## 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 | 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，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: 人民币贰拾万元（¥200,000.00）
最高投标限价:人民币贰拾万元（¥200,000.00）

（二）项目概况: 针对现有业务系统按照“科学、规范、实用”的原则，以现有系统环境为基础，以用户需求为导向，提供完善的系统运维服务，对深圳市龙华区人民检察院智慧检务移动应用平台进行代码维护、数据维护以及日常运行维护,项目金额为二十万元人民币。

### 四、项目技术要求

### （一）项目背景

近年来，随着各类应用系统的推广规模、建设速度迅猛发展，系统维护所需要的人员数量、技术水平都不断提升。与此同时，对相关运维技术人员的综合素质、业务处理效率、规范性、可追溯性、可分析性要求也越来越高。因此，需要更有效利用现有资源，建立高效、规范的一体化运行维护体系，提高信息化应用系统运行维护服务水平，确保信息化应用系统的稳定安全运行。

为进一步加强深圳市龙华区人民检察院信息化管理和运行维护模式，构建一体化运维服务标准，纠正软件系统在使用过程中发现的功能问题，在使用过程中提出的新的功能及性能要求，深圳市龙华区人民检察院计划通过对外采购运维服务的方式与外部技术单位合作，保障多个系统的稳定、集约、高效、低成本的运行及后期必要的功能提升服务。

### （二）项目内容

针对现有业务系统按照“科学、规范、实用”的原则，以现有系统环境为基础，以用户需求为导向，提供完善的系统运维服务，对深圳市龙华区人民检察院智慧检务移动应用平台进行代码维护、数据维护以及日常运行维护,项目金额为二十万元人民币。

**深圳市龙华区人民检察院现有业务系统列表：**

1. 基础运营子系统
2. 组织架构管理
3. 组织用户管理
4. 角色权限管理
5. 角色授权管理
6. 开放服务管理
7. 信息库管理
8. 单点登录管理
9. 通讯录管理
10. 应用接入管理
11. 消息通讯管理
12. 检务保障子系统
13. 车辆管理
14. 政务管理子系统
15. 通知公告管理
16. 远程视频提审预约
17. 会议室预约管理
18. 来访登记预约
19. 办案管理子系统
20. 律师身份管理
21. 阅卷申请管理
22. 法律意见管理
23. 流程跟踪管理
24. 移动端微服务（含Android及IOS端）
25. 内部干警服务APP-接入
26. 内部干警服务APP-移动协同工作台
27. 内部干警服务APP-预约审批管理
28. 内部干警服务APP-律师对接管理
29. 内部干警服务APP-通讯录管理
30. 内部干警服务APP-信息库
31. 内部干警服务APP-知识产权咨询服务管理
32. 内部干警服务APP-控告申诉服务管理
33. 内部干警服务APP-信访服务管理
34. 律师办案服务APP-接入
35. 市民公众服务APP-普法宣传
36. 市民公众服务APP-随手拍
37. 市民公众服务APP-公益举报
38. 市民公众服务APP-信访
39. 市民公众服务APP-控告
40. 市民公众服务APP-申诉
41. 市民公众服务APP-政协互动
42. 市民公众服务APP-代表联络

**运维工作内容：**

通过系统的维护，收集并分析用户的需求，分析应用系统对服务平台性能的要求，提出系统运行优化解决方案，保障应用系统的可用性。

2.2.1对各业务系统提供全方位的专业运维服务，主要维护内容包括：业务数据维护；业务系统日常维护；业务需求的采集和分析；软件更新服务；对业务管理系统健康状态检查与分析报告；。

（1）制定运行保障方案。分类提供服务范围内业务应用软件及数据库正常运行的运行保障方案，内容包括但不仅限于当前应用部署状况、核心内容或应用功能描述与分析、日常正常运行具体保障措施与方法、故障排查与处理及流程、运行保障及服务成果的实现、确认、审核、归档及提交、运行保障服务工作总结与优化建议等。

（2）按制定的运行保障方案并结合采购人实际工作需求，提供服务范围内业务应用软件及数据库的日常运行保障及维护保修服务。包括日常巡检、故障诊断、系统参数调整、工作成果确认与审核等，及时发现并反映系统的故障情况，对故障申告及时做出相应的处理，并做好各类记录和报告，协助采购人进行信息系统软件升级、扩充、系统性能维护等服务，确保采购人系统每天24小时安全、稳定、高效运行。

（3）协助采购人全面检查和排查应用系统隐患，提出有效预防技术方案，及时解决、修复各类故障。提供7×24小时电话响应远程技术支持和7×24现场响应。

（4）按照采购人要求对各种运行记录、维护记录和技术文档等按照相关规范进行登记和存档。做好各应用软件日常巡检维护和日常监测、故障分析处理等，向采购人提交相关巡检报告或应用户要求随时提交审验或保存。

2.2.2对其他无法提供专业运维服务的业务系统提供日常运维服务，提供包括日常巡检、问题诊断与简单问题处理等服务内容，对涉及系统功能故障、系统BUG处理、功能升级等内容的问题，由中标方负责将问题收集并及时告知系统开发商，并及时向法院反馈问题处理情况，跟踪处理进度直至问题处理完成。

### （三）项目管理要求

3.1 项目管理整体要求

1）中标方应严格遵守深圳市龙华区人民检察院的项目管控要求。

2）中标方应制订完善的项目管理制度、流程，合理划分项目管理的阶段，在项目运维过程中对项目进行规范化管理，确保项目运维进度和质量。

3）中标方应提供项目管理方案，至少应包括进度管理、风险管理、需求管理、质量管理、时间管理、沟通管理等。

3.2 项目管理组织和人员要求

项目必须在深圳市龙华区人民检察院的领导下进行维护和升级。中标方所安排的运维人员必须遵守国家的政策、法令，严格执行业主方的各项规章制度，服从业主方的管理和调度，认真履行工作职责，圆满完成业主方安排的工作任务。

3.2.1 项目组织

中标方应指定专门的运维及开发团队负责整个项目的运维和升级服务工作，负责项目运维过程的管理控制，以保证项目高效、有序的进行，确保运维和服务提升工作保质保量完成。

3.2.2 项目人员管理

中标方应在项目运维中，选派工作责任心强、技术水平高、业务熟练、管理经验丰富的人员参加该项目的落实。应按照以下人员要求配备机构和人员，在运维过程中对项目进行规范化管理，确保维护质量。

3.2.2.1 项目总协调员

中标方应选派具有丰富项目运维管理经验的项目经理1名，组织整体系统运维实施，控制和监督本项目的进程，全面熟悉各系统运行状态并能协调多方人员进行系统的运行维护工作。

3.2.2.2 运维人员

中标方应提供至少2名具有维护经验的工程师负责该项目的运维，能够提供7x24小时的专业服务。

3.2.2.2 运维支撑人员

中标方应提供至少5名具有开发经验的工程师团队负责该项目的技术支撑，能够提供7x24小时的专业服务；以上人员都不得复用。

### （四）技术要求

此项目要求中标方提供系统运行维护服务，以保证我方业务系统的正常、稳定运行。

1）中标方必须提供详细的运维服务组织方案，须包含参与服务的人员组织结构及部署情况（包括人数、人员分布情况、主要人员的职责或角色，学历或技术背景等）、服务响应、问题解决方案等。

2）中标方需保证我方系统7\*24小时安全、稳定、高效运行。

3）中标方必须保证招标人的数据安全，做到数据“零丢失”。

4）中标方必须主动定期对各系统应用进行巡检，向我方提出书面报告。对于系统故障处理应有详细的报告记录，包含故障原因、响应时间、解决方案以及合理建议等。

5）提供系统运行日志文件分析整理；

6）提供系统运行故障诊断和修复；

7）能清晰提供业务系统的系统运行参数，包括系统架构、关键性代码等；

8）中标方需对现场系统运行状态进行监视、管理和维护以及工作终端的管理和维护，通过对系统运行日志的分析提前发现并排除可能发生的潜在故障；

9）针对专业运维服务，在2小时内排除普通故障， 4小时内排除较大故障，8小时内排除重大故障，24小时内排除特大故障。

10）中标方需同时提供7×24小时故障响应服务：提供电话、传真、电子邮件等方式的咨询和支持服务。

### （五）服务响应要求

（一）正常工作日的响应要求

系统出现故障时，30分钟内响应，2小时内派专业工程师进行故障诊断及处理。

（二）其他时间及夜间服务

当系统在非工作日及夜间出现异常时，运维人员应在60分钟内响应，无远程无法排除故障，则应在3小时内赶赴现场进行故障诊断及处理。

（三）临时保障服务

当遇到重大活动需要提供临时保障服务时，运维团队须在需要提前对系统进行临时性检查，排除稳定性隐患，以做到万无一失；对无法提供专业运维服务的业务系统可提前联系开发厂商提供临时检查，并做好跟踪汇报。

### 五、项目商务要求

（一）服务期限：
1）本项目为长期服务项目，最长服务期限不超过36个月。

2）服务期限自合同签订之日起一年。

3）合同期满后采购人将根据第三方评估机构对中标人服务总体质量进行评估，评估达到良好（大约等于80分）以上评价，采购人可以和中标人续签合同（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）。

（二）付款方式：

合同签订后一个月内支付合同总金额的60%，中标人完成合同全部建设内容，通过三十天系统试运行，经采购人审批后向中标人支付合同总金额的40%，但是乙方需提供合同金额10%的履约保函或质量承诺函，待服务完成后根据第三方评估机构对中标人服务总体质量进行评估，达到良好（大约等于80分）以上评价则退回相应保函。

（三）质量考核验收标准及违约金

1.质量考核验收标准：具体要求以合同签订内容为准。\_

2.违约金：\_具体要求以合同签订内容为准。

### 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。