**项目名称：网络运维服务项目**

**询**

**价**

**函**

**询价人：高速管家（重庆）实业有限公司**

**2021年5月**

**网络运维服务项目询价函**

**一、项目要求**

对用户指定网络（网络设备、安全设备、服务器及存储、虚拟化平台、操作系统及数据库、硬件设备）运维服务采用服务承包方式，即由报价人全面负责本项目范围内的所有设施、设备、系统的运行管理、维修维护、对维修备件更换服务（提供部分测试备品备件）、设备搬迁等，确保网络系统正常、稳定运行，主要包含以下服务项：

1、服务内容

1.1、驻场运维服务

提供至少3名工程师组成运维团队，进行驻场运维服务，3名驻场人员均需具备大专及以上学历。工作主要为设备巡检、故障诊断及处理、对维修备件的更换服务、服务报告的编制及提交、业务系统基础环境支撑、网络及安全加固整改、数据中心机房到其他单位和区县机房骨干网互连互通远程技术支持服务、应急现场支持服务、应急预案编与演练等事项。

至少5名工程师组成技术支持团队，对网络安全、服务器、虚拟化、数据存储备份等方面提供技术支持。根据询价人、驻场运维团队需求，负责提供在重大网络调整、业务上线联调、紧急故障处理及值守、应急预案编制、机房/设备搬迁等工作中人员和技术支持。

1.2、重要设备维护

负责用户网络设备、安全设备的技术支持服务，主要进行日常巡检、备份、策略调整等工作。

配合设备原厂工程师对设备进行故障处理，对于设备出现严重故障时，能够协调到临时替换设备待原厂修复或者替换新设备后方可下架。

维护设备范围主要包括H3C交换机、华为交换机等网络设备；防火墙、WAF、态势感知、IPS等安全设备；硬件服务器、虚拟机化平台、以及其他监控平台的日常维护。

1.3、网络运行维护

提供网络技术服务，对询价人指定网络进行安全、架构、风险等分析、提出安全整改意见及措施，主要包括以下几部分工作：统一编制网络服务方案、对网络、设备、系统进行检查、对安全设备日志进行分析并发现存在的故障隐患、进行故障事件预告预警等工作。

报价人应对询价人提出的网络需求进行相应，根据具体情况对网络访问策略进行调整，确保网络畅通。维护范围如下：

（1）云平台网络运维

负责询价人指定的网络云平台网络维护，负责云平台整体基础环境运维，保障平台上其他用户的业务系统稳定运行，主要包括网络稳定保障、服务器资源管理的运维、网络访问策略设置优化、以及协助用户确保网络安全。

（2）网络接入保障

负责与指定现场用户与下属单位网络环境的网络接入工作，与下属单位进行沟通交流，确认工作计划和方案；在用户有需求情况下，协助下属单位解决其遇到的网络问题。

（3）本地基础运维

负责指定现场的机房环境网络运维，包括本地虚拟化平台、网络设备，安全设备以及业务系统的网络运维。

（4）办公网络维护

负责指定现场办公网络维护的日常维护，同时需要进行网络接入、网络改造、网络优化等工作，以及无线网络的设计、建设以及维护。

（5）应急响应

建立应急响应机制及流程，在发生应急事件时，应按照应急响应要求对指定现场网络进行应急服务，对问题进行解决、评估影响、时候追查原因，且根据响应机制应定期进行应急演练，确保响应机制及流程切实可行。

（6）网络运维制度

根据指定现场的内部具体流程，指定切实可行，行之有效的网络运维制度，且需要对建立的制度进行有效落实，确保工作有序化开展。

1.4、网络改造建设服务

在运维服务期内，结合用户网络建设需求要求及询价人实际工作安排，报价人须提供信息化设备（包括但不限于服务器及存储设备、网络及安全设备、机房保障设备等）的搬迁服务（含设备下架、上架安装、调试等）,协助询价人已有的信息化设备安全搬迁至询价人指定的机房或其他地点。

报价人应提供网络建设服务，协助询价人在创建改造网络时，根据实际情况，提出有效可信的网络方案，并具体落实方案情况，完成网络改造及建设。

2、服务要求

2.1、运维服务管理

（1）本项目运维服务操作必须规范，符合IT运维相关标准。报价人提供详细的服务方案，须包含参与服务的人员组织结构及部署情况（包括人数、人员分布情况、主要人员的职责或角色，技术背景等）、服务规范、服务响应、问题解决、应急保障等内容。

（2）报价人负责询价人网络及信息系统软硬件安装、日常维护服务、紧急故障响应和故障分析排除服务，协助询价人网络及信息系统软硬件升级、扩容。网络及信息系统（包括所有操作系统、数据库、VMware虚拟化软件、服务器、存储设备、网络设备、安全设备、网络链路等软硬件故障。硬件设备涉及戴尔、惠普、H3C、EMC、华为、深信服、绿盟、奇安信、启明星辰等厂商品牌产品。软件包括操作系统、VMware虚拟化软件、备份软件等系统软件）出现问题，均由报价人负责主导恢复至故障前状态。

（3）报价人应承担询价人指定网络系统运维，保证其线路链路互连互通；并根据询价人工作需要和安排，对直属单位、区县单位网络提供远程技术支持和服务。

（4）报价人必须定期巡检服务及设备，开展预防性检查维护，及时发现询价人网络及信息系统存在的隐患与漏洞，向询价人提出书面报告、解决方法，经询价人同意后进行整改。

（5）报价人负责提供询价人网络设备配置变更和调整、设备的联接、系统和设备升级等服务。

（6）重要时间段内提供值班值守服务，如：春节、国庆等法定节假日。

（7）保密要求，报价人在进行服务过程中，必须遵守国家法律法规，与询价人签订《保密协议》。报价人系统服务人员应妥善保管自己的用户权限，如果发生失泄密，承担相应的安全保密责任。

2.2、运维服务人员要求

 （1）报价人对本项目应组成至少3名人员的运维团队，为询价人提供现场驻场及远程技术支持运维服务，并指派专人担任项目经理协调运维相关的事宜，其中网络工程师2人承担网络安全设备、网络互连互通的应急保障、日常巡检等工作。要求1名网络工程师具有CCNA或同级别证书，且不得更换；报价人所提供驻场工程师必须为本单位的正式员工，提供学历证书复印件、劳动合同、截止投标时间起不低于1年的社保费缴纳证明（提供证明材料复印件）。

（2）报价人应为本项目组成至少5名工程师组的技术支持团队，根据询价人及驻场工程师要求，按需提供现场技术支援、应急响应、技术咨询等服务。报价人提供技术支持工程师人员名单，技术支持团队成员中至少1人具备VCP认证证书、至少1人具备CCNA或同级别以上认证证书，至少一人具有CISP（或同类型安全认证证书）认证证书，提供证书复印件。

（3）人员驻场运维服务

A、驻场工程师根据询价人安排开展运维工作，工作时间与工作内容由询价人安排，上班地点为询价人指定地点。服务期内，驻场服务地点可能发生变更（限定于重庆主城区内）。

B、人员值守：驻场工程师24小时电话值守，询价人提出临时值守要求时，驻场工程师应提供24小时现场值班服务；当驻场工程师技术力量不足或询价人提出要求时，报价人还应派驻技术支持工程师到询价人现场提供现场值守、技术支援等服务。

C、服务响应：驻场工程师在接到服务请求后应立即作出响应和工作安排。

D、人员管理：驻场工程师人员管理，询价人参照询价人及其主管部门制定的职工工作纪律、绩效管理和人员考核等规章制度进行管理与考核。

E、运维变更：询价人根据考核结果或实际工作需要，有权要求报价人提高运维服务质量和标准或更换驻场工程师。询价人提交运维变更通知后，报价人应在3个工作日内将新任命的驻场工程师信息或调整后运维服务方案等工作计划书以书面形式提交询价人审核，10个工作日内完成人员更换等调整工作。驻场运维服务期内，报价人驻场工程师、热线电话、指定联系人发生变化时，应至少提前10个工作日将变更计划以书面形式通知询价人，并征得询价人书面同意后方可进行调整。

2.3、其他技术支持服务

若询价人有其他信息化方面需求，如：网络安全、信息系统维护、故障处理等，在报价人能力范围内报价人应当提供技术支持服务。

3、商务要求

3.1、服务期限、交货地点及验收方式

（1）服务期限

截止2021年12月31日。中标人应在采购合同签定后1个工作日内入场。

（2）交货地点

交货地点： 询价人指定地点。

1. 验收方式

通过最终用户考核、并提交验收报告后完成验收。

3.2、报价要求

本次报价为人民币报价，包含：人员工资、社保、公积金、差旅费、加班费、税费等一切完成本项目的所有费用，由报价人自身原因造成漏报、少报皆由其自行承担责任，询价人不再另行补偿。

3.3、售后服务内容

1、报价人服务期内应当为询价人提供以下技术支持和服务：

（1）电话咨询

中标人应当为询价人提供技术援助电话，解答询价人在使用中遇到的问题，及时为询价人提出解决问题的建议。

（2）驻场响应

为保证本次项目所采购要求，确保网络的稳定运行，报价人需提供至少2名网络工程师驻场维护服务，提供服务承诺函并加盖鲜章，中标后需提供驻场工程师原厂劳动合同和社保证明；驻场期间，按上下班考勤，且未经询价人同意不得随意更换人员。

（3）技术升级

在服务期内，如果中标人服务技术升级，报价人应及时通知询价人，如询价人有相应要求，中标人对询价人购买的产品进行升级服务。

2、服务期外服务要求

（1）服务期过后，报价人应同样提供免费电话咨询服务，并应承诺提供上门维护服务。

（2）服务期过后，询价人需要继续由原报价人提供运维服务的，该报价人应以优惠价格提供运维服务。

3.4、付款方式

（一）合同签定后询价人向中标人支付合同金额的50%。2021年底验收合格后15个工作日内，询价人向中标人付剩余合同尾款。

（二）中标人按采购合同完成运维服务，经验收合格后询价人出具项目验收报告；

3.5、知识产权

询价人在中华人民共和国境内使用报价人提供的货物及服务时免受第三方提出的侵犯其专利权或其它知识产权的起诉。如果第三方提出侵权指控，中标人应承担由此而引起的一切法律责任和费用。

3.6、培训

报价人对其提供产品的使用和操作应尽培训义务。报价人应提供对询价人的基本免费培训，使询价人使用人员能够正常操作。

3.7、其他

（一）报价人必须在投标文件中对以上条款和服务承诺明确列出，承诺内容必须达到本篇及招标文件其他条款的要求。

（二）其他未尽事宜由供需双方在采购合同中详细约定。

**二、报价人资质或资格要求**

1、具有独立承担民事责任的能力；

2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

3、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

4、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

5、参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

6、本次询价不接受联合体报价。

上述2-5项报价人可提供诚信声明（格式见后面）。

**三、限价及评标标准**

1、本询价项目限价15万元（含税），报价人投标报价不得超出本限价，否则其报价文件视为重大偏差，将按否决其报价文件处理。

2、本次报价为人民币报价，包括完成本项目所需的服务费、人工费及提供服务所需的设备或货物购买（制造）费、辅材费、运输费、装卸费、安装调试费、培训费及各种应纳的税费等。因报价人自身原因造成漏报、少报皆由其自行承担责任，询价人不再支付任何其他费用。

3、在满足询价文件要求和服务全部要求的前提下以最低报价中标（以不含税价为准）。

**四、报价文件要求**

1、封面

2、报价函

3、法定代表人身份证明
 4、授权委托书（若有）

5、资格审查资料（营业执照、诚信声明等）

6、服务方案

7、其他资料（若有）

**五、报价文件的密封**

1. 报价文件提供正副本各一份。
2. 报价文件应装订成册，不得采用活页装订。否则，询价人对由于报价文件装订松散而造成的丢失或其他后果不承担任何责任。报价文件应编制目录，并且从目录开始逐页标注连续页码。
3. 报价文件应密封在封套中，未密封的报价文件将不予签收。
4. 报价文件应使用不褪色的墨水书写或打印。如果报价文件由授权代理人签署，其代理人的授权书应按询价文件规定的格式出具，并由授权人签字或盖章和被授权人亲笔签名。
5. 报价文件的任何一处涂改、行间插字或删除，均应由前款规定的报价文件签署人在修改处签署姓名并加盖报价人单位公章。

6、报价人对所提供的所有报价资料均保证其真实性和合法性，如有虚假，询价人将取消其报价及中标资格；若在合同实施期间发现中标人提供了虚假资料，询价人有权单方面解除合同。

**六、报价文件的递交**

报价文件递交的截止时间为2021年5月27日下午16:30时，报价文件必须于2021年5月27日下午16:30时前递交至重庆市交通投资有限公司6楼高速管家（重庆）实业有限公司（香锦路4号交建大厦）。逾期询价人不再接受任何报价文件。

**七、发布媒介**

本次询价文件将在重庆高速公路集团有限公司招投标管理平台（http://43.240.249.108:8088/PMS/）上发布。

**八、联系方式**

询价人：高速管家（重庆）实业有限公司

地  址：香锦路4号交建大厦6楼

联系人：王老师

电 话：18523996320

**项目名称：网络运维服务项目**

**报**

**价**

**函**

 **报价人： （盖单位公章）**

 **年 月 日**

**一、报价函**

致 高速管家（重庆）实业有限公司：

我方仔细研究了贵公司关于 （项目名称）的询价文件的全部内容，我方完全理解贵公司本次报价的内容和要求。愿意以（大写） (￥ 元)，税率 %的总报价作为本项目投标报价，并按合同约定履行义务。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | 报价内容 | 不含税价（元） | 增值税税率 | 含税限价（元） | 含税价（元） |
|  |  |  |  | 150000 |  |

1. 报价人的含税报价不能超过含税限价，如超过最高限价的作否决处理。

3、含税价=不含税价\*（1+增值税税率），以不含税价为准。发票为服务类增值税专用发票。

4、我方承诺：本次报价须为人民币报价，包括此项目所需的一切费用，并按中标价进行结算；因我司自身原因错报、漏报的，询价人不再另行支付。

5、我方承诺在报价有效期内（90天）不修改、撤销报价文件。

6、如我方中选，则随同本项目递交的报价函附录属于合同文件的组成部分，具有同等法律效力。

7、我方在此声明，所递交的报价文件及有关资料内容完整、真实和准确。

8、报价表（格式自拟）

报价人： （盖单位公章）

 法定代表人或其委托代理人： （签字）

 年 月 日

1. **法定代表人身份证明**

**法定代表人身份证明**

报价人名称：

地 址：

成 立 时 间： 年 月 日

经 营 期 限： 年 月 日

姓名： 性别： 年龄： 职务：

系（报价单位名称）的法定代表人。

特此证明。

报价人：（盖单位公章）

年 月 日

**附：法定代表人身份证复印件（正反两面均复印）（骑缝处加盖公章）**

|  |
| --- |
|  |

1. **授权委托书**

**授权委托书**

本人 （姓名）系 （报价人名称）的法定代表人，现委托 （姓名）（身份证号： ）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清、说明、补正、递交、撤回、修改（项目名称）报价文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方成承担。代理人无转委托权。

委托期限：

报价人：（盖单位章）

法定代表人：（签字或盖章）

法人代表身份证号码：

委托代理人：（签字）

代理人身份证号码：

年 月 日

**附：被授权人身份证复印件（正反两面均复印）（骑缝处加盖公章）**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

1. **资格审查资料**

诚信声明

高速管家（重庆）实业有限公司：

 （报价人名称）郑重声明，我公司具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度，具有履行合同所必需的设备和专业技术能力，有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录，在合同签订前后随时愿意提供相关证明材料；我公司还同时声明参加本项目采购活动前三年内无重大违法活动记录，符合《政府采购法》规定的供应商资格条件。我方对以上声明负全部法律责任。

特此声明。

报价人： （盖单位章）

 年 月 日

注：1、报价人应提供有效的企业营业执照副本复印件（盖单位公章）

2、诚信声明需盖章

1. **服务方案（格式自拟）**
2. **其他资料（若有）**