## 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 | 本项目实行网下投标，按照招标文件的要求提交纸质文件正本1份，副本4份，电子文件1份（WORD和PDF格式电子文档各1份）电子文档要求U盘或刻录光盘，PDF格式有签字盖章，不留密码，无病毒，不压缩，密封提交，所有应答文件应于递交截止时间之前送达招标文件规定的地址。 |
| 5 | 履约保证金 | \_\_\_\_\_万元或合同金额的\_\_\_\_\_%，缴纳方式： |
| 6 | 中标服务费 | 根据“深圳市财政委员会关于规范深圳市社会采购代理机构管理有关事项的补充通知(深财购[2018]27号)”的规定执行。招标代理服务收费以中标/成交通知书公布的中标金额为计算基准,按差额定率累进法计算,作为招标代理服务费。低于人民币陆仟元的，按陆仟元计取。 |

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: 人民币535,000.00元，最高投标限价: 人民币535,000.00元

（二）项目概况:

深圳市龙华区人民检察院已经建立起一个立体交叉、覆盖面广的信息网络，现共有各种品牌电脑、笔记本及各种外设500多台。为了保证采购人计算机系统的高效正常运转，降低维护、故障占用的人力、物力，降低维护成本，在“公开、公平、公正”的前提下，现将计算机类及外围设备、网络及服务器项目的维护、维修外包给专业的运维服务公司，要求提供3名工程师常驻采购人工作现场，保障各项检察工作的正常开展。

### 四、项目技术要求

**1、总体服务要求**

中标人提供5名技术团队保证龙华区人民检察院信息技术维护工作，其中派遣3名工程师驻场，提供日常故障处理及设备运维工作。

1）1名项目负责人，具备高级项目经理资质或PMP级别认证证书，负责与采购方的商务和技术沟通；1名高级信息系统项目管理师，负责响应采购方技术需求和项目建设。

2）1名网络管理员，主要负责采购人主机房、各楼层配线间网络设备、服务器等核心设备的故障排除、硬件更换、设备上架、设备调试及巡检服务。针对所有服务器提供：操作系统、常用软件的安装与维护（不包括用户专用数据库软件及相关应用软件）、硬件的更换、升级（升级需要办公室同意）；网络设备包括楼层交换机、光端机、磁带机、modem等。提供：硬件故障排除、设备安装，迁移，连接（楼层配线间到用户PC），网络监控；配合采购人负责人处理各种文档数据的提交，包括但不限于核心机房日常巡查单、季度巡检报告，等保测评报告。

3）2名桌面维护工程师，负责采购人所有计算机设备硬件的故障排除、配件更换、升级（升级需要办公室同意）、系统软件、应用软件安装及应用指导、预防性维护服务、电话支持服务、日常巡检服务；所有计算机设备外围设备，包括打印机、复印机、传真机、高速扫描仪、速印机、装订机、扫描仪、碎纸机等。提供：硬件故障排除、配件更换、耗材更换、系统软件安装、使用指导以及电话支持服务，以上人员要求具备涉密岗位资格证书。

**2、服务目标**

1）为采购人提供IT日常基础运维服务外，还需帮助采购人逐步建立一套规范、科学、高效的IT运维服务体系，包括规范运维工作行为、服务流程和服务标准，有效管控服务过程等。

2）保证采购人网络设备和服务器存储设备的稳定、健康运行，降低设备故障率，提升设备使用寿命。

3）根据采购人现有网络环境、网络结构、IT资源和管理流程等情况，合理优化网络配置策略，随时根据需要变更配置和安全策略，并做好配置和安全策略的变更记录。

4）对采购人现有的网络信息基础资源进行监控和管理，及时掌握网络信息资源现状和配置信息，反映信息系统资源的可用性情况和健康状况，创建一个可知可控的IT环境，从而保证采购人各类业务应用系统的可靠、高效、持续、安全运行。

5）定期按照采购人要求，对网络和安全系统进行检测，分析各种影响系统稳定、安全的因素，提出预防性的意见和应采取的措施，并就网络和安全出现的各种情况，找出原因并提出合理的解决方法。

6）要求驻场工程师根据日常维护记录，提供采购人信息系统的整体建设规划和建议，更好的为采购人的信息化建设提供有力保障。

**3、项目要求**

1）建立系统工作档案

在合同签署的一个月内建立采购人档案，包括详细的采购人系统检查报告，系统的设备清单工作状况、工作环境、网络架构和分布等，在之后的每次维护工作中记录和整理系统工作的各项资料，以便于科学管理。

2）维护服务

①维护服务要求

投标人需建立5人的专业团队，其中派驻3名专职工程师在采购人进行计算机类及外围设备、网络及服务器项目软、硬件的现场应急维修、维护工作，派驻人员需服从采购人负责人员的安排，以上人员要求具备涉密岗位资格证书；

发生大规模病毒灾难、软硬件升级及采购人认为有必要进行大规模的设备维护时，投标人要根据采购单位发出的需求增加相应数量的工程师进行维护，并且必须在指定工作日内完成，不得影响采购人工作人员的正常工作；

对采购人当前电脑设备、显示器、打印机、扫描仪、传真机、速印机、装订机等外围设备进行现场维护及一级、二级维修服务；(一级维修，也叫板级维修。其维修对象是电脑中某一设备或某一部件，如主板、电源、显示器等，而且还包括电脑软件的设置。在这一级别，其维修方法主要是通过简单的操作（如替换、调试等等），来定位故障部件或设备，并予以排除。二级维修，是一种对元器件的维修。它是通过一些必要的手段（如测试仪器）来定位部件或设备中的有故障的元件、器件，从而达到排除故障的目的。)

对计算机网络物理线路进行现场维护、维修服务:保障内外网的线路畅通性；负责采购人各工作区网络连接、设备迁移；网络物理线路损坏后的更换；网络设备的检查、更换；接受对网络应用软件的报障，并及时交相关单位处理；对采购人网络规划提出合理化建议。

对计算机操作系统、应用软件、业务应用系统、可选软件的维护服务；

对用户在使用软件过程中遇到的问题给予现场简单辅导；

在电脑维修维护过程中，确保用户软件及文件不丢失。系统无法修复需重装时，必须咨询用户需保留的文件内容，确保对相关文档进行拷贝，防止丢失，并按用户要求安装办公所需相关软件；

设立热线电话，专人接听电话，接受规定时间内的维修服务要求和技术支持响应。

提供不低于所维护PC机的5%的应急代用PC及不低于1%的显示器。

采购人发出电脑及网络的软硬件故障申报时，投标人工程师要在10分钟内响应，一般故障30分钟内解决，大故障一个工作日内解决。要建立回应制度，当天不能解决的要回复采购人，如出现积压现象时，投标人必须在2个小时内增派工程师协助处理。

因软件故障、误操作或硬盘故障造成数据无法正常读出时，需对其进行数据恢复。

投标人必须有专门的计算机维护管理软件对采购人的设备及维护工作进行管理，软件基本要求为能够记录维护设备的情况、能够进行维护情况登记以及打印统计报表等功能。

②设备维护服务范围

计算机类：对采购人所有计算机设备进行硬件的故障排除、配件更换、升级（升级需要技术处同意）、系统软件、应用软件安装及应用指导、预防性维护服务、电话支持服务、日常巡检服务；

外围设备：对我院所有计算机设备外围设备，包括打印机、复印机、传真机、高速扫描仪、速印机、装订机、扫描仪、碎纸机等提供：硬件故障排除、配件更换、耗材更换、系统软件安装、使用指导以及电话支持服务。

服务器：对采购人所有服务器提供：操作系统、常用软件的安装与维护（不包括用户专用数据库软件及相关应用软件）、硬件的更换、升级（升级需要技术处同意）。

网络设备：对采购人所有网络设备，包括交换机、防火墙、光端机、加密机、磁带机、modem、路由器、网络选择器、电池组、UPS等提供：硬件故障排除、配件更换、设备安装，迁移，连接（楼层配线间到用户PC）、系统软件安装、网络监控、网络风险评估和建议。

③维护标准

故障分类定义：

紧急故障：指严重影响应用系统正常运行的故障，如PC服务器的故障。

一般故障：指没有严重影响应用系统正常运行的故障。

紧急故障处理时限：系统维护服务响应时间为0.5小时，维护人员需要采取紧急措施（包括系统切换），确保8小时内受到影响的业务恢复正常运行。

紧急故障硬件设备修复时限：保证在接到故障报告后8小时内修复设备，不能及时恢复的必须提供备用设备系统使用。

如果发生硬件系统一般故障，应在接到报修电话后0.5小时内响应。

一般计算机类设备维护工作时间：5\*8，服务器维护工作时间：7\*24。

对设备维护工作时间以外的时间，如采购人需要维护服务，则由投标人提供电话技术支持。如遇特别紧急情况，则投标人应及时派人员到现场。

在服务期间内，采购人可以根据维护具体情况的需要增加定期巡检内容。

④定期维护服务

 硬件设备定期保养维护：

硬件清洁及性能检测，确保硬件正常工作；

外部存储设备读写检测；

硬盘存储空间的优化整理；

网络设备的检测；

设备使用安全、规范化整理。

 软件的定期维护：

系统软件：系统垃圾整理及优化，应用软件的安装、设置；

驱动程序：驱动程序的检测及更新；

病毒的预防、查杀及升级病毒库；

数据库的备份及维护；

邮件服务器的备份及维护。

 网络的定期维护：

网络系统调试网络传输速率、网络协议、权限、口令、备份等的设置检测；

网络软件补丁的更新及升级

网络监控、网络风险评估和建议；

网络安全及防火墙检测；信息点工作状态检测。

⑤驻场服务

为保证运维工作不受影响。安排3名经采购人认可的运维专业技术人员，以上人员要求具备涉密岗位资格证书，常驻采购人现场，提供技术服务，遵守采购人劳动纪律和工作安排，并能根据采购人的工作需要进行加班工作。中标人要保持派驻人员的稳定性，派驻人员必须有较好的技术能力，如果派驻人员服务态度不佳或不能胜任工作，采购人有权要求中标人更换人员；未经采购人同意，中标人不得擅自撤离或更换派驻人员；如有人员变动，应做好工作衔接。

3）技术考核

中标人应对所派工程师负全责。采购人不定期对所派工程师进行技术、能力、品德考核，对不合格者有权做出相应选择。如果由于中标人所派工程师不合格造成采购人系统故障的，采购人根据故障情况对中标人进行扣款。

4）故障设备的维修和配件更换

采购人所有计算机及外设，包括主机、显示器、笔记本、打印机、复印机、打描仪等在运行过程中出现故障，工程师提供故障检测和配件更换等人工服务。设备需要进行维修的，在包修期内的维修或者更换配件的费用由厂家承担。超过质保期的，维修过程中需要更换配件的，配件的采购费用由采购人自行负责。

**4、维护设备清单**

维护设备清单包含整个深圳市龙华区人民检察院办公及业务设备。包括但不限于下述设备：

1）机房设备巡检及维护；

2）会议系统巡检及维护；

3）智能化设备巡检及维护；

4）服务器巡检及维护：14台普通服务器、1台超融合服务器；

5）磁盘阵列巡检、备份及维护；

6）大楼全体桌面设备维护，约500台。

**5、服务团队资质**

1）中标人为本项目设置支持团队，该团队根据网络设备特点制定服务计划，并监管日常维护及突发事件处理，同时负责与采购人协调相关维护事宜。

2）支持团队提供7×24服务热线，随时响应受理客户要求，提供全天候无间断的产品技术咨询、故障申报受理、硬件维修受理、以及服务政策咨询等服务内容。

3）安排3名驻场工程师常驻采购人现场，1名网络工程师具备高级项目经理资质或PMP级别认证证书，负责采购人整个网络系统的运维服务，包括但不限于核心网络设备及核心机房、汇聚网络设备及汇聚机房、接入层网络设备及弱电间，无线网络环境维护及优化；3名桌面维护工程师，负责日常的办公设备的维护，包括但不限于PC设备维护、打印复印设备维护，以上人员要求具备涉密岗位资格证书；

4）2名应急支持专家团队，应急专家小组组长必须具备高级项目经理资质或PMP级别认证证书，在突发故障或者驻场工程师不在岗时能及时提供技术支持，对疑难问题和技术故障进行指导和排除。

**6、驻场服务管理要求**

1）安排3名经采购人认可的运维专业技术人员，以上人员要求具备涉密岗位资格证书，常驻采购人工作现场，提供技术服务，遵守采购人劳动纪律和工作安排，并能根据采购人的工作需要进行加班工作。中标人要保持派驻人员的稳定性，派驻人员必须有较好的技术能力，如果派驻人员服务态度不佳或不能胜任工作，采购人有权要求中标人更换人员；未经采购人同意，中标人不得擅自撤离或更换派驻人员；如有人员变动，应做好工作衔接，保证运维工作不受影响。

2）中标人需组建不少于5名的公司技术应急支援专家小组，应急专家小组组长必须具备高级项目经理资质或PMP级别认证证书，应采购人要求可对采购人的紧急临时突发性任务提供技术支持及人员支援。

3）若中标人派驻人员由于其自身的原因不能继续为采购人进行维护服务时，或者采购人认为中标人派驻人员不适合继续在采购人现场从事维护服务时，中标人应在接到采购人通知后一天内暂派其他维护人员为采购人提供服务，直至经双方确定新的派驻人员。

4）中标人派驻人员上班时间需与采购人一致，中标人派驻人员在采购人工作日内一般不得离开采购人的工作场所，如确需离开的，中标人应提前二天通知并征得采购人同意，中标人同时指派其他维护人员到采购单位顶替工作。

5）中标人派驻人员应能胜任维护工作内容，并服从采购人的管理，否则中标人应更换其他维护人员为采购人提供服务。

6）中标人需与派驻人员签订劳动合同，并负责派驻人员的工资、奖金、福利待遇及其他一切费用，中标人必须为其维护人员购买社会保险，并对员工做好安全教育，如中标人维护人员发生工作和人身安全事故，由中标人负责。

7）中标人自行解决派驻人员的饮食、交通、住宿等问题。

**7、交付要求**

1）服务情况报告

每季度向采购人提交服务情况总结报告，对维护服务情况进行总结，提出优化改进建议、工作安排等。

2）保障分析报告

在提供故障现场处理服务后，提交《现场技术服务报告》，经相关工作人员签字确认，如有未解决故障，提交最终解决时间和技术方案，同时每周报告解决的进展情况。

**8、质量保证**

1）支持团队需要提供7×24服务热线，随时响应受理客户要求，提供全天候无间断的产品技术咨询、故障申报受理、硬件维修受理、以及服务政策咨询等服务内容。如果未能及时响应，应出具相应说明；未说明情况或者情况不合理，采购人有权对当前维护服务履约评价进行扣分，当年履约评价低于合格分数，需扣除相应的履约保证金或者履约保函金额。

2）服务期限届满前一个月，中标方需将维护期内维护记录、工作文档等维保文档交由采购人聘请的第三方监理机构进行服务总体质量履约评价。

3）服务总结

在合同期满后，应将合同期内的维护报告、设备账号权限、运维日志等资料全部移交给采购人，配合采购人做好交接工作，以备将来设备运行和维护。

### 五、项目商务要求

（一）服务期限：

1）服务期限自合同签订之日起一年。

2）合同期满后采购人将根据第三方监理机构出具的中标人服务总体质量履约评价，评价为良好（包含）及以上（评分≥80）的，采购人可以与中标人续签合同（一年期），续期最多不超过两次。（根据深圳市政府采购条例实施细则执行）；评价为良好（不包含）（评分＜80）或以下的，采购人与中标人不续签合同。

（二）付款方式：

确定中标单位后，根据相关财务规定，双方签订合同后一个月内，采购单位向中标单位支付60%款项，中标单位在合同签订后一个月内完成备件备板和相关设备巡查保养工作，完成巡检工作后书面向采购单位出具相关巡检报告，采购单位收到报告后向中标单位支付剩余40%款项，中标单位在收到第二笔款项后，应立即开具合同总价10%的银行保函，交由采购单位作为服务质保金；中标人根据合同履行相关服务期满后，由监理单位出具相关履约评价，履约评价为良好（包含）及以上（评分≥80）的，退还相关保函。

（三）质量考核验收标准及违约金

1.质量考核验收标准：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.违约金：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

### 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。