**山东第一医科大学附属青岛眼科医院数据库运维项目竞争性磋商文件**

1. **供应商须知**

**一、供应商资格**

1、在中国境内注册、具有能独立法人资格、能独立承担民事责任的合法企业；

**2、投标人须具有信息安全管理体系认证、ITSS信息技术服务标准资质。**

3、参加本次招标活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录；

4、具有健全的财务会计制度和良好的财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金；

5、具有履行合同所必需的人员、设备和专业技术能力；

6、应符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定；

7、在“信用中国”(www.creditchina.gov.cn)、“中国政府采购网”(www.ccgp.gov.cn)、“信用山东”（www.creditsd.gov.cn）、信用青岛（credit.qingdao.gov.cn）等网站中未被列入失信被执行人、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的投标人

8、如投标人为提供第三方服务的，须提供原厂服务商授权函。

9、本项目不接受联合体投标。

**二、响应文件的编写**

供应商应仔细阅读竞争性磋商文件的所有内容，按竞争性磋商文件的要求提供响应文件，并保证所提供的全部资料的真实性、准确性及完整性，以使其报价对竞争性磋商文件做出实质性响应。否则，其报价有可能被拒绝或被视为无效。

1、响应文件的组成

供应商应按竞争性磋商文件的要求编写响应文件，提交证明其有资格进行报价和有能力履行合同的文件。

响应文件由投标函、报价一览表、资格证明文件、商务文件、技术文件五部分组成。

**\*1.1 投标函部分**

1.1.1 法定代表人签署的投标函（详见附件）

**\*1.2 报价表**

1.2.1 报价一览表（详见附件）

1.2.2 分项报价明细表（格式自拟）

1.3 资格证明文件

1.3.1 营业执照副本复印件（加盖公章）**（开标时提供原件）**；

1.3.2 法定代表人授权委托书（详见附件）；

1.3.3信息安全管理体系认证、ITSS信息技术服务标准资质复印件（加盖公章）**（开标时提供原件）；**

1.3.4 财务状况报告的相关材料：**提供 2019年度或2020年度会计师事务所出具的年度财务报表或开户银行出具的资信证明复印件（加盖公章）；**

1.3.5 依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料：**投标人参加本次招标活动半年内任意一个月缴纳证明材料复印件（加盖公章）；**

1.3.6在“信用中国”(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、“信用山东”（www. creditsd.gov.cn）、信用青岛（credit.qingdao.gov.cn）网站查询的本投标人未被列入“失信被执行人名单”、“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”的**截图（体现查询时间）**，**加盖投标单位公章；**

1.3.7 无违法违规声明（详见附件）；

1.3.8 无不良信用记录承诺函（详见附件）；

1.3.9投标人认为需要提交的其它文件。

**1.4商务文件**

1.4.1企业资产状况、信誉、认证、综合实力等情况说明；

1.4.2近三年（2018 年1月1日至今）同类项目业绩表，加盖公章（详见附件）；

1.4.3商务偏离表（详见附件）；

1.4.4供应商认为需要提交的其他资料。

**1.5技术文件**

1.5.1 技术方案：

供应商针对本项目制定完善的服务实施方案，应体现供应商的经验和能力，工作计划、工作措施等阐述应详细具体、针对性强并且各项措施切实可行。项目实施方案包括但不限于以下内容：

（1）业务需求分析；

（2）具体实施方案；

（3）服务团队人员一览表。

1.5.2 技术偏离表（详见附件）；

1.5.3售后服务及培训方案

1.5.4供应商认为需要提供的其他技术文件。

**2、响应文件的编写方式**

2.1 响应文件按以上顺序**胶装**成册，并在首页编制“响应文件目录”。

2.2 响应文件正本和副本用 A4 幅面的纸张打印复印。

2.3 “报价一览表”用 A4 幅面，竖版。

3、响应文件的密封及递交

3.1 响应文件的签署

供应商必须按竞争性磋商文件的规定签署响应文件（正本、副本）、并在响应文件封面上加盖供应商单位公章。

3.2 响应文件的密封和标记

3.2.1 供应商应准备**八份**纸质响应文件，**一份正本和七份副本**。在每一份响应文件上要明确注明“正本”或“副本”字样，如正本和副本有差异，以正本为准。

3.2.2供应商需另外准备**壹份“报价一览表”单独密封**，与响应文件同时提交，在封面注明报价一览表、项目名称、项目编号、所投包号、供应商单位名称并加盖公章。

4、响应文件的递交

4.1 递交响应文件的地点和时间

按照磋商公告要求的时间和地点递交。

4.2 供应商代表必须在提交响应文件截止时间前将响应文件送达指定地点。采购人将拒绝接收在提交响应文件截止时间后送达的响应文件。如因竞争性磋商文件的修改推迟提交截止日期的，则按采购人通知规定的时间递交。

4.3 电报、电话、传真、电子邮件等形式的响应文件概不接受。

4.4 对供应商提交的响应文件不予退还。

5、报价要求

5.1本次报价非一次性报价，报价含产品、配套软件、知识产权、运输、安装、调试、培训、验收、人工、税费及其他一切相关费用的总和。

5.2每一项目只允许有一个报价，任何有选择的报价将不予接受。供应商未填单价或合价的项目，在实施后，采购人将不予以支付，并视作该项费用已包括在其他有价款的单价或合价内。

5.3响应文件的单价和金额应全部以人民币报出，报价中所有单价取小数点后两位，所有合价和总价精确到“元”。大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准。

5.4供应商应充分熟悉本项目与履行合同有关的各种情况，本文件不再对上述情况进行描述。

6、无效报价

6.1 供应商有下列情况之一，其报价将被视为无效：

6.1.1 未按规定报价。

6.1.2 报价超过采购控制价。

6.1.3响应文件未按竞争性磋商文件的规定签署或密封、盖章的。

6.1.4报价一览表未加盖本单位公章、法定代表人或授权代表未签字的。

6.1.5供应商资格不符合竞争性磋商文件要求，未按竞争性磋商文件要求提供资格、资质证明文件的。

6.1.6响应文件载明的付款方式不满足竞争性磋商文件规定且不能被采购人接受。

6.1.7不符合竞争性磋商文件中规定的其他实质性要求。

6.1.8法律、法规规定的其他情况。

6.2 供应商有下列情况之一，其投标不仅被视为无效，而且采购人将严格按照相关法律、法规及规章制度的规定行使权利。供应商给采购人造成损失的，应予以赔偿。

6.2.1 供应商在提交响应文件截止时间后撤回响应文件的。

6.2.2 供应商提供的有关资格、资质证明文件不真实或提供虚假材料的。

6.2.3 以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假，骗取中标的。

6.2.4 供应商向采购人、磋商小组成员提供不正当利益。

6.2.5 在整个开标、评标过程中，供应商有企图影响评标结果公正性的任何活动或以任何方式诋毁其他供应商或恶意串通的。

6.2.6 除因不可抗力或磋商文件认可的情形以外，成交供应商不与采购人签订合同的。

6.2.7 法律、法规规定的其他情况。

**第二章 项目说明和技术要求**

**一、项目概况**

针对采购人业务系统的数据库软件及其他数据库提供运维服务。

**二、采购控制价：20万**

**三、项目内容**

供应商须对维保期内遇到的问题及时进行解决，确保使用的数据库达到最高效率和稳定运行的目的。本次数据库服务项目主要是定期预防性维护和软件故障的解决、免费提供系统补丁、升级及其他相关技术支持服务等。

**四、技术要求**

**1、总体要求**

本项目总体要求为对我院所有数据库进行日常巡检、系统调优和应急响应。

**2、详细参数**

|  |  |
| --- | --- |
| **指标项** | **指标要求** |
| 7\*24小时远程支持服务 | 对数据库系统故障或与数据库系统相关联的系统故障，投标方提供7\*24小时不间断非现场(包括：400电话、e-mail、VPN、QQ、微信等多形式)支持服务，通过以上方式直接联络服务商的技术工程师，寻求问题的解决方案、技术文档以及技术指导，提供故障处理方案，协调技术团队资源快速解决故障。 |
| 7\*24小时现场应急响应支持服务 | 在整个服务期内，若数据库发生对业务产生重大影响的数据库层面问题，需调派工程师，第一时间赶往客户现场，确保客户的系统尽快恢复，对于紧急响应的服务次数和服务时间不作限制。如果确定问题是在数据库层面上，技术人员需要跟进到问题解决为止，对于非数据库系统造成的问题或问题目前缺少有效的解决方法（指数据库软件本身的BUG或内核级故障），技术人员需要确定问题的原因，评估改进的风险和代价，并提供完整的解决建议方案。 |
| 数据库性能优化服务 | 数据库性能诊断和优化，需要技术人员具有广阔的知识面以及在性能方面的特别调优经验。数据库运维服务商的技术人员需要协助用户查看当前数据库存在的问题，进行全面检查和排错，并协助用户进行数据库性能调优，性能调优服务主要从以下几方面出发进行性能诊断和调整：• 内存资源冲突• IO资源冲突• CPU开销资源冲突• 回滚段资源冲突• 临时段资源冲突• 数据“热”块资源冲突• 索引效率低下• SQL语句调整 • 可能影响数据库性能的其它方面。 |
| 数据库巡检服务 | 每季度定期执行一次数据库巡检服务，提供现场数据库例行检查服务，内容涉及到数据库的方方面面，主要包含错误日志管理，性能管理，空间管理，对象管理，安全管理，备份管理等方面内容。数据库巡检工作由现场检查和系统数据分析构成，提供一份内容详尽的数据库巡检报告。数据库检查的内容至少包括以下部分：1. 检查相关软硬件、数据库配置和SGA、PGA的配置情况
2. 检查数据库、备份结果集、各表空间的变化情况等，并对数据变化情况作评估
3. 统计当前表空间、文件系统和数据文件的使用情况
4. 检查数据库alert.log日志文件和相关trace文件
5. 检查操作系统用户、数据库用户、系统本身的安全性
6. 收集数据库运行期间的负载情况和Instance各性能指标
7. 检查数据库备份是否正常
8. 操作系统错误告警
9. 操作系统实时性能监控
 |
| 数据库安装服务 | 提供数据库安装建议，提供数据库最安全可靠、适合应用的数据库、补丁安装服务以及相关应用上线现场支持服务，具体服务内容包括： 1. 检查安装前的操作系统环境、补丁等
2. 规划空间、规划操作系统用户权限等
3. 安装最新的数据库软件
4. 创建合适的数据库
5. 根据业务的需要，分配足够大的业务表空间
6. 安装数据库软件最新补丁、升级包
7. 测试数据库软件、数据库的可用性等
8. 提交完整的产品安装文档
 |
| 数据库升级服务 | 提供数据库升级方案，升级方案中明确升级需要的条件、升级时间、业务停止时间、升级技术、风险、数据一致性、回退措施等，协助用户选择最适合的升级方案，具体服务内容包括：1. 分析补丁的可用性及风险
2. 提供可选的升级方案
3. 制定升级计划及应急回退计划
4. 协助做好各项系统备份准备
5. 安装数据库软件升级包
6. 及时安装最新的补丁软件/版本
7. 保障数据库软件的正常工作
8. 保障系统业务数据的正常读取
9. 测试数据库软件，保证数据库软件的可用性
10. 协助测试应用软件，检测升级的有效性
11. 如果升级失败，作系统回退
12. 提交完整的产品升级文档
 |
| 数据库故障解决与数据库优化 | 协助排查数据库系统慢以及死锁的问题，排查故障并解决故障，同时对数据库做全面巡检，排查故障隐患，提供巡检报告，并给出数据库系统性能调优工作方案。针对当前数据库运行情况以及收集的性能信息提出系统各项性能参数配置合理调优或硬件扩容建议，在获授权后，对数据库系统各项性能参数配置进行合理调优。 |
| 数据迁移服务 | 如果需要进行数据迁移服务，数据库运维团队确保系统迁移保障服务。技术人员需要评估改进的风险和代价，并提供完整的解决建议方案，直至迁移完成。 |
| 协助医院自主巡检服务 | 对院端数据库运维人员进行培训和支持，通过数据库运维软件协助医院进行针对业务系统数据库进行性能评估、空间管理、备份管理等方面的日常数据库巡检，可行性分析，形成定期报告。 |
| 服务报告提供 | 季度服务报告从问题的状态，问题描述和解决方法、解决过程等内容编制出医院管理报告。服务人员以季度为单位整理医院管理报告，与医院就一段时间出现的问题进行分类总结，回访并共同讨论，提出建议，更好的保障数据库运行。 |
| 应急保障服务 | 当医院发生黑客入侵、系统崩溃或者其他影响数据库正常运行的安全事件时，技术人员第一时间响应，协助院方排查故障、恢复系统，如远程无法解决，则第一时间派出专业DBA到现场解决问题。 |

**六、付款方式**

项目验收合格后，甲方向乙方支付合同金额的90%，余10%作为质保金，质保期满后一次性无息支付。

1. **评分标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **评审项** | **评审因素** | **满分** |
| 报价部分 （30 分） | 价格分 | 价格分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求的投标平均报价为评标基准价，其价格满分为 30 分。 其他投标单位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)×30%×100（投标报价得分保留小数点后两位，第三位小数 四舍五入）。 | 30分 |
| 技术部分 （28分） | 技术指标响应情况  | 根据投标文件对招标文件做出的技术指标响应情况进行评审：技术指标、功能、配置等满足招标文件技术要求的，得分18分；以此为基础，对于分项技术指标、参数低于或不满足招标文件参数的，每有一项减2分。 | 18分 |
| 项目目标理解及整体运维方案 | 根据招标文件要求及招标人业务现状、项目需求、系统对接、项目目标的理解及重点、难点进行分析，分析全面、合理、有针对性得 5 分。 每发现一处不合理、无针对性的减 1 分, 减完为止。若缺项不得分。根据供应商提供的整体运维方案进行评价，包含但不限于技术服务方案、服务质量控制手段、应急预案、人员保障、培训计划，满分 5 分，每发现一处不合理、无针对性的减 1 分, 减完为止。若缺项不得分。 | 10分 |
| 企业综合实力（37分） | 服务厂家投标案例  | 本项最多得5分，每少一个满足指标项中案例要求的合同扣2分，扣完为止。（投标文件中提供合同复印件，否则不得分，以合同签订时间为准。） | 5分 |
| 服务厂家能力要求 | 为了保证数据库容灾运维的稳定性，供应商具有在线迁移和切割技术的发明专利证书（投标时提供证明材料加盖原厂公章），完全满足得5分，不满足不得分。 | 5分 |
| 服务厂家规模要求 | 要求服务厂家注册资金不低于人民币3000万（投标时提供证明材料加盖原厂公章） | 5分 |
| 服务厂家资质要求 | 要求具备：（投标时提供证明材料加盖原厂公章）CCRC信息安全应急处理服务资质认证证书ITSS信息技术服务标准符合性证书Oracle合作伙伴OPN证书国家网络与信息安全信息通报机制技术支持单位ISO9001质量管理体系认证证书ISO27001信息安全管理体系认证证书ISO27000信息技术服务管理体系认证证书ISO14001环境管理体系认证证书每少一个资质扣2分，扣完为止 | 12分 |
| 人员素质能力 | 核心服务团队人员不少1人具有ACE称号，至少10人具有oracle OCM证书，不少于1人具有Microsoft认证证书（SQL Server），并具有3年及以上信息系统建设实施工作经验。（须提供工程师资质认证、社保证明等材料）。完全满足得10分，少ACE称号人员扣4分，每少一个其他证书人员扣2分，扣完为止。 | 10分 |
| 商务部分（5分） | 服务要求 | 为保障项目服务质量，要求数据库运维服务商项目工程师具有5年及以上信息系统建设实施工作经验，同时具有CISSP和oracle OCP证书(须提供工程师简历及资质认证、社保证明等材料)，同时中标人须与我院签署数据保密协议。完全满足得5分，不完全满足不得分。 | 5分 |

**第四章响应文件附件部分格式**

附件一：封面

【正（副）本】

**响应文件**

包：第包

项目名称：

项目编号：

投标单位全称（盖公章）：

二〇年月日

附件二

**报价函**

（采购人）：

经研究，我方决定参加贵单位组织的项目（项目编号：）的磋商活动。为此，我方郑重声明以下诸点，并负法律责任。

1、我方提交的响应文件，正本一份，副本七份。

2、如果我方的响应文件被接受，我方将履行磋商文件中规定的每一项要求，并按我方响应文件中的承诺按期、保质、保量提供服务。

3、我方承诺：如中标，严格按照磋商文件要求保质、保量完成本次服务工作，由此发生的一切费用由我方承担。

4、我方愿按《中华人民共和国合同法》履行自己的全部责任。

5、我方同意按磋商文件规定交纳投标保证金、履约保证金、中标服务费、公证费，遵守贵单位有关招标的各项规定。

6、我方的磋商文件自公开报价之日起有效期为 90 日。

7、与本报价有关的一切正式往来通讯请寄。

地址：

邮政编码：

电话：

传真：

投标人代表姓名、职务（印刷体）：

投标人单位全称（公章）

法定代表人签字：

日期：年月日

附件三

**法定代表人授权委托书**

（采购人）：

声明：我\_\_（姓名）系（供应商名称）的法定代表人，现授权委托（姓名）为我公司代理人，代表我公司参加项目招标活动。代理人负责投标业务、销售业务和结算业务，所签署的一切文件和处理与之有关的一切事务，我均予承认。

代理人：性别：年龄：

单位：部门：职务：

代理人无转委托权。特此委托。

投标单位：（盖章）

法定代表人签字：

授权代理人身份证复印件（正反面）

日期：年月日

附件四

**报价一览表**

项目名称：

项目编号：

包号：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目名称 | 总报价（元） | 备注 |
| 总报价 | 大写：小写： |  |
| 实施周期 | 日历日 |  |
| 对竞争性磋商文件的认同程度 |  |  |

投标单位：（盖章）

法定代表人或授权代理人签字：

年月日

附件五

**技术偏离表**

项目名称：

项目编号：

包号：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 磋商文件内容 | 响应文件内容 | 偏离情况 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**注：技术偏离需按照标书技术文件规定逐项列明，无偏离的写明“无”**

投标单位名称：（公章）

法定代表人或授权代理人签字：

年 月 日

附件六

**商务偏离表**

项目名称：

项目编号：

包号：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 磋商文件内容 | 响应文件内容 | 偏离情况 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**注：商务偏离需按照标书商务条款规定逐项列明，无偏离的写明“无”**

投标单位名称：（公章）

法定代表人或授权代理人签字：

年 月 日

附件七

**近三年同类业绩一览表**

**（2018年1月1日至今）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目内容 | 合同签订时间 | 完工时间 | 合同金额 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**注：近三年同类项目业绩，需提供合同复印件（正文部分不得覆盖），开标时提交原件备查（中标通知书、合同、验收报告三者缺一不可）。**

投标人名称（公章）：

法定代表人或授权代理人签字：

年月日

附件八

**无违规违法声明**

（采购人）：

我公司承诺参加本次招标采购活动 3年内在经营活动中没有重大违法记录。

特此声明。

如果以上声明不真实，我方承担虚假响应的责任，中标无效，并按法律、法规的规定接受处罚。

投标人名称：（公章）

年 月 日

附件九

**无不良信用记录承诺函（投标人自行查询适用）**

（采购人）：

本单位郑重承诺，我单位无以下不良信用记录情形：

1、被人民法院列入失信被执行人；

2、被税务部门列入重大税收违法案件当事人名单；

3、被政府采购监管部门列入政府采购严重违法失信行为记录名单；

4、不符合政府采购法第二十二条规定的条件。

我单位已就上述不良信用行为按照招标文件规定进行了查询。我单位承诺：合同签订前，若我单位具有不良信用记录情形，贵方可取消我单位中标资格或者不授予合同，所有责任由我单位自行承担。同时，我单位愿意无条件接受监管部门的调查处理。

投标人名称：（公章）

年 月 日

附件十

**封面格式：**

|  |  |
| --- | --- |
| **响应文件****（正本）**项目编号：项目名称：所报包号：供应商名称（公章）：地址：邮编：电话：传真： | **响应文件****（副本）**项目编号：项目名称：所报包号：供应商名称（公章）：地址：邮编：电话：传真： |
| **报价一览表**项目编号：项目名称：所报包号：供应商名称（公章）： |

**封口格式：**

|  |
| --- |
| ………………………于 年 月 日 时之前不准启封（公章）……………………… |