**广东财经大学后勤管理信息平台运维及升级**

**服务项目询价文件**

根据《广东财经大学校内分散采购实施办法（试行）》有关规定，我校拟通过简易询价采购方式选定一家供应商负责提供后勤管理信息平台运维及升级服务，欢迎符合资格条件的单位前来报价。具体询价内容如下：

**一、项目编号:** FA-202206-030

**二、项目名称：广东财经大学后勤管理信息平台运维及升级服务项目**

**三、投标人/供应商资格条件**（投标时提供证明文件，并加盖报价供应商公章）**：**

1.具有独立承担民事责任能力，且具备履行合同所必需的设备和专业技术能力。

2.具有合法有效的企业法人《营业执照》副本或事业单位法人证书或法人登记证书。

3.本项目属于专门面向中小微企业采购的项目。（需提供中小企业声明函）。

4.报价供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以采购人于报价截止日当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询结果为准，如相关失信记录已失效，报价供应商在投标时须提供相关证明资料）。

5.本项目不接受联合体投标。

**四、项目概况**

1.项目名称：后勤管理信息平台运维及升级服务。

2.采购预算：95,000.00元。

3.项目简介与总体要求：

后勤管理信息平台2019年建设并试运行，主要包含基础数据管理、公寓管理、网上报修、车辆管理、门户大厅、服务评价、耗材管理、权限管理等功能模块，因建设公司原因，该平台系统各项功能模块均未按期建设完成，现该项目停滞，无运维人员配合整改、试运行及运维等工作。为了保证已建平台系统在用功能模块的正常运行，确保在用的基础数据管理、网上维修报修、耗材管理、权限管理等服务模块正常运转，预防系统出现瘫痪导致业务工作无法正常开展，现急需采购一家供应商负责我校后勤管理信息平台的运维服务及部分功能升级。

通过主动运维的服务模式，降低软件系统的故障率，并提升资源利用率，保障学校后勤管理信息平台核心应用系统的高效、稳定运行，需达到以下目标：

（1）加强信息系统运行维护管理，维护系统正常运行、记录系统的运行情况。

（2）保证后勤管理信息平台上已建业务系统的正常运行，确保后勤管理信息平台的各项业务正常衔接，适时调整部分业务系统流程，适应实际的工作开展，保障主要业务系统7\*24小时不间断地运行；如系统出现故障，排除或减缓故障，使系统恢复正常运行。

（3）建立一套规范、先进、安全、稳定的运维体系，最终达到提高服务满意度并降低成本的目的。

Ⅰ.通过对后勤信息系统软件的运行维护服务，实现相关业务的连续性及用户满意度达标的服务目标。

Ⅱ.业务连续性指标：软件系统全年平均修复时间(MTTR) <120分钟,平均故障间隔时间>90天；

Ⅲ.故障最大恢复时间<24小时。

**五、采购内容**

| 序号 | 物资（服务）名称 | 单位 | 数量 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 后勤管理信息平台运维及升级服务 | 项 | 1 | 详见技术要求 |

**六、技术要求**

**1.具体维护模块：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **模块名称** | **单位** | **数量** | **需求内容** |
| 1 | 基础数据管理 | 套 | 1 | 维护教务系统同步到后勤系统中，教职工、学生、机构部门信息同步，基本信息管理，学校信息、楼栋基本信息通知公告审批等基本功能更新完善及维护。 |
| 2 | 网上报修管理 | 套 | 1 | 维护日常报修，事项新增，物业人员新增，教职工新增同步，权限和角色授权，维修单修改审批，回退，统计汇总导出，BUG修复等工作。 |
| 3 | 服务评价系统 | 套 | 1 | 维护系统问卷基本信息，问卷新增，问卷发布，问卷统计，以及问卷内容导出，BUG修复等工作。 |
| 4 | 耗材管理系统 | 套 | 1 | 维护耗材仓库基本信息，耗材类别、规格，事项管理、审批工作流调整、费用预算审批调整、耗材出库错误单人工修复以及BUG缺陷修复等工作。 |
| 5 | 权限管理系统 | 套 | 1 | 维护后勤系统用户基本信息、角色授权、应用授权等功能，修复日常BUG缺陷，以及进行单点对接和系统接口同步工作。 |
| 6 | 第三方接口对接中心 | 套 | 1 | 支持对接三方单点登陆维护、学校系统信息中心第三方对接，教务数据中心对接，以及预留其它系统接口的对接工作。 |
| 7 | 微信手机端 | 套 | 1 | 支持微信公众号手机端的日常维护，涉及多个应用发布到公众号维护和日常权限授权、用户绑定和同步等信息，用户使用、信息同步等，BUG缺陷修复，以及日常管理等工作。 |

**2.维护内容主要应包括：**

（1）软件程序出错或因操作失误造成数据混乱，负责调整数据及因程序本身BUG产生的程序修改；

（2）对于合理的、不影响目前软件业务流程、数据流程、核心模块和数据库结构的需求，配合学校完成程序的二次修改；

（3）统计报表的数据核对，针对报表数据与实际不符或与其他报表不对应的情况，协助进行查对或讲解说明；

（4）指导学校查明信息系统突发故障的原因，并对程序范围内的问题给予解决；

（5）解决和指导学校处理智慧后勤出现的数据及报表问题；

（6）在学校服务器使用及性能方面给予合理化的优化建议。

**3.软件运维具体要求：**

（1）软件安全性检查：定期更换系统密码，定期核准用户权限，防止系统出现越权访问。定期进行IP地址测试，检测非法用户，防止非法用户入侵。

（2）系统BUG修复：将根据问题对本系统的影响程度对其相应的问题赋予一定的严重等级，并以此来排定所有BUG的优先顺序。

（3）软件运行状态检查：要求所有服务器端和客户端的软件运行稳定，软件无卡机和假运行现象。

（4）软件的适应性维护：适应性维护指结合学校在用的信息软件系统模块多样化、在功能模块不增加的情况下，按照学校相关政策及各部门业务流程管理需要，对原有模块的适应性进行二次修改，不涉及新增及开发新的模块，适应性维护的需求包括：

Ⅰ.根据学校业务扩展而新增加的统计分析功能，提供系统报表的新增服务。

Ⅱ.根据操作情况而设置更为简便的操作界面，以及处理操作错误影响正常使用的一些特殊需求修改。

Ⅲ.对于合理的、不影响目前软件业务流程、数据流程、核心模块和数据库结构的需求，配合学校完成程序的二次修改。

（5）软件故障恢复管理：对软件(如操作系统、数据库系统、应用软件、重要设备配置信息等)能够自动或在人工干预下从故障状态下恢复到正常状态而不致造成系统混乱和数据丢失。

（6）对病毒的监控、查杀及病毒防范软件的升级：每月对病毒库进行升级，当有新病毒出现时，随时升级。严禁发生病毒侵入或带入快速路内部网络。

（7）等保安全检测整改：定期配合安全等保检测扫描出的问题进行整改，例如漏洞安全问题，优先处理中高危漏洞。

（8）运维总结：定期撰写运维总结报告，总结回顾本月各项运维工作开展情况，重点描述和分析出现的技术问题和服务质量问题，并给出整改方案。

（9）迭代开发：包括原系统基础上对功能或接口等迭代开发，按开发量评估，费用另议；或需根据业务情况或市场环境来对系统的开发进行调整，按开发量评估，费用另议。

**4.数据库运维服务：**

（1）数据库数据清理：定期清理运维过程中所生成的生产数据库中的临时表，从应用系统角度来优化数据库，如建立并优化索引、优化存储过程、数据库表拆分等，提高应用系统运行速度。对于数据库参数方面的优化工作，可提出建议和要求，并对数据库进行性能优化。

（2）数据库日志：定期查看与分析数据库日志，定期汇报数据库运行状况，避免发生磁盘空间溢出。

（3）数据库表占用空间情况：要求数据库表占用空间不超过90％。

（4）数据备份管理：每月对业务数据和配置信息进行备份，定期检查备份数据是否安全可用。

**5.软件培训服务**

（1）系统操作手册 : 提交掌握系统操作所需要的培训资料。针对系统客户端使用角色拟定用户手册，供用户使用。

（2）系统操作人员培训：服务期内对采购人系统管理人员、系统维护人员以及各种业务相关人员进行系统软件操作使用等相关技术培训，使操作人员具备系统日常运行维护所需的技能。

（3）紧急服务：主要是指系统发生故障或者系统运作无法再满足用户环境需要时，需要进行维修、维护或者系统提升所进行的服务方式。紧急服务的内容包括：

Ⅰ.因意外情况导致智慧后勤管理信息系统软件及中心数据库服务器无法运行，如：雷雨天气导致中心机房断电断网、光纤网络中断等需要紧急协助学校相关人员进行处理。

Ⅱ.紧急服务通常以用户下达的技术服务任务单作为依据，在特殊情况下，可以先通过电话等方式报障或下达任务书。紧急服务时间：采取由用户下达任务书、服务方响应的方式，响应时间（到场）要求在2小时内，一级故障服务请求的响应时间（到场）要求在1小时内。

**6.维护方式要求**

根据后勤管理信息平台的运维服务需要，要求提供以下的服务方式：

**（1）现场服务**

应提供对所有技术支持、服务请求、故障报修、技术咨询的单点专员联系，同时加强系统的监控、巡检及管理。对所有问题的记录、分派、跟踪和管理、分析和报告。接到报修后，应在接到报修电话后30分钟内进行响应；如电话或远程解决不了，需现场服务的，应在接到报修电话后2小时之内到达。非工作日需现场服务的，应在接到报修电话后6小时之内到达。

**（2）7\*24热线电话**

提供7\*24服务热线，值班工程师可以实时对学校请求进行处理。对于系统故障，学校可以直接拨打服务方提供的报修电话或7\*24小时报修热线手机要求工程师进行紧急故障处理。

1. **远程服务**

通过专线电话、网上报修、电子邮件、远程协助等得到工程师技术服务。值班工程师可以实时对学校请求进行处理。包括服务请求、远程故障诊断、技术咨询等服务。

1. **在线服务**

学校可通过QQ，微信等与服务人员交流，或通过查询相关解决方案，由服务方指定技术人员负责解决事件，并反馈信息。

**（5）定期巡检服务**

针对后勤管理系统每季度定期巡检一次，由工程师到学校现场服务，包括各系统功能问题的处理、二次需求收集及处理等服务，出具巡检报告。

**7.文档管理要求**

中标人在合同服务期内，建立一个专用的记录档案，用于记录平台运维及升级服务过程中每次服务的内容和所做的操作，包括系统需求修改记录、日常检修记录、功能模块更新完善记录、维护服务记录、故障总结报告、培训记录等有关技术处理文档，每季度向采购人提交一次。

**五、商务要求**

**1.交货期及地点：**用户指定地点

**2.培训要求：**中标人每月定期对采购人进行管理信息平台系统各模块功能使用等全方位的培训，培训方式应包括理论培训和现场培训，确保采购人相关业务人员能够独立使用，并针对使用过程中存在的问题，进行分析和总结。

**3.服务期：**1年，自合同生效之日起算。

**4.结算与付款方式**

（1）合同签订后5个工作日内中标人支付合同总价的5%到采购人账户作为履约保证金，该保证金可用于支付因中标人原因造成采购人的损失以及因中标人违约行为需支付给采购人的违约金。

（2）采购人凭中标人提供的正式发票及支付履约保证金的凭证，在5个工作日内支付合同总价的50%，服务期满后，采购人于5个工作日内支付合同总价的50%。若遇学校寒暑假或其他特殊情况，则付款时间顺延。

（3）履约保证金在服务期满后，经采购人确定，中标人已完全按合同约定履行完维保服务且按规定移交相关资料后，采购人凭中标人提供的履约保证金凭证，于15个工作日内无息退还。

（4）中标人向采购人申请支付时需提供：1）合同；2）经采购人确认的支付申请；3）中标人开具当期支付款项金额等值的中华人民共和国大陆地区合法有效发票。

（5）以上付款以银行转账方式进行支付。

**六、双方权利和义务**

1.采购人按合同条款约定进行付款，安排专人负责跟进，协调解决项目实施过程中出现的问题。

2.中标人按合同约定提供系统运维服务，确保所提供的服务符合国家、行业相关技术质量标准以及合同规定的要求，保障采购人管理系统的正常运行。

3.合同约定范围内的相关系统出现突发故障，需要中标人及时维修的，中标人应在接到报修电话后30分钟内进行响应；如电话或远程解决不了，需现场服务的，应在接到报修电话后2小时之内到达。非工作日需现场服务的，应在接到报修电话后6小时之内到达。

4.服务期满，中标人需向采购人全面移交合同约定维保服务范围内在原管理系统基础上所做的修改、调整及升级服务源代码文件等技术资料。

5.法律法规以及询价文件规定的其他权利和义务。

**七、违约责任**

1. 中标人提供的服务不符合采购文件、投标文件或本合同规定的，采购人有权拒收，并且中标人须向采购人支付合同总价5%的违约金。

2.由于中标人原因，维修不及时，严重影响采购人管理系统正常运行的，采购人有权要求中标人赔偿因此给采购人造成的直接经济损失。

3.采购人未按照本合同的约定向中标人支付服务费的，中标人有权要求采购人及时支付。如采购人在合理期限内仍未足额支付的，中标人有权暂停履行本合同约定的相关义务，由此造成的损失由采购人自行承担。

4.其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

**八、保密**

1.中标人对在工作过程中接触到的采购人的任何资料、文件、数据（无论是书面的还是电子的），以及对为采购人服务形成的任何交付物，负有为采购人保密的责任。未经采购人书面同意，中标人不得以任何方式向任何第三方提供或透露。

2.采购人向中标人提供的任何资料、文件和信息，在中标人服务结束后，中标人均应及时归还采购人，电子文档的应从自己的电脑等存储设备上予永久删除。

3.中标人运维人员违反上述保密规定，中标人应承担相应的法律责任。

4.以上1、2、3款在合同期满、解除或终止后仍然有效。

**九、报价文件内容（报价供应商报价时需对以下内容逐条响应，且提供材料并加盖报价供应商公章,如未按要求提交或资料不齐全，视为不响应询价文件实质性要求，按无效报价处理）**

1.按要求提交加盖报价供应商公章的**《报价声明》**（见附件1）。

2.按要求提交加盖报价供应商公章的**《报价一览表》**（见附件2）。

3.提交企业法人**《营业执照》副本**或**事业单位法人证书**或**法人登记证书复印件**。

4.按要求提交**法定代表人证明书、授权委托书**（附件4、附件5）。

5.提供未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间**（提供查询的页面截图）。**

6.具有独立承担民事责任能力，且具备履行合同所必需的设备和专业技术能力**（提供说明材料或承诺书）**。

7.非联合体投标承诺书（见附件3）。

8.提交中小企业声明函（见附件6）。

9.提交本项目要求的其他技术（或服务）响应文件。

**十、项目报价要求：**

1.各供应商报价应为一次性报价，否则为无效报价。

2.报价供应商只能提供一份报价方案，否则为无效报价。

3.报价文件不符合要求者视为无效报价。

4.供应商报价超过预算金额的视为无效报价。

**5.本次询价须满足三家或以上供应商提交报价，价低者中标；若有效报价不足三家，则本次询价失败。**

6.无论询价结果如何，供应商应承担准备文件和递交文件所发生的任何成本和费用。

7.供应商所递交的报价文件须密封完好。采购人拒收没有密封完好的报价文件。

8.递交了报价文件但不参加唱价的供应商，视为默认唱价结果。

**十一、确定成交供应商原则**

1.在通过资格性与符合性审查、满足技术（或服务）需求有效报价三家或以上的，按照**报价最低原则**确定成交供应商。**有效报价最低**的供应商为第一成交候选人，**有效报价第二低**的供应商为第二成交候选人，**有效报价第三低**的供应商为第三成交候选人，依次类推。若有效报价不足3家，本次询价失败。

2.当出现相同报价时，按收到递交纸质版报价文件的先后顺序，由采购小组成员从号码箱中随机代抽取一个乒乓球，以乒乓球上标注的号码数作为相同报价的供应商的排名顺序（从小到大）。

3.若成交供应商放弃成交资格或不按照学校采购制度的规定签订合同或被采购人单方面解除合同的，采购人有权依照排名先后顺序依次选择其他供应商作为成交供应商。

**十二、如果本次供应商报价均超过本项目预算金额，本次询价采购失败。**

**十三、报价文件送达时间及送达方式：**  2022年 6月 29 日（星期三）上午10点30分前（备注：因疫情防控，报价文件须采用顺丰邮寄方式送达，★所有文件均需加盖公章，且需独立密封包装，以邮件收件通知时间为准）。

**十四、报价文件快递地点：**广东省广州市海珠区仑头路21号广东财经大学后勤处（联系人 蔡老师，联系电话：13450408505）。

**十五、询价评审时间及地点：**2022年6月29日（星期三）上午10:30分，校医院楼401后勤处会议室（备注：此日期应与报价文件送达日期一致）。

**十六、本询价文件未尽事宜的解释权属于广东财经大学后勤处。**

 广东财经大学后勤处

 2022年6月23日

附件1

**报价声明**

广东财经大学：

我方确认收到贵方提供的**广东财经大学后勤管理信息平台运维及升级服务项目**询价文件及相关附件的全部内容，我方：**(报价人名称)** 作为报价供应商正式授权 **(授权代表全名、职务、身份证号码)** 代表我方进行有关本项目询价的一切事宜。

在此提交的报价文件正本 **1** 套，副本 **1** 套，电子稿**1**套，**报价文件包括如下内容：**

1. **本报价声明。**
2. **报价一览表（附件2）。**
3. **企业法人《营业执照》副本或事业单位法人证书或法人登记证书复印件。**
4. **法定代表人证明书、授权委托书（附件4、附件5）。**
5. **提供未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间（提供查询的页面截图）。**
6. **具有独立承担民事责任能力，且具备履行合同所必需的设备和专业技术能力（提供说明材料或承诺书）。**
7. **非联合体投标承诺书（见附件3）。**
8. **提交中小企业声明函（见附件6）。**
9. **提交本项目要求的其他技术（或服务）响应文件。**

**我方已完全明白询价文件的所有条款要求，并重申以下几点：**

1. 我方严格遵守贵校采购有关规定。
2. 我方具备履行合同所必需的设备和专业技术能力。
3. 我方已认真阅读询价文件及相关附件的全部内容，对本次询价作出实质性响应。
4. 我方明白，如最终被确定为成交供应商，必须积极配合贵校、按照贵校采购制度规定的程序签订合同、履行约定。如我方不按贵校采购制度的规定签订合同，贵校有权将成交资格授予其他供应商。如我方有违约行为，贵校有权单方面解除合同并相应追究我方经济和法律责任。
5. 我方同意按照贵校的要求提供与报价有关的其它任何数据、信息或资料，并对其真实性和合法性负责。
6. 我方报价已包含应向知识产权所有权人支付的所有相关税费，保证所供货物、服务来源合法有效，保证采购人在中国使用我方提供的货物、服务时，如有第三方提出侵犯其知识产权或其他主张的，由我方承担因此产生的法律责任和经济责任。
7. 近三年，我方在经营销售活动中没有违法行为，在招标投标、政府采购领域中没有违规和违约行为。

报价供应商（公章）：

日期：2022年 月 日

**（注：本报价声明为必要文件，必须加盖报价供应商公章，否则，作无效报价处理）**

**附件2**

##  **报价一览表**

## 货币单位：人民币元

|  |  |
| --- | --- |
| **项目名称** | **广东财经大学后勤管理信息平台运维及升级服务项目** |
| **项目编号** |  FA-202206-030 |
| **总报价（元）** | **￥**  |
| **大写：**  |
| **备注** |  |

**注：**

**1.本表报价包含完成本项目应预见和不可预见的一切含税费用。**

**2. 表中总报价小写金额与大写金额不一致的，以大写金额为准。**

**3. 填写此表时不得改变表格的形式。**

**4. 以上表中内容必须计算机录入、填写、打印。手写按无效报价处理。**

报价供应商（公章）：

报价供应商地址：

法人或代理人姓名（签名）：

联系电话：

日 期：

**（注：本报价表为必要文件，必须加盖报价供应商公章，必须有法定代表人或代理人亲笔签名，否则，作无效处理）**

**附件3**

## **承诺书**

我方已知悉并清楚理解本次采购的全部内容，对本次采购作出实质性响应。同时我方声明：我司完全符合《政府采购法》第二十二条规定的条件，且非联合体投标。如若我方不符合上述声明，则贵校有权随时无条件解除双方之间合同，一切责任均由我方承担。

报价供应商（公章）：

报价供应商地址：

法人或代理人姓名（签名）：

联系电话：

日 期：

**（注：本证明书为必要文件(不得改变格式)，必须加盖报价供应商公章，必须有法定代表人亲笔签名，否则，作无效处理）**

**附件4**

**法定代表人证明书**

（法定代表人姓名）同志，( 身份证号码： )现任我单位 （报价供应商名称、职务） ，为法定代表人，特此证明。

营业执照号码：

组织机构代码：

经 济 性 质：

成立日期：

|  |
| --- |
| 附法定代表人身份证复印件 |
|  |

报价供应商（公章）：

报价供应商地址：

法定代表人姓名（签名）：

联系电话：

日 期：

**（注：本证明书为必要文件(不得改变格式)，必须加盖报价供应商公章，必须有法定代表人亲笔签名，否则，作无效处理）**

**附件5**

**授权委托书**

致:广东财经大学

本授权书声明： （法定代表人姓名） 是注册于（国家或地区）的 （报价供应商公司名称）的法定代表人，现任 职务。在 中，现授权 （姓名、职务）作为我公司的全权代理人，以我方的名义处理一切与之有关的事宜。

本授权书于 年 月 日签字生效，有效期至 年 月 日。

|  |
| --- |
| 附被授权人身份证复印件 |
|  |

报价供应商（公章）：

地 址：

法定代表人（签名）：

职 务：

代理人（签名）：

职 务：

**（注：法定代表人为报价供应商代表并亲自签署投标文件的可不提交，否则，本委托书为必要文件（不得改变格式），必须加盖报价供应商公章，必须有法定代表人和代理人的亲笔签名，且有效期不得短于投标截止日或开标日，否则，作无效投标处理）**

## 附件6：

**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，提供的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：

1.（*标的名称*），属于*（采购文件中明确的所属行业）*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 万元注1，属于（*中型企业、小型企业、微型企业*）；

2.（*标的名称*），属于*（采购文件中明确的所属行业）*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 万元注1，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：

注：

1、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。

2、中小企业声明函内容不实的，**属于提供虚假材料谋取中标、成交**，依照国家有关规定追究相应责任。