

上海黄金交易所

深圳灾备系统第三方维护服务采购书

一、项目需求

- 1、项目名称：上海黄金交易所深圳灾备系统第三方维护服务采购书。
- 2、采购需求：见附件1。
- 3、投标金额：小于等于50万元人民币（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1000万人民币。
- 2、投标人必须能提供深圳本地化技术支持和服务（须提供证明材料）。
- 3、投标人必须有近两年金融行业（详见金融机构列表）系统维护服务的项目经验，须提供合同复印件并加盖公章。
- 4、投标人为本次应标提供服务的Linux维护工程师、数据库维护工程师和VMware维护工程师均应不少于2名，采用主岗和备岗方式为交易所提供服务，需提供主备岗人员名单，同时提供服务工程师最近六个月的本公司社保证明，提供最近6个月在金融行业用户服务的系统服务报告，提供服务工程师RHCE、OCP及VCP或以上等级的资质证书（服务工程师应为资深工程师，熟悉Redhat、Linux、Oracle及VMware维护工作，其中：Linux维护工程师应具备不低于RHCE的资质证书、数据库维护工程师应具有不低于OCP的资质证书、VMware维护工程师应具有不低于VCP的资质证书，以上工程师从事相关维护工作时间不应少于（含）2年）。
- 5、付款方式：（1）合同签订后，支付合同金额的50%；（2）一年服务完成，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、投标人未满足项目需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）。以下材料未全部提供或未按要求格式提供，以废标计。

1、响应人的商务报价文件（均需加盖公章）

明细报价单（单独密封）。

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 法人授权委托书（格式见附件2），法定代表人及授权委托人的身份证（复印件）；
- ③ 提交针对商务要求的响应。
- ④ 其他响应人认为有必要提供的资料。

以上资质文件和商务要求中须提供的相关资质文件均须提供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	技术条款	响应	是否偏离	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3。

五、采购程序安排

1、递交投标文件截止时间

2017年7月12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。同时请附上联系人名片。

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7月5日

六、附 件

附件 1：技术需求

项目技术需求

用户名称：上海黄金交易所

服务期限：2017 年 8 月 1 日至 2018 年 10 月 30 日

服务范围：上海黄金交易所深圳灾备系统（含深圳当地所有系统的软件部分）

的相关第三方维护工作

地点：广东省深圳

SLA 服务内容：

服务名称	服务频次	服务形式	服务内容
应急响应救援服务	一年无限次	现场服务为主结合电话支持及远程支持	当用户系统出现紧急故障时（即影响业务系统运行，或不立即修复将会导致用户利益损失的情况），第三方服务商接到用户报修后将立即以最快速的方式对用户进行支持。对于由于硬件引起的故障，第三方服务商将立即派出工程师到现场进行响应。对于软件产生的故障，以最快的方式恢复业务，随即到现场查明原因排除隐患。服务响应时间为 7*24*2（2 小时必须到达现场）
健康度巡检服务	每月一次	现场服务	（1）硬件环境检查： 检查主要内置硬件设备和外围设备运行情况； 检查所有连接接口，CABLE、电源稳定性等可能容易导致设备出现问题的敏感备件。 （2）软件性能检查： 检查系统运行情况，包括 CPU，内存，硬盘，各种适配卡，电源等的使用情况；检查 Error Log、清理 Error Log File；检查文件系统使用空间。 针对系统出现的瓶颈进行检测，分析、排障。并给出进一步的优化建议。 （3）系统性能检查： Swap 的使用情况检查 程序及服务占用资源分析 CPU 使用情况检查分析 内存使用情况分析检查 磁盘使用情况分析检查 I/O 性能分析检查 网络吞吐量分析检查 INODE 使用率分析检查 存储及相关挂载点的状态分析检查 告警日志的排查及说明解释

			(4) 系统配置变更检查: 系统信息变更检查 系统时间变更检查 异常进程检查 系统补丁版本检查 主要应用版本检查 系统核心 rpm 检查 网络配置变更检查 服务日志检查 (5) 数据库配置检查: 数据库版本 数据库参数配置 监听及服务的配置 控制文件 联机日志与归档管理 表空间及数据文件管理 UNDO的管理 对象管理 权限管理 审计管理 (6) 数据库性能检查 数据库主要性能指标 数据库资源限制Resource Limit 数据库内存性能指标 数据库TOP等待事件 数据库I/O性能 锁、Latch、Mutex分析 TOP SQL分析 (7) 数据库日志分析 数据库alert警告日志故障分析 数据库trace日志故障分析 数据库网络日志故障分析 Oracle RAC日志故障分析 *如果出现故障或性能问题，第三方维保服务商工程师帮助查找系统的主要故障或性能瓶颈，并提供诊断数据及分析过程，给出相关建议及下一步调整方案。 *以上服务内容应提供每月巡检报告作为服务交付内容
系统备份与恢复测试服务	一年一次	现场服务	在备份与恢复策略与实施服务中，第三方维保服务商将提供包含如下方面的支持服务: 1. 明确系统恢复要求并制定备份恢复方案 2. 协助配置建立备份恢复所需要的环境，如对磁盘、磁带的要求，编写备份恢复的脚本，备份恢复的制度等 3. 测试备份及恢复各种情况下的步骤是否完整无误

			4. 根据需要, 协助实施备份与恢复工作 *提供一份备份与恢复方案
关键节点 现场值守 服务	一年无限 次	现场服务	针对用户的业务特点, 在业务高峰期、关键业务点进行现场 值守维护。
新系统上 线咨询服 务	一年无限 次	现场服务	针对用户新上线的业务系统进行上线前咨询评估, 使用户充 分了解业务上线的风险及注意事项。
资产评估 整理服务	一年一次	现场服务	1. 充分统计用户现有服务对象的设备信息 2. 用户可以充分了解现有服务对象的运转情况 3. 用户可以充分了解现有服务对象的维保情况 4. 用户可以充分了解现有服务对象的性能情况 5. 为后期设备改造、维保、性能提升提供基础材料 *以上服务内容应以资产评估表作为最终交付内容
性能优化 提升服务	每季度一 次	现场服务	第三方服务商工程师会定期搜集用户系统的运行信息, 并对 有可能造成系统性能下降的因素进行评估。通过评估找到影 响性能的因素, 通过与用户及相关人员的沟通一起确认影响 性能的问题, 制定修复方案。使用户系统运行在正常的水平。 *以上服务内容应提供性能优化建议方案作为服务交付内容
技能提升 培训服务	一年四天	现场服务	第三方维保服务商提供系统技术管理培训, 培训内容和用户 讨论确定, 有经验的第三方维保服务商技术专家将与用户工 程师面对面进行技术交流培训, 通过实际案例分析让用户工 程师迅速积累经验
运维管理 规范制定 服务	一年两次	现场服务	第三方服务商应派出工程师到用户现场, 结合用户业务情 况。协助用户制定符合用户环境因素的系统管理维护规范, 保证用户系统维护人员能够依照本规范对系统进行正常的操 作管理, 并能进行简单的故障排除。 *以上服务应提供运维管理规范建议书作为最终交付内容
年度运维 总结服务	一年一次	现场服务	第三方服务商本年度服务结束时与用户召开一次针对本年度 服务质量等相关问题的回顾讨论会, 同时邀请用户对本年度 的服务质量进行考核。 *以上服务应提供年度运维服务报告作为最终交付内容
专业系统 升级服务	一年无限 次	现场服务	定期向用户发放系统补丁升级资料, 提供补丁分析报告, 协 助用户制定补丁或系统升级策略及方案, 现场协助用户做好 补丁或系统升级工作。现场协助用户完成操作系统版本选型 工作。

附件 2：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“上海黄金交易所深圳灾备系统第三方维护服务采购”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。

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 50 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 50 分，技术分为 50 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、商务评分

符合招标文件要求的为有效投标, 以全部有效报价的平均价作为评标基准价。投标价为基准价得满分 50 分，以基准价为基础，投标价每低 1%扣 0.5 分，每高 1%扣 1 分。投标报价得分计算公式如下：

投标报价得分（低于基准价）=50 - ((评标基准价 - 投标报价)/ 评标基准价 × 100 × 0.5)。

投标报价得分（高于基准价）=50 - ((投标报价 - 评标基准价)/ 评标基准价 × 100 × 1)。

（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：

评审要素	主要评审内容	分值
地理位置	在深圳具有总部或分公司（非办事处），具有及本地化售后服务支持能力。满足得 3 分，不满足得 1 分。	3
资质实力	具备 VMware 企业级合作伙伴或以上资质，可供证书复印件。满足得 4 分，不满足得 0 分。	12
	具备 2017 年度红帽合作伙伴或以上资质，提供证书复印件。满足得 4 分，不满足得 0 分。	
	具备 Oracle 产品白金或以上代理资质，提供证书复印件。满足得 4 分，不满足得 0 分。	

维护团队	服务团队技术实力雄厚，投标人公司拥有多名维护工程师，并具备相应的系统维护资质认证，投标人可以提供本公司具备 RHCE 的工程师证书，提供 2 张得 1 分、2 张以上得 2 分；提供 OCP 的工程师证书、提供 2 张得 1 分、2 张以上得 2 分；提供 VCP 的工程师证书，提供 2 张得 1 分、2 张以上得 2 分。额外提供 RHCA 证书、OCM 证书或 VCAP 证书，每类证书得 2 分，提供任意两类得 3 分，三类均有得 6 分，若没有证书提供，得 0 分。	12
业绩及经验	投标人近五年内在金融行业(详见金融机构列表)是否有相关系统维护的案例，须提供合同复印件并加盖公章，每提供一个 1 分，最高不超 8 分，若没有案例提供，得 0 分。	8
响应级别	第三方厂商应提供 7*24*2(2 小时必须到达现场)的应急响应救援现场服务，承诺满足该现场服务时间要求的得 4 分;承诺 1 小时或以内到达现场服务的得 8 分。(满足 1 小时到场应急响应的投标人必须提供针对此服务的承诺函，若实际服务过程中，中标人未能达到承诺函要求，按照违约处理，每一次扣罚合同金额的 1%)	8
售后服务及应急方案	1、根据投标人售后服务体系（1 分）、服务内容（1 分）、服务流程（1 分）、项目所在地服务力量（1 分）等进行打分。此项满分为 4 分。 2、投标人针对紧急故障提供详细应急预案的，预案方案优得 3 分，中得 1 分，差得 0 分。此项满分为 3 分。	7

金融机构列表

5 家国有商业银行

中国工商银行、中国农业银行、中国银行、中国建设银行、交通银行

12 家全国性股份制商业银行

中信银行、中国光大银行、华夏银行、中国民生银行、招商银行、兴业银行
广发银行、平安银行、上海浦东发展银行、恒丰银行、浙商银行、渤海银行

国务院批准成立的交易所（交易中心、清算所）

上海证券交易所、深圳证券交易所、上海期货交易所、中国金融期货交易所、大
连商品交易所、郑州商品交易所、上海黄金交易所、中国外汇交易中心、上海清
算所

证券公司

中信证券、海通证券、国泰君安、广发证券、华泰证券
招商证券、银河证券、国信证券、申万宏源、中信建投
光大证券、东方证券、安信证券、方正证券、兴业证券
长江证券、中投证券、平安证券、中泰证券、东北证券

保险公司

中国人寿、中国平安、太平洋保险、中国人保、新华保险、
泰康保险、友邦保险、中国太平、阳光保险、生命人寿

其他

中国银联股份有限公司、中国证券登记结算有限责任公司