**比 价 文 件**

**项目编号： BJXX23103**

**项目名称：微软服务年度技术支持**

**采购方：新华医院采购与招标管理中心**

二〇二三年六月

新华医院采购与招标管理中心现就微软服务年度技术支持（项目编号：BJXX23103 ）进行采购，按照相关规定，本次采购的项目采用比价方式组织实施，现邀请贵单位前来报价。采购需求如下：

**一、项目概况**

1、项目名称：微软服务年度技术支持

2、项目地点：新华医院上海市杨浦区控江路1665号

3、项目最高限价：24.91万元

4、资金来源：自筹

**二、工作内容**

上海交通大学医学院附属新华医院主要用到的微软产品包括但不仅限于:

Windows Client客户端操作系统，

Windows Server服务器操作系统，

SQL Server数据库产品，

IIS、AD、WSUS、KMS、DNS等多个系统功能组件；

在后续的运维、调优、二次开发过程中，都需要以上相关产品的支持服务。

微软高级技术支持（Premier服务），服务涵盖所有微软商业产品的部署、运维、调优、排错、培训等支持工作，以保障医院相关微软产品及其解决方案的正常运行。同时，通过7×24小时故障响应，现场支持、培训等多种方式，提升医院的技术人员的运维能力。

**三、服务要求**

1、服务需求：

提供为期一年，最高150小时的微软高级技术支持，将针对上海交通大学医学院附属新华医院所使用的所有微软产品，服务的内容可以包含但不限于以下的方面：

• 7\*24小时故障排除服务：对于产品在运行过程中遇到的问题，提供7\*24小时的故障支持服务。对于严重的问题，全球技术支持中心在接到电话后，原厂支持工程师将于1小时内响应，并通过远程方式，一对一持续支持直到客户确认问题解决。

• 产品专家支持服务：根据上海交通大学医学院附属新华医院的实际需求，指派相应的产品专家，提供标准的原厂现场支持服务，客户可通过服务目录，选择所需要的支持服务，现场直接解决各类问题。

• 系统定期巡检：定期进行一次系统的健康巡检，通过微软全球标准化的巡检标准进行，并根据巡检报告，进行问题的修复和维护，提升系统的稳定性。

• 用户培训服务：提供微软全球标准化用户教育课程，为客户进行定制化的培训服务，包括工程师现场支持培训、微软全球技术支持中心标准课程等，帮助用户掌握系统的日常运维。

• 上海交通大学医学院附属新华医院提供系统升级服务支持: 提供相关服务器产品升级的升级实施及技术支持。提供windows 11客户端升级POC测试支持。

• 指派专职技术专案经理；作为服务接口人，协助客户一起制定服务规划，为平台的部署提供咨询与支持，安排各项服务内容所需要的资源，安排合理的项目进度与沟通计划。提供服务质量的管理。

2、服务提供说明：

所提供的高级支持服务需由原厂工程师提供。

投标方需在投标中需提供微软（中国）有限公司的服务提供授权函。

**四、系统运维满意度评价要求详见附件七**

**五、付款条件**

维护服务年度开始并自甲方阶段性验收、满意度评估通过后，按照医院支付流程，甲方向乙方支付当年维护服务费的50%。（2）本项目维护期满前甲方将对乙方的维护服务进行评估，并根据评估结果最终决定支付剩余维护费的比例，按照医院支付流程支付，扣减的维护费金额将由甲方以书面形式通知乙方。（3）甲方每次付款前，乙方应先向甲方提供相应数额的有效正式发票，否则由此造成的任何延期付款责任与甲方无关。

**六、报价要求**

（一）资信要求：

1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定。在中华人民共和国境内依法成立的具有独立企业法人资格的企事业单位；

2、未被“信用中国”（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。

3、拥有固定营业场所和相应人员，必须有稳定、专业的网络信息服务团队，具有良好信誉的供应商，具有从事网络维护服务的能力；

4、本项目不接受联合体投标。

5、微软（中国）有限公司的服务提供授权函

（二）技术标要求

1、高级支持服务需由原厂工程师提供的证明书，如未能提供，则技术标废标；

2、维护方案：包括对本项目的现状情况的理解、产品参数要求、服务标准、服务目标、服务方案（包括日常维护、突发情况处理等）、各阶段服务实施进度安排、工作流程、档案制度、重点难点应对措施及增值服务等内容

3、人员配备：包括拟配置人员组织架构与职责分配的合理性

4、服务保障措施和服务承诺：包括服务质量保障措施、考核标准及服务承诺等

5、应急预案：针对本项目可能发生的潜在风险和突发事件的处理措施和应急预案、响应时间及针对本项目作出的建议等

6、近年完成或在服务的类似项目情况：须提供合同或协议关键页（要点包括项目名称、签约时间、金额、项目主要内容和双方盖章页）等证明文件资料复印件

（三）经济标要求：

1、设备数量不得修改，如有供应商自行修改造成响应文件总价不合理，且因此导致废标，则由供应商自行负责。

2、采购人认为，供应商在递交报价文件时，对本项目比价文件所有内容(包括技术与管理要求)、现场实际情况等均已详细研究明了，并在投标报价中已充分考虑上述因素及服务难度，保证投标报价准确无误，如有错漏概由供应商负责。

**七、报价文件格式**

参与比价单位的报价文件内容应包括以下附件内容，分别按照资信文件、技术文件、经济文件纸质文档胶装后，并需加盖公章，一式两份。法人/授权委托人的联系方式需在标书中提供手机号码。

（一）资信文件

1. 营业执照副本、资质文件、“信用中国”网站(www. creditchina. gov.cn)、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）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截图（附件一）
2. 法定代表人资格证明书（附件二）
3. 法定代表人授权书（原件，如法定代表人未到开标现场需提供）（附件三）
4. 无利害关系声明和递交比价文件前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（附件四）
5. 对比价文件的真实性、合法性承诺函（附件四）
6. 微软（中国）有限公司的服务提供授权函

（二）技术文件（格式自拟，但需包括高级支持服务需由原厂工程师提供的证明书）

（三）经济文件

1. 报价一览表（附件五）
2. 报价承诺函（附件六）
3. 其他比价文件要求的资料

**九、评审方法**

比价小组对供应商资质、信用等进行审核，对于供应商或产品资质不符、列入黑名单、供应商之间存在关联关系等情况时，视为无效报价。对于首轮有效报价的供应商按照报价金额排序，由低至高选择5家供应商组织现场二次报价。对于首轮有效报价的供应商放弃现场二次报价的，首轮报价视为最终报价。采购人根据质量和服务均能满足比价文件实质性响应要求且报价最低的原则确定中选供应商，最终由评审小组评定。供应商在比价响应文件中，应当严格按照不低于比价文件要求的标准响应，如有低于比价文件要求的响应的事项，在现场议标环节须明确按照比价文件要求响应，签约时按照不低于比价文件要求签订，成交供应商不得提出异议。

**十、提交报价文件截止时间和地点**

1、提交报价文件截止时间：2023年7月11日 16:30（北京时间）

每日上午8:30～11:30，下午13:30～16:30（北京时间）

2、报价文件递交地点：上海市杨浦区控江路1665号科教楼201室

**十一、其他**

1、供应商承担其编制与递交比价文件所涉及的一切费用，不论成交结果如何，供应商提交的比价资料均不予退回，采购人不对未成交供应商作任何解释。

2、比价文件的解释：本比价文件的解释权归采购人所有。

采 购 人：上海交通大学医学院附属新华医院

联系地址：上海市控江路1665号

联 系 人：史老师

联系电话：021-25076572

邮 箱：shiying10021@xinhuamed.com.cn

新华医院采购与招标管理中心 2023年6月

**附件一、对供应商的资格要求**

1. 具有独立法人资格及相应经营范围、服务能力；
2. “信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）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截图。
3. 微软（中国）有限公司的服务提供授权函

**备注：请各供应商根据上述资格条件，提供相关的资格证明文件**（营业执照副本复印件1份、其他上述提及的资格证明文件复印件各1份**。所有复印件需加盖公章。**

供应商名称：（公章）

日期：

**附件二、法定代表人资格证明文件**

**法定代表人资格证明书**

（法定代表人姓名）系（供应商全称）的法定代表人。

特此证明

法定代表人身份证复印件

（正面）

法定代表人身份证复印件

（反面）

供应商全称：（盖章）

年 月 日

**附件三、法定代表人授权书**

**法定代表人授权书**

（采购人名称）：

（供应商全称）法定代表人（姓名、职务）授权（授权代表姓名、职务）为全权代表，参加贵部组织的项目编号为（项目编号）的（项目名称）采购活动，全权处理采购活动中的一切事宜。

供应商全称：（盖章）

法定代表人：（签字或盖章）

年 月 日

附：

授权代表姓名：

职 务： 电 话：

传 真： 邮 编：

通讯地址：

授权代表身份证复印件

（反面）

授权代表身份证复印件

（正面）

**附件四：**

**表1：**

**无利害关系声明和递交比价文件前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明**

我方承诺与采购人不存在隶属关系或者其他利益关系。

我方承诺与其他报价方不存在关联关系或者其他利益关系。

我方承诺递交比价文件前3年内在经营活动中没有重大违法记录。

供应商名称：（公章）

日期：

**表2：对比价文件的真实性、合法性承诺函**

我方承诺对所递交比价文件的真实性、合法性承担法律责任。

供应商名称：（公章）

日期：

**附件五、报价一览表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **总报价（RMB）** | **其它优惠承诺** | **备注** |
| 1 | 大写：  小写： |  |  |

（1）若本表与报价格式其他部分在内容上有出入，以本表为准。

（2）上表中“总报价”为所报费用应包含整个项目过程中可能发生的所有费用。报价单位在报价时必须充分考虑本项目所需要求，如果在报价中有缺项和漏项，则将被认为该项的价格已经包含在其他项中。采购人在签订合同的时候，不会对报价单位缺漏项的金额给予补偿。

供应商名称：（公章）

日期：

**附件六、报价承诺函**

我司承诺：完全理解和满足本次比价邀请文件的所有要求，并基于此做出的合理报价。

本项目报价应包含所有设备、人员及一切有可能发生的所有费用。

供应商名称：（公章）

日期：

**附件七、系统运维满意度评价表**

**系统运维满意度评价表**

|  |  |
| --- | --- |
| 系统名称 |  |
| 运维公司 |  |
| 运维联系人 | 联系人： 联系方式： |
| 当前运维周期 |  |
| *以下由用户方填写* | |
| 运维指标 | 运维响应及时性得分：  优质（25分）□ 良好（20分）□ 一般（15分）□ 较差（0分）□ |
| 解决问题及时性得分：  优质（25分）□ 良好（20分）□ 一般（15分）□ 较差（0分）□ |
| 运维服务态度得分：  优质（25分）□ 良好（20分）□ 一般（15分）□ 较差（0分）□ |
| 运维巡检材料得分：  优质（25分）□ 良好（20分）□ 一般（15分）□ 较差（0分）□ |
| 总分：  下一运维周期是否希望继续由原公司提供：  同意 □ 不同意 □ |
| 其他说明 | 服务满意度评价每年2次，由大数据中心牵头组织根据服务质量、服务响应等要求对服务商进行打分。当年第一次满意度评价低于80分，委托人将约谈供应商的项目负责人及公司负责人；第二次满意度评价低于60分，委托人有权在医院官网公布供应商满意度考核成绩。  当满意度低于80分，医院有权视情况扣除相应的服务费用（按照服务周期和合同价格扣除未支付比例），并具有进一步要求赔偿的权利（按照合同约定）。 |

用户方签字： 运维方签字：

日期： 日期：