

# 磋商文件

(项目编号: XJDH-YKD204-040)



项目名称: 新疆医科大学第二附属医院关键基础信息设施维保服务项目

采购单位 (盖章): 新疆医科大学第二附属医院

联系人: 韩玺梅、董玮

电 话: 0991-4609126



代理机构 (盖章): 新疆德鸿项目管理咨询有限公司

法定代表人 (盖章):

联系人: 李娟娟、吴楚

电 话: 0991-4833203



详细地址: 乌鲁木齐市友好北路 706 号昊泰明慧园 B 座 18 楼 1803 室

---

---

## 目 录

第一章、磋商公告.....	3
第二章、响应须知.....	5
磋商须知前附表.....	5
一、总 则.....	8
二、磋商文件.....	8
三、响应文件的编制.....	9
四、响应文件的递交.....	13
五、磋商.....	15
六、资格审查.....	15
七、磋商和定标.....	15
八、授予合同.....	24
九、买方授标时更改采购服务数量的权利.....	25
第三章、技术参数及要求.....	26
第四章、合同.....	43
第五章、响应文件格式.....	47

## 第一章、磋商公告

一、项目编号：XJDH-YKD2024-040

### 二、项目概况

序号	项目名称	预算金额 (元)	简要规格描述	备注
1	新疆医科大学第二附属医院关键基础信息设施维保服务项目	550000.00	关键基础信息 设施维保服务	详见磋商文件及 技术参数要求

### 三、供应商资格要求：

- 1) 符合政府采购法第二十二条的规定；
- 2) 供应商须具有有效的“一证一码”或“三证合一”的营业执照副本；
- 3) 供应商具有良好的财务状况，提供近三年 2021-2023 年任意一年经第三方审计出具的审计报告，须包含资产负债表、现金流量表、利润表等，或提供公司近一年的财务报表和近一个月的银行资信证明并加盖公章；
- 4) 供应商在“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))、中国政府采购网 ([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)) 等渠道查询后，未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单截图；
- 5) 拥有一定的技术支持和后续服务能力；
- 6) 本项目不专门面向中小企业预留金额/项目预算金额（包含中型、小型、微型企业）。

### 四、磋商文件的报名/发售时间、地址、售价

1. 报名（发售 / 获取）时间：2024- 4 - 9 至 2024- 4 - 16

上午：00:30-12:00 下午：12:00-23:59

2. 报名（发售 / 获取）地址：线上获取

3. 标书售价(元)：0

4. 获取方式：供应商登陆政采云系统平台 (<https://www.zcygov.cn/>) 进入“项目采购”栏目，在获取采购文件菜单中选择所要获取采购文件的项目，申请获取采购文件。

五、响应文件截止时间：2024- 4 - 22 11:00:00

六、响应文件递交地址：新疆政府采购网政采云平台 ([www.zcygov.cn](http://www.zcygov.cn))

### 七、保证金：

序号	项目名称	保证金金额 (元)	开户银行	收款账号	交付 方式	备注
1	新疆医科大学第二附属医院关键基础信息设施维保服务项目	5000.00	中国工商银行 乌鲁木齐 红山路支行	30020165090 24927967	电汇	

### 八、其他事项：

本项目公告期限为 5 个工作日，供应商认为磋商文件使自己的权益受到损害的，可以自收到磋商文件之日（发售截止日之后收到磋商文件的，以发售截止日为准）或者磋商文件公告期限届满之日（公告发布后的第 6 个工作日）起 7 个工作日内，以书面形式向采购人和代

理机构提出质疑。质疑供应商对采购人、代理机构的答复不满意或者采购人、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政府采购监督管理部门投诉。

- 1、本项目实行网上投标，采用电子投标文件；
- 2、各供应商应成为新疆政府采购网正式注册入库供应商，并完成 CA 数字证书（符合国密标准）申领。因未注册入库、未办理 CA 数字证书等原因造成无法投标或投标失败等后果由供应商自行承担。有意向参与电子开评标供应商，可访问新疆数字证书认证中心官方网站（<https://www.xjca.com.cn/>）或下载“新疆政务通”APP 自行进行申领。如需咨询，请联系新疆 CA 服务热线 0991-2819290；
- 3、供应商将政采云电子交易客户端下载、安装完成后，可通过账号密码或 CA 登录客户端进行投标文件的制作。在使用政采云投标客户端时，建议使用 WIN7 及以上操作系统。客户端请至新疆政府采购网（<http://www.ccgp-xinjiang.gov.cn/>）下载专区查看，如有问题可拨打政采云客户服务热线 95763 进行咨询。如因供应商自身原因导致在规定时间内无法正常解密的（如：浏览器故障、未安装相关驱动、网络故障、加密 CA 与解密 CA 不一致等），采购中心/代理机构不予异常处理，视为供应商自动弃标。
- 4、供应商应当在磋商截止时间前，将生成的“电子加密响应文件”上传递交至“政府采购云平台”，磋商截止时间以后上传递交的响应文件将被“政府采购云平台”拒收。
- 5、供应商在磋商前须提前配置好电脑浏览器（建议使用 360 浏览器或谷歌浏览器），磋商时请使用制作加密电子响应文件的 CA 锁进行解密及报价确认。本项目响应文件解密时间定为 30 分钟内，如因自身原因导致无法正常解密，后果由供应商自行承担。
- 6、供应商登录政采云平台，在磋商时间后 30 分钟内用“项目采购-开标评标”功能进行解密响应文件。若供应商在规定时间内（未按时解密的，视为无效磋商。解密与加密响应文件须使用同一个 CA。
- 7、中小企业划分标准依据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300 号规定。本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为其他未列明行业。

## 九、联系方式

**1、采购代理机构名称：**新疆德鸿项目管理咨询有限公司

**联系人：**吴楚、李娟娟

**联系电话：**0991-4833203

**地址：**新疆乌鲁木齐市友好北路昊泰明慧园 B 座 18 楼 1803 室

**2、采购人名称：**新疆医科大学第二附属医院

**联系人：**韩玺梅、董玮

**联系电话：**0991-4609126

## 第二章、响应须知 供应商须知前附表

序号	内容
1	项目名称：新疆医科大学第二附属医院关键基础信息设施维保服务项目 项目编号：XJDH-YKD2024-040
2	项目预算金额：550000.00 元（超出采购预算的报价为无效报价） 采购范围：新疆医科大学第二附属医院关键基础信息设施维保服务项目中所包含的全部工作内容。
3	采购单位：新疆医科大学第二附属医院 联系人：韩玺梅、董玮 电 话：0991-4609126
4	采购代理机构：新疆德鸿项目管理咨询有限公司 项目联系人：李娟娟、吴楚 电话：0991-4833203 地址：乌鲁木齐市友好北路 706 号昊泰明慧园 B 座 18 楼 1803 室
5	保证金金额：5000 元 保证金的形式：金融机构、担保机构出具的保函非现金形式提交 开户行：中国工商银行乌鲁木齐红山路支行、户名：新疆德鸿项目管理咨询有限公司、账号：3002016509024927967、行号：102881001659、时间：响应文件递交截止时间前【2024 年 4 月 22 日 11:00（北京时间）之前】、须注明所投项目及标段、提交保证金应充分考虑相关时间。 如未在磋商文件规定的时间内提交保证金，视为响应文件递交无效，自行承担责任。
6	供应商资格要求： 1) 符合政府采购法第二十二条的规定； 2) 供应商须具有有效的“一证一码”或“三证合一”的营业执照副本； 3) 供应商具有良好的财务状况，提供近三年 2021-2023 年任意一年经第三方审计出具的审计报告，须包含资产负债表、现金流量表、利润表等，或提供公司近一年的财务报表和近一个月的银行资信证明并加盖公章； 4) 供应商在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）等渠道查询后，未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单截图； 5) 拥有一定的技术支持和后续服务能力； 6) 本项目不专门面向中小企业预留金额/项目预算金额（包含中型、小型、微型企业）。
7	磋商文件有效期：供应商同意响应文件在磋商文件规定的投标截止日期届满后立即对供应商产生法律约束力，磋商有效期截至磋商日后 90 日历天。
8	磋商报价：供应商应在报价一览表中标明其提供的所有服务及相关工作范围内所有费用的总价。

序号	内容
9	磋商截止时间：2024年4月22日11时00分（北京时间）
10	响应文件的数目：电子响应文件（包含：资格证明文件、商务及技术文件两部分）
11	响应文件递交至：政采云平台（www.zcygov.cn）
12	磋商截止时间：2024年4月22日11时00分（北京时间），逾期上传的响应文件将被拒收。
13	磋商地点：政采云平台（www.zcygov.cn）
14	数量调整：磋商总价的±10%，详见第二章磋商须知第31条。
15	维保期：自合同签订后一年 质保期：一年 服务地点：新疆医科大学第二附属医院院内
16	付款方式：1. 维护期满半年，对于乙方提供的服务经甲方认可后支付合同价的50%。 2. 若维护期满一年，对于乙方提供的服务经甲方认可后支付合同价的50%。
17	政府采购强制采购：（1）标记*符号的节能产品；（2）其他。 采购最新一期《节能产品政府采购清单》的产品。 政府采购优先采购：（1）非标记*符号的节能产品；（2）环境标志产品； 采购产品为《节能产品政府采购清单》（最新期）内非标记*符号的节能产品及《环境标志产品政府采购清单》（最新期）内的产品； 响应文件中对所磋商产品为节能、环境标志产品清单中的产品，在磋商报价时必须对此类产品单独分项报价，计算出小计及占合同包总金额的百分比，并提供属于清单内产品的证明资料（从发布以上清单目录的权威媒体网站上下载的网页公告、目录清单、证书等），未单独分项报价且未提供属于清单内产品的证明资料的不给予加分。
18	支持中小企业发展：根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）的规定，评标时将给予小型、微型企业的价格给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审，本项目具体扣除比例为10%。 本项目不专门面向中小企业（含中型、小型企业）采购项目。
19	供应商须仔细阅读本磋商文件的所有条款。如果在商务、技术等方面有偏离，供应商须在响应文件“商务偏离表”、“技术规格偏离表”中一一列出。另外，供应商应对字体置黑的条款、注有“磋商无效”字样的条款、以及加注“*”号的条款引起重视，如不满足此类条款的规定，其后果由供应商自行承担。
20	在磋商过程直至签订合同前的任何时间，如经证实发现供应商提供虚假磋商资料或信息骗取成交的，或者未按本磋商文件要求提交履约保证金的（如有要求），将取消其成交供应商资格，没收其磋商保证金，并报主管部门备案。
21	注：供应商认为磋商文件、采购过程、中标或者成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。
22	本项目代理服务费收取标准参照原国家发展计划委员会文件（计价格[2002]1980号文）、（发改办价格[2003]857号文件）及财库[2018]2号文件所规定标准下浮50%，由中标人向采购代理机构支付。

序号	内容
23	<p>本项目为不专门面向中小企业（含中型、小型、微型企业）采购项目。</p> <p>促进中小企业发展政策：根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定，供应商和制造商应对提交的中小企业声明函的真实性负责，提交的中小企业声明函不真实的，应承担相应的法律责任。</p>
24	<p>中小企业划分标准依据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）规定。本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为其他未列明行业。</p>
25	<p>响应文件的上传和递交：</p> <p>1) 电子加密响应文件</p> <p>①响应文件制作完成并生成加密标书，在响应文件递交截止时间前，供应商需将加密的响应文件上传至政采云平台。</p> <p>②供应商未能在投标截止时间前成功上传电子加密响应文件的投标无效。</p> <p>③供应商成功上传电子加密响应文件后，可自行打印响应文件接收回执。</p> <p>2) 备份响应文件</p> <p>①供应商在投标截止时间前将加密的响应文件上传至政府采购云平台，还可以在投标截止时间前以电子邮件方式提供备份响应文件 1 份（接收人邮箱：396916938@qq.com，接收人：吴楚，电话：13659921314），“备份响应文件”由供应商自愿提供，采购文件不作强制性要求；如不提供或未按要求提供的，无备份响应文件而失去投标资格。</p> <p>②备份响应文件提供要求：供应商可以将备份响应文件打包压缩并加密，压缩包命名为“XX 单位备份响应文件”，加密密码由供应商自行保管；送达时间以采购代理机构实际接收时间为准。“备份响应文件”逾期或未按要求提供的视为未提供，建议供应商提前 1 日办理邮件提供事宜。</p>
26	<p>响应文件的解密：</p> <p>①不见面开标默认解密时长：30 分钟 供应商应在解密指令发出后采购（答疑）文件规定时间内完成解密。供应商未按规定完成解密，视为放弃投标。</p> <p>②通过“政府采购云平台”上传递交的响应文件，因“政府采购云平台”系统问题无法按时解密，供应商提供了备份响应文件的，方可以备份响应文件为依据进行评审，其他因供应商原因导致无法解密的，投标无效。</p> <p>③通过“政府采购云平台”成功上传递交的“电子加密响应文件”已按时解密的，“备份响应文件”自动失效。响应文件递交截止前，供应商仅提供了“备份响应文件”而未将“电子加密响应文件”成功上传至“政府采购云平台”的，投标无效。</p>
27	<p>注意事项：</p> <p>1) 本项目为电子招投标项目，供应商需要使用 CA 加密设备，凡参加本项目供应商可自主通过新疆 CA 申领渠道“新疆政务通”申请政采云平台可使用的 CA 设备。如有操作性问题可与政采云在线客服进行咨询，咨询电话：400-881-7190。</p> <p>2) 本项目实行网上投标，采用电子投标文件，若供应商参与投标，自行承担投标一切费用。</p> <p>3) 各供应商应在开标前应确保成为新疆政府采购网正式注册入库供应商，并完成 CA 数字证书申领。因未注册入库、未办理 CA 数字证书等原因造成无法投标或投标失败等后果由供应商自行承担。</p> <p>4) 供应商将政采云电子交易客户端下载、安装完成后，可通过账号密码或 CA 登录客户端进行投标文件制作。在使用政采云投标客户端时，建议使用 WIN7 及以上操作系统。客户端请至新疆政府采购网（www.ccgp-xinjiang.gov.cn）下载专区查看，如有问题可拨打政采云客户服务热线 400-881-7190 进行咨询。</p>

## 一、总 则

### 1. 合格的供应商

1.1 凡符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条款规定的、有能力提供磋商文件中规定的要求提供服务，且具有独立承担民事等法律责任的法人或其它经济组织；

1.2 供应商在本次磋商活动中，必须遵循《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例（658号令）、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部87号令）、《财政部关于加强政府采购货物和服务项目价格评审管理的通知》财库（2007）2号文的规定。

1.3 本项目不接受联合体。

1.4 不符合1.1、1.2、1.3条款规定的供应商，其磋商将被拒绝。

### 2. 定义

2.1 “采购代理机构”系指新疆德鸿项目管理咨询有限公司

2.2 “供应商”系指向采购代理机构提交响应文件的供应商。

2.3 “服务”系指按磋商文件要求提供的服务。

2.4 “卖方”系指提供合同服务的经济实体。本次磋商指有关成交供应商。

2.5 “买方”系指购买服务的单位，即为本次磋商的采购人。

### 3. 其他要求

3.1 供应商应自行承担所有与本次磋商磋商有关的费用，而不论磋商的结果如何。

#### 3.2 政府采购政策支持

3.2.1 产品符合政府采购强制采购政策的，实行强制采购；符合政府采购优先采购政策的，产品享受节能产品、环境标志产品优惠（由供应商在报价文件中选择并填报，评审时进行价格优惠）；供应商享受支持中小企业发展政策优惠的，可以与同时享受节能产品、环境标志产品优惠累加优惠。财政部门关于政府采购强制采购、优先采购的政策规定可在中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）查询。本项目价格扣除比例见磋商须知前附表。

3.2.2 同一项目中部分产品属于优先采购政策的，评审时只对该部分产品的报价实行价格优惠。

3.2.3 为推进政府采购诚信体系建设，供应商在签署相关承诺，提供相关信息前，应认真阅读财政部门相关政策规定。

## 二、磋商文件

### 4. 磋商文件

4.1 磋商文件用以阐明所需服务、磋商磋商程序和合同条款。包括：

4.1.1 磋商公告

4.1.2 磋商须知

4.1.3 磋商内容及技术要求

4.1.4 合同

4.1.5 响应文件格式

4.2 供应商应认真阅读磋商文件中所有的事项、格式、条款和规范等要求。如果没有按照磋商文件要求提交全部资料或者响应文件没有对磋商文件做出实质性响应，其磋商将被拒绝。

5. 磋商文件的澄清和修改

5.1 采购人如需对已发出的磋商文件进行必要澄清或者修改的，澄清或者修改的内容可能影响到响应文件编制的，采购代理机构应当在响应文件递交截止时间五日前，并以书面形式通知所有获取磋商文件的潜在供应商。该澄清或者修改的内容为磋商文件的组成部分。

### 三、响应文件的编制

6. 响应文件的编写

6.1 供应商应仔细阅读磋商文件，了解磋商文件的要求，并在充分理解磋商文件提出的货物技术规范、服务和商务条款后的基础上制作响应文件。

7. 响应文件的语言及计量单位

7.1 供应商的响应文件以及供应商与采购代理机构就有关磋商活动的所有来往函电均应使用中文。如果响应文件或磋商有关的其它文件、信件及来往函电以其它语言书写的，供应商应将其译成中文。

7.2 响应文件中所使用的计量单位除磋商文件中有特殊规定外，一律使用法定计量单位。

8. 响应文件构成

8.1 供应商编写的响应文件应按下列顺序及内容提供：

8.1.1 资格审查文件内容（后续供应商在线制作响应文件时需对资格审查项进行逐一关联响应）

1) 供应商须具有有效的“一证一码”或“三证合一”的营业执照；（营业执照）

2) 供应商具有良好的财务状况，提供近三年 2021-2023 年任意一年经第三方审计出具的审计报告，须包含资产负债表、现金流量表、利润表等，或提供公司近一年的财务报表和近一个月的银行资信证明并加盖公章；（财务状况，提供近三年 2021-2023 年任意一年经第三

方审计出具的审计报告，须包含资产负债表、现金流量表、利润表等，或提供公司近一年的财务报表和近一个月的银行资信证明并加盖公章)

3) 供应商在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)等渠道查询后，未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单截图；(信用中国、中国政府采购网等渠道查询后，未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单截图)

4) 拥有一定的技术支持和后续服务能力；(承诺书)

#### 8.1.2 响应文件格式

1) 响应函

2) 法定代表人授权委托书

3) 报价一览表

4) 关于资格的声明函

5) 企业简介

6) 维保服务方案

7) 自动化运维工具部署实施

8) 项目经理

9) 售后服务人员

10) 本地化服务能力

11) 二线技术支持服务人员情况

12) 备品备件耗材库

13) 供应商履约能力

14) 服务案例(2021年1月1日-至今)

15) 培训服务

16) 商务、技术条款偏离表

17) 供应商反商业贿赂承诺书

18) 企业类型声明函

19) 其它资料

#### 8.1.3 响应文件

(1) 技术规格偏离表(供应商须对第三章所有技术参数条款逐条列明是否响应，如有偏离，须一一列明)

(2) 供应商认为有必要提供的声明及完整文件或支持资料。

8.2 第8.1.1条中第(1)-(4)项、第8.1.2条中第(1)-(19)项为必备项, 供应商在响应文件中必须提供有关材料, 如果缺项, 或不符合要求, 将导致磋商无效。

8.3 供应商在磋商中违反国家有关法律法规的强制性规定的, 其磋商按未满足磋商文件实质性要求处理。

## 9. 响应文件格式

9.1 供应商应按磋商文件提供的格式完整地填写所提供的货物、服务、数量及价格。

## 10. 磋商报价

10.1 供应商应按磋商文件所附的《磋商一览表》和《投标产品名称、数量、规格及报价明细表》中的项目, 标明拟提供货物和服务的单价和总价。如单价和总价不符, 以单价累计为准。

10.2 本标只接受一个报价, 不接受备选方案, 但不拒绝优惠声明, 优惠声明需在《磋商一览表》备注中填写。

10.3 供应商应按磋商文件的要求对有关服务的全部内容进行报价。

10.4 本项目的磋商报价实行两次及以上报价。供应商在进行第二次及以上次数报价时, 报价应用大写书写, 写明名称, 并由响应被授权人签字或盖章。

10.5 本次项目采用不见面开标方式, 在规定的响应文件递交截止时间(磋商时间)和供应商须知前附表规定的地点开标。供应商的法定代表人或其委托代理人无需到达开标现场, 仅需在任意地点通过政采云不见面开标系统, 使用 CA 密钥完成远程解密、提疑澄清、开标唱标、结果公布等交互环节。

10.6 开标前供应商完成设备测试, 保证摄像头及麦克风正常使用。自磋商时间起至磋商结束, 供应商须登录新疆政府采购平台并保持网络畅通, 随时答复专家评审小组的疑问。若供应商未在规定时间内答复的, 由此产生的后果将由供应商自行承担。

10.7 法定代表人或法定代表人授权委托人参与远程交互, 中途不得更换, 在废标、澄清、提疑、传送文件等特殊情况下需要交互时, 供应商一端参与交互的人员将均被视为是供应商的授权委托人或法人代表, 供应商不得以不承认交互人员的资格或身份等为借口推脱, 供应商自行承担随意更换人员所导致的一切后果。

10.8 响应文件的解密: 供应商登录政采云平台, 在开标时间后 30 分钟内用“项目采购-开标评标”功能进行解密响应文件。若供应商在规定时间内未按时解密的, 视为无效投标。解密与加密响应文件须使用同一个CA。

首轮报价确认：供应商应在开启签字时段后进行 CA 签字确认，如对报价记录表有异议，先点击“报价异议”，选择“有异议”并填写异议说明后，再点击“报价确认”对报价记录表进行签章。签章完成后，等待评审小组对报价进行评审。

二轮及以上报价：供应商进行两轮及以上报价，采购组织机构在平台开启新一轮报价，供应商点击“报价”，参与报价（在报价页面填写最后报价、项目负责人等信息，生成报价文件）。报价结果以最新轮报价为准，只要开启下一轮报价，前几轮报价均无效，如供应商当前轮不修改报价，也需要上传原价报价文件。生成报价文件后，供应商对报价文件进行 CA 签章。

## 11. 磋商货币

11.1 本次磋商货币为人民币。

## 12. 证明供应商合格和资格的文件

12.1 按照第8条规定，供应商应提交证明其有资格参加磋商和一旦其磋商被接受则有能力履行合同的文件，并作为其响应文件的一部分。

12.2 供应商应填写并提交磋商文件所要求的资格证明类文件。

## 13. 证明服务的合格性和符合磋商文件规定的文件

13.1 按照第8条规定，供应商应提交磋商文件要求的服务的合格性及符合磋商文件规定的证明文件及承诺。

13.2 供应商应逐条阅读磋商文件要求的技术规格及商务条款要求，指出自己提供的服务是否对磋商文件做出响应，并将不能响应之处在响应文件所附的“技术偏离表”和“商务（合同条款）偏离表”中一一列出。

## 14. 响应文件的有效期

14.1 响应文件从实际磋商之日起 90 天内有效。

14.2 在特殊情况下，在原磋商有效期届满之前，采购代理机构可与招标单位协商延长响应文件的有效期，并经磋商方确认。

## 15. 响应文件的书写要求、签署及份数。

15.1 中标/成交供应商响应文件正本须用不褪色的墨水笔书写或打印。

15.2 响应文件的书写应清楚工整，修改处应由供应商授权代表签字或盖章。

15.3 未实质性响应磋商文件、或者关键字迹潦草、关键内容表达不清、或者未按要求填写或可能导致非唯一理解的磋商文件将不能通过符合性检查，按重大偏离处理。

15.4 响应文件应由企业法人或法人授权代表在所有规定签章处逐一签署及加盖单位的公

章。

15.5 响应文件的份数：详见《供应商须知前附表》。

15.6 供应商可根据磋商内容的具体需要自行编制其它文件纳入响应文件中。

15.7 中标/成交供应商响应文件的装订必须采用胶粘本，不允许任何活页形式装订（非胶粘方式装订的响应文件一律视同活页装订），活页方式装订视为磋商无效。

#### 16. 磋商保证金

16.1 磋商保证金金额见磋商须知前附表。

16.2 磋商保证金用于保护本次招标免受供应商的违规、违约行为而引起的风险。

16.3 磋商保证金应用人民币，由供应商按第二章《响应须知》中明确的银行、账号，按16.1条要求的数额办理，并在响应文件中放保证金汇款凭证。

#### 16.4 磋商保证金的退还

在该项目磋商公示期满后，五个工作日内退还原账户。

16.5 发生以下情况磋商保证金可能被没收：

16.5.1 如果供应商在磋商有效期内撤销响应文件；

16.5.2 如果供应商串通磋商的；

16.5.3 如果成交供应商未能做到：

a. 按29条规定签定合同；

b. 第32条有关缴纳成交服务费的规定；

c. 按磋商文件要求提交合同履行保证金的。

### 四、响应文件的递交

#### 17. 响应文件的标记

17.1 18.1 响应文件采用电子文档。响应文件中应按照磋商文件的格式中规定签字、盖章的地方必须按其规定签字、盖章。

17.2 若供应商对响应文件做必要修改或澄清，则应在修改或澄清处加盖供应商公章或由法定代表人或法定代表人授权代表签字确认。

17.3 供应商响应文件封面上应写明：

(1) 采购单位：

(2) 项目名称：

(3) 项目编号：

(4) 供应商名称：

(5)法定代表人：

(6)联系人：

(7)联系电话：

17.4 未按本须知要求标记和递交的响应文件，采购代理机构不对其后果负责。

18. 响应文件递交的截止日期

18.1 供应商必须在《磋商须知前附表》中规定的时间之前将响应文件送达到规定的地点。

18.2 超过磋商文件规定的磋商截止时间送达的响应文件将不予接受。

响应文件递交截止时间以平台显示的时间为准，逾期系统将自动关闭，未完成上传的响应文件视为逾期送达，将被拒绝。

供应商成功上传电子加密响应文件后，可自行打印响应文件接收回执。

19. 响应文件的修改、撤回和撤销

19.1 供应商在响应文件递交截止时间前，可以对其所递交的响应文件进行修改并重新上传，但以响应文件递交截止时间前最后一次上传的响应文件为有效响应文件。

19.2 拒绝接收在规定的响应文件接收截止时间后递交的任何响应文件。

19.3 在响应文件递交截止时间后，供应商不得要求修改或撤回其响应文件。

19.4 供应商不得在磋商后至响应有效期期满前撤销响应文件。否则采购单位将没收其保证金。

20. 有下列情形之一的，视为供应商串通磋商，其磋商无效：

- (1) 不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制；
- (2) 不同供应商委托同一单位或者个人办理磋商事宜；
- (3) 不同供应商的响应文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- (4) 不同供应商的响应文件异常一致或者磋商报价呈规律性差异；
- (5) 不同供应商的响应文件相互混装；
- (6) 不同供应商的磋商保证金从同一单位或者个人的账户转出。

## 五、磋商

21. 磋商依据

21.1 磋商的依据为磋商文件（包括采购单位的磋商文件和供应商的响应文件）。

## 六、资格审查

22. 资格审查

22.1 采购人按照本章第8.1.1条中规定的内容对各供应商的响应文件进行资格审查。资格审查不合格的，其磋商无效。

22.2 合格供应商不足三家的，不进行磋商。

## 七、磋商和定标

### 23. 磋商原则

23.1 本项目的磋商遵循公平、公正、科学、择优的原则。

23.2 磋商委员会将严格按照《中华人民共和国政府采购法》、中华人民共和国政府采购法实施条例（国务院令658号）、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部87号令）、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》财库〔2014〕214号等相关法律法规的规定依法磋商，维护各方当事人的合法权益。

23.3 不徇私情，不明招暗定。

23.4 资格审查合格的供应商，均有同等机会参加竞争。

23.5 磋商委员会不得私自泄露磋商内容，不得进行旨在影响磋商结果公正、公平的任何活动。

### 24. 磋商方法

24.1 评审小组有关技术、经济等方面的专家和采购单位熟悉相关业务的代表人员组成，成员为三人以上的单数，其中技术、经济等方面的成员人数不少于成员总数的三分之二。

按前款规定，评审小组的成员，由政采云专家库中抽取和新疆医科大学校内的专家共同组成。对于技术复杂、专业性要求较高或者国家有特殊要求的采购项目，采取随机抽取方式抽取的专家不能满足磋商工作需要时，将采取直接确定的方式选定评审小组的人选。

24.2 磋商的依据为磋商文件和响应文件。根据相关法律法规的规定，磋商委员会不以任何外部证据作为其磋商的依据或标准。

24.3 磋商过程将严格保密。磋商后直到授予成交供应商合同止，凡是属于审查、澄清、评价和比较的有关磋商资料以及授标建议等均不得向供应商或其他无关的人员透露。

24.4 在磋商的整个过程中，供应商所进行的旨在影响磋商结果的活动，可能导致其磋商被拒绝，或者被取消成交资格。

24.5 本次磋商采用综合评分法进行磋商。磋商分资格审查、符合性审查和详细评审三个阶段。

24.5.1 只有通过资格审查及符合性审查的响应文件才可进入详细评审阶段。

24.5.2 详细评审分为商务及技术评审（含磋商报价得分计算）。

#### 24.6 响应文件的资格审查和符合性审查

24.6.1 对供应商上传的响应文件按《响应文件资格审查标准》进行审查。

##### 《响应文件资格审查标准》

序号	标准
1	供应商须具有有效的“一证一码”或“三证合一”的营业执照；（营业执照）
2	供应商具有良好的财务状况，提供近三年 2021-2023 年任意一年经第三方审计出具的审计报告，须包含资产负债表、现金流量表、利润表等，或提供公司近一年的财务报表和近一个月的银行资信证明并加盖公章；（财务状况，提供近三年 2021-2023 年任意一年经第三方审计出具的审计报告，须包含资产负债表、现金流量表、利润表等，或提供公司近一年的财务报表和近一个月的银行资信证明并加盖公章）
3	供应商在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）等渠道查询后，未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单截图；（信用中国、中国政府采购网等渠道查询后，未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单截图）
4	拥有一定的技术支持和后续服务能力；（承诺书）
备注：依据法律法规和采购文件的规定，对响应文件中的资格证明等进行审查，以确定供应商是否具备投标资格，如供应商提供的响应文件中资格审查有一项未通过上述审查标准，将失去供应商资格。	

#### 24.7 符合性审查

磋商委员会对符合资格的供应商的响应文件进行符合性审查，以确定其是否满足磋商文件的实质性要求，是否存在重大偏离。重大偏离系指响应文件的有效性、真实性、合同的供货范围、质量、性能和规格等内容在实质上与磋商文件形成了重大的不一致，而这种不一致可能限制了买方的权力和供应商的义务，纠正或承认这些偏离将会对该供应商和其它供应商合理的竞争地位产生不公正的影响。与磋商文件有重大偏离的响应文件将被拒绝，磋商无效。

##### 《响应文件符合性审查标准》

序号	标准
1	响应文件未按磋商文件规定由供应商法定代表人或其授权代理人签字、盖章的；
2	供应商是否交纳保证金；
3	供应商的报价未超过采购预算；

4	未按磋商文件规定的格式填写，内容不全或关键字迹模糊、无法辨认的；
5	响应文件载明的采购项目完成期限超过磋商文件规定期限的；
6	响应文件明显不符合磋商文件规定的技术规格、技术标准以及商务条款要求的；
7	以行贿手段谋取中标或者以其他弄虚作假方式申请投标的；
8	不满足磋商文件实质性要求的其他情形；
9	响应文件附有采购单位不能接受的条件；
备注：由评审小组对符合资格的各供应商响应文件进行符合性审查，如果供应商有一项未通过上述审查标准，评审小组将认定整个响应文件不响应磋商文件而予以否决，并且不允许供应商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响应。未通过符合性审查的供应商其响应文件将按照无效投标处理。	

再次重申：供应商请认真阅读和理解上述内容，避免响应文件中有违背上述审查标准之一的情况发生而造成废标。

24.7 磋商委员会将对其进行算术性修正。算术性修正是指对响应文件报价出现前后不一致的进行校核，并对其算术上和运算上的差错给予修正。修正的原则如下：

24.7.1 响应文件中磋商一览表内容与响应文件中相应内容不一致的，以磋商一览表为准；

24.7.2 响应文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

24.7.3 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以磋商一览表的总价为准，并修改单价；

24.7.4 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。

24.7.5 同时出现两种以上不一致的，按照上述规定的顺序修正。修正后的报价须供应商确认，如果供应商拒绝确认，其磋商无效。

24.7.6 对不同文字文本磋商文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

24.7.7 磋商委员会将拒绝被定为实质上非响应性的磋商，供应商不能通过修正或撤销不符之处而使其磋商成为响应性磋商。

24.7.8 磋商委员会将允许磋商中有微小的不正规、不一致或不规则，而该微小之处不构成重大偏离。

#### 24.8 详细评审

24.8.1 磋商委员会对符合性审查合格的响应文件进行商务及技术评审，综合比较与评价。以响应文件能最大限度地满足磋商文件中规定的各项评价标准为依据，独立地对各响应文件进行评审和打分。

24.8.2 成交原则：本次磋商采取综合评分法。

综合评分法衡量响应文件在是否最大限度地满足磋商文件实质性要求前提下，按照磋商文件中规定的各项因素进行综合评审后，依据得分高低，依次确定得分最高的供应商为成交候选人。

评标办法及标准

序号	评分主要因素	评分具体因素	分值
1	维保服务方案	<p>针对本项目的实施情况，提出系统维保解决方案、技术支持方案、应急响应方案，巡检方案、备品备件支持方案、安全保密措施、工作周报、月报方案（包括工作周计划、工作周报、月报等）必须有各类周报、方案的模板、时间进度安排等详细内容。</p> <p>1. 方案内容全面，可操作性强，得 12 分； 2. 方案内容较全面，可操作性较强，得 8 分； 3. 方案内容一般，可操作性一般，得 4 分；</p>	12 分
2	自动化运维工具部署实施	<p>投标人可提供成熟的自动化运维工具，能够提供自主软件著作权并配合发标方进行部署实施，本项最高的 10 分</p> <p>1、提供部署实施承诺且部署节点数不少于 300，得 10 分； 2、提供部署实施承诺且部署节点数不少于 100，得 5 分； 3、提供部署实施承诺且部署节点数不少于 50，得 2 分； 4、未提供或非自主软件著作权不得分。</p>	10 分
3	项目经理	<p>需配备 1 名项目经理需具有项目经理类认证证书、服务管理类证书、安全认证类资质证书，每提供一个证书得 2 分，本项满分 6 分。（须提供项目经理详细情况说明及近半年内社保缴纳证明、认证证书，未提供证明材料或证明材料提供不完整不得分）</p>	6 分
4	售后服务人员	<p>1、供应商提供售后驻场服务人员至少 1 人，2 名非驻场服务人员得 2 分，每增加 1 人加 1 分，满分 4 分。</p> <p>2、售后服务人员团队取得以下相关资质认证，每满足一项资质要求得 2 分，满分 10 分：</p> <p>（1）具备 4 年以上项目经验并取 redhat linux 系统认证专家（RHCE）； （2）具备 4 年以上项目经验并取得华为认证网络认证专家（HCIP）； （3）具备 4 年以上项目经验并取得华为存储及云计算系统认证专家（HCIP）； （4）具备 4 年以上项目经验并取得 Oracle 数据库认证专家（OCP）； （5）具备 4 年以上项目经验并取得虚拟化认证专家（VCP）； 注：上述技术服务人员每满足一项资质要求得 2 分，共 10 分：不提供证明材料或证明材料有缺项不得分。人员需提</p>	14 分

		供详细简历、身份证、学历证明文件（毕业证或学位证或学信网截图）、对应认证证书扫描件及最近六个月在本单位的社会保险参保缴纳证明文件，（同类证书不累计，若某个技术人员拥有多项证书，只计算一次）	
5	本地化服务能力	1、有满足本项目的售后服务机构，提供房产证明或房屋租赁合同复印件。符合得2分，不符合得0分。 2、供应商本地技术人员（不包含售后服务人员）大于10人，得5分，8-10人得4分，5-7人得3分，3-4人得2分，1-2人得1分（需提供本地技术人员身份证、社保缴纳证明）	7分
6	二线技术支持服务人员情况	供应商提供5名及以上具备相关工作经验的二线技术支持人员，每满足一项资质要求得2分，满分10分。 1、具备6年以上项目经验并取得EMC存储技术高级专家认证（EMCIE）； 2、具备6年以上项目经验并取得安全技术高级专家认证（CISSP）； 3、具备6年以上项目经验并取得网络技术高级专家认证（CCIE或HCIE或H3CIE）； 4、具备6年以上项目经验并取得Oracle数据库技术高级专家认证（OCM）； 5、具备6年以上项目经验并取得虚拟化安全技术高级专家认证（VTSP）； 注：上述二线技术支持服务人员需提供二线技术支持人员身份证、学历证明文件（毕业证或学位证或学信网截图）、对应认证证书扫描件，不提供证明材料或证明材料有缺项不得分。（同类证书不累计；若某个技术人员拥有多项证书，只计算一次）：	10分
7	备品备件耗材库	1、在项目所在地设有专门针对硬件维保设备的备件库得2分，需提供本地备件库图片及场地租赁证明，没有不得分； 2、提供本地备件库备品备件清单，得1分，不提供不得分。	3分
8	供应商履约能力	为保障供应商项目服务交付能力，投标企业须提供以下资质文件，满分13分： 1. 具备ITSS运行维护资质（中国电子工业标准技术协会颁发），提供1级资质得2分，提供2级资质得1分，提供3级资质得0.5分； 2. 具备信息安全服务资质安全工程类资质（中国信息安全测评中心颁发），提供3级资质得2分，提供2级资质得1分，提供1级资质得0.5分； 3. 信息安全服务资质灾难恢复类资质（中国信息安全测评中心颁发），提供3级资质得2分，提供2级资质得1分，提供1级资质得0.5分； 4. CCRC信息系统安全运维资质（中国网络安全审查技术与认证中心颁发），提供1级资质得2分，提供2级资质得1分，提供3级资质得0.5分；	13分

		5. CCRC 信息系统安全集成资质（中国网络安全审查技术与认证中心颁发），提供 1 级资质得 2 分，提供 2 级资质得 1 分，提供 3 级资质得 0.5 分； 6. 信息系统建设和服务能力等级资质（中国电子信息行业联合会颁发），提供 CS5 级资质得 3 分，提供 CS4 级资质得 2 分，提供 CS3 级资质得 1 分，提供 CS2、CS1 得 0.5 分； 提供相关资质扫描件及官网查询截图，不提供不得分。	
9	服务案例	服务提供商提供 2021 年 1 月 1 日至今 IT 维保服务类案例，服务案例需提供相关合同关键页复印件（包含首页、服务时间、服务清单、签章页），共 8 分。 （一）为保证服务商具体同等服务能力，需要同时满足以下条件，每个案例得 1 分，本项最高可得 8 分； 每份合同案例的设备清单需要同时至少包含 PC 服务器、存储设备、网络设备、安全设备其中两类设备类型； PC 服务器需要至少包含以下 2 种品牌：IBM、HP、DELL、H3C、华为、浪潮、联想 存储设备需要至少包含以下 2 种品牌：DELL、EMC、HDS、HP、富士、宏杉、华为、H3C 网络、安全设备需要至少包含以下 2 个品牌：H3C、华为、锐捷、Redware、迪普、网御、绿盟、深信服、天融信、安恒、山石，企安信	8 分
10	培训服务	供应商为采购人提供人员培训服务，针对培训内容提供培训方案，培训内容包括网络基础及排障培训、网络安全培训。培训服务方案齐全、有利于项目实施得 2 分，不提供不得分。	2 分
11	合计		85 分

说明：评分分值计算等于所有专家评分后的算术平均值，保留小数点后两位，小数点后三位“四舍五入”。

24.8.2.1 对于商务部分（磋商报价）的评分，按以下方法进行：价格分统一采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求且磋商价格最低的报价为磋商基准价，其价格分为满分。

其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：

$$\text{报价得分} = (\text{磋商基准价} / \text{磋商价格}) \times 15\% \times 100$$

$$\text{磋商价格} = \text{供应商的磋商报价（经算数性修正的）} - \text{政府采购政策优惠价格扣除。}$$

本项目不专门面向中小企业（含中型、小型企业）采购项目。

若供应商和小微企业产品/服务制造商均符合小微企业条件，并且提供了《中小企业声明函》及加盖单位公章的声明函附件（须说明供应商和产品制造商的从业人员、营业收入、资产总额等相关情况）的，则其磋商价格=供应商报价中属于小型和微型企业产品的价格部分×（100%-10%）+供应商报价中不属于小型和微型企业产品的价格部分；否则，其磋商价=磋商报价。

24.8.2.2 在价格评审中,磋商委员会认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价,有可能影响产品质量或者不能诚信履约的,应当要求其在磋商现场合理的时间内提供书面说明,必要时提交相关证明材料,供应商不能证明其报价合理性的,磋商委员会应当将其作为无效磋商处理。

24.8.2.3 在技术评审中,应当考虑设备的技术参数响应情况、设备技术水平、工艺水平等因素,以及设备的功能性、整体配套性、经济性、先进性、稳定性等因素;设备故障率情况及故障响应时间等因素;售后服务应当考虑其服务的承诺内容、具体措施及其可行性等因素;业绩应当考虑磋商产品近三年相同产品销售业绩,以确定厂家类似项目的供货经验及组织管理能力等。

涉及政府采购政策优惠的,按磋商须知前附表规定调整供应商的技术、价格得分或总得分。

涉及多处获得政府采购政策优惠的,涉及调整得分的,按规定调整得分;涉及调整价格的,按规定调整价格。

价格项加分:

1、(节能清单部分产品的价格/磋商报价)×3%×价格项满分值

2、(环境清单部分产品的价格/磋商报价)×3%×价格项满分值

技术项加分:

1、(节能清单部分产品的价格/磋商报价)×3%×技术项满分值

2、(环境清单部分产品的价格/磋商报价)×3%×技术项满分值

注:1、供应商须提供 23 期《节能产品政府采购清单》关于磋商产品当前页的打印件;

2、供应商提供 21 期《环境标志产品政府采购清单》关于磋商产品当前页的打印件;

24.8.2.4 属于中小企业评审优惠内容及价格扣除幅度:

根据中华人民共和国财政部、中华人民共和国工业和信息化部《政府采购促进中小企业发展暂行办法》(财库[2011]181号)文件的规定,属于中小企业评审优惠内容及幅度如下:

(一)中小企业(含中型、小型、微型企业)应当同时符合以下条件:

①符合中小企业划分标准(按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》(工信部联企业〔2011〕300号)执行);

②提供本企业制造的货物、承担的项目或者服务,或者提供其他中小企业制造的货物。本项所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物;

③小型、微型企业提供中型企业制造的货物的,视同为中型企业。

(二)价格扣除办法:

①对于非专门面向中小企业的项目，对小型和微型企业（或联合体各方均为小型、微型企业的）产品的价格给予 10%的扣除，用扣除后的价格参与价格分的评审。（本项目不适用）

本项目不专门面向中小企业（含中型、小型企业）采购。

（三）小型和微型企业适用价格扣除办法时应提供的相关资料：

①、《中小企业声明函》。

②、供应商应提供所磋商产品生产厂家的属地主管部门出具的证明函；

③、供应商应同时提供以上二个材料，否则将不给予价格扣除。

④、供应商需在磋商文件报价部分中“磋商分项报价表”中逐项注明所投产品的生产厂家具体名称并备注是否属于小型、微型企业。

若所磋商产品为进口产品的，不适用《政府采购促进中小企业发展暂行办法》。

根据中华人民共和国财政部、中华人民共和国民政部、中国残疾人联合会《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库[2017]141号）文件的规定：残疾人福利性单位视同小型、微型企业。

供应商若为残疾人福利性单位，须在磋商文件中提供《残疾人福利性单位声明函》，否则将不给予价格扣除。供应商须对其声明的真实性负责，若与事实不符的，将依照《政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。

24.8.3 各磋商委员会成员对每个供应商的上述指标的打分（除报价外）的算术平均分，加上经计算的报价得分，即为该供应商的最终综合评审分。磋商委员会将按供应商得分顺序由高到低依次排名，得分相同的，按磋商报价由低到高顺序排列。得分及报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。得分最高的前一至三名供应商将成为成交候选人。

24.8.4 使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌核心产品且通过资格审查、符合性审查的不同供应商参加同一合同项下磋商的，按一家供应商计算，评审后得分最高的同品牌供应商获得成交供应商推荐资格，评审得分相同的，由磋商委员会按照报价最低的供应商，推荐其作为成交候选人，其他同品牌供应商不作为成交候选人。

24.8.5 最低报价不作为磋商的唯一依据。采购人不承诺将合同授予报价最低的供应商。

24.8.6 经磋商委员会评议，认为磋商报价过高、均超出采购人预算或最高限价的项目，可以不确立成交供应商，重新组织磋商。

24.9 低于成本价不正当竞争预防措施（实质性要求）：

1) 在评审过程中，评审委员会认为供应商投标价低于成本价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，评审小组应当要求其在磋商现场合理的时间内提供书面说明，并提交相关证

明材料，供应商不能证明其报价合理性的，评审小组应当将其作为无效处理。

供应商的书面说明材料应当按照国家财务会计制度的规定要求，逐项就供应商提供的货物、工程和服务的主营业务成本、税金及附加、销售费用、管理费用、财务费用等成本构成事项详细陈述）。

2) 供应商书面说明应当签字确认或者加盖公章，否则无效。书面说明的签字确认，由其法定代表人/主要负责人/本人或者其授权代表签字确认。

3) 供应商提供书面说明后，评标小组应当结合采购项目采购需求、专业实际情况、供应商财务状况报告、与其他供应商比较情况等就供应商书面说明进行审查评价。供应商拒绝或者变相拒绝提供有效书面说明或者书面说明不能证明其报价合理性的或未在规定时间内递交有效书面说明书的，评标小组应当将其响应文件作为无效处理。

澄清：评审小组对于响应文件中个别地方含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，可以要求供应商在规定的时间内作出必要的澄清、说明或者补正。供应商的澄清、说明或者补正应当由其法定代表人或授权代理人签字，并不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。供应商拒不进行澄清、说明、补正的，或者不能在规定时间内做出书面澄清、说明、补正的，评审小组将取消其继续参加磋商的资格。

## 25. 磋商文件的澄清

25.1 磋商委员会在磋商过程中有权随时请供应商就响应文件中含混之处加以澄清或答疑。

25.2 供应商对要求澄清的问题应以书面形式明确答复，并应有法人授权代表的签署。

25.3 供应商的澄清文件是响应文件的组成部分，并取代响应文件中被澄清的部分。

25.4 响应文件的澄清不得改变磋商的实质内容。

## 26. 成交供应商的确定

26.1 磋商委员会按照磋商文件的磋商办法负责向采购人推荐一家或一至三家供应商为成交候选人。

26.2 成交供应商拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的成交供应商名单排序，确定下一候选人为成交供应商，也可以重新开展政府采购活动。

## 27. 成交通知

27.1 采购代理机构将在成交结果公示发布的同时，以书面形式向成交供应商发出《成交通知书》。

27.2 采购代理机构在《成交通知书》发出后五个工作日内退还未成交供应商的磋商保证

金，在采购合同签订后五个工作日内退还成交供应商的磋商保证金。对于所有供应商的响应文件均不予以退还，但对其承担保密责任。

28. 拒绝某些或所有磋商的权力。

28.1 采购人或采购代理机构有权在《成交通知书》发放之前的任何时候拒绝任何有不正当行为或扰乱正常磋商工作的供应商，由此对相关供应商造成的损失不负责任。

## 八、授予合同

29. 签订合同

29.1 成交供应商收到《成交通知书》后，须按有关规定与磋商方签定经济合同。合同的签订一般在《成交通知书》发出后30天内进行，但采购人事先约定的情况除外。

29.2 合同签订后，卖方应按合同的规定履行合同，未按规定履约的，采购人有权取消合同，并且不退还成交供应商的磋商保证金。

29.3 成交合同不得转让或分包。如需对合同的非主体部分进行转让或分包，供应商必须在磋商文件中予以说明，并需经采购人同意。否则，采购人有权取消成交供应商的资格。

29.4 如成交供应商未按有关规定与采购人签订合同或提交合同履行保证金的，采购人可以选择其他成交候选人为成交供应商，并组织成交供应商和采购人签订经济合同。

29.5 合同履行保证金的形式为银行保函，另有约定的，按照约定条件执行。

30. 合同的组成

30.1 下列文件均为经济合同不可分割的组成部分：

30.1.1 磋商文件及其附件、补遗文件；

30.1.2 成交供应商的响应文件及其他附件；

30.1.3 经确认的答疑记录；

30.1.4 成交通知书。

## 九、买方授标时更改采购服务数量的权利

31. 采购人在采购合同履行期间，有权按“磋商须知前附表”第14项约定的内容对本次磋商中规定的服务予以局部增加或减少，但不得对单价或其它实质性内容做任何改变，对增减的数量按同类型成交价结算。

## 十、其他事项

32. 代理服务费

32.1 成交供应商应按本磋商文件的规定，在《成交通知书》核发时至核发后3天内，向采购代理机构支付代理服务费。其计算标准和方法见供应商须知前附表。

33. 本磋商文件是根据《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例（658号令）及《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（87号令）规定编制的，解释权属新疆德鸿项目管理咨询有限公司。

34. 为了做好磋商工作，供应商应组织有关商务和技术人员，认真解答或澄清磋商委员会在磋商过程中提出的有关商务和技术问题。

## 第三章、技术参数及商务要求

### 一、采购要求部分

#### 1.1 项目名称

关键基础信息设施维保服务

#### 1.2 项目背景

医科大学第二附属医院（以下简称“发标方”），目前网络安全设备与近年陆续建立，随着医院业务发展的不断推进，医院信息化已成为医疗服务的重要支撑体系，医院信息系统的建设已经成为建设的热点，信息系统是支撑医院系统运作及各部门共同合作与营运的关键应用，承载着医院主要的业务数据。而各核心支撑系统、门户系统、应用系统等各重要系统大部分硬件设备已过质保期，一旦硬件设备出现故障将影响各核心业务的正常运营，为了保障安全稳定运行，需要购买硬件技术支持维保服务；另一方面需要应标方提供院内网络架构整体优化及安全改进建议。

#### 1.3 服务期限

自合同签订后一年

### 二、技术规范部分

#### 1.1 服务需求

##### 1.1.1 人员要求

针对本次发标方运维服务项目，应标方需配备 1 名专职项目经理、1 名驻场服务人员，2 名非驻场服务人员，5 名二线专家技术支持团队。其中，项目经理需具备 10 年以上行业经验及高级项目经理认证证书（PMP），组织实施过多个复杂集成类项目；驻场及非驻场服务人员需具备网络/安全/服务器/存储/数据库/虚拟化等服务能力并具备中级认证证书；二线专家工程师，需具备网络/存储/安全/虚拟化/数据库等服务能力并具备高级认证证书。

应标方应为发标方配备具备工业及信息化部颁发的高级项目经理或项目管理经理认证。应标方提供的项目经理必须为真实可信，项目经理必须提供是应标方公司所属人员的相关证明，否则发标方可认定为虚假投标。

应标方应为发标方配备熟悉发标方系统环境的工程师队伍，该驻场工程师团队的资质及

人员变更需经发标方认可，该工程师队伍负责直接向发标方提供的相关服务。应标方提供的项目服务团队必须为真实可信，实际提供项目服务人员必须提供是应标方公司所属人员的相关证明，否则发标方可认定为虚假投标。

本地服务人员需与标书提供人员一致并经过发标方面面试认证上岗（标书提供人员不满足发标方面面试要求情况下发标方有权要求调换），需提供最近六个月在本单位的社会保险参保缴纳证明文件。

应标方应为发标方提供坚实可靠并强有力的二线支撑保障资源团队，该资源团队具备直接向发标方提供的相关服务的能力及实效性。应标方提供的项目二线服务团队必须为真实可信，实际提供二线项目服务人员必须提供资质，电话，身份证等证明材料，否则发标方可认定为虚假投标。

提供 5\*9 小时的驻场技术支持服务和 7\*24 小时故障响应服务。日常技术咨询、日常系统健康检查、设备健康巡检、日常故障处理、故障应急处理、专题培训服务等。

一线服务人员角色要求如下：

专业	名额	技能	工作年限
项目经理	1 人	项目经理，有丰富的项目管理经验，具备 10 年及以上 IT 系统整体架构及运维管理经验，具备项目管理经理认证	10 年及以上
服务器虚拟化	1 人	系统工程师，了解目前主流 PC 服务器、虚拟化技术，有 4 年以上运维经验，并熟悉各类主流操作系统（Linux、Windows、Unix）的故障处理，补丁升级及系统优化，具备 Linux、Windows、Unix 操作系统相关认证（如：RedHat 认证工程师(RHCE)、微软国际认证工程师(MCTS)、虚拟化系统等技能认证（如：VMware 认证专家(VCP)	4 年及以上
数据库	1 人	数据库，具备 4 年以上的数据库维护经验，同时对主流的数据库产品有一定的维护能力，具备 Oracle、SQL server 等主流数据库的维护技能及相关证书 Oracle 数据库认证工程师(OCP)	4 年及以上
网络安全	1 人	网络工程师，具备 4 年以上的数通及安全设备的维护经验，对主流的交换及路由产品有故障处理能力，具备主流厂商的相关证书（思科认证网络专家(CCNP)、华为认证网络专	4 年及以上

		家(HCIP)、H3C网络认证专家(H3CSE))	
--	--	---------------------------	--

由于此次协维涉及到设备数量及种类较多，应标方应为保证技术服务质量，设置远程二线技术支持工程师支持团队，针对一线人员需要升级的服务需求予以支持，对专家组要求如下：

专业	名额	技能	工作年限
存储认证专家(EMCIE)	1人	存储技术专家，能够按照要求设计制定数据存储，灾难恢复与业务连续性的方案，具备完整的存储及数据恢复知识和方法论体系，具备EMC存储技术认证专家(EMCIE)。	6年及以上
系统安全专家	1人	系统安全技术专家，了解信息系统安全及各主流安全产品，了解系统安全及优化等能力，具备安全技术专家认证(CISSP)；	6年及以上
网络专家	1人	网络工程师，具备6年以上数通维护经验及针对大型网络的规划能力，对主流的数通产品有故障分析处理能力，具备主流厂商的高级认证证书(瞻博网络认证专家(JNCIE)、思科网络认证专家(CCIE)、华为网络认证专家等技能认证(HCIE))	6年及以上
数据库专家	1人	数据库工程师，具备6年以上的数据库及存储维护经验，可快速定位故障并提供解决方案，可针对数据库现状提供相应优化建议，具备主流数据库的维护技能及相关高级认证(Oracle数据库认证)(OCM)	6年及以上
虚拟化专家	1人	虚拟化工程师，具备6年以上的安全设备的维护经验，对主流的虚拟化技术、虚拟化安全等有故障分析处理能力，有虚拟化安全认证证书(VTSP)	6年及以上

### 1.1.2 日常服务要求

针对发标方专业的IT设备运维服务是保障设备正常运行状态的基础，因此应标方提供的维护人员一定要具备以下素质：

简单统一的联系方式

快速的响应机制：现场5\*9小时人员实时响应，7\*24小时电话响应

技术支持：可以为发标方用户提供相关技术的交流服务

人员能力：专业的技术能力，具备协维设备厂商相关资质或长期运维经验

完善的服务管理流程：可提供一线技术支持，二线技术支持，远程技术支持，热线支持等，并可提供紧急故障升级服务

## 1.2 驻场运维服务

### 1.2.1 服务内容

#### 1.2.1.1 项目管理及初始化服务

为了使服务方能够更充分地了解和满足院方的需求和环境，以便服务方所提供的各项服务实施和服务日常运作的顺利，以及确保服务能够达到理想的服务质量，服务提供前的准备工作和集中监控管理系统的建立是十分重要的。这就是提出初始化服务管理的意义所在。

同时为确保提供的各项服务的实施及服务日常运作的顺利进行，搭建服务支持体系，建立自动运维系统，达到理想的服务质量，初始化服务是必不可少的重要环节。

#### 1.2.1.2 驻场支持服务

为了能提供快捷的现场技术响应和支持，服务方需提供现场工程师来负责本项目涵盖的设备的现场支持服务，如现场故障解决和设备更换的协调工作。

#### 1.2.1.3 日常网络安全运维服务内容

- 网络设备运维管理的相关现场支持性工作，查看设备的硬件、系统运行状态。
- 网络及网络安全设备的运行状态监控，对设备运行状态周期性巡检。
- 配合现场网络设备的配置及配置变更（因业务新增、调整进行）。
- 新增、更新、替换设备的上架及配置。
- 网络故障排除，保障网络可靠稳定运行。
- 对核心、汇聚交换机等重要网络设备定期进行配置备份。
- 配合网络割接工作，提前做好割接前的准备工作，包括割接设备备份配置，新上设备提前布线，预留所连交换机端口并做好接口数据配置。
- 负责所有安全设备的日常巡检。
- 负责安全事件响应，处理，记录，处理结果跟踪，安全周报撰写。

- 负责安全设备到期，授权续期工作。

#### 1.2.1.4 双方工作职责

工作描述	服务方	院方
确保现场工程师的资质符合院方对于现场工作人员的安全要求	负责	配合
现场被管理网络安全设备的故障解决和设备更换的协调工作	负责	配合
机房、服务器、网络、服务器、数据库、虚拟化巡检支持服务	负责	配合
网络安全技术服务（健康检查、补丁分析、性能分析等）	负责	配合
提供现场工程师的工作场所和办公设施	配合	负责
提供现场工程师出入院方必要的证件	配合	负责
为服务方现场工程师的工作提供必要的配合	配合	负责

### 1.2.2 网络安全维护

#### 1.2.2.1 现场故障诊断及故障排除技术支持服务

服务方将派遣工程师驻场院方现场，进行现场故障诊断及现场故障排除。当驻场工程师不能有效的排除故障时将提供远程技术支持的方式进行解决，当远程技术支持仍不能排除故障时将派遣二线工程师到场协助，直至故障排除。

#### 1.2.2.2 定期巡检服务

服务方将为院方提供每月一次深度巡检服务，获得设备运行的最新资料，及时升级设备及系统的微码、补丁、特征库，同时第一时间发现存在的隐患，保障设备稳定运行。并有针对性地提出预警及解决建议，能够提早预防，最大限度降低运营风险。巡检为每季度提交设备巡检报告。

#### 1.2.2.3 网络安全优化服务

网络安全优化服务主要内容是针对院方网络，对其基础架构、网络性能、高实时性业务部署以及网络安全各方面进行评估、优化设计以及改进。此服务是建立在对院方 IP 网络、业

务构成进行充分调研评估的基础上，结合院方需求，对院方网络以及业务部署进行优化设计和实施，以提高网络可管理性、可维护性、安全性以及业务部署能力，网络优化服务以保证不少于 4 次。

#### **1.2.2.4 网络安全增值服务**

因整个 IT 系统最核心部分是网络，网络出现任何问题都会导致 IT 业务系统的瘫痪，而网络设备从核心、汇聚到接入设备数据庞大，网络协议配置，网络优化情况都会导致各种各样的问题产生，因此我们针对网络运维提供增值服务，如下：

- 1、非常见故障及疑难问题处理
- 2、重大网络割接保障
- 3、网络安全状况评估、优化及应急演练。
- 4、网络安全方向新技术培训、交流
- 5、网络架构优化
6. 参与重要网络安全方案评审

7、按照业务访问需求新建 VPN 账户密码、分配相应的 VPN 访问资源。

8、按照业务访问需求新建堡垒机、DMZ 堡垒机账户密码、堡垒机资源添加、分配堡垒机访问资源。

9、网络带宽保障，给相关会议，单独 IP 地址分配固定网络带宽。

#### **1.2.2.5 网络安全培训服务**

服务方为院方提供人员培训服务，培训服务主要为了提升院方单位技术人员技术水平，培训内容包括网络高级工程师培训、网络安全工程师培训，网络排错专家培训。

网络高级工程师培训课程包括高级路由、高级交换、网络规划三门课程，可以让学员对网络有个全面、深入的了解，达到高级工程师的要求。

网络安全工程师主要学习防火墙、入侵防御、流控及行为审计、网络攻击防御的技术，可以让学员能够了解网络攻击、病毒的攻击方式及防御手段，使学员成为网络安全方面的专家。

网络排错专家培训主要面向于具有高级工程师资格的学员，学习网络排错知识，是一项以动手实验为主的学习课程。受训者对网络故障能够有清晰的诊断流程，能够快速、准确的定位网络故障。

### **1.3 二线增值运维服务**

## 1.3.1 机房维护

### 1.3.1.1 维护范围

- 1) 数据中心机房内，强、弱电系统、精密空调、环境监测系统、UPS 系统巡检维护；
- 2) 机房内网络、光纤链路故障查找与维修；
- 3) 机房内施工配合与监督；
- 4) 服务期内其他新增的相关内容。

### 1.3.1.2 服务内容

对系统存在问题提出建议并与院方协商，经院方同意后进行改进，或对配置进行调整，制定优化方案；当系统硬件发生故障时，判断故障设备和故障等级，协助院方与供应商进行联系，对故障设备进行检测和保修工作。损坏的硬件如在保修期内，服务方有义务为院方代办保修事宜。如过保修期，由服务方负责修理，维修的配件费用由服务方承担。

每日日常巡检，每个月进行深度巡检，每个季度进行一次全面巡检并对检查结果进行分析，提供分析报告对巡检当中存在的问题必须在第一时间告知院方，征得院方同意后进行调整和整改，巡检服务内容：

#### 1. 综合布线维护

清理无序线路，使配线系统整齐、美观、层次分明；并按设计原则，用不同颜色的机制跳线区分级联线、工作站联线、备用线，并在跳线两端用标签标注。根据实际情况及时调整信息点位图，将交换机端口、配线架端口、信息端口、工作站对应起来，便于维护使用。每次调整完成，形成相应的调整报告以及调整完毕后的综合布线结构图提供给院方。

#### 2. 强电供电系统

清理无序线路，并根据应用需求，调整电源分配，平衡负载。检测电气系统的零/地电压及各种开关、线路电气参数等，保证电气系统正常供电。

#### 3. 机房工程系统

检测机房天花、地板、墙面、玻璃隔断、保温、照明、门等各部分的使用情况，发现问题及时反映相关负责人并协助跟进维修进度。

#### 4. 空调、新排风系统

清理、检测空调、新排风系统、冷却系统的运行情况，设备使用情况，及时发现及解决设备运行中存在的隐患；调整其工作状态，保证系统正常运行。

#### 5. 防雷、接地系统

检测防雷、防过压系统设备的各项参数及使用情况，保证系统正常的性能及防护能力。

## 6. 机房环境监控系统

检测机房环境监控系统各项目是否运行正常，并对各项参数及使用情况进行分析，保证系统的能力。每次巡检必须进行各项报警测试，保证系统运行在正常状态；提供环境监控系统的应急服务。

### 1.3.2 VMware 软件运维服务

#### (1) VMware 软件配置检查

服务方服务工程师应对 VMware 软件的各项配置进行检查，针对不合理配置项提出调整建议并配合院方进行调整，杜绝因配置不当造成的风险。

#### (2) VMware 日志检查

服务方服务工程师应对 VMware 软件日常运行日志进行检查并分析错误信息。根据检查结果，对日志文件中出现的错误信息进行产生原因诊断并给出进一步排查方向；对日志文件中系统级别错误和隐患，应在检查报告中重点列出。

#### (3) VMware 软件性能检查

服务方服务工程师应收集 VMware 软件性能数据，检查并分析潜在的系统瓶颈和可能降低系统性能的因素，提供合理化建议，为系统的高效运行提供协助。

#### (4) VMware 产品安装

院方享有对所购买的软件进行重新安装的权利，以保护现有投资，即可将 VMware 产品移植到其它操作系统平台或其他服务器系统上，同时旧平台上的产品停止使用。院方完成重新安装后的 VMware 系统应继续享有原系统所购置全部技术服务内容。服务方应在院方提出需求后按照约定时间安排固定服务工程师到现场，按照院方要求完成安装工作，服务方所提供的 VMware 产品安装服务。

服务方应在安装实施完成 24 小时后，对本次安装的 VMware 系统进行一次跟踪检查，确认安装实施成功，并在 3 个工作日内提供本次服务的实施报告和测试报告。

#### (5) 系统升级服务

服务方应提供系统升级服务，包括补丁安装及软件版本升级。服务方负责提供介质、实施系统升级服务、配合院方进行系统升级完成后的测试、提交系统升级实施报告和测试报告等环节。服务内容包括但不限于以下内容：

### ◎系统分析及信息发布

服务方应指派固定服务工程师定期检查院方 VMware 系统的补丁程序的安装情况和软件版本状况，根据系统运行状况决定是否安装新的补丁程序或进行软件版本升级。

针对院方 VMware 系统的补丁程序安装情况和软件版本状况，服务方如有对系统安全稳定运行和性能存在影响的新补丁程序发布，服务方应及时提请院方注意需要安装的补丁，从而提高系统运行安全性、稳定性以及性能。

### ◎补丁安装和软件版本升级

服务方应指派固定服务工程师负责对院方 VMware 系统进行补丁安装或软件版本升级，实施工作完成后应进行系统测试和跟踪。服务的具体内容包括但不限于以下方面：

服务方服务工程师应向院方提交补丁安装或软件版本升级实施方案，明确实施过程、实施时间以及实施中可能出现的问题和风险；

服务方服务工程师应向院方提出补丁安装或软件版本升级过程中需要院方进行配合的工作；

安装或升级前，服务方服务工程师应向院方提供失败情况下的回退方案；

安装或升级前服务方服务工程师应向院方提出相应准备要求，由院方提前做好准备工作；

服务方服务工程师在安装或升级完成后，应进行安装或升级后的标准测试；

服务方服务工程师在安装或升级完成后，应配合院方进行全系统测试；

服务方服务工程师应在同院方工程师确认实施成功后，在 3 个工作日内提供本次服务的实施报告和测试报告。

### ◎回退机制

招标方及投标方共同协商制订补丁安装及软件版本升级服务实施方案（包括对系统回退可能性的评估）。服务方应承诺严格按照招标方及投标方批准的实施方案进行补丁安装及软件版本升级的实施。在安装或升级过程中，系统允许回退的前提下，院方可根据业务时限要求或系统运行情况，提出中止安装或升级过程，要求实施回退方案，服务方应在院方要求下保证系统安全回退。

### （6）故障处理规定

当用户系统发生故障时，服务方应按照服务种类及时响应并进行故障处理。对一般问题，1 小时内解决；对复杂问题，2 小时内解决。问题解决后 24 小时内，提交问题处理报告，

说明问题种类、问题原因、问题解决方法及造成的损失等情况

#### (7) 系统恢复时间

处理完成时间须达到双方在故障处理前约定的处理完成时限要求，处理时限一般应小于2天。

#### (8) 故障分析时间

服务方在系统恢复正常运行后，应对系统运行情况进行跟踪，并结合故障现场信息对故障产生原因进行分析，3日内提交故障分析报告及解决方案。

#### (9) 不间断故障处理

服务方服务工程师在到达用户现场后，应开始进行不间断服务直至系统恢复正常运行，得到院方确认后方可离开。

### 1.3.3 服务器、存储、服务器操作系统维护

#### 1.3.3.1 定期巡检服务

定期巡检为每月深度巡检，对机房内的服务器和存储系统进行检查，分为硬件巡检和应用系统巡检，出具月度巡检报告，并在每个季度进行一次全面巡检并对检查结果进行分析。

#### 1.3.3.2 硬件巡检

硬件巡检包括对服务器、存储系统的指示灯状态、部件工作状况、网络线路连接等情况进行常规巡检，主要检查是否有部件出现故障或可能出现故障，并对设备进行故障前检查。对故障前和故障的设备配件进行及时更换。更换配件如需停止运行相关设备需与院方负责人沟通设备停机时间。设备需在院方要求的时间内完成故障配件的更换并保障院方相关系统的正常运行。

在巡检过程中如设备配件出现故障服务方会对故障配件做如下处理：

- 1) 质保内设备：如设备配件发生故障该设备在厂商质保期内服务方会与原厂商售后服务机构联系配合原厂商售后服务人员对设备做相关检测并与院方协调设备是否需要停机及停机时间以配合原厂商售后服务人员更换相关故障配件，保障设备的正常运行；
- 2) 质保外设备：设备已达到原厂商质保年限，服务方工程师在巡检过程中如果发现设备配件发生故障，服务方需第一时间告知院方，院方调用备件。更换配件时服务方需与院方负责人沟通配件更换时间及设备停机时间，以保障院方业务的正常运行；

### 1.3.3.3 应用系统巡检

应用系统巡检包括对服务器、存储系统的操作系统状况、CPU 运行状态、内存占用情况、硬盘空间等，主要检查操作系统工作情况，排除已出现的系统故障或系统应用隐患，及时升级系统、打补丁、更新病毒库。如服务器操作系统出现故障服务方负责人有义务协助院方对服务器操作系统进行重新安装（在重新安装操作系统前院方需对该服务器上的数据进行备份，服务方安装操作系统时需按院方要求的时间内安装相关服务器的操作系统）。

### 1.3.3.4 工作流程

服务方每周在提供服务前，提前与院方进行确认，经院方同意进入院方的机房提供巡检服务，对设备的运行状态及故障指示进行做健康检查，为巡检结果出具巡检报告，并以巡检报告为院方对服务方工作的验收依据。

### 1.3.3.5 设备维护服务

设备维护服务是每日日常巡检，每月一次深度巡检，对机柜线路的整理、设备标签检查更换、设备定期除尘、机房设备安装建议等服务。对进入院方机房的新设备新线缆提供安装建议，为设备的安装、调试，线缆的铺设、连接提供便利。对巡检时发现的故障，或突发故障进行排除。

## 1.3.4 数据库运维

### 1.3.4.1 系统优化服务

随着应用系统投入使用时间的加长，系统由于数据量的增加或院方数量的增加或应用的修改等各种原因导致的性能下降。性能降低后导致应用响应慢、统计或报表计算时间加长和难于维护等不良影响，严重影响生产效率。服务方须利用各种工具手段跟踪系统现状，分析应用类型和院方行为、评价参数设置、数据分布、硬件和系统资源的使用情况等，并提出相关调整建议，必要时可以随时在规定的时间内派技术专家到达院方现场，处理院方系统性能问题，确保院方系统的高效运转。

**主要内容:**与院方共同制定性能调整范围文档；性能检查初始化参数调整；补丁或版本的改变；查找占用资源严重的 SQL 语句并提供优化建议；查找锁竞争并确保数据库运行效率；查找占用资源严重的进程；找出主要的性能瓶颈并及时解决；服务方工程师须提供性能调整报告，包括相关发现及/或对结果的分析等内容。对于系统优化中发现的问题将持续跟踪并最终解决。

在单维度优化服务后，同时确保系统硬件资源充足，软件配置合理的情况下，院方感知系统运行缓慢或当系统出现性能问题时，根据院方的需要，以优化院方体验为目的，在预定时间内对系统、数据库群集运行效率进行分析和调优，发现、定位和及时解决院方体验不佳的可能问题点，全面提升业务系统院方体验。

**综合调优服务主要内容：**（服务内容包括但不限于）：各功能模块性能问题收集记录，并进行性能情况验证采集；对各项需要优化的操作从业务层，应用层，系统层进行逐层优化分析；操作实现业务逻辑分析；操作实现技术手段分析；应用程序数据访问特点分析；应用技术框架分析；操作实现底层代码分析；对后台系统环境进行优化分析；对各业务场景各操作涉及 SQL 语句进行优化分析；对涉及各数据模型进行优化分析；数据库表数据分布分析；数据空间数据存储方式分析；系统数据增长、数据访问特点、空间需求分析与评估；应用部署方式分析优化；系统软件配置参数分析优化；系统软件版本及补充分析优化；根据优化分析情况，制定优化方案；跟进并执行优化测试；进行优化验证；制定正式生产环境优化部署方案；执行正式生产环境优化实施；正式生产环境优化效果验证提交成果；为最终院方提供了本工作单元的内容并由获院方认可；服务方应根据院方要求指定服务方工程师在双方约定时间内提供不间断的性能调优服务，每次优化须达到院方提出的量化目标。

#### **1.3.4.2 紧急救援服务**

- 1) 在出现影响生产的严重故障时，二线专家团队能在 30 分钟之内响应，提出合理的处置建议，并在要求时间到达现场，快速进行系统恢复。系统恢复后分析故障原因，并提交报告。
- 2) 在出现数据库损坏或数据丢失时，在没有备份的情况下或备份不完整不可用情况下能够使用特殊的数据恢复软件来最大限度地恢复数据。服务方所使用的特殊数据恢复软件必须取得软件著作权并在业界有成功的应用案例。
- 3) 在出现复杂、重大、疑难故障时，服务方能够组织经验和技能能够胜任的二线专家团队进行故障会诊，提出故障处理方案。

#### **1.3.4.3 关键业务时点提供保障服务**

1. 对系统进行全面深度的健康检查，及时定位系统的安全隐患，并针对可能出现的故障隐患提出相应的修复方案和应急措施。
2. 积极主动检查、监控系统的运行状态，及时发现问题、提前预防问题，对于可能影响系统的重大性能问题，及时沟通、主动推动问题的落实和处理，在部分问题原因不完

- 全确定，没有解决方案时，主动提供有效的临时规避方案，使系统能够稳定地运行。
3. 进行系统检查和风险管理，分系统进行架构、健康状态、安全状态、日志状态、备份等检查。
  4. 梳理业务系统存在的各种风险，划分风险等级，并针对存在的风险制订解决方案。
  5. 进行系统风险评估，基于对系统的日常监控及以往相关故障的原因分析，梳理目前系统中存在的风险。
  6. 根据系统运行情况进行系统支撑能力评估，按系统分别梳理清单列表和配置情况，对资源使用和能力进行评估。
  7. 根据专家深度健康检查结果和系统风险评估制定系统隐患修复方案，与院方相关负责人讨论确定实施计划，并完成实施或制定应急预案。
  8. 对于已发现的需要从应用开发方面解决的软硬件架构问题，积极配合开发商制定修复计划或应急方案，确保在保障前排除隐患。
  9. 根据系统运行情况制订完善的应急流程、方案，并配合完成保障前重要系统的应急演练。
  10. 保障期间针对系统相关的各个关键环节制定全面的监控和性能数据统计方案，不断收集和分析监控和性能数据变化趋势，及时发现数据库相关的性能隐患，确保保障期间的性能稳定。
  11. 保障期间持续跟踪、分析数据库相关系统的负载峰值，落实优化调整措施，提高系统性能、确保系统的稳定运行。
  12. 保障结束后3个工作日内，需主管部门和维护单位书面提交详细的《运行情况报告》，报告中包括但不限于业务承载情况、主要性能指标、数据库运行情况分析等。

#### **1.3.4.4 工程割接配合工作**

对于重大的工程割接，为确保工程割接的顺利进行，服务方需组织技术专家配合工程的各项工作，主要包括并不限于以下工作：

1. 组织技术专家参与整体方案讨论，并制订专门保障措施或方案。
2. 工程割接前的各项准备工作，包括技术支持、系统环境准备、系统环境调整、SQL脚本审核、导入导出相关数据以及系统调优等。
3. 配合相关厂商进行系统总体联调功能测试、压力测试。
4. 进行测试环境搭建、数据准备、跟踪监控、结果分析、测试后环境清理。

5. 组织或配合进行系统应急演练测试和网络、服务器、数据库、中间件、应用程序系统故障切换测试。

6. 在系统正式割接前的数据模拟割接中负责环境搭建、跟进处理模拟割接过程中发现的问题，并提出解决方案，并按要求改进实施。

7. 割接期间安排工程师到现场全程跟进工程割接上线全过程，从环境的检查、安装、调试、部署、调优全程技术支持，随时应对突发事件发生，直至系统成功上线。

8. 工程割接完成后，适时总结，提供分析报告。

9. 割接完成后，配合院方进行系统升级完成后的测试、提交系统割接实施报告和性能测试报告等。

#### 1.3.4.5 应用版本上线配合服务

随着业务需求的日趋复杂，为避免版本上线对现网系统造成稳定性以及性能的影响，服务方须组织技术专家做好版本上线保障工作，包括：

1. 为减少版本上线后出现的性能问题，争取在上线前尽可能地发现新版本中潜在的风险，并解决这些潜在性能瓶颈，进一步提升上线版本的质量，服务方需从当前的数据结构及数据量情况出发，对开发商工程师提供的上线相关表结构、SQL 语句信息进行评估。
2. 针对库表结构而言，从新增库表可能的数据量和未来维护效率、当前已存在的索引、索引冗余等多方面考虑其合理性。
3. SQL 语句的评审则主要是通过查看在测试环境中的执行计划，考察其是否有精简的可能性，是否合理使用现有索引，是否需要重构查询结构、改变访问顺序、添加适当提示等。尽可能减少 SQL 执行中的物理读、CPU time 等。针对优化空间较小的 SQL，及时与开发工程师联系，协商能否对应用层做一定修改。
4. 服务方需组织工程师对版本上线的整个过程进行监控，从性能测试中及时发现上线后可能出现的性能瓶颈，并做出针对性的优化调整。

上线后，对系统进行强化的实时监控，及时发现新版本对系统的影响，配合处理版本上线后的性能等问题。

### 1.4 设备授权续保服务

为保障安全设备的正常使用，保障信息网络安全防护能力，需针对以下设备提供 1 年期的安全授权续保服务。

序号	类型	品牌	型号	数量	备注
----	----	----	----	----	----

1	安全设备	华为	ASG 5520	1	应用安全网关
2	安全设备	华为	IPS6555E	1	外网 IPS
3	安全设备	华为	IPS6555E	1	内网 IPS
4	安全设备	华为	USG6515E	1	外网防火墙
5	安全设备	华为	USG6515E	1	内网防火墙
6	安全设备	华为	WAF5260	1	应用防火墙

## 1.5 服务考核方式

服务期间，发标方根据技术服务方案 and 实际服务情况进行考核。考核标准如下：

- 1、按照附件《服务质量考核表》：进行月度考核评分。
- 2、发标方每月根据应标方服务情况进行考核打分。
- 3、月度考核得分评价值大于等于 90 分的，属于合格范围，不进行考核扣款。月考核低于 90 分的，在同一付款周期中，扣分采用累加计算。
- 4、月考核得分值在 90 分以下的，属于不合格范围，做相应考核扣款处理，低于 90 分的，每扣一分扣每次应付款总额的 2%，考核扣款金额上限为每批次应付款总金额。
- 5、在服务期间，累计 3 个月考核在 70 分以下，发标方有权终止合同。

考核评估表						
项目	内容描述	满分	权重	评分标准(每一单项满分为 100 分，扣完为止)	得分	扣分原因
1	维护人员服务规范性	100	30%	1、工作时间内，遵守劳动纪律，禁止从事与工作无关的事宜，如上网、游戏、看小说等；没有按规范进行服务的，每出现 1 次扣 5 分。 2、工作准时性，对于特殊原因必须向移动负责人请假；没有按规范进行服务的，每出现 1 次扣 5 分。 3、工作服务规范性，所有操作需要提供操作申请及方案，不得未经移动负责人许可私自操作；没有按规范进行服务的，每出现 1 次扣 10 分。		

2	整体服务投入时间和工作量	100	30%	<p>1、投入时间和工作量应和双方事先确认的执行计划吻合；没有按要求完成的，每出现1次扣10分。</p> <p>2、按时提交月报，重大故障处理报告或其他相关报告；没有按要求完成的，每出现1次扣5分。</p> <p>3、各类割接保障，没有按要求配合，每出现1次扣10分。</p>		
3	日常维护服务和现场维护支持服务	100	20%	<p>1、按计划完成维护任务；没有按要求完成的，每出现1次扣10分</p> <p>2、每出现1次因服务人员操作失误导致故障，则扣除20分</p> <p>3、按要求完成设备健康检查，并及时按要求提交健康检查报告；没有按要求完成的，每出现1次扣10分。</p>		
4	重大事件及节假日业务保障	100	10%	<p>提供双方事先约定的现场支持服务，协助负责人保障设备的稳定运行；没有及时提供服务的，每出现1次扣10分。【重大事件及节假日业务保障工作中，需提供N×24现场技术保障（N为保障天数，由根据具体事件及节假日保障需求进行制定）】</p>		
5	巡检服务	100	10%	<p>1、按计划完成巡检任务；没有按要求完成的，每出现1次扣10分。</p> <p>2、巡检完成后输出巡检总结，并对发现的问题共同协商进行处理；因厂家原因导致没有按要求完成的，每出现1次扣10分。</p>		
总得分	总得分=Σ（各项得分*权重）					

## 商务条款

### 1. 质保期

1.1 自合同签订之日起维保期一年。

### 2. 服务期、服务地点

2.1 服务期：自合同签订之日起现场维护。

2.2 服务地点：新疆医科大学第二附属医院。

### 3. 货款支付

3.1 维护期满半年，对于乙方提供的服务经甲方认可后支付合同价的 50%。

3.2、若维护期满一年，对于乙方提供的服务经甲方认可后支付合同价的 50%。

## 第四章、合同

(此合同样本仅供参考,合同具体细则以成交双方协定为准)

委托方(甲方):

保养方(乙方):

根据《中华人民共和国合同法》及有关法律法规的规定,甲乙双方在平等、自愿的基础上,经协商一致,就新疆医科大学第二附属医院项目于 年 月 日达成以下协议。

### 第一条 项目名称

新疆医科大学第二附属医院项目

### 第二条 合作方式

2.1 双方选择合作方式为:

2.2 每年乙方向甲方收取服务费,乙方必须按照本合同规定,在每年内向甲方提供至少次的维保服务。具体双方确定的维保期间为:

2.3 当甲方向乙方要求进行维保后,乙方应当及时到场。

2.4 如果发生零部件损坏,需要进行更换的,则乙方按照实际发生的零件及修理费用另行收费。乙方应向甲方提供上述费用的清单,待甲方审核;甲方无异议的,乙方应先提供符合甲方要求的发票及其他甲方要求的资料,经甲方审核无误后 日内支付至乙方账户。

2.5 双方协商确定,本合同的服务费用定为:

2.6 合作期限:

双方合作期限定为自本合同签订之日起至。

甲乙双方约定:合同期限的前六个月为双方合作的试用期,如在此期间甲方对乙方服务不满意,可单方面终止合同。

2.7 支付方式:

2.8 结算方式

现金  银行转账

支票  其他:

选择银行转账形式的,以本合同签字页留存的银行账户信息为准

合同费用每一次结清后,若甲方需要发票的,乙方应在 7 日内向甲方开具正式统一发票,否则每延迟一日交付发票,需支付千分之五的滞纳金。

第三条 双方权利义务

### 3.1 甲方义务

3.1.1 甲方应当确保治理施工场所的供水、供电正常；

3.1.2 甲方应当配合乙方维修保养的工作要求，为乙方员工提供基本安全的工作环境；

3.1.3 若因甲方原因需要改变维修保养地点的，双方应当重新签订合同。签订新合同后，本合同予以废止。甲方根据本合同已经支付的费用乙方不予退回，但可以按照合同履行的时间比例折算，用以折抵双方新合同的费用。

3.1.4 如乙方未能按约定或双方商议的时间履行维保义务，逾期达到3日的，甲方有权委托第三方进行维保，乙方应承担由此产生的费用。

### 3.2 乙方义务

3.2.1 乙方在清洗保养服务前应对甲方机器进行检测，如有问题须向甲方提出先行维修，之后再行清洗及保养。若由于维修事宜导致清洗保养时间延后的，双方应当另行协商清洗保养的时间；

3.2.2 乙方应当文明、安全施工，不损坏甲方财产；

3.2.3 乙方应当使用质量合格的清洗及消毒用品；

3.2.4 乙方应当及时对清洗服务产生的污水、废弃物、一次性消耗品及有毒有害物质的包装进行统一回收和集中处理。

3.2.5 乙方通过伪造的证件、资料等使乙方无法发现承包人没有实际经营资质的，或者使用没有合格工作资质的员工实际操作的，乙方承担一切不理后果，且甲方有权单方解除合同，由此造成的损失，由乙方负担，甲方可以并追索乙方的违约责任，违约金为合同总金额的20%，同时不免除乙方的赔偿责任。

3.2.6 履行合同义务时应当严格执行安全施工操作规范、防火规定、施工规范及质量标准，按期保质完成，在履约中，非因甲方故意或过失发生的安全事故或人身财产损失（包括与其他任何第三方发生的一切责任均由乙方负责承担。

3.2.7 乙方指派的工作人员必须配备齐全，特殊工种必须持证上岗。乙方应当为其工作人员购买工伤保险和必要的商业保险，设备维修保养过程中的安全工作由乙方负责，期间如发生安装维修保养人员或他人的人身、财产损害事件或事故，所有责任由乙方负责，甲方不承担任何连带或补偿责任。

3.2.8 本项目凡由乙方采购的材料、设备，如不符合质量要求或规格有差异，应禁止使用。若已使用，乙方应在 日内免费予以更换为合格产品，对项目造成的损失由乙方承担赔偿责任。

3.2.9 本项目由乙方提供的维保过程中所更换的材料、配件等应符合国家质量标准，并由乙方负责质量保修，自材料、配件更换验收合格之日起保修期为壹年。质保期间出现质量问题，乙方负责免费维修或更换，发生的费用由乙方负责。每次维修保养结束后，乙方向甲方提供维修保养过程中更换、使用的材料及配件清单等技术材料。

3.2.10 乙方未能按照合同约定履行本合同时，或乙方工作质量未达到合同约定时，甲方有权要求乙方在约定期限内改进，乙方必须按照甲方要求和相关安全、技术指标无条件进行修改、完善、改进，直到达到甲方要求。

3.2.11 乙方应按照技术监督局、相关部门检验要求及合同约定的维保质量标准提供设备保养，以确保项目质量。维修后的设备必须能正常安全使用，或达到国家标准和行业规范规定，以及甲方要求的技术参数指标和原设备的技术指标。

3.2.12 乙方对设备进行巡检、维修时，需要设备状态记录，巡检、维修后由甲方验收。3.2.13 乙方为维保设备承担保全责任，确保相关设备正常安全运行，零部件更换需经过甲方同意，未经甲方许可，不得更换主要部件。经甲方同意更换下的原机配件，未经许可不得擅自处理。

#### 第四条 违约责任

4.1 甲方逾期支付价款的，每逾期一天应按未支付金额的千分之一向乙方支付违约金。

4.2 甲方逾期付款超过十五天的，乙方可以用书面通知的方式单方解除本合同。甲方之前支付的款项不再退回，乙方不再向甲方提供服务。甲方直至乙方书面通知单方解除合同之日，均按照本合同第四条第 1 项承担违约责任。

4.3 因乙方原因未及时进行清洗保养工作，甲方有权要求乙方立即履行。且甲方可以要求乙方按照合同支付逾期违约金，计算方式为每逾期一天按单年服务费的千分之一计算。

因延期清洗保养给甲方带来损失的，甲方有权要求乙方赔偿。

4.4 清洗保养质量不符合合同约定的，乙方应重新免费负责清洗保养达到合同约定的标准，给甲方造成损失的应予以赔偿。

4.5 因甲方原因造成乙方设备损坏的，员工受伤的，应承担赔偿责任。

4.6 因乙方原因造成甲方物品损坏的，由乙方予以赔偿。

4.7 如在履行合同过程当中，遇有不可抗力事件，致使合同无法正常履行，双方互不承担责任。

4.8 维修维护施工现场进行安全标识、架设安全防护措施，确保安全。认真执行国家有关施工现场管理规定和施工规范及安全操作规程，在合同期间，由乙方原因发生任何影响甲乙双方工作人员及其他人员人身安全、设备安全等情况，由乙方承担责任。

4.9 本合同在履行过程中双方都应信守协议，除本合同对违约责任有明确约定外，任何一方不履行合同或履行合同不符合约定的，视为违约，届时，由违约方向合同相对方承担合同总额 % 的违约金，并承担由此给合同相对方造成的所有损失，合同相对方的损失包括但不限于因违约方违约行为所产生的诉讼费、合理的取证费用、律师费、鉴定费、保全费、差旅费、担保费等费用。

4.10 其他违约责任：

第五条 争议解决方式

5.1 本合同履行过程中发生争议，由双方协商解决。

5.2 协商不成的，双方确认，依法向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第六条 通讯条款

6.1 有关本合同的一切有关讯息，应当以本合同签名页所留存的通讯地址及联系方式为准。若一方需要改变通讯地址及联系方式的，应当书面通知另一方，在取得另一方的书面确认后方可进行更改。

第七条 合同的生效

7.1 签订合同时，乙方必须提供相应的资质及证件：营业执照副本贰份（复印件）、组织机构代码副本贰份（复印件）等。

7.2 本合同自签订之日起生效。

7.3 本合同一式两份，甲乙双方各执一份。

7.4 本合同未尽事宜，应由双方共同协商，作为补充协议，补充协议与本合同具有同等效力

甲方（盖章）： 乙方（盖章）：

法定代表人或授权代理人：

法定代表人或授权代理人：

开户银行：

开户银行：

账号：

账号：

联系电话：

联系电话：

签约时间：年月日

签约时间：年月日

## 第五章、响应文件格式

### 响应文件编制顺序

正本

### 响应文件

采购单位：

项目名称：

项目编号：

供应商名称：

法定代表人：

联系人：

联系电话：

年 月 日

## 目录

供应商应按下列顺序排列编制响应文件：

- 1、响应函
- 2、法定代表人授权委托书
- 3、报价一览表
- 4、关于资格的声明函
- 5、企业简介
- 6、维保服务方案
- 7、自动化运维工具部署实施
- 8、项目经理
- 9、售后服务人员
- 10、本地化服务能力
- 11、二线技术支持服务人员情况
- 12、备品备件耗材库
- 13、供应商履约能力
- 14、服务案例（2021年1月1日-至今）
- 15、培训服务
- 16、商务、技术条款偏离表
- 17、供应商反商业贿赂承诺书
- 18、企业类型声明函
- 19、其它资料

## (一) 响应函

致新疆医科大学第二附属医院：

根据贵方为\_\_\_\_\_（项目名称）\_\_\_\_\_项目采购的投标邀请，签字代表（姓名、职务）经正式授权并代表供应商（供应商名称、地址）提交下述文件电子响应文件。

- (1) 报价一览表
- (2) 分项报价表
- (3) 规格、技术参数、功能偏离表
- (4) 商务条款偏离表
- (5) 按磋商文件供应商须知、技术规格要求及其他要求提供有关文件
- (6) 资格证明文件

据此函，签字代表宣布并同意如下：

1、所附报价表中规定的应提交和交付的货物和服务响应总价为\_\_\_\_\_（注明币种，并用文字和数字表示的响应总价）。

2、投标方将按磋商文件的规定履行合同责任和义务；

3、投标方已仔细阅读并理解了磋商文件的全部，包括修改文件（如有的话）。我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权利。

4、本响应有效期自开标之日起\_\_\_\_\_个日历日。

5、在规定的磋商时间后，如果在响应有效期内撤回投标，同意保证金将被贵方没收。

6、供应商同意提供按照贵方可能要求的与其响应有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定接受最低价的响应或收到的任何响应的约定。

7、与本响应有关的一切正式往来信函请寄：

地 址：\_\_\_\_\_ 邮编：\_\_\_\_\_

电 话：\_\_\_\_\_ 传真：\_\_\_\_\_

法定代表人（电子签章或签名）：\_\_\_\_\_

供应商名称（电子签章）：\_\_\_\_\_

## (二) 法人代表授权书格式

本授权书声明：注册于（地区的名称）的（公司名称），在下面签字的法人代表（姓名、职务），代表本公司授权在下面签字的（被授权人的姓名、职务）为本公司的合法代理人，就（项目名称）的响应，以本公司的名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于 20\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日签字生效，特此声明。

附法定代表人及委托人身份证复印件(正反面)；

法定代表人（电子签章或签名）：\_\_\_\_\_

供应商名称（电子签章）：\_\_\_\_\_

授权日期：20\_\_年\_\_月\_\_日

注：法人代表本人作为公司代理人前来参加响应标的供应商，需提供法人证明书文件。

### (三) 报价一览表

供应商名称：

项目名称：

项目编号：

序号	名称	内 容
1	响应总报价	大写： 小写：元
2	维保期	
3	质保期	

法定代表人（电子签章或签名）： \_\_\_\_\_

供应商名称（电子签章）： \_\_\_\_\_

日期：

#### (四) 关于资格的声明函

致\_\_\_\_\_（采购人）：

关于贵方 20\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日第（磋商文件编号）磋商公告关于“\_\_\_\_\_”  
的项目，本签字人愿意参加响应，并有能力提供\_\_\_\_（项目名称）项目中的（项目编号）货物  
及相关服务，并保证所提交的所有响应文件和说明是真实和准确的。

法定代表人（电子签章或签名）：\_\_\_\_\_

供应商名称（电子签章）：\_\_\_\_\_

日期：

### (五) 企业简介

单位名称					
单位地址					
主管部门					
成立时间		注册资金 (万元)			
单位性质					
投标期间 联系人		电 话		传 真	
职 工 概 况	职工总数		其中：技术人员数		
	单位行政和技术负责人				
	姓 名	职 务/职 称	年 龄	专 业	
单 位 概 况					

备注：后附证明材料

- 1) 供应商须具有有效的“一证一码”或“三证合一”的营业执照；（营业执照）
- 2) 供应商具有良好的财务状况，提供近三年 2021-2023 年任意一年经第三方审计出具的审计报告，须包含资产负债表、现金流量表、利润表等，或提供公司近一年的财务报表和近一个月的银行资信证明并加盖公章；（财务状况，提供近三年 2021-2023 年任意一年经第三

方审计出具的审计报告，须包含资产负债表、现金流量表、利润表等，或提供公司近一年的财务报表和近一个月的银行资信证明并加盖公章)

3) 供应商在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)等渠道查询后，未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单截图；(信用中国、中国政府采购网等渠道查询后，未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单截图)

4) 拥有一定的技术支持和后续服务能力；(承诺书)

## (六) 维保服务方案

针对本项目的实施情况，提出系统维保解决方案、技术支持方案、应急响应方案，巡检方案、备品备件支持方案、安全保密措施、工作周报、月报方案(包括工作周计划、工作周报、月报等)必须有各类周报、方案的模板、时间进度安排等详细内容。

1. 方案内容全面，可操作性强，得12分；
2. 方案内容较全面，可操作性较强，得8分；
3. 方案内容一般，可操作性一般，得4分；

格式自拟

## (七) 自动化运维工具部署实施

投标人可提供成熟的自动化运维工具，能够提供自主软件著作权并配合发标方进行部署实施，本项最高的10分

- 1、提供部署实施承诺且部署节点数不少于300，得10分；
- 2、提供部署实施承诺且部署节点数不少于100，得5分；
- 3、提供部署实施承诺且部署节点数不少于50，得2分；
- 4、未提供或非自主软件著作权不得分。

格式自拟

## (八) 项目经理

需配备1名项目经理需具有项目经理类认证证书、服务管理类证书、安全认证类资质证书，每提供一个证书得2分，本项满分6分。(须提供项目经理详细情况说明及近半年内社保缴纳证明、认证证书，未提供证明材料或证明材料提供不完整不得分)

格式自拟

## （九）售后服务人员

1、供应商提供售后驻场服务人员至少 1 人，2 名非驻场服务人员得 2 分，每增加 1 人加 1 分，满分 4 分。

2、售后服务人员团队取得以下相关资质认证，每满足一项资质要求得 2 分，满分 10 分：

- （1）具备 4 年以上项目经验并取 redhat linux 系统认证专家（RHCE）；
- （2）具备 4 年以上项目经验并取得华为认证网络认证专家（HCIP）；
- （3）具备 4 年以上项目经验并取得华为存储及云计算系统认证专家（HCIP）；
- （4）具备 4 年以上项目经验并取得 Oracle 数据库认证专家（OCP）；
- （5）具备 4 年以上项目经验并取得虚拟化认证专家（VCP）；

注：上述技术服务人员每满足一项资质要求得 2 分，共 10 分：不提供证明材料或证明材料有缺项不得分。人员需提供详细简历、身份证、学历证明文件（毕业证或学位证或学信网截图）、对应认证证书扫描件及最近六个月在本单位的社会保险参保缴纳证明文件，（同类证书不累计，若某个技术人员拥有多项证书，只计算一次）

格式自拟

## （十）本地化服务

1、有满足本项目的售后服务机构，提供房产证明或房屋租赁合同复印件。符合得 2 分，不符合得 0 分。

2、供应商本地技术人员（不包含售后服务人员）大于 10 人，得 5 分，8-10 人得 4 分，5-7 人得 3 分，3-4 人得 2 分，1-2 人得 1 分（需提供本地技术人员身份证、社保缴纳证明）

格式自拟

## （十一）二线技术支持服务人员情况

供应商提供 5 名及以上具备相关工作经验的二线技术支持人员，每满足一项资质要求得 2 分，满分 10 分。

- 1、具备 6 年以上项目经验并取得 EMC 存储技术高级专家认证（EMCIE）；
- 2、具备 6 年以上项目经验并取得安全技术高级专家认证（CISSP）；
- 3、具备 6 年以上项目经验并取得网络技术高级专家认证（CCIE 或 HCIE 或 H3CIE）；
- 4、具备 6 年以上项目经验并取得 Oracle 数据库技术高级专家认证（OCM）；
- 5、具备 6 年以上项目经验并取得虚拟化安全技术高级专家认证（VTSP）；

注：上述二线技术支持服务人员需提供二线技术支持人员身份证、学历证明文件（毕业证或学位证或学信网截图）、对应认证证书扫描件，不提供证明材料或证明材料有缺项不得分。（同类证书不累计；若某个技术人员拥有多项证书，只计算一次）：

格式自拟

## (十二) 备品备件耗材库

1、在项目所在地设有专门针对硬件维保设备的备件库得 2 分，需提供本地备件库图片及场地租赁证明，没有不得分；

2、提供本地备件库备品备件清单，得 1 分，不提供不得分。

格式自拟

## (十三) 供应商履约能力

为保障供应商项目服务交付能力，投标企业须提供以下资质文件，满分 13 分：

1. 具备 ITSS 运行维护资质（中国电子工业标准技术协会颁发），提供 1 级资质得 2 分，提供 2 级资质得 1 分，提供 3 级资质得 0.5 分；

2. 具备信息安全服务资质安全工程类资质（中国信息安全测评中心颁发），提供 3 级资质得 2 分，提供 2 级资质得 1 分，提供 1 级资质得 0.5 分；

3. 信息安全服务资质灾难恢复类资质（中国信息安全测评中心颁发），提供 3 级资质得 2 分，提供 2 级资质得 1 分，提供 1 级资质得 0.5 分；

4. CCRC 信息系统安全运维资质（中国网络安全审查技术与认证中心颁发），提供 1 级资质得 2 分，提供 2 级资质得 1 分，提供 3 级资质得 0.5 分；

5. CCRC 信息系统安全集成资质（中国网络安全审查技术与认证中心颁发），提供 1 级资质得 2 分，提供 2 级资质得 1 分，提供 3 级资质得 0.5 分；

6. 信息系统建设和服务能力等级资质（中国电子信息行业联合会颁发），提供 CS5 级资质得 3 分，提供 CS4 级资质得 2 分，提供 CS3 级资质得 1 分，提供 CS2、CS1 得 0.5 分；

提供相关资质扫描件及官网查询截图，不提供不得分。

格式自拟

#### (十四) 服务案例 (2021 年 1 月 1 日-至今)

供应商名称 (公章): \_\_\_\_\_

项目编号: \_\_\_\_\_

序号	项目名称	服务内容	设备清单	备注

附: 服务提供商提供 2021 年 1 月 1 日至今 IT 维保服务类案例, 服务案例需提供相关合同关键页复印件 (包含首页、服务时间、服务清单、签章页), 共 8 分。

(一) 为保证服务商具体同等服务能力, 需要同时满足以下条件, 每个案例得 1 分, 本项最高可得 8 分;

每份合同案例的设备清单需要同时至少包含 PC 服务器、存储设备、网络设备、安全设备其中两类设备类型;

PC 服务器需要至少包含以下 2 种品牌: IBM、HP、DELL、H3C、华为、浪潮、联想

存储设备需要至少包含以下 2 种品牌: DELL、EMC、HDS、HP、富士、宏杉、华为、H3C

网络、安全设备需要至少包含以下 2 个品牌: H3C、华为、锐捷、Redware、迪普、网御、绿盟、深信服、天融信、安恒、山石, 企安信

#### (十五) 培训服务

供应商为采购人提供人员培训服务, 针对培训内容提供培训方案, 培训内容包括网络基础及排障培训、网络安全培训。培训服务方案齐全、有利于项目实施得 2 分, 不提供不得分。格式自拟

## (十六) 商务、技术条款偏离表

供应商名称（公章）：\_\_\_\_\_ 项目编号：\_\_\_\_\_

序号	磋商文件 条目号	磋商文件的商务、技 术条款	响应文件的商务、技术条 款	说明
1				
2				
3				
...				

注：与磋商文件要求逐条对应填写。

法定代表人（电子签章或签名）：\_\_\_\_\_

供应商名称（电子签章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

## (十七) 供应商反商业贿赂承诺书

我公司承诺在(项目编号、项目名称)招标活动中，不给予国家工作人员以及中介机构工作人员及其亲属各种形式的商业贿赂（包括送礼金礼品、有价证券、购物券、回扣、佣金、咨询费、劳务费、赞助费、宣传费、支付旅游费用、报销各种消费凭证、宴请、娱乐等），如有上述行为，我公司及项目参与人员愿意按照《反不正当竞争法》的有关规定接受处罚。

我公司承诺在参加本次投标前三年内，无以下行为：

- 1、重大违法行为；
- 2、商业贿赂行为；
- 3、政府采购法《第七十七条》，列入不良行为记录名单的各种行为；

如有上述行为，我公司及项目参与人员自愿放弃本次项目的投标、报价资格，若为预中标、成交人，也自愿放弃中标、成交资格。

法定代表人（电子签章或签名）：

供应商名称（电子签章）：

日期：

## （十八）企业类型声明函（工程、服务）

本公司(联合体)郑重声明,根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库[2020]46号)的规定,本公司(联合体)参加(单位名称)的(项目名称)采购活动,工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业(或者:服务全部由符合政策要求的中小企业承接)。相关企业(含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业)的具体情况如下:

1.     (标的名称)    , 属于    (采购文件中明确的所属行业)    ; 承建(承接)企业为    (企业名称)    , 从业人员    人, 营业收入为    万元, 资产总额为    万元, 属于(中型企业、小型企业、微型企业);

2.     (标的名称)    , 属于    (采购文件中明确的所属行业)    ; 承建(承接)企业为    (企业名称)    , 从业人员    人, 营业收入为    万元, 资产总额为    万元, 属于(中型企业、小型企业、微型企业);

.....

以上企业, 不属于大企业的分支机构, 不存在控股股东为大企业的情形, 也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假, 将依法承担相应责任。

企业名称(电子签章):

日期:

## (十九) 其它资料

- 1、 保证金凭证
- 2、 供应商认为应提交的其他材料，可在此附件中提交。

附件一：

## 质疑函

### 质 疑 函

：

依据政府采购相关法规，我公司对\_\_\_\_\_项目的（项目编号：\_\_\_\_\_）招标活动存在疑问，特提出质疑（详见下表）。

我公司和本人对此质疑函内容的真实性负责，并愿意承担由此引起的相应处理和法律责任。

法定代表人（签字并盖名章）：

身份证号码：

固话：                    传真：                    手机：

本项目授权委托人（签字并盖名章）：

身份证号码：

固话：                    传真：                    手机：

公司地址：                    邮编：

（如法人为质疑人则不需要填此项）

质疑人（公章）：

年 月 日

## 质疑内容

项目名称	
项目编号	
具体的质疑事项及事实依据	<p>一、质疑事项 1:</p> <p style="padding-left: 20px;">主要内容:</p> <p style="padding-left: 20px;">事实依据:</p> <p style="padding-left: 20px;">适应法规条款:</p> <p style="padding-left: 20px;">佐证材料:</p> <p>二、质疑事项 2:</p> <p style="padding-left: 20px;">主要内容:</p> <p style="padding-left: 20px;">事实依据:</p> <p style="padding-left: 20px;">适应法规条款:</p> <p style="padding-left: 20px;">佐证材料:</p> <p>三、同上</p>

**备注:**

1、质疑人的法定代表人办理质疑事务的，在提交质疑函（无需填写授权委托人）的同时，还应提交加盖质疑人公章的营业执照副本复印件和法定代表人的身份证复印件。请持身份证原件用于核对。

2、授权本项目投标委托人办理质疑事务的，除提交质疑书、加盖质疑人公章的营业执照副本复印件和法定代表人的身份证复印件外，还应当提交由质疑人出具的明确载明授权委托的具体权限和事项的法定代表人授权委托书以及授权委托人的身份证复印件。

3、“具体的质疑事项及事实依据”一栏填写不下时，质疑人可另附页（A4），但附纸要求加盖质疑人公章。

4、与质疑事项有关的材料应与质疑函合并装订。