**公开招标采购文件**

**项目名称：南通大学网络运维服务**

**项目编号：TDFW(GK)2020-280**

**南通大学招投标管理办公室**

**2020年11月**

目 录

[第一部分 公开招标采购公告 1](#_Toc52807965)

[第二部分 投标人须知 3](#_Toc52807966)

[一、招标文件 3](#_Toc52807967)

[二、投标文件 4](#_Toc52807968)

[三、投标细则 5](#_Toc52807969)

[四、评标 7](#_Toc52807970)

[五、评标方法及评分标准 8](#_Toc52807971)

[六、 定标 9](#_Toc52807972)

[七、合同的签订 10](#_Toc52807973)

[八、其他 10](#_Toc52807974)

[第三部分 招标项目要求及相关说明 11](#_Toc52807975)

[第四部分 合同主要条款 21](#_Toc52807976)

[第五部分 附 件 22](#_Toc52807977)

[附件1：投标函 23](#_Toc52807978)

[附件2：投标报价总表 24](#_Toc52807979)

[附件3：配置清单及分项报价表 25](#_Toc52807980)

[附件4：技术规格响应/偏离表 26](#_Toc52807981)

[附件5：商务条款响应/偏离表 27](#_Toc52807982)

[附件6：法定代表人资格证明 28](#_Toc52807983)

[附件7：法定代表人授权书 28](#_Toc52807984)

[附件8：无重大违法记录声明 30](#_Toc52807985)

[附件9：诚信承诺书 31](#_Toc52807986)

# 第一部分 公开招标采购公告

南通大学拟采取**公开招标**方式购买**南通大学校园网运维服务**，现就相关事宜公告如下：

**一、项目名称：南通大学校园网运维服务**

**二、项目编号：TDFW(GK)2020-280**

**三、项目品名、数量及技术规格：**详见本招标文件第三部分“招标项目要求及相关说明”。

**四、项目预算：35**万元。

**五、合格的投标人**

参加本次招标活动的投标人除应当符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定外，还必须具备以下条件：

1、经国家工商行政管理机关注册的企业法人或具有独立承担民事责任的能力的分支机构参加投标，分公司投标的，需要在投标时提供具有法人资格的总公司授权书；

2、招标项目的专业制造厂（商）或销售商；

3、具有本次招标项目的供货、安装、售后服务等的相应经验和能力；

4、具有良好的商业信誉，近三年运营状况良好且未处于停业或破产状态，资产未被重组、接管和冻结，没有骗取中标、严重违约、恶意举报（含举报不实）行为，不存在尚未了结的重大诉讼案件，不存在招标投标活动中受到违规处罚且处于该地区或该行业限制投标期间的记录等情形。

**六、投标人资格审查方式：**资格后审。

**七、招标文件获取：登录招标系统（https://ztb.ntu.edu.cn），报名并缴纳标书费后下载**。

**八、招标文件售价：**人民币300元。通过招标系统**（**https://ztb.ntu.edu.cn**）**收取并打印回执单，事后不退。递交投标文件时，出示回执单。

**九、投标保证金：**人民币5000元，**投标保证金应当以支票、汇票或本票形式提交, 网上银行转账、电汇等方式无效**。（未中标单位交纳的投标保证金在评标结束后等额无息退还，中标单位交纳的投标保证金则转为履约保证金，签订合同后等额无息退还。）

南通大学账户信息：

1、单位名称：南通大学

2、税务登记号码：12320000466012919A

3、统一社会信用代码：12320000466012919A

4、开户银行：中国建设银行股份有限公司南通分行营业部

5、行号：105306000071

6、账号：32001648636059123123

7、地址：南通市啬园路9号

**十、投标报名：**潜在投标人如确定参加投标，请务必在南通大学供应商库(https://ztb.ntu.edu.cn)注册并完成报名。如未按上述要求操作，将自行承担所产生的风险。

**十一、投标文件采用现场递交方式**

**1、投标文件接收开始时间：2020年12月07日14时00分**

**2、投标文件接收截止时间及开标时间：2020年12月07日14时30分**

**3、投标文件接收地点：**南通大学啬园校区北一门东传达室

**4、联系人及联系方式：**邹老师0513-85012720

**十二、开评标地点：**南通大学啬园校区综合楼233室

**十三、与本次招标有关的事宜请按下列通讯方式联系**

如对技术条款有疑问请咨询项目联系人；如对商务条款、采购程序及结果有疑义请咨询招标联系人。

**项目联系人及联系方式：**花老师18906291223

**招标联系人及联系方式：**李韦华0513-85012138；牛书花0513-85012891。

# 第二部分 投标人须知

# 一、招标文件

**1.1.** 名词定义

本招标文件中的采购人、投标人、中标人分别指：

（1）采购人指南通大学，亦称买方。

（2）投标人指响应招标并具备相应资质的参与投标的制造（厂）商、代理商。

（3）中标人指最后中标的投标人，亦称卖方。

**1.2.** 招标文件的组成

本招标文件由下列部分组成：

（1）公开招标采购公告

（2）投标人须知

（3）招标项目要求及相关说明

（4）合同主要条款

（5）附件目录及格式

**1.3.** 招标文件的澄清

如投标人对招标文件的某些内容有疑问，应在投标截止时间7日前以书面形式通知采购人，采购人将予以书面答复。采购人认为有必要时，可将答复内容（包括疑问内容，但不包括疑问来源）在南通大学招投标信息网站上公开发布。

**1.4.** 招标文件的补充和修改

（1）采购人有权在投标截止时间3日前对招标文件进行补充和修改，补充和修改的内容在南通大学招投标信息网站上公开发布。补充和修改的内容作为招标文件的组成部分，对投标人具有同等约束作用。

（2）如招标文件的补充和修改对投标人准备投标的时间有影响，采购人有权决定推迟投标截止时间和开标时间。

## 二、投标文件

**2.1.** 投标文件的语言

（1）投标文件及来往函件均应使用中文。

（2）授权文件、产品说明书、样本等非中文材料，其中的要点应附有中文译文。

**2.2.** 投标文件的组成

投标人编写的投标文件必须包括**商务文件、技术文件**和**资格证明文件**。

**商务文件（报价）：**

（1）投标函（格式见附件1）

（2）投标报价总表（格式见附件2）

（3）配置清单及分项报价表（格式见附件3）

**技术文件**包括以下部分：

（1）不含报价的配置清单（格式见附件3）

（2）技术规格响应/偏离表（格式见附件4）

（3）商务条款响应/偏离表（格式见附件5）

（4）售后服务承诺书或技术协议书

（5）投标人2015年1月以来与本次招标项目同类产品的销售业绩（提供完整合同复印件，原件备查）

（6）投标产品宣传彩页、合格文件、技术资料等

（7）投标人认为需要陈述的其他内容

**资格证明文件：**

（1）营业执照复印件（复印件加盖单位公章）

（2）法定代表人资格证明（格式见附件6）

（3）法定代表人授权书（格式见附件7）

（4）授权代表自2020年1月以来任意一个月依法缴纳社会保障金的相关证明材料

（5）投标人自2020年1月以来任意一个月依法缴纳税收的相关证明材料

（6）无重大违法记录声明（见附件8）；

（7）诚信承诺书（见附件9）

**以上资格证明文件的复印件均需加盖投标人公章，原件备查。**

**2.3.** 投标文件的形式及签署

（1）投标人需提交商务文件（报价）正、副本各1份；技术文件正本1份、副本2份；资格证明文件正本1份，副本2份。**投标文件的封面上**明确标明商务文件（报价）、技术文件和资格证明文件以及正本和副本。如投标文件正本与副本有不同之处，以正本为准。

**（2）商务文件（报价）、资格证明文件和技术文件须分开独立包装，即：分别装在三个纸袋里。**

**（3）投标文件正本与副本均应使用A4型纸打印并胶印装订。**

（4）投标文件不应有涂改、增删之处，但如有错误必须修改时，修改处必须由原授权代表签署。

**2.4.** 投标文件的密封和标记

投标人应将投标文件用封套加以密封，在封口处粘贴密封条，盖骑缝公章，并在封套上标明：

（1）收件人：南通大学招投标管理办公室

（2）招标项目编号：

（3）招标项目名称：

（4）投标人名称：

（5）联系电话（手机）：

（6）开标之前不得启封

没有按上述规定密封和标记的投标文件，采购人将不承担投标文件错放或提前开启的责任。

## 三、投标细则

**3.1.** 投标项目

投标货物必须是全新、未使用过的原装合格正品，不低于招标文件规定的规格、性能和质量的要求，达到国家或行业规定的标准，属于国家强制认证的产品的必须通过认证。

**3.2.** 投标报价

投标总价应是完税后的用户地交货价，其中应包含运输、搬运、安装调试、保修等全部费用，以人民币报价。

报价时应充分考虑所有可能影响到报价的因素，一旦招标结束最终中标，如发生漏、缺、少项，都将被认为是中标人的报价让利行为，损失自负。投标人的任何错漏、优惠、竞争性报价不得作为减轻责任、减少服务、增加收费、降低质量的理由。

招标人不接受投标人的任何低于成本报价的不正当竞争方式。评标委员会认为投标人的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者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

**3.3.** 投标文件的递交

（1）投标人应仔细阅读招标文件的所有内容并做出实质性的响应，同时按招标文件规定的要求和格式，提交完整的投标文件。

（2）投标文件应在投标截止时间前送达指定地点，**逾期送达或未送达指定地点以及未按招标文件要求密封的投标文件，采购人将拒收或退还投标人，投标人须自行承担相应风险。**

（3）采购人不接受电报、电话、传真及电子邮件投标。

**3.4.** 投标文件的修改和撤回

（1）投标截止时间后投标文件不得修改。

（2）投标截止时间前投标人可以撤标，但在投标截止时间后不允许撤标。

**3.5.** 分包投标

**本次招标不可分包投标和中标。**

**3.6.** 联合体投标

本次招标不接受联合体投标。

**3.7.** 投标有效期

从投标截止时间起，投标有效期为90天。

**3.8.** 招标终止

投标截止后，如投标人少于3个，采购人有权选择其他采购方式或终止本次招标。

## 四、评标

**4.1.** 采购人按规定的时间和地点进行开标，投标人需派代表（持授权代表身份证明）参加并保持手机畅通，**投标人未派代表参加开标的，视为默认接受开标结果。**

**4.2.** 采购人组织用户代表和有关技术专家组成评标小组进行评标。

**4.3.** 在详细评标之前，采购人和评委要对投标人的投标资格以及投标是否对招标文件的实质性要求和条件做出响应进行审查。

**4.4.** 对招标文件的实质性要求和条件做出响应的投标应该是与招标文件要求的全部条款、条件、指标和规格相符，没有重大偏离的投标。采购人和评委判定投标的响应性只根据投标本身的内容，而不寻求外部的证据，投标人不得通过修正或撤销不符合要求的偏离从而使其投标成为实质上响应的投标。

**4.5.** 投标文件出现（但不限于）下列情况之一的，由评标小组评审后作无效投标或废标处理：

（1）超出经营范围投标的；

（2）不具备招标文件规定的资格条件及未按招标文件规定的要求提供资格证明文件的；

（3）无法定代表人签字或签字人无法定代表人有效授权的；应加盖投标人公章而未盖章的；

（4）投标有效期不足的；

（5）投标报价不合理明显低于成本的；

（6）重要技术指标和参数不满足招标要求的；

（7）重要内容或关键字迹模糊不清无法辨认的；

（8）未对招标文件实质性要求和条件做出响应的；

（9）故意哄抬价格或压价等其它恶意串通投标的；

（10）有损害采购人和用户利益的规定的；

（11）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

（12）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

（13）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

（14）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

（15）不同投标人的投标文件相互混装

**4.6.** 评标小组认为有必要时，将要求投标人述标或对投标文件中某些内容做出澄清或说明，但不接受投标人主动提出的澄清和说明。

**4.7.** 评标小组将从投标人的投标报价、产品质量、技术方案、售后服务、企业状况等经济、技术和商务及其他优惠条件等方面，依据评标方法，对所有投标文件进行综合评审。

## 五、评标方法及评分标准

**5.1.** 评标方法

（1）公开招标程序：资格符合性评审→技术标评审→商务标开标→确定中标候选人

（2）本次招标采用**综合评分法**评标，即在投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

（3）评标小组各成员独立对每一份有效投标文件进行评价并对除报价以外的评分项目进行评分，报价得分由工作人员通过计算得出。

**投标人得分 = ∑评委评价得分/评委人数 + 报价得分。**

**5.2.** 评分标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **评审因素** | **分值** | **评 分 细 则** | |
| 投标报价 | 40 | 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按下列公式计算：  投标报价得分＝（评标基准价/投标报价）×40 | |
| 技术 | 20 | 运维人员资质  15 | 对驻场人员的专业相关认证的数量、质量，以及工作经历横向比较，优秀得11-15分，良好得6-10分，满足要求得1-5分。 |
| 运维设备  5 | 驻场人员所使用的运维设备、通讯工具、交通工具等，满足要求得3分，提供特殊设备另加1-2分，最多得5分。 |
| 服务 | 28 | 驻场人员  10 | 满足标书要求得5分，增加驻场人员或技术主管驻场得6-10分。 |
| 服务承诺  15 | 1．.满足标书要求得3分，驻场人员有额外的服务规范要求，可提升被服务人员感知及满意度的，另加1-2分，满分5分。  2.在标书要求的范围外，能提供相关应用系统或增值服务，提供(但不限于)如网页/手机报修、工单系统，网管运维系统，驻场服务人员之外的电话接单服务或能维护我校目前使用的Rill网管系统，以减少运维工作压力，提高服务质量，每项增加1-3分，最多得10分，满分10分。 |
| 备品备件  3 | 根据所提供的备品备件品牌、性能，优秀得2-3分，满足要求得1分。 |
| 业绩 | 10 | 业绩 | 根据投标人2015年1月以来参与高校网络运维服务情况评分（以提供的合同复印件为准，合同中不得隐去任何内容，否则无效，每份2分；同一买方的多份合同仅算一份业绩，得2分；最多得10分）。 |
| 其它 | 2 | 投标文件 | 根据投标文件对招标文件的响应情况、表述清晰程度、规范性等评分，满分2分。 |
| 合计 | **100** | 投标人最后得分保留两位小数 | |

**为便于评分，请投标人按评分表样式，逐条列出证明材料所在页码，格式自定。**

## 六、 定标

**6.1.** 评标小组按照得分高低顺序对投标人进行排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分最高且排名第一的投标人将被推荐为中标候选人或者直接被确定为中标人。

**6.2.** 评标小组认为所有投标人投标报价均不合理或所有投标方案均不能满足招标人要求时，有权否决所有投标，评标小组也没有义务必须接受最低报价的投标。

**6.3.** 出现下列情形之一的，招标人有权决定本次招标作废标处理：

（1）发生影响招标公平、公正的违法、违规行为的；

（2）投标人的投标报价均超过了采购预算的；

（3）因重大变故，采购任务取消的。

**6.4.** 对未中标的投标人，招标人不做未中标解释。

## 七、合同的签订

**7.1.** 中标人确定后，招标人将通过学校招标网公示1天，公示期满无异议，中标人应在30日内与招标人签订采购合同，过期视为放弃中标。

**7.2.** 本招标文件和中标人的投标文件包括中标人所做出的各种书面承诺将作为招标人与中标人双方签订合同的依据，并作为合同的附件与合同具有同等法律效力。

**7.3.** 如投标人中标后悔标，招标人将取消该投标人本次中标资格及今后两年内的投标资格。

## 八、其他

**8.1. 投标人无论中标与否，招标人不承担投标人参加投标的任何费用。**

# 第三部分 招标项目要求及相关说明

为确保我校校园网正常运行，保障全校师生员工的正常上网，保障其他部门接入校园网的相关网络设备正常工作，现对全校除核心骨干外的网络系统及相关设备的维保服务进行招标。

服务范围为南通大学啬园校区、启秀校区、启东校区的校园有线网、无线网及各类专用网络（一卡通、监控、电控、实验室管理等）的维护工作。负责全校用户端与楼宇交换机的网络维护，包括日常巡检、用户咨询和问题解答、故障处理、应急响应、故障预警报告、网络运维全程记录和定期分析报告、用户网络使用培训等。服务对象为全校师生，以及各类交流学者，访客及临时用户等用户。

一、服务内容

南通大学网络运维服务维护范围包括四校区所有楼宇、室外立杆无线网络系统和除核心以外的网络设备的维护；网络综合布线系统的维护，包括汇聚层至接入层、接入层至用户终端之间的网络线路维护；目前全校约有5万个师生员工，6万个网络信息点，13000个无线网AP和2000台接入交换机，对合同期内新增的楼宇及设备，中标单位负有同等维护的责任和义务。

二、服务要求

**2.1网络保障**

1.负责实时监控核心网络设备和链路状态，对核心层设备、一卡通系统异常告警及时通知甲方网管人员并协助修复；实时监控汇聚及以下网络设备和链路状态，对网络设备硬件资源、系统负荷、链路状态、流量、端口等异常告警和故障情况主动及时排除和修复。

2.负责从接入机房交换机到用户侧端口通信线路的维护、排障和线路更换服务，包括接入网线水晶头制作、理线架维护整理和跳线的更换服务；负责接入交换机故障修复及更换上架服务；负责墙面端口模块物理损坏后的检测及更换模块服务；负责用户报障的接入网络问题的跟踪解决和网络修复，并提供用户使用咨询服务（包括网络使用与病毒知识，网卡设置，系统病毒清理，系统的安装，数据备份提醒等。严禁私自备份用户文档及相关数据）。

3.负责网络巡检和故障处置，巡检包括现场巡检和远程巡检等。故障按照等级进行响应和处置，楼宇问题1小时内恢复，教职工个别端口问题需在2小时内到达现场并处理解决，学生公寓端口问题1个工作日解决，如遇特殊情况，经与学校和用户协商一致后可另行约定时间，确保用户侧尽快恢复业务。

4.每学期的开学前一周至开学后第三周为故障报修高发期，为保证报修响应，中标方需安排足够的人手，保证网络报修及时响应。

**2.2 用户服务**

1.完成用户客服电话的接听，故障记录和回访等工作，协助甲方完成用户服务平台的开发和使用。

2.负责网络新用户接入服务，负责新接入用户网络从汇聚到用户侧端口的接入跳线安装、网线制作、保证用户接入网络的正常使用。负责用户接入和问题上门服务，保证对学校每栋楼宇每月至少一次的主动上门抽查咨询和意见记录服务，用户意见和评价作为季度考核的一部分。

3.负责收集用户对网络运维工作意见和建议，定期对用户满意度调查做统计分析，提交书面报告及时修正维护工作方案、方法及纠正维护工作的不足之处，回复客户的意见和要求，提高维护工作质量和服务水平。认真做好网络维护记录，并建立相应的业务档案，每周与甲方网管人员沟通交流。

4.根据甲方要求不定期对用户进行网络使用培训。每年新生开学季，需做好新生网络使用的培训和帮助工作。

**2.3 机房维护**

1.按照甲方要求的机房出入管理制度，完成各楼宇网络接入机房的人员出入管理工作，包括门禁及钥匙管理，人员出入登记，机房视频监控等服务。

2.负责网络中心机房、各楼宇接入机房及所有设备间的线路整理工作，对接入机房设备每日进行巡检，排除安全隐患，并做好相应巡检记录，问题及时通知甲方网管人员。

3.负责网络中心机房、各楼宇接入机房的设备除尘、环境清洁工作，网络中心机房不少于一月一次，各楼宇接入机房不少于半年一次。

**2.4 资料维护**

1.负责完成网络相关设备资产以及信息资产的登记和维护更新工作，完成汇聚以下网络拓扑图、用户信息点位图以及弱电井物理走线图的梳理和维护更新工作。

2.负责完成日常运维方案（包括常见故障的处理流程）、应急方案、对常见故障技术指南等文档制作成册并实时更新。需针对不同的维护对象制定不同层次、不同级别的应急响应预案。

3.完成接入网络运行状态月报，维护网络故障进行分类汇总统计，给甲方网管人员网络规划和决策提供有效充分的数据支撑。

4.日常维修中涉及设备更换以及线路维修的均需拍照留档，修复后必须填写相关报表，描述现场及原因，并让相关用户签字确认后甲方相关人员留档，以作为支付维保费和硬件更换费用的依据。

乙方需按甲方要求每月提供以下报告：（1）日常运行报告；（2）定期巡检报告；（3）风险评估报告；（4）设备检测报告；（5）故障处理报告；（6）系统变更报告；（7）业务开通报告；（8）运维数据备份；（9）应急方案等。

**2.5 其他服务**

乙方应听从甲方工作安排，协助甲方完成零星接入点的交付以及紧急事件保障等其他相关工作。如遇重大故障和紧急事件保障能及时协调增加安排场外技术工程师现场保障。

三、人员要求

**3.1 人员资质要求**

维护人员应具备完备的技术技能、认真的工作态度、良好的沟通能力，热情、周到、细致、耐心做好用户服务工作。

乙方应安排不少于1名主管技术人员和2名技术工程师负责本项目，技术工程师实行驻场服务方式，所有人员需服从甲方的工作任务的安排，协助甲方校园网络建设、管理等其他相关工作。

本项目驻场人员必须具有丰富的校园网维护服务经验，具有国内外主流交换机厂商（如：CISCO、JUNIPER、华为、H3C、锐捷）的相关认证资格证书。

甲方有权对乙方的驻场人员进行面试考核，若面试不合格，甲方有权要求更换符合要求的运维人员。

在服务期内，甲方将定期对驻场人员进行考核，若考核不合格或受到用户有效投诉，甲方有权要求乙方更换，考核结果作为合同期满综合考核的依据之一。

服务期内，乙方应确保驻场人员的相对稳定（签订合同时提供在职员工社保证明复印件），特殊情况协商解决。

**3.2 人员工作要求**

驻场人员须与学校签订保密协议。提供每周5\*8小时驻场维护服务，所有人员接服从学校的统一工作安排在四校区内调动。

如遇节假日、开学迎新或学校重大活动的保障任务，需按校方要求提供人员技术支持，网络故障高发期间需要增派技术人员作为应急保障。

维护人员必须严格遵守甲方制定的各项规章制度和劳动纪律，挂牌上岗，树立学校网络运维人员良好形象。

维护人员在提供服务时应遵循相关安全守则，做好安全和防护工作。乙方应为驻场维护人员及时缴纳保险，由于自身操作不当引起的安全事故和责任由乙方承担。

**3.3 人员时间要求**

正常工作时间（周一至周五）：派驻人员工作时间08：00至18：00。

值班时间（双休日、寒暑假、节假日）：双休日、节假日必要时根据工作情况加班，可进行调休；寒暑假期间根据实际工作量需求，至少1人参与每周周一至周五的值班，值班时间08：30至17：00。

偶然突发事件和紧急需求：听从甲方临时安排，可调休。

四、运维服务要求

合同期内甲方向乙方免费提供各校区的办公场所及办公桌椅，并为乙方提供相应的业务平台权限及校内办公电话。

乙方必须配备进行网络维护服务所需的硬件、软件、通讯设施及维护所必需的工具。服务人员持证上岗，在甲方指定的固定办公场所接受用户的上门报修及电话报障，详细记录用户故障，并在电话中指导解决，不能解决的须与用户约定上门服务时间，带齐相关工具按约定时间上门服务。

乙方服务人员到现场服务时，须表明身份。服从后勤物业管理人员安排，经同意后方可进入公寓，进入学生宿舍必须先征得在住学生的同意。应充分尊重用户的生活习惯，尊重个人的隐私。不做任何与网络服务无关的事，不动及任何与网络服务无关的物品。

乙方服务人员在现场服务时，应严格履行本职责范围内的各项相关事宜，严格遵照甲方所属部门的指导及要求，甲方应要求用户尽可能配合工作。

服务结束时，应详细填写回执表，并请用户签字，回执表用户、甲方及乙方各留一份备查。

服务结束后，应随机进行电话等方式回访，调查用户问题解决和对客服人员满意度，并登记形成汇总文档资料定期反馈给甲方（每周一次）。

五、服务期限及付款方式

服务期限为36个月，即从合同签订之日起三年。如乙方年度考核低于60分，甲方有权终止合同。

本服务为年费制，费用分两次支付，每个服务年开始后的两个月内足额支付年费的50%，完成年度工作经考核合格，根据考核结果支付。

六、备品备件及结算

每年乙方按照（附表一）一次性提供所列耗材备用，乙方提供的耗材的品牌需得到甲方认可，耗材归甲方所有，乙方在提供网络维护服务时按需取用，且建立完善的使用台帐。

耗材超出部分由甲方按附表一单价按月结算，乙方应提供相应结算依据。

交换机等网络设备如需更换，及时向甲方网管人员申领。如遇特殊情况需乙方提供备用设备应急解决。

七、考核方式

甲方每半年会按照《南通大学网络运维服务质量评估表》对乙方进行评分（附表二）。服务年度合同期满根据本年度的质量评估表对乙方进行考核，考核成绩低于80分，每分扣除维保费2500元，最多扣除50000元，考核成绩低于60分，第二年本合同不再执行。

附表一 备品备件表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **备件名称** | **型号/规格** | **品牌** | **单位** | **数量** | **单价** |
| 1 | 水晶头 | 六类 |  | 盒 | 5 |  |
| 2 | 双绞线 | 非屏蔽CAT6 |  | 箱 | 10 |  |
| 3 | 网络面板(含模块) |  |  | 套 | 300 |  |
| 4 | 机制网络跳线 | 3米 |  | 根 | 300 |  |
| 5 | 光纤跳线 | LC-LC，3米 |  | 对 | 100 |  |
| 6 | 光纤法兰/耦合器 | LC-LC |  | 个 | 50 |  |
| 7 | 5口交换机 | 铁盒 |  | 台 | 50 |  |
| 8 | 光电转换器 |  |  | 对 | 5 |  |
| 9 | USB无线网卡 | 802.11n |  | 个 | 200 |  |
| 10 | USB无线网卡 | 802.11ac |  | 个 | 100 |  |

附表二

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **南通大学网络运维服务质量评估表** | | | | |
| 考核内容 | 考核标准 | 考核计分说明 | 分值 | 得分 |
| 日常工作 | 及时响应客户需求 | 根据实际表现评分 | 10 |  |
| 服务态度端正 | 根据实际表现评分 | 10 |  |
| 在规定时间内完成工作 | 根据实际表现评分，因未能及时完成工作造成影响的一次扣1分。 | 10 |  |
| 定期回访 | 回访好评率≥90%计10分，＜50%计5分。 | 10 |  |
| 日常考勤 | 考勤记录 | 全员全勤计10份，旷工一次扣1分。 | 10 |  |
| 质量考核 | 事件是否都记录在案 | 遗漏一项事件扣1分，扣完为止 | 5 |  |
| 机房巡检是否有记录 | 漏记一次扣减1分，扣完为止 | 5 |  |
| 运维月报是否准确及时 | 每个错误扣减1分，扣完为止 | 5 |  |
| 技术能力 | 运维手册、知识库是否及时更新 | 根据实际表现评分 | 5 |  |
| 积极主动配合学校完成工作 | 根据实际表现评分 | 10 |  |
| 熟悉系统、了解相关业务知识 | 根据实际表现评分 | 10 |  |
| 事件自主解决率 | 自主解决率≥85%计5-10分，＜85%计3分，＜50%不计分 | 10 |  |
| 总计 | | | 100 |  |
| **加减分项** | | | | |
| 加分项(30分) | 通过技能考试或获取技术资格认证 | 一项得1-2分，总计5分 | 5 |  |
| 思维活跃，具备创新意识和能力，能够提出自己的有建设性的想法和意见，并被采纳 | 一项得1-2分，总计5分 | 5 |  |
| 对工作中发现管理、业务流程或质量问题，能够主动向相关负责人提出个人见解和改进意见 | 一项得1-2分，总计5分 | 5 |  |
| 知识分享，能够主动为大家提供培训及专业知识指导 | 根据实际表现评分 | 5 |  |
| 明确得到客户或同事的表扬 | 一次得1分，总计5分 | 5 |  |
| 新员工表现情况 | 新员工入职1月内能熟练所有运维工作 | 5 |  |
| 扣分项(30分) | 客户投诉 | 一项扣1-3分，扣完为止 | 30 |  |
| 工作中出现重大失误 | 一项扣2-5分，扣完为止 |  |
| 加减分项总计 | | |  |  |

# 第四部分 合同主要条款

1、服务期限

服务期限为三年（具体时间以合同为准）。合同一年一签，甲方对乙方年度服务情况无异议可续签一年，乙方年度服务情况不合格的，甲方有权终止合同。

2、考核标准

甲方每半年会按照《南通大学网络运维服务质量评估表》对乙方进行评分（附表二）。服务年度合同期满根据本年度的质量评估表对乙方进行考核，考核成绩低于80分，每分扣除维保费2500元，最多扣除50000元，考核成绩低于60分，第二年本合同不再执行。

3、质保要求

乙方应当保证其交付给甲方的项目成果不侵犯任何第三方的合法权益。如发生第三方指控甲方实施的技术侵犯的，乙方应当为甲方提供足以证明此技术侵犯不成立的证据，并由乙方进行法律诉讼，如确因本项目成果引起的侵权，乙方应承担所有的赔偿责任，包括因诉讼产生的一切费用。

本合同未尽事宜及对合同内容如有异议，以甲方招标文件，乙方投标文件和在招标现场承诺为准，也可由当事人附页另行约定，签订补充条款，并可作为合同的组成部分。

4、付款方式

本服务为年费制，费用分两次支付，每个服务年开始后的两个月内足额支付年费的50%，完成年度工作经考核合格，根据考核结果支付。

# 第五部分 附 件

附件1：投标函

附件2：投标报价总表

附件3：配置清单及分项报价表

附件4：技术规格响应/偏离表

附件5：商务条款响应/偏离表

附件6：法定代表人资格证明

附件7：法定代表人授权书

附件8：无重大违法记录声明

附件9：诚信承诺书

## 附件1：投标函

**投 标 函**

南通大学招投标管理办公室：

我方经仔细阅读研究 项目招标文件（项目编号 ），已完全了解招标文件中的所有条款及要求，决定参加投标，同时做出如下承诺：

1、我公司与本招标项目及该项目相关人员之间均不存在可能影响招标公正性的任何利害关系。

2、愿按招标文件的要求提供货物和服务，投标货物及服务的投标总价为：

（小写） ，（大写） 。

3、接受招标文件的所有条款、条件和规定，放弃对招标文件提出质疑的权利。

4、同意按照招标文件的要求提供所有资料、数据或信息。

5、认可贵方有权决定中标人或否决所有投标，并理解最低报价只是中标的重要条件，贵方没有义务必须接受最低报价的投标。

6、我方如中标，将保证遵守招标文件对投标人的所有要求和规定，履行自己在投标文件中承诺的全部责任和义务。

7、本投标文件的有效期为投标截止日后90天内，如我方中标，有效期将延至合同有效期终止日为止。

8、与本次招投标有关的事宜请按以下信息联系：

|  |  |
| --- | --- |
| 投 标 人（公章）： |  |
| 授权代表（签名）： |  |
| 手 机 ： |  |
| E m a i l ： |  |
| 地 址 ： |  |
| 日 期 ： |  |

## 附件2：投标报价总表

**投 标 报 价 总 表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目名称** | |  | | | | **项目编号** | |  | | | |
| **序号** | **项目名称** | | | **规格型号** | **生产厂商和国籍地区** | **数量** | **货币** | **单价（元）** | **总价（元）** | **保修期** | **备 注** |
|  |  | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **投标人名称（公章）** | | |  | | **授权代表（签名）** |  | | | **日期** |  | |

## 附件3：配置清单及分项报价表

**配置清单及分项报价表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目名称** | |  | | | | **项目编号** | |  | | |
| **序号** | **主机（部件、配件等）名称** | | | **规格型号** | **生产厂商** | **数量** | **货币** | **单价（元）** | **总价（元）** | **备 注** |
|  |  | | |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | |  |  |  |  |  |  |  |
| **投标人名称（公章）** | | |  | | **授权代表（签名）** |  | | | **日期** |  |

## 附件4：技术规格响应/偏离表

**技术规格响应/偏离表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目名称** | |  | | | **项目编号** |  |
| **序号** | **招标规格** | | **投标规格** | | **响应/偏离** | **说明** |
|  |  | |  | |  |  |
|  |  | |  | |  |  |
|  |  | |  | |  |  |
|  |  | |  | |  |  |
|  |  | |  | |  |  |
| **投标人名称（公章）** | |  | **授权代表（签名）** |  | **日期** |  |

注：投标人应对照用户需求表中的技术规格，逐条核对所提供货物和服务是否做出了实质性的响应，有偏离的必须做出说明，对有具体参数要求的指标项，投标人必须提供本次投标货物的具体参数值。

## 附件5：商务条款响应/偏离表

**商务条款响应/偏离表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目名称** | |  | | | **项目编号** |  |
| **序号** | **采购条款** | | **投标条款** | | **响应/偏离** | **说明** |
|  |  | |  | |  |  |
|  |  | |  | |  |  |
|  |  | |  | |  |  |
|  |  | |  | |  |  |
|  |  | |  | |  |  |
|  |  | |  | |  |  |
|  |  | |  | |  |  |
| **投标人名称（公章）** | |  | **授权代表（签名）** |  | **日期** |  |

注：投标人应对照采购文件的商务条款，逐条核对是否做出了实质性的响应，有偏离的必须做出说明。

## 附件6：法定代表人资格证明

**法定代表人资格证明**

南通大学招投标管理办公室：

姓名： 性别： 身份证号码： 系我公司的法定代表人，参加南通大学（项目名称及编号）的投标，代表本公司签署投标文件、进行谈判、签订合同和处理与之有关的一切事务。

特此证明。

投标人： （公章）

日期： 年 月 日

## 附件7：法定代表人授权书

法人代表人身份证复印件粘贴处（正面）

法人代表人身份证复印件粘贴处（反面）

**法定代表人授权书**

南通大学招投标管理办公室：

本授权书声明：我（法定代表人姓名）系 （单位名称） 的法定代表人，现代表本公司授权（单位名称） 的 （被授权人的姓名） 身份证号码： 为本公司的合法代理人，参加南通大学（项目名称及编号）的投标，代表本公司签署投标文件、进行谈判、签订合同和处理与之有关的一切事务。

本授权书于\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日签字生效。

法定代表人签字：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

被授权人签字：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

投标人： （公章）

日期： 年 月 日

被授权人身份证复印件粘贴处

（正面）

被授权人身份证复印件粘贴处

（反面）

注：“法定代表人”直接参加投标和签署投标文件的无需提供该授权书。

## 附件8：无重大违法记录声明

**无重大违法记录声明**

南通大学招投标管理办公室：

我单位 （供应商名称）参加本次采购活动前3年内在经营活动中 （有或没有）重大违法记录。

声明人： （盖章）

年 月 日

## 附件9：诚信承诺书

**诚信承诺书**

南通大学招投标管理办公室：

我公司未被“信用中国”网站、中华人民共和国最高人民法院网站列入信用记录失信被执行人，未被中国政府采购网列入政府采购严重失信行为记录名单，未被国家企业信用公示系统列入经营异常名录、严重违法失信企业名单，未被全国公共资源交易平台列入黑名单。

如果我公司经本项目评标委员会评定为中标候选人，在公示期间被他人举报并经核实，确认我公司违反以上承诺内容之一，则我公司自动放弃成交资格，三年内不参加贵单位任何经济活动。

投标人（盖章）:

法定代表人或被委托代表人（签字）

年 月 日