
海南省市场监督管理局信息系统运维项目 C 包

竞争性磋商文件

招标编号：HZ2019-539



甲级政府采购代理机构

采 购 人：海南省市场监督管理局

招标代理机构：海南海政招标有限公司

二〇一九年十二月

目 录

第一章 磋商邀请函	1
第二章 报价人须知	3
第三章 用户需求书	11
第四章 合同条款	20
第五章 响应文件内容和格式	23
第六章 磋商程序	30

第一章 磋商邀请函

受海南省市场监督管理局的委托，海南海政招标有限公司就海南省市场监督管理局信息系统运维项目C包（项目编号：HZ2019-539）组织竞争性磋商，欢迎合格的国内报价人提交密封报价。有关事项如下：

一、项目情况

- 1、名称：海南省市场监督管理局信息系统运维项目 C 包
- 2、用途：海南省市场监督管理局工作需要
- 3、技术要求：见“用户需求书”
- 4、本项目预算：¥57.6 万元。超过项目预算的响应文件按无效投标处理。

二、报价人资格要求

- 1、在中华人民共和国注册，具有独立承担民事责任的能力（企业需提供营业执照，事业单位需提供事业单位法人证书）；
- 2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（需提供 2019 年任意一个月企业纳税证明或者会计师事务所出具的 2018 年度财务审计报告）；
- 3、有依法缴纳社会保障资金的良好记录（需提供 2019 年任意一个月企业社保缴费记录）；
- 4、参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（提供声明函）；
- 5、购买本项目磋商文件并缴纳磋商保证金；
- 6、本项目不接受联合体报价。

三、磋商文件的获取

- 1、时间：2019 年 12 月 9 日至 2019 年 12 月 16 日 9：00-17：00（节假日除外）；
- 2、磋商文件发售地点：海口市蓝天路名门广场北区 B 座 1-5 号 3005；购买磋商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。
- 3、磋商文件售价：¥100 元/套（售后不退），磋商保证金为：10,000.00 元。

4、磋商保证金应在磋商时间前转入招标代理机构以下账户并注明汇款单位、项目编号（如有分包，则同时注明包号）。

户 名：海南海政招标有限公司

开户行：中国建设银行海口龙珠支行

帐 户：46001003536053003445

四、递交响应文件时间、磋商时间及地点

1、递交响应文件时间：2019年12月20日上午08:45~09:00;

2、报价截止时间：2019年12月20日上午09:00;

3、磋商时间：2019年12月20日上午09:00;

4、磋商地点：海口市蓝天路名门广场北区B座1-5号3002室;

5、成交结果请查询：www.ccgp.gov.cn、www.ccgp-hainan.gov.cn。

五、招标代理机构联系方式

地址：海口市蓝天路名门广场北区B座1-5号3005

联系人：成小姐

电话：0898-68500661、0898-68500660 传真：0898-68500661

电子邮箱：hnhzzb@163.com

财务电话：0898-68555187

六、采购人联系方式

1、联系人：王女士

2、联系方式：0898-66521115

3、地址：海南省海口市蓝天路9号

海南海政招标有限公司

2019年12月

第二章 报价人须知

一、总则

1. 名词解释

1.1 采购人：海南省市场监督管理局

1.2 招标代理机构：海南海政招标有限公司

1.3 报价人：已从招标代理机构购买磋商文件并向招标代理机构提交响应文件的供应商。

2. 适用范围

本磋商文件仅适用于招标代理机构组织的本次报价活动。

3. 合格的报价人

3.1 凡有能力按照本磋商文件规定的要求交付货物和服务的供货商均为合格的报价人。

3.2 报价人参加本次政府采购活动应当符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定，并具备本磋商文件第一章“报价人资格要求”规定的条件。

3.3 本项目如为信息系统采购项目，供应商不得为该整体项目或其中分项目前期工作提供过设计、编制、管理等服务的法人及附属单位。

3.4 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下的政府采购活动。除单一来源采购项目外，为项目提供整体设计、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。

3.5 报价人在本项目招标公告前三年内被列入失信被执行人、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，以及存在其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的情况的报价人不得参与投标。

两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，联合体任意成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

信用记录以“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）或中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）上公布的信用记录为准。

3.6 银行、保险、石油石化、电力、电信等行业允许分支机构参与报价；适用《合伙企业法》调整的律师事务所及其分所、会计师事务所及其分所，按要求提供执业许可证等证明文件的，可参加政府采购活动。

3.7 报价人应遵守中华人民共和国的有关法律、法规。

4. 报价费用

无论招标报价过程中的做法和结果如何，报价人均自行承担所有与参加报价有关的全部费用。

5. 磋商文件的约束力

报价人一旦参加本项目报价，即被认为接受了本磋商文件中的所有条件和规定。

二、磋商文件

6. 磋商文件的组成

6.1 磋商文件由六部分组成，包括：

第一章 磋商邀请书

第二章 报价人须知

第三章 用户需求书

第四章 合同条款

第五章 响应文件内容和格式

第六章 磋商程序

请仔细检查磋商文件是否齐全，如有缺漏，请立即与招标代理机构联系解决。

6.2 报价人被视为充分熟悉本招标项目所在地的与履行合同有关的各种情况，包括自然环境、气候条件、劳动力及公用设施等，本磋商文件不再对上述情况进行描述。

6.3 报价人必须详阅磋商文件的所有条款、文件及表格格式。报价人若未按磋商文件的要求和规范编制、提交响应文件，将有可能导致响应文件被拒绝接受，所造成的负面后果由报价人负责。

7. 磋商文件的澄清

报价人在收到磋商文件后，若有疑问需要澄清，应于磋商时间一个工作日前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（包括所提问题，但不包括问题来源）分发给所有购买了同一磋商文件的报价人。

8. 磋商文件的更正或补充

8.1 在磋商时间前，招标代理机构可以书面通知的方式修改磋商文件。修改通知作为磋商文件的组成部分，对报价人起同等约束作用。

8.2 当磋商文件与更正公告的内容相互矛盾时，以招标代理机构最后发出的更正公告为准。

8.3 为使报价人有足够的时间按磋商文件的更正要求修正响应文件，招标代理机构有权决定推迟磋商日期，并将此变更书面通知所有购买了同一磋商文件的报价人。

三、响应文件

9. 响应文件的组成

响应文件应按“第五章 响应文件内容和格式”要求编制。

10. 报价

10.1 报价人应按开标一览表的要求报价，并且该报价在所有的响应文件中必须是统一的报价。

10.2 报价均须以人民币为计算单位。

11. 磋商保证金

11.1 磋商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。

11.2 若报价人不提交磋商保证金，其响应文件将被拒绝接受。

11.3 磋商保证金的退还

11.3.1 成交供应商的磋商保证金在其与采购人签订了采购合同后 5 个工作日内无息退还。

11.3.2 落标的报价人的磋商保证金将在招标代理机构发出成交通知书 5 个工作日内无息退还。

11.3.3 如磋商保证金为海南海政招标有限公司收取，则成交结果公告期满后，投标人应把磋商保证金退还申请函（必须注明项目名称、金额以及退还的银行账户）传真到 0898-68555187，以便办理磋商保证金退还手续。

1) 如磋商保证金为海南省公共资源交易服务中心、儋州市公共资源交易服务

中心、三亚市人民政府政务服务中心收取，未成交方的磋商保证金待成交结果公示期满后由代理机构工作人员办理退款，成交方的磋商保证金待和采购单位签订合同后自行上传电子招投标系统办理退款。

如磋商保证金已缴纳但未在电子招投标系统中提交关联，则和磋商保证金收取单位联系办理退款手续，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)。

2) 如磋商保证金为海口市公共资源交易中心收取，未成交方的磋商保证金待成交通知书发放后由海口市公共资源交易中心相关工作人员操作办理退款。成交方的磋商保证金待和采购单位签订合同，并送达代理机构提交电子招投标系统后，由海口市公共资源交易中心相关工作人员操作办理退款。

3) 如磋商保证金为三沙市招标采购中心收取，未成交方的磋商保证金待成交结果公示期满后由代理机构工作人员办理退款，成交方的磋商保证金待和采购单位签订合同并送达代理机构提交电子招投标系统后，由代理机构工作人员操作办理退款。

联系电话：

海南省公共资源交易服务中心：0898-66529867

三沙市招标采购中心：0898-66860296

儋州市公共资源交易服务中心：0898-23335693

三亚市人民政府政务服务中心：0898-38860835

海口市公共资源交易服务中心：0898-65250512

11.4 发生下列情况之一，磋商保证金将不予退还：

- (1) 报价人在投标有效期内撤回其响应文件的；
- (2) 成交供应商不按本章规定签订合同；
- (3) 报价人提供虚假材料谋取中标、成交的；
- (4) 与采购人、其它报价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。

12. 报价有效期

12.1 报价有效期为从报价截止之日起计算的 **60 天**，有效期短于此规定的响应文件将被视为无效。

12.2 在特殊情况下，招标代理机构可于报价有效期满之前，征得报价人同意延长报价有效期，要求与答复均应以书面形式进行。报价人可以拒绝接受这一要求而放弃报价，磋商保证金将尽快无息退还。同意这一要求的报价人，无需也不允许修改其响应文件，但须相应延长磋商保证金的有效期。受报价有效期制约的所有权利和义务均应延长至新的有效期。

13. 响应文件的数量、签署及形式

13.1 响应文件一式肆份，均须胶装。其中正本壹份，副本叁份，电子版壹份。

13.2 响应文件须按磋商文件的要求执行，每份报价书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。

13.3 响应文件正本中，文字材料需打印或用不褪色墨水书写。响应文件的正本须经法人代表或授权代表签署和加盖报价人公章。

13.4 响应文件不得涂改和增删，如要修改错漏处，必须由同一签署人在修改处签字和盖章。

四、响应文件的递交

14. 响应文件的密封及标记

14.1 报价人应将响应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：海南海政招标有限公司

项目名称：海南省市场监督管理局信息系统运维项目 C 包

项目编号：HZ2019-539

注明：“请勿在开标时间之前启封”

报价单位名称、联系人姓名和电话

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

15. 报价截止时间

15.1 报价人须在报价截止时间前将响应文件送达招标代理机构规定的报价地点。

15.2 若招标代理机构推迟了报价截止时间,应以公告的形式通知所有报价人。在这种情况下,采购人和报价人的权利和义务均应以新的截止时间为准。

15.3 在报价截止时间后递交的响应文件,招标代理机构将拒绝接受。

五、磋商、评标及签约

16. 磋商

16.1 招标代理机构按磋商文件第一章规定的时间和地点进行磋商。采购人代表、招标代理机构有关工作人员参加。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。

16.2 报价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件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,招标代理机构对响应文件的处理不承担责任。

16.3 磋商时,招标代理机构或报价人代表将查验响应文件密封情况,确认无误后拆封唱标,公布每份响应文件正本中“报价一览表”的相关内容,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。

16.4 若响应文件未密封,招标代理机构将拒绝接受该报价人的响应文件。

17. 磋商小组

磋商小组由采购人代表和评审专家共3人以上单数组成,其中评审专家人数不少于成员总数的2/3。该磋商小组独立工作,负责评审所有响应文件并确定成交候选人。

18. 关于政策性优惠

18.1 所投分包(如不分包则指本项目)的所有报价产品进入当期节能清单的,其评标价=报价*(1-2%);报价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。

18.2 所投分包(如不分包则指本项目)的所有报价产品进入当期环保清单的,其评标价=报价*(1-1%);报价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。

18.3 报价人为小型和微型企业（含联合体）的情况：

18.3.1 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。

4) 监狱企业视同为小型、微型企业。

18.3.2 具体评审价说明：

1) 报价人为小型或微型企业，其评审价=报价*（1-6%）；

2) 报价人为联合体报价，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=报价*（1-2%）。

18.3.3 报价人为工信部联企业〔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）。如有虚假骗取政策性加分，将依法承担相应责任。

19. 磋商和定标

19.1 磋商、评分办法见“第六章 磋商程序”。

19.2 磋商小组将严格按照磋商文件的要求和条件进行评标, 根据评标办法推荐出三家成交候选人，并标明排列顺序。采购人将确定排名第一的成交候选人为成交供应商并向其授予合同。排名第一的成交候选人因不可抗力或者自身原因不能履行合同，或者排名第一的成交候选人提供虚假材料或存在其它违规行为的，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成交候选人或重新组织招标。如此类推。

19.3 招标代理机构将在指定的网站上公告成交结果。

20. 成交通知

20.1 成交供应商收到成交通知后，到招标代理机构处办理有关手续。

20.2 成交通知书将是合同的一个组成部分。

21. 签订合同

21.1 成交供应商应按成交通知书规定的时间、地点与采购人签订成交合同,否则磋商保证金将不予退还,给采购人和招标代理机构造成损失的,报价人还应承担赔偿责任。

21.2 磋商文件、成交供应商的响应文件及评标过程中有关澄清文件均应作为合同附件。

七、其它

22. 采购代理服务费用

本次采购活动采购代理服务费用按照国家相关规定向成交供应商收取。

招标代理机构根据项目预算按 100 万元内 1.5%,100-500 万元 1.1%,500-1000 万元 0.80%,1000-5000 万元 0.5%,5000-10000 万元 0.25%。分段计算。(不足 5000 元,按 5000 元计算)。

23. 其它

本项目不召开答疑会。

第三章用户需求书

一、项目名称

海南省市场监督管理局信息系统运维项目 C 包

二、项目背景

海南省市场监督管理局目前所属三处数据机房, 硬件设备约 150 余台, 其中各类服务器、存储设备约 80 余台, 网络设备 70 余台。在这些设备中大多数已经运行 3 年甚至 3 年以上。这些设备长年运行, 在没有专业化人员维护情况下, 一旦发生软件/硬件故障将势必造成相关业务宕机的隐患。

三、运维目标

实施数据机房人员运维服务, 可以确保海南省市场监督管理局现有信息系统正常运行, 尽量减少故障、提升运行效率、保障运行安全和数据安全, 降低整体管理成本, 提高网络信息系统的整体服务水平; 同时根据日常运维的数据和记录, 为海南省市场监督管理局提供信息化建设规划和建议, 实现对现有的数据机房基础资源进行监控和管理, 及时掌握信息网络系统资源现状和配置信息, 确保用户各类业务应用系统的可靠、高效、持续、安全运行, 提高政务办公效率, 为行政办公、领导指挥决策提供准确、及时、科学和可视化的信息支撑, 从而更好地推动商事制度改革, 促进海南经济社会发展, 更好地服务社会和保障民生。

四、运维服务内容

★4.1 服务范围

本项目运维服务范围涉及分别是海南省市场监督管理局蓝天路办公区八楼数据中心机房(海口)、海南省市场监督管理局灾备机房(儋州)、海南省市场监督管理局青年路 8 号机房:

基础动环: 柴油发电机、供配电系统、机房精密空调、机房监控、门禁系统、机房消防、UPS 系统、机房照明及蓄电池。

网 络: 核心路由器、核心交换机、网闸、防火墙、IPS 等网络设备。

资 源 池: 服务器、存储。

虚 拟 化: CAS。

数据保护: CDP。

随着我局的信息化建设的逐步推进,新增设备与系统的运行与维护需要添加至本项目服务范围内。

4.2 运维制度建设与优化

应针对海南省市场监督管理局数据中心软硬件系统的使用、维护等情况建立完善的工作制度、管理规范、维护与服务流程、技术服务手册、文档体系等。

(1) 制定合理的网络与网络安全设备、服务器与存储设备、虚拟化平台、操作系统动力与环境设备、消防与门禁系统的安全运行阈值体系,保障系统位于安全可控的范围内。

(2) 设备档案: 运维服务商应建立设备资料库,内容包括厂家,型号,系列号,硬件配置,软件配置,地址配置,更换、升级记录。

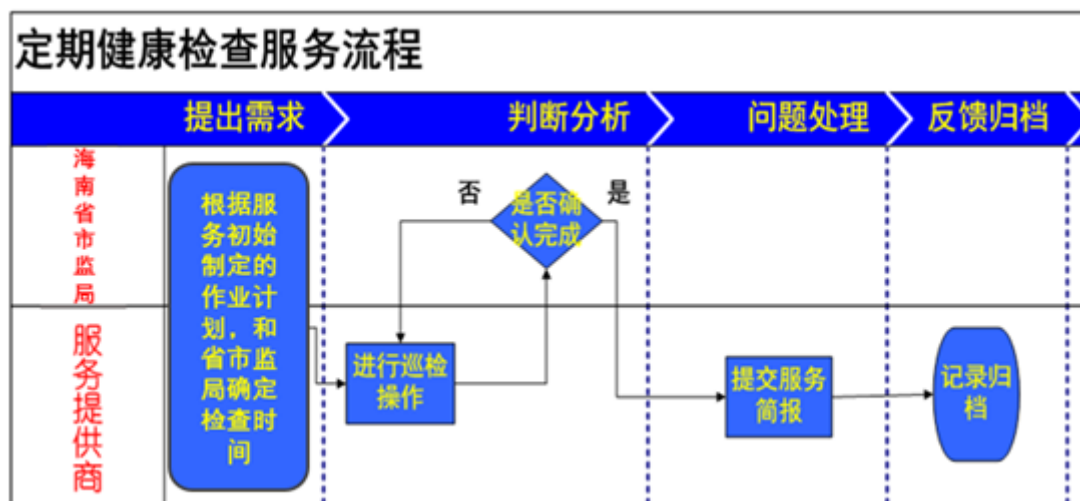
(3) 服务记录: 运维服务商应向海南省市场监督管理局提供的所有服务,都将提供服务记录和服务简报,包括热线服务记录,现场故障服务记录,专项服务记录,备件服务记录等,还应定期提供服务简报,包括月度、半年和年度服务简报,将服务工作和维护建议定期向海南省市场监督管理局汇报。

(4) 分析报告服务: 运维服务商应在每次故障处理结束后,都会向海南省市场监督管理局提供故障分析报告服务;在海南省市场监督管理局有需求时,提供系统性能分析报告、优化建议报告,变更分析报告等服务。

(5) 服务结束后,运维服务商应提交年度网络维护服务报告,将一年来的日常考勤记录、日常巡检记录、各种故障处理情况、设备运行情况、设备健康状况详细记录,并根据海南省市场监督管理局数据中心软硬件系统的实际情况进行全面的评估,并提出网络优化和未来发展建议。

4.3 日常巡检服务

4.3.1 定期检查流程



4.3.2 网络、网络安全设备

- (1) 定期查看设备实时监控系统有无告警；
- (2) 每季度对设备进行例行清洁保养，线缆与设备标识牌检查，在设备位置及物理连接变更后进行标识牌更新；
- (3) 每日对设备状态指示灯，设备温度是否处于阈值以内，线缆等进行查看，及时处理硬件异常状态；
- ▲ (4) 每日查看设备日志是否有告警信息，及时处理故障隐患；
- (5) 每周及在配置变更后对网络设备配置信息进行数据备份；
- (6) 通过网络安全设备每日查看网络安全事件，并根据事件等级与必要性进行必要处置。
- (7) 根据阈值规划，及时处理超阈值事件；

4.3.3 服务器存储设备

- (1) 定期查看设备实时监控系统有无告警；
- (2) 每日对设备状态指示灯，设备温度，线缆等进行查看，及时处理硬件异常状态；
- (3) 定期对设备状态指示灯，设备温度，线缆等进行查看，及时处理硬件异常状态；
- ▲ (4) 每日查看设备日志是否有告警信息，及时处理故障隐患；
- (5) 每季度清理服务磁盘空间；
- (6) 每日根据备份策略检服务器重要数据备份；

4.3.4 动力环境设备

4.3.4.1 空调系统

- ▲ (1) 每日查看设备日志有无告警,并及时处理告警,并及时处理告警信息;
- (2) 每日进行检查,主要包括:温度、湿度、有无热岛现象
- (3) 每日检查空调有无漏水现象;

3.3.4.2 UPS 与配电系统

- ▲ (1) 每日查看设备日志有无告警,并及时处理告警,并及时处理告警信息;
- (2) 每日使用热成像仪对供电线缆连接点、空开进行检查及时发现温度超标的线缆连接点;
- (3) 每日检查功率输出是否在额定值以内;
- (4) 每年进行一次蓄电池检测;
- (5) 每日检查配电柜上的仪表指示是否在正常范围内;
- (6) 每日检查各 PDU 电源分配器插座、工业防水插座、地弹插座的安装是否安全、规范,接触是否牢固;

4.3.4.3 消防系统

- ▲ (1) 每日巡检消防中控主机系统日志,如发现告警信息及时协调该系统承建方进行处置;
- (2) 每月对灭火剂储存容器、选择阀、液体单向阀、高压软管、集流管、阀驱动装置、管网与喷嘴等全系统组件进行外观检查,各系统组件外观完好,标志清晰完整。
- (3) 每日巡检灭火剂储存容器内的压力不小于设计存储压力阈值;
- (4) 及时处理机房通道中的杂物保持通道畅通;

4.3.4.4 发电机系统

- ▲ (1) 机组应保持无漏油、漏水、漏气及漏电(简称四漏)现象;
- (2) 机组上的部件应完好无损,接线牢靠,仪表齐全、指示准确,无螺钉松动;
- ▲ (3) 根据各地区气候及季节情况的变化,应选用适当标号的燃油和机油,并按规定阈值检查油料数量;
- (4) 启动电池应经常处于稳压浮充状态;

4.3.5 虚拟化平台

- ▲ (1) 查看设备日志有无告警，并及时处理告警，并及时处理告警信息；
- (2) 巡检虚拟化平台中各项资源使用状况是否处于规划阈值之内；

4.4 故障处置服务

4.4.1 服务内容

针对巡检过程中发现的故障或隐患，及时消除设备不安全状态。响应客户故障申告，及时处理服务器故障，确保应用系统正常运行。对硬件系统的故障提供7*24小时的不间断处理，直至故障恢复。

故障响应时间为工作日 10 分钟，非工作日响应时间 30 分钟。一级故障处理时限为 2 小时，二级故障处理时限 4 小时，三级故障处理时限 6 小时。

具体内容如下：

对于清单上的设备，根据故障现象，提供现场故障诊断，快速定位故障原因；必要时触发故障升级管理流程；

故障处理过程中，由服务热线通知故障申告人处理进展和状态；

故障处理完毕后，由服务热线通知故障申告人确认，并做满意度调查，闭环管理。

4.4.2 故障等级

故障等级	故障等级定义
一级故障	指设备在运行中，因设备的基本功能无法实现或全面退化，导致出现业务系统瘫痪或业务服务中断的故障；其他造成业务中断或导致关键业务数据丢失的故障。
二级故障	指设备在运行中出现的直接影响业务、并导致系统性能严重下降或关键业务功能退化的故障；。
三级故障	指设备在运行中出现的直接影响业务、并导致系统性能中等程度下降或部分业务功能退化的故障；设备在运行中出现的故障具有潜在的系统瘫痪或业务中断的危险，并可能导致设备的基本功能不能实现或全面退化，如冗余设备单侧故障、监控终端故障等。

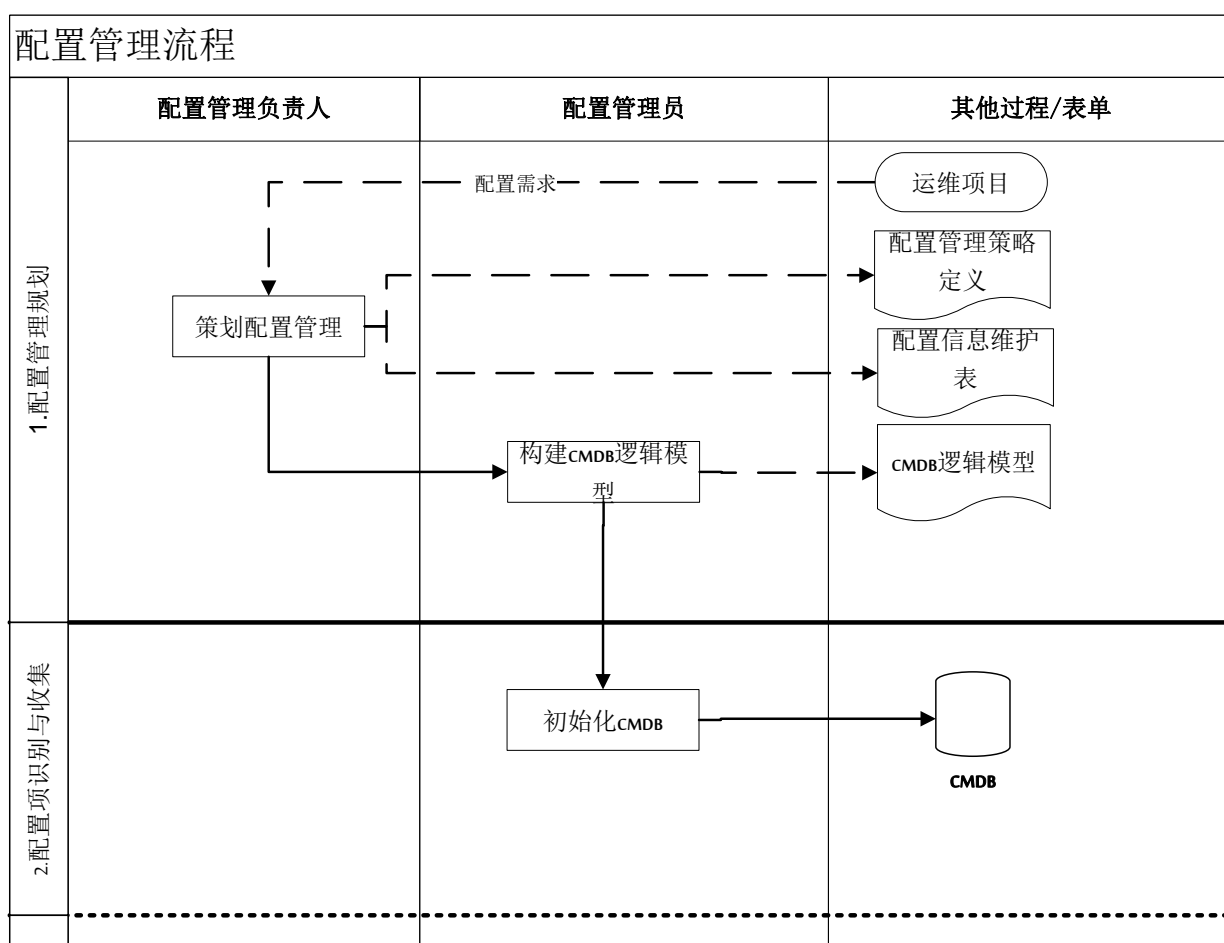
4.4.3 故障升级

类别	定义
职能升级	当故障处理的时间已经超过时限的 50%，若一线支持仍未找到相应的解决方案，应立即将故障转给二线支持。
	当故障处理的时间已经超过时限的 80%，若二线支持仍未找到相应的解决方案，应立即将故障转给高级专家或第三方等三线支持。

层次升级	若在故障的解决期限内，故障未能解决，应通知服务提供商更高一级的管理人员。 当发生一级故障时，应通知项目经理和当地项目管理人员； 当一级故障处理的时间已经超过时限的 50%或经初步判断在时限内处理故障有困难，应通知服务商技术负责人； 当一级故障处理的时间已经超过时限，应通知服务商管理层。
	按照在初始服务过程中商定的升级层级和时间，向海南省市场监督管理高层管理人员升级。

4.5 配置管理服务

4.5.1 配置管理流程



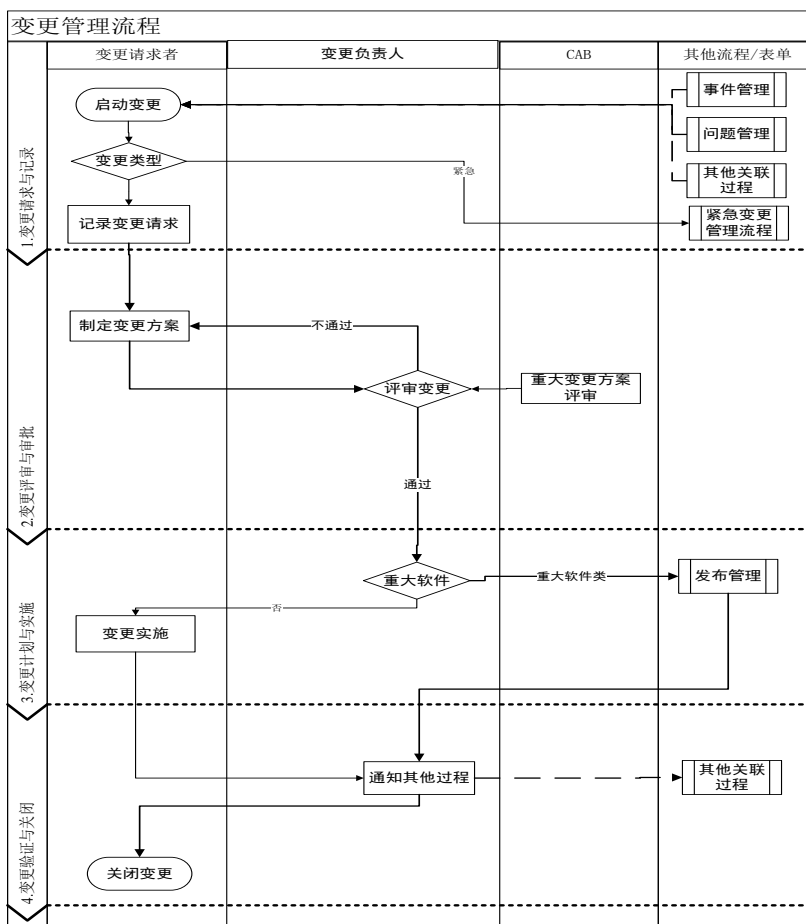
4.5.2 配置管理

- (1) 应明确指定配置管理负责人；
- (2) 建立 CMDB，统一维护配置项信息；
- (3) 应确保系统、服务和组件的完整性得到维护；
- (4) 每月进行配置审计，保证账实相符；

- (5) 应根据服务需求, 形成配置基线;
- (6) 配置项当前和历史状态应得到记录;
- (7) 做好 CMDB 维护计划, 确保其安全可靠。

4.6 变更管理服务

4.6.1 变更管理流程



4.6.2 变更管理内容

针对于各系统, 变更管理负责人审核变更处理流转单, 核实变更请求信息的完整性和正确性; 变更以事件为入口形成闭环管理; 基于确认的变更类型, 执行相应过程。

(1) 紧急变更过程, 根据过程策略通过电话沟通等方式通知变更管理负责人, 操作完成后进行补填《紧急变更告知单》

(2) 一般变更过程: 根据变更策略, 进行审批直接转入事件或发布管理过程实施。

(3) 重大变更过程: 变更管理负责人负责组织评审变更方案, 方案应包括但不限于: 技术解决方案、变更实施进程、资源需求、风险评估、成本估算和回退方案。

(4) 根据需要对数据中心的设备进行配置调试、变更管理。配置变更主要可分为设备硬件配置和软件升级两类。

- (4) 变更需求的受理、记录和分类;
- (5) 进行变更影响及所需资源评估;
- (6) 进行变更审核;
- (7) 制定变更实施方案和计划, 进行变更测试, 并实施;
- (8) 总结评估, 提交变更报告。

4.7 应急演练服务

制定应急预案, 每年定期进行应急演练, 系统崩溃时进行灾难恢复。

4.8 重要保障服务

在重要时间节点根据需要进行重要网络和系统运行保障。即在海南省市场监督管理有重大活动或其他特别需求时, 运维服务商人员将及时响应, 并派专门人员到现场提供服务支持, 提前对所维护设备做全面检查, 提供现场保障服务, 保障重要活动期间系统正常稳定运行。

五、服务要求

★5.1 人员配置要求

根据海南省市场监督管理数据中心机房设备的实际使用情况和运行状况, 要求安排 6 名(海口机房 4 名, 儋州机房 2 名)工程师进行驻点维护。对采购人网络系统设备进行日常的维护, 服务内容包括上述各项服务中能够现场解决的部分内容, 现场派驻人员不能提供的服务安排其他资源提供。

★5.2 服务等级要求

- 提供 5*8 驻场服务;
- 提供 7*24 小时电话响应, 1 小时到场;
- 重大事件保障期间可提供 7*24 驻场服务;
- 以上要求与服务内容的响应要求相比较, 应从优提供。

5.3 设备检查维护规范

应提供与服务范围设备及系统的检查维护规范书, 当中涵盖设备的检查维护、异常问题处理、应急处理、及安全事件处理流程并对设备系统机制进行说明。

5.4 管理工具要求

应提供运维服务所必要的工具, 合同期满后应将各类工具及相关数据免费移交采购人以保证采购人运维业务的持续进行。

5.5 ITSM 工具

应提供 ITSM 管理系统工具。该系统应满足遵循 ITIL 的管理要求, 包括: 服务台、服务请求管理、事件管理、问题管理、变更管理、发布管理、任务管理、知识管理、资产配置管理等功能。

5.6 通用工具

应提供运维过程中的一般性工具, 主要包括:

- (1) 不少于 12 件套工具箱
- (2) 万用表
- (3) 电子温湿度仪
- (4) 热成像仪

六、其他要求

- 1、服务期: 合同签订之日起一年。
- 2、地点: 采购人指定地点。
- 3、成交人要保持同采购人的密切联系, 遇有重大事项及时报告和反馈信息, 尊重项目业主方的意见, 接受项目业主方的提议、监督和指导。
- 4、验收要求: 运维服务商应提交年度维护服务报告, 包含一年来的日常考勤记录, 日常巡检记录、各种故障处理情况、设备运行情况、设备健康状况详细记录等, 通过采购人组织的验收。
- 5、报价人必须根据所投产品的技术参数、资质资料编写响应文件。在成交结果公示期间, 采购人有权对成交候选人所投产品的资质证书等进行核查, 如发现与其响应文件中的描述不一, 代理机构将报政府采购主管部门严肃处理。

第四章 合同条款

通用合同条款

(略)

合同专用条款部分

甲方: _____

乙方: _____

甲乙双方根据_____年___月___日海南省市场监督管理局信息系统运维项目 C 包（项目编号：HZ2019-539）竞争性磋商结果及磋商文件的要求，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	项目名称	品牌、型号/项目内容	单价	数量	合计	备注
1						
2						
3						
4						
...						
报价总额（小写）					大小写应一致	
报价总额（大写）						

工期/交货期/服务期:

二、付款

1、本合同签订后 15 个工作日内甲方支付给乙方合同金额的 100% ；

2、自签订合同的 30 日内,乙方需向甲方提供合同金额的 10%的银行保函,作为履约保证金,保函期限为一年。如乙方不按期提供银行保函,甲方有权要求退回已支付的合同款;

具体进度及金额由双方协商。

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 15%。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

本合同履行过程中发生纠纷,应协商解决,协商不成,可向采购人所在地仲裁委员会提起诉讼解决。

五、合同生效

本合同由甲乙双方签字盖章后生效。

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磋商文件、响应文件的相关要求相符并且未对采购货物和技术参数进行实质性修改。

七、组成本合同的文件包括

1. 成交通知书;
2. 竞争性磋商文件、乙方的响应文件和磋商时的澄清函(如有);
3. 合同通用条款和专用条款;
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(解释顺序按上述排序排列在前的优先),如有不明确,由甲方负责解释。

八、合同备案

本合同一式四份,中文书写。甲方、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: 本合同标的经海南海政招标有限公司依法定程序采购,合同主要条款内容与招响应文件的内容一致。

招标代理机构: 海南海政招标有限公司(盖章)

经办人: _____

_____年__月__日

第五章 响应文件内容和格式

请报价人按照以下文件要求的格式、内容制作响应文件，并按以下顺序编制目录及页码，否则可能将影响对响应文件的评价。

- 1、报价函（表 1）
- 2、报价一览表（表 2）
- 3、技术及资质要求响应表（表 3）
- 4、报价人简介
- 5、授权委托书（表 4）

6、法人代表、授权代表身份证

7、**报价人资格要求中所有材料：**

1) 企业需提供营业执照，事业单位需提供事业单位法人证书

2) 企业纳税证明或者会计师事务所出具的财务审计报告

3) 社会保障缴费记录

4) 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录的声明函

（表 5）

5) 保证金缴纳证明

6) 报价人资格要求中的其他材料

8、同类项目业绩（表 6）

9、技术部分（包括实施方案、服务承诺等）

10、报价人认为需要的其它证明材料

为了便于评委对响应文件内容的审核，报价人可针对招标文件第六章中“技术、商务评分表”编写响应页码索引表，即响应文件中关于该评分项目内容的页码。

注：以上材料需要加盖公章。

表1、报价函

致: 海南海政招标有限公司

根据贵单位海南省市场监督管理局信息系统运维项目 C 包 (项目编号为 HZ2019-539) 的磋商邀请函要求, 正式授权下述签字人_____ (姓名和职务) 代表报价人_____ (报价单位名称), 提交响应文件。

根据此函, 我们宣布同意如下:

- 1、我方接受磋商文件的所有的条款和规定。
- 2、我方同意按照磋商文件第一章“报价人须知”的规定, 本响应文件的有效期为从报价截止日期起计算的60 天, 在此期间, 本响应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报价的所有资料或证据。
- 4、如果我方成交, 我们将根据磋商文件的规定严格履行自己的责任和义务。
- 5、如果我方成交, 我方将支付本次磋商的成交服务费。

报价人名称: _____ (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、报价一览表

项目名称：海南省市场监督管理局信息系统运维项目 C 包

项目编号：HZ2019-539

工期：_____

序号	名称	品牌型号、规格 配置或说明	单价（元）	数量	单位	小计（元）
1						
2						
3						
4						
5						
...						
报价总额	(小写):					
	(大写):					
最终报价	(小写):					
	(大写):					

报价人全称：（盖章） 授权代表（签名或私章）：

注：1、报价时，“最终报价”栏请先不要填写，磋商结束后授权代表在响应文件正本的此表格上填写最终报价；

2、报价一览表格式不得自行改动。

3、报价包含所有服务及一切应付的税费等。

表3、技术及商务要求响应表

说明: 报价人必须仔细阅读竞争性磋商文件第三章中所有技术规范条款和相关服务要求, 并对第三章所有技术规范、功能及资质和服务要求条目列入下表, 未列入下表的视作报价人不响应。带▲或★(如有)的指标列入下表时, 必须在指标前面保留▲或★。报价人必须根据所投产品的实际情况如实填写, 如发现有虚假描述的, 该响应文件无效, 并报政府采购主管部门严肃处理。

序号	项目/设备	磋商文件技术参数、功能、服务要求	响应文件技术参数、功能、服务响应描述	偏离情况	页码索引
1					
2					
3					
4					
5	...				

报价人全称(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、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报价人填写的偏离情况说明来判断是否满足要求, 而应认真查阅“响应文件技术参数、功能、服务要求 响应描述”内容以及相关的资料判断, 若为负偏离或不响应则相应扣分。

4、“页码索引”指“响应文件技术参数、功能、服务 响应描述”所对应的证明材料在报价人响应文件中的页码。

表4、授权委托书

致：海南海政招标有限公司：

本授权书声明：

委托人：_____

地 址：_____ 法定代表人：_____

受托人：姓名_____ 性别：_____ 出生日期：_____年__月__日

所在单位：_____ 职务：_____

身 份 证：_____ 联系方式：_____

兹委托受托人_____代表我方参加海南海政招标有限公司组织的海南省市场监督管理局信息系统运维项目 C 包（项目编号为：HZ2019-539）的政府采购活动，并授权其全权办理以下事宜：

- 1、参加报价活动；
- 2、出席磋商会议；
- 3、签订与成交事宜有关的合同；
- 4、负责合同的履行、服务以及在合同履行过程中有关事宜的洽谈和处理。

受托人在办理上述事宜过程中以其自己的名义所签署的所有文件我方均予以承认。受托人无转委托权。

委托期限：至上述事宜处理完毕止。

委托单位 _____（公章）

法定代表人 _____（签字或私章）

受托人 _____（签字或私章）

_____年____月____日

表5、参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录的
声明函

致：海南海政招标有限公司

为响应贵公司组织的海南省市场监督管理局信息系统运维项目 C 包（项目编号为：HZ2019-539）货物及服务的招标采购活动，我司声明如下：

本项目招标公告前三年内，我司在经营活动中没有被列入失信被执行人、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等重大违法记录。

如有虚假，我司愿意接受相关处罚。

特此声明。

报价人名称：_____（公章）

地址：_____ 邮编：_____

电话：_____ 传真：_____

授权代表：_____（签字或私章） 职务：_____

日期：_____

表6、报价人项目业绩表

序号	项目名称	项目内容	合同金额	完成时间	业主联系电话	备注

报价人全称（公章）：

授权代表（签名或私章）：

注：1、在此表后面按顺序附上各项目的合同。

第六章 磋商程序

一、评审原则

1、本次采购采用竞争性磋商方式进行，评审由依法组成的磋商小组负责完成。
评审基本原则：评审工作应依据《中华人民共和国政府采购法》以及国家和地方政府采购的有关规定，遵循“公开、公平、公正、择优、诚实信用”的原则。

2、本次竞争性磋商采购的评审采用综合评分法。

二、磋商程序和评审方法

1、磋商小组对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查，如发现响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的等内容，可以要求报价人作出必要的澄清、说明或者更正。报价人的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

2、磋商小组根据附表 1 的内容，对响应文件进行初步评审，只有通过初步评审的报价人才能继续进行磋商程序。

除符合“政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法”第三条第四项情形的，通过初步评审的报价人必须不少于 2 家，否则磋商失败。

3、磋商小组所有成员应当集中与单一报价人分别进行磋商。

4、磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的报价人在规定时间内提交最后报价。最后报价是报价人响应文件的有效组成部分。

已提交响应文件的报价人，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。

5、磋商小组认为报价人的报价明显低于其他通过初步审查报价人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，将要求其在评标现场接到通知后 20 分钟内提供书面说明，必要时提交相关证明材料。报价人不能证明其报价合理性的，磋商小组将其作为无效投标处理。

6、经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的报价人后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的报价人的响应文件和最后报价进行综合评分（综合评分具体评审的内容详见《附表 2》）。

7、价格分计算方法：

满足磋商文件要求且最终报价最低的报价为基准价，价格分统一按照下列公式计算：价格分=(基准价 / 最终报价) × 价格权值 × 100

如报价人满足第二章第 18 条“关于政策性加分”规定的，应按该条规定对报价人的最终报价进行调整。

8、综合评分及其统计：磋商小组成员对各报价人评分的算术平均值为该报价人的综合评分。综合得分最高的报价人为第一成交候选人，综合得分次高的报价人为第二成交候选人，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。

三、磋商、评审过程的保密性

1、接受报价后，直至成交报价人与采购人签订合同后止，凡与磋商、审查、澄清、评价、比较、确定成交供应商意见有关的内容，任何人均不得向报价人及与磋商、评审无关的其他人透露。

2、从报价递交截止时间起到确定成交报价人日止，报价人不得与参加磋商、评审的有关人员私下接触。在磋商评审过程中，如果报价人试图在响应文件审查、澄清、比较及推荐成交报价人方面向参与磋商、评审的有关人员和采购人施加任何影响，其报价将被拒绝。

四、接受和拒绝任何或所有报价的权利

招标代理机构和采购人保留在成交之前任何时候接受或拒绝任何报价，以及宣布竞争性磋商无效或拒绝所有报价的权力，对受影响的报价人不承担任何责任。

五、变更技术方案的权利

在竞争性磋商过程中，采购人有权变更技术方案或采购数量，如果报价人根据采购人提出的变更要求调整方案或价格后未能获得合同，采购人和招标代理机构不承担任何责任。

附表 1

初步审查表

项目名称：海南省市场监督管理局信息系统运维项目 C 包项目编号：HZ2019-539

序号	审查项目	评议内容（无效报价认定条件）	报价人 1	报价人 2	报价人 3
1	报价人的资格	是否符合报价人资格要求			
2	响应文件的有效性、完整性	是否符合磋商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报价，漏报其报价将被拒绝			
4	实质性（带★的）要求响应	实质性（带★的）要求是否全部满足磋商文件要求（如有）			
5	磋商保证金	是否提交磋商保证金的			
6	报价有效期	是否满足磋商文件要求			
7	交货期或工期或服务期	是否满足磋商文件要求（如要求）			
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：

日期：

附表 2

技术、商务评分表

项目名称: 海南省市场监督管理局信息系统运维项目 C 包项目编号: HZ2019-539

序号	评审内容	评分标准及分值	满分	投标人
1	商务得分	投标人具有 ISO27001 信息安全管理体系认证证书的得 0.5 分; 投标人具有 ISO20000 信息技术服务管理体系认证证书的得 0.5 分; 投标人具有 ITSS 信息技术服务运行维护标准符合性证书的, 一级得 2 分, 二级得 1.5 分, 三级 1 分, 四级 0.5 分, 没有得 0 分; (提供相关证书复印件并加盖投标人公章。)	3	
2		同类业绩: 投标人 2016 年 1 月 1 日至今, 具有省级及以上同类运维服务案例, 每个得 1 分, 最多得 4 分(提供政府采购合同复印件并加盖投标人公章)	4	
3		投标人技术团队人数数量为 1-10 人得 3 分, 11-20 人得 6 分, 21 人及以上得 10 分(提供对应人数最近 6 个月的社保缴纳证明, 加盖公章)。	10	
4		投标人技术团队人员资质水平: 1. 具有计算机信息系统集成高级项目经理资质证书, 每提供一个得 0.5 分, 满分 1 分; 2. 具有网络工程师证书, 每提供一个得 0.5 分, 满分 1 分; 3. 具有信息技术服务标准应用经理证书, 每提供一个得 0.5 分, 满分 1 分; (提供对应人数最近 6 个月的的社保清单及相关证书复印件加盖投标人公章, 不提供不得分。)	3	
5	服务要求响应情况	完全满足采购需求得满分, 有 1 项不满足用户需求书中“▲”条款要求的不得分; 其他服务要求一项不满足扣 2 分, 扣完为止。	30	
6	服务方案	投标人针对本项目提供服务实施方案, 包括实施的完整性、合理性、可行性等: 方案优: 10-8 分, 良: 7-4 分, 一般: 3-1 分。	10	
7		投标人针对本项目提供规范和完整的维护服务体系, 包括故障处理、配置管理、变更管理等。方案优: 10-8 分, 良: 7-4 分, 一般: 3-1 分。	10	
8		投标人针对本项目提供服务安全应急处置方案, 包括网络、系统、设备等日常维护和故障处理、突发事件处置等。方案优: 10-8 分, 良: 7-4 分, 一般: 3-1 分。	10	

9		投标人针对本项目提供服务重难点分析和响应解决方案，包括运行现状、面临的风险等。方案优：10-8分，良：7-4分，一般：3-1分。	10	
10	价格分	满足招标文件要求且价格最低的投标价为基准价，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	10	
11	合计		100	

评委：