**国家市场监督管理总局信息中心**

**广州灾备中心机房动环和监控管理平台**

**建设项目**

**竞争性磋商文件**

**（项目编号：B0708-CMC20N7R69）**

**采购人：国家市场监督管理总局信息中心**

**采购代理机构：中国机械进出口（集团）有限公司**

**2020年05月**

**目 录**

**竞争性磋商邀请**

**第一部分：资料表**

**第二部分：供应商须知**

**第三部分：合同条款**

**第四部分：响应文件格式**

**第五部分：服务需求**

**竞争性磋商邀请**

采购编号：B0708-CMC20N7R69

日 期：2020年05月11日

1．中国机械进出口（集团）有限公司（以下简称“采购代理机构”）受国家市场监督管理总局信息中心（以下简称“采购人”）委托，以竞争性磋商方式，为“广州灾备中心机房动环和监控管理平台建设项目”(采购编号：B0708-CMC20N7R69)选择合格的供应商。

2．本项目共计1个包，供应商必须独立对包内全部内容进行响应, 供应商不得仅对包内部分内容响应；供应商所报的最终价在合同执行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。采购内容如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **包号** | **内容** | **数量** | **简要服务要求** | **预算**  **（万元）** |
| 1 | 广州灾备中心机房动环和监控管理平台建设项目 | 1套 | 采用流行简单的B/S结构，无需安装客户端就可远程浏览，完全在先进的、开源的、成熟的组件上开发的监控系统，采用友好的显示界面，美观大方；可以管理动力环境设备、服务器设备、网络设备、存储设备等，稳定而高效，通过基于web的远程访问能力，便于随时随地了解机房的运行状态，通过统一的界面完成动力环境监控系统、基础架构监控系统的相关管理操作，并提供完整的二次开发功能，可以按照用户需求定制。 | 89 |

3．合格供应商的要求：

1. 供应商是来自中华人民共和国关境内，有能力提供相关服务的供应商；
2. 供应商须符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定；不能是被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)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的供应商；不能是被列入“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商；不能是被列入“国家企业信用信息公示系统”（www.gsxt.gov.cn）严重违法失信企业名单的供应商；
3. 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得参加本项目；
4. 供应商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；
5. 供应商按照本谈判邀请的规定获取磋商文件；
6. 本项目不接受联合体投标；
7. 本项目不得分包和转包。

4. 采购项目需要落实的政府采购政策：

1. 政府采购促进中小企业发展
2. 政府采购鼓励采购节能环保产品
3. 政府采购支持监狱企业发展
4. 政府采购扶持不发达地区和少数民族地区政策
5. 政府采购促进残疾人就业政策

5. 有意向的供应商可从2020年05月12日起至2020年05月18日止，每天(节假日除外)上午9:00时至11:00时，下午13:30时至16:00时(北京时间)购买招标文件，本招标文件售价为600元人民币/包，售后不退。由于近期受国内“新型冠状病毒”疫情影响，本项目招标文件暂时无法提供现场领购，但可通过电汇标书款的形式提供电子版招标文件。任何有意向的投标人可支付一笔不可退还的费用汇款至招标代理机构指定账户。汇款请务必注明“7R69标书款”，汇款后请将汇款凭证以及购买登记表发送至招标代理机构联系人邮箱，上述资料发出1个工作日后如未收到招标文件电子版请与招标代理机构电话联系（具体银行账号，代理机构联系人等信息详见本公告）。

6. 所有响应文件都应附有磋商文件《资料表》中规定金额的磋商保证金，并于**2020年05月22日下午14:00**前由供应商代表亲自递交至中国机械进出口（集团）有限公司4层403会议室（地址：北京市西城区阜外大街一号四川大厦西楼）。采购代理机构只接受供应商在递交响应文件截止时间前递交的响应文件。

7. 兹定于**2020年05月22日下午14:00**在响应文件递交地点进行谈判。届时请供应商派代表按采购代理机构安排的时间参与谈判。

8. 采购人名称：国家市场监督管理总局信息中心

地址：北京市海淀区马甸东路9号

联系人：储先生

联系方式：010-82261545

采购代理机构名称：中国机械进出口（集团）有限公司

详细地址：北京市西城区阜外大街一号四川大厦西塔楼

邮 编：100037

联 系 人：赵良胤、田嘉、李杰

电 话：010-68991827、68991564、68991687

传 真：010-68329810

电子邮件：zhaoliangyin@cmc.genertec.com.cn

tianjia@cmc.genertec.com.cn

lijie1@cmc.genertec.com.cn

开户名称：中国机械进出口（集团）有限公司

开户行名称：北京银行总行营业部

开户行地址：北京市西城区金融大街丙17号D座

邮 编：100033

帐 号：0109 0520 5001 2010 9187 393

行 号：3131 0000 1104

9.采购项目联系人：赵良胤、田嘉、李杰

联 系 电话：010-68991827、68991564、68991687

**第一部分 资料表**

**资料表**

本资料表是对“供应商须知”的具体补充和修改，如有不一致，应以本资料表为准。

|  |  |
| --- | --- |
| **条目号** | **内容** |
| **1** | **适用范围** |
| 1.2 | 资金来源：财政资金 |
| 1.3 | **项目预算金额：**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **包号** | **内容** | **数量** | **预算**  **（万元）** | | 1 | 广州灾备中心机房动环和监控管理平台建设项目 | 1套 | 89 | |
| **3** | **合格的供应商** |
| 3.1 | 1. 供应商是来自中华人民共和国关境内，有能力提供咨询服务的供应商； 2. 供应商须符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定；不能是被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)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的供应商；不能是被列入“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商；不能是被列入“国家企业信用信息公示系统”（www.gsxt.gov.cn）严重违法失信企业名单的供应商； 3. 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得参加本项目； 4. 供应商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； 5. 供应商按照本谈判邀请的规定获取磋商文件； 6. 本项目接受联合体投标，以联合体形式参加本项目磋商的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加本项目磋商； 7. 本项目不得分包和转包。   *注：若供应商为监狱企业，则须提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。* |
| 3.2 | 本项目采购的所有产品是否允许采购进口产品：不适用 |
| 3.3 | 本项目是否专门面向中小企业采购：否 |
| **\***3.4 | **本项目是否接受联合体投标：否**  **联合体投标：**   1. **本次招标允许两个或两个以上的法人或其他组织可以组成一个联合体，以一个供应商的身份投标。** 2. **以联合体形式参加投标的，联合体各方均应当符合政府采购法第二十二条第一款规定的条件。联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。** 3. **联合体各方必须签订联合体协议，明确联合体牵头人和各方的工作和义务，且联合体协议应由联合体所有各方的法定代表人或授权代表（需提供联合体各方的法人授权书）正确的签署，并加盖各方公章。联合体协议应连同投标文件一并提交招标人或招标代理机构。** 4. **联合体各方应该明确一个授权代表，代表联合体任何一方及所有各方处理投标过程中以及合同执行（一旦被授予合同）过程中的所有事务；上述授权代表可以在联合体协议中明确，也可以提供由联合体各方法定代表人签字的授权书。** 5. **投标文件可以由上述授权代表签署并加盖联合体牵头人的公章。**   **联合体中标的，联合体各方应当共同与招标人签订合同，就中标项目向招标人承担连带责任。** |
| **响应文件的编制** | |
| **9** | **响应文件的组成** |
| 9.1 | 为了响应文件的规范和统一，供应商须按以下两部分组成及顺序编写响应文件，实际响应中如有必要，应由供应商对以下目录未涉及的部分予以补充：  附件1-报价函（统一格式）  附件2-报价一览表（统一格式）  附件3-分项报价表（统一格式）  附件4-磋商保证金（复印件）  附件5-服务需求应答表（统一格式）  附件6-商务条款偏离表（统一格式）  **\*附件7-资格证明文件**  **包括：**  **7-1法定代表人授权书（统一格式，须提供原件，法定代表人需签字或盖手签章或盖人名方形印章，被授权人需签字）；**  **7-2有效的营业执照或事业单位法人证书（复印件，加盖公章）；**  **7-3供应商在截止期之前6个月内任意一期的，由银行或税务机关出具的缴纳税收（增值税或企业所得税）的有效凭证（复印件，加盖公章）【说明：①供应商企业成立不足三个月的，可以提供税务登记证复印件替代此项内容；②特殊机构组织不能提供此项内容的，须提供有效的文件资料以证明该单位属于免税单位；③供应商因特殊原因6个月内无缴纳增值税或企业所得税有效凭证的，须说明原因并提供相关证明材料。】；**  **7-4供应商在截止期之前6个月内任意一期的，缴纳社保资金的有效凭证（复印件，加盖公章）【说明：①社会保障资金缴纳记录是指社会统筹保险基金管理部门出具的基本养老保险对账单或加盖社会统筹保险基金管理部门公章的单位缴费明细，或者是企业缴费凭证（社保缴费发票或银行转账凭证等证明）；②供应商逐年缴纳社会保障资金的，可提供上年度企业缴费凭证复印件替代此项内容；③供应商企业成立不足三个月的，可以提供社会保险登记证复印件替代此项内容；④事业单位等机构组织不能提供此项内容的，须提供有效的文件资料以证明该单位不用进行社会保障资金缴纳。】；**  **7-5供应商参加本次政府采购活动前三年内，本公司在经营活动中没有重大违法记录的声明（附承诺书原件，格式自拟，加盖公章）；**  **7-6供应商出具的具有良好商业信誉和健全财务会计制度的财务状况的承诺（附承诺书原件，格式自拟，加盖公章）；**  **7-7供应商出具的上一年度经审计的财务报表复印件（加盖公章）或供应商基本开户银行在投标截止期前6个月内出具的完整的资信证明原件或复印件（未完成2019年度财务审计工作的，可提供2018年度财务报表；如提供复印件需加盖公章，如资信证明中注明复印件无效，则必须提供原件）；**  **7-8供应商出具的具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺（附承诺书原件，格式自拟，加盖公章）；**  **7-9磋商文件要求或供应商认为必要的其它内容。**  *注：若供应商为监狱企业，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。同时，对于上述所要求资格证明文件无法提供的，可单独做出说明并加盖公章。*  附件8-供应商情况一览表（统一格式）  附件9-供应商类似业绩清单  附件10-供应商针对本项目配备人员情况介绍（项目负责人及主要工作人员组成、资质、在本项目中的分工）  附件11-详细服务需求响应  附件12-中小企业声明函（如适用，统一格式，须提供原件）  附件13-投标担保函（如适用，统一格式，须提供原件）  附件14-残疾人福利性单位声明函（如适用，统一格式，须提供原件）附件15-供应商认为需要提供的其他资料  注：   1. 要求响应文件对于上述内容有具体位置的确切目录及索引。   **响应文件技术应答简单复制磋商文件内容，或全部响应仅以“符合、满足”应答，未提供基本技术参数指标和功能描述的，将可导致其报价被拒绝；供应商编制上述文件时，磋商文件第四部分已提供格式的文件须按格式要求填写。** |
| **12** | **报价货币：人民币** |
| **13** | **磋商保证金** |
| 13.1 | **磋商保证金的金额：16000元**  **磋商保证金形式：**  **支票、汇票、本票、保函以及投标担保函（投标担保函仅适用于供应商是中小微型企业）**  注：   1. 使用电汇形式的，磋商保证金必须在开标日前汇入采购代理机构帐户（**电汇时，请在电汇底单中注明“20N7R69保证金”**）。采购代理机构的开户行和账号：   **户名：中国机械进出口（集团）有限公司**  **开户行：北京银行总行营业部**  **账号：0109 0520 5001 2010 9187 393**  **行号：3131 0000 1104**   1. 如磋商保证金采用投标担保函形式的：    1. 如供应商为中小微型企业，可以提供担保公司出具的投标担保函；在此情况下，供应商需按照第二章供应商须知第24.3条款的要求提供相关证明资料。经评标委员认定为中小微企业后，投标担保函可视为有效的磋商保证金，否则，视为该供应商没有递交磋商保证金，投标将被拒绝。    2. 投标担保必须采用“附件14投标担保函格式”中的条款及格式，否则投标将被拒绝。供应商应承担投标担保函开具、递交、退还、通知及核印等产生的一切相关费用。投标担保函有效期应同投标有效期一致。    3. 担保函并不能替代上述第13.1条款中要求的财务报表或银行资信证明。 2. 汇款凭证复印件或投标担保函与开标一览表一同单独密封提交。 3. **供应商须随单独密封的保证金提交以下资料：** 4. **退还保证金时所需银行信息、联系人方式（包括：开户行名称、开户行账号、行号、纳税人识别号、发票邮寄联系人信息等）；** 5. **如供应商中标后，需开具“增值税专用发票”的，须同时提交开具“增值税专用发票”的相关银行信息及一般纳税人证明（复印件，加盖财务专用章），否则将开具“增值税普通发票”；由于供应商没有及时提交上述资料而导致无法开具“增值税专用发票”的，或供应商开票信息变更，没有及时告知采购代理机构的，后果由供应商自行承担。** |
| 13.8 | 磋商保证金有效期：与响应文件有效期一致 |
| **14** | **响应文件有效期** |
| 14.1 | 响应文件有效期：响应文件递交截止时间后120日内。有效期不足的响应文件将被视为非实质性响应，并予以拒绝。 |
| **15** | **响应文件的签署和规定** |
| 15.1 | 正本1份，副本3份，电子版1份（报价部分应以Excel格式提供）。  **响应文件必须独立胶装装订成册。如不胶装装订，其响应文件将被拒绝。提倡双面印刷并装订响应文件。** |
| **响应文件的递交** | |
| **17** | **递交响应文件的截止时间和地点** |
| 17.1 | **递交响应文件截止时间：2020年05月22日下午14:00（北京时间）** |
| 17.3 | 递交响应文件地点：  北京市西城区阜外大街一号四川大厦西楼**4层403**会议室 |
| **竞争性磋商及评审** | |
| **21** | **评审的原则和方法** |
| **21.2** | **评审方法：**  **经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分，评审得分最高的供应商为成交候选供应商。** |
| **22** | **对响应文件的初审和响应性的确定** |
| 22.3 | 响应文件属下列情况之一的，将视为非响应性报价而被拒绝：   1. 响应文件逾期送达的； 2. 响应文件未密封的； 3. 响应文件内容不全、字迹模糊、难以辨认，或未按照规定填写的，且经磋商小组成员评审认为前述情况导致供应商未实质性响应磋商文件； 4. 供应商未提交磋商保证金或金额不足的； 5. 响应文件有效期不足的； 6. 未按照磋商文件规定要求密封、签署、盖章的； 7. 磋商文件无供应商法定代表人签字，或签字人无法定代表人有效授权书的； 8. 供应商不满足“合格供应商资格要求”的； 9. 响应文件没有加盖供应商公章的； 10. 供应商的最终报价高于项目预算的； 11. 供应商为本项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的； 12. 供应商负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的； 13. 供应商有串通嫌疑的； 14. 响应文件含有采购人不能接受的附加条件的； 15. 供应商没有对完整的包进行响应的； 16. 供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，且未按照磋商小组要求在规定时间内提交相关证明材料以证明其报价合理性的； 17. 响应文件中提供虚假或失实资料的； 18. 在响应文件审查、澄清、评价、比较和推选的过程中，有不正当地对采购人施加影响的任何企图或行为，或不正当地企图影响评标委员会正常工作的； 19. 响应文件符合磋商文件中规定废标的其它商务条款。 20. 不符合法律、法规和磋商文件中规定的其他实质性要求； 21. 被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)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的供应商；或被列入“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商；或被列入“国家企业信用信息公示系统”（www.gsxt.gov.cn）严重违法失信企业名单的供应商； 22. 不满足磋商文件中“\*”号条款要求的。 |
| **31** | **采购代理服务费** |
| 31.1 | 采购代理服务费：  成交供应商须在收到成交通知书后5日内，向采购代理机构缴纳采购代理服务费，费率为国家计委价格[2002] 1980号文。此项费用无须单列，但须计入磋商报价中。 |

**第二部分 供应商须知**

**供应商须知**

**一、总则**

1. **适用范围**
   1. 本磋商文件仅适用于竞争性磋商邀请中所述项目的采购。
   2. 资金来源详见《资料表》。
   3. 项目预算金额详见《资料表》。
2. **定义**
3. “采购代理机构”指中国机械进出口（集团）有限公司。
4. “供应商”指向采购人递交响应文件的供应商。
5. “采购人”指国家市场监督管理总局信息中心。
6. “最终用户”指国家市场监督管理总局信息中心。
7. **合格的供应商**
8. 合格的供应商应满足《资料表》中规定的要求。
9. 本项目是否允许提供进口产品参加谈判详见《资料表》。进口产品是指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品，包括已经进入中国境内的进口产品。
10. 若《资料表》中写明专门面向中小企业采购的，如供应商所报产品为非中小企业产品，其响应将作为无效响应被拒绝。
11. 本项目是否接受联合体投标见《投标资料表》。
12. **谈判费用**
13. 供应商应承担所有与准备和参加谈判有关的费用。不论谈判的结果如何，采购代理机构和采购人均无义务和责任承担这些费用。

**二、 磋商文件**

1. **磋商文件的构成**
2. 磋商文件用以阐明所需服务、谈判程序和合同条款。磋商文件由下述部分组成：

竞争性磋商邀请

第一部分：资料表

第二部分：供应商须知

第三部分：合同条款

第四部分：响应文件格式

第五部分：服务需求

1. **磋商文件的修改**
2. 任何要求对磋商文件进行澄清的供应商，均应以书面形式通知采购代理机构，采购代理机构对其在磋商文件发售之日起5个工作日内收到的对磋商文件的澄清要求视情况以适当形式予以答复，并在必要时将书面答复发给每个购买磋商文件的供应商（答复中不包括问题的来源）。
3. 在递交响应文件截止日期以前，采购人可主动地或依据供应商要求澄清的问题而修改磋商文件，并以书面形式通知所有购买磋商文件的供应商，对方在收到该通知后应立即以传真的形式予以确认。
4. 为使供应商在准备响应文件时有合理的时间考虑采购人对磋商文件的修改，如有必要，采购代理机构可酌情推迟报价截止时间，并以书面形式通知所有已购买磋商文件的供应商。
5. 磋商文件的修改书将构成磋商文件的一部分，对供应商有约束力。
6. 在供应商递交响应文件之后的谈判过程中，采购人可根据项目实际需要适当调整采购需求，并将有关调整内容告知所有合格的供应商，供应商可据此调整最终报价。

**三、 响应文件的编写**

1. **编制要求**
2. 供应商应仔细阅读磋商文件的所有内容，按磋商文件的要求提供响应文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其报价对磋商文件的实质性要求做出完全响应，否则，其报价可能被拒绝。

**8、谈判语言及计量单位**

* 1. 供应商递交的应答文件以及供应商与采购代理机构就有关谈判的所有来往函电均应使用中文书写。
  2. 除在磋商文件的技术规范中另有规定外，计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位。

**9、响应文件的组成**

9.1详见《资料表》

**10、响应文件格式**

10.1 供应商应按磋商文件中第四部分附件提供的响应文件格式，填写相关文件。

**11、报价**

1. 供应商应按磋商文件第四部分附件的分项报价表格式填写单价和总价。
2. 供应商的报格应包含服务需求中所要求的所有相关服务以及需缴纳的所有税费。**供应商的报价应遵守《中华人民共和国价格法》，同时根据《中华人民共和国政府采购法》第二条的规定，为保证公平竞争，如有服务主体部分的赠与行为，将导致其报价被拒绝。**
3. 报价总价包括供应商为完成本项目所发生的一切费用。供应商估算错误或漏项的风险均由供应商承担。如只对部分内容报价，其报价将被拒绝。
4. 供应商按上述要求填写分项报价仅供采购代理机构和采购人评审方便，但不限制采购人以其它方式签订合同的权力。
5. 供应商最终的报价在合同执行过程中是固定不变的，供应商不得以任何理由予以变更。

**12、报价货币**

12.1 响应文件、报价表中的报价一律采用《资料表》中规定的币种填报。

**13、磋商保证金**

13.1 供应商应于递交响应文件截止时间前，提交《资料表》中规定金额的磋商保证金。

13.2 磋商保证金是用于保护本次采购免受供应商的行为而引起的风险。

13.3 磋商保证金使用人民币表示，并采取下列任何一种形式：支票、汇票、本票、保函以及投标担保函（投标担保函仅适用于供应商是中小微型企业）。

13.4 任何未按以上规定提交磋商保证金的报价，将被视为非响应性报价而予以拒绝。

13.5 未成交的供应商的磋商保证金，在发出成交通知书后5个工作日内无息退还。

13.6 成交的供应商的磋商保证金，将在其按本须知第31条规定签订合同后5个工作日内无息退还。

13.7 若发生下列情况，采购代理机构有权没收磋商保证金：

（1）如果供应商在报价有效期内撤回报价；

（2）供应商不接受对其最终报价的价格修正；

（3）成交供应商未按照本须知第31条规定签订合同；

（4）成交供应商未按照本须知第34条规定代理服务费。

**14、响应文件有效期**

14.1 响应文件将在《资料表》中规定的有效期内有效。响应文件有效期不足的将视为非响应性应答被予以拒绝。

14.2 在特殊情况下，采购代理机构可于响应文件有效期满之前要求供应商同意延长有效期。要求与答复均应以书面形式往来。供应商可以拒绝上述要求而其磋商保证金不被没收。对于同意该要求的供应商，既不要求也不允许其修改响应文件，但将要求其相应延长磋商保证金的有效期。担保函有关规定在保函延长期内仍适用。

**15、响应文件的签署**

15.1 供应商应按《资料表》中规定的份数准备响应文件，在每一份响应文件上编上页次，装订成册，并要明确注明“正本”和“副本”，一旦正本和副本或电子版本发现差异，以正本书面响应文件为准。

15.2 响应文件正本和副本须打印或用不退色墨水书写并由供应商负责人或授权代表签字，后者须提供“供应商法人代表人授权书”。响应文件的副本可采用正本的复印件。

15.3 供应商应填写单位全称，同时加盖单位公章。

15.4 除供应商对错处做必要修改外，响应文件中不许有加行，涂抹或改写。若有修改须由签署响应文件的人进行签字。

15.5 传真或邮递报价概不接受。

**四、响应文件的递交**

**16、响应文件的密封和标记**

16.1 供应商应将响应文件正本、副本、报价信封、磋商保证金分别以封装袋分别单独密封，在密封处加盖公章，并在信封上标明“正本”、“副本”、“报价信封”、“磋商保证金”字样。电子版文件随“正本”递交。

16.2 封装袋封面均应注明：

1. 项目名称、采购编号、正本或副本
2. “在2020年05月22日下午14:00（递交响应文件截止时间）之前不准启封”的字样。
3. 供应商名称和地址，以便原封退还迟交的响应文件。

16.3 如果未按16.1和16.2条规定密封和标记，采购代理机构对响应文件的误投或提前拆封不负责任。对由此造成提前开封的响应文件，采购代理机构将予以拒绝，并退回供应商。

16.4 报价信封内须装有如下内容（响应文件正副本内应同时附有内容相同的如下内容）：

（1）报价函原件

（2）报价一览表

**17、递交响应文件的截止日期和地点**

17.1 采购代理机构收到响应文件的时间不得迟于《资料表》中规定的截止时间。

17.2 采购代理机构可按照第6款的规定修改磋商文件并酌情延长递交响应文件的截止时间。在此情况下，采购代理机构、采购人和供应商受递交响应文件截止时间制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。

17.3 响应文件递交至《资料表》中规定的谈判地点。

17.4供应商授权代表必须出席竞争性磋商谈判。

**18、迟交的响应文件**

18.1 采购代理机构将拒绝任何晚于递交响应文件的截止时间交到的响应文件。

**19、响应文件的修改和撤回**

19.1 供应商在递交响应文件后可对其响应文件进行修改或撤回，但采购代理机构须在递交响应文件截止时间前收到该修改或撤回的书面通知，该通知须有经正式授权的供应商的授权代表签字。

19.2 供应商对响应文件的修改或撤回的通知应按第15和16款规定进行准备，密封，标注和递送，并注明“修改响应文件”或“撤回报价”字样。

19.3 递交响应文件截止时间后不得修改响应文件。

19.4 供应商不得在递交响应文件截止日起至14款规定的响应文件有效期期满前撤销响应文件。否则采购代理机构将按13.7（1）条规定没收其磋商保证金。

**五、竞争性磋商及评审**

**20、谈判和评审过程的保密性**

20.1 递交响应文件后，直至向确定的成交供应商授予合同时为止，凡与审查，澄清，评估和竞争性磋商的有关资料以及成交意见等，均不得向供应商及与磋商小组无关的其他人员透露。

20.2 在评审和谈判过程中，如果供应商试图在响应文件审查，澄清，竞争性磋商及授予合同方面向采购方和磋商小组成员施加任何影响，以不正当手段参与竞争，其报价及在谈判中的任何承诺将被拒绝。

**21、评审的原则和方法**

21.1 评审原则：

1）评审过程遵循公开、公平、公正、诚信、择优的原则；

2）资格审查合格的供应商，均有同等机会参加竞争性磋商；

3）对所有供应商响应文件的评估和比较都采用相同程序和标准。

21.2 评审方法：详见《资料表》

**22、响应文件的初审**

22.1 递交响应文件后，磋商小组将审查响应文件是否完整；有无提供所需的磋商保证金；是否恰当地签署；有否计算错误；是否大致编排有序等。

22.2 中小企业声明函（格式见第四部分附件12-中小企业声明函）；

1. 根据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）规定，若供应商为中小微型企业的，需提供附件12--中小企业声明函。
2. 本竞争性磋商文件所称的中小企业（含中型、小型、微型企业）应当同时符合以下条件：

1）符合中小企业划分标准；

2）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。本项所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。

1. 供应商提供《中小企业声明函》时，若供应商提供的是本企业制造的货物、承担的工程或者服务，则须提供**供应商上一年度经审计的财务报表和人员情况**；若供应商提供的是其他中小企业制造的货物，则须同时提供**供应商以及其制造厂家的上一年度经审计的财务报表及相关人员情况**。
2. 如果供应商按上述要求提供相关材料，证明其自身和其代理的制造厂家为小型或微型企业，经评标委员会认定后，可给予其最终报价6%的扣除，用扣除后的价格参与评审。否则将不予价格上的优惠，按最终报价进行价格评审。

22.3 监狱企业声明

1. 根据中华人民共和国财政部办公厅颁布的《财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知（财库[2014]68号）》，若供应商为监狱和戒毒企业（以下简称监狱企业），应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。
2. 在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业。如果供应商按上述要求提供相关证明文件，证明其为监狱企业，经磋商小组认定后，可给予其最终报价6%的扣除，用扣除后的价格参与评审。否则将不予价格上的优惠，按最终报价进行价格评审。

22.4 残疾人福利性单位声明

（格式见第四部分 附件14-残疾人福利性单位声明函）

1. 根据《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》财库〔2017〕141号，符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供本通知规定的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。
2. 在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。
3. 对于小、微型企业的认定与评标价格的优惠，详见本须知第 24.3条款的规定。

22.5 磋商小组将拒绝符合《资料表》中规定的非响应性报价，供应商不能通过修正或撤销不符之处而使其报价成为响应性报价。

22.6 最终响应文件中的算数错误将按以下方法更正：1）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；2）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；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。同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经供应商确认后产生约束力，供应商不确认的，其响应无效。如出现漏项，将采用其他供应商该项报价中的最高价进行加价评估；如供应商出现重大漏项，其响应将被拒绝。

**23、竞争性磋商**

23.1 经过初审合格的供应商，磋商小组将分别与其进行磋商。根据供应商提供的技术方案、应答文件和报价，以及必要时根据本须知6.4款所进行的调整，磋商小组将与各供应商进行一轮或多轮的磋商，磋商结束后，磋商小组要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价。为保证所有合格供应商的合法权利，整个磋商过程对每个供应商都将秉承公平、公正的原则。

23.2在磋商过程中，磋商小组可以根据项目实际情况修改技术、服务要求或合同条款，该修改将是磋商文件的有效组成部分，磋商小组将及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其供应商负责人或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附供应商法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

若磋商小组对原磋商文件进了实质性修改，已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。采购人、采购代理机构应当退还退出磋商的供应商的磋商保证金。

**24、最终报价**

24.1磋商结束后，磋商小组将要求所有继续参加磋商的供应商在规定时间内提交第二次书面密封报价；该报价为最后报价，并须由响应单位负责人或其授权代表签字确认，最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。

**25、确定成交供应商**

25.1 经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分，评审得分最高的供应商为成交候选供应商。

25.2 评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标/服务方案优劣顺序推荐。

25.3 综合评分：

25.3.1 磋商小组对经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商进行综合评分，总分100分。

25.3.2 磋商小组中的每个成员独立评分，价格部分得分保留2位小数。所有评委评分的平均值为每个供应商的最终得分，最终得分保留2位小数。

25.3.3 评分标准：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **评审因素** | | | **分值** | | **评分标准** |
| 价格部分 | | | 10分 | | 经评审符合招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格为满分。  其它供应商的投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×100×10%。 |
| 商务  部分  （11分） | 产品制造商业绩 | | 6 | 产品制造商具备对IT设备全生命周期（包括但不限于到货、安装部署、交付、监控、运维等）的管理能力。提供满足上述要求的实际案例，每提供1份得2分，最高得6分； | |
| 产品制造商资质要求 | | 5 | 产品制造商具有ISO9001质量管理体系认证或相类似质量认证证明文件，得1分；  产品制造商具有信息技术服务管理体系认证（ISO20000），得1分；  产品制造商具有信息安全管理体系认证（ISO27001），得1分；  产品制造商具有信息系统灾难备份与恢复服务资质认证一级，得2分。 | |
| 技术部分（79分） | 技术方案 | 10 | | 对招标方需求进行详细分析，提供整体的技术方案；产品选型的合理性及兼容性满足实际需求。  方案合理、完善、详尽，完全适合项目要求，为第一档得10分；  方案可行，但有欠缺，有待完善，为第二档得6分；  方案不可行，为第三档得3分；  未提供相关方案，得0分。 | |
| 指标参数的响应情况 | 47 | | 满足招标文件“1.4技术需求”中“1.4.5产品技术需求指标”要求，不满足“★”号项指标直接废标，不满足“#”号项指标的每一项扣3分，不满足“ ”一般指标项的每一项扣2分。 | |
| 原厂售后服务支持 | 3 | | 提供制造商针对本项目开具的制造商授权函及售后服务承诺函（加盖投标人及制造商公章）得 3分，否则得 0 分。 | |
| 技术人员及支持 | 5 | | 投标人技术人员搭配合理、充足，项目团队配备科学合理。团队核心成员,5人或以上，具有五年以上开发经验，得3分；  本项目的项目经理，拥有5年（含）以上行业从业经验，并提供项目管理专业人士资格认证PMP证书，得2分；  **上述所有人员均需提供相关证书复印件、详细的个人简历，列明项目经验，并提供投标人为其缴纳的2019年9月至今任意1个月的社保证明，上述材料均须加盖投标人公章。** | |
| 项目实施方案 | 6 | | 项目实施方案包括项目进度计划、交货、安装调试、测试、验收、用户评价、应急措施等相关内容。  方案合理、完善、详尽，完全适合项目要求，为第一档得6分；  方案可行，但有欠缺，有待完善，为第二档得4分；  方案不可行，为第三档得2分；  未提供相关方案，得0分。 | |
| 项目售后服务方案 | 8 | | 针对本项目有详细的运行维护与售后服务方案，建立完善的技术支持体系：  方案合理、完善、详尽，完全适合项目要求，为第一档得8分；  方案可行，但有欠缺，有待完善，为第二档得5分；  方案不可行，为第三档得3分；  未提供相关方案，得0分。 | |

**26、拒绝任何或所有报价的权利**

26.1 因重大变故或为维护国家利益，采购人在授予合同之前仍保留接受或拒绝任何报价或所有报价的权利。

**六、 授予合同**

**27、合同的授予标准**

27.1 除[第26款](#_授予合同" \o "招标代理接受或拒绝任何投标或所有投标的权利)规定外，合同将授予磋商小组确定的成交供应商。成交供应商放弃成交或因不可抗力提出不能履行合同，采购人可以与排位其后第一位的供应商签订合同，以此类推。

27.2 如采购人发现成交供应商在报价、提供资料时有弄虚作假的行为，经核实，采购人有权拒绝该成交供应商的响应文件。

**28、合同授予前的审查**

28.1 磋商小组将保留对供应商进行资格后审的权利。

28.2 磋商小组将根据竞争性磋商文件要求审查综合评分得分最高的供应商是否有能力令人满意地履行合同。授标决定时还将考虑供应商的财务、技术和生产能力在采购期间是否有实质性变化。其基础是审查供应商按照本须知第9条规定提交的资格证明文件和采购人认为必要的、合适的其它资料。

28.3 如果审查通过，磋商小组将把合同授予该供应商；如果审查没有通过，将拒绝其响应文件，并根据综合评分情况依次对其它的供应商能否令人满意地履行合同作类似的审查。

**29、成交通知书**

29.1 在报价有效期期满之前，采购代理机构将以书面形式向成交供应商发出《成交通知书》，成交供应商收到《成交通知书》后应及时向采购代理机构确认。

29.2 《成交通知书》是合同的组成部分。

**30、签订合同**

30.1 《成交通知书》发出后30日内，成交供应商应按照磋商文件和成交供应商的响应文件及谈判过程中的有关澄清文件等订立书面合同。成交供应商不得与采购人再订立背离合同实质性内容的其它协议。

30.2 成交供应商签订合同后15个工作日内（银行保函）/10个工作日内（其他非现金形式），须向采购人提交合同金额10%的履约保证金。

**31、采购代理服务费**

31.1 成交供应商应按《资料表》中的规定向采购代理机构交纳采购代理服务费。

**七、 其他**

**32、腐败、欺诈行为和不公平竞争行为**

34.1 定义

34.1.1 “腐败行为”是指在采购过程或合同实施过程中提供、给予、接受或索取任何有价值的物品来影响采购代理机构或采购人的行为；

34.1.2 “欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而谎报事实，损害采购代理机构或采购人的利益的行为，包括供应商之间串通（递交响应文件之前和之后），人为地使采购丧失竞争性，剥夺买方从自由公开竞争所能获得的权益；

34.1.3 “不公平竞争行为”是指供应商所给出的价格明显低于其成本的竞争行为。

34.2 如果采购代理机构和采购人认为供应商在本项目的竞争中有腐败、欺诈或不公平竞争行为，其响应将被拒绝。

**33、对磋商文件、评标过程或评标结果的质疑**

35.1 供应商对磋商文件、磋商过程或磋商结果有质疑的，必须按照相关法规的规定，向采购代理机构提出质疑。接收质疑函的联系人及联系方式详见《竞争性磋商邀请》中采购代理机构的联系人及联系方式。

35.2 供应商对磋商过程或磋商结果提出质疑的，应当提交书面质疑函正本，质疑应一次性提出。质疑函应当包括下列内容（质疑函范本见附件）：

1. 供应商的名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
2. 质疑项目的名称、编号；
3. 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
4. 事实依据和证明材料；
5. 必要的法律依据；
6. 提出质疑的日期。

供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

35.3 采购代理机构将以收到质疑函正本的时间为接收时间。供应商递交质疑函正本的同时需将质疑函内容以电子邮件的方式发至采购代理机构，并以电话通知。

**附件：质疑函格式（统一格式，需提供原件）**

**质疑函**

* + 1. 质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址：邮编：

联系人：联系电话：

授权代表：

联系电话：

地址：邮编：

* + 1. 质疑项目基本信息

质疑项目的名称：

质疑项目的编号：

包号：

采购人名称：

采购文件获取日期：

* + 1. 质疑事项具体内容

质疑事项1：

事实依据：

法律依据：

质疑事项2：

……

* + 1. 与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字（签章）：

公章：

日期：

**质疑函制作说明：**

供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。

质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称，代理事项、具体权限、期限和相关事项。

质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。

质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。

质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或其他授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

**第三部分 合同条款**

合同编号:

**国家市场监督管理总局信息中心**

**广州灾备中心机房动环和监控管理平台**

**建设项目合同书**

国家市场监督管理总局信息中心

XXXXXXXXX公司

xxxx年xx月

**合同基本信息**

**甲方：**国家市场监督管理总局信息中心

**地址：**北京市海淀区马甸东路9号

**邮编：**100088

**传真：**010-68052285

**法定代表人：**王海

**项目负责人：**

**联系电话：**

**开户名称：**国家市场监督管理总局信息中心

**纳税人识别号：**12100000400834573J

**开户银行：** 中国工商银行股份有限公司北京中航油支行

**帐 号：** 0200097909100029764

**乙方：**

**地址：**

**邮编：**

**传真：**

**法定代表人：**

**项目负责人：**

**联系电话：**

**开户名称：**

**纳税人识别号：**

**开户银行：**

**帐 号：**

甲、乙双方根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国政府采购法》和其他法律、法规的规定，并按照公正、平等、自愿、诚实信用的原则，同意按照以下条款和条件，签署本合同。

**一、项目名称、工作内容、服务期限和地点等**

1.项目名称: 广州灾备中心机房动环和监控管理平台建设项目

2.工作内容

XXXX（简要概述），具体详见招标文件的要求、投标文件的响应以及合同附件所确定的内容。

3.服务期限、地点及服务方式

服务期限：合同签订之日起，4个月内完成项目实施工作，完成实施后试运行1个月，可由甲方组织进行项目验收。

服务地点：广州经济技术开发区创业路17号。

服务方式：XXXX。

服务要求：XXXX。

4.项目负责人

双方确定，甲方指定xxx为甲方项目负责人，乙方指定xxx为乙方项目负责人，项目负责人负责沟通、协调、推进项目建设实施等工作。

乙方变更项目负责人或成员的，应及时通过书面形式向甲方提出，并经甲方书面同意方可变更，若乙方的变更行为未及时书面通知或未经甲方同意并影响到本合同履行或造成甲方损失的，则应由乙方赔偿损失。

**二、双方的权利与义务**

1.甲方的权利和义务

1.1在实施过程中甲方根据需要及时向乙方提供项目有关背景资料。

1.2甲方应选派人员参加项目的全过程，配合乙方人员进行项目实施。

1.3甲方指派的项目负责人，全权代表甲方进行项目实施协调工作，并对乙方提交的项目过程文档进行签字确认。

1.4按照合同约定向乙方支付合同款项。

1.5甲方负责组织项目验收。

2.乙方的权利和义务

2.1依据合同规定的内容，做好项目的实施工作，协助甲方做好项目管理工作。

2.2根据项目需要，合理组织足够的技术力量，高质量按时完成甲方提出的各项工作任务。

2.3收集提供本项目相关资料，按照项目实施计划及时向甲方提交项目过程文档。交付形式为计算机光盘和装订成册的纸介质形式。

2.4配合甲方进行项目验收。

2.5乙方因项目负责人及技术人员调整或流动、技术设施故障，或因注销、吊销、经营困难等原因，无法完成本合同项目的，须及时书面通知甲方，并退还甲方已支付的全部费用。如给甲方造成损失的，乙方应赔偿甲方全部损失。

2.6……（注：本条为根据服务项目的目标与与要求，提出针对性的要约条款，一条不够可编写多条。）

……

3.乙方承诺

3.1乙方需为本项目的实施提供足够的技术力量支持，保证项目的顺利进行，并按期完成。

（以下为针对本项目服务提出的相关承诺）

3.2乙方在履行合同期间应遵守甲方出台的各项制度、规范、标准和流程等。

3.3……

3.4……

4.用户培训

乙方为甲方工作人员提供培训服务，项目培训过程中，乙方需建立和保留培训记录，确保培训工作得以实质性开展。培训方式及内容详见本合同附件二《国家市场监督管理总局信息中心广州灾备中心机房动环和监控管理平台建设项目实施方案》。

**三、项目费用及付款方式**

项目费用为固定价格，合同内不作调整，如需调整，由双方达成相关补充协议。本合同总金额为人民币 ￥ 元（人民币大写： 元），具体详见合同附件一《国家市场监督管理总局信息中心广州灾备中心机房动环和监控管理平台建设项目价格清单》,支付方式如下：

1.合同（含全部附件）生效后，乙方提交发票、付款申请书和履约保证金，甲方履行完必要的审批手续后10个工作日内向乙方支付合同总金额的 95%，共计人民币￥ 元（人民币大写: 元）。

2.项目通过验收后，乙方提交发票、付款申请书并附《项目验收报告》，甲方履行完必要的审批手续后10个工作日内向乙方支付合同总金额的5%，共计人民币￥ 元（人民币大写： 元）。

**四、履约保证金**

（以保函形式提交履约保证金时）

乙方选择以银行保函形式提交履约保证金。乙方在合同签订后15个工作日内向甲方提交银行保函，金额为合同总金额的10%，共计人民币：￥xx 元(人民币大写：xx)。银行保函有效期限为XXXX年XX月X日至 XXXX年XX月XX日（保函期限应覆盖服务期）。

如乙方在合同期内违反约定，甲方将持银行保函向银行索赔并扣除相应款项，如扣除款项累计超过银行保函数额的由乙方另行支付。项目验收后，若乙方在合同期内没有违约行为，则由乙方提出申请，甲方履行完必要的审批手续后，退还银行保函。如遇项目验收拖延或其他情况导致保函期限无法覆盖服务期的，乙方应继续开出同等金额的银行保函直至服务期结束。

（以支票/汇票/本票形式提交履约保证金时）

乙方选择以支票/汇票/本票（选择其一）形式提交履约保证金。乙方在合同签订后10个工作日内向甲方提交履约保证金，履约保证金为合同总金额的10%，共计人民币：￥xx 元( 人民币大写：xx)。

如乙方在合同期内违反约定，甲方需扣除乙方相应款项时，则相应款项从履约保证金中扣除，扣除款项累计超过履约保证金数额的由乙方另行支付。项目服务期结束后，若乙方在合同期内没有违约行为，由乙方提出申请，甲方履行完必要的审批手续后，返还履约保证金。

**五、验收**

项目验收依据甲方相关管理规定及合同附件三《国家市场监督管理总局信息中心广州灾备中心机房动环和监控管理平台建设项目验收大纲》执行。

（注：项目的具体检查与验收需在此进行约定，关于检查与验收应说明相关的标准、流程、方法、参与人员及结果/结论确认等）

**六、项目质量保证**

（按照项目实际情况，确定对于本项目服务过程及服务成果的质量保证要求）

**七、项目的分、转包**

本合同项目应当由乙方独立完成，未经甲方书面许可，禁止转包和分包。如违反此条款，甲方有权立即解除本合同，乙方需退还甲方支付的全部费用，并赔偿甲方为此发生的全部损失。

**八、合同的补充、修改和变更**

1.双方协商一致，可以对本合同进行补充、修改或变更。

2.对本合同的补充、修改或变更必须以书面形式进行。补充、修改或变更的协议的签订及生效方式与本合同的签订及生效方式相同。

3.双方签订的补充协议以及修改或变更的条款与本合同具有同等法律效力。

**九、不可抗力约定**

1.不可抗力指战争，火灾，台风，洪水，地震或其他自然灾害，国家法律、法规、规章（即部门或地方规章）及政策发生变更以及本合同各方不可预见、不可防止并不能避免及克服的一切其他因素及事件。

2.任何一方由于不可抗力不能履行本合同规定的全部或部分义务，该方应尽快通知另一方，并须在不可抗力发生后7日内以书面形式向另一方提供详细情况报告及不可抗力对履行本合同的影响程度的说明，以减轻可能给对方造成的损失。在取得由公证机关作出的不可抗力证明或双方谅解并书面确认后，应当根据具体情况允许延期履行、修订或终止合同，并根据情况可部分或全部免于违约责任。

**十、保密条款**

乙方在合同签署的同时，需按照甲方要求进行保密安全承诺。乙方及乙方人员在合同履行中及合同履行完毕后任何时候，未经甲方书面允许，不得将甲方及任何项目中的资料、合同文本、文件、数据（无论是书面的还是电子的）提供给任何第三方，如乙方违反此约定，需承担相关的法律责任，并按甲方要求限期改正、消除影响，赔偿甲方为此发生的损失和费用。乙方本保密义务永久有效。

**十一、所有权及知识产权**

1．自本协议生效之日起，对与本项目相关的由甲方委托乙方提供的项目成果及文档的知识产权和所有权归属甲方，具体包括但不限于：应用系统程序源代码及载体、支撑软件程序可执行代码及载体、硬件设备替换部件（含替换前后）、技术文档等。

2．乙方履行本合同时，不得侵犯第三方的相关权利，包括所有权、使用权及知识产权等权利，如涉及到侵犯第三方相关权利的，由乙方自行负责解决，如因此给甲方造成损失的，由乙方向甲方全额赔付。

**十二、违约责任**

1．在合同履行过程中，若发生人力不可抗拒的事件，造成合同不能正常履行，经双方认可后，双方均不承担违约责任。

2.合同生效后，因任何一方的原因导致合同变更、中止或者终止的，需赔偿对方因此发生的所有费用及损失。乙方的原因导致本合同终止的，还应当退还甲方已支付的款项。

3．乙方因技术人员调整或流动、技术设施故障；或因注销、吊销、经营困难等原因，无法完成本合同项目时，乙方未在服务期限内通知甲方或在约定时间届满时通知甲方的，乙方需双倍退还甲方已支付的全部款项，并赔偿甲方因此发生的所有费用及损失。如乙方按约定通知甲方的，则退还甲方已支付的全部款项，并赔偿甲方为此发生的所有损失及费用。

4．乙方违反本合同约定，项目服务质量未能达到要求的，支付合同总金额20%的违约金，不足以弥补实际损失的仍应赔偿。同时乙方应在甲方限定的期限内将项目成果达到质量要求，如仍无法达到项目要求的，甲方有权解除本合同，乙方需退还甲方已支付的全部款项，并赔偿甲方的所有损失。

5.乙方违反本合同项目实施进度约定，每延迟1日应当支付甲方合同总金额的0.05%违约金，违约金总额不超过合同总金额的5%。违约金的支付并不能免除乙方继续履行合同的义务。乙方迟延超过15日，甲方有权单方解除本合同，乙方支付合同总金额20%的违约金，不足以弥补实际损失的仍应赔偿。

6．在服务期内，项目任何一项工作出现问题，乙方应及时调整、改进工作方式，保证服务工作的及时性与有效性。所有因工作流程改进、优化，而引起乙方人员投入及资源配备发生变化的，全部费用应由乙方承担；如乙方不予解决或无法及时解决，需赔偿甲方为此发生的所有损失及费用。

7．乙方按期完成相应工作，由于甲方原因推迟付款的，每延期1日，甲方应向乙方支付合同总金额的0.05%作为违约金，违约金总额不得超过合同总金额的5%。

8．除前述条款约定外，如乙方存在违反本合同的其他违约行为，未按甲方要求的期限予以纠正的,甲方有权解除合同，对乙方已交纳的履约保证金不予退还，乙方应赔偿甲方因此所遭受的全部损失。

上述条款约定的“损失”，包括直接损失和间接损失及因索赔发生的律师费、差旅费一切费用。

**十三、送达方式**

本合同项下的任何通知或其它函件，以邮寄挂号信或者特快专递方式送达的，应当以本合同载明的对方地址为送达地点；以传真方式送达的，应当将传真发送至本合同载明的对方的传真号码；一方改变地址或者传真号码的，应当在改变后的3日内将新的地址或者传真号码书面告知另一方，否则，由此引起的送达延误责任由改变地址或者传真号码的一方自负。通知或者其它函件在下列日期发生法律效力：

1．以邮寄挂号信或者特快传递形式送达的，为交付邮寄的第三日；

2．以人手传送方式送达的，为人手传送的当日；

3．以传真方式送达的，为传真发出的当日；

4．以报纸公告方式送达的，为公告刊登的当日。

**十四、争议的解决方式**

本合同签订、履行中发生争议的,应本着友好协商原则解决。协商不成的，可选择下列第 2 方式解决争议：

1．向北京仲裁委员会提起仲裁，仲裁期间，乙方应继续执行合同内容。

2．向甲方所在地人民法院提起诉讼。诉讼期间，乙方应继续执行合同内容。

**十五、合同的生效、终止**

1.本合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章或合同专用章之日起生效，如双方签署时间不一致，自较迟的签署日起生效。

2.本合同因下列原因而终止：

2.1本合同正常履行完毕；

2.2合同双方协议终止本合同的履行；

2.3不可抗力事件导致本合同无法履行或履行不必要；

2.4任何一方行使解除权，解除本合同。

如果发生以下情况，任何一方可行使解除权解除本合同，但是须以书面方式通知对方。除本合同和法律法规另有规定外，任何一方发生以下解除合同的情况，将被视作违约，另一方有权依照本合同的规定，追究该方的违约责任。

（1）一方进入破产、解散、被依法关闭、撤销或已进入清算阶段；

（2）一方财务状况严重恶化，不能支付到期债务；

（3）出现了合同规定的或法定解除事由。

3.对本合同终止有过错的一方应赔偿另一方因合同终止而受到的损失。对合同终止双方均无过错的，则各自承担所受到的损失。

4.本合同所列的附件及本项目的招投标文件为本合同的组成部分，具备同等的法律效力。

5.本合同一式捌份，甲乙双方各持肆份，具有同等约束效力。

**十六、合同的解释和法律适用**

1．本合同及附件的订立、效力、解释、履行、争议的解决等适用本合同签订时有效的中华人民共和国法律、法规的有关规定。

2．在本合同履行期间，因中国法律、法规、政策的变化致使本合同的部分条款相冲突、无效或失去可强制执行效力时，双方同意将密切合作，尽快修改本合同中相冲突或无效或失去强制执行效力的有关条款。

3．本合同标题仅供查阅方便，并非对本合同的诠释或解释。

4．对本合同的任何解释均应以书面作出。

**十七、合同附件**

1.合同附件一《国家市场监督管理总局信息中心广州灾备中心机房动环和监控管理平台建设项目价格清单》为项目的费用明细，具体约定项目各项服务内容的费用，作为双方结算的依据。

2.合同附件二《国家市场监督管理总局信息中心广州灾备中心机房动环和监控管理平台建设项目实施方案》为项目实施的技术方案，具体约定招标关键指标及要求应答情况的说明、招标未尽事宜澄清、服务人员安排、项目服务保障、项目服务要求等。

3.合同附件三《国家市场监督管理总局信息中心广州灾备中心机房动环和监控管理平台建设项目验收大纲》为项目验收办法，具体约定项目验收的内容、标准和流程。

（以下无正文）

**签字盖章页（本页无正文）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **甲**  **方** | **名 称** | **国家市场监督管理总局信息中心(盖章)** |
| **法定代表人或**  **授权代表** |  |
| **签订时间** | **年 月 日** |
| **乙**  **方** | **名 称** | XX**公司(盖章)** |
| **法定代表人或**  **授权代表** |  |
| **签订时间** | **年 月 日** |

**附件一:**

**国家市场监督管理总局信息中心**

**广州灾备中心机房动环和监控管理平台**

**建设项目价格清单**

国家市场监督管理总局信息中心

XXXXXXXXX公司

xxxx年xx月

**国家市场监督管理总局信息中心广州灾备中心机房动环和监控管理平台建设项目价格清单**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称及说明** | **数量** | **单位** | **单价(人民币元)** | **总价(人民币元)** | **备注** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |
| … | … |  |  |  |  |  |
| **总计** | |  |  |  |  |  |
| **合计（元）** | |  | | | | |

**附件二:**

**国家市场监督管理总局信息中心**

**广州灾备中心机房动环和监控管理平台建设项目实施方案**

国家市场监督管理总局信息中心

XXXXXXXXX公司

xxxx年xx月

**第1章 项目概述**

1.1 目标和任务

1.2招标关键指标及要求应答情况的说明

对招标文件中的“废标项”及“关键指标项”条款的应答情况，进行实质说明。特别注意正、负偏离的指标。

1.3招标未尽事宜澄清

招标文件中的相关指标及要求，在投标文件中应答的结果不清楚，应在此章节进行澄清。

**第2章 项目服务要求**

1.1 人员安排

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 岗位职责 | 是否驻场 | 电话 | 邮箱 | ··· |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |

1.2项目服务说明

项目的技术方案，应写明服务工作时间、服务内容、服务成果物等。

1.3项目培训（若有）

项目培训应写明培训的形式、人数、时间、内容、讲师情况等内容。

1.4质保服务及保障措施

项目服务保障（注：服务目标保障围绕“服务交付质量”、“服务风险识别”、“服务满意度”、“服务变更流程”、“服务中的管理”等进行说明）。

**第3章 其他要求**

（对于此部分内容，投标人的投标文件可能出现描述不详尽的情形，因此在此补充说明。）

1.1 XXX

1.2 XXX

**附件三:**

**国家市场监督管理总局信息中心**

**广州灾备中心机房动环和监控管理平台建设项目验收大纲**

国家市场监督管理总局信息中心

XXXXXXXXX公司

xxxx年xx月

**第1章 验收内容**

**1.1服务工作验收范围**

(注：服务合同中约定的工作任务在此进行明确建议使用表格形式)

**1.2成果清单**

(注：服务合同中约定的工作成果在此进行明确建议使用表格形式)

**1.3其他需要特别说明的成果**

(提示：根据实际情况填写)

**第2章 验收标准**

**1.1验收依据**

（提示：列出与验收有关的标准、指标、范围及其他方面有关的规范及标准的具体内容）

**1.2验收遵循的原则**

（提示：列出围绕验收工作采用的指引性原则）

**1.3验收工作要点**

（提示：按照项目实际情况编写）

**第3章 验收流程**

（提示：按照主合同相关要求细化具体步骤，涉及验收各方需完成的各项工作及对应成果）

**第四部分 响应文件格式**

**目 录**

附件1-报价函（统一格式）

附件2-报价一览表（统一格式）

附件3-分项报价表（统一格式）

附件4-磋商保证金（复印件）

附件5-服务需求应答表（统一格式）

附件6-商务条款偏离表（统一格式）

附件7-资格证明文件

附件8-供应商情况一览表（统一格式）

附件9-供应商类似业绩清单

附件10-供应商针对本项目配备人员情况介绍

附件11-详细服务需求响应

附件12-中小企业声明函（如适用，统一格式，须提供原件）

附件13-投标担保函（如适用，统一格式，须提供原件）

附件14-残疾人福利性单位声明函（如适用，统一格式，须提供原件）

附件15-供应商认为需要提供的其他资料

**附件1、报价函**

**报价函**

致：（采购代理机构）

根据贵方为（项目名称）项目竞争性磋商邀请 （采购编号），签字代表 （姓名、职务）经正式授权并代表供应商 （供应商名称、地址）递交磋商文件供应商须知第9条要求的所有文件（响应文件正本1份、副本3份和电子版本1份）。

据此函，签字代表宣布同意如下：

1 、所附价格表中规定的应提交和交付的相关服务报价总价为 （注明币种，并用文字和数字表示的报价总价）。

2、供应商将按磋商文件的规定履行合同责任和义务。

3、供应商已详细审查全部磋商文件，包括第 （编号、补遗书）（如果有的话）。我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权力。

4、本响应文件有效期为自谈判之日起 120 个日历日。

5、如果在规定的谈判时间后，供应商在报价有效期内撤回报价，其磋商保证金将被贵方没收。

6、根据供应商须知第2条规定，我方承诺，与采购人聘请的为此目的提供咨询服务的公司及任何附属机构均无关联，我方不是采购人的附属机构。

7、供应商同意提供按照贵方可能要求的与其谈判有关的一切数据或资料。

8、与本谈判有关的一切正式往来信函请寄：

地址 传真

电话 电子函件

供应商名称（公章）

供应商被授权代表签字

被授权人姓名

被授权人职务

日期

**附件2、报价一览表**

项目名称： 采购编号：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **包号** | **名称** | **报价货币** | **第一次报价** | **磋商保证金** | **维护期** | **备注** |
|  |  |  |  |  |  |  |

供应商被授权代表签字：（公司盖章）

日 期：

注：本表中报价总计应与分项报价表中的总价一致。

**附件3、****分项报价表**

项目名称： 采购编号：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 数量 | 单价（元） | 总价 |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |
| 合计 | | | |  |

供应商被授权代表签字：（公司盖章）

日期：

注:

1. 如果按单价计算的结果与总价不一致,以单价为准修正总价。
2. 如果不提供详细分项报价将视为没有实质性响应磋商文件。
3. 上述各项的详细分项报价，供应商可另页描述。
4. 可填写“已含”等字样，不可填写“免费”或“赠送”等字样，也不得进行“零”报价。

**附件4、磋商保证金（复印件）**

**电汇或者投标担保函**

供应商需随单独密封的保证金提交退还保证金时所需

银行信息（包括行号）、纳税人识别号、

联系人方式以及开具“增值税专用发票”的相关银行信息及一般纳税人证明

（复印件，加盖公司财务章）

**谈判保证金退回账户信息及相关发票信息**

|  |  |
| --- | --- |
| **户 名** |  |
| 开专票信息 | 发票上的开户行： |
| 发票上的账号： |
| 发票上的电话： |
| 发票上的地址: |
| 纳税人识别号： |
| **退投标保证金**  **银行信息** | 开户行： |
| 账号： |
| 行号： |
| **发票邮寄地址** |  |
| **发票邮寄联系人及联系方式** |  |
| **备注：**   1. **如中标后需开具“增值税专用发票”，则需同时提供开具增值税专用发票的银行账户信息及一般纳税人证明（复印件，均需加盖财务专用章）。** 2. **由于供应商没有及时提交上述资料而导致无法开具“增值税专用发票”，后果由供应商自行承担。** | |

**附件5、服务需求应答表**

项目名称： 采购编号：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 竞争性磋商文件条款号 | 竞争性磋商文件要求 | 响应文件响应 | 偏离/响应 | 说明 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

注：

* 1. 本表须针对磋商文件服务需求进行应答，如在应答时如有偏离，须在此表中明确填写并注明“正偏离”或“负偏离”。；
  2. 供应商须如实填写，若无偏离，应当明确标注“服务需求无偏离”。

供应商被授权代表签字： （公司盖章）

日 期：

**附件6、商务条款偏离表**

项目名称： 采购编号：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 竞争性磋商文件商务条款号 | 竞争性磋商文件商务条款要求 | 响应文件响应 | 偏离/响应 | 说明 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

注：

* 1. 供应商须认真阅读磋商文件中的资料表、供应商须知及合同条款，如在应答时如有偏离，须在此表中明确填写并注明“正偏离”或“负偏离”。
  2. 供应商须如实填写“商务条款偏离表”，若无偏离，应当明确标注“无商务偏离”。

供应商被授权代表签字： （公司盖章）

日 期：

**附件7、资格证明文件**

**目录**

7-1法定代表人授权书（统一格式，须提供原件，法定代表人需签字或盖手签章或盖人名方形印章，被授权人需签字）；

7-2有效的营业执照或事业单位法人证书（复印件，加盖公章）；

7-3供应商在截止期之前6个月内任意一期的，由银行或税务机关出具的缴纳税收（增值税或企业所得税）的有效凭证（复印件，加盖公章）【说明：①供应商企业成立不足三个月的，可以提供税务登记证复印件替代此项内容；②特殊机构组织不能提供此项内容的，须提供有效的文件资料以证明该单位属于免税单位；③供应商因特殊原因6个月内无缴纳增值税或企业所得税有效凭证的，须说明原因并提供相关证明材料。】；

7-4供应商在截止期之前6个月内任意一期的，缴纳社保资金的有效凭证（复印件，加盖公章）【说明：①社会保障资金缴纳记录是指社会统筹保险基金管理部门出具的基本养老保险对账单或加盖社会统筹保险基金管理部门公章的单位缴费明细，或者企业缴费凭证（社保缴费发票或银行转账凭证等证明）；②供应商逐年缴纳社会保障资金的，可提供上年度企业缴费凭证复印件替代此项内容；③供应商企业成立不足三个月的，可以提供社会保险登记证复印件替代此项内容；④事业单位等机构组织不能提供此项内容的，须提供有效的文件资料以证明该单位不用进行社会保障资金缴纳。】；

7-5供应商参加本次政府采购活动前三年内，本公司在经营活动中没有重大违法记录的声明（附承诺书原件，格式自拟，加盖公章）；

7-6供应商出具的具有良好商业信誉和健全财务会计制度的财务状况的承诺（附承诺书原件，格式自拟，加盖公章）；

7-7供应商出具的上一年度经审计的财务报表复印件（加盖公章）或供应商基本开户银行在投标截止期前3个月内出具的完整的资信证明原件或复印件（未完成2019年度财务审计工作的，可提供2018年度财务报表；如提供复印件需加盖公章，如资信证明中注明复印件无效，则必须提供原件）；

7-8供应商出具的具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺（附承诺书原件，格式自拟，加盖公章）；

7-9磋商文件要求或供应商认为必要的其它内容。

*注：若供应商为监狱企业，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。同时，对于上述所要求资格证明文件无法提供的，可单独做出说明并加盖公章。*

附件7-1法定代表人授权书

**（统一格式，须提供原件，法定代表人需签字或盖手签章或盖人名方形印章，被授权人需签字）**

本授权书声明：注册于 （国家或地区的名称）的 （公司名称）的在下面签字的 （法定代表人姓名、职务）代表本公司授权 （单位名称）的在下面签字的 （被授权人的姓名、职务）为本公司的合法代理人，就 （项目名称、招标编号）的投标，以本公司名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于 年 月 日签字生效，特此声明。

法定代表人签字（或盖章）

被授权人签字

供应商名称（盖公章）：

附件8、供应商情况一览表

**供应商：（公章） 填表日期：**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 单位名称 | | |  | | | | | |
| 详细地址 | | |  | | | | | |
| **开户银行名称** | | |  | | | | | |
| **银行帐号** | | |  | | | | | |
| 主管部门 |  | 负责人 |  | | 职务 | |  | |
| 经济类型 |  | 授权代表 |  | | 职务 | |  | |
| 邮政编码 |  | 电话 |  | | 传真 | |  | |
| 单位简介及机构情况 | |  | | | | | | |
| 单位优势及特长 | |  | | | | | | |
| 单位概况 | 职工总数 | 人 | | 生产工人人 | | | | |
| 工程技术人员人 | | | | |
| 员工情况 | 高级职称 | | 中级职称 | | 初级职称 | | 技工 |
| 人数 |  | |  | |  | |  |
| 流动资金 | 万元 | | 资金来源 | | 自有资金 | | 万元 |
| 银行贷款 | | 万元 |
| 固定资产 | 原值 | | 万元 | | 净值 | | 万元 |
| 企业财务状况 |  | 收入总额 | | 利润总额 | | 税后利润 | | 负债总额 |
| 2016 |  | |  | |  | |  |
| 2017 |  | |  | |  | |  |
| 2018 |  | |  | |  | |  |
| 设备和技术专业能力 |  | | | | | | | |

**附件8、供应商类似业绩清单**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目名称 | 签约  时间 | 用户  名称 | 项目简介 | 合同  金额 | 用户的联系电话及地址 | 状态 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

供应商名称(盖公章)：

供应商被授权代表（签字）：

日期：

**附件9、供应商针对本项目配备人员情况介绍**

|  |  |
| --- | --- |
| 姓名 |  |
| 性别 |  |
| 年龄 |  |
| 身份证（提供复印件） |  |
| 职务 |  |
| 在本项目中担任的职务 |  |
| 毕业学校 |  |
| 毕业时间 |  |
| 学历证明（提供复印件） |  |
| 所学专业 |  |
| 资质证书（提供复印件） |  |
| 曾担任类似项目的经验 |  |
| 近年来的主要工作业绩及担任的主要工作 |  |

**注：本表格式供参考，表格可复制。**

**附件10、详细服务需求响应**

供应商应按本磋商文件第五部分服务需求自行编写详细服务需求响应文件

**附件11、中小企业声明函（如适用，统一格式，须提供原件）**

【不属于中小企业的无需填写、递交】

中小企业声明函

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库〔2011〕181号）的规定，本公司为\_\_\_\_\_\_（请填写：中型、小型、微型）企业。即，本公司同时满足以下条件：

　　1.根据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）规定的划分标准，本公司为\_\_\_\_\_\_（请填写：中型、小型、微型）企业。

　　2.本公司参加\_\_\_\_\_\_单位的\_\_\_\_\_\_项目采购活动提供本企业制造的货物，由本企业承担工程、提供服务，或者提供其他\_\_\_\_\_\_（请填写：中型、小型、微型）企业制造的货物。本条所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

**附件12、投标担保函**

**（如适用，统一格式，须提供原件）**

编号：

（采购人或采购代理机构）：

鉴于（以下简称“供应商”）拟参加编号为的

项目（以下简称“本项目”）竞争性磋商，根据本项目磋商文件，供应商参加投磋商时应向你方交纳保证金，且可以担保函的形式交纳保证金。应供应商的申请，我方以保证的方式向你方提供如下保证金担保：

一、保证责任的情形及保证金额

（一）在供应商出现下列情形之一时，我方承担保证责任：

1．中标后供应商无正当理由不与采购人或者采购代理机构签订《政府采购合同》；

2．磋商文件规定的供应商应当缴纳保证金的其他情形。

（二）我方承担保证责任的最高金额为人民币元（大写），即本项目的保证金金额。

二、保证的方式及保证期间

我方保证的方式为：连带责任保证。

我方的保证期间为：自本保函生效之日起个月止。

三、承担保证责任的程序

1．你方要求我方承担保证责任的，应在本保函保证期间内向我方发出书面索赔通知。索赔通知应写明要求索赔的金额，支付款项应到达的账号，并附有证明供应商发生我方应承担保证责任情形的事实材料。

2．我方在收到索赔通知及相关证明材料后，在　　　个工作日内进行审查，符合应承担保证责任情形的，我方应按照你方的要求代供应商向你方支付保证金。

四、保证责任的终止

1．保证期间届满你方未向我方书面主张保证责任的，自保证期间届满次日起，我方保证责任自动终止。

2．我方按照本保函向你贵方履行了保证责任后，自我方向你贵方支付款项（支付款项从我方账户划出）之日起，保证责任终止。

3．按照法律法规的规定或出现我方保证责任终止的其它情形的，我方在本保函项下的保证责任亦终止。

五、免责条款

1．依照法律规定或你方与供应商的另行约定，全部或者部分免除供应商保证金义务时，我方亦免除相应的保证责任。

2．因你方原因致使供应商发生本保函第一条第（一）款约定情形的，我方不承担保证责任。

3．因不可抗力造成供应商发生本保函第一条约定情形的，我方不承担保证责任。

4．你方或其他有权机关对磋商文件进行任何澄清或修改，加重我方保证责任的，我方对加重部分不承担保证责任，但该澄清或修改经我方事先书面同意的除外。

六、争议的解决

因本保函发生的纠纷，由你我双方协商解决，协商不成的，通过诉讼程序解决，诉讼管辖地法院为法院。

七、保函的生效

本保函自我方加盖公章之日起生效。

保证人：（公章）

年 月 日

**附件14、残疾人福利性单位声明函**

**【不属于残疾人福利性单位的无需填写、递交】**

**（如适用，统一格式，须提供原件）**

**残疾人福利性单位声明函**

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕 141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加\_\_\_\_\_\_单位的\_\_\_\_\_\_项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

**第五部分 服务需求**

## 背景

广州灾备中心机房位于广州市经济技术开发区创业路17号黄埔海关新港关大楼11层（原黄埔出入境检验检疫局大楼），工作人员办公区位于10层东侧。机房总面积约400平方米，监控中心200平方米，公共位置和培训室共400平米，工作人员办公区400平米，整个数据中心占面积约1400平米。机房于2008年建设完成，2009年开始承接核心系统容灾业务，由相关公司提供机房管理、日常运维、设备维保等技术服务。

2019年对机房环控设备进行更新改造，目前机房动力环境设备情况如下：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **类型** | **产品名称** | | **产品型号** | **年份** | **数量** | **通讯协议** |
| **红外防盗** | 防盗报警主机 | | IL-001 | 2008 | 1 | 无 |
| **红外防盗** | 红外探测器 | | ILD-901 | 2008 | 3 | 无 |
| **温湿度监控** | 温湿度传感器 | | TH-01 | 2008 | 10 | 无 |
| **温湿度监控** | 温湿度变送器 | | GNC-HTHM | 2008 | 1 | Modbus |
| **漏水监控** | 漏水控制器 | | TTS1M-1A | 2008 | 1 | Modbus |
| **漏水监控** | 测漏感应线 | | TT1000-15M\50FT | 2008 | 5 | 无 |
| **漏水监控** | 水浸探测器 | | YDE－WDT | 2008 | 1 | 无 |
| **柴油发电机** | 康明斯斯坦福 | | 无 | 2008 | 1 | 无 |
| **精密空调** | 维谛 | | P2100DA13FHL12S1D000PE000 | 2019 | 1 | Modbus |
| **精密空调** | 维谛 | | P2100DA13FHL12S1D000PE000 | 2019 | 1 | Modbus |
| **精密空调** | 维谛 | | P2100DA13FHL12S1D000PE000 | 2019 | 1 | Modbus |
| **ups主机** | 维谛 | | EXM 0160kTK16FN1000 | 2019 | 1 | 电总协议通讯 |
| **ups主机** | 维谛 | | EXM 0160kTK16FN1000 | 2019 | 1 | 电总协议通讯 |
| **ups主机** | 维谛 | | EXM 0160kTK16FN1000 | 2019 | 1 | 电总协议通讯 |
| **配电柜** | 梅兰日兰 | | 无 | 2008 | 4 | 无 |
| **蓄电池(UPS)** | 汤浅YUASA | | NPL100-12 | 2015 | 238 | 无 |
| **灭火控制器** | | 国泰怡安 | JB-QBZL-GK652B | 2017 | 1 |  |
| **感烟探测器** | | 国泰怡安 | JTY-GD-EI6010 | 2017 | 15 |  |
| **温感探测器** | | 国泰怡安 | JTW-A2R-EI6010 | 2017 | 32 |  |
| **七氟丙烷气瓶** | | 国泰怡安 | ZGF150 | 2017 | 7 |  |
| **驱动气瓶** | | 国泰怡安 | ZEPD6-4.5 | 2017 | 1 |  |
| **紧急启停按钮** | | 国泰怡安 | GC-QTQT-J2000 | 2017 | 1 |  |
| **消防警铃** | | 国泰怡安 | JL24-6 | 2017 | 1 |  |
| **声光报警器** | | 国泰怡安 | SG-03K | 2017 | 2 |  |
| **16路硬盘录像机** | | 海康威视 | HIK-7216HW | 2014 | 1 |  |
| **红外枪式摄像机** | | 三星 | SIR-4150 | 2008 | 8 |  |
| **红外半球摄像机** | | 三星 | SIR-4250P | 2008 | 6 |  |
| **四门门禁控制器** | | 共济 | AT-2004 | 2008 | 3 |  |
| **指纹读卡器** | | 美国 | VPROX | 2008 | 11 |  |
| **面部识别器** | |  |  | 2008 | 1 |  |

广州灾备中心机房网络架构主要分为互联网区及广域网区域。运行的主要业务系为E-CQS系统容灾平台。其中，E-CQS容灾平台部署于广域网区，是在E-CQS已经建设的同城双中心的架构基础之上，依据两地三中心的建设思路对E-CQS系统进行系统容灾建设，以保证在面临区域灾难时，最大限度保护E-CQS系统资源及数据，并保障E-CQS系统关键业务的连续性。广州灾备中心目前在用及近期计划部署的物理设备列表如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设备类型** | **型号** | **数量** | **备注** |
|  | **核心交换机（6）** | 华为CE12812 | 2 | 互联网区在用 |
|  | 华三S10504 | 2 | OA等系统备份设备在用 |
|  | 核心交换机 | 2 | 计划替换广域网区核心交换机 |
|  | **核心路由器（6）** | 华为NE20E-S16 | 2 | 互联网区在用 |
|  | 华三SR6604 | 2 | OA等系统备份设备在用 |
|  | 核心路由器 | 2 | 计划替换广域网区核心路由器 |
|  | **负载均衡（4）** | 深信服AD-7000 | 2 | 互联网区在用 |
|  | 负载均衡 | 2 | 计划替换广域网区负载均衡设备 |
|  | **服务器（89）** | 华为FusionServer 5885H V5 | 16 | 互联网区在用 |
|  | 华三UIS-Cell 3010 G3 | 18 | 部署于互联网区 |
|  | IBM P720 | 1 | OA等系统备份设备在用 |
|  | IBM HMC | 1 | OA等系统备份设备在用 |
|  | 浪潮NF8560 M2 | 2 | OA等系统备份设备在用 |
|  | 曙光I840-G20 | 1 | OA等系统备份设备在用 |
|  | 联想SR950 | 2 | 数据库服务器互联网区在用 |
|  | 联想System x3950 X6 | 2 | 数据库服务器广域网区在用 |
|  | ARM架构服务器 | 30 | 用于替代广域网区虚拟化平台 |
|  | X86服务器 | 6 | 补充互联网区虚拟化平台资源 |
|  | 华为/华三/浪潮 | 4 | 高端数据库服务器 |
|  | 华为/华三/浪潮 | 6 | 低端管理服务器 |
|  | **SAN存储（21）** | 华为OceanStor 18500 V5 | 2 | 互联网区在用 |
|  | 华三CF20000 | 2 | 部署于广域网区 |
|  | 存储阵列 | 2 | 非结构化数据存储 |
|  | 华三CF8840 | 1 | 广域网区在用 |
|  | 宏杉MS3300 | 6 | OA等系统备份设备在用 |
|  | 宏杉MS5020 | 8 | OA等系统备份设备在用 |
|  | **交换机（25）** | 华为OceanStor SNS 5192 | 2 | 互联网区SAN交换机在用 |
|  | 博科BR310 | 5 | OA等系统备份设备在用 |
|  | SAN交换机 | 2 | 计划替换广域网区SAN交换机 |
|  | 华为/华三/锐捷 | 4 | 管理交换机 |
|  | 华为/华三/锐捷 | 2 | 接入交换机 |
|  | 汇聚交换机 | 4 | 计划用于互联网区设备汇聚 |
|  | 汇聚交换机 | 4 | 计划用于广域网区设备汇聚 |
|  | 华三6300 | 2 | OA等系统备份设备在用 |
|  | **安全设备（6）** | 防火墙 | 2 | 用于互联网区 |
|  | 防火墙 | 2 | 用于互联网区和广域网区隔离 |
|  | 数据防泄漏 | 2 | 用于互联网区和广域网区 |
|  | **NRS（2）** | 同友NRS | 2 | OA等系统备份设备在用 |
|  | **DRS（1）** | 合众DRS | 1 | OA等系统备份设备在用 |
|  | **<合计>** |  | 160 |  |

注：列表中，标浅绿色背景的设备为已完成采购，设备近期到货；橙色背景的设备为“十二五”工程采购设备，已在采购中；金色背景设备为近期计划采购设备，上述设备均在此次设备纳管范围内。

2008年广州灾备中心机房建设完成后，一直使用ITSM监控系统对机房内的动力、环境设备以及VMWare虚拟化平台服务器等进行集中监控，基本能够满足日常运维需求。在广州灾备中心机房将虚拟机化平台更换为华为的虚拟化平台后，ITSM监控系统失去对服务器的监控。于2019年进行UPS、精密空调等设备的更新改造，导致ITSM监控系统对温湿度、漏水检测等环境设备失去监控能力，并且更新后的设备也无法由ITSM监控系统进行纳管、监控。为避免机房各类设备出现故障时无法及时发现和处理，导致产生严重后果，拟建设集中的、统一的、联动的综合监控平台，对广州灾备中心机房的动力设备、环境设备、服务器、网络设备、存储等设备全面纳管监控，及时发现与解决交换机、路由器、服务器、存储、空调、UPS等突然出现的故障，确保信息系统安全稳定运行。

## 目标

加强广州灾备中心机房维护平台建设，提高信息资源的运行管理水平，通过建设集中的、统一的、联动的运维监控管理平台，及时、准确、全面反映与掌握信息系统的运行状态，保障各业务系统的正常运行，应达成如下目标：

1. 以IT资源可用性监控为主线，构建统一集成的IT资源监控平台，强化主动监控，实现集中管理；
2. 对运维管理工作进行优化，将管理数据电子化，管理过程规范化；
3. 可以实时了解全部IT资源的负载与使用情况，掌握运行质量与效率，合理利用资源；
4. 建立集中的告警分析及展现平台，当故障产生时，可以进行故障的快速定位，发现故障原因，调度资源快速恢复系统服务，从而缩短故障解决时间，降低维护成本，提高系统整体可用性。

## 任务

1. 构建广州数据中心设备统一纳管平台，实现设备管理的规范化、配置管理的精细化，对机房内的设备进行全生命周期管理，通过定义协议模板、解析参数等信息完成对设备的监控，为数据中心的监控、运维操作提供数据基础，通过系统、科学的管理方式，全面提高技术保障水平。其中纳管的设备包括：服务器设备、网络设备、存储设备、动力设备、环境设备等。
2. 建设动力环境监控子系统，在各个设备厂商能提供通信协议及点表的情况下，对各类动力设备、环境设备监控数据进行采集，实时展示设备运行情况，并存储为历史数据，为后续建设监控数据分析平台提供数据基础。其中监控的动力环境设备包括：UPS、柴油发电机、精密空调、温湿度、漏水检测、蓄电池、配电柜、门禁系统、视频监控系统、消防系统等设备。
3. 建设基础架构监控子系统，对IT资源的性能数据、事件数据进行采集，以达到及时了解目前IT环境中各个组件的运行状况的目的。监控的设备包括：服务器设备、网络设备、存储设备等。
4. 建立多渠道告警机制，实现告警信息、级别及监控点限值的自定义管理，可通过多种渠道（短信、邮件、告警平台等）对运维人员进行告警通知。
5. 实现机房可视化管理，可展示机房设备位置及详细信息，可通过搜索定位设备的机柜位置和U高，同时可进行位置变更操作；
6. 通过多种直观方式、从多个视角提供对整个IT系统运行的综合、全面、集中监控展现。
7. 通过网络管理子系统完成对底层物理网元和虚拟网元的控制，同时还可以和主流计算平台进行联动。针对主流厂商的SDN控制器可以对其进行纳管，可以根据上层业务需求，随意组合虚拟网元，快速搭建自己的VPC并完成互联互通。
8. 初步建设运维自动化系统部分内容，以减轻广州灾备中心机房运维过程中所面临的压力，使日常运维操作标准化、流程化，最大程度的减少人为失误，减少人力成本，提高运维的效率和质量。此部分建设包括：物理机自动化部署、华为云平台对接、存储划盘、巡检自动化等。
9. 实现多种监控目标数据采集，对数据库（MySQL、Oracle、达梦数据库）及常见中间件实现监控。

## 技术需求

### 总体需求

采用流行简单的B/S结构，无需安装客户端就可远程浏览，完全在先进的、开源的、成熟的组件上开发的监控系统，采用友好的显示界面，美观大方；可以管理动力环境设备、服务器设备、网络设备、存储设备等，稳定而高效，通过基于web的远程访问能力，便于随时随地了解机房的运行状态，通过统一的界面完成动力环境监控系统、基础架构监控系统的相关管理操作，并提供完整的二次开发功能，可以按照用户需求定制。

### 动力环境监控系统

动力环境监控系统分为配置管理子系统、数据采集子系统、数据展示三个部分，由数据采集子系统完成监控对象的数据采集。配置管理子系统用来维护动力环境设备信息，并可以进行采集规则设置。监控对象按照采集方式分为智能设备和非智能设备两大类，智能设备本身具有数据采集和处理能力，并带有智能接口，可以与上机位进行通信；非智能设备本身不具备数据采集和处理能力，需要增加传感器、变送器和采集器来完成数据采集。

数据展示平台可实时显示监控对象的检测数据，并可以查询任意时间范围内的监测数据，在电子视图上标明设备和其子设备在机房中的位置。点击图标可导航到相应设备并显示相关数据（包含但不限于通讯状态、当前报警数据、实时数据等）。有报警发生时，相应设备图标会变红闪烁，并现场产生声光报警。

丰富的报表功能，采用可视化图表（包含但不限于列表、柱状图、动态曲线图等）多维度形象直观地展示对比各种实时数据、报警数据、历史数据（最大最小值、平均值等），按用户需求自动生成输出（包含但不限于年、月、日）运行报告和各设备实时、报警、历史数据图表。

支持Windows、Mac、IOS、Android等主流操作系统。可通过台式机、平板电脑、手机等浏览。

#### UPS监控

UPS电源和直流电源均带有电池，对计算机起到提高电源质量、停电后持续供电的保障。通过由UPS厂家提供的通讯协议及智能通讯接口，对UPS内部整流器、逆变器、电池、旁路、负载等各部件的运行状态进行实时监视，一旦有部件发生故障，机房环境监控系统将自动报警。机房环境监控系统中对于UPS的监控一律采用只监视，不控制的模式。

#### 精密空调监控

通过实时监控，能够全面诊断空调运行状况，监控空调各部件(如 压缩机、风机、加热器、加湿器、去湿器、滤网等)的运行状态与参数，并能够通过机房环境监控系统管理功能远程修改空调设置参数(温度、湿度、温度上下限、 湿度上下限等)，以及对精密空调的重启。空调机组即便有微小的故障，也可以通过机房环境监控系统检测出来，及时采取措施防止空调机组进一步损坏。监控指标包括但不限于以下指标：运行状态、回风温度高、回风湿度高、送风温度高、送风湿度高、回风温度低、回风湿度低、送风温度低、送风湿度低、风机状态、风机报警、过滤器堵塞、回风温度、送风温度、回风湿度、送风湿度、温度设置点、湿度设置点、风机转速、压缩机状态、压缩机高压报警、压缩机低压报警。

#### 柴油发电机监控

实时显示并保存发电机组的各监测参数的数值，设定电压、电流的上限值与下限值，当监测的电压或电流超过设定的允许值时，系统诊断为有故障（报警）事件发生，监控主系统发出报警；实时监测发电机组所发电的相电压、相电流、相功率、频率、功率因素、总功率等。监控指标包括但不限于以下内容：开机状态、自动/半自动标志、油压、水温、液位、报警数量、运行小时、启动次数、转速、发电机电流、发电机功率、发电机无功功率、发电机视在功率、发电机频率、电池电压、发电机功率因数等。

#### 蓄电池监控

及时可靠地对蓄电池组进行巡回检测，对于维护负载设备的正常运转具有十分重要的意义。为此，需要通过在线式电池监测仪、直流电流传感器等设备对UPS蓄电池进行监控。监控指标包括：组电压、组电流、组温度、电池电流、电池电压、电池温度等。一旦发生报警，在视图上显示故障电池数量和位置。

#### 配电柜监控

主要是对配电柜的运行状况进行监测，主要对配电系统的三相相电压、相电流、线电压、线电流、有功、无功、频率、功率因数等参数和配电开关的状态监视进行监视。当一些重要参数超过危险界限后进行报警。

#### 温湿度监控

机房的主要设备工作间均需安装温度和湿度传感探头，对温度、湿度进行实时检测，显示各测点温度、湿度值。采用Modbus协议对变送器的温度、湿度数据进行采集，当检测值超过各工作区规定的温、湿度上、下限值时，可以进行该值的超限报警。一旦发生报警，在视图上显示报警温湿度探头位置。

#### 漏水检测

对于水系统空调存在较大的漏水故障隐患，并且随着机房使用年限的增大，故障发生的概率总体会上升。所以建议设置定位式漏水检测系统，对机房空调及有漏水隐患的部位进行漏水检测，一旦发生漏水故障能确保在第一时间告警并将准确的定位信息反馈给值班人员，以避免漏水引发次生故障。机房最容易出现漏水的地方为空调附近，在空调的安装地板下面安装线式漏水感应传感器。漏水传感器由漏水主机和漏水感应绳组成，传感器将漏水信号转换成干节点开关量信号，从而实现对机房水浸监控。

#### 门禁系统

整合门禁系统功能，实时监控各门禁出入口开关门状态，并可远程控制门禁开关。一旦发生非法出入报警，在视图上显示报警门禁位置。

#### 视频监控

整合视频监控系统功能，实时监控视频图像，远程回放历史图像，远程操控云台镜头等设备。

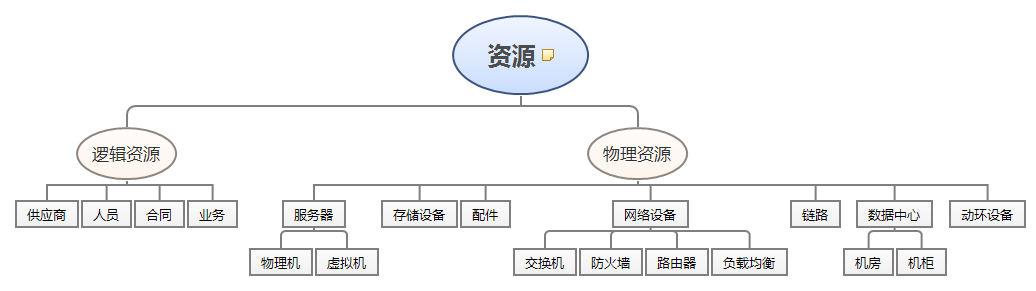
#### 消防系统

整合消防系统功能，实时监控各探头状态，一旦发生报警，在视图上显示报警探头位置，并可确认是否启动喷淋或气体消防系统。

### 基础设施监控系统

#### 资产管理

资源管理中包括数据中心的物理资源管理及逻辑资源管理。所有数据中心的物理设备，拥有完整的管理、维护、资产、基础配置登记，设备使用者和资产管理者可以随时查阅其设备的管理维护基本信息，实现数据中心各区域的机位、交换机端口等资源精细化管理，对每台设备的物理位置、基础物理环境信息精细化记录；逻辑资源管理包括人员管理、业务线管理、供应商管理、合同管理等模块。



1. IT设备基本信息管理：单台设备的基本信息包括设备名称、固定资产号、供应商、供应商电话、保修到期时间、设备位置、资产类型、IP地址，购买日期，设备所使用的操作系统，供应商信息等，要便于管理员编辑查询，能够对物理资产信息按照需求字段进行导出或导入；
2. 设备查询：系统可根据设备类型、设备名称、负责人、设备位置等多种关键字对机房内固定资产进行检索，快速确定资产位置，方便管理；
3. 业务线管理：维护数据中心各个业务线信息，并可根据业务线维度统计资产使用情况；
4. 人员管理：维护各类人员的基本信息，包括姓名、手机号、邮件等相关信息；
5. 备件管理：对数据中心内的备件信息进行管理；
6. 合同管理：维护采购合同相关信息；

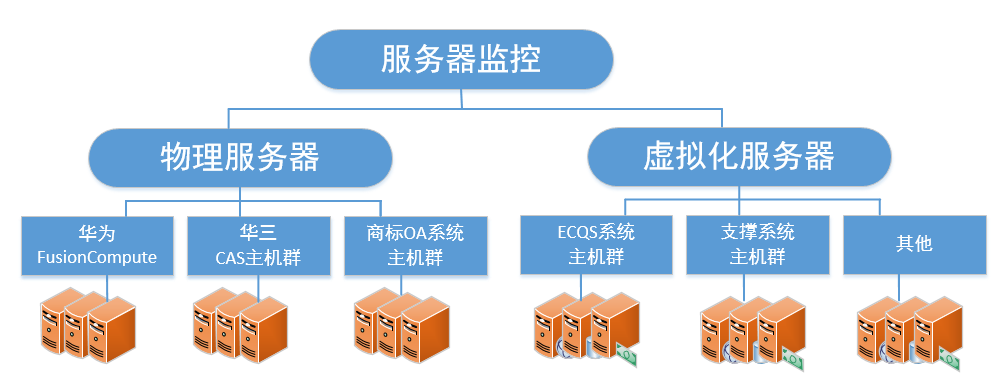
#### 资源监控

##### 服务器

广州灾备中心物理服务器设备使用情况：物理服务器共计78台，其中有固定用途的服务器42台、待定或计划使用的服务器36台 。虚拟化服务器使用情况：华为虚拟化平台虚拟机共计76台，vmware虚拟化平台虚拟机共计17台。运维监控管理平台需要完成物理服务器、虚拟服务器的实时监控，应包括监测服务器运行状况，如服务器CPU、内存、磁盘的使用情况，监测的系统平台应包括Windows、主流的Linux等；监测Windows平台和Linux平台上运行的相关进程、服务的运行状况；监测服务器网卡的运行状况，如网卡的流量、状态和丢包率等；对系统的日志变化情况进行监测，支持通过匹配查询、设置过滤条件等方式进行更深层次的分析。

功能要求：

1、支持用户对监控的服务器进行分类，如：对物理服务器进行归类、对虚拟化服务器按应用系统进行归类。如图示：



2、支持服务器监控策略，监控策略是用户定制的服务器监控功能的集合，如多个端口服务监控、应用系统及支撑系统日志分析等等；

3、支持对同一分类服务器或单一服务器进行如下操作：

1. 维护功能：该功能可对所选类别服务器暂停部分监控功能，方便工程师对服务器进行维护操作；
2. 监控策略：该功能可对所选类别服务器选择多个监控策略；
3. 新增/删除：该功能可对所选类别服务器进行新增或删除操作；

4、支持对选定网段（手动/自动）的虚拟服务器或物理服务器进行自动发现并添加到服务器列表，提示用户进行分类操作。

5、支持查看整体的系统的故障情况及服务器运行状态动态显示；

##### 网络设备

广州数据中心网络设备主要包括核心交换机6台、核心路由器6台、互联网防火墙2台、负载均衡2台、汇聚交换机若干、安全相关设备若干，网络设备的可用性和性能主要表现为网络设备接口的相关状态信息，包括接口状态、接口流量、接口丢包率等，除此之外，网络设备的可用性还包括CPU利用率、内存利用率、当前连接数、会话数、防火墙的性能指标等。监测系统不仅要对各种网络设备的可用性和性能进行监测，还要对网络进行实时统计，保证能够以各种数据指标、性能报表和性能趋势图为网络的容量规划、趋势分析以及数据优先级划分提供依据。

##### 存储

广州数据中心的存储设备品牌分别有华为、华三，需要对不同种类的存储进行实时监控，主要包括存储池和LUN的使用容量、裸容量及前端主机端口的传输速率、IOPS等指标的监控。

SAN交换机的监控要求：

* 1. 支持设备状态监控；
  2. 支持设备告警信息监控。

存储网络(SAN)的监控：

* 1. SAN网络拓扑自动发现

##### 中间件监控

现在大部分的应用系统都部署在中间件上，中间件也是一个独立的系统。它有自己运行的一套法则监控系统需要对它进行监控，同时中间件产生的警告也需要体现在监控系统中。业务系统为了保证数据的传输，一般都会采用一些数据交换系统，如ibm-mq，监控系统需要把这些数据交换系统也纳入到监控的范围。对数据交换系统出现异常都需要产生告警，并进入到告警模块，还需要根据告警的类别给中间件管理员发通知。

* 1. 中间件现在有很多种，监控系统需要接入到其模块中，从中抓取中间件的运行状态。监控系统还能设置各种针对中间件的指标，实现对中间件的基础监控。当某些指标出现异常时，产生对应的告警并进行后续处理。
  2. 性能报表。系统的应用性能和用户体验数据生成报表。根据系统的应用性能和用户体验数据，自定义生成应用性能分析报表和用户体验分析报表，为领导业务决策、系统升级扩容提供量化依据。
  3. 端到端分析要求具备应用端到端的分析能力， 实现WEB服务器端的实时监测（包括Web页面的加载时间，响应时间，吞吐量），分析出应用端的性能情况的同时，WEB服务器到应用服务器端的监测（包括Web事务的响应时间，吞吐量，慢事务的发生时间段，事务过程分解，子过程耗时占比）分析出Web服务端的服务质量以及与应用服务器间交互性能消耗，应用服务器到数据库服务器的监测（包括Web事务的响应时间，吞吐量，慢事务的发生时间段，事务过程分解，子过程耗时占比）分析出应用服务端的服务质量以及与数据库服务器间交互性能消耗。

##### 数据库监控

支持oracle（11g及更高版本），mysql，达梦数据库类型监控，支持主要以下数据指标：

* 1. 数据库服务状态（健康、有告警、有故障、服务不可用）；
  2. 数据库系统总体负荷（分为四个等级：系统空闲、系统负荷中等、系统负荷很高、系统无响应）；
  3. 数据库报警信息的采集；
  4. 数据库空间使用（分配的空间、空间的周/月增长量、当空闲空间不足于未来1个月的使用量时报警）；
  5. 当前会话数，活动会话数、锁等待、长事务、当前执行时间长的操作；
  6. 支持oracle RAC实例的指标监控；
  7. 应用系统高消耗SQL的性能分析。对应用程序调用数据库请求的SQL语句进行监控，对高消耗的SQL语句进行记录及监控，关联应用事务与SQL调用的关系，提供高效耗SQL的定位及分析能力， 并提供对SQL的钻取分析功能，包含自定义时间周期时间内SQL的执行次数，执行的时间，等待的事件类型，SQL的CPU消耗，SQL的物理读写量，SQL的历史执行计划，SQL相关的对象信息（表、索引、序列等）, SQL的执行用户。

##### 日志管理及分析

针对系统的日志进行统一采集、管理、备份及其分析。各种系统都存在各种形式的日志，日志中记录了系统的各种运行基础信息，每一种系统上的日志都非常散乱，监控系统需要对它们进行统一化的管理。不同的人员对系统日志有着不同的需求，系统不可能对所有人员开放日志的全功能。日志是监控及告警的基础数据，对它的分析是否准确直接影响监控系统的性能。

* 1. 日志提取

实现日志数据提取整个过程，经历日志模板匹配，格式识别，切割格式化。

1. 支持Server端页面直接配置提取规则。
2. 支持对常规（分隔符、xml、key-value）的日志做字段提取：系统支持对常规的分隔符、已有类型、XML、Key-value）日志都能包含提取；提取XML主要对内容进行划词，key-value提取，也只要划词和提供相应的正则就可以使用。
3. 支持对非结构化的日志做字段提取：支持数据库、应用系统、操作系统、虚拟机、网络、中间件、自定义等各种非结构化的日志文件字段的识别、切割和提取。
4. 支持划词提取自动生成正则表达式：系统支持鼠标滑动字符串，数据自动生成默认的名称，类型，标识名称，是否为空，是否删除，正则前部分，正则表达式；支持正则表达式的自定义编辑。
5. 支持多行合并（如javaException则合并）、支持事件多行合并和单行合并。
6. 支持前端简洁查看并调整字段提取的规则、支持前端查看和调整字符提取规则。
7. 支持复合提取：支持复合提取，在原来提取的基础再进行二次提取，二次提取支持机构化格式和非结构化格式的，结构化支持XML，json等。
8. 配置提取规则时支持对日志进行搜索来选择需要的样本（日志量大时手工很难找到所需样本）。
9. 支持对敏感字段定义为脱敏属性。
   1. 日志的管理

对各个系统采集上来的进行统一管理。监控系统需要对统一规划，同时需要分配日志的访问权限和进行分类。日志通常可以分为：系统日志、访问日志、运行日志、错误日志、审计日志等。由于应用错误日志很可能是开发人员所需要的，开发人员是不能直接访问应用服务器，这里需要系统能提供日志的副本下载。

* 1. 日志的存储及备份

系统中存在的海量日志，定期需要对其进行备份，以便回收磁盘空间。

#### 集中监控平台

##### 集中告警处理

用户可以为不同告警设置不同的报警定义，并可设置各种报警门限值参数、阈值。报警可分为多个级别，按重要性分为提示、报警、重要、严重、紧急等不同级别。级别越高的报警，表示重要性和危害性越大。系统具有并行处理报警的能力，对报警事件按优先级的高低进行处理。当多个报警同时产生时，按照报警的优先级从高到低依次处理，首先处理优先级高的报警，再处理优先级低的报警。为用户提供告警处理策略设置功能及多种告警渠道，例如连续几次发现故障则告警、在连续几次轮询周期内故障发生次数达到设定的值则告警，或者在一定的时间周期内只进行一次告警等。通过告警策略的设定可以减少误报和事件洪水情况，提升告警的有效性。系统应能对各种历史告警按照设备类型、告警等级、发生时间等关键字进行查询、统计和打印。可以动态灵活的进行告警通知方式的设置。告警的通知方式可以根据不同的告警事件或者不同的硬件设备、软件平台等进行个性化设置。报警手段也可以进行动态的设置和组合，如Email、短信等。对一些关键报警，需要维护人员及时介入处理的故障添加自动语音报警功能；在发生严重且紧急故障的时候，能够通过自动语音报警模块拨打维护人员电话，电话接通后自动播放报警信息。

对于7\*24小时进行告警屏幕监控的运维人员，可以按照告警的不同级别使用不同颜色进行展示，并在告警发生时提供提示音提醒功能。确保运维人员能够快速的获知和处理告警。

监控系统必须能描述各监控对象之间的关联关系。通过监控页面能很便捷的获得所有相关对象的监控信息。

监控页面中，可以跳转或启动每个监控对象的实际管理程序，如果是WEB类型的管理程序，还需要自动填入用户名口令（需要根据监控系统用户角色而选择填入相应的用户名和口令）。

监控系统的权限管理，按角色/岗位来定义权限。重要的变动需要高级别角色/岗位审核方能生效。

###### 告警适配

告警集中模块不仅要能够接入本身告警底层采集模块发送的告警，为了提升监控系统的适用性，还需要提供多底层监控源的支持。即对其他来源的底层监控平台，提供相关的告警适配器，实现告警信息的汇总。通过snmp trap、syslog等方式，开发告警处理接口，实现对告警信息的接入和格式化，以便进行后续的处理。

监控系统中的告警通知需要提供短信、邮件、微信、电话语言等多种手段。用户可以自由组合告警通知方式。

告警信息通知后，告警的接收人在规定时间内如未接单，需要再次通知。

告警级别的升级。（例如原先只通知某个运维岗，当同时有多类型的故障点，则需要同时通知管理岗或更高级别角色）

###### 告警过滤

底层监控系统的有些告警信息可能并不需要关注。这类告警信息通常具有告警数量大、级别低等特点，可以在告警集中处理模块进行过滤，减少后续过程处理的告警数量，提升系统的运行效率。

###### 告警压缩

提供告警压缩算法，实现对重复告警的判断。防止在故障没有消失的情况下，相同告警持续报出对运行值班人员的影响。对重复发生的告警，不再产生新的告警，而是将现存告警进行告警次数、最新发生时间、告警信息等关键内容进行更新来反映告警的最新状态。

###### 告警配置

设计通用的配置访问接口，实现通过统一的数据结构对配置信息的快速定位和访问。并将告警相关的设备或软件平台的配置信息实时引入到告警中，为告警处理人员提供配置信息的支持。

支持告警信息的历史处置状态标识，便于多个管理员不同时段查询和展示。

###### 复杂事件处理

可以根据事件的相关元素、引入的知识信息、配置信息进行复杂的条件设置，可以将同一类型的事件根据业务的维护级别、发生时间、设备的类型、设备地点和设备级别等进行复杂的规则设定，智能的匹配不同的处理流程。提升告警处理的有效性。

##### 监控数据展现

###### 实时数据展示

对IT资源进行分类，对每类中的主要设备对应的主要性能指标进行实时监控，其中重点网络设备（核心路由器、交换机）主要监控入带宽利用率、出带宽利用率，广域网设备重点关注总流量、入流量和出流量，服务器重点关注文件系统空间利用率、全局CPU利用率、内存利用率等。模拟交通信号灯的方式，直观、实时监控展现各类、各组IT资源的关键性能负载情况，通过仪表盘的方式直观地监控设备的CPU、内存、通断等实时运行状态。

###### 历史数据检索

动力环境监控系统及基础设施监控系统采集的数据需保存在大数据平台中，为后续建设运维监控数据分析平台提供基础数据，并且该系统可按照指定设备查询某段时间范围内的各个指标监控信息。

###### 综合统计报表

系统提供灵活和强大的数据查询、统计、分析、发布及报表展现等功能，用户可以通过该模块获得网络、系统及业务应用的配置、状态、性能、安全等各方面的报表和图表数据。在报告中包含对报告内容的说明，使管理人员可以清楚了解报告内容、报告数据的含义、数据量定义等。 各类统计包括：物理服务器设备的状态统计、物理服务器品牌统计、逻辑服务器用途统计、各个业务线的服务器数量统计等。

###### 业务监控视图

提供业务监控视图，从业务的视角对整体业务的健康状态进行展示。通过业务和资源类别两个维度，在业务视图中放入告警影响的信息，为告警处理人员进行故障分析提供帮助。

##### 机房可视化定制开发

可根据管理员角色、运维人员角色的需求提供不同的监视视图，如：管理员角色可以了解整个数据中心容量信息、各种类型设备数量、告警统计等信息，并可观察到本数据中心CPU使用率TOP5、内存使用率TOP5、磁盘I/O TOP5等信息；运维人员角色可随时掌握其负责的相关设备的运行状况，并可查看某一时间段内各个性能指标的曲线图等，此部分需根据招标方的需求进行定制化开发。监控系统需要提供接口，能够让运维人员二次开发，向监控系统推送数据和信息。需包含以下功能：

* 1. 容量可视化管理

容量可视化管理功能实现以机柜为单位的数据中心容量管理，通过输入查询条件检索服务器，系统在当前视图范围内列出符合条件的服务器全面表现机房和机柜的使用情况，对于空间等容量信息进行精确统计和展现。帮助数据中心更加有效地管理机房容量资源，使机房的各类资源的负荷更加均匀，提升数据中心资源使用效率。

* 1. 资产可视化管理

实现对数据中心资产配置信息的可视化管理，可以与各种IT资产配置管理数据库集成，也可以将各种资产台帐表格直接导入，提供以可视化方式进行分级信息浏览和高级信息搜索的能力，让资产和配置数据变得鲜活易用，大大提升资产数据的可用性、实用性和使用效率。

* 1. 物理网络拓扑

根据系统内的网络设备，可自动生成广州数据中心的物理网络拓扑图，直观显示广州数据中心物理网络结构。

#### 网络管理

可对数据中心和可用区进行纳管，一个数据中心下可以创建一个或多个可用区，界面对归属数据中心、可用区租户的物理和虚拟资源情况统一管理。通过图形化的操作界面，输入必要的网络参数和相应的网络拓扑连接，即可所见即所得的完成虚拟网络的互联互通；通过LLDP协议，通过对链路信息的收集和管理，进而获取全网的underlay和overlay不同层次的网络拓扑结构。利用VXLAN结合EVPN技术，网络编排通过NETCONF或相应API与数据中心的出口网关进行联动，完成数据中心间的二三层互联互通。

##### 网络资源管理

网络资源管理是指可对数据中心和可用区进行纳管，一个数据中心下可以创建一个或多个可用区，界面对归属数据中心、可用区租户的物理和虚拟资源情况统一管理。数据中心资源池包括：数据中心VNI、互通IP、公网IP。可用区资源池包括：可用区VNI、domain、vlan。通过资源池的统一管理，避免资源使用冲突，网管资源维护。

##### VPC管理

可以通过模板创建常用的VPC网络，并通过图形化的编排界面，实现对VPC网络的创建、编辑等管理操作。下发配置过程中出现了任何问题，都会回退到最开始的状态，同时报告给用户配置不成功的原因。创建VPC网络过程中，能够做到智能校验各项参数。

##### 拓扑管理

从全局层面展示数据中心的逻辑拓扑图和物理拓扑图，还有逻辑网元和物理网元的对应关系。拓扑管理根据网络的监控信息，展示出逻辑拓扑图和物理拓扑图中，网元的健康状态和链路的健康状态。

1. 支持拓扑图的背景地图的定制，根据需要对拓扑图进行放大、缩小和平移，可以进行拓扑图的投屏显示。
2. 支持拓扑图的绘制功能，支持网络设备间自动发现及拓扑连线，可以单独调整某个或多个节点的位置，并保存调整后的位置信息。
3. 支持通过拓扑节点查看资源对象的相关配置、告警信息、详细信息等，包括设备基本信息，也包括告警、实时监控等数据。
4. 支持逐层进入资源拓扑图，支持在拓扑图上查看设备的告警信息。
5. 支持对告警设备或系统进行闪烁强调显示，不同级别告警通过不同背景或边框颜色显示，当同一设备多级别告警同时出现时，显示最高级别告警颜色。
6. 链路告警需支持对告警链路进行异常显示，异常显示支持多颜色多级别。

##### 流量管理

1. 支持网络流量及带宽监测功能，分别从总体和局部显示当前网络流量及带宽使用状况。通过收集网络出入节点流量状况，显示相关的网络协议流量占比。
2. 支持对网络流量进行监控。流量监控支持对某段时间的流量和带宽利用情况进行统计分析。包括24小时的带宽占用监控、每日总流量、以及每月的总流量状况图表，包括按照不同协议在不同时间的流量统计和分析。
3. 支持IP监控管理，对接入到当前网络中设备、主机的IP地址进行监控和流量管理。

#### 运维自动化定制开发

此次系统建设可结合广州灾备中心日常运维工作，初步实现部分运维自动化功能，减轻运维人员所面临的运维压力，规范日常运维操作，实现运维工作标准化、流程化，从而保障线上业务持续、稳定运行。为达到此效果，该部分需求需结合广州灾备中心实际情况进行定制化开发。

##### 脚本管理

提供脚本的统一集中管理，便于实现自动化运维集中式管理与操作。可以支持系统管理员在自动化运维平台对多台指定的纳管对象（包括但不限于服务器、虚拟机、数据库、网络、防火墙、系统和应用软件等）执行常规运维操作命令（如清理某个文件等），从而减少人工直接逐台登录服务器的风险和重复工作，提高运维效率。应支持集中界面的运维操作，应在一个界面内包含设置命令区（输入区、预置命令区）、对象选择区（支持自定义对象组、预置分组等，如选择某个集群或选择部分节点）、执行结果返回区（例如体现每个被选择节点的执行结果信息）等。主要功能包括：

提供脚本列表展示的功能，依次展示列名为：脚本名、脚本、类型、所属分类、测试状态、生效时间、失效时间、创建时间，操作。

新增脚本：点击新增，配置脚本分类、脚本类型，这里提供脚本文件和命令行2种方式上传，上传后，选择脚本的操作系统和路径，生效时间及失效时间，保存。

脚本下发：可以对一个已上传的脚本或者命令进行下发。

脚本编辑：编辑脚本的名称、生效时间、失效时间和下发路径。

脚本在线编辑：提供脚本的在线编辑能力。

脚本执行：提供主动执行和被动执行2种执行方式。主动执行即手动执行，被动执行可以设置为一次性或者周期性定时执行。

脚本删除：提供单个脚本和多个脚本批量删除的功能

脚本分类管理：对脚本分类进行新增、编辑和删除操作。

支持脚本的权限管理及危险操作自动识别与提醒（如shutdown,reboot,rm等）

##### 物理机自动化部署

在生产环境中，经常批量部署几十甚至上百台服务器时，实现自动化安装操作系统尤为重要，按照传统的光盘引导安装工作量是不可预估的。Cobbler是一个免费开源系统安装部署软件，用于自动化网络安装操作系统。其最大的特点是集合了所有系统部署所需服务，如DNS、 DHCP、 TFTP及配置管理，结合IPMI可实现多版本操作系统批量部署，满足生产环境中不同服务器的部署需求，实现无人值守批量安装，节省部署时间，减轻运维人员工作压力。此部分需要利用编程语言对Cobbleer、IPMI相关指令进行封装，从而实现物理机批量自动化部署。

##### 存储划盘自动化

利用华为存储、华三存储提供的SDK或API实现存储划盘，通过该操作实现存储划盘规范化、自动化，并记录相关的操作日志，方便对存储划盘的过程进行监控及故障分析。该操作中包括创建LUN组、创建主机组、添加主机、添加LUN并完成映射等。

##### 华为云平台对接

广州数据中心定位为各个系统的灾备中心，这些系统除数据库服务外，大部分应用需要运行在虚拟化环境中，因此在华为私有云平台中申请资源会是运维过程中比较频繁的操作。为避免运维人员在各个系统之间进行切换，运维监控管理平台可通过使用云平台提供的SDK或者API实现虚拟机资源的创建、添加磁盘、配置网络信息等内容。此部分开发需要包含镜像管理、vpc管理、子网管理、磁盘管理等。

##### ITIL系统集成

运维监控管理平台需与原有ITIL系统之间的数据交互，满足监控数据的实时抽取、汇总、统一展现的需求，监控管理平台所产生的故障告警事件信息能生成相应的故障工单信息，两边系统保持故障工单数据和处理状态的同步。

##### 巡检自动化

实现运维工作的自动化和标准化，负责将巡检工作自动化，将日常运维工具或脚本整合到平台，实现远程调度，便于运维人员对全部的运维脚本的统一管理，并提供故障诊断，系统健康检查等工具。

##### 健康检查

收集生产环境中信息系统对应的实体机和虚拟机操作系统、网络设备、应用的日常运行状态数据并根据预设巡检策略分析其健康情况。并且可以根据客户后续的生产运维情况，灵活增加自动化健康检查的产品。支持批量对多台主机的多个系统软件同时进行健康检查，并且健康检查结果可持久化保存，便于日后分析，查询。支持健康检查结果自定义报表导出。

### 非功能性需求

#### 负载均衡架构

由于底层采集模块随着被监控的对象的增长，管理的Agent的数量、事件的数量、性能数据的数量都会快速增长。为了保证监控系统能够快速的进行告警处理以及保证系统的高可用性，必须采用负载均衡架构，一是可以通过扩展告警处理节点实现负载的增加，二是通过failover机制保障系统的高可用性。

#### 软硬件监控对象范围可扩展

底层采集模块支持的软硬件设备的数量必须是可扩展的，对于新的软硬件平台可以按照相关的规范进行二次开发，将其纳入底层采集模块支持的监控对象和监控点的范围，保证监控系统的弹性和兼容性。

#### 与北京生产中心监控系统对接

中标方按照招标方要求，免费配合实现广州灾备中心机房动环和监控管理平台与北京生产中心监控系统对接，根据北京生产中心监控系统对接需求，提供相关数据和接口，通过对接工作实现总局整体机房、设备、网络等资源的集中展示。

### 产品技术需求指标

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **重要性** | **指标项** | **指标要求** | **证明材料要求** |
|  | # | 不与特定设备绑定 | 系统必须为纯软件平台，不与动环、电力等方面的任何具体设备进行绑定； |  |
|  | # | UPS监控 | 提供UPS设备的监控内容配置和数据采集功能，且支持不少于3个市场主流UPS设备品牌（施耐德、伊顿、艾默生/维谛）； |  |
|  | # | 柴油发电机 | 提供柴油发电机设备的监控内容配置和数据采集功能，且支持不少于3个市场主流柴油发电机设备品牌（包括但不限于：MTU、卡特彼勒、康明斯）； |  |
|  | # | 精密空调 | 提供精密空调设备的监控内容配置和数据采集功能，且支持不少于3个市场主流冷冻水型精密空调设备品牌（包括但不限于：艾默生/维谛、史图兹、施耐德）； |  |
|  |  | 告警机制 | 提供复杂告警处理策略设置功能，用户可自定义较复杂告警处理策略。包括但不限于在一定的时间周期内进行事件压缩，通过对多次告警统一分析进行告警抑制（连续几次发现故障则告警、在连续几次轮询周期内故障发生次数达到设定的值则告警等），以达到精准告警的能力； |  |
|  | # | 监控管理 | 1、支持针对不同设备类型的监控模板定义；2、支持在监控平台上图形化方式实现监控模板或单个监控点的在设备上的部署；3、支持在集中管理平台上通过图形化界面对多个同类型设备的监控策略（阈值、参数、扫描周期、抑制策略）的批量部署、启停、修改能力； |  |
|  |  | 监控能力拓展支持 | 针对已支持设备的新的监控需求，平台支持提供脚本化语言的监控点开发、管理和部署；支持监控管理员在不依赖厂商进行程序修改的基础上快速实现监控能力拓展； |  |
|  |  | AIOPS监控 | 能够通过AIOPS算法进行无阈值告警，系统能够通过对历史数据的分析，使用hotwinters 、arima 、sarima 等算法实现无阈值告警能力； |  |
|  | # | 新设备纳管能力 | 对于平台未匹配过的新设备类型，在平台支持的通讯协议范围内，可以通过非编程、界面配置的方式在5个工作日内完成新设备的纳管；超出平台支持的协议范畴的，20个工作日内完成纳管； |  |
|  |  | 运维知识库 | 系统应具备对接运维事件知识库的能力。 告警事件触发后，可以把处理方法，资产信息、业务信息等都展示出来，提高事件处理的效率； |  |
|  | # | 数据采集 | 1、可以通过图形化界面设置灵活的采集与监控的策略，支持秒级数据采集；2、可以通过针对相同类型的设备定义数据采集模板，支持快速的采集策略部署；3、支持自定义设备相关指标名称，并支持定义设备原始点位信息与自定义指标的对应关系；4、支持可配置方式实现设备原始点位与自定义指标映射的复杂关系计算，包括但不限于多点位逻辑运算、位移等；5、提供采集数据基于快速查询及监控需求的高速数据切面存储机制，以及与大数据平台对接的海量数据存储机制等多种数据供应机制； |  |
|  | # | 开放式架构 | 系统需具备支持其他平台接入的开放式架构，需支持通过协议采集器（包括但不限于SNMP 、Modbus、IPMI、IEC104协议）获取动环设备相关数据，并对这些设备的状态进行监控的能力； |  |
|  |  | 可扩展性 | 系统要采用先进的体系架构，保证各个模块都要能够横向扩展，并可以通过横向拓展的方式实现处理能力的提升，满足纳管设备数量增长后的容量需求； |  |
|  |  | 松耦合 | 系统应基于开源框架进行开发，且部署不依赖商业软件平台；系统需为松耦合架构，各个组件迭代升级对其他组件不产生影响； |  |
|  |  | 系统可靠性 | 系统需具备高可用能力，整个体系架构不应有单点故障，部分失效不影响系统的正常运行； |  |
|  |  | 数据分析 | 内置大数据平台，用于存储、分析动环数据； |  |
|  |  | 动环监控系统应具备有效的数据分析能力。通过其内置的数据分析模型，对采集的历史数据进行分析，为科学决策提供依据，为降低运维成本提供数据支持； |  |
|  |  | 被集成能力 | 系统应具备对外暴露的http restful 接口，可以查询系统内的数据。后台数据库可以随着查询量的增加进行横向扩展； |  |
| 19 | # | 定制化开发 | 可依据需求进行界面、功能的定制化开发（具体需求见上面“1.4.3.5运维自动化定制开发”相关内容）； |  |
| 20 | ★ | 驻场及运维服务 | 项目验收后提供一年的免费运维支持服务和1人一年的驻场服务（服务地点为北京）； |  |

## 服务工作及成果要求

* 服务内容及需求

投标方需根据项目实施工作需要，开展动力环境监控系统、基础设施监控系统实施、需求调研、概要设计、详细设计、测试等工作。包括但不限于：

1. 产品部署：合理规划资源需求，完成各类动力环境设备、基础设施资源与监控系统对接工作；
2. 制定项目计划：制定一个完整的项目计划，明确各项工作及各个阶段、各个人员的职责，做好风险分析与应急处理方案，让所有开发人员任务明确、步调一致，最终共同准时地完成项目。
3. 需求调研：配合招标方进行定制化开发内容的需求收集、调研及需求规格说明书编写等工作；
4. 系统设计：按照需求规格说明书完成物理机自动化部署、存储划盘自动化、巡检自动化、健康检查、机房可视化部分的概要设计、详细设计等工作；
5. 系统研发、测试：组织相关研发人员进行系统开发，对项目的实现进行风险跟踪，加强对项目关键点的审核和项目关键环节的控制，设立里程碑，对前一阶段的工作进行严格的审核和评审，通过有效的控制以保证项目的质量和项目的进度；
6. 系统试运行：对系统进行初始化，输入各原始数据记录，记录系统的运行数据和运行状况，对实际系统的输入方式进行考查以及系统实际运行、响应速度（包括运算速度、传递速度、查询速度、输出速度等等）进行实际测试；
7. 系统验收：系统试运行结束后开始正式的运行。招标方组织完成系统的验收和总结等工作。

* 服务响应要求

1. 实施期内：配合招标方完成运维监控管理平台建设过程中各个阶段的实施工作，交付各个阶段的产出物，包括但不限于文档、技术资料、使用手册、部署文档等内容，并提供软件安装、调试、使用方面的培训；如在开发或技术支持服务过程中，招标方提出系统需求规格说明书中未作规定的新需求或修改原有需求定义，投标方应客观地评估变化，并告知招标方变化所引起的技术可行性及工作量，其费用及时间由双方另行协商。
2. 维护期内：对引起运行问题的软件进行检查和分析，并纠正潜在的软件缺陷或bug，为用户正常使用软件提供支持，如疑难解答，操作指导，系统恢复等。 提供服务的响应时间为1小时内电话响应，本地2小时现场支持服务，外地24小时现场支持服务。

* 人员要求

投标方必须成立合理的组织机构，并在项目实施过程中明确各岗位的职责、任职资格，确保工程顺利实施。根据实施工作的业务性质，参加本项目实施和管理工作的人员总体要求如下：

1. 投标方应明确整体项目组织结构及职责划分，说明为满足本项目实施需要而成立的实施团队及管理团队的组织架构，并详细描述组织架构中每个成员在本项目中的职责分工、角色和工作内容；
2. 投标方在项目内投入的人力资源需提供个人简历，简历内涉及项目经验需包含项目介绍、相关证明人及联系方式。
3. 在本项目执行过程中，投标方应配备专职技术支持人员的项目团队，项目团队的全体成员要百分之百地把精力投入到本项目。项目团队的全体成员必须常驻项目实施地点工作。在项目实施期间，投标方应向招标方汇报项目团队成员的考勤情况；
4. 参与此项目的技术人员必须具有相关项目集成经验，能够与用户进行良好的沟通，掌握各专项技术领域的相关基础知识，具备项目管理、产品集成、应用开发等相关专业技术资格证书。

具体要求如下：

1、项目经理

投标方应明确项目经理在本项目中的岗位职责、任职资格及管理权限，并明确项目经理调动相关资源的权力，以确保项目顺利实施。投标方应配备经验丰富的项目经理承担本项目工作。项目经理必须自始至终专职承担本项目工作，未经招标方许可不得更换。投标方应提出具体管理措施，以确保该承诺得到落实。具体要求：

1. 项目经理工作经验应在3年以上，在本公司任职2年以上；
2. 项目经理应具有2年以上开发的经验；
3. 项目经理应具有PMP证书或PRINCE2证书或工业与信息化部和人力资源与社会保障部（原人事部）颁发的信息系统项目管理师证书。

2、架构设计专家

系统架构专家作为本项目技术方案设计的技术负责人，负责具体本项目技术方案的技术把控，至少要求1人。具体要求：

1. 有丰富的软件开发系统架构设计经验，具有3年以上架构设计经验；
2. 负责规划本项目的硬件和软件架构；
3. 对于进行重要的应用系统的硬件和软件构件的评估和选型富有经验；
4. 在项目实施中有丰富的领导经验，能够指导其他领域IT技术专家进行实际的实施工作。

* 服务管理

1. 项目组织管理

负责编制、明确项目的组织架构，分解项目任务，确定任务的实施目标、质量目标、实施计划和评审检查计划等。提供计划管理工具，对制定的计划进行统一控制、管理和维护。

1. 进度管理

对项目进度负总体责任。编制进度管理方案，提供进度管理工具，负责按照项目管理办法和实施方案等项目组确定的基线进行指导、监督项目实施进展情况，及时向招标方汇报，并协调各项进度要求，解决进度问题。

* 服务交付成果

软件产品，中文安装、配置手册，中文用户手册， API 文档、培训资料、定制化开发手册等相关技术文档。

* 培训要求

操作说明书和操作规范编制完成之后，应该召开培训会议对系统的使用进行培训。在前述的系统测试环境，由投标方的开发人员进行主要的讲解，或者是投标方的业务负责人进行讲解。培训时应该有操作说明和业务操作规范的书面文本，培训后操作人员对照这两个文本进行系统使用的练习。如培训效果不理想可组织多次培训。

## 验收要求

投标方的实施方案需符合相关的业务、技术等指标要求，保证验收后项目各项任务内容满足项目预期目标。上述要求是项目验收的基本条件。项目验收按照合同“验收”章节的相关条款执行“合同附件三《验收大纲》”作为项目验收的补充说明。投标方验收通过后，须向招标方交付项目的全部资料，包括但不限于项目的原型设计、软件程序、相关文档、纸质资料等及相应载体。

## 