

桌面支持驻场外包服务采购书

一、项目情况

1. 项目名称：桌面支持驻场外包服务采购。
2. 采购需求：详见附件2。
3. 投标金额：小于等于人民币40万元（含税），投标金额包含投标人为提供本合同项下所有产品或服务所涉及到的所有费用。
4. 投标保证金：人民币8000元。
5. 服务日期：2019年7月3日至2020年7月2日。
6. 服务地址：上海市黄浦区河南中路99号/广东路500号世贸大厦交易所办公区域。
7. 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. 投标人必须是在中国境内注册的独立的企业法人，并具有相关经营资质。
2. 投标人必须能够提供上海本地化技术支持和服务。
3. 付款方式：
 - (1) 合同签订后，支付合同金额的 50%；
 - (2) 服务满一年，支付合同金额 50%。
4. 本项目需开具增值税专用发票，如所提供的产品或服务税率不同，须按照相应税率分别开具发票（合同金额不变）。
5. 投标人须提交投标保证金，投标文件中应附有投标保证金的付款有效凭证复印件。
6. 非招标人原因，中标人须在收到中标通知书后的10个工作日内与交易所签订合同，否则招标人有权取消中标人的中标资格，并不予返还投标保证金。
7. 本项目不支持联合体投标，本项目不得转包或分包。
8. 投标人未满足（同意）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，商务响应文件（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），技术响应文件（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）。以下材料未全部提供或未按要求格式提供或者提供的材料无效者，以废标计。

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 **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 法人授权委托书（格式见附件1），法定代表人及授权委托人的身份证（原件复印件，扫描打印件无效。）；
- ② 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，以上均为加盖公章后的原件复印件，扫描打印件无效。
- ③ 投标保证金的付款有效凭证复印件。

投标保证金应当从投标人的基本账户转出，并写明账户信息，如开户行以及账号等，并在银行付款备注栏中注明该投标保证金所对应的项目名称。

上金所账户信息：

单位名称：上海黄金交易所

开户银行：中国工商银行浦东分行

账号：1001280909000000163

④ 提交针对商务要求的响应。

针对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）

⑤ 其他响应人认为有必要提供的资料。

*以上材料未全部提供或未按要求格式提供，以废标计。

3. 响应人的技术文件（均需加盖公章）

① 本次项目拟投入驻场人员介绍，包括但不限于其工作经验（特别是桌面支持服务经验）、学历证书、技术资质、年龄信息等介绍及投标人为其缴纳社保的证明。

② 投标人针对本项目的服务方案。

③ 响应人提交的针对招标需求及评分标准的响应，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	招标要求	投标规格	响应/偏离	备注

响应人代表签字：_____（盖章）

④ 其他响应人认为有必要提供的资料。

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，**报价文件务必单独密封**。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

评分标准详见附件3

五、采购程序安排

1. 递交投标文件截止时间

2019年6月5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)并附联系人名片送至上海黄金交易所（上海市黄浦区河南中路99号），接收人：郭大伟，021-33128867。请附上联系人名片。

2. 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

2019年5月29日

附件 1:

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“ 项目名称 ”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 2019 年×月×日签字生效，有效期至 2019 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：法定代表人和被授权人签字、公司盖章为必填项，未填完整的授权书视为无效授权。

附件 2：采购需求

投标人根据交易所要求，提供驻场工程师 2 人，分别驻交易所河南中路、世贸大厦办公区域，提供桌面支持服务。驻场期间，投标人须提供 7*24 电话支持，如驻场工程师无法解决相关问题，投标人须在接到交易所通知后的 1 小时进行远程支持，协助交易所处理问题。另投标人须提供 50 个额外工作日人天维护服务，用于交易所大批量集中操作。

驻场期间，驻场人员的笔记本电脑等办公工具由投标人提供。

确定中标人后，交易所将对中标人在技术响应中提供的驻场人员进行面试审核，如通过审核发现投标人提供的驻场工程师存在工作经验、学历证书、技术资质造假等情况或存在无法满足采购需求之情况，交易所所有权废除中标人。

驻场服务具体内容：

1. 驻场时间

2019 年 7 月 3 日至 2020 年 7 月 2 日，法定工作日 9：00-18：00，如遇节假日交易所工作时间调整，驻场工程师驻场时间将根据交易所要求进行调整。

2. 驻场地点

上海市黄浦区河南中路 99 号及广东路 500 号世贸大厦交易所办公区域各一人。

3. 备岗要求

驻场工程师休假期间应安排符合采购需求的备岗人员到场进行驻场服务。

4. 桌面支持驻场外包服务人员具体工作内容包括：

1) 维护、升级和更新常用的操作系统，如 Microsoft Windows 10/7 Windows 8 及其它通用型操作系统。

2) 安装、维护、升级和更新相关办公软件，如 Microsoft Office 、WPS 办公，Internet 所需要的 MS Internet Explorer、Outlook Express 、Microsoft outlook 、Fox mail 等其它应用程序，根据实际情况保证每个客户端及时升级更新。

3) 交易所电脑设备内部硬件故障检查及处理。

4) 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。

5) 协助交易所 it 工程师进行信息化建设项目的调试或者完成相关配置。

6) 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处理。

7) 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。

8) 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。

9) 处理日常应用和办公软件技术问题。

10) 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。

11) 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。

12) 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。

13) 检查网络问题，并排除终端故障。

14) 提供正式服务记录、服务质量评判表、每周/每月服务报告及年度服务报告。

15) 对交易所员工进行 Windows、Office 使用培训。

16) 交易所需要的其他桌面支持相关工作。

5. 驻场人员要求

1) 大专或以上学历，1 年以上桌面支持服务工作经验。

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) 严格遵守交易所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。

7) 驻场人员须为投标人员工（须提供投标人为其缴纳的社保证明）。

驻场期间，如提供的驻场工程师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的，交易所所有权要求投标人更换项目实施人员。新的项目实施人员应在 3 个工作日内到岗。

项目评分标准

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，本次招标做流标处理。

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. 投标价格大于 40 万元的；
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：其中价格分为 60 分，商务技术分为 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，按照投标时间先后排序中标候选。

如某投标人投标总价低于全部通过符合性审查投标人报价均价的比

例超过 28.33%（含），需在 3 个工作日内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应投票表决是否将其作为无效投标处理。

四、价格评分

符合招标文件要求的为有效投标。所有有效投标人中最低投标价格作为评标基准价，其价格得分为满分（60 分），其他有效投标得分计算公式如下：

$$\text{投标价格得分} = (\text{评标基准价} / \text{投标报价}) * 60$$

五、商务技术评分

评标要素	分值	参考评分方式
驻场人员	满分 25 分	<p>1、投标人针对本次投标提供的 2 名驻场人员若有微软 Microsoft Office 365 相关认证者，一人得 1.5 分；若有微软 MCSA 相关认证者，一人得 1.5 分；若有微软 MCSE 认证者，一人得 2 分（具备 MCSE 及 MCSA 认证可同时得分）；无以上认证者，得 0 分；满分 10 分。（须提供证明文件）</p> <p>2、投标人针对本次投标提供的 2 名驻场人员若有 ACCP 计算机工程师认证的一人得 2.5 分，满分 5 分。（须提供证明文件）</p> <p>3、投标人针对本次投标提供的 2 名驻场人员与投标人签订劳动合同满 2 年的，每一人得 2 分；满 3 年及以上每一人得 3 分；少于 2 年的，得 0 分；满分 6 分。（须提供劳动合同或社保证明）</p> <p>4、就投标人针对本次投标提供的 2 名驻场工程师学历进行评定，全日制大专学历得 1 分，本科及以上学历得 2 分，满分 4 分。（须提供证明文件）</p>
投标公司	满分 15 分	<p>投标服务商有成功的桌面支持驻场案例（须提供合同复印件），有一个得 3 分，满分 15 分</p>