**磋商项目技术、服务、商务及其他要求**

（注：带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。带“▲”号条款为允许负偏离的参数需求，若未响应或者不满足，将在综合评审中予以扣分处理。）

**3.1、采购项目概况**

1.采购内容简介：

综保区海关辅助管理信息系统软件运维项目，主要负责在系统维护期内对成都高新综合保税区双流园区使用的海关相关的各类监管系统进行功能维护，协助检查系统的相关问题，并达到良好的使用效果，确保各项业务正常开展。  
 根据成都高新综合保税区双流园区业务的特点，《成都高新综合保税区双流园区海关辅助管理信息系统》是成都高新综合保税区双流园区的主要核心作业系统。并关系到所有入驻企业与相关配套生产企业的日常生产内容，故有维护及保障性高，要求严格等特点，需要做到7\*24小时\*365天的不间断运行保障与服务。

2.运维清单：  
 (1)综合物流服务平台；  
 (2)海关辅助管理系统；  
 (3)查验场站管理平台；  
 (4)海关工单核查核销平台；  
 (5)卡口智能化管理平台；  
 (6)H2000数据订阅分发系统；  
 (7)综合数据交换平台；  
 (8)统一身份认证平台；  
 (9)智慧空港”门户网站；  
 (10)“智慧空港”一站式作业平台；  
 (11)“空港＋”战略协同平台；  
 (12)决策支持分析平台；  
 (13)外贸金融法律服务平台；  
 (14)综合数据交换中心。

3.综保区海关辅助管理信息系统软件运维项目运行维护过程中，运维单位应保证信息系统7×24小时正常运行。包括：与物流申报、监管应用软件运行相关的传输服务器的安装与配置（含BizTalk及消息队列配置）、Oracle及SQL Server安装与配置、数据库备份与恢复（含远程容灾备份与恢复及相关策略）、系统及数据库日志记录与过时数据备份与清除、磁盘整理、企业B2B系统运维；生产企业、报关企业、物流企业等的操作培训；对综合保税区行政管理机构、企业、海关等在日常使用综保区信息系统应用软件中遇到的技术与业务问题，给予7×24小时的响应和服务等。

**3.2、服务内容及服务要求**

**3.2.1服务内容**

采购包1：

采购包预算金额（元）: 550,000.00

采购包最高限价（元）: 550,000.00

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 标的名称 | 数量 | 标的金额 （元） | 计量单位 | 所属行业 | 是否涉及核心产品 | 是否涉及采购进口产品 | 是否涉及采购节能产品 | 是否涉及采购环境标志产品 |
| 1 | 软件运维服务 | 1.00 | 550,000.00 | 项 | 软件和信息技术服务业 | 否 | 否 | 否 | 否 |

**3.2.2服务要求**

采购包1：

标的名称：软件运维服务

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数性质 | 序号 | 技术参数与性能指标 |
|  | 1 | ▲1.业务系统应用的监控  为确保成都高新综合保税区双流园区各业务系统的可用性和连续性，及时主动发现问题，排除故障，从应用层面检查各业务系统，主动发现问题，保障业务的可持续性。  ▲2.建立有效的考核机制  由采购人制定对运维单位进行管理和考核办法，并明确考核处罚措施。考核人为综保区管理处、现场海关、科技处。  ▲3.系统配置和业务梳理  由采购人负责，各运维服务商协助，以当前业界IT服务管理主要理论中配置管理标准作为指导，结合成都高新综合保税区现有的IT运维管理基础，以文档、图表和配置管理软件作为展现手段，建立一套覆盖应用及主机系统、网络系统的配置管理数据库。同时，出台相关的配置控制流程，以实现对配置管理领域内的IT运维服务行为的控制。  从业务、服务和基础设施三个层面自上而下进行业务梳理，确定现有各业务系统的业务运营职能和运维职能。  根据上述职能，对现有的运维管理水平进行评估，确定业务管理目标和职责。  4.服务目录管理  ▲(1)签订采购合同后3个月内提交《运维业务、技术服务目录》。  ▲(2)业务服务目录包含综保区所有系统相关联的所有业务单元和业务流程。  ▲(3)技术服务目录包含为业务提供支撑的各种服务、组件和配置项。  5.可用性评估、应急预案  ▲(1)对系统进行深度分析，评估系统的可用性水平。并通过应急预案、业务连续性计划等综合手段，提高系统的连续服务能力，降低业务中断的风险。  ▲(2)建立面向业务系统的应急预案，每半年组织一次不同级别（桌面、实战）的应急演练，不断完善应急预案，应急演练活动不少于6次。  6.运维团队组建  运维单位须组建运维团队，需满足以下要求：  ▲(1) 驻场保障团队提供不少于2人的一线驻场技术支持服务。一线驻场人员中至少包括1名系统工程师，至少1名熟悉类似项目应用软件的工程师。要求至少 2 年的工作经验，全日制大学专科学历或以上，提供相关证明材料（提供学历证明材料复印件及工作经验报告（格式自拟）/工作经验承诺函（格式自拟））。工作日每天 9:00-17:00 至少2人驻场值班运维，其中成都海关总关核心节点派驻至少 1 名驻场人员，成都高新综合保税区双流园区至少派驻 1 名驻场人员；节假日及非工作时间，至少 1 人保持值班运维，保证系统运行正常。  ▲(2)运维团队具有提供不少于8人的技术团队进行二线技术支持服务，对系统运行过程中的程序问题进行修复，对系统性能进行优化并根据技术的更新迭代对系统进行补丁支持，确保系统的长期可持续使用性（提供运维团队人员的简历表，包括姓名、年龄、毕业学校及专业、从事项目基本情况等。）。  7.培训管理  ▲(1)对所有运维人员进行业务系统、规章制度、操作规范、技能等培训。费用包含在本次响应报价中。  ▲(2)各专业运维服务项目都应保证文档完整，人员交接记录。  ▲(3)加强团队之间的交流和业务了解，团队相互协作、快速准确判断故障并及时处理。  ▲(4)各专业运维服务项目维护人员，都需要熟悉业务系统和其他专业运维服务的关联关系。  8.安全管理  ▲（1）运维单位需服从采购人对应用系统、网络与信息安全的各项管理规定和要求，对因工作疏失出现的网络与信息安全责任事故，承担相应责任及处罚。  ▲（2）成交供应商及人员与海关及采购人签订保密协议，并于签订保密协议时提交完整运维人员名单及身份证复印件、毕业证复印件等。  9.服务要求  ▲（1）整理和完善各种故障分析和应急处理流程。  ▲（2）信息系统在运行过程中，若发现故障，应在10分钟内响应，1小时内给出替代方案，2小时内解决问题，如不能解决应及时启动应急流程。  ▲（3）运维单位应对综保区信息化系统所涉及的软件提供相当于原厂的维保服务，具体服务包括：  ① 对各机房、各设备中的系统版本、各种软件的安装和配置整理出详细文档，整理好各种软件光盘，以便培训和应急需要。  ② 7×24技术热线服务；  ③ 问题诊断；  ④ 通过Oracle以及SQL Server健康检查工具进行系统健康检查，及早发现并预防问题产生；  ⑤ 采购人系统出现瓶颈时的性能调优咨询和实施；  ⑥ 数据库维护规划咨询和实施；  ⑦ 下载补丁Patch，进行版本更新和优化；  ▲（4）建立和管理好所有数据和软件模块备份，以确保一般故障情况下的及时恢复。  ▲（5）按照海关要求，完成以下工作：  ①每周对系统运行、资源利用等情况进行巡检，并按时提交系统运维巡检报告；  ②配合完成安全加固等工作；  ③积极响应海关关于辅助管理系统其他要求。  ▲（6）对采购人提出的改进系统管理的要求，运维单位应该积极配合，并提供改进方案。 |

**3.2.3人员配置要求**

采购包1：

详见3.2.2服务要求（本条无须响应）

**3.2.4设施设备要求**

采购包1：

详见3.2.2服务要求（本条无须响应）

**3.2.5其他要求**

采购包1：

除商务和服务要求外，供应商还应当为落实本项目具备相应的履约能力、综合实力以及提供相应的实施方案（对原系统的了解和理解），包含： 1、业务流程理解； 2、数据传输网络拓扑架构组成； 3、各子系统之间的关联关系，实施方案（运维服务方案），包含：1.运维服务计划及运维服务实施方案； 2.现场运维保障及应急响应措施方案； 3.主要核心系统故障后的响应速度、修复方案。以上内容的响应评定具体详见综合评分明细表。

**3.3、商务要求**

**3.3.1服务期限**

采购包1：

自合同签订之日起365日

**3.3.2服务地点**

采购包1：

成都高新综合保税区双流园区、成都海关

**3.3.3考核（验收）标准和方法**

采购包1：

按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205号）及相关法律、法规的要求进行验收。

**3.3.4支付方式**

采购包1：

分期付款

**3.3.5支付约定**

采购包1： 付款条件说明： 合同签订后 ，达到付款条件起 10 日内，支付合同总金额的 30.00%。

采购包1： 付款条件说明： 每三个月组织成都海关、现场海关对维保服务进行考核，考核合格后 ，达到付款条件起 10 日内，支付合同总金额的 17.50%。

采购包1： 付款条件说明： 每三个月组织成都海关、现场海关对维保服务进行考核，考核合格后 ，达到付款条件起 10 日内，支付合同总金额的 17.50%。

采购包1： 付款条件说明： 每三个月组织成都海关、现场海关对维保服务进行考核，考核合格后 ，达到付款条件起 10 日内，支付合同总金额的 17.50%。

采购包1： 付款条件说明： 每三个月组织成都海关、现场海关对维保服务进行考核，考核合格后 ，达到付款条件起 10 日内，支付合同总金额的 17.50%。

**3.3.6违约责任及解决争议的方法**

采购包1：

双方必须遵守合同并执行合同中的各项规定，保证合同的正常履行。如因成交供应商工作人员在履行职务过程中的的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给采购人造成损失或侵害，包括但不限于采购人本身的财产损失、由此而导致的采购人对任何第三方的法律责任等，成交供应商对此均应承担全部的赔偿责任。在执行合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商在60天内不能达成协议时，应提交合同签订地仲裁委员会仲裁。

**3.4其他要求**

3.4.1由于电子标文件模板固化原因，“3.3.1服务期限”、“3.3.5支付约定”以本处约定为准（原条款无须响应）：3.3.1服务期限：服务期三年，合同一年一签。考核验收合格续签下一年合同。3.3.5支付约定：（1）预付款：合同签订后10个工作日内，采购人按合同金额的30%支付预付款。（2）进度款：分阶段考核，按季度分期支付维保费用。每三个月组织成都海关、现场海关对维保服务进行考核。考核合格后10个工作日内支付相应比例的维保费用。每季度支付金额不超合同总价款的17.5%。 3.4.2由于电子标文件模板固化原因，“3.3、商务要求”追加条款：3.3.7考核办法（因表格无法输入，详见“磋商文件附件-考核办法”） 3.4.3本项目所有商务要求均为实质性要求，供应商必须全部响应。