**南京信息工程大学金牛湖产教融合园区实验中心维保服务采购项目招标文件**

（招标编号： JZCG-2022-00101 ）

(2022年 10 月 12 日 12:00 定标发标版)

为满足学校相关教学科研工作需要，受校金牛湖产教融合园区管委会委托，就金牛湖产教融合园区实验中心维保服务项目进行公开招标，欢迎符合条件的供应商报名投标，现将有关情况说明如下：

**一、招标项目名称及简要说明**

1. 项目名称：南京信息工程大学金牛湖产教融合园区实验中心维保服务项目。

2. 项目说明：南京信息工程大学金牛湖产教融合园区内，本次招标项目必须由中标单位自行完成，严禁转包和擅自分包。否则我校有权单方面终止本合同的执行，并且中标人支付按合同价款20%的违约金，由此所造成的一切后果和经济损失均由中标人自行负责和承担。

3.本次招标采取公开招标方式，不承诺最低价（最高价）中标。招标公告和中标公示信息均在**[https://bulletin.nuist.edu.cn/779/lis](https://bulletin.nuist.edu.cn/779/list.htm)**[t.htm](https://bulletin.nuist.edu.cn/779/list.htm)和**[zbc.nuist.edu.cn](http://zbc.nuist.edu.cn)**网页上公开发布,接受监督。欢迎社会招标机构和网站转载，转载信息与我校网站信息不一致时，以我校网站为准。

4.招标文件由我校采购人、项目归口管理部门和招标办联合起草；经学校相关职能部门会审通过形成正式招标文件。同时打印3份纸质的正式招标文件，由招标办负责人和招标办工作人员同时签字并加盖财务处骑缝章后，分别交招标办、项目归口管理部门（或采购人）、审计处各1份，作为相关部门存档、合同签订、项目竣工验收和决（结）算审计，以及处理纠纷等的依据。

5.正式的答疑回复文件也按上述方式处理留存。

6.投标有效期：自开标之日起90天内投标有效。

7.招标过程接受学校纪检监察部门监督检查。

**二、对投标人及投标报价的要求**

**一、投标人必须符合以下能力、信誉和资质要求：**

*（一）参加政府采购的供应商应当具备政府采购法第二十二条第一款规定的条件，并依照政府采购法实施条例第十七条规定提供下列材料：*

1.具有独立承担民事责任的能力，提供法人或其他组织的营业执照等证明文件，复印件加盖公章；

2.法人代表授权书（原件）及法定代表人、授权代表身份证复印件（如果是法定代表人直接参与投标的可以不提供授权书）；

3.具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度，提供距开标时间六个月内任意一月份的财务状况报告（至少包括资产负债表和利润表）（法人或者其他组织成立未满三个月的可以不提供），或其银行出具的资信证书（复印件）（开标前六个月内），或其上一年度经审计的财务报告复印件加盖公章；

4.具有履行合同所必需的设备和专业技术能力（根据项目需求提供履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料或相关加盖公章的承诺函，承诺函自行编写）；

5.参加政府采购活动近三年内（成立时间不足三年的、自成立时间起），在经营活动中没有重大违法记录（提供承诺书，格式自拟，重大违法记录是指供应商因违法经营受到刑事处罚或责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额等行政处罚）；

6.有依法缴纳税收的良好记录，提供距开标时间六个月内任意一月份的纳税凭据复印件加盖公章（依法免税的应提供相应文件说明）；

7.有依法缴纳社会保障资金的良好记录，提供距开标时间六个月内任意一月份的依法缴纳社会保障资金的凭据复印件加盖公章；

8.本项目拒绝下述供应商参加本次采购活动的情形：

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

（2）凡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，不得再参加本项目的采购活动。

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

9.本项目不接受联合体投标。

二、本项目采用资格后审法，唱标后，进行资格审定。

三、投标人应按附件2、附件3的格式报价，每一项目只有一个报价，不应有任何选择性报价。报价中应明确所投产品（或服务）的名称、品牌和型号，每一项目的报价应附有该项目的技术性能、材质、主要附件的详细描述和材料分析表等。

四、项目若有分包，投标人可对招标清单中的任一分包、几包或全部分包投标，但不可拆分单一分包内容。对所投标的各分包项目，分别报投标单价和总价。

五、本项目为交钥匙工程，报价为货物（含服务）到招标文件指定的地点安装完毕并验收合格后的最终报价。投标人的报价应将设备费、服务费、代理费、运输费、上下力费、检测费、安装费、调试费、安装辅材、合理利润、国家相关税费（含关税）及其他所有费用包含在内，一旦确定中标，不得另行提出其他费用要求。

六、本项目预算价为25万元，本项目只接受人民币报价。

三、对投标文件的要求

1.投标人根据招标公告向我校提出报名后，从公告中自行下载招标文件电子版，并按招标文件的要求认真编制投标文件。

2.投标文件一正四副，正、副本均须列出目录，内容不得有插行、涂抹、粘贴等，并打印装订成册。

3.投标文件用档案袋密封，档案袋封面标明“正本”或“副本”字样，并注明招标编号、投标项目名称、投标人名称及投标人代表姓名、手机号码（务必留手机号码，不得留座机号码，以便联系）。

4.为便于唱标和减少浪费，请将1份正本单独封装，另外4份副本可叠加封装在一个大的档案袋中（4份副本无需分别封装在4个档案袋中，一个大档案袋封装不下的除外）。每家投标人在送交投标文件时，只需交2个档案袋即可，即1个正本档案袋，1个大的副本档案袋。

5.投标文件应包含以下内容（所有材料必须加盖投标单位公章）：

（1）经投标单位法人或委托代理人代表签字并加盖单位公章的投标函（附件2格式，为便于唱标，此函件请务必放置在投标文件内页的第一页）；

（2）投标价格明细表（附件3）；

（3）300元报名资料费银行转账回单（复印件）；

（4）投标人相关资质证明文件复印件（如：营业执照、组织机构代码证、银行基本户开户证、生产许可证、资质证书等）；

（5）授权委托书、被委托人身份证复印件；

（6）产品（或服务，下同）技术性能参数的详细描述一览表（投标文件在对投标标的物进行技术和商务描述时，必须完全按照招标文件附件1中的章节顺序依次逐条响应，不得颠倒顺序，不得有漏项，不得原封不动地引用招标文件附件1中的章节、句段；投标文件应采用文字加图片或图形描述的方式对标的物进行必要的、详尽的说明；

（7）产品技术和商务指标偏差表；

（8）产品服务方案；

（9）产品销售授权书或代理证书（如系代理公司的）；

（10) 产品质量、工期、安全、管理及售后服务承诺书；

（11）产品质量检测报告、质保、认证等证书；

（12）投标单位或产品或服务近三年相关业绩证明材料（含中标通知书、合同及竣工验收意见表，三者缺一不可）；

（13）对所提供投标资料真实性的声明，如有失信，自愿接受我校的相关处罚（法人代表或授权委托人签名并加盖单位公章的原件）；

（14）招标文件规定或投标人对照评标办法的得分因素以及附件1相关要求认为应提交的其他资料和文件。

（15）投标人必须投本标书所有标段的设备，不允许分标段投标；标书中服务器标段必须满足所有参数要求，其余标段标★的参数必须满足，否则视为无效标书；所有设备质保年限必需满足标书附件4中售后服务要求，中标后在签订合同前必须提供原厂服务承诺书，否则视为无效标书。

6.投标人在投标文件中应承诺对如下内容已完全理解，如不承诺，视为认可：

（1）在参与我校相关项目的招投标活动中，遵纪守法，诚信经营，公平竞争；

（2）不向项目主管单位、招标主管单位、采购人、评标专家等相关人员行贿或提供好处等；不与招标采购项目的主管单位、招标管理部门、采购人、评审专家或其他投标人串通，干扰学校招标采购市场秩序；

（3）不向学校提供虚假资质文件或采用各种虚假应标方式进行投标竞争；不采取“围标、陪标”等商业欺诈手段参与投标；不发生其他有悖于招标采购“公开、公平、公正和诚信”原则的行为；

（4）不采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人；

（5）不在提供商品和服务时以次充好，损害学校的利益；本项目所明确指定的物品名称、规格、品牌（产地）、性能，或明确提出其他各项要求的，投标单位保证中标后按要求执行；特殊情况下，做任何更改必须经我校书面认可，否则本校有权酌减直至拒付货款；

（6）本项目的中标单位由本校评标专家组按规定程序确定（采用“评定分离”制的项目除外）；

（7）未能中标单位，本校对其原因不作解释；

（8）投标单位对本文件其他内容已充分理解，并承诺一经中标即严格按合同执行，合同附件与合同有同等法律效力。

四、开标程序

1.招标文件给出评标办法（见附件5）,供投标人和评标专家组参考。

2.在开标前工作日的半天，由校相关部门按照评委产生办法，从校招标和验收专家库中随机抽取评委，组成评标专家组。涉及学校发展等重大项目，经一定程序批准后，可临时组成综合评标专家组。对专业技术特别的项目，经一定程序批准后，从省市招标专家库中聘请一定数量的校外评审专家。

3.由招标办根据政府和行业相关规定，以及招标工作经验，在起草招标文件时提出建议评标办法。招标文件传阅过程中，相关部门可对建议评标办法提出修改意见。投标人也可以在答疑过程中对评标办法提出修改建议。经过上述程序确定招标文件和评标办法。

4.招标办工作人员在投标人的见证下唱标。投标人或投标人代表在唱标结果上签名确认。如投标人均未参加唱标，则由招标办工作人员和评标专家组组长、采购人代表共同签名确认。重要项目另请纪检监察部门代表签字。

5.评标专家组按照确定的评标办法，根据投标人核心指标和非核心指标满足情况、报价、样品（有的项目有样品）、工作方案设计、产品或服务质量以及满足招标文件要求的程度、业绩、服务承诺等因素公正、独立综合打分和综合排序，确定拟中标单位。

备注：评标统计规则：各评委先对各家单位综合得分情况进行排序，再将各评委排序累加，数字最小者为第一名，余类推，如有并列，再计算总分加以区别。

6.投标报价有算术错误的，评标专家组按以下原则对投标报价进行修正，修正的价格经投标人书面确认后具有约束力。投标人不接受修正价格的，其投标作无效标处理。

(1）投标文件中的大写金额与小写金额不一致的，以大写金额为准；正本和副本不一致的，以正本为准。

(2）总价金额与依据单价计算出的结果不一致的，以单价金额为准修正总价，但单价金额小数点有明显错误的除外。

7.招标办根据评标专家组综合排序，在学校网站和招标办网站对拟中标单位进行公示。公示结束，无异议，确定中标单位。

五、无效投标

投标文件出现下列情形的，将作为无效投标文件，不得进入评标：

1.投标文件未按照招标文件的要求予以密封的；

2.投标文件中应盖投标单位公章未盖章的（含投标函、承诺函），或投标文件中投标单位法定代表人（或委托代理人）应盖章签字未盖章签字的，或投标文件正（副）本整本均未见法定代表人或委托代理人签字的；

3.投标文件少项漏项，或关键内容字迹模糊、无法辨认的；

4.有1个核心指标或有5个及以上非核心指标未能满足的；

5.投标单位提供的服务未能响应招标文件要求的，或服务不能满足招标要求的，或不符合招标文件规定的其他实质性要求的，或投标文件附有招标人不能接受的条件的；

6.技术指标响应内容未按照招标文件附件1中的章节顺序依次逐条响应；投标文件未采用文字加图片或图形描述的方式对货物进行必要的、详尽的说明，原封不动地引用招标文件附件1中的章节、句段的；

7.报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或不能诚信履约的，评标专家组要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交有关证明材料。投标人不能证明其报价合理性的，评标专家组将其作为无效投标处理；

8.报价超过预算金额，或以人民币之外的币种报价的；

9.无300元报名资料费银行转账回单复印件的，或报名资料费银行转账回单中无**“JZCG-2022-00101资料费”**字样的；

10.招标文件中虽没明确，但经评标专家组讨论通过的符合无效投标情形的其他条件。

六、评标办法

1.本着“质量第一、价格合理、服务优异、保障有力”的原则，由采购人、项目归口管理部门和招标办从报价得分、技术得分、服务、业绩、信誉得分五个方面提出评标办法（见附件5）。

2.为保证招标质量，在评标办法中设核心指标。每个分包的核心指标不超过5个。

七、合同、履约、验收及结算等事项

1.合同：

（1）中标公示结束无异议后5个工作日内，中标单位须及时缴纳中标价的10%作为履约保证金并前来我校领取《中标通知书》（一式二份），服务完成后无息退还。

（2）中标单位须在接《中标通知书》起7个工作日内，凭《中标通知书》原件与项目归口管理部门或采购人签订供货和服务合同。中标人不得以任何理由拖延、拒签合同；中标单位拒不签订合同的，我校将其列入黑名单，三年内不得到我校从事任何招投标活动。

（3）附件6合同仅为参考样本，最终以通过我校审核后签署的合同为准。

2.服务地点：南京信息工程大学校内。

3.付款方式：

签订合同后，从服务开始2个月，经校方初验合格，预付合同金额的50%，服务期满最终验收合格后，支付至合同金额的100%。

4.资料费：300元/家。

（1）我校不接收现金或支付宝等方式交费。各投标人务必通过单位银行基本账户提前将资料费汇至我校以下账号：**户名：南京信息工程大学；账号：10115401040000228；开户银行：中国农业银行南京盘城支行**。请各投标人务必在转账留言栏备注填写**“JZCG-2022-00101资料费”**字样，并尽量将投标单位的纳税识别号一并备注在转账留言栏中，以便开票和对账。请各单位在报名时将转账回单复印件务必放入《投标文件》中（无此证明，一律作为无效标处理）。

（2）**我校提供电子普通发票，招标办定期到财务结算中心对账（时间约半个月）。请投标单位在邮件报名时提供单位纳税人识别号，并确保联系人手机号及邮箱状态正常，以便接收电子发票信息。**

5.履约保证金：中标价10%。

（1）为降低投标人的投标成本，避免交、退投标保证金带来的麻烦，本着相互理解和相互信任的原则，努力构建诚信社会，本项目投标时各单位无须缴纳投标保证金，中标公示后，仅中标单位需缴纳履约保证金（未中标单位无需缴纳任何保证金）。中标公示后，请中标单位自行将履约保证金汇至学校财务账户后先到财务结算中心（财务处二楼201室）开具缴款收据，凭缴款收据到招标办领取中标通知书后再与采购单位签订供货和服务合同。履约保证金交款账号同300元资料费（**户名：南京信息工程大学；账号：10115401040000228；开户银行：中国农业银行南京盘城支行**）。

（2）履约保证金的退还方式：项目按照合同约定完成并无质量问题后，由中标单位向项目归口管理部门或采购人提交退还履约保证金的申请报告，由项目归口管理部门（或使用部门）负责人签字确定同意退还后，再到财务处财务结算中心（财务处二楼201室）办理退还手续。

（3）履约保证金交退咨询：财务处结算中心（体育馆北面，南气宾馆东侧的大学生创业中心3号楼二楼201）。

（4）如中标单位有下列情况之一，不予退还履约保证金，我校将其列入招投标诚信“黑名单”，3年内不得到我校从事任何投标活动。

a.中标单位未能按学校通知，在规定时间内签署合同；或签署合同后未能履约、单方撕毁合同等；

b.中标单位在投标过程中存在串通投标等违规或舞弊行为；或中标单位借用其他公司相关资质的；

c.出现其他不予退还履约保证金情形的。

6.验收：按学校验收规定执行，项目合同是验收的主要依据。

7.质保：参照附件4服务要求

八、日程安排和联系方式

1.报名时间：招标信息发布后。

2.领取招标文件：自行下载。

3.答疑时间：

（1）投标人如有疑问，请在**2022年10月19日11：30**前将问题以word格式或txt格式发至2483567991@qq.com（质疑函请勿以JPG或PDF格式，对JPG和PDF格式的附件一律删除，不予采纳，敬请谅解）。

（2）我校项目归口管理部门将通过招标办向各投标人统一进行书面（或电子版）答疑回复。

4.投标文件

（1）投标送达方式：**只接受以邮寄方式送达，并请务必用顺丰快递**，邮寄材料务必于投标截止时间前送达我校，请各投标单位自行安排邮寄时间，投标截止时间后，招标人不受理任何投标文件。（友情提醒：疫情期间快递耗时可能比平时长，请各投标单位予以充分考虑）。**（若后期有调整，会将调整信息发送到各投标单位报名邮箱，请各投标单位在投标前密切关注报名邮箱）**

（2）投标截止时间：2022年11月01日14：00。

（3）邮寄送达地点：南京市浦口区宁六路219号南京信息工程大学东苑大学生创业中心3号楼（体育馆北面三层小楼）210室招标办。联系人：马老师、罗老师、刘老师；联系电话：025-58731441。

5.开标、唱标和评标

（1）开标、唱标：2022年11月01日14：00；(不安排公开开标、唱标，由招标办工作人员在我校纪检监察部门监督见证下进行，开标、唱标工作全程视频监控并录像)。

（2）唱标和开标地点：南京信息工程大学东苑大学生创业中心3号楼（体育馆北面三层小楼）210室。

6.相关单位联系人及电话

（1）招标办：联系电话：025-58731441，联系人：马老师、罗老师、刘老师；

（2）用户单位联系电话：13815893592，联系人：徐老师。

**南京信息工程大学招标办**

2022年10月12日

**附件1：**

金牛湖产教融合园区实验中心维保服务项目

**一 服务需求**

**1.1 服务内容**

金牛湖产教融合园区实验实训中心目前有专业实验室24间，包含电气类实验室6间，电子信息类实验室8间，计算机类实验室10间。实验中心维保服务项目为金牛湖产教融合园区实验中心开展正常实验教学和各类考试等提供技术和服务保障，主要涉及云桌面系统（H3C品牌）、服务器、光纤交换机、存储、监控、集控中心、网络、扩声系统、中控系统、大屏一体机等硬件设备及软件的维护。正常质保期内软、硬件故障及时联系承建单位维修；质保期外上报学校，由学校联系维修、维护或更换。具体服务内容如表所示：

项目服务期限：自合同签订之日起一年。

驻场运维服务需向园区实验中心提供如下服务：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务模块** | **服务子项**  | **服务描述** |
| 1 | **基础运维** | **服务计划与监控** | 根据园区实验中心要求制定年度维护服务计划，每季度对服务内容进行回顾和调整，全程对服务质量进行监控 |
| 2 | **日常维护与监控** | 协助园区实验中心对云桌面平台软件和相关的服务器、存储和网络、大屏一体机、扩声系统、中控、监控系统等硬件设备及各类线路进行日常维护和例行监控，并提供维护服务记录 |
| 3 | **高级巡检服务** | 每天通过云桌面平台巡检，提前发现问题，及时排查；每季度一次，定期采集云桌面平台软件和相关硬件设备的运行信息并进行分析，对云桌面平台的运行和维护现状进行检查，并对存在的潜在风险和漏洞进行分析和汇报。 |
| 4 | **信息分析整理** | 协助园区实验中心管理设备资产信息（序列号、维保起始时间）、网络拓扑信息（IP地址、接口、对端设备等），为后续运维工作提供参考依据。 |
| 5 | **故障与问题处理** | 快速解决由于相关设备本身原因造成的故障和问题，并恢复业务；对于重大问题，直接升级到原厂专家，提升问题处理效率，并全程跟踪问题的处理进展，定期回顾。 |
| 6 | **设备硬件维护** | 根据服务器、网络、存储等硬件设备的备件服务级别，协助园区实验中心进行快速备件更换 |
| 7 | **重大变更协助** | 协助变更责任人制定云平台变更实施方案，对变更实施方给予必要的指导和配合 |
| 8 | **服务总结与汇报** | 每季度一次日常维护服务总结，每年度一次对园区实验中心汇报，听取园区实验中心相关意见，做出后续服务工作规划 |
| 9 | **云运维** | **云服务开通** | 协助园区实验中心开通云服务，包括云桌面、云存储、云网络等 |
| 10 | **云资源管理** | 每周输出云资源（CPU、内存、存储、网络等）使用情况的总结报表，为容量管理决策提供参考 |
| 11 | **云迁移协助** | 有业务迁移需求时，根据迁移服务商要求，提供迁移环境信息，协助准备迁移环境。 |
| 12 | **云技术培训** | 每季度一次向园区实验中心提供云桌面平台相关产品培训、运维案例分享，提升运维团队技术水平。 |
| 13 | **专项保障** | **重大时刻值守** | 在任何可能对业务运营产生重大影响或园区实验中心指定的其他重要时刻，提供专业的值守保障服务 |

**1.2 服务要求**

具备独立IT维护服务能力，并能通过自动化的运维工具和手段协助需求方开展深入运维（运维对象包括H3C品牌云桌面系统）。具体要求如下：

▲ 1、现网设备梳理：

服务提供厂商承诺中标后对云桌面进行现状梳理，并交由原厂认证。输出健康体检报告并提出合理优化建议作为后续工作重点；（提供检查图并输出系统健康报告经原厂商证明的有效文件）

2、厂商联调机制：

为保证服务质量，本项目需要获得设备原厂商配合，以解决重大疑难问题，服务商需对主要系统平台整体架构及维护流程熟悉了解，具有原厂商专业培训：

▲1）提供云桌面系统操作及运维经过原厂商培训的有效证明；

▲2）提供设备统一管控系统操作及运维经过原厂商培训的有效证明；

▲3）提供AI智慧课堂教学系统操作及运维经过原厂商培训的有效证明；

▲4）提供实验教学互动系统与资源管理平台系统操作及运维经过原厂商培训的有效证明；

**1.2.1 日常运行管理与服务**

1. 外包服务商提供专业服务工程师团队在学校进行驻场服务。

2. 驻场服务工程师上班时间根据学校上课时间安排。

3. 发生故障时驻场服务工程师10分钟内现场响应，协助报修老师或学生进行现场故障诊断、制定故障恢复方案并现场排除故障。

4. 对于每日报修的故障，驻场服务工程师做好维修记录登记，并每日邮件给学校管理者。

5. 重要活动及考试前至少提供不低于2人以上针对性的设备巡检及保养，以及过程技术保障。

**1.2.2 周期性巡检管理服务**

周期性巡检是主动服务，宗旨是提前发现问题解决问题

1. 服务商为学校提供实验室云桌面系统及多媒体设备和系统的周期性巡检服务，定期进行较为全面的检查和分析，发现设备运行中存在的问题和潜在风险，对检查结果进行分析，提出相应的解决方案，形成总结报告于每月5日前上报学校管理者，并采取相应解决措施。

2. 在巡检过程中发现故障，及时解决问题，把故障排除在先，保证用户日常教学能够顺利进行。

3. 在寒、暑假期对实验室云桌面系统及多媒体设备和系统进行全面巡检和消缺，保障开学正常教学秩序。

**1.2.3 建立设备维修档案**

1. 服务商根据学校的资产管理，对设备进行摸底，建立设备档案。

2. 在设备档案的基础上建立维修档案。

3. 服务商提供故障设备维修方案，包括故障原因、解决方法及后期使用注意事项。

4. 服务商对达不到使用标准的、需要更换的零配件、耗材及相关维修费用及时向学校进行报备；学校根据服务商的意见及日常需要，配备相应的备用设施设备或耗材，方便服务商进行及时维修和更换。

5. 服务人员对日常消耗品建立入库出库台账。

6. 不能即时排除的故障设备维修完毕时间在5-7个工作日内，服务人员进行维修进度跟踪，并实时汇报给学校管理部门。在故障维修期间按应急预案保证正常教学。建立全过程维修档案。

**1.2.4 现场技术支持和保障**

1.服务商需对相关软硬件或系统使用者提供设备操作指导及培训。

2.需要多媒体技术支持的活动或考试等，服务商应提供现场技术保障。

3.服务商对于上课期间遇到的无法现场排除的故障，需提供快速解决的应急方案，并持续跟进解决问题，故障排除后及时向报修教师和管理部门反馈。

**1.3服务考核标准**

1 服务商应提供服务规范和档案材料

1)服务商提供日常服务人员行为规范。

2)服务商提供标准的日常运维服务工具包。

3)服务商提供巡检记录及日常维修记录。

4)服务商建立巡检流程及设备台账。

5)服务商提供常见故障处理预案。

6)服务商提供设备维修及耗材报备表。

2.服务人员必须熟悉每间教室内设备工作原理及设备状况，以便及时发现问题，迅速排除故障。因服务人员业务不熟练造成的服务投诉的，视为服务不合格。

3.投诉达3次后服务商必须更换人员，否则终止合同。

4.服务人员应以饱满热情的态度为广大师生提供服务。因服务人员态度差造成的服务投诉的，视为服务不合格。

5.服务人员工作应科学严谨，及时按时。因服务人员工作主观原因造成的服务投诉的，视为服务不合格。

6.服务人员应按照校方要求及时到岗，经校方考勤擅自脱岗、离岗，经常迟到早退的，视为服务不合格。

7.服务人员因操作不规范，损坏设备及造成其他财产损失的，视为服务不合格。所造成的损失照价赔偿。

8.服务人员发生违反学校规定，违法违纪行为的，视为服务不合格。

**1.4 考核评分**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考核项目 | 考核内容及形式 | 分值 | 评价主体 |
| 1 | 服务纪律 | 人员队伍、服务态度、受投诉、表扬情况 | 10 | 教学中心、设备处 |
| 2 | 教学保障 | 日常运维，周期性服务保障情况 | 30 | 相关部门 |
| 3 | 业务水平 | 技术水平、业务熟练、受投诉、表扬情况 | 30 | 教学中心、设备处 |
| 4 | 档案资料 | 各类档案记录及时、准确、完整 | 20 | 教学中心、设备处 |
| 5 | 满意度 | 服务、履约等综合情况 | 10 | 相关部门 |

注：考核分数低于60分的，不得参与下年度的招标。

**1.5双方关系及人员**

1.服务商派驻的工作人员，由校方安排具体工作并对校方负责。

2.中标人安排在校方的工作人员，必须提供身份证复印件交给校方登记备案，如中标人工作人员需变更，须提交书面申请给校方，经校方同意后重新提交新的工作人员身份证复印件后方可完成更换。未经校方许可，服务商不得随意更换人员。

3.服务商若要更换人员，必须提前30天通知校方。

4.若出现服务商工作人员无法正常工作，服务商应在一个工作日之内派驻替代人员。

* **（本部分内容由南京信息工程大学[金牛湖产教融合园区管委会](https://jnhyq.nuist.edu.cn/%22%20%5Ct%20%22https%3A//www.nuist.edu.cn/875/_blank)提供并负责）**

**二 评审方法及评分标准**

本次评审采用综合评分法，即在最大限度地满足采购文件实质性要求前提下，按照采购文件中规定的各项因素进行综合评审，由评审委员会根据响应文件对采购文件的响应程度，以及相应的比重或者权值等，综合评定后确定成交供应商候选人。评审得分由高到低顺序排列；得分相同的，最终报价低的为成交供应商候选人。得分且最终报价相同的，按技术指标优劣顺序排列，技术指标优的为成交供应商候选人。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评分因素** | **评审细则** | **分值** |
| 1 | 报价 | 满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×20 | 20 |
| 2 | 技术及服务响应 | 根据供应商对服务的响应情况进行评审，完全响应得40分，“▲”项指标属于重要指标，需按要求提供相应证明文件，每有一项不满足扣3分，其他指标不满足一项扣1分，扣完为止。 | 40 |
| 3 | 服务方案 | 根据供应商提供的服务计划及维护服务方案进行评审，方案内容需涵盖技术规范书要求。方案非常全面具体，内容详细完善、切实可行，得3分。服务方案比较全面，内容较详细完整、切实可行，得2分。服务方案不全面不具体，内容一般，可行性一般，得1分。未提供方案不得分。 | 3 |
| 根据供应商提供的运维管理方案进行评审，包括服务管理流程、质量保障体系等。服务管理流程完备，质量保障措施合理可行，得3分。服务管理流程基本具备，质量保障措施基本合理可行，得2分。服务管理流程不够完备，质量保障措施一般，得1分。未提供方案不得分。 | 3 |
| 根据供应商提供的团队管理方案进行评审，包括对服务人员考核管理制度、服务人员能力提升计划、后备团队建设及人员储备等。考核管理制度有效、完善，服务人员能力提升计划详细，后备团队建设及服务人员储备有长期有效的规划，得3分。考核管理制度比较完善，服务人员能力提升计划较为详细，后备团队建设及服务人员储备有规划，得2分。考核管理制度不完善，服务人员能力提升计划一般，后备团队建设及服务人员储备无规划，得1分。未提供方案不得分。 | 3 |
| 供应商对多媒体（触控大屏、扩声系统、融合系统支撑平台与配套附件、监控）及课堂互动教学管理平台服务情况进行全面监控，需体现系统架构拓扑，记录多媒体设备及平台的维护、维修事件，常见故障描述，应急措施，维护、维修方法，日常设备保养措施等；方案，全面、合理、科学得10分，比较全面、比较合理、基本可行得6分，基本可行得2分，其他或未提供不得分。 | 10 |
| 4 | 综合实力 | 1、供应商具有有效期内的3A级信用企业、3A级重服务守信用企业认证证书，每提供一项得2分，同时具备得4分。 | 4 |
| 供应商具有ISO9001质量管理体系、ISO14001环境管理体系、ISO45001职业健康安全管理体系认证证书，每提供一个得1分，不提供不得分。 | 3 |
| 供应商具有ISO20000信息技术服务管理体系认证证书得3分，不提供不得分。 | 3 |
| 供应商团队成员具有国家级标准机构（如工信部教育与考试中心）认证的教育技术工程师证书，提供得4分，不提供不得分；（提供证书以及对应人员所在公司社保证明：社保时间段：2021年9月-2022年8月） | 4 |
| 供应商具有“云终端控制”软件著作权证书得3分，不提供不得分。 | 3 |
| 供应商具有“智慧考试管理平台”计算机软件著作权证书得2分，不提供不得分。 | 2 |
| 5 | 响应文件制作响应情况 | 响应文件目录完整、评分索引准确、页码正确得2分，目录完整、评分索引、页码编制有一项欠缺扣1分，最低得0分。 | 2 |

* **（本部分内容由南京信息工程大学[金牛湖产教融合园区管委会](https://jnhyq.nuist.edu.cn/%22%20%5Ct%20%22https%3A//www.nuist.edu.cn/875/_blank)提供并负责）**

**附件2：**

**投标函**

致：南京信息工程大学

根据贵方（项目名称）（项目编号）投标邀请，正式授权下述签字人(姓名和职务)代表投标人 （投标人名称），提交投标文件。

据此函，签字人兹宣布声明和承诺如下：

1、**我们的资格条件完全符合政府采购法和本次招标要求**，我们同意并向贵方提供了与投标有关的所有证据和资料。

2、按招标要求，我们的投标总报价为人民币大写 ，小写：￥ 。

3、项目负责人(姓名)，身份证号。

4、我们已详细审核全部招标文件及其有效补充文件，我们放弃对招标文件任何误解的权利，提交投标文件后，**不对招标文件本身提出质疑**。否则，属于不诚信和故意扰乱政府采购活动行为，我们将无条件接受处罚。

5、我们同意从规定的开标日期起遵循本投标文件，并在规定的投标有效期期满之前均具有约束力。

6、一旦我方中标，我方将根据招标文件的规定严格履行合同，并保证于承诺的时间完成服务的启动/集成、调试等服务，交付采购人验收、使用。

7、我方决不提供虚假材料谋取中标、决不采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人、决不与采购人、其它投标人或者采购人恶意串通、决不向采购人、采购人工作人员和评委进行商业贿赂、决不在采购过程中与采购人进行协商谈判、决不拒绝有关部门监督检查或提供虚假情况，如有违反，无条件接受贵方及相关管理部门的处罚。

8、与本投标有关的正式联系方式为：

地址：

电话：

传真：

开户银行：

银行账号：

投标人法定代表人姓名（签字）：

投标人名称：（盖章）

日期： 年 月 日

**附件3：**

投标项目报价明细表

投标人

招标编号及分包号

投标报价

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **分包号** | **品牌** | **货物****名称** | **货物****描述** | **计量****单位** | **数量** | **单价** | **每项****总价** | **质保****时间** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 合计总价 | 大写：小写：元 |

（可续页）

单位盖章：

授权代表签字：

年月日

**附件4：服务要求**

**附件5：**

**参考格式，本合同内容条款在正式签署前可具体补充细化，仅作参考，最终合同以采购人法务审查通过的版本为准）**

**（采购人）（项目名称）采购合同**

**（服务类）**

**甲方（采购人）**：

**乙方（供应商）**：

**招标编号**： **采购代理机构**：

**签订时间：**

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照 项目名称（招标编号： ） 采购文件、投标（响应）文件规定条款和中标（成交）供应商承诺，甲方向乙方购置相关货物，双方同意以下内容（包括合同附件A、附件B）。

**第一条　服务内容、服务期限**

1、乙方所提供的服务必须与采购文件和承诺相一致。服务内容、时限、完成标准、服务费见合同附件A。

2、如果乙方在工作中因自身过错而发生任何错误或遗漏，乙方应无条件更正，而不得向甲方另外收取服务费，并就因此而对甲方造成的损失承担赔偿责任，若因甲方原因造成工作的延误，将由甲方承担相应的损失。赔偿以合同附件A所载明的该项服务内容对应的服务费为限。

3、乙方的服务承诺：

（1）乙方接到甲方通过电话、信函传真、电子邮件、网上提交等方式提出关于附件A所列服务的请求后，在两个有效工作日内给予响应并提供服务。若乙方未予以响应，视为乙方认可甲方要求，乙方必须按照请求执行。

（2）乙方提供给甲方的服务，必须按照合同附件A规定的标准进行。

**4、本项目服务期限： 年，自 至 。**

**第二条　服务费及支付方式**

1、服务费总金额为 元/年，大写 （人民币）: 。

2、本合同约定服务费仅包含合同附件A中列明的工作。如果甲方要求扩大项目范围，或因甲方改变已经议定的项目内容导致乙方需重复进行项目步骤，对于增加工作部分，双方应及时协商，无论服务费是否发生变更，均需签署《项目变更补充合同》作为依据。

3、甲乙双方一致同意项目服务费按阶段以人民币形式支付。每阶段末，甲方将在验收确认该阶段服务完成合格，并且乙方发出该阶段工作的服务费账单及正式有效的税务发票后个工作日内，向乙方支付约定的服务费。

4、阶段付款的比例及时间约定如下：

项目阶段付款金额付款时间

第一阶段 　　元附件A所列服务内容之序号（ ）~（）结束之后；………………；

第 阶段　 元附件A所列全部服务项目结束汇报之后；验收单或验收报告双方已签字确认无异议，并且甲方按本合同第三条第二款规定留存质量保证金后，甲方在个工作日内支付剩余货款。

5、具体的付款方式： 。

6、有关发票方面的任何问题，甲方应在收到发票后及时书面通知乙方，乙方应及时作出解释或解决问题，以使甲方能按时付款。

7、乙方将自行承担项目实施范围内合理的差旅费用。

8、乙方同意免除项目杂费。

**第三条　履约、质量保证金**

1、乙方在签订本合同之前，须按本合同约定服务费总金额（≤10%）比例向甲方交纳履约保证金。待服务验收合格无异议后5个工作日内无息返还。

2、甲方按本合同总价款5%比例留存质量保证金，质量保证期\_\_\_\_个月，甲方应在质量保证期届满后5个工作日内按规定无息返还乙方。

**第四条　合同的变更、终止与转让**

1、按照《中华人民共和国政府采购法》第50条规定，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止。

2、乙方不得擅自转让、分包其应履行的合同义务。

3、双方除非事先得到对方的书面同意或本合同另有约定，任何一方不得将本合同项下的任何权利、义务、责任转让给任何第三方。

4、乙方逾期未完成约定义务超过 日，甲方有权单方解除本合同。

5、乙方履行本合同约定义务时，未达到甲方要求，修改或整改超过次，仍然无法达到甲方要求，甲方有权单方解除本合同。

**第五条违约责任**

 1、乙方应提供符合本合同约定和行业规范及惯例的专业化服务，如果达不到甲方的要求，乙方应立即更换人员或改进方法，以达到甲方要求。乙方如因服务错误、失误等原因导致甲方解除合同，乙方应承担全部责任外，还应退甲方还全部服务费并向甲方支付合同总价 10%的违约金，造成甲方损失的，乙方还 应承担赔偿责任。

2、乙方如果未按本合同约定的服务内容和方式履行合同项下义务，则甲方可以采取必要的补救措施，由此产生的风险和费用将由乙方承担。同时，甲方有权决定是否继续履行合同。如果甲方解除合同，则乙方应退还全部服务费并承担由此而给甲方造成的损失。

3、乙方逾期完成服务的，乙方应按本合同约定服务费总金额每日1‰比例向甲方支付违约金，由甲方从待付款中扣除；逾期超过约定日期15个工作日不能完成服务的，甲方可解除本合同。

4、乙方因逾期完成服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应返还全部服务费，并向甲方支付本合同约定服务费总金额10%比例的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

**第六条　争议处理**

甲乙双方如对本合同约定条款的理解存在歧义或在本合同履行过程中发生争议，双方应友好协商解决，协商不能解决的，任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

**第七条不可抗力**

1、“不可抗力”是指所有超出本合同双方控制范围的事件，该事件应不可预见，或虽然可以预见，但通过合理努力无法阻止或避免其发生，且这类事件发生于本合同签字之后，并且阻止任何一方全部或部分履行本合同。

2、由于不可抗力事件，致使任何一方不能履行其在本合同项下的义务，该方不承担由此给另一方造成的损失；该方应及时通知另一方其不能履行或延迟履行合同义务的原因，并应尽快向另一方提供有关发生不可抗力的证明文件，按事故对本合同的影响程度，双方协商是否终止本合同，或部分免除本合同的义务。

**第八条其他**

1、合同附件A和合同附件B是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

2、本合同未尽事宜，由甲乙双方负责人协商后达成书面补充协议，补充协议具备与本合同同等法律效力。

3、对本合同内容的任何修改和变更需要用书面形式，并经双方签字盖章后生效。

**第九条　签订本合同依据**

1、甲方发出的采购文件、中标（成交）通知书；

2、乙方提供的投标（响应）文件；

3、投标承诺书。

**第十条**本合同一式 份，甲方 份，乙方 份。（如有需要可另增加）

本合同自甲乙双方签字盖章后生效。

|  |  |
| --- | --- |
| 甲方（公章）年 月 日 | 乙方（公章）年 月 日 |
| 单位地址：  | 单位地址：  |
| 法定代表人（或委托代理人）（签字）： | 法定代表人（或委托代理人）（签字）： |
| 电话： | 电话： |
| 电子邮箱： | 电子邮箱： |
| 开户银行： | 开户银行： |
| 账号： | 账号： |
| 邮政编码： | 邮政编码： |