

贵州税务2023年数据中心基础设施运维服务、视频会议运维服务、国产化后台支撑系统优化完善及运行维护和通用信息化办公设备运维服务、数据库及中间件运维服务项目 采购需求公示

一、投标人资格要求

（一）根据《政府采购法》第二十二条第一款规定的一般资质条件

（1）满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定，并按照《政府采购法实施条例》第十七条要求提供下列材料：

①具有独立承担民事责任的能力：提供法人（企业法人、机关法人、事业单位法人和社会团体法人）或其他组织的营业执照或统一社会信用代码证书副本或复印件等证明文件，或自然人身份证明复印件。

②具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供2021年度或2022年度经有资质的审计机构出具的审计报告（如为合并报表审计报告的，投标人须由并表单位出具合并报表是否已包含投标人财务数据的证明或说明）；成立不足一年的公司须提供银行出具的资信证明。如果投标供应商提供财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函的，可不提供前述要求的审计报告。

③具有履行合同所必须的设备和专业技术能力：投标人自行书面承诺或提供有关证明材料。

④具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：提供所属期分别为2023年1月1日以来任意3个月的税收和社会保障资金缴纳凭证复印件。（所属期税款为“0”而无缴纳凭证的，应有经税务机关盖章认可的零申报说明等证明；成立未满3个月的投标人，提供成立之日起至投标截止日止的税收和社会保障资金缴纳凭证。）

⑤参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：提供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。

（二）法律、行政法规规定的其他条件：根据《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）规定，本项目投标人的信用记录作为供应商资格审查的重要依据。信用记录查询渠道由采购代理机构通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）查询、记录和证

据留存，与其他采购文件一并保存。查询截止时点为开标当天评审前。信用信息使用规则：由代理机构对供应商信用记录进行甄别，对列入失信被执行人、税收违法黑名单、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，应当拒绝其参与政府采购活动。前述内容在采购文件明确。根据《国家税务总局办公厅关于修订〈税务系统信息化服务商失信行为记录名单制度（试行）〉的通知》（税总办征科发〔2022〕1号）要求，经国家税务总局发票电子化改革（金税四期）领导小组办公室认定存在失信行为的服务商，3年内限制参加税收信息化项目政府采购活动，税务系统信息化服务商失信行为记录名单（采购人开标当天查询）内服务商不得参加此次采购活动。

（二）根据《政府采购法》第二十二条第二款规定的特定资质条件（不得以不合理条件对供应商实行差别待遇或者歧视待遇）

（1）本项目专门面向符合条件的中小企业采购，（符合条件的监狱企业、戒毒企业以及残疾人福利企业视同中小企业）：符合《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）规定并提供《中小企业声明函》（投标人须按照《中小企业声明函》格式内容进行完整声明，不得删减财库〔2020〕46号文第二条规定的内容等，否则作无效投标处理）；符合《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）规定并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；符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定并提供《残疾人福利性单位声明函》。

（2）本项目不接受联合体投标；

（3）本项目采购标的对应的中小微企业划分标准所属行业为**软件与信息技术服务业**

二、采购预算及采购方式

项目预算及最高限价：204.162万元（其中A包：贵州税务2023年数据中心基础设施运行维护42.301万元，B包：贵州税务2023年视频会议系统运行维护65万元，C包：贵州税务2023年国产化后台支撑系统优化完善及运行维护和通用信息化办公设备运维服务46.336万元，D包：贵州税务2023年数据库及中间件运维服务50.525万元。）。招标方式：公开招标。

三、实质性响应要求条款

除法律、法规和规章规定外，招标文件中用“拒绝”“不接受”“无效”“不得”“必须”“应当”等文字规定或标注“★”符号的条款为实质性要求条款（即重要条款），对其中任何一条的偏离，在评标时将其视为无效投标。

四、无效投标的情形

(一) 有下列情形之一的，应在资格审查时按照无效投标处理：

- (1) 投标人不具备招标文件规定的投标人资格条件的；
- (2) 投标人存在失信记录的。

失信记录是指，通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关主体信用记录，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及其他不符合《政府采购法》第二十二条规定条件的情况。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，应当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。失信情况查询方式详见投标人须知前附表。

(二) 有下列情形之一的，应在符合性审查时按照无效投标处理：

- (1) 投标文件未按照招标文件规定要求密封、签署、盖章的；
- (2) 不满足本招标文件中标注“★”的实质性条款要求的；
- (3) 投标有效期不足的；
- (4) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- (5) 报价超过招标文件规定的预算金额或者最高限价的；
- (6) 不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形的。

五、技术和商务要求

A包：贵州税务2023年数据中心基础设施运行维护项目

一、采购标的

(一) 项目背景

根据省局税务大厦数据中心实际运行情况，机房运维团队多次开展机房系统基础设施设备故障处理和设备维修，按需进行机房漏水、机房局部过热、机房保供电（柴油紧急运输）等应急处置，有力保障了数据中心稳定运行。数据中心基础设施运行维护和场地环境管理涉及电气、暖通、消防、网络等专业，按照《数据中心基础设施运行维护标准》(GB/T51314-2018)，国家税务总局和采购人的机房有关管理规定，参照《电子信息系统机房设计规范》(GB50174-2017)标准，开展数据中心基础设施运行监控，应急处置、故障管理、场地环境管理、人员设备进出管控、基础设施7×24小时维保（包括动环监控系统、门禁系统、视频监控监控系统、UPS电源系统设备、配电系统设备、精密空调系统设备、新风系统设备、消防系

统定期保养、耗材更换、故障处理和包干维修（含人工及材料），柴油发电机的定期保养及应急保供电油料运输服务。

（二）项目内容

1、项目总体目标及建设思路

按照《数据中心基础设施运行维护标准》（GB/T51314-2018）、国家税务总局和采购人的机房有关管理规定，参照《电子信息系统机房设计规范》（GB50174-2017）标准，通过实施贵州税务2023年数据中心基础设施运行维护项目，执行科学有效的计划、组织协调的机房运维管理，规范数据中心基础设施运维，保障税务大厦数据中心各项基础设施正常运转，为电子信息设备提供安全稳定可靠的运行环境，实现数据中心运行经济性的最优化，最大限度保护税务大厦数据中心原有投资。

2、项目采购内容

对采购人税务大厦数据中心开展运维管理，开展数据中心基础设施7×24小时运行监控，应急处置、故障管理、场地环境管理、人员设备进出管控、基础设施7×24小时维保（包括动环监控系统、门禁系统、视频监控系统、UPS电源系统设备、配电系统设备、精密空调系统设备、新风系统设备、消防系统定期保养、耗材更换、故障处理和包干维修（含人工及材料），柴油发电机的定期保养及应急保供电油料运输服务。

3、项目服务时间、地点、付款方式

3.1**服务时间为：**2023年12月13日至2024年6月30日。于采购人指定地点提供相应服务。

3.2**付款条件及方式：**在合同中具体约定付款阶段、条件及方式。

3.3**投标保证金：**不予收取

3.4**履约保证金：**不予收取。

二、技术要求

注：标“★”号指标为**必备指标**，标“▲”号指标为**重要指标**，无标识指标为**一般指标**。

（一）采购标的的性能要求（针对货物类项目）：不涉及

（二）采购标的的材料要求（针对货物类项目）：不涉及

（三）采购标的的结构要求（针对货物类项目）：不涉及

（四）采购标的外观要求（针对货物类项目）：不涉及

（五）相关设备、系统和服务支持互联网协议第六版（IPv6）的技术要求：不涉及

（六）采购标的的安全要求

中标人在与采购人签署采购合同时，须同步签订《安全协议》及《保密承诺书》，并严格履行协议和承诺书条款。项目参与人员也需签订《安全协议》及《保密承诺书》。

保密内容：本项目所涉及的相关信息及文件，未经采购人同意，中标人不得擅自向第三方透露。

泄密责任：若检查过程中发生泄密事件，中标人相关责任人须承担相应法律责任，并赔付相应的经济损失。

（七）采购标的的服务内容

中标人需针对国家税务总局贵州省税务局税务大厦数据中心安排专业技术人员为采购人税务大厦数据中心提供7×24小时运行监控服务，场地环境管理服务，人员设备进出管控服务、运行分析服务、数据中心调整支持服务，数据中心基础设施运维应急处置及故障跟踪处理服务；同时对数据中心各基础设施和机房场地环境的月度健康检查、保养（易损件及耗材的定期更换）、故障处理和故障设备的包干维修（含人工及材料）及应急保供电服务。中标人须安排管理人员在现场对上述服务内容进行统一管理、组织协调和对接沟通。

1、服务内容

1.1数据中心运维管理服务

中标人安排服务工程师为采购人税务大厦数据中心提供运维管理服务，包括7×24小时运行监控，场地环境管理、人员设备进出管控、基础设施运行分析、数据中心调整支持、数据中心应急处置、故障跟踪处理等服务。

▲1.1.1数据中心基础设施7×24小时运行监控

用人工巡查和动环监控系统监控相结合的方式对数据中心基础设施及运行状态进行监控，人工巡查频率不低于2小时一次，如发现设备故障或场地环境异常情况，及时组织处置，保障数据中心内系统的正常、有效运行。

▲1.1.2数据中心人员设备进出管控

严格对人员出入机房的管理。根据出入机房的人员开展工作的性质，确定进入机房的工作时间和工作区域。填写《人员出入机房申请表》（内容至少包含日期、时间、人员姓名、身份证号、单位名称、进入区域、事由、机房内工作时间段、陪同人、审批人等）和《人员出入机房登记表》（内容至少包含日期、时间、人员姓名、身份证号、单位名称、进入区域、事由、机房内工作时间段、陪同人等），记录人员出入情况。

严格对出入机房和备件库的设备进行管理。记录设备的用途、类型、品牌、型号和数量等关键信息，填写《设备出入机房申请表》（内容至少包含日期、时间、设备类型、品牌名

称、型号、数量、事由、经办人、审批人等)和《设备出入机房登记表》(内容至少包含日期、时间、设备类型、品牌名称、型号、数量、事由、经办人等),记录设备出入情况。

▲1.1.3数据中心场地环境管理

巡查地板、照明、综合布线及场地环境有无异常情况,对损坏灯具、地板进行更换(费用由中标人承担)。建立上架设备、备品备件的台账,并及时更新,每周对数据中心场地卫生进行清洁打扫。

1.1.4数据中心调整支持服务

服务期内,用户在出现新系统上线、系统割接、移机、机房调整等重大系统变更事件时,须对协助采购人信息中心系统管理员及相关项目工程师完成设备移动、新增线路铺设和设备安装调试工作。对于不属于运维设备范围内设备,应配合采购人员及其他厂商,并提供必要的辅助服务。

▲1.1.5数据中心基础设施应急处置及故障跟踪处理

在数据中心基础设施设备发生故障时,应及时发现、迅速定位、稳妥解决,尽快恢复系统和设备基本功能,将其对业务的负面影响减到最小,并通过对故障处理的记录、分析和总结,提出优化建议或改进措施,进一步提高数据中心基础环境的稳定性和健壮性。

在设备出现故障时,应及时排查故障,解决问题,并记录故障现象与处理结果,对故障处理过程加以记录和分析。应如实填写《数据中心机房故障记录表》,该表包括但不限于设备名称、故障时间、故障现象、受影响系统、解决过程描述、处理结果、经验总结。对所涉及的故障描述清晰、原因明确、解决办法切实可行;故障判断时,涉及到第三方故障原因的,应协助采购人协调第三方公司,以便明确原因、避免故障重复发生。

▲1.1.6分析与报告

机房运行监控月报,通过对日常运行监控、健康检查、例行维护和故障处理等运维记录的收集、整理、汇总,形成机房运行监控月报。月报可分为供配电系统、空气调节系统、消防系统、机房监控与安全防范系统和机房场地环境等章节,详细描述机房设施每月的总体情况、变更情况、故障处理情况。机房季度运行分析报告,在《机房运行监控月报》的基础上对数据中心机房各子系统的负载情况、运行趋势、故障处理等方面进行分析和总结,及时发现运行过程中隐藏的问题和隐患,形成《机房季度运行分析报告》。

1.2数据中心基础设施维保服务

对数据中心各基础设施和机房场地环境的月度健康检查、保养(易损件及耗材的定期更换)、故障处理和故障设备的包干维修(含人工及材料),并编制基础设施维保服务。凡是

影响到税务大厦数据中心正常运行的基础设施均为本项目维保范围，包括但不限于下列设备：

系统名称	设备名称	数量	品牌	规格型号	安装位置	状态
UPS系统	施耐德400kVA UPS主机	2台	APC	Galaxy7000	数据中心配电间	运行
	施耐德200kVA UPS主机	2台	施耐德	GalaxyVM	数据中心配电间	运行
	施耐德12V 700W后备电池组	430块	施耐德	M2AL12-700W	地下二层电池间	运行
	蓄电池直流开关柜	4套	施耐德	G7TQ-QJXI44001	地下二层电池间	运行
供配电配电系统	配电柜	34套	普瑞斯玛	/	数据机房	运行
	配电箱	12个	普瑞斯玛	XXM	数据机房	运行
	ATSE转换开关	2套	人民电气	/	地下二层配电室	运行
	机柜 (PDU)	294套	ETNF	E023	数据机房	运行
柴油发电机	卡特发电机1000KW	1台	卡特	C32	发电机房	运行
	蓄电池	2只	卡特	9X-9720	地下二层电池间	运行
空调系统	施耐德UFDX0523	2台	施耐德	UFDX0523	地下二层电池间	运行
	施耐德UFDX2449	8台	施耐德	UFDX2449	数据机房	运行
	施耐德UFDX69110	7台	施耐德	UFDX69110	数据机房	运行
	施耐德UFDX5056	4台	施耐德	UFDX5056	数据机房	运行
消防系统	七氟丙烷钢瓶	4套	鸿嘉利	QMP120	数据机房	运行
	七氟丙烷钢瓶	28套	正天齐	QMP120	数据机房	运行
	烟感探测器	80套	利达恒信	LD3300EH	数据机房	运行
	火宅报警控制器（联动性）	1套	中科消防	JB-QB-LD128EN (M)	监控室	运行
	气体消防控制系统	1套	利达	LD1200A	监控室	运行
新风系统	排风系统	4套	/	/	数据机房	运行

	新风系统	3套	/	/	数据机房	运行
	新风机控制系统	2	施耐德	/	配电室	运行
动力环境	动环监控系统	1套	共济科技	/	数据机房	运行
监控及安 防系统	门禁管理系统	1套	共济科技	/	数据机房	运行
	视频监控系统	1套	海康威视	/	数据机房	运行
场地环境	灯具	150套	老战友	T5-28	数据机房	运行
	综合布线系统	1套	/	/	数据机房	运行

▲1.2.1数据中心基础设施健康检查服务

按月开展数据中心基础设施健康性检查, 尽早发现机房基础环境可能存在的缺陷和安全隐患, 识别可能影响运行状态的故障隐患, 以便于制定基础环境维护升级计划, 为开展机房基础环境维护、改造、扩容提供依据, 避免潜在问题拖延导致的严重故障。

1.2.2数据中心基础设施保养服务

按照国家税务总局印发的《省税务局数据中心基础设施日常运行管理规范》(试行) 机房环境管理有关要求、《数据中心基础设施运行维护标准》(GB/T51314-2018) 有关标准, 参照《电子信息系统机房设计规范》(GB50174-2017) 开展数据中心基础设施预防性维护和保养服务。

1.2.3数据中心数据基础设施故障处理和维修服务

中标人对机房供电系统、空气调节系统、消防系统、机房监控与安全防范系统及场地环境7×24小时故障响应, 开展故障处理和包干维修(包含所有配件、材料及人工费用)。

▲1.2.4数据中心保供电服务

数据中心市电供应中断时, 提供技术人员和相应设备支持启动备用电源, 保障机房供电系统正常运行, 保障数据中心稳定供电, 并提供柴油紧急运输服务(油费由采购人支付)。

▲1.2.5数据中心基础设施保养、故障处理和维修服务要求

(1) 中标人提供UPS主机原厂维保服务, UPS原厂服务应包含:

①每季度一次的UPS巡检及维护保养, 每半年一次的UPS除尘服务, 每半年一次的UPS对蓄电池深度放电及测试。

②中标人每季度对蓄电池进行一次电池电压及内阻检测, 并进行数据记录及分析。

③UPS主机如有隐患或损坏, 均由中标人免费维修和配件更换, 采购人不再承担任何费用。

(2) 柴油发电机

服务期内，中标人提供一次柴油发电机常规保养服务（含更换发动机机油、机滤，发动机空气滤网，发动机防冻冷却液、水滤，柴油粗滤和精滤，加注蓄电池液等服务）。

（3）空调系统

中标人提供精密空调原厂维保服务，空调原厂维保服务包括以下内容：

- ① 过滤网应根据过滤网情况及时更换，更换频率不得低于每个季度一次。加湿罐至少每半年更换一次，如有损坏应立即更换。过滤网和加湿罐均由中标人免费提供。
- ② 所有精密空调如有隐患或损坏，均由中标人免费维修和更换配件，采购人不再承担任何费用。
- ③ 在每季度对空调室外机清洗，确保空调正常运转。

（4）供配电系统

- ① 每个季度应对PDU检查，对损坏PDU进行更换。
- ② 数据中心所有配电柜、配电箱、ATS柜如有隐患或损坏，均由中标人免费维修和更换配件，采购人不再承担任何费用。

（5）消防系统

应从专业的消防公司购买服务，每个月由专业的消防公司出具检测报告，根据检测报告进行整改。如消防钢瓶补气，由中标人负责更换或补充消防气体，所需费用均由中标人承担。每个服务年度对数据中心各机房进行密闭性检查，发现封闭不严处或封堵材料老化需进行封堵。封堵所使用材料需为防火包、防火泥、石膏板等的A级防火材料。

（6）动力环境监控系统

- ① 中标人应对动力环境监控系统进行整体检测及维修服务，确保动力环境监控系统的正常运行。范围包括系统温度感应器、湿度感应器、漏水检测线束等感应设备如有损坏，中标人负责维修或更换，所需费用均由中标人承担。
- ② 需根据运行环境变化和用户要求对设备报警上下限进行调整或更改。
- ③ 中标人承担动环监控短信告警功能通讯费用。

（7）视频监控系统

- ① 每半年对摄像头和硬盘录像机进行除尘，清理摄像头时需拆除摄像头防护罩。
- ② 服务期内，对损坏摄像头进行维修或更换，所需费用均由中标人承担。

（8）门禁系统

每个服务年度门禁系统如有故障中标人负责维修，包括机房防火门、门禁控制箱（含电源）读卡器、磁力锁及门禁卡补充。

(10) 场地设施

①每个服务年度提供损坏静电地板更换服务，规格型号和颜色花纹必须与税务大厦数据中心所使用的地板一致，所需费用均由中标人负责。

②服务期内对数据中心数据机房区域灯具进行检查，对损坏的灯具进行更换，所需费用由中标人负责。

③服务期内对数据中心出现的漏水情况进行修复消缺，对损坏的管道，墙体进行修复，所需费用由中标人负责。

(11) 综合布线系统

①提供技术员对综合布线系统进行检查，保障设备在良好的工作状态。清除机柜内外综合布线系统上的灰检查综合布线桥架的平整度，如果发生变形、支架螺丝脱落等与安装图纸不相符合的情况应立即修复，以免桥架断裂或脱落致使信息业务突然中断。检查机房内双绞线上、面板上、配线架、跳线上的标签，将脱落的标签补全，将粘连不牢的标签固定好，更换有损伤的标签。

②使用性能测试仪对铜缆信道和未使用的光纤信道（由于光纤信道比较娇嫩，容易受磨损和灰尘的影响。对于正在使用的光纤信道，不建议进行抽检，以免因测试而损坏光纤信道或网终设备的光纤模块）进行抽检，测试方法为永久链路测试和所用跳线的性能测试，并与原始记录进行核对。

③提供现场故障维修服务。设备维修恢复期间提供应急替代方案。综合布线系统备件主要为大楼综合布线系统建设时同品牌网线、跳线、光纤、水晶头等。

2、指标要求

2.1 供应商须承诺中标后10日内建立至少1个易损备品备件库，一旦发生故障需要备件及服务时，并保证在1小时内及时到位，尽可能缩小修复时间。备品备件库建立后须提供备件库地点、负责人、联系方式（包括手机和固定电话、传真）、产权证明或场地租赁证明、其它相关证明文件，采购有权随时查看备件库备件情况。

2.2 供应商承诺提供的所有备品备件均须满足采购人的要求，用于本项目的备品备件、易损耗材应尽量使用维保设备制造商原厂件（原厂已停产的备品备件除外），如提供第三方制造商生产的备品备件（仅允许原厂已停产的备品备件）应不低于维保设备制造商制造标准的兼容性合格产品，书面报备。备件库中应保有一定数量的易损备品备件，并随时对已使用的备件进行补充，以确保能满足采购人日常运维保障的基本要求。

3、服务响应要求

鉴于本项目所含服务用于保障采购人重要数据中心运行，供应商须充分理解服务内容及标准，在技术方案或技术支持服务方案中详细阐述项目技术支持与保修服务体系、服务响应流程、服务质量承诺、技术支持与保修服务投入人员情况、备品备件方案、服务质量监督机制等与保障本项目完整顺利实施的相关内容。

3.1 供应商提供的技术方案或技术支持服务方案中必须详细载明公司名称、成立时间、详细地址、电话（传真、专线、座机、手机）、公司联系人、人员状况、可服务于本项目的分公司或办事处等服务网点的具体分布。

3.2 供应商提供的技术支持服务方案应载明基于数据中心基础设施故障处理服务流程，并详细描述。

（八）采购标的的服务标准

1、项目技术支持服务要求

1.1技术支持服务时间要求

详见“（七）采购标的的服务内容”中服务响应要求。

1.2服务内容要求

详见“（七）采购标的的服务内容”中服务内容。

1.3服务方式要求

1.3.1日常：现场服务；

1.3.2重保期间和法定节假日：专人值守（现场服务），且供应商服务团队负责人及运维工程师保持通讯畅通，响应紧急事件。

▲1.4服务人员要求（数量、资质、工作经验等）

服务供应商应为本项目成立专门服务团队，指定专门的联系人。

1.4.1 服务团队应具备较强的数据中心管理和基础设施服务经验；

1.4.2 服务人员政治立场坚定，有良好的服务意识和思想道德品质，有一定的工作技能；

1.4.3 主要项目组人员在服务期内未满三个月不能替换，三个月以后，如需变更，替换人员资质能力不能低于被替换人员资质，应于一个月前向采购人报告，并征得采购人对拟变更人员的同意。拟变更人员与新到岗人员要共同工作一个月，且采购人对交接过程、交接资料等同意后，供应商方可允许拟变更人员离职。

1.4.4 服务团队须为本项目配备项目经理、服务工程师。项目经理须具备国家工业和信息化部认证的信系统集成项目管理工程师证书或信息系统项目管理师证书；服务工程师应包括且不限于具备以下方向能力：数据中心UPS系统及配电设备维护和操作经验、数据中心精

密空调维护和操作经验、数据中心安防系统维护和操作经验。应严格遵守采购人的各项规章和管理制度,按照采购人要求进行日常考勤,服从采购人根据工作实际需要的工作时间安排。

1.4.5 除一线服务团队外,投标人需针对本项目成立二线团队对一线运维服务人员不能处理的客户技术问题及时响应和解决。

1.4.7 中标供应商为采购人提供的服务团队人员,须提供人员名单及无犯罪记录证明。

项目组成员名单表

序号	项目成员	姓名	技术职称	电话	电子邮件	相关技术资格证书	负责内容
1	项目经理						
2	成员1						
3	成员2						
4	。。。。						

2、其他要求:

一般包括项目保密要求、知识转移要求、知识产权要求、项目归档要求等。

2.1 保密要求:

中标人在与采购人签署采购合同时,须同步签订《安全协议》及《保密承诺书》,并严格履行协议和承诺书条款。项目参与人员也需签订《安全协议》及《保密承诺书》。

保密内容: 本项目所涉及的相关信息及文件,未经采购人同意,中标人不得擅自向第三方透露。

泄密责任: 若检查过程中发生泄密事件,中标人相关责任人须承担相应法律责任,并赔付相应的经济损失。

2.2 知识转移要求:

项目完成后,中标人应将项目相关的所有报告、材料、过程文件全部交接给国家税务总局贵州省税务局,不得有所保留。

2.3 知识产权要求:

中标人在运维工作中,为提高工作效率、降低工作量而开发的程序、脚本、文档等,知识产权归属采购人。

2.4 项目归档要求:

中标人必须对运维工作产生的各种资料、文档等项目归档，资料都应为简体中文（专用技术配置除外），且清楚明了，且应按照采购人的编码规则，进行分类归档。

3、运维办公环境要求

运维服务标所需的软硬件运维设备工具应由中标人自行提供，采购人只提供必要的运维办公场所，中标人的运维设备须与采购人提供的办公环境相适配。

4、工作时间要求

根据采购人上级单位数据中心管理要求和实际工作需要，中标人技术人员须7×24小时开展数据中心运行监控工作，请中标人合理安排人员数量，并制定排班计划，以满足国家劳动法规要求；维保服务工程师需无条件根据采购人实际工作需求在正常八小时上班时间之外完成相关设备巡检、维护、故障处理等工作。

5、工作连续性要求

在合同签订后的1个工作日内，运维人员须根据采购人要求正式开展工作，3个工作日内服务工程师必须全面掌握数据中心基础设施设备情况和数据中心场地环境相关情况，正常接手本项目运维工作。

★6、服务承诺要求

投标人对本项目运维工作及维保设备范围充分理解，项目服务期内无论出现任何故障，投标人都须首先按采购人要求排除故障，保证数据中心基础设施第一时间恢复正常运行，为数据中心内部电子信息设备提供安全稳定的运行环境（投标人须提供书面承诺并加盖投标人公章）。

三、商务要求

注：标“★”号指标为必备指标、标“▲”号指标为重要指标，无标识指标为一般指标。

实现本项目目标的所有技术要求，包括但不限于取得采购标的时间、地点、财务和服务要求。

（一）采购人取得采购标的时间（期限）

2023年12月13日至2024年6月30日；

（二）采购人取得采购标的地点（范围）

实施地点：国家税务总局贵州省税务局。

（三）本项目的付款进度和方式

在合同中具体约定付款进度和方式。

(四) 采购标的所需的包装和运输

不涉及。

(五) 采购标的所需的售后服务

不涉及。

(六) 采购标的所需的保险

不涉及。

(七) 采购标的的其它商务要求

1、报价要求

报价为包干报价，包括中标供应商派驻到采购人运维工作现场及远程、后台等方式提供本项目的运维服务的所有人员工资薪金、福利报酬、差旅、税费、利润等费用。除此报价外，采购人不再支付任何费用。

2、合同签订要求

双方根据招标文件和投标文件补充完善招标文件中的“合同（参考）”，不得对招标文件和投标文件作实质性更改。于中标公告及中标通知书发出之日起30日内签订合同。

★3、合同服务费用扣减或合同取消要求

投标人需自行书面承诺并加盖鲜章，充分理解以下合同服务费用扣减或合同取消要求条款：

本项目服务期的前2个月为观察期，在此期间，采购人将考察中标人的服务能力和服务质量，出现1次违约或服务不达标的情况，或中标人在整个项目服务期内出现2次及以上违约或服务不达标的情况，则采购人有权立即终止服务合同及依法将中标人列入失信黑名单，并对造成的不良后果要求中标人予以赔偿。

B包：贵州税务2023年视频会议系统运行维护项目

一、采购标的

（一）项目背景

贵州税务目前全省各级税务机关不少于120个视频会议分会场，在线使用视频会议终端194台，省局主会场共有3个视频会议室，年平均召开约200次视频会议。鉴于国家税务总局、省市县税务机关视频会议频繁召开，需要投标人具有相应技术实力和服务水平提供服务。贵州税务视频会议系统设备服役多年，设备老旧，存在较大运行风险。投标人须提供一套支持虚拟化部署的视频会议平台，对现有的视频会议系统进行整合优化，须具备整合管理全省视频会议各个会场的不同品牌终端设备（指视频会议终端，主要包括宝利通、华为、中兴、捷视飞通等厂商设备）流媒体分发、会议管理和会议控制的功能，由视频会议平台与各分会场视频会议终端实现音视频信号互通，保障贵州税务视频会议正常召开，同时对全省视频会议终端的统一管理，资源统一规划，分级分权管理，提高全省各级税务机关工作协作与会议沟通效率，提升视频会议系统的可靠性和可扩展性。

（二）项目内容

1、项目总体目标及建设思路

通过采购实施贵州税务2023年视频会议系统运行维护项目，保障贵州省税务系统视频会议系统安全、稳定、可靠运行，保障贵州税务接收总局视频会议信号，并向全省各级机关转播总局会议，向总局上传全省各会场音视频信号，保障全省各级税务通过视频会议系统有序开展工作部署、教育培训、会议沟通等工作。

2、项目采购内容

（1）视频会议现场值守服务

负责省局主会场3个视频会议室每日现场值守，保证随时能够参加国家税务总局视频会议，随时能召开全省视频会议，保证同时能够召开国家税务总局视频会议和全省视频会议，负责全省各市（州、区）、各县（区）税务局视频会议技术指导服务。按照国家税务总局和采购人视频会议管理有关要求，开展视频会议的技术调试和技术保障，做到会前调试，会中保障，会后总结。根据采购人要求参与省局各种音频会议调试与保障。

（2）视频会议平台服务

提供一个视频会议平台，平台须全面接管兼容全省各级单位的各品牌（宝利通、华为、中兴、捷视飞通等）视频会议终端，支持行业通用，进行会议召集、会议控制、会议管理。

能对终端设备进行多点呼叫和连接，实现视频广播、视频选择、音频混合、数据广播等功能，完成各终端信号的汇接与切换，保障视频会议安全稳定运行。

(3) 视频会议设备运维服务

建立系统完善的档案，每月至少一次对省级会场进行全方位巡检，对视频会议系统及设备提供故障排查、故障处理服务，在设备出现故障时，应及时排查故障原因，解决问题，并记录故障现象与处理结果，对故障处理过程加以分析。紧急情况下应满足采购人提出调用原厂资源的要求，包括技术资源和技术工程师等。

(4) 应急备份服务

硬件终端备份服务，服务期间提供不少于1台视频会议终端在线备用，用于系统冗余，提高系统可靠性。系统备份服务，按视频会议平台服务要求和规模1:1再部署一套备份视频会议平台，按月组织切换演练，保障系统冗余可用性，提高系统可靠性。

3、项目服务时间、地点、付款方式

3.1服务时间为：2023年9月30日到2024年9月29日。于采购人指定地点提供相应服务。

3.2付款条件及方式：在合同中具体约定付款阶段、条件及方式。

3.3投标保证金：不予收取

3.4履约保证金：不予收取。

二、技术要求

注 标“★”号指标为必备指标、标“▲”号指标为重要指标，无标识指标为一般指标。

(一) 采购标的的性能要求（针对货物类项目）：不涉及

(二) 采购标的的材料要求（针对货物类项目）：不涉及

(三) 采购标的的结构要求（针对货物类项目）：不涉及

(四) 采购标的外观要求（针对货物类项目）：不涉及

(五) 相关设备、系统和服务支持互联网协议第六版（IPv6）的技术要求：不涉及

(六) 采购标的的安全要求

详见“项目保密要求”。

(七) 采购标的的服务内容

1、视频会议现场值守服务

负责省局主会场3个视频会议室每日现场值守，保证随时能够参加国家税务总局视频会议，随时能召开全省视频会议，保证同时能够参加国家税务总局视频会议和召开全省视频会议。按照国家税务总局和采购人视频会议管理有关要求，开展视频会议的技术调试和技术保

障，做到会前调试，会中保障，会后总结。根据采购人要求参与省局各种音频会议调试与保障。

1.1负责省局视频会议的技术调试和技术保障，做到会前调试、会中保障、会后总结，根据采购人要求参与省局各种音频会议调试与保障。对视频会议分会场的返显画面进行监督，不满足规范的分会场做好统计记录并联系整改。整理归档录播系统形成的录播文件，并统计每次会议未按要求参与调试和会议保障的分会场，填写《视频会议保障记录表》。包括会议联调时间、正式会议时间、会议名称、主办（承办处室）、会议通知文号、未按要求参会的会场（以录播文件为依据）。

1.2 视频会议调试期间，负责全省各市（州、区）、各县（区）税务局视频会议技术指导服务，包括电话技术指导、技术咨询、远程培训等服务。

★1.3投标人配置的现场服务工程师，满足采购人任意时刻在2个视频会议室，同时召开2场视频会议现场值守要求，2个视频会议室均配置独立的现场服务工程师，2个视频会议室工程师互为AB岗。投标人须为现场服务工程师配备二线替换人员，当现场工程师因故不能到场时，由二线工程师到现场服务。

1.4收集视频会议系统运维过程中形成的各种文档，并按月归档，开展视频会议系统运行分析，保障视频会议规范、高效、稳定运行。

★1.5现场值守服务考核要求

现场值守服务期间，发生1次一级故障，采购人有权扣除合同金额的10%，按次累计。发生1次二级故障扣除合同金额的5%，按次累计（投标人须提供书面承诺并加盖投标人公章）。

故障级别	故障现象
一级故障	省局主会场无法参加国家税总局会议、参加国家税总局视频会议期间出现会议中断、参加国家税总局视频会议期间音视频效果差无法正常参会
二级故障	省局主会场无法召开全省范围视频会议、召开全省范围视频会议期间出现会议中断、召开全省范围视频会议音视频效果差无法正常开会

1.6紧急调用工程师

中标人应有专业能力强、经验丰富的工程师及技术顾问队伍，如有需要，服务商可以快速调动后备工程师紧急赶赴现场解决复杂技术问题。当有突发或并发事件发生，在现场工程

师无法解决时，调用异地工程师。当第一次现场服务无法排除故障时，调用更高技术水平或更加专业的工程师紧急赶赴现场协助处理故障。

2、视频会议平台服务

提供一套视频会议平台，须全面接管兼容全省各级单位的各品牌（宝利通、华为、中兴、捷视飞通等）视频会议终端，支持行业通用，进行会议召集、会议控制、会议管理。能对终端设备进行多点呼叫和连接，实现视频广播、视频选择、音频混合、数据广播等功能，完成各终端信号的汇接与切换，保障视频会议安全稳定运行。为保障系统兼容性，要求平台满足以下参数：

▲2.1运行环境要求：支持云架构部署，可运行于 ECS资源中（提供可在 ECS 中运行的证明材料，提供截图证明）。

2.2支持云平台管理端的资源监控的图形化展示功能，含：组件状态、会议监控、用户在线状态、资源模块状态（提供功能截图证明）。

2.3支持云平台业务软件及模块的故障告警功能，且可根据告警信息，按模块类型、按时间节点，准确定位故障点日志功能（提供功能截图证明）。

▲2.4支持云平台用户端的组织架构管理功能：支持分级管理员权限，不同级别管理员分别管理不同级别的组织分支；支持群组功能，在不改变用户的组织结构和所属部门的情况下，将多个用户划归独立群组中，便于用户端的组织管理和会控操作（提供功能截图证明）。

▲2.5支持符合ITU-T H. 323和IETF SIP协议的硬件会议终端和软件客户端的接入与处理功能。

▲2.6无需另增网关设备进行协议转换，系统平台可直接与ITU-T H. 323设备进行数字对接。

▲2.7提供H. 239双流能力，支持H. 263、H. 263+、H. 264、H. 264H等国际标准视频协议。

▲2.8支持 G. 711a、G. 711u、G. 722、G. 722. 1、G. 722. 1C、AAC 等音频协议。

▲2.9主视频支持 1080P、720P、4CIF、CIF等高、标清分辨率；

2.10辅流支持1080P、720P、480P、4CIF、CIF、UXGA、WXGA、SXGA、XGA、SVGA、VGA 等格式桌面数据分辨率。

▲2.11会议速率支持 128Kbps~8Mbps 的会议速率，支持双流流控功能和终端配合，在没有辅流发送时，将辅流带宽自动分配给主流使用以确保主视频流的质量。

2.12支持双流多画面功能，终端的 H. 239 辅流可以作为多画面的内容显示在某个画面中。

▲2.13容量要求：不低于230点并发接入数，无需额外新增设备，可接入贵州税务各级机关原有硬件视频会议终端，涉及下列品牌型号。

品牌	型号
POLYCOME	HDX8000
捷视飞通	MCV3000
华为	TE50、TE40
中兴	T800

3、视频会议设备运维服务

3.1建立系统完善的档案，包括省局视频会议相关设备的清单记录（包括设备型号），系统拓扑维护（各类设备的安装地点、连接拓补图等），每月更新。

3.2每月至少一次对省级会场进行全方位巡检，巡检内容包括但不限于：视频会议系统硬件运行状态、音视频系统输入输出效果、视频会议系统各项会控功能，及时发现并记录异常信息，及时报告和处理，保障视频会议系统的正常运行。填写《视频会议系统巡查维护记录表》。

▲3.3对视频会议系统及设备提供故障排查、故障处理服务，在设备出现故障时，及时排查故障原因，解决问题，并记录故障现象与处理结果，对故障处理过程加以分析。填写《视频会议故障处理记录表》，该表包括故障设备信息、故障时间、故障现象、解决过程描述、处理结果、经验总结。

▲3.4、故障处理要求标准，供应商须对视频会议系统及主会场音视频软硬件故障处理，修复视频会议系统及相关设备。故障处理期间提供应急解决方案，提供备品备件临时替换，保障采购人会议不中断。

3.5紧急调用原厂商资源

中标人在紧急情况下应满足采购人提出调用原厂商资源的要求，包括技术资源和技术工程师等。

3.6视频会议设备运维服务范围

视频会议设备运维服务涉及视频会议主控设备及视频会议室音视频设备，清单如下（包括但不限于下列设备）：

序号	设备名称	设备品牌	设备型号	数量	单位	备注
1	中兴MCU	中兴	M9000	1	台	视频会议 主控 设备
2	中兴会管平台	中兴	ZXCLLOUD R2200 G2	1	台	
3	录播服务器	南京超然	MRS4000S-100	1	台	
4	视频会议终端	POLYCOME	HDX8000	1	台	
5	视频会议终端	捷视飞通	MCV3000	1	台	
6	视频会议终端	华为	TE50	1	台	
7	视频会议终端	中兴	T800	1	台	
8	图形工作站	津科	U-EDIT	1	台	
9	高清摄像头	Panasonic	AW-HE58HKMC	6	台	
10	MIDIS多媒体信息分布式交互系统	TENDZONE	MIDIS多媒体信息分布式交互系统	1	套	
11	调音台	YAMAHA	MG12	1	台	1416

12	数字音频处理器	IPS	Aries8x8	1	台	会议室音视频输入输出设备	
13	功放	IPS	LPA2100	1	台		
14	吸顶音箱	DESFINE	CC6	4	台		
15	音柱	IPS	CL64B	2	台		
16	功放	IPS	LPA2100	1	台		
17	数字会议系统主机	ARTT00	ART-EN9800	1	台		
18	数字会议系统主席单元	ARTT00	ART-240C	1	台		
19	数字会议系统代表单元	ARTT00	ART-E240D	9	台		
20	无线话筒	ARTT00	ATW-XE801E	1	台		
21	DVD播放机	杰科	BDP-G2805	1	台		
22	显示器	中宇视通	ZYST-IH98FF	2	台		
23	电子会标屏	强力巨彩	P4.75单红	1	台		
24	电源时序器	TENDZONE	CC-8T	2	台		
25	单通道全高清编码云节点	TENDZONE	MCN-100E	4	台		
26	单通道全高清解码云节点	TENDZONE	MCN-100D	4	台		
27	交换机	H3C	S5130S-28P-HPWR-EI	2	台		
28	数字调音台	YAMAHA	TF1	1	台		407会议室音视频输入输出设备
29	Dante网络扩展卡	YAMAHA	NY64-D	1	套		
30	网络扩展接口箱	YAMAHA	Tio1608-D	1	套		
31	主全频音柱规格:	DESFINE	C16	2	台		
32	辅全频音柱规格:	IPS	CL64B	2	台		
33	吸顶音箱	DESFINE	CC6	6	台		
34	功率放大器(主全频音柱用)	IPS	LPA2100	1	台		
35	功率放大器(辅全频音柱用)	IPS	LPA2100	1	台		
36	功率放大器(吸顶音箱用)	IPS	LPA2100	1	台		
37	交换机	H3C	S5130S-28S-HPWR-EI	6	台		
38	数字音频处理器	IPS	Aries16x8	1	台		
39	模拟话筒	ARTT00	E-pro618	1	台		

40	无线耳麦话筒	DESFINE	EH385	2	台	404 会议
41	无线话筒	DESFINE	EH365	2	台	
42	外置发送盒	联建光电	LCTRL600	12	个	
43	接收卡	联建光电	LRV220	192	台	
44	液晶显示器	KONKA	LED65D6	4	台	
45	无线同屏器	图迈	S300	1	台	
46	电源控制器	TENDZONE	CC-8C	1	台	
47	环境节点机功能	TENDZONE	CC-300	1	台	
48	电动竹节摄像头吊架	QANEE	QS-S150	1	套	
49	电动竹节摄像头地面推杆	QANEE	QS-D120	1	套	
50	中心服务平台主机规格:	TENDZONE	MCU-1000	2	台	
51	监控服务平台	TENDZONE	MCU-5000	1	台	
52	视频会议服务平台	TENDZONE	MCU-6000	1	台	
53	单通道全高清编码云节点	TENDZONE	MCN-100E	20	台	
54	单通道全高清解码云节点	TENDZONE	MCN-100D	15	台	
55	多媒体LED同步主节点	TENDZONE	MCN-110D	1	台	
56	单通道全高清解码云节点 (LED同步)	TENDZONE	MCN-400D	12	台	
57	强电控制器	TENDZONE	CC-8C	2	台	
58	环境控制接口机功能要求:	TENDZONE	CC-300	1	套	
59	55寸交互式触摸控制一体机	Hisense	LED55W20D	1	台	
60	交换机	H3C	S6520X-54QC-EI	45	台	
61	电源时序器	TENDZONE	CC-8T	2	台	
62	数字会议系统主机	TAIDEN	HCS-3900MA/20	1	台	
63	数字会议系统主席单元	TAIDEN	HCS-3938CF-D	1	台	
64	数字会议系统代表单元	TAIDEN	HCS-3938DF-D	6	台	
65	全频音箱 (左右声道)	DESFINE	DQ7825	2	台	
66	全频音箱 (中央声道)	DESFINE	DQ7825	2	台	

67	双18"超低频音箱	DESFINE	DQ7836	2	台	室音 视频 输入 输出 设备
68	全频音箱（环绕）	DESFINE	DR6912	4	台	
69	舞台监听音箱	DESFINE	DR6951	2	台	
70	全频音箱功率放大器（左右声道低频）	IPS	LPA4800	2	台	
71	全频音箱功率放大器（左右声道高频）	IPS	LPA2100	1	台	
72	全频音箱功率放大器（中央声道低频）	IPS	LPA4800	2	台	
73	全频音箱功率放大器（中央声道高频）	IPS	LPA2100	1	台	
74	双18"超低频音箱功率放大器	IPS	LPA4800	2	台	
75	全频音箱功率放大器（环绕）	IPS	LPA3500	2	台	
76	舞台监听音箱功率放大器	IPS	LPA3500	1	台	
77	专用音箱管理器	IPS	FIRM4x8	1	台	
78	数字音频处理器	IPS	Aries8x8	1	台	
79	紧凑型数字调音台	YAMAHA	TF3	1	台	
80	监听音箱	YAMAHA	MSP3	2	台	
81	心形指向乐器电容传声器	797Audio	CR55	2	台	
82	多指向性选择式电容话筒	797Audio	NT2S	3	台	
83	超心形指向性动圈式乐器话筒	797Audio	CD5512	2	台	
84	手持无线话筒	JTS	UF-20S/JSS-20	4	台	
85	领夹无线话筒	JTS	US-36G2/PT-36BG2+CM	2	台	
86	头戴无线话筒	JTS	US-36G2/PT-36BG2+CM	2	台	
87	半U转1U接收机托架	JTS	DR-900	4	个	
88	鹅颈会议话筒（会议）	ARTTOO	E-pro618	12	台	

89	DVD播放机	杰科	BDP-G2805	1	台
90	电源时序器	TENDZONE	CC-8T	3	台
91	电脑数字控台	CEE	EXP4000	1	台
92	信号放大器	CEE	OP-148D	4	台
93	Q3全彩LED屏	强力巨彩	Q3全彩	48	m2
94	电子会标屏	强力巨彩	P4.75单红	12	m3
95	视频处理器	迪欧迅	DVP125	1	台
96	高清激光投影机	VIVITEK	RU46723	4	台
97	控制电脑	联想	E74	2	台
98	液晶显示器	KONKA	LED65D6	2	台
99	液晶电视机	KONKA	LED55D6	4	台
100	无线同屏器	图迈	S300	1	套
101	HDMI双绞线传输器（发送端）	朗强	LKV373	3	台
102	HDMI双绞线传输器（接收端）	朗强	LKV373	7	台
103	高清混合矩阵	DoubleE	DE-MX1616	1	台
104	单通道全高清编码云节点	TENDZONE	MCN-100E	11	套
105	单通道全高清解码云节点	TENDZONE	MCN-100D	14	套
106	交换机	H3C	S5130S-28P-EI	2	台

4、应急保障备份服务

▲4.1 硬件终端备份服务，服务期间提供不少于1台视频会议终端在线备用，用于系统冗余，提高系统可靠性。

▲4.2 系统备份服务，按视频会议平台服务要求和规模1：1再部署一套备份视频会议平台，按月组织切换演练，保障系统冗余可用性，提高系统可靠性。

5、其他有关服务

5.1 介质保留服务

对于本项目包含的录播服务器，中标人须提供介质保留服务，即设备硬盘等存储类介质发生故障时，中标人使用全新介质完成更换后，故障旧介质归采购人所有，中标人需将故障旧介质归还采购人，不得将其带出采购人办公地点。

5.2安全保障服务

(1) 中标人需按照国家相关安全规范结合采购人要求提供安全保障服务，包括安装安全补丁、实施安全策略以及协助采购人完成安全评测、安全基线、安全日志留存等工作。

(2) 中标人、服务工程师须与采购人签订保密协议，遵守保密要求，对应用系统数据、设备使用情况和系统架构等须严格保密。维保人员名单须送公安部门安保审核确定后，服务期内不得随意变更。

(3) 中标人及其技术人员应对采购人的有关档案、条文、规格、计划、图纸或资料及业务数据、技术数据等信息及其载体承担保密义务。凡涉及执行本项目所需一切资料均为采购人的保密信息。未经采购人书面许可，不得向任何第三方及非参与本项目的人员透露任何保密信息，亦不得用于本项目之外的任何其他用途。

(4) 中标人技术工作人员，须按照信息系统等级保护有关工作要求采集个人信息，报公安网监部门备案。中标人和技术工作人员由于工作的需要或其他原因，相关人员在项目期发生变动时，必须考虑以下安全事项：根据需要增加、删除或修改相应人员的信息系统访问权限。如有必要，重新创建相关管理员账号并修改其口令。如有必要，修改合同中有关条款和相应的保密条款或保密协议。与原岗位有关的所有资料文件，包括其软硬拷贝都需要移交，不允许私自带走。遵循“需要知道”原则，尽量避免由于不当或过于频繁的调动，造成人员的权限过大的情况。

(八) 采购标的的服务标准

1、项目技术支持服务要求

1.1技术支持服务时间要求

详见“（七）采购标的的服务内容”中服务响应要求。

1.2服务内容要求

详见“（七）采购标的的服务内容”中服务内容。

1.3服务方式要求

现场服务，供应商服务团队负责人及二线运维工程师保持通讯畅通，响应紧急事件。

▲1.4服务人员要求

1.4.1服务团队须为本项目配备项目经理、服务工程师。服务工程师应具备视频会议系统及音视频设备维护和操作经验。现场服务工程师须按照采购人视频会议开展需要提供现场值守和技术支持服务，遵守采购人的各项规章和管理制度，按照采购人要求进行考勤。

1.4.2项目经理、服务工程师在服务期内未满三个月不能替换，三个月以后，如需变更，替换人员资质能力不能低于被替换人员资质，应于一个月前向采购人报告，并征得采购人对拟变更人员的同意。拟变更人员与新到岗人员要共同工作一个月，且采购人对交接过程、交接资料等同意后，供应商方可允许拟变更人员离职。

1.4.3除一线服务团队外，投标人需针对本项目成立二线团队对一线运维服务人员不能处理的户技术问题及时响应并解决。

1.4.4中标供应商为采购人提供的服务团队人员，须提供人员名单及无犯罪记录证明。

项目组成员名单表

序号	项目成员	姓名	技术职称	电话	电子邮件	负责内容
1	项目经理					
2	成员1					
3	成员2					
4	。。。。					

2、其他要求：

一般包括项目保密要求、知识转移要求、知识产权要求、项目归档要求等。

2.1保密要求：

中标人在与采购人签署采购合同时，须同步签订《安全协议》及《保密承诺书》，并严格履行协议和承诺书条款。项目参与人员也需签订《安全协议》及《保密承诺书》。

保密内容：本项目所涉及的相关信息及文件，未经采购人同意，中标人不得擅自向第三方透露。

泄密责任：若检查过程中发生泄密事件，中标人相关责任人须承担相应法律责任，并赔付相应的经济损失。

2.2知识转移要求：

项目完成后，中标人应将项目相关的所有报告、材料、过程文件全部交接给国家税务总局贵州省税务局，不得有所保留。

2.3知识产权要求：

中标人在运维工作中，为提高工作效率、降低工作量而开发的程序、脚本、文档等，知识产权归属采购人。

2.4项目归档要求：

中标人必须对运维工作产生的各种资料、程序源码、脚本、文档等项目归档，资料都应为简体中文（专用技术配置除外），且清楚了，且应按照采购人的编码规则，进行分类归档。

3、运维办公环境要求

运维服务标所需的软硬件运维设备工具应由中标人自行提供，采购人只提供必要的运维办公场所，中标人的运维设备须与采购人提供的办公环境相适配。

4、工作时间要求

由于信息化系统和设备维护的特殊性，服务工程师需无条件根据采购人实际工作需求在正常八小时上班时间之外完成相关设备巡检、维护等采购人指定的工作。

★5、工作连续性要求

投标人需自行书面承诺并加盖鲜章，充分理解以下本项目工作连续性要求。

在合同签订后的3个工作日内，中标人服务团队熟悉采购人视频会议系统架构及运行环境，熟悉掌握采购人视频会议室音视频设备操作，无需新增设备完成视频会议平台的部署，并经测试满足召开采购人全省视频会议要求。否则采购人有权立即终止服务合同，并对造成的不良后果要求中标人予以赔偿。

★6、服务承诺要求

投标人对本项目运维工作及维保设备范围充分理解，项目服务期内无论出现任何故障，投标人都须首先按采购人要求排除故障，保证采购人视频会议第一时间恢复正常运行（投标人须提供书面承诺并加盖投标人公章）。

三、商务要求

注：标“★”号指标为必备指标、标“▲”号指标为重要指标，无标识指标为一般指标。

实现本项目目标的所有技术要求，包括但不限于取得采购标的时间、地点、财务和服务要求。

（一）采购人取得采购标的时间（期限）

2023年9月30日至2024年9月29日；

（二）采购人取得采购标的地点（范围）

实施地点：国家税务总局贵州省税务局。

（三）本项目的付款进度和方式

在合同中具体约定付款进度和方式。

（四）采购标所需的包装和运输

不涉及。

（五）采购标所需的售后服务

不涉及。

（六）采购标所需的保险

不涉及。

（七）采购标的的其它商务要求

1、报价要求

报价为包干报价，包括中标供应商派驻到采购人运维工作现场及远程、后台等方式提供本项目的运维服务的所有人员工资薪金、福利报酬、差旅、税费、利润等费用。除此报价外，采购人不再支付任何费用。

2、合同签订要求

双方根据招标文件和投标文件补充完善招标文件中的“合同（参考）”，不得对招标文件和投标文件作实质性更改。于中标公告及中标通知书发出之日起30日内签订合同。

★3、合同服务费用扣减或合同取消要求

投标人需自行书面承诺并加盖鲜章，充分理解以下合同服务费用扣减或合同取消要求条款：

本项目服务期的前2个月为观察期，在此期间，采购人将考察中标人的服务能力和服务质量，出现1次违约或服务不达标的情况，或中标人在整个项目服务期内出现2次及以上违约或服务不达标的情况，则采购人有权立即终止服务合同及依法将中标人列入失信黑名单，并对造成的不良后果要求中标人予以赔偿。

C包：贵州税务 2023 年国产化后台支撑系统优化完善及运行维护和通用信息化办公设备运维服务项目

一、采购标的

本项目采购标的为贵州税务2023年国产化后台支撑系统优化完善及运行维护和贵州税务2023年通用信息化办公设备运维服务，采购标的为软件运维服务C020603。

采购数量或服务期限：贵州税务2023年国产化后台支撑系统优化完善及运行维护项目服务期限为2023年11月15日至2024年6月30日，贵州税务2023年通用信息化办公设备运维服务项目服务期限为2023年11月7日至2024年11月6日。

本项目分包情况：无。

具体服务内容包括但不限于：

（一）贵州税务 2023 年国产化后台支撑系统优化完善及运行维护采购标的

序号	标的	数量	服务内容
1	贵州税务2023年国产化后台支撑系统优化完善及运行维护，采购标的为软件运维服务C020603	2023年11月15日至2024年6月30日	1) 日常运维服务； 2) 故障处理服务； 3) 应急保障服务 4) 系统升级优化和漏洞修复服务； 5) 数据备份与恢复验证服务； 6) 征期7×24小时值班服务。

（二）贵州税务 2023 年通用信息化办公设备运维服务采购标的

1. 技术运维

序号	服务项	服务描述
1	硬件部分	1. 台式计算机、新国产计算机终端、便携式计算机、打印机、多功能一体机、复印机、扫描仪、投影仪、云桌面（含后台）、平板电脑等终端设备及外设的日常维护，包括安装、调试和维护新旧设备。 2. 新购设备的分发、部署，以及废旧设备的报废、拆除、入库等工作。 3. 按固定资产管理要求，开展纳入固定资产管理的设备相关资料信息的更新及录入。 4. 对硬件设备的故障诊断及修理。对过保设备进行维修维护，包括故障零部件（不含墨粉、硒鼓、打印纸等办公易耗品）的更换等；对在保设备联络原厂商进行维修维护，更换故障零部件，直至设备

		<p>修复。</p> <p>5. 提供运维工作所需的安装、维护工具，不包含服务过程中所耗用备件及耗材。</p>
2	软件部分	<p>1. 系统软件（指终端操作系统，包括但不限于Microsoft Windows系列产品和国产主流操作系统）的安装、升级、调试、使用指导、系统恢复、系统优化、驱动程序安装、补丁安装等。</p> <p>2. 应用软件（指常用办公软件如WPS、各应用系统软件、工具软件、共享软件、杀毒及防毒软件等）的安装升级、调试和使用指导及故障诊断和排除。</p> <p>3. 终端设备接入网络及加入域的一般性调试和使用指导。</p> <p>4. 内部办公用软件的安装调试、升级、故障诊断及协助排除、使用指导。</p> <p>5. 按设备使用人的需求开展桌面终端的数据备份、数据恢复。</p> <p>6. 常用工具及多媒体软件的使用、功能及特点咨询（不包含游戏软件）。</p> <p>7. 提供各种免费及共享软件的安装、升级、调试、和使用指导。</p>
3	桌面运维服务部分	<p>1. 使用咨询：7×24小时响应用户电话咨询，进行终端设备使用指导；</p> <p>2. 故障处理：对影响PC等终端可用性的故障或突发事件进行处置，最大化PC可用率、杜绝信息安全事件、保证PC等终端应用性能，并按IT服务管理要求，及时录入工单，确保不产生超时；</p> <p>3. 故障统计：根据管理要求，配合完成本项目相关的运维技术统计和分析，出具报告。</p> <p>4. 完成PC等终端运行环境、运行参数、操作系统补丁的升级和调优工作。</p> <p>5. 协助做好针对本项目的备件管理和保障。</p> <p>6. 培训服务：运维过程中，为设备使用人提供现场培训，对终端用户如何使用进行详细的讲解，通过培训使相关使用人员能有效管理PC终端，进行日常操作。不包括讲座式专题集中心培训。</p>

		<p>7. 配合工作：</p> <p>1) 配合完成与本项目相关的其它运维服务工作，为专项工作搭建小规模临时办公环境；</p> <p>2) 在重大节假日期间提供24小时应急响应服务；</p> <p>3) 遇重要特殊情况（如抗冰保电、重要会议保电等）时，至少1人值班。</p>
		<p>8. 应急保障：</p> <p>1) 在重大节假日或特殊时期提供现场应急保障服务；</p> <p>2) 运维过程中若出现运维高峰、大型计划性工作等情况，及时增派运维人员投入处置，直到运维压力减缓，恢复正常应用，以确保运维质量。</p>
4	其它	配合开展其他运维相关工作。

2. 实物管理

根据财务规范协助开展固定资产管理、办理备品备件出入库，及时登记台账。

二、技术要求

注：标“★”号指标为必备指标、标“▲”号指标为重要指标，无标识指标为一般指标。如非特别说明，相关技术要求同时适用于贵州税务2023年国产化后台支撑系统优化完善及运行维护和贵州税务2023年通用信息化办公设备运维服务。

（一）采购标的的性能要求（针对货物类项目）

不涉及

（二）采购标的的材料要求（针对货物类项目）

不涉及

（三）采购标的的结构要求（针对货物类项目）

不涉及

（四）采购标的外观要求（针对货物类项目）

不涉及

（五）相关设备、系统和服务支持互联网协议第六版（IPv6）的技术要求

5.1 贵州税务2023年国产化后台支撑系统优化完善及运行维护

中标供应商服务期内需按照采购人要求完成本次运维项目涉及的IPV6的配置、变更、调试等服务。

5.2 贵州税务2023年通用信息化办公设备运维服务

不涉及。

（六）采购标的的安全要求

详见“项目保密要求”。

（七）采购标的的服务内容

7.1 技术支持服务时间（服务期限）要求

贵州税务 2023 年国产化后台支撑系统优化完善及运行维护项目服务期限为 2023 年 11 月 15 日至 2024 年 6 月 30 日，贵州税务 2023 年通用信息化办公设备运维服务项目服务期限为 2023 年 11 月 7 至 2024 年 11 月 6 日。

7.2 服务内容要求

7.2.1 贵州税务2023年国产化后台支撑系统优化完善及运行维护

中标人需针对贵州税务2023年国产化后台支撑系统及配套软件，采取一线日常运维技术保障、二线紧急运维技术支持等方式，按照运维服务时限要求，日常故障在5分钟内到达现场进行处理，为贵州省税务局国产化后台支撑系统提供及时有效的日常运维服务、故障处理服务、应急保障服务、升级优化和漏洞修复服务、数据备份与恢复验证服务、征期值班保障服务等。

7.2.2 贵州税务2023年通用信息化办公设备运维服务

投标人需按招标人管理规范要求提供技术运维服务并协助开展实物管理。其中技术运维服务包含5×8小时现场服务和7×24小时（含节假日）的远程技术支持。投标人收到招标人项目所涉及设备使用人或管理人服务呼叫后，应在5分钟之内响应，现场运维工程师30分钟之内到达现场开展实质性工作，按照《服务考核要求》内规定的时限内排除故障。投标人应冗余配置现场运维工程师数量，有效应对同时存在多个故障、多项服务需要响应和处理的局面，不得以任何理由变相拖延时间。承担具体运维工作的现场运维工程师应熟悉国产主流操作系统的使用，并能排除基本的系统故障，须经招标方面试合格才能上岗。运维工作应符合招标人网络安全、保密等管理制度要求，保证设备维护期间安全稳定运行，不发生信息安全和泄密事件。现场运维工程师应遵守省局机关第三方人员各项管理制度。服务仅针对通用信息化办公设备，不涉及保密设备及设施。服务过程中所使用的配件、耗材由招标人依据运维工作实际需要采购提供。

实物管理,应在招标人的监督下，严格按照财务规范开展，做到台账规范、账实一致。

★7.2.1 日常运维服务需求

7.2.1.1 贵州税务2023年国产化后台支撑系统优化完善及运行维护

根据我局要求每日至少进行两次系统巡检，包括金山流式软件WPS、数科版式软件OFD、国脉电子签章、360杀毒软件和360浏览器、统信操作系统、锐捷运维监控系统、统一权限管理系统、协同办公（内网政务微信）等后台服务器、数据库和应用，并出具巡检报告。根据实际工作编制月报、季报、年报，月报于次月5日前提供，季报于本季度结束后10日内提供，年报于运维年度结束后15日内提供。

7.2.1.2 贵州税务 2023 年通用信息化办公设备运维服务

现场运维工程师应在运维工作中除运用专业技能排除终端设备软硬件故障外，还应按要求同步记录包括但不限于硬件设备配置信息、存放地点、管理人及管理部门等基础信息变更情况，及时更新管理台账。项目验收前，开展一次实物盘点工作。监控备品备件使用情况，适时向招标方提出合理的货品补充建议。

▲7.2.2故障处理服务需求

7.2.2.1 贵州税务2023年国产化后台支撑系统优化完善及运行维护

对涉及金山流式软件WPS、数科版式软件OFD、国脉电子签章、360杀毒软件和360浏览器、统信操作系统、锐捷运维监控系统、统一权限管理系统、协同办公（内网政务微信）等软件服务端和客户端的问题及时分析定位解决，并做好问题记录，形成问题知识库。

7.2.2.2 贵州税务 2023 年通用信息化办公设备运维服务

现场运维工程师提供的运维服务应规范、及时、有效，准确，满足以下质量要求：

1. 保障运维期间1300余台通用信息化办公设备运行稳定，不因为运维工作不规范、不及时、不到位或者工作失误，导致系统不可用时间超过8小时。

2. 不因运维工作不规范、不及时、不到位或工作失误导致终端设备的系统数据、业务数据和配置信息丢失。

3. 不因运维工作不规范、不及时、不到位或工作失误以及工作态度问题导致用户服务满意度低于90分。

4. 严格遵循我局运维管理相关规定开展工作，杜绝运维工作违规事件，包括：遵守运维服务时限和服务周期规定，遵循运维流程规定，及时填写各种运维表单和记录，及时提交相关运维资料，按时参加各种运维工作会议。

5. 重大节假日期间（春节、国庆、元旦、端午等）项目经理或现场运维工程师至少有一人现场值班，不得由其他人员代替。

6. 必须保持手机 24 小时畅通，每周电话未接通总次数不得超过 3 次，超过 3 次电话未接通且未回话将视为违纪处理，并按违规条例扣除相应比例款项。

7.2.3应急保障服务需求

7.2.3.1 贵州税务2023年国产化后台支撑系统优化完善及运行维护

针对自然灾害、停电、宕机、病毒等无法预知的应急事件所导致的系统故障，以及系统异常造成业务中断的情况，需协助采购人制定系统应急保障预案。应急保障服务人员需按照相应的应急预案，实施快速的应急响应，安排相关技术服务人员到场，按照用户要求，遵循应急故障处理流程，开展应急响应和处理工作。通过开展应急处置的准备、事件检测、抑制、根除、恢复、报告等应急处置工作，处理系统故障，在最短时间内恢复系统正常运行。

7.2.3.2 贵州税务 2023 年通用信息化办公设备运维服务

投标人需按照招标人要求进行应急演练方案编制，并配合完成应急演练工作。在重大节假日或特殊时期按照招标人要求提供现场应急保障服务。针对本项目涉及的设备出现故障后提供紧急维修及其相关技术支持服务，运维过程中若出现运维高峰、大型计划性工作、临时性紧急工作等情况，项目中标单位须按招标人要求及时增派运维人员投入现场处置，直到运维压力减缓，恢复正常应用，以确保运维质量。现场运

维工程师必须 7×24 小时响应对于本项目范围内设备的故障，在响应时限要求规定时间内恢复设备的正常使用。并协助建立设备清单范围内的所有各种故障的恢复流程及应急措施。

▲7.2.4系统升级优化和漏洞修复服务需求

7.2.4.1 贵州税务 2023 年国产化后台支撑系统优化完善及运行维护

根据采购方要求按期完成应用系统升级优化，并提供升级文档，包括但不限于升级方案、升级报告等。根据安全要求对应用系统存在的安全漏洞进行修复、补丁升级等，配合安全部门做好系统等保测评工作。在补丁发布与升级安装工作中，需安排运维工程师根据总局的补丁发布流程，对本应用系统新版本或新补丁进行验证、测试、发布、升级安装、后续支持、汇总工作。

7.2.4.2 贵州税务 2023 年通用信息化办公设备运维服务

配合招标人网络安全管理部门落实涉及终端安全的管理要求。

7.2.5数据备份与恢复验证服务需求

7.2.5.1 贵州税务2023年国产化后台支撑系统优化完善及运行维护

需定期对后台支持系统数据进行统一存储、备份和恢复，并检查备份文件的可用性，以保障系统数据安全。为确保系统安全，需要对各系统的数据和应用进行备份。运维工程师应制定完善的数据备份方案，并检验数据备份方案的有效性，开展数据恢复验证。

7.2.5.2 贵州税务2023年通用信息化办公设备运维服务

不涉及。

（八）采购标的的服务标准

8.1 服务方式要求（一线日常运维保障、二线紧急运维支持等方式）

★8.1.1一线日常运维保障服务

除项目经理外，投标人为本项目指定的贵州税务 2023 年国产化后台支撑系统优化完善及运行维护的一线日常运维保障人员不得与贵州税务 2023 年通用信息化办公设备运维服务的现场运维工程师复用，即不得指定同一人同时承担两项服务的现场运维任务，特殊情况或经招标人同意的情形除外。

贵州税务2023年国产化后台支撑系统优化完善及运行维护的一线日常运维保障人员和贵州税务2023年通用信息化办公设备运维服务的现场运维工程师，均须按AB角配置。在服务期内未满三个月不能替换，三个月以后，如需变更，替换人员资质能力不能低于被替换人员资质，应于一个月前向采购人报告，并征得招标人对拟变更人员的同意。拟变更人员与新到岗人员要共同工作一个月，且招标人对交接过程、交接资料等同意后，投标人可允许拟变更人员离职。招标人有权要求投标人撤换不符合要求的一线日常运维保障人员，投标人不得有异议。

▲8.1.2二线紧急运维支持服务

8.1.2.1贵州税务2023年国产化后台支撑系统优化完善及运行维护

中标人须设置专人进行征期7*24小时和非征期5*8值班。在一线日常运维保障技术人员遇到无法处理的问题后，二线紧急运维支持服务工程师需要提供必要协助。在出现影响生产的严重故障时，二线运维支持服务工程师能在30分钟之内响应，提出合理的处置建议，并在2小时内到达现场，快速恢复业务运行。系统恢复后分析故障原因，并提交详细报告。

8.1.2.2 贵州税务 2023 年通用信息化办公设备运维服务

不涉及，但如遇须借助包含但不限于设备厂商的其他外部力量才能解决的故障，现场运维工程师负有跟踪故障处理过程、监督相关人员按招标人规范要求作业的责任。

8.1.3 电话支持

8.1.3.1 贵州税务2023年国产化后台支撑系统优化完善及运行维护

中标人需设立专人值守热线电话和相应技术支持服务小组(系统专家组和项目支持组)。中标人须承诺7×24的专属技术支持工程师手机电话技术支持服务。

8.1.2.2 贵州税务 2023 年通用信息化办公设备运维服务

现场运维工程师除需提供5×8小时现场服务外，同时提供7×24小时（含节假日）的远程技术支持运维服务。

8.2 项目人员管理与保障要求

8.2.1 项目人员管理工作要求

1) 投标人应选派工作责任心强、技术水平高、业务熟练、管理经验丰富的人员，专职参加该项目的运维工作。

2) 投标人选派的专职人员应严格遵守采购人的各项规章和管理制度，服从采购人合理的工作安排，在项目实施期间不得兼任与本项目无关的其他工作。

3) 投标人应向采购人提交项目参与人员名单、简历，并需在项目人员一览表、项目人员简历中说明项目人员的数量、类别、技术职称、工作年限、相关证书、工作经验等信息，由采购人进行确认。

4) 投标人应保证项目实施人员应与所提交的项目组人员名单相符，未经采购人许可而随意变更项目组人员，采购人有权追究投标人责任，并采取相应处罚措施。

5) 中标人需保证项目经理、项目实施人员满足招标文件的要求。若采购人认为中标人的项目组成员不满足项目要求，则有权要求中标人对项目组成员进行更换。中标人应在一周之内调换符合采购人项目要求的项目组成员。

6) 中标人为本项目提供服务的人员须与投标文件列明人员相同，并提供主要服务人员与中标人签订的劳动合同及缴纳社保的证明，因人员变动需更换主要运维人员的，中标人须提前将更换人员报采购人同意，并提供人员劳动合同及社保证明。如采购人发现中标人为本项目提供服务的主要人员非中标人公司人

员，采购人有权取消合同并追偿损失，依规记录税务系统政府采购履约不诚信黑名单，并限制其在税务系统参与政府采购项目。（提供承诺函并加盖公章）

7) 中标人应保证项目组成员的稳定性，以保证项目实施工作顺利开展。

8.2.2 项目人员保障工作要求

1) 投标人应为本项目整体项目实施工作配置具有相应资质的人员，人员资质和能力不满足招标人要求的，须按照招标人要求增加或者更换。

2) 投标人应为本项目配备具备信息化方面中级及其以上职称的一线日常运维保障服务工程师和现场运维工程师，且人员数量必须能够设置AB岗，并能有效完成项目服务内容、值班轮换、故障配合处理等一线日常运维工作要求。

3) 投标人应为本项目提供及时有效的运维保障服务响应。发生故障时，要求一线日常运维保障服务工程师在5分钟内到达现场进行故障处理。

4) 投标人需对有关时间、数量等方面的服务需求，以及必须达到的服务需求。项目服务期内无论出现任何故障，投标人都须首先按采购人要求排除故障，保证系统第一时间恢复正常运行，不得以任何理由影响采购人业务工作。（投标人须提供书面承诺并加盖投标人公章）

8.3 项目实施要求

8.3.1 项目实施总体要求

投标人需按照本项目运行维护服务工作要求，合理设置项目实施组织机构，妥善安排项目实施人员，并对项目人员进行有效管理，为其提供有力保障，以做好运维服务工作。

在服务期限内，投标人需按照项目实施计划，完成项目各类运维服务等工作，并做好项目报告（周报、月报、故障处理报告等）、项目验收工作。

8.3.2 项目实施内容要求

8.3.2.1 贵州税务2023年国产化后台支撑系统优化完善及运行维护

投标人需采取一线日常运维技术保障、二线紧急运维技术支持等方式，按照运维服务时限要求，日常故障在5分钟内到达现场进行处理，为国产化后台支撑系统及配套软件提供及时有效的日常运维服务、故障处理服务、应急保障服务、升级优化和漏洞修复服务、数据备份与恢复验证服务、征期值班保障服务等。

8.3.2.2 贵州税务 2023 年通用信息化办公设备运维服务

服务期内，投标人需按招标人管理规范要求提供技术运维服务并协助开展实物管理。其中技术运维服务包含5×8小时现场服务和7×24小时（含节假日）的远程技术支持。投标人收到招标人项目所涉及设备使用人或管理人服务呼叫后，应在5分钟之内响应，现场运维工程师30分钟之内到达现场开展实质性工作，按照《服务考核要求》内规定的时限内排除故障。投标人应冗余配置现场运维工程师数量，有效应对同时存在多个故障、多项服务需要响应和处理的局面，不得以任何理由变相拖延时间。承担具体运维工作的现场运维工程师应熟悉国产主流操作系统的使用，并能排除基本的系统故障，须经招标方面面试合格才能上岗。

运维工作应符合招标人网络安全、保密等管理制度要求，保证设备维护期间安全稳定运行，不发生信息安全和泄密事件。现场运维程工程师应遵守省局机关第三方人员各项管理制度。服务仅针对通用信息化办公设备，不涉及保密设备及设施。服务过程中所使用的配件、耗材由招标人依据运维工作实际需要采购提供。

实物管理,应在招标人的监督下，严格按照财务规范开展，做到台账规范、账实一致，项目验收前开展一次设备盘点工作，并出具盘点报告。

8.3.3 项目实施管理要求

投标人需做好项目组织机构设置、项目实施组织管理、升级完善过程管理等工作。

投标人需与采购人共同组成项目实施管理机构，负责整个项目的实施工作。投标人的专职项目团队必须严格遵守国家的政策法规，执行项目管理机构的各项规章制度，服从管理和调度，认真履行工作职责，圆满完成工作任务。

投标人需对项目人员审核、项目人员变更、项目交付成果质量、项目计划与报告提交、项目验收等工作进行有效管理。

1) 投标人需按照招标文件要求完成项目工作，项目交付的成果应满足采购人关于本项目的招标要求。

2) 投标人需按要求提交项目计划、项目周报。

3) 投标人需配合采购人完成本项目运维服务的验收工作。

4) 为确保采购人满意度，投标人需在实施优化阶段应提供现场服务，第一时间落实采购人的调整和优化建议，做到平滑交接。

8.4 项目问题处理时间（时效性）保障要求

8.4.1 贵州税务2023年国产化后台支撑系统优化完善及运行维护

按照总局对省局运维服务绩效考核标准“运维平台的故障引起全省范围内业务中断4小时（含）以上的（不可抗力因素除外），按次扣0.5分；不按时上报税务总局造成严重后果的，按次扣1分。”以及故障上报处理时限的要求，投标人应提出协助用户定位、排查、解决问题的处理时间保障方案和承诺。

投标人需按以下三项内容自行出具服务期内问题处理时间保障承诺书（加盖公章）：

1) 承诺每次故障引起全省范围内业务中断时间均小于4小时；

2) 承诺协助省局按时将运维平台的故障原因上报税务总局；

3) 承诺系统1级故障问题的响应、定位、初步诊断过程在10~15分钟完成。

8.4.2 贵州税务2023年通用信息化办公设备运维服务

技术运维服务包含5×8小时现场服务和7×24小时（含节假日）的远程技术支持。投标人收到招标人项目所涉及设备使用人或管理人服务呼叫后，应在5分钟之内响应，现场运维工程师30分钟之内到达现场开展实质性工作，按照《服务考核要求》内规定的时限内排除故障。

实物管理,应在招标人的监督下,严格按照财务规范开展,做到台账规范、账实一致,项目验收前开展一次设备盘点工作,并出具盘点报告。

8.5 项目验收要求

投标人需按照本项目的验收阶段、验收条件、验收要求、验收内容,配合采购人开展项目验收工作,提交完整的项目服务验收交付物。

8.5.1 验收阶段划分

根据本项目的特点、服务期限、采购人的验收要求,本项目的验收工作不分阶段。在全部服务工作结束后,采购人将对投标人的服务内容实施情况、服务效果进行一次验收。

8.5.2 验收条件

本项目的验收条件要求如下:

- 1) 项目合同服务期满后,投标人已完成本项目的全部运行维护服务工作,服务内容实施情况、服务效果满足招标技术需求;
- 2) 投标人已整理完成项目服务过程中的各类运维服务工作文档、升级完善过程管理文档;
- 3) 投标人已向采购人提出项目服务验收申请。

8.5.3 验收标准要求

投标人需遵照本项目的ISO 20000服务规范、税务系统信息安全技术规范及相关要求、与运维服务管理工作相关的国家有关规定 / 标准或规范、招标文件明确的各项服务质量及具体技术指标要求、投标人的投标文件及承诺等验收标准,配合采购人开展项目验收工作。

8.5.4 验收方式及时间要求

服务期限届满当日,投标人需向采购人申请对运维服务进行验收。采购人、投标人需共同参与验收。验收合格后,由采购人出具项目验收报告。

8.5.5 服务考核要求

考核结果采用评定得分的方式表示,采购人组织3人以上考核团队根据服务商实际维保服务情况进行打分(满分为100分),评定得分采用四舍五入取整后应用,单次考核累计90分以上视为考核合格。以下考核标准为参考方案,以供应商与采购人项目管理团队签订合同制定的最终考核标准或验收方案为准。

项目维保服务考评				
评价项目	评价细则		分值	评分
故障处理	一级故障:5分钟内响应, 2小时内解决故障	系统重大故障、设备瘫痪、业务丢失	5	

	二级故障：5分钟内响应，4 小时内恢复业务系统正常运行	系统部分设备故障，影响和限制了部分业务运营	10	
	三级故障：5分钟内响应，8 小时内恢复业务系统正常运行	一般性技术故障或系统报错，不影响业务运营	10	
日常维护	日常性维护、巡检服务及时性		10	
	日常性维护、巡检服务质量		10	
主动预防维护	主动预防维护服务及时性		10	
	主动预防维护服务质量		10	
适应性、改善性维护	需要进行版本升级及补丁的安装情况		5	
	因实际需要，对运行性能参数进行优化，对备份策略进行调整的情况		10	
资料建档、完善、转移、存档。	及时提交技术服务相关的资料		5	
维护工作方式及要求响应	结合维护项目组的人员配备以及服务能力、对服务及相关产品的熟悉程度、考勤情况以及技术服务态度等维护工作情况给出相应的综合主观评分。		10	
运维误操作（扣分）	1、发生误操作，未引起业务中断，按次扣2分，不封顶； 2、发生误操作，引起普通业务系统中断的，按受影响系统数量*3计算扣分。		扣分	
人员离职交接情况（扣分）	一线运维人员未获采购人同意离职的，按每人扣5分，不封顶。		扣分	
服务满意度			5	

8.5.6 验收争议事项解决

依据采购文件及响应文件及其合同约定解决，采购文件及响应文件及其合同未约定的，双方友好协商解决仍有争议的，提交有资质的第三方鉴定。

采购人履约验收部门不得无故拖延验收，超过规定时限未验收或未提交相关书面意见的，视同验收合格；成交供应商不配合验收、或者对采购人的验收异议未积极响应处理的，视同违约，依法承担列入失信人名录等法律责任。

在验收环节，对于投标人承诺达成的服务，若经检查无法满足服务要求，或经整改仍无法满足服务要求，则甲方将保留追究投标人相关法律或损失的权力。

8.5.7 验收内容

本项目的验收工作需对各项运维服务的实施情况、服务效果进行全面评审和检验。

验收工作的主要内容要求如下：

- 1) 听取投标人的项目服务工作情况汇报。
- 2) 检查系统是否达到项目合同书的各项服务要求。
- 3) 审核投标人所提供的文件、数据、技术文档等资料，检验这些资料是否符合国家或有关部门的相关要求。
- 4) 根据技术标准、建设规范，检查升级完善、运维服务的各项技术指标是否达到要求。
- 5) 检查系统中发现的缺陷及遗留问题的解决情况、系统运行准备工作等情况，确定能否移交投入运行。
- 6) 检查系统使用操作人员、维护管理人员、其他第三方人员通过培训能否达到熟练进行系统使用操作和维护管理的程度。
- 7) 检查相关运维服务管理规章制度是否建立和健全。

8.5.8 主要交付物

投标人在项目结束时，应及时向招标人交付所有技术成果（可运行系统、源程序、技术文档等）、运维服务工作成果（故障受理报告、故障处理报告、故障解决方案、日常运维建议或维护方案、巡检报告、运维报告（月报、季报、年报）等），不得直接将该技术成果用于与招标人无关的开发。

在项目升级完善开发过程中，为确保技术的一致性和完整性，投标人需按照产品移交计划分层次、分阶段进行技术成果交付。

投标人应在验收阶段将系统的全部有关技术文件、详细设计资料、测试报告、验收报告、用户文档等资料交付给国家税务总局贵州省税务局，不得有所保留。

投标人应保证交付文档的质量，做到文档的内容齐全、标记正确、文字清楚、数据准确、图文表一致，并应由采购人对资料完备性、内容针对性、内容充分性、内容一致性、文字明确性、图表详实性、易读性、文档价值等进行审查确认。

（九）采购标的的其它技术要求

9.1 项目保密要求

中标人与采购人签署采购合同时，需对其所有项目参与人员提供项目保密职责担保，并需由中标人及其所有项目参与人员与采购人分别签订《保密协议》、《保密承诺书》，严格履行保密协议和保密承诺书条款。

中标人及其所有项目参与人员应严格遵守采购人的保密要求，不得以任何形式向第三方传播由采购人所提供的资料。

项目保密期限不受本项目服务期限的限制，在本项目的服务合同履行完毕后，保密信息接受方仍应按照国家有关规定来承担保密义务。

9.2 知识产权界定与保护要求

采购人对项目实施过程中所产生的所有成果（包括：发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等）享有永久使用权、复制权、修改权。

除本项目工作所需外，未经采购人书面同意，投标人不得擅自使用、复制采购人的商标、标志、数据信息、文档及其他资料。

投标人应保证在本项目中所有预装和为本项目安装的软件为在中国境内具有合法版权或使用权的正版软件，且无质量瑕疵。

投标人应保证所提供的产品及服务不侵犯第三方知识产权，否则，由此给采购人造成的损失由投标人来承担。

9.3 知识转移要求

中标人需将项目运维服务、升级完善过程中所产生的运维服务知识与经验技能资料、运维服务工作方案、运维问题解决方案、运维工作总结报告、升级完善开发与实施文档（需求分析报告、设计方案、源代码、部署方案、实施方案等），通过培训和文档等形式，转移给采购人。

9.4 项目归档要求

投标人应按照税务总局要求，结合采购人对项目文档的质量、数量、提供方式、提供时间等要求，对项目中系统运行维护、升级完善等服务工作所涉及的文档进行整理，并提交给采购人进行归档。

9.5 项目交接要求

项目完成后，中标人应将项目相关的所有报告、材料、过程文件全部交接给国家税务总局贵州省税务局，不得有所保留。交接的所有资料都必须为简体中文，且清楚明了。

9.6 运维办公环境要求

运维服务标所需的软硬件运维工具应由中标人自行提供，采购人只提供必要的运维办公环境。

9.7 服务承诺要求

投标人需对有关时间、数量等方面的服务需求，以及必须达到的服务需求，做出服务承诺。

三、商务要求

注：标“★”号指标为必备指标、标“▲”号指标为重要指标，无标识指标为一般指标。

实现本项目目标的所有商务要求，包括但不限于取得采购标的时间、地点、财务和服务要求。

(一) 采购人取得采购标的时间（期限）

贵州税务2023年国产化后台支撑系统优化完善及运行维护项目服务期限为2023年11月15日至2024年6月30日，贵州税务2023年通用信息化办公设备运维服务项目服务期限为2023年11月7日至2024年11月6日。

(二) 采购人取得采购标的地点（范围）

实施地点：国家税务总局贵州省税务局。

(三) 本项目的付款进度和方式

在合同中具体约定付款进度和方式。

(四) 采购标所需的包装和运输

不涉及。

(五) 采购标所需的售后服务

不涉及。

(六) 采购标所需的保险

不涉及。

(七) 采购标的的其它商务要求

7.1 采购人取得采购标的时间（期限）

7.1.1 贵州税务2023年国产化后台支撑系统优化完善及运行维护

2023年11月15日至2024年6月30日

7.1.2 贵州税务2023年通用信息化办公设备运维服务

2023年11月7日至2024年11月6日。

7.2 采购人取得采购标的地点（范围）

实施地点：国家税务总局贵州省税务局。

7.3 本项目的付款进度和方式

在合同中具体约定付款进度和方式。

7.4 报价要求

报价为包干报价，包括中标供应商派驻到采购人运维工作现场及远程、后台等方式提供本项目的运维服务的所有人员工资薪金、福利报酬、差旅、税费、利润等费用。除此报价外，采购人不再支付任何费用。

7.5 合同签订要求

双方根据招标文件和投标文件补充完善招标文件中的“合同（参考）”，不得对招标文件和投标文件作实质性更改。于中标公告及中标通知书发出之日起30日内签订合同。

▲7.6 合同服务费用扣减或合同取消要求

投标人需自行书面承诺并加盖鲜章，充分理解以下合同服务费用扣减或合同取消要求条款：

由于中标供应商原因而不能有效完成运维服务工作的，采购人有权按比例扣减服务费用（合同约定），直至取消合同。

本项目服务期的前2个月为观察期，在此期间，采购人将考察中标人的服务能力和服务质量，出现1次违约或服务不达标的情况，或中标人在整个项目服务期内出现2次及以上违约或服务不达标的情况，则采购人有权立即终止服务合同及将依法将中标人列入失信黑名单，并对造成的不良后果要求中标人予以赔偿。

D包：贵州税务2023年数据库及中间件运维服务项目

一、采购标的

本项目采购标的为贵州税务2023年数据库及中间件现场运维，采购标的为软件运维服务C020603。

采购数量或服务期限：合同签订后，自提供实质服务开始之日起至2024年6月30日。

本项目分包情况：无。

具体服务内容包括但不限于：

序号	标的	服务内容
1	贵州税务2023年数据库及中间件现场运维，采购标的为软件运维服务C020603	1) 日常运维服务； 2) 故障处理服务； 3) 应急保障服务 4) 系统升级优化和漏洞修复服务； 5) 数据备份与恢复服务； 6) 长假和征期7×24小时值班服务。

二、技术要求

注：标“★”号指标为必备指标、标“▲”号指标为重要指标，无标识指标为一般指标。

1. 采购标的的性能要求（针对货物类项目）

不涉及

2. 采购标的的材料要求（针对货物类项目）

不涉及

3. 采购标的的结构要求（针对货物类项目）

不涉及

4. 采购标的外观要求（针对货物类项目）

不涉及

5. 相关设备、系统和服务支持互联网协议第六版（IPv6）的技术要求

中标供应商服务期内需按照采购人要求完成本次运维项目涉及的IPV6的配置、变更、调试等服务。

6. 采购标的的安全要求

详见“项目保密要求”。

7. 采购标的的服务内容

7.1 技术支持服务时间（服务期限）要求

本项目的运维服务期自合同签订之日且提供实质性有效服务之日起至2024年6月30日，服务期开始时间以采购人通知为准。

7.2 服务内容要求

为做好我局自行维护的各信息系统的数据库和中间件运维工作，同时协助做好第三方运维的数据库和中间件的高级技术支撑工作，是保障重大改革任务落地、税务信息系统安全稳定运行的重要环节，让税收信息系统能更好服务税收治理体系和治理能力现代化。

完成数据库及中间件技术日常运维工作，完成数据库备份工作，形成规范、高效的数据库及中间件运维工作体系，为业务开展提供更加可靠的稳定性保障并降低运维成本，切实保障重大税收改革任务落实落地，助力税收信息系统更好服务税收治理体系和治理能力现代化。

采购人目前使用的数据库79.7%以上是Oracle数据库，根据发展趋势，未来会使用一些国产数据库。因此要求现场服务工程师既要熟练掌握Oracle数据库，也要掌握人大金仓，武汉达梦，PostgreSQL，KingBase，华为GaussDB，腾讯TBase，腾讯TDSQL，南大通用GBase，海量AtlasDB，MongoDB，Redis等数据库相关技术。

采购人目前使用的中间件90%以上是Oracle的Weblogic中间件，其它中间件有Tomcat、JBoss、Webshere、MQ、TongLinkQ和TongWeb等。因此要求现场工程师既要熟练掌握Oracle的Weblogic中间件，也要掌握其它中间件的相关技术。

采购人的数据库和中间件基本上都是部署在Linux操作系统上，要求现场工程师能熟练掌握Linux和国产操作系统的相关技术。

采购人目前的备份设备为赛门铁克的NBU（5230，5240）备份一体机，根据实际需要将采购适应大数据量（单库66TB）的新备份设备，因此要求现场服务工程师具备较强的学习能力，在做好赛门铁克NBU备份一体机运维服务的同时，还要熟练掌握新采购备份设备的相关使用技术；掌握核心数据库的同城异地备份和vMware虚拟机在NBU上的备份，以及远程异地备份监控和数据同步故障解决。

7.2.1 日常运维服务需求

对数据库系统配置信息和配置变更信息，要进行核对，并规范录入税务总局的“一本账”；对各应用厂商提交的中间件信息，以及录入“一本账”的中间件信息进行核对，确保税务总局对贵州省税务局“一本账”的数据库和中间件绩效考核指标合格。

按照税务总局监控软件告警工单要求，做好日常运维和巡检，并编写日常运维日志、运维周报、运维月报，准确记录运维情况。

例行维护操作涉及应用系统厂商和采购人主管业务部门的，需在接收到对方确认后实施。

每季度进行一次数据库和中间件的健康检查，同时将健康检查报告及整改建议及时反馈相关应用系统厂商和采购人主管业务部门。

工作过程中的各种记录、报告等文档要完整、准确，要注意文档的备份，并能按国家税务总局以及贵州省税务局要求及时提交各种文档。

在采购人所有应用系统运行中产生的数据库和中间件问题全部属于本项目运维范围，投标人必须按照采购人要求提供运维服务，不得以非正当理由拒绝。目前系统数量约200个，会根据实际情况有所增减。

具体需求见下表所述：

序号	指标种类	指标名称	指标内容	是否需要证明材料
1		配置管理	1、负责建立和维护系统软件配置库，推进系统软件运维标准化管理。加强配置信息变更管理，确保所有的变更都遵循标准的方法、程序、流程，能快捷有效的执行，减少与变更相关的事故，配置项发生变更之前，必须进行反复测试，充分论证，做好备份及回退方案，配置项变更后，应及时更新相应配置信息。 2、对数据库和中间件参数变更，需详细记录方便关联故障排查。	否
		★数据库软件	工程师须熟练掌握Oracle和至少一种国产数据库（见7.2）。 注：投标人现场服务工程师须提供熟练掌握 Oracle 数据库承诺函，提供熟练掌握一种国产数据库的承诺函，承诺能满足上述服务技能要求，加盖投标人鲜章。	是
2	工作项	★数据备份	1、现场服务工程师须熟练掌握NBU备份一体机，NBU备份一体机下挂虚拟带库的运维，及基于NBU备份一体机实现同城异地备份。 2、现场服务工程师具备较强的学习能力，能掌握新采购备份设备的相关使用技术。 注：投标人须提供承诺函，承诺能满足上述服务技能要求，加盖投标人鲜章。	是
3		★中间件软件	投标人具备解决TongLinkQ和TongWeb软件故障的能力，能部署、监控和调优。 注：投标人须提供承诺函，承诺能满足上述服务要求，并在本项目需要时提供支持服务，加盖投标人鲜章。	是
4		日常监控	负责数据库及中间件软件日常监控， 1、监控数据库的运行状态、表空间使用情况、归档空间使用情况、磁盘组使用情况、日志告警记录、备份执行情况、性能状态、资源使用情况等。 2、监控中间件的运行状态，服务进程健康情况，堆内存使用情况等。	否

		填写相关监控记录和征收期日报表。	
5	例行维护	实施系统软件例行维护,包括对运行中产生的告警日志、监听日志、dump日志等各类日志进行清理;收集数据库统计信息,以便于优化数据库性能;检查备份策略执行情况,及时发现失败备份任务,分析失败原因并妥善处理,确保备份任务成功执行;完成备份数据恢复验证工作等。涉及各应用系统厂商的通过传递工单的形式与他们开展联合运维,需采购人业务主管部门审批的,在得到批准后方可实施。	否
6	健康检查	定期开展系统软件健康检查,包括资源配置情况检查、性能状况检查、备份执行情况检查等,发现数据库及中间件可能存在的故障隐患和影响稳定运行的风险点,主动采取技术措施对数据库及中间件进行维护,避免问题拖延导致严重故障。涉及各应用系统厂商的要为他们提供健康检查报告和整改建议并抄送采购人主管业务部门。	否
7	故障管理	做好系统软件故障管理工作,包括故障发现、故障定位、故障处理、故障分析总结等。故障发生后,按照故障处理流程,收集故障信息,快速定位故障原因,提出解决方案,详细记录故障处理过程,总结故障处理过程,形成常见故障解决案例。事后对故障产生的原因进行深入的分析 and 总结,排除其他系统可能存在的类似隐患,避免发生同类故障。	否
8	分析报告	负责系统软件日常监控记录、例行维护记录、健康检查记录、故障处理记录和各类分析报告等文档的管理工作。各种文档统一按文档编号、文档名称、文档用途等栏目登记,便于在运维工作中查询调阅。按国家税务总局以及贵州省税务局要求及时报送各种文档资料。	否
9	其它工作	软件安装配置及补丁升级、备份策略的部署和维护、备份设备管理、审计日志管理;参与完成相关系统运维的配合、支持、保障等工作;完成领导临时交办的其他相关工作。	否
10	二线紧急救援保障	在出现影响生产的严重故障时,紧急救援专家团队能在30分钟之内响应,提出合理的处置建议,并在2小时内到达现场,快速恢复业务运行。系统恢复后分析故障原因,并提交详细报告。	否
11	技术咨询服务	为采购人提供技术咨询服务	否
12	★技术培训服务	2人次数据库管理认证培训(Oracle OCP),需要获得相应证书。 注:投标人须提供承诺函,承诺能满足上述服务要求,加盖投标人鲜章。(包含)	是

▲7.2.2故障处理服务需求

出现故障后能够快速定位问题、解决问题，一般故障5分钟内响应并着手解决，复杂故障10分钟内响应并着手解决，重大故障20分钟内响应并着手解决。故障处理完毕后，应及时编写故障处理报告，并提交采购人存档。故障处理报告中要写明问题现象、问题原因、处理过程、处理结果、预防建议等。

7.2.3应急保障服务需求

针对自然灾害、停电、宕机、病毒等无法预知的应急事件所导致的系统故障，以及系统异常造成业务中断的情况，需协助采购人制定系统应急保障预案。应急保障服务人员需按照相应的应急预案，实施快速的应急响应，安排相关技术服务人员到场，按照用户要求，遵循应急故障处理流程，开展应急响应和处理工作。通过开展应急处置的准备、事件检测、抑制、根除、恢复、报告等应急处置工作，处理系统故障，在最短时间内恢复系统正常运行。

紧急救援提供7×24不限次数服务。启动紧急救援时二线工程师须在30分钟之内响应，提出合理的处置建议，并在2小时内到达现场进行处置，当遇到极端复杂疑难问题时，必须组织强有力的二线专家团队进行故障会诊，确保最终能解决问题，保障业务系统正常运行。采购人将根据运维服务实际情况进行服务质量考核及责任追究。

▲7.2.4系统升级优化和漏洞修复服务需求

根据局方要求按期完成系统升级优化，并提供升级文档，包括但不限于升级方案、升级报告等。根据安全要求对系统存在的安全漏洞进行修复、补丁升级等，配合安全部门做好系统等保测评工作。在补丁发布与升级安装工作中，需安排运维工程师根据总局的补丁发布流程，对本应用系统新版本或新补丁进行验证、测试、发布、升级安装、后续支持、汇总工作。

7.2.5数据备份与恢复验证服务需求

在使用赛门铁克NBU备份时，需按照数据库备份规则，和采购方规定对数据库进行统一存储、备份和恢复，并检查备份文件的可用性，运维工程师应制定完善的数据备份方案，并检验数据备份方案的有效性，开展数据恢复验证，以保障系统数据安全性。在采购人的新备份设备到位后，需做到数据库应备尽备，确保系统数据库安全。

7.2.6数据库修复服务需求

为确保数据库系统安全、稳定运行，服务厂商或投标方需具备极端情况下的数据库数据恢复能力，对数据库无法启动、数据损坏、数据丢失等极端异常故障，具备快速有效的处置能力和专业的数据紧急恢复能力，保证以最快的速度、最有效的技术手段、最大限度帮助采购人完成数据库恢复。

8. 采购标的的服务标准

8.1 服务方式要求

★8.1.1 现场服务

中标人须充分评估采购人数据库和中间件运维难度，提供运维经验丰富的现场技术支持服务。数据库运维职责和数据库备份职责的现场服务工程师须分别落实 AB 岗岗位责任制，按照设备维保情况提供日常现场服务，数据库运维职责和数据库备份职责的现场 A 岗服务工程师至少具备 5 年运维工作经验。须在故障发生后 5 分钟内到达现场处理故障，工作中应严格遵守采购人的各项规章和管理制度，服从采购人根据实际需求的工作时间安排。

采购人有权要求中标人撤换不符合要求的现场服务人员，中标人不得有异议，并在5个工作日内提交人员名单，待采购人考核同意后实行。

项目组成员名单表

序号	项目成员	姓名	技术职称	电话	电子邮件	相关技术资格证书	负责内容
1	项目经理						
2	现场运维成员1						
3	现场运维成员成员2						
4	现场运维成员成员3						
5	现场运维成员成员4						
...	...						

8.1.2 远程支持

中标人须保障7×24小时远程支持服务。在现场人员遇到无法处理的问题后，二线运维服务工程师需要提供远程协助。在出现影响生产的严重故障时，二线运维服务工程师能在30分钟之内响应，提出合理的处置建议，并在2小时内到达现场，快速恢复业务运行。系统恢复后分析故障原因，并提交详细报告。

8.1.3 电话支持

中标人需设立专人值守热线电话和相应技术支持服务小组(系统专家组和项目支持组)。中标人须承诺提供7×24的专属技术支持工程师手机电话技术支持服务。

8.2 项目人员管理与保障要求

1) 投标人应选派工作责任心强、技术水平高、业务熟练、管理经验丰富的人员，专职参加该项目的实施工作。

2) 投标人选派的专职人员应严格遵守采购人的各项规章和管理制度，服从采购人合理的工作安排，在项目实施期间不得兼任与本项目无关的其他工作。

3) 投标人应向采购人提交项目参与人员名单、简历，并需在项目人员一览表、项目人员简历中说明项目人员的数量、类别、技术职称、工作年限、相关证书、工作经验等信息，由采购人进行确认。

4) 投标人应保证项目实施人员应与所提交的项目组人员名单相符，未经采购人许可而随意变更项目组人员，采购人有权追究投标人责任，并采取相应处罚措施。

5) 中标人需保证项目经理、项目实施人员满足招标文件的要求。若采购人认为中标人的项目组成员不满足项目要求，则有权要求中标人对项目组成员进行更换。中标人应在一周之内调换符合采购人项目要求的项目组成员。

6) 中标人如遇特殊情况需调换项目组成人员，则应提前一个月书面通知采购人，在不影响项目工作并征得采购人同意的条件下，才能更换其项目组成员。

7) 中标人应保证项目组成员的稳定性，以保证项目实施工作顺利开展。

8.2.1 项目人员管理工作要求

1) 投标人应为本项目整体项目实施工作配置具有相应资质的人员，人员资质和能力不满足招标人要求的，须按照招标人要求增加或者更换。

2) 投标人应为本项目配备能够有效完成项目服务内容的现场运维工程师，且具备Oracle数据库OCP认证的工程师占比不少于75%。

3) 主要项目管理人员在服务期内原则上不发生变更，如需变更须在签订合同或开始实质性服务三个月后方可提出，并提前一个月前向采购人报告，并征得采购人对拟变更人员的同意。拟变更人员与新到岗人员要共同工作一个月，且采购人对交接过程、交接资料等同意后，投标人方可允许拟变更人员离岗。

★4) 中标供应商自行承诺：中标供应商为本项目提供服务的人员须与投标文件列明人员相同，并提供主要服务人员与中标供应商签订的劳动合同及缴纳社保的证明，因人员变动需更换主要运维人员的，中标供应商须提前将更换人员报采购同意，并提供人员劳动合同及社保证明。如采购人发现中标供应商为本项目提供服务的主要人员非中标供应商公司人员，采购人有权取消合同并追偿损失，依规记录税务系统政府采购履约不诚信黑名单，并限制其在税务系统参与政府采购项目。（提供承诺函并加盖公章）

8.2.2 项目人员保障工作要求

投标人需按照本项目运行维护服务工作要求，合理设置项目实施组织机构，妥善安排项目实施人员，并对项目人员进行有效管理，为其提供有力保障，以做好运维服务工作。

在服务期限内，投标人需按照项目实施计划，完成项目各类运维服务等工作，并做好项目报告（周报、月报、故障处理报告等）、项目验收工作。

8.3 服务承诺要求

投标人需对有关时间、数量等方面的服务需求，以及必须达到的服务需求进行承诺。项目服务期内无论出现任何故障，投标人都须首先按采购人要求排除故障，保证系统第一时间恢复正常运行，不得以任何理由影响采购人业务工作。（投标人须提供书面承诺并加盖投标人公章）

8.4 项目实施要求

8.4.1 项目实施总体要求

投标人需按照本项目运行维护服务工作要求，合理设置项目实施组织机构，妥善安排项目实施人员，并对项目人员进行有效管理，为其提供有力保障，以做好运维服务工作。

在服务期限内，投标人需按照项目实施计划，完成项目各类运维服务等工作，并做好项目报告（周报、月报、故障处理报告等）、项目验收工作。

8.4.2 项目实施内容要求

投标人需采取远程支持、电话支持等方式，提供数据库、中间件和数据库备份等日常运维服务、故障处理服务、应急保障服务、升级优化和漏洞修复服务、数据备份与恢复验证服务、征期值班保障服务等。

8.4.3 项目实施管理要求

投标人需做好项目组织机构设置、项目实施组织管理、升级完善过程管理等工作。

投标人需与采购人共同组成项目实施管理机构，负责整个项目的实施工作。投标人的专职项目团队必须严格遵守国家的政策法规，执行项目管理机构的各项规章制度，服从管理和调度，认真履行工作职责，圆满完成工作任务。

投标人需对项目人员审核、项目人员变更、项目交付成果质量、项目计划与报告提交、项目验收等工作进行有效管理。

- 1) 投标人需按照招标文件要求完成项目工作，项目交付的成果应满足采购人关于本项目的招标要求。
- 2) 投标人需按要求提交项目计划、项目周报。
- 3) 投标人需配合采购人完成本项目运维服务的验收工作。

4) 为确保采购人满意度，投标人需在实施优化阶段应提供现场服务，第一时间落实采购人的调整和优化建议，做到平滑交接。

▲8.5 项目问题处理时间（时效性）保障要求

一级故障5分钟内响应，1小时内解决故障；二级5分钟内响应，2小时内恢复业务系统正常运行；三级故障5分钟内响应，4小时内恢复业务系统正常运行。以及故障上报处理时限的要求，投标人应提出协助用户定位、排查、解决问题的处理时间保障方案和承诺。

8.6 项目验收要求

项目验收要求一般包含验收阶段、验收条件、验收要求、验收内容、主要交付物等内容。技术复杂、社会影响较大的货物类项目，可以根据需要设置出厂检验、到货检验、安装调试检验、配套服务检验等多重验收环节；服务类项目，可根据项目特点对服务期内的服务实施情况进行分期考核，结合考核情况和服务效果进行验收。

8.6.1 验收阶段划分

根据本项目的特点、服务期限、采购人的验收要求，本项目的验收工作不分阶段。在全部服务工作结束后，采购人将对投标人的服务内容实施情况、服务效果进行一次验收。

8.6.2 验收条件

本项目的验收条件要求如下：

- 1) 项目合同服务期满后，投标人已完成本项目的全部运行维护服务工作，服务内容实施情况、服务效果满足招标技术需求；
- 2) 投标人已整理完成项目服务过程中的各类运维服务工作文档、升级完善过程管理文档；
- 3) 投标人已向采购人提出项目服务验收申请。

8.6.3 验收标准要求

投标人需遵照本项目的ISO 20000服务规范、税务系统信息安全技术规范及相关要求、与运维服务管理工作相关的国家有关规定 / 标准或规范、招标文件明确的各项服务质量及具体技术指标要求、投标人的投标文件及承诺等验收标准，配合采购人开展项目验收工作。

8.6.4 验收方式及时间要求

服务期限届满后，投标人需向采购人申请对运维服务进行验收。采购人、投标人需共同参与验收。验收合格后，由采购人出具项目验收报告。

8.6.5 服务考核要求

考核结果采用评定得分的方式表示，采购人组织3人以上考核团队根据服务商实际维保服务情况进行打分（满分为100分），评定得分采用四舍五入取整后应用，单次考核累计90分以上视为考核合格。以下考核标准为参考方案，以供应商与采购人项目管理团队签订合同制定的最终考核标准或验收方案为准。

项目维保服务考评：

评价项目	评价细则		分值	评分
故障处理	一级故障：5 分钟内响应， 2小时内解决故障	系统重大故障、设备瘫痪、业务 丢失	10	
	二级故障：5 分钟内响应，2 小 时内恢复业务系统正常运行	系统部分设备故障，影响和限制 了部分业务运营	10	

	三级故障：5 分钟内响应，4小时内恢复业务系统正常运行	一般性技术故障或系统报错，不影响业务运营	5	
日常维护	日常性维护、巡检服务及时性		10	
	日常性维护、巡检服务质量		10	
主动预防维护	主动预防维护服务及时性		10	
	主动预防维护服务质量		10	
适应性、改善性维护	需要进行版本升级及补丁的安装情况		5	
	因实际需要，对运行性能参数进行优化，对备份策略进行调整的情况		10	
资料建档、完善、转移、存档。	及时提交技术服务相关的资料		5	
维护工作方式及要求响应	结合维护项目组的人员配备以及服务能力、对服务及相关产品的熟悉程度、考勤情况以及技术服务态度等维护工作情况给出相应的综合主观评分。		10	
运维误操作（扣分）	1、发生误操作，未引起业务中断，按次扣2分，不封顶； 2、发生误操作，引起普通业务系统中断的，按受影响系统数量×3计算扣分； 3、发生误操作，引起总局监控的核心业务系统中断的，总局未推送工单的，按受影响系统数量×3计算扣分；总局推送工单的，按受影响系统数量×5计算扣分；		扣分	
总局监控（扣分）	若中标供应商未在规定时限[参照“采购标的的服务标准”中技术支持服务时间（服务期限）需求] 修复故障导致总局对采购人进行绩效扣分的，对中标供应商按照总局绩效扣分数额×10进行扣分。		扣分	
人员离职交接情况（扣分）	现场服务运维人员未获采购人同意离职的，按每人扣5分，不封顶。 [说明参照“4、项目人员管理与保障要求”相关内容]		扣分	
服务满意度			5	

8.6.6验收争议事项解决

依据采购文件及响应文件及其合同约定解决，采购文件及响应文件及其合同未约定的，双方友好协商解决仍有争议的，提交有资质的第三方鉴定。

采购人履约验收部门不得无故拖延验收，超过规定时限未验收或未提交相关书面意见的，视同验收合格；成交供应商不配合验收、或者对采购人的验收异议未积极响应处理的，视同违约，依法承担列入失信人名录等法律责任。

在验收环节，对于投标人承诺达成的服务，若经检查无法满足服务要求，或经整改仍无法满足服务要求，则甲方将保留追究投标人相关法律或损失的权力。

8.6.7验收内容

本项目的验收工作需对各项运维服务的实施情况、服务效果进行全面评审和检验。

验收工作的主要内容要求如下：

- 1) 听取投标人的项目服务工作情况汇报。
- 2) 检查系统是否达到项目合同书的各项服务要求。
- 3) 审核投标人所提供的文件、数据、技术文档等资料，检验这些资料是否符合国家或有关部门的相关要求。
- 4) 根据技术标准、建设规范，检查升级完善、运维服务的各项技术指标是否达到要求。
- 5) 检查系统中发现的缺陷及遗留问题的解决情况、系统运行准备工作等情况，确定能否移交投入运行。
- 6) 检查系统使用操作人员、维护管理人员、其他第三方人员通过培训能否达到熟练进行系统使用操作和维护管理的程度。
- 7) 检查相关运维服务管理规章制度是否建立和健全。

8.6.8主要交付物

投标人在项目结束时，应及时向招标人交付所有技术成果（可运行系统、源程序、技术文档等）、运维服务工作成果（故障受理报告、故障处理报告、故障解决方案、日常运维建议或维护方案、巡检报告、运维报告（月报、季报、年报）等），不得直接将该技术成果用于与招标人无关的开发。

在项目升级完善开发过程中，为确保技术的一致性和完整性，投标人需按照产品移交计划分层次、分阶段进行技术成果交付。

投标人应在验收阶段将系统的全部有关技术文件、详细设计资料、测试报告、验收报告、用户文档等资料交付给国家税务总局贵州省税务局，不得有所保留。

投标人应保证交付文档的质量，做到文档的内容齐全、标记正确、文字清楚、数据准确、图文表一致，并应由采购人对资料完备性、内容针对性、内容充分性、内容一致性、文字明确性、图表详实性、易读性、文档价值等进行审查确认。

包括但不限于以下内容：

- 1) 配置管理的相关文档；
- 2) 日常监控的相关记录；
- 3) 例行维护的相关记录；
- 4) 健康检查的相关报告；
- 5) 故障管理的相关文档；
- 6) 软件安装配置、补丁升级的文档；
- 7) 备份策略、备份设备维护的文档；
- 8) 审计日志管理的相关文档；
- 9) 紧急救援工作的相关文档；
- 10) 其它在运维工作中产生的文档；
- 11) 总体验收报告。

9. 采购标的的其它技术要求

★9.1 项目保密要求

中标人与采购人签署采购合同时，需对其所有项目参与人员提供项目保密职责担保，并需由中标人及其所有项目参与人员与采购人分别签订《安全协议》、《保密协议》、《保密承诺书》，严格履行安全协议、保密协议和保密承诺书条款。

中标人及其所有项目参与人员应严格遵守采购人的保密要求，对应用系统数据、设备使用情况和系统架构等须严格保密，不得以任何形式向第三方传播由采购人所提供的资料。

项目保密期限不受本项目服务期限的限制，在本项目的服务合同履行完毕后，保密信息接受方仍应按照国家有关规定来承担保密义务。

中标人为采购人服务的运维人员，须提供无犯罪记录证明。如中标人和个人无法提供的，由供应商进行背景调查并出具证明和承诺函。

9.2 知识产权界定与保护要求

采购人对项目实施过程中所产生的所有成果（包括：发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等）享有永久使用权、复制权、修改权。

除本项目工作所需外，未经采购人书面同意，投标人不得擅自使用、复制采购人的商标、标志、数据信息、文档及其他资料。

投标人应保证在本项目中所有预装和为本项目安装的软件为在中国境内具有合法版权或使用权的正版软件，且无质量瑕疵。

投标人应保证所提供的产品及服务不侵犯第三方知识产权，否则，由此给采购人造成的损失由投标人来承担。

9.3 知识转移要求

中标人需将项目运维服务、升级完善过程中所产生的运维服务知识与经验技能资料、运维服务工作方案、运维问题解决方案、运维工作总结报告、升级完善开发与实施文档（需求分析报告、设计方案、源代码、部署方案、实施方案等），通过培训和文档等形式，转移给采购人。

9.4 项目归档要求

投标人应按照税务总局要求，结合采购人对项目文档的质量、数量、提供方式、提供时间等要求，对项目中系统运行维护、升级完善等服务工作所涉及的文档进行整理，并提交给采购人进行归档。

9.5 项目交接要求

项目完成后，中标人应将项目相关的所有报告、材料、过程文件全部交接给国家税务总局贵州省税务局，不得有所保留。交接的所有资料都必须为简体中文，且清楚明了。

9.6 运维办公环境要求

运维服务标的所需的软硬件运维工具应由中标人自行提供，采购人只提供必要的运维办公场所。（按采购人提供）

9.7 服务承诺要求

投标人需对有关时间、数量等方面的服务需求，以及必须达到的服务需求，做出服务承诺。

三、商务要求

注：标“★”号指标为必备指标、标“▲”号指标为重要指标，无标识指标为一般指标。

实现本项目目标的所有商务要求，包括但不限于取得采购标的时间、地点、财务和服务要求。

(一) 采购人取得采购标的时间（期限）

2023年12月9日至2024年6月30日。

(二) 采购人取得采购标的地点（范围）

实施地点：国家税务总局贵州省税务局。

(三) 本项目的付款进度和方式

在合同中具体约定付款进度和方式。

(四) 报价要求

报价为包干报价，包括中标供应商派驻到采购人运维工作现场及远程、后台等方式提供本项目的运维服务的所有人员工资薪金、福利报酬、差旅、税费、利润等费用。除此报价外，采购人不再支付任何费用。

(五) 合同签订要求

双方根据招标文件和投标文件补充完善招标文件中的“合同（参考）”，不得对招标文件和投标文件作实质性更改。于中标公告及中标通知书发出之日起30日内签订合同。

(六) ▲合同服务费用扣减或合同取消要求

投标人需自行书面承诺并加盖鲜章，充分理解以下合同服务费用扣减或合同取消要求条款：

由于中标供应商原因而不能有效完成运维服务工作的，采购人有权按比例扣减服务费用（合同约定），直至取消合同。

本项目服务期的前2个月为观察期，在此期间，采购人将考察中标人的服务能力和服务质量，出现1次违约或服务不达标的情况，或中标人在整个项目服务期内出现2次及以上违约或服务不达标的情况，则采购人有权立即终止服务合同及将依法将中标人列入失信黑名单，并对造成的不良后果要求中标人予以赔偿。

六、评审方法及评审标准

注：投标人提供的佐证资料模糊不清晰的，视同未提供。

A包：贵州税务 2023 年数据中心基础设施运行维护项目

本项目采用综合评分法，具体评分表如下：

注：中标人提供的佐证资料模糊不清晰的，视同未提供。

评审因素	分值	考核内容
投标报价（10分）	10	<p>投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价) × 10</p> <p>1. 评标基准价，指满足招标文件要求且投标报价最低，其报价分为满分。</p> <p>2. 评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价（因本项目专门面向中小企业采购，不再实行价格扣除优惠）。</p> <p>3. 评标委员会只对资格性检查和符合性审查合格的投标文件进行价格评审。超过项目预算的投标报价按无效投标处理。</p>
商务评审因素（40分）	投标人综合能力	<p>15</p> <p>投标人具备 IS09001(质量管理体系)、IS027001(信息安全管理)、IS020000(信息技术服务管理体系)、IS022301(业务连续性管理体系) 认证证书的，信息系统安全运维服务三级及以上资质证书的，以上每提供 1 项得 3 分，最多 15 分。</p> <p>注：以上内容投标人需提供证书复印件并加盖投标人公章，已失效、暂停或撤销的不得分。</p>
	业绩	<p>9</p> <p>投标人提供自 2020 年 1 月 1 日以来（以合同签订时间为准）基础环境运维服务类业绩，每提供一个项目业绩得 3 分，最多得 9 分（同一案例不重复计分）。</p> <p>注：基础环境运维服务是指对保证信息系统正常运行所必须的电力、空调、消防、安防等基础环境的运行维护，包括机房电力、消防、安防等系统的例行检查及状态监控、响应支持、性能优化等服务。投标人须提供合同首页、金额页、签字盖章页、合同标的内容页等证明材料的复印件并加盖投标人公章，未提供不得分。</p>
	项目团队技术力量	<p>16</p> <p>1. 投标人针对本项目拟派的项目经理具有计算机技术与软件专业技术资格(水平)考试高级信息系统项目管理师及 PMP 证书的得 2 分；具有 5 年以上项目管理经验并成功实施 3 个以上硬件运维或数据中心基础环境运维项目的得 2 分。共分 4 分。</p> <p>2. 投标人拟现场人员具备建(构)筑物消防员证书得 3 分、具备中国网络安全</p>

		<p>审查技术与认证中心颁发的信息安全保障人员资质的得 3 分，满分 6 分。</p> <p>3. 投标人运维团队二线工程师人员储备丰富，具备电工技术认证、空调相关专业中级以上职称、网络相关专业中级以上职称，每个得 2 分，满分 6 分。（一人多证的只计一人）</p> <p>注：投标人须提供以上人员的资质证书复印件及投标人为该人员缴纳的 2023 年连续 3 个月的社保证明，并加盖投标人公章，未提供不得分。</p>
技术评审因素 (48 分)	需求响应情况	<p>全部满足招标文件相关技术和商务需求非标★条款（即：标注“▲”号的重要项、未标注“▲”号的非重要项），并能出具相应证明或承诺书的，得满分 33 分。</p> <p>1. 重要项(标注“▲”号项) 评分标准 (25 分): 不满足本招标文件相关技术需求中标注“▲”号条款的，每不满足一项扣 10 分, 有 3 条及以上标注“▲”号的条款不满足的，此部分(重要项部分) 不得分。</p> <p>标注“▲”的为重要服务内容，投标人需自行出具能力证明或承诺书并加盖公章，承诺能满足此部分要求。</p> <p>2. 非重要项(未标注“▲”号项) 评分标准(8 分): 不满足本招标文件相关技术需求中未标注“”号的条款的，每不满足一条扣除 4 分: 有 2 条及以上条款不满足的，此部分(非重要项部分) 不得分。</p> <p>标注“★”项(若有) 是评标委员会在符合性审查环节进行审查的实质性内容，不满足者作无效投标处理</p>
	基础设施维保服务方案	<p>投标人在充分理解本项目服务内容及标准的前提下，针对本项目编写基础设施维保服务方案，包括基础设施和机房场地环境的月度健康检查、保养、故障处理和故障设备维修等内容。</p> <p>提供的方案满足招标文件要求，无瑕疵，得 5 分；</p> <p>提供的方案内容存在 1 处瑕疵，得 3 分；</p> <p>提供的方案内容存在 2 处瑕疵，得 1 分；</p> <p>未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在 3 处及以上瑕疵，得 0 分。（本项所称“瑕疵”是指存在内容缺项、不完整或缺失关键点；内容与本项目需求不符；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；现有国内技术条件下不可能出现的情形等任何一种情形。）</p>
	应急处置方案	<p>投标人提供的应急处置方案需详细描述数据中心可能存在的电力中断、温度升高、机房漏水等异常场景，投标人为快速数据中心正常运行而采取的针对性应急措施，方案包含详尽的应急响应流程、人员安排、应急替换的备品备件清单等内容。</p>

		<p>提供的方案满足招标文件要求，无瑕疵，得 5 分；</p> <p>提供的方案内容存在 1 处瑕疵，得 3 分；</p> <p>提供的方案内容存在 2 处瑕疵，得 1 分；</p> <p>未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在 3 处及以上瑕疵，得 0 分。 （本项所称“瑕疵”是指存在内容缺项、不完整或缺失关键点；内容与本项目需求不符；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；现有国内技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形。）</p>
运维管理服务方案	5	<p>投标人提供的项目运维管理服务方案须详细描述 7×24 小时运行监控服务人员配置及排班计划、人员设备进出场地管理措施、场地环境管理措施、调整支持服务计划，运行监控月度、季度分析报告组成章节等内容。</p> <p>提供的方案满足招标文件要求，无瑕疵，得 5 分；</p> <p>提供的方案内容存在 1 处瑕疵，得 3 分；</p> <p>提供的方案内容存在 2 处瑕疵，得 1 分；</p> <p>未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在 3 处及以上瑕疵，得 0 分。 （本项所称“瑕疵”是指存在内容缺项、不完整或缺失关键点；内容与本项目需求不符；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；现有国内技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形。）</p>
落实政府采购政策(2分)	2	<p>1. 促进中小企业发展：专门面向中小企业采购，不再给予价格扣除优惠。</p> <p>2. 技术创新：提供国家主管部门颁发的有效证书，给予 1 分的加分。</p> <p>3. 少数民族及少数民族地区政策性加分：对原产地在少数民族自治区和享受少数民族自治待遇的省份的投标主产品(不含附带产品)，享受政策性加分和价格扣除，在总得分基础上加 1 分。投标主产品按照不得低于本采购项目预算金额 50%进行确定。</p>
总分 100 分		

B 包：贵州税务 2023 年视频会议系统运行维护项目

本项目采用综合评分法，具体评分表如下：

注：投标人提供的佐证资料模糊不清晰的，视同未提供。

类别	评审因素	分值	考核内容
----	------	----	------

报 价 (10 分)	投标 报价 (最 后报 价)	10	<p>投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价) × 10</p> <p>1、评标基准价，指满足招标文件要求且投标报价最低，其报价分为满分。</p> <p>2、评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。(因本项目专门面向中小企业采购，不再实行价格扣除优惠)</p> <p>3、评标委员会只对资格性检查和符合性审查合格的投标文件进行价格评审。超过项目预算的投标报价按无效投标处理。</p>
商 务 评 审 因 素 (15 分)	公 司 业 绩 情 况	15	<p>投标供应商提供 2020 年 1 月 1 日以来，具备视频会议运维服务类、实施类案例，每提供一个有效案例得 3 分，最高 15 分（同一项目不重复计分）。</p> <p>注：上述案例须提供包含项目名称、服务内容在内的有效合同复印件（加盖供应商鲜章），提供不全、或未提供本项不得分。</p>
技 术 评 审 因 素 (73 分)	需 求 响 应 情 况	35	<p>全部满足招标文件相关技术及商务需求非标★条款（即：标注“▲”号的重要项、未标注“▲”号的非重要项），并能出具相应证明或承诺书的，得满分 35 分。具体如下：</p> <p>1. 重要项（标注“▲”号项）评分标准（25 分）：标注“▲”的条款，全部满足的得 20 分，每不满足一项扣 10 分，超过 3 条不满足的，此部分（重要项）不得分；</p> <p>“▲”标注的技术要求为重要服务内容，投标人需自行出具能力证明或承诺书并加盖公章，承诺能满足此部分要求。</p> <p>2. 非重要项（未标注“▲”号项）评分标准（10 分）：未标注“▲”的条款，全部满足的得 10 分，每不满足一条扣 5 分；超过 2 条不满足的，此部分（非重要项）不得分。非重要项按采购需求的技术和商务偏离表打分，负偏离即为不满足。</p>
	服 务 及 时 性	11	<p>1. 投标人承诺在遭遇现场值守技术人员不能处理的视频会议重大故障时，投标人二线技术支持团队应在 5 分钟内响应，30 分钟内到达采购人主会场处理故障。提供服务及时性承诺函并加盖鲜章得 3 分。</p> <p>2. 投标人在项目所在地设有（或中标后 10 日内组建）备品备件库（提供本地办公场所房产证或租房合同等有效证明材料或组建承诺并加盖鲜章，得 3 分。</p> <p>3. 投标人提供不少于 4 台视频会议终端、不少于 6 台摄像机备件，提供备品备件承诺函并加盖鲜章得 5 分，不提供不得分。</p>

团队技术力量	12	<p>1. 本项目项目经理需具备 PMP 项目管理认证或信息系统项目管理师证书的得 5 分，不提供不得分。</p> <p>2. 投标人服务团队成员具备三年以上视频会议行业技术服务工作经验，提供声明函并加盖鲜章的得 7 分，不提供不得分。</p> <p>注：须提供上述人员有效认证证书复印件、投标人 2023 年来连续 3 个月为该员工缴纳的社保证明（加盖供应商鲜章），不提供或不具备得 0 分。</p>
项目运行维护方案	10	<p>投标人提供的运行维护方案应包含详尽的会议现场值守服务、技术支持服务、二线技术支持响应服务、日常运维服务、故障处理服务等内容。</p> <p>提供的方案满足招标文件要求，无瑕疵，得 10 分；</p> <p>提供的方案内容存在 1 处瑕疵，得 6 分；</p> <p>提供的方案内容存在 2 处瑕疵，得 2 分；</p> <p>未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在 3 处及以上瑕疵，得 0 分。</p> <p>（本项所称“瑕疵”是指存在内容缺项、不完整或缺失关键点；内容与本项目需求不符；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；现有国内技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形。）</p>
应急处置方案	5	<p>投标人提供的应急处置方案需详细描述可能造成视频会议突然中断的各种因素，中标人为</p> <p>快速恢复会议正常进行采取的针对性应急措施，方案包含详尽的应急响应流程、人员安排、应急替换的备品备件清单等内容。</p> <p>提供的方案满足招标文件要求，无瑕疵，得 5 分；</p> <p>提供的方案内容存在 1 处瑕疵，得 3 分；</p> <p>提供的方案内容存在 2 处瑕疵，得 1 分；</p> <p>未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在 3 处及以上瑕疵，得 0 分。</p> <p>（本项所称“瑕疵”是指存在内容缺项、不完整或缺失关键点；内容与本项目需求不符；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；现有国内技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形。）</p>
落实政府采购政策（2 分）	2	<p>1. 促进中小企业发展：专门面向中小企业采购，不再给予价格扣除优惠。</p> <p>2. 技术创新：提供国家主管部门颁发的有效的创新证书，给予 1 分的加分。</p> <p>3. 少数民族及少数民族地区政策性加分：对原产地在少数民族自治区和享受少数民族自治待遇的省份的投标主产品（不含附带产品），享受政策性加分和价格扣除，在总得分基础上加 1 分。投标主产品按照不得低于本采购项目预算金额 50% 进行确定。</p>

总分	100	
----	-----	--

C包：贵州税务 2023 年国产化后台支撑系统优化完善及运行维护和贵州税务 2023 年通用信息化办公设备运维服务项目

本项目采用综合评分法，具体评分表如下：

注：投标人提供的佐证资料模糊不清晰的，视同未提供。

类别	评审因素	分值	考核内容
报价（10分）	投标报价（最后报价）	10	<p>投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价)×10</p> <p>1. 评标基准价，指满足招标文件要求且投标报价最低，其报价分为满分。</p> <p>2. 评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价（因本项目专门面向中小企业采购，不再实行价格扣除优惠）。</p> <p>3. 评标委员会只对资格性检查和符合性审查合格的投标文件进行价格评审。超过项目预算的投标报价按无效投标处理。</p>
商务评审因素（28分）	公司资质情况	8	<p>1. 具有 ISO/IEC 20000 服务管理体系认证证书，且在有效期内的的得 2 分，否则得 0 分。</p> <p>2. 投标人具有 ISO/IEC27001 信息安全管理体系统认证证书，且在有效期内的得 2 分，否则得 0 分。</p> <p>3. 投标人具有 ISO22301 业务连续性管理体系认证证书，且在有效期内的得 2 分，否则得 0 分。</p> <p>4、投标人具有中国网络安全审查技术与认证中心颁发的《信息系统安全运维服务资质》认证证书，且在有效期内的得 2 分，否则得 0 分。</p> <p>注：要求提供上述证书复印件并加盖投标人公章，未提供的不得分。</p>
	相关要求	8	<p>公司必须承诺熟练运维国产化软件，提供承诺函并加盖投标人鲜章，得 8 分，不提供不得分。</p>
	成功案例	12	<p>2020 年 1 月以来（以合同签订日期为准）投标人独立承担的国产化 OA 系统运维服务类项目案例（同一案例不重复计分），每提供 1 个合同得 2 分，最多得 12 分。</p> <p>提供合同首页、金额页、签字盖章页、合同标的内容页等证明材料的复印件并加盖投标人公章，不提供不得分。</p>
技术评审因素	项目经理情况	4	<p>项目总监或项目经理具有有效的项目管理专业人士资格认证证书（PMP），或信息系统项目管理师（高级）证书，每提供一个证书得 2 分，最多得 4 分。</p>

(60分)		<p>提供人员资质证书复印件及由投标人缴纳的 2023 年连续 3 个月的个人社保证明及劳动合同复印件并加盖投标人公章, 未提供不得分。</p>
二线紧急运维支持人员情况	3	<p>1. 二线紧急运维支持团队人员具有 PostgreSQL 数据库的有效 PCP 认证证书或人大金仓 Kingbase 数据库高级认证证书, 且在有效期内的, 1 证 1 分, 最高得 2 分;</p> <p>2. 二线紧急运维支持团队人员须熟练掌握麒麟、统信等国产操作系统的高级运维, 提供承诺函加盖鲜章得 1 分, 不提供不得分;</p> <p>注: 须提供以上认证证书复印件或承诺函并加盖投标人鲜章 (原件备查), 同时提供以上人员在该公司 2023 年度连续 3 个月以上缴纳社保证明, 未提供不得分。</p>
一线日常运维保障人员技术水平	6	<p>1. 本项目一线日常运维保障人员具有 PostgreSQL 数据库的有效 PCP 认证证书, 或人大金仓 Kingbase 数据库中级及以上认证证书, 且在有效期内的, 1 证 1.5 分, 最高得 3 分;</p> <p>2. 本项目一线日常运维保障人员具有有效的注册信息安全专业认证证书 (CISP), 或信息安全保障人员认证证书 (CISAW), 每提供一个证书得 1.5 分, 最多得 3 分。</p> <p>注: 投标人须提供上述人员资质证书复印件并加盖投标人鲜章, 同时提供该人员在该公司 2023 年度 3 个月以上缴纳社保证明, 未提供不得分。</p>
技术需求响应情况	20	<p>全部满足招标文件相关技术需求非标★条款 (即: 标注“▲”号的重要项、未标注“▲”号的非重要项), 并能出具相应证明或承诺书的, 得满分 20 分。</p> <p>1. 重要项 (标注“▲”号项) 评分标准 (12 分): 不满足本招标文件相关技术需求中标注“▲”号条款的, 每不满足一项扣 6 分, 有 2 条及以上标注“▲”号的条款不满足的, 此部分 (重要项部分) 不得分。</p> <p>“▲”标注的技术要求为重要服务内容, 投标人需自行出具能力证明或承诺书并加盖公章, 承诺能满足此部分要求。</p> <p>2. 非重要项 (未标注“▲”号项) 评分标准 (8 分): 不满足本招标文件相关技术需求中未标注“▲”号的条款的, 每不满足一条扣除 2 分; 有 4 条及以上条款不满足的, 此部分 (非重要项部分) 不得分。</p>
问题处理时间保障	12	<p>对投标人协助用户定位、排查、解决问题的处理时间保障方案和承诺情况进行评分, 投标人需按以下三项内容自行出具服务期内问题处理时间保障承诺书, 并加盖公章, 不提供不得分:</p> <p>1. 承诺每次故障引起全省范围内业务中断时间均小于 4 小时的, 得 4 分,</p>

		<p>其他不得分；</p> <p>2. 承诺 1 级故障问题的定位、排查、解决时限：在 10~15 分钟完成的，得 8 分；在 15~30 分钟完成的，得 4 分；在 30 分钟以上完成的，得 0 分。</p>
项目需求理解方案	5	<p>投标人在充分理解本项目服务内容及标准的前提下，从服务层面对项目进行详尽的整体分析理解，准确理解项目的总体架构、数据架构、系统部署、配套软件功能等方面，编写项目需求理解方案。</p> <p>评分标准：提供的方案满足招标文件要求，无瑕疵，得 5 分； 提供的方案内容存在 1 处瑕疵，得 3 分； 提供的方案内容存在 2 处瑕疵，得 1 分； 未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在 3 处及以上瑕疵，得 0 分。</p> <p>（本项所称“瑕疵”是指存在内容缺项、不完整或缺失关键点；内容与本项目需求不符；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；现有国内技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形。）</p>
运行维护方案	6	<p>投标人提供的运行维护方案应包含详尽的日常运维服务、故障处理服务、应急保障服务、系统升级优化、漏洞修复服务、数据备份与恢复验证服务等内容。</p> <p>评分标准：提供的方案满足招标文件要求，无瑕疵，得 6 分； 提供的方案内容存在 1 处瑕疵，得 4 分； 提供的方案内容存在 2 处瑕疵，得 2 分； 未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在 3 处及以上瑕疵，得 0 分。</p> <p>（本项所称“瑕疵”是指存在内容缺项、不完整或缺失关键点；内容与本项目需求不符；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；现有国内技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形。）</p>
升级完善过程管理	4	<p>投标人提供的升级完善过程管理应包含详尽的升级方案、测试方案、测试用例、升级报告、应急预案、回退方案等内容。</p> <p>评分标准：提供的方案满足招标文件要求，无瑕疵，得 4 分； 提供的方案内容存在 1 处瑕疵，得 3 分； 提供的方案内容存在 2 处瑕疵，得 1 分； 未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在 3 处及以上瑕疵，得 0 分。</p> <p>（本项所称“瑕疵”是指存在内容缺项、不完整或缺失关键点；内容与本项目需求不符；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；现有国内技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形。）</p>
落实政府	2	<p>1. 促进中小企业发展：专门面向中小企业采购，不再给予价格扣除优惠。</p>

采购政策（2分）		<p>2. 技术创新：提供国家主管部门颁发的有效的创新证书，给予得1分。</p> <p>3. 少数民族及少数民族地区政策性加分： 对原产地在少数民族自治区和享受少数民族自治待遇的省份的投标主产品（不含附带产品），享受政策性加分和价格扣除，在总得分基础上加1分。投标主产品按照不得低于本采购项目预算金额50%进行确定。</p>
总分	100	

D包:贵州税务2023年数据库及中间件运维服务项目

本项目采用综合评分法，具体评分表如下：

注：投标人提供的佐证资料模糊不清晰的，视同未提供。

类别	评审因素	分值	考核内容
报价 (10)	投标报价（最后报价）	10	<p>投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价) × 10</p> <p>1. 评标基准价，指满足招标文件要求且投标报价最低，其报价分为满分。</p> <p>2. 评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价（因本项目专门面向中小企业采购，不再实行价格扣除优惠）。</p> <p>3. 评标委员会只对资格性检查和符合性审查合格的投标文件进行价格评审。超过项目预算的投标报价按无效投标处理。</p>
商务 评审 因素 (26)	公司资质情况	6	<p>1. 投标人具有 ISO9001 质量管理体系认证证书，且在有效期内的得 2 分；</p> <p>2. 投标人具有 ISO/IEC27001 信息安全管理体系认证证书，且在有效期内的得 2 分；</p> <p>3. 投标人具有 ISO22301 业务连续性管理体系认证证书，且在有效期内的得 2 分；</p> <p>注：投标人须提供上述认证证书复印件加盖投标人鲜章，否则不得分。</p>

	<p>案例及验收情况</p>	<p>20</p>	<p>1. 投标供应商提供 2020 年以来已经验收通过的 5 个现场数据库中间件运维服务案例，同一案例中同时包含 Oracle 数据库和 weblogic 中间件运维的得 3 分；同一案例中只包含 Oracle 数据库运维的得 2 分；同一案例中只包含 weblogic 中间件运维的得 0.5 分；同一案例中同时包含非 oracle 数据库和非 weblogic 中间件运维的得 0.25 分，其它情况不得分，同一案例不重复计分，本项最高得 15 分。投标人须提供现场运维服务案例的合同关键部分扫描件，包括封面、合同大签页、合同实施内容和验收证明材料等加盖投标人鲜章，未提供不得分；</p> <p>2. 鉴于工作实际需要，投标人需提供 2020 年以来数据库的存储盘、数据盘或数据文件损坏的紧急救援成功案例，每个案例 1 分，最高 5 分。投标人须提供能证明存储盘、数据盘或数据文件损坏紧急救援成功的包含甲方签章的合同、故障处理报告或运维工单，不提供不得分。</p> <p>注：投标人须提供每个案例中包含数据库种类、数据库所属系统名称、数据库在所属系统及用途的详细说明材料，并承诺材料真实有效，加盖投标人鲜章，不提供本项不得分。</p>
<p>技术评审因素 (62)</p>	<p>技术需求响应情况</p>	<p>10</p>	<p>全部满足招标文件相关技术需求非标★条款（即：标注“▲”号的重要项、未标注“▲”号的非重要项），并能出具相应证明或承诺书的，得满分 10 分。</p> <p>1. 重要项（标注“▲”号项）评分标准（6 分）：不满足本招标文件相关技术需求中标注“▲”号条款的，每不满足一项扣 3 分，有 2 条及以上标注“▲”号的条款不满足的，此部分（重要项部分）不得分。</p> <p>“▲”标注的技术要求为重要服务内容，投标人需自行出具能力证明或承诺书并加盖公章，承诺能满足此部分要求。</p> <p>2. 非重要项（未标注“▲”号项）评分标准（4 分）：不满足本招标文件相关技术需求中未标注“▲”号的条款的，每不满足一条扣除 1 分；有 4 条及以上条款不满足的，此部分（非重要项部分）不得分。非重要项按采购需求技术和商务偏离表打分，负偏离即为不满足。</p>

项目经理水平	6	<p>1. 本项目的项目经理具备服务项目经理 ITIL 证书，或项目管理专业人士资格认证证书（PMP），或信息系统项目管理师（高级）证书，1 证 1.5 分，最高 3 分。</p> <p>2. 本项目的项目经理具备 oracle 的有效 OCM 证书，得 3 分。</p> <p>注：</p> <p>1) 须提供以上人员在该公司 2023 年连续 3 个月缴纳社保证明。</p> <p>2) 项目经理属于二线支持人员的，若其 OCM 证书已在“二线支持人员情况”项计分，则在本项中不重复计分（即本项 OCM 证书计 0 分）。</p> <p>3) 须提供以上认证证书和缴纳社保证明复印件加盖投标供应商鲜章，未提供不得分；</p>
一线团队技术力量	16	<p>本项目现场工程师具有：</p> <p>1. 现场人员具有 oracle 的有效 OCP 认证证书，1 证 3 分，最高得 9 分；</p> <p>2. 现场人员具有 PostgreSQL 的有效 PCP 认证证书，1 证 1 分，最高得 2 分；</p> <p>3. 现场人员具有计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试高级证书，1 证 1.5 分，最高得 3 分；</p> <p>4. 现场人员具有国际注册信息系统安全专家证书（CISSP），或注册信息安全专业人员证书（CISP），或信息安全保障人员认证证书（CISAW），1 证 1 分，最高 2 分。</p> <p>注：投标人须提供上述资格证书复印件并加盖投标人鲜章，同时提供该人员在该公司 2023 年度近 3 个月以上连续缴纳社保证明。</p>
二线支持人员情况	14	<p>本项目支持团队人员具有：</p> <p>1. 支持团队人员具有 oracle 的有效 OCM 认证证书，1 证 3 分，最高得 9 分；</p> <p>2. 支持团队人员具有 PostgreSQL 的有效 PCP 认证证书，1 证 1 分，最高得 2 分；</p> <p>3. 支持团队人员具有计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试高级证书，1 证 1.5 分，最高得 3 分。</p> <p>注：1) 须提供以上认证证书复印件；</p> <p>2) 须提供以上人员在该公司 2023 年度连续 3 个月缴纳社保证明，未提供不得分。</p>

运行维护方案	8	<p>投标人提供的维保方案应包含不限于对省级税务局核心业务系统数据库和中间件数量、覆盖全省范围、故障处理时限、省级核心数据库备份规范、恢复制度、恢复验证、传统赛门铁克备份设备、未来面向 Oracle 架构的海量数据备份的新技术、工作流程运维服务的理解，详尽的运维服务体系、运维服务计划，日常运维内容，与运维质量保障措施和应急响应预案等方面的内容。</p> <p>提供的方案满足招标文件要求，无瑕疵，得 8 分；</p> <p>提供的方案内容存在 1 处瑕疵，得 4 分；</p> <p>提供的方案内容存在 2 处瑕疵，得 2 分；</p> <p>未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在 3 处及以上瑕疵，得 0 分。</p> <p>（本项所称“瑕疵”是指存在内容缺项、不完整或缺失关键点；内容与本项目需求不符；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；现有国内技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形。）</p>
管理方案	5	<p>投标人提供的项目管理方案应包含详尽的项目计划管理、项目进度管理、项目配置管理、项目质量管理、项目风险管理、项目沟通管理等内容。</p> <p>提供的方案满足招标文件要求，无瑕疵，得 5 分；</p> <p>提供的方案内容存在 1 处瑕疵，得 3 分；</p> <p>提供的方案内容存在 2 处瑕疵，得 1 分；</p> <p>未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在 3 处及以上瑕疵，得 0 分。</p> <p>（本项所称“瑕疵”是指存在内容缺项、不完整或缺失关键点；内容与本项目需求不符；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；现有国内技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形。）</p>
知识转移方案	2	<p>投标人提供的项目知识转移方案应包含详尽的知识转移内容、转移形式、转移要求、转移时限等内容。</p> <p>提供的方案满足招标文件要求，无瑕疵，得 2 分；</p> <p>提供的方案内容存在 1 处瑕疵，得 1 分；</p> <p>未提供方案或不满足招标文件要求或存在 2 处及以上瑕疵，得 0 分；</p> <p>（本项所称“瑕疵”是指存在内容缺项、不完整或缺失关键点；内容与本项目需求不符；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；现有国内技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形。）</p>
运维自动化水平	1	<p>为提升运维的质量和效率，投标人承诺按照国家税务总局提供的监控软件标准，开发相应接口完善数据库自动化日常监控工作，得 1 分。</p> <p>本项所需材料、证书复印件、承诺函须加盖投标人鲜章，否则不得分。</p>

落实政府采购政策(2)	2	<p>1. 促进中小企业发展：专门面向中小企业采购，不再给予价格扣除优惠。</p> <p>2. 技术创新：提供国家主管部门颁发的有效的创新证书，给予得 1.5 分。</p> <p>3. 少数民族及少数民族地区政策性加分： 对原产地在少数民族自治区和享受少数民族自治待遇的省份的投标主产品（不含附带产品），享受政策性加分和价格扣除，在总得分基础上加 0.5 分。投标主产品按照不得低于本采购项目预算金额 50%进行确定。</p>
总分	100	

注：

1、“商务评审因素”考察投标供应商或厂商的整体实力；“技术评审因素”考察投标供应商对本项目的实际资源投入。

2、符合条件的中小企业指依据《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）第十一条规定，在投标文件中出具《中小企业声明函》；符合条件的监狱企业指依据《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）规定，在投标文件中出具由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件；符合条件的残疾人福利企业指依据《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）规定，在投标文件中出具《残疾人福利性单位声明函》。

七、合同管理安排

- 1) 合同类型：技术服务合同。
- 2) 定价方式：固定总价。
- 3) 合同文本的主要条款：国家税务总局政府采购规范2.0参考合同范本（按民法典修改）。
- 4) 风险管控措施：依据法律法规规章，财政部、国家税务总局及国家税务总局贵州省局规范性文件组织实施。

八、采购需求公示期限：

2023年8月30日至2023年8月31日

九、意见反馈方式：

明诚汇采项目管理有限公司（以下简称“采购代理机构”）受国家税务总局贵州省税务局（以下简称“采购人”）的委托，对“**贵州税务2023年数据中心基础设施运维服务、视频会议运维服务、国产化后台支撑系统优化完善及运行维护和通用信息化办公设备运维服务、数据库及中间件运维服务项目**”进行公开招标采购，现对采购人提供的采购需求进行公示，公开征询意见。

- 1、采购需求：详见附件；
- 2、意见反馈：任何单位和个人对本项目文件采购需求公示有异议的，可在公示期限内，反馈意见给代理机构。
- 3、意见反馈方式：对采购需求提出相关意见（应说明理由）应客观公正、实事求是，并在公示期内将相关意见以书面形式（加盖公章）提交至明诚汇采项目管理有限公司。