**2022年信息系统硬件维护项目**

**（编号：诸广顺2022-06-09）**

**招**

**标**

**文**

**件**

**采 购 单 位：诸暨广电信息技术有限公司**

**采购代理机构：诸暨市广顺工程管理服务有限公司**

**二〇二二年六月**

**目录**

**第一章 招标公告**

**第二章 投标须知**

**第三章 评标办法及评分标准**

**第四章 招标需求**

**第五章 诸暨市采购合同**

**第六章 应提交的有关格式范例**

**请各位投标人详细阅读招标文件各项条款**

# 第一章 招标公告

|  |
| --- |
| 项目概况  2022年信息系统硬件维护项目招标项目的潜在投标人应在浙江政府采购网（https://zfcg.czt.zj.gov.cn）获取（下载）招标文件，并于2022年07月05日14:30时（北京时间）前递交（上传）投标文件。 |

## 一、项目基本情况

项目编号：诸广顺2022-06-09

项目名称：2022年信息系统硬件维护项目

预算金额：29.50万元

最高限价：29.50万元

采购需求：详见招标文件。

本项目不接受联合体投标。

**二、投标人（供应商）资格要求：**

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条之供应商资格规定；

2、具有本项目实施能力且信誉良好的独立法人；

3、未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）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。

## 三、获取招标文件

**时间：2022年06月14日至2022年07月05日，每天上午00:00至12:00，下午12:00至24:00（北京时间）**

**地点：**浙江政府采购网（https://zfcg.czt.zj.gov.cn）

**方式：供应商登录政采云平台https://www.zcygov.cn/在线申请获取采购文件（进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，申请获取采购文件）。**

**售价：免费。**

## 四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

**提交投标文件截止时间：**2022年**07月05日**14:30时**（北京时间）**

**投标地点（网址）：**政府采购云平台（www.zcygov.cn）。

**开标时间：**2022年**07月05日**14:30时**（北京时间）**

**开标地点（网址）：诸暨市环城北路1号时代商务中心B2幢3楼诸暨市广顺工程管理服务有限公司评标室（本项目通过“政府采购云平台（www.zcygov.cn）”实行在线开标）。**

## 五、公告期限

**自本公告发布之日起5个工作日。**

## 六、其他补充事宜

**1、供应商认为采购文件使自己的权益受到损害的，可以自获取采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日（公告期限届满后获取采购文件的，以公告期限届满之日为准）起7个工作日内，以书面形式向采购人和采购代理机构提出质疑。质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级采购监督管理部门投诉。质疑函范本、投诉书范本请到浙江政府采购网下载专区下载。**

**2、投标人应于开标时间前按照电子投标要求将电子加密标书上传到“政采云”平台，逾期或未上传成功的将导致无法投标或投标无效。**备注：为确保采购项目顺利实施，避免因政采云上电子投标文件解密失败导致投标方投标无效，投标方可在开标时间前将在政采云平台上最后生成的具备电子签章的备份加密投标文件（文件名后缀为备份文件四字的首字母）以电子邮件方式传送至诸暨市广顺工程管理服务有限公司邮箱（2262785139@qq.com），传送的备份电子投标文件需打包压缩并加密，加密密码由投标方自行保管，如政采云上电子投标文件出现解密失败情况（开标后30分钟内进行解密），投标方可按照自身意愿确认是否同意提供加密密码解密传送至诸暨市广顺工程管理服务有限公司邮箱的备份文件，并以备份文件作为替代电子投标文件，如投标方未按照规定时间前按要求提供有效备份文件，同时政采云上投标文件解密失败的，将导致投标无效。

**投标方无需在开标当天到达开标现场对电子投标进行解密，可在公司办公场地在规定时间内对电子投标文件进行解密。**

**投标人应在开标后30分钟内通过政采云平台完成电子加密投标文件的在线解密工作。若投标人在规定时间内无法解密或解密失败，将导致投标无效或失败。投标人制作电子投标文件和解密投标文件需为同一把CA。同时为减少电子投标的意外事件，制作电子投标文件人员与参加开标人员最好为同一人，预留同一手机号码。**

**七、投标保证金：**

本项目不收取投标保证金。

**八、对本次采购提出询问，请按以下方式联系**

1.采购人信息

名称：诸暨广电信息技术有限公司

地址：诸暨市暨阳街道江东路39号

项目联系人：商工

项目联系方式：15305755502

2.采购代理机构信息

名称：诸暨市广顺工程管理服务有限公司

地址：诸暨市环城北路1号时代商务中心B2幢3楼

项目联系人：方燕玲

项目联系方式：18857517181

**第二章 投标须知**

前 附 表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **内容** | **说明与要求** |
| **1** | 项目名称 | 2022年信息系统硬件维护项目 |
| **2** | 采购方式 | 公开招标 |
| **3** | 评标办法 | 综合评分法 |
| 4 | 最高限价 | 本次采购最高限价为人民币贰拾玖万伍仟元整（￥295000.00），任何超过最高限价的报价将被认定为无效报价。（投标报价包含材料、货物运输、配送、验收、送检费、安装、调试、培训、售后服务等一切费用）。 |
| **5** | 投标人（供应商）资格要求 | 详见招标公告 |
| **6** | 是否接受联合体投标 | 不接受。 |
| **7** | 标的划分 | 本次招标共**1**个标的，采购人将整体择定中标人。 |
| **8** | 资格审查 | 供应商资格采用资格后审方式，依据法律、法规和招标文件规定，采购人或委托采购代理机构对投标人进行资格审查，以确定投标人是否具备投标资格。 |
| **9** | 招标文件的  获取 | 详见招标公告 |
| **10** | 投标保证金 | 本项目不收取投标保证金 |
| **11** | 资格文件 | （1）营业执照复印件（加盖单位公章）；  （2）法定代表人授权委托书（法定代表人亲自参加投标的，只需提供身份证复印件，格式见附件)；  （3）提供自招标公告发布之日起至投标截止日内任意时间的“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）投标人信用查询网页截图。（以开标当日采购人或由采购人委托代理机构核实的查询结果为准）  （4）投标人注册地社保机构出具的近三个月投标人代表社会保障资金缴纳证明材料复印件（加盖单位公章），且该资金必须由投标人缴纳，法定代表人亲自参加投标的只需要提供身份证复印件（加盖单位公章）。  （5）联合投标协议书（若需要）；  （6）联合投标授权委托书（若需要）；  （7）其他资格证书。 |
| **12** | 商务技术文件 | （1）投标人情况介绍；  （2）相关资质证明或文件复印件（如有，加盖单位公章）；  （3）成功案例和业绩证明（如有）；  （4）对本项目总体要求的理解（如需要）；  （5）投标详细配置清单和技术偏离表；  （6）招标文件标明的影响投标人资格的其他证明文件（如售后服务承诺，本地化服务能力证明）；  （7）保证项目质量的技术力量及技术措施（如需要）；  （8）投标人建议的项目实施、验收方法或方案（如需要）；  （9）技术服务、技术培训内容和措施（如需要）；  （10）投标人需要说明的其他文件和说明。  **投标人在“技术文件资料”中应对招标文件作实质性响应，该项内容将作为评标重要指标。** |
| **13** | 报价文件 | （1）投标函（格式见附件）；  （2）开标一览表（格式见附件）；  （3）投标承诺书（格式见附件）；  （4）投标人需要说明的其他文件和说明（格式自拟）。  注：投标函、开标一览表必须加盖单位公章 |
| **14** | 现场演示 | 按招标文件相关要求执行 |
| **15** | 投标样品 | 按招标文件相关要求执行 |
| **16** | 投标有效期 | 自投标截止日起90天。如采购代理机构认为必要，可延长投标有效期。 |
| **17** | 签订合同时间 | 中标通知书发出后30日内 |
| **18** | 转包与分包 | 本项目不允许转包和分包 |
| **19** | 履约保证金 | 详见招标文件采购需求。 |
| **20** | 投标文件递交截止时间 | 2022年07月05日14:30时 |
| **21** | 投标文件递交地点 | 政采云平台（https://www.zcygov.cn/） |
| **22** | 开标时间 | 2022年07月05日14:30时 |
| **23** | 开标地点 | 诸暨市环城北路1号时代商务中心B2幢3楼诸暨市广顺工程管理服务有限公司评标室（本项目通过“政府采购云平台（www.zcygov.cn）”实行在线开标）。 |
| **24** | 质疑与答疑时间 | **供应商认为采购文件使自己的权益受到损害的，可以自获取采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日（公告期限届满后获取采购文件的，以公告期限届满之日为准）起7个工作日内，以书面形式向采购人和采购代理机构提出质疑**，逾期提出的，采购代理机构不予受理、答复。 |
| **25** | 其他 | 特别提醒：  **1、本项目招标代理费由中标方支付，本项目招标代理服务费=中标金额×1.5%。收费基数为中标总金额，最高不超过1.5万元；**  2、以上费用由投标人在报价中一并考虑，在领取中标通知书前付清。 |

## 一、总 则

**1.适用范围**

本招标文件适用于本次所述项目的招标。

**2.定义**

2.1“采购人”系指组织本次招标的采购单位。

2.2“采购代理机构”系指诸暨市广顺工程管理服务有限公司。

2.3“投标人”系指向采购人和采购代理机构提交投标文件的供应商。

2.4“货物”系指供方按招标文件规定，须向采购人提供的一切设备、保险、税 金、备品备件、工具、手册及其它有关技术资料和材料。

2.5“服务”系指招标文件规定投标人须承担的安装、调试、技术协助、校准、培训、技术指导以及其他类似的义务。

2.6“项目”系指投标人按招标文件规定向采购人提供的货物和服务。

2.7“书面形式”包括信函、传真、电报等。

2.8本招标文件所述设备品牌、型号是结合实际现有情况的推荐性参考方案，投标方也可根据招标文件得要求参考性能相当或高于、服务条款相等或高于、符合招标方实际业务需求其他同档次优质品牌的产品，进行方案优化。所投产品不在参考品牌范围内的，是否符合招标文件要求由评标委员会在投标文件评审时集体讨论决定。

**3.采购方式**

本次采购采用公开招标方式进行。

**4.投标人及投标委托有关说明**

投标人代表不是法定代表人，须有法定代表人的授权委托书及投标人为其缴纳的近三个月社保证明。投标人代表是法定代表人的，只需提供法定代表人本人身份证复印件并加盖单位公章。

**5.投标费用**

投标人应自行承担获得招标文件和编制、提交投标文件所涉及的一切费用。不论投标结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用。对中标人收取采购代理服务费。

**6.特别说明：**

6.1投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按照招标文件的要求提交投标文件，并对所提供的全部资料的真实性承担法律责任。

6.2投标人在投标活动中提供任何虚假材料,其投标无效，并报监管部门查处；中标后发现的,中标人须依照《中华人民共和国消费者权益保护法》第49条之规定双倍赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法投标人的行政与刑事责任。

6.3投标人须对所投产品、方案、技术和服务等拥有合法的占有和处置权，并对涉及项目的所有内容可能侵权行为指控负责，保证不伤害采购人的利益。在法律范围内，如果出现文字、图片、商标和技术等侵权行为而造成的纠纷和产生的一切费用，采购人概不负责，由此给采购人造成损失的，供应商应承担相应后果，并负责赔偿。供应商为执行本项目合同而提供的技术资料归采购人所有。

6.4供应商在采购项目投标过程中应诚实守信，不弄虚作假，不隐瞒真实情况，不围标串标，不恶意质疑投诉。如违反上述要求，经核实后，供应商的投标将作废，将该供应商列入不良记录名单并在网上曝光，同时提请采购监督管理部门给予一定年限内禁止参加采购活动的处罚或其他处罚。

6.5本项目涉及采购货物必须是全新、未使用过的原装合格正品（包括零部件），如安装或配置了软件的，须为正版软件。

6.6国产的货物及其有关服务必须符合中华人民共和国的设计和制造生产标准或行业标准。招标公告有其他要求的，亦应符合其要求。

6.7进口货物及其有关服务必须符合原产地和/或中华人民共和国的设计和制造生产标准或行业标准。进口的货物必须具有合法的进口手续和途径，并通过中华人民共和国商检部门检验。招标公告有其他要求的，亦应符合其要求。

**7.质疑和投诉**

7.1投标人认为招标文件、招标过程和中标结果使自己的合法权益受到损害的，应当在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。投标人对采购人的质疑答复不满意或者采购人未在规定时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级采购监管部门投诉。逾期提出的，采购代理机构不予受理、答复。

7.2质疑、投诉应当采用书面形式，质疑书、投诉书均应明确阐述招标文件、招标过程和中标结果中使自己合法权益受到损害的实质性内容，提供相关事实、依据和证据及其来源或线索，便于有关单位调查、答复和处理。

7.3采购代理机构与采购人研究后，对认为有必要回答的问题，采购人和采购代理机构将补充（更正）以网上发布公告的形式通知所有投标人，补充（更正）是招标文件的组成部份。

7.4**质疑供应商在收到该更正（补充）公告后应于1日内，以书面或传真形式（签署意见并加盖公章）向采购代理机构回函给予确认。过期未回复的，视为默认接受。**

## 二、招标文件

**8.招标文件的构成。**

本招标文件由以下部份组成：

8.1招标公告；

8.2投标须知；

8.3评标办法及评分标准；

8.4采购需求；

8.5应提交的有关格式范例；

8.6本项目招标文件的澄清、答复、修改、补充的内容。

**9.投标人的风险**

9.1投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，并按照招标文件的要求提交投标文件。投标人没有按照招标文件要求提供全部资料，或者投标人没有对招标文件在各方面作出实质性响应是投标人的风险，并可能导致其投标被拒绝。

9.2任何人或任何组织向投标人提交的任何书面或口头资料，未经采购代理机构在网上发布或书面通知，均作无效处理，不得作为招标文件的组成部分。采购代理机构对投标人由此而做出的推论、理解和结论概不负责。

**10.招标文件的澄清与修改**

10.1投标人下载招标文件后，应认真阅读本招标文件的所有内容，发现其中有误或有不合理要求的，投标人必须按前附表规定的时间前以书面形式(包括书面文字、传真等)要求采购人澄清。逾期提出的，采购人将不予受理。采购代理机构与采购人研究后，对认为有必要回答的问题，采购人将补充（更正内容）以网上发布公告的形式通知所有投标人，补充（更正）内容是招标文件的组成部份。投标人可以通过诸暨市公共资源交易网自行下载，以确认已阅知该澄清或修改内容，否则，由此导致的风险由投标人自行承担，采购人不承担任何责任。

10.2招标文件澄清、答复、修改、补充的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与招标文件的答复、澄清、修改、补充公告就同一内容的表述不一致时，以最后发出的文件或公告或通知为准。

10.3在投标截止时间前，采购人有权修改招标文件，并以网站发布补充公告的形式通知所有投标人，通知中没有注明更改投标截止时间的视为截止时间不变。修改的文件作为招标文件的补充和组成部分，对所有投标人均有约束力。

10.4为使投标人在编制投标文件时，把补充公告内容进行研究，采购代理机构可以酌情推迟递交投标文件的截止时间。

10.5投标人一旦参与本次招标活动，即被视为接受了本招标文件的所有内容，如有任何异议，均须在答疑截止时间前提出。

## 三、投标文件编制和提交

**11.投标文件的组成**

投标文件由资格文件、商务技术文件、报价文件三部分组成。详见前附表。

**12.投标文件的语言及计量**

12.1投标文件以及投标人与采购代理机构就有关投标事宜的所有往来通知、函电，均应以中文汉语书写。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文汉语以外的文字表述的投标文件视同未提供。投标人随投标文件提供的证明文件和资料可以为其它语言，但必须附中文译文。翻译的中文资料与外文资料如果出现差异时，以中文为准，但翻译错误的除外。

12.2投标计量单位，招标文件已有明确规定的，使用招标文件规定的计量单位；招标文件没有规定的，应采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元），否则视同未响应。

**13.投标报价**

13.1投标报价应按招标文件中相关附表格式填写。本项目的投标应以人民币计。

13.2投标报价应包括货款、标准附件、备品备件、专用工具、包装、运输、装卸、保险、税金、货到就位以及安装、调试、培训、保修等一切税金和费用。投标报价（包括单价、总价等）均保留到小数点后两位（如：100.88元）。投标人必须报有合理单价，其将作为设备增减的主要依据。如有漏项，视同已包含在其它项目中，合同总价和单价不做调整。

13.3投标文件只允许有一个报价，有选择的或有条件的报价将不予接受。

13.4招标文件未列明，而投标人认为必需的费用也需列入报价。

13.5中标后，中标人所填写的单价在合同实施期间不因市场变化因素而变动，投标人在计算报价时应考虑一定的风险系数。

**14.投标文件的有效期**

14.1投标有效期为从投标截止之日算起的日历天数，自投标截止日起90天投标书应保持有效。如采购人认为必要，可延长投标有效期。有效期短于这个规定期限的投标将被拒绝。

14.2在特殊情况下，采购人可与投标人协商延长投标书的有效期，这种要求和答复均以书面形式进行。

14.3投标人可拒绝接受延期要求，但其投标在原投标有效期满后不再有效。同意延长有效期的投标人不能修改投标文件。

14.4中标人的投标文件自开标之日起至合同履行完毕止均应保持有效。

**15.投标保证金**

本项目免收投标保证金。

**16.投标文件的制作**

16.1投标人应按招标文件前附表规定的内容编制投标文件。

16.2投标人应按本招标文件规定的格式和顺序编制投标文件并标注页码，投标文件内容不完整、编排混乱导致投标文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，是投标人的责任。

16.3投标文件须由投标人在规定位置盖章并由法定代表人或法定代表授权人签署，投标人应写全称。**电子投标文件中所有加盖公章均采用CA签章。**

16.4投标文件不得涂改，若有修改错漏处，须加盖单位公章。投标文件因表达不清所引起的后果由投标人负责。

**16.5投标人应认真阅读招标文件中所有的内容。如果投标人编制的投标文件实质上不响应招标文件的要求，其投标文件将作无效标处理。**

**17.投标文件的递交、修改和撤回**

17.1投标人应将投标文件的资格文件、商务技术文件、报价文件分开制作。**如投标文件商务技术标内容含有报价的内容，将被视作无效标处理。**

**17.2投标人应在开标前在“政采云”上自行加密上传电子投标文件，逾期上传或未按要求上传的投标文件将予以拒收。**

**17.3**投标人在投标截止时间之前，可以对已提交的投标文件进行修改或撤回，补充、修改的内容为投标文件的组成部分。

17.4投标截止时间后，投标人不得撤回、修改投标文件。

17.5不论投标人中标与否，投标人文件均不得撤回其投标。

17.6未按时解密视为投标文件撤回。

**18.投标无效的情形**

实质上没有响应招标文件要求的投标将被视为无效投标。投标人不得通过修正或撤消不合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质上响应的投标，但经评标委员会认定属于投标人疏忽所造成的差错，应当允许其在评标结束之前进行修改或者补正。限时内不补正或经补正后仍不符合招标文件要求的，应认定其投标无效。投标人修改、补正投标文件后，不影响评标委员会对其投标文件所作的评价和评分结果。

**18.1在符合性审查和资格性审查时，如发现下列情形之一的，投标文件将被视为无效投标：**

18.1.1资格证明文件不全的，或者不符合招标文件标明的资格要求的；

18.1.2未按照招标文件规定要求盖章；

18.1.3投标文件项目不齐全或者内容虚假的；

18.1.4投标文件的实质性内容未使用中文表述、意思表述不明确、前后矛盾或者使用计量单位不符合招标文件要求的；

18.1.5投标有效期、交货时间、质保期、售后服务承诺等条款不能满足招标文件要求的；

18.1.6投标文件的商务技术标内容含有报价的内容；

18.1.7投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

18.1.8不符合法律、法规或未实质性响应招标文件要求或者投标文件有采购人不能接受的附加条件的。

**18.2在商务技术评审时，如发现下列情形之一的，投标文件将被视为无效：**

18.2.1未提供或未如实提供投标货物的技术参数，或者投标文件标明的响应或偏离与事实不符或虚假投标的；

18.2.2明显不符合招标文件要求的规格型号、质量标准，或者与招标文件中标“★”的技术指标、主要功能项目发生实质性偏离的；

18.2.3允许偏离的技术、性能指标或者辅助功能项目发生负偏离达20项（含）以上的；

18.2.4投标技术方案不明确，存在一个或一个以上备选（替代）投标方案的；

18.2.5**发现有二份及二份以上投标文件的相互之间有特别相同或相似之处，且经询标澄清投标人无令人信服的理由和可靠证据证明其合理性的，经评标委员会半数以上成员确认有串通投标嫌疑的，其投标文件按无效标处理，予以废除，不再对其进行评审，也不影响招标工作继续评标。**

**18.3在报价评审时，如发现下列情形之一的，投标文件将被视为无效：**

（1）未采用人民币报价或者未按照招标文件标明的币种报价的；

（2）投标报价超过招标文件中规定的最高限价的；

（3）评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约，且投标人不能证明其报价合理性的；

（4）投标人不接受报价文件中修正后的报价的；

（5）投标报价具有选择性。

**18.4符合招标文件明确规定的其他无效投标条款的。**

## 四、开 标

**19.开标**

19.1采购代理机构将在前附表规定的时间、地点进行开标。无关人员不得进入开标现场。

19.2本项目实行电子开评标，投标人无需前往开评标现场，只需在规定时间内在“政采云”平台上上传电子投标文件。

**20.开标程序**

**20.1投标截止时间后的30分钟内，由各投标人自行对电子投标文件进行解密（请各投标人务必在规定时间内完成电子投标文件的解密工作，在电子开评标期间，投标人（授权代表）需确保在各自所在的区域具备上网的技术条件并保持网络及联系方式畅通），同时为避免出现意外，建议全程由一台电脑进行操作（包括标书制作、上传、解密等），中途不要更换电脑；**

20.2评标委员会对投标人的资格和商务技术响应文件进行评审；

20.3对商务技术标有效的投标单位的投标报价在“政采云”平台上予以公开；

20.4评标委员会对商务技术标有效的投标单位进行投标报价评审，确定投标报价评审有效投标单位；

20.5对投标报价评审后有效的投标单位计算投标报价分和综合得分；

20.6确定预中标人。

**特别说明：**

**1、政采云公司如对电子化开标及评审程序有调整的，按调整后的程序操作。**

**2、如中标单位投标文件和招标文件要求不一致，且评审过程中未发现的，履约应按有利于采购人的要求执行。**

**3、采购过程中出现以下情形，导致电子交易平台无法正常运行，或者无法保证电子交易的公平、公正和安全时，采购组织机构可中止电子交易活动：**

（一）电子交易平台发生故障而无法登录访问的；

（二）电子交易平台应用或数据库出现错误，不能进行正常操作的；

（三）电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；

（四）病毒发作导致不能进行正常操作的；

（五）其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

出现前款规定情形，不影响采购公平、公正性的，采购组织机构可以待上述情形消除后继续组织电子交易活动；影响或可能影响采购公平、公正性的，应当重新采购。

## 五、评　标

**21. 组建评标委员会**

评标委员会按照有关规定组建。

**22.评标原则**

22.1评标委员会必须公平、公正、客观，不带任何倾向性和启发性；

22.2不得向外界透露任何与评标有关的内容；

22.3任何单位和个人不得干扰、影响评标的正常进行；

22.4评标委员会及有关工作人员不得私下与投标人接触。

22.5评审专家因回避、临时缺席或健康原因等特殊情况不能继续参加评审工作的，应按规定更换评审专家,被更换的评审人员之前所作出的评审意见不再予以采纳，由更换后的评审人员重新进行评审。无法及时更换专家的，要立即停止评审工作、封存评审资料，并告知投标人择期重新评审的时间和地点。

**22.6提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。**

**非单一产品采购项目，采购人应当根据采购项目技术构成、产品价格比重等合理确定核心产品，并在招标文件中载明。多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按前款规定处理。**

**22.7**以联合体形式参加采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的采购活动。

**22.8除单一来源采购以外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得参加本采购项目。**

**22.9单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的采购活动。**

**22.10本项目涉及提供的有关资质证书，若原有资质证书处于年审期间，投标人提供年审证明的可按原资质投标；若投标人正在申报上一级别资质，在未获批准之前，仍按原级别资质投标。**

**23.评标程序**

**23.1资格审查**

依据法律、法规和招标文件规定，采购人或采购人代表对投标人进行资格审查，以确定投标人是否具备投标资格。

**23.2形式审查**

评标委员会对投标人的投标文件的完整性、合法性等进行审查。

**23.3实质审查与比较**

23.3.1评标时，评标委员会将以招标文件为基本依据，首先评定每份投标文件是否在实质上响应了招标文件的要求。所谓实质上响应，是指投标文件应与招标文件的所有实质性条款、条件和要求相符，无显著差异或保留，或者对合同中约定的采购人的权利和投标人的义务方面造成重大的限制，纠正这些显著差异或保留将会对其他实质上响应招标文件要求的投标文件的投标人的竞争地位产生不公平的影响。

23.3.2评标委员会将根据投标人的投标文件进行审查、核对,如有疑问,将对投标人进行询标,投标人要向评标委员会澄清有关问题,并最终以“政采云”在线询标或其他有效形式形式进行答复。投标人代表拒绝澄清或者澄清的内容改变了投标文件的实质性内容的，评标委员会有权对该投标文件作出不利于投标人的评判。

**23.3.3投标人应详细说明投标技术方案中产品的具体参数，不得照搬照抄招标文件的技术要求。否则，评标委员会有权认定为投标技术方案不合格响应，其相关分数予以扣减或作无效标处理。**

23.3.4如果投标文件实质不响应招标文件的各项要求，评标委员会将予以拒绝，并且不允许投标人通过修改或撤销其不符合要求的差异或保留，使之成为具有响应性的投标。

23.3.5各投标人的商务技术得分为所有评委的有效评分的算术平均数。

23.3.6评标委员会完成评标后,评委对各部分得分汇总,计算出本项目最终得分。评标委员会按评标原则推荐中标候选人，同时起草评标报告。

**23.3.7评标委员会对明显不合理的投标报价，有权要求投标人在规定时间内提交说明，投标人不能提供的或提供的材料不能说明问题的，评标委员会可以判定其投标无效。**

23.3.8评审人员对有关招标文件、投标文件、解释、要求、标准存在不同意见的，持不同意见的评审人员及其意见或理由应予以完整记录，并在评审过程中按照少数服从多数的原则表决执行。评审人员拒绝在评审报告中签字又不说明其不同意见或理由的，由现场监督员记录在案后，可视为同意评审结果。

23.3.9评标委员会发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行，或者招标文件内容违反国家有关强制性规定的，应当停止评标工作，与采购人或者采购代理机构沟通并作书面记录。采购人或者采购代理机构确认后，应当修改招标文件，重新组织采购活动。

**24.**如投标人有下列情形之一的，应按串通投标行为认定，禁止其一至三年内进入浙江浣江传媒集团采购市场，情节严重的移送有关部门依法处理。

24.1不同投标人的投标文件由同一单位或人员编制；

24.2不同投标人委托同一单位或个人办理投标事宜；

24.3不同投标人的投标文件载明的项目管理或联系人员为同一人；

24.4不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

24.5不同投标人的投标文件遗留其他投标人不属于本投标人参加采购必需的信息资料的；

24.6不同投标人的授权代表为同一单位的工作人员的；

24.7不同投标人之间私下达成书面或口头协议，指定一家投标人中标或轮流中标的；

24.8属于同一集团、协会、商会等组织成员的投标人按照该组织要求协同的投标；

24.9投标人之间为谋取中标或者排斥特定投标人而采取的其他联合行动；

24.10不同投标人与同一投标人联合投标的；

24.11法律、法规或规章规定的其他串通行为。

**25.投标文件的澄清**

对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字错误的内容，评标委员会可以在“政采云”平台在线询标或其他有效形式要求投标人对同一份投标文件含义不明确或同类问题表述不一致的内容（招标文件其它地方有规定处理方法的除外）作必要的澄清或说明，投标人应采用在线回复或其他有效形式在询标规定时间内进行澄清或说明（需盖电子签章或实体公章），但不得超出投标文件的范围或改变投标文件的实质性内容。凡属于评标小组在评标中发现的计算错误并进行核实的修改不在此列。投标人的澄清文件是其投标文件的组成部分。

**26.错误修正**

投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

26.1投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准。

26.2大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准。

26.3单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价。

26.4总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照上述规定的顺序修正。

按上述修正错误的原则及方法调整或修正投标文件的投标报价，投标人同意并加盖公章确认，调整后的投标报价对投标人具有约束作用。如果投标人不接受修正后的报价，则其投标将作为无效投标处理。

**27.评标办法。**

本项目评标办法是综合评分法，具体评标内容及评分标准等详见《第三章：评标办法及评分标准》。

**28.评标过程的保密**

28.1开标后，直到宣布授予中标人合同为止，凡属于审查、澄清、评价和比较投标文件的有关资料和授予合同的信息，采购人、评标委员会成员都不应向投标人或与该过程无关的其他人员泄露。

28.2任何单位和个人都不得干扰、影响评标活动的正常进行。投标人在评标过程中所进行的试图影响评标结果的一切不符合法律或招标规定的活动，都可能导致其被取消投标资格，并由其承担相应的法律责任。

28.3中标人确定后，采购人不对未中标人就评标过程以及未能中标原因作出任何解释。未中标人不得向评标委员会或其他有关人员索问评标过程的情况和材料。

## 六、定标

**29.确定中标人。本项目由采购人确定中标人。**

29.1采购人应当自收到评标报告之日起５个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。采购人在收到评标报告5个工作日内未按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。

29.2第一名中标候选人无正当理由放弃中标成交或被取消中标资格的，将上报诸暨市人民政府国有资产监督管理办公室，诸暨市人民政府国有资产监督管理办公室将按有关法律、法规、制度进行处理。**此标的将另行组织采购**。

**30.中标通知与中标结果公告**

30.1采购结果经采购人确认后，采购代理机构将于2个工作日内在浙江省政府采购网上发布中标公告，由采购代理机构签发《中标通知书》。《中标通知书》一经发出即发生法律效力。

30.2中标结果公告内容包括采购人及其委托的采购代理机构的名称、地址、联系方式，项目名称和项目编号，中标人名称、地址和中标金额，主要中标标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求，中标公告期限以及评审专家名单。

**31. 中标无效情形**

中标人存在下列情形之一的，中标无效：

31.1提供虚假材料谋取中标的；

31.2采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人的；

31.3与采购人、其他投标人恶意串通的；

31.4向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；

31.5在招标过程中与采购人进行协商谈判；不按照招标文件和投标文件订立合同或者与采购人另行背离合同实质性内容的协议的；

31.6拖延、拒签合同的；

31.7存在法律、法规规定的其它损害采购人或采购单位利益或社会公共利益的情形的。

**32.重新招标**

投标截止时间及评审期间，出现有效供应商不足3家的，本项目流标，重新组织采购。

## 七、授予合同

**33.签订合同**

33.1中标人须在领取《中标通知书》后30天内，根据《中华人民共和国民法典》等有关规定，依据招标文件和投标文件的有关条款上门与相关用户单位（即采购单位）签订合同。

33.2招标文件、投标文件和《中标通知书》作为合同签订的依据和主要附件。合同签订时中标人须提供相应的《中标通知书》复印件和售后服务承诺给用户单位，以方便验收货物（或工程）。

33.3 合同一式四份，用户单位和中标人各执贰份。

33.4中标人和用户单位不得擅自变更、中止或者终止合同，不得另外订立背离合同实质性内容的其它协议。

**34.履约保证金**

34.1中标人在签订采购合同前，应按招标文件要求向采购人提交履约保证金，履约保证金作为中标人在履行合同合服务承诺的保证。

34.2中标人应当以支票、汇票、本票等非现金形式提交。中标人在履行完合同约定事项后，采购人应及时退还履约保证金。履约保证金不计息。

34.3签订合同后，如中标人不按双方合同约定履约，则没收其全部履约保证金，履约保证金不足以赔偿损失的，按实际损失赔偿。

**35.合同备案**

采购人应当自采购合同签订之日起七个工作日内，按照有关规定通过政采云系统将采购合同进行网上备案。

## 八、质疑和投诉

36.1开标过程中，投标人对开标有异议的，应当在“政采云”平台上及时提出，评审委员应对异常情况制作相关记录。

36.2开评标结束后，投标人或者其他利害关系人对依法必须进行招标的项目的评标结果有异议的，应在采购结果公告期限结束之日（公告发布之日起至第2日24小时止）起7个工作日内依据招投标相关法律法规向采购人、招标代理机构提出质疑。采购人或招标代理机构将在收到书面质疑后7个工作日内对质疑内容作出答复。若投标人对采购人或招标代理机构的答复、处理结果不满意，应在收到采购人或招标代理机构的书面答复后十五个工作日内到招标投标管理部门投诉。

36.3质疑投诉的相关规定

（一）质疑投诉递交的资料需为书面材料。质疑投诉书面材料需法人代表人（或负责人）或授权代表签字并加盖公章。

（二）质疑投诉属于以下情况之一的，将不予受理：

(1)质疑投诉人不是所投诉项目的参与者，或者与质疑投诉项目无任何利害关系；

(2)质疑投诉事项不具体，且未提供有效线索，难以查证；

(3)未提供书面质疑或者质疑未加盖公章的；投诉人为法人或者其他组织，其投诉书未经法定代表人或者主要负责人签字并加盖公章的；

(4)已超过招标文件规定质疑投诉提出期限的事项；

(5)投诉事项已作出处理决定，并且投诉人没有提出新的证据；

(6)质疑投诉的事项已经进入行政复议或者行政诉讼程序的；投诉事项应先提出质疑而没有提出质疑的；

## (7)不符合采购相关法律法规等有关规定的投诉。

## 九、不良行为记录

投标人在采购活动中出现下列违规行为的将记入浙江浣江传媒集团有限公司采购不良行为记录，并在记录时限内暂停其浙江浣江传媒集团有限公司及下属公司范围内采购交易资格，同时不良行为在诸暨市公共资源交易中心网站公示。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **不良行为** | **记录时限** |
| 1 | 在招标采购过程中，与采购人进行协商谈判的 | 6个月 |
| 2 | 投标有效期内撤回其投标文件的 | 6个月 |
| 3 | 拒绝有关部门监督检查的 | 6个月 |
| 4 | 不积极配合采购人做好标的验收工作的 | 6个月 |
| 5 | 在有关部门的监督检查或考核中被通报批评或处以警告及以上处罚的 | 6个月 |
| 6 | 不遵守投标会场纪律，无理取闹，扰乱交易秩序的 | 1年 |
| 7 | 中标后无正当理由放弃中标，或在规定时间内不与采购人签订采购合同，或在签订合同时提出附加条件或更改合同实质性内容，或拒不提交所要求的履约保证金的 | 1年 |
| 8 | 虚假投诉、恶意投诉和不按程序、规定时间进行质疑投诉而影响采购工作正常进行或造成不良影响的 | 1年 |
| 9 | 不按照与采购人订立的合同履行义务（包括提供标的、售后服务、技术支持等），严重违反合同规定和廉政合同要求的 | 1年 |
| 10 | 项目负责人不到位，或擅自变换项目负责人，或不认真履行职责造成采购人损失的 | 1年 |
| 11 | 发生经营状况重大变化以及重要担保、重大合同纠纷或诉讼、信用等级和资质变化等可能影响履约能力的重大事项，未及时向浙江浣江传媒集团有限公司提供书面报告，因而造成采购人损失的 | 1年 |
| 12 | 与采购人、其他供应商或者采购代理机构相互串通的 | 2年 |
| 13 | 采取不正当手段排挤其他供应商，进行不公平竞争的 | 2年 |
| 14 | 中标后与采购人另行订立背离合同实质内容的协议的 | 2年 |
| 15 | 事先有承诺，而事后违反承诺内容的 | 2年 |
| 16 | 将中标项目转包或违反规定进行分包的 | 2年 |
| 17 | 提供虚假资料参加投标的 | 3年 |
| 18 | 以他人名义投标或允许他人以自己名义投标，或者以其他方式弄虚作假的 | 3年 |
| 19 | 未按照采购合同约定及时提供全部货物的，或无故拖延工期的 | 3年 |
| 20 | 无故不提供中标要求的型号、配置等产品的，或有拆换、调换、截留产品零部件和备品备件的行为的 | 3年 |
| 21 | 为获取自身利益，向采购人及其他有利害关系的单位或个人提供不正当利益的 | 3年 |
| 22 | 提供假冒伪劣产品或走私物品的 | 5年 |
| 23 | 擅自变更、中止、终止或解除采购合同的 | 5年 |
| 24 | 向有关人员行贿或者提供不正当利益谋取中标的 | 5年 |
| 25 | 在采购活动期间，对管理机构、采购人、其他投标人、评标专家、中介机构等采购相关机构和人员，采取诋毁、诽谤、胁迫、暴力等不正当手段的 | 5年 |
| 26 | 浙江浣江传媒集团有限公司认定的其他违反采购管理的行为 | 酌情处理 |

## 十、监督和解释

**37.**本次招标活动接受浙江浣江传媒集团有限公司的监督。

**38.**本招标文件的解释权属于采购单位和诸暨市广顺工程管理服务有限公司。

**第三章 评标办法及评分标准**

1、采用　综合评分法　。即在符合招标文件要求的前提下，择定最高得分者为第一中标候选人，即预中标人。

2、合格投标人的评标得分为各项目汇总得分，中标候选资格按评标得分由高到低顺序排列，得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列；得分且投标报价相同的，按技术指标由高到低顺序排列。排名第一的的投标人为中标候选人。评分过程中采用四舍五入法，并保留小数2位。

3、评分办法

（1）满分为100分。总得分=商务技术得分+报价得分；

（2）商务技术得分=商务技术评分，商务技术评分=所有评委的有效评分的算术平均数。

（3）报价得分=（评标基准价/投标报价）\*价格权值\*100，评标基准价=通过商务技术评审的最低有效投标报价，价格权值=30%；

（4）商务技术分评分细则（70分）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **评分内容** | **评分细则** | **分值** |
| 维保服务方案 | 维保服务方案设计的完整性、先进性和可行性：  根据招标文件要求及投标设备，维保服务方案科学合理的，评委比较打分，满分4分；  2、管理与组织到位的，评委比较打分，满分4分；  3、具备完整的质量保证体系和项目风险控制手段和机制的，评委比较打分，满分4分；  4、具有应急预案，评委比较打分，满分4分；  5、根据投标人的详细维保服务方案、巡检方案、技术支持和质量保证措施等情况打分，满分5分；  6、根据投标人投标文件中反映的对项目的维护需求理解、对诸暨市现有人社信息系统的熟悉程度进行综合评估，满分5分。 | 26 |
| 投标人  资质 | 1. 具有ISO20000 IT服务管理体系认证证书、ISO27001：2013信息安全管理体系认证、ISO45000职业健康安全管理体系认证、ISO14001：2015环境管理体系认证，各得0.5分，最高2分；   具有本次维护相关设备厂家Dell emc、联想、Oracle、IBM、新华三、博科、vmware、华为、网神、天融信、奇安信、启明星辰、网御星云、深信服原厂合作证书，根据证书等级，拥有数量横向比较。最高得4分，第二得2分，第三得1分，其他不得分；  具有中国电子工业标准化技术协会颁发的ITSS运维服务能力成熟度二级（含）以上资质证书，二级得1分，一级得2分；  具有中国网络安全审查技术与认证中心颁发的信息安全运维服务资质得1分；  具有业务连续性管理体系认证得1分；  为信息技术应用创新（信创）工作委员会会员单位得1分；  具有省级以上部门颁发的信用AAA级证书，得1分。  商务技术文件中提供证书证书复印件，原件备查，或者提供颁证证书机关查询网址及截屏（并加盖公章）证书复印件或无网址截屏不得分。 | 12 |
| 项目实施团队 | 投标人似派项目经理，同时具备云计算（Cloud Computing）认证证书、中间件认证证书、PMP认证、信息系统集成项目经理、ITIL服务经理、DELL或EMC存储认证、网络CCNP、HCIP、或H3CSE级别网络认证、业务连续性 DRI CBCP认证，具备8项及以上得6分，具备6-7项得4分，具备5项得2分，具备4项得1分，其他不得分。 2、投标人技术团队具有部核心平台三版认证工程师得1分、华为CCIE或HCIE-RS或H3CTE原厂认证工程师得1分、具有虚拟化VCP原厂认证工程师或者虚拟化VCAP原厂高级认证工程师得1分、具有CISP信息安全认证工程师得1分。  3、投标人提供Oracle OCP及以上认证工程师得1分，提供Sqlserver认证工程师得1分，WebSphere认证工程师得1分，Weblogic认证工程师得1分，最高得4分。  4、投标人每提供一名工信部ITSS IT服务工程师得0.5分，最高得1分；投标人每提供一名华为CCIE或HCIE-RS或H3CTE原厂认证工程师得0.5分，最高得1分；投标人每提供一名HCIP-storage以上原厂认证工程师认证，得0.5分，最高得1分；投标人提供Brocade BCFP原厂认证工程师得得0.5分，最高得1分。  （以上除项目经理外，各种证书人员不复用，以上提供人员名单、证书复印件（原件备查）以及证书认证得官网查询网址、截屏，同时所有证书需在有效期内，及投标人为其缴纳的近6个月社保证明材料，缺一不得分，招标人有权要求投标人提供对应人员的账户密码，提供证书验证，如发现与投标文件的内容不相符合的，将依据提供虚假材料谋取中标、成交的行为处理。） | 18 |
| 备品备件 | 1、根据投标方备件库的情况，是否能满足采购方需要，若出现紧急故障是否能在第一时间保证采购方系统的稳定安全运行，备件库选址的便利性、响应时间的有效性，备机备件的数量、品类，覆盖程度，得0-4分；  2、若采购方出现紧急故障，投标方能提供不低于招标方设备配置的同品牌整机备机的，能提供承诺书的本项得3分。(在中标后7个工作日内，如拒绝或故意拖延采购人核实的，或发现与承诺书的内容不相符合的，将依据提供虚假材料谋取中标、成交的行为处理) | 7 |
| 售后服务 | 投标人在绍兴地区有较强的本地化服务能力（提供营业执照或租房合同），本地化服务水平及技术团队人数打分，最高得分3；根据投标方提供的售后服务承诺（软件维护、重大活动支持、例行巡检、机构保障、新技术培训）和优惠措施等情况打分，最高得4分。 | 7 |

**注：商务技术文件中提供评分所需证书复印件并加盖投标单位CA签章（若证书有有效期的，证书须在有效期内),否则该项不得分。**

# **（5）通过资格评审和符合性评审的投标人全部入围进行报价评审。**第四章 采购内容及需求

**产品要求中有参考品牌、型号的仅作为投标方案参考，但投标产品品牌、型号至少应与参考品牌、型号相当。**

**除参考品牌、型号以外，欢迎其它能满足本项目技术需求且性能与参考品牌、型号相当的产品参加。**

**注：★为实质性响应项，不满足则投标无效。“▲”是关键技术参数及要求。**

**（一）项目建设背景**

诸暨市人力资源社会保障局拥有两处机房，一个位于办证中心5楼大数据局中心机房，另一个位于永昌路12号。前者主要用于部署人社各类业务应用、人社专网的网络设备和安全设备，后者主要是人社局大楼的弱电机房，主要是局大楼的网络设备、监控设备和安全设备。

因历史原因和数字化改革的推进，诸暨市人社局尚有部分自建信息系统仍在运行。在实际使用过程中，随着业务的发展和对自建系统业务要求的不断提高，结合实际需要对当前应用信息系统开展更新及维保工作显得尤为必要。

**（二）项目服务要求**

为确保信息系统保持7\*24小时正常运行，更加稳定高效的为诸暨人社和民生服务，结合业务发展的需求和往年硬件质保服务体系建设经验，开展2022年度诸暨市人力资源和社会保障局机房软硬件支撑平台维护工作，全面的提升诸暨人社信息系统的运行效率和稳定性，需要为之建设一套完善的硬件质保和平台维护服务体系。

1、信息系统无故障运行率达到 99.95%以上；

2、提供 7\*24 小时响应，工作服从调度，做好本次项目的日常维护、保养服务；

3、同时协助信息部门处理好日常信息化工作等事宜；

4、每月一次定期上门机房巡检，对系统的运行做出全面的评估，并提供巡检书面报告及用户的签字确认；

5、维护期截止前，总结服务工作，并找出存在问题，并就用户系统情况提交年度总结报告；

6、有完善的文档管理制度，保证运行维护过程中产生的文档受控；

7、提供现场或其它方式的培训服务及解答用户方技术疑难；

8、提供7\*24不间断的电话服务支持（客服热线、专职工程师手机）， 不限次。

**（三）运维服务原则**

1）事前预防为主、事后补救为辅

坚持日常对维保设备的巡查和预警，形成稳定的维保服务体系。有问题及时处理，保障维保设备稳定运行，极大的降低事故发生概率。

2）标准统一，与时俱进

维护方式坚持采用国内统一的信息和技术标准，以标准化推动信息系统的集约化管理。采用可靠而先进可靠的运维方法，对维保设备、网络的硬件资源的进行有效整合，提高系统运行效率和稳定性。

3）安全可靠，高效运行

把信息安全放在至关重要的位置，做到信息安全与信息化同步规划、全面提升系统的安全水平，保证数据的安全和系统安全、稳定、高效地运行。

**（四）维保设备清单**

**4.1维护设备清单**

本项目硬件质保及维护的设备清单如下，并根据运维期间设备的实际增添情况同步增减：

**4.1.1. 服务器类设备清单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **品牌** | **型号** |
| 1 | 测试库存储 | Dell | Dell MD3600F |
| 2 | 省公共就业前置机 | Dell | Dell Poweredge R520 |
| 3 | 虚拟化服务器 | Dell | Dell Poweredge R720 |
| 4 | 虚拟化服务器 | Dell | Dell Poweredge R720 |
| 5 | 虚拟化服务器 | Dell | Dell Poweredge R720 |
| 6 | 服务器 | Dell | Dell Poweredge R820 |
| 7 | 存储 | Dell EMC | Dell EMC SC7020F |
| 8 | 数据汇聚库服务器2 | HPE | DL580G9 |
| 9 | 数据汇聚库服务器1 | HPE | DL580G9 |
| 10 | 五险库主存储 | EMC | EMC Unity 300 |
| 11 | 五险库镜像存储 | EMC | EMC Unity 500 |
| 12 | 就业数据存储 | EMC | EMC VNX5200 |
| 13 | 虚拟化存储 | EMC | EMC VNX5400 |
| 14 | 存储网关 | EMC | EMC VPLEX |
| 15 | 就业应用服务器 | HP | HP DL380G7 |
| 16 | 迪普自安全交换机管理平台 | HP | HP DL580G7 |
| 17 | 桌面云服务器3 | HPE | HPE DL380 G9 |
| 18 | 桌面云服务器2 | HPE | HPE DL380 G9 |
| 19 | 桌面云服务器1 | HPE | HPE DL380 G9 |
| 20 | 数据汇聚库存储 | Huawei | Huawei OceanStor 5300v3 |
| 21 | 五险数据库服务器2 | IBM | IBM P740 |
| 22 | 五险数据库服务器1 | IBM | IBM P740 |
| 23 | 社保用友服务器 | IBM | IBM X3650 M2 |
| 24 | 业务测试服务器 | IBM | IBM X3650 M3 |
| 25 | 医保用友服务器 | IBM | IBM X3650 M3 |
| 26 | 就业数据库服务器1 | IBM | IBM X3850 X5 |
| 27 | 就业数据库服务器2 | IBM | IBM X3850 X5 |
| 28 | 虚拟化服务器 | IBM | IBM X3850 X5 |
| 29 | 虚拟化服务器 | IBM | IBM X3850 X5 |
| 30 | 就业存储 | HP | MSA2000 |
| 31 | 应用服务器 | DellEMC | R840 |
| 32 | 应用服务器 | DellEMC | R840 |
| 33 | 应用服务器 | DellEMC | R840 |
| 34 | 小型机管理平台HMC | IBM | x3550M3 |
| 35 | 备份一体机 | 容错 | 容错 FTS8848 |
| 36 | 备份一体机扩展柜 | 容错 | 容错 FTS虚拟磁带库 |
| 37 | 云桌面控制器 | 深信服 | 深信服VDC2500 |

**4.1.2. 网络安全类设备清单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **品牌** | **型号** |
| 1 | 网络边界感知 | 远望信息 | ABPS1700-HX1U |
| 2 | 灾备交换机 | 华为 | CR2B0BKP0811 |
| 3 | 路由器 | H3C | H3C ER5100 |
| 4 | 路由器 | H3C | H3C SR6602-X |
| 5 | 路由器 | H3C | H3C SR6602-X |
| 6 | 路由器 | 华为 | HUAWEI-AR2220-S |
| 7 | 路由器 | 华为 | HUAWEI-AR3200 |
| 8 | 路由器 | 华为 | HUAWEI-AR3200 |
| 9 | 路由器 | 华为 | Huawei-AR6300 |
| 10 | 路由器 | 华为 | Huawei-AR6300 |
| 11 | 交换机 | 华为 | Huawei-S12708 |
| 12 | 交换机 | 华为 | Huawei-S12708 |
| 13 | 交换机 | 华为 | HUAWEI-S2700 |
| 14 | 交换机 | 华为 | HUAWEI-S2700S |
| 15 | 交换机 | 华为 | HUAWEI-S2700S |
| 16 | 交换机 | 华为 | HUAWEI-S3700S |
| 17 | 交换机 | 华为 | HuaWei-s5700 |
| 18 | 交换机 | 华为 | HuaWei-s5700 |
| 19 | 交换机 | 华为 | HUAWEI-S5720 |
| 20 | 交换机 | 华为 | HUAWEI-S5720 |
| 21 | 交换机 | 华为 | HUAWEI-S5720 |
| 22 | 交换机 | 华为 | HUAWEI-S5720 |
| 23 | 数据库审计 | 浪潮 | Inspur-sdp1000 |
| 24 | 网闸 | 网御星云 | Leadsec-NetGapSIS-3000-Z6101 |
| 25 | 防火墙 | 网御星云 | Leadsec-Power\_V-288 |
| 26 | 防火墙 | 网御星云 | Leadsec-Power-V6000-F3600 |
| 27 | 防火墙 | 网御星云 | Leadsec-Power-V6000-F3600 |
| 28 | 防火墙 | 网御星云 | Leadsec-V6000-F2680 |
| 29 | 防火墙 | 网御星云 | Leadsec-V6000-F2680 |
| 30 | 入侵防御系统 | 网御星云 | Leadsec-v6000-p3320 |
| 31 | 网络计入控制 | 远望信息 | NACS3200-2H2X |
| 32 | 交换机 | 华为 | Quidway s7706 |
| 33 | 交换机 | 华为 | Quidway s7706 |
| 34 | 交换机 | 博达通信 | S3928C |
| 35 | 无线AP控制器 | 信锐 | SUNRRAY NAE 6100 |
| 36 | POE交换机 | 信锐 | SUNRRAY RS3200 |
| 37 | POE交换机 | 信锐 | SUNRRAY RS3200 |
| 38 | POE交换机 | 信锐 | SUNRRAY RS3300 |
| 39 | 路由器 | TPLINK | TL-SF1048 |
| 40 | 防火墙 | 天融信 | TOPSEC NGFW4000-UF TG-600 |
| 41 | 堡垒机 | 天融信 | Topsec TSAG-71114 |
| 42 | VPN交换机 | 华为 | USG6550-AC |
| 43 | 广域网加速器 | 深信服 | W0C1150 |
| 44 | WEB业务审计 | 远望信息 | WBAS1900-ZX1U |
| 45 | 漏扫 | 启明星辰 | 启明星辰CSNS-H2 |
| 46 | 准入 | 奇安信 | 天擎 |
| 47 | 日志审计系统 | 网神 | 网神secfox M5000-SNI |
| 48 | 防火墙 | 网神 | 网神SECGATE3600 |
| 49 | 防火墙 | 网神 | 网神secgate3600 |
| 50 | 防火墙 | 网神 | 网神secgate3600 |
| 51 | 网闸 | 网御星云 | 网神secsis3600 |
| 52 | 防火墙 | 网神 | 网神Secworld NSG3600 |
| 53 | 防火墙 | 网神 | 网神Secworld NSG3600 |
| 54 | 就业存储光交 | Brocade | Brocade 300B |
| 55 | 光交Brocade\_300B\_2 | Brocade | Brocade 300B |
| 56 | 光交Brocade\_300B\_1 | Brocade | Brocade 300B |
| 57 | 光交Brocade 6505B\_2 | Brocade | Brocade 6505B |
| 58 | 光交Brocade 6505B\_1 | Brocade | Brocade 6505B |

**注：设备清单还包含维护期内新增设备和机房内未列入表格内的其他设备，但机房中的消防设备除外。**

**（五）系统运行平台维护服务内容**

本项目为服务体系建设类项目，将提供所涉及的硬件质保维护服务内容如下：

**5.1集成运维工作一览表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务对象** | **设备种类** | **服务名称** | **具体内容** |
| 1 | 数据库主机 | 小型机 | 操作系统维护服务 | 1、故障诊断2、技术咨询 3、磁盘空间维护 4、日志维护 5、小版本补丁安装 6、简单产品部署 7、资源使用情况 8、网络连接情况 |
| 操作系统健康检查服务 | 1、运行状态检查2、日志检查 4、空间检查 5、硬件运行情况检查 6、资源使用情况 7、网络连接情况 |
| 2 | 存储系统 | 磁盘阵列、光纤交换机 | 磁盘阵列维护服务 | 1、故障诊断 2、技术咨询 3、LUN及空间维护 4、日志维护 5、简单产品部署 6、磁盘维护 |
| 磁盘阵列硬件健康检查服务 | 1、运行状态检查2、日志检查 4、空间检查 5、硬件运行情况检查 |
| 光纤交换机维护服务 | 1、故障诊断 2、技术咨询 3、ZONE维护 4、日志维护 5、简单产品部署 |
| 光纤交换机康检查服务 | 1、硬件运行状态检查 2、日志检查 3、接口状态检查 |
| 3 | 备份系统 | 备份软件、备份一体机 | 备份软件维护服务 | 1、故障诊断2、技术咨询 3、备份空间维护 4、日志维护 5、小版本补丁安装 6、备份作业检查 |
| 备份软件健康检查服务 | 1、运行状态检查2、日志检查 4、空间检查 5、备份情况检查 |
| 备份一体机服务 | 1、故障诊断 2、技术咨询 3、驱动器维护 4、磁带空间维护 5、日志维护 |
| 备份一体机健康检查服务 | 1、硬件运行状态检查 2、日志检查 3、空间检查 4、驱动器检查 |
| 物理带库维护服务 | 1、故障诊断 2、技术咨询 3、驱动臂维护 4、磁带介质维护 5、日志维护 |
| 物理带库健康检查服务 | 1、硬件运行状态检查 2、日志检查 3、磁带检查 4、驱动臂检查 |
| 5 | 应用服务器系统 | 各种服务器 | 服务器操作系统维护服务 | 1、故障诊断 2、技术咨询 3、日志检查 4、磁盘空间维护 5、小版本补丁安装 6、简单产品部署 7、资源使用情况 8、网络连接情况 |
| 服务器健康检查服务 | 1、运行状态检查2、日志检查 4、空间检查 5、硬件运行情况检查 6、资源使用情况 7、网络连接情况 |
| 6 | 网络系统 | 各种类型网络交换机、路由器 | 网络设备操作系统维护服务 | 1、故障诊断2、技术咨询 3、安全策略维护 4、日志维护 5、路由维护 6、简单产品部署 |
| 网络硬件健康检查服务 | 1、运行状态检查2、日志检查 4、策略、路由运行情况 5、硬件运行情况检查 |
| 7 | 安全系统 | 安全产品 | 安全产品操作系统维护服务 | 1、网络安全产品性能检测 2、安全策略设置 3、检测及防护策略检查 4、操作（系统）日志 5、安全审计 6、系统用户安全性检测 7、系统及补丁升级 |
| 安全产品硬件健康检查服务 | 1、网络安全产品硬件检测 （CPU,内存，硬盘等信息） 2、产品性能及特性检查 3、硬件运行情况检查 |
| 病毒库、特征库定期更新 | 定期更新病毒库、特征库。 |
| 8 | 数据库 | Oracle数据库 | 数据库维护服务 | 1、故障诊断2、技术咨询 3、表空间维护 4、日志维护 5、小版本补丁安装 |
| 数据库健康检查服务 | 1、运行状态检查2、日志检查 3、备份情况检查4、表空间检查 5、命中率检查 6、数据库读写及会话信息检查 |
| 9 | 中间件 | Tuxedo交易中间件、Weblogic中间件、Jboss中间件 | 中间件维护服务 | 1、故障诊断2、技术咨询 3、表空间维护 4、日志维护 5、小版本补丁安装 |
| 中间件健康检查服务 | 1、运行状态检查2、日志检查 3、空间检查 |

**5.2基础维护**

日常维护：处理服务范围内产品的一般远程配置更改如网络的调整，数据库表空间调整等服务；

故障诊断：处理服务范围内产品的故障诊断，恢复；检查、清理系统或软件 Error Log File；

技术咨询：向诸暨人社提供服务范围产品的性能分析及优化的整体解决方案。

**5.3小型机维护服务**

服务器承载的应用系统故障，涉及服务器硬件配置和操作系统配置调整的。

服务器承载的应用系统和数据库升级，涉及服务器硬件、操作系统和集群软件升级的。

服务器承载的数据库系统和应用系统的迁移。

服务器运行方式的调整。

负责从设备原厂商下载更新系统软件合法版本，小版本补丁、系统补丁等。

**5.4备份系统维护**

定期的远程监测和现场巡检监测，指派专业的技术人员，及时观察并处理备份系统的存在的故障与隐患，提供备份系统监测表格及时监测备份系统中各关键要素，对有变更的备份进行即时调整备份策略；并根据实际监测结果，提交详细的监测报告。

对各应用系统数据库备份的发起时间与保留时间作合理规划，规范备份策略；同时完成对各个应用系统备份情况的监测，具体包括：

* 五险、城乡居保、企退系统

数据库备份完成情况、备份时间、数据增长量、归档日志大小、weblogic 配置文件备份检查、Weblogic 应用包及 license 备份检查。

* 交换库系统

数据库备份完成情况、备份时间、数据增长量、归档日志大小、jboss 应用包备份检查、jboss 配置文件备份检查。

**5.5网络维护服务**

1)网络设备日志内容检查

2)网络设备路由表检查

3)网络设备配置命令检查

4)网络设备各接口状态检查

5)网络设备各操作系统检查

6)网络设备告警情况检查

7)网络设备表面温度检查

8)网络设备接口卡指示灯状态

9)网络设备引擎模块检查

10)网络设备的配置调整

**5.6平台软件维护**

定期的远程监测和现场巡检监测，指派专业的技术人员，及时观察并处理各个业务应用的平台软件存在的故障与隐患，提供平台软件监测表格及时监测备份系统中各关键要素，并根据实际监测结果，提交详细的监测报告。

针对现有各个应用平台相关操作系统、数据库、中间件、网络及安全网关平台软件运行情况进行常规检查。具体包括：

**5.6.1数据库软件的定期检查及维护**

对五险、居保、企退等系统数据库的共享 SQL 共享池命中率、数据字典共享池命中率、数据缓冲区命中率、日志缓冲区命中率、MTS 调度进程竞争、回退段竞争、 MTSFreeList 竞争、CPU 运算时间占用响应时间百分比、磁盘数据文件读次数/秒、磁盘数据文件写次数/秒、数据库实例名、连接数、Process 数目、SGA/PGA 配置、联机日志、表空间、数据文件、数据库无效对象、不扩展对象、死锁、共享内存使用百分比、数据字典缓冲命中失败率、全局缓冲区命中率、表空间使用率、表空间空闲率、已用大小、空闲大小、数据文件或者数据设备的读写次数等关键指标检查，并就出现的问题进行维护。

具体工作如下：

1）数据库实例的状态

2）数据库异常状态的文件

3）表空间使用率超过90%的

4）检查实例报警日志和文件大小

5）检查侦听日志和文件大小

6）检查操作系统文件系统富余空间

7）检查操作系统归档日志文件系统富余空间

8）归档日志产生情况

9）检查数据库物理备份

10）检查数据库逻辑备份

11）查Job是否正常

12）无效对象

13）数据库读写信息

14）数据库会话数信息

15）命中率历史信息统计

16）命中率重做日志历史信息统计

17）命中率排序历史信息统计

18）命中率共享池信息统计

19）日常巡检报告

**5.6.2 Weblogic 软件的定期检查及维护**

对 JVM 情况、Servlet 执行情况、JDBC 连接池性能、JMS 情况、Web 应用情况等各类情况进行检查，并就出现的问题进行维护。

**5.6.3 主机操作软件及其他平台的定期检查及维护**

就CPU利用率、CPU使用情况、内存利用率、磁盘信息、进程信息、ICMP 响应时间、连接数等信息进行检查，并就出现的问题进行维护。

**5.6.4网络的定期检查及维护**

对五险、居保、企退等系统的网络设备的 cpu 利用率、cpu 使用情况、内存利用率检查各设备的配置备份情况进行检查，网络安全策略、路由检查，与各两定机构、外联单位、下级部门的链路检查包含链路的容量、链路的上联和下联设备接口、链路状态、主备链路切换、链路上/下行速率、链路上/下行利用率、链路的丢包率、链路的错报率。

人社局大楼网络设置、安全产品的定期更新。

**5.6.5 存储介质检查及维护**

检查存储介质的情况，检查项目包括存储介质使用状态、存储介质配置检查、磁带库驱动器状态检查、链路检查、设备 I/O 是否正常和磁带/磁盘的实际可用空间。

**5.7现场巡检服务**

1)小型机每月一次的专人专项现场巡检

现场巡检内容：对小型机产品进行全面的检查，发现故障现场处理，如是设备硬件故障，及时通知相关人员更换故障部件，并跟踪问题解决的情况，出具主机健康检查报告与主机性能分析报告，指出提出存在问题（隐患）和合理建议。

2)数据库每月1次专人专项现场巡检

现场巡检内容： 数据库的基本配置、错误检查、备份恢复、空间管理、对象管理、安全管理、负载管理、性能管理并在现场检查后5天内提供经过分析的详细报告。

3)服务范围内的其余产品每月1次专人专项现场巡检

现场巡检内容：对服务范围内的其余产品进行全面的检查，发现故障现场处理，如是设备硬件故障，及时通知相关人员更换故障部件，并跟踪问题解决的情况，出具巡检报告，指出提出存在问题（隐患）和合理建议。

**5.8优化升级服务**

1)硬件设备综合性能优化

结合诸暨市人社局机房软件信息系统的实际部署和建设情况，综合优化和调整硬件设备基本配置，优化升级的内容包括对社保核心网络设备、小型机服务器等设备的配置调整。

2)软件系统综合性能优化

对诸暨市人社局机房的软件信息系统进行分析，通过对软件系统架构的深入分析，从平台软件数据库着手，对平台软件中核心数据库，进行结构调整和性能优化，为软件系统提供服务能力做支撑。

**5.9数据恢复服务**

对诸暨人社提供电子数据恢复服务。包括通过技术手段，将保存在台式机硬盘、笔记本硬盘、服务器硬盘、存储磁带库、移动硬盘、U盘、数码存储卡、Mp3等等设备上丢失的电子数据进行抢救和恢复的服务。

**5.10协助维护服务**

当诸暨人社软硬件支撑平台发生故障，且故障未能快速定位，由诸暨人社判定需要协助维护服务的。硬件质保服务商有责任和义务快速响应，派遣专人到达现场协助软件系统维护服务商进行故障检测。

在确定故障问题后，硬件质保服务商应与软件系统维护服务商一同制定故障处理策略，快速解决问题。在问题处理完毕后，联合完成维护服务报告，并提交至诸暨市社保中心信息科和人社局信息中心。

**（六）设备质保服务内容**

对机房硬件设备提供质保服务，提供老设备质保，损坏硬件更换、业务平台日常维护等。要求提供基础性维护、设备档案管理、巡检服务等，具体如下：

**6.1基础性维护**

为了保障诸暨人社业务及信息系统的稳定高速可靠运行，处理平台维护服务范围内的系统节点和核心业务系统（如五险系统、城乡居保系统、企退管理系统）所需的技术配合和设备故障诊断与恢复。

当《维护设备清单》中的设备发生故障时，提供检测服务，并出具相关检测报告，并协调原厂商进行系统恢复。

系统在出现重大故障不能正常工作时系统恢复；

每月安排相关技术工程师到用户现场进行软硬件系统的全面巡检服务，例行检测、排除隐患，对软硬件系统的整体运行状态进行评估分析，提供详细巡检报告，并给出优化调整建议。

（1）全面检查小型机、磁盘阵列、网络及安全设备以及系统软件的运行状况，及时发现各种隐患，并做出相应处理。

（2）提供软硬件系统存在的问题报告及其解决方案，提出系统整体架构及技术改进建议。

（3）对IBM小型机主要检查场地环境、主机硬件、系统日志、集群软件、存储外设、系统配置、系统备份、系统总体性能评估等。

（4）对磁盘阵列检查前后面板指示灯、电源电压、电源风扇、控制器电池、Raid状态、多路径冗余情况、负载均衡、磁盘使用率、IO状态等。

（5）检查网络及安全设备运行状况，监测网络流量和可用性，及时发现系统的各种报警信息及网络不安全因素，提出相应的解决方案。

（6）检查网络运行情况，查看设备性能（CPU 利用率，内存利用率，端口状态），查看网络连通性，流量负载情况。

以下为基础性维护的详细内容：

**6.2小型机及主机维护服务**

（1）操作系统维护服务

主要内容包括：

* 故障诊断
* 技术咨询
* 磁盘空间维护
* 日志维护
* 小版本补丁安装
* 简单产品部署
* 资源使用情况
* 网络连接情况

（2）操作系统健康检查服务

* 运行状态检查
* 日志检查
* 空间检查
* 硬件运行情况检查
* 资源使用情况
* 网络连接情况

（3）数据库维护服务

* 故障诊断
* 技术咨询
* 表空间维护
* 日志维护
* 小版本补丁安装

（4）数据库健康检查服务

* 运行状态检查
* 日志检查
* 备份情况检查
* 表空间检查
* 命中率检查
* 数据库读写及会话信息检查

**6.3安全系统维护服务**

（1）安全产品操作系统维护服务

网络安全产品性能检测、安全策略设置、检测及防护策略检查、操作（系统）日志、安全审计、系统用户安全性检测、系统及补丁升级。

（2）安全产品硬件健康检查服务

网络安全产品硬件检测 （CPU,内存，硬盘等信息）、产品性能及特性检查、硬件运行情况检查。

1. 安全产品病毒库、特征库更新

定期更新安全产品病毒库、特征库。

**6.4网络维护服务**

（1）网络设备操作系统维护服务

故障诊断、技术咨询、安全策略维护、日志维护、路由维护、简单产品部署。

（2）网络硬件健康检查服务

运行状态检查、日志检查、策略、路由运行情况、硬件运行情况检查。

**6.5磁盘阵列**

（1）磁盘阵列维护服务

故障诊断、技术咨询、LUN及空间维护、日志维护、简单产品部署、磁盘维护。

（2）磁盘阵列硬件健康检查服务

运行状态检查、日志检查、空间检查、硬件运行情况检查。

（3）光纤交换机维护服务

* 故障诊断
* 技术咨询
* ZONE维护
* 日志维护
* 简单产品部署

（4）光纤交换机康检查服务

* 硬件运行状态检查
* 日志检查
* 接口状态检查

**6.6设备档案管理和工具使用管理**

对诸暨人社各机房的每台设备制定标准系统档案，详细记录设备的设备型号、配置、购置时间、保修期、维修记录和每次故障处理情况，归档整理，分类保存、专人管理，并提交给用户。

并且对机房内运营商接入线路、网络布线、设备标签、设备具体配置信息、账号密码进行管理，形成文档方式进行归档整理提交给用户。

对维护工作中涉及的软硬件工具、机房内部基础耗材的管理由维护商自行负责。

**（七）服务响应方式**

针对诸暨人社信息系统服务运营体系建设，保障诸暨人社信息系统安全、可靠、高效运行，本着“用户至上、诚信守诺”的服务原则，更好地服务本项目，提供完善的服务响应和处理的机制，充分保障整个服务运营体系建设的质量。

**7.1服务期限**

诸暨市人力资源和社会保障局机房软硬件维护项目维护周期为一年（**2022年6月3日至2023年6月2日**），服务地点为诸暨市人力资源和社会保障局指定的场所；为项目服务范围内所有软硬件系统提供技术维护服务。

**7.2远程电话支持服务**

提供7\*24不间断的电话服务支持（客服热线、专职工程师手机），不限次。同时，用户工作人员在使用维保范围内的小型机、存储、网络设备等设备如遇到问题,无论是软件, 硬件或是数据库,都随时可以得到电话支持与帮助。指定一名主要联系人及两名替补联系人与用户方信息管理人员联系。一旦接到用户方请求电话,技术人员将在规定时间内通过电话解决或回答用户所提出的问题。若指定工程师如果因特殊原因离职或更换电话，及时通知用户方，并指定合格的接替人员。

**7.3维护响应时间和维护团队**

每天（含节假日）24小时，接到故障呼叫提供服务。

关键问题：当小型机、网络设备及存储系统等机房设备发生故障，或任何影响用户业务正常运作的故障。

一般问题：不影响用户业务正常运作的故障，专职工程师在第一时间作出反应，及时处理问题、解决故障，后备技术团队做为后备技术支持力量，对疑难问题（软、硬件故障）1～15分钟做出快速电话响应，30分钟内恢复业务系统，1小时内到达现场。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 职责 | 联系电话 |
| 1 |  | 技术总负责 |  |
| 2 |  | 专职工程师（网络） |  |
| 3 |  | 专职工程师（主机存储） |  |
| 4 |  | 数据库专家 |  |
| 5 |  | 集成顾问 |  |
| 6 |  | 总调协人 |  |

**7.4多样的服务响应方式**

1）电话热线服务：呼叫中心统一受理服务请求和服务投诉服务。

2）远程技术支持：提供远程技术支持服务能。

3）专职服务：派遣**一**名具有丰富项目经验的技术工程师，负责诸暨人社机房软硬件维保服务。

4）现场紧急服务：在电话热线和远程支持以及驻地工程师都不能解决问题的情况下，组织技术团队，派遣高级工程师1小时内进行客户现场援助服务。

**7.5多种的服务响应机制**

1）关键问题：当系统发生故障，或任何影响业务正常运作的故障。

响应时间：1～30分钟；

到场时间：2小时内到达现场；

修复时间：4小时内修复；

2）一般问题：不影响用户方业务正常运作的故障

响应时间：1～30分钟；

到场时间：4小时内到达现场;

修复时间：24小时内修复。

**（八）技术资料**

8.1 中标供应商应按采购方要求提供使用的有关技术资料。

8.2 没有采购方事先书面同意，中标供应商不得将由采购方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

**（九）知识产权**

9.1中标供应商应保证提供服务过程中不会侵犯任何第三方的知识产权。

9.2采购人拥有本服务成果的版权。未经采购人同意，中标供应商不得以任何形式擅自对外界发布关于本项目的任何信息。项目完成前，中标供应商不得单独发表或交流与本项目有关的服务成果。

9.3中标供应商提供的服务必须是不受第三方限制的、免受追索的、符合国家法律、法规及规章规定的服务，中标供应商应保证采购人在本项目范围内使用的成果不受第三方提出的关于专利权、版权、设计、其他知识产权或使用许可的法律纠纷，倘若发生有关的诉讼，完全由中标供应商应诉并承担法律责任和费用。

**（十）履约保证金**

签订合同前，中标人需向采购单位缴纳合同金额2.5%的履约保证金，服务期满后，经采购单位确认无服务质量问题的，须向中标方无息退还履约保证金。

**（十一）付款方式**

维护服务合格每半年支付一次，每次支付合同总金额的50%，由使用单位出具服务合格证明后一个月内支付。

**（十二）最高限价**

本次采购最高限价为人民币**贰拾玖万伍仟元整（￥295000.00）**，任何超过最高限价的报价将被认定为无效报价。（投标报价包含为实施本项目所需的一切费用）

第五章 采购合同（通用版本）

合同编号：ZJHJCM-XXJS-202\*\*\*\*\*

签订日期： 年 月 日

甲方（采购单位）： 诸暨广电信息技术有限公司

乙方（供货单位）： \*\*\*\*\*\*\*

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国招标投标法》等有关规定，以及**诸暨市广顺工程管理服务有限公司（编号：诸广顺20 ）**招标文件相关要求，经法定程序采购，双方同意签订以下合同条款，以便双方共同遵守、履行合同。

# 采购产品

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 产品名称 | 规格、型号 | 数量 | 单价（元） | 合价（元） |
|  |  |  |  |  |
| **合计金额（含税）大写： 元整 ¥： 元** | | | | |

# 二、技术资料

1. 项目完结时乙方应提交的成果和整个项目过程电子文档，包括但不限于系统详细设计、系统概要设计、需求分析报告、系统测试方案、安装维护手册、使用操作手册、培训资料、数据结构说明文档等。

2. 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、设想、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

# 三、知识产权

1. 乙方应保证所提供的软件或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的知识产权。

2. 本项目涉及的软件知识产权除核心源代码外均属于甲方所有。

3. 乙方应保证甲方或使用单位在软件使用过程中免受第三方提出的侵权起诉。如发生此类纠纷，由乙方承担一切责任并负责解决。

4. 根据智慧城市建设要求，此项目建设及运行数据都归甲方所有，做好广电云平台的数据接口对接，且必须接入诸暨市一体化智能化公共数据平台和相关甲方要求的平台，真正实现数据共建、共享、共用。

# 四、产权担保

乙方开发中涉及的软件的所有权完全属于乙方，在交付甲方后保证无任何抵押、查封、债务转移等产权瑕疵。

# 五、转包或分包

本合同范围的软件，应由乙方直接供应，不得转让他人供应，否则，甲方有权解除合同，没收履约保证金并追究乙方的违约责任。

# 六、保密义务

1. 双方应严格保守在合作过程中所了解的对方的商业及技术机密，否则应对由此造成的损失承担赔偿。

2. 任何一方不得出于除履行本合同以外的任何目的的披露、传播、复制或使用来自另一方的所有或者部分保密信息；不得在未经另一方书面明确同意的前提下向任何第三方披露本项目相关保密信息；本合同履行完毕后，任一方应当将所有涉及保密信息的载体交还另一方或自行做好管理。

3. 乙方应严格遵循甲方各项安全保密制度，所有信息数据迁移、处理等过程中严禁私自复制、传输，完成建设任务后，乙方使用的用户信息等敏感数据必须物理清除。

4. 乙方有义务保障平台的稳定性、账户的安全性，因软件系统原因导致平台崩溃、账户盗号或被攻击发布非法信息等引发的问题，所有经济责任及法律责任均由乙方承担。

5. 不论本合同是否变更、解除、终止，本条款均有效。

# 七、履约保证金

1. 乙方在签订合同之前，须向甲方缴纳履约保证金合同款的2.5%，即 \*\*\*\* 万元，大写：\*\*\*\*元整。

2. 履约保证金在甲方项目验收合格无任何问题一个月内退回，不计息。

3. 如乙方未能履行合同规定的义务，甲方有权在履约保证金中取得补偿。

# 八、交货期、交货方式及交货地点

1. 交货期：乙方应安排足够人力负责项目实施，自合同签订之日起 个月内完成实施。若乙方无合理理由无法在规定时间内有效开展项目实施工作的，则甲方有权取消项目合同，由乙方承担违约责任。

2. 交付内容：包括软件系统在设计、开发、实施等建设过程中形成的一切文档，以及甲方和监理方所要求的与本项目有关的其他文档，包括但不限于：项目需求说明书、设计文档、源代码、可执行代码、测试报告、用户手册、系统维护手册，以及其他在项目方案设计、软件开发等项目建设过程中形成的一切文档，以及甲方和监理方所要求的其他本项目有关文档。

3. 成果交付形式：最终用户指定地点现场安装部署（软件的可执行源代码以光盘的形式交付，执行源代码要求具有良好的编程风格，可执行代码以二进制文件或可安装文件的形式提供）。

4. 交货地点：最终用户指定地点。

# 九、付款方式

项目实施完成后由乙方申请试运行，不间断试运行 个月后，由甲方组织专家进行项目验收。经甲方组织项目初验合格后项目所涉费用开始给付。

具体付款方式：验收合格且收到乙方提供的相关材料（包括但不限增值税专用发票、报告书、合同复印件等）后一个月内支付70%，即（大写） \*\*\*\*元整，（小写） ¥ \*\*\* 元；验收合格后一年内给付20%，即（大写） \*\*\*\*元整，（小写） ¥ \*\*\*\* 元；验收合格后三年内给付5%，即（大写） \*\*\*\*元整，（小写） ¥ \*\*\*\* 元；验收合格后五年内给付5%，即（大写） \*\*\*\*元整，（小写） ¥ \*\*\*\* 元。（均无息）

# 十、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

# 十一、质量保证及售后服务

1. 乙方保证本合同中所供应的商品是最新生产的符合国家技术规格和质量标准的出厂原装合格产品。如发生所供商品与本合同的要求不符，甲方（使用方）有权拒收或退货，由此产生的一切责任和后果由乙方承担。

2. 乙方提供的软件在质保期内因软件本身的质量问题发生故障，乙方应负责免费更换。对达不到技术要求者，根据实际情况，经双方协商，可按以下办法处理：

（1）更换：由乙方承担所发生的全部费用。

（2）退货处理：乙方应退还甲方支付的合同款，同时应承担该软件的直接费用（开发、检验、货款利息及银行手续费等）。

3. 乙方为本项目内所供应和安装的产品提供至少**五年**的原厂商质保及**五年**整体项目免费售后维保，质保期从产品验收合格之日起开始计算。质保期内所有产品免费上门维修服务，提供终身维护。质保期内提供同版本软件免费客户化修改与免费升级服务，并为用户后续的信息化建设提供长期的技术支持。免费售后维护服务期后的维护费用由双方协商确定，但不得超过项目金额的7%。

4. 质保期内乙方提供7\*24小时技术支持服务，在接到系统故障通知后，乙方必须在30分钟内响应。轻微问题应立即排除；一般问题1小时内到达现场（包括维修配件到达服务现场），故障需2小时内排除；对于影响系统正常运行的严重故障（包括由系统原因引起的），乙方的相关技术人员需在接到故障通知后半小时内赶到现场（包括维修配件到达服务现场），查找原因，提出解决方案，并工作直至故障修妥完全恢复正常工作为止，一般要求保证系统在8小时之内修复，并需要提供确保承诺实现的措施。

5. 在质保期内，乙方应定时对系统进行巡检和保养，质保期内每季度巡检1次，并免费处理因产品质量问题导致的故障，若设备发生故障，乙方应先提供备件供甲方使用。

6. 乙方要提供免费培训（不限人数），培训时间、周期、频率均由甲方指定，以满足系统正常上线、相关人员均可独立熟练操作为准。保证甲方技术人员达到熟练操作、维护的程度，能进行一般的日常维护管理和检修，并能够处理简单的系统故障。

7. 软件先进性要求：五年质保期内，乙方免费对软件版本进行升级，确保甲方使用软件一直是行业内最新版本。

8. 乙方需按照甲方要求提供用户使用报告。

9. 项目试运行 个月，试运行期间须由乙方技术员实施现场技术保障。质保期内，乙方派至少 名运行维护人员在甲方指定地点提供 年驻场维护服务，由甲方和使用单位负责考核。

10. 乙方须做出无推诿承诺。即乙方应提供特殊措施，无论由于哪一方产生的问题而使系统发生不正常情况时，在得到甲方通知后，须立即派遣工程师到场，全力协助系统集成商和其他供应商，使系统尽快恢复正常。

11. 乙方须无偿开发相关端口和相关协议，配合后续相关软件厂商做对接。中标人还需无偿为第三方APP、小程序或机顶盒等终端提供接口服务，并配合第三方APP、小程序或机顶盒等终端厂商完成接口服务相关功能的开发和调试。

12. 乙方要及时提供新建站点接入平台及数据库的服务，并为日后与其他系统的对接改造提供技术支持。

13. 其他售后服务条款参照招标文件及乙方投标文件中的售后服务承诺执行。

14. 乙方需自觉接受最终用户、甲方单位、监理单位的监督管理。

15. 乙方应保障平台运作过程中采集到的所有数据及信息的安全性；保证数据及信息不外泄，不另作他用。如果因软件系统原因导致数据及信息外泄或另作他用而引发的第三方投诉、追诉、要求赔偿等纠纷而造成甲方或最终用户损失的，所有经济损失全部由乙方负责承担。

# 十二、调试和验收

1. 甲方对乙方提交的软件依据招标文件上的技术规格要求和国家有关质量标准进行现场验收。项目实施完成后由乙方申请试运行，不间断试运行 个月后，由甲方组织专家进行项目验收。

2. 乙方交货前应对产品作出全面检查和对验收文件进行整理，并列出清单，作为甲方收货验收和使用的技术条件依据，检验的结果应随软件交甲方。

3. 甲方对乙方提供的软件在使用前进行调试时，乙方需负责安装并培训甲方的使用操作人员，并协助甲方一起调试，直到符合技术要求，甲方才做验收。

4. 系统开发完成后，经双方确认后进行系统测试。系统测试由乙方负责，甲方工程师参与，测试系统的需求完成度：

（1）甲方若发现系统功能、性能、安全性不符合招标要求，有权要求乙方根据诸暨市电子政务云平台的相关规定委托第三方测评公司对本项目进行功能和性能第三方测试，其测评结果作为本项目验收依据，乙方需积极配合，并承担相应评测费用。

（2）测试将依据本采购文件项目技术要求及项目功能、性能及安全要求。

（3）如果第三方测试没有通过，乙方需在30天内无条件进行整改，直至测评通过方可提请验收，如果在30天内整改没有通过，甲方有权终止合同，通知自送达乙方处生效，所造成的损失由乙方负责。

# 十三、违约责任

1. 甲方无正当理由拒收软件的，甲方向乙方偿付拒收合同总额的百分之五违约金。

2. 甲方无故逾期验收，甲方应按逾期付款总额每日万分之五向乙方支付违约金。

3. 乙方逾期提交阶段产物的，乙方应按照合同总额每日万分之五向甲方支付违约金，由甲方从履约保证金中扣除。逾期超过约定日期30个工作日不能提交阶段产物的，甲方有权保留进一步追究乙方违约责任的权力。乙方提交的阶段产物如不能通过评审或验收的，视同未提交。乙方因逾期交货或因其他违约行为导致甲方与最终用户解除合同的，乙方应向甲方支付合同总值5%的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

4. 乙方所交的软件规格、技术参数、质量不符合合同规定及招标文件规定标准的，甲方有权拒收该软件，乙方愿意更换软件但逾期交货的，按乙方逾期交货处理。乙方拒绝更换软件的，甲方可单方面解除合同。

5. 项目实施过程中需100%保证采购需求里面的内容，在未经甲方同意中途不得更换，否则甲方有权根据实际情况扣除软件开发费，保证软件开发的高标准。

6. 在系统上线运行后，如因乙方技术原因导致系统重大故障的，甲方有权保留进一步追究乙方的违约责任的权力。

7. 乙方未能在质保期内按要求及时提供技术支持和故障维护，每次支付5000元违约金，如因乙方原因未能及时提供技术支持或故障维护而引起的安全责任事故，所有经济责任及法律责任均由乙方承担。

8. 乙方在本合同5年质保期内有新版本更新后，未能及时在新版本出现1个月内给予更新，则按每次版本升级乙方向甲方支付合同总值10%的违约金。

9. 若乙方违反了本合同“保密义务”中的任一条款，需向甲方支付合同总值的10%作为违约金；若实际损失超过乙方支付违约金的，甲方有权继续向乙方追偿，因追偿产生的一切费用均由乙方承担。

10. 乙方在本合同期内未按甲方要求提供用户使用报告。则乙方需向甲方支付合同总值的5%的违约金。

11. 未经甲方同意，乙方未能按照售后服务要求提供人员驻场平台运维与定制开发服务，每人每天支付500元违约金，累计达15天，则扣除当年平台运维与定制开发服务费用。如因乙方人员未在场引起的安全责任事故，所有责任由乙方承担。

12. 上述因乙方违约造成的损失，甲方均有权从未付款项中扣除。

# 十四、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，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3. 不可抗力事件延续120天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

# 十五、其他约定事项

招标文件及乙方投标文件中的服务承诺作为本合同的补充。

# 十六、解决合同纠纷方式

其它未尽事宜或履行时发生争议，由双方本着诚实信用的原则协商解决，协商不成功可选择：1）向绍兴仲裁委员会诸暨分会申请仲裁；2）向诸暨市人民法院起诉。

# 十七、其它

1. 本项目的招标文件、投标文件、中标通知书作为合同的附件，具有同等法律效力。

2. 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

3. 本合同中载明的双方单位地址均为其确认送达地址，本合同自签订之日起生效。

4. 本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份。

|  |  |
| --- | --- |
| 甲 方 | 乙 方 |
| 单位名称（盖章）：诸暨广电信息技术有限公司  单位地址：诸暨市暨阳街道江东路39号  法定代表人：  委托代理人：  联系电话：  传真号码：0575-87256316  邮政编码：311800 | 单位名称（盖章）：\*\*\*\*  单位地址：  法定代表人：  委托代理人：  联系电话：  传真号码：  邮政编码：  开户银行：  账 号： |

第六章 应提交的有关格式范例

一、封面格式

**商务技术文件或报价文件**

**项目名称：**

**项目编号：**

**投 标 人： （盖章）**

**日期： 年 月 日**

## 二、投标函（格式）

致：诸暨市广顺工程管理服务有限公司

根据贵方 项目的招标文件（编号：诸广顺 2022-\*\*-\*\*）有关要求， 　　（投标人全称） 授权 （委托代理人姓名） 为全权代表，参加贵方组织的招标采购活动，并进行投标。为此：

1、我方已详细研读了全部招标文件，包括修改文件（如有的话）以及全部参考资料和有关附件等，完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。

2、我方承诺本投标文件在开标之日起至投标有效期满均具有约束力，并严格遵守投标文件中的承诺。

3、我方承诺已经具备招标文件中规定的参加本项目的供应商资格条件。

4、我方严格按照招标文件的规定报价，并提供招标文件规定的全部投标文件。

5、如我方中标，投标文件将作为本项目合同的组成部分，直到合同履行完毕均保持有效，我方将按招标文件及相关采购法律、法规的规定履行合同责任和义务。

6、我方完全理解贵方不一定接受最低价的投标。

7、我方同意向贵方提供任何与该项投标有关的一切数据或资料。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。

8、与本次投标有关的一切正式往来通讯，请寄：

地址： 邮编：

电话： 传真：

投标人名称： （盖章）

日期： 年 月 日

## 三、授权委托书（格式）

致：诸暨市广顺工程管理服务有限公司

我 (姓名)　系 (投标人名称)　　　的法定代表人，现授权委托本单位在职职工 (姓名) 　，职务 ，身份证号码 ，以我方的名义参加贵单位组织的 　(招标项目) 采购项目的投标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、评标、签约等具体事务和签署相关文件。

我方对被授权人的签名事项负全部责任。

在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

被授权人无转委托权，特此委托。

投标人： 　　　 (盖章)

年 月 日

## 四、开标一览表（格式）

项目名称：2022年信息系统硬件维护项目项目

编号：诸广顺 20\*\*-\*\*-\*\*

单位：元

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **标的内容** | **投标报价** | |
| **小写** | **大写** |
|  |  |  |

投标人： （盖章）

日 期： 年 月 日

**五、**投标承诺书（格式）

我公司已详细阅读了 项目（项目编号：诸广顺 ）招标文件，现参加该项目投标，并就有关事项作出如下承诺：

一、我公司在该项目招投标及合同履约过程中，不会出现以下行为，否则我公司愿意接受该行为被记录为不良行为，并在不良行为记录时限内放弃在浙江浣江传媒集团投标的资格。

（1）已报名但无故放弃投标(开标前已有书面说明并证实的除外)一年内累计3次以上的；

（2）在招标采购过程中，与采购人进行协商谈判的；

（3）投标有效期内撤回其投标文件的；

（4）拒绝有关部门监督检查或提供虚假情况的；

（5）不积极配合采购单位做好标的验收工作的；

（6）在有关部门的监督检查或考核中被通报批评或处以警告及以上处罚的；

（7）不遵守投标会场纪律，无理取闹，扰乱交易秩序的；

（8）中标后无正当理由放弃中标，或不与采购人签订采购合同，或在签订合同时提出附加条件或更改合同实质性内容，或拒不提交所要求的履约保证金的；

（9）虚假投诉、恶意投诉或未按层级和相关程序逐级质疑、投诉而影响采购工作正常进行或造成不良影响的；

（10）不按照与采购人订立的合同履行义务（包括提供标的、售后服务、技术支持等），严重违反合同规定和廉政合同要求的；

（11）项目负责人不到位，或擅自变换项目负责人，或不认真履行职责造成采购人损失的；

（12）发生经营状况重大变化以及重要担保、重大合同纠纷或诉讼、信用等级和资质变化等可能影响履约能力的重大事项，未及时向浙江浣江传媒集团提供书面报告，因而造成采购人损失的；

（13）与采购人、其他供应商或者采购代理机构相互串通的；

（14）采取不正当手段排挤其他供应商，进行不公平竞争的；

（15）中标后与采购人另行订立背离合同实质内容的协议的；

（16）事先有承诺，而事后违反承诺内容的；

（17）将中标项目转包或违反规定进行分包的；

（18）以他人名义投标或允许他人以自己名义投标，或者以其他方式弄虚作假的；

（19）未按照采购合同约定及时提供全部货物的，或无故拖延工期的；

（20）无故不提供中标要求的型号、配置等产品的，或有拆换、调换、截留产品零部件和备品备件的行为的；

（21）为获取自身利益，向采购人及其他有利害关系的单位或个人提供不正当利益的；

（22）提供假冒伪劣产品或走私物品的；

（23）擅自变更、中止、终止或解除采购合同的；

（24）向有关人员行贿或者提供不正当利益谋取中标的；

（25）在采购活动期间，对管理机构、采购人、其他投标人、评标专家、中介机构等采购相关机构和人员，采取诋毁、诽谤、胁迫、暴力等不正当手段的；

（26）浙江浣江传媒集团有限公司认定的其他违反采购管理的行为。

出现（1）~（6）行为之一，记录时限为6个月；出现（7）~（12）行为之一，记录时限为1年；出现（13）~（17）行为之一，记录时限为2年；出现（18）~（21）行为之一，记录时限为3年；出现（22）~（25）行为之一，记录时限为5年；出现（26）行为，酌情处理。时限以被记录为不良行为之日起算，在记录时限内再次被计为不良行为的，记录时限应从上次记录时限截止日起算。

二、我公司承诺接受采购文件及澄清修改部分（如有）的全部条款（包括响应文件递交截止时间、保证金、资格条件、评审成交标准以及采购需求等其他所有条款）且无任何异议。如果我公司在递交响应文件后还对采购文件提出质疑的，愿意接受相关部门依法做出的处罚决定。

三、我公司及其他利害关系人如对该项目的中标公示有异议，将在采购文件规定的公示期限内提出符合以下条件的有效质疑，否则我公司愿意接受相关部门不予受理的决定。

1、质疑人须为采购响应人和其他利害关系人；

2、投诉时，应当递交质疑书，质疑书应当包括下列内容：

（1）质疑人的名称、地址及有效联系方式；

（2）被质疑人的名称、地址及联系方式；

（3）质疑事项的基本事实；

（4）相关请求及主张；

（5）有效线索和相关证明材料；

（6）质疑人是法人的，质疑书必须由其法定代表人或者授权代表签字并加盖公章；其他组织或者个人质疑的，质疑书必须由其主要负责人或者质疑人本人签字，并附有效身份证明复印件。

投标人（盖章）：

日 期： 年 月 日

六、技 术 偏 离 表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 内容 | 招标文件  规范要求 | 投标文件  对应规范 | 偏离情况 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

注：

1、此表须与招标文件“采购需求”相应标项内的所有技术规格（含技术、功能、配置、附加必备条件、售后服务、安装、验收、付款方式等）相比较且一一对应真实逐条填列，并在“偏离情况”栏注明“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”。

2、投标人递交的技术规格书中必须真实逐条列明，否则由投标人自行承担相关风险。

3、此表在不改变格式的情况下可自行制作。

4、此表置于商务技术文件中。

投标人（盖章）：

日 期： 年 月 日