**询 价 函**

 公司：

我单位拟对商业云服务器维保服务项目进行询价采购，诚邀请贵单位按照要求，提供相应报价。

采购要求详见价格函询文件。

询价截止时间为： **2024年9月6日10时30分**

联系人：夏应刚

联系电话：17738829967

联系地址：攀枝花市国投大厦六楼

攀枝花市科技创新投资有限公司

2024年8月28日

**价格函询文件**

**一、询价采购内容**

|  |  |
| --- | --- |
| **维保对象** | **维保服务内容** |
| 商业云服务器（详见产品清单） | 供应商需对维保产品清单所列设备相关的网络、计算及云系统设备进行全面细致的检查、风险评估和故障排除，检查的内容包括软件、硬件检查，配套设备的检查等，针对运行设备存在的故障或设备存在的隐患，找出故障原因，分析并解决。维保服务包含电话咨询服务、现场应急响应服务、备件更换服务、远程技术支持服务、信息安全服务等。维保产品清单与具体服务要求于采购文件中列出。 |

**二、询价资格条件**

1、供应商应符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定;

（1）具有独立承担民事责任的能力；

（2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

（3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

（4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（5）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

（6）法律、行政法规规定的其他条件。

2、供应商不得为“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）中列入失信被执行人和重大税收违法案件当事人名单的供应商，不得为中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单中被财政部门禁止参加政府采购活动的供应商。

3、本项目的特定资格要求：供应商需为该项目至少投入1名技术工程师，并在报价文件中提供该工程师的设备厂商认证服务器中级维护工程师或高级维护工程师证书信息。

**三、服务期限**

总服务为三年，合同每年一签，达到采购人服务要求后续签下一年合同。

**四、服务要求**

**1.维保内容要求**

供应商负责对网络、计算及云系统设备进行全面细致的检查、风险评估和故障排除，检查的内容包括软件、硬件检查，配套设备的检查等，针对运行设备存在的故障或设备存在的隐患，找出故障原因，分析并解决。

**（1）电话咨询服务**

当采购人系统出现故障时，采购人可直接联系设备厂商400/800服务热线咨询解决，如无法通过电话咨询解决故障，由采购人决定是否升级为现场应急响应服务。

**（2）现场应急响应服务**

采购人系统出现紧急故障需供应商协助支持时，供应商应安排双方约定的、持有相关资质证书、经验丰富的技术支持工程师，按照系统维保级别、按照规定时限赶到现场，协助分析故障原因和制定故障解决方案。供应商应该做到以下几项：

①供应商服务人员在进行现场支持服务前应作好以下准备：

1）查阅为采购人建立的系统维护档案，了解采购人系统运行情况及以往所发生过的问题及处理办法；

2）准备技术服务资料、交通工具、必要的系统软件；

②在接到采购人系统管理员电话后，供应商工程师需尽快协调处理；

③协助分析故障原因，故障分析结果提交给采购人参考。

**（3）备件更换服务**

备件更换服务是指供应商为采购人提供的IT设备故障模块的更换。

根据双方约定的硬件服务要求，供应商收到采购人报硬件故障后，马上启动备件支持流程，确保在供应商承诺的时间内有适合采购人环境的可用备件尽快抵达用户现场，完成故障件更换。

能够为采购人建立设备维修档案，并根据设备运行情况向采购人提供设备升级、改造、更换的建议和方案。

在服务期限内，所有服务设备的全部故障件的更换均是免费的，即已经包含在总体的服务费用之中，不再另行收取备件费用。供应商如在合同执行期间无法取得项目内设备所需备件，应及时通知采购人。

①更换备件要求：

1）对于更换的板件，供应商有义务对备件的质量和隐患负责，并提供故障备件的故障诊断结果。供应商对于拟更换的硬件，应进行必要的检测，采购人在接收时有权进行验收测试，合格的予以更换，不合格的应予退回。对于在交接时，不具备立即进行验收测试条件的，双方协商验收方式。

2）对于需要紧急更换硬件的故障情况，供应商应先行予以更换，而后再与采购人协商处理提交服务报告等后续事宜。

3）对于更换的硬件，享有随主机的保修服务，但若反复出现故障将在考核中予以扣分。

4）更换设备硬件单元自供应商发出，至到达采购人的段落之内的费用和毁损、遗失的风险由供应商负责。

5）若采购人需要对更换下来的故障件进行维修，采购人需与供应商另行协商。

6）更换后的板件所有权归采购人所有。被替换件归供应商所有，但被替换件中存储的所有用户相关信息须由供应商删除。

7）对于经双方共同确认存在安全隐患或故障隐患的设备，供应商应及时进行更换。

②备件更换服务等级及服务要求：

对于备件更换服务，根据故障严重程度划分服务等级，具体级别和服务要求如下表：备件更换服务等级表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 备件更换服务等级划分 | 响应时限（≤） | 备件到场时间（≤） |
| 故障件更换服务 | 10分钟 | 备件第二天发出 |

注：每个自然天为24小时

故障具体定义：

紧急故障通常是指供应商设备发生严重影响业务的故障或者是主要供应商设备出现系统宕机等现象；

严重故障通常是指供应商设备发生故障，目前没有影响到业务，但如果不尽快处理将造成业务中断或给网络造成重大隐患等现象；

一般故障通常是指供应商设备发生故障但尚未对业务产生直接影响的现象。

当故障没有在规定时限内恢复或解决时，故障级别将自动升级。

**（4）远程技术支持服务**

为快速定位故障问题，供应商的技术工程师在征得采购人同意之后，提供7\*24远程支持，可通过远程接入方式直接联到采购人发生故障的系统设备，进行联机支持，以帮助采购人排除故障，尽快解决问题。该项服务需要采购人提供系统接入的环境。

**（5）信息安全服务**

供应商应符合国家相关法律要求，提供接入安全、数据安全、实现原理及其他安全认证体系，确保系统和信息安全。供应商应与采购人签订安全保密协议，并通过与具体服务工程师签订个人保密协议的方式，将保密责任和要求传达到服务工程师，确保采购人系统安全稳定运行，确保采购人系统中的保密信息不被非法传播和使用；供应商需为采购人提供服务范围内的设备或软件的安全服务，提供以下服务内容得到有效执行的措施和办法，服务内容有：

①需保证采购人人员使用的系统帐号、口令满足内控要求；供应商人员不得掌握或独立掌握最高权限的账号、口令。

②遵守采购人安全管理制度，定期建议采购人进行密码修改、帐号清理、操作审计等安全维护工作。

**（6）考核办法**

|  |
| --- |
| **技术支撑服务考核标准**  |
| **评价****项目** | **细则** | **分值** | **评分方式** | **评分** | **得分** |
|
| **支撑响应服务能力** | 根据合同约定内容确定范围 | 技术支撑提供能力 | 20 | 响应时间1小时内，衔接得当，不影响客户体验，未造成相关损失，得20分 | 响应时间12小时内，衔接得当，基本不影响客户体验，未造成相关损失，扣6分 | 响应时间24小时内，整体衔接得当，已影响客户体验，未造成相关损失，扣15分 | 响应时间超过24小时，已影响客户体验，造成相关损失，不得分 | 　 | 　 |
| 服务中出现问题 | 20 | 响应时间1小时内，衔接得当，不影响客户体验，未造成相关损失，得20分 | 响应时间12小时内，衔接得当，基本不影响客户体验，未造成相关损失，扣6分 | 响应时间24小时内，整体衔接得当，已影响客户体验，未造成相关损失，扣15分 | 响应时间超过24小时，已影响客户体验，造成相关损失，不得分 | 　 | 　 |
| 异网对接解决能力 | 15 | 响应时间2小时内，衔接得当，不影响客户体验，未造成相关损失，得15分 | 响应时间12小时内，衔接得当，基本不影响客户体验，未造成相关损失，扣5分 | 响应时间24小时内，整体衔接得当，已影响客户体验，未造成相关损失，扣10分 | 响应时间超过24小时，已影响客户体验，造成相关损失，不得分 | 　 | 　 |
| 客户需求响应 | 15 | 及时响应客户需求，规定时间内解决客户问题，得15分 | 响应时间超过3小时，当天解决客户问题， 扣5分 | 响应时间超过6小时，解决客户问题时间超过1天，扣10分 | 未及时响应客户需求，未解决客户问题，不得分 | 　 | 　 |
| **日常服务** | 日常故障处理 | 10 | 及时响应客户需求，规定时间内解决客户问题，得10分 | 响应时间超过1小时，当天解决客户问题， 扣2分 | 响应时间超过4小时，解决客户问题时间超过1天，扣5分 | 未及时响应客户需求，未解决客户问题，不得分 | 　 | 　 |
| 重大保障服务 | 10 | 基于用户需求，及时响应客户需求，规定服务时间段内，保质保量完成保障工作，得10分 | 响应时间12小时内，衔接得当，基本不影响保障，未造成相关损失，扣3分 | 响应时间24小时内，整体衔接得当，已影响客户体验，未造成相关损失，扣6分 | 响应时间超过24小时，已影响客户体验，造成相关损失，不得分 | 　 | 　 |
|
| **服务满意度** | 对支撑方的总体满意度 | 10 | 结合服务质量、支撑能力、响应时效等维度以及技术服务态度给出相应的主观评分 | 　 | 　 |
|
|
| **加分** | 紧急或意外情况的处理 | 5-4 | 3 | 2 | 1 | 简述 | 加分 |
| 积极奔赴现场，主动配合各方工作，方案得当，效果明显，处理迅速，方案即刻调整正常 | 积极奔赴现场，主动配合各方工作，方案得当，效果明显，处理迅速，方案调整正常 | 积极奔赴现场，能够配合各方工作，需在大家的帮助下提交自己的处理方案，基本能够保障策略或活动的正常执行 | 积极奔赴现场，基本可以配合各方工作，需在大家的帮助下提交自己的处理方案，虽然处理时限延长但没有造成业务损失损失，系统恢复正常 | 　 | 　 |
| 主动性服务 | 结构优化、资源整合等，基于自身资源完成相关问题处理，在解决方案中提出了合理的建议和实现办法，酌情奖励1～3分 | 　 |
| 备注：处理故障时，应事先甲方提供处理计划，得到甲方的认可后，方可按步骤流程在甲方人员配合下实施。 （如有违反，根据情况在总分中扣去4－5分） |
| **总得分** |  |

**2.服务流程**

合同签订后5个工作日内设备厂商官网可查维保信息。客户购买维保到期后，继续签署维保服务合同享受续保服务。

（1）软硬件运行异常，客户可以通过设备厂商400/800服务热线获取技术支持。

（2）如果软硬件需要通过升级软件版本解决现有问题或支持新特性，客户可以联系设备厂商400/800服务热线获取支持，也可以直接通过厂商官方网站下载软件更新。

（3）如通过远程方式无法定位解决问题，则厂商技术服务部门会安排工程师现场进行问题处理，客户问题会通过厂商问题管理系统进行跟踪，必要时会升级二线或研发处理，直到问题解决。

**3.维保产品清单**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务器序号** | **服务器型号** | **配置信息** |
| 服务器1 | 浪潮NF5280M5 | CPU：Intel(R) Xeon(R) Gold 5218 CPU @ 2.30GHz 双路 16核16线程 总计32核64线程内存：768GB（24根DDR4 2933MHz 当前频率2666MHz）网卡：英特尔82599ES 10-Gigabit SFI/SFP+ Network Connection（PCIE X24 SLOT0(J99) CPU0）2个 英特尔I350 Gigabit Network Connection（PCIE X24 SLOT1(J102) CPU0/1）2个 硬盘：希捷ST600MM0009 SAS HDD 600GB 10K 两块做RAID1电源：800W\*2=1600W |
| 服务器2 | 浪潮NF5280M5 | CPU：Intel(R) Xeon(R) Gold 5218 CPU @ 2.30GHz 双路 16核16线程 总计32核64线程内存：768GB（24根DDR4 2933MHz 当前频率2666MHz）网卡：英特尔82599ES 10-Gigabit SFI/SFP+ Network Connection（PCIE X24 SLOT0(J99) CPU0）2个 英特尔I350 Gigabit Network Connection（PCIE X24 SLOT1(J102) CPU0/1）2个 硬盘：希捷ST600MM0009 SAS HDD 600GB 10K 两块做RAID1电源：800W\*2=1600W |
| 服务器3 | 浪潮NF5280M5 | CPU：Intel(R) Xeon(R) Gold 5215 CPU @ 2.50GHz 双路 10核10线程 总计20核40线程内存：192GB（6根DDR4 2933MHz 当前频率2666MHz）网卡：英特尔82599ES 10-Gigabit SFI/SFP+ Network Connection（PCIE X24 SLOT0(J99) CPU0）2个 英特尔I350 Gigabit Network Connection（PCIE X24 SLOT1(J102) CPU0/1）2个 硬盘：英特尔SATA SSD 4TB 4块做RAID0 希捷ST12000NM002G SAS HDD 12TB 12块做RAID0电源：1300W\*2=2600W |
| 服务器4 | 浪潮NF5280M5 | CPU：Intel(R) Xeon(R) Gold 5215 CPU @ 2.50GHz 双路 10核10线程 总计20核40线程内存：192GB（6根DDR4 2933MHz 当前频率2666MHz）网卡：英特尔82599ES 10-Gigabit SFI/SFP+ Network Connection（PCIE X24 SLOT0(J99) CPU0）2个 英特尔I350 Gigabit Network Connection（PCIE X24 SLOT1(J102) CPU0/1）2个 硬盘：英特尔SATA SSD 4TB 4块做RAID0 希捷ST12000NM002G SAS HDD 12TB 12块做RAID0电源：1300W\*2=2600W |
| 服务器5 | 浪潮NF5280M5 | CPU：Intel(R) Xeon(R) Gold 5215 CPU @ 2.50GHz 双路 10核10线程 总计20核40线程内存：192GB（6根DDR4 2933MHz 当前频率2666MHz）网卡：英特尔82599ES 10-Gigabit SFI/SFP+ Network Connection（PCIE X24 SLOT0(J99) CPU0）2个 英特尔I350 Gigabit Network Connection（PCIE X24 SLOT1(J102) CPU0/1）2个 硬盘：英特尔SATA SSD 4TB 4块做RAID0 希捷ST12000NM002G SAS HDD 12TB 12块做RAID0电源：1300W\*2=2600W |
| 服务器6 | 浪潮NF5280M5 | CPU：Intel(R) Xeon(R) Gold 5215 CPU @ 2.50GHz 双路 10核10线程 总计20核40线程内存：192GB（6根DDR4 2933MHz 当前频率2666MHz）网卡：英特尔82599ES 10-Gigabit SFI/SFP+ Network Connection（PCIE X24 SLOT0(J99) CPU0）2个 英特尔I350 Gigabit Network Connection（PCIE X24 SLOT1(J102) CPU0/1）2个 硬盘：英特尔SATA SSD 4TB 4块做RAID0 希捷ST12000NM002G SAS HDD 12TB 12块做RAID0电源：1300W\*2=2600W |
| 服务器7 | 浪潮NF5280M5 | CPU：Intel(R) Xeon(R) Gold 5215 CPU @ 2.50GHz 双路 10核10线程 总计20核40线程内存：192GB（6根DDR4 2933MHz 当前频率2666MHz）网卡：英特尔82599ES 10-Gigabit SFI/SFP+ Network Connection（PCIE X24 SLOT0(J99) CPU0）2个 英特尔I350 Gigabit Network Connection（PCIE X24 SLOT1(J102) CPU0/1）2个 硬盘：英特尔SATA SSD 4TB 4块做RAID0 希捷ST12000NM002G SAS HDD 12TB 12块做RAID0电源：1300W\*2=2600W |
| 服务器8 | 浪潮NF5280M5 | CPU：Intel(R) Xeon(R) Gold 5215 CPU @ 2.50GHz 双路 10核10线程 总计20核40线程内存：192GB（6根DDR4 2933MHz 当前频率2666MHz）网卡：英特尔82599ES 10-Gigabit SFI/SFP+ Network Connection（PCIE X24 SLOT0(J99) CPU0）2个 英特尔I350 Gigabit Network Connection（PCIE X24 SLOT1(J102) CPU0/1）2个 硬盘：英特尔SATA SSD 4TB 4块做RAID0 希捷ST12000NM002G SAS HDD 12TB 12块做RAID0电源：1300W\*2=2600W |
| 服务器9 | 浪潮NF5280M5 | CPU：Intel(R) Xeon(R) Gold 5215 CPU @ 2.50GHz 双路 10核10线程 总计20核40线程内存：192GB（6根DDR4 2933MHz 当前频率2666MHz）网卡：英特尔82599ES 10-Gigabit SFI/SFP+ Network Connection（PCIE X24 SLOT0(J99) CPU0）2个 英特尔I350 Gigabit Network Connection（PCIE X24 SLOT1(J102) CPU0/1）2个 硬盘：英特尔SATA SSD 4TB 4块做RAID0 希捷ST12000NM002G SAS HDD 12TB 12块做RAID0电源：1300W\*2=2600W |
| 服务器10 | 浪潮NF5280M5 | CPU：Intel(R) Xeon(R) Gold 5215 CPU @ 2.50GHz 双路 10核10线程 总计20核40线程内存：192GB（6根DDR4 2933MHz 当前频率2666MHz）网卡：英特尔82599ES 10-Gigabit SFI/SFP+ Network Connection（PCIE X24 SLOT0(J99) CPU0）2个 英特尔I350 Gigabit Network Connection（PCIE X24 SLOT1(J102) CPU0/1）2个 硬盘：英特尔SATA SSD 4TB 4块做RAID0 希捷ST12000NM002G SAS HDD 12TB 12块做RAID0电源：1300W\*2=2600W |
| 服务器11 | 浪潮NF5280M5 | CPU：Intel(R) Xeon(R) Gold 6126 CPU @ 2.60GHz 双路 12核24线程 总计24核48线程内存：192GB（6根DDR4 2666MHz 当前频率2666MHz）网卡：英特尔82599ES 10-Gigabit SFI/SFP+ Network Connection（PCIE X24 SLOT0(J99) CPU0）1个 英特尔I350 Gigabit Network Connection（PCIE X24 SLOT1(J102) CPU0/1）2个 硬盘：希捷SAS ST600MM0009 600GB 2块做RAID0 西部数据 SATA HDD 6TB 6块做RAID5电源：800W\*2=1600W |
| 服务器12 | 浪潮NF5280M5 | CPU：Intel(R) Xeon(R) Gold 6126 CPU @ 2.60GHz 双路 12核24线程 总计24核48线程内存：192GB（6根DDR4 2666MHz 当前频率2666MHz）网卡：英特尔82599ES 10-Gigabit SFI/SFP+ Network Connection（PCIE X24 SLOT0(J99) CPU0）1个 英特尔I350 Gigabit Network Connection（PCIE X24 SLOT1(J102) CPU0/1）2个 硬盘：希捷SAS ST600MM0009 600GB 2块做RAID0 西部数据 SATA HDD 6TB 6块做RAID5电源：800W\*2=1600W |

**五、付款方式**

当维保产品清单中的设备均可在设备厂商官网查询到该年度维保信息后，采购人在收到供应商发票后15个工作日内支付该年度服务费用的80%，该年度服务期结束后再支付剩余款项。

**六、联系方式**

联系人： 夏应刚

电 话：17738829967

地 址：攀枝花市国投大厦六楼

**七、评选方法**

最低价评审法。对符合资格要求的供应商，选择报价最低的成为供应商；不符合资格要求的供应商不参与评审。

**八、其他**

1、其他未尽事宜由供需双方在采购合同中详细约定。

2、无论询价结果如何，供应商参与本项目的所有费用均由自行承担。

**九、供应商提交响应文件**

1、由供应商法定代表人或委托代理人于2024年9月6日10:30截标前将纸质响应文件密封送至攀枝花市国投大厦六楼617会议室（如不能现场提交，可以快递形式递交，快递递交的以快递收到时间为准，请对快递送达时间做好预估），逾期送达将予以拒收，未单独密封者将否决磋商资格。

2、递交响应文件1份。

3、快递接收地址：

地址：攀枝花市国投大厦六楼608室

联系人：李鑫

电话：13398466635

**附：响应文件格式**

# 响应文件格式

1. **报价函**

 （采购人名称）：

在充分研究“ （项目名称）”报价函询文件中规定的要求和条件后，我方愿意以人民币大写： （￥ 元）的年度服务费总报价，严格按照报价函询文件的要求，承担本项目服务工作。报价明细如下：

|  |  |
| --- | --- |
| **服务器序号** | **报价****（元/年）** |
| 服务器1 |  |
| 服务器2 |  |
| 服务器3 |  |
| 服务器4 |  |
| 服务器5 |  |
| 服务器6 |  |
| 服务器7 |  |
| 服务器8 |  |
| 服务器9 |  |
| 服务器10 |  |
| 服务器11 |  |
| 服务器12 |  |
| **合计** |  |
| 所报价格是验收价格，其总价即为履行合同的固定价格，人员劳务、差旅、设备投入、调研、保险、风险、税金、利润、成交服务费等费用以及采购文件规定的其他费用均应包含在报价中。 |

我们将按报价函询文件的规定，提供采购人要求的所有资料，并保证递交的响应文件的真实性、完整性。承诺不向无关的第三方透露本次询价活动的任何信息。

供应商名称： （盖章）

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日 期： 年 月

二、法定代表人身份证明书

 （采购人名称）：

兹声明： （姓名） 系 （供应商名称） 的法定代表人，为我方“ 采购项目名称 ”采购活动的合法代表，以我方名义全权处理该项目有关报价、签订合同以及执行合同等一切事宜。

特此声明。

**附法定代表人身份证复印件（正反面，加盖投标人单位公章）**

供应商名称： （盖章）

法定代表人（签字或盖法定代表人章）：

日 期： 年 月 日

**注：1、法定代表人亲自参加响应时适用。**

 **2、法定代表人亲自参加响应时响应文件中不需要提供《法定代表人授权书》。**

三、法定代表人授权书

 （采购人名称）：

本授权声明： （单位名称） （法定代表人姓名）授权 XXX （被授权人姓名、职务）为我方“ 采购项目名称 ”采购活动的合法代表，以我方名义全权处理该项目有关报价、签订合同以及执行合同等一切事宜。

特此声明。

**附法定代表人和授权代表身份证复印件（正反面，加盖投标人单位公章）**

供应商名称： （盖单位公章）

法定代表人（签字或盖章）：

被授权人（签字或盖章）：

日 期：XXX年XXX月XXX日

**注：1、法定代表人不亲自参加响应，而授权代表参加响应时适用。**

1. **授权代表参加响应时，响应文件中不需要提供《法定代表人身份证明书》。**

四、承诺函

 （采购人名称）：

我单位作为本次采购项目的投标人，根据报价函询文件要求，现郑重承诺如下：

我单位具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款和本项目规定的条件：

（一）具有独立承担民事责任的能力；

（二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

（三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

（四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（五）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

（六）法律、行政法规规定的其他条件；

（七）根据采购项目提出的特殊条件。

本单位对上述承诺的内容事项真实性负责。如经查实上述承诺的内容事项存在虚假，我单位愿意接受以提供虚假材料谋取中标追究法律责任。

供应商名称： （盖章）

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日 期： 年 月

五、供应商和报价产品资格、资质性及其他类似效力

要求的相关证明材料

注：供应商按价格函询文件相关要求提供佐证材料，格式自拟。