

设备台数：2 台

设备编码：设备 1：5B96F27CBE612178DF0E80C105215E45

设备 2：A206BDAB9A9B0F28E4325002D6AADEA

服务期限：1 年

服务内容：

### 1、特征库升级内容

本服务周期内为本服务主体包含的 WEB 应用防护系统设备免费提供特征库升级，特征库升级包含产品软件补丁/版本和产品规则库两部分：

1.1 软件补丁/版本：包含服务主体设备可支持的最新 Web 应用防护系统软件的版本更新，以及版本内的补丁更新。

1.2 产品特征库：包含服务主体设备可支持的最新 Web 应用防护系统的协议合规检测规则、Web 攻击防护规则（包含 SQL 注入防护、Web 服务器漏洞防、Web 组件漏洞防护、爬虫防护、跨站脚本防护、LDAP 注入防护、SSI 指令防护、XPath 注入防护、命令行注入防护、内网代理防护、Web 扫描防护等）、Web 敏感信息保护规则、Web 业务控制规则、Web 业务加固规则等规则库升级。

#### 1.3 补丁、系统升级注意事项：

在进行补丁升级或者系统升级时，禁止刷新浏览器，关闭浏览器。

在进行系统升级过程中，禁止其他用户登录 Web 界面、修改网络配置信息、上传升级文件。

在进行补丁升级或者系统升级时，禁止人为将设备断电、关机、重启。

请确保 ftp、sftp、http 升级服务器网络稳定，避免升级包下载失败。

请断开 WAF 接入的业务流量，以避免升级失败。

如果有需要自动化报表内容或者手动报表但是名称含有特殊字符冒号的，建议导出报表后再删除相关报表内容再升级。

请确认补丁升级包、系统升级包信息正确。

### 2、维保内容

在服务周期内为本服务主体包含的 WEB 应用防护系统设备免费提供维保服务，维保服务分两种情况：

#### 2.1 非现场支持

系统工程师针对方案提供 7\*24 小时电话支持，软件系统故障报障的响应时间为全天 24 小时。工程师通过电话、传真、电子邮件等非现场方式解决问题。

#### 2.2 现场支持

通过电话等非现场的方式不能解决故障，在基本服务期内提供免费上门支持。

若电话或其它网络响应方式中无法解决，24 小时内到达现场进行维护。其余期间为 48 小时。