**义乌市数据管理中心**

**机房运维服务项目**

招标文件

**采购编号：YWCG2022025GK**

 **采购人：义乌市数据管理中心（盖章）**

**采购代理机构：义乌市政府采购中心（盖章）**

**日期：2022年X月XX日**

**招标文件目录**

[第一章 招标公告 - 3 -](#_Toc30914)

[第二章 投标须知和投标须知前附表 - 7 -](#_Toc6294)

[第三章 招标项目要求 - 15 -](#_Toc16683)

[第四章 开标、评标和定标须知 - 36 -](#_Toc12227)

[第五章 投标文件的无效情形 - 41 -](#_Toc32675)

[第六章 评标办法 - 43 -](#_Toc24177)

[第七章 合同主要条款 - 47 -](#_Toc14616)

[第八章 投标文件部分格式 - 50 -](#_Toc14429)

# 第一章 招标公告

根据《中华人民共和国政府采购法》等有关规定，义乌市政府采购中心受义乌市数据管理中心委托，现就义乌市数据管理中心机房运维服务项目进行公开招标，欢迎国内合格的供应商参加投标。

**一、项目基本情况**

1.采购编号：YWCG2022025GK

2.项目名称：义乌市数据管理中心机房运维服务项目

3.是否接受联合体投标：否

4.采购需求

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 标项 | 采购内容 | 数量 | 单位 | 预算金额 | 最高限价 | 备注 |
| 一 | 机房运维服务 | 1 | 项 | 893万元 | 893万元 |  |

5.合同履约期限：详见招标文件第三章。

**二、投标人的资格要求，须同时满足以下条件：**

1.符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条供应商应当具备的条件或符合浙财采监【2013】24号《关于规范政府采购供应商资格设定及资格审查的通知》第六条规定的供应商；

2.投标人无以下不良行为：在公开网站上能查到的被财政部或浙江省财政厅处理（或处罚）而处于暂停政府采购资格期的或处于暂停承接业务资格期的；或被国家级、浙江省级、义乌市级行业主管部门处罚处于暂停承接业务资格期的；或被义乌市政府采购监管部门列入不良行为还在公示期内的或者处于暂停政府采购资格期的；或被“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的；

3.投标人自2019年01月01日起到中标公告期结束前无行贿犯罪记录；

4.根据《关于在全市公共资源交易活动中应用信用报告的通知》（义行服管〔2017〕17号）的规定，综合信用报告评级不属于D类或E类的（无信用评价供应商不受此项条件限制，查询结果以网站页面显示内容为准）；

5.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（同一标项）下的政府采购活动；

6.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，不得再参加该采购项目的其他采购活动；

7.本项目不接受公益一类事业单位,或使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织参与投标。

8.本项目不接受联合体参与投标。

**三、采购文件（即招标文件，下同）获取时间、地点及方式：**

1.时间：公告发布时间起至投标截止时间止。

2.地点：浙江政府采购网（http://zfcg.czt.zj.gov.cn/）。

3.方式：潜在供应商应按照浙江省政府采购网上所提示的方式免费获取采购文件。

潜在供应商未在规定的期限内按照上述方式获取招标文件的，采购人、采购代理机构可以不予受理其所提出的对招标文件的质疑。

**四、投标截止时间及地点：**

1.提交投标文件截止时间：2022年X月XX日上午9:30（北京时间）。

2.投标地点：用帐号登录政府采购云平台（简称“政采云”，下同，https://www.zcygov.cn/），上传电子加密标书至“政采云”，**逾期或未上传成功的将导致无法投标或投标无效**。

3.**开标时间**：2022年X月XX日上午9:30。

4.**开标地点**：“政采云”。

**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.质疑与投诉：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政府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.投标保证金：无

3.投标与开标注意事项：

①标前准备：本项目通过“政采云”实行在线投标（电子投标），各供应商在投标前应确保成为浙江政府采购网正式注册入库供应商，并完成CA数字证书办理。【办理流程详见电子投标工具链接：[申领操作流程](../WechatFile/WeChat%20Files/wxid_wecrb60wlpbm22/FileStorage/MsgAttach/987f7c374c182ac483debb17bb5452d8/Administrator/AppData/Roaming/Microsoft/Word/CA%E7%94%B3%E9%A2%86%E6%93%8D%E4%BD%9C%E6%8C%87%E5%8D%97.pdf)（目前“政采云”仅支持浙江汇信或天谷CA锁，个体工商户投标仅支持浙江汇信CA锁）】。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。

②投标文件制作：投标人通过“政采云”电子投标工具制作投标文件，电子投标工具请供应商自行前往浙江省政府采购网下载并安装，投标文件制作具体流程详见“政采云”供应商项目采购-电子招投标操作指南。

③投标文件上传：投标人应在投标截止时间（2022年X月XX日上午9:30）之前上传投标文件。同时，投标人可在投标截止时间前，将在“政采云”上最后生成的具备电子签章的备份加密投标文件，以电子邮件方式传送至义乌市政府采购中心邮箱（ywszfcgzx@163.com），传送的备份投标文件（文件名建议采用“采购编号+投标人名称+系统自动生成的后缀名”）需打包压缩并加密，加密密码由投标人自行保管。为了防止泄密，建议投标人在设置加密密码时采用大小写字母加数字的组合方式。仅递交备份投标文件的投标人，投标失败。

④开标与投标文件解密：本项目采用线上开标，供应商无需到开标现场，但应准时参加线上开标。开标时间后采购中心开启解密。开启解密后的1小时内，供应商应当登录“政采云”，用“项目采购-开标评标”功能解密投标文件。

如“政采云”上投标文件在规定时间内出现解密失败，投标人可按照自身意愿确认同意并提供加密密码，启用备份投标文件，并由采购中心把备份投标文件上传至“政采云”。如投标人未按照规定时间（2022年X月XX日上午9:30前）及要求提供有效备份标书，同时“政采云”上投标文件解密失败的，将导致投标无效。

如果投标人发送两份以上备份投标文件的，以最后收到的那一份为准，通过“政采云”上传递交的“加密投标文件”已按时解密的，“备份投标文件”自动失效。

4.参与在线投标时如遇平台技术问题详询：400-881-7190；电子投标制作问题详询：傅先生0579-85583800。

**七、对本次招标提出询问、质疑、投诉，请按以下方式联系：**

**1.采购人信息**

名  称：义乌市数据管理中心

地  址：义乌市城北路299号

传  真：0579-85412345

项目联系人：王先生

项目联系方式：0579-85410120

质疑联系人：季女士

质疑联系方式：13588679387

**2.采购代理机构信息**

名  称：义乌市政府采购中心

地  址：义乌市望道路300号4楼

传  真：0579-85570067

项目联系人：方钦蓉

项目联系方式：0579-85583802

质疑联系人：洪艳

质疑联系方式：0579-85232979

**3.同级政府采购监督管理部门**

名  称：义乌市财政局

地  址：义乌市望道路300号5楼

联系人 ：骆女士

监督投诉电话：0579-89915066

义乌市数据管理中心

义乌市政府采购中心

2022年X月XX日

# 第二章 投标须知和投标须知前附表

**投标须知前附表**

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **内容规定** |
| 1 | 项目综合说明 | 项目名称：义乌市数据管理中心机房运维服务项目采购内容及数量：具体见《第三章招标项目要求》。 |
| 2 | 招标方式 | 公开招标 |
| 3 | 投标人资格要求 | 详见招标公告 |
| 4 | 合同履约期限 | 详见招标公告 |
| 5 | 采购文件获取时间和方式 | 详见招标公告 |
| 6 | 现场踏勘 | 采购方不统一组织投标人前往项目实施场地踏勘，根据项目实际投标需求，投标人可自行前往项目实施场地进行现场探勘，以获取编制投标文件所需资料，如投标人因未现场踏勘原因导致投标文件出现错误或遗漏的，由投标人自行承担责任。 |
| 7 | 招标答疑 | 本项目不组织答疑会；招标方的答疑内容、书面澄清文件是招标文件的组成部分，招标方的书面澄清（更正）文件会在浙江政府采购网上发布公告，同时“政采云”会向所有已按招标文件规定方式获取招标文件的潜在供应商发送澄清（更正）提醒信息，潜在供应商请自行到浙江政府采购网上下载澄清（更正）文件，潜在供应商在收到该澄清（更正）文件后应于1日内，以书面或传真形式（签署意见并加盖公章）向招标代理机构回函给予确认。过期未回复的，视为默认接受。 |
| 8 | 投标有效期 | 自开标之日起90天（日历天） |
| 9 | 上传电子投标文件时间 | 详见招标公告 |
| 10 | 履约保证金 | 无 |
| 11 | 开标时间、地点及电子投标文件解密 | 详见招标公告 |
| 12 | 评标办法 | 综合评分法 |
| 13 | 付款方式 | 详见第三章招标项目具体要求 |
| 14 | 不良行为记录 | 详见招标公告 |
| 15 | 政府采购节能环保产品 | 1.根据财政部 发展改革委 生态环境部 市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知财库〔2019〕9号文件要求，投标人所投产品如属于节能产品政府采购品目清单或环境标志产品政府采购品目清单内的，投标人所投的相应产品须在中国政府采购网节能清单查询目录（http://www.ccgp.gov.cn/search/jnqdchaxun.htm）或环保清单查询目录（http://www.ccgp.gov.cn/search/hbqdchaxun.htm）中可查询到。★2.招标需求中要求提供的产品属于“节能产品政府采购品目清单”中的“政府强制采购产品”。投标人所投的产品须具有由国家确定的认证机构出具的处于有效期内的节能产品认证证书，并提供相关证书的扫描件，否则其投标将作为无效标处理。★3.招标需求中要求提供的产品属于“环境标志产品政府采购品目清单”中的“政府强制采购产品”。投标人所投的产品须具有由国家确定的认证机构出具的处于有效期内的环境标志产品认证证书，并提供相关证书的扫描件，否则其投标将作为无效标处理。 |
| 16 | 中小微企业有关政策 | 1.根据财库[2020]46号《政府采购促进中小企业发展管理办法》的相关规定，未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分标项，在评审时对符合该办法规定的报价给予10%扣除，取扣除后的价格作为计算商务分的投标报价（此计算商务分的投标报价仅在评标时使用）。享受相关中小企业扶持政策的投标人，必须在投标文件中提供《中小企业声明函》。2.根据财库[2017]141号的相关规定，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除政策。属于享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位，应满足财库[2017]141号文件第一条的规定，并在投标文件中提供残疾人福利性单位声明函。3.根据财库[2014]68号的相关规定，在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除政策，并在投标文件中提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的声明文件（格式自拟）。4.同一投标人，小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位价格扣除优惠只享受一次，不得重复享受。5.本项目采购标的所属行业为：软件和信息技术服务业。(注：未提供以上材料的，均不给予价格扣除）。 |
| 17 | 政采贷 | 为支持和促进中小企业发展，进一步发挥政府采购政策功能，根据《义乌市政府采购支持中小企业信用融资暂行办法》，供应商若有融资意向，登陆义乌市公共资源交易平台（http://ywjypt.yw.gov.cn/）“政采贷”专栏进行查询，查看信用融资政策文件及各相关银行服务方案。 |
| 18 | 失信行为处理 | 投标人发生下列情况之一时，除严格依法依规进行处理外，还将通报市信用管理部门，列入严重失信名单：1.投标人在规定的投标有效期内撤回投标或放弃中标的。2.有意串标或提供虚假材料的。3.中标人在收到中标通知书后，因自身原因不能在投标有效期内和采购人签订合同。4.中标供应商在标后履约过程中未按合同约定的期限和要求履约的。5.因中标供应商原因在标后履约过程中擅自终止合同的。6.不符合招标文件要求的其他失信行为。 |
| 19 | 质疑与投诉 | 1.供应商认为采购文件、采购过程、中标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政府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.供应商应在法定质疑内，一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。3.提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。 |
| 20 | 其他 | 1.投标报价高于预算价或最高限价的，其投标为无效标。2.招标文件中要求投标人在制作投标文件时，提供的证明文件必须根据评审细则对评审的内容要求完整、清晰可辨，否则在评审时以最不利于投标人原则评审。 |

**注：投标人须知前附表内容与本招标文件后述内容不一致的，以投标须知前附表为准。**

# 投标须知

## 一、说明

1.适用范围

1.1本招标文件仅适用于本次招标采购所叙述的服务项目。

2.定义

2.1招标方：系指的是采购人和采购代理机构。

2.2采购人：系指的是义乌市数据管理中心；

采购（招标）代理机构：系指的是义乌市政府采购中心。

2.3投标人：系指响应招标、参加投标竞争的供应商。

2.4服务：系指招标文件规定投标人须承担的劳务及其它类似的服务。

2.5货物：系指按招标文件规定投标人须向采购人提供的设备及附件等。

2.6甲方：即采购人，在招投标阶段称为采购人，在签订和执行合同阶段称为甲方。

2.7乙方：在招投标阶段称为投标人，中标后在签订和执行合同阶段称为乙方。

2.8“★”标记系指必须满足不能负偏离且必须应答的实质性条款。

“▲”标记系指重点参数。

3.合格的投标人

符合第一章招标公告中关于“投标人资格条件”规定的投标人。

**4.保证**

投标人应保证所提交给采购代理机构和采购人的资料和数据是真实、有效的。

**5.招标投标费用**

不论投标过程中的作法和结果如何，投标人应承担所有与投标有关的全部费用。采购人和采购代理机构在任何情况下均无义务和责任承担上述这些费用。

**6.转包、分包、联合体**

6.1本项目不允许转包。

6.2不接受供应商分包合同。

6.3不接受联合体投标。

## 二、招标文件

**7.招标文件的组成**

7.1招标文件包括下列内容：

第一章 招标公告

第二章 投标须知和投标须知前附表

第三章 招标项目要求

第四章 开标、评标和定标须知

第五章 投标文件的无效情形

第六章 评标办法

第七章 合同主要条款

第八章 投标文件部分格式

7.2除7.1内容外，招标方在投标截止时间前以公告形式发出的对招标文件的澄清或修改内容，均为招标文件的组成部分，对招标方和投标人起约束作用。

7.3上述所列7.1及7.2条内容均以公告内容为准，招标方的任何工作人员对投标人所作的任何口头解释、介绍、答复，对招标方和投标人无任何约束力。

7.4投标单位应认真阅读投标须知、合同条件、规定格式、项目要求、报价要求等招标文件所有的内容。如果投标单位的投标文件不能符合招标文件的要求，责任由投标单位自负。实质上不响应招标文件要求的投标文件将被拒绝。

7.5招标方在“政采云”上设定的内容与招标文件的内容如有不一致的，以招标文件为准。

**8.招标文件的澄清**

8.1投标人若对招标文件有任何疑问，应于投标须知前附表规定的时间以书面形式送（传真）向采购人和代理机构提出。投标人应仔细阅读和检查招标文件的全部内容。如发现缺页或附件不全，应及时向招标方提出，以便补齐。如有疑问，应在投标人须知前附表规定的方式及时间前以署名书面或传真形式要求澄清问题的文件，要求招标方对招标文件予以澄清。否则，由此引起的损失由投标人自己承担。

8.2无论是招标方根据需要主动对招标文件进行必要澄清，或是根据投标人的要求对招标文件做出澄清，招标方的书面澄清（更正）文件会在浙江省政府网上发布公告，同时“政采云”会向所有已按招标文件规定方式获取招标文件的潜在供应商发送更正提醒信息，潜在供应商请自行到浙江省政府采网上下载澄清（更正）文件，潜在供应商在收到该澄清（更正）文件后应于1日内，以书面或传真形式（签署意见并加盖公章）向招标代理机构回函给予确认。过期未回复的，视为默认接受。

8.3在前附表规定时间未提交疑问或质疑的投标人，视作默认对本次招标过程中招标文件无异议，招标方对其提出的问题可以不予受理。

8.4招标文件澄清、变更、补充等内容均以浙江政府采购网公示的内容为准。当招标文件、招标文件的澄清、变更、补充等在同一内容的表述上不一致时，以最后在浙江政府采购网发出的公示内容为准。

## 三、投标文件

**9.投标文件的组成**

**9.1投标文件由资格响应文件、商务技术响应文件和报价响应文件组成，以下的“格式”，指的是第八章投标文件格式中的表格；**

**9.1.1资格响应文件：包含以下内容**

★①义乌市政府采购项目投标承诺书（见格式）

★②单位营业执照副本等经营资格文件扫描件（加盖电子签章）

**9.1.2商务技术响应文件：包含以下内容**

★①规范偏离表（见格式）

★②项目组成人员表（见格式）

③项目实施方案（格式自拟）

④投标人应仔细分析第六章评标办法中评分细则，按要求提供评分方法所需的资料

**9.1.3报价响应文件：包含下列内容**

★①开标一览表（见格式）

★②投标人自报成本价表（见格式）

③中小企业声明函（见格式）｛符合中小微企业有关政策的投标人需提供本项材料。投标人应根据《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）规定的划型标准,填报企业规模类型。投标人也可在国务院客户端或工业和信息化部网站上，使用中小企业规模类型自测小程序识别企业规模类型。｝

④残疾人福利性单位声明函（见格式）（符合残疾人福利性单位有关政策的投标人需提供本项材料）

⑤省级及以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的文件扫描件加盖电子签章（符合监狱企业有关政策的投标人需提供本项材料）

**10.投标文件编制要求**

10.1投标人应仔细阅读招标文件，了解招标文件的要求，在完全了解招标项目的要求后，编制投标文件。

10.2在招标文件的要求中，投标人必须充分应答和满足用户的强制性的需求，如“★”等，否则将导致无效标。

10.3编制的投标文件对招标文件中有关条款未提出异议的，均被视为接受和同意。

10.4投标人应根据电子投标操作指南按本招标文件规定的格式和顺序编制电子投标文件并进行关联定位。

10.5由于未按招标文件的规定要求编制投标文件，导致评审小组作出的对投标人的误判，责任由投标人自己承担。

**11.投标文件的语言及度量衡单位**

11.1投标文件和与投标有关的所有文件均应使用中文简体字。

11.2原版为外文的证书类文件，以及由外国人作出的本人签名、外国公司的名称或外国印章等可以是外文，但应当提供中文翻译文件并加盖电子签章。

11.3除工程规范另有规定外，投标文件使用的度量衡单位，均采用中华人民共和国法定计量单位。

**12.投标报价**

12.1投标人应根据国家的有关规定和招标文件要求并结合企业的实际情况进行投标报价。投标报价以人民币为结算货币，应包括因承包本次采购项目服务所需的运维服务费、线路租赁费（如有）、货物价款（备品备件）、设备过保后维保费用、人员费用、运输费、装卸费、利润、税金、保险及不可预见费用等一切费用，应是招标文件确定的招标范围内的全部工作内容的价格表现，完成该项目各环节所必需的连带工作或服务、成果验收和阶段性成果的检查验收、以及政策性文件规定、合同包含的所有风险责任、其它原因应由投标人支付承担的一切费用（包括税金等）都要包括在投标人提交的投标价格中，为投标人在采购文件中提出的各项支付金额的总和。如有漏项，视同已包含在本报价中，投标总价不做调整。

12.2投标人应在投标文件的《开标一览表》上写明投标报价项目的投标单价和总价。

12.3中标后，中标人所填写的投标报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。

12.4投标人应按招标文件规定的报价格式进行投标报价。投标人对每种货物只允许有一个报价，招标方不接受任何有选择性的报价。

12.5招标方不接受低于成本的投标报价。

12.6投标人按照上述要求编制投标报价。一旦确认某一投标人中标，除合同规定的可调整内容外，中标人不得要求追加任何费用。

12.7须由中标单位开具正式发票。

12.8招标文件中规定由投标单位承担并支付的相关费用在投标报价时应一并考虑。

**13.投标文件格式**

投标人提交的投标文件应当使用招标文件所提供的投标文件格式，表格格式在不改变格式内容的情况下可自行制作。在所提供表格格式之外，投标人可以增加自行设计的表格及内容，以便更细致全面的说明其能力。

**14.履约保证金：无**

**15.投标有效期**

15.1投标文件从开标之日起，投标有效期为90天。

15.2特殊情况下，在原投标有效期截止之前，采购人可要求投标人同意延长有效期，这种要求与答复均应以书面形式提交。投标人可拒绝这种要求，接受延长投标有效期的投标人将不会被要求和允许修正其投标。

## 四、投标文件的递交

**16.电子投标文件上传的地点和截止时间**

投标人应在投标截止时间（2022年X月XX日上午9:30）之前上传投标文件。同时，投标人可在投标截止时间前，将在“政采云”上最后生成的具备电子签章的备份加密投标文件（文件名采用“采购编号+投标人名称+系统自动生成的后缀名”），以电子邮件方式传送至义乌市政府采购中心邮箱（ywszfcgzx@163.com），传送的备份投标文件需打包压缩并加密，加密密码由投标人自行保管。为了防止泄密，建议投标人在设置加密密码时采用大小写字母加数字的组合方式。仅递交备份投标文件的投标人，投标失败。

**17.投标文件的补充、修改与撤回**

17.1投标人在“政采云”系统上提交投标文件以后，在规定的投标截止时间之前，可以重新补充修改或撤回已上传的投标文件，补充、修改的内容为投标文件的组成部分。

17.2在投标截止时间之后，投标人不得对其投标做任何修改。

17.3从投标截止时间至投标人在投标书格式中确定的投标有效期期满这段时间内，投标人不得撤回其投标。

## 五、其它

**18.本招标文件解释权归“招标方”。**

# 第三章 招标项目要求

## 一、项目背景

义乌市数据管理中心江东政务数据中心机房于2014年10月建成验收并启用，该中心机房已基本建设成为以云计算、云存储等先进技术为基础，以城市管理、民生服务等业务需求为导向的政务数据中心平台。随着义乌数管中心的成立，为实现义乌市信息数据、维护工作的集约化管理，大数据的共享化应用，切实提高信息管理效率，对政务数据中心的性能和安全提出了更高的要求。

义乌市政务数据中心政务云平台基于H3C CAS云平台，为各局委办提供专享的云资源池。云平台现主要集中承载了支撑网上政务大厅运行的核心业务和数据，并对市级各局委办政务部门提供基于IaaS、PaaS层面的云服务，并通过政务数据中心网络将这些服务安全输送给各局委办政务部门。政务数据中心IaaS层提供硬件和软件基础设施服务，具体可包括云主机、云存储、云网络、云数据库、云负载均衡和云安全等服务；政务数据中心PaaS层提供统一的云应用框架、开发测试平台、数据交换平台等通用功能组件。

政务数据中心政务云平台已经具备三级等保资质，服务上与其它第三方签有《2017年三级等保评测服务合同》、《运维/安全服务合同》、《政务网络风暴中心项目政务采购合同》、《义乌市政务网络优化及应用负载均衡等技术服务合同》，硬件上有NSFOCUS 漏洞扫描、天融信防火墙、天融信入侵防御系统，深信服VPN设备，安恒抗ddos设备，深信服下一代防火墙等安全设备，在云资源池端保证整个云平台的安全。

义乌政务数据中心江东机房除承载政务数据中心平台的网络设备以外，还为义乌其他政府单位提供服务器托管服务，目前已有55个单位将服务器托管到机房，运维工作是一项保障其他业务正常运行的工作。

## 二、项目目标

通过7\*24小时现场运维服务，确保江东机房运维稳定，全年无影响业务运行事故。

**1.保障系统运行安全性和可靠性**

在专业的运维服务体系指导下，通过规范化的运维服务及先进的运维管理平台支撑，提供稳定高效的日常运维保障和软硬件支持服务，使IT基础架构与业务系统运行更加安全可靠。

**2.满足运维资源及支持服务的保障需求**

通过完善运维组织架构和职责分工，统一运维服务界面要求、服务标准的边界，优化运维服务团队，补充现场与支持资源配备，以专职运维、分级支持、合理配比的运维模式，为满足业务稳定运行提供资源保障。

**3.提升运维服务水平**

在保障业务稳定运行的基础上，引入运维规范化管控与自动化工具平台，完善运维过程管理及数据记录，加强运维分析与总结，同时通过运维考核、运维质量监控等运维服务改进措施，实现运维服务成效和服务水平的提升。

## 三、项目内容

**（一）机房基础架构维保服务**

根据维保服务需求清单采购相关设备和系统的维保，并作为统一的服务接口，对接维保服务商，提供维保服务包括：

* 维保服务采购，确保满足系统及设备的支持服务需求；
* 统一接口对接维保服务提供商；
* 制定维护服务管理规范；
* 管理日常设备或系统的故障处理、主动式服务；
* 审核维保服务记录和相关报告；
* 定期整理并汇总维保服务报告；
* 维护设备维保清单。

| **维保内容分类** | **数目** | **维保服务范围** |
| --- | --- | --- |
| 机房动力设备维保 | / | 精密空调系统设备、UPS及蓄电池、动力环境监控系统、消防系统、配电柜、防雷接地系统等7\*24小时技术支持服务、，硬件维修、定期健康性检查、关键时刻重点保障、专家培训、应急服务（同时包含机房消防安全3年一次检测及更换服务。） |
| 服务器设备维保 | 103 | 7\*24小时技术支持服务、硬件维修、定期健康性检查、关键时刻重点保障、专家培训、应急服务、系统迁移 |
| 网络设备维保 | 62 | 7\*24小时技术支持服务、硬件维修、定期健康性检查、关键时刻重点保障、专家培训、应急服务、系统迁移 |
| 安全设备维保 | 15 | 7\*24小时技术支持服务、硬件维修、定期健康性检查、关键时刻重点保障、专家培训、应急服务、系统迁移 |
| 存储设备维保 | 15 | 7\*24小时技术支持服务、硬件维修、定期健康性检查、关键时刻重点保障、专家培训、应急服务、系统迁移 |
| 云平台维护（软件支持） | / | 7\*24小时技术支持服务、在线支持、软件支持、现场技术支持 |
| 域名解析服务 | / | yw.gov.cn域名解析及ssl通配符，新增三级域名不超过5个。 |
| 负载均衡服务 | / | 应用负载均衡数量不超过12个。 |

**1.机房动力环境维保服务**

**1.1维护服务内容**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **设备** | **厂商** | **型号** | **数量** | **单位** | **使用时间/投产时间** | **内容** |
| 行间送风空调 | APC | ACRC103 | 24 | 台 | 2014年 | 整机维保，其他包括一年两次巡检、滤网1年免费更换1次、每次巡检含外机清洗 |
| 精密空调 | 施耐德电气（中国）有限公司 | UFCW0526 | 4 | 台 | 2014年 | 整机维保，其他包括一年两次巡检、滤网1年免费更换1次、每次巡检含外机清洗 |
| UPS主机 | 施耐德电气（中国）有限公司 | SY125K500DR | 2 | 台 | 2014年 | 整机维保，其他包括一年两次巡检 |
| 开利（Carrier）室外机 | 开利 | 30RB065 | 10 | 台 | 2014年 | 整机维保，其他包括一年4次巡检 |
| 汤浅蓄电池 | 广东汤浅蓄电池有限公司 | 12V200AH | 288 | 节 | 2017年 | 电池测内阻，含电池维保 |
| 恒湿机 | 北京川京科技开发有限公司 | CJ3000 | 2 | 台 | 2014年 | 整机维保，其他包括一年两次巡检 |
| 12.5KW机站式空调 | 大金空调（上海）有限公司 | FYV125DQ | 2 | 台 | 2014年 | 整机维保，其他包括一年两次巡检 |
| 4面出风型吸顶空调 | 大金空调（上海）有限公司 | FCY125DQV2C | 2 | 台 | 2014年 | 整机维保，其他包括一年两次巡检 |
| 动力环境集中监控系统 | 上海卓佑 | 上海卓佑 | 1 | 套 | 2014年 | 整套系统维修，其他包括一年两次巡检 |
| 消防系统 | 海湾 | 海湾 | 1 | 套 | 2014年 | 整套系统维修，其他包括一年一次巡检，日常检查，设备模拟启动测试,并出具报告。价格不含气体 |
| 机房防雷系统 | 杭州建奥 |  | 1 | 套 | 2014年 | 整套系统维保，其他包括一年一次巡检 |
| 市电总动力切线柜 | 杭州建奥 | 800A | 15 | 个 | 2014年 | 一年二次巡检服务,所有配电柜不包含设备损坏等更换费用 |
| 市电总动力配电柜 | 杭州建奥 | 800A |
| 总进线ATS切换柜 | 杭州建奥 | 1200A |
| UPS总配电柜 | 杭州建奥 | 1200A |
| 精密列头柜 | 杭州建奥 |  |
| 精密列头柜（杭州建奥） | 杭州建奥 |  |

**1.2维护技术要求**

* **低压配电设备**

低压配电设备例行维护将包括下表所列内容。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 维护项目 | 维护内容 |
| 1 | 柜体外观检查 | 柜面无脱漆、变形；盘面标识清晰；柜内整体无异常情况 |
| 2 | 主母线及控制回路绝缘电阻检查 | 采用500VDC或1000VDC绝缘电阻测试仪测试，绝缘电阻值将不小于1000MΩ。测试时将考虑接地方式和二次控制功能，断开相将接地 |
| 3 | 接地连接检查 | 根据实际的接地系统要求检查系统及盘柜接地连接的可靠性；出线电缆的接地连接；盘柜门的等电位接地连接； |
| 4 | 母线及电缆连接力矩检查 | 用力矩扳手对主要连接部分进行紧固性检查，符合力矩要求； |
| 5 | 抽屉回路机械性能检查 | 逐一对抽屉进行抽出、推入操作，检查其位置指示状态及可操作性 |
| 6 | 断路器外观检查 | 外观正常（连接触头无过热氧化迹象、灭弧室外无喷弧痕迹、前面板完整无缺损、框架无变形、二次端子完好、二次线标识清晰……） |
| 7 | 相与相及上下端口间绝缘检查 | 采用500DC绝缘电阻测试仪测试，绝缘电阻值将不小于1000MΩ |
| 8 | 触头磨损检查（空气断路器） | 打开灭弧室盖，检查三相触头磨损程度是否在可接受范围 |
| 9 | 脱扣力检查（空气断路器） | 采用专用仪器测试空气断路器主执行机构脱扣力 |
| 10 | 机械操作检查 | 摇入摇出操作、手动储能、手动分合闸、框架夹头压紧力检查 |
| 11 | 连锁功能检查 | 检查机械及电气连锁功能正常 |
| 12 | 机械特性测试（空气断路器） | 采用机械特性检查仪测试储能电机电流曲线及储能时间、分合速度、三相同期性、接触电阻、弹跳与超程等 |
| 13 | 保护单元动作特性检测 | 采用保护单元测试仪对保护单元进行功能测试与选择性分析 |
| 14 | 电容器外观检查 | 电容器外观无鼓肚变形、连接电缆无变色、接触器及串联电抗器等主要元件外观正常、柜内通风孔无遮挡防尘网无集尘…… |
| 15 | 主进线谐波检测（带负载） | 用电能质量分析仪检测总谐波畸变率及各次谐波含量 |
| 16 | 控制器设置及报警记录检查 | 检查其计量显示、参数设定、报警记录等 |
| 17 | 各步电容的分相电流（带电） | 手动投入时用钳形电流表测试 |
| 18 | 分步投切时接触器状态 | 观察接触器投入、推出过程中的振动、噪音等 |
| 19 | 分步投切时盘面指示检查 | 手动投切时观察功率因数、电流值、步数指示等显示变化 |
| 20 | 风扇启动检查 | 手动启停风扇检查其功能状态 |
| 21 | 温度及烟雾报警装置检查 | 手动测试其工作状态 |
| 22 | 电容器容值测试（停电时） | 用电容表测试每组电容器的相间容值，不低于理论值的10％ |
| 23 | 接触器回路电阻测试 | 分相测量每一路接触器的接触电阻（停电状态下，手动推合） |

* **UPS系统**

不间断电源系统例行维护将包括下表所列内容：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 维护项目 | 维护内容 |
| 1 | 温升检查 | 带载情况下拆开盖板测量输入、输出、电池开关、铜排端子，输入、输出交流电容、直流母线电流、功率器件、电感、变压器等的温度 |
| 2 | 输入谐波电流测试 | 用电能质量分析仪测试输入电流谐波 |
| 3 | 设备清洁 | 断电情况下UPS内部、UPS风扇、滤网、散热风口除尘 |
| 4 | 电容电缆外观检查 | 内部电缆无开裂焦黄，电容无漏液、鼓胀 |
| 5 | 仪表校准 | 实测电压、电流与面板显示电压、电流进行对比 |
| 6 | 切换功能（该项维护存在业务中断风险，将进行评估） | 市电逆变转电池逆变切换；市电逆变转自动（静态）旁路切换；自动旁路转手动旁路（维修）旁路切换；维修旁路转外置维修旁路切换 |
| 7 | 历史记录 | 对UPS历史记录分析，确认UPS无异常或故障记录 |
| 8 | 电容更换（建议5年更换，或依据产品说明书使用年限更换） | 更换滤波电解电容前将释放电容能量；更换后将先对UPS进行测试，确认状态正常后再并入系统 |
| 9 | 电气连接 | 检查各部件引线与端子的接触情况，查看接头处有无氧化、松动 |
| 10 | “零-地”电压 | 测量UPS输出端“零-地”电压，并与前一次测量结果进行比较 |
| 11 | 电池开关 | 检查电池开关外观及各连接端子情况 |

* **配电柜**

配电柜例行维护，例行维护将包括下表所列内容。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 维护项目 | 维护内容 |
| 1 | 温升检查 | 检查断路器、熔断器、电缆、电气连接等处温升 |
| 2 | 防雷检查 | 检查防雷元器件失效指示和断路器或熔断器开关的状态 |
| 3 | 监控系统 | 监控显示器、采集仪表 |
| 4 | “零-地”电压 | 测量输出端“零-地”电压，并与前一次测量结果进行比较 |
| 5 | 接地连接检查 | 根据实际的接地系统要求检查系统及盘柜接地连接的可靠性；出线电缆的接地连接；盘柜门的等电位接地连接 |

* **精密空调系统**

 精密空调系统例行维护和预防性维护，维护将包括下表所列内容。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 维护项目 | 维护内容 |
| 1 | 回风过滤网 | 检查回风过滤网滤料，并清洁或更换回风过滤网； |
| 2 | 电加热器： | 检查加热棒翅片有无积尘，检查三级电加热器的各级加热电流及各电气接点是否正常。检查元件的腐蚀情况，电加热器的过热保护是否灵敏； |
| 3 | 制冷管路 | 检查制冷管路是否有制冷剂（冷冻油）泄漏痕迹 |
| 4 | 水管 | 每月检查一次供水管道、阀门是否正常，排水管道是否畅通 |
| 5 | 机房空调漏水报警装置 | 机房空调漏水报警装置有效性检测，同时确保防水堤地漏畅通 |
| 6 | 蒸发器 | 翅片、水槽、冷凝水盘将干净无沉积物 |
| 7 | 压缩机 | 油位是否符合标准，工作时的声音是否异常 |
| 8 | 红外加湿器 | 检查加湿水槽水位，调节高度检查接水盘内矿物质沉积情况，清洁加湿盘检查石英灯灯管检查水盘过温保护开关检查加湿进水管道有无漏水校验湿度实测值 |
| 9 | 加湿罐 | 根据运行需求，调整加湿罐水位设置高度；检查加湿器控制主板有无报警指示；每月清洗一次加湿罐内结垢情况，清洁加湿罐及电极；检查电机腐蚀情况，更换电极或更换加湿罐；检查喷气管孔有无堵塞、出气管坡度是否正常；清洁罐下接水盘；检查加湿进水管道有无漏水；检查和紧固电气控制接线。校验湿度实测值 |
| 10 | 外部冷凝器 | 检查冷凝器是否洁净，如需清洁需用专用的清洗工具清洗室外冷凝器；检查风扇转动，有无异常噪声，运行电路是否正常；检查室外冷凝器的电源开关，工作是否正常，绝缘是否可靠，电气接点是否紧固；检查压力继电器，对室外风机的控制是否与设置的一致，并且根据当时的具体工作环境调整压力断电器；检查调速器的工作状态，控制是否灵敏；检查制冷剂管路保温层是否完好，有无制冷剂泄露现象。 |

* **其他动力环境系统系统**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 巡检项目 | 巡检内容 |
| 1 | 机房消防系统 | 消防灭火系统(1)气体灭火系统需要进行每日巡查，查看是否有火灾报警、设备故障报警、未处理事件等非正常情况。(2)消防设施需要进行每日巡查。安全疏散设施(1)检查时应保持疏散通道、安全出口畅通，严禁占用疏散通道，严禁在安全出口或疏散通道除摆放杂物。(2)检查消防安全疏散指示标志和应急照明设施。(3)应保持防火门、消防安全疏散指示标志、应急照明、机械排烟送风机等设施处于正常状态。(4)检查推杠锁使用是否正常。消防器材(1)烟、温感报警检查，查看是否有报警、设备故障报警、未处理事项等非正常情况。(2)灭火器，消防箱，防火栓，手动报警器，玻璃破碎检查，应保持设施的完整性，查看是否处于正常工作状态。 |
| 2 | 动力环境监控系统 | 系统软件施工功能测试，系统数据校验等，整套系统维修，包括一年两次巡检 |
| 3 | 机房防雷接地系统 | 系统接地电阻测试，避雷器有效性检查等，整套系统维修，包括一年一次巡检 |

**1.3维护服务要求**

(1)由投标人按照本技术需求书罗列设备提供7x24小时硬件维保和现场技术支持服务，包括设备中安装的所有部件、外设及其上运行的软件均属于此次维修保养服务的内容。

在维保时间内对设备及系统软件提供7x24小时保修和支持服务，提供备品、备件、人力工时保修和每年2次深度巡检。投标人需自行解决交通工具、食宿、设备、备件、运输等费用。

(2)故障等级分类要求：

招标人故障级别定义如下：

一级故障：以上维保设备或软件单台或多台宕机或主要部件故障，导致性能严重下降，严重影响业务。如：系统中断，终端客户无法连接服务器等；

二级故障：以上维保设备或软件单台或多台性能有重大下降或部件故障，用户业务运作受到重大影响；

三级故障：以上维保设备或软件单台或多台性能下降或部件故障，系统的操作性能受损，但绝大部分业务运作仍可正常工作；

四级故障：以上维保设备或软件单台或多台在产品功能、安装或配置方面需要信息或现场技术支持。对用户的业务运作影响有限，或根本没有影响。

故障级别一旦确定，投标人必须按照下表所列时间内排除故障（起始计算时间为招标人向投标人报障之时）。投标人接到故障报障电话后，应立即响应，协调各种技术资源的支持，尽快排除故障。故障响应时间、到达现场时间和故障排除时限如下表：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 故障等级 | 一级故障 | 二级故障 | 三级故障 | 四级故障 |
| 响应时间（小时以内） | 0.5 | 0.5 | 1 | 2 |
| 到达现场时间（小时以内） | 2 | 2 | 24 | 48 |
| 备品备件到现场（小时以内） | 6 | 10 | 30 | 72 |
| 故障排除时限（小时以内） | 8 | 12 | 36 | 96 |

(3)备件更换服务：当招标人设备发生硬件系统一级故障，投标人应在接到报修电话后30分钟内响应，并在2小时内到达现场提供有关维修及备件更换服务。

(4)备机服务：当招标人发生硬件系统一级故障，投标人评估无法在要求时间内修复，投标人应提供备机以供临时顶替使用，备机性能应不低于原机器性能。投标人在进行设备更换时，需要配合实施相应的迁移工作。

(5)紧急救援服务：当招标人的硬件发生故障等级为一、二级故障。投标人应在接到报障电话后立即响应，通过电话支持服务，指导和协助客户进行现场的数据收集，进行故障分析和隔离故障，并在3小时内到达现场进行现场故障处理，并在要求的时间内解决故障。

(6)故障及性能问题诊断服务：当招标人的硬件发生故障等级为三、四级故障或性能问题时，投标人应通过电话支持、现场支持等手段进行指导和协助收集数据，进行故障的定位并帮助分析，解决客户提出的疑难问题。故障解决后1个工作日内，以书面形式提交客户。故障报告必须包括故障描述、故障分析、定位依据、处理建议、处理步骤等内容。

(7)计划性现场技术支持服务：因系统架构变更、新设备上线投产等原因需要对该项目内维保产品进行变更操作时，以及招标人业务应用重要时段（如两会期间、重要节假日、系统停机维护及其他招标人认为必须的重要时段），招标人要指派具有相关设备维保资历和经验的专业工程师到现场实地操作和技术支持。

(8)辅助故障定位服务：如招标人使用主流品牌的硬件、软件产品出现兼容性问题时，投标人须积极配合，与有关硬件、软件厂商和招标人接洽，及时定位问题原因、寻求解决方案。

(9)为更好保证参保设备的稳定、安全和可靠性，投标人向招标方提供技术资料共享服务，具体包括：提供参保设备的产品资料、操作手册和设备运行维护经验技术文档。资料包括纸质或电子版的文档。提供在线支持维护知识库，其中包括最新的设备故障解决方案、用户常见问题及解答等。

(10)服务文档交付：为加强对招标人维护服务的监控，及时总结支持服务的经验教训，对招标人的每次技术或故障的申告要求投标人都详细记录，归档到招标人的故障数据库之中，其中包括每次对于解决故障的方法、措施、进展以及结果等，从而形成招标人维护服务的知识库。

(11)项目要求本地化交付，投标单位要求注册地为浙江省内，公司具有数据中心运维经验，并提供相应的案例合同。

(12)投诉处理：投标人需专门针对招标人设立客户投诉渠道，受理客户对自身服务的投诉，提供固定受理电话。并保证从受理客户投诉到向客户初次回复处理意见的时间不超过2小时。投标人对投诉的处理以投诉问题得到解决和招标人满意为结束，时间不超过半个月。

**2.机房ICT设备维保服务**

**2.1维护服务内容**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 本期招标人采购维保服务的设备共195台，具体如下表：**设备类别** | **设备型号** | **品牌** | **数量** | **单位** | **用途** | **购买时间** |
| 安全 | Neusoft | 东软 | 1 | 个 | 运维监测 | 2012 |
| 深信服AC1600 | 深信服 | 1 | 台 | 防火墙 | 2013 |
| SANGFOR AD-2200 | 深信服 | 1 | 台 | 扫描器 | 2012 |
| VPN设备vpn-3150 | 深信服 | 1 | 台 | 网格员VPN登录 | 2014.4 |
| VPN设备vpn-4050 | 深信服 | 1 | 台 | OA VPN | 2014.4 |
| AD-2000 | 深信服 | 1 | 台 | 扫描器 | 2015.11 |
| AF-1850-IPS, | 深信服 | 1 | 台 | 防火墙 | 2015.11 |
| Dahua | Dahua | 2 | 台 | 录像机 | 2014.1 |
| Lenovo N4610 | Lenovo | 1 | 台 | NAS存储 win2012（村村通） | 2016.1 |
| 盈高ASM 4000 | 盈高 | 1 | 台 | 入网准入 | 2015 |
| F5040云防火墙 | H3C | 2 | 台 | 政务云防火墙 | 2015.11 |
| 入侵防御系统IDP 3000 | 天融信 | 2 | 台 | VPN4防火墙 | 2014.6 |
| 存储 | EMC VNX5500 | EMC | 1 | 台 | VMware云存储 | 2014 |
| MS5520 | 宏杉 | 2 | 台 | 政务云存储 | 2015.11 |
| MS3300 | 宏杉 | 2 | 台 | 政务云存储 | 2015.11 |
| MS5520 | 宏杉 | 2 | 台 | 政务云存储 | 2017.1 |
| DSU1625 | 宏杉 | 6 | 台 | 政务云存储 | 2015.11 |
| DSU1616 | 宏杉 | 2 | 台 | 政务云存储 | 2015.11 |
| 服务器 | PowerEdge R420 | DELL | 4 | 台 | 义网通办服务器 | 2015.5 |
| PowerEdge R720 | DELL | 12 | 台 | 义网通办服务器 | 2014.6 |
| lenovo | lenovo | 1 | 台 | 环控服务器 | 2014.1 |
| Lenovo ThinkServer RQ940 | Lenovo | 2 | 台 | 数据交换平台服务器 | 2014.1 |
| Lenovo 万全R680 G7 | Lenovo | 4 | 台 | 数据交换平台服务器 | 2014.1 |
| Lenovo RD640 | Lenovo | 3 | 台 | OA（数据交换平台项目） | 2014.1 |
| H3C-R390 | H3C | 22 | 台 | 政务云服务器 | 2015.11 |
| H3C-R690 | H3C | 11 | 台 | 政务云服务器 | 2015.11 |
| R4900 | H3C | 10 | 台 | 政务云服务器 | 2017.1 |
| hp DL380G5 | HP | 4 | 台 | VPN2虚拟化 | 2014.6 |
| Hp DL580 G7 | HP | 9 | 台 | VPN2虚拟化 | 2014.7 |
| Hp DL388 Gen8 | HP | 1 | 台 | VPN2虚拟化 | 2014.8 |
| IBM X3850M2 | IBM | 3 | 台 | VPN1虚拟化平台 | 2014.6 |
| IBM X3850X5 | IBM | 4 | 台 | VPN2虚拟化平台 | 2014.6 |
| IBM X3250 M4 | IBM | 2 | 台 | VPN3虚拟化平台 | 2014.6 |
| BS-QT7 | 数腾 | 1 | 台 | 数腾 |  |
| 网络 | ZTE中兴S2200 | 中兴 | 1 | 台 | 交换机 | 2012 |
| CISCO MDS9120 | cisco | 1 | 台 | VMware光交 | 2012.12 |
| brocade 300 | brocade | 3 | 台 | VMware光交 | 2012.6 |
| EMC AT-9924TL | EMC | 2 | 台 | EMC存储光交 | 2013.6 |
| Huawei S2300 | 华为 | 2 | 台 | 配电房交换机 | 2014.1 |
| S5120 | H3C | 38 | 台 | 政务云接入交换机 | 2014.6 |
| xGate 5000 | Lenovo | 1 | 台 | 数据交换平台数据交换网关 | 2016.4 |
| S5820 | H3C | 4 | 台 | 政务云交换机 | 2015.11 |
| S9804核心交换机 | H3C | 2 | 台 | 核心交换设备 | 2015.11 |
| S6800 | H3C | 2 | 台 | 政务云光交 | 2015.11 |
| S6800 | H3C | 2 | 台 | 政务云光交 | 2017.1 |
| S5820 | H3C | 2 | 台 | 政务云交换机 | 2017.1 |
| A10负载均衡设备 | A10 | 2 | 台 |  | 2017 |
| iMC云平台 | H3C | / |  |  |  |
| 小计**195**台 |

**2.2维护技术要求**

针对招标人本次ICT设备维保服务项目总计195台设备/系统：62台网络设备、15台安全网络、103台服务器、15台存储设备以及iMC云管理平台。根据招标人对ICT设备维保服务要求及设备所支持业务的关键程度，采用7\*24全天候响应的服务级别，同时

★对于H3C设备（合计109台：57台服务器+52台网络设备）须在中标合同签订一周内向采购人提供原厂维保（需提供H3C原厂维保授权函）和服务承诺函，并承诺采用原厂零配件进行维修，以及服务能力不低于原厂水平。

以下是在合同期内需要提供的维保服务内容与级别一览表：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 项目实施内容 | 服务内容 |
| 基础维保服务 |
| 1 | 7\*24小时远程技术服务 | 每周7×24小时响应支撑，提供紧急技术电话咨询、支持服务，协助客户解决紧急情况。 |
| 2 | 故障处理及问题升级 | 无法远程解决的问题提供上门服务以及完善的问题升级机制 |
| 增值服务 |
| 3 | 专家培训服务 | 提供经验丰富的维护工程师或行业技术专家培训； |
| 4 | 系统迁移服务 | 提供相应的变更实施技术支持及迁移辅助服务 |
| 5 | 关键时刻保障 | 重大节假日及重保期间提供工程师联系电话，保障实时响应，需要时应及时到场，具体更具客户需求协商 |
| 6 | 巡检服务 | 定期巡检，并提交服务报告 |
| 7 | 应急方案 | 成立应急项目组，制定备品备件计划，定期进行应急演练 |

同时，维保服务依据业务时效性的需求，面向异构IT基础架构提供定制化的一站式技术支持维保服务方案。其服务对象包括单个的硬件，响应级别要求和服务内容如下。

ICT设备维保服务级别要求如下表：

| **表1-1.维保服务级别说明** |
| --- |
| **内容** | **频度** | **现场** | **备注** |
| 1.工程师到达现场时间 | 持续全年 | **✓** | 级别1：4小时 |
| 2.响应中心工作时间 | 持续全年 | **🗶** | 级别1：7\*24 |
| 3.响应中心响应时间 | 持续全年 | **🗶** | 级别1：30分钟 |
| 4.远程问题诊断和支持服务 | 持续全年 | **🗶** |  |
| 5.现场硬件系统支持服务 | 持续全年 | **✓** |  |
| 6.备件和材料 | 持续全年 | **✓** | 和现场维修相关 |
| 7.不间断工作 | 持续全年 | **✓** | 和现场维修相关 |
| 8.疑难问题升级服务 | 持续全年 | **🗶** |  |
| 9.远程电子化支持服务 | 持续全年 | **🗶** |  |
| 10.访问相应技术资源 | 持续全年 | **🗶** |  |
| 11.远程访问支持 | 持续全年 | **🗶** |  |
| 12.预防性维护服务（巡检PM） | 2次 | **✓** |  |

**2.3维护服务要求**

(1)7\*24远程技术支持，针对本次设备维保服务，提供7X24小时的电话技术咨询和指导服务，保证每周7×24小时响应支撑，提供紧急技术电话咨询、支持服务，协助客户解决紧急情况；

(2)故障处理及问题升级，以下为故障处理支持的具体流程：

* 维保期内，当设备出现问题时，提供7\*24小时的电话支持，协助招标人进行故障判断及处理；
* 对于不排除设备原因造成的故障，电话支持不能解决问题，且存在现场支持要求，将有工程师到达现场；
* 工程师到达现场后，将进行“不间断工作”，尽最大努力快速进行故障定位、判断。对于现场工程师无法处理的问题，将按照服务升级流程，及时进行服务升级。现场工程师将根据故障情况、客户要求，辅助执行恢复措施（可按双方预先制定的恢复预案进行处理）。
* 对于设备故障，故障定位后将马上启动备件支持流程，确保在承诺的时间内有适合招标人环境的可用备件按照服务级别要求抵达中心现场；
* 对于现场工程师无法及时解决的故障，将根据服务管理规定的服务升级流程，进行服务升级。服务升级流程包括技术升级流程和管理升级流程，其中技术升级将最高升级至网络设备研发中心或工厂；
* 在故障维护完成后提交书面的故障检修报告（书面或者电子文档）。故障报告中包括人员、时间、问题、故障、方法、措施等服务信息

(3)备件库管理流程，备件中心通过科学地进行备件仓储分析和管理，能够提供高效的备件服务，最大限度地保障客户网络的平稳运行。机房设备的备品备件应急维护到达时间7\*24\*4小时响应、关键备件可按比例存放现场。

****

**（二）现场运维服务**

提供经招标人评审认可的专业工程师现场运维服务，为满足现场运维服务的要求，其运维服务的人员需具备经核心设备厂商（H3C）技术能力相关认证，其运维服务内容要求包括：云平台原厂（高级）的现场驻点运维服务、云运维服务、网络运维服务、服务器运维服务、动力环境运维服务，同时需提供7\*24小时的轮岗值班服务。

* **驻场运维人员技能要求**：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **岗位名称** | **岗位职责范围** | **技能要求** |
| 云平台运维 | 负责云平台资源配置、故障处理、架构优化 | * 本科以上学历，要求政务云原厂云运维工程师，具备原厂云平台认证(H3CIE-Cloud/H3CSE-Cloud)，4年以上虚拟化/Linux/网络相关工作经验；
* 拥有政务云原厂云计算平台云平台管理软件维护经验；熟悉KVM ， VMWare 等主流虚拟化技术，并具有独立部署能力；
* 熟悉Linux/UNIX，Windows操作系统；
* 对服务器、存储设备、网络设备有一定了解；
 |
| 机房动环运维 | 负责机房动力环境运行维护管理 | * 动力环境专业、专科以上学历
* 具备电力机务员证书
* 两年以上数据中心机房动力运维服务经验，
 |
| 服务器与存储运维 | 负责服务器操作系统运行维护管理 | * 具备大学通信、计算机、网络、自动化、电子信息、信息安全专科及以上学历；
* 应具备两年以上IT系统维护经验，熟悉主流服务器主机系统及存储的维护和调试；
* 熟悉Windows、Linux等主流操作系统平台的操作；
* 熟悉虚拟化产品和技术，如VMware、Citrix、Openstack
 |
| 网络运维 | 负责网络系统、通讯线路的的日常巡检、故障诊断、配置更新等。 | * 大学通信、计算机、网络、自动化、电子信息、信息安全专科及以上学历
* 具备中级以上专业证（H3CSE\HCNP\CCNP)、
* 两年及以上IP网络维护经验，熟悉华为、思科、Juniper等主流网络设备厂商中至少一个厂商数通设备的配置；
* 能独立承担网络工程的方案编写、设备安装调试、故障处理等工作。
 |
| 数据治理 | 负责云平台资源管理、资料管理、上云业务管理 | * 大学通信、计算机、网络、自动化、电子信息、电气工程、信息管理专科及以上学历；
* 了解IP网络、服务器、操作系统、信息安全的基本技术原理。
* 动力环境专业、专科以上学历
* 具备电力机务员证书
* 两年以上数据中心机房动力运维服务经验
 |
| 运维负责人（项目负责人） | 对运维服务的整体交付质量负责；负责团队的日常管理和考核；负责现有其它服务商现场人员的人员考勤、流程制度管理、并对考核给出参考建议；负责数据中心运维管理规范制度的落实执行及改进优化；协助业主优化云数据中心现有的整体架构以及未来的升级规划工作。 | * 大学通信、计算机、网络、自动化、电子信息、信息安全本科及以上学历
* 具备中级以上专业证（H3CSE\HCNP\CCNP)、H3CNE-Cloud；
* 五年及以上大型数据中心运维管理经验、省级运营商云建设或运维管理经验、人员团队培训管理经验、
* 能协调处理云数据中心的建设、升级、扩容等需求的方案规划及需求落实、协调业主与厂家之间的业务需求，满足业主的其他技术服务需求。
 |

* **驻场运维人员服务内容**

| **工作类别** | **服务要求** |
| --- | --- |
| 日常运维 | 提供机房环境、网络、服务器、云平台的现场运维服务。* 设备监控及故障处理实时监控机房环境、硬件设备及IT系统的运行状态,并及时处理设备和系统的告警、故障；
* 巡检根据巡检计划任务安排，按时完成设备及系统的巡检任务，并记录巡检结果；
* 变更

严格遵循变更管理规定，准备变更方案，执行设备更换、配置调整等变更操作；* 定期维护

定期设备巡检及健康评估（周检、月检、季检、年检）及报告提供；* 方案制订及文档编写

完成工作任务所需的程序、规定、方案、拓扑、标准工作包等的编制、修订、升版等工作* 系统优化

按系统定期评估的意见对各系统进行功能优化，并提供优化报告。* 应急演练

识别风险、制订运维应急方案，安排应急演练；* 上云业务测试

对迁移或者部署到云平台上的业务系统进行测试、验证、评估，并提供相应结果报告* 数据备份与容灾维护

提供中心数据备份及容灾系统日常巡检及原厂巡检服务，制定政务数据中心数据备份及恢复应急处置预案，并提供灾备应急演练。 |
| 数管中心值班 | * 7X24现场值班，对于紧急事件及时发现、处理、通知、升级；
* 通过电话等方式受理IT系统故障和服务请求；
 |

**（三）运维管理工具**

为保证运维检测覆盖更全面，运维工作规范，可度量、考核有依据，本次项目服务商提供服务周期内的运维管理工具，工具能力主要如下：

本次管理工具可以支持100台网络（安全）设备，100个应用（操作系统、数据库、中间件），50台虚拟机宿主机，100台物理服务器的集中监控，集中告警，拓扑管理；

**通过运维平台的建设，提升IT运维整体能力水平，以达到：**

* 提升运维效能：逐步从以计划修为主、故障修为辅的单一运维体系迭代到以预测修、计划修、状态修及故障修等并行的分级维修体系，实现设备个性化维修，全面提升设备可靠性。
* 降低运维成本：逐步从定期巡检、分散管控的巡检模式过渡到以集中管控、在线监测为手段，数字化分析为支撑的数字化运维模式，从而在人员配置保持不变基础上完成更多线路中央系统运维，最大发挥运维人员能力。

**运维平台技术参数要求：**

* 永久授权：运维平台整体具有服务器硬件、应用（操作系统、数据库、中间件、URL）的统一监控能力，包含100个应用监控节点License的、100个的服务器硬件监控节点License、100个网络监控节点License，同时包含3年质保软硬件。
* 部署方式：支持代理和免代理两种模式。
* 数据采集：应用监控采集支持分布式部署，可根据实际情况弹性扩展，当单个采集节点出现故障时，可通过执行脚本的方法将该采集节点上的管理对象分配到其他采集节点上，以保证数据的完整性。运维平台支持snmp trap转告警功能，可接收分析各类SNMP trap告警，能够完成基本格式的解析，并入库，系统支持预定义解析各类trap类型。
* 服务器硬件监控：运维平台需具备全面的带外管理协议，包括IPMI、SNMP和RESTful等，能够对服务器进行硬件层面的精细化监控，能够监控各种硬件指标并支持设备强制下电、安全下电、安全重启等控制功能。投标文件商务技术响应文件中提供功能截图加盖投标单位电子签章。
* 操作系统监控：运维平台需具备全面的操作系统监控能力，能够对操作系统内疑似内存泄露的进程进行检测并告警，支持从TopN CPU利用率进程、TopN 内存利用率进程维度显示其变化趋势。支持对僵尸进程的数量和详细信息的监控。投标文件商务技术响应文件中提供功能截图加盖投标单位电子签章。

## 四、附件清单：

### （一）附件1：机房动力环境设备质保服务清单

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **设备** | **厂商** | **型号** | **数量** | **单位** | **使用时间/投产时间** | **内容** |
| 行间送风空调 | APC | ACRC103 | 24 | 台 | 2014年 | 整机维保，其他包括一年两次巡检、滤网1年免费更换1次、每次巡检含外机清洗 |
| 精密空调 | 施耐德电气（中国）有限公司 | UFCW0526 | 4 | 台 | 2014年 | 整机维保，其他包括一年两次巡检、滤网1年免费更换1次、每次巡检含外机清洗 |
| UPS主机 | 施耐德电气（中国）有限公司 | SY125K500DR | 2 | 台 | 2014年 | 整机维保，其他包括一年两次巡检 |
| 开利(Carrier)室外机 | 开利 | 30RB065 | 10 | 台 | 2014年 | 整机维保，其他包括一年4次巡检 |
| 汤浅蓄电池 | 广东汤浅蓄电池有限公司 | 12V200AH | 288 | 节 | 2017年 | 电池测内阻，含电池维保 |
| 恒湿机 | 北京川京科技开发有限公司 | CJ3000 | 2 | 台 | 2014年 | 整机维保，其他包括一年两次巡检 |
| 12.5KW机站式空调 | 大金空调（上海）有限公司 | FYV125DQ | 2 | 台 | 2014年 | 整机维保，其他包括一年两次巡检 |
| 4面出风型吸顶空调 | 大金空调（上海）有限公司 | FCY125DQV2C | 2 | 台 | 2014年 | 整机维保，其他包括一年两次巡检 |
| 动力环境集中监控系统 | 上海卓佑 | 上海卓佑 | 1 | 套 | 2014年 | 整套系统维修，其他包括一年两次巡检 |
| 消防系统 | 海湾 | 海湾 | 1 | 套 | 2014年 | 整套系统维修，其他包括一年一次巡检，日常检查，设备模拟启动测试,并出具报告。价格不含气体 |
| 机房防雷系统 | 杭州建奥 |  | 1 | 套 | 2014年 | 整套系统维保，其他包括一年一次巡检 |
| 市电总动力切线柜 | 杭州建奥 | 800A | 15 | 个 | 2014年 | 一年二次巡检服务,所有配电柜不包含设备损坏等更换费用 |
| 市电总动力配电柜 | 杭州建奥 | 800A |
| 总进线ATS切换柜 | 杭州建奥 | 1200A |
| UPS总配电柜 | 杭州建奥 | 1200A |
| 精密列头柜 | 杭州建奥 |  |
| 精密列头柜(杭州建奥) | 杭州建奥 |  |

### （二）附件2：机房ICT设备质保服务清单

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 本期招标人采购维保服务的设备共195台，具体如下表：**设备类别** | **设备型号** | **品牌** | **数量** | **单位** | **用途** | **购买时间** |
| 安全 | Neusoft | 东软 | 1 | 个 | 运维监测 | 2012 |
| 深信服AC1600 | 深信服 | 1 | 台 | 防火墙 | 2013 |
| SANGFOR AD-2200 | 深信服 | 1 | 台 | 扫描器 | 2012 |
| VPN设备vpn-3150 | 深信服 | 1 | 台 | 网格员VPN登录 | 2014.4 |
| VPN设备vpn-4050 | 深信服 | 1 | 台 | OA VPN | 2014.4 |
| AD-2000 | 深信服 | 1 | 台 | 扫描器 | 2015.11 |
| AF-1850-IPS, | 深信服 | 1 | 台 | 防火墙 | 2015.11 |
| Dahua | Dahua | 2 | 台 | 录像机 | 2014.1 |
| Lenovo N4610 | Lenovo | 1 | 台 | NAS存储 win2012（村村通） | 2016.1 |
| 盈高ASM 4000 | 盈高 | 1 | 台 | 入网准入 | 2015 |
| F5040云防火墙 | H3C | 2 | 台 | 政务云防火墙 | 2015.11 |
| 入侵防御系统IDP 3000 | 天融信 | 2 | 台 | VPN4防火墙 | 2014.6 |
| 存储 | EMC VNX5500 | EMC | 1 | 台 | VMware云存储 | 2014 |
| MS5520 | 宏杉 | 2 | 台 | 政务云存储 | 2015.11 |
| MS3300 | 宏杉 | 2 | 台 | 政务云存储 | 2015.11 |
| MS5520 | 宏杉 | 2 | 台 | 政务云存储 | 2017.1 |
| DSU1625 | 宏杉 | 6 | 台 | 政务云存储 | 2015.11 |
| DSU1616 | 宏杉 | 2 | 台 | 政务云存储 | 2015.11 |
| 服务器 | PowerEdge R420 | DELL | 14 | 台 | 义网通办服务器 | 2015.5 |
| PowerEdge R720 | DELL | 12 | 台 | 义网通办服务器 | 2014.6 |
| lenovo | lenovo | 1 | 台 | 环控服务器 | 2014.1 |
| Lenovo ThinkServer RQ940 | Lenovo | 2 | 台 | 数据交换平台服务器 | 2014.1 |
| Lenovo 万全R680 G7 | Lenovo | 4 | 台 | 数据交换平台服务器 | 2014.1 |
| Lenovo RD640 | Lenovo | 3 | 台 | OA（数据交换平台项目） | 2014.1 |
| H3C-R390 | H3C | 22 | 台 | 政务云服务器 | 2015.11 |
| H3C-R690 | H3C | 11 | 台 | 政务云服务器 | 2015.11 |
| R4900 | H3C | 10 | 台 | 政务云服务器 | 2017.1 |
| hp DL380G5 | HP | 4 | 台 | VPN2虚拟化 | 2014.6 |
| Hp DL580 G7 | HP | 9 | 台 | VPN2虚拟化 | 2014.7 |
| Hp DL388 Gen8 | HP | 1 | 台 | VPN2虚拟化 | 2014.8 |
| IBM X3850M2 | IBM | 3 | 台 | VPN1虚拟化平台 | 2014.6 |
| IBM X3850X5 | IBM | 4 | 台 | VPN2虚拟化平台 | 2014.6 |
| IBM X3250 M4 | IBM | 2 | 台 | VPN3虚拟化平台 | 2014.6 |
| BS-QT7 | 数腾 | 1 | 台 | 数腾 |  |
| 网络 | ZTE中兴S2200 | 中兴 | 11 | 台 | 交换机 | 2012 |
| CISCO MDS9120 | cisco | 1 | 台 | VMware光交 | 2012.12 |
| brocade 300 | brocade | 3 | 台 | VMware光交 | 2012.6 |
| EMC AT-9924TL | EMC | 2 | 台 | EMC存储光交 | 2013.6 |
| Huawei S2300 | 华为 | 2 | 台 | 配电房交换机 | 2014.1 |
| S5120 | H3C | 38 | 台 | 政务云接入交换机 | 2014.6 |
| xGate 5000 | Lenovo | 1 | 台 | 数据交换平台数据交换网关 | 2016.4 |
| S5820 | H3C | 4 | 台 | 政务云交换机 | 2015.11 |
| S9804核心交换机 | H3C | 2 | 台 | 核心交换设备 | 2015.11 |
| S6800 | H3C | 2 | 台 | 政务云光交 | 2015.11 |
| S6800 | H3C | 2 | 台 | 政务云光交 | 2017.1 |
| S5820 | H3C | 2 | 台 | 政务云交换机 | 2017.1 |
| A10负载均衡设备 | A10 | 2 | 台 |  | 2017 |
| iMC云平台 | H3C | / |  |  |  |
| 小计**195**台 |

### （三）附件3：机房七氟丙烷气体消防系统维保清单

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **类别** | **规格参数** | **预估数量** | **单位** |
| 1 | 七氟丙烷气灭钢瓶国家强制检测 | 规格型号：QMP150/4.2；充装压力4.2MPa；灭火剂：七氟丙烷；充装重量：112.5KG；原充装启用日期：2014年4月10日，数量8套，检测说明：按国家标准流程检测、出具国家检测报告及钢印； | 8 | 套 |
| 2 | 七氟丙烷气灭钢瓶国家强制检测 | 规格型号：QMP120/4.2；充装压力4.2MPa；灭火剂：七氟丙烷；充装重量：78KG；原充装启用日期：2014年4月10日，数量4套，检测说明：按国家标准流程检测、出具国家检测报告及钢印； | 4 | 套 |
| 3 | 驱动气体钢瓶国家强制检测 | 规格型号：QP8/6.0；充装压力6.0MPa；灭火剂：氮气；充装重量：78KG；原充装启用日期：2014年4月10日，数量5套，检测说明：按国家标准流程检测、出具国家检测报告及钢印； | 4 | 套 |
| 4 | 七氟丙烷气体充装 | 数量：8套112.5KG规格，4套78KG规格 | 1212 | KG |
| 5 | 氮气气体充装 | 数量：4套QP8/6.0规格 | 4 | 套 |
| 6 | 二氧化碳灭火器 | 1区4套8个，2区2个、3区2个、4区2个;国家标准二氧化碳5公斤，检测报告 | 14 | 套 |
| 7 | 机房专用二氧化碳手推式灭火器 | 4F主机房1#防火分区2套，UPS间防火分区4区1套;国家标准二氧化碳24公斤，检测报告 | 3 | 套 |
| 8 | 七氟丙烷气灭甁组间启动管网及阀组 | 钢瓶选择阀、高压软管、单向阀及启动管路维护保养替换共12套 | 12 | 套 |
| 9 | 各分区机房1区、2区、3区、4区 | 智能光电型烟感/温感探测器及线路排查1-4区 | 5 | 个 |
| 10 | 气体钢瓶电磁阀 | 驱动甁电磁阀DQ45A,动力45N，共2个坏无反馈故障 | 2 | 个 |
| 11 | 报警主机备用电池 | 免维护铅酸蓄电池 12V26AH | 2 | 个 |
| 12 | 压力表、连接件 | 压力表、连接件、线路等耗材 | 1 | 批 |
| 13 | 钢瓶运输及搬运 | 运输送检往返、搬运上下楼含叉车吊装等。 | 16 | 套 |
| 14 | 施工、拆卸安装调试费 | 钢瓶管网拆卸、安装甁组调试、系统联动调等 | 1 | 项 |
| 15 | 七氟丙烷气体系统检测费 | 前期各分区及七氟丙烷钢瓶间整体系统问题评估及详细整体联动测试 | 1 | 项 |

## 五、月度考核指标

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 指标定义 | 赋分方法 |
| 1 | 日常工作（50分） | 出勤及工作态度（20分） | 出勤率（10分） | 正常上下班及非工作时间的值班情况 | 1.满勤10分； 2.若出现无故缺勤，工作日每人次扣1分，非工作日每人次扣2分；3.迟到或早退，每人次扣0.5分 |
| 会议及演练出勤（5分） | 会议及安全演练的出勤情况 | 1.满勤5分； 2.无故缺勤，每人次扣1分； 3.根据年度演练计划，未完成当月演练的，每个演练扣1分； |
| 工作态度（5分） | 所有驻场人员服从工作分配情况 | 1. 态度积极，得5分；

2.若出现不服从分配情况，每人每次扣1分 |
| 设备巡检（10分） | 巡检次数（5分） | 设备巡检次数 | 1.完成当月合同约定巡检次数，得5分； 2.若出现当月少于合同约定次数，每少1次扣1分 |
| 巡检质量（5分） | 设备巡检质量 | 1.满分5分； 2.若发现巡检记录中有敷衍情况，每次巡检记录扣1分 |
| 设备保养（10分） | 保养次数（5分） | 设备保养次数 | 1.完成当月合同约定保养次数，得5分； 2.若出现当月少于合同约定次数，每少1次扣1分 |
| 保养质量（5分） | 设备保养质量 | 1. 完成合同约定的当月原厂保养工作，得5分；

2.若发现保养存在不规范问题（如非原厂、无证上岗等），每次扣1分 |
| 运维月度报告（10分） | 资产清单（2分） | 每月更新资产清单 | 若资产清单当月未更新，不得分 |
| 云平台运维总结（2分） | 云平台周报及月度总结 | 若有周报欠缺，不得分 |
| 安全情况总结（2分） | 根据现有安全平台，做安全工作总结 | 若出现安全数据不全，不得分 |
| 巡检情况总结（2分） | 每月的设备巡检情况汇总 | 若出现巡检资料欠缺，不得分 |
| 故障处理总结（2分） | 故障汇总 | 若出现故障记录不全，不得分 |
| 2 | 运维质量（30分） | 动力环境运维质量（10分） | 一、二级动力环境故障（6分） | 动力环境系统出现服务异常或者功能减弱 | 1.当月未出现一、二级故障，得6分； 2.每出现一次一级或二级故障，扣2分； 3.超过4小时仍未解决，不得分 |
| 三、四级动力环境故障（4分） | 动力环境系统出现不影响整体运转的部件故障或者出现其他隐患 | 1.当月未出现三、四级故障，得4分； 2.每出现一次三级或四级故障且10个工作日内未解决，扣1分； 3.若超过20个工作日仍未解决，不得分 |
| 网络系统运维质量（10分） | 一、二级网络系统故障（6分） | 网络或重要系统出现服务中断或者业务功能退化 | 1.当月未出现一、二级故障，得6分； 2.每出现一次一级或二级故障，扣2分； 3.超过3小时仍未解决，不得分 |
| 三、四级网络系统故障（4分） | 网络或重要系统出现不影响整体服务的部分故障或者出现其他隐患 | 1.当月未出现三、四级故障，得4分； 2.每出现一次三级或四级故障且10个工作日内未解决，扣1分； 3.若超过20个工作日仍未解决，不得分 |
| 有效投诉（6分） | 部门投诉情况（6分） | 部门对运维团队的投诉情况 | 1. 无投诉，得6分；

2.若出现投诉情况，每个有效投诉扣2分 |
| 操作规范（4分） | 操作合规情况（4分） | 运维团队在日常工作中的安全操作情况 | 出现违规或者不规范操作情况，每人每次扣1分 |
| 3 | 运维效率（20分） | 资源开通效率（10分） | 资源开通效率（10分） | 为各部门开通政务云、网络等资源的效率 | 1. 根据工单要求，按时完成各项资源开通，得10分；

2.未及时完成的，每超期一个工作日扣1分 |
| 交办工作效率（10分） | 甲方交办的工作效率（10分） | 按时完成系统安装、网络及安全调整、文档整理等甲方交代的工作 | 1.根据甲方要求，按时完成网络系统集成、安全配置等工作，得10分； 2.未及时完成的，每超期一个工作日扣1分 |

**年度考核：**根据每月考核情况，得出年度考核分：95（含）分以上，支付全部运维费用；90-94分，扣除5%服务费；85-89分，扣除12%服务费；85（不含）分以下，扣除20%服务费。若连续三个月得分在85分以下，甲方有权终止服务合同，扣除按照比例需支付费用外，中标方需退还多于已支付费用。

## ★六、商务要求

1.项目服务期限：合同签订正式生效后三年整。

2.报价要求

投标人应根据国家的有关规定和招标文件要求并结合企业的实际情况进行投标报价。投标报价以人民币为结算货币，应包括因承包本次采购项目服务所需的运维服务费、线路租赁费（如有）、货物价款（备品备件）、设备过保后维保费用、人员费用、运输费、装卸费、利润、税金、保险及不可预见费用等一切费用，应是招标文件确定的招标范围内的全部工作内容的价格表现，完成该项目各环节所必需的连带工作或服务、成果验收和阶段性成果的检查验收、以及政策性文件规定、合同包含的所有风险责任、其它原因应由投标人支付承担的一切费用（包括税金等）都要包括在投标人提交的投标价格中，为投标人在采购文件中提出的各项支付金额的总和。如有漏项，视同已包含在本报价中，投标总价不做调整。

3.验收要求：根据中华人民共和国现行技术标准，按招标文件以及合同规定的验收评定标准等规范，由采购人根据《政府采购合同履约和验收管理办法（暂行）》（义招管办【2008】32号）文件要求和《义乌市关于规范政府采购管理的若干意见》（义政办发【2017】102号）要求和行业相关的规定，组织验收。

4.结算和付款方式：

分四笔支付费用：

第一笔：在合同生效以及具备实施条件后15日内，采购人向中标人支付合同价的20%作为预付款（在签订合同时，中标方明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，采购单位可不支付或减少预付款支付比例）。使用单位可以要求供应商提交银行、保险公司等金融机构出具的预付款保函或其他担保措施。
 第二笔：2023年7月向中标人支付30%合同款，采购人根据考核结果进行实际结算。

第三笔：2024年7月向中标人支付30%合同款，采购人根据考核结果进行实际结算。

第四笔：2025年7月向中标人支付20%合同款，采购人根据考核结果进行实际结算。

合同款凭发票、合同、中标通知书、考核结果和政府采购资金结算单由义乌数据管理中心直接支付。

## ★七、其它说明

1.本项目设有一个标项，对于同一标项内的产品或服务不允许拆分参投，否则其投标无效。

2.中标之后，如发现投标人的投标文件内容有不一致的，以有利于采购人的原则执行。

# 第四章 开标、评标和定标须知

## 一、开标

1.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”上上传电子投标文件，并准时在线参加开标。

2.电子开评标及评审程序

2.1采购中心开启解密后的1小时内，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）；

2.2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；

2.3评标委员会对报价响应文件进行评审；

2.4在系统上公布评审结果。

**特别说明：“政采云”如对开评标程序有调整的，按调整后的程序操作。**

## 二、评标

**3.评标委员会**

招标方将根据招标采购项目的特点确定评标委员会（即评标小组）。其成员由专家和采购人代表共5人及以上单数组成。评标委员会对投标文件进行审查、质疑、评估和比较。

**4.评标原则**

4.1评标委员会将遵循公开、公平、公正的原则，严格遵守评标工作纪律。

4.2先评资格及商务技术响应文件，再评报价响应文件。

4.3客观公正对待所有投标人，对所有投标评审均采用相同的程序和标准。评标的依据为招标文件和相关法律、法规及政策文件。

4.4异常或特殊情况处理：

4.4.1在评标过程中，如发现招标文件中内容有不一致的（除招标文件中其它地方另有规定的外），经评标委员讨论认为不影响评标的，可以继续评标。

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。

4.4.2在评标过程中，出现其它异常或特殊情况时，由评标委员会集体讨论决定。

4.5评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

**5.评标过程的保密**

5.1开标后，直至授予中标人合同为止，凡属于对投标文件的审查、澄清、评价和比较等有关的资料以及中标候选人的推荐情况等与评标有关的任何情况均严格保密。

5.2在投标文件的评审和比较、中标候选人推荐的过程中，投标人向采购人和评标委员会施加影响的任何行为，都将会导致其投标被拒绝。

5.3为保证定标的公正性，在评标过程中，评标成员不得与投标人私下交换意见。在招标工作结束后，凡与评标情况有接触的任何人不得也不应将评标情况扩散出评标成员之外。

**6.投标文件中内容不一致的处理**

**同一份投标文件中，彩页、官网下载资料、检测报告等证明性资料中描写的技术性能指标与投标文件中其它地方内容描述不一致的，应以上述证明性资料为准；规范偏离表等偏离表的内容与投标文件中其它地方内容有描述不一致的，应以投标文件中其它地方内容的描述为准。**

**7.投标文件的澄清**

7.1为有助于投标文件的审查、评价和比较，评标委员会应当在“政采云”在线询标或采用其他有效形式要求投标人对同一份投标文件含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容（除招标文件中其它地方另有规定的外）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。根据本须知第9条规定，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。

7.2如果投标人代表拒绝按评标委员会要求在“政采云”作出在线回复且无其他有效回复方式的，评标委员会可以对其作出无效标处理。

8.**投标文件的资格性和符合性评审**

8.1评标时，评标委员会将首先评定每份投标文件是否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。

8.2如果投标文件出现第五章规定的内容，即为实质上不响应招标文件的各项要求，评标委员会将予以拒绝（或认定为无效标），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，使之成为实质上响应的投标。

8.3在投标文件的评审和比较、中标候选人推荐的过程中，投标人向采购人和评标小组施加影响的任何行为，都将会导致其投标被拒绝。

**8.4评标委员会在作出任何一项无效标决定前，都应当严格遵循以下程序：**

8.4.1要求当事投标人作相应的答辩；

8.4.2在充分讨论的基础上集体表决。

**9.投标文件中计算错误和不同文字文本的修正**

9.1修正原则如下：

9.1.1对不同文字文本投标文件的解释发生异义的，以中文文本为准；评标委员会可以拒绝接受不是中文版的投标文件以及与投标相关的资料。

9.1.2投标文件报价出现不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：

（1）客户端填写的报价与以pdf格式上传文件中的报价不一致的，应以Pdf格式上传文件中的报价为准；

（2）投标文件中开标一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准；

（3）投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（4）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；

（5）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，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价通过“政采云”经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

**10.评标办法**

**本项目采用综合评分法。**

**11.决标**

11.1评标委员会依据本招标文件规定的评标标准和方法，对投标文件进行评审和比较，向招标方提出书面评标报告。

**11.2在招标采购过程中，有下列情形之一的，应对采购项目予以废标：**

（1）通过资格审查或评审后有效投标人不足三家的；

（2）出现影响采购公正的违法、违规行为的；

（3）因重大变故采购任务取消的；

（4）招标文件另有规定情形的。

## 三、定标

12.中标通知

12.1投标人自2019年01月01日起到中标公告期结束前无行贿犯罪记录（评标结束后，发放中标通知书前,由采购人通过中国裁判文书网（http://wenshu.court.gov.cn/）按照招标文件约定对拟中标（成交）单位及其拟派项目负责人的行贿犯罪记录进行查询，查询结果以网站页面显示内容为准）,经查实，中标人有前述行贿犯罪记录的，取消其中标资格，采购人依法重新组织采购。

12.2评标结束后，采购结果公告期限为1个工作日，发布采购结果公告的媒体为：浙江政府采购网站、义乌市公共资源交易平台。

12.3公告期内，如无有效异议，由义乌市政府采购中心通过“政采云”发《中标通知书》，《中标通知书》一经发出即发生法律效力。

**13.合同签订**

13.1中标人自接到《中标通知书》后应在三十天内到采购人处与采购人签订合同**；采购人在合同签订之后将合同报送义乌市财政局备案（如续签，续签合同和考核情况也报送义乌市财政局备案）。**

13.2招标文件、中标人的投标文件、评标过程中投标人在询标时作出的承诺及其澄清文件等，均为签订合同的依据。

13.3中标人不遵守招标文件和投标文件的要约及承诺而擅自修改报价，或在接到《中标通知书》后借故拖延、拒签合同而造成超过规定时间的，取消该投标人的中标资格。在此情况下，采购人和招标代理机构重新招标，对受影响的投标人不承担任何责任。

13.4采购人变更数量的权利

采购人在授予合同时有权对“第三章 招标项目要求”中规定的服务予以增加或减少，但必须符合《中华人民共和国政府采购法》及义乌市政府采购的相关规定。

## 四、质疑和投诉

14.1开标过程中，投标人对开标有异议的，应当在“政采云”上及时提出，评标委员应对异常情况制作相关记录。

14.2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起的7个工作日内，依据政府采购相关法律法规向采购人、采购代理机构提出质疑。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采购代理机构的答复、处理结果不满意，应在收到书面答复后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门投诉。

14.3质疑投诉的相关规定质疑应当包括下列内容：

（1）供应商的名称（或姓名）、地址、邮编、联系人及联系电话；

（2）质疑项目的名称、编号；

（3）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

（4）事实依据及相关证据材料；

（5）必要的法律依据；

（6）提出质疑的日期。

供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

质疑投诉存在以下情形之一的，将不予受理：

（1）质疑投诉人不是参加本项目的供应商；

（2）供应商自身权益未受到损害的；

（3）已超过法定质疑投诉提出期限的事项；

（4）质疑未提供书面质疑或未按要求签署或盖章的；

（5）质疑已经处理并答复后，质疑人就同一事项再次提起质疑且未提供新的有效证据的；

（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《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）等有关规定的投诉。

# 第五章 投标文件的无效情形

**1.有下列情形之一的，招标方将不予受理投标文件：**

1.1逾期上传电子档投标文件至“政采云”的。

1.2电子投标文件在规定时间内解密未成功的，且未提供备份投标文件或提供的备份投标文件无法上传打开的。

**2.投标文件在资格或商务技术评审中出现下列情形之一的，由评标委员会审核后按无效投标文件处理：**

2.1资格响应文件或商务技术响应文件中包含商务报价的。

2.2招标文件关于投标文件组成内容商务技术响应文件要求中打“★”的内容，投标人的投标文件内容未提供完整的，或关键字迹模糊、无法辨认的，或未按其规定的格式及要求填写、签字、盖章，或提供的投标文件内容不符合招标文件中有关打★号的条款的规定。

2.3投标人的投标资格不符合招标文件的资格要求规定。

2.4投标人所投产品的数量不符合招标文件规定的。

2.5投标人借用或冒用他人名义或证件，或投标人涂改证件，或投标人伪造或编造投标资料的。

2.6投标中不同投标人的投标文件出现雷同或相似（包括部分雷同或相似），对所有雷同或相似投标人按无效标处理，招标方将保留进一步追究责任的权利；或投标人串标的。

2.7其它对本招标文件中打★号的条款未完全响应的。

2.8经评标委员会认定，投标文件附有采购人不能接受的条件。

2.9评标委员会要求投标人澄清或说明的，如果投标人拒绝按照招标文件规定进行澄清或说明的。

**3.投标文件在投标报价评审出现下列情形之一的，由评标委员会审核后按无效投标文件处理：**

3.1招标文件关于投标文件组成内容报价响应文件要求中打“★”的内容，投标人的投标文件内容未提供完整，或关键字迹模糊、无法辨认的，或未按其规定的格式及要求填写、签字、盖章，或提供的投标文件内容不符合招标文件的中有关打★号的条款的规定。

3.2投标报价高于预算价（或最高限价），或投标报价低于投标人的企业成本价。

3.3投标人的所投产品的数量不符合招标文件规定的。

3.4投标人的投标报价未明确的，或者对同一采购项目提供两个或两个以上报价且未声明哪一个有效的，或者对同一采购项目提供两个或两个以上成本价且未声明哪一个有效。

3.5经评标委员会审议认为投标文件附有采购人不能接受的条件。

3.6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，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，要求其在评标系统合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的。

3.7其它对本招标文件中打★号的条款未完全响应的。

3.8当投标人由于报价计算错误，投标人拒绝接受按招标文件的规定进行的修正处理（或投标人代表拒绝签名确认）。

4、在资格审查及评审过程中，符合中华人民共和国财政部令第87号《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第三十七条情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效，并移送采购监管部门：

（1）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

（2）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

（3）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

（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；

（5）不同投标人的投标文件相互混装；

**5.其他违反法律法规的情况。**

**6.评标过程中，非上述所罗列的情况，不得以无效标处理。**

# 第六章 评标办法

根据《中华人民共和国政府采购法》及相关法律的有关规定，为更好地做到公开、公平、公正，结合本次招标的特点，特制定本评标办法，本项目的评标办法为综合评分法。

**一、评审程序**

评标委员会以开标、评标、询标情况为基本依据，按照招标文件的规定，对各投标人的投标文件分资格、商务技术、投标报价三个部分按以下程序进行分析、评议：

（一）对所有投标人的资格响应文件进行审查，并以开标当日为准，对投标人“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）信用记录情况进行查询，根据（义行服管〔2017〕17号）的规定，对投标人的综合信用报告评级进行查询。

（二）对通过资格性审查合格的投标人的商务技术响应文件进行符合性审查。

（三）对通过符合性审查有效的投标人的商务技术响应文件进行技术评分（详见三、评分细则）。

（四）上述投标人的评分结束后，评标委员会对上述投标人的报价文件进行评审；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，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标系统合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

（五）对通过报价评审有效的投标人,由“政采云”计算出其报价分及总得分，并由评标委员会进行确认。

（六）确定中标人

1.首先，评标委员会按综合得分从高到低顺序进行排列；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，按技术分从高到低顺序排列；技术分也相同的，投标报价相同的由采购人代表采用公共资源交易中心抽取程序随机确定。

2.其次，评标委员会直接确定排名第一的投标人为中标单位。

（七）完成评标报告

评标委员会根据评审相关情况作出评标报告。

**二、确定的中标人放弃中标等情况的处理**

当确定的中标人放弃中标，因不可抗力提出不能履行合同，或者质疑投诉成立，取消中标人资格的，都不再确定其余投标人作为中标人**。**

1. **评分细则**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评分内容** | **评分细则** | **分值** | **备注** |
| 一 | 技术分 | 评标委员会根据评分细则，对各投标人的技术标进行书面审核和评论后，由各成员独立给分，打分时保留小数1位，每人一份评分表，并签名。在统计得分时，如果发现某一单项评分超过评分细则规定的分值范围，则该张评分表无效。投标人技术分的最终得分为评标委员会组成员的有效评分的算术平均值。计算结果保留小数2位(第三位四舍五入)。 | 90分 |  |
|  1 | 综合实力（9分） | 企业认证(8分) | 投标人每具备以下一种认证得2分，不具备不得分，但本项最高得8分。1）ISO9001质量管理体系认证证书（认证范围须包括但不限于系统集成的运行维护）2）ISO20000IT服务管理体系认证证书（认证范围须包括但不限于IT基础设施运维相关的IT服务管理活动）3）ISO27001信息安全管理体系证书（认证范围须包括但不限于IT基础设施运维相关的信息安全管理活动）4）ISO 14001环境管理体系认证证书认证范围须包括但不限于IT基础设施运维相关的信息安全管理活动）5）ITSS信息技术服务管理体系认证2级证书（认证范围信息技术服务运行维护标准符合性） | 0-8分 | 客观分 |
| 项目业绩(1分) | 根据投标人具有的近两年（2020年1月1日至今，以合同签订日期为准）类似项目业绩情况，每具备一个业绩得0.5分，满分1分。投标文件商务技术响应文件中提供合同扫描件加盖投标单位电子签章，否则不计分。 | 0-1分 | 客观分 |
| 2 | 运维服务能力（81分） | 服务团队资质(15分) | 投标人针对本项目配备服务团队，其中1）项目运维负责人具备计算机技术与软件专业资格（高级）证书和PMP证书且证书在有效期内的，每本证书得1.5分，最高得3分，不具备不得分。2）项目云运维工程师需为政务云原厂工程师，具备原厂云平台认证H3CSE-Cloud及以上，满足得4分，不具备不得分。中标签订合同后七个工作日内提供提供原厂社保关系证明。3）系统运维人员具备红帽子RHCE、HCIP-Cloud的，每本证书得1分，最高得2分，不具备不得分。4）网络运维人员具备HCNP-RS、HCIP-Cloud得2分，每本证书得1分，最高得2分，不具备不得分。5）动环运维人员具备通信电力机务员证书、电工证或认证的，每本证书得1分，最高得2分，不具备不得分。6）值班运维人员具备H3CSE、H3CNE-Cloud得2分，每本证书得1分，最高得2分，不具备不得分。注：投标文件商务技术响应文件中提供上述人员身份证扫描件、认证证书证扫描件并加盖投标单位电子签章。 | 0-15分 | 客观分 |
| 运维管理平台(17分) | 永久授权要求：投标人本次项目提供100个应用监控节点License的、100个的服务器硬件监控节点License、100个网络监控节点License，同时包含3年质保。满足得4分。投标人未在投标文件商务技术响应文件中体现授权内容的，本项不得分。 | 0-4分 | 客观分 |
| 部署方式：根据运维平台监控采集模式灵活度，是否支持代理和免代理两种模式等情况进行打分，0-4分。投标人未在投标文件商务技术响应文件中体现部署方式的，本项不得分。 | 0-4分 | 主观分 |
| 数据采集：根据运维平台应用监控采集分布式部署能力，是否可根据实际情况弹性扩展，当单个采集节点出现故障时，是否可通过执行脚本的方法将该采集节点上的管理对象分配到其他采集节点上等情况进行打分，0-3分。投标人未在投标文件商务技术响应文件中体现部署方式的，本项不得分。 | 0-3分 | 主观分 |
| 服务器硬件监控：根据运维平台服务器硬件监控协议支持情况，指标监控情况进行打分，0-3分。重点为：是否支IPMI、SNMP和RESTful协议进行设备纳管。服务器进行硬件层面的监控是否包括服务器序列号、硬件型号、产品ID、风扇状态/风速、温度、电源功率/状态、处理器状态/缓存/速度、内存大小/状态/频率、网卡状态相关信息，是否支持设备强制下电、安全下电、安全重启等控制功能。投标人未在投标文件商务技术响应文件中体现服务器硬件监控能力的，本项不得分。 | 0-3分 | 主观分 |
| 操作系统监控：根据运维平台系统监控深度进行打分，0-3分。重点为：是否支持通过智能算法模型对操作系统内疑似内存泄露的进程进行检测、分析并告警。是否支持从进程TopN CPU利用率、TopN 内存利用率显示其变化趋势，是否支持对僵尸进程的数量统计以及每个僵尸进程详细信息的监控。投标人未在投标文件商务技术响应文件中体现操作系统监控能力的，本项不得分。 | 0-3分 | 主观分 |
| 备品备件的供应情况(5分) | 投标人的备品备件存储库，根据备品备件存储种类是否齐全、备品备件存储库是否便捷等情况进行打分，1-5分。投标人无备件存储库或未在投标文件商务技术响应文件中体现的，本项不得分。 | 0-5分 | 主观分 |
| 应急设备情况(5分) | 根据投标人的应急设备（如应急发电车等）情况进行打分，1-5分。投标人无应急设备或未在投标文件商务技术响应文件中体现的，本项不得分。 | 0-5分 | 主观分 |
| 维保服务保障方案(15分)  | 1. 对项目需求的把握和理解，要求包括项目目标、项目需求概述，1-5分。投标人在投标文件商务技术响应文件中无本项内容的，不得分。
2. 需提供机房动力环境维保服务方案，要求包括运维巡检服务内容、维保服务方案，1-5分。投标人在投标文件商务技术响应文件中无本项内容的，不得分。
3. 需提供ICT基础架构维保服务方案，要求包括服务内容及级别、维保服务方案，1-5分。投标人在投标文件商务技术响应文件中无本项内容的，不得分。
 | 0-15分 | 主观分 |
| 管理能力(15分) | 1）需提供运维服务体系设计，要求包括运维服务内容及工作说明、运维管理规范设计、运维管理流程设计，1-5分。投标人在投标文件商务技术响应文件中无本项内容的，不得分。2）需提供运维支持服务方案，要求包括运维管理体系、服务台运维、机房基础设施运维、ICT设备运维（服务器、网络、云平台等），1-5分。投标人在投标文件商务技术响应文件中无本项内容的，不得分。3）提供详细应急服务方案，包含重大安保事件、突发事件、节假日、双休日其他非工作时间等特殊时段，且每个时段保障方案完整，1-5分。投标人在投标文件商务技术响应文件中无本项内容的，不得分。 | 0-15分 | 主观分 |
| 售后服务方案(9分) | 1）有明确的售后服务方式（包括但不限于技术支持服务、电话邮件咨询服务、上门故障处理服务等）且提供详细服务方案和服务流程，1-5分。投标人在投标文件商务技术响应文件中无本项内容的，不得分。2）根据投标方提供的培训方案，包括培训次数、培训内容、培训方式、交付物四个方面进行综合评价，1-4分。投标人在投标文件商务技术响应文件中无本项内容的，不得分。 | 0-9分 | 主观分 |
| 二 | 报价分 | 1、以符合招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其商务报价得分为满分。**（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，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标系统合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。）**2、其他投标人的商务报价分统一按照下列公式计算：商务报价分＝（评标基准价／投标报价）×10，计算结果保留2位小数（第三位小数四舍五入）。（注：对于小型和微型企业产品的价格给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审，是否给予价格扣除按前附表“小微企业有关规定”要求认定）。 | 10分 |
| 三 | 综合得分 | 投标单位综合得分=技术分+商务报价分 | 100分 |

以上评分内容仅限对未打“★”条款进行评分。

# 合同主要条款

甲方：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

乙方：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

甲、乙双方根据\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日义乌市\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_项目(采购编号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)招标结果和招标文件的要求，依据《中华人民共和国民法典》并经双方协商一致，订立本采购合同。本合同（□是 □否）为可融资合同。

一、合同文件：招标文件及其更正文件、询标承诺、询疑答复、投标响应文件、双方来函。合同文件组成的所有内容是构成合同不可分割的部分。

二、合同金额:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（价款以人民币进行结算，大写）。合同总价中须包括\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_及合同中明示或暗示的所有一般风险、责任和义务等一切应由采购人支付的费用。

三、合同双方确认，本合同及合同约定的其它文件组成部分中的各项约定都是通过法定招标过程形成的合法成果，如果中标单位的投标文件与招标文件要求不一致的，履约时应以有利于采购人的条款执行。如果不一致条款不是合同双方真实意思的表示，对合同双方不形成任何合同或法律约束力。合同双方也不存在且也不会签订任何背离合同实质性内容的其他协议或合同。如果存在或签订背离本合同实质性内容的其他协议或合同，也不是合同双方真实意思的表示，对合同双方不构成任何合同或法律约束力。

四、价格清单

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务名称** |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **合计** | **大写：** ￥： **元** |

五、服务内容：

六、服务期限：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。

七、付款方式：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

八、技术资料

1、供方应按招标文件规定的时间向需方提供使用货物的有关技术资料。

2、没有需方事先书面同意，供方不得将由需方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、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。

九、知识产权

供方应保证所提供的货物或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的知识产权。

十、产权担保

供方保证所交付的货物的所有权完全属于供方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

十一、甲、乙双方权利和义务：

甲方的权利和义务

乙方的权利和义务

十二、转包或分包

1.本合同范围的服务，应由乙方直接提供，不得转让他人提供；

2.乙方不得将本合同范围的服务全部或部分分包给他人提供；

3.如有转包或分包行为，需方解除合同，并追究供方的违约责任。

十三、违约责任：

1．需方无正当理由拒收接受服务的，需方向供方偿付合同款项百分之 作为违约金。

2．需方无故逾期验收和办理款项支付手续的,需方应按逾期付款总额每日万分之 向供方支付违约金。

3．供方未能如期提供服务的，每日向需方支付合同款项的千分之 作为违约金。供方超过约定日期个工作日仍不能提供服务的，需方可解除本合同。供方因未能如期提供服务或因其他违约行为导致需方解除合同的，供方应向需方支付合同总值百分之 的违约金，如造成需方损失超过违约金的，超出部分由供方继续承担赔偿责任。

4.如果供方提供的服务项目的质量达到本合同规定标准的，则需方有权拒绝，供方需向需方偿付合同款项的百分之 的违约金。如造成需方损失超过违约金的，超出部分由供方继续承担赔偿责任。

十四、争议和诉讼

本合同项目所在地为义乌市，本合同发生争议产生的诉讼，应向项目所在地有管辖权的法院提起诉讼。

十五、本合同未尽事宜，双方可以增加条款或补充协议的形式加以补充,但增加或补充协议的条款不得对招标文件作实质性修改。补充协议与本合同具有相同的法律效力。

十六、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\_\_\_\_天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十七、合同生效及其它

1.合同经双方法定代表人（或负责人）或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

2.合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，应按相关规定执行，方可作为主合同不可分割的一部分。

3.本合同未尽事宜，遵照《民法典》有关条文执行。

十八、本合同一式八份，甲乙双方各执三份，义乌市财政局和义乌市政府采购中心各执一份，均具同等效力。

甲 方： 乙 方：

地 址： 地 址：

法定代表人（或负责人）：　　　　　法定代表人（或负责人）：

委托代理人： 　 委托代理人：

电 话： 　 　电 话：

开户名称： 开户名称：

开户银行： 开户银行：

账 号： 账 号：

邮 编： 邮 编：

签约地点： 签约时间：

# 第八章 投标文件部分格式

一、封面格式

二、资格响应文件部分格式：

1.义乌市政府采购项目投标承诺书

三、商务技术响应文件部分格式：

2.规范偏离表

3.项目组成人员表

四、报价响应文件部分格式：

4.开标一览表

5.投标人自报成本价表

6.中小企业声明函

7.残疾人福利企业声明函

封面格式

项目

投标文件

采购编号：YWCG2022025GK

投标文件内容：（资格、商务技术或报价响应文件）

投标人：（电子签章）

日期：年 月 日

**1.**

**义乌市政府采购项目投标承诺书**

致：义乌市数据管理中心和义乌市政府采购中心

1.我单位已认真阅读了义乌市数据管理中心机房运维服务项目(项目编号：YWCG2022025GK)的招标文件、技术要求、图纸、招标补充（答疑）文件及相关资料，对其全部内容和要求有实质性了解，并对这些内容表示理解且无任何异议，接受其全部内容及要求，承诺本单位的投标文件已经完全响应并符合其全部条件和要求，愿意参加投标并愿意中标。如招标文件出现不同的解释时，承诺以招标方的解释为准。

2.我单位承诺参与本次投标的资格符合本招标文件对供应商的资格要求，并承诺具备履行本项目合同所必需的设备和专业技术能力；我单位承诺如中标，不转包或未按双方约定分包本项目。

3.自愿接受义乌市财政局的管理，并严格遵守义乌市财政局制定的政府采购管理制度、规范和纪律。

4.积极主动配合义乌市财政局的调查。及时、如实、全面地回答义乌市财政局提出的问题，并在调查笔录中签字确认。如拒绝签字确认的，则视为我单位及有关工作人员认可调查笔录中的全部内容，并对最终的调查结果无任何异议，且自愿放弃一切救济途径。

5.不转让、出借、涂改、伪造资质（资格）证书或者以其他方式允许其他单位（个人）以我单位（本人）名义承接业务。

6.不与采购人或者其他投标人相互串通投标，围标，不以行贿等不正当手段谋取中标。

7.在招标、投标、开标、评标、询标、中标、签订合同等招投标预备和进行的全过程中提供的资料均真实、有效，不弄虚作假。

8.我单位已详细审核全部招标文件，包括更正文件(如果有的话)，及有关附件，我方同意放弃提出含糊不清或误解的权力。

9.投标文件中未明确的内容一律按招标文件规定执行。

10.我单位同意招标文件要求的投标有效期，如我方中标，我方将受此约束。

11.我单位相信贵方的招标结果是公正、合法的，无论我单位中标还是落标，我方将接受这一结果。

12.一旦我单位中标，我单位将严格依照招标文件和投标文件的规定与采购人签订合同。

13.不低于企业成本价投标，不恶意过高报价，不扰乱招投标的正常秩序。

14.严格遵守开标纪律，不在开标现场吵闹、滋事，服从工作人员指挥。

15.按照法律法规和本项目招标文件规定的程序和方式进行异议和投诉，不越级投诉，不无理投诉。如捏造事实、伪造材料或者以非法手段取得材料进行投诉，给他人造成损失的，依法承担赔偿责任。

16.指定我单位人员(姓名: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 身份证号码：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_联系电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)全权代表我方联系和协调处理投标过程中的有关事项。

上述承诺事项已认真逐项核对，均表达我单位真实意见，愿承担任何责任。若有任何弄虚作假内容或未遵守上述约定的，经查实后，愿意放弃投标及中标资格，如由此给采购人造成损失的，我方愿意承担赔偿责任。如我单位违反上述承诺事项，无条件接受义乌市财政局或相关监管部门作出的任何管理和处理决定，并自愿承担一切不利的后果。

投标人（电子签章）：\_\_\_\_\_\_\_ 年 月 日

**2.**

**规范偏离表**

 招标编号：YWCG2022025GK

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 内 容 | 招标文件规范要求 | 投标文件对应规范 | 偏离情况详细说明 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

投标人名称（电子签章）：

日 期： 年 月 日

注：1.投标人应仔细对第三章招标项目要求进行逐条分析，对于投标内容与招标文件内容有不一致的条款，则须在上表中列明并详细填写。

2.如招标文件内容与投标文件内容都一致的，则本表可以在相关的盖章后，不需要填写其它内容或在“偏离情况详细说明”栏内只填写一个“无”字。

3.此表在不改变格式内容的情况下，可自行制作。

**3.**

**项目组成人员表（格式）**

**项目负责人简历表**

**投标人：（电子签章）\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**采购编号：YWCG2022025GK

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 |  | 性别 |  | 年龄 |  | 学历 |  | 职称 |  |
| 职务 |  | 参加工作时间 | 年 月 日 | 从事类似工作年限 |  |
| 近三年负责完成的类似主要项目情况 |
| 序号 | 业主单位 | 项目名称 | 项目内容 | 委托日期 | 项目评估金额 | 联系人 | 联系电话 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |

**注：1.如有技术等级或职称证书，需将证书扫描件附于表后；**

 **2.在投标文件中需提供相关证书扫描件。**

**3.此表在不改变格式内容的情况下，可自行制作。**

**项目组成主要成员表**

**投标人：（电子签章）\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**采购编号：YWCG2022025GK

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **姓名** | **性别** | **技术等级或职称** | **岗位** | **从事该岗位时间** | **从事过类似主要项目** | **备注** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

**注：1.如有技术等级或职称证书，需将证书扫描件附于表后；**

**2.在投标文件中需提供相关证书扫描件。**

**3.“从事过类主要项目”栏中注明每个参与的项目名称、内容、金额、参与项目的时间、业主联系人、联系人的联系电话、手机等内容**

**4.此表在不改变格式内容的情况下，可自行制作。**

**4.**

**开标一览表**

项目名称：义乌市数据管理中心机房运维服务项目 采购编号：YWCG2022025GK

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **运维服务内容** | **单位** | **数量** | **单价** | **总价** |
| 1 | 机房动力设备维保 | 年 | 3 |  |  |
| 2 | 服务器设备维保 | 年 | 3 |  |  |
| 3 | 网络设备维保 | 年 | 3 |  |  |
| 4 | 安全设备维保 | 年 | 3 |  |  |
| 5 | 存储设备维保 | 年 | 3 |  |  |
| 6 | 运维管理软件 | 年 | 3 |  |  |
| 7 | 域名解析服务 | 年 | 3 |  |  |
| 8 | 负载均衡服务 | 年 | 3 |  |  |
| 9 | 运维管理及云运维服务 | 年 | 3 |  |  |
| 10 | 运维月报及应急演练服务 | 年 | 3 |  |  |
| 合 计 | 大写： 小写￥：  |

投标人名称（电子签章）：

日 期：

注：

1.按招标项目的技术要求，投标人根据项目特点和企业条件确定投标报价，本招标项目要求投标人提供的服务内容，除招标文件有特别规定外，都应包含在本报价范围内。投标报价以人民币为结算货币，应包括因承包本次采购项目服务所需的运维服务费、线路租赁费（如有）、货物价款（备品备件）、设备过保后维保费用、人员费用、运输费、装卸费、利润、税金、保险及不可预见费用等一切费用，应是招标文件确定的招标范围内的全部工作内容的价格表现，完成该项目各环节所必需的连带工作或服务、成果验收和阶段性成果的检查验收、以及政策性文件规定、合同包含的所有风险责任、其它原因应由投标人支付承担的一切费用（包括税金等）都要包括在投标人提交的投标价格中，为投标人在采购文件中提出的各项支付金额的总和。投如有漏项，视同已包含在本报价中，并由中标单位开具正式税务发票。

2.计算价格分的投标报价是否给予价格扣除按前附表“中小微企业有关政策”要求认定。

3.投标报价超过预算价或最高限价的投标将作无效标处理。

4.此表在不改变格式内容的情况下，可自行制作。

**5.**

**投标人自报成本价表**

投标人名称（电子签章）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

采购编号：YWCG2022025GK

|  |  |
| --- | --- |
| 项目名称 | 项目成本报价 |
| 义乌市数据管理中心机房运维服务项目 | 小写：¥\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_元大写：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_元 |

日 期:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

备注：

1该报价表为投标人投入本项目的成本价。

2投标人的成本价不得高于投标人的投标报价，否则其投标无效。

3此表在不改变格式内容的情况下，可自行制作。

**6.**

**中小企业声明函（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（投标人）名称（盖章）：\_\_\_\_\_\_\_

日 期：\_\_\_\_\_\_\_

**备注说明：**

1.从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

2.本项目采购标的所属行业:**软件和信息技术服务业。**

**7.**

**残疾人福利性单位声明函**

本单位郑重声明，根据《财政部 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）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加\_\_\_\_\_\_单位的\_\_\_\_\_\_项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（电子签章）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日 期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_