江苏师范大学校园应用系统监控及应急响应服务采购文件

**（No: 2017F32136）**

**第一部分 谈判供应商须知**

**一、 总则**

* + - 1. 本谈判采购文件仅适用于江苏师范大学组织的谈判采购活动。
      2. 凡符合资质要求的公司均可参与。
      3. 无论结果如何，参加谈判公司自行承担因此所产生的全部费用。
      4. 本次谈判采购活动及由本次采购活动产生的合同受国家法律制约和保护。
      5. 凡参与此采购项目的谈判方，除谈判方有特别说明外，均视为接受并遵守本谈判采购文件。
      6. 本次采购活动细则由江苏师范大学招投标办公室负责解释。

1. **竞争性谈判工作程序**
   * + 1. 发布谈判采购公告；
       2. 谈判供应商获取谈判采购文件；
       3. 谈判供应商咨询了解本项目基本情况，制作谈判响应文件；
       4. 采购方接受谈判响应文件，同时收取相关费用、保证金；
       5. 竞争谈判；
       6. 确定成交商，等额退还未成交方的谈判保证金；
       7. 签署供货合同，执行合同。
2. **对谈判供应商的要求**

谈判供应商除具备公告中的资质要求外，还应满足下列要求：

* + - 1. 必须为独立法人；
      2. 必须具有《中华人民共和国消费者权益保护法》所规定的售后服务的能力。成交方必须派出技术人员提供现场服务及有关技术培训；
      3. 提供的设备必须附有原始生产厂家的质保书及产品合格证，如提供假冒伪劣产品，采购方将根据《中华人民共和国消费者权益保护法》的规定要求赔偿。

1. **谈判响应文件的要求**
   * + 1. 谈判响应文件的构成：
2. 竞争性谈判响应声明函；
3. 谈判报价明细表：**自做报价表，**注明型号、规格、技术指标，详细的交货清单；特殊工具及备件清单。**如果是进口设备，因我校享受进口免税政策，可以以欧元或美元CIF南京报价（免税价格）；如不能办理免税，则以人民币报价。如所投产品指标与谈判文件要求有偏离的必须在响应文件中注明。**
4. 相关服务：文件中务必明确最快完工时间、产品技术服务和售后服务的内容及措施；
5. 响应文件附件：由谈判供应商根据各自情况自行编制，规格幅面与正文一致，主要内容包括：产品组成系统说明，产品主要技术性能和结构的详细描述；提供必要的数据、产品制造、安装、验收的执行标准；
6. 参加谈判供应商资质证明文件：单位简介（包括组织机构、人员、经营规模、经营特色、对企业员工的业务培训情况、经营场地使用性质、主要负责人简历介绍等）；企业法人营业执照复印件；税务登记证明复印件；组织机构代码证；同类产品近三年主要经营业绩等背景资料复印件，所有复印件均需加盖相应的有效印章，经营业绩须按附表一的表格形式填写（见下）；**如供应商提供虚假的资质证明文件，一经查实，将以无效谈判文件处理并处以一定的经济处罚。**

附表一：近三年经营业绩清单：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 使用单位 | 产品型号 | 数量 | 金额 | 联系人及电话 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |  |

1. 货物证明文件：产品授权证书及代理证书（证明谈判供应商提供的货物及其伴随服务是合格的货物和服务且符合采购文件规定）。
   * + 1. 谈判响应文件的份数、签署和封装
2. 谈判响应文件份数为正本一份，副本五份，须各自装订成册。每套谈判响应文件须清楚地标明“正本”或“副本”。当正本与副本内容不一致时，以正本为准；
3. 谈判响应文件的正本和所有的副本均需打印，由法人或授权代表签字。授权代表须将以书面形式出具的“授权证书”附在响应该文件中；
4. 谈判响应文件的正本和所有的副本一并装入密封袋，并在密封袋骑缝处加盖与谈判供应商一致的有效印章，否则视为无效；密封袋上应注明谈判供应商名称、联系人及联系电话。
   * + 1. 谈判响应文件的样式

谈判供应商应严格按照第四项要求的内容及顺序编写、装订谈判响应文件；

* + - 1. 一经交给，无论是否成交，其谈判响应文件恕不退还。

1. **谈判报价及谈判范围**
   * + 1. 货物谈判价格，应报货物递送到谈判文件规定的实际交货地（买方指定的最终用户学校的校园内）的价格，应包括运保费、税费、材料费、装卸费、安装调试费、施工费等。
       2. 谈判专家组在确定时，对方案、配置可作必要调整，谈判工作小组审定后可予以执行。
2. **谈判日期**

谈判供应商应按照本次谈判采购公告中的日程安排，在规定的时间到指定地点进行谈判，逾期不予受理。

1. **谈判、评审**
   * + 1. 采购人按照本次采购公告中的日程安排，在规定的谈判时间在指定地点召开谈判前会，谈判供应商的法定代表人或授权代表须准时参加；
       2. 谈判小组只对确定为实质上响应谈判文件要求的响应文件进行评价和比较。
       3. 学校监察、纪委、审计对谈判全过程进行监督；
       4. 谈判结束后，采购人将公布最终结果，并向成交单位发成交通知书；
       5. 谈判小组将视谈判情况决定由一家或多家中标；
       6. 对未成交单位，采购人可不作解释。
2. **谈判保证金**
   * + 1. 谈判供应商在参加谈判时，须向采购人交纳谈判保证金，具体金额详见采购公告；
       2. 谈判保证金仅限于用汇票或现金形式支付；

户 名：江苏师范大学

开户行：农业银行铜山新区支行

帐 号：2466 0104 0000 050

* + - 1. 结果公布后，未成交的公司所缴纳的保证金即时等额退还；成交的公司所缴纳的保证金自动转为合同履约保证金，在合同执行完毕后等额无息退还，如成交方拒绝遵守采购文件规定、响应承诺，或拒绝签订合同，或虽签署供货合同但不予履行，则此款作为违约金不予退还。

1. **签订合同**
   * + 1. 在合同签订之前，采购人有权对成交方的履约能力进行最后审查，审查方式包括询问、调查和实地考察，如发现成交公司提供的材料虚假或对响应文件所要说明的情况故意隐瞒或虚报，则采购人有权取消其签约资格，没收其保证金，并另行评定成交者（在采购有效期内）；
       2. 成交公司收到成交通知书后应严格按照通知书要求的时间和地点与需方代表签订合同；
       3. 签订合同书应以采购文件和谈判响应文件承诺为依据。

十、付款方式

付款方式为合同签订后支付合同总额的50%；合同期满后如无质量和售后服务等问题，余款一次付清。

**第二部分   采购项目的技术规格、要求和数量（项目需求书）**

本项目旨在实现对我校各类应用系统运行所需的网络设备、主机、各类中件间及数据库等环境进行全方面监控，及时发现各类故障并恢复业务运行，其服务范围主要包括校内服务于师生信息化的各类应用系统，如信息门户、OA、统一身份认证、公共数据库、人事、研究生、上网认证等系统。现将需求及相关事项明确如下，欢迎各企业或代理商积极投标（参数描述为基本要求，欢迎供应商投报高于建议配置但性价比更优的产品）。

* + 1. **投标人资格要求**

1. 投标单位须有丰富的系统设备维护、管理经验，及较为完整的售后服务能力（至少提供2个高校运维服务合同复印件）。
2. 投标单位具有5名以上主流交换机厂商的认证服务工程师（如：CISCO，华为，华三，锐捷），需提供认证证书及本单位社保证明（原件备查）。
3. 本项目不接受联合投标。
   * 1. **项目技术要求**
4. **项目背景**

江苏师范大学数字化校园经过多年建设，目前已有40余项各类信息系统投入使用，随着应用系统规模的扩大和应用复杂度的提高，需要提高整体运维水平，确保信息系统高效、可靠、安全、有序运行。为了有效提升系统的运行管理水平，决定采购应用系统监控及应急响应服务。

1. **服务总体目标**

服务商自备服务监控软件对学校各类信息系统进行监控，监控软件可进行本地化部署也可部署在云端，学校无强制性要求。因监控及故障恢复均可基于网络实现，因此不要求服务人员驻场。

* 1. **技术要求**

1.以应用系统为对象，以应用的访问模型为基础，借助指标采集工具实时采集监控应用系统运行所需要的所有网络设备、主机、数据库、中间件、应用、端到端链路等指标数据；

2.7\*24小时实时监控各应用系统的运行情况，发现异常及时通过即时通讯工具告知用户，即时工具包括但不限于QQ、语音电话、微信、短信；

3.7\*18小时的故障定位与应急恢复，发现异常在可控的范围内快速恢复，事后定位故障原因，以此降低业务中断时间；

4.拥有标准故障处理规范与流程并具备相关的资质认证，确保故障处理闭环与效率；

5.结合用户现场实际运行环境，以天、周、季度、年为单位输出分析报告，并以季度为单位给出调整优化建议；

6.以应用系统为视角，提供各应用系统运行状况C端（PC电脑、移动设备或其他显示器）展示，可以实时查看各应系统运行状况，故障期间可以很清晰的查看故障所在位置。

**2.2功能要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 功能要求 | 参数要求 |
| 1 | 监控指标  数据采集 | 1、支持集中式、分布式部署架构，满足不同量级采集点的数据采集需求；  2、指标采集范围包括网络、主机、数据库、中间件、应用、端到端链路；  3、内置不少于20种标准采集协议，不少于400个标准采集监测器，支持通过 SNMP/SNMP Trap、Telnet、SSH、WMI、JMX、HTTP、JDBC、CORBA、ODBC、Syslog，采集应用运行所需各种环境指标数据；  4、支持故障当时的各项指标数据留底，并可在同一界面直观的呈现。 |
| 2 | 实时监控 | 1、提供7\*24小时不间断监控服务，其中“采集数据、监控异常信息”的保留时间段可按需进行自定义配置，监控范围不涉及应用系统的业务逻辑层面如功能页面逻辑错误或功能页面数据错误等；  2、监控采集数据需定时同步至云监控中心，支撑后期的针对现场环境运行情况的综合、环比分析工作。 |
| 3 | 主动预警 | 1、监控发现异常后，守护工程师将异常信息转换成业务语言；（非技术化，用户可以理解的信息），通过即时通讯工具告知用户，工具包括短信、QQ、微信、电话等常用即时通讯工具；  2、6:00-24:00提供电话或QQ即时告知，00:01-5:59期间内异常将于6:00准时告知用户，告知时间可根据用户实际情况进行调整；  3、告知用户的同时即启动故障定位与应急恢复机制。 |
| 4 | 现场保留 | 各指标监控采集数据、监控异常信息数据系统至少保留1年，保留时间段可按需自定义；系统针对历史数据的查询提供图表展示形式，方便事后故障原因排查。 |
| 5 | 故障定位 | 1、告知用户运行环境有异常情况后，能立即启动异常定位机制，分析异常或故障的原因所在；  2、超出分析范围之外的，则触发标准的事件处理流程，须全程跟踪处理进展，并实时给予用户反馈。 |
| 6 | 应急恢复 | 1、能根据故障定位结果，执行应急恢复操作，30分钟内完成应急恢复操作，以此尽量减少业务中断时间，恢复范围仅限于通过重启或空间磁盘空间释放可以实现的；  2、超出应急恢复范围之外的，则触发标准的事件处理流程，须全程跟踪处理进展，并实时给予用户反馈。 |
| 7 | 守护报告 | 以现场保留数据为基础，以季度为单位进行现场运行环境的分析，同时给出调整优化建议，最终分析报告以PDF形式输出； |
| 8 | 运行状况 | 以应用系统为视角，提供各应系统运行状况C端（PC电脑或移动设备）展示，可以实时查看各应系统运行状况，故障期间可以很清晰的查看故障所在位置。 |
| 9 | 监控及应急恢复的系统数量 | 监控及应急恢复的应用系统数量不多于50个 |

2.3 包含在监控和应急恢复服务范围内的应用系统（可根据实际需求动态调整，数量不超过上述“监控及应急恢复的系统数量”参数规定的数量）

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **应用系统名称** |
| 1 | 站群系统 |
| 2 | 数字校园信息门户系统 |
| 3 | 数字迎新系统 |
| 4 | 数字离校系统 |
| 5 | 公共数据库系统 |
| 6 | 统一身份认证系统 |
| 7 | OA办公系统 |
| 8 | 一卡通查询系统 |
| 9 | 上网认证系统 |
| 10 | 校园移动应用系统（轻应用） |
| 11 | 流程平台系统 |
| 12 | 校情分析系统 |
| 13 | 资源平台 |
| 14 | 视频会议系统 |
| 15 | 财务查询系统 |
| 16 | 资产信息管理与决策系统 |
| 17 | 科研管理 |
| 18 | 科文教务管理系统 |
| 19 | 人事管理系统 |
| 20 | 仪器设备申报平台 |
| 21 | 校友系统 |
| 22 | 腾讯企业邮件系统 |
| 23 | 舆情监控系统 |
| 24 | 学工处文档管理 |
| 25 | 学工系统 |
| 26 | 研究生管理系统 |
| 27 | 数字后勤服务系统 |
| 28 | 服务器运行所需基础网络环境（含校园网核心交换、数据中心核心交换、防火墙、边界设备、DNS及边界链接状态等） |

**3. 投标文件的组成与投标报价**

**3.1 投标文件的组成**

投标方须就项目要求的服务目标完整应答，并根据自身的工作经验和理解形成完整的运维服务方案（包括相关资质证明材料、运维团队的组成与管理、服务响应及处理流程、投诉响应、各种服务单据格式、运维服务知识库管理、运维服务资料管理、费用结算方式等）。

**3.2 投标报价**

1. 报价方式：年度维护服务总额。

2. 结算方式与时间：以学期为单位，每学期初结算上一学期的维护费用，投标方须出具符合国家规定的票据。

**4. 运维服务期限**

自合同签署之日起一年，期满后双方若无异议可以年为单位自动延期。如非关键条款有异议、但无维护服务费用变化的，经双方协商一致可以重新签署合同。其他情况学校将结束合同另行招标。

**三、系统配置要求**

1. 采购方要求报价中包括所有费用，即采购方不需再花费任何资金，安装验收后就能正常工作，配置附件请单独报价。

2. 因各参加竞标厂商的仪器设计原理不完全相同，各厂商可视自己仪器的具体情况，必须提供满足购买方正常使用仪器的必要配置及附件，即使采购方在制定招标书时要求不够具体。

3. 在评标过程中经专家组论证，确认配置有缺陷的标书，作废标处理；因配置缺陷导致仪器检测参数达不到投标书中所列数值，责任由供货方承担。

**四、投标报价单**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设备名称** | **规格型号** | **制造商** | **数量** | **单价** | **小计** | **备注** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |  |  |
| 合计（大写） | |  | | | | | |

质保期：

注：“设备名称”一栏应详细填写该套设备（系统）的组成部分，包括主要零部件、配件、模块等，应明确反映出该套设备（系统）的价格构成。

投标人（公章）：

法人（负责人）（签章）：

日期： 年 月 日

**五、技术偏离表**

**对于招标文件的技术要求，如有任何偏离请如实填写下表：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **偏离名称** | **招标文件要求** | **响应情况** | **偏离说明** |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |

投标人（公章）：

法人（负责人）（签章）：

日期： 年 月 日

**六、商务偏离表**

对于招标文件的商务要求，如有任何偏离请如实填写下表：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 偏离名称 | 招标文件要求 | 响应情况 | 偏离说明 |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |

投标人（公章）：

法人（负责人）（签章）：

日期： 年 月 日