

竞争性磋商文件

项目名称：江苏省药品监督管理局机房网络和终端运维服务

项目编号：QC-2019091851C

QICAI BIDDING

江苏柒采招标代理有限公司

2019年09月

总 目 录

第一章 磋商邀请.....	2
第二章 磋商须知.....	5
一、总则.....	5
二、磋商响应文件的编制及保证金收取.....	6
三、响应文件的递交.....	8
四、磋商与评审.....	9
五、成交.....	13
六、合同签订相关事项.....	15
第三章 合同格式.....	16
第四章 项目需求.....	20
一、总体需求.....	20
二、采购清单.....	20
三、运维服务内容.....	20
四、验收和付款方式.....	29
第五章 评标方法与评标标准.....	30
一、评标方法与定标原则.....	30
二、评标标准.....	30
第六章 响应文件格式.....	33
一、磋商响应函.....	36
二、竞争性磋商一次报价表.....	37
三、投标报价明细表.....	38
四、技术要求响应表.....	39
五、项目组织实施方案.....	40
六、拟投入项目驻场人员.....	41
七、企业资质.....	42
八、相关业绩一览表.....	42
九、投标供应商资质要求.....	43
十、相关附表格式.....	44

第一章 磋商邀请

江苏柒采招标代理有限公司受江苏省药品监督管理局的委托，决定就其所需的江苏省药品监督管理局机房网络和终端运维服务项目实施国内竞争性磋商采购，欢迎符合条件的供应商参加磋商。

一、采购项目简要说明及预算金额

序号	项目	具体内容
1	项目名称	江苏省药品监督管理局机房网络和终端运维服务项目
2	采购方式	竞争性磋商
3	采购编号	QC-2019091851C
4	分包号	无
5	招标人	江苏柒采招标代理有限公司 联系人：李可鑫 电话：025-83370296（17388071667）
6	采购人	江苏省药品监督管理局 联系人：曹老师 电话：025-83273637
7	采购预算	人民币陆拾万元整/每年（¥600,000.00元） 服务期：两年
8	磋商保证金	金额：人民币壹万元整（¥10,000.00元） 保证金形式：网上银行转账或银行电汇（供应商也可以自主选择以支票、汇票、本票、保函等非现金形式缴纳或提交保证金） 交纳时间：2019年09月29日15:00截止（该时间为保证金到达我司指定账户时间，超过该时间未到账，视为未交纳投标保证金） 开户行信息： 单位名称：江苏柒采招标代理有限公司 开户银行：南京银行黄山路支行 账号：0165280000000518 注：请在转账时备注“项目编号+保证金”字样。 并在开标时，携带缴纳保证金的银行回执单。
9	现场勘查	本项目不组织现场勘查
10	投标响应文件接收	接收响应文件时间：2019年09月29日14:30-15:00 接收地点：江苏柒采招标代理有限公司（南京市建邺区应天大街772号1栋705）
11	磋商响应文件数量	正本份数：1份 副本份数：2份 电子（Word&PDF）：1份（U盘形式单独封装、随响应文件一并递交，递交的电子版文件应为响应文件正本PDF鲜章扫描版，包含纸质响应文件全部内容）
12	磋商响应文件启	时间：2019年09月29日15:00

序号	项目	具体内容
	封	地点：江苏柒采招标代理有限公司(南京市建邺区应天大街772号1栋705)
13	磋商响应文件有效期	响应截止时间后六十天

二、合格响应供应商资格要求

(一) 符合政府采购法第二十二条第一款规定的条件，并提供下列材料；

- 1、法人或者其他组织的**营业执照等证明文件**，自然人的身份证明；
- 2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度，提供**2018年度的财务状况报表**（成立不满一年不需提供）；
- 3、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录，提供参加本次政府采购活动近六个月（至少一个月）**依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料**（根据国家相关政策免缴或迟缴的需提供相关证明材料）；
- 4、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力（根据项目需求提供**履行合同所必需的设备和专业技术能力的声明**或证明材料）；
- 5、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**；
- 6、具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料。

(二) 其他资格条件：无。

(三) 供应商诚信档案管理

根据《南京市政府采购供应商信用管理工作暂行办法》（宁财规[2018]10号）有关规定，凡在南京地区参加政府采购活动的供应商，应当事先登陆“信用南京”（www.njcredit.gov.cn）或“南京市政府采购网”（www.njgp.gov.cn）主页“政府采购供应商诚信档案”栏目进行注册登记。**由于特殊原因未及时注册的供应商可先行获取采购文件，但必须在提交投标（响应）文件截止日2天前办理登记注册手续。**

供应商申请网上注册的，应当按以下程序进行：

- (1) 登陆“信用南京”或“南京市政府采购网”网站，点击“政府采购供应商诚信档案”图标，在弹出的用户登录界面，点击“新用户注册”；
- (2) 在“新用户注册”界面，供应商自行设置用户名、登录密码，如实填写“南京市政府采购供应商诚信档案注册登记表”，根据本办法第十七条规定上传相关资料，并进行信用承诺确认后，提交注册申请；系统审核后，供应商即可登录系统进行相关功能操作。

注册成功后，供应商参加本次政府采购活动时，在采购文件发布之日起至递交响应文件

截止日前，应先登录“信用南京”在线打印其“南京市政府采购供应商信用记录表”，经法定代表人签名盖章后作为响应文件的组成部分“南京市政府采购供应商信用记录表”是其参加本次政府采购活动的必备材料。

南京市政府采购供应商诚信档案管理系统客服电话：025-52718366；供应商可就用户注册与打印“南京市政府采购供应商信用记录表”等事宜进行咨询。

（四）本项目不接受联合体参与投标。

（五）拒绝下述供应商参加本次采购活动：

1、供应商单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

2、供应商被“信用中国”网站（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。

三、磋商文件发布信息及磋商文件获取方式

磋商文件提供及公告期限：自招标公告在“江苏政府采购网”发布之日起5个工作日。

供应商如确定参加投标，须前来我司获取磋商文件，否则投标无效。

磋商文件获取时间：发布公告当日起至2019年09月25日每天09:00-11:30、14:00-17:00

磋商文件获取地点：江苏省南京市建邺区应天大街772号1栋507室

获取磋商文件：需提供“信用南京”在线打印“南京市政府采购供应商信用记录表”、近六个月（任意一个月）投标单位依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料、法人授权委托书、营业执照副本复印件及委托领取人身份证复印件；磋商文件售后不退。磋商文件发售每本500元。

对项目需求部分的询问、质疑请与采购人联系；商务部分的询问、质疑由招标代理负责答复。

有关本次招标的事项若存在变动或修改，敬请及时关注“江苏政府采购网”发布的信息更正公告。

江苏柒采招标代理有限公司

2019年09月

第二章 磋商须知

(参加竞争性磋商的供应商以下简称“磋商供应商”)

一、总则

1、适用范围

1.1 本竞争性磋商文件(以下简称磋商文件)仅适用此项目。

1.2 本竞争性磋商预算低于政府采购的限额标准,参照执行《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》(财库〔2014〕214号)。

2、项目采购方式

本次采购采取竞争性磋商的方式。

3、合格的磋商供应商

3.1 满足本磋商文件“采购邀请”中合格磋商供应商资格要求的规定。

3.2 满足本磋商文件实质性要求和条件的规定。

4、参加磋商费用

4.1 供应商应自行承担所有与参加投标有关的费用,无论投标过程中的做法和结果如何,江苏柒采招标代理有限公司(以下简称招标代理机构)在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

4.2 本次招标收取标书工本费 500 元/本。

4.3 代理服务费:合同签订前,中标人应向招标代理机构交纳招标代理服务费。由中标人领取《中标通知书》时向招标代理机构缴纳,中标人凭《中标通知书》与采购方签订合同。

收费标准根据国家计委颁布的《招标代理服务收费管理暂行办法》(计价格【2002】1980号)以及国家发改委办公厅发布的《国家发展改革委办公厅关于招标代理服务收费有关问题的通知》(发改办价格【2003】857号)规定计算,此项费用不单独开列而应计入投标价。

付款形式:网上银行转账或银行电汇(不接受其他形式)

并在转账或电汇时,备注“项目编号+代理费”字样。

开户行信息:

单位名称:江苏柒采招标代理有限公司

开户行：中国银行股份有限公司南京万达广场支行

账号：515769533053

5、磋商文件的约束力

供应商一旦购买了磋商文件并决定参加磋商，即被认为接受了本磋商文件的规定和约束，并且视为自竞争性磋商公告期限届满之日起已经知道或应当知道自身权益是否受到了损害。

6、磋商文件的澄清及修改

6.1 任何要求对磋商文件进行澄清的供应商，均应在提交首次响应文件截止时间 5 日前按采购邀请中的通讯地址，以书面形式通知招标代理机构。提交首次响应文件截止之日前，招标代理机构可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为磋商文件的组成部分。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，招标代理机构将在提交首次响应文件截止时间至少 5 日前，招标代理机构将向所有获取磋商文件的供应商发布书面更正通知。不足 5 日的，招标代理机构应当顺延提交首次响应文件截止时间。

6.2 招标代理机构可以视采购项目的具体情况，组织供应商进行现场考察或召开磋商前答疑会，但不单独或分别组织只有一个供应商参加的现场考察和答疑会。

二、磋商响应文件的编制及保证金收取

1、磋商响应文件份数和签署

1.1 磋商供应商应严格按照采购邀请要求准备磋商响应文件（以下简称响应文件），每份响应文件须清楚地标明“正本”或“副本”字样。

响应文件的正本和所有的副本均需打印或复印。响应文件正本中，除磋商文件规定的可提交复印件外，其他文件均须提交原件，文字材料需打印或用不褪色墨水书写，响应文件正本须经法定代表人或授权代表签字和加盖磋商供应商公章。本磋商文件所表述（指定）的公章是指刻有供应商法定名称的印章，不包括合同、财务、税务、发票等形式的业务专用章。

1.2 除磋商供应商对错处做必要修改外，响应文件不得行间插字、涂改或增删。如有修改错漏处，必须由响应文件签署人签字或盖章。

2、响应文件编制要求

2.1 磋商供应商提交的响应文件以及磋商供应商与招标代理机构及采购人就有关磋商的所有来往函电均应使用简体中文。磋商文件中既有中文也有外文的，以中文意义为准。

2.2 除技术性能另有规定外，响应文件所使用的度量衡单位，均须采用国家法定计量单

位。

3、参加磋商供应商资格的文件证明

3.1 磋商供应商应提交证明其有资格参加磋商和成交后有能力独立履行合同的文件，并作为其响应文件的一部分。

3.2 磋商供应商除必须具有履行合同所提供的设备以及服务的能力外，还必须具备相应的财务、技术方面的能力。

3.3 磋商供应商应填写并提交磋商文件所附的“资格证明文件”。

4、磋商响应报价表

4.1 磋商供应商应按照磋商文件规定格式填报磋商响应报价表（含分项报价）。每项产品或服务只允许有一个报价，任何有选择的报价将不予接受，磋商文件中另有规定的按规定执行。

4.2 标的物

详见项目需求。

4.3 有关费用处理

本次采购磋商供应商的报价应包括为完成本项目发生的所有费用，本磋商文件中另有规定的除外。

4.4 其它费用处理

磋商文件未列明，而磋商供应商认为必须的费用也须列入报价。

4.5 报价采用的货币

响应文件中的单价和总价，无特殊规定的采用人民币报价，以元为单位标注。磋商文件中另有规定的按规定执行。

4.6 磋商响应报价表上的价格应按磋商文件规定填写。

5、项目需求响应方案

5.1 提供为完成本项目的总体实施方案。

5.2 对磋商文件中项目需求的技术与商务条款要求逐项做出应答，并提供依据或说明。

5.3 磋商供应商认为需要的其他技术文件或说明。

6、磋商保证金

6.1 磋商保证金是为了保护采购人免遭因磋商供应商的行为而蒙受的损失，采购人因磋商供应商的行为受到损害时，招标代理机构可根据相关规定处理。

6.2 参加磋商采购所需缴纳的保证金必须是人民币，磋商保证金的交纳形式见采购邀请。

6.3 在磋商时，对在响应文件递交截止时间以前未按磋商文件要求提交磋商保证金的响应文件，招标代理机构将视其为无效响应文件而予以拒绝。

6.4 未成交供应商的磋商保证金，将在按招标代理机构规定的磋商有效期或在经磋商供应商同意延长的磋商有效期期满后五天内自行处理退还手续，不计利息。

6.5 成交候选供应商的磋商保证金，如转为履约保证金的，在履约结束后予以退还，不计利息。

6.6 下列任何情况发生时，磋商保证金不予退还：

(1) 磋商供应商在磋商响应有效期内无正当理由撤回其响应文件或者在磋商过程中无正当理由退出磋商活动（磋商供应商在提交最后报价之前退出磋商的除外）；

(2) 为谋取最终成交，磋商供应商在整个磋商过程中提供的相关文件被确认是虚假的、不真实的；

(3) 参加磋商的供应商之间被证实有串通、欺诈行为或者恶意进行竞争，影响采购人合法权益的；

(4) 整个采购活动中采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；

(5) 与采购人、招标代理机构相关工作人员恶意串通的；

(6) 向采购人、招标代理机构相关工作人员行贿或者提供其他不正当利益的；

(7) 成交供应商在规定期限内未能根据规定签订合同；

(8) 成交供应商在规定期限内未能根据规定交纳履约保证金。

三、响应文件的递交

1、响应文件的密封和标记

1.1 磋商供应商应严格按照采购邀请要求的份数准备响应文件，每份响应文件须清楚地标明“正本”或“副本”字样。一旦正本和副本不符，以正本为准。磋商供应商应将响应文件正本和所有副本密封。

1.2 密封的响应文件应：

(1) 按采购邀请中注明的地址送达规定地点；

(2) 注明参加磋商项目名称、磋商文件编号及参加的分包号；

(3) 密封包装上应写明磋商供应商名称和地址。

1.3 如果密封包装未按要求密封和加写标记，招标代理机构对误投或过早启封概不负责。

对由此造成提前开封的响应文件，招标代理机构将予以拒绝，作无效响应处理。

2、响应文件开启时间

2.1 招标代理机构收到响应文件的时间不得迟于本磋商文件规定的响应文件接收截止时间。

2.2 招标代理机构可通过修改磋商文件自行决定酌情推迟响应文件接收截止时间，在此情况下，磋商供应商的所有权利和义务以及受制的响应文件接收截止时间均应以延长后新的响应文件接收截止时间为准。

3、迟交的响应文件

3.1 招标代理机构将拒绝在规定的响应文件接收截止时间后接收响应文件。

4、响应文件的修改和撤回

4.1 磋商供应商在递交响应文件后，可以修改或撤回其磋商响应文件，但这种修改和撤回，必须在规定的响应文件接收截止时间前，以书面形式送达指定地点。

4.2 磋商供应商的修改或撤回通知书，应按本文件规定进行编制、密封、标记和发送，并应在封套上加注“修改”和“撤回”字样。

4.3 磋商供应商在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商，招标代理机构退还退出磋商的供应商的磋商保证金。

5、磋商响应有效期

5.1 磋商响应有效期为招标代理机构规定的响应文件接收截止时间后六十（60）天。磋商响应有效期比规定短的将被视为非实质性响应性而予以拒绝。

5.2 在特殊情况下，招标代理机构于原磋商响应有效期满之前，可向磋商供应商提出延长磋商响应有效期的要求。这种要求与答复均采用书面形式。磋商供应商可以拒绝招标代理机构的这一要求而放弃磋商响应，招标代理机构在接到磋商供应商书面答复后，将在原磋商响应有效期满后五日内无息退还其磋商保证金。同意延长磋商响应有效期的磋商供应商既不能要求也不允许修改其响应文件。有关磋商保证金的规定在延长期内继续有效，同时受磋商响应有效期约束的所有权利与义务均延长至新的有效期。

四、磋商与评审

1、磋商仪式

1.1 招标代理机构将在采购邀请中规定的时间和地点组织磋商开始仪式，仪式由招标代理机构主持，磋商供应商应委派携带有效证件的代表准时参加，参加仪式的代表需签名以证明

其出席。

2、磋商小组

2.1 磋商开始仪式结束后，招标代理机构将立即组织磋商小组进行评审。

2.2 磋商小组由政府采购评审专家、采购人代表组成，且人员构成符合政府采购有关规定。

3、磋商评审过程的保密与公正

3.1 磋商小组、采购人和招标代理机构工作人员、相关监督人员等与评审工作有关的人员，对评审情况以及在评审过程中获悉的国家秘密、商业秘密负有保密责任。

3.2 在磋商评审过程中，磋商供应商不得以任何行为影响磋商评审过程，否则其响应文件将被作为无效响应文件。

3.3 磋商小组成员应当按照客观、公正、审慎的原则，根据磋商文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审。未实质性响应磋商文件的响应文件按无效响应处理，磋商小组应当告知提交响应文件的供应商。

4、评审过程的澄清、说明和更正

4.1 磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等做出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

4.2 接到磋商小组要求的供应商应派人按磋商小组通知的时间和地点做出书面澄清、说明或更正。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

4.3 接到磋商小组澄清要求的供应商如未按规定做出澄清，其风险由供应商自行承担。

5、对响应文件的初审

5.1 响应文件初审分为资格性检查和符合性检查。

资格性检查：依据法律法规和磋商文件的规定，对响应文件中的资格证明文件、磋商保证金等进行审查，以确定供应商是否具备参加磋商的资格。

磋商小组在进行资格性审查的同时，将在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）对供应商是否被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重失信行为记录名单情况进行查询，以确定供应商是否具备参加磋商的资格。查询结果将以网页打印的

形式留存并归档。

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

符合性检查：依据磋商文件的规定，从响应文件的有效性、完整性和对磋商文件的响应程度进行审查，以确定是否对磋商文件的实质性要求作出响应。

5.2 在正式磋商之前，磋商小组将首先审查每份响应文件是否实质性响应了磋商文件的要求。实质性响应的响应文件应该是与磋商文件要求的条款、条件和规格相符，没有重大负偏离或保留。

所谓重大负偏离或保留是指与磋商文件规定的实质性要求存在负偏离，或者在实质上与磋商文件不一致，而且限制了合同中买方和见证方的权利或供应商的义务，纠正这些偏离或保留将会对其他实质性响应要求的供应商的竞争地位产生不公正的影响。重大偏离由磋商小组按照少数服从多数的原则认定。磋商小组决定响应文件的响应性只根据响应文件本身的内容，而不寻求外部的证据。

5.3 被认定为未实质性响应磋商文件的响应文件的情形

- (1) 未按要求交纳磋商保证金的；
- (2) 未按照磋商文件规定要求密封、签署、盖章的；
- (3) 供应商在报价时采用选择性报价；
- (4) 供应商不符合磋商文件中规定的合格磋商供应商资格要求的；
- (5) 不符合法律、法规和磋商文件中规定的其他实质性要求和条件的（本磋商文件中斜体且有下列划线部分为实质性要求和条件）；
- (6) 其他法律、法规及本磋商文件规定的属未实质性响应的响应文件的情形；
- (7) 供应商被“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）列入失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重失信行为记录名单。

5.4 未实质性响应磋商文件的响应文件按无效响应处理，磋商小组将予以拒绝，供应商不得通过修改或撤销不合要求的偏离或保留而使其响应文件成为实质性响应的文件。

5.5 磋商小组将允许修正响应文件中不构成重大负偏离的、微小的、非正规的、不一致的或不规则的地方，但这些修改不能影响任何供应商相应的名次排列。

5.6 同一项目（项目未分包）或同一分包（项目有不同分包），如出现同一品牌同一型号

的产品有多个供应商参加磋商时，磋商中在其他条件合格的前提下，选取首次报价最低的供应商参加磋商最后报价，其他供应商作为无效响应处理。

6、磋商程序及评审方法和标准

6.1 磋商程序

6.1.1 对于通过资格性和符合性审查的供应商，磋商小组所有成员将集中与单一供应商分别进行磋商。

在磋商过程中，磋商小组可能根据磋商文件和磋商情况实质性变动的内容有：采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款。对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组将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，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。

6.1.2 磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商结束后，磋商小组将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。

磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组将按照少数服从多数的原则投票推荐3家以上供应商的设计方案或者解决方案，并要求其在规定时间内提交最后报价。

最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。符合《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》第三条第四项及《财政部关于竞争性磋商采购方式管理暂行办法有关问题的补充通知》（财库[2015]124号）规定情形的，提交最后报价的供应商可以为2家。

6.1.3 磋商供应商未在磋商小组规定的时间内完成最后报价的视为放弃磋商，其磋商响应按无效响应处理。最后报价须由磋商供应商法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。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。招标代理机构将退还退出磋商的供应商的磋商保证金。

6.2 评审方法和标准

6.2.1 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。

综合评分法，是指响应文件满足磋商文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选供应商的评审方法。评审时，磋商小组各成员独立对每个有效响应的文件进行评价、打分，然后汇总每个供应商每项评分因素的得分。

6.2.2 评审标准

见本磋商文件第五章规定。

6.3 采购活动终止的情况

出现下列情形之一的，本次竞争性磋商采购活动将被终止：

(1) 因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；

(2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

(3) 除本磋商文件第 6.1.2 条第三款规定的情形外，在采购过程中符合要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足 2 家的。

五、成交

1、确定成交单位

1.1 磋商小组根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐 3 名以上成交候选供应商，并编写评审报告。符合本文件第 6.1.2 条情形的，可以推荐 2 家成交候选供应商。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，按照技术指标优劣顺序推荐。如合格磋商响应供应商数量等于拟确定成交的供应商数量，所有合格磋商响应供应商均为成交候选供应商。

1.2 采购人根据磋商小组推荐的成交候选人确定成交供应商。采购人确定成交供应商后，招标代理机构将在“江苏政府采购网”发布成交结果公告，公告期限为 1 个工作日。

1.3 若有充分证据证明，成交供应商出现下列情况之一的，一经查实，将被取消成交资格：

(1) 提供虚假材料谋取成交的；

(2) 与评审专家、采购人、其他供应商或者招标代理机构工作人员恶意串通的；

(3) 向评审专家、采购人或招标代理机构工作人员行贿或者提供其他不正当利益的；

(4) 恶意竞争，最终总报价明显低于其自身合理成本且又无法提供证明的；

(5) 不满足本磋商文件规定的实质性要求，但在评审过程中又未被磋商小组发现的；

(6) 成交后无正当理由拒不与采购人签订政府采购合同或者未按照磋商文件确定的事项签订政府采购合同；

(7) 将政府采购合同转包；

(8) 法律、法规、规章规定的属于成交无效的其他情形。

2、质疑处理

2.1 磋商供应商认为磋商文件、采购过程和采购结果使自己的权益受到损害的，可以在知

道或应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向招标代理机构或采购人提出质疑。上述应知其权益受到损害之日，是指：

(1) 对可以质疑的磋商文件提出质疑的，为收到磋商文件之日或者磋商文件公告期限届满之日；

(2) 对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；

(3) 对成交结果提出质疑的，为成交结果公告期限届满之日。

2.2 质疑必须按《政府采购法》、《政府采购法实施条例》及《江苏省政府采购供应商监督管理暂行办法》的相关规定提交，未按上述要求提交的质疑函（含传真、电子邮件等）招标代理机构有权不予受理。

2.3 未参加磋商采购活动的供应商或在磋商采购活动中自身权益未受到损害的供应商所提出的质疑不予受理。

2.4 质疑函应当包括下列内容：

(1) 质疑供应商的名称、地址、邮编、联系人、联系电话；

(2) 具体的质疑事项及明确的请求；

(3) 认为自己合法权益受到损害或可能受到损害的相关证据材料；

(4) 提起质疑的日期；

(5) 质疑函应当署名：质疑人为自然人的，应当由本人签字并附有效身份证明；质疑人为法人或其他组织的，应当由法定代表人签字并加盖单位公章。质疑人委托代理质疑的，应当向招标代理机构提交授权委托书，并载明委托代理的具体权限和事项。

2.5 招标代理机构收到质疑函后，将对质疑的形式和内容进行审查，如质疑函内容、格式不符合规定，招标代理机构将告知质疑人进行补正。

2.6 质疑人应当在法定质疑期限内进行补正并重新提交质疑函，拒不补正或者在法定期限内未重新提交质疑函的，为无效质疑，招标代理机构有权不予受理。

2.7 对于内容、格式符合规定的质疑函，招标代理机构将在收到参加磋商供应商的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他相关供应商，答复的内容不涉及商业秘密。

2.8 供应商提出书面质疑必须有理、有据，不得恶意质疑或提交虚假质疑。否则，一经查实，招标代理机构有权依据政府采购的有关规定，报请政府采购监管部门对该供应商进行相应的行政处罚。

六、合同签订相关事项

1、签订合同

1.1 成交供应商确定后, 招标代理机构将向成交供应商发出成交通知书。成交供应商应按成交通知书规定的时间、地点, 按照磋商文件确定的事项与采购人签订政府采购合同, 且不得迟于成交通知书发出之日起三十日内, 否则磋商保证金将不予退还, 由此给采购人造成损失的, 成交供应商还应承担赔偿责任。

1.2 磋商文件、成交供应商的响应文件及磋商采购过程中有关澄清、承诺文件均应作为合同附件。

1.3 签订合同后, 成交供应商不得将成交产品或服务进行转包。未经采购人同意, 成交供应商也不得采用分包的形式履行合同, 否则采购人有权终止合同, 成交供应商的履约保证金将不予退还。转包或分包造成采购人损失的, 成交供应商应承担相应赔偿责任。

2、履约保证金

2.1 成交供应商在收到成交通知书后, 如无另行规定, 成交供应商的磋商保证金将自动转为履约保证金, 履约保证金用以约束成交供应商在合同履行中的行为, 弥补合同执行中由于自身行为可能给采购人带来的各种损失。如果成交供应商不同意按照规定去做, 招标代理机构有权取消本次采购成交决定, 并没收其磋商保证金。

2.2 履约保证金的退还: 合同履行结束后, 成交供应商凭采购人签署的同意退还履约保证金的证明(证明格式自定, 加盖采购单位公章)、履约保证金收条原件, 前往招标代理机构办理保证金退还手续。招标代理机构联系电话: 025-83370296。

第三章 合同格式

(本合同格式仅供参考, 具体细节可在签订时由双方另行约定, 但必须经采购人审核同意后方可签署。)

以下为中标后签定本项目合同的通用条款, 中标人不得提出实质性的修改, 关于专用条款将由采购人与中标人结合本项目具体情况协商后签订。

采购方: 江苏省药品监督管理局 (下称甲方)

供应方:

甲乙双方根据 2019 年 09 月 29 日项目编号 QC-2019091851C 的江苏省药品监督管理局机房网络和终端运维服务项目, 竞争性磋商采购结果及采购文件的要求, 经协商一致, 达成如下采购服务合同:

一、合同标的

- 1、服务项目名称: 江苏省药品监督管理局机房网络和终端运维服务项目
- 2、服务项目期限:
- 3、合同总价款: 人民币 元

二、服务内容:

- 1、结合省药品监督管理局的业务工作及信息化建设情况, 建立具有省药品监督管理局自身特点的运维管理制度、运维管理流程以及运维服务体系, 保障省药品监督管理局正常运行。
- 2、本次项目主要涉及网络和安全运维、系统和数据库运维、应急支持服务。
- 3、网络和安全运维服务对象为省药品监督管理局计算机网络系统工程建设中的招磋商响应网络及安全设备、主机系统 (含物理主机和虚拟主机) 以及省药品监督管理局数据中心所有应用系统。
- 4、系统和数据库运维对象为省药品监督管理局内所有应用系统以及应用数据库。
- 5、应急支持服务主要包括提供相对固定运维支撑团队, 突发情况的高级技术现场支撑。
- 6、成交供应商在实施期间应结合需求调研对建设内容进行补充完善, 并提交详细设计。

三、付款标准、付款流程和付款方式

- 1、运维服务费由甲方按年支付给乙方。本次投标的运维服务费报价两年内有效。
- 2、项目服务期内, 经甲方认可, 每半年向乙方支付单年度合同价格的50%。
- 3、甲方第一次支付运维服务费用时退还履约保证金。

四、验收

1、甲方对乙方提交的产品或服务依据磋商文件上的项目需求要求、乙方响应文件及国家有关质量标准进行验收。

2、乙方交货前应对产品或服务作出全面检查和对验收文件进行整理，并列出清单，作为甲方验收和使用的技术条件依据，检验的结果应随服务一起提交甲方。

3、甲方对乙方提供的产品或服务在使用前，乙方需负责培训甲方的使用操作人员，并协助甲方一起试用，直到符合技术要求，甲方才做最终验收。

4、对技术复杂的产品或服务，甲方可请国家认可的专业检测机构参与初步验收及最终验收，并由其出具质量检测报告。

5、验收时乙方必须到现场，验收完毕后作出验收结果报告；磋商文件规定以外的验收费由甲乙双方协商解决。

五、知识产权

乙方应保证甲方在使用、接受本合同服务或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权等知识产权的起诉。一旦出现侵权，由乙方负全部责任。

六、转包或分包

1、本合同范围的公益服务，应由乙方直接供应，不得转让或分包他人供应。

2、如有转让和未经甲方同意的分包行为，甲方有权予以终止合同。

七、质量保证及售后服务

1、乙方应按磋商文件规定和响应文件承诺的性能、技术要求、质量标准向甲方提供产品或服务。

2、乙方提供的产品或服务在质保期内因其本身出现质量问题，根据实际情况，经双方协商，可按以下办法处理：

(1) 更换：由乙方承担所发生的全部费用。

(2) 合同终止处理：合同终止，并退还甲方支付的合同款，同时应承担由此产生的所有费用，甲方不承担发生任何费用。

3、如在使用过程中发生质量问题，乙方在接到甲方通知后在___小时内到达甲方现场。

4、在质保期内，乙方应对产品或服务出现的质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用。

八、组成本合同的文件

- (一) 合同专用条款；
- (二) 招标文件和乙方的响应文件；
- (三) 中标通知书；
- (四) 甲、乙双方商定的其他必要文件；

上述合同文件内容互为补充，如有不明确，由甲方负责解释。

九、违约责任

如因乙方原因致使甲方不能如期使用，甲方有权不付款，乙方需退回甲方已支付的所有款项，并支付甲方合同总金额百分之五的违约金。

十、保密条款

对合同履行过程中，双方应对所获得或了解的对方的商业秘密，承担保密义务，未经对方事先的书面许可，不得利用或披露这些信息，否则对方有权追究其法律责任。

十一、不可抗力事件处理

在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

十二、诉讼

双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，可向甲方所在地法院起诉。

十三、合同生效及其它

- 1、合同经双方法定代表人或授权委托代理人签字并加盖单位公章后生效。
- 2、本合同未尽事宜，遵照《合同法》有关条文执行。
- 3、本合同正本一式伍份，具有同等法律效力，甲方执两份、乙方执一份、采购代理机构备案一份。

甲方： 江苏省药品监督管理局（盖章）

地址：

法定（授权）代表人：

二〇一__年__月__日

乙方： _____（盖章）

地址：

法定（授权）代表人：

二〇一__年__月__日

户名：

开户银行：

账号：

采购代理机构声明：本合同标的经采购机构依法定程序采购，合同主要条款 内容与招
响应文件的内容一致。

采购代理机构：江苏柒采招标代理有限公司（盖章）

地 址：南京市建邺区应天大街 772 号 1 栋 507 室

经办人：李可鑫

二〇一__年__月__日



第四章 项目需求

一、总体需求

项目内容：省药品监督管理局机房运维、智能化系统和网络维护、计算机终端维护。

项目地址：南京市鼓楼街5号、北京西路6号，以及检查分局和直属单位专网设备

项目概述：省药监局机房和电脑运维工作量较大，而专门的运维人手欠缺，现采用服务外包方式，招标经验丰富的专业服务团队，提供7*24小时全程服务，一旦出现故障事件，在第一时间启动应急响应措施，在最短的时间内将事件造成的影响降到最低，确保省药品监督管理局的正常运行。

本次采购涉及驻场运维服务和应急运维服务，服务期限为二年。服务期满一年后，根据《驻场运维服务考评表》的考核得分情况作为是否续签下一年度运维合同的重要依据。

二、采购清单

序号	名称	单位	数量
1	高级网络工程师	人	1
2	高级数据库工程师	人	1
3	运维现场主管工程师	人	1

三、运维服务内容

结合省药品监督管理局的业务工作及信息化建设情况，建立具有省药品监督管理局自身特点的运维管理制度、运维管理流程以及运维服务体系，保障省药品监督管理局正常运行。

本次项目主要涉及网络和安全运维、系统和数据库运维、应急支持服务。

网络和安全运维服务对象为省药品监督管理局计算机网络系统工程建设中的招磋商响应网络及安全设备、主机系统（含物理主机和虚拟主机）以及省药品监督管理局数据中心所有应用系统。

系统和数据库运维对象为省药品监督管理局内所有应用系统以及应用数据库。

应急支持服务主要包括提供相对固定运维支撑团队，突发情况的高级技术现场支撑。

成交供应商在实施期间应结合需求调研对建设内容进行补充完善，并提交详细设计。

（一）人员需求（提供学历证书、工作经历合同等证明资料）

磋商响应供应商应当组建独立的服务团队，为江苏省药品监督管理局提供网络运维、安全运维、数据中心运维、应急支持服务等提供技术服务。具体人员配备情况见下表：

工作小组	岗位	驻场运维人数	备注
网络和安全运维	高级网络工程师	1	驻场人员为磋商响应供应商员工
系统和数据库运维	高级数据库工程师	1	驻场人员为磋商响应供应商员工
运维现场管理和应急支持调度	运维现场主管工程师	1	驻场人员为磋商响应供应商员工
合计		3	

1、高级网络工程师（1人）：负责日常管理、工作安排，安全服务文档材料审核和归档，各项资源调配，投诉管理工作。偏网络方向。

驻场人员具体要求如下：

专业	等级	技术人员资质要求说明
网络运维 (1人)	高级网络工程师 1人	提供1人驻场运维，要求3年以上机房系统管理和维护经验
		熟悉路由交换原理，了解大型企业网络环境及网络安全设计方案
		操作系统运维、物理数据库运维、资源管理、日常监控；
		具备分析、解决复杂网络问题和故障的能力、丰富的现场问题处理经验。
		熟悉信息安全体系和标准，熟悉主流安全攻防技术。
		日常巡检、性能优化。

2、高级数据库工程师（1人）：负责日常管理、工作安排，服务文档材料审核和归档，日常项目运维工作、现场测试等各项资源调配，投诉管理工作。偏数据库方向。

驻场人员具体要求如下：

专业	等级	技术人员资质要求说明
系统和数据库运维人员	高级数据库工程师1人	3年以上系统维护相关从业经验。
		3年以上操作系统管理和维护经验，精通原理、构建和维护操作。
		精通云平台日常运维平台环境、对事件调度跟踪，监控告警管理，云主机系统维护具备一定的深入了解。
		精通数据库的维护操作，具备一定的维护经验。
		精通云平台等业务支撑系统，精通云运维工具。
		具备一定的安全运维能力。
		具备一定的机房运维能力。

3、运维现场主管工程师(1人)：主管协调调度。负责日常管理、工作安排，安全服务文档材料审核和归档，各项资源调配，投诉管理工作。

专业	等级	技术人员资质要求说明
网络 运维 管理	运维现场主 管工程师 1 人	8年以上系统维护相关从业经验。
		5年以上操作系统管理和维护经验，精通原理、构建和维护操作。
		熟悉路由交换原理，了解大型企业网络环境及网络安全设计方案
		精通日常运维平台环境、对事件调度跟踪，监控告警管理，主机系统维护具备一定的深入了解。
		熟悉信息安全体系和标准，熟悉主流安全攻防技术，熟悉各类操作系统及数据库。
		精通数据库的维护操作，具备一定的维护经验。

(二) 具体服务内容

1、网络运维体系服务内容

(1) 服务范围

网络运维服务对象为省药品监督管理局省级计算机网络系统工程建设中的网络设备。

(2) 服务内容

序号	服务名称	服务子项	服务内容	备注
1	运维管理制度建设	/	1) 机房管理制度； 2) 网络设备管理制度； 3) 网络管理制度； 4) 故障管理制度； 5) 应急管理制度； 6) 人员管理制度； 7) 质量考核制度。	
2	运维管理流程建设	/	1) 服务台； 2) 事件管理； 3) 问题管理； 4) 配置管理； 5) 变更管理； 6) 发布管理。	

序号	服务名称	服务子项	服务内容	备注
3	运维服务体系 建设	资产评估调研	1) 网络资产梳理与台账建立 2) 网络实际负荷与承载能力分析； 3) 网络预期负荷与承载能力分析与建议； 4) 网络架构分析与建议； 5) 网络路由策略分析与建议； 6) 网络配置调优分析与建议等。	
		网络监控	1) 网络设备的健康状况、整体运行状态、各项硬件资源开销状况 2) 链路健康状况如端到端时延变化、链路端口工作稳定性、链路负载百分比、部署路由策略情况下端到端选路变化、路由条目变化 3) 管理权限用户的行为审计 4) 设备软件配置变动审计 5) 设备日志审计 6) 安全事件审计	
		预防性检查	1) 设备机身、板卡或模块的工作情况 2) CPU 使用峰值情况 3) 内存使用峰值情况 4) 主要端口的利用率 5) 链路的健康状态，包括 IP 包传输时延、IP 包丢失率、IP 包误差率、无效 IP 包（包括攻击性 IP 包、欺骗性 IP 包、垃圾 IP 包等） 6) 检查其它的关键指标项，例如各类关键表项、会话连接数等 7) 是否需要升级系统微码 8) 设备链路的冗余度要求 9) 安全事件周期性整理分析 10) 设备生命周期评估 11) 备件可用性周期性检查	
		日常作业	1) 设备操作系统软件备份及存档 2) 系统微码升级 3) 设备软件配置备份及存档 4) 监控系统日志备份及存档 5) 监控系统日志数据分析与报告生成 6) 网络配置变更文件的审核 7) 网络配置变更的操作 8) 网络配置变更的记录 9) 周期性关键设备主备切换/应急演练	

序号	服务名称	服务子项	服务内容	备注
		服务请求响应	1) 增加、降低网络接入的数量或速度; 2) 更改网络设备配置; 3) 启动、关闭端口或服务; 4) 更换、更新或升级设备硬件或软件。	
		增强性优化	1) 硬件容量变化, 如网络设备硬件、软件升级、带宽升级等; 2) 整体网络架构变动; 3) 网络架构容量变化, 如网络子系统的增减等; 4) 系统功能变化, 如新增功能区、新增安全系统、新增审计系统等; 5) 路由协议应用及部署调整; 6) 整体安全策略收紧; 7) 交换优化; 8) 冗余优化。 9) 配置参数优化, 例如关闭不必要的服务、打开缺省的增强功能、加快三层网络路由收敛速度、加快二层网络生成树收敛速度等; 10) 安全优化, 例如密码加密, TELNET 控制等; 11) 提高软件配置命令可读性。	
4	安全运维体系建设	/	(1) 建立安全运维体系 (2) 协助新建、细化或修改各类安全管理制度及策略 (3) 提供信息安全咨询服务	
5	安全体系评估及整改设计	/	(1) 安全架构总体设计 (2) 配合安全架构的整改和评估工作 (3) 安全体系评估、整改、评估工作情况汇总	
6	重大事件保障服务	重大事件保障服务	对重要节假日、重大政治事件、上级检查等进行安全保障工作, 组织不同层面的相关专业人才组成安全保障团队以处理日常的运维保障工作和各类信息安全突发事件。	

2、系统和数据库运维服务内容

(1) 服务范围

运维对象为省药品监督管理局内所有应用系统以及应用数据库。

(2) 服务内容

序号	服务名称	服务子项	服务内容
1	系统和数据库运维服务	系统故障处理服务	按基础主机系统系统故障事件级别进行故障分析、故障诊断、故障解决、重大故障事件总结等服务
		系统监控巡检服务	通过工具和人工方式对基础主机系统进行健康性检查服务，提高系统可用性
		系统运维	对服务器操作系统（包括虚拟化、阿里云等环境）进行维护确保操作系统的稳定运行。包括系统 OS 部署、系统克隆、系统故障相应处理、系统监控、系统日志
		云平台故障处理服务	对云平台上的业务服务器（包括申请到的省电子外网阿里云等外部服务器）进行维护，确保操作系统的稳定运行。包括系统 OS 部署、系统克隆、系统故障相应处理、系统监控、系统日志检查和诊断、系统补丁升级。
		数据库容量评估	巡检数据库系统的监控状况，分析系统现有运行压力趋势和容量情况；针对系统容量瓶颈给出短期可执行的优化或是扩容方案，提供中长期架构优化改造建议；
		系统与数据库优化	索引和 sql 优化，对核心业务使用的 SQL 和数据库索引进行分析并提出优化建议，确保数据库运行性能和效率；数据库扩容优化，增加数据库内存和 CPU 规格；参数优化，针对易引起性能问题的参数配置，根据业务特性在数据库参数调优和定制方面提出优化建议
		架构优化	基于现有业务场景，从数据库架构上提出性能优化建议，如数据缓存方案设计、只读节点方案设计，基于中间件的互联网分布式架构设计等；
		优化实施	将数据库优化措施在生产环境中实施，观察优化是否达到预期；最终给出数据库性能实施结果报告；

3、运维现场管理和应急支持服务

做好运维现场管理，协调公司资源，提供相对固定的运维支撑团队，提供应急支持服务，包括驻场维护人员休假期间的人员顶替、满足重大节假日期间值班需求、突发情况的高级技术现场支撑等。

(1) 运维现场管理和应急支持服务内容

服务名称	服务子项	服务简要内容
运维现	运维现场管理	建立各项运维保障制度规范化管理，管理督促驻场人员做好工作值守。协调调度应急支持人员，安排值日排班表。定期汇报维护情况，发现问题并及时整改，提出建

服务名称	服务子项	服务简要内容
场管理和应急支持服务		议方案。每季度向采购人出具一份运维报告。
	应急管理咨询服务	(1) 按照网络与信息安全对可能造成的危害、紧急程度和发展势态, 将安全事件进行分级并制定安全事件分级管理制度 (2) 协助建立网络与信息安全突发事件信息通报制度 (3) 协助建立网络与信息安全预警信息通报制度; (4) 制定应急预案
	应急响应服务	当出现突发事件时及时进行上报, 高级技术现场支撑, 并快速响应。紧急问题当日应急解决, 疑难问题6个工作日完成, 并将情况整理成日报及周报进行上报。
	应急演练服务	(1) 对可能存在的问题设计应急演练脚本 (2) 每年进行2次突发事件应急演练工作

(三) 其它服务要求

1、工作时间:

驻点运维人员工作日工作时间与业主工作时间同步。在周末以及国家法定节假日(包括元旦、春节、清明节、五一劳动节、端午节、中秋节、国庆节等)实行值班制度, 值班期间每天至少安排一次对内外网机房、系统的现场巡检。如业主方有重大节假日和活动期间现场保障任务的, 需协调人员配合业主方全程现场值班。

在常规工作时间和值班时间之外, 供应商24小时都设有专人对内、外网机房进行远程监控和服务, 保证在第一时间发现并解决问题, 在确有必要或者采购人要求的情况下2小时内到达现场处置。

2、成交人应提供细化的人员及运维保障方案。

3、本项目驻场团队人员应为独立团队。

(1) 在磋商响应文件中应明确各个人员的姓名、简历、在本项目中的职责分工, 并按人员分别提供近3个月缴纳社保的证明材料。

(2) 在服务开始实施后成交人不得随意更换人员。除个人原因外(如员工从企业离职, 但不包括调动到磋商响应供应商关联单位), 其他人员调动需提前两周以书面形式向采购人申请, 并提交人员更换相关材料。采购人有权根据项目情况否决或调整上述申请。采购人批准申请后, 方可按批准后的内容进行相关调整。如成交人未经采购人批准更换人员, 采购人有权扣除更换人员相关费用, 并由成交人赔偿由此造成的一切直接损失与间接损失。

4、采购人有权根据用人需求的变化, 要求成交人更换服务人员。采购人有权根据工作能力和工作态度等原因, 要求成交人更换服务人员。

(四) 服务响应时间要求

对于各级别故障与服务响应时间的要求如下:

序号	响应级别	问题描述	响应时间
1	紧急	核心业务功能及组件不可用或全部瘫痪的严重故障类问题	15分钟内进行响应

2	高	部分业务功能或组件受到影响,或业务软件时断时续等故障类问题	30 分钟内进行响应
3	中	单一业务简单故障方面问题	4 小时内进行响应
4	低	针对于业务使用方法、产品需求等一般技术咨询类问题	8 小时内进行响应

（五）服务质量控制及考核

- 1、为有效规范磋商响应供应商所提供技术服务的内容及质量，将参照技术服务考核规范对磋商响应供应商所提供技术服务进行管理及考核，并作为服务验收和付款的依据。
- 2、磋商响应供应商须设立服务质量监督员并定期（至少每季度一次）向甲方汇报合同要求范围内的技术服务（包含健康巡检、故障处理、备件更换等）执行情况与质量状况，针对甲方提出的意见及建议提出服务质量整改措施并跟踪落实。
- 3、如因磋商响应供应商技术能力导致设备故障引起甲方应用服务中断，甲方将视故障的影响程度，进行服务考核和罚款，若导致重大故障或数据丢失，甲方有权利要求磋商响应供应商赔偿因此造成的相关损失。

4、服务质量考核规范：

4.1、服务质量考核一般每年一次，对各项服务进行打分。

4.2、考核条款

服务质量考核将从以下几个方面进行：

（1）维护能力考核：

- 1) 故障处理是否及时
- 2) 日常维护是否及时
- 3) 服务支持界面是否完善
- 4) 是否主动协调资源投入服务
- 5) 技术培训效果是否满足

（2）服务规范考核：

- 1) 服务态度是否良好，服务报告是否规范
- 2) 服务人员是否遵守甲方规定

（3）人员组织考核：

- 1) 人力资源投入是否满足
- 2) 人员技术能力是否符合要求
- 3) 人员变动率是否符合要求，是否提前申请

（4）加分项：

- 1) 合理化的建议和措施
- 2) 其它建设性意见等

驻场运维服务考评表

____年度__半年

运维主管	运维时间	考核结论			
考核项目	考核内容		分值	扣分	得分
运维管理制度建立情况	是否建立《公司保密承诺》、《员工保密承诺书》、《机房管理制度》、《管理员职责》、《密码管理制度》、《档案介质保管制度》、《员工现场工作制度》、《机房检查制度》、《数据备份方案》、《突发事件应急预案》等制度，制度完备得9分，每缺少一个制度扣1分，扣完为止，新增其他被信息中心认可的制度每增加一个加0.5分。		10		
运维台账建立和记录情况	是否建立和记录《机房人员进出表》、《外网机房设备清单》、《外网机房拓扑图》、《外网信息点台账》、《内网信息点台账》、《设备网信息点台账》、《机房检查手册》、《机房检查记录表》、《机房节假日值班表》、《计算机、打印机终端维护记录》、《楼层弱电间巡查记录》等台账，制度完备得9分，每存在一份不完整记录的台账扣1分，扣完为止，新增其他被信息中心认可的台账每增加一个加0.5分。		10		
服从信息中心管理情况	信息中心主任在6分范围内打分，信息中心两名工作人员根据分工情况分别在3分范围内打分。		12		
机房运维情况	机房无断网、无系统宕机情况发生，得14分，断网一次扣2分，宕机一次扣3分。		14		
应急响应速度和疑难问题解决情况	在出现现场人员无法解决的问题时公司技术团队是否做到在4小时以内到达现场并在当天解决问题，做到得12分，每迟到一次或出现一次当天未解决扣2分。		12		
终端维护情况	未接到局人员在终端维护方面的投诉得8分，每收到一次扣1分。		8		
会议保障情况	在会议保障过程中未出现失误和事故得10分，每出现一次扣2分。		10		
智能化系统操作使用情况	针对合同范围内需操作使用的智能化系统，未发生操作失误得8分，每发生一次扣1分。		8		
维修联络情况	未出现因联络不及时或配合不到位的情况得8分，每出现一次扣2分。		8		
运维服务态度	未接到在运维态度方面的投诉得10分，每收到一次扣2分。		8		
考核汇总得分			100		

注：1、本考核表作为省药品监督管理局对运维公司驻场运维服务质量的综合考核。

2、考核结果得80分以上为优良，得60分以上为基本合格，不满60分为不合格，若其中一项不得分，考核汇总也为不合格。

3、每项扣分最多扣至 0 分为止，每项加分后得分不大于该项分值。

4、考核分为上下半年各进行一次，合同到期时进行汇总，并将考核情况作为是否续签下一年度运维合同的重要依据。

5、本考核内容细则由信息中心负责解释和修改。

四、验收和付款方式

(1) 运维服务费由甲方按年支付给乙方。本次投标的运维服务费报价两年内有效。

(2) 项目服务期内，经甲方认可，每半年向乙方支付单年度合同价格的 50%。

(3) 甲方第一次支付运维服务费用时退还履约保证金。



第五章 评标方法与评标标准

一、评标方法与定标原则

评委会将对确定为实质性响应磋商文件要求的响应文件进行评价和比较，评标采用综合评分法，总分为 100 分，按评审后得分由高到低顺序排列，得分相同的，按技术指标优劣顺序排列，得分且技术分相同的，按报价从低到高顺序排列，排名第一的为中标候选人。具体打分办法如下：

二、评标标准

序号	评分指标	分值	评分标准
(一) 价格分 (10 分)			
1	价格分	10	满足磋商文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分；其他供应商的价格分统一按照以下公式计算： $\text{投标报价得分} = (\text{评标基准价} / \text{投标报价}) \times 10$ （计算得分保留小数点后 2 位）
(二) 服务方案分 (40 分)			
2.1	整体服务方案	15	评委根据供应商结合磋商文件项目需求，对采购人网络服务体系、安全服务体系、应用平台服务体系等服务方案的完整性、可行性、有效性等进行综合评审。 整体服务方案详细、全面、科学合理得 11-15 分，整体服务方案详细得 6-10 分，整体服务方案一般得 0-5 分。
2.2	服务需求理解	15	评委根据供应商结合磋商文件第四章项目需求，对采购人网络、安全、应用平台等技术架构和现状的理解进行综合评审。 对采购人网络、安全、应用平台技术架构和现状理解全面透彻、重点难点分析全面科学合理得 11-15 分； 理解全面透彻、重点难点分析科学合理得 6-10 分； 理解较为全面得 0-5 分，其他不得分。
2.3	各类服务承诺	10	包括但不限于提供服务周报、服务月报，电话支持时间、上门响应时间、不经采购人同意不更换人员。 服务承诺详细、全面、科学合理得 8-10 分，服务承诺详细得 5-7 分，服务承诺一般得 0-4 分，没提供不得分。
(三) 供应商人员配备 (20 分)			
3.1	驻场人员团队	20	1、驻场高级网络工程师 (6 分) 供应商拟提供的驻场高级网络工程师同时具有 CISP、CCIE (CCIE/H3CIE/HCIE 相关认证等均可) 认证的，得 6 分； 2、驻场高级数据库工程师 (6 分) 供应商拟提供的驻场高级数据库工程师同时具有 OCP 及 ACP 认证，得 6 分； 3、运维现场主管工程师 (8 分)

			<p>供应商拟提供的主管工程师同时具有大学本科（含）以上学历，工作8年（含）以上，高级项目经理证书（或PMP）、ITSS服务经理认证和国家高级工程师认证证书得8分，否则不得分。</p> <p>（以上所有人员均需提供详细的人员名单、联系方式相关资质证书复印件以及投标单位为其缴纳的近三个月社保证明材料，人员不重复计分。）</p>
（四）供应商资质情况（30分）			
3.1	企业资质	10	<p>供应商具有质量管理体系ISO9001认证资质得2分，不提供不得分；</p> <p>供应商具有信息安全管理体ISO27001认证得2分，不提供不得分；</p> <p>供应商具有工业和信息化部颁发的ITSS服务认证得2分，不提供不得分；</p> <p>供应商具备企业AAA信用等级证书得2分，不提供不得分；</p> <p>供应商具有软件行业协会颁发的软件企业证书得2分，不提供不得分；</p>
3.2	政务信息化运维 应急服务	10	<p>为满足采购方应对突发事件、节假日和活动保障等需要，需重点考察磋商响应供应商磋商响应供应商政务信息系统本地运维支撑能力，要求磋商响应供应商提供现有在维团队人员名册并备注学历和专业资格，需提供是本年度省级部门以上政务系统运维人员的合同证明，并承诺本项目期限内甲方应急临时增加运维人员不再收费。</p> <p>根据常驻南京运维人数、人员经验和素质等酌情给分，团队人员数量较多、经验丰富、素质优秀的8-10分，团队人员数量和素质良好的5-7分，团队人员数量或政务服务经验较少的0-4分。不提供名册、合同证明以及应急免费承诺的不给分。</p>
3.3	业绩	10	<p>供应商具有同等规模的类似运维项目经验，单个运维项目（包括网络运维和安全运维）合同案例的，有1个得5分，最多得10分。（提供合同复印件或中标通知书，提供的证明材料必须能反映出相关数据和内容，否则视为未提供，证明材料加盖公章，原件备查）</p>

说明：

- 1、若供应商提供虚假资料，一经查实作废标处理，没收投标保证金并向财政厅报备。
- 2、评审小组不保证有效报价最低的供应商中标。
- 3、对国家认定的节能产品和环保产品分别给予投标价的5%、5%价格扣除，用扣除后的价格参与评审（特别说明：节能、环保产品必须纳入“中国政府采购网 <http://www.ccgp.gov.cn>”等官方网站“节能、环保产品查询系统”，且以提供的证书复印件为准）。
- 4、本项目对小微企业生产的产品给予投标价的6%价格扣除，用扣除后的价格参与评审。
- 5、大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业组成联合体共同参加投标，如果联合协议中约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的，给予联合体2%的价格扣除。联合体各方均为中小型、微型企业的，联合体视同为小型、微型企业享受6%价格

扣除，用扣除后的价格参与评审。

小企业（含小型、微型企业）应当同时符合以下条件：

（1）供应商为小企业，且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，或者提供其他小企业制造的货物。如果提供的货物为大中型企业注册商标的货物，视同大中型企业。



第六章 响应文件格式

响 应 文 件

项目名称：江苏省药品监督管理局机房网络和终端运维服务项目

项目编号：QC-2019091851C

供应商名称：

授权代表：

日 期：

评分索引表

评分项目	在响应文件中的页码位置

响应主要文件目录

请投标单位编制目录及页码，否则可能将影响对响应文件的评价。



一、磋商响应函

致：江苏柒采招标代理有限公司

根据贵方的江苏省药品监督管理局机房网络和终端运维服务项目（编号：QC-2019091851C）的磋商文件，正式授权下述签字人_____（姓名和职务）代表我方_____（供应商的名称），全权处理本次项目磋商采购的有关事宜。

据此函，_____（签字人）兹宣布同意如下：

1. 按磋商文件规定的各项要求，向买方提供所需服务。
2. 我们已详细审核全部磋商文件及其有效补充文件，我们知道必须放弃提出含糊不清或误解问题的权利。
3. 我们同意从规定的响应文件接收截止时间起遵循本响应文件，并在规定的磋商有效期期满之前均具有约束力。
4. 如果在响应文件接收截止时间后规定的磋商有效期内撤回响应文件或成交后拒绝签订合同，我们的磋商保证金可被贵方没收。
5. 同意向贵方提供贵方可能另外要求的与磋商采购有关的任何证据或资料，并保证我方已提供和将要提供的文件是真实的、准确的。
6. 一旦我方成交，我方将根据磋商文件的规定，严格履行合同的 responsibility 和义务，并保证在磋商文件规定的时间完成项目，交付买方验收、使用。

7. 遵守磋商文件中要求的收费项目和标准。

8. 与本磋商采购有关的正式通讯地址为：

地 址：_____ 邮 编：_____

电 话：_____ 传 真：_____

供应商开户行：_____ 账 户：_____

法定代表人或授权代表姓名（签字）：_____ 联系电话：_____

日 期：_____年____月____日

二、竞争性磋商一次报价表

项目名称	江苏省药品监督管理局机房网络和终端运维服务项目
项目编号	QC-2019091851C
投标报价	¥_____元整 人民币（大写）：_____
质保期时间	_____年

投标供应商全称（公章）：

法定代表人（授权代表）（签字或盖章）：

日期：

注：

投标总报价应包含本项目服务期间的所有含税费

三、投标报价明细表

招标要求				投标报价						
序号	设备名称	数量	单位	型号、配置	单价	总价	品牌、生产厂商	产地	质保期	备注
1										
1	供应商认为完成项目需要的其他辅助材料	1	式	/			/	/	/	
2	安装调试、培训、售后服务等其他所有费用	1	式	/			/	/	/	
报价总计		人民币（大写）：_____元整 ¥：								

投标供应商全称（公章）：_____

法定代表人（授权代表）（签字或盖章）：

注：（1）此表为表样，行数可自行添加，但表式不变。

（2）相关安装调试费用、质保及人员培训、后续服务及其他所有费用由供应商自行计算填列。

（3）总价=单价*数量，数量由投标供应商自行计算并填列。

（4）上表中的“投标报价总计应当等于“开标一览表”中“投标报价总计”数。

四、技术要求响应表

序号	原技术要求描述	投标技术响应描述	偏离情况(+/-/=)
1			
2			
3			

磋商响应供应商全称（公章）：

法定代表人（授权代表）签章：

日期：

注：

①此表为表样，行数可自行添加，但表式不变。

②投标单位根据系统方案添加的设备、材料等也请列出。

③是否偏离用符号“+、=、-”分别表示正偏离、完全响应、负偏离。

④投标单位必须仔细阅读本磋商文件“第四章”中所有服务要求，并对具体技术响应出现正负偏离的条目列入上表。投标单位必须根据所投服务的实际情况如实填写，评委会如发现虚假描述的，该响应文件视为无效。

五、项目组织实施方案

A、整体服务方案

对采购人网络服务体系、安全服务体系、应用平台服务体系等提供服务方案

B、服务需求理解

结合磋商文件第四章项目需求，对采购人网络、安全、应用平台等技术架构和现状的理解

C、各类服务承诺

包括但不限于提供服务周报、服务月报，电话支持时间、上门响应时间、不经采购人同意不更换人员等服务承诺

D、政务信息化运维应急服务



QICAI BIDDING

六、拟投入项目驻场人员

拟任岗位	姓名	年龄	职称	从事工作年限	资格证书
项目经理					
技术人员					
服务人员					

说明：供应商编制响应文件时，应将“人员配备表”所列人员的资质证书或上岗证、身份证、职称证、劳动合同、供应商为维保机构人员在投标截止日前连续近3个月以上由劳动部门出具的养老保险证明的复印件作为本表的附件。

6.1 负责人简历表

项目

姓名		性别		年龄	
职务		职称		学历	
参加工作时间		担任主要负责人年限			
资格证书编号					
业绩					

供应商(公章)：

法定代表人或授权代表（签字或签章）：

日期：

七、企业资质

序号	资质证书	应标人制作的响应文件中的页码位置	
1			
2			
3			
..			

磋商响应供应商全称（公章）：

法定代表人（授权代表）签章：

日期：

八、相关业绩一览表

序号	项目名称	合同金额	服务单位	联系人	应标人制作的响应文件中的页码位置
1					
2					
3					
..					

磋商响应供应商全称（公章）：

法定代表人（授权代表）签章：

日期：

九、投标供应商资质要求

序号	资格和符合性检查响应内容	是否响应 (填是或者否)	响应文件中的 页码位置
1	法人或者其他组织的 营业执照 等证明文件，自然人的身份证明；		
2	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度，提供 2018年度的财务状况报表 （成立不满一年不需提供）；		
3	有依法缴纳税收的良好记录，提供参加本次政府采购活动近六个月（至少一个月） 依法缴纳税收的相关材料 （根据国家相关政策免缴或迟缴的需提供相关证明材料）；		
4	有依法社会保障资金的良好记录，提供参加本次政府采购活动近六个月（至少一个月） 依法缴纳社会保障资金的相关材料 （根据国家相关政策免缴或迟缴的需提供相关证明材料）；		
5	具有履行合同所必需的设备和专业技术能力（根据项目需求提供履行 合同所必需的设备和专业技术能力的声明 或证明材料）；		
6	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 ；		
7	具备法律、行政法规规定的 其他条件的证明材料 ；		
8	供应商未被“信用中国”网站（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。 （需提供截图）		
9	供应商参加本次政府采购活动时，在采购文件发布之日起至递交响应文件截止日前，应先登录“信用南京” 在线打印其“南京市政府采购供应商信用记录表” ， 经法定代表人签名盖章后作为响应文件的组成部分 “南京市政府采购供应商信用记录表”是其参加本次政府采购活动的必备材料。		

说明：上述所列资格证明文件为必须提供内容，未提供或未提供有效材料的，将不能通过资格性审查。

十、相关附表格式

1. 法人授权委托书

江苏柒采招标代理有限公司：

本授权书宣告：

委托单位：_____ 地 址：

法定代表人：_____ 受托人：

出生日期：___年___月___日

所在单位：_____ 职务：

身 份 证：_____ 联系方式：

兹委托受托人合法地代表我单位参加江苏柒采招标代理有限公司组织的（采购编号为：**QC-2019091851C**）**江苏省药品监督管理局机房网络和终端运维服务项目**的采购活动，受托人有权在该投标活动中，以我单位的名义签署投标书和响应文件，与招标代理机构协商、澄清、解释，质疑，签订合同书并执行一切与此有关的事项。

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

委托期限：至上述事宜处理完毕止。

委托单位 （公章）

法定代表人（签字或盖章）

201 年 月 日

备注：

供应商授权代表须在投标截止时间前持授权书原件及授权代表身份证件办理签名报到。

（响应文件中须附授权代表及法人的身份证复印件）

非授权代表办理上述事宜，招标人将拒绝。

供应商法定代表人直接参加投标的，无须提供法人授权委托书，但须持本人身份证件及营业执照复印件办理相关手续。

我公司郑重声明：参加本次政府采购活动前3年内，我公司在经营活动中没有因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

投标供应商全称（公章）：

法定代表人（授权代表）签章：

日期：



附件 2 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明

我公司郑重声明：我公司具备履行本项采购合同所必需的设备和专业技术能力，为履行本项采购合同我公司具备如下主要设备和主要专业技术能力：

主要设备有： 。

主要专业技术能力有： 。

供应商全称（盖章）：

法定代表人或授权代表签字：

日期：_____年____月____日

QICAI BIDDING

附件3 中小企业声明函格式

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。

供应商全称（公章）：

法定代表人（授权代表）签章：

日期：

QICAI BIDDING

附件 4 供应商无严重违法失信行为声明

供应商_____应采购人在磋商文件中的特殊要求，特作出如下声明：
（响应供应商公司名称） 未被“信用中国”网站（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。

（附：网页截图）

供应商全称（公章）：

法定代表人（授权代表）签章：

日期：

附件 5：其他需填写内容

请把贵公司在项目结束以后，按以下格式（word）发送至负责人邮箱

（1530126587@qq.com），谢谢合作。开票信息填好以后请务必核实，我司概不二次开票。（一律为增值税普通发票）

开票格式为：代理服务费☆中标服务费，代理服务费☆招标文件购买费，如有其他要求请备注。

项目名称（项目编号）：

公司名称：

纳税人识别号：

开户行：

账号：

地址：

电话：

邮递地址：

开票金额：

是否为中标单位：

是否需要退还保证金：

退还保证金金额：

退还保证金行号：（必填，不填将导致保证金无法退还）

退还保证金户名：

退还保证金账号：

退还保证金开户行：