后 0.5 小时内做出答复，3-24 小时内服务到位，按照成本价进行维修和更换。

3.8 售后服务计划

我公司把“用户的成功，才是我们的成功”作为服务宗旨。在工程结束时交给用户的不仅是最优质的工程，而且用户同时得到的是一流的服务。为了保证用户购买我公司设

备后得到最有效、最及时的维护、最全面的技术支持，我公司在售后服务方面投入了大量的人力、物力，针对系统建立了用户服务中心和培训中心，组建了专业的售后服务队伍，负责对用户的要求进行及时的响应和处理。

现代化的用户服务体系：安排专业的技术人员提供 7×24 小时技术支持热线，对采购人的人员在系统各相关方面提供长期、高质量的技术支持。

强大的用户服务队伍；不间断地对系统进行专业化维护、升级和巡检。

我公司定期或不定期免费为客户邮寄相关产品资料、升级方案、技术讲座以及培训通知，以便客户随时掌握产品动态及最新技术。

免费提供软、硬件升级方案。升级服务免收上门费，软、硬件升级只收成本费。我公司现有多名技术人员，并相继通过项目经理、网络信息安全工程师等认证，在技术方面有着雄厚的知识基础和丰富的经验，能很好地为客户提供升级支持。

改变传统的“有故障才维护”理念，由我公司及设备厂家派出技术专家对本项目的设备和系统、以及设备、系统、应用软件运行环境、状态、性能、安全性等方面进行定期电话回访，并和客户一起进行技术交流，讨论在进行技术回访过程中有可能发现的问题，并就此提出解决方案。

回访内容：了解设备使用情况，解答客户技术问题，工程师服务情况调查。

回访次数：前 3 个月：每月电话回访 2 次；第 4-12 个月，每月电话回访 1 次；12 个月，每季度回访 1 次。

- 故障解决时间承诺：市区当天现场解决。
- 故障设备返修时间：故障设备返修时间不超过 2 周。
- 人为因素或不可抗力因素：与用户友好协商解决。
- 故障解决率：上门故障解决率达 99%。
- 开箱合格率：我公司保证所有产品一次开箱合格率≥98%。
- 质保期后服务：质保期后为客户提供故障检测并提供解决方案，免费上门检查维护，按照成本价进行维修和更换。
- 关于项目的保密承诺：我公司对用户的设备、系统和技术参数和系统配置参数等，上述所有资料以及涉及本项目的相关保密信息和资料未经用户许可，绝不向本项目无关的第三方透露、提供或转让。

3.9 售后服务保障

由技术总监直接领导监督售后技术服务部门；

组织保证：公司配有专门应急服务小组。小组构成：

组长：黄皓阳 技术总监 覃志政

组员：黄涛、莫作薇

7*24 小时全方位技术支持服务，客户可拨打我公司客户服务技术支持电话(7*24 小时) 13978836270 保证在最短时间内安排技术人员进行现场技术支持，巡回保养及安排配送人员送货上门。

安排人员负责售后用户的回访，听取用户的意见及建议，反馈用户对公司及技术人员服务的满意程度，并将处理结果迅速告知用户。我公司常备服务支持车辆，维修人员维修设备和维修工具齐全，能适用于所有此类产品的维修。

3.10 售后服务实施

■ 电话技术支持：常用于解决用户对硬件技术或软件技术产品的疑惑，当用户遇到技术困难或麻烦时，可以电话联系我们，这是最方便、快捷、立即得到响应的服务方式。电话支持响应时间承诺：实时响应，服务支持电话：13978836270。

■ 电子邮件方式的技术支持：当用户需要以电子邮件的方式与我们进行技术交流时，可以给我们发电子邮件。

■ 电子邮件地址是：13978836270@139.com

■ 现场巡检服务：这种服务方式使用户可以足不出户地享受我们提供的设备健康检查服务，健康检查内容包括：

——电源的检测

——机器硬件的全面诊断

——清洁机器硬件需要清洁的各部件

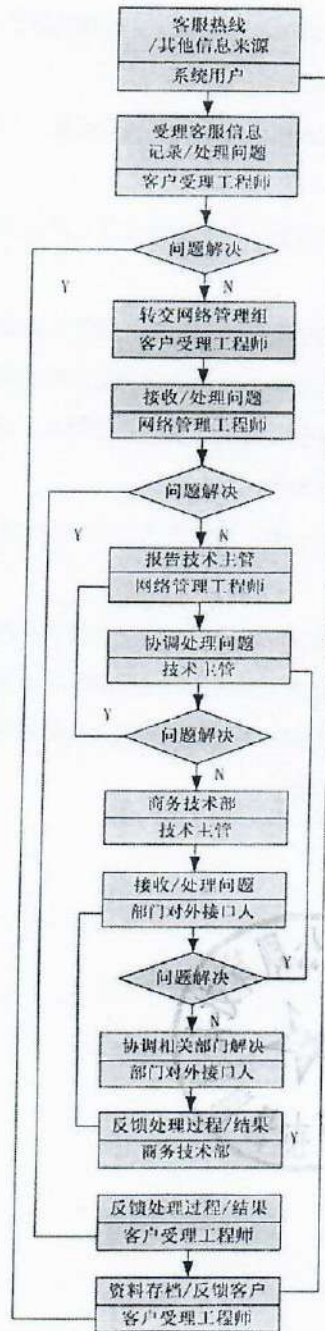
——检查系统性能

■ 现场维修服务：当用户设备故障重大，或用户因自身的原因需要我们进行现场维修服务时，我们将指派技术工程师以最快的速度抵达报障现场，解决问题，排除故障。

■ 电话支援响应时间：即刻电话响应。

3.11.2 用户受理流程

(1) 流程图

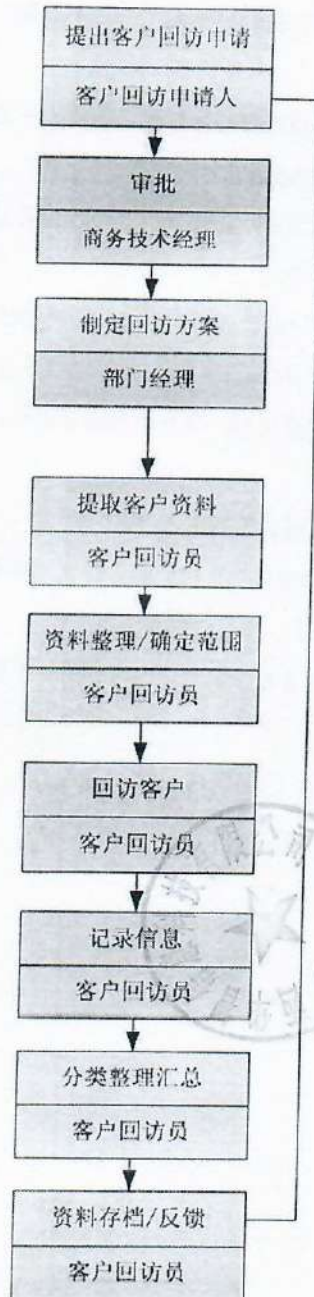


(2) 工作流程

- 用户通过客服热线电话、客服邮箱等沟通方式向我公司咨询、反映与维护有关的相关信息。
- 用户受理工程师受理，明确用户的需求，并认真记录。
- 用户受理工程师接到客服热线电话后，直接与用户交流，解决常见问题并详细记录处理过程，及时将处理结果反馈给用户。
- 用户受理工程师无法在规定时间内解决的问题，立即转交网络管理工程师处理，并跟踪解决进度。
- 网络管理工程师接收问题，立即进行处理，并尽快将处理过程和结果反馈给用户受理工程师。
- 网络管理工程师远程无法处理的问题，立即上报技术主管协调处理。
- 可以通过我公司技术支持人员远程或现场处理的问题，技术主管指派技术支持工程师向网络工程师接收该问题，立即进行处理，并尽快将处理过程和结果反馈技术主管和网络管理工程师。
- 技术主管无法解决的问题，由相关人员立即转交公司相关部门接口人处理，并跟踪解决进度。
- 我公司相关部门接收问题，进行处理，并尽快反馈处理过程和结果。
- 技术主管安排网络管理工程师汇总处理过程和结果，立即反馈受理工程师。
- 受理工程师在处理完成后 1 个工作日内将处理结果反馈给用户。
- 受理工程师将资料存档。

3.11.3 用户回访流程

(1) 流程图

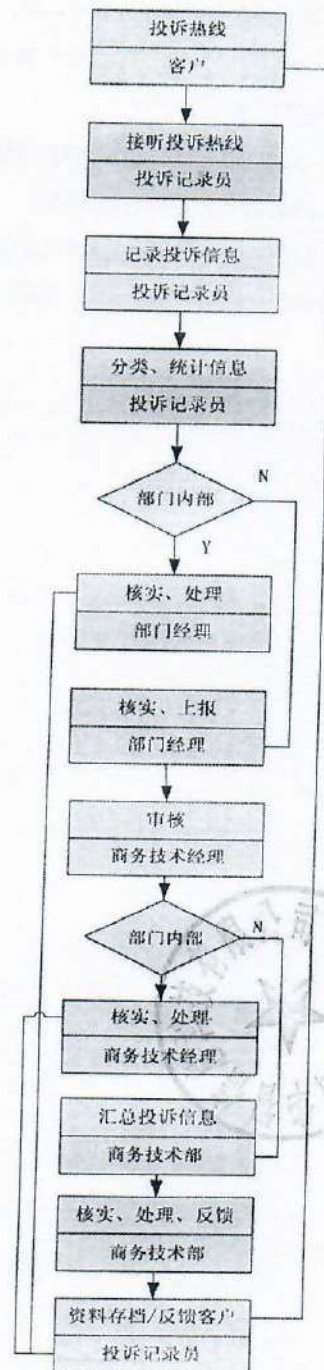


(2) 工作流程

- 为主动了解用户需求，抽查我公司维护人员工作质量，考核维护质量，提高用户满意度，特制定本流程。
- 采购人或我公司相关部门提出用户回访需求申请，并提供相应的用户资料，作为制定用户回访方案的基础依据。
- 用户服务主管人员审批同意后，制定相应的用户回访方案，并指定专人兼任用户回访员，负责用户回访工作。
- 用户回访员根据用户回访方案，向用户或共建者提取相关用户资料。
- 用户回访员根据制定的范围，采取电话、电子邮件等方式开展回访工作。
- 用户回访员按照一定的抽查比例，定期随机选取用户，开展详细的用户满意度调查。
- 用户回访员详实记录用户回访的信息。
- 用户回访员将记录的信息按要求分类整理。并定期进行用户回访问题分析，形成《用户回访问题分析报告》
- 用户回访员将资料存档，并在规定时限内将处理结果反馈给相关部门。

3.11.4 用户投诉处理流程

(1) 流程图



(2) 工作流程

- 用户拨打投诉热线电话，反映我公司内部相关部门或人员的有关问题。
- 我公司指定专人担任投诉记录员，负责用户投诉受理与反馈。
- 通过电话沟通，明确用户投诉内容及想法并作简要记录。
- 根据用户投诉内容，详细填写用户投诉记录单。对于紧急情况或严重投诉，投诉记录员立即落实，并上报部门主管。
- 用户服务主管人员对投诉信息进行审核。根据用户投诉情况安排责任部门主管落实，协调处理并安排专人跟踪处理过程和反馈的结果。
- 投诉记录员将投诉相关资料存档，并立即将处理结果反馈给用户。
- 投诉记录员每日将用户投诉信息分类后累计到用户投诉汇总表并上报。

3.11.5 系统巡检流程

(1) 流程图

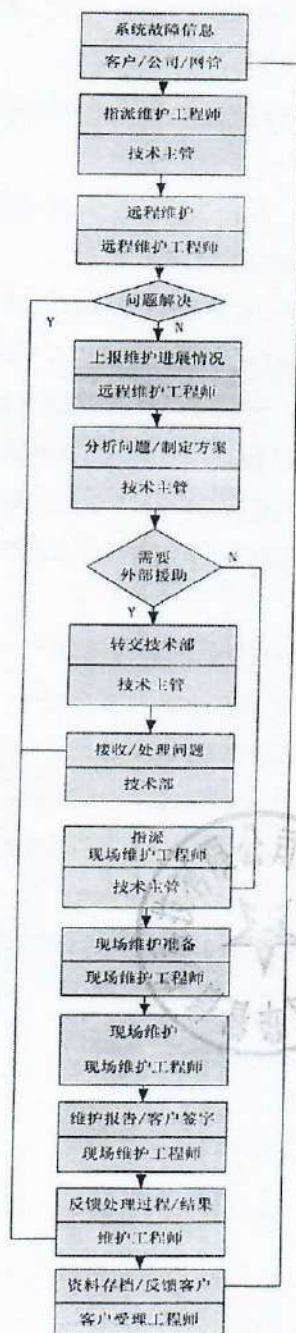


(2) 工作流程

- 我公司安排网络管理工程师分别担任系统巡检员和网络管理员。
- 系统巡检员负责整个系统软硬件设备运行状态的远程监控巡检并及时向网络管理员报告发现的故障；网络管理员负责跟踪解决系统巡检员发现的各类故障。
- 系统巡检员首先分析备份数据，筛选出异常的设备。
- 系统巡检员远程登录相关系统。如有重大、紧急故障立即通知网络管理员处理，并上报业务主管。
- 巡检过程中发现的重大、紧急故障应先口头通知网络管理员立即处理。待巡检结束后再将巡检结果以书面报告格式提交给相关人员并存档。
- 网络管理员接收、核实并协调处理故障。
- 网络管理员每日向有关维护人员提交系统维护报告。
- 网络管理员定期对维护资料进行整理、更新、存档。并通过持续跟踪监控系统设备分布、网络拓扑结构以及终端用户分布情况，提出系统优化与扩容建议，并提供基础分析数据依据。

3.11.6 故障维护流程

(1) 流程图

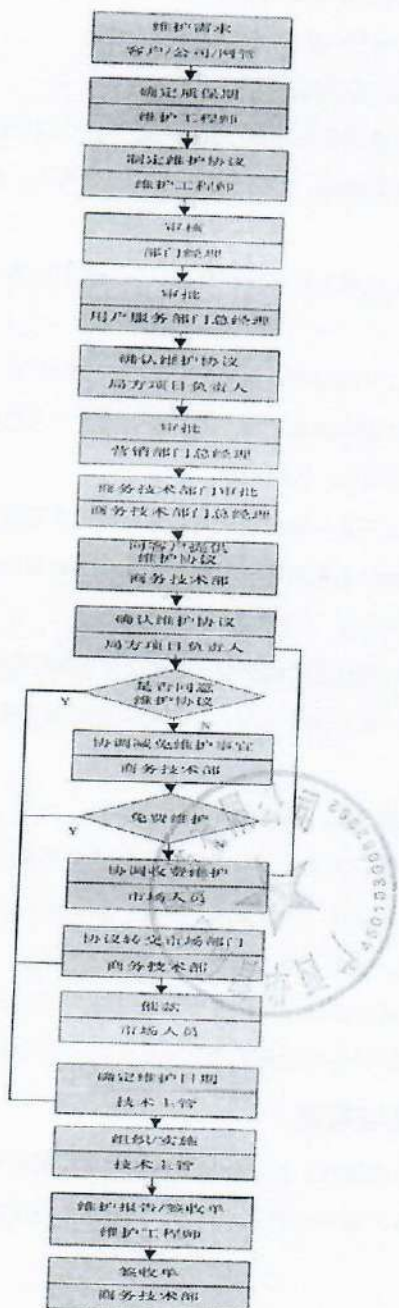


(2) 工作流程

- 用户、公司相关部门或系统巡检员提供系统软、硬件故障信息。
- 我公司根据故障信息，立即指派相关工程师（安防工程师/技术支持工程师）担任维护工程师，负责核实故障情况，展开远程维护。
- 远程维护能够成功排除故障的，维护工程师及时反馈处理过程和结果，总结此次维护的经验，并形成文档。
- 远程维护没有解决问题的，维护工程师立即向用户服务主管人员详细报告本次处理故障的步骤以及未能解决故障的原因。
- 我公司组织相关维护人员进行故障分析，初步制定维护方案。
- 我公司维护人员无法独立解决，需要其他相关部门配合处理的，维护主管立即通知技术主管负责组织协调，并指派专人跟踪问题处理的进度，直至故障解决。
- 相关部门处理问题后，立即通过技术主管，反馈处理过程和结果。
- 必须现场维护的，由我公司指派现场维护工程师尽快前往现场处理。
- 现场维护工程师根据本次维护内容准备相应的工具和备件，制定详细维护方案和费用预算。
- 涉及到维护收费时，我公司按照维护收费流程进行。
- 现场维护工程师到现场参考《维护方案》进行维护。
- 维护完毕，维护工程师和用户相关人员进行交流，报告故障解决方法和产生故障的原因，并让用户负责人在《维护报告》上签字确认。
- 维护完毕后，维护工程师及时向相关人员反馈处理过程和结果，总结此次维护的经验，并形成文档。
- 用户受理工程师将资料存档，并在完成后 1 个工作日内将处理结果反馈给用户。

3.11.7 维护收费流程

(1) 流程图



(2) 工作流程

- 我公司负责组织审定项目涉及的所有设备及其备品备件的维修收费价格标准。
- 我公司在工程交接时提供项目所有设备的质保期相关资料，由资料管理员存档。
- 项目维护合同即将到期，设备即将过保的，由资料管理员通知营销中心告知用户，并与用户协商签定收费维护合同。
- 客户或公司相关部门提出维护需求。
- 维护工程师检索设备质保期档案，若确定项目已过质保期，根据公司质保期和收费维修价格标准有关规定，落实是否收费。应收费的，核算出维护费用，制定维护协议。
- 维护协议经我公司逐级审核审批同意后，书面提供给客户（采购人项目负责人）进行确认。
- 采购人项目负责人书面签字并盖章正式同意收费维护的，由商务技术部将维护协议转交市场部门办理收费维护的相关财务手续，并书面反馈技术主管立即安排技术支持工程师准备设备，组织实施。
- 采购人项目负责人不认可维护协议的，由商务技术部通知市场人员向客户说明情况，协调落实是否可以减免维护费用。如果没有协商成功，商务技术部书面通知技术主管取消维护方案，不予维护。
- 商务技术部经确认同意免费维护的（需按公司正规财务流程逐级审批），由商务技术部书面反馈用户服务主管人员，并立即安排技术支持工程师准备设备，组织实施。
- 技术主管确定维护日期，安排现场维护工作。
- 技术支持工程师维护完毕后，技术支持工程师根据实际维护情况填写维护报告和设备签收单等维护资料，并由采购人项目负责人签字、盖章确认。
- 经技术主管同意，技术支持工程师方可返回。返回后，技术支持工程师将维护相关资料经部门经理审核后存档，并将设备签收单交回我公司备案。
- 市场人员根据维护报告和设备签收单等资料所示实际维护费用进行催款。

3.12 售后服务规范与措施

我公司所负责项目各项运维工作已经全部纳入质量管理体系，建立健全了一整套较为完备的制度、流程和规范，确保对采购人的人员在系统各相关方面提供长期、高质量的技

术支持。通过严格监督执行绩效考评管理，安排拥有专业资质的技术团队，严格按照维护管理规范、流程开展工作，加强关键节点控制，确保执行到位。

3.12.1 用户服务规范

(1) 现场服务规范

1.1 用户遇紧急事务或通过电话、电子邮件方式无法解决的问题时，可请求现场服务。

1.2 客服主管与主管该用户的市场主管确定服务的必要性及服务方式，工程师将在与用户商定的时间内到达现场。

1.3 如遇无法当场解决的问题，工程师将与我公司的相关技术专家互动解决问题。如还是不能解决，请示上级主管，并告知用户具体情况。如遇非支持范围的问题，工程师确认问题后将提出建议解决方法。

1.4 工程师将使用（填写）《维护报告》，用户可就服务质量、服务状况提出意见和建议，并签字确认。

1.5 工程师在返回公司后的第一时间（不超两个工作日）将所有的相关资料交给资料管理员备案。

1.6 现场服务收费标准根据公司的有关标准。

(2) 用户受理工作规范

2.1 为更好的服务于用户，做好运营中的用户受理工作，让用户满意，特制定以下用户受理工作规范。

2.2 受理工程师负责接待用户电话，根据用户需求登记入《用户受理单》中，热情给予用户技术支持工作。

2.3 受理工程师接待用户时应尊重用户，对用户电话给予充分重视，使用礼貌用语，并对用户提出的问题耐心细致地解答。

2.4 如用户需要我公司相关部门人员提供技术支持工作，受理工程师有义务代为转告用户需求，或者转交、提供相关人员联系电话，一切为用户尽快解决问题。

2.5 如用户需求内容需要技术支持申请单，则应诚恳的说明情况，给予电子模版，请求用户的谅解并填写技术支持申请单。

2.7 所有技术支持申请单须提交用户服务主管人员批准后方可执行。

2.8 受理工程师在技术支持过程中，如遇到非常见技术支持内容，应及时向部门经理汇报。

2.9 对于不能通过远程受理指导立即解决的问题,受理工程师须向用户说明情况,请求谅解,并保证限期内主动联系用户,给予用户满意的结果。

2.10 受理工程师不能独立解决的问题,自己上报技术主管,技术主管请求相关部门给予技术支持,并随时督促,跟踪解决过程,提高自身解决问题能力。

2.11 非技术支持情况下,不得擅自对系统进行任何形式的远端操作。

2.12 问题解决后,受理工程师须在 24 小时后电话回访,询问用户满意情况。

(3) 维护档案管理规范

为了更加科学、有效地管理维护工作,完善用户服务档案,便于积累工作经验、为后续工作提供帮助,特制定如下制度:

3.1 资料管理员负责用户服务档案的保存、管理、完善。保证资料的完好、准确,并及时更新。

3.2 维护工程师记录每次故障状况,每周统计维护情况,并向部门经理汇报。

3.3 维护工程师每月统计上月维护情况,报给部门经理。

3.4 维护工程师每月统计上月设备损坏情况,报给部门经理。

3.5 维护工程师自接到故障通知起,即登记故障档案,直至维护工程师反馈,销案。

3.6 我公司项目管理部门在工程验收后一周内向客服部门移交完整的工程文档,同时出具《交接书》。

3.7 根据用户要求提供相关的系统维护资料等文档。

3.8 我公司客服部门、项目管理部门和工程部门交接工程资料,并出具《交接书》,详细核对,做好资料的交接工作。对于不完整的工程文档不予接收。

3.9 任何人调阅工程文档,须经部门经理同意,交给指定的档案管理员办理。

3.10 任何与工程资料相关的内容不得流出我公司,对重要资料注意绝对保密,未经许可,不得外泄。

3.11 对于相关人员反映的一切相关资料,维护有关工程师应认真整理,归档。

(4) 电话回访规范

4.1 维护工程师负责对用户的电话回访工作。

4.2 维护工程师在回访过程中,注意使用礼貌用语,建立良好的公司形象。

4.3 维护工程师将回访情况详细记录。

4.4 维护工程师对回访中用户提出的所有问题,做好详细记录,并及时通知相关人员

解决。

4.5 维护工程师在维护后 24 小时内回访，并及时登记回访情况。

4.6 维护工程师回访完成后，前将回访记录上报给部门经理，并存档。

(5) 用户财产管理规范

5.1 责任部门在维护时，涉及到用户财产的，应明确规定用户财产的供应范围、方式及相关职责。

5.2 责任部门在返回用户财产时，需填写《设备返厂记录表》进行存档。

5.3 责任部门在使用顾客财产的过程中，应确定责任人对顾客财产进行管理，确保顾客的财产不受损坏。

5.4 顾客财产维护结束后，由原备档部门进行清查，如有财产损坏的，责任部门向处理部门（上级主管）汇报，由处理部门和顾客联系并协商处理损坏的财产。

5.5 用户财产维护完毕，暂时放入备件库管理，并组织人员及时归还。

(6) 用户满意度管理规范

维护工作的最终目标是提高用户满意度，用户满意度也是我公司考核用户服务人员的主要依据。

所谓用户满意度是用户购买产品或服务的实际感受与其期望值相比较的实际程度。它已经被用于评价企业经营业绩的主要指标之一。

为提高维护工作的效率，增加用户的满意程度，提升公司的技术形象，特制定用户满意度考核，具体办法如下：

6.1 提高用户满意度是我公司的重点工作，我公司的各项客户服务工作都要围绕此展开；

6.2 《用户满意度调查表》评分不低于 85 分，如低于 85 分，应对用户不满意项做出改进，使用户满意；

6.3 用户满意是指符合以下条件的服务工作：

6.3.1 电话解决：在接到用户申请的 2 个工作日内确认用户问题已解决或确认问题原因和责任方；确认问题原因和责任方即要明确是用户自身问题还是产品问题等；

6.3.2 现场服务：需要现场服务时应立即派遣故障维护工程师现场解决问题，对于重大故障密切配合用户方技术人员，在最短时间内恢复主要业务；

6.3.3 事后处理：到达现场不能立即解决问题时应通知客服主管确定解决问题时间表，

通知用户，并按期督促解决：

6.3.4 重大问题不能解决时要及时通知研发部门。

不符合上述条件的技术服务，视为用户不满意。

6.4 为确保 90%的用户满意度，客服主管每日要对前日用户技术申请电话进行跟踪，并作当日工作总结，不遗漏重要事项。每周做好工作总结和规划，并合理分配工作。

6.5 客户受理人员在回答用户咨询时，询问要细致，回答要准确，并善于引导用户。不清楚时询问清楚后再告诉用户，决不允许说不知道之类的话。

6.6 用户满意度指标是决定用户服务部门全体绩效的重要因素，全体员工均要努力完成。

(7) 用户投诉处理规范

在接到用户的投诉后，首先要分析用户投诉的原因。用户不满的表现往往具有不同的原因，有些原因并非为用户服务欠缺造成的，比如不满的经历造成用户在某一时刻爆发的不满行为。

顾客希望自己的投诉能够得到迅速积极的答复。所以，在第一时间，迅速地给用户回函或电话，告诉用户他的问题得到了高度的重视，目前正在解决过程中，并对用户表示相应的歉意。随后就必须尽快地向用户提供可供选择的解决方案，显示企业对用户服务的重视，以及企业积极灵活、反应迅速的经营机制。处理完投诉之后，应当不定时地回访用户，确保用户投诉得到解决，并通过紧密的接触，了解用户其他的不满或者需求，增强用户的紧密关系。

针对用户投诉分析有关责任人的情况，以便于今后改进。

3.12.2 运行维护规范

(1) 远程巡视工作规范

远程巡检工作是维护工作的基础，能提前发现和避免部分系统故障，保证系统安全，用户点播正常，能更好的维护公司利益、提高公司在用户中的形象，从而为公司的长远发展打下基础。为了更好的做好远程巡检工作，特制定以下制度：

1.1 系统巡检是一项认真细致的工作，系统巡检工程师应按照远程系统巡检流程认真做好巡检工作。

1.3 客服主管人员负责查阅工程档案，安排系统维护工程师负责具体的分工和项目。

1.4 我公司指定专门的系统维护工程师，通过网络管理服务系统分析前一天的备份数

据和日志记录，核实排查系统是否存在故障。

1.5 系统维护工程师仍须负责人工巡检的计划、实施，直至巡检工作完成。

1.6 巡检过程中如遇严重、紧急故障（指重要功能中断、功能降级或无法利用，导致严重影响所提供的服务的故障），巡检工程师应立即通知网络管理工程师立即处理。

1.7 巡检过程中如遇一般、轻微故障（指非重要的功能或程序中断、无法利用或难以使用，并对所提供服务产生一些潜在的影响，不影响整个系统的运行），巡检工程师应详细记录故障现象，待巡检结束后，由巡检工程师汇总后向网络管理工程师等相关人员和领导提交《系统巡检报告》。

1.8 对于提交网络管理工程师处理的问题，发现问题的系统巡检工程师应跟踪处理过程和结果。

1.9 巡检结束后，填写《系统巡检报告》，按照标准格式整理完毕，及时以邮件方式发放给相关人员和领导。

（2）密码管理工作规范

为保障系统的安全运行及各部门工作需要，我公司特制定本密码管理工作规范。

2.1 系统的密码管理也就是系统的用户管理、权限管理。

2.2 系统的密码管理在业务上分为我公司内部岗位密码管理、采购人指定或认可的业务合作商的系统管理人员密码管理。

2.3 系统的密码管理在流程上分为分级授权、密码监管、密码变更、权限变更等。

2.4 系统密码在类型上涵盖远程登陆权限（如 SSH 登陆、FTP 登陆、WEB 登陆、mysql/oracle 数据库登陆等）和现场登陆权限（如通过服务器键盘登陆操作系统、通过串口控制线登陆硬件防火墙、通过液晶控制面板登陆阵列柜控制系统等）。

2.5 系统密码安全管理归口单位为：商务技术部。以部门为单位签订保密协议。

2.6 系统密码应由客服主管指派一名系统安全管理员，专门负责密码的申请、发放、整理工作。

2.7 所有人员申请密码，系统安全管理员应严格按照密码申请流程执行，《密码申请单》和《保密协议》缺一不可。

2.9 遇紧急情况可先开放密码，随后补加密码申请单。

2.10 安全管理员依据《密码申请单》内容认真做好密码授权，并做好记录、归档。

2.11 系统安全管理员要定期核对《密码申请单》，关闭或删除过期的密码口令。

2.12 安全管理员应严格把关，防止密码外泄。

2.13 我公司人员不得违反《保密协议》，如造成密码外泄，必须追究当事人责任，给予相应处分。

(3) 项目资料管理规范

为了确保客服部门更加科学、有效地管理维护工作，和工程相关部门顺利交接项目资料，特制定以下制度规范：

3.1 我公司客服部门在接到项目管理部门通知时，方可配合工程相关部门进行项目资料的交接。

3.2 客服部门和项目管理部门、工程部门经理负责具体的项目交接工作。

3.3 交接过程中客服人员应严格把关，认真核对，按照交接流程核对资料，电子、纸制、WEB 三者内容须完全一致。

3.4 核实时间长短由用户服务主管人员根据项目大小确定，客服人员不应受到工程相关人员的任何影响，在保证核对质量的基础上提高交接速度。

3.5 在核实过程中，客服主管要组织人员共同核查，适量分工，保证资料的完整性和准确性。

3.6 核实过程中有任何异议，客服人员可直接和相关项目负责人沟通，相关部门要全力配合核对工作。

3.7 扩容项目应按照新项目对待，按照标准流程进行交接。

3.8 归档后的项目资料由资料管理员保存。

3.9 对于审核未通过的项目，客服部门不予接收。

3.10 运营中项目若有所变动，由项目管理部核实总结后统一修改归档资料，保证归档资料的唯一性、准确性。

3.11 任何人调阅工程项目文档，由客服主管同意，交给资料管理员办理。

3.12 对于任何项目资料，客服主管注意绝对保密，未经许可，不得外泄。

3.13 提升服务质效的可行性措施

我公司总部对各区域维护中心采取垂直集中管理的模式。定期由总部对各区域维护中心进行业务评估、考核，从而保证服务的最重要环节——服务质量。

我公司已将各地维护人员日常管理纳入质量管理体系。依靠严格规范的管理体系，确保总部和各地维护人员之间保持密切的业务联系，实行信息共享、资源动态调整、迅速响

应用户的需求。公司安排有专门的管理人员负责监督考核各地维护人员的业务工作，实时掌握运作状况，协调各个合作环节，为用户提供周到细致的服务。公司负责抽样回访用户，倾听用户对公司服务的意见和要求，并将相关信息反馈给各相关部门，把用户投诉的因素、可能造成不满意的地方消灭在萌芽之中。公司定期召开工作协调会议，了解各地的服务状况，倾听各地维护人员对公司总部的要求和建议，采取积极有效措施改善各项服务工作，形成响应快速、措施得力、沟通高效的维护体系，为用户提供周到细致的满意服务。

3.14 设备厂商的提供的技术支持和售后服务

3.14.1 电话技术支持服务

设备厂商绿盟科技设立 7×24 小时的技术支持热线，保证国家税务总局广西壮族自治区税务局获得设备日常维护的技术支持，保证国家税务总局广西壮族自治区税务局关于设备的技术性问题得到及时、有效的解答。

在正常的办公时间内(每星期一至星期五的 9:00-17:30)，绿盟科技的技术支持工程师通过客户支持热线 400-818-6868 为客户提供远程支持服务。在非工作时间，客户可通过拨打绿盟科技的客户支持电话 133-2116-7330 获得支持。通过这些方式客户可以获得安全、专业的技术支持、访问问题处理、知识库、软件以及客户培训信息。

3.14.2 原厂工程师现场服务

对于通过电话支持和远程支持都不能解决的设备故障，我公司协调原厂技术工程师提供紧急现场服务提供现场支持服务，安排经验丰富的技术支持工程师赴现场分析故障原因，制定故障解决方案，并最终排除故障。

原厂服务人员抵达国家税务总局广西壮族自治区税务局用户现场，首先了解设备运行情况，核实故障现象，并根据故障现象对设备进行故障分析、测试、诊断，并制定业务恢复和故障解决技术方案，优先实施业务恢复，在恢复业务的前提下，再进行彻底的故障修复。技术方案经国家税务总局广西壮族自治区税务局负责人批准后，由国家税务总局广西壮族自治区税务局的技术人员具体实施方案；或在国家税务总局广西壮族自治区税务局负责人允许下，由原厂服务人员进行具体实施。

如果确定为设备硬件故障，免费提供设备硬件为在国家税务总局广西壮族自治区税务局进行更换。如果是软件故障，免费为国家税务总局广西壮族自治区税务局修复软件故障；如果无法修复，提供重新安装服务。

3.14.3 版本管理和软件补丁服务

软件补丁是指设备厂商对原授权软件所做的修正和补充，是此版本软件运行过程中已发现问题的解决方案，这些软件补丁将对原授权软件起到消除运行中潜在的隐患的作用。

软件补丁服务包含预防式补丁服务和响应式补丁服务。

(1) 预防式补丁服务。在已知设备软、硬件缺陷可能导致潜在问题的情况下，通过配置管理或巡检等方式对国家税务总局广西壮族自治区税务局设备进行增补软件分析并提出版本升级建议。由国家税务总局广西壮族自治区税务局进行相关业务、客户影响分析后确认进行。

(2) 响应式补丁服务。当设备出现故障后，双方工程师共同对故障进行分析并确认是软件缺陷所导致的故障，设备厂商提供针对该软件缺陷的软件补丁程序。

我公司技术支持工程师在设备维护及设备巡检过程中发现软件存在故障隐患时，经国家税务总局广西壮族自治区税务局同意，由设备厂商提供软件补丁程序。

3.14.4 设备厂商售后服务支持机构

设备厂商绿盟科技公司售后服务组织体系在总部客户支持中心设立客户服务台，北京、广州、上海、沈阳、成都、西安、武汉七个分公司作为二级技术支持平台，同时在全国范围内的 20 余家办事处建立三级技术支持，完全能够满足国家税务总局广西壮族自治区税务局在全国各地的服务支持。除分支的售后服务团队外，客户支持中心还会根据具体项目情况组建特定的项目售后服务团队和专业服务团队。通过各服务团队为用户提供售后服务，为国家税务总局广西壮族自治区税务局提供不间断的技术支持。



广西办事处地址：广西壮族自治区南宁市青秀区东葛路延长线 118 号青秀万达广场西二栋 3115-3117 室

邮编：530022 电话：0771-5605255

(二) 投标（响应）文件报价表部分（乙方提供）

GXYZ-G1-2021-(GX210516+GX210524) 投标文件

2 开标一览表

开标一览表

序号	项目名称	国家税务总局广西壮族自治区税务局互联网应用安全设备优化升级及税库银签名验签服务器采购	项目编号	GXYZ-G1-2021-(GX210516+GX210524)
1	包号	A 分标		
2	总报价人民币	大写：人民币壹佰壹拾柒万陆仟捌佰元 小写：¥1176800.00 元		
3	交货期	签订合同之日起 20 个日历日内。		
4	质保期（或售后服务期限）	质保期从最终验收合格之日起计算，提供叁年（含叁年）质保服务。		
	备注			

说明：

1. 所有价格均用人民币表示，单位为元，精确到小数点后两位数。
2. 此表的总报价是所有需采购方支付的本次采购标的金额总数，即投标总价。投标总价须包含完成用户需求要求所有内容的全部费用。

投标人名称(公章)：广西华智信息科技有限公司

法定代表人或其授权代表签字：郭明华

日期：2021 年 09 月 17 日

3 分项价格表

分项价格表

项目名称: 国家税务总局广西壮族自治区税务局互联网应用安全设备优化升级及税库

银签名验签服务器采购

项目编号: GXYZ-G1-2021-(GX210516+GX210524)

包号: A 分标

金额单位: 元

序号	货物名称	品牌	生产厂家	规格型号	单价	数量	合计	中小企业	政策功能类型及编号
1	Web 应用防护系统	绿盟	北京神州绿盟科技有限公司	绿盟、绿盟 WEB 应用防护系统 V6.0、WAFNX5-HD2020	294200	4 台	1176800		
备品备件(包括专用工具等)							已含在货物合计费		
耗材							已含在货物合计费		
货物费合计		1176800							
包装运输费	包装费	已含在货物合计费			安装调试费	安装费	已含在货物合计费		
	运输费					调试费			
	装卸费					...			
	保险费					小计			
	...				小计	培训费	已含在货物合计费		
其他费用	代理费	已含在货物合计费			售后服务费	技术服务费			
	...					...			
	小计					小计			

说明:

1. 如本表格不适合投标单位的实际情况, 可根据本表格式自行制表填写。
2. 投标报价包含实施和完成本项目需求要求所有内容的全部费用, 此表报价应与“开标一览表”投标报价相一致。
3. 本表中的中小企业是指制造厂商为“中型企业”或者“小型、微型企业”, 政策功能类型及编号是指产品在节能、环保政府采购品目清单编号。

供应商名称(盖公章): 广西华智信息科技有限公司

法定代表人或授权代表(签字或盖章): 郭国群

日期: 2021 年 09 月 17 日

(三) 投标（响应）文件技术部分和商务部分（乙方提供）

GXYZ-G1-2021-(GX210516+GX210524) 投标文件

2 技术条款偏离表

技术条款偏离表

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局互联网应用安全设备优化升级及税库银签名验签服务器采购

项目编号：GXYZ-G1-2021-(GX210516+GX210524)

包号：A 分标

品目号	货物或服务名称	招标规格	技术指标要求	投标响应情况	偏离	说明
1	Web 应用防护系统		一、基本要求	一、满足基本要求	无偏离	
			1. 2U 标准机架式设备，配置交流冗余电源。	1. 2U 标准机架式设备，配置交流冗余电源。	无偏离	
			2. 网络吞吐量 $\geq 10\text{Gbps}$ ，应用层吞吐量 $\geq 6\text{Gbps}$ ，http 事务处理能力 $\geq 110000\text{tps}$ 。	2. 网络吞吐量 10Gbps ，应用层吞吐量 6Gbps ，http 事务处理能力 110000tps 。	无偏离	
			3. 配置 ≥ 4 个万兆 SFP 插槽（含 4 块万兆多模光模块），4 个 $10/100/1000\text{M}$ 电口（bypass 功能），4 千兆 SFP 插槽，2 个 USB 接口，2 个 GE 管理口。	3. 配置 4 个万兆 SFP 插槽（含 4 块万兆多模光模块），4 个 $10/100/1000\text{M}$ 电口（bypass 功能），4 千兆 SFP 插槽，2 个 USB 接口，1 个 RJ45 串口，2 个 GE 管理口。	无偏离	
			二、功能指标要求	二、满足功能指标要求	无偏离	
			1. 产品能提供 HTTP 协议校验、Web 服务器/插件防护、爬虫防护、Web 通用防护、非法上传及非法下载防护等功能。	1. 产品能提供 HTTP 协议校验、Web 服务器/插件防护、爬虫防护、Web 通用防护、非法上传及非法下载防护等功能。	无偏离	

品目号	货物或服务名称	招标规格	技术指标要求	投标响应情况	偏离	说明
			2. 产品具备 WEB 应用安全防护功能, 包括: 防御 SQL 注入、XSS 跨站脚本、LDAP 注入、Xpath 注入、命令行注入、远程文件包含防护及跨站请求伪造 (CSRF) 攻击。 3. 产品具有 Cookie 安全机制, 防止 Cookie 中敏感信息泄露及 Cookie 篡改, 要求防护算法支持 Cookie 加密和 Cookie 签名。 4. 产品支持文件非法上传和非法下载防护, 文件上传支持对文件扩展名为 exe;php;asp;java;jsp;py;sh;bat 的文件进行检查, 同时支持多种 Shell 类型文件检查; 文件下载支持对文件大小、文件扩展名及 MIME 类型进行检测。 5. 基于专利技术实现的 Web 扫描防护, 支持以统计算法分析扫描行为的扫描防护。(提供配置界面截图证明和专利证书复印件) 6. 产品支持信息泄露防护功能, 提供服务器信	2. 产品具备 WEB 应用安全防护功能, 包括: 防御 SQL 注入、XSS 跨站脚本、LDAP 注入、SSI 指令、Xpath 注入、命令行注入、路径穿越防护、远程文件包含防护及跨站请求伪造 (CSRF) 攻击。 3. 产品具有 Cookie 安全机制, 防止 Cookie 中敏感信息泄露及 Cookie 篡改, 防护算法支持 Cookie 加密和 Cookie 签名, 支持源 IP 校验功能。 4. 产品支持文件非法上传和非法下载防护, 文件上传支持对文件扩展名为 exe;php;asp;java;jsp;py;sh;bat 的文件进行检查, 同时支持多种 Shell 类型文件检查; 文件下载支持对文件大小、文件扩展名及 MIME 类型进行检测。 5. 基于专利技术实现的 Web 扫描防护, 支持以统计算法分析扫描行为的扫描防护。(我公司在投标文件中已提供配置界面截图证明和专利证书复印件, 详见第 234-236 页) 6. 产品支持信息泄露防护功能, 提供服	无偏离	
					正偏离	
					无偏离	
					无偏离	
					无偏离	

GYZ-G1-2021-(GX210516-GX210524) 投标文件

品目号	货物或服务名称	招标规格	技术指标要求	投标响应情况	偏离	说明
			息伪装/过滤, 避免出错信息暴露网站敏感信息, 为攻击者利用、提升攻击成功率。	务器信息伪装/过滤, 避免出错信息暴露网站敏感信息, 为攻击者利用、提升攻击成功率。		
			7. ★产品支持 XML 防护, 包括 XML 基础校验、Schema 校验以及 SOAP 校验。(提供产品功能界面截图)	7. ★产品支持 XML 防护, 包括 XML 基础校验、Schema 校验以及 SOAP 校验。(我公司在投标文件中已提供产品功能界面截图, 详见第 237 页)	无偏离	
			8. ★产品支持盗链防护, 支持 Referer 和 Referer+Cookie 的检测方式, 有效识别网页资源被滥用。(提供产品功能界面截图)	8. ★产品支持盗链防护, 支持 Referer 和 Referer+Cookie 的检测方式, 有效识别网页资源被滥用。(我公司在投标文件中已提供产品功能界面截图, 详见第 238 页)	无偏离	
			9. ★产品支持 TCP Flood 防护和 HTTP Flood 防护, 并说明 HTTP Flood 防护的检测算法。(提供产品功能界面截图)	9. ★产品支持 TCP Flood 防护和 HTTP Flood 防护, 并说明 HTTP Flood 防护的检测算法。(我公司在投标文件中已提供产品功能界面截图, 详见第 239-240 页)	无偏离	
			10. 产品支持 HTTPACL, 对多种 HTTP 方法执行访问控制, 包括: GET、POST、HEAD、DELETE、COPY、LOCK、UNLOCK、PROPPATCH、CONNECT、SEARCH 等。	10. 产品支持 HTTPACL, 对多种 HTTP 方法执行访问控制, 包括: GET、POST、HEAD、PUT、DELETE、COPY、LOCK、UNLOCK、PROPPATCH、CONNECT、SEARCH 等。	无偏离	

品目号	货物或服务名称	招标规格	技术指标要求	投标响应情况	偏离	说明
			11. ★ 产品支持对注入、XSS、SSI 指令、Webshell 防护、路径穿越及远程文件包含、爬虫、WEB 服务器漏洞、WEB 插件漏洞、敏感信息的攻击防护。（我公司在投标文件中已提供产品功能界面截图，详见第 240 页）	11. ★ 产品支持对注入、XSS、SSI 指令、Webshell 防护、路径穿越及远程文件包含、爬虫、WEB 服务器漏洞、WEB 插件漏洞、敏感信息的攻击防护。（我公司在投标文件中已提供产品功能界面截图，详见第 240 页）	正偏离	
			12. 产品具备自主学习功能，通过分析用户行为和指定 URL 的 HTTP 请求参数，能将站点的业务逻辑完整的呈现出来，最后形成白名单防护策略；自学习策略中 HTTP 方法支持 POST 和 GET，可以定义学习对象，可以设置最少样本数及最少样本来源 IP 数，同时可以对参数的个数、参数的类型及参数的取值范围进行选择学习，支持学习时间设定。	12. 产品具备自主学习功能，通过分析用户行为和指定 URL 的 HTTP 请求参数，能将站点的业务逻辑完整的呈现出来，最后形成白名单防护策略；自学习策略中 HTTP 方法支持 POST 和 GET，可以定义学习对象，可以设置最少样本数及最少样本来源 IP 数，同时可以对参数的个数、参数的类型及参数的取值范围进行选择学习，支持学习时间设定。	无偏离	
			13. 产品支持基于主机名、检测的 URI-Path 和不检测的 URI-Path 进行自定义安全防护策略；同时支持例外控制，可以对误阻断的策略进行一键添加例外。	13. 产品支持基于主机名、检测的 URI-Path 和不检测的 URI-Path 进行自定义安全防护策略；同时支持例外控制，可以对误阻断的策略进行一键添加例外。	无偏离	
			14. 产品支持模板管理，包括站点模板和虚拟	14. 产品支持模板管理，包括站点模板	无偏离	

品目号	货物或服务名称	招标规格	技术指标要求	投标响应情况	偏离	说明
			站点模板,默认包含宽松的策路模板、标准策略模板及严格策略模板,用户可以选择相应模板策略进行安全防护。	和虚拟站点模板,默认包含宽松的策路模板、标准策略模板及严格策略模板,用户可以选择相应模板策略进行安全防护。		
			15. ★产品支持对 HTTP 协议的异常元素、异常参数、非法编码和解码的灵活控制与处理。(提供产品功能界面截图)	15. ★产品支持对 HTTP 协议的异常元素、异常参数、非法编码和解码的灵活控制与处理。(我公司在投标文件中已提供产品功能界面截图,详见第 241 页)	无偏离	
			16. 产品支持 Webshell 防护,保护服务器的敏感信息被恶意获取,保护服务器免遭恶意的上传、新建、编辑、删除及查询等。	16. 产品支持 Webshell 防护,保护服务器的敏感信息被恶意获取,保护服务器免遭恶意的上传、新建、编辑、删除及查询等。	无偏离	
			17. 产品支持暴力破解攻击防护,支持会话追踪,同时支持服务器存活检测功能。	17. 产品支持暴力破解攻击防护,支持会话追踪,同时支持服务器存活检测功能。	无偏离	
			18. 产品支持 HTTPS 站点防护,通过 SSL 证书管理及 HTTPS 会话分析,能够对 SSL 加密会话进行分析和攻击防护。	18. 产品支持 HTTPS 站点防护,通过 SSL 证书管理及 HTTPS 会话分析,能够对 SSL (HTTPS) 加密会话进行分析和攻击防护。	无偏离	
			19. 产品支持 Web 扫描防护,支持以统计算法分析扫描行为的扫描防护。	19. 产品支持 Web 扫描防护,支持以统计算法分析扫描行为的扫描防护。	无偏离	
			20. 产品具备网络安全控制功能,包括: ARP	20. 产品具备网络安全控制功能,包	无偏离	

品目号	货物或服务名称	招标规格	技术指标要求	投标响应情况	偏离	说明
			欺骗防护功能：提供基于五元组（源 IP 地址、目的 IP 地址、源端口、目的端口、协议类型）及接口的 ACL 访问控制功能。	括：ARP 欺骗防护功能；提供基于五元组（源 IP 地址、目的 IP 地址、源端口、目的端口、协议类型）及接口的 ACL 访问控制功能。		
			21. 产品具备高可用性（HA），支持主用/主用、主用/备用两种部署方式，出现设备宕机、端口失效等故障时，完成主机和备机的即时切换，确保关键应用的持续正常运转。	21. 产品具备高可用性（HA），支持主用/主用、主用/备用两种部署方式，出现设备宕机、端口失效等故障时，完成主机和备机的即时切换，确保关键应用的持续正常运转。	无偏离	
			22. 产品支持串联、旁路监听及反向代理等部署模式，可根据业务需求灵活快速部署在各种网络环境中；支持 VLAN 802.1Q。	22. 产品支持串联、旁路监听及反向代理等部署模式，可根据业务需求灵活快速部署在各种网络环境中；支持 VLAN 802.1Q。	无偏离	
			23. 产品可根据会话标识、浏览器标识进行会话跟踪，还原攻击场景。支持启用 HSTS。	23. 产品可根据会话标识、浏览器标识进行会话跟踪，还原攻击场景。支持启用 HSTS。	无偏离	
			24. 产品支持紧急模式，可配置并发连接数阈值，当并发连接数超过设置阈值时，WAF 自动进入紧急模式，已经代理的连接正常代理，对新增的请求不进行代理，防止 WAF 成为访问瓶颈。当连接数恢复正常时，自动退	24. 产品支持紧急模式，可配置并发连接数阈值，当并发连接数超过设置阈值时，WAF 自动进入紧急模式，已经代理的连接正常代理，对新增的请求不进行代理，防止 WAF 成为访问瓶颈。当	无偏离	

品目号	货物或服务名称	招标规格	技术指标要求	投标响应情况	偏离	说明
			出紧急模式。	连接数恢复正常时，自动退出紧急模式。		
			三、产品资质、企业资质及其他要求	三、满足产品资质、企业资质及其他要求	无偏离	
			1. 产品要求取得中华人民共和国公安部的《计算机信息系统安全专用产品销售许可证》提供有效证书的复印件，并加盖投标人公章。	1. 产品取得中华人民共和国公安部的《计算机信息系统安全专用产品销售许可证》，我公司在投标文件中已提供有效证书的复印件，并加盖我公司公章，详见第 242 页。	无偏离	
			2. 产品生产厂商须在信息安全领域有着丰富的经验与先进的技术，具备对操作系统、应用或网络设备的漏洞进行发现、验证的能力。要求厂商自己发现的安全漏洞超过 30 个，并在 CVE 官网上能查询到相关漏洞信息，请提供 CVE 官方链接以及查询结果截图，并加盖投标人公章。	2. 产品生产厂商在信息安全领域有着丰富的经验与先进的技术，具备对操作系统、应用系统或网络设备的漏洞进行发现、验证的能力。厂商自己发现的安全漏洞达到 34 个，并在 CVE 官网上能查询到相关漏洞信息，我公司在投标文件中已提供 CVE 官方链接以及查询结果截图，并加盖我公司公章，详见第 243 页。	正偏离	

说明：(1) 投标人应按项目采购需求中的技术要求，结合自身投标情况对技术条款逐条响应。(2) 当投标文件响应的技术条款完全响应招标文件要求时，投标人应注明“无偏离”；低于招标文件要求时，应注明“负偏离”；优于招标文件要求的，应注明“正偏离”。

投标人名称（公章）：广西华智信息科技有限公司

法定代表人（负责人）或其授权代表（签字或盖章）：

日期：2021年09月17日

4 商务条款偏离表

商务条款偏离表

项目名称：国家税务总局广西壮族自治区税务局互联网应用安全设备优化升级及税库银签名验签服务器采购 项目编号：GXYZ-G1-2021-(GX210516+GX210524) 包号：A 分标

序号	招标文件 条目号	招标文件的商务条款	投标文件的商务条款	偏离	说明
1	第六章 项目采购需求 --A 分标： Web 应用防护系统《商务条款》	投标报价指货物、标准附件、备品备件、专用工具、运输、安装、调试、验收等各种费用和售后服务、税金及其它所有成本费用的总和。	投标报价指货物、标准附件、备品备件、专用工具、运输、安装、调试、验收等各种费用和售后服务、税金及其它所有成本费用的总和。	无偏离	
2	第六章 项目采购需求 --A 分标： Web 应用防护系统《商务条款》	质保期从最终验收合格之日起计算, 提供不少于叁年（含叁年）质保服务。	质保期从最终验收合格之日起计算, 提供叁年（含叁年）质保服务。	无偏离	
3	第六章 项目采购需求 --A 分标： Web 应用防护系统《商务条款》	1、交货时间：签订合同之日起 20 个日历日内。	1、交货时间：签订合同之日起 20 个日历日内。	无偏离	
		2、交货地点：广西区内采购人指定地点。	2、交货地点：广西区内采购人指定地点。	无偏离	
4	第六章 项目采购需求 --A 分标： Web 应用防护系统《商务条款》	1、售后服务： (1) 安装实施服务：中标人必须按照本项目的要求，完成中标产品的安装部署实施工作。要求中标人确保中标产品能在采购人现有网络环境安全、可靠、稳定的运行，不影响现有业务系统的正常使用；实施过程中如中标产品可能会对现有业务系统有重大影响的，中标人应	1、售后服务： (1) 安装实施服务：我公司按照本项目的要求，完成中标产品的安装部署实施工作。我公司保证中标产品能在采购人现有网络环境安全、可靠、稳定的运行，不影响现有业务系统的正常使用；实施过程中如中标产品可能会对现有业务系统有重大影响的，我公司提前三天将涉及到这个环节	无偏离	

序号	招标文件 条目号	招标文件的商务条款	投标文件的商务条款	偏离	说明
		提前三天将涉及到这个环节的实施方案提交给采购人, 经过采购人认可并商定实施时间后, 方能按照商定的时间进行实施。	的实施方案提交给采购人, 经过采购人认可并商定实施时间后, 方能按照商定的时间进行实施。		
		(2) 质保期内技术支持服务: 在质保期内由中标人提供中标产品的定期特征库升级服务; 对于软件版本的重大升级, 需由原厂技术工程师亲自上门实施, 确保中标产品的稳定运行。	(2) 质保期内技术支持服务: 在质保期内由我公司提供中标产品的定期特征库升级服务; 对于软件版本的重大升级, 由原厂技术工程师亲自上门实施, 确保中标产品的稳定运行。	无偏离	
		(3) 异常故障分析服务: 采购人的网络环境发生调整导致中标产品不可用时, 中标人要协调原厂技术工程师提供紧急现场服务, 4 小时内到达指定现场, 分析故障原因并提出解决方案, 故障处置过程复杂的, 原厂技术工程师要提出临时解决方案, 确保采购人网络的正常运行。	(3) 异常故障分析服务: 采购人的网络环境发生调整导致中标产品不可用时, 我公司将协调原厂技术工程师提供紧急现场服务, 4 小时内到达指定现场, 分析故障原因并提出解决方案, 故障处置过程复杂的, 原厂技术工程师要提出临时解决方案, 确保采购人网络的正常运行。	无偏离	
		(4) 重要时期网络安全保障服务: 中标人在采购人指定的重要时期提供 24 小时不间断的网络安全保障服务, 服务期不少于 5 天, 服务期内由技术工程师监控中标产品的运行状态, 对可能出现影响业务稳定性的安全风险能提供 24 小时不间断的监测、处理、分析、溯源、应急处	(4) 重要时期网络安全保障服务: 我公司在采购人指定的重要时期提供 24 小时不间断的网络安全保障服务, 服务期为 5 天, 服务期内由技术工程师监控中标产品的运行状态, 对可能出现影响业务稳定性的安全风险能提供 24 小时不间断的监测、处理、分析、溯源、应急处置等服务, 确保网络	无偏离	

序号	招标文件 条目号	招标文件的商务条款	投标文件的商务条款	偏离	说明
		置等服务,确保网络安全。	安全。		
		(5) 培训服务: 中标人负责对采购人指定的技术人员进行技术培训, 培训内容包括设备操作、维护、简单维修和其他采购单位要求的内容, 经培训应能进行日常运行维护工作。	(5) 培训服务: 我公司负责对采购人指定的技术人员进行技术培训, 培训内容包括设备操作、维护、简单维修和其他采购单位要求的内容, 经培训后能进行日常运行维护工作。	无偏离	
		(6) 其他服务: 按国家有关规定实行产品“三包”; 免费送货上门; 接到故障通知后 2 小时内响应, 4 小时内派技术人员到达现场维修, 24 小时内修复到位, 48 小时内不能修复的须在一个工作日内提供与原设备技术参数要求相同或高于原设备技术参数要求的备用产品; 定期回访; 质保期内免费上门维修、免费更换零部件。	(6) 其他服务: 按国家有关规定实行产品“三包”; 免费送货上门; 接到故障通知后 30 分钟内响应, 2 小时内派技术人员到达现场维修 , 24 小时内修复到位, 48 小时内不能修复的在一个工作日内提供与原设备技术参数要求相同或高于原设备技术参数要求的备用产品; 定期回访; 质保期内免费上门维修、免费更换零部件。	正偏离	
5	第六章 项目采购需求 —A 分标: Web 应用防护系统《商务条款》	付款方式: 签订合同之日起 15 个工作日内预付款合同总金额的 60%, 所有货物验收合格并交付正常使用后 15 个工作日内甲方向乙方支付合同总金额的 37%, 剩余 3% 的货款待质保期满后支付, 乙方自收到货款之日起 3 个工作日内开具发票给甲方。	付款方式: 签订合同之日起 15 个工作日内预付款合同总金额的 60%, 所有货物验收合格并交付正常使用后 15 个工作日内甲方向乙方支付合同总金额的 37%, 剩余 3% 的货款待质保期满后支付, 乙方自收到货款之日起 3 个工作日内开具发票给甲方。	无偏离	
6	第六章 项目采购需求 —A 分标: Web 应用防护系统《商	验收方式及标准	验收方式及标准	无偏离	
		(一) 验收条件	(一) 验收条件	无偏离	
		本需求书中包含的设备按期完成安装、部署、配置, 以及组织管理和项目文档	本需求书中包含的设备按期完成安装、部署、配置, 以及组织管理和项目文档	无偏离	

序号	招标文件 条目号	招标文件的商务条款	投标文件的商务条款	偏离	说明
	务条款》	满足本采购文件的规定要求。	满足本采购文件的规定要求。		
		(二) 验收标准	(二) 验收标准	无偏离	
		以本需求书中相关内容及其要求为依据, 作为项目验收标准。供应商是否按照本招标需求书中定义的各项要求开展各项设备安装部署工作, 工作流程和结果是否符合采购人质量管理要求, 是否在规定时间内提交相关工作文档。	以本需求书中相关内容及其要求为依据, 作为项目验收标准。我公司是否按照本招标需求书中定义的各项要求开展各项设备安装部署工作, 工作流程和结果是否符合采购人质量管理要求, 是否在规定时间内提交相关工作文档。	无偏离	
		(三) 验收流程	(三) 验收流程	无偏离	
		符合项目验收条件后, 供应商可提出项目验收书面申请。向采购人提交验收申请。	符合项目验收条件后, 我公司提出项目验收书面申请。向采购人提交验收申请。	无偏离	
		向采购人整理提交项目相关管理、技术文档。	向采购人整理提交项目相关管理、技术文档。	无偏离	
		采购人对项目工作内容及文档进行验收, 项目验收通过后, 采购人出具项目验收报告。	采购人对项目工作内容及文档进行验收, 项目验收通过后, 采购人出具项目验收报告。	无偏离	
7	第六章 项目采购需求 —A 分标: Web 应用防护系统《商务条款》	★乙方运维人员在合同期间应严格按甲方的网络安全和数据安全相关规定开展工作, 由于乙方运维人员网络安全工作落实不到位引发安全事件的, 甲方将视安全事件严重程度按乙方合同金额的 20%-30% 的比例进行扣减。	★乙方运维人员在合同期间应严格按甲方的网络安全和数据安全相关规定开展工作, 由于乙方运维人员网络安全工作落实不到位引发安全事件的, 甲方将视安全事件严重程度按乙方合同金额的 20%-30% 的比例进行扣减。	无偏离	
		安全事件具体内容主要包括(但不限于)以下内容:	安全事件具体内容主要包括(但不限于)以下内容:	无偏离	
		1. 因补丁升级、漏洞修复、系统杀毒、数据备份、应	1. 因补丁升级、漏洞修复、系统杀毒、数据备份、应用	无偏离	

序号	招标文件 条目号	招标文件的商务条款	投标文件的商务条款	偏离	说明
		用监控、网络监控等工作未落实到位,发生服务器被控制和应用系统被攻破的安全事件,被主管部门通报的。	监控、网络监控等工作未落实到位,发生服务器被控制和应用系统被攻破的安全事件,被主管部门通报的。		
		2. 因违规进行税费数据查询、导出和拷出等操作造成敏感数据泄漏,以及发生非法窃取数据行为。	2. 因违规进行税费数据查询、导出和拷出等操作造成敏感数据泄漏,以及发生非法窃取数据行为。	无偏离	
		3. 因运维操作处置不当导致重要应用系统发生严重卡顿、停用的重大事件。	3. 因运维操作处置不当导致重要应用系统发生严重卡顿、停用的重大事件。	无偏离	

说明: (1) 投标人应按项目采购需求中的商务条款要求, 结合自身投标情况对商务条款逐条响应。(2) 当投标文件响应的商务内容完全响应招标文件要求时, 投标人应注明“无偏离”; 低于招标文件要求时, 应注明“负偏离”; 优于招标文件要求的, 应注明“正偏离”。

投标人名称(公章): 广西华智信息科技有限公司

法定代表人(负责人)或其授权代表(签字或盖章): 郭同群

日期: 2021年09月17日

(四) 采购需求 (与采购文件一致)

第六章 项目采购需求

A 分标: Web 应用防护系统

序号	货物名称	数量	单位	技术参数及性能 (配置) 要求
1	Web 应用防护系统	4	台	一、基本要求 2U 标准机架式设备, 配置交流冗余电源。 - 网络吞吐量$\geq 10\text{Gbps}$, 应用层吞吐量$\geq 6\text{Gbps}$, http 事务处理能力$\geq 110000\text{tps}$。 - 配置≥ 4 个万兆 SFP 插槽 (含 4 块万兆多模光模块), 4 个 10/100/1000M 电口 (bypass 功能), 4 千兆 SFP 插槽, 2 个 USB 接口, 1 个 RJ45 串口, 2 个 GE 管理口。 二、功能指标要求 - 产品能提供 HTTP 协议校验、Web 服务器/插件防护、爬虫防护、Web 通用防护、非法上传及非法下载防护等功能。 - 产品具备 WEB 应用安全防护功能, 包括: 防御 SQL 注入、XSS 跨站脚本、LDAP 注入、SSI 指令、Xpath 注入、命令行注入、路径穿越防护、远程文件包含防护及跨站请求伪造 (CSRF) 攻击。 - 产品具有 Cookie 安全机制, 防止 Cookie 中敏感信息泄露及 Cookie 篡改, 要求防护算法支持 Cookie 加密和 Cookie 签名。 - 产品支持文件非法上传和非法下载防护, 文件上传支持对文件扩展名为 exe;php;asp;java;jsp;py;sh;bat 的文件进行检查, 同时支持多种 Shell 类型文件检查; 文件下载支持对文件大小、文件扩展名及 MIME 类型进行检测。 - 基于专利技术实现的 Web 扫描防护, 支持以统计算法分析扫描行为的扫描防护。(提供配置界面截图证明和专利证书复印件)

			6. 产品支持信息泄露防护功能，提供服务器信息伪装/过滤，避免出错信息暴露网站敏感信息，为攻击者利用、提升攻击成功概率。 7. ★产品支持 XML 防护，包括 XML 基础校验、Schema 校验以及 SOAP 校验。（提供产品功能界面截图） 8. ★产品支持盗链防护，支持 Referer 和 Referer+Cookie 的检测方式，有效识别网页盗链行为，避免用户网页资源被滥用。（提供产品功能界面截图） 9. ★产品支持 TCP Flood 防护和 HTTP Flood 防护，并说明 HTTP Flood 防护的检测算法。（提供产品功能界面截图） 10. 产品支持 HTTPACL，对多种 HTTP 方法执行访问控制，包括：GET、POST、HEAD、PUT、DELETE、COPY、LOCK、UNLOCK、PROPPATCH、CONNECT、SEARCH 等。 11. ★产品支持对注入、XSS、SSI 指令、Webshell 防护、路径穿越及远程文件包含的攻击防护。（提供产品功能界面截图） 12. 产品具备自学习功能，通过分析用户访问行为和指定 URL 的 HTTP 请求参数，能将站点的业务逻辑完整的呈现出来，最后形成白名单防护策略；要求自学习策略中 HTTP 方法支持 POST 和 GET，可以定义学习对象，可以设置最少样本数及最少样本来源 IP 数，同时可以对参数的个数、参数的类型及参数的取值范围进行选择学习，支持学习时间设定。 13. 产品支持基于主机名、检测的 URI-Path 和不检测的 URI-Path 进行自定义安全防护策略；同时支持例外控制，可以对误阻断的策略进行一键添加例外。 14. 产品支持模板管理，包括站点模板和虚拟站点模板，默认包含宽松的策略模板、标准策略模板及严格策略模板，用户可以选择相应模板策略进行安全防护。 15. ★产品支持对 HTTP 协议的异常元素、异常参数、非法编码和解码的灵活控制与处理。（提供产品功能界面截
--	--	--	---

			图) 16. 产品支持 Webshell 防护, 保护服务器的敏感信息被恶意获取, 保护服务器免遭恶意的上传、新建、编辑、删除及查询等。 17. 产品支持暴力破解攻击防护, 支持会话追踪, 同时支持服务器存活检测功能。 18. 产品支持 HTTPS 站点防护, 通过 SSL 证书管理及 HTTPS 会话分析, 能够对 SSL (HTTPS) 加密会话进行分析和攻击防护。 19. 产品支持 Web 扫描防护, 支持以统计算法分析扫描行为的扫描防护。 20. 产品具备网络层安全控制功能, 包括: ARP 欺骗防护功能; 提供基于五元组 (源 IP 地址、目的 IP 地址、源端口、目的源口、协议类型) 及接口的 ACL 访问控制功能。 21. 产品具备高可用性 (HA), 支持主用/主用、主用/备用两种部署方式, 出现设备宕机、端口失效等故障时, 完成主机和备机的即时切换, 确保关键应用的持续正常运转。 22. 产品支持串联、旁路监听及反向代理等部署模式, 可根据业务需求灵活快速部署在各种网络环境中; 支持 VLAN 802.1Q。 23. 产品可根据会话标识、浏览器标识进行会话跟踪, 还原攻击场景。支持启用 HSTS。 24. 产品支持紧急模式, 可配置并发连接数阈值, 当并发连接数超过设置阈值时, WAF 自动进入紧急模式, 已经代理的连接正常代理, 对新增的请求不进行代理, 直接转发, 防止 WAF 成为访问瓶颈。当连接数恢复正常时, 自动退出紧急模式。 三、产品资质、企业资质及其他要求 1. 产品要求取得中华人民共和国公安部的《计算机信息系统安全专用产品销售许可证》提供有效证书的复印件, 并加盖投标人公章。
--	--	--	--

备操作、维护、简单维修和其他采购单位要求的内容,经培训应能进行日常运行维护工作。

(6) 其他服务:按国家有关规定实行产品“三包”;免费送货上门;接到故障通知后 2 小时内响应,4 小时内派技术人员到达现场维修,24 小时内修复到位,48 小时内不能修复的须在一个工作日内提供与原设备技术参数要求相同或高于原设备技术参数要求的备用产品;定期回访;质保期内免费上门维修、免费更换零部件。

付款方式:签订合同之日起 15 个工作日内预付款合同总金额的 60%,所有货物验收合格并交付正常使用后 15 个工作日内甲方向乙方支付合同总金额的 37%,剩余 3%的货款待质保期满后支付,乙方自收到货款之日起 3 个工作日内开具发票给甲方。

验收方式及标准

(一) 验收条件

本需求书中包含的设备按期完成安装、部署、配置,以及组织管理和项目文档满足本采购文件的规定要求。

(二) 验收标准

以本需求书中相关内容及其要求为依据,作为项目验收标准。供应商是否按照本招标需求书中定义的各项要求开展各项设备安装部署工作,工作流程和结果是否符合采购人质量管理要求,是否在规定时间内提交相关工作文档。

(三) 验收流程

符合项目验收条件后,供应商可提出项目验收书面申请。向采购人提交验收申请。

向采购人整理提交项目相关管理、技术文档。

采购人对项目工作内容及文档进行验收,项目验收通过后,采购人出具项目验收报告。

★乙方运维人员在合同期间应严格按甲方的网络安全和数据安全相关规定开展工作,由于乙方运维人员网络安全工作落实不到位引发安全事件的,甲方将视安全事件严重程度按乙方合同金额的 20%-30%的比例进行扣减。

安全事件具体内容主要包括(但不限于)以下内容:

1. 因补丁升级、漏洞修复、系统杀毒、数据备份、应用监控、网络监控等工作未落实到位,发生服务器被控制和应用系统被攻破的安全事件,被主管部门通报的。
2. 因违规进行税费数据查询、导出和拷出等操作造成敏感数据泄漏,以及发生非法窃取数据行为。
3. 因运维操作处置不当导致重要应用系统发生严重卡顿、停用的重大事件。

				2. 产品生产厂商须在信息安全领域有着丰富的经验与先进的技术，具备对操作系统、应用系统或网络设备的漏洞进行发现、验证的能力。要求厂商自己发现的安全漏洞超过 30 个，并在 CVE 官网上能查询到相关漏洞信息，请提供 CVE 官方链接以及查询结果截图，并加盖投标人公章。
商务条款：				
投标报价指货物、标准附件、备品备件、专用工具、运输、安装、调试、验收等各种费用和售后服务、税金及其它所有成本费用的总和。				
质保期从最终验收合格之日起计算, 提供不少于叁年（含叁年）质保服务。				
1、交货时间：签订合同之日起 20 个日历日内。				
2、交货地点：广西区内采购人指定地点。				
1、售后服务： （1）安装实施服务：中标人必须按照本项目的要求，完成中标产品的安装部署实施工作。要求中标人确保中标产品能在采购人现有网络环境安全、可靠、稳定的运行，不影响现有业务系统的正常使用；实施过程中如中标产品可能会对现有业务系统有重大影响的，中标人应提前三天将涉及到这个环节的实施方案提交给采购人，经过采购人认可并商定实施时间后，方能按照商定的时间进行实施。 （2）质保期内技术支持服务：在质保期内由中标人提供中标产品的定期特征库升级服务；对于软件版本的重大升级，需由原厂技术工程师亲自上门实施，确保中标产品的稳定运行。 （3）异常故障分析服务：采购人的网络环境发生调整导致中标产品不可用时，中标人要协调原厂技术工程师提供紧急现场服务，4 小时内到达指定现场，分析故障原因并提出解决方案，故障处置过程复杂的，原厂技术工程师要提出临时解决方案，确保采购人网络的正常运行。 （4）重要时期网络安全保障服务：中标人在采购人指定的重要时期提供 24 小时不间断的网络安全保障服务，服务期不少于 5 天，服务期内由技术工程师监控中标产品的运行状态，对可能出现影响业务稳定性的安全风险能提供 24 小时不间断的监测、处理、分析、溯源、应急处置等服务，确保网络安全。 （5）培训服务：中标人负责对采购人指定的技术人员进行技术培训，培训内容包括设				

(六) 政府采购项目履约保证金退付意见书（供参考）

供 应 商 申 请	项目编号：
	项目名称：
采 购 人 意 见	该项目已于____年____月____日验收并交付使用。根据合同规定，该项目的履约保证金，期限于____年____月____日已满，请将履约保证金人民币（大写）_____（¥_____）退付到达以下帐户。 单位名称： 开户银行： 帐 号： 联系人及电话： 供应商签章： 年 月 日
	退付意见：（是否同意退付履约保证金及退付金额） 采购人签章 年 月 日 联系人及电话：

(五) 合同验收书格式（验收时填制，供参考）

项目验收书（付款时提供）

一、项目基本情况

- （一）项目名称及编号
- （二）合同名称及编号
- （三）乙方名称、乙方联系人及联系方式
- （四）合同金额
- （五）历次验收及已付款情况等

二、项目基本内容

- （一）合同约定的主要内容
- （二）本次付款对应的合同内容和所属阶段

三、组织验收情况

- （一）验收情况，包括验收内容、验收期限等
- （二）验收评价及结论，包括项目执行情况、是否通过验收等

四、其他需要说明的情况

五、应支付合同款情况

依据验收结论，本次验收后应支付合同第几次付款及付款金额等

项目负责人签字：

验收牵头部门领导签字：

验收部门（章）

年 月 日