**松江区电子政务云运营与运维服务购买**

**采购项目**

**招标文件**

**采 购 人 ：****上海市松江区科技创新服务中心(上海市松江区大数据中心)**

**集中采购机构：上海市松江区政府采购中心**

**目 录**

**第一章 投标邀请**

**第二章 投标人须知**

**第三章 政府采购主要政策**

**第四章 招标需求**

**第五章 评标方法与程序**

**第六章 投标文件有关格式**

**第七章 合同书格式和合同条款**

**附 件 服务需求**

**第一章 投标邀请**

根据《中华人民共和国政府采购法》及相关法律、法规之规定，上海市松江区政府采购中心受委托，对**松江区电子政务云运营与运维服务购买**采购项目进行国内公开招投标采购，特邀请合格的供应商前来投标。

一、项目基本情况

项目编号：**SHXM-17-20210623-1184**（内部项目编号：SJJCZB2021021）

项目名称：**松江区电子政务云运营与运维服务购买**

采购方式：竞争性磋商

预算金额（元）： **16371950.00元**

最高限价（元）： **包1-16371950.00元**

采购需求：

包名称：**松江区电子政务云运营与运维服务购买**

数量：1

预算金额（元）：**16371950.00元**

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：松江区电子政务云机房租赁、软硬件设备维保服务、运营服务。

合同履约期限：**2021年8月16日-2024年8月15日**

本项目**不允许**接受联合体响应。

二、申请人的资格要求：

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展。

3.本项目的特定资格要求： 1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定 2、未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）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 3、根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》已登记入库的供应商4、本项目不允许联合体响应5、本项目面向大、中、小、微型等各类供应商采购。

三、获取招标文件

时间：**2021-06-25**至**2021-07-05**每天上午**09:00:00~11:00:00**，下午**13:00:00~16:00:00**（北京时间，法定节假日除外）

地点：上海市政府采购网

方式： 网上获取

售价（元）： 0

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

1、提交投标文件截止时间：**2021-07-22 10:00:00**（北京时间）

2、投标地点：上海市政府采购信息管理平台的门户网站上海政府采购网（http://www.zfcg.sh.gov.cn）电子招投标系统提交。

3、开标时间：**2021-07-22 10:00:00**

4、开标地点：本次开标采用电子采购平台网上开标方式，投标人应根据有关规定和方法，在电子采购平台的电子招投标系统参加开标会议。届时请投标人代表持投标时所使用的数字证书（CA证书）参加开标。

五、公告期限：

自本公告发布之日起5个工作日。

六、其他补充事宜

1、根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台招投标系统正式运行的通知》（沪财采[2014]27号）的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购信息管理平台（简称：电子采购平台）（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）电子招投标系统进行。电子采购平台是由市投标人在电子采购平台的有关操作方法可以参照电子采购平台中的“在线服务”专栏的有关内容和操作要求办理。**投标人应在投标截止时间前尽早加密上传投标文件，电话通知招标人进行签收，并及时查看招标人在电子采购平台上的签收情况，打印签收回执，以免因临近投标截止时间上传造成招标人无法在开标前完成签收的情形。未签收的投标文件视为投标未完成。**

2、对招标文件中的内容如有疑问，可要求澄清。请于2021年7月6日上午10：00前以书面（传真）形式告知招标方，招标方将主动或依据投标方要求澄清的问题而修改招标文件，并通过“上海政府采购网”以澄清或修改公告形式发布。

3、本项目无投标保证金及其他任何费用。

4、制作电子投标文件咨询电话：4008817190。

七、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系

1.采购人信息

名 称：**上海市松江区科技创新服务中心(上海市松江区大数据中心)**

地 址：**上海市松江区园中路1号 1号楼5楼**

联系方式：**021-37735672**

2.采购代理机构信息

名 称：上海市松江区政府采购中心

地 址：上海市松江区乐都西路867-871号2号楼5楼

联系方式：67743660

3.项目联系方式

项目联系人：曹阳

电 话：67743660

**第二章 供应商须知**

**前附表**

一、项目情况

项目名称: **松江区电子政务云运营与运维服务购买**

项目编号: 详见采购邀请（竞争性磋商公告）

项目地址：详见采购邀请（竞争性磋商公告）

项目内容：详见采购邀请（竞争性磋商公告）

二、招标人

采购人：

名称：**上海市松江区科技创新服务中心(上海市松江区大数据中心)**

地址：**上海市松江区园中路1号 1号楼5楼**

联系人：**阮俊**

电话：**021-37735672**

传真：

集中采购机构：

名称：上海市松江区政府采购中心

地址：上海市松江区乐都西路867-871号2号楼5楼

联系人：曹阳

电话： 67743660

传真： 67743657

三、申请人的资格要求

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商；

（1）具有独立承担民事责任的能力；

（2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

（3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

（4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（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；

（6）法律、行政法规规定的其他条件。

2、落实政府采购政策需满足的资格要求：促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展。

3、本项目的特定资格要求：

3.1未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商；

3.2根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》已登记入库的供应商；

3.3本项目不接受联合投标；

3.4本项目面向大、中、小、微型等各类供应商采购。

四、招标有关事项

1、招标答疑会：不召开。

2、踏勘现场：不组织

3、投标有效期：自开标之日起90天

4、投标保证金：不收取

5、投标截止时间: 详见投标邀请（招标公告）或延期公告（如果有的话）

6、递交投标文件方式和网址

投标方式：由投标人在上海市政府采购信息管理平台的门户网站上海政府采购网（简称：电子采购平台）电子招投标系统提交。

投标网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>

7、开标时间和开标地点网址：

开标时间：同投标截止时间

开标网址：上海市政府采购信息管理平台的门户网站上海政府采购网（简称：电子采购平台）电子招投标系统(网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>)。

8、评标委员会的组建：详见第五章《评标方法与程序》。

9、评标方法：详见第五章《评标方法与程序》

10、中标人推荐办法：详见第五章《评标方法与程序》

五、其它事项

1、付款方式：详见第四章《招标需求》

2、履约保证金：详见第四章《招标需求》

3、质量保证金：详见第四章《招标需求》

4、转让与分包：详见第四章《招标需求》

六、说明：

根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台招投标系统正式运行的通知》（沪财采[2014]27号）的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购信息管理平台（简称：电子采购平台）（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）电子招投标系统进行。电子采购平台是由市财政局建设和维护。投标人应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。电子采购平台是由市投标人在电子采购平台的有关操作方法可以参照电子采购平台中的“在线服务”专栏的有关内容和操作要求办理。

**投标人须知**

**一、总则**

1．概述

1．1 根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国招标投标法》等有关法律、法规和规章的规定，本采购项目已具备招标条件。

1．2本招标文件仅适用于《招标公告》和《投标人须知》前附表中所述采购项目的招标采购。

1．3招标文件的解释权属于《招标公告》和《投标人须知》前附表中所述的招标人。

1．4 参与招标投标活动的所有各方，对在参与招标投标过程中获悉的国家、商业和技术秘密以及其它依法应当保密的内容，均负有保密义务，违者应对由此造成的后果承担全部法律责任。

**1. 5根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台招投标系统正式运行的通知》（沪财采[2014]27号）的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购信息管理平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）电子招投标系统进行。**

**2．定义**

2．1 “采购项目”系指《投标人须知》前附表中所述的采购项目。

2．2 “服务”系指招标文件规定的投标人为完成采购项目所需承担的全部义务。

2．3 “招标人”系指《投标人须知》前附表中所述的组织本次招标的集中采购机构和采购人。

2．4 “投标人”系指从招标人处按规定获取招标文件，并按照招标文件向招标人提交投标文件的供应商。

2．5 “中标人”系指中标的投标人。

2．6 “买方”系指采购人。

2. 7 “卖方”系指中标并向采购人提供货物和相关服务的投标人。

2．8 招标文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款。

**2. 9“电子采购平台”系指上海市政府采购信息管理平台的门户网站上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）。是由市财政局建设和维护。**

**3．合格的投标人**

3．1符合《招标公告》和《投标人须知》前附表中规定的合格投标人所必须具备的资质条件和特定条件。

3．2 投标人投标所使用的资格、信誉、荣誉、业绩及企业认证必须为本人（或本法人、本组织）所拥有。

3．3被政府采购监管部门处分，禁止参加政府采购活动且尚在禁止期内的供应商不得参加本采购项目的投标。

3. 4 《投标邀请》和《投标人须知》前附表规定接受联合体投标的，除应符合本章第3．1项要求外，还应遵守以下规定：

（1）联合体各方应按招标文件提供的格式签订联合体协议书，明确联合体各方权利义务；联合体协议书应当明确联合体主办方、由主办方代表联合体参加采购活动；

（2）联合体中有同类资质的供应商按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）招标人根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合采购规定的特定条件。

（4）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同一合同项下的政府采购活动。

**4．合格的服务**

4．1投标人所提供的服务应当没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等合法权利。

4．2 投标人提供的服务应当符合招标文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准。

**5．投标费用**

不论投标的结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用，招标人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

**6． 信息发布**

本采购项目需要公开的有关信息，包括招标公告、招标文件澄清或修改公告、中标公告以及延长投标截止时间等与招标活动有关的通知，招标人均将通过“上海政府采购网”（http://www. zfcg.sh.gov.cn）公开发布。投标人在参与本采购项目招投标活动期间，请及时关注以上媒体上的相关信息，投标人因没有及时关注而未能如期获取相关信息，及因此所产生的一切后果和责任，由投标人自行承担，招标人在任何情况下均不对此承担任何责任。

**7．询问与质疑**

7. 1投标人对招标活动事项有疑问的，可以向招标人提出询问。询问可以采取电话、电子邮件、当面或书面等形式。对投标人的询问，招标人将依法及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7. 2投标人认为招标文件、招标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向招标人提出质疑。其中，对招标文件的质疑，应当在其收到或下载招标文件之日起七个工作日内提出；对招标过程的质疑，应当在各招标程序环节结束之日起七个工作日内提出；对中标结果的质疑，应当在中标公告期限届满之日起七个工作日内提出。

投标人应当在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，超过次数的质疑将不予受理。以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

7. 3投标人可以委托代理人进行质疑。代理人提出质疑应当提交投标人签署的授权委托书，并提供相应的身份证明。授权委托书应当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。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

7.4 投标人提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

（1）供应商的姓名或者名称、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；

（5）必要的法律依据；

（6）提出质疑的日期。

投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人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。

质疑函应当按照财政部制定的范本填写，范本格式可通过中国政府采购网（http://www.ccgp.gov.cn）右侧的“下载专区”下载。

7.5 投标人提起询问和质疑，应当按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）的规定办理。质疑函或授权委托书的内容不符合《投标人须知》第7.3条和第7.4条规定的，招标人将当场一次性告知投标人需要补正的事项，投标人超过法定质疑期未按要求补正并重新提交的，视为放弃质疑。

质疑函的递交应当采取当面递交形式，质疑联系部门：上海市松江区政府采购中心，联系电话：021-67742698，地址：上海市松江区乐都西路867-871号2号楼5楼2508室。

7. 6招标人将在收到投标人的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知提出质疑的投标人和其他有关投标人，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7. 7对投标人询问或质疑的答复将导致招标文件变更或者影响招标活动继续进行的，招标人将通知提出询问或质疑的投标人，并在原招标公告发布媒体上发布变更公告。

**8． 公平竞争和诚实信用**

8．1 投标人在本招标项目的竞争中应自觉遵循公平竞争和诚实信用原则，不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。“腐败行为”是指提供、给予任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为；“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而提供虚假材料，谎报、隐瞒事实的行为，包括投标人之间串通投标等。

8．2 如果有证据表明投标人在本招标项目的竞争中存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为，招标人将拒绝其投标，并将报告政府采购监管部门查处；中标后发现的，中标人须参照《中华人民共和国消费者权益保护法》第55条之条文描述方式双倍赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法投标人的行政与刑事责任。

8.3招标人将在**开标后、评标结束前**，通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关投标人信用记录，并对供应商信用记录进行甄别，对列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、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及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，将拒绝其参与政府采购活动。以上信用查询记录，招标人将打印查询结果页面后与其他采购文件一并保存。

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，将对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

**9. 其他**

本《投标人须知》的条款如与《招标公告》、《项目招标需求》和《评标方法与程序》就同一内容的表述不一致的，以《招标公告》、《项目招标需求》和《评标方法与程序》中规定的内容为准。

**二、招标文件**

**10． 招标文件构成**

10．1 招标文件由以下部分组成：

（1）投标邀请（招标公告）

（2）投标人须知

（3）政府采购政策功能；

（4）招标需求

（5）评标方法与程序

（6）投标文件有关格式

（7）合同书格式和合同条款

（8）本项目招标文件的澄清、答复、修改、补充内容（如有的话）。

10．2 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，并按照招标文件的要求提交投标文件。如果投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面作出实质性响应，则投标有可能被认定为无效标，其风险由投标人自行承担。

10．3、投标人应认真了解本次招标的具体工作要求、工作范围以及职责，了解一切可能影响投标报价的资料。一经中标，不得以不完全了解项目要求、项目情况等为借口而提出额外补偿等要求，否则，由此引起的一切后果由中标人负责。

10．4、投标人应按照招标文件规定的日程安排，准时参加项目招投标有关活动。

**11． 招标文件的澄清和修改**

11．1任何要求对招标文件进行澄清的投标人，均应在投标截止期15天以前，按《招标公告》中的地址以书面形式（必须加盖投标人单位公章）通知招标人。

11．2对在投标截止期15天以前收到的澄清要求，招标人需要对招标文件进行澄清、答复的；或者在投标截止前的任何时候，招标人需要对招标文件进行补充或修改的，招标人将会通过“上海政府采购网”以澄清或修改公告形式发布,并通过电子采购平台发送至已下载招标文件的供应商工作区。如果澄清或修改公告发布时间距投标截止时间不足15天的，则相应延长投标截止时间。延长后的具体投标截止时间以最后发布的澄清或修改公告中的规定为准。

11．3澄清或修改公告的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与澄清或修改公告就同一内容的表述不一致时，以最后发出的文件内容为准。

11．4招标文件的澄清、答复、修改或补充都应由集中采购机构以澄清或修改公告形式发布和通知，除此以外的其他任何澄清、修改方式及澄清、修改内容均属无效，不得作为投标的依据，否则，由此导致的风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

11．5招标人召开答疑会的，所有投标人应根据招标文件或者招标人通知的要求参加答疑会。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

**12．踏勘现场**

12．1 招标人组织踏勘现场的，所有投标人应按《投标人须知》前附表规定的时间、地点前往参加踏勘现场活动。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。招标人不组织踏勘现场的，投标人可以自行决定是否踏勘现场，投标人需要踏勘现场的，招标人应为投标人踏勘现场提供一定方便，投标人进行现场踏勘时应当服从招标人的安排。

12．2 投标人踏勘现场发生的费用由其自理。

12. 3招标人在现场介绍情况时，应当公平、公正、客观，不带任何倾向性或误导性。

12．4招标人在踏勘现场中口头介绍的情况，除招标人事后形成书面记录、并以澄清或修改公告的形式发布、构成招标文件的组成部分以外，其他内容仅供投标人在编制投标文件时参考，招标人不对投标人据此作出的判断和决策负责。

**三、投标文件**

**13． 投标的语言及计量单位**

13．1 投标人提交的投标文件以及投标人与招标人就有关投标事宜的所有来往书面文件均应使用中文。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文以外的文字表述的投标文件视同未提供。

13．2 投标计量单位，招标文件已有明确规定的，使用招标文件规定的计量单位；招标文件没有规定的，一律采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元）。

**14．投标有效期**

14．1 投标文件应从开标之日起，在《投标人须知》前附表规定的投标有效期内有效。投标有效期比招标文件规定短的属于非实质性响应，将被认定为无效投标。

14．2在特殊情况下，在原投标有效期期满之前，招标人可书面征求投标人同意延长投标有效期。 投标人可拒绝接受延期要求而不会导致投标保证金被没收。同意延长有效期的投标人需要相应延长投标保证金的有效期，但不能修改投标文件。

14．3中标人的投标文件作为项目合同的附件，其有效期至中标人全部合同义务履行完毕为止。

**15． 投标文件构成**

15．1投标文件由商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件二部分构成。

15. 2商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件具体应包含的内容，以第四章《项目招标需求》规定为准。

**16． 商务响应文件**

16．1 商务响应文件由以下部分组成：

（1）《投标函》；

（2）《开标一览表》（以电子采购平台设定为准）；

（3）《投标报价分类明细表》等相关报价表格详见第六章《投标文件有关格式》；

（4）《资格性响应表》；

（5）《符合性要求响应表》；

（6）《商务要求响应表》；

（7）《与评标有关的投标文件主要内容索引表》；

（8）第四章《招标需求》规定的其他内容；

（9）相关证明文件（投标人应按照《招标需求》所规定的内容提交相关证明文件，以证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同）。

**17． 投标函**

17．1 投标人应按照招标文件中提供的格式完整地填写《投标函》。

17．2 投标人不按照招标文件中提供的格式填写《投标函》，或者填写不完整的，评标时将按照第五章《评标方法与程序》中的相关规定予以扣分。

17．3 投标文件中未提供《投标函》的，为无效投标。

**18． 开标一览表**

18．1 投标人应按照招标文件和电子采购平台电子招投标系统提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

18．2 《 开标一览表》是为了便于招标人开标，《开标一览表》内容在开标时将当众公布。

18．3 投标人未按照招标文件和电子采购平台电子招投标系统提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》、或者未提供《开标一览表》，导致其开标不成功的，其责任和风险由投标人自行承担。

**19． 投标报价**

19．1投标人应当按照国家和上海市有关服务收费的相关规定，结合自身服务水平和承受能力进行报价。投标报价应是履行合同的最终价格，除《招标需求》中另有说明外，投标报价应当是投标人为提供本项目所要求的全部管理服务所发生的一切成本、税费和利润，包括人工（含工资、社会统筹保险金、加班工资、工作餐、相关福利、关于人员聘用的费用等）、设备、国家规定检测、外发包、材料（含辅材）、管理、税费及利润等。

19．2报价依据：

（1）本招标文件所要求的服务内容、服务期限、工作范围和要求；

（2）本招标文件明确的服务标准及考核方式；

（3）其他投标人认为应考虑的因素。

19．3 投标人提供的服务应当符合国家和上海市有关法律、法规和标准规范，满足合同约定的服务内容和质量等要求。投标人不得违反标准规范规定或合同约定，通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性竞争，扰乱正常市场秩序。

19. 4 除《招标需求》中说明并允许外，投标的每一种服务的单项报价以及采购项目的投标总价均只允许有一个报价，任何有选择的报价，招标人对于其投标均将予以**拒绝**。

19. 5 投标报价应是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何可变的或者附有条件的投标报价，招标人均将予以**拒绝**。

19. 6 投标人应按照招标文件第六章提供的格式完整地填写各类报价分类明细表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

19. 7 投标应以人民币报价。

**20. 资格性响应表及符合性要求响应表**

20．1 投标人应当按照招标文件所提供格式，逐项填写并提交《资条件响应表》以及《符合性要求响应表》，以证明其投标符合招标文件规定的所有合格投标人资格条件及实质性要求。

20．2投标文件中未提供《资格条件响应表》或《符合性要求响应表》的，为无效投标。

**21．与评标有关的投标文件主要内容索引表**

21．1 投标人应按照招标文件提供的格式完整地填写《与评标有关的投标文件主要内容索引表》。

21．2 《与评标有关的投标文件主要内容索引表》是为了便于评标。《与评标有关的投标文件主要内容索引表》与投标文件其他部分就同一内容的表述应当一致，不一致时按照《投标人须知》第30条“投标文件内容不一致的修正”规定处理。

**22．技术响应文件**

22．1投标人应按照《招标需求》的要求编制并提交技术响应文件，对招标人的技术需求全面完整地做出响应并编制服务方案，以证明其投标的服务符合招标文件规定。

22．2 技术响应文件可以是文字资料、表格、图纸和数据等各项资料，其内容应包括但不限于人力、物力等资源的投入以及服务内容、方式、手段、措施、质量保证及建议等。

**23． 投标文件的编制和签署**

23．1投标人应按照招标文件和电子采购平台电子招投标系统要求的格式填写相关内容。

23．2 投标文件中凡招标文件要求签署、盖章之处，均应显示投标人的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署字样及投标人的公章。投标人名称及公章应显示全称。如果是由法定代表人授权代表签署投标文件，则必须按招标文件提供的格式出具《法定代表人授权委托书》（如投标人自拟授权书格式，则其授权书内容应当实质性符合招标文件提供的《法定代表人授权委托书》格式之内容）并将其附在投标文件中。投标文件若有修改错漏之处，须在修改错漏之处同样显示出投标人公章或者由法定代表人或法定代表人授权代表签署字样。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人自负。

其中对《投标函》、《法定代表人授权委托书》、《资格条件响应表》以及《符合性要求响应表》以及《依法缴纳税收和社会保障资金、没有重大违法记录的声明》，投标人未按照上述要求显示公章的，其投标无效。

23．3 建设节约型社会是我国落实科学发展观的一项重大决策，也是政府采购应尽的义务和职责，需要政府采购各方当事人在采购活动中共同践行。目前，少数投标人制作的投标文件存在编写繁琐、内容重复的问题，既增加了制作成本，浪费了宝贵的资源，也增加了评审成本，影响了评审效率。为进一步落实建设节约型社会的要求，提请投标人在制作投标文件时注意下列事项：

（1）评标委员会主要是依据投标文件中技术、质量以及售后服务等指标来进行评定。因此，投标文件应根据招标文件的要求进行制作，内容简洁明了，编排合理有序，与招标文件内容无关或不符合招标文件要求的资料不要编入投标文件。

（2）投标文件应规范，应按照规定格式要求规范填写，扫描文件应清晰简洁、上传文件应规范。

**四、投标文件的递交**

**24． 投标文件的递交**

24．1 投标人应按照招标文件规定，参考第六章投标文件有关格式，在电子采购平台电子招投标系统中按照要求填写和上传所有投标内容。投标的有关事项应根据电子采购平台规定的要求办理。

24．2投标文件中含有公章，防伪标志和彩色底纹类文件（如《投标函》、营业执照、身份证、认证证书等）应清晰显示。如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由投标人承担相应责任。

招标人认为必要时，可以要求投标人提供文件原件进行核对，投标人必须按时提供，否则投标人须接受可能对其不利的评标结果，并且招标人将对该投标人进行调查，发现有弄虚作假或欺诈行为的按有关规定进行处理。

**24．3投标人应充分考虑到网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险。对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标人投标内容缺漏、不一致或投标失败的，招标人不承担任何责任。**

**25．投标截止时间**

25．1 投标人必须在《投标邀请（招标公告）》规定的网上投标截止时间前将投标文件在电子采购平台电子招投标系统中上传并正式投标。

25．2 在招标人按《投标人须知》规定酌情延长投标截止期的情况下，招标人和投标人受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。

25．3 在投标截止时间后上传的任何投标文件，招标人均将拒绝接收。

**26． 投标文件的修改和撤回**

在投标截止时间之前，投标人可以对在电子采购平台电子招投标系统已提交的投标文件进行修改和撤回。有关事项应根据电子采购平台规定的要求办理。

**五**、**开标**

**27． 开标**

27．1招标人将按《投标邀请》或《延期公告》（如果有的话）中规定的时间在电子采购平台上组织公开开标。

27．2 开标程序在电子采购平台进行，所有上传投标文件的供应商应登录电子采购平台参加开标。开标主要流程为签到、解密、唱标和签名，每一步骤均应按照电子采购平台的规定进行操作。

27．3 投标截止，电子采购平台显示开标后，投标人进行签到操作，投标人签到完成后，由招标人解除电子采购平台对投标文件的加密。投标人应在规定时间内使用数字证书对其投标文件解密。签到和解密的操作时长分别为半小时，投标人应在规定时间内完成上述签到或解密操作，逾期未完成签到或解密的投标人，其投标将作无效标处理。因系统原因导致投标人无法在上述要求时间内完成签到或解密的除外。

如电子采购平台开标程序有变化的，以最新的操作程序为准。

27．4投标文件解密后，电子采购平台根据投标文件中《开标一览表》的内容自动汇总生成《开标记录表》。

投标人应及时使用数字证书对《开标记录表》内容进行签名确认，投标人因自身原因未作出确认的视为其确认《开标记录表》内容。

**六、评标**

**28． 评标委员会**

28．1招标人将依法组建评标委员会，评标委员会由采购人代表和上海市政府采购评审专家组成，其中专家的人数不少于评标委员会成员总数的三分之二。

28．2 评标委员会负责对投标文件进行评审和比较，并向招标人推荐中标候选人。

**29． 投标文件的资格审查及符合性审查**

29．1开标后，招标人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》、《资格性响应表》，对投标人进行资格审查。确定符合资格的投标人不少于3家的，将组织评标委员会进行评标。

29．2在详细评标之前，评标委员会要对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。评标委员会只根据投标文件本身的内容来判定投标文件的响应性，而不寻求外部的证据。

29．3符合性审查未通过的投标文件不参加进一步的评审，投标人不得通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质上响应的投标。

29．4开标后招标人拒绝投标人主动提交的任何澄清与补正。

29．5招标人可以接受投标文件中不构成实质性偏差的小的不正规、不一致或不规范的内容。

**30. 投标文件内容不一致的修正**

30．1 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

（1）《开标记录表》报价与投标文件中报价不一致的，以《开标记录表》为准；

（2）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（3）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标记录表的总价为准，并修改单价；

（4）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，按照上述规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

30．2 《开标记录表》内容与投标文件中相应内容不一致的，以《开标记录表》为准。

30．3投标文件中如果有其他与评审有关的因素前后不一致的，将按不利于出错投标人的原则进行处理，即对于不一致的内容，评标时按照对出错投标人不利的情形进行评分；如出错投标人中标，签订合同时按照对出错投标人不利、对采购人有利的条件签约。

**31． 投标文件的澄清**

31．1对于投标文件中含义不明确或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清。投标人应按照招标人通知的时间和地点委派授权代表向评标委员会作出说明或答复。

31．2投标人对澄清问题的说明或答复，还应以书面形式提交给招标人，并应由投标人授权代表签字。

31．3 投标人的澄清文件是其投标文件的组成部分。

31．4 投标人的澄清不得超出投标文件的范围或者改变其投标文件的实质性内容，不得通过澄清而使进行澄清的投标人在评标中更加有利。

**32．投标文件的评价与比较**

32．1　评标委员会只对被确定为实质上响应招标文件要求的投标文件进行评价和比较。

32．2　评标委员会根据《评标方法与程序》中规定的方法进行评标，并向招标人提交书面评标报告和推荐中标候选人。

**33． 评标的有关要求**

33．1评标委员会应当公平、公正、客观，不带任何倾向性，评标委员会成员及参与评标的有关工作人员不得私下与投标人接触。

33．2评标过程严格保密。凡是属于审查、澄清、评价和比较有关的资料以及授标建议等，所有知情人均不得向投标人或其他无关的人员透露。

33．3任何单位和个人都不得干扰、影响评标活动的正常进行。投标人在评标过程中所进行的试图影响评标结果的一切不符合法律或招标规定的活动，都可能导致其投标被拒绝。

33．4招标人和评标委员会均无义务向投标人做出有关评标的任何解释。

**七、定标**

**34．确认中标人**

除了《投标人须知》第37条规定的招标失败情况之外，采购人将根据评标委员会推荐的中标候选人及排序情况，依法确认本采购项目的中标人。

**35． 中标公告及中标和未中标通知**

35．1采购人确认中标人后，招标人将在两个工作日内通过“上海政府采购网”（http://www. zfcg.sh.gov.cn）发布中标公告，公告期限为一个工作日。

35.2中标公告发布同时，招标人将及时向中标人发出《中标通知书》通知中标，向其他未中标人发出《中标结果通知书》。《中标通知书》对招标人和投标人均具有法律约束力。

**36．投标文件的处理**

所有在开标会上被接受的投标文件都将作为档案保存,不论中标与否，招标人均不退回投标文件。

**37．招标失败**

在投标截止后，参加投标的投标人不足三家；在资格审查时，发现符合资格条件的投标人不足三家的；或者在评标时，发现对招标文件做出实质响应的投标人不足三家，评标委员会确定为招标失败的，招标人将通过“上海政府采购网”（http://www. zfcg.sh.gov.cn）发布招标失败公告。

**八、授予合同**

**38. 合同授予**

除了中标人无法履行合同义务之外，招标人将把合同授予根据《投标人须知》第34条规定所确定的中标人。

**39． 签订合同**

中标人与采购人应当在《中标通知书》发出之日起30日内签订政府采购合同。

**40. 其他**

电子采购平台有关操作方法可以参考电子采购平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）中的**“在线服务”专栏。**

1. **政府采购主要政策**

根据政府采购法，政府采购应当有助于实现国家的经济和社会发展政策目标，包括保护环境，扶持不发达地区和少数民族地区，促进中小企业发展等。

列入财政部、发展改革委发布的《节能产品政府采购品目清单》中强制采购类别的产品，按照规定实行强制采购；列入财政部、发展改革委、生态环境部发布的《节能产品政府采购品目清单》和《环境标志产品政府采购品目清单》中优先采购类别的产品，按规定实行优先采购。

中小企业按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》享受中小企业扶持政策，对预留份额项目专门面向中小企业采购，对非预留份额采购项目按照规定享受价格扣除优惠政策。中小企业应提供《中小企业声明函》。享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

在政府采购活动中，监狱企业和残疾人福利性单位视同小微企业，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，残疾人福利性单位应当提供《残疾人福利性单位声明函》。

如果有国家或者上海市规定政府采购应当强制采购或优先采购的其他产品和服务，按照其规定实行强制采购或优先采购。

**第四章 项目招标需求**

**一、项目概述**

见附件

1. **项目内容及要求**

见附件

**三、项目管理要求**

1.项目单位要求：

1.1中标人应具有常设在上海的基地(包括人员、办公场所等)和良好的技术支持保障能力。

1.2在项目服务实施期间，中标人应严格执行国家、地方、行业各项有关本项目业务管理和安全作业的法律、法规和制度，积极主动加强和服务业务及安全等有关的管理工作，并按规定承担相应的费用。中标人因违反规定等原因造成的一切损失和责任由中标人承担。

1.3各投标人在投标文件中要结合本项目的特点和采购人上述的具体要求制定相应的服务管理措施。

2.项目人员要求：

2.1中标人在投标文件中承诺并经采购人认定的项目负责人必须是本单位在职职工（以提供的社保缴纳证明为依据）和该项目的实际负责人，项目负责人应具有本专业技术职称和相关专业工作经验。项目负责人的其他项目兼职情况必须列明，项目负责人如有不尽其职或虚名挂靠，采购人有权要求撤换，直至要求解除合同，由此造成的责任由中标人负责。

2.2项目组主要技术管理人员也应是本单位在职职工（以提供社保为依据），项目组成人员的数量和专业分工应足够满足本项目需要，专业应配置合理并具有类似的项目运行维护经验。

2.3项目人员应具有良好的职业道德和严谨的工作作风并应能够按照委托计划的要求按期到位开展工作。

2.4未经采购人同意，中标人不得调换或撤离上述人员, 若自行更换或撤离，应扣除相应维护服务费用。如采购人认为有必要，可要求中标人对上述人员中的部分人员作出更好的调整。

2.5中标人必须按照国家和上海市有关用工法规和政策要求为项目组成员办理各类法定保险。

3.投标人在投标阶段应根据本项目具体情况、采购人需求和国家、本市有关规定与标准制定运行维护方案，在中标后据此进行细化，经采购人确认后按照确认的运行维护方案和运行维护计划组织运行维护，接受采购人代表对运行维护质量的检查、监督和考核。未经采购人事前书面许可，中标人不得自行调整运行维护方案或更改运行维护措施。

4.根据实际需要或其他原因，采购人认为确有必要调整运维方案并以书面形式要求中标人运行维护人员调整运行维护时间或更改运行维护措施时, 中标人应遵从采购人要求。

5.投标人应考虑在运行维护期间确保不得影响采购人日常正常活动的进行，中标人必须按采购人需求结合本项目具体情况在投标文件中明确本项目运行维护措施、应急措施、安全、文明工作措施并按此实施。

6.转包与分包：本项目合同不得转让，不得分包。

**四、项目运维质量标准和考核要求**

1.运行维护质量标准

1.1中标人提供的服务应符合国家、地方及相关政府管理部门和行业与本项目有关的各项服务标准、规范、规章要求，并满足采购人实际需求，标准、规范等不一致的，以要求高的为准。

1.2中标人应根据实际应用情况和采购人规定的要求制定运维方案（运维手册）实施运行维护服务，并应达到规定的服务质量标准。因中标人原因导致运维质量达不到约定的目标标准，中标人承担违约责任，并承担由此造成的一切经济损失。

1.3中标人的系统运行维护还应符合下列要求：

（1）中标人应根据采购人提供的资料，通过调查建立运行维护工作台册，格式应按采购人要求制定、执行，并必须在规定时间内上报各类由采购人规定的报表；

（2）中标人应及时搜集、整理、归纳、掌握系统有关应用故障信息及时掌握设备和系统应用情况，分析原因，作出运行维护情况预测，制定对策预案和应急维保预案，采取必要的预防性措施；

（3）中标人对已定运维计划、方案、时间等工作因各种原因需调整，应事先征得采购人的同意，未经批准不得随意调整；

（4）若因采购人业务需要或突发事件，中标人必须服从采购人的指挥和安排，协助调查解决有关突发问题，并有义务及时配合、提供技术服务或协助应急抢修，按照采购人的要求及时认真处理；

（5）完成采购人交办的相关任务。

1.4双方对项目服务质量有争议，由双方同意的质量检测机构鉴定，所需费用及因此造成的损失，由责任方承担。双方均有责任，由双方根据其责任分别承担。

2.运维考核要求

2.1中标人应认真按照行业的标准、规范、本合同的要求以及本项目需求（见附件）和投标承诺进行运行维护，随时接受采购人的检查和考核，为检查、考核提供便利条件。

2.2采购人可按照合同约定的时间、标准进行日常随机检查和定期考核，发现运维质量达不到约定标准的部分，采购人可要求成交供应商采取一切补救措施，直到符合约定标准。

2.3检查和考核标准、奖惩措施，按本项目采购需求（见附件）约定。

2.4若中标人认为运维质量不达标的责任不在中标人，由中标人承担举证责任。

**五、报价依据与要求**

1.报价依据：本采购文件明确的服务范围、服务内容和管理要求、服务等级、质量标准与考核要求等及行业和物价管理部门有关收费标准。

2.报价要求：

2.1为准确报价，各投标人应结合采购需求仔细踏勘运维项目现场(若需要)，详细了解项目运行情况、目标要求及与所需进行运维保障的系统基础设施（设备）数量、种类、现状，对应系统软件、应用软件、系统安全等各因素。各投标人在报价时要充分考虑所需服务在服务期限内各项工作所必须发生的各类费用及应承担的相关责任后进行报价。

2.2本招标文件明确的中标服务方式及其他投标人认为应考虑的各类影响报价因素也请在报价中统一考虑，并结合项目保障情况报出本单位能够承受的报价（不设底线），但报价低于成本价的将被判为废标。

2.3除非招标文件另有规定，招标文件中运维费用是指招标文件中说明的全部运维工作内容的报酬，其中必须包括前期收集资料、建档、服务期间提供技术支撑与技术咨询服务、按照规定的频次进行运行维护、出具报告、人员开支、材料使用、设施与设备使用、相关各类保险费、交通费及其他与运行维护相关的措施费、管理费用、利润及税金等全部费用以及合同明示或暗示的所有责任、义务和一切风险费用。报价必须是唯一的。

2.4除非本招标文件另有规定，本项目一旦成交，中标人在服务期内按照合同规定的服务标准与服务范围内提供项目运维服务的（合同）总价不做任何调整。

2.5投标人报价中相应的各类安全文明运维措施费，人工工资、社会保障、福利、社会管理等各类费用应符合国家、地方相关管理部门的规定进行计费，并包括在总价中。

2.6运行维护报价应有细目、单价和总价。

2.7投标人提供的项目工作及相关服务，应当符合国家有关法律、法规和标准规范，满足合同约定的服务内容和质量等要求。投标人不得违反标准规范规定或合同约定，通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性低价竞争，扰乱正常市场秩序。

3.其他要求：对于符合要求的投标文件，在签订合同协议前，如发现中标价中有缺漏项，其他计算和汇总方面的算术差错，将按对中标人不利原则修正。

**六、商务要求：**

|  |  |
| --- | --- |
| **类别** | **要求** |
| **投标有效期** | 自开标之日起90天 |
| **服务期限** | **2021年8月16日-2024年8月15日** |
| **付款方式** | 服务费用采用一年一结的支付方式，在每一年度的运营服务验收合格后10日内支付本年度运营运维服务款项。 |
| **转让与分包** | 本项目合同不得转让与分包 |
| **履约保证金** | 无 |

**七、投标文件的编制要求**

投标人应按照《投标人须知》的相关要求及电子采购平台电子招投标系统要求编制网上投标文件，投标文件的商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件应当包括（但不限于）下列内容：

1、商务响应文件由以下部分组成：

（1）《投标函》

（2）《开标一览表》（在电子采购平台填写）

（3）《投标报价分类明细表》

（4）《资格条件响应表》

（5）《符合性要求响应表》

（6）《与评标有关的投标文件主要内容索引表》

（7）《法定代表人授权委托书》（含法定代表人身份证、被授权人身份证复印件）

（8）投标人简介

（9）享受政府采购优惠政策的相关证明材料，包括：中小企业声明函、监狱企业证明文件、残疾人福利性单位声明函等（中标人为中小企业、残疾人福利性单位的，其声明函将随中标结果同时公告）

（10）依法缴纳税收和社会保障资金、没有重大违法记录的声明：

具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录、参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明函，截止至开标日成立不足3年的供应商可提供自成立以来无重大违法记录的书面声明。

（11）投标人财务状况报告：

投标人为法人的，需提供经审计的上年度财务状况报告或基本账户的银行资信证明；其他组织和自然人，可以提供银行资信证明。

（12）投标人质量管理和质量保证体系等方面的认证证书。

（13）投标人营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）、税务登记证（若为多证合一的仅需提供营业执照）。

（14）投标人与采购项目相关的资质证书。

（15）开标日前半年内任意一个月为项目经理或项目组主要人员依法缴纳社保费的证明。

（16）投标人认为可以证明其能力、信誉和信用的其他相关材料。

**2.技术响应文件由以下部分组成：**

（1）投标人对采购项目总体需求的理解、项目重点难点分析和相关说明；

（2）维护方案设计及实施、维护备件配置及管理；

（3）维护团队设置、管理制度及服务能力；

（4）企业综合能力；

（5）应急处理方案；

（6）按照本招标文件要求提供的其他技术性资料以及投标人需要说明的其他事项。

以上各类投标文件格式详见招标文件第六章《投标文件有关格式》（格式自拟除外）。

**第五章 评标方法与程序**

1. **资格审查**

招标人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》、《资格性响应表》，对投标人进行资格审查。确定符合资格的投标人不少于3家的，将组织评标委员会进行评标。

**二、投标无效情形**

1、投标文件不符合《资格条件响应表》以及《符合性要求响应表》所列任何情形之一的，将被认定为无效投标。

2、单位负责人或法定代表人为同一人，或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，参加同一包件或者未划分包件的同一项目投标的，相关投标均无效。

3、除上述以及政府采购法律法规、规章、《投标人须知》所规定的投标无效情形外，投标文件有其他不符合招标文件要求的均作为评标时的考虑因素，而不导致投标无效。

**三、评标方法与程序**

**1、评标方法**

根据《中华人民共和国政府采购法》及政府采购相关规定，结合项目特点，本项目采用“综合评分法”评标，总分为100分。

**2、评标委员会**

2.1本项目具体评标事务由评标委员会负责，评标委员会由7人组成，其中采购人代表一名，其余为政府采购评审专家，采购代表不参加评标的，则评委会成员均由评审专家组成，招标人将按照相关规定，从上海市政府采购评审专家库中随机抽取评审专家。

2.2评标委员会成员应坚持客观、公正、审慎的原则，依据投标文件对招标文件响应情况、投标文件编制情况等，按照《投标评分细则》逐项进行综合、科学、客观评分。

**3、评标程序**

本项目评标工作程序如下：

3.1符合性审查。评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

3.2澄清有关问题。对投标文件中含义不明确或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字，不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容，也不得通过澄清而使进行澄清的投标人在评标中更加有利。

3.3比较与评分。评标委员会按招标文件规定的《评分细则》，对符合性审查合格的投标文件进行评分。

3.4推荐中标候选供应商名单。各评委按照评标办法对每个投标人进行独立评分，再计算平均分值，评标委员会按照每个投标人最终平均得分的高低依次排名，推荐得分最高者为第一中标候选人，依此类推。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。如果评审得分仍相同，则由评标委员会按照少数服从多数原则投票表决。

**（四）评分细则**

本项目具体评分细则如下：

1、投标价格分按照以下方式进行计算：

（1）价格评分：报价分＝价格分值×（评标基准价/评审价）

（2）评标基准价：是经符合性检查合格（技术、商务基本符合要求，无重大缺、漏项）满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价。

（3）评审价：投标报价无缺漏项的，投标报价即评审价；投标报价有缺漏项的，其投标报价也即评审价，缺漏项的费用视为已包括在其投标报价中。

（4）非专门面向中小企业采购的项目或包件，对小微企业报价给予**10**的扣除，用扣除后的价格参与评审；非专门面向中小企业采购且接受联合体投标或者允许分包的项目或包件，对于联合协议或者分包意向协议中约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的投标人，给予其报价3%的扣除，用扣除后的价格参与评审。以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业，其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。中小企业投标应提供《中小企业声明函》。

（5）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。

2、投标文件其他评分因素及分值设置等详见《投标评分细则》。

**投标评分细则（100分）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评审内容** | **类型** | **评审标准** | **分值** |
| 1 | 报价得分 | 客观分 | 投标报价得分=（评标基准价／评审价）×15%×100。 | 15 |
| 2 | 业务需求理解 | 主观分 | 1、对于松江区政务云平台的运营、运维目标，服务方案要求能否正确解读（0-3分）。  2、对松江区政务云平台（1）设备情况及整体架构的理解和掌握是否全面透彻（0-1分）（2）安全体系的理解和掌握是否全面透彻（0-1分）（3）现有上云业务系统情况的理解和掌握是否全面透彻（0-1分）（4）迁移上云服务业务的理解和掌握是否全面透彻（0-1分）。  3、对松江电子政务云运营服务重点、难点的梳理分析是否准确到位（0-2分），合理化建议是否有利于提高松江电子政务运营、运维服务水平（0-1分）。 | 10 |
| 3 | 服务承诺及自罚措施 | 主观分 | 根据投标人提供的自罚措施，包括自罚资金比例大小（0-3分）；其他自罚措施是否具有可操作性（0-3分）进行综合评分。  （投标人需根据招标文件的附件服务需求“3、服务承诺及自罚措施”的承诺内容进行承诺，有一项不承诺的本项不得分） | 6 |
| 4 | 运营、运维方案 | 主观分 | 1、投标方运营、运维服务计划安排是否合理；（0-2分）  2、投标方运维服务方案是否细化（0-2分）；设计是否合理、可行、可靠、规范且内容完备（0-2分）；方案是否基于用户现状出发，具有针对性（0-2分）。  3、投标方运营服务方案是否细化（0-2分）；设计是否合理、可行、可靠、规范且内容完备（0-2分）；方案是否基于用户现状出发，具有针对性（0-2分）。  4、组织机构和管理制度是否完善（0-1分）；运营服务制度保障是否契合（0-2分）；组织架构图及运维支持体系是否完善清晰（0-2分）。  5、安全保障措施及专项应急保障措施是否完备可行（0-3分）；应急处置方案是否合理、完整、可行（0-2分）。 | 24 |
| 5 | 服务衔接 | 主观分 | 1.运营过渡衔接方案设计是否合理（0-2分）；  2.能否满足采购方过渡期正常运营、运维需求（0-2分）；3.能否较大程度上减少云平台运转的不利影响（0-2分）。 | 6 |
| 6 | 机房租赁 | 客观分 | 投标方需出具两家本地（上海市松江区）运营商自主产权的IDC机房及裸光纤接入授权证明（须加盖运营商公章），且授权证明中承诺机房环境符合招标文件要求，完整提供得5分；无授权证明或未在授权证明中承诺的，本项不得分。 | 5 |
| 主观分 | 1.机房租赁服务方案是否设计合理、可行、可靠、规范且内容完备（0-3分），  2.方案能否体现基础设施配套配置情况及支持服务质量（0-3分）。 | 6 |
| 7 | 软硬件设备运维服务 | 客观分 | 投标方需出具服务器、存储磁阵、光交机、网络设备及安全设备，软件设备包括虚拟化软件、统一云管平台软件的原厂维保服务授权证明（须加盖原厂商公章），全部提供得5分，未提供或缺少其中任一设备原厂维保服务授权证明的，本项不得分。 | 5 |
| 主观分 | 1.软硬件设备运维方案设计是否合理、可行（0-3分）；  2.原厂维保服务条款及故障响应等级是否合理可行（0-3分）。 | 6 |
| 8 | 运营、运维技术团队 | 客观分 | 1、项目经理具有高级信息系统项目管理师证书，得2分。  2、驻场人员具有信息技术类中级或者高级职称的，每提供一份证书得1分，最高2分。 （上诉人员须提供有效期内的证书复印件、开标前近半年内任意一个月的社保缴费证明材料，未提供不得分） | 4 |
| 主观分 | 技术团队有类似项目服务经验并提供证明材料。（0-3分） | 3 |
| 9 | 综合实力 | 主观分 | 根据投标人的信誉状况（0-2分）、企业认证（0-2分）、履约能力（0-1分）方面进行综合评分。 | 5 |
| 10 | 业绩 | 客观分 | 提供近三年类似项目业绩（提供合同关键页复印件），每提供一个有效业绩得1分，最高得5分，未提供的不得分。 | 5 |

**四、根据《中国人民共和国政府采购法》第三十六条的规定，本项目招标出现下列情形之一的，项目予以废标：**

1、符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的；

2、出现影响采购公正的违法、违规行为的；

3、因重大变故，采购任务取消的。

废标后，招标人将废标理由通知所有投标人。

**第六章 投标文件有关格式**

**一、商务响应文件有关格式**

**1、投标函格式**

致：（招标人名称）

根据贵方 （项目名称、招标编号）采购的招标公告及投标邀请， \_\_\_\_\_\_\_（姓名和职务）被正式授权代表投标人（投标人名称、地址），按照网上投标系统规定向贵方提交投标文件1份。

据此函，投标人兹宣布同意如下：

1.按招标文件规定，我方的投标总价为（大写）元人民币。

2.我方已详细研究了全部招标文件，包括招标文件的澄清和修改文件（如果有的话）、参考资料及有关附件，我们已完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。

3.投标有效期为自开标之日起 \_\_\_\_\_\_日。

4.如我方中标，投标文件将作为本项目合同的组成部分，直至合同履行完毕止均保持有效，我方将按招标文件及政府采购法律、法规的规定，承担完成合同的全部责任和义务。

5.如果我方有招标文件规定的不予退还投标保证金的任何行为，我方的投标保证金可被贵方没收。

6.我方同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本投标有关的一切证据或资料。

7.我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的投标或其他任何投标。

8.我方已充分考虑到投标期间网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险，并对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标内容缺漏、不一致或投标失败的，承担全部责任。

9. 我方同意开标内容以电子采购平台开标时的《开标记录表》内容为准。我方授权代表将及时使用数字证书对《开标记录表》中与我方有关的内容进行签名确认，授权代表未进行确认的，视为我方对开标记录内容无异议。

10.为便于贵方公正、择优地确定中标人及其投标货物和相关服务，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：

（1）我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。

（2）我方近期有关该型号货物的生产、供货、售后服务以及性能等方面的重大决策和事项：

（3）以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

地址：

电话、传真：

邮政编码：

开户银行：

银行账号：

投标人授权代表签名：

投标人名称（公章）：

日期： 年 月 日

**2、开标一览表格式**

项目名称：

招标编号：

**松江区电子政务云运营与运维服务购买包1**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目名称** | **第一年报价** | **第二年报价** | **第三年报价** | **服务期限** | **投标总价(总价、元)** |
|  |  |  |  |  |  |

填写说明：

（1）“金额（元）”指每一包件投标报价，所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到个位数。

（2）投标人应按照《服务需求》和《投标人须知》的要求报价。

**3、投标报价汇总表格式**

项目名称：

招标编号：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 分类名称 | 第一年  报价费用 | 第二年  报价费用 | 第三年  报价费用 | 说明 | 备注 |
| 1 |  |  |  |  |  | 详见明细（ ） |
| 2 |  |  |  |  |  | 详见明细（ ） |
| 3 |  |  |  |  |  | 详见明细（ ） |
| 4 |  |  |  |  |  | 详见明细（ ） |
| 5 |  |  |  |  |  | 详见明细（ ） |
| 6 |  |  |  |  |  | 详见明细（ ） |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 报价合计 | |  |  |  |  |  |

说明：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到个数位。

（2）投标人应按照《项目概况及项目招标需求》和《投标人须知》的要求报价。

（3）投标人应根据分类报价费用情况编制明细费用表并随本表一起提供。

（4）分项目明细报价合计应与开标一览表报价相等。

**4、资格条件响应表**

项目名称：

招标编号：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目内容 | 具备的条件说明（要求） | 投标检查项（响应内容说明(是/否)） | 详细内容所对应电子投标文件名称与页次 | 备注 |
| 法定基本条件 | 1．符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）、税务登记证（若为多证合一的，仅需提供营业执照）符合要求；提供依法缴纳税收和社会保障资金、没有重大违法记录的书面声明。  2．根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》已登记入库的供应商。  3．未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。 |  |  |  |
| 大中小微企业 | 本项目面向大、中、小、微型等各类供应商采购。 |  |  |  |
| 联合投标 | 本项目不接受联合投标。 |  |  |  |

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期：年月 日

**5、符合性要求响应表**

项目名称：

招标编号：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目内容 | 具备的条件说明（要求） | 投标检查项（响应内容说明(是/否)） | 详细内容所对应电子投标文件名称与页次 | 备注 |
| 法定代表人授权 | 1．在投标文件由法定代表人授权代表签字（或盖章）的情况下，应按招标文件规定格式提供法定代表人授权委托书。  2．按招标文件要求提供法定代表人身份证、被授权人身份证。 |  |  |  |
| 投标文件密封、签署等要求 | 符合招标文件规定：  1．投标文件按招标文件规定格式提供《投标函》、《开标一览表》、《资格性响应表》以及《符合性要求响应表》。  2．投标文件按招标文件要求密封（适用于纸质投标项目），电子投标文件须经电子加密（投标文件上传成功后，系统即自动加密）。 |  |  |  |
| 投标报价 | 1．不得进行选择性报价（投标报价应是唯一的，招标文件要求提供备选方案的除外）。  2．不得进行可变的或者附有条件的投标报价。  3．投标报价不得超出招标文件标明的采购预算金额【或】项目最高限价。  4．不得低于成本报价。  5．投标报价有缺漏项的，缺漏项部分的报价按照其他投标人相同项的最高报价计算，计算出的缺漏项部分报价不得超过投标报价的10%。 |  |  |  |
| 商务要求 | 1．投标有效期、交付日期、交付地址、付款条件满足招标文件要求。  2．合同不得转让与分包满足招标文件要求。  3．履约保证金满足招标文件要求。 |  |  |  |
| “★”要求 | 符合技术规范、技术标准和《项目招标需求》质量标准，或者符合招标文件中标“★”的技术、性能及其它要求的。 |  |  |  |
| 投标文件内容 | 1．不同投标人的投标文件未出现评标委员会认为不应当雷同的情况（即投标文件与其他投标人的投标文件存在内容连续20行（含）以上相同或者5处（含）以上相同差错的）。  2．投标人接受招标人按招标文件规定对其投标书中错误所进行的修正的；投标文件无招标方不能接受的附加条件的。 |  |  |  |
| 其它无效投标情形 | 投标文件无政府法律法规或规章规定的其它无效投标情形的。 |  |  |  |

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期： 年 月 日

**6、商务响应表格式**

项目名称：

招标编号：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 招标文件要求 | 是否响应 | 投标人的承诺或说明 |
| **投标有效期** |  |  |  |
| **服务期限** |  |  |  |
| **付款方式** |  |  |  |
| **转让与分包** |  |  |  |
| **履约保证金** |  |  |  |

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期： 年 月 日

**7、与评标有关的投标文件主要内容索引表**

项目名称：

招标编号：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 响应项目 | 主要内容概述 | 详细内容所在投标文件页次 | 备注 |
| 1 | 业务需求理解 |  |  |  |
| 2 | 服务承诺及自罚措施 |  |  |  |
| 3 | 运营、运维方案 |  |  |  |
| 4 | 服务衔接 |  |  |  |
| 5 | 机房租赁 |  |  |  |
| 6 | 软硬件设备运维服务 |  |  |  |
| 7 | 运营、运维技术团队 |  |  |  |
| 8 | 综合实力 |  |  |  |
| 9 | 业绩 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

说明：上述具体内容要求可以参照本项目评标方法与程序及评分细则。

**8、法定代表人授权委托书格式**

致：上海市松江区政府采购中心

我（姓名）\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_系\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（投标人名称）的法定代表人，现授权委托本单位在职职工\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ （姓名，职务）以我方的名义参加贵中心\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_项目的投标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、投标文件澄清、签约等一切具体事务和签署相关文件。

我方对被授权人的签名事项负全部责任。

在贵中心收到我方撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。除我方书面撤销授权外，本授权书自投标截止之日起直至我方的投标有效期结束前始终有效。

被授权人无转委托权，特此委托。

法定代表人身份证复印件

（正面）

法定代表人身份证复印件

（反面）

被授权人身份证复印件

（反面）

被授权人身份证复印件

（正面）

投标人（公章）： 受托人（签字）：

法定代表人（签字）： 身份证号码：

电话： 电话：

传真： 传真：

日期： 日期：

**9、投标人基本情况简介格式**

（一）基本情况：

1、单位名称：

2、地址：

3：邮编：

4、电话/传真：

5、成立日期或注册日期：

6、行业类型：

（二）基本经济指标（到上年度12月31日止）：

1、实收资本：

2、资产总额：

3、负债总额：

4、营业收入：

5、净利润：

6、上交税收：

7、从业人数：

（三）其他情况：

1、专业人员分类及人数：

2、企业资质证书情况：

3、其他需要说明的情况：

我方承诺上述情况是真实、准确的，我方同意根据采购人进一步要求出示有关资料予以证实。

供应商授权代表签字：

供 应 商（公章）：

日 期： 年 月 日

10**、中小企业声明函格式**

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46 号）的规定，本公司（联合体）参加 *（单位名称）* 的 *（项目名称）* 采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

*（标的名称）* ，属于 软件和信息技术服务业行业；承接企业为 *（企业名称）* ，从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于 *（中型企业、小型企业、微型企业）* ；

……

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日 期：

说明：（1）本声明函所称中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商，不属于中小企业划型标准确定的中小企业，不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企业，也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》。

（2）本声明函所称服务由中小企业承接，是指提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国民法典》订立劳动合同的从业人员，否则不享受中小企业扶持政策。

（3）从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

（4）采购标的对应的中小企业划分标准所属行业，以招标文件第二章《投标人须知》规定为准。

（5）中标人为中小企业的，本声明函将随中标结果同时公告。

（6）投标人未按照上述格式正确填写《中小企业声明函》的，视为未提供《中小企业声明函》，不享受中小企业扶持政策。

注：行业划型标准：  
　　　（十二）软件和信息技术服务业。从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入50万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入50万元以下的为微型企业。

**11、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，本单位安置残疾人\_\_\_人，占本单位在职职工人数比例\_\_\_%，符合残疾人福利性单位条件，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 ：

说明：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》享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

　　（1）安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于25%（含25%），并且安置的残疾人人数不少于10人（含10人）；

　　（2）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

　　（3）为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

（4）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

（5）提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），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）。

**中标供应商为残疾人福利性单位的，本声明函将随成交结果同时公告。**

**如投标人不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。**

**12、依法缴纳税收和社会保障资金、没有重大违法记录的声明**

声　明

本公司具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录，且参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

特此声明。

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：

1. **技术响应文件有关表格格式**

**1、项目经理情况表**

项目名称：

招标编号：

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 |  | 出生年月 |  | 文化程度 |  | 毕业时间 |  |
| 毕业院校和专业 |  | | 从事相关管理工作年限 |  | | 联系方式 |  |
| 职业资格 |  | | 技术职称 |  | | 聘任时间 |  |
| 主要工作经历：  主要管理服务项目：  主要工作特点：  主要工作业绩：  胜任本项目经理的理由：  本项目经理管理思路和工作安排：  本项目经理每周现场工作时间： | | | | | | | |
| 更换项目经理的方案 | | | | | | | |
| 更换项目经理的前提和客观原因：  更换项目经理的原则：  替代项目经理应达到的能力和资格： | | | | | | | |

**2、主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表**

项目名称：

招标编号：

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目组成员姓名 | 年龄 | 在项目组中的岗位 | 学历和毕业时间 | 职称及职业资格 | 进入本单位时间 | 相关工作经历 | 联系方式 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |  |  |

**第七章 合同通用条款及专用条款**

**包1合同模板：**

**[合同中心-项目名称]服务合同**

**合同统一编号：** **[合同中心-合同编码]**

**合同内部编号：**

合同各方：

|  |  |
| --- | --- |
| 甲方：**[合同中心-采购单位名称]** | 乙方：**[合同中心-供应商名称]** |
| 地址：**[合同中心-采购单位所在地]** | 地址：**[合同中心-供应商所在地]** |
| 邮政编码：**[合同中心-采购人单位邮编]** | 邮政编码：**[合同中心-供应商单位邮编]** |
| 电话：**[合同中心-采购单位联系人电话]** | 电话：**[合同中心-供应商联系人电话]** |
| 传真：**[合同中心-采购人单位传真]** | 传真：**[合同中心-供应商单位传真]** |
| 联系人：**[合同中心-采购单位联系人]** | 联系人：**[合同中心-供应商联系人]** |

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定，本合同当事人在平等、自愿的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：  
**1．乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：**   
1．1乙方所提供的：**[合同中心-项目名称\_1]**服务其来源应符合国家的有关规定，服务的内容、要求、服务质量等详见合同附件。

**2. 合同价格、服务地点和服务期限**  
2．1合同价格  
本合同价格为**[合同中心-合同总价]**元整（**[合同中心-合同总价大写]**）。  
乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中，甲方不再另行支付其它任何费用。

2．2服务地点：采购人指定地点。

2．3服务期限  
本服务的服务期限：**[合同中心-合同有效期]**

**3．质量标准和要求**  
3．1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。  
3．2 乙方所交付的：**[合同中心-项目名称\_2]**服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

**4．权利瑕疵担保**  
4．1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。  
4．2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。  
4．3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。  
4．4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

**5．验收**  
5．1 服务根据合同的规定完成后，甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的10个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收，对此乙方应当配合。  
5．2如果属于乙方原因致使：**[合同中心-项目名称\_3]**服务未能通过验收，乙方应当进行整改，并自行承担相关费用，同时进行试运行，直至服务完全符合验收标准。  
5．3 如果属于甲方原因致使：**[合同中心-项目名称\_4]**服务未能通过验收，甲方应在合理时间内整改，再次进行验收。如果属于**[合同中心-项目名称\_5]**服务之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。  
5．4甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

**6．保密**  
6．1如果甲方或乙方提供的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

**7．付款**  
7．1 本合同以人民币付款（单位：元）。  
7．2 本合同款项按照以下方式支付。  
服务费用采用一年一结的支付方式，在每一年度的运营服务验收合格后10日内支付本年度运营运维服务款项。

**8．甲方的权利义务**  
8．1甲方有权在合同规定的范围内享受：**[合同中心-项目名称\_6]**服务，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。  
8．2如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成：**[合同中心-项目名称\_7]**服务无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。  
8．3由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关：**[合同中心-项目名称\_8]**服务造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。  
8．4甲方在合同规定的服务期限内有义务为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。  
8．5当设施或设备发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。  
8． 6如果甲方因工作需要对原有：**[合同中心-项目名称\_9]**服务进行调整，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。

**9．乙方的权利与义务**  
9．1乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务，如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。  
9．2乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行应急服务时，可以要求甲方进行合作配合。  
9．3如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担违约责任。  
9．4由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁，乙方不承担赔偿责任。  
9．5乙方保证在服务中，未经甲方许可不得更改服务内容，否则，乙方应承担赔偿责任。  
9． 6乙方在履行服务时，发现项目实施存在潜在缺陷时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证**[合同中心-项目名称\_10]**正常运行。  
9．7如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和服务质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。  
9．8乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

9.9乙方应按《劳动法》用工，并根据实际合理配置相关人员、设备，自行解决员工的住宿。

9.10涉及调整作息时间，所涉费用由乙方自行处置。

**10．补救措施和索赔**  
10．1 甲方有权根据国家权威检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。  
10．2 在服务期限内，如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：  
（1）根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低服务的价格。  
（2）乙方应在接到甲方通知后七天内，根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。  
（3）如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

**11．履约延误**  
11．1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。  
11．2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权没收乙方提供的履约保证金，或解除合同并追究乙方的违约责任。  
11．3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

**12．误期赔偿**  
12．1除合同第13条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每（天）赔偿合同价的百分之零点五（0.5%）计收，直至乙方履约为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。（一周按七天计算，不足七天按一周计算。）一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

**13．不可抗力**  
13．1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。  
13．2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化，以及双方商定的其他事件。  
13．3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

**14．履约保证金**  
14．1在本合同签署之后，乙方应向甲方提交一笔金额0元的履约保证金。履约保证金应自出具之日起至全部服务按本合同规定验收合格后三十天内有效。在全部服务按本合同规定验收合格后15日内，甲方应一次性将履约保证金无息退还乙方。  
14．2履约保证金可以采用支票或者甲方认可的银行出具的保函。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行负担。  
14．3如乙方未能履行本合同规定的任何义务，则甲方有权从履约保证金中得到补偿。履约保证金不足弥补甲方损失的，乙方仍需承担赔偿责任。

**15．争端的解决**  
15.1甲乙双方如在履行合同中发生纠纷，首先应友好协商，协商不成，甲乙双方均应向合同签订地起诉。

**16．违约终止合同**  
16．1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。  
（1）如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。  
（2）如果乙方未能履行合同规定的其它义务。  
16．2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

**17．破产终止合同**  
17．1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

**18．解约终止合同**

18．1 运营运维服务期间，如发生下列情况之一，招标方有权从下一年度开始终止该项目中标方的运营运维服务合同。

（1）根据中标方上一运营年度考核情况，考核分低于85分的。

（2）根据松江区委区政府对于新政务云平台的建设要求及整体推进进程，如需对现有政务云平台停止使用时，项目中标方须无条件同意招标方终止该运营运维服务合同。

**19．合同转让和分包**  
18.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

**20．合同生效**  
19．1 本合同在合同各方签字盖章后生效。  
19．2 本合同一式贰份，以中文书就，签字各方各执一份。

**21. 合同附件**  
20. 1 本合同附件包括： 招标（采购）文件、中标（成交供应商响应）文件、服务承诺、服务内容。  
20. 2 本合同附件与合同具有同等效力。  
20. 3合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

**22．合同修改**  
21．1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

|  |  |
| --- | --- |
| 签约各方： |  |
| 甲方（盖章）: | 乙方（盖章）： |
| 法定代表人或授权委托人（签章）： | 法定代表人或授权委托人（签章）： |
| 日期：**[合同中心-签订时间]** | 日期：**[合同中心-签订时间\_1]** |
|  | 合同签订地点:网上签约 |

附件：服务需求

一、项目概述

|  |  |
| --- | --- |
| 项目名称 | 松江区电子政务云运营与运维服务购买 |
| 采购内容 | 松江区电子政务云机房租赁、软硬件设备维保服务、运营服务 |
| 主要技术要求 | 详见服务需求 |
| 项目预算 | 本项目总预算金额1637.195万元，第一年预算金额为419.065万元，第二年预算金额为609.065万元，第三年预算金额为609.065万元，超过总预算金额和每年预算金额的投标按无效投标处理。 |

二、背景和总体目标

1. 招标单位

招标单位：上海市松江区科技创新服务中心（上海市松江区大数据中心）

2. 项目概况

松江区电子政务云（一期）建设项目于2018年底正式启动建设，于2019年6月底完成项目验收，按项目建设要求，由项目承建单位提供两年整体运营、运维服务，服务期限从2019年7月1日至2021年6月30日。

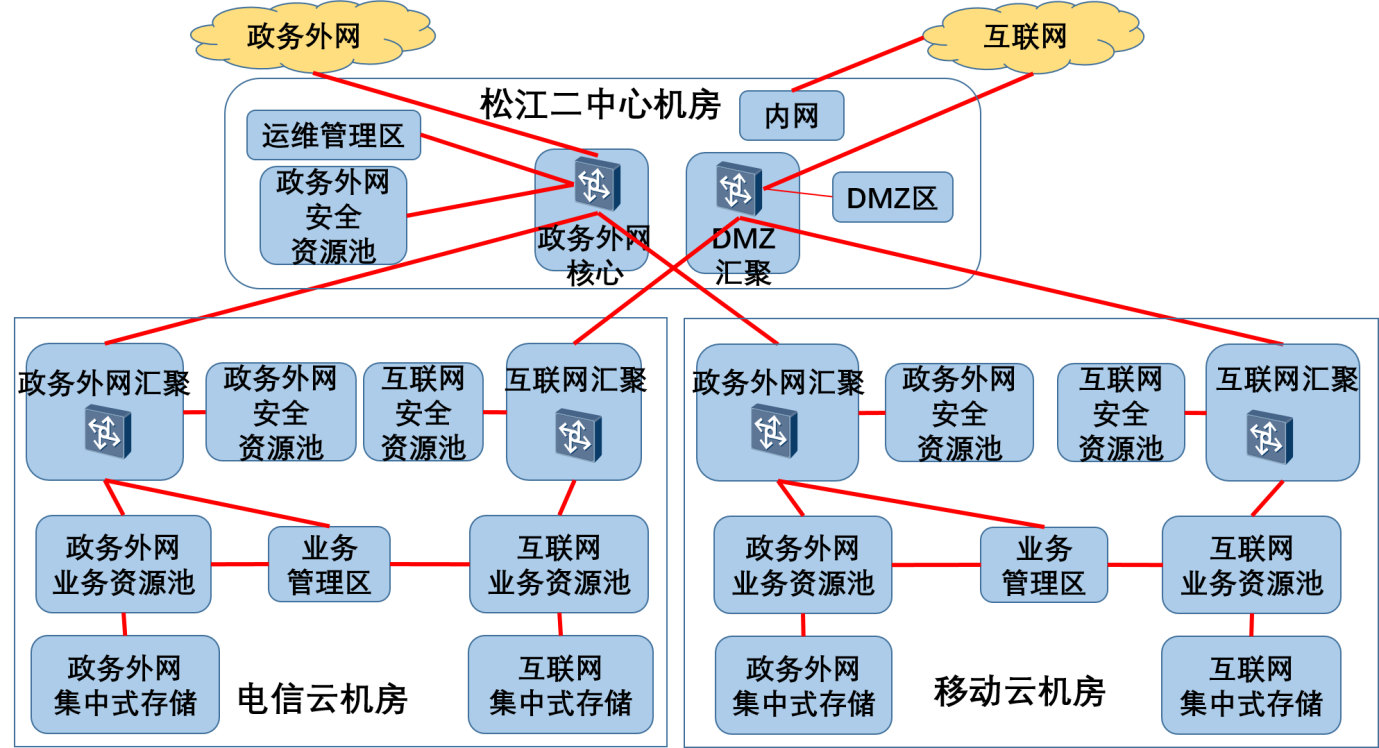
现松江电子政务云（一期）项目中附带的两年运营服务将于2021年6月底到期，需落实后续政务云运营、运维服务工作，现拟通过招标，采用一签三年的方式对区政务云机房及裸光纤租赁、软硬件设备维保、政务云平台日常运营、运维服务进行采购。

3. 松江电子政务云现状介绍

3.1 现有机房情况

松江电子政务现分别租赁中国电信上海松江分公司IDC机房及中国移动上海松江分公司IDC机房各15个标准机柜，后续可扩充至25个机柜。两个机房的松江电子政务云区设备部署区域与其他区域物理隔离。两个机房物理环境均符合三级等保要求；

松江电子政务云移动、电信机房各租凭4根裸光纤连通松江科委二中心机房政务外网与互联网出口，每根裸光纤带宽10G；



3.2 现有设备清单

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备名称 | 品牌/产地 | 型号 | 数量 | 单位 |
|  | 一、云平台计算资源及虚拟化资源 | | | | |
| 1 | 虚拟化服务器 | 华三/中国 | UIS-Cell-3010-G3 | 58 | 台 |
| 2 | 统一云管平台服务器 | 华三/中国 | UIS-Cell-3010-G3 | 6 | 台 |
| 3 | 虚拟化软件管理服务器 | 华三/中国 | UIS-Cell-3010-G3 | 4 | 台 |
| 4 | 数据库服务器 | 中兴/中国 | R8500 G4 | 8 | 台 |
| 5 | 存储磁阵（政务外网区） | 华三/中国 | HPE 3Par SS8200 | 2 | 套 |
| 6 | 存储磁阵（互联网区） | 华三/中国 | HPE 3Par SS8200 | 2 | 套 |
| 7 | 光纤交换机 | 华三/中国 | HPE SN6000B | 4 | 台 |
|  | 二、虚拟化软件 | | | | |
| 1 | 虚拟化软件 | 华三/中国 | CAS云计算管理平台企业版 | 116 | 个授权 |
|  | 三、统一云管平台软件 | | | | |
| 1 | 统一云管平台软件 | 华三/中国 | H3C CloudOS 云操作系统企业版（含定制开发部件） | 1 | 套 |
| 2 | 智能运维平台软件 | 华三/中国 | H3C UCenter-智能运维平台软件 | 1 | 套 |
|  | 四、网络设备 | | | | |
| 1 | 核心交换机 | 中兴/中国 | ZXR10 8902E | 2 | 台 |
| 2 | 汇聚交换机 | 中兴/中国 | ZXR10 8905E | 8 | 台 |
| 3 | 电口接入交换机 | 中兴/中国 | 5950-60TM | 5 | 台 |
|  | 五、安全设备 | | | | |
| 1 | 入侵防御设备 | 启明星辰/中国 | NGIPS5000-A | 2 | 台 |
| 2 | 入侵检测设备 | 启明星辰/中国 | NT3000-PF-BRP | 1 | 台 |
| 3 | 入侵检测设备 | 启明星辰/中国 | NT10000-HD | 1 | 台 |
| 4 | 政务外网业务区防火墙 | 东软/中国 | NetEye FW5200-H3132 V3.2.4 | 4 | 台 |
| 5 | 互联网区防火墙 | 东软/中国 | NetEye FW5200-H3122 V3.2.4 | 4 | 台 |
| 6 | WAF应用防火墙 | 东软/中国 | NetEye WAF7000-S5828 V2.0 | 4 | 台 |
| 7 | 入侵检测设备 | 东软/中国 | NetEye IDS 2400 V2.2 | 2 | 台 |
| 8 | 运维审计系统 | 东软/中国 | NABH7000-S7520 V2.0 | 1 | 台 |
| 9 | 漏洞扫描系统 | 东软/中国 | NSAM8000-S5610 V2.0 | 1 | 台 |
| 10 | 网页防篡改系统 | 天融信/中国 | TI-HOST-WAF/TI-LINUXLIC-WAF | 1 | 套 |
| 11 | 安全管理平台 | 天融信/中国 | TSM-TopAnalyzer-EX | 1 | 套 |
| 12 | VPN设备 | 天融信/中国 | TV-61626-VONE | 1 | 台 |
| 13 | 网络审计系统 | 天融信/中国 | TA-11628-NET | 1 | 台 |
| 14 | 数据库审计系统 | 天融信/中国 | TA-11628-DB | 1 | 台 |
| 15 | 数据库审计系统 | 天融信/中国 | TA-11628-DB | 1 | 台 |

3.3 运营运维现状

按松江区电子政务云（一期）建设项目合同约定，项目竣工验收后由承建方为松江电子政务云提供两年整体运营、运维服务。

松江区电子政务云（一期）建设项目主要是在租赁的松江区电信及移动两个运营商IDC机房内部署两套独立政务云计算资源、存储资源以及虚拟化系统，网络上与区政务外网对接，利用区政务外网及原有互联网出口，发布政务外网以及互联网应用。松江电子政务云通过建设一个统一云管平台，对政务云资源进行统一运营管理，为松江区政府各党政机关单位提供系统上云服务。

松江区电子政务云于2019年7月通过三级等保测评。

原项目承建方提供了由项目经理、运营主管、云平台运维工程师、网络服务器工程师等5人运维团队，其中4人驻场服务，开展日常运营、运维服务。

两年运营服务期间，共对近80个申请上云系统进行了调研与评估，并完成系统上云共计60多个，上云用户涉及松江区40多个委办局等单位。目前云资源使用率：VCPU：40%，内存：21%，存储：31%。

两年运维服务期间，未发生因软硬件系统故障或人为因素而影响政务云平台及上云应用系统正常运行的事故，健康运行可靠率近100%。

4. 运营、运维需求

云机房租赁（三年）；

提供政务云相关软硬件维保服务（两年：2022年-2024年）；

提供松江政务云保障服务

政务云网络、云计算资源、存储资源以及虚拟化系统、安全、云管平台日常运维服务；

节假日、重大活动以及招标方指定的重要时间、重要事件的保障、值班服务；

应急响应：

提供电子政务云运营服务。

配合招标方完成每年的三级安全等保测评复测工作

运营、运维目标

投标方应按照招标方相关的政务云运维运营管理制度及流程，开展政务云日常运维、运营工作，完成招标方规定运维、运营目标。

投标方应根据招标方制订的系统上云计划或要求，配合招标方完成上云系统的调研、评估、制订上云方案，并协助云租户完成上云工作；

投标方应制订完善的日常监控、运维工作计划，对政务云平台、上云应用系统进行日常监控及保障。年度政务云平台及上云应用系统健康运行可靠率不得低于99.99%，年度服务请求响应及时率>=99%，平均响应时间<=5分钟，平均故障恢复时间<=60分钟，年故障次数<=10次；

投标方须按照松江电子政务云的等保相关制度，开展日常安全管理工作，并配合招标方通过每年的三级等保复测；

招标商务要求

松江电子政务云建设期的两年运营服务将于2021年6月底到期，需落实后续运营、运维服务工作，现拟通过招标，采用一签三年的方式对区政务云运营、运维服务进行采购；

投标方报价须分解到每一年度，各年度的投标报价不得高于年度金额，超过年度金额的投标按无效投标处理。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 年度分解 | 项目构成分解 | 年度金额（万元） | 项目总金额（万元） |
| 第一年 | 云机房机柜及光纤租赁费 | 419.065 | 1637.195 |
| 政务云运营服务费 |
| 第二年 | 政务云相关软硬件设备维保费 | 609.065 |
| 云机房机柜及光纤租赁费 |
| 政务云运营服务费 |
| 第三年 | 政务云相关软硬件设备维保费 | 609.065 |
| 云机房机柜及光纤租赁费 |
| 政务云运营服务费 |

运营运维服务期间，如发生下列情况之一，招标方有权从下一年度开始终止该项目中标方的运营运维服务合同；

3.1根据中标方上一运营年度考核情况，考核分低于85分的；

3.2根据松江区委区政府对于新政务云平台的建设要求及整体推进进程，如需对现有政务云平台停止使用时，项目中标方须无条件同意招标方终止该运营运维服务合同；

运营、运维服务费用采用一年一结的支付方式，在每一年度的运营服务验收合格后10日内支付本年度运营运维服务款项；

服务承诺及自罚措施

1、投标方须承诺保障在服务期间，遵守甲方的规章制度，在服务期间所涉及运维资料和客户信息应严格遵守保密要求，不得作为投标方其他商业用途或对外传播。

2、购买原厂技术人员驻场服务承诺：投标方须承诺至少购买一名服务器、存储及云平台方面的原厂技术人员驻场服务；

3、投标方须承诺提供5人的本地化运维团队，其中4人（含购买的原厂技术人员驻场服务一名）为5x8驻场服务；

4、应急响应服务承诺：投标方须提供非工作时间的应急派遣（7X24小时）服务，承诺在半小时内响应，2小时内到场；

为确保此次采购的相关服务能符合本项目的最终要求，供应商应针对以上内容作出相应的承诺；并对违背上述承诺内容，存在偏离、弄虚作假、欺骗采购人等情况发生时，投标方应承诺采取自罚资金（按标的总金额的百分比）及其他自罚措施，以保障采购人的相关权益。承诺函格式自拟，须清楚标明投标方主体名称、单位地址及联系方式并加盖供应商公章。

招标技术要求

4.1.运营运维服务方案

4.1.1投标方服务计划

投标方应详细列出整个技术服务期间内的服务计划，包括时间节点、服务内容、应达成的目标、人员配置（人员数量、所持证书数量及质量、人员从业经历）等。投标方应详细列出整个技术服务期内为确保服务承诺所对应的流程、制度和考核方式。

运维服务方案

运维服务方案应包括且不仅限于以下内容：

1、 日常监控、巡检：

1）每周制日常监控、巡检作业计划，并执行；

2）每日对政务云机房、网络、安全系统、主机、存储等进行常规巡检，包括监控告警的处理，巡检异常的处理等；

3）每日对政务云平台、上云系统进行日常监控，包括监控告警的处理，巡检异常的处理等；

2、政务云安全管理、配置变更管理；

3、政务云平台故障处理；

4、云平台优化、升级；

5、上云应用系统维护；

7、应急响应：投标方应急建立7X24x2的应急响机制，明确应急响应联系人、技术负责人；

8、节假日、重大事件保障

针对上述内容，投标方可根据对松江电子政务云运维服务需求的理解自行细化扩展。

运营服务方案

运营服务方案应包括且不仅限于以下内容：

1、按照上云工作流程，配合用户完成上云工作，并获得用户确认；

1）配合用户对需迁移上云或新建部署上云的系统进行调研、评估，提交报告；

2）配合用户按照迁移（部署）方案进行迁移（部署）；

3）配合用户进行业务测试；

2、按照用户要求，进行云平台上线的业务系统进行日常业务变更管理工作；

3、更新并提交上云业务系统信息报表；

4、提交云平台运营状态评估报告并提出优化建议；

针对对上述内容，投标方可根据对松江电子政务云运营服务需求的理解自行细化扩展。

技术支撑体系

1、投标方须具备规范运营运维管理流程；

2、投标方须建立经验丰富的技术专家组成后台技术支持团队；

3、投标方须设置疑难问题升级流程，持续处理疑难技术问题，直到解决；

4、投标方须建立完善的服务质量保证措施，定期评估服务质量，并制定服务量提升计划，不断改进；

投标方可根据本公司自身技术支撑体系，对上述内容进行细化扩充；

项目运营运维文档

运营服务期间，投标方应提供以下文档作为松江区政务云提供运营服务的文档留存：

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 每运营年度提交运营服务年报 |
| 2 | 每半年提交云平台运行整体安全评估报告 |
| 3 | 每月提交运营运维相关业务和技术文档， |
| 4 | 每周提交周报，报告内容应清晰明了，覆盖本周工作内容 |
| 5 | 每次提交政务云业务迁移、上云需求调研表 |
| 6 | 每次提交政务云平台资源审请审核表 |
| 7 | 每次提交政务云平台资源审批确认书 |
| 8 | 每次提交上云用户验收测试报告 |
| 9 | 每次保障工作应提交相应过程文档 |
| 10 | 每次割接工作应提交相应过程文档 |
| 11 | 每次设备、系统升级工作应提交相应过程文档 |

等保测评

1、投标方在运营维护期间，须按照松江电子政务云的等保相关制度，开展日常安全管理工作；

2、投标方须每年配合完成松江区电子政务云的三级等保测评复测工作，且确保通过复测。同时根据测评报告，提交松江区电子政务云运营管理制度、流程等优化建议，提交松江区电子政务云的安全整改、优化方案。

政务云机房租赁

4.2.1 云机房技术规格要求

政务云机房是松江政务云的重要基础设施，其稳定性关系着全区政务系统的正常运行，投标方提供的租赁机房需能够满足以下要求：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 指标项 | 技术规格要求 |
| 1 | 机房及机柜数量 | 租赁两个位于松江区内的运营商自主产权的IDC机房，机房物理环境必须达到三级安全等保要求，每个机房租赁不少于15个标准机柜，并预留备用机柜不少于10个 |
| 2 | 驻场工位 | 每个机房需能够提供至少4个独立工位用于驻场人员的现场值守和设备维护及调试工作 |
| 3 | 温度 | 开机时23°C ±1°C，停机时5°C ～35°C；相对湿度：开机时40% ～55%，停机时40% ～70%；温度变化率＜ 5°C/h，不得结露 |
| 4 | 抗震 | 乙级以上，抗震烈度8度及以上，机房活荷载标准值≥8kN/m2，电池室≥16kN/m2，机房外墙不宜设采光窗，耐火等级：一级 |
| 5 | 空调 | 机房专用空调N+1冗余，制冷量按300W/m2估算，总冷量负偏差不大于5%；空调系统供电应采取双路市电自动切换线路供电，每台空调应采用独立回路供电； |
| 机房和辅助区应设置空气调节系统，机房应保持正压，主机房与其它房间、走廊间的压差不应小于4.9Pa，与室外静压差不应小于9.8Pa； |
| 主机房内的空气含尘浓度，在表态条件下测试，每升空气中大于或等于0.5μm的尘粒数，应少于18,000颗 |
| 6 | 供电 | 主机房由2个供电局向、2个不同路由同时供电，保证电源不同时受到损坏，配备电源自动切换系统，切换时间小于4毫秒，供电系统可用性（由市电至机柜计算）≥99.99% ，单相负荷应均匀地分配在三相线路上，并应使三相负荷不平衡度小于20%。 |
| 7 | UPS | 配备不间断电源系统，N+1的冗余备份UPS系统数量大于一套，所有设备机架供电应由两套不同UPS提供，电池满负荷放电时间不少于30分钟； |
| 配备柴油发电机组，保障本系统满负荷情况下可靠供电运行72小时。 |
| 8 | 供电质量 | 稳态电压偏移范围±3%，稳态频率偏移范围 7±0.5Hz，输出电压波形失真度≤5%，允许断电持续时间0～4ms；防雷、防浪涌：保护级别（IEC/VDE标准）达到I级B类标准。 |
| 9 | 接地 | 接地电阻≤ 1，接地电位差1V |
| 10 | 噪音 | 在频率为0.15～1,000MHz时，不应大于126dB |
| 11 | 磁场 | 主机房内磁场干扰环境场强不应大于800A/m。 |
| 12 | 静电 | 主机房内绝缘体的静电电位不应大于1kV |
| 13 | 布线 | 采用光缆或六类及以上对绞电缆，采用1+1冗余 |
| 14 | 照明 | 眩光限制按I级标准，照度按机房≥300Lux 及按现场布局排列，机房内应设置备用照明，其照度为一般照明的15%。机房应设置疏散照明和安全出口标志灯，其照度不应低于0.5LUX |
| 15 | 空气质量 | 对温度、相对湿度、压差、含尘度；漏水监测报警；监控IT设备、空调、新风、动力、供配电系统、不间断电源、电池、柴油发电等设备；采用KVM切换系统 |
| 16 | 监控 | 在主要出入口、机房、配套区域采用门禁系统和视频监控系统，机柜区域配备专用门禁和24小时监控系统，视频监控画面可远程调用，投标方需开放相应的接口或者服务提供监控服务，监控录像保存时间大于3个月 |
| 17 | 消防 | 应配置气体消防系统和火灾自动报警系统 |

注：如租赁机房无法达到等保三级测评标准要求，由投标方负责整改直至满足等保三级测评相关标准，费用由投标方承担。

裸光纤技术规格要求

分别租赁4根裸光纤资源从两个租赁机房连接到区科委二中心机房，裸光纤指2芯以上纯物理光纤，中间不得有任何交换和路由设备，带宽需至少能够达到10GB（理论上带宽无上限）。为保证链路可靠性，每个机房的4根裸光纤应为两组不同局房路由。

云机房租赁服务方案设计

投标方应根据上述云机房及裸光纤技术要求，设计机房租赁服务方案，方案内容须包括且不限于以下内容：

机房供电、制冷、消防、环控等基础设施配置情况；

货物暂存区、媒介保存室、客户专用办公室配套设施情况；

机房环境及相关设备现场支持服务及现场保障服务措施；

服务衔接要求

如投标方方案中涉及到机房迁移、运营驻场人员交接等情况，应制订过渡期方案及实施计划。过渡期方案应明确多少日内完成过渡交接，进入正常运营，并体现相应技术措施及保障手段，以确保交接过渡期间对松江政务云正常运行影响减到最小。

软硬件产品维保服务

由于松江区电子政务云（一期）建设项目中相关软硬件设备的原厂维保服务期尚存一年，将至2022年7月初到期，投标方应届时针对松江区政务云相关软硬件产品提供服务期内原厂保修服务。

1、服务内容：负责包括故障检测、数据配置、设备更换等现场操作；针对出现的故障能够现场快速定位，并负责故障问题快速恢复；

2、服务响应：服务期内维保设备发生运行故障时，应根据设备服务级别进行响应：

3、保修内容包含但不止于：免费提供最新软件版本的升级，同时如果有由于投标方的原因造成需要软件更新升级，投标方应免费进行更新升级；进行以上的软件更新升级如果必须增加或者更新硬件，投标方必须保证免费进行硬件的增加或者更新。

4、结合原厂维保服务条款及故障响应等级，设计合理、可行的软硬件设备运维方案，保障政务云软件硬件设备健康、可靠运行。

投标方团队要求

4.5.1团队项目经历要求

1、投标方必须有云平台项目建设经历、云平台运营维护项目经历的上海本地区运维团队，并提供项目经历证明；

2、投标方项目运营主要成员必须有云平台运营运维经历，熟悉云平台运营管理流程，有能力为上云用户提供上云系统调研、评估、云资源配置，及配合用户上云迁移或部署工作；

团队驻场业务要求

1、投标方需提供5X8驻场服务，在客户指定区域（位置），构建松江区电子政务云的运营服务中心，实现统一指挥、监控、管理、调度、应急处置等服务。必须设置驻场总负责人。并设立24小时故障响应电话，非驻场工作时间，按需提供应急派遣（7x24小时）服务，半小时响应，2小时到场；

2、投标方应制定故障抢修流程并严格执行，应建立无推诿机制并牵头处理所有故障，应建立故障等级处置标准以及故障升级机制，对每个处理流程留有电子化记录并在每个处理环节中落实到投标方的部门和相应的处理接口人；

3、投标方应建立在政务云现场的技术支持中心，配合完成政务云系统业务运营工作，并保证每周5×8小时响应支撑并在指定的时间内处理完毕；

4、投标方应具有完善的技术支持网络，并设置正式的疑难问题升级流程，以便解决复杂的系统问题，对于疑难技术问题，可以提供升级服务的支持手段予以解决；

5、投标方应定期对系统进行分析，提交优化建议；

6、系统升级或有新功能出现时，投标方应及时告知管理单位，根据招标人需求提供相关技术支持和服务，并派技术人员到场完成；

运维团队要求

1、项目经理至少1名：

整体负责项目运维运营，参加项目例会、制订运营运维计划，审核、提交技术文档，对系统割接、升级、故障抢修负责。

2、现场运营、运维主管至少1名：

负责本项目的现场运营工作，包括制度执行、上云用户调研、上云资源审核，制订用户上云计划及用户现场沟通；

3、现场网络和安全运维工程师至少1名：

负责政务云平台的网络和安全设备的日常配置、变更、巡检等运维服务。

4、现场政务云平台运维工程师至少2名，（其中一人应为投标方承诺的云平台、服务器相关的原厂技术人员驻场服务）

原厂技术人员职责：负责政务云平台服务器设备、存储及虚拟化平台、云平台系统的日常运维及关键核心技术支撑、规划配置云资源等。

投标方人员云平台运营工程师职责：负责系统迁移或部署上云工作的前期调研、评估，制订上云计划，规划、配置云资源，协助用户系统上云工作，并配置完成上云业务系统测试确认工作。

验收要求

机房迁移验收（如需迁移）

1、机房迁移完成后，中标方应进行完善的系统测试，并通知用户方进入系统试运行期，系统试运行为期一个月，系统试运行期视同为运营过渡期内；

2、中标方提供全套完善的机房迁移资料文档，文档包括但不仅限于：机房资料（含符合三级等保要求证明文件）、迁移实施过程文档、测试文档、配置文档等，并向用户书面提出申请迁移完工验收，用户方在审查验收资料无误后5个工作日内召开验收会；

3、由用户指定时间、地点并邀请相关专家参加验收会，就迁移内容依据验收资料文档等进行迁移验收，并出具专家验收意见书作为机房迁移验收的结论性文件；

运营运维验收

1、每一运营年度（当年7月初至次年7月初）结束后，投标方应整理、提交全套完善的年度运营过程文档，运营过程文档内容包括但不仅限于招标文件第4.1.6节中关于“项目运营文档”的内容；

2、投标方向用户书面提出年度运营运维服务验收，用户在审查年度运营过程文档资料无误后5个工作日内召开验收会；

3、由用户指定时间、地点并邀请相关专家参加年度运营验收会，以审阅运营过程资料文档，以及当面质询、现场检查等方式，对本年度运营服务质量进行验收，并根据《年度运维、运营服务评价考核表》进行打分，最后出具专家验收意见书作为运营服务验收的结论性文件；

年度运维、运营服务评价考核表

年度运营、运维服务评价考核表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核对象： （运维、运营单位） | | | | | | |
| 所属项目：松江电子政务云运营、运维项目 | | | | | | |
| 考核日期：年度（ 年度） | | | | | | |
| 考核内容：运营、运维服务质量，运营、运维服务合规性，客户满意度，能力与可持续性等 | | | | | | |
| 考核项 | 服务质量 | 服务合规性 | 客户满意度 | 能力与可持续性 | 加分项 | 总分 |
| 满分 | 45 | 20 | 20 | 15 | 5 | 100+5 |
| 得分 |  |  |  |  | 0 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 考核分值 | 考核人 | 得分 | 一、运营、运维服务质量考核情况 |
| 45分 |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 指标说明 | 评分说明 | 考核得分 |
| 运营、运维服务质量 （45分） | 运营、运维服务年度完成总休情况 （10分） | 系统健康运行可靠率（5分） | 年度政务云平台及上云应用系统健康运行可靠率不得低于99.9%（5分） |  |  |
| 运维工作文档提交情况（5分） | 是否及时提交相关运维工作文档（2.5分） |  |  | |
| 运维工作文档的质量（2.5分） |  |  | |
| 遗留问题（扣分项） | 是否存在遗留问题，存在一条扣1分 |  |  |
| 运维服务质量（25分） | 1、响应时间达标情况（3分） | 年度服务请求响应及时率>=99%，平均响应时间<=5分钟；若有超10分钟内无人响应扣3分；若未能按要求及时到达现场，扣2分。 |  |  |
| 2、故障处理时间达标情况（5分） | 平均故障恢复时间<=60分钟，年故障次数<=10次。  如有1小时内不能判定故障原因，须有在10分钟内启动应急预案记录。  除不可抗力，若1小时内不能判定故障原因扣2.5分；  除不可抗力，1小时内判定故障原因但未能及时解决，扣2.5分；  未能及时启动应急预案，扣3分。 |  |
| 3、日常巡检监控完成情况（6分） | 出现以下任何一种情况一次扣2分：  没有按计划要求进行日常巡检监控；  没有及时发现系统异常或故障；  巡检报告没有如实反映存在的问题。 |  |
| 4、安全管理、配置变更管理、云平台优化、升级完成情况（6分） | 出现以下任何一种情况一次扣2分：  1、 没有按运维规范进行日常安全、配置变更；  2、 安全、配置变更管理文档缺失；  3、 未及时或按要求进行云平优化或版本升级工作。 |  |  |
| 5、重要工作完成情况（5分） | 业主方布置的重要任务，如临时突发任务或重大事件、节假日值班等的完成情况；（规定时间内未完成一次扣1分） |  |  |
| 运营服务质量（10分） | 1、用户上云需求调研（3分） | 出现以下任何一种情况一次扣1分：  1不积极配合用户进行上云需求调研  2没有按时按要求审核需求调研报告； |  |  |
| 2、用户上云资源评审（3分） | 是否及时提交评审报告（1分，延时一次扣0.1分） |  |  |
| 报告内容是否合理、准确、具体（2分）。 |
| 3、用户上云迁移配合情况（4分） | 是否按业主的批复进行云计算资源配置（2）分 |  |  |
| 是否按上云用户要求上云时间节点完成相关资源配置，并配合用户完成迁移上云。（2分） |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 考核分值 | 考核人 | 得 分 | 二、运维服务合规性考核情况 |
| 20分 |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 指标说明 | 评分说明 | 考核得分 |
| 运营、运维服务合规性（20分） | 团队管理及制度完善情况（5分） | 积极主动配合执行运维管理规范和上云管理规范（4分） | 消极怠工，被用户投诉一次扣0.5分，扣完为止 |  |  |
| 驻场团队内部岗位职责明确，权责清晰（1分） | 提交岗位职责及执行记录，缺少记录一个扣0.5分 |  |  |
| 团队出勤情况（8分） | 日常考勤（出勤率）（8分） | 驻场人员总出勤率低于60%（扣8分）；  低于80%（扣6分）；低于90%（扣4分）；低于100%（扣2分）；（出勤率=本月所有驻场人员总出勤天数/当月总工作日）； |  |  |
| 事件管理流程合规性（2分） | 是否按政务云相关管理制度、规范、流程开展日常工作（2分） | 发现一次违规行为扣0.5分 |  |  |
|  | 投诉（5分） | 日常运维、巡检监控不到位影响到云平台运行或的对外服务（5分） | 业主方发现一次扣2分  被上云用户投诉一次扣1分 |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 考核分值 | 考核人 | 得 分 | 三、客户满意度考核情况 |
| 20分 |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 指标说明 | 评分说明 | 考核得分 |
| 客户满意度 （20分+10分） | 预期效益实现效果、事件与问题解决满意度（5分） | 事件与问题解决满意度 | 满分5分 | 由客户进行评分 |  |
| 工程师技术能力满意度（5分） | 工程师技术娴熟能力评估 | 满分5分 |  |
| 工程师服务态度（5分） | 协作性、责任心、积极性等 | 满分5分 |  |
| 工程师解决事件后向用户陈述说明（5分） | 书面/口头陈述 | 出现用户投诉未陈述说明（每次扣1分） |  |
| 加分指标（5分） | 处理临时重大突发事件、提交报告结果、提出建设性意见等额外服务的质量。 | 额外服务加分项 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 考核分值 | 考核人 | 得 分 | 四、能力与可持续性考核情况 |
| 15分 |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 指标说明 | 评分说明 | 考核得分 |
|  | 设备原厂维保（5分） | 设备在维保期内，且为原厂维保 | 有设备不在维保期，每台设备扣1分；  设备非原厂维保每台设备扣0.5分； |  |  |
| 能力与可持续性 （15分） | 符合合同要求人员比例（5分） | 符合要求实际驻场人数/合同要求人数 | 驻场人数少于合同要求，得0分； |  |  |
| 无原厂驻场人员得0分 |
|  |
| 人员业务水平（5分） | 工程师对业务的熟悉程度、相关知识掌握程度 | 用户方反映一次，扣2分 |  |  |