## 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，按照谈判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，所有谈判应答文件应于递交截止时间之前送达谈判文件规定的地址。 |
| 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。低于人民币伍仟元的，按伍仟元计取。 |

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589,740.00元，最高投标限价: 人民币589,740.00元

（二）项目概况:

金信工程是原深圳市市场和质量监督管理委员会（现更名字为“深圳市市场监督管理局”）实施“两化”（专业化、信息化）战略，按照信息化建设“十一五”规划、原国家工商总局“金信工程”、原国家质检总局“金质工程”以及知识产权局信息规划的有关要求，在制定总体规划的基础上，根据深圳市机构改革后深圳市市场和质量监督管理委员会的市场监管和服务经济社会发展的两大职能战略，通过整体重构方式，建设一体化系统的信息化工程。同时,深圳金信工程也是“数字深圳”的基础工程，是“深圳质量”成功实施的一个重要环节。以科学发展观为指导，以实现“专业化、信息化”战略为目标，为全面建设小康社会创造良好市场环境而提出，是深圳市工商行政管理信息化建设的一项系统工程，是深圳市电子政务的重要组成部分，是建设“数字深圳”的重要基础性项目。

2013年，项目开始启动建设，中间经过一次机构调整，于2018年完成验收。

其中，数据中心、应用支撑以及管理决策支持系统的免费维护期已到期，而这三个系统的稳定运行对于市场监督管理局的信息化工作有着非常重要的意义，亟需专业的运维团队进行日常维护，确保数据中心、应用支撑以及管理决策支持系统的正常运行。

### 四、项目技术要求

服务清单：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 采购计划编号 | 需求内容 | 数量 | 单位 | 备注 |
| 1 | 数据中心、应用支撑、管理决策系统及应用系统集成项目现场运维和技术支持服务 | 提供1年2位工程师驻场运维服务及提供相关远程技术支持服务，详细服务内容请见“服务内容” | 1 | 年 |  |

**招标范围及内容**

（一）服务范围

1. 集成平台现场维护及技术支持服务
2. 数据中心现场数据维护及技术支持服务
3. 原金信工程共用组件现场运维和技术支持服务

（二）服务方式

要求至少2位工程师驻场运维服务及提供相关远程技术支持服务。

要求运维服务商提供5×8小时现场运维服务，遇紧急情况7×24小时提供支持。

（三）服务期限

本项目服务周期为合同签订之日起一年，服务期满后，采购单位可根据《深圳经济特区政府采购条例实施细则》相关条款规定，报主管部门审批后确定合同期限是否延长，但最长不超过3年，第一年为本次招标的中标服务期限，合同一年一签。

（四）服务内容

数据中心、应用支撑、管理决策系统及应用系统集成项目维护，是对数据集成平台、公共集成平台、数据中心、共用组建的现场维护和技术支持，以及与数据中心相关的对外数据接口的维护服务。主要涉及数据库性能优化、数据故障处理、技术支持、数据资源管理、数据交换管理等，包含但不限于以下服务内容：

1. 5\*8小时现场运维服务；
2. 遇紧急情况7×24小时提供支持；
3. 需提供电话、电子邮件方式进行技术咨询服务
4. 对系统升级或迁移提供咨询顾问、方法论，最佳实践服务；
5. 数据传输ETL任务巡检，包括国家总局数据上报ETL任务、综合查询统计数据转换处理ETL任务、对外数据共享ETL任务；
6. 报表生成任务，包括报表统计ETL任务、生成报表COGNOS任务；
7. 处理国家企业信用信息公示网、商事登记簿、综合查询系统等问题；
8. 维护内网门户首页，包括飘窗、人员权限调整、发布内容、版面维护、链接替换、代办显示等；
9. 需提供数据资源管理服务；
10. 需提供数据交换管理服务；
11. 需提供数据传输及同步组件维护；
12. 需提供公共查询平台维护服务；
13. 提供更新维护综合查询功能，根据业务需求增加相应的查询；
14. 需按照业务需求，在数据中心数据满足要求的前提下，提供业务相关报表；
15. 需提供数据统计分析平台维护服务；
16. 需提供集成数据决策支持维护及应用维护服务；
17. 提供随迁企业接口、房屋编码接口、全流程银行对接、AD域用户管理接口维护服务；
18. 需提供因业务系统业务变更引起这边的相关系统的调整和ETL任务的调整维护；
19. 需提供局门户网站Portal组件维护服务；
20. 需提供企业服务总线组件服务；
21. 需提供局单点登录组件服务；
22. 需提供局AD域维护及域用户管理服务；
23. 需提供系统巡检服务，1年4次巡检，对系统环境进行健康检查和风险评估；
24. 技术交流，为建设单位提供不定期的技术交流活动，并提供切实可行的解决方案文档资资料

**服务标准及要求**

（1）对技术人员的要求

供应商须提供5\*8驻场服务。

工作标准:完成数据库软件管理，协助完成数据传输和数据查询工作。

供应商必须拥有强大的技术支持力量，稳定专业化的技术支持服务队伍，完善的技术支持服务体系。供应商应具备本地化专业服务团队，为本项目提供必需的服务保证。

驻场人员1：具有5年以上数据管理经验，熟悉Oracle和SQL Server体系结构.能够熟练编写数据库查询脚本，熟练掌握ETL， cognos等数据处理工具。

驻场人员2：具备3年以上软件开发经验，熟悉java等主流开发语言及数据库编程。

（2）对运维工作要求

1）要求运维服务商提供5×8小时的驻场运维服务。

国家法定节假日、重要会议、活动以及突发安全事件期间等，按深圳市市场监督管理局要求做好重大节假日及活动期间值守工作。

2）工作汇报机制：

根据甲方要求，驻场人员需按时向深圳市市场监督管理局提交定期工作报告，每季度提交阶段总结。

3）服务方式要求：

现场值守服务、电话技术支持服务、远程技术支持服务、应急响应服务并建立应急响应机制。

4）应急服务：

乙方应建立应急响应机制，并严格按照要求实施。

5）安全服务要求：

乙方应严格按照国家和深圳市相关安全体系文件的要求提供安全保障，本着“谁运营、谁负责”的原则建立和落实运维安全管理制度。

6）乙方应基于ITIL的IT运维服务理念并结合深圳市市场监督管理局的实际情况建立IT运维服务管理体系，设计服务流程，制定服务规范，并及时对服务进程进行记录。

7）乙方需依据与甲方签订的保密协议，要求乙方及其员工不透露或者以其它方式提供给第三方。

8）乙方要在进场10个工作日内完成信息化维护的交接工作。

（3）本项目基本服务级别（SLA）要求

|  |  |
| --- | --- |
| 指标 | 目标值（标杆值） |
| IT系统稳定运行率（%） | >=99% |
| 重大IT运行事故（次） | 0 |
| 重大IT安全事件（次） | 0 |
| IT服务客户满意度 | >=95% |

### 五、项目商务要求

（一）服务期限：本项目服务周期为合同签订之日起一年，服务期满后，采购单位可根据《深圳经济特区政府采购条例实施细则》相关条款规定，报主管部门审批后确定合同期限是否延长，但最长不超过3年，第一年为本次招标的中标服务期限，合同一年一签。

（二）绩效评价及考核：为了确保维保方案实施的效果，在本项目生效期间实行以下绩效评价及考核方案。

1、驻场人员应设立24小时专用值班手机电话，如在20分钟内因值班电话人为原因无法响应报障，未造成重大故障及损失的第一次警告，造成招标方损失的，按处2000元进行罚款。

2、中标人应切实满足以上要求。除不可抗力因素外，未达到响应速度累计超过2次，或未达到维护响应速度累计超过2次，罚款2000元，每超过一次罚款1000元。

3、由于中标人运维人员人为有意造成的设备损坏或系统不能正常工作，除责令立即恢复正常外，并处6000元的处罚。

4、对一切不可抗力以外事由所造成的设备或工程损坏的情况，中标人须在规定的时间内予以修复，拒绝恢复的，记一次重大事故，并处罚8000元。

5、驻场人员应服从采购单位的人员管理要求，签订保密协议。

（三）验收标准

为确保本项目实施效果及项目顺利验收，在本项目验收时实行以下验收标准。

1、根据甲方要求，提供项目期间所产生的文档材料，包括：巡检报告、故障处理记录表、系统升级记录表等材料，如有缺失或遗漏，则不予验收。

2、根据甲方要求，本项目实施维护期间，一般故障处理时间（从故障发现到处理结束时间）需在3个工作日内完成，如存在一般故障处理时间大于3个工作日的情况，则不予验收（可通过故障处理记录表进行判定）。

3、根据甲方要求，本项目验收期间需由甲方填写《政府采购合同履约评价表》，如评价表总体评价为差（65分以下），则不予验收。

4、根据甲方要求，本项目验收期间需甲方填写《政府采购合同履约评价表》，如评价表中任意一条分项评价为差，则不予验收。如有不适用的分项，则不纳入验收标准。

本项目验收时，如未出现以上任意一条不予验收情况，则验收通过，后续可进行款项支付；如有需补充说明的问题，则待供应商响应完成补充问题后方可进行款项支付；如出现以上任意一条不予验收情况，则本项目不予验收。验收不通过的，则供应商必须限期整改，完成整改后重新申请验收，并重新按照上述标准完成验收。

（四）注意事项

1、中标人不得将项目非法分包或转包给任何单位和个人。否则，采购单位有权即刻终止合同，并要求中标人赔偿相应损失。

2、投标人若认为招标文件的技术要求或其他要求有倾向性或不公正性，可在招标答疑阶段提出，以维护招标行为的公平、公正。

3、投标人使用的标准必须是国际公认或国家、或地方政府颁布的同等或更高的标准，如投标人使用的标准低于上述标准,评标委员会将有权不予接受，投标人必须列表将明显的差异详细说明。

（五）付款方式及评分标准

付款方式：以合同规定为准。

### 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。