**第二章 招标项目需求**

**一、对通用条款的补充内容**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **内 容** | **规 定** |
| 1 | 联合体投标 | 见《招标公告》中“投标人资格要求”部分的相关内容 |
| 2 | 投标有效期 | 120日历天（从投标截止之日算起） |
| 3 | 投标人的替代方案 | 不允许 |
| 4 | 投标文件的投递 | 见第二册第四章投标文件的递交 |
| 5 | 履约保证金 | 以合同为准 |

备注：本表为通用条款相关内容的补充和明确，如与通用条款相冲突的以本表为准。

**二、实质性条款**

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 具体内容 |
| 1 | 完全满足本项目服务期限的要求。 |
| 2 |  |
| …… |  |

注：上表所列内容为不可负偏离条款

**三、项目概况**

（一）预算金额: 594,640.00，最高投标限价: 594,640.00

（二）项目概况: 本项目主要内容是为深圳市政务服务数据管理局所管理的深圳网厅二期及市基层公共服务综合平台信息系统的硬件设备（包括服务器、存储设备、光纤交换机、备份系统和容灾系统）提供运维维护服务

（三）服务类项目属性：长期服务项目，合同期限可以延续，但最长不得超过三十六个月。

\_

**四、项目技术要求**

**4.1项目总体情况说明**

## 项目背景

深圳市政务服务数据管理局是深圳市人民政府工作部门，承担着广东省网上办事大厅深圳分厅系统（二期）以及市基层公共服务综合平台信息系统的建设、管理和运维工作，具有重要的社会影响。

为确保我局所管理的深圳网厅二期及市基层公共服务综合平台信息系统的安全、稳定和可靠运行，加强信息化运维工作，深圳市政务服务数据管理局按相关规定采用信息化运维外包的方式对所管的服务器、存储设备、光纤交换机、备份系统、容灾系统等硬件设备运维进行招标工作，委托专业服务公司进行专业运维维护服务。

## 项目时间及内容

项目时间：合同签定起一年。

项目内容：

供应商负责为深圳市政务服务数据管理局所管理的深圳网厅二期及市基层公共服务综合平台信息系统的服务器、存储设备、光纤交换机、备份系统、容灾系统等硬件设备提供专业的运维维护服务。

## 维护设备清单

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 规格型号 | 类别 | 数量 |
|  | 备份系统 | 火星舱MSA-DPA-C16 | 备份软件 | 1 |
|  | 高可用容灾系统 | DR-3300 | 存储设备 | 1 |
|  | 生产端数据库服务器 | KunLun 9008 | PC服务器 | 4 |
|  | 灾备端web服务器 | RH5885HV3 | PC服务器 | 4 |
|  | 灾备端应用服务器 | RH5885HV3 | PC服务器 | 8 |
|  | 灾备端数据库服务器 | RH8100V3 | PC服务器 | 2 |
|  | 存储设备 | OceanSt18500 V3 | 存储设备 | 2 |
|  | 存储光纤交换机 | OceanSt SNS2248 | 交换机、路由器、光端机、网关、负载均衡等网络设备及配件 | 2 |
|  | 万兆光纤交换机 | CE6851-48S6Q-HI | 交换机、路由器、光端机、网关、负载均衡等网络设备及配件 | 4 |
|  | 千兆光纤交换机 | S5720-36C-EI-28S | 交换机、路由器、光端机、网关、负载均衡等网络设备及配件 | 4 |

## 需求内容

无。

# 4.2服务要求

## 硬件维护管理要求

（1）为各类硬件设备提供7×24小时技术支持维护服务，包含故障检修、运行监控、硬件系统版本及微码升级、设备配置调试、BUG问题处理等。发生故障时,供应商需在半小时响应，2小时之内派技术工程师到故障现场，协助需求方定位故障，直至故障排除，系统恢复正常运行。

（2）提供7×24小时备件支持，如有硬件问题，应在1个工作日内诊断故障并给出解决方案，硬件更换费用由需求方负责。

（3）提供每月一次的硬件设备巡检服务，供应商负责评估设备的运行健康状况、安全性、稳定性和性能现状，提前排除故障隐患，就发现的问题或隐患提出建议的解决方案并提供巡检报告；年终提供年度报告。

（4）按照需求方要求提供技术支撑, 协助制定系统方案，包括系统性能调优、性能诊断、系统环境分析，评估系统当前状态等。

（5）供应商需指定专人负责需求方的技术支持工作。相关系统维护的人员具有相应的资质、证书，人员上岗或变更应事先得到需求方的认可。

（6）设备损坏时，及时告知需求方并协调厂家维修和更换。

（7）根据需求方需求，协助处理其他运维工作。

## 技术支持要求

（1）协助用户建立运维管理委员会,服从运维管理委员会建立的各种规章制度，接受服务监督管理商对本项目所做的项目管理、监督以及绩效考核工作，共同对服务管理体系、重大变更发布、紧急重大事故等进行风险评估和决策审批。

（2）建立有效培训机制，对所有运维人员进行规章制度、操作规范等技能培训，培训活动经费由供应商承担。

（3）建立安全管理机制。供应商必须服从需求方对网络与信息安全的各项管理规定和要求，对因工作疏失出现的网络与信息安全责任事故，必须承担相应责任，接受惩处;

（4）对需求方提出的改进系统管理的要求，供应商应该积极配合，并提供改进方案。

**五、项目商务要求**

（一）、服务期限

合同签定起一年。

（二）、项目验收要求

供应商按承诺时间范围内提供项目交付文件，项目的主要交付文件应以中文书写，必须符合通用格式标准，包括但不限于以下几类内容：巡检报告、故障处理报告、项目过程文档（含会议纪要等）、项目总结报告。

（三）、付款方式及验收要求

严格按照合同约定与相关承诺执行验收及考核。

（四）、考核管理办法

考核机制要求

（1）需求方将对供应商的运维过程每月进行考核评分，评分总分为100分。考核分低于85分为不合格，不合格时将扣除当月维护款。

（2）一票否决制：当出现由于供应商原因造成需求方经济损失、信誉受损的情况时，需求方有权扣除剩余维护款、解除合同。情节严重时需求方保留追诉供应商由此给需求方造成的名誉、经济损失的权利。

（3）考核评分表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **分类** | **分类合计** | **指标名称** | **指标定义及标准** |
| 第一大类：KPI指标考核 | | | | |
| 1 | 运维人员要求 | 30 | 电话接通率 | 用户投诉一次，扣1分 |
| 2 | 技术水平 | 用户投诉一次，扣2分 |
| 3 | 故障处理 | 40 | 设备故障1小时内处理 | 超过1小时，每小时扣5分 |
| 4 | 线路故障2小时内处理 | 超过2小时，每小时扣5分 |
| 5 | 发生重大安全事件时，现有安防系统不起作用 | 每出现一次，扣15分 |
| 6 | 主动巡检 | 20 | 巡检报告 | 每发现一次不按时巡查，扣2分 |
| 7 | 客户满意度 | 10 | 电话回访用户不满意 | 每次扣2分 |
| 满分合计 | | 100 |  | |
| 第二大类：加分 | | | | |
| 8 |  | 客户表扬 | 收到客户表扬或电话回访非常满意 | 每次加1到2分 |
| 9 |  | 提供额外服务 | 承担工作以外的服务 | 每次加2到5分 |

（五）合同考核支付条件

以合同为准。

（六）维保服务/质保期

不收取质量保证金，项目根据合同条款评估。

(七)保密要求

供应商除以下情况外，非经深圳市政务服务数据管理局的书面许可，不得将本文件的任何内容透露给除深圳市政务服务数据管理局以外的第三方。

经深圳市政务服务数据管理局书面许可，供应商才允许将本文（限于必要部分）透露给其合作伙伴，并保证其合作伙伴不将本文透露给其他人。

未经书面许可将本文件透露给第三方的，将取消参与本项目的资格。

**六、投标报价**

1.本项目服务费采用包干制，应包括服务成本、法定税费和企业的利润。由企业根据招标文件所提供的资料自行测算投标报价；一经中标，投标报价总价作为中标单位与采购人签定的合同金额，合同期限内不做调整。

2.投标人应根据本企业的成本自行决定报价，但不得以低于其企业成本的报价投标；评标时，评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标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；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。

3.投标人的投标报价，应是本项目招标范围和招标文件及合同条款上所列的各项内容中所述的全部，不得以任何理由予以重复，并以投标人在投标文件中提出的综合单价或总价为依据。

4.除非政府集中采购机构通过修改招标文件予以更正，否则，投标人应毫无例外地按招标文件所列的清单中项目和数量填报综合单价或总价。投标人未填综合单价或总价的项目，在实施后，将不得以支付，并视作该项费用已包括在其它有价款的综合单价或总价内。

5.投标人应充分了解项目的位置、情况、道路及任何其它足以影响投标报价的情况，任何因忽视或误解项目情况而导致的索赔或服务期限延长申请将不获批准。

6.投标人不得期望通过索赔等方式获取补偿，否则，除可能遭到拒绝外，还可能将被作为不良行为记录在案，并可能影响其以后参加政府采购的项目投标。各投标人在投标报价时，应充分考虑投标报价的风险。