

福建石化集团公司
已验收信息系统运维服务项目

比选文件

福建石油化工集团有限责任公司

二〇一八年十二月



目录

第一章 比选公告..... 3

第二章 比选须知..... 4

 一、比选范围..... 4

 二、定义和解释..... 4

 三、比选文件组成..... 4

 四、比选文件的澄清..... 5

 五、比选文件的修改、补充..... 5

 六、参选人资格..... 5

 七、合格的产品和相关服务..... 6

 八、参选文件的递交..... 6

第三章 项目背景及应用现状..... 7

 一、福化集团简介..... 7

 二、项目背景..... 7

 三、福化集团已建成信息系统概况..... 7

 四、福化集团应用现状..... 9

第四章 比选需求..... 10

 一、总体需求..... 10

 二、具体需求..... 10

第五章 参选文件的编制..... 14

 一、参选文件的组成..... 14

 二、参选书格式..... 14

 三、参选文件的式样、密封和签署..... 14

 四、参选报价..... 14

 五、特别说明..... 15

第六章 评比规则..... 16

 一、规则..... 16

 二、资格审查..... 16

 三、比选办法..... 16

 四、以下情况作废选处理..... 19

 五、评选..... 19

第七章 合同授予..... 20

第八章 中选后相关履约要求..... 21

第九章 其它..... 22

附件一 合同范本..... 0

 一、服务内容及相关事项..... 1

 二、服务期限..... 2

 三、费用及支付方式..... 2

 四、甲乙双方责任与义务..... 3

 五、违约责任..... 4

 六、合同终止..... 4

 七、争议解决..... 5

 八、其他..... 5

附件二 参选报价单..... 7

附件三 法定代表任授权委托书..... 8

附件四 承诺函..... 9

第一章 比选公告

福建石油化工集团有限责任公司拟对集团公司已验收信息系统运维服务项目进行公开比选，选定中选人。

一、参选人资格要求：

1. 参选人须为合法注册并具有中国大陆独立法人资格的公司或机构，具有软硬件开发、实施及维护等相关营业范围，且具有良好的财务状况和商业信誉，经营年限内无偷税漏税行为、无税务欺诈行为及其他违法经营行为。参选人须提供营业执照、资信等级证书复印件。
2. 参选代表应执有法定代表人的授权书（若为法定代表人直接参加参选可不需此件，但须提供法定代表人身份证）。
3. 参选人须有 100 人（含 100 人）以上软件开发、软件维护、软件实施、软件维护工程师（须提供相关工程师清单及近三个月内社医保证明材料；其中属于运维服务团队成员的工程师，还应提交相应资格证书复印件）。
4. 参选人提供的资格证明材料若为复印件，均须加盖公章，在中选后进行原件核对。如参选人提供虚假的资格证明资料，需承担相应的经济及法律责任，并取消参选/中选资格。
5. 本项目不接受联合体参选，不允许分包。
6. 竞价参选人一旦申请参加，就视为对本公告内容无异议。
7. 其他资格要求详见本比选文件的其他规定。

二、参选文件递交的截止时间：2019 年 1 月 2 日上午 11：30 前。

三、本自主比选采用综合评分法。

四、比选人联系方式

联系人： 郑女士

电话：15959096931

联系地址： 福建省福州市鼓楼区北大路 242 号福建石油化工集团有限责任公司 411

室

邮编：350001

第二章 比选须知

一、比选范围

福建石油化工集团有限责任公司已验收信息系统运维服务项目，项目服务范围除集团本部外，包含集团下属福建省东南电化股份有限公司、福建湄洲湾氯碱工业有限公司、福建省福化工贸股份有限公司、福建省福化环保科技有限公司、福建福海创石油化工有限公司、福建省石油化学工业设计院、福建省福化天辰气体有限公司等各权属子公司及其三级子公司。

二、定义和解释

1. “比选人”系福建石油化工集团有限责任公司，即业主方。
2. “参选人”系指向比选人报名，领取比选文件，且已经提交或准备提交本次参选文件的法人。
3. “参选人代表”系指全权代表参选人参加本次比选活动并签署参选文件的人，如果参选人代表不是参选人的法定代表人，须持有《法定代表人授权委托书》（详见附件）。
4. “中选人”系指比选人按本自主比选文件的规定，经评选确定的本自主比选项目服务提供方。
5. 参选费用：无论比选过程中的做法和结果如何，参选人自行承担所有与参加比选有关的全部费用。

三、比选文件组成

1. 比选文件包括下列内容：比选公告、比选须知、项目内容（包括运维服务解决方案、服务团队资质配备情况等）、报价单、承诺函等。
2. 除比选文件外（第1项内容），比选人在比选期间发出的书面文件和其他修改或补充函件，均是比选文件不可分割的组成部分。
3. 参选人应认真阅读、并充分理解比选文件的全部内容（包括所有的补充、修改内容、重要事项、格式、条款等）。参选人没有按照比选文件要求提交全部资料，或者没有对比选文件在各方面都做出实质性响应是参选人的风险，有可能导致其参选被拒绝，或被认定为无效参选或被确定为参选无效。

四、比选文件的澄清

参选人获取比选文件后，应仔细检查比选文件的所有内容，如有残缺等问题应在获得比选文件3日内向比选人提出。参选人若对比选文件有任何疑问，应在参选截止时间前5日，按参选须知载明的地址以书面形式（包括书面、传真、电子邮件下同）通知到比选人。比选人将视情况确定采用适当方式予以澄清或以书面形式予以答复，澄清文件作为比选文件的组成部分，具有法律约束力。

五、比选文件的修改、补充

1. 在参选截止日期前，比选人可主动地或依据参选人要求澄清的问题而修改比选文件，并以书面形式通知所有报名参加比选项目的每一参选人，参选人在收到该通知后应立即以书面形式予以确认；参选人未予以确认的，视比选通知已收到。

2. 为使参选人在准备参选文件时有合理的时间考虑比选文件的修改，比选人可酌情推迟参选截止时间和开选时间，并以书面形式通知已获得比选文件的每一参选人。

3. 比选文件的修改书将构成比选文件的一部分，对参选人具有法律约束力。

六、参选人资格

1、参选人须为合法注册并具有中国大陆独立法人资格的公司或机构，具有软硬件开发、实施及维护等相关营业范围，且具有良好的财务状况和商业信誉，经营年限内无无偷税漏税行为、无税务欺诈行为及其他违法经营行为。参选人须提供营业执照、资信等级证书复印件。

2、参选代表应执有法定代表人的授权书（若为法定代表人直接参加参选可不需此件，但须提供法定代表人身份证）。

3、参选人须有100人（含100人）以上软件开发、软件维护、软件实施、软件维护工程师（须提供相关工程师清单及近三个月内社医保证明材料，其中属于运维服务团队成员的工程师，还应提交相应资格证书复印件）。

4、参选人提供的资格证明材料若为复印件，均须加盖公章，在中选后进行原件核对。如参选人提供虚假的资格证明资料，需承担相应的经济及法律责任，并取消参选/中选资格。

5、参选人应具有履行合同的相关资质和能力。中选人在结算时必须提供与参选时签章处单位名称一致的全额增值税专用发票，对于使用非本公司发票的，比选人有权拒绝付款直至解除与其签订的合同。

6、本项目不接受联合体参选，不允许分包。

7、竞价参选人一旦申请参加，就视为对本公告内容无异议。

8、其他资格要求详见本比选文件其他规定。

七、合格的产品和相关服务

1. 本比选项目为福建石油化工集团有限责任公司及下属子公司信息化系统正常运行的服务项目，参选人必须保证按合同约定提供服务。

2. 参选人应独立完成本项目，不得分包或向任何第三方全部或部分转让本项目。

八、参选文件的递交

1. 参选文件的密封和标记：参选人应将参选文件正本和所有的副本分开密封装在信封中，且在信封上标明“正本”“副本”字样。参选人应编制参选文件一式三份，其中正本一份和副本两份，参选文件电子版一份。参选文件密封封口处须加盖参选人公章，否则其参选将被拒绝。

2. 文件递交的截止时间：2019年1月 2 日上午11：30前

3. 提交参选文件的地点为：福建省福州市鼓楼区北大路242号福建石油化工集团有限责任公司411室，联系人：郑女士，联系电话：15959096931。

4. 只允许参选人有一个参选方案，否则将被视为无效参选。

5. 逾期送达的或未送达指定地点或参选文件密封不符合规定要求的参选文件，比选人不予受理。参选人所提交的比选文件在比选结束后，无论中选与否都不退还。

6. 参选人收到比选文件后，如有疑问需要澄清，应以书面形式在规定时间内报比选人提交。

7. 参选人对比选人提供的比选文件所做出的推论、解释和结论，比选人概不负责。参选人由于对比选文件的任何推论和误解以及比选对有关问题的口头解释所造成的后果，均由参选人负责。

第三章 项目背景及应用现状

一、福化集团简介

福建石油化工集团有限责任公司（简称“福化集团”）是福建省政府于 1998 年组建的福建省石化产业龙头企业，主要从事炼油化工的投资、贸易，化工产品的生产、经营和科研、设计等业务，生产经营四大类二十多种产品。现有 11 家一级全资、控股、参股子公司。（更多福化集团及权属子公司的信息请参见 <http://www.fjpec.com.cn> 福化集团官方网站）

二、项目背景

福化集团经过多年的 NC 系统建设工作，已完成从财务到业务、生产等一体化运行。2018 年底又完成了 MES 的系统建设工作，同时多个大型项目也都顺利完成验收。随着福化集团的快速发展，对于产品应用的逐渐深入，更多系统模块转入运维阶段，运行保障和维护管理的重要程度日益彰显。

三、福化集团已建成信息系统概况

2010 年至今，集团公司按照“统一规划、分布实施”的原则，实现上线了财务核算、资金管理、供应链管理、在建工程、OA 协同办公、全面预算、钢瓶管理（含移动设备）、HR 管理（含员工自助）、资产（设备）管理（含移动设备）、生产综合管理（MES）、电子竞价采购系统、CRM 系统、合理化建议管理、电子档案管理、党群工作管理、合同管理和 E-Learning 等共 17 个业务应用信息系统。各模块主要实现功能如下：

财务核算系统主要实现了总账、现金管理、应收管理、应付管理、固定资产、存货核算等功能；

资金管理系统主要实现了内部账户管理、资金结算、资金调度、银企直联、存款管理、资金计划、商业汇票、信用证管理、保函管理、综合授信、信贷管理、资金预测、资金监控等功能；

供应链管理主要实现了供应商管理、采购管理（集采、普采、三方贸易、工程物资采购）、销售管理（集销、普采、三方贸易、调拨）、库存管理、内部交易结算、销售信用管理、质量管理、计量管理、供应链报表（库存、销售、采购）等功能；

在建工程系统实现了项目档案管理、项目资金管理、项目预算管理、项目进度管理、项目合同管理、项目工程物资管理、项目时间管理；

全面预算系统实现了预算编制、预算调整、分析查询、版本管理、执行监控、预算合并；

钢瓶管理（含移动设备）系统主要实现了钢瓶档案管理、钢瓶出入库管理、客户钢瓶信用管理、客户钢瓶租金管理、钢瓶检验管理、钢瓶充装管理、钢瓶报废管理、钢瓶调拨管理、钢瓶报表管理；

HR 管理（含员工自助）系统主要实现了组织机构管理、人员信息管理、人员变动管理、人员合同管理、薪酬管理、福利管理、时间管理、招聘管理、绩效管理和员工自助管理等；

资产（设备）管理系统主要实现了设备巡检管理、设备检验管理、设备维护和保养管理、设备维修计划、设备检修管理、设备运行记录管理、设备档案管理、设备盘点、设备技改技措管理；

电子竞价采购系统主要实现了供应商管理、供应商评级管理、采购策略单管理、比选管理、参考价格管理；

CRM 系统主要实现了客户档案管理、客户服务管理、客户维系管理、客户评级管理、市场情报管理、客户数据权限管理、客户账户管理、客户销售管理、与供应链、合同的接口对接处理；

党群工作管理系统涵盖了福化集团和权属或合资公司的党建管理、团建管理、工会管理、纪检监察管理等八大模块，为全集团建立了统一的党、工、团工作平台。

档案管理系统实现对福化集团和权属或合资公司有关文书档案和财务档案的有效管理，包括立卷、卷宗查询、审批借阅等。

E-learning 系统与 HR 管理系统对接，实现福化集团和权属或合资工资全员工线上培训题库中心，包括全员线上学习，考核测试，学分积累。

OA 协同办公管理系统实现公文管理板块、知识管理，在线消息、公告、新闻、讨论、自由协同、表单流程、邮件、手机短信通知、手机移动办公、与 ERP 系统部分集成等功能。

合同管理系统将实现福化集团和权属或合资公司的各类合同全生命周期管控，涵盖合同签订流程、合同执行流程、预警流程、异常处理流程等，归纳明确了石化集团统一合同类型：采购合同，销售合同，检维修合同，服务合同，贷款合同、担保合同

等。

生产管理系统实现了福化集团权属企业多系统、多平台的对接，从 DCS、PLC 等系统中实时取数，将实现石化集团公司“人财物、产供销”信息化建设闭环管理。具体涵盖的模块功能有：生产计划、生产排程、过程监视、车间管理、调度管理、过程质检、能源管理、HSE 管理、对标管理、生产巡检、异常管理、变更管理、实时成本、生产报表。

四、福化集团应用现状

福化集团信息系统已通过验收的模块有财务核算（报表管理）、资金管理、供应链（计量、质检）、电子采购、钢瓶管理、资产管理、人力资源、在建工程、CRM、党群管理等众多模块，其中钢瓶管理（含手持设备端）、党群管理、CRM、电子采购是定制开发的系统，财务核算（报表管理）、资金管理、供应链（计量、质检）、资产管理（含技改技措及 PDA 应用）、人力资源、在建工程是在软件产品基础上，进行二次开发的系统。福化集团信息中心负责集团公司信息化项目规划、建设和信息系统日常管理维护工作，组织开展信息系统应用分析和系统开发工作，但对于业务需求变更的处理、日常 bug 的处理等没有专门的代码开发人员或者数据库管理员进行处理。主要表现为：

1、福化集团由于 NC 产品验收模块越来越多，且较多模块为二开模块，尤其是供应链模块，涉及范围广、使用人数多、业务实时性要求高，验收后服务工作量激增。

2、受到其他模块的补丁影响，有可能会出现其他新产生的问题。这些类问题没有专门的能跟踪代码和开发代码的人员处理。

3、应用系统未建立实时监控机制，无法发生代码错误或者数据库错误的第一时间内在测试系统中还原，导致无法第一时间跟踪到问题出现原因，找到解决方法；同时，由于业务数据量大，还原环境又需要投入较多的人力和时间，导致处理问题时效性不足。

所以，为进一步提升 NC 系统运行保障能力，需要与服务方签约一名驻场运维人员，与福化集团信息中心一同排查解决问题，也便于与服务方开发人员进行协调跟踪处理，提高运维的时效性，更好的保障 NC 系统安全稳定运行。

第四章 比选需求

一、总体需求

1. 参选人组织运维服务专家对企业信息系统应用及维护状况开展调研与诊断：（1）信息系统应用现状；（2）技术部署现状；（3）信息系统维护流程；（4）信息系统运维服务组织能力；（5）信息系统维护的痛点与建议。
2. 服务的整体目标：（1）保障信息系统的可用性、安全性；（2）信息系统问题及时得到响应与解决；（3）响应业务需求，提供需求解决方案。
3. 提供基于福化集团信息系统维护的合理化方案，包括但不限于服务组织、工作流程、支撑平台、服务资源等。
4. 提出明确的服务模式和合理的服务组织建设建议，界定福化集团和服务方之间的工作边界，明确人员编制及岗位职责。
5. 建立运维服务的各项工作流程，协助福化集团建立标准化、规范化、常态化的运维服务管理体系。
6. 部署自动化平台，对运维服务的流程进行落地，提升服务质量。

二、具体需求

1. 服务范围
 - （1）组织范围：包含福化集团已实施 NC 系统的所有业务组织（含下属分子公司）。
 - （2）系统范围：包含福化集团所有已验收的财务核算（报表管理）、资金管理、供应链（计量、质检）、电子采购、钢瓶管理、资产管理、人力资源、在建工程、CRM、党群管理等模块。
 - （3）时间范围：2019 年 1 月 1 日至 12 月 31 日。
2. 服务内容
 - （1）用友总部的厂商支持（甲方需运维服务的信息系统均为用友产品）：参选人应能够持续获得用友总部厂商的产品补丁更新和问题解决通道；
 - （2）应用运维支持：参选人可以安排具备维护能力的应用顾问对福化集团的信息系统通过驻场服务的方式进行持续支持，包括日常问题处理、补丁验证、需求收集与评估等；
 - （3）技术运维支持：能获得来源于参选人及厂商的技术维护服务，对信息系

统的系统环境（数据库、中间件等）进行维护，保障系统稳定性及安全性，包括系统技术指标巡检、系统环境部署、系统技术异常处理、紧急救援等；

（4）开发运维支持：能够对信息系统已经二开的功能及代码进行维护，基于福化集团业务部门的新需求能够进行方案评估与实现。

3. 服务要求

（1）服务方案要求：在参考行业最佳实践的基础上，符合福化集团对于信息系统维护的基本要求，提出针对性的解决方案，包括但不限于服务组织、故障处理的流程、事件分级、响应时间。能对福化集团信息系统出现的故障进行分级响应，针对不同优先级，给出故障处理的响应和解决时间。对于重大故障，需具备快速响应和解决的能力。

事项分级如下：

分类	描述	影响范围	事件匹配	损失
特级	对正常业务交易造成了严重的后果且非常紧急，导致核心业务无法正常运转。	大量系统用户	①使用中断或任意业务领域出现 50%（含以上）系统无法使用；②由于系统问题引起的资金相关业务交易错误或工资发放错误；③宕机；④严重数据错误。	核心业务在系统中无法处理或可能带来直接经济损失。
紧急	对正常交易产生影响，但非核心业务。	影响某一业务非核心业务流程使用	①产品错误；②接口出现传输效率或失败的现象；③银行接口出现异常；	某一业务领域无法正常使用。
一般	①系统有故障，代码问题、兼容性问题；②当前版本软件功能无法满足的问题；③使用软件操作遇到问题；④主数据维护；⑤单个用户创建失败。	部分系统用户	①打印问题；②原始数据修改；③流程节点错误修改；④数据错误；⑤报表生成错误；⑥系统功能需求；	少量或局部用户功能无法使用。系统功能或易用性不足，

要求能提供 7x10 人工在线服务及远程人工服务，要求收到服务请求信息后形成人员团队进行任务分派或前往现场解决的时限。

问题响应时间要求:

事项等级	一般	紧急	特急
响应时间	<=8 小时	<=4 小时	<=2 小时

问题解决时间指运维工程师接到问题，开始处理至 NC 系统使用正常、主体功能正常运转的时间（此时间为全年平均时间）。

解决时间要求如下:

问题属性	一般	紧急	特急
应用问题	<=8 小时	<=4 小时	<=2 小时
产品错误	<=8 小时	<=4 小时	<=2 小时
环境及效率问题	<=8 小时	<=4 小时	<=2 小时

(2) 服务团队要求：参选人应具有本地化的服务支持团队，有多个大型服务项目管理经验。服务团队应至少具有服务经理、应用顾问、技术顾问、开发顾问。应用顾问以驻场的方式提供支持，技术及开发顾问可以采用非驻场方式支持，必要时，需进行现场支持。服务团队应熟知福化集团信息系统维护的基本状况，具备较强的应用维护、系统环境维护、性能优化、业务咨询、代码开发等维护能力。

一名驻场服务工程师资质要求:

- ①大专以上学历，5 年以上大型项目的系统维护经验。
- ②精通用友 NC57 版本的系统操作。
- ③精通 oracle 数据库相关技术，熟悉至少一种开发语言 JAVA 优先。
- ④善于总结和学习，对技术有热情。
- ⑤能负责用友 NC57 系统各模块的运维工作。
- ⑥能负责处理福化集团、各子公司及子子公司对用友 NC57 的使用，协调公司资源，解答处理各类日常问题。
- ⑦能负责 NC57 中客开功能、客开模块等 bug 问题处理和协调能力。
- ⑧具有中级及以上的工程师认证。

⑨全天候在场，一旦系统出现问题立即响应。

(3) 培训要求：参选人能对福化集团开展针对信息系统的使用培训，培养关键用户和内部维护队伍，使其掌握系统的核心功能和常见故障处理方法，具备未来集中维护系统或配合实施顾问进行项目推进的能力。

(4) 过程文档管理：参选人应对福化集团服务过程文档进行规范管理，记录和整理福化集团的各类技术故障分析、技术咨询问题和解决方案、运维分析报告等，并及时转交福化集团。

(5) 服务人天数量要求：为确保定制开发的信息系统得到及时有效维护，也确保纳入服务的信息系统开发需求能得到及时解决，参选人要保证 45 个人天开发或实施资源投入，可用于已验收模块亦可用于未验收的模块，人天数在维护期内未使用完成的，可结转次年之后使用。

(6) 其它要求：参选人应如实提供本次服务支持的人员名单，人员需经福化集团确认，任何形式的人员变更需经过福化集团认可。

第五章 参选文件的编制

一、参选文件的组成

1. 参选人企业概况（企业简介、经营年限）、营业执照、组织机构代码证、税务登记证、业绩证明（截止公告日止承接类似项目服务合同扫描件作为证明文件）等。
2. 运维服务规划（包括运维服务解决方案、服务团队资质配备情况等）。
3. 参选人代表的身份证复印件及法定代表人授权书（若为法定代表人直接参加参选可不需法定代表人授权书，但须提供法定代表人身份证）。
4. 参选人的其他资格证明材料（如有）。
5. 参选报价单。报价单参照附件二格式进行报价，如私自修改报价格式按无效参选处理。
6. 以上第 1 至 5 项应合并为一份完整材料均须加盖公章，参选资料密封后的封面上要有明确的注明项目名称、参选人单位名称，并加盖公章。

二、参选书格式

参选人应按规定制作参选文件并需加盖公司章，按规定填写报价表并需加盖公司章，法定代表人或委托代表人签字。

三、参选文件的式样、密封和签署

1. 参选人应准备参选文件正本一套和副本两套，每套参选文件须清楚地标明“正本”或“副本”。若正本和副本不符，以正本为准。
2. 信封或外包装上应当注明比选项目名称、比选项目编号和“在比选（比选文件中规定的日期和时点）前不得启封”的字样，封口处应密封并加盖参选人公章。
3. 参选文件的正本应由参选人或经正式授权并对参选人有约束力的代表在参选文件上签字并加盖参选人公章。授权代表须将以书面形式出具的“法定代表人授权书”附在参选文件中。
4. 任何行间插字、涂改和增删，必须由参选文件签字人用姓或首字母在旁边签字才有效。

四、参选报价

参选人须按要求进行报价，对参选报价负责。参选报价应加盖参选人印章，字迹清晰，否则视为无效。

五、特别说明

1. 参选人应承担所有与准备和参加比选有关的费用。不论比选的结果如何，比选人均无义务和责任承担这些费用。
2. 参选人收到比选文件后，如有疑问需要澄清，应以书面形式在规定时间内向选人汇提交。
3. 参选人对比选人提供的比选文件所做出的推论、解释和结论，比选人概不负责。参选人由于对比选文件的任何推论和误解以及比选人对有关问题的口头解释所造成的后果，均由参选人负责。

第六章 评比规则

一、规则

1. 比选人在比选时，比选办法采用综合评分法。
2. 参选人串选、相互勾结故意压低标价以排挤竞争对手的公平竞争的，其参选无效。
3. 替补候选人的设定与使用：在合同签订前，比选人发现参选人的参选报价或服务存在重大偏差、或参选材料存在欺诈行为时、或参选人因不可抗力或自身原因不能履行合同、或存在法律法规规定或本比选文件规定不得中选的其它情形，比选人将有权取消其中选资格，并将依评比规则确定的排名第二名的候选中选人作为本项目的中选人（依次类推）。

二、资格审查

由比选人组建的比选小组将按照第二章比选须知第六点“参选人资格”的要求对参选人进行资格审查，以确定是否为符合比选文件规定要求的合格参选人，同时，比选小组将依据参选人提供的资格证明文件审查参选人的法人资格、营业范围及本比选文件规定的其它资格条件，以确定参选人是否有资格履行合同。经上述资格审查合格的参选人进入下一程序的评审，经上述资格审查不合格的参选文件，其参选资格将被比选小组予以否决。

三、比选办法

3.1 本项目比选采用综合评分法，具体如下：

- (1) 参选人的价格、商务、技术分的算术平均值（保留小数点后 2 位数）。
- (2) 参选人的最终分为：价格分、商务分和技术分三者得分总和为最终得分（保留小数点后 2 位数）。
- (3) 比选人不保证最低价中选。

3.2 评分细则

甲方比选小组将对具有实际性响应的参选人按价格、技术、商务三部份进行评估，以综合评分法确定中选人，综合得分最高的确定为中选人，若有相同的最高得分，则其中所报总价最低的参选人将被推荐为中选人，若所报总价相同，则其中技术服务水平部分得分高的参选人将被推荐为中选人。

各部分评分分值及标准如下：

序号	标准	说明	分值
1	价格 (PF)	$PF = 30 - F - F_m / F_m \times 100$ PF：按参选文件对各参选人的报价进行数字校核，称为参选评定价。 F_m：满足参选文件的各合格比选人报价比选价的算术平均值，为比选基准价； F 即满足邀请文件要求的各合格参选人的参选报价； 计算分数时四舍五入后保留小数点后两位。	30 分
2	技术服务	1、运维服务方案：15 分 参选人应根据比选人系统服务的范围和要求，提出针对性的服务方案，方案要符合比选人的系统维护要求，解决比选人已验收信息系统运维管理的痛点，方案内容包括并不限于服务组织、故障处理的流程、事件分级、响应时间。（10~9 分为好、8~5 分为中、4 分以下为差） 2、服务团队配置：15 分 2.1 人员配置情况：10 分 参选人根据实际情况，对运维服务的人员进行配置，项目组应包含参选人要求的所有角色，支持人员数量符合必须人的维护要求。比选小组成员根据人员配置情况进行独立比选。（10~9 分为好、8~6 分为中、5 分以下为差） 2.2 人员能力及资质：5 分 比选小组成员根据运维工程师工作经验、运维服务年限等独立比选。（5~4 分为好、3~2 分为中、1 分以下为差） 3、培训要求：5 分 参选人具备熟悉比选人系统情况的专业讲师，提供培训课程，对关键用户和内部维护人员开展专业培训。（5~4 分为好、3~2 分为中、1 分以下为差）	40 分

		差) 4、过程文档要求：5分 参选人能提供每个工作程序的交付文档清单及模板。比选小组根据交付文档是否齐全、内容质量好坏进行评选。（5~4分为好、3~2分为中、1分以下为差）	
3	商务服务	1、服务业绩：15分 福建省国资企业服务业绩，每提供1个得3分，满分15分，比选人须提供采购合同关键页复印件。（原件备查） 2. 比选人履约资质：15分 以下资质每提供1项得3分，满分15分。 (1) 信息系统运行维护分项资质一级认证 (2) 信息安全管理证书 (3) 服务管理体系认证证书 (4) CMMI5 资质认证 (5) AAA 信用等级认证	30 分

3. 3评选原则

3.1.1 比选小组负责审查参选文件是否符合自主比选文件的要求，并做出评价。比选小组认为必要时，可向参选人进行质疑并要求其解释。比选小组有权决定全部或部分废选。

3.1.2 比选小组就所有参选文件是否对自主比选文件的实质性要求做出完全响应进行审查，确定合格参选人。

3.1.3 比选前后，比选人将视情况需要再考虑是否安排比选小组与参选人双方作技术和商务交流，届时比选小组将对参选文件中有关问题分别向参选人进行询问，各参选人应予以认真答复。比选人认为重要或复杂问题的回答须以书面形式，并经参选人法定代表人或授权人签署。参选人的回答文件将作为“参选文件”的组成部份。

3.1.4 比选小组将综合分析合格参选人的各项指选，而不是以单项指选的优劣评选出中选人。

3.1.5 比选小组对参选者所报价格、技术服务、商务服务进行综合评定。

四、以下情况作废选处理

1. 对比选文件提出的实质性要求和条件，参选文件未能在实质上响应的。
2. 参选文件存在重大偏差的。
3. 未按规定格式要求编制参选文件的，或未对参选文件密封且加盖公章的。
4. 违反规定影响开选、比选工作或采取其他方式对比选人施加影响的。
5. 参选人串选、相互勾结故意压低标价以排挤竞争对手违背公平竞争的。
6. 法律法规或本比选文件规定的其他情形。

五、评选

1. 比选人将在参选文件截止日期后另行书面通知开选时间，参选人选定工作在比选人有关部门监督下，由比选人依法组建的比选小组负责。
2. 比选人将做比选记录。

第七章 合同授予

1. 比选人将把合同授予中选人；在授予前，仍需进行资格审查。

2. 中选人确定后，比选人将通知中选人。

3. 中选通知对比选人和参选人具有法律效力。中选人需在比选人通知中选后5个工作日内与比选人签订合同。若因中选人原因未在规定的的时间和地点与比选人签署合同，比选人有权单方取消中选资格。同时，由此给比选人造成的损失，比选人有权追究中选人的全部责任。

4. 中选人签署合同后必须履行合同要求。若因中选人原因未在规定的时间内完成运维服务相关工作，则比选人有权解除合同并取消参选人三年内在比选人的业务中的参选资格，由此给比选人造成的损失，比选人有权追究中选人的全部责任。

5. 比选文件与合同附件作为签订合同的条款，比选文件合同条款中没有规定的内容，比选人、参选人认为有必要进行补充的，可另行商定解决。

6. 接受和拒绝任何或所有参选的权利：比选人保留在合同正式签订之前任何时候接受或拒绝任何参选，以及宣布比选程序无效或拒绝所有参选的权利，对受影响的参选人不承担任何责任。

第八章 中选后相关履约要求

1. 中选人要服从比选人的管理规定，不得影响比选人的生产运行，如有违反，比选人有权解除合同、取消中选人的继续履行合同的资格，同时，由此给比选人造成的损失，比选人有权追究中选人的全部责任。

2. 付款方式为：

（1）首次支付：比选人应在合同生效且中选人按合同约定提供发票之日起5个工作日内将服务费的50%一次性支付给中选人。

（2）第二次支付：比选人在本合同服务期结束前一个月内，中选人按合同约定提供发票的前提下向中选人支付合同余款，即总费用的50%。

4. 若参选人无法满足该付款标准，将视为无效参选处理。

中选人必须严格执行《合同协议书》（详见附件）、《承诺函》（详见附件）的规定。

5. 中选人需遵守比选人的各项管理规章制度，如违反相关条例者，则比选人还有权按福建石油化工集团有限责任公司相应条款进行处理，中选人对此无异议。

第九章 其它

1. 参选人的参选文件无论其是否中选，均不退回。
2. 比选人郑重承诺：参选人所提交的参选文件及相关资料不向第三方泄露。
3. 本比选文件的解释权归福建石油化工集团有限责任公司。

附件一 服务合同

信息系统运维服务合同

合同编号：

甲方：_____

乙方：_____

本合同签署时，必须加盖双方骑缝

甲方：_____ 乙方：_____
地址：_____ 地址：_____
联系人：_____ 联系人：_____
电话：_____ 电话：_____
电子邮件：_____ 电子邮件：_____
传真：_____ 传转：_____

甲乙双方本着相互信任、真诚合作、共同发展的原则，在友好协商的基础上共同约定并签署本合同，具体约定如下：

一、服务内容及相关事项

1、软件产品维护服务：能够持续获得用友厂商的产品补丁更新和问题解决通道。

软件产品名称：用友 NC 产品 版本号：NC57

模块名称：甲方财务核算（报表管理）、资金管理、供应链（计量、质检）、电子采购、钢瓶管理、资产管理、人力资源、在建工程、CRM、党群管理、合同管理等模块。

2、运维工程师驻场服务：乙方可以安排具备维护能力的应用顾问对甲方的签署信息系统模块通过驻场服务的方式进行持续支持，包括日常问题处理、补丁验证、需求收集与评估等；驻场服务人员资质要求如下：

①大专以上学历，5 年以上大型项目的系统维护经验。

②精通用友 NC57 版本的系统操作。

③精通 oracle 数据库相关技术，熟悉至少一种开发语言 JAVA 优先。

④善于总结和学习，对技术有热情。

⑤能负责用友 NC57 系统各模块的运维工作。

⑥能负责处理福化集团、各子公司及子子公司对用友 NC57 的使用，协调公司资源，解答处理各类日常问题。

⑦能负责 NC57 中客开功能、客开模块等 bug 问题处理和协调能力。

⑧具有中级及以上的工程师认证。

⑨全天候在场，一旦系统出现问题立即响应。

3、开发运维支持（即增值服务人天，下同）：能够对信息系统已经二开的功能及代码进行维护，基于福化集团业务部门的新需求能够进行方案评估与实现。

4、具体更多运维详细内容详见运维解决方案。

二、服务期限

自 2019 年 01 月【01】日起至 2019 年 12 月【31】日止。

三、费用及支付方式

3.1 费用组成

费用类别	费用合计	备注说明
软件产品维护服务		
运维工程师驻场服务		
开发运维支持服务		
费用总计		

甲方应向乙方支付的服务费总额为人民币_____元(大写:_____元整,含税价格)。

备注:如服务期限内当期的增值服务人天有结余,则服务人天费用按时结算。但如下一服务周期继续由乙方提供服务的,可结转到下一个服务期内使用。

3.2 支付方式

甲方应自本合同生效且乙方按合同约定提供发票之日起 5 个工作日内将服务费的 50%(即_____元大写:_____元整)一次性支付给乙方。甲方在本合同服务期结束前一个月内,在乙方按合同约定提供发票的前提下向乙方支付合同余款,即总费用的 50%(即_____元大写:_____元整)。

乙方指定的收款信息如下:

开户账号:

开户银行:

甲方发票信息如下:

单位全称:

税号:

银行账户:

账号:

3.3 上述服务费不包括乙方向甲方提供服务过程中所支出的异地差旅费和食宿费,乙方在提供服务过程中实际发生的异地(指从福州到福州以外的地区甲方下

属企业办公地点所在地) 差旅费和食宿费由甲方报销, 但乙方在上述款项支出前应获得甲方的书面确认(异地差旅费及食宿费的标准以甲方所规定的标准为报销依据)。未经甲方书面确认的费用, 由乙方自行承担。乙方不得以甲方未确认差旅、食宿费用为由拒绝履行本合同项下的服务。除此以外, 甲方无需向乙方支付其他费用。

3.4 乙方每次服务后, 需提供工作单, 并由甲方签字确认, 工作单内容包括顾问提供服务的地点、开始时间(精确到时刻)、完成时间、服务人天、问题描述和解决方案(临时解决方案)等, 服务时间以工作单所记录的服务人天为准。甲方所提问题原则上当天受理, 部分复杂问题的处理周期以与甲方协商为准, 服务人天以协商人天为统计基准。工作单确认作为服务人天统计的依据。

3.5 服务人员标准

提供服务的乙方专业顾问标准应为中高级顾问及以上, 且提供服务的人员应得到甲方事先书面认可, 服务期内如乙方提供服务人员发生变更, 应提前 30 日通知甲方, 并提供甲乙双方确认的替代人员信息, 否则乙方不得变更服务人员。乙方应在本合同签订后 5 个工作日内向甲方提供本年服务团队构成人员名单及职责分工。

四、甲乙双方责任与义务

4.1 甲方责任:

4.1.1 确保在执行本合同中向乙方提供的第三方软件、设备、工具(包括第三方软件、计算机、打印机及相关硬件设备)的合法性, 并对许可软件正常运行所需软硬件环境拥有合法所有权或使用权。

4.1.2 在乙方服务完成时, 配合检查许可软件系统运行是否正常并确认。确保有专人负责许可软件的使用和管理, 并建立相关制度, 以确保许可软件运行环境(包括计算机、打印机及相关硬件设备)的安全, 为许可软件正常运行提供保障。甲方及甲方人员不得将许可软件(含各模块)或许可软件所运行的系统正常使用、运行、维护所需用户名、密码泄露给包括乙方在内的任何人, 如系乙方服务所必需, 甲方应在乙方每次服务使用完毕后立即更新。

4.1.3 定期备份系统数据并妥善保管。

4.1.4 在许可软件使用过程中发现异常, 应及时联系乙方并完整、准确记录当前故障现象, 向乙方提供。

4.1.5 根据乙方要求, 指定配合人员, 提供必要设备。

4.2 乙方责任:

4.2.1 乙方未经甲方同意不得对甲方的硬件、网络设置进行更改。

- 4.2.2 乙方不得故意损坏甲方的硬件、网络设备及办公设备。
- 4.3 除本合同另有约定外，乙方提供的服务不包括以下情况：
- 4.3.1 甲方人员违规非法操作、计算机设备故障或感染病毒、第三方产品的故障、网络故障、黑客或第三方侵入等原因致使许可软件无法正常运行；
- 4.3.2 甲方因许可软件遗失、被盗、被误用或被擅自修改、计算机设备故障、网络故障、其他软件的故障、操作失误等情况造成数据混乱或丢失。
- 4.4 甲方如果要求乙方超出本合同及其附件约定的范围提供服务，甲方应与乙方另行协商签署相关合同，并向乙方支付相应的服务费用。如果乙方在服务过程中发现提供服务的内容不属于本合同约定的范围，乙方有权中止服务，甲方应对乙方已提供的服务按照乙方当时有效的收费标准向乙方支付服务费。

五、违约责任

- 5.1 在乙方无违约的前提下，甲方逾期付款超过 90 日，乙方有权选择单方解除本合同，并要求甲方支付当年服务费金额 10%的违约金。
- 5.2 乙方的服务人员不按本合同约定履行服务时，甲方可向乙方投诉。乙方的服务人员不按合同约定履行服务的，甲方有权每次扣减服务费 500 元；每累计达五次的，乙方还应向甲方支付当年服务费总金额 10%的违约金。若因此导致甲方无法正常使用许可软件并造成损失的，乙方还应赔偿甲方所受的损失。乙方违约金及应赔偿损失，甲方有权在应付款项中直接扣除。
- 5.3 任何一方违反本协议条款的其他约定，应赔偿由此给守约方造成的损失。违约方应主动、全面地承担违约责任。守约方对违约方违约责任追究的任何推迟、暂缓、迟滞，均不应视为对违约方违约责任的全部或部分放弃，也不因此减轻或免除违约方的违约责任。
- 5.4 乙方对下述事项不承担责任：
- 5.3.1 非因乙方原因导致的第三方对甲方提出的索赔要求；
- 5.3.2 非因乙方原因导致的甲方的记录或数据的丢失或损坏；

六、合同终止

- 6.1 乙方服务人员不按约定履行服务超过五次以上的，甲方还有权解除本服务合同并要求乙方返还已经收取的全部服务费，但应书面通知乙方。合同解除后乙方将停止向甲方提供本合同约定的支持服务
- 6.2 甲方使用许可软件的许可终止，本合同自动终止。
- 6.3 本合同按第 6.2 款约定和第 5.1 条约定终止或解除时，已提供服务的，按年服务费除以 365 天计算出每天的服务费，根据实际服务的天数计算服务费，超出

甲方已支付当期服务费用的，甲方应补足支付，多支付的乙方应向甲方退还服务未履行期间的费用。

七、争议解决

凡由本合同引起的或与解释或执行本合同有关的任何争议，各方应首先通过友好协商或调解解决。协商或调解不成，双方同意向福州仲裁委员会申请仲裁，仲裁应依据该仲裁委员会当时的仲裁规则进行。仲裁裁决是终局的，对双方都有约束力。仲裁费用应由败诉方承担，除非仲裁裁决另有裁定。

八、其他

8.1 通知

双方重要文件往来应当以书面形式进行，由本合同载明的双方授权代表或联系人直接签收或者以特快专递方式送达。如以特快专递方式送达至本合同所列地址，则自特快专递寄出之日起算第3日即视为已有效送达（有证据证明对方已经提前签收除外）；双方应主动做好信函接收工作，无论信函是否被拒收、无人签收、他人签收等，均不影响有效送达的认定。如送达地址变更，变更方应第一时间通知另一方，否则，通知方按对方变更前地址寄出的，仍然视为有效送达，地址变更方对此无异议。

8.2 本合同自双方签订之日起生效。一式三份，乙方执一份，甲方执两份，具有同等法律效力。本合同附件为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，附件与本合同约定不一致的，以本合同约定为准。附件之间如有不一致约定，双方均同意以最有利于甲方的约定为准。

8.3 本合同构成甲乙双方对本合同所涉事项的完整合同，它取代了此前双方就该等事项作出的任何口头或书面合同或承诺。对本合同的任何修改均须以书面形式进行，并经双方签订后生效，本合同中未经修改的其他条款仍然有效。

附件：1. 甲方比选文件及乙方参选文件

2. 双方确认的运维服务方案

甲方：（章）_____乙方：（章）_____

授权代表：（签字）_____授权代表：（签字）_____



附件二 参选报价单

参选报价单

序号	名 称	费用（元）	备注
1			
2			
3			
4			
	其他费用说明：		
服务总费用（元）		人民币：	

参选人（盖章）：_____

法定代表人/委托代理人（签字或盖章）：_____

编制时间：_____

附件三 法定代表任授权委托书

法定代表人授权委托书

致：福建石油化工集团有限责任公司

本授权书声明：注册于 （公司住所）的 （公司名称）
的法定代表人 （法定代表人姓名）代表本公司授权 （代理
人的姓名）为公司的合法代理人，就参加福建石油化工集团有限责任公司
公司已验收信息系统运维服务项目的比选方申请登记、比选竞价、合
同的签订，以本公司名义处理一切与之有关的事务，与之相关的一切
责任，均由本公司承担。代理人无权转委托。

本授权书于 年 月 日签字生效，特此声明。

参选人（盖章）：

法定代表人（签字）：

法定代表人身份证号码：

代理人姓名： 性别： 年龄： 职务：

身份证号码：

联系方式：

附件四 承诺函

承诺函

致：福建石油化工集团有限责任公司

我方为对福建石油化工集团有限责任公司已验收信息系统运维服务项目的比选

文件表示完全响应，遵照公告的要求，特此确认并承诺：

1、我方确认，我方已仔细阅读并研究了贵方的公告及其附件，我方完全熟悉其中的要求、条款和条件，并充分了解比选情况。

2、我方确认：我方完全同意比选文件制定的交易规则。接受比选文件中所制定的比选标准。

3、我方承诺：我方满足比选文件规定的参选要求，所提供的材料均为真实、合法、完整。

4、我方保证：我方确认，我方完全接受比选文件及附件合同的全部条款。自收到该项目中选通知次日起5个工作日内，我方将与福建石油化工集团有限责任公司签订已验收信息系统运维服务项目合同，并在要求的时间内完成运维服务等。特此承诺。

参选人（盖章）：

法定代表人或委托代理人（签字）：

地 址：

联系人：

电 话：

年 月 日