

武汉市第一医院

等级保护测评采购项目

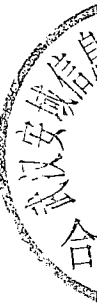
合 同 书

甲 方：武汉市第一医院

乙 方：武汉安域信息安全技术有限公司

签订地点：湖北省、武汉市、武汉市第一医院

签订时间：2019年11月26日



项目合同

建设单位：武汉市第一医院（下称甲方）

实施单位：武汉安域信息安全技术有限公司（下称乙方）

甲方名称	武汉市第一医院	乙方名称	武汉安域信息安全技术有限公司
地 址	湖北省武汉市中山大道 215 号	地 址	武汉市洪山区徐东大街 133 号华中电力金融大厦 9 楼
联 系 人	桂明	联 系 人	袁甜
电 话	027-85332228	电 话	027-88879416
传 真		传 真	
开 户 行	建行武汉利济北路支行	开 户 行	招商银行股份有限公司武汉武昌支行
帐 号	42001206346053000017	帐 号	127906002710602
税 号	12420100441355421B	税 号	914201005655693842

根据《中华人民共和国合同法》、中标通知书，甲、乙双方通过共同友好协商，就武汉市第一医院医院等级保护测评采购项目事宜达成一致，签订本合同。甲、乙双方表示，在本合同没有涉及的事项，共同遵守《中华人民共和国合同法》，并各自履行应负的全部责任和义务。

- 甲乙双方应当自觉遵守国家和省、市有关廉政建设的各项规定；
- 对于违反相关法律和廉政相关规定的处置为：如甲方违反，则根据干部管理权限对相关人员进行处置问责；如乙方违反，则甲方将乙方列入甲方不良记录合作商名单，不再进行合作，并将相关情况上报至上级有关部门备案。对于情节严重的，将移送司法。

第一条 项目概况

1.1 项目名称：武汉市第一医院医院等级保护测评采购项目

1.2 项目地点：武汉市第一医院院内

1.3 合同文件的组成：

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分

- 1) 本合同合同书
- 2) 招标文件及招标补充文件
- 3) 甲、乙双方确定的项目实施方案
- 4) 国家标准、规范及有关原厂技术文件

- 构成合同的所有文件，在无修改的情况下，按本合同中的顺序排列，互相解释和互补，如有不一致时，以排列顺序在先者为准。
- 构成合同的所有文件，在有修改的情况下，如有不一致时，按时间判定，以签字和发布的时

间在后者为准。

- 对于同一类标准、规范，以其最新版本或最新颁布者为准。
- 双方有关项目的洽商、变更等书面合同或文件视为本合同的组成部分。
- 除非另有约定，在合同的订立和履行过程中，双方签署、签发、签收的与本合同订立和履行有关的合同、信函、纪要、备忘录等亦构成合同文件的组成部分。

合同总价款为人民币，大写：贰拾玖万陆仟元整，小写¥296,000.00元。

第二条 供货范围及项目内容

2.1 采购清单

序号	品名	数量	单位/等级	金额	备注
1	安全服务	1	年	16000	/
2	HIS/EMR/LIS 系统	1	三级	90000	/
3	互联网医院	1	三级	90000	/
4	OA 系统	1	二级	50000	/
5	门户网站	1	二级	50000	/
合计		大写：贰拾玖万陆仟元整，小写¥296,000.00元。			

备注：附件 1：交付成果、附件 2 售后服务承诺

第三条 技术要求

随着信息化的快速发展和信息技术的广泛应用，网络安全面临的威胁持续加大，卫生行业信息安全是我国卫生事业发展的重要组成部分。做好信息安全等级保护工作，对于促进卫生信息化健康发展，保障医药卫生体制改革，维护公共利益、社会秩序和国家安全具有重要意义。为深入贯彻落实湖北省公安厅及主管部门关于网络和信息安全工作的总体部署，加强网络与信息安全防护体系建设，保障信息化体系安全，特准备启动我院等级保护测评项目。

卫生部关于印发《卫生行业信息安全等级保护工作的指导意见》（卫办发〔2011〕85号）的通知，《关于开展 2017 湖北省公安机关网络安全执法检查工作的通知》（鄂等保【2017】4号）文件中要求落实网络安全责任，深入实施国家网络安全等级保护制度，全面提高网络安全保障能力和防护水平等。

《中华人民共和国网络安全法》2017年6月1日正式实施，第二十一条明确规定：国家施行网络安全等级保护制度。

《刑法修正案（九）》第 286 条之一：拒不履行信息网络安全管理义务罪。

继国家网络安全周后，为更好地贯彻《中华人民共和国网络安全法》的法律精神、做好铺垫，湖北省公安厅、湖北省卫健委在 2016 年共同推广新形势下全省卫生行业的网络安全培训会议，同时，2018 年湖北省卫生行业发生多起医疗行业安全事件，影响较大，湖北省卫健委组织开展了多次集中培训，并发布了《省卫生计生委办公室关于进一步做好网络安全等级保护工作的通知》（鄂卫生计生办通〔2018〕37 号）文件，要求全省三级医院必须开展重点的三级等保测评工作。

2018 年 9 月国家卫健委发布的《关于印发互联网诊疗管理办法（试行）等 3 个文件的通知》（国卫医发〔2018〕25 号）文件的附件 2《互联网医院管理办法（试行）》第十五条规定“互联网医院信息系统按照国家有关法律法规和规定，实施第三级信息安全等级保护。”

按照信息系统等级保护的技术标准和公安机关的相关要求，对信息系统在物理安全、网络安全、主机安全、应用安全、数据安全及安全管理等方面开展等级保护测评、分析信息系统的安全保护现状及与等级保护的要求差距，综合评价被测信息系统保护状况和安全防护能力，提出未达标部分整改方案，开展安全整改工作，形成等级测评报告并通过等级保护测评，满足主管部门和公安机关的要求。

1、项目目的

武汉市第一医院信息安全等级测评项目要求：参照《信息安全技术 网络安全等级保护基本要求》（GB/T 22239-2019）《信息安全技术 信息系统等级保护安全设计技术要求》（GB/T 25070-2019）等标准，对武汉市第一医院定级的各个信息系统进行测评和安全服务。

（1）测评系统名称：

序号	品名	数量	单位/等级	备注
1	安全服务	1	年	/
2	HIS/EMR/LIS 系统	1	三级	/
3	互联网医院	1	三级	/
4	OA 系统	1	二级	/
5	门户网站	1	二级	/

（2）项目工期：合同签订后 40 个工作日内完成所有信息系统的等级测评和安全建设方案设计工作（不包括采购方整改时间）。

（3）项目要求：对被测的各个信息系统提出建设整改建议和系统加固方案，协助其所有被测系统整改达到等级保护相应级别的标准和要求；整改完成后，开展二次测评，出具信息安全等级测评报告；

协助其到武汉市公安局办理系统备案手续，确保各个信息系统所有内容取得公安机关颁发的《信息安全等级保护备案证明》。

2、项目实施要求

2.1 测评实施范围

依据相关技术要求，结合武汉市第一医院实际情况，按照信息系统安全等级保护第二级/三级的基本要求和测评要求，本次等级保护测评内容如下（共 10 个测评层面）

序号	服务内容	数量	系统等级
一、安全物理环境			
1	武汉市第一医院物理环境安全	1	三级
二、安全通信网络			
1	医院信息管理系统（HIS、LIS、EMR）所涉及的网络	1	三级
2	互联网医院系统所涉及的网络	1	三级
3	门户网站及 OA 系统所涉及的网络	1	二级
三、安全区域边界			
1	医院信息管理系统（HIS、LIS、EMR）所涉及的区域边界	1	三级
2	互联网医院所涉及的区域边界	1	三级
3	门户网站及 OA 系统所涉及的区域边界	1	二级
四、安全计算环境			
1	医院信息管理系统（HIS、LIS、EMR）所涉及的计算环境	1	三级
2	互联网医院所涉及的计算环境	1	三级
3	门户网站及 OA 系统所涉及的计算环境	1	二级
五、安全管理中心			
1	医院信息管理系统（HIS、LIS、EMR）所涉及的安全管理	1	三级
2	互联网医院所涉及的安全管理	1	三级
3	门户网站系统所涉及的安全管理	1	二级
六、安全管理机构			
1	武汉市第一医院安全管理机构测评	1	三级
七、安全管理制度			
1	武汉市第一医院安全管理制度测评	1	三级
八、安全管理人员			
1	武汉市第一医院安全管理人员测评	1	三级
九、安全建设管理			
1	武汉市第一医院安全建设管理测评	1	三级
十、安全运维管理			
1	武汉市第一医院安全运维管理测评	1	三级

2.2 安全服务内容

投标方承诺提供一年信息安全跟踪服务，对信息系统中存在安全隐患和威胁，进一步开展安全建设整改工作，及时、有效、正确的预防和阻止各种黑客攻击。职责清晰，能快速及时的帮助客户处理网站安全事件。服务不限于网站监控、渗透测试、漏洞检测、安全巡检加固、应急响应及安全咨询、信息安全教育及培训等。

序号	工作任务	工作内容	服务时限
1	漏洞扫描	利用扫描工具对医院信息系统进行安全扫描，发现系统漏洞，根据扫描报告给出整改建议。	4次/年
2	渗透测试	在测评服务期内，经过武汉市第一医院授权后，供应商组织人员模拟黑客攻击对被测评系统进行非破坏性质的测试，并提供测试系统所存在的安全隐患及解决方案。 新系统上线前安全检查，保障系统上线安全运行。	根据用户要求提供
3	重点网站防护	对重点网站进行监控，遇到重大节假日时期加强应用漏洞扫描。	4次/年
4	网站监测	对“武汉市一医院门户网站主页”进行实时监测	1年
5	重要信息系统漏洞检测	对信息系统进行安全扫描服务，通过对信息系统及其部署的服务器、关联的网络设备进行漏洞扫描，辅助以人工分析的方式，最大程度的发现客户重要应用系统的安全漏洞。	每半年一次
6	安全巡检及加固	依照标准化流程，定期对系统进行现场检查，了解系统的整体工作状态。协助客户定期（季度）对信息系统进行安全巡检、加固。	4次/年
7	信息安全教育及培训	提供信息安全培训，提高信息安全意识及技能。	1年
8	应急响应及安全咨询服务	提供应急响应服务，7X24小时。日常安全咨询服务	根据用户要求提供

2.3 工期要求（40个工作日）

对武汉市第一医院各个信息系统等级保护测评项目的实施，将其分为以下五个阶段：

1. 项目准备（3天）

从安全物理环境、安全通信网络、安全区域边界、安全计算环境、安全管理中心、安全管理机构、安全管理制度、安全管理人员、安全建设管理和安全运维管理 10 个层面对武汉市第一医院 3 个被测评

信息系统进行调查，获取相关测评基础信息，制定项目实施工作方案。

2. 项目启动会（1天）

与采购方协商确定项目启动会时间，协助采购方组织召开项目启动会，安排各阶段主要工作与分工，确定现场测评工作的配合人员。

3. 信息系统分析（3天）

对本次项目的具体实施内容、范围及详细实施方案进行确认。并对调研的材料进行梳理，分解细化测评具体实施内容，制定信息安全测评实施计划。

4. 现场测评（12天）

主要依照测评实施计划，开展现场测评工作。对现场测评阶段收集到的数据信息进行归整，依据开发测评指导书现场提取数据进行汇总分析，量化每个资产的风险。需要被测评信息系统的相关技术人员完全参与到项目中，并与供应商进行紧密配合。

5. 整改方案编制（7天）

对安全现状分析和现场测评发现的问题进行加固改造，查漏补缺；开展安全技术总体设计，将不同区域、不同层面的安全保护措施形成有机的安全保护体系，建立总体技术框架结构，从物理环境、通信网络、计算环境、区域边界、安全管理中心等方面设计落实基本技术要求的物理、网络、系统、应用和数据的安全要求的技术路线。

5. 报告编制（6天）

项目总结验收阶段，核查、整理汇总测评材料，根据测评结果撰写信息安全等级保护测评报告，进行评审论证。

6. 武汉市公安局备案（8天）

本阶段为项目完成各个信息系统测评，出具正式测评报告后，到武汉市公安局申请办理《信息系统安全等级保护备案证明》。

第四条 甲方职责

- 4.1 甲方应向乙方提供并允许其使用乙方为履行本合同所需的信息数据、场地、设施、工作条件等，并确保其向乙方提供的信息及数据的准确性和完整性。
- 4.2 乙方完成项目提供项目目标系统的测评报告，且协助获取公安部门下发的备案证，甲方负责项目的验收。
- 4.3 甲方应充分保护直接或间接获取的乙方的商业秘密，如技术信息、专有技术、经营信息，无乙方书面同意，甲方不得向任何第三方转让或批漏乙方的上述信息。

第五条 乙方职责

1. 乙方在合同规定的时间内提交安全等级测评报告。

2. 因乙方故意或过失导致甲方信息系统被破坏、数据丢失，乙方应及时采取补救措施进行系统和数据的恢复，并根据影响程度承担相应的赔偿责任。

3. 乙方在安全等级测评开展之前，甲方应作好相应的系统数据备份等准备工作，乙方会告知甲方测试方法、采用的测试工具以及可能出现的风险。

4. 乙方应遵守与甲方签订之保密协议。乙方应充分保护从甲方直接或间接获取的甲方的商业秘密、技术信息、资料，如无甲方书面同意，乙方不得向任何第三方转让甲方的上述信息。乙方应将甲方提供的资料和信息限制在与本次工作有关的人员、保密协议签署的范围内，并妥善保管。若因乙方原因导致甲方资料和信息泄露，乙方依法向甲方承担责任。该条款不因合同的解除而失效。

5. 乙方如发现上述资料和信息被泄露或者自己过失泄露，应当采取有效措施防止事件进一步扩大，并及时向甲方通报，该条款不因合同的解除、终止而失效。

第六条 项目进度

安全等级测评采用在甲方现场实地进行的方式。乙方在签订合同后 15 个工作日内 对甲方被测系统进行现场考察，除不可抗力或甲方造成的原因外，甲方被测系统通过现场考察后 15 个工作日内 乙方完成安全等级现场测评工作，并向甲方提交差距分析问题列表，在甲方完成整改并提交整改报告之日起 10 个工作日内 完成复测工作，并提交等级保护测评报告。

备注：自合同签订之日起 40 个工作日内完成本项目（安全建设整改时间另算）。

1) 遇甲方能理解的原因，工期可顺延，但延期期限为 2 天。

6.1 以下原因造成供货进度拖延，经甲方确认，工期相应顺延：

- 1) 甲方无法控制的原因使得项目实施无法在合同条款中规定的时间进行；
- 2) 由于甲方要求设计变更、项目量变化，引起施工项目序变化；
- 3) 甲方未按合同规定支付项目进度款而影响施工进度。

第七条 工作成果提交

在安全等级测评工作完毕后，乙方向甲方出具书面正式的安全等级测评报告，则视为乙方工作成果已交付（乙方需协助甲方获取信息系统《备案证明》）。

乙方的安全等级测评报告仅对甲方被测系统测评时的状况负责，不涉及该系统结构或功能等要素发生变化后的情况。

第八条 合同价款及付款方式

8.1 合同总价款为人民币大写：贰拾玖万陆仟元整，小写 ¥ 296, 000.00 元。

8.2 合同签订生效后，项目前期准备完成。出具检测调研报告，经甲乙双方确认后 15 个工作日内，甲方向乙方支付本合同总额的 30%，即：人民币大写：捌万捌仟捌佰元整，小写 ¥ 88, 800.00

元；

- 8.3 乙方出具全部系统正式等级保护测评报告，并协助甲方取得全部系统备案证明后，经甲乙双方验收合格后 15 个工作日内，甲方向乙方支付本合同总额的 60%。即：人民币大写：壹拾柒万柒仟陆佰元整，小写¥ 177, 600.00 元；
- 8.4 余款作为质保金，经甲、乙双方共同验收合格一年后 15 天之内一次性付清。
- 8.5 付款方式：转账。
- 8.6 发票注意事项：货物、软件、服务需单独分类列项，开在不同的发票上。
- 8.7 项目价款包含全部产品及其配套设施的实施（运输、安装、人工、培训等）和服务（含售后、授权）及其它间接费用（规费、税费等）的费用，如有缺失，视为乙方免费提供，甲方不再为此项目支付任何费用。

第九条 不可抗力条款

- 9.1 签约双方任何一方由于受诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震等不可抗力事故的影响而不能执行合同时，履行合同的期限则应予以延长，延长的期限应相当于事故所影响的时间。不可抗力事故系指甲、乙双方在缔结合同时不能预见的，并且它的发生及其后果无法避免和无法克服的。
- 9.2 受不可抗力事故影响的一方应在不可抗力事故发生后尽快用传真通知对方，并于事故发生后 5 天内将有关部门出具的证明文件给对方审阅确认。一旦不可抗力事故的影响持续 30 天以上，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行和终止合同的协议。

第十条 迟交货

- 10.1 乙方应按照合同中要求的交货日期，按时交货和提供服务。
- 10.2 在履行合同过程中，如果乙方不能按时交货和提供服务，应及时以书面形式将不能按时交货的理由、延误时间通知甲方。甲方在收到乙方的通知后，应在 2 天内函复是否同意，如不同意，乙方应按原合同履行；如同意，其函件应作为修改合同交货期的依据。反之甲方要求乙方提前或延迟交货时间，也应按此办理。

第十一条 项目变更

- 11.1 项目中任何变更，必须由甲乙双方确认签证后方可实施。由于变更所引起项目量、费用和工期的变化，由双方协商确定。
- 11.2 甲方需求变更，应在该项项目施工前 3 天通知乙方。

第十二条 违约责任

12.1 甲方、乙方若未履行本合同义务，均属违约，应为对方承担因违约而造成的一切损失，违约罚款可按下列方法处理：

12.1.1 如乙方逾期交货，乙方应向甲方偿付逾期交货违约金。违约金为每逾期 1 天，按逾期部分货款的千分之一计算。

12.1.2 如果甲方无正当理由延期付款，应向乙方偿付拖欠款项的滞纳金，其金额为每日按拖欠款额的千分之一计算。

12.2 上述违约金、滞纳金尚不能补偿对方损失时，双方有权向对方追索实际损失的赔偿金。

12.3 在任何情况下，基于本合同任何乙方对甲方的赔偿总额不超过甲方向乙方已经支付的服务费总额。

第十三条 适用法律及争议解决

本合同根据中华人民共和国现行法律制定并予以解释。因本合同发生任何争议，应首先协商解决，如协商不成，任何一方可将争议提交项目所在地法院裁决，败诉方应承担胜诉方因此支出的诉讼费、律师费、保全费、差旅费等费用。

第十四条 合同的变更与终止

14.1 合同一经生效，未经双方协商一致，并达成书面协议，不得擅自变更。

14.2 除非依本合同约定提前终止，本合同应于双方已履行其全部合同项下责任和义务时终止。

14.3 本合同可在下列任何情况下终止：

14.3.1 因一方严重违反其在本合同项下的义务，并未能在对方发出书面通知指明该违约事项后 30 天内改正的，对方有权在书面通知违约方后终止本合同。

14.3.2 除非法律另有禁止性规定，如果乙方出于债权人的利益，已被指定接收人或资产受让人，或破产或无力偿付到期债务，甲方可在书面通知乙方后终止本合同。

第十五条 合同附件与份数

15.1 乙方对本项目的投标书除项目内容的变更外，其质量标准、服务标准等构成对本项目的承诺。

15.2 本合同报价清单，与本合同具有同等效力。

15.3 本合同正本一式 5 份，甲方执 3 份，乙方执 2 份。

第十六条 合同的生效

本合同自甲、乙双方授权代表签字并加盖公章（或合同专用章）后生效。在双方权利义务完成后自行失效。

以下无正文。

甲 方：武汉市第一医院

单位名称（盖章）：

单位地址：武汉市中山大道 215 号

法人代表授权人（签字）：



电 话：027-85332228

签约时间：2019年11月 26 日

乙 方：武汉安域信息安全技术有限公司

单位名称（盖章）：

地 址：武汉市洪山区徐东大街133号华中电力金融大厦9楼

法人代表授权人（签字）：

联 系 人：

电 话：027-88879416

签约时间：2019年 11月 26 日

附件 1：交付成果

1 定级报告

- ①HIS 系统《定级报告》1 份
- ②EMR 系统《定级报告》1 份
- ③LIS 系统《定级报告》1 份
- ④互联网医院系统《定级报告》1 份
- ⑤OA 办公自动化系统《定级报告》1 份
- ⑥门户网站系统《定级报告》1 份

2 备案表

- ①HIS 系统《备案表》1 份
- ②EMR 系统《备案表》1 份
- ③LIS 系统《备案表》1 份
- ④互联网医院系统《备案表》1 份
- ⑤OA 办公自动化系统《备案表》1 份
- ⑥门户网站系统《备案表》1 份

3 测评报告

- ①《HIS 信息系统安全等级保护测评报告》1 份
- ②《EMR 信息系统安全等级保护测评报告》1 份
- ③《LIS 信息系统安全等级保护测评报告》1 份
- ④《互联网医院信息系统安全等级保护测评报告》1 份
- ⑤《OA 办公自动化信息系统安全等级保护测评报告》1 份
- ⑥《门户网站信息系统安全等级保护测评报告》1 份

4 备案证明

- ①HIS 系统《信息系统安全等级保护备案证明》1 份
- ②EMR 系统《信息系统安全等级保护备案证明》1 份
- ③LIS 系统《信息系统安全等级保护备案证明》1 份
- ④互联网医院系统《信息系统安全等级保护备案证明》1 份
- ⑤OA 办公自动化系统《信息系统安全等级保护备案证明》1 份

⑥门户网站系统《信息系统安全等级保护备案证明》1份

:

附件 2: 售后服务承诺

武汉安域积极响应项目要求, 提供详细售后服务解决要求, 具体如下:

一、售后服务承诺

我公司贯彻执行: “诚信正直、成就客户、完善自我、追求卓越”的宗旨, 对于已经完成、验收合格的项目进行质量跟踪服务。

二、售后服务具体内容

主要为实施等级保护的系统提供全生命周期的第三方服务, 主要包括等级保护安全等级保护安全建设/改造项目咨询服务、等级保护自查和检查工作咨询、等级保护安全改进建议咨询, 等级保护定级备案协助工作, 等内容, 具体为:

(1) 协助开展系统和重要信息系统的自查自评估工作, 对存在的风险隐患和安全隐患及时提供有针对性的安全整改建议, 保障整改措施的落实, 指导完成重要信息系统的定级、备案等相关工作;

(2) 依据《信息系统安全等级保护基本要求》, 从安全技术和安全管理两个方面共十个层面对信息系统进行等级测评, 出具等级测评报告;

(3) 针对信息系统等保测评实施过程中发现的安全隐患和薄弱环节, 提供安全建设整改和安全加固方面的咨询。

(4) 提供国家和行业有关信息安全等级保护政策和标准方面的知识培训和安全管理咨询, 增强信息安全意识, 帮助提高信息安全管理水平和安全运维能力。

(5) 按要求实现本技术规范规定的所有条款及功能要求, 配合完成相关政府部门的信息安全等级保护相关(登记、整改等)工作要求。

(6) 按照等级保护相关管理和技术要求, 协助建设武汉市第一医院信息系统整体安全防护和管理体系, 制定安全策略, 完善安全管理制度, 加强人员培训。后续提供一年安全服务全面解决测评报告中发现的问题, 包括但不限于系统漏洞修复、网络优化、配置加固、安全巡检、安全信息通告、安全建设方案编写、安全管理制度完善、安全咨询等。

服务方式

电话咨询方式:

对甲方在信息系统等级保护测评之后系统产生的非故障类问题, 我方提供电话咨询。咨询电话: 027-88879416。

现场排除故障或技术指导:

我方在接到业主的电话支持服务请求后, 如果不能通过电话支持服务解决, 且经双方商议确认需要进行现场支持的情况下, 我方将派专业项目技术人员及时前往现场协助甲方。

客户投诉和申诉

受理客户的投诉或申诉是提高公司信誉和改善服务质量，防止客户利益受到损害的重要环节，也是公司开展质量管理体系审核和评审的依据之一。因此，对来自客户的投诉或申诉应适时做出安排并妥善处理。武汉安域信息安全技术有限公司处理投诉、申诉和争议以事实为依据，以国家相关法律法规及武汉安域信息安全技术有限公司相关规范为准则。参与投诉、申诉和争议处理工作的工作人员，均应保持客观公正。与投诉、申诉和争议事件有直接利害关系的工作人员，均应回避相关处理工作。

我方设有投诉电话：咨询电话：027-88879416。

三、服务保证措施

我方承诺能按要求实现本次招标的条款及功能要求，配合完成相关政府部门的信息安全等级保护相关（登记、整改等）工作要求。协助开展系统的自查自评估工作，对存在的风险隐患和安全隐患及时提供有针对性的安全整改建议，保障整改措施的落实，指导完成信息系统的定级、备案等相关工作。服务目标为最终通过公安部门及相关部门的等级保护检查和申报要求，测评机构的测评报告和备案信息须通过湖北省公安厅认可。

系统测评期间，我方应要求将会配备专业人员负责本地技术支持。

【系统现场支持维护】

当我方提供测试软件导致出现重大故障的时候，我方将提供现场服务，技术人员会在 2 小时内赶到现场支持。

【系统非现场维护】

提供完善的技术支持，保证系应用模块正常运行。

维护期内我方将为系统运行提供 7*24 小时的电话、E-MAIL 响应服务，支持包括对我方提供软件方面的支持和技术问题解答，可以远程登录系统，进行安全服务，接到服务请求后 1 小时内给予响应和答复，提供故障诊断分析和解决方案。

四、服务过程文档化

无论是维护内服务和维护外服务，整个服务过程均有文档记录，便于跟踪、分析问题。安全加固手册：对安全加固进行详细的说明，并给出相应步骤。

五、服务质量监督

设立质量监督中心对服务过程中每个环节进行质量监督：

通过各种服务记录监督我方服务态度、工作进展、任务完成情况、用户满意度

通过定期/不定期用户回访监督服务质量、主动听取用户意见、建议

通过用户投诉监督、改进服务质量、完善服务体系、提高用户满意度

质量监督投诉电话：027-888-79416。