**浙江新昌农村商业银行股份有限公司**

**招 标 书**

**项目：中心机房网络及安全设备维保服务项目**

**招标方：浙江新昌农村商业银行股份有限公司**

**二〇二四年四月一日**

浙江新昌农村商业银行股份有限公司

招标书

浙江新昌农村商业银行股份有限公司需对我行现有的网络及安全设备进行维保服务，维保期限为一年。欢迎所有有实力的供应商参加本项目的投标，并请按招标文件的要求认真准备好投标书，按时招标。

招标方：浙江新昌农村商业银行股份有限公司

招标内容：网络及安全设备维保服务

投标地点：新昌县七星街道七星路18号金融大厦

发标时间:2024年4月1日

投标保证金截止时间：2024年4月7日下午五点（投标截止前3天）

投标截止时间：2024年4月10日下午五点

开标地点：新昌县七星街道七星路18号金融大厦

联系单位：浙江新昌农村商业银行股份有限公司

电 话：0575-86022634

传 真：0575-86015588

邮 编：312500

联 系 人：石钢

浙江新昌农村商业银行股份有限公司

二〇二四年4月1日

**投 标 要 求 及 内 容**

本次投标工作是按照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国招标投标法》等有关法规组织和实施，遵循公开、公平、公正和诚实信用的原则。现将有关事项通知如下。

**一、投标须知**

1、参加投标单位的注册资金须在300万元人民币（含）以上。

2、如果投标单位代表不是法定代表人，须持有《法定代表人授权书》。

3、投标单位具有良好的银行资信、经营业绩和商业信誉，没有违法违约记录；投标单位如在我行供应商评价中描述为售后服务响应不及时、服务不到位等情况者视为标书作废。

4、投标单位必须承诺从接到招标书之日起，对从招标活动中获得的招标人相关资料承担保密责任。

5、投标单位须仔细阅读招标文件，如发现有任何疑问、冲突或技术问题，投标单位须向招标方咨询。参加本次投标，表示投标单位同意并遵守本次招标文件的条款。

6、投标单位应仔细阅读招标采购文件中的所有内容，按照招标文件要求及有关资料，详细编制投标书，并保证投标书的正确性和真实性，所有文件资料必须是针对本次投标；投标书与招标书有不一致或冲突的事项，必须单独书面补充说明，否则投标书作废。

7、投标文件有下列情况之一的视为无效

1）投标单位未能提供三年内浙江省金融行业的类似项目成功案例。

2）逾期送达的。

3）标书制作不规范、未按招标文件要求编制或字迹模糊、辨认不清的。

4）投标单位递交两份或两份以上内容不同的投标书，未声明哪一份有效的。

5）未按时缴纳投标保证金。

6）其他不符合法律法规要求的情形。

8、无论投标结果如何，投标单位无权过问投标细节及中标、落标原因；投标单位自行承担投标活动中所发生的全部费用，投标文件和资料不予退还。

9、投标单位必须对招标文件中涉及到的专利负责，并保证不伤害招标方的利益。在法律范围内，所有文字、商标和技术侵权造成的相关费用，招标方概不负责,由投标单位承担。

10、投标单位不得相互串通投标报价，不得排挤其他投标人的公平竞争，损害招标方或者其他投标人的合法权益。

11、招标方在授予合同时有权对“招标内容”中规定的项目予以变更，对设备数量和服务等予以增减，价格相应增减。

12、投标保证金：参加投标单位在投标前应向招标人交纳投标保证金伍仟元，对此保证金，招投标结束时按如下办法处置：对未中标者，招投标结束后即予退还，对中标者，在签订合同并提交履约保证金后返还。如中标方未能在规定时间内与招标人完成合同签订，则招标方将不退还该保证金。

**二、招标内容（详见附件）**

1、网络及安全设备维保服务，服务对象清单及各项服务要求详见附件一。

2、投标方报价必须包括此次招投标工作所产生的所有费用，最终报价以人民币为结算单位。

**三、评标办法**

1、评标原则：招标方采用综合评审方式进行评标，评标综合得分由企业技术标、商务标组成。

2）技术标部分：技术标部分由评委按照评标办法，采用无记名方法自行评分，如某个单项的评分超过所规定的分值范围，评委所打投标人的分数无效，不计分。技术标的最终分值为全部评委有效评分结果的平均值。

3）商务标部分：商务标部分主要以投标单位最终报价为依据，审查其费用是否合理、经济，有哪些优惠条件等，由评委指定专人按评标细则进行统计评分。我行没有义务必须接受最低报价的投标。

４）具体评标要素主要包括以下方面：

a.报价

b.公司相关资质证明

c.售后服务

d.我行供应商评价

e.近三年浙江省内金融行业类似案例

f.投标人对此项目组建的项目成员名单及名单内人员证书情况

**四、投标书的要求**

（一）投标书各章节内容应该包含的信息

1、投标须知和投标人的整体商务承诺；

2、投标单位代表的联系方式；

3、投标单位整体经济、技术实力及有关资质、证明文件；

4、项目方案建议书及在金融界有较好成功案例情况。

（二）投标书的封装要求

1、标书应分为一正本两副本，正副本内容要求一致，若出现内容不一致的以正本为准，并要求装订成册，装入密封袋，凡密封袋上有接缝处均需贴封条，要加盖单位公章和法定代表人印章；

2、投标单位认为合适的相关支持性文件或材料，如演示/评估光碟等；

3、投标书正本须用不褪色的墨水书写或打印，书写应清楚工整；

4、投标书及报价部分应加盖投标单位的公章、法人代表人印章或签字；

5、投标单位必须在报价表上填写唯一价格，不得更改邀标书格式或涂改投标书，否则作无效标处理。

（三）投标单位提供有关资质及证明文件

1、相关资质证书和营业执照复印件；

2、授权委托书(原件)及授权代表身份证复印件(原件备查)；

3、最近叁年来至少承担过两项（含）以上类似项目（提供合同或验收证明的复印件加盖公章）；

4、具有稳定的技术服务人员及服务资格证书；

5、必须提供天融信、绿盟原厂商针对本项目的原厂授权书原件；

6、其他可证明自身优势的资料如提供市场占有率，服务维护标准等相关信息。

**五、投标及服务相关要求**

1、投标单位应具有提供长期为本地化服务能力并提供证明，提供详细的售后服务、培训方案及其他优惠条件；

2、在中标后十个工作日内必须提供原厂质保函原件，否则视主动放弃中标权利处理。

3、招标方付款承诺：甲方在本合同生效并收到乙方开具的正式发票后20个工作日内将合同款的50%以电汇方式交付给乙方。剩余合同款的50%在合同到期并通过甲方服务验收后20个工作日内以电汇方式交付给乙方。

4、投标单位维保服务期限：本次维护合同约定的维护期限为以合同签订之日起满一年止。

**六、合同签订及其他事项**

1、采购合同履行中，招标单位需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，招标单位与中标人协商签订补充合同。

2、本招标书、中标单位的投标文件、补充说明文件谈判所达成的协议等，均与合同有同等的法律效力。如遇到合同内容与其他文件内容不一致，优先以合同为准（最终解释权归属招标单位）。

3、中标人退投标保证金：在签订合同并提交履约保证金后，中标人根据招标文件规定，提交保证金收据，由我行核对后办理投标保证金退款手续。

4、维保过程中出现各类差错的处置：

1）若未按要求进行服务响应，经招标方要求仍然超出服务响应时间超过2小时的，乙方按每次扣维保金2000元。累计超过5次后，每次扣5000元。

2）若维保方的工程师到达现场后，未能及时解决故障，导致故障延误影响业务时，按4种故障级别，分别罚款10000元、5000元、3000元、1000元。

3）若未按合同要求在规定的时间内向原厂商采购特征库或续保服务，导致业务环境受到影响或安全等级因此而降低时，按4种故障级别,分别扣维保费10000元、5000元、3000元、1000元。

4）若在上门服务过程中，没有遵守招标方管理制度，引起各类纠纷的，每次扣维保费2000元。

**七、附件**

**附件一：服务对象清单及各项服务要求**

1、本次维保期限为以合同签订之日起满一年止。

2、网络及安全设备保修服务（含第三方保修服务及原厂保修服务）清单及服务要求：

1）网络及安全设备保修服务清单：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 第三方维保服务 | | | | |
| 序号 | 设备类型 | 品牌 | 型号 | 数量 |
| 1 | 交换机 | 华为 | CE12804S | 4 |
| 2 | 交换机 | 华为 | CE6856 | 7 |
| 3 | 交换机 | 华为 | CE6857 | 10 |
| 4 | 交换机 | CISCO | WS-C4507R-E | 2 |
| 5 | 交换机 | CISCO | WS-C4948 | 2 |
| 6 | 交换机 | 华三 | S5560S-28P-EI | 6 |
| 7 | 交换机 | 华三 | S5560S-52P-EI | 2 |
| 8 | 交换机 | 华为 | S6720-30C-EI | 1 |
| 9 | 交换机 | 华为 | S5720-36PC-EI-AC | 6 |
| 10 | 交换机 | 华为 | S5731-H48T4XC | 6 |
| 11 | 路由器 | CISCO | ASR1002-X | 3 |
| 12 | 防火墙 | 华三 | SecPath F1000-AK135 | 3 |
| 13 | 防火墙 | 天融信 | SJJ1546-61718 | 2 |
| 14 | 防火墙 | 天融信 | TG-51235 | 4 |
| 15 | 防火墙 | 绿盟 | NFNX3-G4100 | 1 |
| 16 | 防火墙 | 天融信 | TV-61614-VONE | 1 |
| 17 | 防火墙 | 天融信 | NG-42216 | 2 |
| 18 | IPS | 天融信 | TI-2214-IDP | 1 |
| 19 | IPS | 天融信 | TI-51528-H | 1 |
| 20 | IPS | 绿盟 | NIPSNX3-CH1350 | 1 |
| 21 | AAA | 迈普 | Maipu AAS | 2 |
| 22 | 证书服务器 | 格尔 | E-1000-L | 2 |
| 23 | DDOS | 天融信 | TX-51528 | 1 |
| 24 | WAF | 天融信 | TWF-62138 | 1 |
| 25 | 日志审计 | 安恒 | DAS-LOG-1000 | 1 |
| 26 | 上网行为管理 | 奇安信 | NI3300-H5 | 1 |
| 27 | 负载均衡 | A10 | TH940 | 1 |
| 原厂维保服务 | | | | |
| 1 | 防火墙 | 天融信 | TG-61040-H | 2 |
| 2 | IPS | 绿盟 | NIPSNX3-N1010A | 2 |
| 3 | IPS | 绿盟 | NIPSNX3-CH3330 | 2 |
| 4 | 多级互联平台 | 金电网安 | MSIP V2.0-ZT | 1 |
| 5 | 柜面审计 | aduitplus | AP2000 | 1 |

2）网络及安全设备保修服务要求：

A、投标单位必须提供网络设备的第三方保修服务，服务内容中必须包含如下内容：

(1)7\*24小时现场支持服务、7\*24小时远程支持服务、7\*24小时报修服务；

(2)提供备件服务，针对易损部件（硬盘、内存、电源）必须有充足储备；

(3)如确认为易损部件故障，必须安排工程师2小时内携带故障部件的备品备件到达故障现场，在6小时内完成部件更换；

(4)如设备硬件需要返修，必须经过我方认可才能将故障设备取回，要求在4周内将设备修好并重新实施上线。

B、投标单位必须提供安全设备的天融信TG-61040-H、绿盟NIPSNX3-N1010A、NIPSNX3-CH3330、金电网安MSIP V2.0-ZT、aduitplus AP2000原厂保修服务，服务内容中必须包含如下内容：

(1)投标单位必须提供原厂商保修服务说明，包括服务名称、服务级别、服务标准、服务内容等。

(2)投标单位提供的原厂商保修服务内容中必须包含如下内容：

a、原厂商7\*24小时电话支持服务、远程诊断CASE服务、7\*24小时报修服务；

b、如设备被确认为硬件故障，原厂商对返修设备最迟4周内修好并寄回我行；

c、**提供绿盟NIPSNX3-N1010A、NIPSNX3-CH3330一年特征库升级服务；**

(3)服务期内，投标单位必须全程参与每一次的原厂商服务，并予以全力配合，如协助故障定位、资源协调等，并由投标单位完成与原厂商之间的协调工作。

3、网络及安全设备深度运维服务清单及服务要求：

1）网络及安全设备深度运维服务清单：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 第三方维保服务 | | | | |
| 序号 | 设备类型 | 品牌 | 型号 | 数量 |
| 1 | 交换机 | 华为 | CE12804S | 4 |
| 2 | 交换机 | 华为 | CE6856 | 7 |
| 3 | 交换机 | 华为 | CE6857 | 10 |
| 4 | 交换机 | CISCO | WS-C4507R-E | 2 |
| 5 | 交换机 | CISCO | WS-C4948 | 2 |
| 6 | 交换机 | 华三 | S5560S-28P-EI | 6 |
| 7 | 交换机 | 华三 | S5560S-52P-EI | 2 |
| 8 | 交换机 | 华为 | S6720-30C-EI | 1 |
| 9 | 交换机 | 华为 | S5720-36PC-EI-AC | 6 |
| 10 | 交换机 | 华为 | S5731-H48T4XC | 6 |
| 11 | 路由器 | CISCO | ASR1002-X | 3 |
| 12 | 防火墙 | 华三 | SecPath F1000-AK135 | 3 |
| 13 | 防火墙 | 天融信 | SJJ1546-61718 | 2 |
| 14 | 防火墙 | 天融信 | TG-51235 | 4 |
| 15 | 防火墙 | 绿盟 | NFNX3-G4100 | 1 |
| 16 | 防火墙 | 天融信 | TV-61614-VONE | 1 |
| 17 | 防火墙 | 天融信 | NG-42216 | 2 |
| 18 | IPS | 天融信 | TI-2214-IDP | 1 |
| 19 | IPS | 天融信 | TI-51528-H | 1 |
| 20 | IPS | 绿盟 | NIPSNX3-CH1350 | 1 |
| 21 | AAA | 迈普 | Maipu AAS | 2 |
| 22 | 证书服务器 | 格尔 | E-1000-L | 2 |
| 23 | DDOS | 天融信 | TX-51528 | 1 |
| 24 | WAF | 天融信 | TWF-62138 | 1 |
| 25 | 日志审计 | 安恒 | DAS-LOG-1000 | 1 |
| 26 | 上网行为管理 | 奇安信 | NI3300-H5 | 1 |
| 27 | 负载均衡 | A10 | TH940 | 1 |
| 原厂维保服务 | | | | |
| 1 | 防火墙 | 天融信 | TG-61040-H | 2 |
| 2 | IPS | 绿盟 | NIPSNX3-N1010A | 2 |
| 3 | IPS | 绿盟 | NIPSNX3-CH3330 | 2 |
| 4 | 多级互联平台 | 金电网安 | MSIP V2.0-ZT | 1 |
| 5 | 柜面审计 | aduitplus | AP2000 | 1 |

2）网络及安全设备深度运维服务要求：

A、远程技术支持服务：投标单位需提供7x24全天候400电话支持服务，热线支持范围包括服务对象的功能、配置、安装、调试、优化以及使用中遇到的技术问题的一般性咨询，可以随时拨打投标单位提供的服务热线电话，并保证技术支持热线电话95%以上的呼叫接通时间小于2分钟，在30分钟内回复。

B、现场技术支持服务：对于通过远程支持不能解决的故障，投标单位必须迅速提供现场支持服务，安排我行指定的运维工程师赴现场分析故障原因，制定故障解决方案，投标单位需严格按照SLA进行响应。（服务期内至少提供网络工程师50人天上门服务）

C、应急响应服务：针对一些严重影响系统运行的特殊事件及故障，投标单位需提供应急响应服务，安排我行指定的运维工程师赴现场分析故障原因，制定故障解决方案，投标单位需严格按照SLA进行响应。

D、定期巡检服务：投标单位需提供每季度一次的现场巡检服务，运维工程师需要检查设备的外观、硬件状态、运行状况等，查看系统日志的完整性与配置；并根据检查结果提供建议，必要时进行预防性维修，并提交服务报告。服务范围为我行中心机房、灾备机房及各网点设备。

E、现场值守服务：投标单位需提供每年15人天的现场值守服务，在节假日或重大活动等特殊时段为我行提供服务，实时响应服务请求，配合我行IT管理人员，保障特殊时期的信息系统安全和稳定，及时为突发故障等异常事件诊断、排除提供技术支持，进行IT产品相关调试、配置、升级等维护操作，并对服务期间的实际情况进行回顾总结，提交相应服务报告。

F、技术培训服务：投标单位需提供每年一次的技术培训服务，进行专项设备在日常管理运行过程中的运维要领、技术、配置方法、应急处理方案等方面的培训，并由投标单位项目经理以及资深运维管理员担当培训讲师。

G、灾备演练服务：投标单位需提供每年二次的灾备演练服务，演练时通过模拟不同类型的故障事件，来确认现有的冗余、故障应急机制等的有效性，提高业务连续性和可用性，提升用户在灾难恢复和应急响应方面的实际恢复能力，同时根据省联社灾备演练的要求为我行提供相应的技术支持。

H、备品备件服务：投标单位需提供常规备品备件放置在我行，需要更换时工程师到用户现场服务，同时需要保障放置在我行的备品备件数量充足。

I、机房整理服务：投标单位需在服务期内提供一次中心机房理线服务，重新梳理中心机房所有网线、光纤线的连接端口情况，并对每根线路实施规范的标签打印粘贴，所需耗材由投标单位提供。

3）故障等级定义：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 故障类型 | 故障定义 | 故障特征 |
| 一级故障 | 指设备在运行中出现系统瘫痪或服务中断，导致设备的基本功能不能实现或全面退化的故障,造成业务中断30分钟以上或导致关键业务数据丢失的故障。 | 业务中断30分钟以上；业务数据丢失 |
| 二级故障 | 指设备在运行中出现的直接影响服务，导致系统性能或服务部分退化的故障；设备在运行中出现的故障具有潜在的系统瘫痪或服务中断的危险，并可能导致设备的基本功能不能实现或全面退化，如冗余设备单侧故障等；系统设备或操作系统故障，造成业务中断但不满1小时的，如系统复位等。 | 冗余设备单侧故障，非核心类业务受影响 |
| 三级故障 | 指设备在运行中出现的，影响系统功能和性能，但核心类业务不受影响的故障。 | 非核心类业务受故障影响 |
| 四级故障 | 产品功能、安装或配置方面需要信息或支持，对整个计算机系统运作无影响。 | 有故障隐患 |

4）服务等级协议（SLA）：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 故障级别 | 服务热线响应时间 | 工程师到场时间 | 故障解决时间 |
| 1 | 7\*24\*15min | 7\*24\*1h | 4h |
| 2 | 7\*24\*15min | 7\*24\*2h | 6h |
| 3 | 7\*24\*30min | 7\*24\*4h | 12h |
| 4 | 7\*24\*30min | 7\*24\*8h | 24h |

**附件四：投标报价表**

**1、报价单：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 名称 | 内容 | 合计金额 |
| 网络及安全设备维保服务 | 网络及安全设备维保服务，为期一年 | 小写：¥ |
| 大写：人民币 |

**附件五：投标保证金打款信息**

单位名称：浙江新昌农村商业银行股份有限公司

纳税人识别号：913306007707448740

银行帐号：201000031841434

银行帐户开户行：浙江新昌农村商业银行股份有限公司营业部