**浙江省福利彩票管理中心关于**

**内部控制信息系统运维项目采购公告**

根据《中华人民共和国政府采购法》等有关规定，现就浙江省福利彩票管理中心内部控制系统（以下简称内控系统）运维项目进行招标采购，欢迎符合条件的供应商前来参加并报价。

## 一、采购内容

为保证内控系统正常运行，运行维护服务供应商需提供以下服务内容。包含但不限于：内控系统日常运维支持、内控系统升级培训、财政系统接口研发、驻场服务、远程支持、定期巡检、数据备份、故障响应和应急支持等服务。

1、项目名称：2022年度内部控制信息系统运维

2、预算金额：9.8万元（最高限价：9.8万元，超出无效）

3、运维时间：三个月，即自合同签订之日起三个月。

## 二、服务方式

1、驻点服务

为了确保内控系统稳定运行，及时处理日常使用需求，需安排熟悉内部控制信息系统的技术工程师驻点在省福彩中心现场，以便于在最短时间内对中心由于管理和政策变化所带来的系统变更进行现场技术支持。

驻场工程师需具有较强的技术能力，熟悉内控系统部署环境、运行状况、用户需求（具有信息系统项目管理师证书、PMP证书、信息安全保障人员认证（CISAW）者优先），并提供5 × 8小时驻场服务。接到运维通知后，30分钟之内作出响应，一般问题2小时内排除，特殊故障与客户沟通后，按照协商的方式进行处理。

2、在线服务

提供7 × 24小时电话支持服务。提供线上技术支持，通过QQ、微信、钉钉等在线交互功能进行在线交流，解决问题。

3、远程支持服务

在得到用户许可的前提下，服务供应商通过远程访问工具为用户提供远程访问、远程实施、远程监控等服务，以便及时、准确、全面了解用户系统运行状况，发现其中存在的认识误区和隐蔽的错误，从而更直接、快速地为用户免费的排除故障，解决问题。

4、持续服务保障体系

完善的技术支持和售后服务是系统得以建设成功并长期稳定运转的重要保障。

定期安排资深系统工程师上门回访（每个服务期至少2次）。了解系统运行情况，完善项目优化方案。

## 三、服务内容

1、基础信息管理：通过单位、部门、岗位、用户、角色、用户组、数据权限等多维度，对单位内部岗位人员调整后进行实时维护，不同角色的工作人员可赋予相应的操作权限。

2、数据要素维护：根据用户要求更新系统经济分类、功能分类等。

3、制度库更新：根据外部和内部政策法规制度的更新，对系统制度库内容进行更新完善，实时发布废止。

4、表单打印设计：结合用户实际情况，配合完成表单打印设置。

5、业务数据结转：清理年底未完成的业务，对每类业务是否继续执行进行确认，为新一年度的初始化做准备。

6、用户操作人员培训，内容包括：

（1）针对系统管理员的系统初始化与基本维护培训；

（2）针对经办人员的数据编制、录入、导入、打印等操作工作培训；

（3）针对部门领导的查询、审核、统计分析使用的培训工作；

（4）培训人员为用户单位所有工作人员，培训方式根据协商确定。

7、数据库备份与恢复

由于软硬件故障及人为因素，数据信息遭到破坏后应能快速恢复。服务供应商应为用户提供数据备份和数据恢复等服务。能够周期性地把数据信息存放在相关存储介质上，并提供信息受到破坏时从备份介质上恢复信息的工具。要求做到以下几个方面：

（1）提供完善、易用的数据备份、恢复和清理工具；

（2）选择性地对部分业务数据和帐务数据进行备份和清理，满足财政专项审计的需要；

（3）选择性地对部分业务数据进行恢复；

（4）应提供完整的备份计划；

应说明满足上述要求的备份和恢复工具、策略。

备份不仅是数据的保护，其最终目的是为了在系统遇到人为或自然灾难时，能够通过备份内容对系统进行有效的灾难恢复。备份不是单纯的拷贝，管理也是备份重要的组成部分，管理包括备份的可计划性、历史记录的保存以及日志记录等。

1. 系统优化升级

收集单位及系统用户对内控系统的升级优化需求，并对需求进行功能设计和开发，提高系统用户满意度。

根据财政要求研发相应接口方案，满足财政及用户需求。

1. 运维相关文档管理

按照用户要求，及时整理并提交运维登记单、巡检登记单、需求确认单、备份计划单、总结报告等文档。

## 四、供应商资格要求：

具有独立承担民事责任的能力；具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；有履行合同所必需的设备、人员和专业技术能力；依法缴纳税收的企业法人。

不能转包或分包。

**五、评分办法及评分标准**

本项目采用综合评分法，评标委员会将对各投标人的投标报价、技术和服务方案、投标人的资质和业绩情况等方面进行综合评审，对实质上响应招标文件的投标人，由各评委独立记名打分。经统计，得出各投标人的最终评审分,按最终评审分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列，并形成评标意见。

各投标人的综合得分为：投标价格得分+技术和服务方案得分+投标人的资质得分之和，总分为100分，其中：投标价格得分10分，技术和服务方案85分，投标人的资质5分。

各投标人的投标价格得分按投标价格评分公式由采购机构计算，评标委员会审核。根据上述评标原则，分值安排如下：

▲投标价格（A=10分）：

（1）报价的合理性：分析总报价及各个分项报价是否合理，投标价格范围是否完整，有否重大错漏项，评标委员会认为投标报价出现异常时，有权要求投标人在评标期间对投标报价的详细组成等事项作出解释和澄清，并确认其投标报价是否有效。

报价分计算方法：根据各投标人的有效投标报价，以满足招标文件要求且有效投标价格的最低的投标报价为评标基准价，其价格分为10分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分＝(评标基准价/有效投标报价)×价格权值×100(精确到小数点后二位，由采购机构当场统一计算)。

▲ 技术和服务方案（B=85分）：

主要包含方案的先进性、科学性和完整性，方案与需求的吻合程度，提供的服务方案、维护人员和机构服务优劣程度以及承诺和优惠等方面的因素。

评审要点为：

（1）投标方案的科学性和完整性（18分）：

● 响应方案与需求的吻合程度以及方案的优势情况，包括方案的科学性、可靠性、成熟性、合理性等（6分）；

● 投标人对项目维护内容、要点、难点理解是否全面，是否分析透彻（6分）；

● 投标人对项目运维服务的思路、原则、特点的理解情况（6分）。

（2）投标方案的可行性和合理性（18分）：

● 对运维平台服务方案的可行性、合理性进行阐述（3分）；

● 对系统性能调优配置，软件缺陷修复、升级更新优化方案的针对性、可行性、合理性进行阐述（12分）；

● 应急处理方案是否考虑周到，处理方案包含非工作日及国家法定节日的应急处理、突发系统故障修复等特殊情况，是否应对及时可靠，是否有切实可行的保证措施（3分）；

（3）运维质量管理和流程规范程度（2分）：投标人在运维服务人员的管理、服务质量控制等方面的能力证明，服务流程是否清晰，服务质量控制措施是否合理，是否具有完善的质量保证体系。

（4）运维服务的能力和方案情况（28分）：

● 投标人是否具有较强的本地化服务能力，在本地是否拥有常驻服务和技术支持机构以及较强的专业技术队伍，能提供快速的售后服务响应（5分）；

● 投标人提供的服务保障方案、服务保障承诺的可行性、完整性以及服务承诺落实的保障措施，服务期内外的后续技术支持和维护能力情况（5分）；

● 投标人是否建立运维服务保障应急预案，方案对维护工作中可能遇到的问题及其应对措施的考虑情况，在服务期间对故障处理组织的合理性、有效性等（5分）；

● 投标人是否针对本项目具有完整的运维流程、服务方式（5分）；

●投标人对财政系统的熟悉程度，与财政系统对接方案的研发是否合理详实（5分）；

● 投标人对类似软件维护服务的熟悉程度，在同等级服务中是否具有优势（3分）；

（5）项目总体投入及维护人员素质情况（12分）：

● 投标人是否具有完备的安全方案，项目实施规范和管理制度，是否有完善的质量管理体系，并能有效实施（3分）；

● 拟担任本项目经理和项目负责人的专业素质、技术能力、经验等情况，项目组实施人员专业人员素质（技术能力、专业分布、经验等情况，数量是否充足，配置是否合理，是否具有类似项目建设经验，项目组人员资质、工作履历、项目实践证明资料、劳动合同和参保证明（参考履历表和相关资料、相关证书等，需提供社保证明，不提供不得分）（4分）；

● 驻场运行维护人员是否具有信息系统项目管理师证书、PMP证书、信息安全保障人员认证（CISAW），是否熟悉类似业务及现有系统运行情况，是否具有类似运维经验（参考履历表和相关资料、证书等，需提供社保证明，不提供不得分）（5分）。

（6）售后服务保证措施（1分）：是否有合理的用户故障响应、处理、定期巡检等保证措施。

（7）培训方案（1分）：投标人提供的培训方案是否满足招标文件要求。

（8）优惠和承诺（1分）：投标人提出的优惠条件和承诺情况，及其可实现程度等，对提出问题的回答情况是否全面、科学、合理。

（9）投标文件的制作情况（1分）：投标文件与评分标准一一对应的，关联定位明晰、准确。

（10）其他增值服务（3分）：投标人提供与本项目相关的增值服务情况（提供的增值服务需与内控建设相关，包含但不限于咨询类、绩效评价类、战略规划等服务），投标人需提供相应证明材料或业绩，每提供一类服务，得1分，满分3分。

▲投标人的资质和业绩情况（C= 5分）：

主要包含投标人的资质、类似项目建设成功案例等方面的因素。

（1）投标人的资质（4分）：ISO9001质量管理体系认证证书、信息技术服务管理体系ISO20000认证证书、信息安全管理体系ISO27001认证证书、职业健康安全管理体系认证（ISO45001），每提供一个有效证书得1分，最高得4分；

（2）投标人类似项目建设的成功经验（1分）：截止投标时间近三年以来投标人承担类似建设项目情况，须提供合同或用户验收报告，每提供1例，得0.5分，最高得分1分。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 投标价格（A=10分） | | | 得分 |
| 1 | 报价的合理性：分析总报价及各个分项报价是否合理，投标价格范围是否完整，有否重大错漏项，评标委员会认为投标报价出现异常时，有权要求投标人在评标期间对投标报价的详细组成等事项作出解释和澄清，并确认其投标报价是否有效。 报价分计算方法：根据各投标人的有效投标报价，以满足招标文件要求且有效投标价格的最低的投标报价为评标基准价，其价格分为10分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分＝(评标基准价/有效投标报价)×价格权值×100(精确到小数点后二位，由采购机构当场统一计算)。※投标报价高于本项目预算，投标无效。 | | （10分） |  |
|  | 技术和服务方案（B=85分） | |  |  |
| 2 | 投标方案的科学性和完整性（18分） | 响应方案与需求的吻合程度以及方案的优势情况，包括方案的科学性、可靠性、成熟性、合理性等 | （6分） |  |
| 3 | 投标人对项目维护内容、要点、难点理解是否全面，是否分析透彻 | （6分） |  |
| 4 | 投标人对项目运维服务的思路、原则、特点的理解情况 | （6分） |  |
| 5 | 投标方案的可行性和合理性（18分） | 对运维平台服务方案的可行性、合理性进行阐述 | （3分） |  |
| 6 | 对系统性能调优配置，软件缺陷修复、升级更新优化方案的针对性、可行性、合理性进行阐述 | （12分） |  |
| 7 | 应急处理方案是否考虑周到，处理方案包含非工作日及国家法定节日的应急处理、突发系统故障修复等特殊情况，是否应对及时可靠，是否有切实可行的保证措施 | （3分） |  |
| 8 | 运维质量管理和流程规范程度（2分） | 投标人在运维服务人员的管理、服务质量控制等方面的能力证明，服务流程是否清晰，服务质量控制措施是否合理，是否具有完善的质量保证体系。 | （2分） |  |
| 9 | 运维服务的能力和方案情况（28分） | 投标人是否具有较强的本地化服务能力，在本地是否拥有常驻服务和技术支持机构以及较强的专业技术队伍，能提供快速的售后服务响应 | （5分） |  |
| 10 | 投标人提供的服务保障方案、服务保障承诺的可行性、完整性以及服务承诺落实的保障措施，服务期内外的后续技术支持和维护能力情况 | （5分） |  |
| 11 | 投标人是否建立运维服务保障应急预案，方案对维护工作中可能遇到的问题及其应对措施的考虑情况，在服务期间对故障处理组织的合理性、有效性等 | （5分） |  |
| 12 | 投标人是否针对本项目具有完整的运维流程、服务方式 | （5分） |  |
|  | 投标人对财政系统的熟悉程度，与财政系统对接方案的研发是否合理详实 | （5分） |  |
| 13 | 投标人对类似软件维护服务的熟悉程度，在同等级服务中是否具有优势 | （3分） |  |
| 14 | 项目总体投入及维护人员素质情况（12分） | 投标人是否具有完备的安全方案，项目实施规范和管理制度，是否有完善的质量管理体系，并能有效实施 | （3分） |  |
| 15 | 拟担任本项目经理和项目负责人的专业素质、技术能力、经验等情况，（技术能力、专业分布、经验等情况，数量是否充足，配置是否合理，是否具有类似项目建设经验，项目组人员资质、工作履历、项目实践证明资料、劳动合同和参保证明（参考履历表和相关资料、相关证书等，需提供社保证明，不提供不得分） | （4分） | ▲ |
| 16 | 驻场运行维护人员是否具有信息系统项目管理师证书、PMP证书、信息安全保障人员认证（CISAW），是否熟悉类似业务及现有系统运行情况，是否具有类似运维经验（参考履历表和相关资料、证书等，需提供社保证明，不提供不得分） | （5分） | ▲ |
| 17 | 售后服务保证措施（1分） | 是否有合理的用户故障响应、处理、定期巡检等保证措施。 | （1分） | ▲ |
| 18 | 培训方案（1分） | 投标人提供的培训方案是否满足招标文件要求。 | （1分） |  |
| 19 | 优惠和承诺（1分） | 投标人提出的优惠条件和承诺情况，及其可实现程度等，对提出问题的回答情况是否全面、科学、合理。 | （1分） |  |
| 20 | 投标文件的制作情况（1分） | 投标文件与评分标准一一对应的，关联定位明晰、准确。 | （1分） |  |
| 21 | 其他增值服务（3分） | 投标人提供与本项目相关的增值服务情况（提供的增值服务需与内控建设相关，包含但不限于咨询类、绩效评价类、战略规划等服务），投标人需提供相应证明材料或业绩，每提供一类服务，得1分，满分3分。 | （3分） |  |
|  | 投标人的资质和业绩情况（C= 5分） | |  |  |
| 22 | 投标人的资质（4分） | ISO9001质量管理体系认证证书、信息技术服务管理体系ISO20000认证证书、信息安全管理体系ISO27001认证证书、职业健康安全管理体系认证（ISO45001），每提供一个有效证书得1分，最高得4分。 | （4分） | ▲ |
| 23 | 投标人类似项目建设的成功经验（1分） | 截止投标时间近三年以来投标人承担类似建设项目情况，须提供合同或用户验收报告，每提供1例，得0.5分，最高1分。 | （1分） | ▲ |

▲ 综合得分=A+B+C

▲ 减分：投标人的信誉情况（D）：政府采购领域中投标人在投标和项目履约期间是否存在不良行为记录。

● 投标人在参与本次招标活动前三年内，在国内政府采购领域中受到不良行为记录处罚的每次扣1分。

▲ 总分=综合得分 - D

报价是中标的一个重要因素，但最低报价不是中标的唯一依据。

**六、供应商应提交的文件资料：**

1、公司法人营业执照、资质证书、法人授权委托书及委托人身份证（以上资料提供复印件，并加盖单位公章，原件备查）；▲

2、投标人应按照招标文件的要求，根据投标文件组成规定的内容及顺序编制投标文件；投标文件须由投标人在规定位置加盖公章，投标人应写全称；投标文件不得涂改，若有修改错漏处，须由投标人加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签名；投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人负责。

投标文件一式四份，正本一份，副本三份。密封好送达或邮寄。

3、报价：总报价不得高于人民币玖万捌仟元整（¥98000.00元），否则视为无效报价。

**七、送达方式、时间、地点：**

1、送达时间：2022年11月17日14:00前。

2、送达方式：资料密封后送达或以邮寄的方式。

3、地点：浙江省福利彩票管理中心（杭州市余杭区五常街道荆长路539号福彩大楼，邮编：311121）。逾期送达，不予受理。

**八、评选原则：综合评分法得分最高者入选。**

**九、联系方式：**

采 购 单 位: 浙江省福利彩票管理中心

联 系 人：王老师

联 系 电 话：15968870345

浙江省福利彩票管理中心

2022年11月10日