**2018年数据中心运维采购需求和评分细则**

**采购需求**

**1、项目服务内容**

中国服务外包数据中心作为推进我国服务外包产业发展的服务平台，依托服务外包业务管理和统计系统，构建以服务外包企业运营数据为核心，培训机构、园区、示范城市的基础数据为辅助，宏观经济数据为参考，各高校、研究机构分析报告为补充的完整、准确、动态更新的数据信息服务平台。

2018年度数据中心运维服务的主要内容包括以下三个方面：

（1）数据中心系统日常运维服务（上海驻场服务或远程）；

（2）购买正版服务器端网络安全软件（或延长授权有效期至少一年，不少于16台服务器）；

（3）加大数据中心内容建设，优化数据采集软件和数据平台建设，新增会员服务系统。

**2、项目服务原则**

2.1 整体性

对数据中心各应用模块统筹管理，将软件、硬件与网络系统结合成一个整体进行运维，保障各业务环节中数据的一致性。

2.2 可靠性

新增的服务器端网络安全软件应具有很高的可靠性，在业界广为应。数据中心工作平台优化升级的软件和系统设计要采用高可靠性技术，即使服务器意外死机，也可快速恢复。

2.3 安全性

本系统所储存和保存的实时数据，其数据的安全性、完整性是非常重要的，在继续宁数据采集和清洗时要做好备份工作，同时做好网络信息安全，新增的服务器端网络安全软件能抵御网络黑客、病毒的侵袭。

2.4 前瞻性

借鉴国内外成功经验，根据服务外包产业发展的特点，对现有系统进行完善，并利用最新的工具软件和技术进行运营维护，保证数据中心服务水平不落伍。

**3、主要建设任务**

**3.1 日常运维服务要求**

3.1.1 服务期限：1年，自签定合同后的1年运维服务期。

3.1.2 服务要求：参选人应对数据中心项目的设备提供硬件维护及技术服务，通过对中国服务外包数据中心设备定期进行规范化的预防性维护，提高网络设备的可靠性、稳定性及可使用率；对存在问题及突发故障提供及时有效的技术支持、完善的解决方案和事后防范机制，减低故障对生产的影响，使设备和系统保持或迅速恢复其良好的工作状态，消除产生故障的薄弱环节，使中国服务外包数据中心的系统更趋于稳定、安全、合理和高效。

3.1.3 服务内容：本项目要求的服务指保修服务，即对设备维护及其运行的系统环境提供为期一年的服务，包括平时的定期预防性维护、更换出现故障的设备、升级及其他相关技术支持服务等。主要包括：

（1）参选人必须提供硬件设备维护服务，包括对需要更换的网络设备或配件，在报修后的第二个工作日送到数据中心机房，更换的设备或配件必须为数据中心项目原产品同等质量（或高于原产品质量）的产品。

（2）参选人必须提供7\*24电话技术支持和现场服务，到故障现场进行维护或更换部件，保障数据中心业务骨干网网络设备稳定运行。

（3）参选人应根据数据中心的实际需求，并指派1名驻场工程师提供现场驻场服务或在上海本地远程实时响应服务，在必要时可以增加人员进行现场驻场服务。

（4）参选人提供系统故障记录分析(包括软件和硬件)和问题报告，解决系统隐患。

（5）参选人建立维护服务档案，记录系统配置、双方人员信息、维护记录等。

（6）参选人对数据中心设备进行定期巡检和预防性维护，主要包括以下内容：

1）每月一次系统设备健康检查。

2）提供设备的系统补丁、升级服务。

3）协助数据中心建立系统备份、保存及恢复方法。

4）提供数据中心设备运行状态、性能的分析、评估、调整服务，以提高系统的可靠性、可用性和整体性能。

5）向数据中心提交详细的可用性、安全性、运行状况分析等预防性维护策略、方案和总结报告。

6）定期提交预防性维护工作报告

（7）参选人须提供至少两天设备原厂商或软件服务供应商相关培训。

（8）参选人专责服务代表：参选人指派专责项目经理，全面负责与数据中心相关的维护服务，保证维护服务的连续性；通过规范化的技术文档资料和双方技术人员之间的经常性技术交流，提高数据中心技术人员的日常维护水平和对问题的解决能力。

此外，参选人可以根据自身情况提出与本项目中提及的设备有关的系统技术支持，作为增值服务。

**3.2 新增服务器端网络安全软件**

购买或续订不少于16台服务器端的一年期的杀毒软件，并根据服务器实际使用需求增加安全软件。负责数据中心所有服务器的系统补丁升级和数据库安全更新工作，确保系统安全。

**3.3 数据中心内容建设和平台优化**

维护更新数据中心内容库、资料库、数据库，充分利用网络爬虫系统功能，按要求定期挖掘并更新数据和数字内容。定期提供数据采集和数据清洗及优化。具体见附件数据中心内容维护详细需求。进一步优化数据中心共享平台，在现有基础上，新增提供外部访问（会员制）和开放服务的功能和模式，整合相关数据，提供友好度更高的访问和查询页面。

**4、方案比选内容及要求**

4.1 服务项目名称：2018年中国服务外包数据中心运维服务项目

4.2 编制要求

4.2.1编写项目方案

项目方案中应提供满足上述需求的软件需求分析、概要设计，详细流程设计、相关技术手段和解决方案、软硬件配置和性能介绍。

4.2.2设计方案和开发要满足的技术要求

（1）每日设备和系统维护（含网络、机房软硬件、数据库、操作系统等），提交每周运维报告；快速响应并解决各类IT系统软硬件故障和问题。（IDC机房服务器等硬件设备宕机频率低于1%；数据中心软件系统访问出错率低于1%；数据中心系统数据备份方式/频率：每日增量备份、每周全部备份、定期离线备份。）

（2）优化安全策略，每月提供安全监测报告，实时更新病毒库。

（3）续订正版服务器端杀毒软件一年，不少于16台Linux系统服务器。

（4）新建一个综合信息查询系统，打通内部数据，内对内外提供信息查询服务；

（5）优化现有工作平台的功能模块

（6）爬虫系统升级工作。改善数据采集模块，定期自动更新采集信息。

（7）每周内部和外部数据采集、清洗、入库工作。

4.2.3响应软件系统版权要求

中国服务外包数据中心应用软件版权归参选人所有,参选人保留按实际需求更改软件的权利，参选人必须承诺响应用户的要求。

4.2.4响应文档要求

（1）对于数据中心工作平台优化升级和数据采集和清洗，系统开发应严格遵照国家软件工程规范进行，根据开发进度及时提供有关开发文档，包括软件需求说明书、数据要求说明书、系统设计说明书、数据库设计说明书、测试计划、用户手册、模块开发卷宗、测试分析报告、系统维护手册、操作手册、系统安装手册、能够编译生成目前正在运行的应用程序的源代码等；

（2）应答文件必须载明为本项目设计的业务总流程图、子系统间业务流程图和数据流图。最终的系统、子系统和各模块业务流程图和数据流程图在系统验收时提供；

（3）最终提供的软件产品应包括各种相关的软件系统、各阶段开发文档、运行稳定可靠的本系统安装程序、注释清晰明了的能够编译生成目前正在运行的应用程序的源代码等。

（4）对于数据中心日常运维服务，需提供能够完成该运维任务的人员名单，包括学历、技能描述和技术证书、项目经验等证明材料。

（5）对于新增服务器端网络安全软件，需提供品牌型号和功能描述。

**4.3 系统测试、验收及售后服务**

4.3.1软件系统测试与验收

（1）目的和任务

① 软件测试的目的是采用技术的手段，根据预定的目标，按照一定的规则和过程，检测和发现软件中存在的各种问题、缺陷和错误。软件测试是检验和保证软件产品的正确性与可靠性的一种基本方法。

② 服务提供商开发的任何软件产品都必须经过必要的测试过程并经确认后才能付诸使用。为了保证测试的完整性和全面性，原则上测试活动应由开发者以外的人员设计和进行。测试完成以后应及时做好总结并提呈测试报告。测试所用到的工具及产生的所有说明、数据等文档资料必须作为项目开发的基本文档妥善保存。

（2）软件测试的阶段

软件测试是一项软件质量保证技术，由不同的人在软件开发的不同阶段，针对不同的目标采用不同的技术手段来进行。根据软件测试的要求、范围和目的的不同，测试过程一般可分为下列阶段：

单元测试(Unit Test)

集成测试(Integration Test)

压力测试（Strees Testing）

性能测试（Performance Testing）

4.3.2系统维护与运营支持服务的要求

系统维护将作为方案的一个重要考虑部分，项目方案中必须要注重提出系统维护的方案，包括软件维护方案、硬件维护方案、需求变更方案等。

（1）系统维护与售后服务的形式：

①电话、传真

提供工作时间响应的系统维护热线服务，由专业技术人员负责接听并解答用户的问题。并在用户许可的前提下，提供远程拨入诊断服务。

②现场服务

对于软件故障，技术支持工程师能在现场确定故障原因，并于现场解决问题。对于无法现场排除的故障，技术支持工程师能够提出应急解决方案，并能够在一个工作日内恢复系统正常运行。

③响应时间

任何时间报告故障事件，可获即时回应，如需要现场检修的，须及时赶赴现场上门服务。

（2）服务承诺要求

① 参选人须承诺对于所有由参选人购买的硬件系统、系统软件、数据库提供原厂家一年以上免费保修及系统技术支持服务。

② 参选人须承诺负责所有硬件、系统、软件现场安装服务，并保证安装后系统运作正常。

③ 所有保修服务方式均由参选人上门保修，即由参选人派专员到用户使用现场维修。由此产生的一切费用均由参选人承担。

④ 任何时间报告故障事件，可获即时回应，在2小时内赶赴现场上门服务。

⑤ 参选人须承诺提供软件版本及资料更新服务。

⑥ 参选人须承诺在保修期内，每三个月参选人的工程师将对整个系统进行安全检测。

⑦ 在系统交付使用后的1年时间内，中标人将派专职技术人员驻场或远程提供7\*24小时软硬件系统的运维保障和相关技术支持服务。加强安全防护，提供全面的安全防护策略，每月提供安全检测并出具报告，定期升级病毒库、扫描漏洞、备份数据和应用，及时响应并快速解决安全故障和问题。

⑧ 参选人应配备开发团队，完成软件升级和数据清洗工作，对开发的应用系统，由中标人提供一年的应用系统免费软件版本升级及功能更新服务。需优化现有网络爬虫系统功能。定期提供数据采集和数据清洗及优化。更新数据库和资料库。

⑨ 中标人应根据项目实际需要，向采购方提供全面的产品培训和软件使用以及简单故障的确定、处理培训，包括系统管理员培训和用户操作培训。

**5、技术服务进度要求**

根据工作安排，中标人应在2018年12月20日前提交设计方案及初步版本，2019年3月1日前初步完成数据采集系统和数据共享平台的优化升级工作，每月完成数据采集和清洗，完善数据库内容建设；保证正版服务器端杀毒软件到期后延续。

**6、参选方案要求**

参选人须编制提交“2018年中国服务外包数据中心运维服务”项目的应答方案,方案主要内容包括但不限于:

（1）对项目意义和工作目标的理解和认识；

（2）项目建设内容和建设方式

（3）项目需求概述和需求分析

（4）系统概要设计方案及相关技术工具，实现该软件系统的主要技术手段，程序语言，实现方法和工具等；软件数据库设计、接口设计、前端设计等

（5）开展此项工作的技术条件；

（6）新增软件开发工作计划安排，包括需求分析、概要设计、详细设计、数据挖掘、代码实现、软件测试、试运行及上线、质量评估和质量保证等主要工作环节的组织形式、工作质量和标准、人员投入计划、时间进度安排；

（7）项目负责人和项目组主要技术人员基本情况信息；

（8）最终提交的成果：运维文档、数据库、安全软件、应用软件、源代码、技术文档等。

（9）项目详细经费预算；

（10）项目相关沟通、协调和保障机制设计。

附件1：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **2018年中国服务外包数据中心运维服务采购需求** | | | | |
| **采购内容** | **具体工作** | **服务期限** | **服务要求（量化指标）** | **工作量占比** |
| 一、数据中心日常运维服务 | 专职技术人员驻场或远程提供7\*24小时软硬件系统的运维保障和相关技术支持服务。加强安全防护，提供全面的安全防护策略，每月提供安全检测并出具报告，定期升级病毒库、扫描漏洞、备份数据和应用，及时响应并快速解决安全故障和问题。 | 自合同签订之日起一年（保证维护服务不中断）。 | 1.每日设备和系统维护（含网络、机房软硬件、数据库、操作系统等），提交每周运维报告；快速响应并解决各类IT系统软硬件故障和问题。（IDC机房服务器等硬件设备宕机频率低于1%；数据中心软件系统访问出错率低于1%；数据中心系统数据备份方式/频率：每日增量备份、每周全部备份、定期离线备份。） 2.优化安全策略，每月提供安全监测报告，实时更新病毒库。 | 55% |
| 二、新增服务器端网络安全软件 | 服务器端的杀毒软件延续和安全维护。 | 购买一年度的有效期，自到期之日起顺延一年。 | 3.延续正版服务器端杀毒软件（增加一年License），不少于16台Linux系统服务器 | 5% |
| 三、数据中心内容建设工作 | 维护好数据中心现有各个系统和平台功能、资源和数据，完善统一资源查询平台。优化现有数据采集系统功能。利用好数据采集系统定期提供数据采集和数据清洗及优化。定期更新数据库和资料库，提高数据质量。 | 2018年12月底之前制定详细方案，2019年具体实施。建设周期一年。每月完成数据采集和入库。 | 4.完善一个综合信息查询系统，保证现有工作平台的功能模块正常运转。在现有平台的基础上，新增对外访问服务会员系统，提供查询、下载功能，提供较好的界面体验。  5.数据采集系统优化工作。改善数据采集模块，定期自动更新采集信息，完善数据分类，提升操作的便利性，提供数据挖掘服务，实现部分内容自动化筛选。提供中英文网站挖掘和入库服务。 6.每周内部和外部数据采集、清洗、入库工作。 | 40% |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2018年中国服务外包数据中心运维服务采购详细要求** | | | | | |
| **序号** | **模块/任务** | **行业分类/栏目** | **详细功能/任务** | **详细需求描述** | **备注** |
| **一、数据中心日常运维服务** | | | | | |
| 1 | 采购内容一 | 数据中心机房所有软硬件 | 驻场和远程维护工作 | 驻场人员现场或远程对数据中心电信机房、中心办公区、北京办公区设备和系统及软硬件进行每日维护，形成每日监测报告；必要时对机房所有设备进行现场监测和维护，快速响应并解决软硬件故障和问题。 | 周期一年，周报和月报。IDC机房服务器等硬件设备宕机频率低于1%；数据中心软件系统访问出错率低于1%；数据中心系统数据备份方式/频率：每日增量备份、每周全部备份、定期离线备份。 |
| 2 | 采购内容一 | 数据中心机房所有软硬件 | 数据中心安全防护工作 | 对负责数据中心安全维护，完善现有的安全和备份策略，每周进行安全监测并出具报告；定期升级病毒库、扫描漏洞、备份数据和应用，及时响应并快速解决安全故障和问题。 | 周期一年 |
| **二、新增服务器端网络安全软件** | | | | | |
| 1 | 采购内容二 | 强化网络安全维护 | 购买服务器端杀毒软件（一年License），不少于16个服务器客户端 | 保证数据中心对外提供服务的设备安装正版安全防护软件，并实时更新病毒库，监测安全问题，及应用系统的状态。保证对外提供服务的应用系统和数据库稳定。 | 2018年12月底之前 |
| **三、数据中心内容建设和维护** | | | | | |
| 1 | 采购内容三 | 完善统一查询平台功能，数据库维护 | 在现有基础之上完善统一查询平台功能和效率。维护数据库，进行优化。 | 在现有基础之上完善统一查询平台功能和效率。维护中心所有数据库，保证数据库正常运转；  在现有平台的基础上，新增对外访问服务会员系统，提供注册、会员管理、查询、下载、统计等基础功能，提供较好的展示界面和用户体验。 | 查询平台提升：2019年4月底之前，数据库维护：每月 |
| 2 | 采购内容三 | 数据内容建设和维护 | 维护爬虫系统（数据采集系统），进行优化和自动更新。利用文本挖据技术自动化筛选内容数据，提高内容获取的有效性和效率。 | 完善爬虫系统。完善爬虫系统的综合统计功能。进行数据挖掘的开发和应用，自动化定向获取内容和数据，每周不少于2000条有效内容或数据入库。（每月8000条左右，目标数量共计：5.6万条，按7个月计算） | 2019年3月底之前完成；2019年4月上线应用。每周采集并入库。 |
| 3 | 采购内容三 | 数据内容建设和维护 | 负责内部和外部数据入库操作（包括在文件共享系统、数据中心平台、及通过人工在网络爬虫系统内提取的数据和内容） | 内部和外部数据入库工作，对数据进行采集、清洗、和入库。负责内部系统数据更新工作。提供驻场人员专职进行数据/资料收集、入库和内容维护服务。完善数据库行业分类和维护。每周不低于300条，目标每年14400条。 | 每周一次，更新内外部数据。 |

**附件2：数据库内容维护详细需求**

一、数据库内容维护要求

1）甲方提供内容已有内部数据和资料给服务提供方，由服务方负责按周上传数据中心。数据量占新增总量10%左右；

2）甲方提供关注领域的数据/报告/表格/资料等详细说明及来源信息（包括名称、类别、内容来源方或网址、数量等信息）给服务方，由服务方人员搜寻、汇总、上传至数据中心。数据量占新增总量20%左右；

3）甲方提供网址和关注内容点，由服务方开发或使用文本挖掘技术，配置优化并使用网络爬虫，根据甲方具体需求进行信息提取，经甲方确认后上传至数据中心。数据量占新增总量70%左右。

4）按甲方提供的数据来源，乙方收集的各类数据应覆盖详细需求表格的各个类别，实行总量考核，新增总量不低于每周300条，年1.44万条（按每个类别每周20条估算、含各类报道/文章、表格、附件等，在数据中心平台、文件共享平台中体现）。

5）使用网络爬虫系统，进行数据挖掘、文本挖据的应用，自动化定向获取内容，进行语义和文本分析，提取有价值的数据和信息并且入库。每周不少于2000条有效内容或数据入库。（每月8000条左右，目标数量共计：年5.6万条，按7个月计算，在网络爬虫系统中已入库内容中体现）

二、数据库内容维护需求

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 数据类别 | 详细数据及来源说明 | 内容来源细化（详细内容、报告、表格、发布方名称、发布地址、网站、页面、数量等） | 数据格式 |
| 1 | 宏观经济数据 | 世界银行、中国国家统计局，各省级统计局、商务部等；各大财经网站数据和文章 | 甲方后续提供详细资料或来源 | Excel/PDF/Word/文章 |
| 2 | 服务外包数据 | 全球数据、重点国家数据；部委和地方商务系统数据；细分行业数据；各大网站文章；各企业发布信息；示范城市发展数据；服务外包企业发展数据；业务结构数据；东部地区、中部地区、西部地区发展情况、长江经济带发展、“一带一路”合作； | 甲方后续提供详细资料或来源 | Excel/PDF/Word/文章 |
|  |
| 3 | 服务贸易数据 | 世界贸易组织、部委和地方商务系统数据；细分行业数据；各大网站文章；各企业发布信息； | 甲方后续提供详细资料或来源 | Excel/PDF/Word/文章 |
| 4 | 对外投资合作数据 | 联合国贸发会议、部委和地方商务系统数据；细分行业数据；各大网站文章；各企业发布信息； | 甲方后续提供详细资料或来源 | Excel/PDF/Word/文章 |
| 5 | 重点企业数据 | 世界500强数据；各企业门户网站和财经网站公开数据 | 甲方后续提供详细资料或来源 | Excel/PDF/Word/文章 |
| 6 | 自贸区数据 | 部委和地方商务系统数据；细分行业数据；各大网站文章；各企业发布信息；不同区域不同年度经济运行数据、相关领域主要企业经营数据。 | 甲方后续提供详细资料或来源 | Excel/PDF/Word/文章 |
| 7 | “一带一路”国别数据 | 根据实际需求增加 | https://www.yidaiyilu.gov.cn/；http://www.ydylcn.com/skwx\_ydyl/sublibrary?SiteID=1&ID=8721 | Excel/PDF/Word/文章 |
| 8 | 微信公众号文章 | 收集微信公众号里有用的文章或报告 | 微信“COI工作群”里转发的研究性文章 | Excel/PDF/Word/文章 |
| 9 | 统计年鉴 | 统计局统计年鉴 | 把买的资料，电子版上传入库 | Excel/PDF/Word/文章 |
| 10 | 政府工作报告 | 来自各政府网站 – 政府年度工作报告 | 国务院、各省（直辖市）及服贸创新试点城市、31个服务外包示范城市的政府工作报告。不过，公共的也查得到，也可以不要。 | Excel/PDF/Word/文章 |
| 11 | 国家和各省市相关统计公报 | 来自各政府网站、统计局 | 国务院、各省（直辖市）及服贸创新试点城市、31个服务外包示范城市的政府工作报告。不过，公共的也查得到，也可以不要。 | Excel/PDF/Word/文章 |
| 12 | 外商投资数据 | 不同区域不同年度经济运行数据、相关领域主要企业经营数据。 | 甲方后续提供详细资料或来源 | Excel/PDF/Word/文章 |
| 13 | 数字贸易 | 不同区域不同年度经济运行数据、相关领域主要企业经营数据。 | 甲方后续提供详细资料或来源 | Excel/PDF/Word/文章 |

# 评分细则

**一、价格部分 10分**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评分项 | 评分标准 | 分值 |
| 价格分 | 满足参选文件要求且价格最低的参选报价为评标基准价，其价格分为满分。其他参选人的价格分统一按照下列公式计算：  参选报价得分=（评标基准价÷参选报价)×10分  对小型和微型企业产品的价格给予6%的扣除，用扣除后的价格参与评审。参选人需符合注解1的要求。 | 10 |

**二、商务部分 30分**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1.资质  实力  （10分） | 1.1参选人  资质 | 根据参选人获得的认证情况评分：每获得一项国际认证得3分，每获得一项国内认证得2分，满分6分。  注：参选人需提供资质证书复印件予以证明。 | 6 |
| 1.2参选人  获奖情况 | 根据参选人获得的与本项目建设内容相关的奖项评分：每获得一个国际奖项得4分，每获得一个国内奖项得2分，满分4分。  注：参选人需提供获奖复印件予以证明。 | 4 |
| 2.业绩  部分  （20分） | 2.1参选人业绩 | 2012年至今，参选人每承担过1个类似项目得2分，最高10分。  注：“类似项目”是指数据中心或数据仓库的建设或运维项目、网站的开发或运维项目(下同)。  参选人需提供类似项目对应合同首页、金额页、及相关信息页复印件并加盖公章（下同）。 | 10 |
| 2.2项目经理业绩 | 近2012年至今，项目经理每承担过1个类似项目得2分，最高4分。  注：参选人需提供相关证明材料。 | 4 |
| 2.3项目团队成员业绩 | 项目团队中应有项目经理和产品经理。主要成员具有3年以上工作经验的人数比例不低于2/3，得6分，低于2/3但不少于1/2得4分，少于1/2得2分。 | 6 |
|  |  | **小计** | **30** |

**三、技术部分 60分**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 评分项 | 评分标准 | | 分值 |
| 3.对项目的理解  （5分） | （1）对项目的意义和需求用理解深刻5-4分；  （2）对项目的意义和需求理解较深刻3-2分；  （3）对项目的意义和需求理解一般1分。 | | 5 |
| 4.项目需求总体响应情况  （15分） | 4.1 项目需求总体响应情况  （1）项目方案的内容全面、对本项目服务需求的需求分析，实施方式等有详细的阐述，能提供符合需求的较好解决方案的，得15-12分；  （2）项目方案的内容尚可、对本项目服务需求的需求分析，实施方式、解决方案阐述较一般的得11-6分；  （3）项目方案的内容不全、对本项目服务需求的需求分析，实施方式，解决方案阐述较不充分的得5-1分。 | | 15 |
| 5.项目实施  （30分） | 5.1实施方案与进度计划 | 实施方案全面、合理、可行，进度计划满足比选文件的进度要求，并且给出能按照计划完成的理由和依据。综合比较在0-10分之间评分。  较好：10-8分，一般：7-4分，有欠缺：3-1分。 | 10 |
| 5.2技术支持与服务 | 5.2.1 服务标准  较好：5-4分，一般：3-2分，有欠缺：1分。 | 5 |
| 5.2.2 服务流程  较好：5-4分，一般：3-2分，有欠缺：1分。 | 5 |
| 5.2.3 服务内容  较好：5-4分，一般：3-2分，有欠缺：1分。 | 5 |
| 5.3培训方案 | 包括培训时间、培训地点、培训标准、培训课程安排等内容满足用户要求。综合比较在0-5分之间评分。  较好：5-4分，一般：3-2分，有欠缺：1分。 | 5 |
| 6.技术支持与服务保障  （10分） | （1）技术支持与服务保障措施完善合理，具有完善的技术支持和服务体系，有较强可操作性得10-8分；  （2）技术支持与服务保障措施尚可，具有技术支持，可操作性一般，得7-4分；  （3）技术支持与服务保障措施不全，可操作性差得3-1分。 | | 10 |
|  | **小计** | | **60** |

注解1.若参选人属于小型或微型企业（简称：小微企业），应按比选文件要求提供小微企业声明函及相关证明材料。小微企业及其所供产品应符合财政部《政府采购促进中小企业发展暂行办法》规定和参选要求，并按上述文件要求提供中小企业声明函及相关证明材料；同时必须在报价单中单独列出所供小微型企业产品单价和总价。若提供的证明材料不能充分证明是小微型企业产品，且无对应的单独报价，则在评标时对该部分产品的评标优惠不予考虑。

注解2.除非有特殊情况，各参选人的最终得分按四舍五入精确到小数点后2位