

视频电子即开系统软硬件及热线接入网络硬件维保

招标文件

招标编号：klzb2016-046

采 购 人：海南省体育彩票管理中心

招标代理机构：四川坤林建设项目管理有限公司

二〇一六年九月



目 录

第一章 投标邀请函	2
第二章 投标人须知	4
第三章 用户需求书	11
A包 用户需求书	11
B包 用户需求书	25
第四章 合同条款	35
第五章 投标文件内容和格式	38
表1、投标函	39
表2、开标一览表	40
表3、技术及资质响应表	41
表4、授权委托书	43
表5、同类项目业绩	44
第六章 评审办法和程序	45
一、评审办法	45
二、初步评审	45
三、详细评审	46
初步审查表	47
技术、商务评分表 (A包)	48
技术、商务评分表 (B包)	50

第一章 投标邀请函

受海南省体育彩票管理中心的委托，四川坤林建设项目管理有限公司就视频电子即开系统软硬件及热线接入网络硬件维保（项目编号：klzb2016-046）所需的货物及相关服务组织公开招标，欢迎合格的供应商前来投标。有关事项如下：

一、招标项目

1、名称：视频电子即开系统软硬件及热线接入网络硬件维保，本项目包括：A包、B包

2、项目编号：klzb2016-046

3、用途：海南省体育彩票管理中心工作需要

4、技术要求：见“用户需求书”

5、本项目预算：A包 650000.00 元、B包 574400.00 元。

二、投标人资格要求：

1、在中华人民共和国注册，具有独立承担民事责任能力的法人（需提供营业执照、税务登记证、组织机构代码证复印件，或者三证合一复印件）；

2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（需提供近期企业纳税证明或者会计师事务所出具的财务审计报告）；

3、具有依法缴纳社会保障资金的良好记录（需提供近期社会保障缴费记录复印件）；

4、如投标人不是生产厂商，则必须获得所投主要产品生产厂商针对本项目的授权书及售后服务承诺函原件，且本项目不接受联合投标；

5、具有较强的本地化服务能力，非本地投标人应在本地设有分公司或办事处作为常驻技术、服务支持机构(需提供注册资料或办公场所证明材料，办公场所为租赁的必须提供房管部门出具的房屋租赁合同登记备案证明)；

6、具有信息系统集成及服务资质(或计算机信息系统集成企业资质)三级或以上证书；

7、具备维护清单中一级设备的厂商的金牌或以上的代理商资质；

8、本项目不接受联合体投标。

三、招标文件的获取

1、时间：2016年09月21日至2016年09月27日9：00-17：00（节假日除外）；

2、标书发售地点：海口市龙华区杜鹃路15号银通花园东楼205房；

3、标书售价：¥100元（售后不退）/包，投标保证金为：A包 50000.00元、B包 50000.00元。

4、投标保证金必须转账到招标代理机构以下账户并注明汇款单位、项目编号以及项目名称（有分包，则同时注明包号）。投标保证金必须在投标截止时间前到账，否则投标无效。

户 名：四川坤林建设项目管理有限公司海南分公司

开户行：海口市农村商业银行营业部

帐 户：1009402300000149

5、购买招标文件时必须出示加盖公章的公司营业执照副本复印件、介绍信（或委托函）、委托人身份证复印件和投标人资格要求中的相关资质证书复印件（加盖公章）。

四、投标截止时间、开标时间及地点

1、递交投标文件时间：2016年10月11日上午8：30--9：00；

2、开标时间：2016年10月11日上午09：00；

3、开标地点：海口市海秀东路48号鸿泰大厦14层开标室（2）；

4、招标结果请查询：中国海南政府采购网

五、招标代理机构联系方式

招标代理机构：四川坤林建设项目管理有限公司

电话/传真：0898-68652125

联系人：徐工

六、采购人联系方式

采购人：海南省体育彩票管理中心

电话/传真：65311753/65324161

联系人：曾春金

第二章 投标人须知

一、总则

1. 名词解释

1.1 采购人：海南省体育彩票管理中心

1.2 招标代理机构：四川坤林建设项目管理有限公司

1.3 投标人：已从招标代理机构购买招标文件并向招标代理机构提交投标文件的投标人。

2. 适用范围

本招标文件仅适用于招标代理机构组织的本次投标活动。

3. 合格的投标人

3.1 凡有能力按照本招标文件规定的要求交付货物和服务的投标单位均为合格的投标人。

3.2 投标人参加本次招标活动应当符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定，并具备本招标文件第一章的“投标人资格要求”规定的条件。

3.3 联合投标时，联合体各方之间应当签订共同投标协议，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任，并将共同投标协议连同投标文件一并提交。联合体各方签订共同投标协议后，不得再以自己名义单独在同一项目中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目投标。联合体中至少有一方完全满足投标人资格要求的特定条件。

联合投标时，联合体内最多允许有两家单位。

3.4 **本项目不接受联合体投标。**

4. 投标费用

无论招标投标过程中的做法和结果如何，投标人均自行承担所有与参加投标有关的全部费用。

5. 招标文件的约束力

5.1 本招标文件由招标代理机构负责解释。

二、招标文件

6. 招标文件的组成

6.1 招标文件由六部分组成，包括：

第一章 投标邀请书

第二章 投标人须知

第三章 用户需求书

第四章 合同条款

第五章 投标文件内容和格式

第六章 评审方法

请仔细检查招标文件是否齐全，如有缺漏，请立即与招标代理机构联系解决。

6.2投标人必须详阅招标文件的所有条款、文件及表格格式。投标人若未按招标文件的要求和规范编制、提交招标文件，将有可能导致招标文件被拒绝接受，所造成的负面后果由投标人负责。

7. 招标文件的澄清、修改或补充

7.1 投标人在收到招标文件后，若有疑问需要澄清，应及时以书面形式向招标代理机构提出，招标代理机构将以书面形式进行答复，同时招标代理机构有权将答复内容分发给所有购买了此招标文件的投标人。

7.2 招标代理机构可以指定媒体上公告的方式修改/补充招标文件。修改/补充通知作为招标文件的组成部分，对投标人起同等约束作用。

7.3 当招标文件与修改/补充公告的内容相互矛盾时，以招标代理机构最后发出的修改/补充公告为准。

7.4 为使投标人有足够的时间按招标文件的修改/补充要求修正投标文件，招标代理机构有权决定推迟投标截止日期和开标时间。

三、投标文件

8. 投标文件的组成

8.1 投标文件应按“第五章 投标文件内容和格式”要求编制。

8.2 若投标人未按招标文件的要求提供资料，或未对招标文件做出实质性响应，将可能导致投标文件被视为无效。

9. 投标报价

9.1 报价均须以人民币为计算单位。

9.2 报价应包括全部货物、服务的价格及相关税费、运输到指定地点的装运费用（如有）、安装调试（如有）、培训（如有）、售后服务等其它有关的所有费用。

9.3 投标人应按开标一览表的要求报价，不能提供有选择的报价。

9.4 中标候选人的报价如超过预算且采购人不能支付的，采购人有权拒绝而递选下一个顺位的候选人。

10. 投标保证金

10.1 投标保证金是参加本项目投标的必要条件，保证金支付要求见第一章。为避免资金在途不能及时到账造成投标无效，建议投标人提前在投标截止时间一个工作日日前办理保证金支付手续。

10.2 若投标人不按规定提交投标保证金，其投标文件将被拒绝接受。

10.3 投标保证金的退还

10.3.1 中标人的投标保证金在其与采购人签订了合同后五个工作日内无息退还。

10.3.2 落标的投标人的投标保证金将在招标代理机构发出中标通知书五个工作日内无息退还。

10.3.3 如投标保证金为招标代理机构收取，则中标结果公告期满后，投标人应把投标保证金退还申请书（必须注明项目名称、金额以及退还的银行账户）传真到68652125，以便办理投标保证金退还手续；如投标保证金为海南省人民政府政务服务中心收取，则和政务中心办理退款手续，退款时请提供如下材料（加盖公章）：

(1) 退款申请书；(2) 法人代表及经办人身份证（复印件）；(3) 授权委托书；(4) 电汇单（复印件）；(5) 开户许可证（复印件）。联系电话：65355520。

10.4 发生下列情况之一，投标保证金将不予退还：

- (1) 投标人在投标有效期内撤回其投标文件的；
- (2) 投标人不按本章规定签订合同；
- (3) 投标人提供虚假材料谋取中标、成交的；
- (4) 与采购人、其它投标人或者招标代理机构恶意串通的；
- (5) 向采购人、招标代理机构、评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益的；

11. 投标有效期

11.1 投标有效期为从开标截止之日起计算的60天，有效期短于此规定的投标文件将被视为无效。

11.2 在特殊情况下，招标代理机构可于投标有效期满之前，征得投标人同意延

长投标有效期，要求与答复均应以书面形式进行。投标人可以拒绝接受这一要求而放弃投标，投标保证金将尽快无息退还。同意这一要求的投标人，无需也不允许修改其投标文件，但须相应延长投标保证金的有效期。受投标有效期制约的所有权利和义务均应延长至新的有效期。

12. 投标文件的数量、签署及形式

12.1 投标文件壹式伍份，固定装订。其中正本壹份，副本肆份。

12.2 投标文件须按投标文件的要求执行，每份投标文件均须在封面上清楚标明“正本”或“副本”字样，“正本”和“副本”具有同等的法律效力；“正本”和“副本”之间如有差异，以正本为准。

12.3 投标文件正本中，文字材料需打印或用不褪色墨水书写。投标文件的正本须经法人代表或授权代表签署和加盖投标人公章。

12.4 投标文件不得涂改和增删，如要修改错漏处，修改处必须由法人代表或授权代表签名、或盖公章。

四、投标文件的递交

13. 投标文件的密封及标记

13.1 投标人应将投标文件正本和所有副本分别密封在两个报价专用袋（箱）中（正本一包，副本一包），并在报价专用袋（箱）上标明“正本”、“副本”字样，封口处应加盖骑缝章。封皮上均应写明：

致：四川坤林建设项目管理有限公司

项目名称：视频电子即开系统软硬件及热线接入网络硬件维保

项目编号：klzb2016-046 包号：包

注明：“请勿在开标时间之前启封”

投标单位名称、联系人姓名和电话

13.2 投标文件未按上述规定书写标记和密封者，招标代理机构不对投标文件被错放或先期启封负责。

14. 投标截止时间

14.1 投标人须在投标截止时间前将投标文件送达招标代理机构规定的地点。

14.2 若招标代理机构推迟了投标截止时间，应以公告的形式通知所有投标人。在这种情况下，招标代理机构、采购人和投标人的权利和义务均应以新的截止时间为

准。

14.3 在投标截止时间后递交的投标文件，招标代理机构将拒绝接受。

五、开标及评标

15. 开标

15.1 招标代理机构按投标文件第一章规定的时间和地点进行开标，采购人代表、招标代理机构有关工作人员参加。投标人应委派授权代表参加开标活动，参加开标的代表须持本人身份证签名报到以证明其出席。未派授权代表或不能证明其授权代表身份的，招标代理机构对投标文件的处理不承担责任。

15.2 政府采购主管部门、监督部门、国家公证机关公证员由其视情况决定是否派代表到现场进行监督。

15.3 开标时，投标人代表将查验投标文件密封情况，确认无误后拆封唱标，公布每份投标文件中“开标一览表”的内容，以及招标代理机构认为合适的其他内容，招标代理机构将作开标记录。

15.4 若投标文件未密封，招标代理机构将拒绝接受该投标人的投标文件。

16. 评标委员会

评标委员会由技术、经济等方面的专家和用户代表组成，其中技术、经济等方面的专家从省综合评标专家库中随机抽取，且人数不得少于成员总数的2/3。该评标委员会独立工作，负责评审所有投标文件并确定中标候选人。

17. 关于政策性加分

17.1 所投分包(如不分包则指本项目)的所有投标产品进入当期节能清单的，其评标价=投标报价*(1-2%)；投标人所投产品满足此规定的，必须提供声明函并提供相关证明文件。

17.2 所投分包(如不分包则指本项目)的所有投标产品进入当期环保清单的，其评标价=投标报价*(1-1%)；投标人所投产品满足此规定的，必须提供声明函并提供相关证明文件。

17.3 投标人为小型和微型企业（含联合体）的情况：

17.3.1 中小企业的认定标准：

1) 提供本企业制造的货物、承担的工程或者服务，或者提供其他中小企业制造的货物，不包括提供或使用大型企业注册商标的货物；

2) 本规定所称中小企业划分标准,是指国务院有关部门根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标制定的中小企业划型标准(工信部联企业〔2011〕300号);

3) 小型、微型企业提供有中型企业制造的货物的,视同为中型企业;小型、微型、中型企业提供有大型企业制造的货物的,视同为大型企业。

17.3.2具体评审价说明:

1) 投标人为小型或微型企业,其评审价=投标报价*(1-6%);

2) 投标人为联合体投标,联合体中有小型或微型企业且联合协议中约定小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的,其评审价=投标报价*(1-2%)。

17.3.3 投标人为工信部联企业〔2011〕300号文规定的小型 and 微型企业(含联合体)的,必须如实填写“中小企业声明函”(内容、格式见财库〔2011〕181号),并提供中小企业认定机构的证明材料,否则无效。**如有虚假骗取政策性加分,将依法承担相应责任。**

18. 评标

18.1见“第六章 评审方法和程序”。

六、授标及签约

19. 定标原则

19.1评标委员会将严格按照投标文件的要求和条件进行评标,根据评标办法推荐排名前三的投标人为中标候选人,其中排名第一的投标人为第一中标候选人。采购人将确定排名第一的中标候选人为中标人并向其授予合同。排名第一的中标候选人因不可抗力或者自身原因不能履行合同,或者本文件规定应当提交履约保证金而在规定期限未能提交的,或者是评标委员会出现评标错误,被他人质疑后证实确有其事的,采购人将把合同授予排名第二的中标候选人或重新组织招标。如此类推。

19.2 招标代理机构将在指定的网站上公告投标结果。

20. 质疑处理

20.1 投标人如认为招标文件、招标过程和中标结果使自己的权益受到损害的,应在知道或应知其权益受到损害之日起七个工作日内以书面形式向招标代理机构提出质疑,并附相关证明材料。匿名、非书面形式、七个工作日之外的质疑均不予受理。

21. 中标通知

21.1 定标后, 招标代理机构应将定标结果通知所有的投标人。

21.2 中标人收到中标通知后, 应在规定时间内到招标代理机构处领取中标通知书, 并办理相关手续。

21.3 中标通知书将是合同的一个组成部分。

22. 签订合同

22.1 中标人应按中标通知书规定的时间、地点与采购人签订中标合同, 否则投标保证金将不予退还, 给采购人和招标代理机构造成损失的, 投标人还应承担赔偿责任。

22.2 投标文件、中标人的投标文件及评标过程中有关澄清文件均应作为合同附件。

23. 招标代理服务费用

招标代理机构按国家有关规定向中标人收取招标代理服务费。

24. 其它

本项目不召开答疑会。

第三章 用户需求书

A包 用户需求书

一、项目名称

视频电子即开系统软硬件及热线接入网络硬件维保

二、项目清单

▲采购以下硬件2017年度原厂维保，7*24小时服务级别。

序号	设备	配置	单位	数量	重要级别
一、	服务器及存储设备				
1	惠普 EVA 6350 存储	双控制器 HP M6612 600GB 15K 6Gb SAS 3.5 inch HDD 12 块硬盘, HP M6612 2TB 7. 2K 6Gb MDL SAS 3.5inch HDD 12 块硬盘	台	2	一级, 需要授权
2	HP 刀片服务器(9)套+刀箱	8 台 HP BL460G7 服务器 (2×4 核 Intel Xeon E5649 处理器; 8×8GB PC3 10600 内存; 2×300GB 硬盘; QLogic QMH2562 8Gb 光纤卡 1 块); 1 台 HP BL680G7 服务器 4×10 核 E7-4850; 64×8GB PC3 10600 内存; 2×300GB 硬盘; QLogic QMH2562 8Gb 光纤卡 1 块; 2 个 HP VC Flex-10 Enet Module (10Gb SR SFP+ Opt, VC 1Gb RJ-45 SFP Opt Kit); 2 套 HP B-series 8/24c SAN Switch BladeSystem c-Class(8Gb Shortwave B-series FC SFP+ 1 Pack *16); BLc7000 机箱 (6 个电源, 10 个风扇)	台	2	一级, 需要授权
3	数据生成服务器 DL360e Gen8	E5-2420 (2×6 核 Intel Xeon E2420 处理器; 8×4GB PC3 10600 内存; 3×300GB 硬盘; 460W 电源两个	台	2	二级, 需要授权
4	Vcentert 管理服务器 DL360e	E5-2420 (1×6 核 Intel Xeon E2420 处理器; 4×4GB PC3 10600 内存; 2×300GB 硬盘; 460W 电源两个	台	1	二级, 需要授权

	Gen8				
5	MySQL 集群管理服务器 DL360e Gen8	E5-2420 (2×6 核 Intel Xeon E2420 处理器; 4×4GB PC3 10600 内存; 2×300GB 硬盘; 460W 电源两个	台	2	二级, 需要授权
6	备份服务器 DL360e Gen8	E5-2420 (1×6 核 Intel Xeon E2420 处理器; 9×4GB PC3 10600 内存; 2×300GB 硬盘; 2×81E 8Gb 光纤卡; 460W 电源两个	台	1	二级, 需要授权
7	验证服务器 DL360e Gen8	E5-2420 (1×6 核 Intel Xeon E2420 处理器; 2×2GB PC3 10600 内存; 2×300GB 硬盘; 460W 电源两个	台	2	二级, 需要授权
8	接入 Mysql 集群管理服务器 DL360e Gen8	E5-2420 (2×6 核 Intel Xeon E2420 处理器; 12×8GB PC3 10600 内存; 3×300GB 硬盘; 1×81E 8Gb 光纤卡; 460W 电源两个	台	2	二级, 需要授权
9	测试区数据库服务器 DL580G7	E7-4850 (4×10 核 Intel Xeon E2420 处理器; 16×8GB PC3 10600 内存; 2×300GB 硬盘; 1×81E 8Gb 光纤卡; 460W 电源两个	台	2	二级, 需要授权
10	测试区存储 P200G3	双控制器, 12×2TB 6G SAS 7.2K 3.5in MDL HDD	台	1	二级, 需要授权
11	HPStorage Works MSL2024	双驱动器 MSL LTO-5 Ultrium 3000 FC; 48× LTO-5 Ultrium 3 TB RW 磁带	台	1	二级, 需要授权
12	KVM+ 液晶套件	HP TFT7600 G2 KVM Console Rackmount Keyboard Intl Monitor (TFT 7600RKM 折叠式机架式 1U 带键盘、鼠标, 17"液晶 TFT 显示器)	台	1	三级
13	软件更新服务器 (FTP)	惠普服务器 HP360G7	台	2	一级, 需要授权
14	二次认证服务器	IBM服务器 7947	台	2	一级, 需要授权
二、	网络系统				
1	H3C 路由器 1 SR6604	H3C SR6604 路由器×1 H3C SR6600 主机软件费用(标准版) ×1 主控处理引擎 MCP-X2(4G DDR3/4GE Combo/2 10GE	台	2	二级, 需要授权

		SFP+/1AUX/1CON/1GE Mgt/1CF/1USB) ×1 H3C PSR650A 交流电源模块, 650W×2			
2	H3 防火墙 NS-SecPath F1000-E-SI	H3C SecPath F1000-E-SI 主机×1 150W 交流电源模块×2	台	2	二级, 需要授权
3	H3C 核心交换 S5830-52SC	H3C S5830-52SC 以太网交换机主机, 含端口侧出风风扇, 不含电源, 本机自带 48 千兆电, 2 个 COMBO 千兆光, 2 个万兆 SFP+, 一个扩展插槽, 一个风扇插槽 (已含风扇模块), 两个电源插槽 ×2 650W 交流电源模块 ×4 SFP+ 万兆模块 (850nm, 300m, LC) ×4 光模块-SFP-GE-多模模块-(850nm, 0.55km, LC) ×4	台	2	二级, 需要授权
4	H3C 接入交换 机 S5120	H3C S5120-24P-EI-以太网交换机主机 (24GE+4SFP Combo) ×1 光模块-SFP-GE-多模模块-(850nm, 0.55km, LC) ×4	台	9	二级, 需要授权
5	H3C 路由器 2 RT-MSR3040	H3C MSR 30-40 路由器主机 (AC) ×1 H3C MSR30 系列主机软件费用 (标准版) ×1 2 端口 10/100/1000M Base-T 电口 (RJ45) 模块 ×1	台	2	二级, 需要授权
6	负载均衡设 备 LS-7503E-S	H3C S7503E-S 以太网交换机主机 ×1 H3C S7500E-千兆负载均衡业务模块 ×1 H3C PSR650A 交流电源模块, 650W ×2 H3C S7503E-S-交换路由引擎, 提供 24 端口千兆电接口 (RJ45), 其中 4 端口可光电复用 (SFP, LC)-可升级支持 PoE ×1	台	2	二级, 需要授权
7	IDS 入侵检测 设备 NS-T1000-A+ 1Y	H3C SecPath T1000-A-IPS 主机 (4GE 电口+2SLOT)-含一年特征库升级, 一年病毒库升级 ×1 H3C SecPath T1000-A, 特征库升级-1 年, 病毒库升级-1 年 ×2	台	1	二级, 需要授权
8	时间服务器	泰福特时间服务器NTP	台	2	
9	中心防火墙 深信服 AF-4020 下一 代应用防火 墙	深信服 AF-4020 下一代应用防火墙 ×1 深信服 IPS 漏洞防护+服务器防护功能模块授权, 模块授权购买费用 ×1 AV 网关杀毒功能模块授权 ×1 URL、应用识别库更新费用 ×1	台	2	一级, 需要授权
▲ ‘需要提供人工运维服务的设备及系统 (但投标人需要备有相应的备件, 以便故障时客户可以及时选择有偿备件服务)’					
1	存储设备	HP EVA 6350P, 部署了 remotecopy	台	2	一级
2	数据库服务器	HP BL680CG7	台	2	一级
3	服务器	HP DL580	台	2	一级
4	安全设备	深信服下一代防火墙及 H3 防火墙 F1000-E-SI	台	2	一级

紧急服务要求

▲1、鉴于业务系统的特殊性，要求维保单位提供与维保设备一样的刀片服务器一台，提供存储的硬盘2个，服务器的硬盘2台，内存条2条，电源1个存放在用户的机房内以防紧急故障。另要求投标人提供7*24小时的远程运维监测，监测软件可部署在体彩中心机房。投标人可以使用自建的运维中心，也可以与第三方合作，但必须是成熟而且已经正在运维的7*24小时运维中心，中心24小时有运维人员，一旦发生故障可以远程定位故障类型、故障部件并通知用户，并保证在2小时内携带配件至用户现场进行更换。

2、基于SAAS架构的远程运维服务，可以实现实时告警，远程运维管理至少可以进行远程诊断、ROM升级、配置和系统维护，且无需赶到现场。要求提供的平台24小时有专人值班，并且在发生故障的同时可以立即通知用户，在用户的要求下可以提供相应的配件及配机服务。远程运维服务要求不需要在客户的机器中安装任何代理程序或者软件，用户通过服务方提供的用户名及密码可以远程通过电脑、IPAD、手机等移动终端查看系统及设备的状态。远程监测的内容包括所有硬件设备的配件状态，数据库、中间件及操作系统（包括虚拟化操作系统）。由于本次涉及的机器品牌、型号、类型众多，很多机器年限也版本也比较低，所以要求投标人承诺可以为用户提供二次定制开发，以满足所有机器监控运维的需求，并且在服务期内可以随时按照客户的要求对报表及展现形式进行二次定制开发，本次提供不少于100个监控对象的服务。资产管理要求：目前IT资产管理主要是通过表格的形式由人工进行管理，现需要一套自动化的系统，可以自动识别并更新所有的IT资产状态，以达到实时自动更新的资产管理效果。

投标人需要提供运维中心的现场照片、截图及所采用的产品的软件登记证书。监测运维的内容至少包括以下内容：

资源监控：监控CPU、内存、文件系统等资源使用情况及其它异常情况，存储的控制器、CPU、电源等所有部件。

应用监控：监控网络链路响应时间、服务的响应时间、应用系统的响应时间，并可定位故障。

四、其他要求

五、（一）服务内容

1、服务内容概述

▲1.本项目招标，除了对本次招标的设备提供维保的服务外，还需要对采购人的

所有设备及系统的运行提供远程的技术服务。（注：现采购人主要采用虚拟化平台+虚拟化高端存储的架构，虚拟化软件是 CITRIX，虚拟化主机是 HP BL460G7，虚拟化存储是 HP EVA 6350，并做了实时复制，安全设备主要采用深信服的产品）。要求投标人熟悉基础架构的规划、优化及整合技术、并有相应的实施经验，能够提供相应的技术服务及数据迁移的服务指导。

▲2. 投标人指定1名驻场工程师（有设备清单中一级设备的服务器和存储的生厂家认证工程师，并且有运维管理平台软件的工程师认证，投标时提供相关资料），受采购人管理，与采购人的作息时间同步，并且能提供7×24小时的服务响应，遇任务繁重时确保及时加派人手，以保证业务的正常运作及开展。主要负责PC服务器、存储设备、数据库、网络系统和网络安全等系统维护。投标时提供工程师信息及证书、社保证明等。

▲3. 对采购人提供7×24小时的设备维护，包括但不限于提供设备和系统的配置、更新、升级改造、更换部件等工作，提供服务器、存储、网络、信息安全等系统的运行维护服务，保障设备稳定运行。

▲4. 对采购人网络系统硬件设备提供7×24小时现场维护、保修、巡检等驻场运维服务，对网络系统运行状况进行评估分析，提交分析报告及对应优化方案，并在采购人审核通过后进行实施。

5. 对采购人设备进行定期巡检和预防性维护。

6. 建立维护服务档案，记录系统配置、维护记录等。提供系统故障记录分析（包括硬件）和问题报告，解决系统隐患。

7. 为采购人提供应用性能监测服务、协助采购人对第三方开发的应用进行测试、性能分析及验收。不涉及任何版权纠纷。投标时提供相关的证明文件。

8. 按照采购人要求开展工作汇报、技术资料共享、服务文档提交等工作。

（二）项目管理要求

（I）硬件服务总体要求

硬件保修服务方案包括：服务内容维护质量承诺、保修保障、项目管理、工程师状况及服务范围和成功案例，以及保修方法。并具体分类描述以下内容：

1. IT资产管理：IT资产管理是IT维护的一部分，投标人需要提供IT资产管理服务，采购人可以在系统中自动生成报表，报表内容细至每台机器的配置、型号、品牌及所处的物理位置。投标人所提供的管理软件必须为正版或者自主所有，不涉及任何

版权及法律纠纷，投标时提供相关的证明文件。

2.彩票行业应用软件的技术支持，协助采购人针对应用的特性对 IT 系统（包括硬件资料等进行不断的优化）。

3. 提供先进的运维管理理念及技术，可以提供24小时有人值守的远程运维管理平台，要求投标人有相应的平台管理经验，提供相相应的案例或者自有平台软件的登记证书扫描件等证明文件。

4. 目前的运行的平台涉及Ubuntu, Redhat Linux及Windows等平台，要求投标人能提供跨平台的迁移技术服务，并且有相应的软件简单维护经验，在投标文件中提供相应的介绍及案例。

5. 首次维护前须提供一份完整的设备现状检测报告，免费做一次硬件及系统风险评估，消除软件方面的风险，使系统抗风险能力能够提高，效能能够显著提升。对机房的物理环境进行全面、详细的分析，并提出相关建议，以便减少由于物理和环境因素所导致的停机时间。制定详细的维护方案明确建立维护服务的目标，制定支持服务计划内容，并制作系统配置文档。

6. 主动式预防性维护

现场巡检服务提供全年不少于12次的资深工程师上门对采购人的设备做全面检查，并出具维修报告；每季度由质检工程师进行质量巡检，并提交质量巡检季度报告。及时了解主机运行情况，及时预防和遇到问题及时解决，更换与排除故障部件，调整系统参数，尽量减少采购人系统故障，保持业务持续性运行。避免了小问题叠加，减少了突发性故障发生率，每个月底提供当月的系统运行状态报告，包括计算机、存储和网络资源的利用率统计，日志的统计分析，客户可以有选择的查看某一天或者某一个时间段的统计数据。

(1) 定期预防性维护内容

指导采购人的日常管理和正常使用，对系统软件、硬件运行状况进行预防性检查维护，向采购人提交详细的预防性维护报告或升级建议。

系统硬件维护内容：硬件、机房环境状况定期检查、设备（含机柜、设备相关配件）的检查、清尘、润滑、调整和坏件更换，运行环境、硬件配置的检查，按需要对硬件进行微代码升级。

提供完善的巡检服务：

资源监控：监控CPU、内存、文件系统等资源使用情况及其它异常情况。

根据巡检结果填写系统运行状况及性能评估报告，向采购人提供系统优化建议，并协助分中心实施相关优化工作。

重要假日（节日）来临前，配合开展系统安全检查，并制定应急计划。

（A）硬件系统

通过定期现场巡检及时发现和纠正设备上可能出现的硬件故障，从而在最大程度上为设备的连续稳定运行提供保证。

如果操作系统运行出现异常，将负责对操作系统进行系统性能调整和系统优化，消除可能导致设备和系统故障的隐患，必要时进行系统以应用的升级和安装，提高系统效率和安全性。

完成硬件的安装，包括新系统的规划服务。配合完成操作系统的升级，并举行兼容性测试与解决。针对操作系统，帮助用户打补丁。

（II）技术服务和备件库

投标人应具采购人设备服务器、存储、网络及安全设备的服务能力，并具有采购人核心设备的备件库。

▲1、硬件备件服务

（1）投标人应提供与采购人参保设备原厂相同型号、或各项性能规格不低于原有设备或模块的备件，供故障发生时替换。故障备件更换产生的所有费用均已包含在总体的服务费用之中，不再另行收取。

▲（2）投标人为采购人参保设备提供7×24×4h的备件更换服务，当系统硬件发生故障时，在初步判断故障部件后，派经验丰富的服务工程师携带备件在4小时内到达硬件故障现场，进行故障检测、定位、维护与排除，尽快恢复业务系统正常运行。如果故障在短时间内无法排除，投标人负责提供替代整机，并配合体彩中心做好数据及系统的迁移工作。

（3）应针对本项目中的硬件设备提供完备的备件保障，投标人应具备设施完整、规模较大、管理完善的本地备件储备库，备件库的备件种类应覆盖设备清单中的设备类型，因特殊情况下不能保证及时备件供应，投标人应能提供备机支持。如需从异地备件库供应备件，需保证可以在一个工作日内运抵深圳。投标人应在响应文档中详细说明日常备件保障及支持体系，并提供拟为本项目中的硬件设备专门配备的详细备件清单，详细说明备件名称、数量、备件库地点，并明确承诺备件到达设备故障现场时间。

2、备机替换

当业务系统不能在约定时间内恢复正常时，投标人需把替代系统运往采购人现场，替换故障系统来运行业务程序，保障采购人业务系统在最短的时间内恢复运行。

替代系统是同型号同档次机型，特殊情况下不排除起用相似机型，原则是首先保证业务系统的正常运行。当故障系统修复后再替换回替代系统。

3、备件库及备件设备的考察

采购人系统现在主要采用虚拟化平台，运行在HP BL460G7、DL580，DL380及HP EVA 6350P的存储上，安全设备主要是深信服、H3C的产品、故要求投标人有相应的备品备件外，必须有相应的服务器、存储及安全产品的备机，以备在紧急情况下使用，并且在2个小时内可以运至用户故障现场。遇特别日子采购人可要求投标人将相应的备品备件或备机放至采购人机房以备用；在中标公示发布前，采购人有权对投标人的备件库情况及相关服务能力进行实地考察，凡发现投标人的备件库及其服务能力与投标文件承诺不符的，将提交应标情况不属实的报告给政府采购监督管理部门，由政府采购监督管理部门进行处理。

(III) 网络和信息安全服务

对所有保修设备提供整体运维服务，按照要求完成网络系统日常监控、维护、故障排查、硬件维修等工作，及时撰写相关工作报告。协调有关单位，及时解决网络中存在的各类问题，确保各类应用稳定运行。

须根据信息安全主管部门要求，配合完成信息安全风险评估检查评估、信息系统等级定级备案及测评、内外网防窃密防范技术部署和安全检查等工作，确保网络和信息系

▲1、设备维修服务

要求对设备提供保修服务：保修范围内设备在运维服务期内出现故障后，提供备件先行服务。对于接入层网络设备保证在三个工作日内提供备机；对于出口及关键位置设备保证在一个工作日内提供备机。

2、定期预防性维护

(1) 整体维护方案。现场服务及热线技术支持；每月进行一次全面维护；建立系统维护档案，填写设备维修记录；工程师定期进行系统检查、进行系统优化，解决系统隐患，解答客户技术疑难；按期提交服务维护报告，根据具体情况提交专题报告；收集服务意见与反馈，根据具体需求随时更新服务方案，提高服务质量。

(2) 定期维护服务流程。每星期进行采购人现场设备预防性维护，查看设备、系

统及数据库是否运行良好，具体包括：工程师现场维护；填写维护技术报告；向采购人工程师提交维护报告签字确认；技术报告归档并分类、分设备汇编成册；对于主机系统，工程师每个月做一次预防性维护；根据采购人需求及业务发展情况，对采购人提出的临时不确定技术支持应予以及时响应并解决，对系统进行异常检查，免费提供系统切换、设备更换、设备扩容、微码升级技术服务。

（3）定期预防性维护内容

为了避免设备出现故障，在不干扰业务运行的前提下需要对设备进行经常性的性能测试和流量统计及分析，以便对故障征兆提前预防。

系统硬件维护内容：

硬件、机房环境状况定期检查、设备（含机柜、设备相关配件）清洁、工作平面清洁。

网络运行情况：

通过产品的测试命令获取整个网络的状态信息。例如：show tech, show ip routing 等命令。

现场故障处理：

对采购人网络出现故障进行现场判断并解决。

现场技术支持：

对采购人提出的网络技术问题给予及时的解答。

（4）巡检记录

根据下面要求填写服务记录。

巡检记录：填写《采购人走访记录表》，针对具体巡检任务完成巡检报告。

故障处理记录：对于采购人故障处理的过程进行记录，填写《采购人服务记录表》。如出现硬件故障，填写《设备维修申请表》

其他服务记录：《采购人服务记录汇总表》、《采购人培训申请表》、《采购人服务满意度调查表》、《采购人意见和服务需求调查表》、《采购人投诉及处理记录》和《采购人档案》。

评估报告：按照采购人要求，进行网络评估，写出详细的网络评估报告。

季度运行报告故障总结和分析：进行故障总结，观察故障的现象，记录故障处理的过程。对故障信息进行统计分析。

季度运行报告预防建议：为采购人提出合理的建议，以减少故障的发生。

下季度工作计划：制定下一季度的工作计划，为下一季度的工作做好准备。

3、系统性能调整方案

根据设备情况和具体要求制定系统性能调整方案。每1个月一次对设备进行系统运行性能诊断，根据结果调整系统参数，使系统始终在最佳状态下运行，并对可能出现的问题提供科学预测，并采取必要的预防和补救措施，防患于未然。

4. 故障诊断与修复：

(1) 流程及应急措施（书面备案）。

(2) 远程故障诊断

基于网络设备的特性，对于网络设备一般性故障，远程诊断的效率将明显高于现场诊断。因为远程诊断的时间不包括技术人员抵达现场所需要的交通时间。

(3) 现场故障诊断

对于远程诊断无法确诊的故障，需要现场工程师抵达现场，和远程故障诊断技术支持中心联合操作，对设备故障确诊。

(4) 故障修复工作：

主要包括故障诊断、故障排除及故障预防等措施。设备出现故障修复后，及时排除故障并恢复网络正常运行，同时有义务恢复设备上附属系统的恢复。

如果是硬件故障，则填写《设备维修申请表》，故障模块或部件可以及时得到更换，使故障设备恢复正常运行。

如果是增加新板卡，可对设备的操作系统进行升级，使故障设备恢复正常。

如果是配置故障，可通过修改设备配置文件，恢复到正常的工作配置状态。

定期提供采购人设备维护技术档案，以提高客户技术人员的日常维护水平和对问题的解决能力。

5、网络管理系统日常配置维护服务

对网络管理系统进行日常使用及维护，监控网络运行状况，查看并分析网络管理系统相关日志信息，及时处理网络系统异常。

根据网络管理需求，及时更新网络管理系统相关配置策略，并对网管系统配置进行必要备份；监测网管服务器运行状况，在网管服务器工作异常时，在2个工作日内恢复网管系统工作。

6、网络系统分析、优化及规划服务

根据当前网络系统运行状况及我方应用需求，对网络系统运行状况进行评估分

析，提交分析报告及对应优化方案，并在采购人审核通过后进行实施。

7、网络应急演练服务

针对不同类型网络安全事件，制定修订各项网络应急预案，并拟定网络安全事件应急演练方案，每年至少组织实施两次网络安全事件应急演练。

(IV) 故障级别及处理能力要求

(1) 故障定义

为确保双方有效确认故障、提高维保工作的效率，将故障划分为以下四个级别：

一级（P1）：硬件设备发生处理能力、可用性等完全或部分丧失的情况，导致重大故障甚至瘫痪，或对最终用户的业务使用有严重影响，需要立即采取措施进行处理；还包括中心要求作为一级故障处理的其它情况。

二级（P2）：硬件设备发生处理能力、可用性等降低或恶化，严重影响和限制了应用系统的使用与维护，或对部分最终用户的业务使用有较大影响的故障。

三级（P3）：硬件设备的可用性受损，但最终用户大部分业务操作仍可正常进行。

四级（P4）：需要投标人提供硬件设备功能、安装或配置方面的信息或支援，对系统用户的业务运作几乎无影响。

(2) 故障处理服务

①提供7×24小时的硬件设备维护服务，通过到故障现场进行维护或更换部件，保障中心设备稳定运行。

②非工作时间，根据故障级别，需应按照以下响应时限提供7×24小时的现场技术支持服务：

故障等级	响应时限	到达现场	恢复系统	排除故障
一级	<15分钟	<1小时	2小时	4小时
二级	<30分钟	<2小时	<4小时	<6小时
三级	<1小时	<2小时	<4小时	<6小时
四级	<1小时	<3小时	<6小时	<6小时

从服务需求提出，即电话申请服务后开始计时：

一级问题要求：

工作时间：投标人需承诺工程师1小时内恢复系统运行，3小时内彻底排除设备故障；

非工作时间：投标人需承诺工程师在接到问题报告后15分钟之内提供电话响应或

在线支持服务，并于1小时内到达现场，2小时内恢复系统运行，4小时内彻底排除设备故障；

二级问题要求：

工作时间：投标人工程师须在2小时内恢复系统运行，4小时内彻底排除设备故障。

非工作时间：投标人工程师在接到问题报告后30分钟之内提供电话支持服务，并根据采购人要求和实际情况提供现场维修服务，一般应于2小时内到达现场，在4小时内恢复系统运行，6小时内彻底排除设备故障。

三级问题要求：

工作时间：投标人工程师应在2小时内恢复系统运行，4小时内彻底排除设备故障。

非工作时间：

投标人工程师在接到问题报告后1小时之内提供电话支持服务，并根据采购人要求和实际情况提供现场维修服务，一般应于2小时内到达现场，在4小时内恢复系统运行，6小时内彻底排除设备故障。

四级问题要求：

工作时间：投标人工程师须在5小时内恢复系统运行，并彻底排除设备故障。

非工作时间：

投标人工程师在接到问题报告后1小时之内提供电话支持服务，如采购人需要则在3小时内到现场提供技术支持。在6小时内恢复系统运行，并彻底排除设备故障。

③如投标人不能按上述规定时间彻底排除设备故障，体彩中心可要求投标方在接下来的2小时内提供性能相近的备机，并保证正常运行。

④对于一些重大故障，如由于投标人能力有限不能在承诺时间内修复故障时，体彩中心有权请其它专业服务公司进行维修，该费用由投标人承担。

⑤服务报告：按照体彩中心关于服务技术文档的相关要求，定期提交服务报告，并作为项目验收的重要依据之一。

(V) 技术培训服务要求

提供技术培训服务：服务期内组织多次技术培训，包括对新入职人员进行系统的培训及针对日常维护中常见问题而进行的专题培训。

(VI) 巡检维护服务巡检要求

(1) 每月一次的设备、系统软件健康检查。

(2) 建立硬件的控制微码管理数据库。制订升级方案和计划，实施升级服务。

(3) 协助中心建立系统备份、保存及恢复方法。

(4) 提供中心设备运行状态、性能的分析、评估、调整服务，以提高系统的可靠性、可用性和整体性能。

(5) 提供体彩中心设备资源容量的分析、预测，以提高系统容量评估的水平。

(6) 向体彩中心提交详细的可用性、安全性、运行状况分析等预防性维护策略、报告和总结。

(7) 定期提交《巡检记录表》及预防性维护工作报告。

(8) 现场巡检过程中，投标人工程师有责任对中心工程师进行现场培训，帮助体彩中心工程师快速发现设备故障。

(VII) 定期工作汇报要求

投标人按照中心的要求定期或不定期组织技术交流及工作汇报会，对维护服务工作进行汇报，提交前期设备运行状况总结，并认真听取采购人建议和反馈，对维护服务工作不断改进和完善。

(VIII) 技术资料共享服务要求

为更好保证参保设备的稳定、安全和可靠性，投标人应向体彩中心提供技术资料共享服务，具体包括：

(1) 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。

(2) 提供在线支持维护case知识库，其中包括最新的设备故障解决方案、采购人常见问题及解答等。

(3) 介绍最新产品信息与业界动态信息以及其他采购人的经验教训。

(IX) 服务技术文档要求

投标人应严格将文档管理贯穿于整个项目全过程中。文档提交及文档质量将作为中心项目验收的重要依据，对不能达到服务承诺和标准的情况，中心将制定相应的赔偿条款。

投标人应按计划提交以下文档：

1、《支持服务计划》：包括维保产品档案、各类文档的模板，项目开始正式实施前，双方协商，确定具体实施计划一周内提交。

2、《设备巡检报告》：详细记录设备运行状态、故障类型、处理方法、处理结果、预防措施、维护时间及维护人员等信息，并提出合理化的改进意见。于巡检后一

周内提交。

3、《季度服务报告》：总结分析每季度内设备运行情况、服务统计等内容，并提出合理化的改进意见，于季度结束后15天内提交。

4、《年度服务报告》：总结分析全年设备运行情况等内容，并提出合理化改进建议，并向市体彩中心进行正式的总结性汇报。报告及全年服务记录装订成册后于每年合同结束前10天内提交给中心。

(XI) 其他要求

1、完善机房网络运行维护、信息安全管理、紧急事件应急预案，实施紧急救援、灾难恢复。须根据中心的实际情况制定和完善相关制度和应急预案。

2、本需求所指服务内容、技术支持、人员配备、响应要求、备件保障、项目管理、技术培训等，除特殊指明外，均由投标人提供。

3、投标人必须根据所投项目的技术参数、资质资料编写投标文件。在中标结果公示期间，采购人有权对中标候选人所投产品的资质证书等进行核查，如发现与其投标文件中的描述不一，代理机构将报政府采购主管部门严肃处理。

4、投标人不能低于成本价恶意报价，如中标人的报价过低，明显不符合市场价格，则采购人有权要求中标人提供预算金额的10%作为履约保证金，同时预付款比例调整为0%。如中标人在实施过程中偷工减料、不按工期完成项目，则采购人有权终止合同，没收履约保证金，并报主管部门严肃处理。

5、服务期限：2017年1月1日至2017年12月31日。

B包 用户需求书

一、项目名称

视频电子即开系统软硬件及热线接入网络硬件维保

二、项目清单

▲采购以下软件2017年度原厂软件维保，7*24小时服务级别。

序号	名称	技术规格	单位	数量	备注
一、	系统软件				
1	MYSQL 5.5 集群版数据库	集群版数据库: MYSQL 5.5 集群版数据库	套	4	二级, 需要授权
2	备份软件 BE	BE 备份软件含虚拟机备份模块	套	1	二级, 需要授权
3	网管软件	SolarWinds	套	1	二级, 需要授权
4	虚拟化	CITRIX: 8 个物理服务器虚拟化, 企业版许可, XenCenter 管理端许可	套	2	二级, 需要授权
5	数据库服务器操作系统	REDHAT: redhat (RHEL) 64 位企业版	套	6	二级, 需要授权
6	应用服务器操作系统	Ubuntu: Ubuntu Server 64 位 支持服务	套	32	二级, 需要授权
7	操作系统	Windows Server 2008 企业版	套	7	二级
8	网络监控	Kiwi Syslog Server	套	1	二级
9	防病毒	MFE VirusScan Ent for Linux Server	套	36	二级, 需要授权
10	防病毒	Mcafee AVD: McAfee windows	套	15	二级, 需要授权
11	数据库	Microsoft SQL Server: 标准版	套	1	二级, 需要授权
12	SQL Server	数据库Microsoft SQL Server: iMC智能管理平台专用数据库, 企业版	套	2	二级, 需要授权
13	JIRA	业务流程管理系统JIRA: JIRA 50 users*1套	套	1	二级

14	iMC 软件	H3C iMC-智能管理平台标准版(不含节点)-纯软件(DVD) ×1 H3C iMC-智能管理平台标准版管理 25 节点 License 费用 ×1 H3C iMC-UAM 用户接入管理组件(不含用户)-纯软件(CD) ×1 H3C iMC-UAM 用户接入管理组件管理 5000 用户 License 费用 ×3	套	1	二级, 需要授权
----	--------	---	---	---	----------

四、其他要求

(一) 服务内容

1、服务内容概述

▲1.本项目招标,除了对本次招标的软件提供维保的服务外,还需要对采购人的所有系统软件的运行提供远程的技术服务。(注:现采购人主要是采用虚拟化平台+虚拟化高端存储的架构,虚拟化软件是 CITRIX,虚拟化主机是 HP BL460G7,虚拟化存储是 HP EVA 6350,并做了实时复制)。要求投标人熟悉基础架构的规划、优化及整合技术、并有相应的实施经验,能够提供相应的技术服务及数据迁移的服务指导。

▲2.投标人指定1名驻场工程师(有数据库、应用软件,运维管理平台软件的工程师认证,投标时提供相关资料),受采购人管理,与采购人的作息时间同步,并且能提供7×24小时的服务响应,遇任务繁重时确保及时加派人手,以保证业务的正常运作及开展。主要负责数据库、系统应用软件等系统维护。投标时提供工程师信息及证书、社保证明等。

▲3.对采购人提供7×24小时软件系统维护,包括但不限于计算机操作系统、中间件、备份软件、应用软件、防病毒软件、业务应用系统的安装、升级、日常维护故障排除和系统恢复等。

4.对采购人系统软件进行定期巡检和预防性维护。

▲5.建立维护服务档案,记录系统配置、维护记录等。提供系统故障记录分析(包括硬件)和问题报告,解决系统隐患。

6.为采购人提供应用性能监测服务、协助采购人对第三方开发的应用进行测试、性能分析及验收。不涉及任何版权纠纷。投标时提供相关的证明文件。

7.按照采购人要求开展工作汇报、技术资料共享、服务文档提交等工作。

(二) 项目管理要求

(I) 软件服务总体要求

▲保修服务方案包括：服务内容维护质量承诺、保修保障、项目管理、工程师状况及服务范围和成功案例，以及保修方法。并具体分类描述以下内容：

1.彩票行业应用软件的技术支持，协助采购人针对应用的特性对 IT 系统（包括硬件资料等进行不断的优化）。

2. 提供先进的运维管理理念及技术，可以提供24小时有人值守的远程运维管理平台，要求投标人有相应的平台管理经验，提供相相应的案例或者自有平台软件的登记证书扫描件等证明文件。

3. 目前的运行的平台涉及Ubuntu, Redhat Linux及Windows等平台，要求投标人能提供跨平台的迁移技术服务，并且有相应的软件简单维护经验，在投标文件中提供相应的介绍及案例

4. 主动式预防性维护

现场巡检服务提供全年不少于12次的资深工程师上门对采购人的系统软件做全面检查，并出具维修报告；每季度由质检工程师进行质量巡检，并提交质量巡检季度报告。

(1) 定期预防性维护内容

指导采购人的日常管理和正常使用，对系统软件运行状况进行预防性检查维护，向采购人提交详细的预防性维护报告或升级建议。

提供完善的巡检服务：根据巡检结果填写系统运行状况及性能评估报告，向采购人提供系统优化建议，并协助分中心实施相关优化工作。

重要假日（节日）来临前，配合开展系统安全检查，并制定应急计划。

(1) 软件系统

如果操作系统运行出现异常，将负责对操作系统进行系统性能调整和系统优化，消除可能导致设备和系统故障的隐患，必要时进行系统以应用的升级和安装，提高系统效率和安全性。配合完成操作系统的升级，并举行兼容性测试与解决。针对操作系统，帮助用户打补丁。

配合操作系统、版本升级与安装调试：

1) 根据采购人要求，对服务器操作系统升级计划提出建议

- 2) 提供并现场安装新版本操作系统
- 3) 配置新版本操作系统
- 4) 测试新版本操作系统
- 5) 对操作系统版本升级提供建议及计划
- 6) 在新版本操作系统上调试系统配置并整合用户数据
- 7) 对已安装的新版本操作系统进行测试及确定基本功能

系统软件维护基本内容:

- 1) 对使用过程中遇到的疑难问题进行技术支持
- 2) 对授权软件进行支持
- 3) 对系统性能优化和系统安全、网络配置提供建议及支持
- 4) 现场进行疑难问题解决
- 5) 现场系统性能优化
- 6) 现场进行系统配置

7) 安装修正性软件(PTF):根据实际情况,在采购人同意的前提下,为服务器安装修正性软件(PTF),并且在安装完成后进行基本系统测试。

同时,检查操作系统日志,收集错误信息,进行故障原因分析。

(II) 信息安全服务

对所有保修供整系统体运维服务,按照要求完成网络系统日常监控、维护、故障排查、硬件维修等工作,及时撰写相关工作报告。协调有关单位,及时解决网络中存在的各类问题,确保各类应用稳定运行。

须根据信息安全主管部门要求,配合完成信息安全风险评估检查评估、信息系统等级定级备案及测评、内外网防窃密防范技术部署和安全检查等工作,确保网络和信息系统安全。

1、定期预防性维护

(1) 整体维护方案。现场服务及热线技术支持;每月进行一次全面维护;建立系统维护档案,填写设备维修记录;工程师定期进行系统检查、进行系统优化,解决系统隐患,解答客户技术疑难;按期提交服务维护报告,根据具体情况提交专题报告;收集服务意见与反馈,根据具体需求随时更新服务方案,提高服务质量。

(2) 定期维护服务流程。每星期进行采购人现场设备预防性维护,查看设备、

系统及数据库是否运行良好，具体包括：工程师现场维护；填写维护技术报告；向采购人工程师提交维护报告签字确认；技术报告归档并分类、分设备汇编成册；对于主机系统，工程师每个月做一次预防性维护；根据采购人需求及业务发展情况，对采购人提出的临时不确定技术支持应予以及时响应并解决，对系统进行异常检查，免费提供系统切换、设备更换、设备扩容、微码升级技术服务。

（3）定期预防性维护内容

为了避免设备出现故障，在不干扰业务运行的前提下需要对设备进行经常性的性能测试和流量统计及分析，以便对故障征兆提前预防。

现场故障处理：

对采购人系统出现故障进行现场判断并解决。

现场技术支持：

对采购人提出的系统技术问题给予及时的解答。

（4）巡检记录

根据下面要求填写服务记录。

巡检记录：填写《采购人走访记录表》，针对具体巡检任务完成巡检报告。

故障处理记录：对于采购人故障处理的过程进行记录，填写《采购人服务记录表》。如出现硬件故障，填写《设备维修申请表》

其他服务记录：《采购人服务记录汇总表》、《采购人培训申请表》、《采购人服务满意度调查表》、《采购人意见和服务需求调查表》、《采购人投诉及处理记录》和《采购人档案》。

评估报告：按照采购人要求，进行网络评估，写出详细的网络评估报告。

季度运行报告故障总结和分析：进行故障总结，观察故障的现象，记录故障处理的过程。对故障信息进行统计分析。

季度运行报告预防建议：为采购人提出合理的建议，以减少故障的发生。

下季度工作计划：制定下一季度的工作计划，为下一季度的工作做好准备。

3、系统性能调整方案

根据设备情况和具体要求制定系统性能调整方案。每1个月一次对设备进行系统运行性能诊断，根据结果调整系统参数，使系统始终在最佳状态下运行，并对可能出现的问题提供科学预测，并采取必要的预防和补救措施，防患于未然。

4. 故障诊断与修复:

(1) 流程及应急措施 (书面备案)。

(2) 远程故障诊断

基于网络设备的特性,对于网络设备一般性故障,远程诊断的效率将明显高于现场诊断。因为远程诊断的时间不包括技术人员抵达现场所需要的交通时间。

(3) 现场故障诊断

对于远程诊断无法确诊的故障,需要现场工程师抵达现场,和远程故障诊断技术支持中心联合操作,对设备故障确诊。

(4) 故障修复工作:

主要包括故障诊断、故障排除及故障预防等措施。设备出现故障修复后,及时排除故障并恢复网络正常运行,同时有义务恢复设备上附属系统的恢复。

如果是软件故障,软件补丁可以及时下载到故障设备中,使故障设备恢复正常运行。

如果是配置故障,可通过修改设备配置文件,恢复到正常的工作配置状态。

定期提供采购人维护技术档案,以提高客户技术人员的日常维护水平和对问题的解决能力。

5、应急演练服务

针对不同类型网络安全事件,制定修订各项网络应急预案,并拟定网络安全事件应急演练方案,每年至少组织实施两次网络安全事件应急演练。

(IV) 故障级别及处理能力要求

(1) 故障定义

为确保双方有效确认故障、提高维保工作的效率,将故障划分为以下四个级别:

一级 (P1): 硬件设备发生处理能力、可用性等完全或部分丧失的情况,导致重大故障甚至瘫痪,或对最终用户的业务使用有严重影响,需要立即采取措施进行处理;还包括中心要求作为一级故障处理的其它情况。

二级 (P2): 硬件设备发生处理能力、可用性等降低或恶化,严重影响和限制了应用系统的使用与维护,或对部分最终用户的业务使用有较大影响的故障。

三级 (P3): 硬件设备的可用性受损,但最终用户大部分业务操作仍可正常进行。

四级 (P4): 需要投标人提供硬件设备功能、安装或配置方面的信息或支援,

对系统用户的业务运作几乎无影响。

(2) 故障处理服务

①提供7×24小时系统软件维护服务和技术支持，包括操作系统、HACMP软件、数据库、中间件等在内的系统软件故障排除和系统恢复。

②投标人驻场工程师需要立即响应；

非工作时间，根据故障级别，需按照以下响应时限提供7×24小时的现场技术支持服务：

故障等级	响应时限	到达现场	恢复系统	排除故障
一级	<15分钟	<1小时	2小时	4小时
二级	<30分钟	<2小时	<4小时	<6小时
三级	<1小时	<2小时	<4小时	<6小时
四级	<1小时	<3小时	<6小时	<6小时

③从服务需求提出，即电话申请服务后开始计时：

一级问题要求：

工作时间：投标人需承诺工程师1小时内恢复系统运行，3小时内彻底排除设备故障；

非工作时间：投标人需承诺工程师在接到问题报告后15分钟之内提供电话响应或在线支持服务，并于1小时内到达现场，2小时内恢复系统运行，4小时内彻底排除设备故障；

二级问题要求：

工作时间：投标人工程师须在2小时内恢复系统运行，4小时内彻底排除设备故障。

非工作时间：投标人工程师在接到问题报告后30分钟之内提供电话支持服务，并根据采购人要求和实际情况提供现场维修服务，一般应于2小时内到达现场，在4小时内恢复系统运行，6小时内彻底排除设备故障。

三级问题要求：

工作时间：投标人工程师应在2小时内恢复系统运行，4小时内彻底排除设备故障。

非工作时间：

投标人工程师在接到问题报告后1小时之内提供电话支持服务，并根据采购人要求和实际情况提供现场维修服务，一般应于2小时内到达现场，在4小时内恢复系统运

行, 6小时内彻底排除设备故障。

四级问题要求:

工作时间: 投标人工程师须在5小时内恢复系统运行, 并彻底排除设备故障。

非工作时间:

投标人工程师在接到问题报告后1小时之内提供电话支持服务, 如采购人需要则在3小时内到现场提供技术支持。在6小时内恢复系统运行, 并彻底排除系统软件故障。

④对于一些重大故障, 如由于投标人能力有限不能在承诺时间内修复故障时, 体彩中心有权请其它专业服务公司进行维修, 该费用由投标人承担。

⑤服务报告: 按照体彩中心关于服务技术文档的相关要求, 定期提交服务报告, 并作为项目验收的重要依据之一。

(V) 技术培训服务要求

提供技术培训服务: 服务期内组织多次技术培训, 包括对新入职人员进行系统的培训及针对日常维护中常见问题而进行的专题培训。

(VI) 巡检维护服务巡检要求

(1) 每月一次的设备、系统软件健康检查。

(2) 提供设备的系统补丁微码的合法升级服务。制订升级方案和计划, 实施升级服务。

(3) 协助中心建立系统备份、保存及恢复方法。

(4) 提供中心设备运行状态、性能的分析、评估、调整服务, 以提高系统的可靠性、可用性和整体性能。

(5) 提供体彩中心设备资源容量的分析、预测, 以提高系统容量评估的水平。

(6) 向体彩中心提交详细的可用性、安全性、运行状况分析等预防性维护策略、报告和总结。

(7) 定期提交《巡检记录表》及预防性维护工作报告。

(8) 现场巡检过程中, 投标人工程师有责任对中心工程师进行现场培训, 帮助体彩中心工程师快速发现故障。

(VII) 定期工作汇报要求

投标人按照中心的要求定期或不定期组织技术交流及工作汇报会, 对维护服务工作进行汇报, 提交前期设备运行状况总结, 并认真听取采购人建议和反馈, 对维护服

务工作不断改进和完善。

(VIII) 技术资料共享服务要求

为更好保证参保设备的稳定、安全和可靠性，投标人应向体彩中心提供技术资料共享服务，

具体包括：

(1) 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。

(2) 提供在线支持维护case知识库，其中包括最新的故障解决方案、采购人常见问题及解答等。

(3) 介绍最新产品信息与业界动态信息以及其他采购人的经验教训。

(IX) 服务技术文档要求

投标人应严格将文档管理贯穿于整个项目全过程中。文档提交及文档质量将作为中心项目验收的重要依据，对不能达到服务承诺和标准的情况，中心将制定相应的赔偿条款。

投标人应按计划提交以下文档：

1、《支持服务计划》：包括维保产品档案、各类文档的模板，项目开始正式实施前，双方协商，确定具体实施计划一周内提交。

2、《设备巡检报告》：详细记录设备运行状态、故障类型、处理方法、处理结果、预防措施、维护时间及维护人员等信息，并提出合理化的改进意见。于巡检后一周内提交。

3、《季度服务报告》：总结分析每季度内设备运行情况、服务统计等内容，并提出合理化的改进意见，于季度结束后15天内提交。

4、《年度服务报告》：总结分析全年设备运行情况等内容，并提出合理化改进建议，并向市体彩中心进行正式的总结性汇报。报告及全年服务记录装订成册后于每年合同结束前10天内提交给中心。

(XI) 其他要求

1、本需求所指服务内容、技术支持、人员配备、响应要求、备件保障、项目管理、技术培训等，除特殊指明外，均由投标人提供。

2、投标人必须根据所投项目的技术参数、资质资料编写投标文件。在中标结果公示期间，采购人有权对中标候选人所投产品的资质证书等进行核查，如发现与其投

标文件中的描述不一，代理机构将报政府采购主管部门严肃处理。

3、 投标人不能低于成本价恶意报价，如中标人的报价过低，明显不符合市场价格，则采购人有权要求中标人提供预算金额的10%作为履约保证金，同时预付款比例调整为0%。如中标人在实施过程中偷工减料、不按工期完成项目，则采购人有权终止合同，没收履约保证金，并报主管部门严肃处理。

4、服务期限：2017年1月1日至2017年12月31日。

第四章 合同条款

合同通用条款部分

(略)

合同专用条款部分

甲方:

乙方:

甲乙双方根据年月日视频电子即开系统软硬件及热线接入网络硬件维保(项目编号:klzb2016-046)公开招标结果及招标文件的要求,经协商一致,同意以下专用条款作为本项目合同条款的补充。当合同条款与专用条款不一致时,以专用条款为准。

一、合同标的及金额等

序号	名称	内容(规格)	数量	单价	小计	备注
1						
2						
3						
4						
...						
投标总额		(小写)				
		(大写)				

二、付款

1. 在本合同签订后10个工作日内,甲方凭乙方开具的正式有效发票向乙方支付合

同总金额的70%;

2. 乙方在完成所委托的服务内容采购工作后,经验收后,甲方凭乙方开具的正式有效发票在10个工作日内向乙方支付合同总金额的20%;

3. 乙方在完成所委托的服务工作后,甲方凭乙方开具的正式有效发票在5个工作日内向乙方支付合同尾款。

三、违约赔偿

1. 除下一条规定的不可抗力外,如果乙方没有按照合同规定的时间交货和提供服务,甲方可从合同款中扣除违约赔偿费,每延迟一个工作日迟交货物(含软件及相关服务)或未提供服务,按合同金额的0.5%计扣违约赔偿费。但违约赔偿费的最高限额为合同金额的10%。如果乙方延迟交货时间超过一个月,甲方有权终止合同,并按合同约定及法律规定追究乙方的违约责任。

2. 如果双方中任何一方由于战争、严重火灾、水灾、台风和地震以及其它经双方同意属于不可抗力事故,致使合同履行受阻时,履行合同的期限应予以延长,延长的期限应相当于事故所影响的时间。

四、合同纠纷处理

本合同执行过程中发生纠纷,作如下处理:

- 1、申请仲裁。仲裁机构为海南仲裁委员会。
- 2、提起诉讼。诉讼地点为采购人所在地。

五、合同生效

本合同经甲乙双方各自指定的代表人签字和盖章、以及招标代理机构签字和盖章后生效。

六、合同鉴证

招标代理机构应当在本合同上签章,以证明本合同条款与招标文件、投标文件的相关要求相符并且未对采购内容和技术参数进行实质性修改。

七、组成本合同的文件包括:

1. 合同通用条款和专用条款;
2. 招标文件、乙方的投标文件和评标时的澄清函(如有);
3. 中标通知书;

4. 甲乙双方商定的其他必要文件。

上述合同文件内容互为补充，如有不明确，由甲方负责解释。

八、合同备案

本合同一式伍份，中文书写。甲方执两份，乙方、招标代理机构各执一份，另外一份由招标代理机构报政府采购主管部门备案。

甲方：_____（盖章） 乙方：_____（盖章）

地址： 地址：

法定（或授权）代表人： 法定（或授权）代表人：

年月日 年月日

招标代理机构声明：本合同标的经四川坤林建设项目管理有限公司依法定程序采购，合同主要条款内容与招投标文件的内容一致。

招标代理机构： 四川坤林建设项目管理有限公司（盖章）

经办人：

年月日

第五章 投标文件内容和格式

请投标人按照以下文件要求的格式、内容制作投标文件，并按以下顺序编制目录及页码，否则可能将影响对投标文件的评价：

- 1、投标函（表1）
- 2、开标一览表（表2）
- 3、技术及资质要求响应表（表3）
- 4、投标人简介
- 5、营业执照副本、组织机构代码证、税务登记证和**投标人资格要求**里的相关资格证书复印件
- 6、授权委托书（表4，投标文件正本原件，副本复印件）
- 7、法人、授权代表身份证复印件
- 8、企业纳税证明或者会计师事务所出具的财务审计报告
- 9、社会保障缴费记录复印件
- 10、同类项目业绩表（表5）
- 11、厂商授权书（表6）
- 12、投标保证金缴纳证明（在保证金单据上必须注明项目名称）
- 13、技术部分（包括项目方案、质量保证措施、服务承诺及人员安排等）
- 14、投标人认为需要的其它材料

为了便于评委对投标文件内容的审核，要求投标人针对本投标文件第六章中“技术商务评分表”编写响应页码索引表，即该评分项目内容在投标文件中的页码

注：以上复印件需要加盖公章。

表1、投标函

致：四川坤林建设项目管理有限公司：

根据贵单位视频电子即开系统软硬件及热线接入网络硬件维保（项目编号为klzb2016-046）的投标邀请函，正式授权下述签字人（姓名和职务）代表投标人（投标单位名称），提交投标文件。

根据此函，我们宣布同意如下：

- 1、我方接受招标文件的所有的条款和规定。
- 2、我方同意按照招标文件第二章“投标人须知”的规定，本投标文件的有效期为从投标截止日期起计算的60天，在此期间，本投标文件将始终对我方具有约束力，并可随时被接受。
- 3、我们同意提供贵单位要求的有关本次投标的所有资料或证据。
- 4、我方完全理解贵方不一定要接受最低投标价的投标，即最低投标价不是中标的保证。
- 5、如果我方中标，我们将根据招标文件的规定严格履行自己的责任和义务。
- 6、如果我方中标，我方将支付本次招标的服务费。

投标人名称：_____（公章）

地 址： 邮编：

电 话： 传真：

授权代表：_____（签字或私章） 职务：

日期：

表2、开标一览表

项目名称: 视频电子即开系统软硬件及热线接入网络硬件维保

项目编号: klzb2016-046

序号	项目名称	价格	备注
1			
2			
		
投标总价		(小写)	
		(大写)	

投标人全称: (盖章)

授权代表 (签字或私章):

- 注: 1、投标总金额包括本文件要求的所有服务和相关的税费。
2、开标一览表格式不得自行改动。

表3、技术及资质响应表

说明：投标人必须仔细阅读招标文件中所有技术规范条款和相关功能要求，并对所有技术规范、功能条目及资质要求列入下表，未列入下表的视作投标人不响应。带▲或★的指标列入下表时，必须在指标前面保留▲或★。投标人必须根据所投产品的实际情况（技术资料）如实填写，评标委员会如发现有虚假描述的，该投标文件无效，该投标人列入黑名单，并报政府采购主管部门严肃处理。

序号	设备/项目	招标文件技术参数/功能描述	投标人技术参数/功能描述	偏离情况	页码索引
1					
2					
3					
4					
5					
	...				

投标人全称：（公章）

授权代表：（签字或私章）

注：1、此表为表样，行数可自行添加，但表式不变。

2、此表后面按响应顺序附上第三章中要求的各产品资质文件、检测报告等复印件（如有），否则视为不满足。

3、投标人在“投标人技术参数/功能描述”中填写所投设备/项目的详细技术参数或功能描述情况，投标人必须如实填写，不得拷贝“招标文件技术参数/功能描述”要求，否则视为不满足。

4、偏离情况说明分正偏离、完全响应、负偏离，分别表示优于要求、满足要求、不满足要求。评委评标时不能只根据投标人填写的偏离情况说明来判断是否响应，而应认真查阅“投标文件技术参数/功能响应”内容以及相关的技术资料判断是否满足要求。

5、“页码索引”指“投标人技术参数/功能描述”所对应证明材料在投标人投标文件中的页码。

表5、同类项目业绩

项目名称：视频电子即开系统软硬件及热线接入网络硬件维保

项目编号：klzb2016-046

序号	项目名称	采购单位	项目金额	签约时间

投标人名称（盖章）：

授权代表（签字或私章）：

注：在此表后面按顺序附上各项目的合同复印件

第六章 评审办法和程序

一、评审办法

1、评标办法采用综合评分法。

2、综合评分法评标步骤：先进行初步评审，再进行技术、商务的详细评审。只有通过初步评审的投标人才能进入详细的评审。

二、初步评审

1. 评标委员会根据“初步评审表”对投标文件的资格性和符合性进行评审，只有对“初步评审表”（附表1）所列各项作出实质性响应的投标文件才能通过初步评审。对是否实质性响应招标文件的要求有争议的投标内容，评标委员会将以记名方式表决，得票超过半数的投标人有资格进入下一阶段的评审，否则将被淘汰。有以下情况的将不能通过初步评审：

- 投标人未能满足投标人资格要求的；
- 投标人未提交法人授权委托书的；
- 投标人未按招标文件要求的金额提交投标保证金的；
- 投标有效期不足的；
- 工期或交货期不满足的；
- 投标文件未按招标文件规定要求填写投标内容及签名盖章的；
- 投标价不是固定价或者投标价不是唯一的；
- 不符合招标文件规定的其它条件。

2. 判断投标文件的响应与否只根据投标文件本身，而不寻求外部证据。

3. 评标委员会在初审中，对算术错误的修正原则如下：

- (1) 开标一览表内容与投标文件中明细表内容不一致的，以开标一览表为准
- (2) 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；
- (3) 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；
- (4) 单价金额小数点有明显错位的，以总价为准并修改单价。
- (5) 若投标人不同意以上修正，投标文件将视为无效。

4. 通过初步评审的投标人不足三家，则本次招标失败。

三、详细评审

1. 评标委员会根据评审办法对通过初步评审的投标文件进行详细评审，并进行技术和商务的评审打分。

2. 技术、商务评分：具体评审的内容详见（附表2）；

3. 价格分统一采用低价优先法计算，将通过初步评审的所有投标人的投标价格，即满足招标文件要求且价格最低的投标价为基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：

$$\text{价格分} = (\text{基准价} / \text{投标报价}) \times \text{价格权值} \times 100$$

4. 如投标人满足第二章第17条“关于政策性加分”规定的，应按该条规定对投标人的评标价进行调整。

5. 技术、商务及价格权重分配

A包：

技术及商务	价格
65%	35%

B包：

技术及商务	价格
60%	40%

6. 综合评分及其统计：按照评标程序、评分标准以及分值分配的规定，评标委员会成员分别就各个投标人的技术、商务状况，其对招标文件要求的响应情况进行评议和比较，评出各投标人的得分，得分与投标报价分相加得出综合得分。综合得分最高的投标人为第一中标候选投标人，综合得分次高的投标人为第二中标候选投标人，以此类推。综合得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。综合得分和投标报价均相同的，按技术指标由优至劣顺序排列。

附表1.1

初步审查表

项目名称：视频电子即开系统软硬件及热线接入网络硬件维保

项目编号：klzb2016-046

序号	审查项目	评议内容（无效投标认定条件）	投标人1	投标人2	投标人3
1	投标人的资格	是否符合投标人资格要求			
2	投标文件的有效性、完整性	是否符合招标文件的式样和签署要求且内容完整无缺漏			
3	报价项目完整性	是否对本项目内所有的内容进行投标，漏报其投标将被拒绝			
4	保证金	是否提交保证金的			
5	投标有效期	是否满足招标文件要求			
6	工期/交货期	是否满足招标文件要求			
7	关键性技术要求	是否完全满足带★的指标（如有）			
8	其它	无其它无效投标认定条件			
结论					

1、表中只需填写“√/通过”或“×/不通过”。

2、在结论中按“一项否决”的原则，只有全部是√/通过的，填写“合格”；只要其中有一项是×/不通过的，填写“不合格”。

3、结论是合格的，才能进入下一轮；不合格的被淘汰。

评委：

附表1.2

技术、商务评分表 (A包)

项目名称：视频电子即开系统软硬件及热线接入网络硬件维保

项目编号：klzb2016-046

序号	评审内容	评分标准及说明	满分	投标人
1	项目方案	根据投标人项目实施方案是否科学合理、是否符合采购人实际项目需要评比得分：优：5-6分，良：3-4分，一般：1-2分	6	
2	技术参数响应	依据投标人对投标产品详细的逐点技术应答和产品资质响应进行评标，评委需要根据产品技术响应表和资质响应表审查相关的证明文件，完全满足得满分，带▲的指标每个不满足扣除3分，其它指标每个不满足扣1分，扣完为止。注：为避免虚假响应，原厂商必须在其设备技术指标所在页均加盖公章或原厂商针对招标文件要求列出其满足的技术指标并加盖公章。 原厂商没有在技术指标上盖章视为不满足。	15	
3	本地化服务能力	具有较强的本地化服务能力，专业技术工程师不少3人，非本地投标人应在省内设有分公司或办事处作为常驻技术、服务支持机构的得5分，否则不得分	5	
4	投标人实力	投标企业通过ISO9001:2008质量管理体系认证，得2分，否则得0分； 企业通过信用等级3A认证，得2分，否则得0分； 企业通过ISO/IEC 20000-1:2011IT服务管理体系，得2分，否则得0分。 (提供有效期内的证书复印件并加盖公章)	6	
		投标人具有远程监控服务平台，并提供远程监控服务，此项得7分(提供服务平台软件证明及证书)有正在服务期内的数据中心运维项目，合同金额在100万以上的案例至少1个，此项得3分。	10	
		项目组成员具有设备清单内一级设备厂商对应的服务器、存储、网络设备产品的厂家认证工程师每个1分。最高5分。(提供身份证、资格证书、劳动合同、社保凭证复印件并加盖公章，原件备查)。	5	
5	同类项目经验	投标人自2012年1月1日(以合同签订日期为准)以来同类项目单项合同金额达到100万(含)以上的，每个得2分，本项最高得分8分。(提供合同复印件并加盖公章，原件备查)	8	

6	服务承诺、服务措施	<p>售后服务承诺、服务措施：</p> <p>1、产品售后服务方案完整，能有效保障用户系统高效稳定运行。优：6-7分，良：4-5分，一般：1-3分。</p> <p>2、重大问题承诺在 24 小时内配合设备生产厂家排除故障；得 3 分。</p>	10	
7	价格分	<p>满足招标文件要求的所有价格的平均价为基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算： 价格分=(基准价 / 投标报价) × 价格权值 × 100</p>	35	
	合计		100	

技术、商务评分表（B包）

项目名称：视频电子即开系统软硬件及热线接入网络硬件维保

项目编号：klzb2016-046

序号	评审内容	评分标准及说明	满分	投标人
1	项目方案	根据投标人项目实施方案是否科学合理、是否符合采购人实际项目需要评比得分：优：5-6分，良：3-4分，一般：1-2分	6	
2	技术参数响应	依据投标人对投标产品详细的逐点技术应答和产品资质响应进行评标，评委需要根据产品技术响应表和资质响应表审查相关的证明文件，完全满足得满分，带▲的指标每个不满足扣除3分，其它指标每个不满足扣1分，扣完为止。注：为避免虚假响应，原厂商必须在其设备技术指标所在页均加盖公章或原厂商针对招标文件要求列出其满足的技术指标并加盖公章。 原厂商没有和技术指标上盖章视为不满足。	15	
3	本地化服务能力	具有较强的本地化服务能力，非本地投标人应在省内设有分公司或办事处作为常驻技术、服务支持机构的得5分，否则不得分	5	
4	投标人实力	投标企业通过ISO9001:2008质量管理体系认证，得2分，否则得0分； 企业通过信用等级3A认证，得2分，否则得0分； 企业通过ISO/IEC 20000-1:2011IT服务管理体系，得2分，否则得0分。 (提供有效期内的证书复印件并加盖公章)	6	
		投标人具有所投标软件厂家代理资质的，每个1分，最高5分。(提供代理资质证书，需有原厂盖章)	5	
		项目组成员具有设备清单内软件厂商对应的相关数据库、系统软件认证工程师每个1分。最高5分。(提供身份证、资格证书、劳动合同、社保凭证复印件并加盖公章，原件备查)。	5	
5	同类项目经验	投标人自2012年1月1日(以合同签订日期为准)以来同类项目单项合同金额达到100万(含)以上的，每个得2分，本项最高得分8分。(提供合同复印件并加盖公章，原件备查)	8	
6	服务承诺、服务措施	售后服务承诺、服务措施： 1、产品售后服务方案完整，能有效保障用户系统高效稳定运行。优：6-7分，良：4-5分，一般：1-3分。 2、重大问题承诺在24小时内配合设备生产厂家排除故障；得3分。	10	

7	价格分	满足招标文件要求的所有价格的平均价为基准价,其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算: 价格分=(基准价 / 投标报价) × 价格权值 × 100	40	
	合计		100	