

陕西省康复医院网络硬件维保项目

竞争性磋商文件

项目编号： ZX2025-11-38

采购人名称： 陕西省康复医院

陕西正信招标有限公司

2025 年 11 月

目 录

第一部分	商务部分	1
第一章	磋商邀请	1
第二章	磋商须知	5
第三章	评审方法及标准	26
第四章	合同草案条款（仅供参考）	29
第五章	响应文件组成	43
第二部分	技术部分	71
第六章	项目采购需求	71

第一部分 商务部分

第一章 磋商邀请

项目概况

网络硬件维保项目采购项目的潜在供应商应在陕西省西安市莲湖区环城西路南段元晟合中心6层获取采购文件，并于2025年12月12日14时30分（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况

项目编号：ZX2025-11-38

项目名称：网络硬件维保项目

采购方式：竞争性磋商

预算金额：240000.00 元

采购需求：

合同包1（网络硬件维保项目）：

合同包预算金额：240000.00 元

合同包最高限价：240000.00 元

品目号	品目名称	采购标的	数量 (单位)	技术规格、参数及 要求	品目预算 (元)
1-1	软件运维服务	网络硬件维保	1(项)	详见采购文件	240000.00

本合同包不接受联合体磋商

合同履行期限：根据合同约定

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：

合同包1(网络硬件维保项目)落实政府采购政策需满足的资格要求如下：

本项目为非专门面向中小企业采购。

3. 本项目的特定资格要求:

合同包 1(网络硬件维保项目)特定资格要求如下:

(1) 法定代表人授权委托书:法定代表人参加磋商的,须出示身份证;法定代表人授权本单位他人参加磋商的,须提供法定代表人授权委托书;

(2) 控股管理关系:提供直接控股和直接管理关系清单。若与其他供应商存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的,则磋商无效;

(3) 本项目不接受联合体磋商,不允许分包。供应商应提供《非联合体不分包投标声明》。

三、 获取采购文件

时间:2025 年 11 月 28 日至 2025 年 12 月 05 日,每天上午 09:00:00 至 12:00:00,下午 13:30:00 至 17:00:00(北京时间,法定节假日除外)

途径:西安市莲湖区环城西路南段元晟合中心 6 层

方式:现场获取

售价:500 元

四、 响应文件提交

截止时间:2025 年 12 月 12 日 14 时 30 分 00 秒(北京时间)

地点:西安市莲湖区环城西路南段元晟合中心 6 层开标室一

五、 开启

时间:2025 年 12 月 12 日 14 时 30 分 00 秒(北京时间)

地点:西安市莲湖区环城西路南段元晟合中心 6 层开标室一

六、 公告期限

自本公告发布之日起 3 个工作日。

七、 其他补充事宜

1. 购买采购文件时需携带经办人单位介绍信或授权委托书、身份证原件及复印件加盖公章,售后不退。

2. 收款单位:陕西正信招标有限公司

开户银行：中国银行股份有限公司西安四府街支行

银行账号：102460065607。

3. 注意事项：报名供应商须按照《陕西省财政厅关于政府采购供应商注册登记有关事项的通知》的要求，通过陕西省政府采购网（<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/>）注册登记加入陕西省政府采购供应商库。

4. 落实的政府采购政策：

（1）《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知-财库〔2020〕46 号

（2）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

（3）《国务院办公厅关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》-国办发〔2007〕51 号

（4）《财政部发展改革委生态环境部市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》-（财库〔2019〕9 号）

（5）《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》-（财库〔2019〕18 号）

（6）《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》-（财库〔2019〕19 号）

（7）《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）

（8）《关于运用政府采购政策支持乡村产业振兴的通知》-（财库〔2021〕19 号）

（9）《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19 号）

（10）陕西省财政厅关于印发《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》-（陕财办采〔2018〕23 号）

（11）《陕西省财政厅关于加快推进我省中小企业政府采购信用融资工作的通知》-（陕财办采〔2020〕15 号）

(12) 《关于进一步加强政府绿色采购有关问题的通知》- (陕财办采〔2021〕29号)

(13) 《陕西省财政厅、中国人民银行西安分行关于深入推进政府采购信用融资业务的通知》- (陕财办采〔2023〕5号)

若享受以上政策优惠的企业，提供相应声明函或品目范围内产品有效认证证书。

八、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：陕西省康复医院

地址：西安市雁塔区电子二路 52 号

联系方式：艾老师 029-89288722

2. 采购代理机构信息

名称：陕西正信招标有限公司

地址：西安市莲湖区环城西路南段元晟合中心 6 层

联系方式：029-88110800 转 8028

3. 项目联系人

项目联系人：梁文龙 张滢清 蔡丹

电话：029-88110800 转 8028

陕西正信招标有限公司

2025 年 11 月 28 日

第二章 磋商须知

磋商须知前附表

序号	名称	具体内容和要求
1	采购项目	网络硬件维保项目
	采购预算	240000.00 元
	项目性质	自有资金
	本项目设定的最高限价	240000.00 元
	公告媒体	陕西省政府采购网
	项目属性	服务
	采购标的所属行业	单一属性项目：软件和信息技术服务业
2	采购人	1、名称：陕西省康复医院 2、地址：西安市雁塔区电子二路 52 号 3、电话：029-89288722 4、联系人：艾老师
3	采购代理机构	1、名称：陕西正信招标有限公司 2、地址：西安市莲湖区环城西路南段元晟合中心 6 层 3、电话：029-88110800 转 8028 4、联系人：梁文龙 张浥清 蔡丹
4	申请人资格条件	1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定： ①具有独立承担民事责任能力的法人、其他组织或自然人，提供合法有效的统一社会信用代码营业执照（事业单位法人证书/专业服务机构执业许可证/民办非企业单位登记证书，自然人提供身份证）； ②财务状况报告：法人提供会计师事务所出具的有效的 2024 年度审计报告（成立时间至提交响应文件截止时间不足一年的可提供成立后任意时段的资产负债表），或提交自 2025 年 5 月 1 日以来银行出具的资信证明，或信用担保机构出具的投标担保函，（以上三种形式的资料提供任何一种即可）；其他组织和自然人提供

	<p>银行出具的资信证明或财务报表；</p> <p>③税收缴纳证明：法人提供自 2024 年 11 月 1 日以来至少一个月的纳税证明或完税证明，纳税证明或完税证明上应有代收机构或税务机关的公章或业务专用章；其他组织和自然人提供自 2024 年 11 月 1 日以来至少一个月缴纳税收的凭据；依法免税的或者依法不需缴税的供应商应提供相关文件证明；</p> <p>④社会保障资金缴纳证明：提供自 2024 年 11 月 1 日以来至少一个月已缴纳的社会保障资金的证明（社会保障资金缴存单据或社保机构开具的社会保险参保缴费情况证明等）；依法不需要缴纳社会保障资金的供应商应提供相关文件证明；</p> <p>⑤提供具有履行本合同所必需的设备和专业技术能力的声明；</p> <p>⑥参加本次采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违纪，以及未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的书面声明；</p> <p>以上②-④项，提供“陕西省政府采购供应商信用承诺书”的，可不再提供其他证明文件。</p> <p>2、落实政府采购政策需满足的资格要求：</p> <p>本项目为非专门面向中小企业采购。</p> <p>3、本项目的特定资格要求：</p> <p>①法定代表人授权委托书：法定代表人参加磋商的，须出示身份证；法定代表人授权本单位他人参加磋商的，须提供法定代表人授权委托书；</p> <p>②控股管理关系：提供直接控股和直接管理关系清单。若与其他供应商存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的，则磋商无效；</p> <p>③本项目不接受联合体磋商，不允许分包。供应商应提供《非联合体不分包投标声明》。</p> <p>备注：</p> <p>1、以上资格要求均为必备资格，缺项或未按要求响应的视为无效响应；</p> <p>2、分支机构参与磋商时，须提供分支机构的资格要求证明文件；响应文件中应附法人（非负责人）出具的法定代表人授权委托书。法人只能授权一家分支机构参与磋商，且不能与分支机构同时参</p>
--	--

		加本项目磋商； 3、事业单位法人参与磋商可不提供财务状况报告、社会保障资金缴纳证明及税收缴纳证明。
5	现场踏勘	不组织
6	样品	不要求提供
7	联合体磋商	不接受
8	采购进口产品	本项目拒绝进口产品参加磋商
9	政府采购强制 采购：节能产品	否
	政府采购优先 采购：节能产品	
	政府采购优先 采购：环境标志 产品	
10	政府采购强制 采购：信息安全 认证	否
	政府采购优先 采购：农副产品	本项目不适用
11	支持中小企业	<p>非专门面向中小企业采购项目(价格扣除)：</p> <p>1、对小型和微型企业的价格给予 10%~20%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为：小型企业扣除 <u>10%</u>，微型企业扣除 <u>10%</u>。</p> <p>2、如果一个货物项目或包含有多个采购标的，只有当供应商提供的每个标的均由小微企业制造，才能享受 10%-20%的价格扣除政策。如果小微供应商提供的货物既有中型企业制造货物，也有小微企业制造货物的，不享受价格扣除相关政策。</p> <p>3、采购人应当根据政府采购有关规定和采购项目的实际情况，确定拟采购项目是货物、工程还是服务项目。享受中小企业扶持政策的供应商应当满足下列条件：在货物采购项目中，货物应当由中小企业制造，不对其中涉及的服务的承接商作出要求；在工程采购项目中，工程应当由中小企业承建，不对其中涉及的货物的</p>

		制造商和服务的承接商作出要求；在服务采购项目中，服务的承接商应当为中小企业，不对其中涉及的货物的制造商作出要求。	
	支持监狱企业	<p>1、非专门面向监狱采购项目(价格扣除)：监狱企业可视同小微企业在价格评审时给予 10%~20%的扣除，用扣除后的价格参与评审。本项目的扣除比例为：扣除 10%。</p> <p>2、监狱企业属于小型、微型企业的，不重复享受政策。</p>	
12	其他法律法规 强制性规定或 扶持政策	<p>残疾人福利性单位可视同小微企业在价格评审时给予 10%~20%的扣除，用扣除后的价格参与评审。</p> <p>本项目的扣除比例为：扣除 10%；但应满足下列条件：</p> <p>1、残疾人福利性单位应符合《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）文件规定，并提供《残疾人福利性单位声明函》。</p> <p>2、残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。</p>	
13	陕西省财政厅、 中国人民银行 西安分行关于 深入推进政府 采购信用融资 业务的通知	业务流程	<p>具体操作流程详见中征平台政府采购信用融资业务(即“政采贷”业务)</p> <p>http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/freecms/site/shanxi/1128/info/2023/2206952.html</p>
		办理平台	<p>中国人民银行征信中心应收账款融资服务平台：</p> <p>https://www.crcrfsp.com/</p>
14	供应商须提供 的其他资料	供应商根据实际情况填写(如业绩证明材料、人员投入情况、供货承诺等)	
15	澄清或者修改 时间	<p>1、对已发出的磋商文件进行必要澄清或者修改的，在原刊登磋商公告的媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有磋商文件收受人。</p> <p>2、澄清或修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人或者采购代理机构应当在提交首次响应文件截止之日 5 日前，以书面形式通知所有接受磋商文件的供应商，如果澄清或者修改时间距本章磋商须知前附表规定的磋商截止时间不足 5 日，将相应顺延提交响应文件的截止时间。</p> <p>3、澄清或者修改内容为磋商文件的组成部分，对所有领取磋商文件的供应商均具有约束力。</p>	
16	响应文件递交	1、时间：2025-12-12 14:30:00(北京时间)	

	截止时间和地点	2、地点：西安市莲湖区环城西路南段元晟合中心 6 层开标室一
17	磋商时间和地点	1、时间：响应文件递交截止时间 2、地点：西安市莲湖区环城西路南段元晟合中心 6 层开标室一
18	磋商保证金	<p>磋商保证金收取：</p> <p>1、要求提供，金额不得超过采购项目预算金额的 2%，本项目的磋商保证金为：人民币肆仟壹佰壹拾叁元捌角（¥4113.8 元），须提交到以下指定账户。</p> <p>2、磋商保证金收款账户： 户名：陕西正信招标有限公司 账号：102119413784 开户行：中国银行西安北大街支行营业部</p> <p>以转账方式交纳磋商保证金须注明项目编号及用途(磋商保证金)，查询电话：029-88110800 转 8008</p> <p>3、交纳方式：磋商保证金应当以转账、支票、汇票、本票、保函等非现金形式提交。</p> <p>4、交纳截止时间：响应文件递交截止时间。</p> <p>备注：</p> <p>（1）磋商保证金须从供应商户名支付，如从个人户名或非供应商户名支付，将被拒绝，视为自动放弃磋商权利（该个人是供应商的情形除外）；以保函形式交纳投标保证金的，投标人应在投标截止时间前将保函扫描成清晰的 PDF 文件，发送至邮箱 2559647209@qq.com（邮件命名：项目编号），并将保函原件单独递交至代理机构财务；投标人应在投标文件中附保函复印件。保函必须由具有开具投标保函资格的单位开具；若供应商违约，开具保函单位承担连带责任；</p> <p>（2）磋商保证金的提交金额、时间不满足磋商文件要求的，投标无效；</p> <p>（3）磋商保证金以采购代理机构到账凭证为准，供应商无需更换交纳凭证，由采购代理机构统一提供。</p> <p>（4）未按指定账户提交的，我公司将退回，供应商须在文件递交截止时间前按照指定账户再次提交。</p> <p>磋商保证金退还：</p>

		未成交供应商的保证金，在成交通知书发出后 5 个工作日内全额退还；成交供应商的保证金，在服务费足额到账 3 个工作日内或收到合同 3 个工作日内退还中标单位保证金，但因供应商自身原因导致无法及时退还的除外。
19	磋商响应有效期	自磋商响应文件截止时间起 <u>90</u> 日（日历日）
20	响应文件份数	正本壹份，副本贰份，U 盘壹份（封装在正本中）
	U 盘须包含的内容	内含响应文件正本的 Word 版本及盖章扫描后的 PDF 版本
21	响应文件封套上应载明的信息	<p><u>(网络硬件维保项目)</u>磋商响应文件（正本、副本、U 盘）</p> <p>项目编号：ZX2025-11-38</p> <p>在 2025-**-** **:*:*:*之前不得启封</p> <p>供应商名称：</p>
22	信用查询	<p>1、查询渠道：“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）和“中国政府采购”（ccgp.gov.cn）为供应商信用信息查询渠道。</p> <p>2、查询截止时点：响应文件递交截止时间。</p> <p>3、查询记录和留存方式：供应商在磋商截止时间前自行查询并提交《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声明函》，查询截图可附在声明函之后；采购人或者采购代理机构应当在评审现场进行复查，所有记录以复查结果为准，查询记录随其他采购文件一并保存。</p> <p>备注：</p> <p>1、供应商在参加政府采购活动前 3 年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动，但应提供期限届满的证明材料。</p> <p>2、《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十九条 重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证后者执照、较大数额罚款等行政处罚。</p> <p>3、财库[2022]3 号文件，《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十九条第一款规定的“较大数额罚款”认定为 200 万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于 200 万元的，从其规定。</p>

23	★提供服务的时间、地点等	1、服务期：一年 2、服务地点：陕西省康复医院指定地点																																
24	★采购资金的支付方式和时间	1、结算单位：采购人结算，在付款前必须开具等额发票给采购人。 2、付款方式：先服务后付款。合同生效之日起，每季度服务结束后付合同总价的 25%，四个季度付完。（验收依据：根据招标文件要求时间和内容巡检并签字视为一次巡检合格。）																																
25	履约保证金	不要求提供																																
26	代理服务费	<p>1、代理服务费：参照附件下浮 15%收取，按照差额定率累进法计算，由中标人支付。</p> <p>2、支付方式：成交供应商应在领取通知书的同时，支付本项目代理服务费。</p> <p>代理服务费收款账户：</p> <p>单位名称：陕西正信招标有限公司</p> <p>开户银行：中国银行股份有限公司西安四府街支行</p> <p>银行账号：102460065607</p> <p>3、附件：</p> <table><tr><th>服务类型/费率/中标金额 (万元)</th><th>货物招标</th><th>服务招标</th><th>工程招标</th></tr><tr><td>100 以下</td><td>1.5%</td><td>1.5%</td><td>1.0%</td></tr><tr><td>100-500</td><td>1.1%</td><td>0.8%</td><td>0.7%</td></tr><tr><td>500-1000</td><td>0.8%</td><td>0.45%</td><td>0.55%</td></tr><tr><td>1000-5000</td><td>0.5%</td><td>0.25%</td><td>0.35%</td></tr><tr><td>5000-10000</td><td>0.25%</td><td>0.1%</td><td>0.2%</td></tr><tr><td>10000-100000</td><td>0.05%</td><td>0.05%</td><td>0.05%</td></tr><tr><td>1000000 以上</td><td>0.01%</td><td>0.01%</td><td>0.01%</td></tr></table> <p>例如：某服务采购成交金额为 678.2 万元，代理服务费计算如下： 100 万元*1.5%=1.50 万元 (500-100)*0.8%=3.20 万元 (678.2-500)*0.45%=0.8019 万元 服务费=1（1.50+3.20+0.8019）*0.85=4.676615 万元。</p> <p>4、转账时请备注：251138 项目服务费。</p>	服务类型/费率/中标金额 (万元)	货物招标	服务招标	工程招标	100 以下	1.5%	1.5%	1.0%	100-500	1.1%	0.8%	0.7%	500-1000	0.8%	0.45%	0.55%	1000-5000	0.5%	0.25%	0.35%	5000-10000	0.25%	0.1%	0.2%	10000-100000	0.05%	0.05%	0.05%	1000000 以上	0.01%	0.01%	0.01%
服务类型/费率/中标金额 (万元)	货物招标	服务招标	工程招标																															
100 以下	1.5%	1.5%	1.0%																															
100-500	1.1%	0.8%	0.7%																															
500-1000	0.8%	0.45%	0.55%																															
1000-5000	0.5%	0.25%	0.35%																															
5000-10000	0.25%	0.1%	0.2%																															
10000-100000	0.05%	0.05%	0.05%																															
1000000 以上	0.01%	0.01%	0.01%																															
27	报价组成	磋商报价是指完成本项目的所有费用，以磋商文件的内容和要求																																

		作为响应依据。
28	其他	1、磋商文件中凡是需要法定代表人盖章之处，非法人单位的负责人均参照执行； 2、正文与前附表表述不一致时，以磋商须知前附表为准。

磋商须知正文

一、总则

1. 定义

1.1 “采购人”是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本次政府采购的采购人名称、地址、电话、联系人见磋商须知前附表。

1.2 “采购代理机构”是指接受采购人委托，代理采购项目的集中采购机构和其他采购代理机构。本次政府采购的采购代理机构名称、地址、电话、联系人见磋商须知前附表。

1.3 “供应商”是指响应磋商文件要求、参加竞争性磋商采购的法人、其他组织或者自然人。本次政府采购项目邀请的供应商通过磋商须知前附表所述方式产生。

1.3.1 供应商应当经过正常渠道购买磋商文件，供应商名称与购买磋商文件时登记的供应商名称应当相符。

1.3.2 分支机构参与投标的，必须出具总公司授权书，以自己的名义从事民事活动，产生的民事责任由法人承担；也可以先以该分支机构管理的财产承担，不足以承担的，由法人承担。

1.4 “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。

1.5 “磋商小组”由采购人代表和评审专家共3人以上单数组成，其中评审专家人数不得少于磋商小组成员总数的2/3。

1.6 “货物”是指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等。

1.7 “服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象。

1.8 “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。

2. 采购项目预算及最高限价

2.1 本项目采购资金已列入政府采购预算，预算金额见磋商须知前附表。

2.2 本项目最高限价要求见供应商须知前附表。

3. 供应商的资格要求

3.1 供应商应当符合磋商须知前附表中规定的资格条件要求。

3.2 供应商存在下列情形之一的不得参加竞争性磋商：

3.2.1 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。为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

3.2.2 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，或者存在财政部门认定的其他重大违法记录，以及在财政部门禁止参加政府采购活动期限以内的。

4. 参与磋商的费用

4.1 无论磋商的结果如何，供应商应自行承担所有与竞争性磋商采购活动有关的全部费用。

5. 授权委托

5.1 供应商代表为供应商法定代表人的，应持有法定代表人身份证明。供应商代表不是供应商法定代表人的，应持有法定代表人授权书，并附授权代表的身份证明及法定代表人身份证明，详见磋商须知前附表。

6. 联合体形式

6.1 本项目是否接受联合体参与及相关要求见磋商须知前附表。

7. 项目现场踏勘

7.1 本项目是否组织现场踏勘见磋商须知前附表。

8. 采购进口产品

8.1 本项目是否采购进口产品及相关要求见磋商须知前附表。

9. 政府采购政策支持与其他规定

9.1 供应商享受支持中小企业发展政策优惠的，可用扣除后的最后报价参与价格比较。本项目价格扣除比例及相关要求见供应商须知前附表。参加政府采购活动的供应商应提供《中小企业声明函》。

9.2 监狱企业视同小型、微型企业，享受促进中小企业发展政策优惠，可用扣除后的最后报价参与价格比较。本项目价格扣除比例及相关要求见供应商须知前附表。监狱企业参加政府采购活动时，应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。

9.3 残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受促进中小企业发展政策优惠，可用扣除后的最后报价参与价格比较。本项目价格扣除比例及相关要求见磋商须知前附表。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《残疾人福利性单位声明函》。

9.4 其他法律法规强制性规定。本项目的详细要求见磋商须知前附表。

二、磋商文件

10. 磋商文件的组成

10.1 磋商文件由下列文件组成：

第一部分 商务部分

第一章 磋商邀请

第二章 磋商须知

第三章 评审方法及标准

第四章 合同草案条款

第五章 响应文件组成

第二部分 技术部分

第六章 项目采购需求

10.2 磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止时间前，对磋商文件进行澄清或者修改的内容，为磋商文件的组成部分。

10.3 磋商小组根据与供应商磋商情况可能实质性变动的内容，包括采购需求中的技术、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。

10.4 供应商应仔细阅读磋商文件的全部内容，按照磋商文件要求的内容编制响应文件。任何对磋商文件的忽略或误解不能作为响应文件存在缺陷或瑕疵的理由，其风险由供应商承担。

11. 磋商文件的澄清或者修改

11.1 在磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止之日前，采购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。

11.2 澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，应当在磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止之日 5 日，以书面形式通知所有接收磋商文件的供应商，不足 5 日的，顺延供应商提交首次响应文件截止时间。

11.3 澄清或者修改内容为磋商文件的组成部分，对所有接收了磋商文件的供应商均具有约束力。

12. 偏离

12.1 本条所称偏离为响应文件对磋商文件第一部分的偏离，即不满足或不响应磋商文件的要求。

三、响应文件

13. 一般要求

13.1 供应商应仔细阅读磋商文件的所有内容，必须按磋商文件的要求编制响应文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其响应文件对磋商文件做出实质性的响应。

13.2 供应商提交的响应文件及供应商与采购人或采购代理机构、磋商小组就有关磋商的所有来往函电必须使用中文。供应商可以提交其他语言的资料，但应附中文注释，在有差异时以中文为准。

13.3 除技术要求另有规定外，本文件所要求使用的计量单位均采用国家法定的度、量、衡标准单位计量。未列明时亦默认为我国法定计量单位。

13.4 供应商应当按磋商文件中提供的响应文件内容进行填写。

13.5 磋商响应文件应采用书面形式，磋商文件中要求提供电子版的，必须按要求提供。

14. 响应文件的组成

14.1 响应文件应包括但不限于下列内容：

14.1.1 商务部分

- (1) 磋商响应声明
- (2) 报价一览表及分项价格表
- (3) 商务部分偏离表
- (4) 供应商符合资格条件的证明文件
- (5) 符合政府采购政策的证明材料
- (6) 其他资料

14.1.2 技术部分

- (1) 服务响应偏离表
- (2) 服务方案
- (3) 组织机构
- (4) 服务承诺
- (5) 供应商认为需要提供的其他资料

14.2 本项目是否要求提供样品的见磋商须知前附表。

14.3 在磋商过程中，供应商提交的最后报价(或者重新提交的响应文件和最后报价)是响应文件的有效组成部分。

14.4 磋商文件规定可能发生实质性变动的，供应商应当在《服务/商务响应偏离表》中的对应内容处注明。

14.5 供应商无论成交与否，其响应文件不予退还。

15. 报价

15.1 供应商应当按磋商文件规定的服务要求、责任范围和合同条件，以人民币进行报价。

15.2 供应商必须按报价一览表和分项价格表要求的内容填写各项货物

及服务的分项价格和总价。供应商在磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止之日前修改报价一览表中的报价的，应同时修改其分项价格表中的报价。

16. 磋商保证金

16.1 本项目是否交纳磋商保证金详见磋商须知前附表。

16.2 未成交供应商的保证金，在成交通知书发出后5个工作日内全额退还；成交供应商的保证金，在服务费足额到账3个工作日内或收到合同3个工作日内退还中标单位保证金，但因供应商自身原因导致无法及时退还的除外。

16.3 有下列情形之一的，保证金不予退还：

(1) 供应商在磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止时间后撤回响应文件的；

(2) 供应商在响应文件中提供虚假材料的；

(3) 除因不可抗力或磋商文件认可的情形以外，成交供应商不与采购人签订合同的，在签订合同时向采购人提出附加条件的；

(4) 供应商与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；

17. 磋商响应有效期

17.1 磋商响应有效期见磋商须知前附表，在此期间响应文件对供应商具有法律约束力。响应文件有效期从磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止时间之日起计算。磋商响应有效期不足的将被视为无效响应。

18. 响应文件的签署及规定

18.1 供应商应根据磋商须知前附表规定提交响应文件。纸质文件的正本和副本应分别装订成册。正本、副本的封面上应标记“正本”“副本”的字样，当正本和副本、电子版内容有差异时，以正本为准。

18.2 响应文件正本和副本应用不褪色的材料打印或书写，并按磋商文件要求在签字盖章处加盖公章和由法定代表人或其授权代表签字或盖章。响应文件中的任何加行、涂改、增删，应加盖单位公章或由法定代表人或其授权代表签字确认。否则，将导致响应文件无效。

18.3 在磋商过程中，供应商按磋商文件规定和磋商小组要求重新提交的响应文件和最后报价，应打印或用不褪色墨水书写，并由法定代表人或其授权代表签字或加盖单位公章。否则，将导致响应文件无效。

18.4 副本可以是正本的复印件。

19. 响应文件的密封和标记

19.1 响应文件应当密封并加贴封条。

19.2 响应文件封套或外包装上应写明的内容见磋商须知前附表。

19.3 响应文件未密封和标记，采购人或采购代理机构应当拒绝接收。

20. 响应文件的递交

20.1 响应文件应在磋商须知前附表规定的提交时间和指定地点提交。

20.2 在截止时间后送达的响应文件为无效文件，采购代理机构应当拒收。

20.3 响应文件应当由法定代表人或授权代表递交并参与现场磋商。

21. 响应文件的补充、修改或者撤回

21.1 供应商在磋商须知前附表规定的提交首次响应文件截止时间前，可以对所提交的首次响应文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购代理机构，该通知应有供应商法定代表人或其授权代表签字。

21.2 修改、补充的内容为响应文件的组成部分。修改、补充的响应文件应按本章第 18、19、20 项规定编制、签署、密封、标记和递交，并标明“修改、补充”字样。

21.3 补充、修改的内容与响应文件不一致时，以补充、修改的内容为准。

四、磋商与评审

22. 磋商小组

22.1 磋商与评审由依法组建的磋商小组负责，磋商小组由采购人代表和评审专家组成。

采购人委派代表参加评审委员会的，要向采购代理机构出具授权函。

23. 初步审查

23.1 资格性审查：由采购人或出具授权委托招标代理机构对供应商的资格进行审查。

合格供应商不足 3 家的，不得继续进行磋商，26.5 情形除外。

供应商不具备磋商文件规定的供应商资格条件的，应在资格审查时按照无效响应处理。

23.2 磋商小组应当对供应商提交的首次响应文件进行初步审查，包括响应文件的有效性、完整性、符合性。除可变动的技术、服务要求以及合同草案条款外，首次提交的响应文件有下列情况之一，其响应文件无效，磋商小组应当告知有关供应商。

- (1) 响应文件未按照磋商文件规定份数提交的；
- (2) 未按照磋商文件规定要求签署、盖章的；
- (3) 响应有效期不足的或无有效期的；
- (4) 报价超过磋商文件中规定的预算金额或最高限价的；
- (5) 不满足本磋商文件中标注“★”的实质性条款要求的；
- (6) 法律、规章、规范性文件和磋商文件规定的其他无效情形。

24. 澄清

磋商小组在对响应文件(包括首次响应文件、重新提交的响应文件)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作出必要的澄清、说明或者更正。该要求应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当采用书面形式，由其法定代表人或其授权代表签字，供应商的澄清、说明或者更正不得超出磋商文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

25. 磋商

25.1 初审结束后，磋商小组所有成员集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。供应商应派其法定代表人或授权代表参加磋商。

25.2 在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

25.3 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，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

25.4 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。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

25.5 磋商文件不能详细列明采购标的技术、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，磋商小组应当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。

25.6 磋商小组应当根据实际情况与供应商进行磋商。

25.7 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。采购代理机构应当退还退出磋商的供应商的磋商保证金。

25.8 磋商结束后，供应商按照磋商小组要求重新提交的响应文件，不满足磋商文件及变动后的技术、服务要求以及合同草案条款的实质性要求的，将视为无效响应文件。

26. 最后报价

26.1 磋商结束后，磋商小组应当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。

26.2 二轮报价为最后报价。

26.3 磋商文件不能详细列明采购标的技术、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，磋商小组应当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。

26.4 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。如磋商小组没有对磋商文件作实质性变动或增加新的需求，最后报价不得高于首轮报价。

26.5 采用竞争性磋商采购方式组织实施的市场竞争不充分的科研项目、需要扶持的科技成果转化项目，以及政府购买服务项目(含政府和社会资本合作项目)，符合要求的供应商(社会资本)只有 2 家的，竞争性磋商采

购活动可以继续进行的。

27. 报价评审

27.1 报价计算错误修正的原则

(1) 报价的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准。

(2) 总价金额与按分项报价汇总金额不一致的，以分项报价金额计算结果为准。

(3) 分项报价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改分项报价。

(4) 如果供应商不接受对其错误的更正，其报价将被视为无效报价或确定为无效响应。

27.2 价格得分：以供应商的最后报价作为价格评分依据。

价格评分统一采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求且价格最低的评审价为评审基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：

价格评分 = (评审基准价 / 评审价) × 价格分

28. 综合评审

28.1 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。

28.2 评审办法及标准见第三章。

28.3 评审时，磋商小组成员应当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。

29. 提出成交供应商

29.1 磋商小组应当按照综合评分由高到低的顺序提出 3 名以上成交候选供应商，并编写评审报告。符合上述 26.5 情形的，可以推荐 2 家成交候选供应商。

29.2 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，按照服务方案得分由高到低顺序推荐。评审得分且最后报价及服务方案得分均相同的，由采购人代表确定排序（采购人代表缺席时，由

磋商小组确定排序)。响应文件满足磋商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供应商为排名第一的成交候选人。

30. 确定成交供应商

30.1 采购代理机构应当在评审结束之日起2个工作日内将评审报告送采购人确认。

30.2 采购人应当在收到评审报告之日起5个工作日内,从评审报告提出的成交候选供应商中,按照排序由高到低的原则确定成交供应商。

31. 磋商终止

31.1 出现下列情形之一的,应当终止竞争性磋商采购活动,在财政部指定的媒体上发布项目终止公告并说明原因,重新开展采购活动:

(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) 除市场竞争不充分的科研项目、需要扶持的科技成果转化项目,以及政府购买服务项目外,在采购过程中符合竞争要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足3家的,或者提交最后报价的供应商少于3家的;

(4) 因重大变故,采购任务取消的。

32. 重新评审

32.1 除资格性检查认定错误、分值汇总计算错误、分项评分超出评分标准范围、客观分评分不一致、经磋商小组一致认定评分畸高、畸低的情形外,采购人或者采购代理机构不得以任何理由组织重新评审。

33. 保密

33.1 磋商小组成员以及与评审工作有关的人员不得泄露评审情况以及评审过程中获悉的国家秘密、商业秘密。

34. 禁止行为

34.1 供应商不得与采购人、采购代理机构、其他供应商恶意串通;不得向采购人、采购代理机构或者磋商小组成员行贿或者提供其他不正当利益;不得提供虚假材料谋取成交;不得以任何方式干扰、影响采购工作。

五、成交结果信息公开与签订合同

35. 成交信息的公布

35.1 成交供应商确定之日起2个工作日内，采购代理机构应在磋商须知前附表中规定的公告媒体上公布成交结果信息。

35.2 磋商文件随成交结果同时公告。但成交结果公告前磋商文件已公告的，不再重复公告。

35.3 采用书面推荐供应商参加采购活动的，在公告结果同时公告采购人和评审专家的推荐意见。

35.4 成交供应商享受本办法规定的中小企业扶持政策的，采购人、采购代理机构应当随成交结果公开成交供应商的《中小企业声明函》。

36. 成交通知

36.1 成交供应商确定后，采购代理机构在发布成交公告的同时以书面形式向成交供应商发出成交通知书。成交通知书对采购人和成交供应商具有同等法律效力。

37. 履约保证金

37.1 本项目是否缴纳履约保证金详见磋商须知前附表。

38. 签订合同

38.1 磋商文件、成交供应商的响应文件及补充文件等均为签订政府采购合同的依据。

38.2 成交供应商应当在成交通知书发出之日起25日内与采购人签订政府采购合同。

38.3 采购人不得向成交供应商提出超出磋商文件以外的任何要求作为签订合同的条件，不得与成交供应商订立背离磋商文件确定的合同文本以及背离采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等实质性内容的协议。

38.4 自政府采购合同签订之日起2个工作日内，本项目政府采购合同在磋商须知前附表规定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

38.5 政府采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工

程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与成交供应商协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十；

38.6 成交供应商因不可抗力或者自身原因不能履行政府采购合同的，采购人可以与排在成交供应商之后第一位的成交候选人签订政府采购合同，以此类推，也可以重新开展磋商活动。因自身原因拒绝签订政府采购合同的成交供应商不得参加对该项目重新开展的磋商活动。

38.7 成交后，成交供应商应按照合同约定履行义务，完成磋商项目的供货，经采购人同意，成交供应商可以依法采取分包方式履行合同。分包部分为成交项目的部分非主体、非关键性工作。接受分包的供应商应当具备相应的资格条件，并不得再次分包。分包履行的，成交供应商就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

38.8 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。

六、其他规定

39. 代理服务费

39.1 成交供应商是否交纳代理服务费及相关要求见磋商须知前附表。

40. 询问、质疑、投诉

40.1 供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人提出询问，采购人应当及时作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

40.2 供应商认为磋商文件、磋商过程和成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购代理机构一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，两次或多次对同一采购程序环节提出的质疑函可以拒收。

40.3 不在法定质疑期内提出的质疑函可以拒收；不符合要求的质疑函在法定质疑期内及时补充完整，否则作质疑不成立处理。

40.4 供应商提出质疑的，应当以书面形式向采购代理机构提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括的内容详见中国政府采购网《政府采

购供应商质疑函范本》。

40.5 质疑书应当由供应商法定代表人或其授权的磋商代表签字并加盖供应商公章，质疑书由授权的磋商代表签字的应附供应商法定代表人委托授权书。

40.6 供应商对采购代理机构的答复不满意，或采购代理机构未在规定的期限作出答复的，可在答复期满后 15 个工作日内，按政府采购法律法规规定及程序，向采购人同级财政部门提出投诉。

40.7 接收质疑函的方式：书面形式

联系部门：项目中心

联系人：张滢清 梁文龙

联系电话：029-88110800 转 8028

电子邮箱：1731831774@qq.com

通讯地址：西安市莲湖区环城西路南段元晟合中心 6 层

41. 成交供应商有下列情形之一的，将被列入不良行为记录名单，在 1～3 年内禁止参加政府采购活动，并予以通报：

(1) 成交后无正当理由不与采购人签订合同的；

(2) 未按照采购文件确定的事项签订政府采购合同，或者与采购人另行订立背离合同实质性内容的协议的；

(3) 拒绝履行合同义务的；

(4) 《政府采购法》第七十七条和《政府采购法实施条例》第七十二条规定的其他情形；

(5) 其他违反法律法规相关规定的情形。

42. 其他规定

42.1 磋商文件的其他规定见磋商须知前附表。

43. 未尽事宜

43.1 其他未尽事宜按政府采购法律法规的规定执行。

44. 文件解释权

44.1 本磋商文件的解释权归采购代理机构所有。

第三章 评审方法及标准

采用综合评分法，评审因素见下表（满分 100 分）：

序号	评分因素	分值	评分标准
1	磋商报价 (15 分)	15	<p>价格分统一采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求且磋商价格最低的磋商报价为评标基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：</p> <p>价格分=(评标基准价 / 磋商报价) × 报价分值</p> <p>注：1、计算分数时四舍五入取小数点后两位；</p> <p>2、落实采购政策：参见磋商须知前附表。</p>
2	服务方案 (63 分)	5	<p>需求理解：针对本项目采购人要求的服务内容有完整、明确的需求理解。</p> <p>满足磋商文件要求，无瑕疵：5 分；</p> <p>每存在一处瑕疵扣 1 分；</p> <p>存在 5 处及以上瑕疵或未提供，不计分。</p>
		10	<p>维保服务方案：针对本项目维保制定规范化服务方案，方案设计合理、架构完整、层次清楚，响应本项目服务要求。</p> <p>满足磋商文件要求，无瑕疵：10 分；</p> <p>每存在一处瑕疵扣 1 分；</p> <p>存在 10 处及以上瑕疵或未提供，不计分。</p>
		8	<p>服务质量：提供 7×24 小时技术支持服务能力，制定行之有效、详细具体的服务响应时间实施方案，且维保工作必须遵循并优化现有的安全体系，必须在现有安全体制下提出确保设备系统安全可靠的安全策略、措施和步骤。</p> <p>满足磋商文件要求，无瑕疵：8 分；</p> <p>每存在一处瑕疵扣 1 分；</p> <p>存在 8 处及以上瑕疵或未提供，不计分。</p>
		6	<p>工作流程：针对本项目提供完整、具体可行的工作流程。能够按照工作内容全面梳理工作流程，流程清晰、方法得当，可行性强；</p> <p>满足磋商文件要求，无瑕疵：6 分；</p> <p>每存在一处瑕疵扣 1 分；</p> <p>存在 6 处及以上瑕疵或未提供，不计分。</p>

		5	<p>备品备件：针对本项具有完整的备品备件库，具备 24 小时内提供备件支持的能力，响应文件中请明确备件清单和对应备件的产品清单。</p> <p>满足磋商文件要求，无瑕疵：5 分；</p> <p>每存在一处瑕疵扣 1 分；</p> <p>存在 5 处及以上瑕疵或未提供，不计分。</p>
		5	<p>管理方案：供应商的人员组织架构设置与管理科学合理，符合本项目实际情况，针对性强，有完善的项目管理方案、人员安排方案，整个项目的组织机构分工合理、责任明确，可保障服务质量；</p> <p>满足磋商文件要求，无瑕疵：5 分；</p> <p>每存在一处瑕疵扣 1 分；</p> <p>存在 5 处及以上瑕疵或未提供，不计分。</p>
		5	<p>重难点分析及应对：对项目实施过程存在的难点、重点分析及应对措施。</p> <p>满足磋商文件要求，无瑕疵：5 分；</p> <p>每存在一处瑕疵扣 1 分；</p> <p>存在 5 处及以上瑕疵或未提供，不计分。</p>
		5	<p>巡检方案：供应商每月应组织进行至少 2 次系统巡检，包括但不限于设备和软件的运行情况、运行环境、容量状况、性能状况、信息安全、业务连续性等，并提供设备的保养，并提交风险预警及潜在问题反馈报告，并每季度提交季度巡检报告。</p> <p>满足磋商文件要求，无瑕疵：5 分；</p> <p>每存在一处瑕疵扣 1 分；</p> <p>存在 5 处及以上瑕疵或未提供，不计分。</p>
		6	<p>应急服务措施：针对项目实施过程中，因特殊情况对项目的要求有特殊的应急服务承诺或因采购人需求需补充完善的措施；</p> <p>满足磋商文件要求，无瑕疵：6 分；</p> <p>每存在一处瑕疵扣 1 分；</p> <p>存在 6 处及以上瑕疵或未提供，不计分。</p>
		8	<p>质量保障措施及验收考核标准：结合本项目要求阐述服务质量保障措施及验收考核标准要求等。</p> <p>满足磋商文件要求，无瑕疵：8 分；</p> <p>每存在一处瑕疵扣 1 分；</p> <p>存在 8 处及以上瑕疵或未提供，不计分。</p>

3	履约能力 (17 分)	4	供应商提供人员配置方案，明确项目经理和质量负责人，提供团队成员相关履历材料（包括不限于人员履历简介、承担过项目介绍、相关证书等）。 满足磋商文件要求，无瑕疵：4 分； 每存在一处瑕疵扣 1 分； 存在 4 处及以上瑕疵或未提供，不计分。
		6	业绩：提供供应商 2022 年 1 月 1 日至今同类项目合同扫描件（以合同签订日期为准），扫描件必须清晰体现签约主体和日期、项目名称及内容、合同金额等核心要素，否则不计为有效业绩。每提供 1 个有效业绩得 1 分，最高得 6 分。 备注：响应文件中提供合同扫描件加盖供应商公章。
		5	本项目中对于 Brocade-DS300、红杉存储 3300-AF、红杉存储 3300、艾默生空调、艾默生 UPS 机头为保证原厂服务来源渠道的合法性，需要提供相关的证明材料（包括但不限于原厂授权或售后服务承诺函或针对本次项目的原厂下单协议或代理协议等），每提供一个设备计 1 分，满分 5 分。
		2	供应商为采购人提供针对本次维保项目的基本操作培训服务。方案满足磋商文件要求：2 分； 每存在一处瑕疵扣 1 分； 存在 2 处及以上瑕疵或未提供，不计分。
4	服务承诺 及本地化 (5 分)	2	供应商在项目实施所在地具有相应的技术支持及售后服务能力（提供相关证明材料），能够有效保障本地化技术服务及服务协调的及时性，计 2 分。
		3	供应商提供针对本项目的保密及其他服务承诺； 满足磋商文件要求，无瑕疵：3 分； 每存在一处瑕疵扣 1 分； 存在 3 处及以上瑕疵或未提供，不计分。
备注：1、在评审期间，磋商小组只对需要询问的供应商进行询问； 2、本文所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形。			

第四章 合同草案条款（仅供参考）

售后服务是软件得以正常使用的保证。为保障采购人的使用效果，特制定本协议。
在用甲方认可本协议的情况下，乙方对甲方负有本协议中所列出的责任。

需方(甲方)：陕西省康复医院

地 址：西安市雁塔区电子二路 52 号

电 话：029-89288722

邮 编：710065

供方(乙方)：

地 址：

电 话：

邮 编：

联 系 人：

签约地点：西安市雁塔区

根据《中华人民共和国民法典》的规定和甲方需求，本着平等互利、协商一致的原则，经甲乙双方友好协商，特订立本合同，共同遵守。

1. 标的物清单

(一) 项目名称：网络硬件维保项目

(二) 项目实施地点：陕西省康复医院指定地点；

(三) 项目范围：

需对现有陕西省康复医院机房环境、网络、安全、数据库、数据的存储备份、信息管理系统以及外网上业务系统等软硬件进行维保服务，以保障系统稳定、高效的运行。（包含硬件维保服务、设备维修服务、故障处置服务、定期巡检服务、技术支持服务、客户培训服务等）

(四) 项目内容：自本协议签定之日起，乙方提供以下服务。

1) 本次运维服务范围如下表所示：

序号	设备名称	台数/套	备注
1	IBM-P520	3 台	
2	IBM-X3650 M3	1 台	
3	IBM-X3250	1 台	

4	Brocade-DS300	2 台	
5	EMC-VNX5100	2 套	
7	H3C-S7506E	1 台	
8	H3C-S12508	1 台	
9	H3C-S5800	2 台	
10	网件 8810 核心交换	1 台	
11	主、备机房动环系统	2 套	
12	天方新风净化机	1 台	
13	深信服 WAF	1 台	安全策略的配置及硬件的维保
14	思福迪堡垒机	1 台	
15	金盾桌面管控	1 台	
16	天融信网络审计	1 台	
17	天融信入侵检测	1 台	
18	天融信防火墙	2 台	
19	深信服防火墙	2 台	
20	深信服 SSL VPN	1 台	
21	安盟隔离网闸	1 台	
22	HIS、LIS 数据库	1 套	巡检、故障处理
23	NUB 备份系统	1 套	巡检、故障处理（不含更换硬盘）
24	全院内、外网络线路及模块（包含分院）	1 套	排查故障并对质保期外的维修（不含线路布放）
25	Vmware 虚拟化环境维护	1 套	
26	主、备机房 UPS 系统	2 套	新机房验收后，备用机房由建设公司维保
27	主、备机房清洁除尘	1 套	
28	联想 SR860 服务器	2 台	
29	红杉存储 3300-AF	1 台	原厂
30	红杉存储 3300	1 台	原厂
31	A10-1040	2 台	
32	HPE-3000B	2 台	
33	艾默生空调	3 台	原厂

34	艾默生 UPS 机头	2 台	原厂
35	艾默生电池	112 块	巡检、故障处理。
36	门诊楼楼层交换机	18 台	
37	巡检报告	1 套	月巡检、季度汇总、半年汇总
38	网络汇聚交换机	8 台	临床楼 3 台，门诊楼 1 台，康复楼 2 台，其它 2 台
39	24 口千兆交换机	7 台	临床楼
40	48 口千兆交换机	6 台	临床楼
41	千兆交换机	2 台	临床楼
42	UPS 主机-60KVA (EXS 60KVA)	1 台	
43	电池柜-配套 UPS 管理主机 60KVAD12V100AH 电池	1 块	
44	临床楼、门诊楼无线 AP	100 台	故障处理

2) 服务内容:

因陕西省康复医院系统结构复杂，安全级别高，业务压力大，业务不可间断等特点，需对现有陕西省康复医院信息管理系统以及外网上业务系统进行硬件维保服务，以保障系统稳定、高效的运行。本次运维服务内容如下：

1、硬件维保服务

供应商对已超过原厂质保期，或在运维期内质保到期的设备提供1年的维保服务，其中对于Brocade-DS300、红杉存储3300-AF、红杉存储3300、艾默生空调、艾默生UPS机头为保证原厂服务来源渠道的合法性，需要提供相关的证明材料（包括但不限于原厂商针对本次项目的授权文件、售后服务承诺函或针对本次项目的原厂下单协议等证明材料（原件或复印件）），针对于其它设备维修更换备件时需提供针对本次故障设备的合法备件来源证明，维修或更换备件时要预估维修时间，大于4小时备件或备机要到场；24小时内恢复硬件系统的正常运行，保证系统平台可用。

2、设备维修服务

供应商对已超过原厂质保期的损坏设备，提供设备的维修服务。维修须更换的设备或材料，应提供与原设备相同的品牌型号产品，或其升级产品，或更优于原设备品牌、型号、规格的货物，并为合法产品。

3、故障处置服务

供应商应提供现场软、硬件故障定位和处理服务。对出现的故障、紧急事项，无论故障性质及来源，必须在规定时间内到达现场，协调服务方有关技术人员会诊，作出判断，排除故障并提交维修报告。

供应商对当日无法解决的故障且故障设备将影响系统正常运行的，服务方应提供代用设备或应急解决方案，并确保系统正常运行。

供应商如未及时提交维修报告，视作未解决。具体现场服务时限根据相应服务级别的要求履行。

4、数据库的维保服务

供应商提供数据库宕机、日志文件损坏、集群节点故障、性能骤降、表空间耗尽、五彩做回复等服务，提供数据库定期备份及回复演练的服务。

5、定期巡检服务

供应商每月应组织进行至少2次系统巡检，包括设备和软件的运行情况、运行环境、容量状况、性能状况、信息安全、业务连续性等维度，提供设备的保养，并提交风险预警及潜在问题反馈报告，每季度提交一次巡检报告。其中：

（1）主机系统巡检

主机系统巡检内容包括但不限于设备外观状况、设备运转状况、硬件系统日志、网卡状态、IP地址配置、路由配置、网络联通状况、文件系统类型、分区剩余状况、分区合理性、外存储接入设备、外存储接入设备速率、RAID级别、应用数据部署位置、CPU负载情况、CPU配置信息、主要负载进程、内存使用情况、磁盘IO状况、网络负载、口令管理、系统补丁、病毒防范措施、系统日志、主机系统监控机制等。

（2）存储设备

存储设备巡检内容包括但不限于设备外观状况、设备运转状况、RAID 级别、Hot Spare、硬件冗余配置、访问控制、可用容量、数据增长率、系统日志等。

（3）网络设备及网络线路和模块

网络设备巡检内容包括但不限于设备外观状况、设备状态灯、设备运转状况、带宽利用率、处理器利用率、日志系统、线路冗余、网络系统监控机制等，以及防病毒墙的部署情况、访问控制策略、在线访问审计、保护范围、设备外观状况、Vlan 信息收集状态、设备运转状况、病毒库情况等，并在季度、年度报告中体现我院相应的网络拓扑、业务流程拓扑等相关的信息整理工作。网络线路和模块巡检保证畅通和故障排除并在报告中描述。

（4）虚拟化数据管理

数据管理系统巡检内容包括但不限于运行状态、表空间使用率、大表数据量、数据量增长率、数据文件存储类型、数据文件部署位置、SGA 配置、PGA 配置、Process 配置、Sessions 配置、数据库模式、行 IO 配置、分区表使用、并行处理使用、错误日志、集群配置、SGA 命中率、首要事件、Top SQL、锁等待、队列等待、Checkpoint、用户口令管理、用户权限配置、重做日志配置、日志归档配置、数据库系统监控机制、数据库备份等。

（5）中间件

中间件巡检内容包括但不限于运行状态、系统配置、执行线程配置、执行队列配置、连接池配置、集群配置、中间件错误日志、中间件监控机制等。

（6）数据备份软件

数据备份软件巡检内容包括但不限于运行状态、备份方式、备份窗口、备份策略、备份日志、恢复演练等。

6、技术支持服务

供应商需提供 7×24 小时技术支持服务能力，能够提供每周 7 天，每天 24 小时的专用热线服务 400 电话、或移动电话等通讯方式，以方便响应采购人的服务请求，解决用户提出的疑难问题。在相应服务时段内，相关工程师做出响应并开始解答的时间不超过 30 分钟，紧急故障 2 小时内到现场、备件或备机 4 小时到场；24 小时内恢复硬件系统的正常运行，保证系统平台可用。对于以前出现并解决过的问题，处理完成时间不超过 1 天，疑难故障处理时长不能超过 3 天，特殊故障情况可延长 1 至 2 天。

7、系统升级服务

供应商服务方应提供系统升级服务，包括补丁安装及软件版本升级。供应商负责提供介质及相关许可证、实施系统升级服务、配合用户进行系统升级完成后的测试、提交系统升级实施报告和测试报告等。

当用户需对系统进行调整时，服务方工程师应按用户提出的时间要求及操作要求，准时到达现场提供技术支持（包括用户在进行硬件搬迁、系统升级、系统割接等工作时，服务方配合完成系统停、启及故障排除等工作；操作系统安装、系统重建）。在用户进行与系统相关的工程施工时，按照用户的工程实施安排，服务方应按用户提出的时间要求提供现场技术支持服务。服务方工程师应配合用户和其他相关厂商工程师对系统运行情况进行分析，保障系统的稳定运行。

8、预防性维护服务

供应商按用户需要，在双方共同的约定时间内，指派确定服务工程师提供现场检查服务。服务方服务工程师应于每次检查前3日提交检查计划报给用户（检查计划是巡检报告的一部分），并在检查结束后的3日内提供检查报告给用户审核确认。服务方所提供的预防性检查服务内容应包括以下检查项目但不仅限于以下内容：

- 定期检查错误日志，并对错误日志进行分析，消除故障隐患。
- 对硬件设备定期保养。
- 对各个设备控制微码定期进行版本检查，并在服务方专家的指导下，在必要的时候进行升级。
- 定期检查系统补丁，确认无误并征得用户批准的情况下进行升级。
- 建立数据备份并定期检查、定期对备份的数据进行恢复测试。
- 服务方按照用户要求进行每月设备健康状况巡检，并在巡检结束后3天内提交巡检报告。服务方每月底对当月服务情况进行总结，提交当月服务状况统计表。

9、系统优化服务

根据设备系统的运行情况，按照用户的优化实施安排，服务方应提供现场技术支持服务。服务方工程师应配合用户和其他相关厂商工程师对系统参数和运行情况进行分析，提出改进方案并协助用户进行调整。

(1) 进行系统双机资源配置检查，确保双机功能有效，系统功能双机故障失效时，进行配置修复，并保证系统双机功能有效。

(2) 主动配合用户进行系统应急演练的保障，紧急故障处理，系统配置故障修复，系统配置重构；

(3) 结合应用软件、数据库、中间件、服务器、操作系统、存储和网络等不同资源

的性能信息，进行关联性的综合分析，以准确的定位找出造成性能瓶颈的根源。

(4) 将性能管理平台的诊断结果进行归纳，依据不同的瓶颈特点进行分类，合理分配于运维服务团队，包含系统运维部门、软件运维部门、二次开发部门、硬件服务商、数据库服务商、软件服务商等专业分工，使各方相互合作、齐心协力的持续改善性能问题。

(5) 综合分析 CPU、内存、存储、网络、数据库和应用软件，在整个 IT 系统层面发生性能问题时，自上而下逐层纵向分析 IT 系统，找出影响业务系统性能的根本症结。

(6) 持续跟踪系统性能问题，通过历史对比、趋势预测等技术手段，建立贯穿系统生命周期的性能管控模式。

根据以上需求定期开展设备运行分析服务。综合分析 CPU、内存、存储、网络、数据库和应用软件，在整个 IT 系统层面发生性能问题时，自上而下逐层纵向分析 IT 系统，找出影响业务系统性能的根本症结。包含资源占用增长分析、资源耗尽趋势预警分析等。为系统优化、建设提供准确的依据。根据用户要求提交分析报告。

10、客户培训服务

供应商应为采购人提供针对本次维保项目的基本操作培训服务。

● 供应商保证提供有经验和资格的讲师，使受训的客户技术人员能够掌握设备的基本维护操作。

- 培训内容应至少包括但不限于操作培训、运行监控等。
- 培训教材、授课师资由供应商免费提供。
- 操作人员培训时间不少于 80 小时。

供应商应在投标文件中提供培训方案。培训方案应包括培训目的、培训内容、培训时间、人数和次数、培训教材（列出培训教材基本内容）、培训课程（包括课程介绍）、培训师资情况（包括教师简历）、培训组织方式等。

(五) 合同总价款：人民币（小写）大写）¥__

说明：

1、本合同为一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

2. 服务承诺

1、故障修复时限

7×24 小时响应维护服务、紧急故障 2 小时内到现场、备件或备机 4 小时到场；24 小时内恢复硬件系统的正常运行，保证系统平台可用。从接到用户的维修通知起超过 24 小时故障未能恢复，造成相应后果的，服务方须赔偿给甲方。

2、7×24 级响应

- 指对硬件设备，7×24 小时响应维护服务、紧急故障 2 小时内到现场、备件 4

小时到场；24 小时内恢复硬件系统的正常运行，保证系统平台可用。

- 供应商在到达用户现场后，应开始进行不间断服务直至系统恢复正常运行，得到用户确认后方可离开。

- 服务方在系统恢复正常运行后，应对系统运行情况进行跟踪，并结合故障现场信息对故障产生原因进行分析，3 个工作日内提交故障分析报告。

3、行为规范

- 供应商派遣的技术人员应服从客户的管理，严格按照中心相应的规章制度执行运维服务。

- 供应商提供运维期间出现的疑难技术和重大紧急情况，应及时向客户报告。

- 供应商现场技术支持时，应穿着得体，谈吐文明，举止庄重。

- 供应商对用户的网络、主机、存储、安全、软件等的密码、核心参数、业务数据等负有保密责任，不得随意复制和传播。

4、运维文档

- 运维服务内容及维护文档的提交应覆盖运维方案、巡检报告、故障处理报告、系统运维报告、系统优化（安全）及运维服务、技术支持服务建议及咨询方案等。同时，电子文档是成果不可分割的部分。

供应商应按照采购人的要求编制相关维护文档，并在投标文件中提供以往类似维护服务工作过程中涉及的相关维护服务文档样本一份。

3. 服务要求

1) 供应商应提供一整套规范的技术支持服务运作体系和流程，指定经用户方确认的项目经理负责项目整体管理和项目协调；同时与设备原厂约定一名项目专职客户经理，负责协调该项目与原厂工作人员之间的任务、技术、备件等内容协调；指定具有相关资质的技术服务队伍，提供故障诊断、技术支持、故障排除等全方位服务，并完整的记录服务过程。

2) 供应商应建立相应的用户档案库（含设备以及服务），便于及时获得系统运行报告、用户随访意见反馈、常见故障及处理方案等重要技术资料。

3) 供应商应负责对未能彻底解决的问题协助、督促设备原厂商进行跟踪、反馈并及时处理。

4) 供应商应按照服务项目需求调配相应人力资源，实现人员定职定岗。同时应做好人力资源储备，保持运维团队人员稳定。项目经理、维护工程师更换需书面报请用户方，用户方同意后方可更换。

5) 供应商应当保证用户设备、网络、应用系统及数据的安全，并对维护过程中接触的用户的所有相关数据进行保密，不得外泄。如发生因服务导致的网络与信息安全事

件，供应商承担由此引起的所有责任，用户保留追究服务方责任的权力。

6) 供应商参与投标时必须根据用户的维护周期提供相应的服务计划及主要的服务内容，包括巡检内容、巡检次数、巡检报告、机器健康评估及预防整改措施等。

采购人如对供应商所指派技术人员的服务不满意（包括技术能力、服务态度等），有权通过书面形式提出撤换该技术人员的要求，供应商应无条件予以执行。

4. 付款方式和条件

(一) 网络硬件运维服务费

- 1)、服务费¥(大写:) 元/年，服务期一年。
- 2)、合同有效期为 年_月_ 日至 年 月 日
- 3)、服务期限：自签订合同起，服务期一年。

4) 服务人员数量及组成：

1) 人员构成

- 供应商应提供至少 2 人的技术团队在用户方现场服务。技术人员应具备五年以上计算机及数据库技术维护工作经验，具体要求如下：
- 至少 1 名运维服务项目经理，具有系统集成项目管理认证证书。
- 至少 1 名高级维护工程师，具备 Oracle OCM 数据库专家认证，熟悉 ORACLE 数据库、应用软件的日常操作和维护，熟悉我院日常维护和管理流程。

2) 支撑团队

供应商应针对本项目建立二线支撑团队及专家团队，技术人员应具备以下技术认证证书：

- Oracle OCM 数据库管理员认证；
- Red Hat Certified Engineer 红帽认证系统管理员；
- VMware Certified Professional 工程师认证；
- H3C 中级工程师认证；
- 服务器专业认证（高级）；
- IBM CERTIFICATE 工程师认证；
- CISP 信息安全工程师认证；

(二) 验收与付款方式

1)、服务事项的验收（考核）标准（如内容较多，可单独作为附件）

1、服务考核内容

(1) 基本情况

基本情况考核主要是审查现场维护人员资质和能力。

（2） 巡检情况

巡检情况考核主要是考察巡检次数，与巡检计划比较评估巡检完成情况、发现的问题记录和巡检结果汇总的正确性。

（3） 故障和问题处理

故障/问题处理情况考核主要是考察当月发生故障次数和解决故障次数、及时率。乙方未在规定时间内处理故障，每推迟一天按合同总价的 1%承担违约金并逐天累计。

（4） 派工服务情况

派工服务考核主要统计所有派工工作信息，包括派工完成时间，投入工作量等。

（5） 电话服务（总服务台）

电话服务（总服务台）考核服务次数、服务及时率、问题解答率等。

（6） 文档资料

文档考核内容包括运维管理、规范、流程和表单。包括文档的及时性、规范性、准确性、详细程度。

（7） 用户培训

用户培训考核主要包括培训次数、培训内容和培训效果。

2、服务质量考核

考核周期为一季度，考核按照百分制进行。

- 如一个考核周期内，服务得分不低于 90 分，则视为采购人对中标服务商的服务质量满意。

- 如一个考核周期内，服务得分低于 90 分、不低于 80 分，则视为采购人对中标服务商的服务质量为良好。

- 如一个考核周期内，服务得分低于 80 分、不低于 70 分，则视为采购人对中标服务商的服务质量为及格。

- 如一个考核周期内，服务得分低于 70 分，则视为采购人对中标服务商的服务质量为不满意。

3、考核结果处理

根据考核情况，采购人有权对供应商处以相应的罚款。例如：出现一次不能按照响应时间处理故障等情况服务得分将低于 70 分，按照期内不响应的次数，每次扣费 1000 元，按照次数累计，从合同金额中扣除。其他造成后果的情况，视情况扣除相应金额。

4、验收方式

1、根据招标文件要求时间和内容巡检并签字视为一次巡检合格。

2、合同文本、合同附件、竞争性磋商文件、响应文件、澄清函等。

3、国内相应的标准、规范。

4、定期对医院的网络安全进行巡检出具书面巡检报告（包含处理建议），并指导医院进行整改，如在合同期内因巡检遗漏或未及时发现的非偶发性问题而导致网络或系统出现问题，将扣除本季度服务费2000元。

2）、付款方式

（1）先服务后付款。合同生效之日起，每季度服务结束后付合同总价的 25%，四个季度付完。（验收依据：根据招标文件要求时间和内容巡检并签字视为一次巡检合格。）

（2）支付方式： 银行转账。

（3）结算方式：乙方持发票（按合同总价值开甲方）、合同与甲方办理资金结算手续。

（三）支付方式

通过银行转帐方式将款项转入乙方银行帐户。

乙方银行帐户信息如下：

帐户名称：

帐号：

开户行：

甲方仅认可上述指定账户并向该账户付款。如乙方账户信息变更，乙方应出具由法定代表人签署的书面变更文件并加盖乙方公司公章，否则甲方有权拒绝向指定账户之外的任何账户付款，并且由此导致的付款延迟责任由乙方承担。

（四）结算要求：

乙方要如实开具发票，不得变更开票内容，乙方开具发票出现税务争议时乙方需承担税款、滞纳金、罚款等赔偿责任以及其他相关责任。乙方迟延开具发票、无法开具发票或开具的发票金额低于约定金额的，甲方有权相应地迟延付款、暂不付款或按低于约定金额的发票金额来付款，并对此不承担任何责任。

5. 其他

以下条款适用于服务期之内或之外：

1) 甲、乙双方在本协议中所预留的地址视为送达地址，相关文件一旦寄出，无论签收与否均视为送达。在合同有效期内，任何一方的联系方式发生变更的，应当 3 日内及时通知对方，否则因此产生的一切不利后果自行承担，本合同地址同样适用于司法送达。

2) 合同一经签订，不得擅自变更、中止或终止合同。对确需变更、调整或中止、终止合同的，应按规定履行相应的手续。

3) 本合同按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

6. 合同生效

本合同一式肆份，甲方执叁份、乙方执壹份，自甲乙双方签字、盖章之日起生效，各份合同均具有同等法律效力。

7. 违约责任

1) 服务缺陷的补救措施和索赔

(1) 如果乙方提供的服务不符合本合同约定以及磋商文件、响应文件关于服务的要求和承诺，乙方应按照甲方同意的下列一种或几种方式结合起来解决索赔事宜：

①乙方同意将服务款项退还给甲方，由此发生的一切费用和损失由乙方承担。如甲方以适当的条件和方法购买与未履约标的相类似的服务，乙方应负担新购买类似服务所超出的费用。

②根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过甲乙双方商定降低服务的价格。

(2) 如果在甲方发出索赔通知后 10 日内乙方未作答复，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 10 日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，甲方有权从应付服务款中扣除索赔金额或者没收履约保证金，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

2) 未履行合同义务的违约责任

(1) 守约方有权终止全部或部分合同。

(3) 由违约一方支付合同总金额 5%的违约金

(3) 违约金不足以弥补守约方实际损失、可预见或者应当预见的损失，由违约方全额予以赔偿。

(4) 未按照合同和招标文件要求的，或者服务标准不能满足采购单位的，采购单位有权终止合同，并对服务商违约行为进行追究。

8. 争议处理

本合同在履行过程中发生的任何争议，应由甲、乙双方友好协商解决，协商不成的，甲乙双方任意一方有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。因违约方违反约定事宜产生纠纷，守约方由此产生的费用（包括但不限于诉讼费、律师费、保全费、保全保险费）均由违约方承担。

因违反或终止合同而引起的对方损失和损害的赔偿，双方应当协商解决，如未能达成一致，可提交主管部门协调，如仍未能达成一致时，向采购人所在地人民法院进行起诉。

9. 甲乙双方的权利义务

(1) 甲方的权利义务：1) 甲方有权对合同约定范围内乙方的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量。对甲方认为不合

理的部分有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改。2) 负责检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。3) 根据本合同约定，按时向乙方支付应付服务费用。4) 国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

(2) 乙方的权利和义务：1) 按本合同约定的服务内容向甲方提供全面服务，并对甲方提出的合理要求进行响应。2) 根据本合同的约定向甲方收取相关服务费用，并有权在本项目管理范围内管理及合理使用。3) 及时向甲方通告本项目服务范围内有关服务的重大事项，及时配合处理投诉。4) 接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督。5) 国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

10、甲乙双方的权利义务：

1) 甲方责任：

(1) 按合同规定。

(2) 负责协调乙方工作过程中与本项目有关科室的配合问题。

2) 乙方责任：

(1) 乙方应根据合同的规定，在双方约定的时间内完成服务项目内容。

(2) 乙方应根据工作需要，派出相关专业的工作人员进行项目配合及监督执行。

(3) 乙方应按国家规定和本合同及采购文件约定的服务规范和要求进行服务，并对服务质量负责。

11. 不可抗力

1)、如果合同双方因不可抗力而导致合同实施延误或合同无法实施，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

2)、本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况，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、地震等。

3)、在不可抗力事件发生后，当事方应及时将不可抗力情况通知合同对方，在不可抗力事件结束后3日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知合同对方，并提供相应的证明文件。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的协议。

12、履约说明

乙方在合同服务期内，须完全履行磋商文件、响应文件及合同中的服务要求、承诺内容和售后服务，未完全履行的，则视为虚假应答，将乙方纳入失信名单。

13. 其他约定

本协议中未涉及的事项，双方本着公平公正原则，友好协商解决，补充协议与本协议具有同等法律效力。如双方当事人协商不成，任一方均可向甲方住所地人民法院起诉。因违约方违反约定事宜产生纠纷，守约方由此产生的费用（包括但不限于诉讼费、律师费、保全费、保全保险费）均由违约方承担。

第五章 响应文件组成

说明：

1、响应文件统一采用 A4 格式，**建议双面打印**。其中资格、证明、授权（如有）、图纸等资料为 A4 幅面纸张，图纸不受纸张幅面大小限制但必须折叠成 A4 幅面。资格、证明、授权、图纸等资料不受双面打印或复印要求，可以采用插页，可以不编写页码。

2、响应文件须编制目录和从数字“1”开始的连续页码。

3、响应文件请参考以下条目与格式制作，具体响应文件内容以磋商文件要求为准。

4、纸质响应文件装订要求：纸质响应文件统一采用 A4 格式打印，建议采用纸质封面（不建议使用硬壳封面、亮片、精装、封面压膜、塑料胶面）。由于装订原因造成响应文件的散落、丢失等责任自负。

5、响应文件**建议在书脊标明项目编号、项目名称、供应商名称（机打或手写均可）**。

6、响应文件的签署或盖章要求：按照磋商文件格式中要求进行签字和（或）盖章。除供应商对错误处须修改外，全套响应文件应无涂改或行间插字和增删。如有修改，修改处由供应商加盖供应商公章并由磋商授权代表签字或盖章。

7、响应文件密封要求：每个封包的封口处用封条妥善密封，密封须完整。

8、商务部分和技术部分可装订成一本也可分开装订。

第一部分 商务部分

一、磋商响应声明

附件 1—1 法定代表人身份证明复印件

二、报价一览表、分项价格表

附件 2—1 报价一览表

附件 2—2 分项价格表

三、商务部分偏离表(格式附后)

四、供应商的资格证明材料

五、提供符合政府采购政策的证明材料

附件 5—1 中小企业声明函(格式附后)

附件 5—2 残疾人福利性单位声明函（格式附后）

附件 5—3 投标担保函

六、其他资料

第二部分 技术部分

一、服务响应偏离表

二、服务方案

三、履约能力

四、服务保证及建议

五、供应商认为需要提供的其他资料

政府采购响应文件

(商务部分)

项目名称：_____

项目编号：_____

供应商名称：_____（公司全称）

_____年____月____日

第一部分 商务部分

一、磋商响应声明

我单位收到_____（项目编号）磋商文件，经详细研究，决定参加本次磋商活动。为此，我方郑重承诺以下诸点，并保证诚实守信。

1. 愿意按照磋商文件中的全部要求，提供合格的产品及服务，全面履行合同规定的责任和义务。

2. 我方提交的磋商响应文件包括正本_____份、副本_____份、U 盘（内含磋商响应文件正本的 Word 版本及 PDF 版本）壹份。

3. 我方已详细阅读和核实全部磋商文件内容，完全理解并同意放弃提出含糊不清和误解问题的权力。

4. 我方在磋商后到承诺的磋商有效期内撤回磋商响应文件，我方的磋商保证金将被没收。

5. 本磋商响应文件的有效期为磋商之日起 90 天，如成交，有效期将延长至合同终止日为止。

6. 我方承诺，按照本项目招标文件规定的收费标准支付代理服务费。如因代理服务费发生争议，任何一方可以向招标代理机构住所地人民法院提起诉讼。

7. 我方与采购人和招标代理机构无任何的隶属关系或者其他利害关系。

8. 保证我方所提供的磋商响应文件、证明资料等真实、可信，否则自愿承担一切后果。

9. 所有关于本项目的函电，请按下列地址联系：

地 址：_____

电 话：_____

传 真：_____

邮 编： _____

供应商全称（公章）： _____

法定代表人或被授权人（签字或盖章）： _____

日期： _____年____月____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

附件 1—1 法定代表人身份证明复印件

法定代表人身份证明复印件
(正反面复印/完整复印)

二、报价一览表及分项价格表

附件 2—1

报价一览表

序号	项目名称	
	项目编号	
1	磋商总报价	大写：人民币_____ 小写：¥_____元

供应商名称(公章)：_____

日期：_____年____月____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

附件 2—2

分项价格表

项目名称：_____

项目编号：_____

货币：人民币

单位：元

序号	服务内容	报价	备注 (收费依据、收费标准等)
1			
2			
3			
...			
N			
总计		大写：人民币_____元 小写：¥_____	

供应商名称(公章)：_____

日期：_____年____月____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力

三、商务部分偏离表

实质性商务部分偏离表

项目名称：

项目编号：

序号	磋商文件的 商务部分	响应文件的 商务部分	偏离	说明
1				
2				
3				
...				
N				

说明：

- 1、填写磋商文件须知前附表中标注★号的内容。
- 2、在偏离项，必须注明“正偏离”、“负偏离”或“完全响应”，并予以说明。
- 3、响应文件实际存在偏离，但供应商未在偏离表中注明的，视为负偏离，应当按照磋商文件的规定执行。成交供应商在签订合同时，不得以任何理由进行抗辩。
- 4、未按★号的内容填写，视为“完全响应”。

供应商名称(公章)：_____

日期：_____年____月____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

四、供应商的资格证明材料

各供应商对照“磋商须知前附表”第4条“供应商资格条件”要求的内容
进行响应

陕西省政府采购供应商信用承诺书

供应商主体名称：

证件类型：统一社会信用代码

证件号码：

登记机关：

承诺内容：

为维护公开、公平、公正的政府采购市场秩序，树立诚实守信的政府采购供应商形象，本单位自愿做出以下承诺：

一、承诺本单位严格遵守国家法律、法规和规章，全面履行应尽的责任和义务，全面做到履约守信，具备《政府采购法》第二十二条规定的条件；

二、承诺本单位提供给注册登记部门、行业管理部门、司法部门、行业组织以及在政府采购活动中提交的所有资料均合法、真实、有效，无任何伪造、修改、虚假成份，并对所提供资料的真实性负责；

三、承诺本单位严格依法开展生产经营活动，主动接受行业监管，自愿接受依法开展的日常检查；违法失信经营后将自愿接受约束和惩戒，并依法承担相应责任；

四、承诺本单位自觉接受行政管理部门、行业组织、社会公众、新闻舆论的监督；

五、承诺本单位将按照《陕西省社会信用条例》要求，向社会公示信用信息；

六、承诺本单位自我约束、自我管理，重合同、守信用，不制假售假、商标侵权、虚假宣传、违约毁约、恶意逃债、偷税漏税、价格欺诈、垄断和不正当竞争，维护经营者、消费者的合法权益；

七、承诺本单位在信用中国、中国政府采购网等网站中无违法违规、较重或严重失信记录；

八、承诺本单位提出政府采购质疑和投诉坚持依法依规、诚实信用原则，在全国范围 12 个月内没有三次以上查无实据的政府采购投诉；

九、根据政府采购相关法律法规的规定需要作出的其他承诺：_____

_____。

十、承诺本单位若违背承诺约定，经查实，愿意接受行业主管部门和信用管理部门相应的规定处罚，承担违约责任，并依法承担相应的法律责任。自愿按照《陕西省社会信用条例》规定，违背承诺约定行为作为失信信息，记录到省社会信用信息服务平台，并予公开；

十一、承诺本单位同意将以上承诺事项上网公示。

承诺单位（盖章）：

法定代表人（负责人）：

承诺日期：

注：法定代表人或负责人、主体名称发生变更的应当重新做出承诺。

具有履行本合同所必需的设备和专业技术能力的声明

(示例略)

供应商名称(公章): _____

日期: _____年____月____日

说明: 授权用投标专用章的, 与公章具有相同法律效力。

参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中

没有重大违法记录声明函

本单位郑重声明：

我单位在参加采购活动前三年内在经营活动中没有《政府采购法》第二十二条第一款第(五)项所称重大违法记录，包括：

我单位未因经营活动中的违法行为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。

1、我方_____（填“未被列入”或“被列入”）失信被执行人名单。

2、我方_____（填“未被列入”或“被列入”）重大税收违法案件当事人名单。

3、我方_____（填“未被列入”或“被列入”）政府采购严重违法失信行为记录名单。

我单位已就上述不良信用行为按照磋商文件中供应商须知前附表规定进行了查询。我单位承诺：合同签订前，若我单位具有不良信用记录情形，贵方可取消我单位成交资格或者不授予合同，所有责任由我单位自行承担。同时，我单位愿意无条件接受监管部门的调查处理。

特此声明！

供应商名称(公章)：_____

日期：_____年____月____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

备注：

1、供应商在参加政府采购活动前 3 年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动，但应提供期限届满的证明材料。

2、《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十九条 重大违法记录，是指供应商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。

3、财库[2022]3 号文件，《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十九条第一款规定的“较大数额罚款”认定为 200 万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于 200 万元的，从其规定。

法定代表人授权委托书(授权代表参加磋商)

致：_____ (采购代理机构)

_____ (供应商名称) 的法定代表人 (姓名、职务) 授权
_____ (磋商代表姓名) 为本项目的磋商代表，就_____ (项目
名称) 磋商及相关事务代表本公司处理与之有关的一切事务。代理人无转委
托权。

本授权书自响应文件递交截止时间起有效期 90 天。

特此声明。

法定代表人身份证明复印件
(正反面复印/完整复印)

授权代表身份证明复印件
(正反面复印/完整复印)

供应商名称(公章)：_____

法定代表人(签字或盖章)：_____ 手机号码：_____

身份证号码：_____

授权代表(签字或盖章)：_____ 手机号码：_____

身份证号码：_____

_____ 年 _____ 月 _____ 日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

授权委托书(格式二)(适用于自然人磋商)

致：_____ (采购代理机构)

我_____ (姓名)系自然人，现授权委托_____ (姓名)以本人名义参加_____ (项目名称)的磋商活动，并代表本人全权办理针对上述项目的磋商、签约等具体事务和签署相关文件。

本人对被授权人的签字事项负全部责任，代理人无转委托权。

授权委托代理期限：本授权书自响应文件递交截止时间起有效期 90 天。

特此委托。

我已在下面签字，以资证明。

自然人签字并在签名处加盖食指指印：

年 月 日

直接控股和管理关系清单

我方与以下单位存在直接控股、管理关系：

存在直接控股、管理关系的相关单位			
序号	直接控股股东名称及出资比例	直接管理关系单位名称	备注
1			
2			
3			
...			

供应商名称(公章)：_____

日期：_____年____月____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

备注：1. 直接控股股东：是指其出资额占有限责任公司资本总额百分之五十以上或者其持有的股份占股份有限公司股份总额百分之五十以上的股东；出资额或者持有股份的比例虽然不足百分之五，但依其出资额或者持有的股份所享有的表决权已足以对股东会、股东大会的决议产生重大影响的股东。

2. 直接管理关系：是指不具有出资持股关系的其他单位之间存在的管

理与被管理关系，如一些上下级关系的事业单位和团体组织。

3. 本表所指的控股、管理关系仅限于直接控股、直接管理关系，不包括间接的控股或管理关系。公司实际控制人与公司之间的关系不属于本表所指的直接控股关系。

4. 投标人如不存在直接控股股东的，则在“直接控股股东名称及出资比例”处填写“无”或“/”。投标人不存在直接管理关系的，则在“直接管理关系单位名称”中填“无”或“/”。

本项目不接受联合体投标，不允许分包

本单位郑重声明，参加____项目名称____（项目编号：____）采购活动，为非联合体投标，本项目实施过程由本单位独立承担。

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。

供应商名称(公章)：_____

日期：_____年____月____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

五、提供符合采购政策的证明材料

附件 5—1

中小企业声明函（服务）

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（采购文件中明确的所属行业）；承建（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：

备注：1. 填写前请认真阅读《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）和《财政部、工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展管理办法〉的通知》（财库〔2020〕46 号）相关规定。

2. 授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

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相关数据，参照国务院批准的中小企业划分标准，根据企业自身情况如实判断。

特别提醒：

1、供应商应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，供应商出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标。如供应商对相关制造商信息了解不充分，或者不能确定相关信息真实、准确的，不建议出具《中小企业声明函》。

2、成交供应商享受本项目价格优惠扶持政策的，《中小企业声明函》随成交结果同时公开。

附件 5—2

残疾人福利性单位声明函（若有）

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。

供应商名称(公章)：_____

日期：_____年____月____日

备注：1. 填写前请认真阅读《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）相关规定。

2. 授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

附件 5—3：投标担保函（仅供参考）

（适用于磋商保证金保函）

保函编号：

致陕西正信招标有限公司（下称受益人）：

鉴于____（下称被保证人）将于____年 月 日参加贵方招标编号为____（采购项目编号）的____（项目名称）的投标，我方接受被保证人的委托，在此向受益人提供不可撤销的投标保证：

一、本保证担保的担保金额为人民币（币种）____元（小写）____元整（大写）。

二、本保证担保的保证期间为该项目的投标有效期（或延长的投标有效期）后 30 日（含 30 日），延长投标有效期无须通知我方。

三、在本保证担保的保证期间内，如果被保证人出现下列情形之一，受益人可以向我方提起索赔：

1. 被保证人在招标文件规定的投标有效期内撤回其投标；
2. 被保证人在投标有效期内收到受益人发出的中标通知书后，不能或拒绝按招标文件的要求签署合同；
3. 被保证人在投标有效期内收到受益人发出的中标通知书后，不能或拒绝按招标文件的规定提交履约担保；
4. 被保证人中标后未按照招标文件规定交纳代理服务费。

四、在本保证担保的保证期间内，我方收到受益人经法定代表人或其授权委托代理人签字并加盖公章的书面索赔通知后，将不争辩、不挑剔、不可撤销地立即向受益人支付本保证担保的担保金额。

五、受益人的索赔通知应当说明索赔理由，并必须在本保证担保的保证期间内送达我方。

六、本保证担保项下的权利不得转让。

七、本保证担保的保证期间届满,或我方已向受益人支付本保证担保的担保金额,我方的保证责任免除。

八、本保证担保适用中华人民共和国法律。

九、本保证担保以中文文本为准,涂改无效。

保证人(盖章): _____

法定代表人或其授权委托代理人(签字): _____

单位地址: _____

电话: _____

日期: ____年__月__日

六、其他资料

陕西省政府采购供应商拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书

为响应党中央、国务院关于治理政府采购领域商业贿赂行为的号召，
我公司在此庄严承诺：

- 1、自觉遵守各项法律、法规、规章、制度以及社会公德，诚信经营，维护廉洁环境，与同场竞争的供应商平等参加政府采购活动。
- 2、不向政府采购人、采购代理机构和政府采购评审专家进行任何形式的商业贿赂以谋取交易机会。
- 3、不向政府采购代理机构和采购人提供虚假资质文件或采用虚假应标方式参与政府采购市场竞争并谋取成交。
- 4、不采取“围标、陪标”等商业欺诈手段获得政府采购订单。
- 5、不采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商。
- 6、不在提供商品和服务时“偷梁换柱、以次充好”损害采购人的合法权益。
- 7、不与采购人、采购代理机构、评审专家或其它供应商恶意串通，进行质疑和投诉，维护政府采购市场秩序。
- 8、尊重和接受政府采购监督管理部门的监督和政府采购代理机构招标采购要求，承担因违约行为给采购人造成的损失。
- 9、不发生其他有悖于政府采购公开、公平、公正和诚信原则的行为。

供应商名称(公章)：_____

日期：_____年____月____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

政府采购响应文件

(技术部分)

项目名称：_____

项目编号：_____

供应商名称：_____（公司全称）

____年____月____日

第二部分 技术部分

一、服务响应偏离表

服务响应偏离表

项目名称：

项目编号：

序号	磋商要求	响应情况	偏离情况	说明
1				
2				
3				
4				
...				
N				

- 1、“磋商要求”一栏应填写磋商文件第六章“项目采购需求”的内容；
- 2、“响应情况”一栏必须详细填写服务内容，并应对照磋商文件技术要求一一对应响应；
- 3、“偏离情况”一栏应如实填写“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”；

供应商名称(公章)：_____

日期：_____年____月____日

说明：授权用投标专用章的，与公章具有相同法律效力。

二、服务方案

三、履约能力（示例略）

四、服务保证及建议(示例略)

供应商名称(公章): _____

日期: _____年____月____日

说明: 授权用投标专用章的, 与公章具有相同法律效力。

五、供应商认为需要提供的其他资料

(示例略)

公章授权书(如有)

公章授权书

_____(供应商名称)_____, 中华人民共和国合法企业, 法定地址: _____。在参与_____(项目名称)(项目编号)_____竞争性磋商活动中, 我公司授权投标专用章/业务专用章在此次活动中代为公章使用。

投标专用章/业务专用章所签署的磋商文件、澄清等, 我公司承认并同意具备与我公司公章签署等同的法律的效力。

投标专用章/业务专用章签署的所有文件、协议不因授权的撤销而失效。

投标专用章/业务专用章: _____(盖章)

供应商公章: _____(盖章)

供应商法定代表人: _____(签字或盖章)

日期: _____年____月____日

第二部分 技术部分

第六章 项目采购需求

一、服务项目

1、服务范围

需对现有陕西省康复医院机房环境、网络、安全、数据库、数据的存储备份、信息管理系统以及外网上业务系统等软硬件进行维保服务，以保障系统稳定、高效的运行。（包含硬件维保服务、设备维修服务、故障处置服务、定期巡检服务、技术支持服务、客户培训服务等）。

本次运维服务范围如下表所示：

序号	设备名称	台数/套	备注
1	IBM-P520	3 台	
2	IBM-X3650 M3	1 台	
3	IBM-X3250	1 台	
4	Brocade-DS300	2 台	
5	EMC-VNX5100	2 套	
7	H3C-S7506E	1 台	
8	H3C-S12508	1 台	
9	H3C-S5800	2 台	
10	网件 8810 核心交换	1 台	
11	主、备机房动环系统	2 套	
12	天方新风净化机	1 台	
13	深信服 WAF	1 台	安全策略的配置及硬件的维保
14	思福迪堡垒机	1 台	
15	金盾桌面管控	1 台	
16	天融信网络审计	1 台	
17	天融信入侵检测	1 台	
18	天融信防火墙	2 台	

19	深信服防火墙	2 台	
20	深信服 SSL VPN	1 台	
21	安盟隔离网闸	1 台	
22	HIS、LIS 数据库	1 套	巡检、故障处理
23	NUB 备份系统	1 套	巡检、故障处理（不含更换硬盘）
24	全院内、外网络线路及模块（包含分院）	1 套	排查故障并对质保期外的维修（不含线路布放）
25	Vmware 虚拟化环境维护	1 套	
26	主、备机房 UPS 系统	2 套	新机房验收后，备用机房由建设公司维保
27	主、备机房清洁除尘	1 套	
28	联想 SR860 服务器	2 台	
29	红杉存储 3300-AF	1 台	原厂
30	红杉存储 3300	1 台	原厂
31	A10-1040	2 台	
32	HPE-3000B	2 台	
33	艾默生空调	3 台	原厂
34	艾默生 UPS 机头	2 台	原厂
35	艾默生电池	112 块	巡检、故障处理。
36	门诊楼楼层交换机	18 台	
37	巡检报告	1 套	月巡检、季度汇总、半年汇总
38	网络汇聚交换机	8 台	临床楼 3 台，门诊楼 1 台，康复楼 2 台，其它 2 台
39	24 口千兆交换机	7 台	临床楼
40	48 口千兆交换机	6 台	临床楼
41	千兆交换机	2 台	临床楼
42	UPS 主机-60KVA（EXS 60KVA）	1 台	
43	电池柜-配套 UPS 管理主机 60KVAD12V100AH 电池	1 块	
44	临床楼、门诊楼无线 AP	100 台	故障处理

2、服务要求

(1) 服务内容：

因陕西省康复医院系统结构复杂，安全级别高，业务压力大，业务不可间断等特点，需对现有陕西省康复医院信息管理系统以及外网上业务系统进行维保服务，以保障系统稳定、高效的运行。本次运维服务内容如下：

1.1、硬件维保服务

供应商对已超过原厂质保期，或在运维期内质保到期的设备提供 1 年的维保服务，其中对于 Brocade-DS300、红杉存储 3300-AF、红杉存储 3300、艾默生空调、艾默生 UPS 机头为保证原厂服务来源渠道的合法性，需要提供相关的证明材料（包括但不限于原厂商针对本次项目的授权文件、售后服务承诺函或针对本次项目的原厂下单协议等证明材料（原件或复印件）），针对于其它设备维修更换备件时需针对本次故障设备的合法备件来源证明，维修或更换备件时要预估维修时间，大于 4 小时备件或备机要到场；24 小时内恢复硬件系统的正常运行，保证系统平台可用。

1.2、设备维修服务

供应商对已超过原厂质保期的损坏设备，提供设备的维修服务。维修须更换的设备或材料，应提供与原设备相同的品牌型号产品，或其升级产品，或更优于原设备品牌、型号、规格的货物，并为合法产品。

1.3、故障处置服务

供应商应提供现场软、硬件故障定位和处理服务。对出现的故障、紧急事项，无论故障性质及来源，必须在规定时间内到达现场，协调服务方有关技术人员会诊，作出判断，排除故障并提交维修报告。

供应商对当日无法解决的故障且故障设备将影响系统正常运行的，服务方应提供代用设备或应急解决方案，并确保系统正常运行。

供应商如未及时提交维修报告，视作未解决。具体现场服务时限根据相应服务级别的要求履行。

1.4、定期巡检服务

供应商每月应组织进行至少 2 次系统巡检，包括设备和软件的运行情况、运行环境、容量状况、性能状况、信息安全、业务连续性等维度，提供设备的保养，并提交维护和评估报告。其中：

（1）主机系统巡检

主机系统巡检内容包括但不限于设备外观状况、设备运转状况、硬件系统日志、网卡状态、IP 地址配置、路由配置、网络联通状况、文件系统类型、分区剩余状况、分区合理性、外存储接入设备、外存储接入设备速率、RAID 级别、应用数据部署位置、CPU 负载情况、CPU 配置信息、主要负载进程、内存使用情况、磁盘 IO 状况、网络负载、口令管理、系统补丁、病毒防范措施、系统日志、主机系统监控机制等。

（2）存储设备

存储设备巡检内容包括但不限于设备外观状况、设备运转状况、RAID 级别、Hot Spare、硬件冗余配置、访问控制、可用容量、数据增长率、系统日志等。

（3）网络设备及网络线路和模块

网络设备巡检内容包括但不限于设备外观状况、设备状态灯、设备运转状况、带宽利用率、处理器利用率、日志系统、线路冗余、网络系统监控机制等，以及防病毒墙的部署情况、访问控制策略、在线访问审计、保护范围、设备外观状况、Vlan 信息收集状态、设备运转状况、病毒库情况等，并在季度、年度报告中体现我院相应的网络拓扑、业务流程拓扑等相关的信息整理工作。网络线路和模块巡检保证畅通和故障排除并在报告中描述。

（4）虚拟化数据管理

数据管理系统巡检内容包括但不限于运行状态、表空间使用率、大表数据量、数据量增长率、数据文件存储类型、数据文件部署位置、SGA 配置、PGA 配置、Process 配置、Sessions 配置、数据库模式、行 IO 配置、分区表使用、并行处理使用、错误日志、集群配置、SGA 命中率、首要事件、Top SQL、锁等待、队列等待、Checkpoint、用户口令管理、用户权限配置、重做日志配置、日志归档配置、数据库系统监控机制、数据库备份等。

（5）中间件

中间件巡检内容包括但不限于运行状态、系统配置、执行线程配置、执行队列配置、连接池配置、集群配置、中间件错误日志、中间件监控机制等。

（6）数据备份软件

数据备份软件巡检内容包括但不限于运行状态、备份方式、备份窗口、备份策略、备份日志、恢复演练等。

1.5、技术支持服务

供应商需提供 7×24 小时技术支持服务能力，能够提供每周 7 天，每天 24 小时的专用热线服务 400 电话、或移动电话等通讯方式，以方便响应采购人的服务请求，解决用户提出的疑难问题。在相应服务时段内，相关工程师做出响应并开始解答的时间不超过 30 分钟，紧急故障 2 小时内到现场、备件或备机 4 小时到场；24 小时内恢复硬件系统的正常运行，保证系统平台可用。对于以前出现并解决过的问题，处理完成时间不超过 1 天，疑难故障处理时长不能超过 3 天，特殊故障情况可延长 1 至 2 天。

1.6、系统升级服务

供应商服务方应提供系统升级服务，包括补丁安装及软件版本升级。供应商负责提供介质及相关许可证、实施系统升级服务、配合用户进行系统升级完成后的测试、提交系统升级实施报告和测试报告等。

当用户需对系统进行调整时，服务方工程师应按用户提出的时间要求及操作要求，准时到达现场提供技术支持（包括用户在进行硬件搬迁、系统升级、系统割接等工作时，服务方配合完成系统停、启及故障排除等工作；操作系统安装、系统重建）。在用户进行与系统相关的工程施工时，按照用户的工程实施安排，服务方应按用户提出的时间要求提供现场技术支持服务。服务方工程师应配合用户和其他相关厂商工程师对系统运行情况进行分析，保障系统的稳定运行。

1.7、预防性维护服务

供应商按采购人需要，在双方共同的约定时间内，指派确定服务工程师提供现场检查服务。服务方服务工程师应于每次检查前3日提交检查计划报给采购人（检查计划是巡检报告的一部分），并在检查结束后的3日内提供检查报告给采购人审核确认。服务方所提供的预防性检查服务内容应包括以下检查项目但不仅限于以下内容：

- 定期检查错误日志，并对错误日志进行分析，消除故障隐患。
- 对硬件设备定期保养。
- 对各个设备控制微码定期进行版本检查，并在服务方专家的指导下，在必要的时候进行升级。
- 定期检查系统补丁，确认无误并征得采购人批准的情况下进行升级。
- 建立数据备份并定期检查、定期对备份的数据进行恢复测试。
- 服务方按照采购人要求进行每月两次设备健康状况巡检，并在巡检结束后3天内提交风险预警及潜在问题反馈表，要求每季度提交巡检报告并对服务情况进行总结，提交当季度服务状况统计表。

1.8、系统优化服务

根据设备系统的运行情况，按照采购人的优化实施安排，服务方应提供现场技术支持服务。服务方工程师应配合采购人和其他相关厂商工程师对系统参数和运行情况进行分析，提出改进方案并协助用户进行调整。

(1) 进行系统双机资源配置检查，确保双机功能有效，系统功能双机故障失效时，进行配置修复，并保证系统双机功能有效。

(2) 主动配合采购人进行系统应急演练的保障，紧急故障处理，系统配置故障修复，系统配置重构；

(3) 结合应用软件、数据库、中间件、服务器、操作系统、存储和网络等不同资源的性能信息，进行关联性的综合分析，以准确的定位找出造成性能瓶颈的根源。

(4) 将性能管理平台的诊断结果进行归纳，依据不同的瓶颈特点进行分类，合理分配于运维服务团队，包含系统运维部门、软件运维部门、二次开发部门、硬件服务商、数据库服务商、软件服务商等专业分工，使各方相互合作、齐心协力的持续改善性能问题。

(5) 综合分析 CPU、内存、存储、网络、数据库和应用软件，在整个 IT 系统层面发生性能问题时，自上而下逐层纵向分析 IT 系统，找出影响业务系统性能的根本症结。

(6) 持续跟踪系统性能问题，通过历史对比、趋势预测等技术手段，建立贯穿系统生命周期的性能管控模式。

根据以上需求定期开展设备运行分析服务。综合分析 CPU、内存、存储、网络、数据库和应用软件，在整个 IT 系统层面发生性能问题时，自上而下逐层纵向分析 IT 系统，找出影响业务系统性能的根本症结。包含资源占用增长分析、资源耗尽趋势预警分析等。为系统优化、建设提供准确的依据。根据用户要求提交分析报告。

1.9、培训服务

(1) 供应商应为采购人提供针对本次维保项目的基本操作培训服务。

- 供应商保证提供有经验和资格的讲师，使受训的采购人技术人员能够掌握设备的基本维护操作。

- 培训内容应至少包括但不限于操作培训、运行监控等。

- 培训教材、授课师资由供应商无偿提供。
- 操作人员培训时间不少于 80 小时。

供应商应在投标文件中提供培训方案。培训方案应包括培训目的、培训内容、培训时间、人数和次数、培训教材（列出培训教材基本内容）、培训课程（包括课程介绍）、培训师资情况（包括教师简历）、培训组织方式等。

（2）服务标准：

1) 供应商应提供一整套规范的技术支持服务运作体系和流程，指定经用户方确认的项目经理负责项目整体管理和项目协调；同时与设备原厂约定一名项目专职客户经理，负责协调该项目与原厂工作人员之间的任务、技术、备件等内容协调；指定具有相关资质的技术服务队伍，提供故障诊断、技术支持、故障排除等全方位服务，并完整的记录服务过程。

2) 供应商应建立相应的采购人档案库（含设备以及服务），便于及时获得系统运行报告、采购人随访意见反馈、常见故障及处理方案等重要技术资料。

3) 供应商应负责对未能彻底解决的问题协助、督促设备原厂商进行跟踪、反馈并及时处理。

4) 供应商应按照服务项目需求调配相应人力资源，实现人员定职定岗。同时应做好人力资源储备，保持运维团队人员稳定。项目经理、维护工程师更换需书面报请采购人，采购人同意后方可更换。

5) 供应商应当保证采购人设备、网络、应用系统及数据的安全，并对维护过程中接触的采购人的所有相关数据进行保密，不得外泄。如发生因

服务导致的网络与信息安全事故，供应商承担由此引起的所有责任，采购人保留追究服务方责任的权力。

6) 供应商参与投标时必须根据采购人的维护周期提供相应的服务计划及主要的服务内容，包括巡检内容、巡检次数、巡检报告、机器健康评估及预防整改措施等。

采购人如对供应商所指派技术人员的服务不满意（包括技术能力、服务态度等），有权通过书面形式提出撤换该技术人员的要求，供应商应无条件予以执行。

(3) 服务人员数量及组成：

1) 人员构成

- 供应商应提供至少 2 人的技术团队在用户方现场服务。技术人员应具备五年以上计算机及数据库技术维护工作经验，具体要求如下：
- 至少 1 名运维服务项目经理，具有系统集成项目管理认证证书。
- 至少 1 名高级维护工程师，具备 Oracle OCM 数据库专家认证，熟悉 ORACLE 数据库、应用软件的日常操作和维护，熟悉我院日常维护和管理流程。

2) 支撑团队

供应商应针对本项目建立二线支撑团队及专家团队，技术人员应具备以下技术认证证书：

- Oracle OCM 数据库管理员认证；
- Red Hat Certified Engineer 红帽认证系统管理员；
- VMware Certified Professional 工程师认证；

- H3C 中级工程师认证；
- 服务器专业认证（高级）；
- IBM CERTIFICATE 工程师认证；
- CISP 信息安全工程师认证；

(4) 其他要求：

4.1、故障修复时限

7×24 小时响应维护服务、紧急故障 2 小时内到现场、备件或备机 4 小时到场；24 小时内恢复硬件系统的正常运行，保证系统平台可用。从接到用户的维修通知起超过 24 小时故障未能恢复，造成相应后果的，服务方须赔偿给甲方。

4.2、7×24 级响应

- 指对硬件设备,7×24 小时响应维护服务、紧急故障 2 小时内到现场、备件 4 小时到场；24 小时内恢复硬件系统的正常运行，保证系统平台可用。

- 供应商在到达用户现场后，应开始进行不间断服务直至系统恢复正常运行，得到用户确认后方可离开。

- 服务方在系统恢复正常运行后，应对系统运行情况进行跟踪，并结合故障现场信息对故障产生原因进行分析，3 个工作日内提交故障分析报告。

4.3、行为规范

- 供应商派遣的技术人员应服从客户的管理，严格按照中心相应的规章制度执行运维服务。

- 供应商提供运维期间出现的疑难技术和重大紧急情况，应及时向客

户报告。

- 供应商现场技术支持时，应穿着得体，谈吐文明，举止庄重。
- 供应商对用户的网络、主机、存储、安全、软件等的密码、核心参数、业务数据等负有保密责任，不得随意复制和传播。

4.4、运维文档

- 运维服务内容及维护文档的提交应覆盖运维方案、巡检报告、故障处理报告、系统运维报告、系统优化（安全）及运维服务、技术支持服务建议及咨询方案等。同时，电子文档是成果不可分割的部分。

供应商应按照采购人的要求编制相关维护文档，并在投标文件中提供以往类似维护服务工作过程中涉及的相关维护服务文档样本一份。

3、服务事项的验收（考核）标准（如内容较多，可单独作为附件）

3.1、服务考核内容

（8）基本情况

基本情况考核主要是审查现场维护人员资质和能力。

（9）巡检情况

巡检情况考核主要是考察巡检次数，与巡检计划比较评估巡检完成情况、发现的问题记录和巡检结果汇总的正确性。

（10）故障和问题处理

故障/问题处理情况考核主要是考察当月发生故障次数和解决故障次数、及时率。

乙方未在规定时间内处理故障，每推迟一天按合同总价的 1%承担违约金并逐天累计。

（11） 派工服务情况

派工服务考核主要统计所有派工工作信息，包括派工完成时间，投入工作量等。

（12） 电话服务（总服务台）

电话服务（总服务台）考核服务次数、服务及时率、问题解答率等。

（13） 文档资料

文档考核内容包括运维管理、规范、流程和表单。包括文档的及时性、规范性、准确性、详细程度。

（14） 用户培训

用户培训考核主要包括培训次数、培训内容和培训效果。

3.2、服务质量考核

考核周期为一季度，考核按照百分制进行。

● 如一个考核周期内，服务得分不低于 90 分，则视为采购人对中标服务商的服务质量满意。

● 如一个考核周期内，服务得分低于 90 分、不低于 80 分，则视为采购人对中标服务商的服务质量为良好。

● 如一个考核周期内，服务得分低于 80 分、不低于 70 分，则视为采购人对中标服务商的服务质量为及格。

● 如一个考核周期内，服务得分低于 70 分，则视为采购人对中标服务商的服务质量为不满意。

3.3、考核结果处理

根据考核情况，采购人有权对供应商处以相应的罚款。例如：出现一次不能按照响应时间处理故障等情况服务得分将低于 70 分，按照期内不响应的次数，每次扣费 1000 元，按照次数累计，从合同金额中扣除。其他造成后果的情况，视情况扣除相应金额。

3.4、对于原厂维护的设备必须原厂提供维护。

陕西正信招标有限公司

地 址：西安市莲湖区环城西路南段元晟合中心6层

电 话：029-88110800

邮 编：710082