

上海黄金交易所桌面支持外包服务采购书

一、项目情况

- 1、项目名称：上海黄金交易所桌面支持外包服务采购书。
- 2、采购需求：见附件1。
- 3、投标金额：小于等于20万元人民币（含税）。
- 4、中标方式：根据本采购书“评分标准”对各投标文件进行评分，总分最高的投标人中标。

二、商务要求

- 1、投标人必须是在国内注册的独立法人，注册资本不低于500万人民币。
- 2、投标人必须能够提供本地化技术支持和服务（提供证明文件）。
- 3、投标人近5年内有金融行业（银行，券商，交易所，保险）桌面外包项目经验，须提供合同复印件并加盖公章。
- 4、投标人必须有固定维护工程师团队（10人或以上），须提供社保证明。
- 5、付款方式：（1）合同签订后，工程师到岗，支付合同金额的50%；
（2）服务完成，提交服务年度报告，支付合同金额的50%。
- 6、服务期间，中标人若违反SLA服务条款（详见附件2）的处罚标准为：累计违反2次，给予提醒警告，违反3次（含）开始，每次扣罚合同金额1%的款项。
- 7、非招标人原因，中标人须在中标后5个工作日内与招标人签订合同。
- 8、本项目不支持联合投标。
- 9、招标要求中所需的资质文件都须提交复印件并盖章。
- 10、投标人未满足项目技术要求和商务要求全部条款者的，以废标计。

三、响应文件

响应文件应由：商务报价文件，技术文件（针对本项目的技术或服务偏离说明表，采购文件要求提供的其他资料），商务文件（证明其为合格服务商的有关资格证明文件，采购文件要求提供的其他资料）。

1、响应人的商务报价文件至少应包括以下内容（均需加盖公章）

①法人授权委托书（格式见附件3），法定代表人及授权委托人的身份证（复印件）；②**明细报价单（单独密封）**。以上材料未全部提供或未按要求格式提供，以废标计。

2、响应人的商务文件（均需加盖公章）

响应人提交的证明其有资格进行投标且有能力履行合同的资格证明文件应包括下列文件（未提供相应材料或材料无效者以废标计）：

①提供通过年检有效的企业法人营业执照、税务登记证、组织机构代码证；或上述证件的三证合一件，以上均为复印件。

②提交针对商务要求的响应。

③其他响应人认为有必要提供的资料。

④提供法人营业执照、税务登记证、组织机构代码证书或三证合一件、法人代表授权书、法定代表人及授权代理人身份证、以及相关资质文件的PDF版本。

商务条款响应表格式如下：

商务条款响应/偏离表

响应人名称：

序号	商务条款	响应	是否偏离	说明

响应人代表签字：_____（盖章）

3、响应人的技术文件（均需加盖公章）

响应人提交的针对招标需求和评分标准的响应，请逐项列明。格式见下表：

规格、技术参数响应/偏离表

响应人名称：

序号	名称	类别	招标要求	投标响应/偏离	说明

响应人代表签字：_____（盖章）

4、响应文件要求

响应人的响应文件必须按照采购书要求制作，**报价文件须单独密封**。提交的投标文件格式不符或内容缺失，以废标计。

四、评分标准

评分标准见附件4。

五、采购程序安排

1、递交投标文件截止时间

2017年5月31日上午10时30分，响应单位将响应文件加盖公章并密封后(一式2份，正副本各一份)送上海黄金交易所，接收人：吕蕾丝，021-33660261。

2、若截至上述投标文件递交时间，本次采购的投标人少于3家，或者有效投标人少于3家，报价文件不予开启，本采购书投标时间顺延5个工作日。

3、中标人在中标后须提交投标文件的电子格式版本。

上海黄金交易所

2017年5月23日

六、附 件

附件 1：技术需求

上海黄金交易所桌面支持外包服务需求

一、需求概述

1. 系统维护：包括操作系统，办公软件。
2. 设备维护：对电脑设备进行内部硬件故障检查。
3. 办公设备维护：打印机、扫描仪及其它电脑外设（不涉及专业设备）的安装及调试。
4. 信息化项目支持：协助公司运维部IT工程师进行信息化建设项目的调试或者完成相关配置。
5. 桌面支持培训：对交易所员工进行windows、Office使用培训。
6. 驻场工作时间：提供驻场工程师1人/年，工作时间：每周一至周五（9：00-18：00）；驻场工程师休假期间应安排备岗人员到场。
人天服务：提供 40 个额外工作日人天维护服务，用于大批量集中操作。

二、桌面支持外包服务人员具体工作内容：

1. 维护、升级和更新常用的操作系统，如Microsoft Windows 7\XP\Windows 8\Vista及其它通用型操作系统。
2. 安装、维护、升级和更新Microsoft Office 、WPS办公，Internet所需要的MS Internet Explorer、 Outlook Express 、Microsoft outlook 、Fox mail等应用程序，根据实际情况保证每个客户端及时升级更新。
3. 定位网络打印机和非网络打印机的故障，解决驱动程序/软件设置/网络设置问题造成的打印机的故障。
4. 解决U盘、扫描仪、手写板、摄像头、外置硬盘、刻录机等外置设备由于驱动程序软件设置问题造成的故障。
5. 提供紧急病毒故障处理服务，紧急处理后移交至交易所网络安全岗处理。
6. 处理日常应用和办公软件技术问题。

7. 卸载不必要的程序，释放更多的内存、CPU、硬盘，提高电脑的整体运行性能。

8. 优化硬盘使用，操作系统的补丁升级，系统主板BIOS升级，提示用户备份关键数据，以确保数据安全。

9. 遵照交易所网络安全岗提供的操作手册安装交易所指定的防病毒软件，更新病毒库。

10. 检查网络问题，并排除电脑端故障。

11. 提供每周服务报告；服务期结束后，提供年度服务报告。

附件 2：桌面支持外包服务 SLA

1、响应时间			
序号	服务内容	响应时间	备注
1	驻场处理响应时间	接甲方通知后立即响应	
2	远程处理响应时间	接甲方通知后 1 小时内响应	
2、服务日历			
序号	服务内容	服务时间	备注
1	驻场支持	5*9（工作日 9：00—18：00）	休假期间需提供交易所认可的备岗人员驻场
2	电话支持	7*24	
3、桌面支持服务管理			
序号	服务内容	服务要求	备注
1	整体服务管理	投标方应遵循《上海黄金交易所第三方供应商服务评估办法》	
2	人员服务管理	如提供的项目实施人员态度与能力不符合项目要求，交易所提出改进要求，3 个工作日内没有明显改进，交易所所有权更换项目实施人员。新的项目实施人员应在 3 个工作日内到岗。	投标人提供驻场人员笔记本电脑等办公工具
3	文档服务	提供正式的服务记录，服务质量评判表，月度报告，年度服务报告等。	
4、驻场人员要求			
序号	人员要求		备注
1	大专或以上学历，1 年以上桌面支持服务工作经验		需经交易所认可
2	熟悉 Windows 操作系统环境，日常办公软件使用；熟练掌握计算机软硬件排障办法；具备基础网络知识		
3	驻场工程师需工作责任心强，态度良好，沟通交流能力优秀，服从上级管理		
4	需严格遵守甲方考勤及各项单位制度		
5	禁止在工作时间从事与本岗位无关的活动		
6	驻场人员需在工作地点衣着及发型保持整洁，举止得体		

附件 3：法人代表授权书

法定代表人授权书

本授权书声明：注册于国家或地区的名称的公司名称的法定代表人姓名、职务代表本公司授权单位名称的被授权人的姓名、职务为本公司的合法代理人，参加“上海黄金交易所桌面支持外包服务采购”项目的投标及合同签订执行，以本公司名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于 2017 年×月×日签字生效，有效期至 2017 年×月×日。

特此声明。

法定代表人签字：

代理人（被授权人）签字：

被授权人职务：

单位名称（盖章）：

注：授权书内容不可更改，所有空格项均为必填项，未满足上述要求的授权书视为无效授权，所投标书以废标计。

上海黄金交易所桌面支持外包服务采购评分标准

一、评标原则：

1. 采用“百分制评标法”，分别对技术需求与商务需求进行评分。
2. 对所有投标人的投标评估，评委都采用相同的程序和标准。
3. 有效投标不足 3 家，本次招标终止。

二、符合性检查：

凡出现下列情况之一者，予以废标：

1. 投标人的投标书或资格证明文件未提供或不符合采购书要求的；
2. 投标材料未按照招标要求加盖公章，或法定代表人（法定代表授权的代理人）签字；
3. 代理人无法定代表人出具的授权委托书；
4. 投标人资质或业绩不满足采购书要求的；或超出经营范围投标的；
5. 投标有效期不满足采购书要求的；或投标价格大于 20 万的；
6. 递交两份或多份内容不同的投标文件，或在一份投标文件中对同一招标内容报有两个或多个报价，且未声明哪一个为最终报价的（按采购书规定提交备选投标方案的除外）；
7. 附加条件的报价（除采购书中有规定外）；
8. 投标人虚假投标，提供的投标文件与事实不符；或在澄清过程中虚假澄清，提供的澄清文件与事实不符；
9. 开标后，投标人提出降价或进行抬价或利用澄清机会实质性变更投标价的；
10. 投标文件符合采购书中规定废标的其它技术和商务条款；
11. 投标人复制采购书的技术规格相关内容作为其投标文件的一部分的；
12. 对于投标商品在投标书上的描述，未能满足采购书基本要求的；
13. 投标人对采购书的商务及技术需求提出偏离或保留的；
14. 不同投标人投标文件有雷同现象的（均为废标）；
15. 有其他违法违规情形的。

三、评标标准

本招标评标采用综合评分法，满分为 100 分：其中商务分为 60 分，技术分

为 40 分。

对本次招标中涉及的各项评分因素分数之和为综合得分；综合得分按照由高到低排序并作为中标候选人选用顺序，出现得分并列时，由评标委员会进行记名投票表决。

四、价格评分

符合招标文件要求的为有效投标。且以全部有效报价的最低价作为评标基准价。各投标人的投标报价得分计算公式如下：

$$\text{投标报价得分} = (\text{评标基准价} / \text{投标报价}) \times 60$$

（取小数点后两位，四舍五入）。

五、技术评分

评委对各份投标书根据以下内容进行分析评定后各自打分。为使评分时能体现量化，评委按以下内容进行评定后打分，各项得分合计后计算算术平均值为各投标人的最终得分。

具体评分方式见下表：

评标要素	分值	参考评分方式
服务项	16	1、制定针对金交所的服务方案，除招标人指定的桌面支持服务内容以外提供额外服务内容的（如电话系统的维护和服务、桌面使用培训计划），根据方案酌情给分，较差 0~5 分，一般 6~10，较好 11~16，满分 16 分
	10	2、制定服务方案保证对金交所的服务质量（如相应的罚则），酌情给分，较差 0~3 分，一般 4~7，较好 8~10，满分 10 分
	6	3、工程师团队规模（提交证明文件）：10 人以上 30 人（含）以下得 2 分，30 人以上 100 人（含）以下得 4 分，100 人以上得 6 分，满分 6 分
综合项	8	投标人近五年内在金融行业（银行，券商，交易所，保险）是否有更多的桌面外包项目合作案例（不包括投标要求中必须提供的那一个案例），须提供合同复印件并加盖公章，每多有一个得 2 分，满分 8 分，若没有案例提供，得 0 分。