

奥鹏教育
DELL EMC 设备续保服务采购
招标文件

北京奥鹏远程教育中心有限公司

二〇二一年十月

目 录

第一部分	公开招标公告	3
第二部分	招标文件说明	5
第三部分	投标须知	6
第四部分	货物需求一览表	9
第五部分	附件	13

第一部分 公开招标公告

北京奥鹏远程教育中心有限公司计划购买 1 年 DELL EMC 设备原厂 ProSupport Plus 服务，采用公开招标邀请符合资格要求和有亦参与的供应商参加公开招标。

一、 采购范围

- 1、 组织范围：北京奥鹏远程教育中心有限公司
- 2、 业务范围：1 年 DELL EMC 设备 ProSupportPlus 服务

二、 供应商资格要求

（一）基本资格要求

1. 供应商应为中国境内注册机构，具有独立法人资格。
2. 最近三年内没有发生骗取中标、严重违约等不良行为。
3. 没有处于被责令停业，财产被接管、冻结及破产状态。
4. 具有良好的银行资信和商业信誉，经营状况良好。
5. 供应商与采购人不存在现实的或潜在的利益冲突。

（二）专项资格要求

1. 供应商的企业注册本金应在人民币 500 万元（含）以上。
2. 拥有 DELL EMC 原厂资质授权。
3. 本项目不接受联合体投标。

（三）采购项目名称及拦标价格

1. 采购项目名称：奥鹏教育 DELL EMC 设备续保服务采购。
2. 拦标价：610000.00 元

三、 招标文件发布事宜

（一）招标文件发布时间

2021 年 10 月 25 日至 2021 年 11 月 03 日（法定节假日除外）。

（二）答疑联系人及联系方式

有关本项目招标文件的澄清问题，请与北京奥鹏远程教育中心有限公司联系。

联系人：樊亚飞

电话：59301140

传真：59301199-1831

E-mail: fanyf@mail.open.com.cn

有关本项目违纪、违规等问题，请与北京奥鹏远程教育中心有限公司审计法务监察部联系。

联系人：张京伟

电话：59301008

mail: jjubao@mail.open.com.cn

四、 递交/开启 DELL EMC 设备续保服务采购招标文件时间、地点

递交文件时间：2021 年 11 月 03 日 16: 00 前

递交文件地点：北京市海淀区西三环北路甲 2 号院中关村国防科技园 2 号楼 13 层。

（如有变动，会在开标前另行通知。）

二〇二一年十月二十五日

第二部分 招标文件说明

一、公开招标文件构成：文件共五部分，内容如下：

- 第一部分 公开招标公告
- 第二部分 招标文件说明
- 第三部分 投标须知
- 第四部分 货物需求一览表
- 第五部分 附件

投标人应认真阅读招标文件中所有的事项、格式、条款和技术规范等。投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标人没有对招标文件做出实质性响应，其投标将被作废标处理。

二、招标文件的澄清

招标方视情况决定是否对投标文件进行集中答疑，除此之外，投标截止期之前招标方不再接受任何投标方、任何形式的答疑要求。

三、招标文件的修改

1. 在投标截止期前的任何时候，无论出于何种原因，招标人可主动地或在解答投标人提出的澄清问题时对招标文件进行修改，修改的内容为招标文件的组成部分。
2. 招标文件的修改将以书面形式通知所有购买招标文件的投标人，并对其具有约束力。如果通知不足投标截止时间 5 日发出，提交投标文件的截止时间应相应延长。投标人在收到上述通知后，应在 2 个工作日内向招标人回函确认。

第三部分 投标须知

一. 说明

1. 适用范围

本文件仅适用于此次项目中所叙述标的的货物、工程及服务。

2. 定义

- (1) “招标人”系指北京奥鹏远程教育中心有限公司。
- (2) “投标人”系指按照招标文件的规定，获得招标文件，并向招标人提交投标文件的企业或事业单位或科研单位的独立法人。
- (3) “中标人”系指由评标委员会评审符合招标文件要求，综合竞争实力最强、赢得供货合同的投标人。
- (4) “用户”系指北京奥鹏远程教育中心有限公司。
- (5) “货物”：就本招标文件而言，投标人在合同项下需要提供安装的、包括与本次招标设备有关的硬件、软件，以及所有有关的文件，统称为“货物”。
- (6) “服务”：由投标人提供的有关运输、保险、安装调试、技术支持、维护、维修以及其它使货物正常运转所必需的服务，统称为“服务”。

3. 投标费用

无论投标结果如何，投标方自行承担所有与参加投标有关的全部费用。

二. 投标方条件

1. 投标人必须是具有法人资格的企业或事业单位或科研单位的独立法人，进行工商税务登记且当年年检合格。投标方不可以为联合体。
2. 投标人应遵守《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国合同法》等有关的中国法律法规。
3. 具备良好的供应和施工能力，具有完善的售后服务和良好的信誉，无不良经营行为。为有能力提供相应商品和服务的制造商或制造商针对本次招标采购的授权代理商且具有良好的商业信誉。
4. 需要投标人具备 EMC 原厂认定的代理资质，以及原厂针对本项目的授权和售后服务承诺函。

三. 投标文件的编写要求

1. 投标文件的语言与计量单位

- (1) 投标文件、资料、往来信函等使用语言为中文。
- (2) 除招标文件有特殊要求外，投标文件中所使用的计量单位、图形符号等应使用中华人民共和国法定计量单位及通用图形符号。
- (3) 投标文件中，由于未作解释或解释不当而产生的歧义，招标人可朝对招标人有利

的方向理解。

2. 投标文件的组成

投标书、营业执照（原件或复印件加盖公章）、法人资格证明或法人代表授权书、税务登记证证明（原件或复印件加盖公章）；法定代表人或授权代表的身份证（原件或复印件加盖公章）；代理资质证明文件（原件或复印件加盖公章）；原厂针对本项目的授权文件（原件或复印件加盖公章）；原厂服务承诺函（原件或复印件加盖公章）；投标报价单；投标人认为有必要的其他证明文件。

3. 有关投标报价的规定

- （1）所有投标均以人民币报价。
- （2）投标报价应包括货物及运输、系统集成、安装调试、人员培训等的最终报价。
- （3）投标报价应提供每一项的单价及本次投标总价。
- （4）招标人不接受投标人对任何未办理正常进口手续的非中华人民共和国境内生产的货物的投标报价。
- （5）投标报价为一次性报价。

4. 有关投标的其他规定

- （1）投标文件正本必须用不退色的墨水填写或打印，幅面规格 A4 并装订成册，副本可用复印件。投标文件须一式 5 份（正本 1 份，副本 4 份），分别加盖“正本”“副本”印章。正本与副本如有差别，以正本为准，责任由投标人自负。
- （2）投标文件需提供电子版。
- （3）投标文件中不许有加行、涂抹或改写。若修改错漏处，须由法定代表人或其授权代表签字并加盖投标单位公章方可生效。
- （4）投标文件封面应标明“正本”或“副本”字样。
- （5）全部投标文件应装入同一密封袋内，密封包装，封口处应有投标人法定代表人或其授权代表签字并加盖投标单位公章；封面注明招标项目名称和编号，投标人的名称、地址、邮编、传真、联系电话、联系人。

四. 评标

1. 评标

- （1）评标委员会：招标人根据法律规定组建评标委员会。
- （2）评标原则：评标委员会按照有关法律、法规规定和招标文件要求，遵循公平、公正、科学、择优的原则，采用相同的程序 and 标准，不受外界任何因素干扰和影响独立对投标文件进行评审。
- （3）评标主要内容：对投标文件的初审、质疑、综合评审、择优定标。

2. 中标条件

在最大限度地满足招标文件实质性要求前提下，低价者中标，但投标价格低于成本的除外。

五. 授予合同

1. 中标通知

(1) 评标委员会确定中标厂商后，由招标人签发《中标通知书》。

(2) 对未中标的投标人，招标人可以不解释落标原因，投标文件不予退还。

2. 签订合同

(1) 中标人应按中标通知书规定的时间、地点及其他要求与招标人签订中标合同。

(2) 投标人接到中标通知后未按规定签订中标合同，或要求修改其投标文件，或转包者，招标人有权撤销其中标资格并按开标后撤回投标处理，投标人应承担由此给招标人造成的一切损失。招标人可另选评标排序第二位的投标人为中标人或另行招标。

3. 付款原则：合同签订后 10 个工作日内支付 50%；维保服务生效验收合格后 10 个工作日内支付 50%。

六. 验收

中标方在收到首笔付款后 10 个工作日内提供 EMC 原厂开具的纸质版服务生效确认函件原件。

第四部分 货物需求一览表

1. 售后服务内容

本次招标购买一年 Dell EMC 原厂 ProSupport Plus 级别服务。服务内容：

全天候（包括节假日）联系 Dell EMC 客户服务和支持团队的高级 Dell EMC 技术支持资源，以获取下文中详述的产品故障排除帮助。

根据购买的支持选项，在必要的情况下，将按照协议中的详细规定，将技术人员派遣至安装现场或 Dell EMC 认可的其他客户业务位置，并且/或者向该处发送更换部件，以解决产品问题。有关严重度和现场服务选项的更多详细信息，请参考下文。

附件中指定的远程技术服务经理(TSM)。如果本文档与附件之间发生冲突，以附件中的条款为准。

服务功能	描 述	PROSUPPORT PLUS — 覆盖范围详细信息
全球技术支持	<p>客户可以全天候通过电话或 Web 界面与 Dell EMC 联系，以报告设备或软件问题，并为严重度*初步评估提供必要信息。</p> <p>Dell EMC 将 (i) 依据问题的严重度，安排高级 Dell EMC 技术支持资源帮助排除故障，从而通过远程方式提供响应；或者 (ii) 提供如下所述的现场响应（如 Dell EMC 认为有必要）。</p>	<p>包含。</p> <p>依据严重度*，初次响应目标为在收到客户请求后的以下时间段内：</p> <p>严重度 1：30 分钟；全天候</p> <p>严重度 2：2 小时；全天候</p> <p>严重度 3：3 小时（当地工作时间）</p> <p>严重度 4：8 小时（当地工作时间）</p>
现场响应	<p>在 Dell EMC 找出问题并认定有必要提供现场响应后，将派出获得授权的人员到安装现场处理问题。</p>	<p>包含（仅限设备）。</p> <p>在提供任何必要的现场服务之前，Dell EMC 公司会首先使用远程支持服务工具（可行的情况下），对提供支持的系统进行远程诊断，或通过其它方式为远程解决问题提供帮助。当远程支持不能解决问题时，依据严重度，尽快安排现场响应。</p> <p>严重度 1：4 小时；全天候</p> <p>严重度 2：12 小时内；全天候</p> <p>严重度 3：下一工作日（当地工作时间）</p> <p>严重度 4：下一工作日（当地工作时间）</p> <p>现场响应不适用于软件，除非已单独购买软件现场响应。</p>

交付更换部件	Dell EMC 将提供更换部件（如 Dell EMC 认为有必要）。	<p>包含。依据严重程度，更换部件交付目标为在 Dell EMC 认定有必要更换部件后的以下时间段内：</p> <p>严重程度 1：4 小时；全天候</p> <p>严重程度 2：12 小时内；全天候</p> <p>严重程度 3：下一工作日（当地工作时间）</p> <p>严重程度 4：下一工作日（当地工作时间）</p> <p>当地发货截止时间限制可能会影响于当天/当地下一工作日交付更换部件这一承诺以及相关的现场响应。</p> <p>作为现场响应的一部分，Dell EMC 将负责执行所有更换部件的安装，但客户可选择执行“客户可换部件”（CRU）的安装。请参见 Dell EMC 产品保修和维护表，查看其中列出的被指定为特定设备的 CRU 的部件。</p> <p>如果由 Dell EMC 安装更换部件，Dell EMC 会将换下的部件放到 Dell EMC 的某一场所。如果由客户安装 CRU，客户需负责将换下的部件送还至 Dell EMC 指定的某一场所。</p>
新软件版本权限	Dell EMC 正式发布新软件版本后，将提供新版本的相关权限。	包含。
安装新软件版本	Dell EMC 执行新软件版本的安装。	<p>满足以下条件的软件包含该服务：Dell EMC 确定该软件为设备操作环境软件，并且安装该操作环境软件的相关设备属 Dell EMC 保修范围或由当时有效的 Dell EMC 维护合同所涵盖。</p> <p>客户自行安装新软件版本（即，未归类为设备操作环境的软件），除非 Dell EMC 认为有必要派出工程师安装。</p>
全天候远程监控和修复	某些产品将自动地联系 Dell EMC 以提供帮助 Dell EMC 确定问题的必要信息。如果需要，Dell EMC 将远程访问这些产品，以进行进一步的诊断并提供远程支持。	<p>包含在 Dell EMC 为其提供远程监控工具和技术的产品中。</p> <p>一旦 Dell EMC 收到出现问题的通知，则适用如前面所述的全球技术支持和现场响应的相同响应目标。</p>
全天候访问在线	已正确注册的客户可全天候通过 Dell EMC 在线支持网站访问基于 Web 的 Dell EMC 相关知识以及自助式客户支	包含。

支持工具	持工具。	
技术服务经理 （“TSM”）	<p>TSM 通过远程方式向客户提供以下服务（除非 Dell EMC 认为有必要提供现场 TSM 支持）：</p> <p>技术支持协助：技术支持协助包括 (i) 验证相关客户支持信息的准确性，如帐户名称、业务单位标识、地址、授权联系人和其他基本技术实施和设置细节；(ii) 说明如何联系 Dell EMC 以创建服务请求。</p> <p>服务报告：MyService360®（或 Dell EMC 指定的其他网站）提供的报告，其中详述：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 每月的未结和已结服务请求摘要； - 根据目标代码建议验证设备操作环境软件； - 合同状态，包括开始/结束日期和其他基本合同细节。 <p>服务评审：TSM 提供服务报告中的细节以及 Dell EMC 和客户在技术实施期间共同商定的此类其他主题（如果有）的服务评审。</p> <p>系统维护：TSM 协助客户协调在服务评审期间提供的 Dell EMC 建议的实施，包括以下内容：</p> <p>记录所涵盖产品的客户当前设备操作环境软件版本，并确定 Dell EMC 的当前目标代码版本；</p> <p>确定适用的产品通知，包括技术咨询(ETA)、现场变更单(FCO)、安全咨询(ESA) 和服务终止；</p> <p>提供 FCO 的调度协助；以及验证 ESRS 远程连接状态。</p> <p>上报支持：Dell EMC 内部上报以及技术、业务和关键问题的协调。</p>	<p>ProSupport Plus 保修范围内的产品或当时有效</p> <p>的维护合同涵盖的产品包括此服务，但仅限</p> <p>Dell EMC 当地正常的营业时间，该时间可能因国家和地区而异，并且不包括 Dell EMC 节假日和当地节假日。</p> <p>服务报告：已激活并启用 Dell EMC 当前支持和认可的远程监控工具和技术的产品包括此服务，每月提供一次。</p> <p>服务评审：已激活并启用 Dell EMC 当前支持和认可的远程监控工具和技术的产品包括此服务，定期提供，频率不超过每月一次。</p> <p>服务评审由远程 TSM 按照与客户共同商定的时间表提供。</p> <p>系统维护：应客户要求包括此服务，仅限已激活并启用 Dell EMC 当前支持和认可的远程监控工具和技术的产品，每个日历年不超过两次。</p> <p>Dell EMC 只负责执行本文档中明确描述的任务。所有其他任务、活动和服务均不在范围之内。</p>

*严重度：

- 严重性 1 — 严重：致使客户或工作组无法履行关键业务职能的严重问题。
- 严重性 2 — 高：客户或工作组能够履行工作职能，但工作职能的性能降级或严重受限。
- 严重性 3 — 中：客户或工作组的工作职能性能受到的影响不严重
- 严重性 4 — 请求：系统受到的影响很小；包括功能请求和其他非关键问题。

如何确定用户所报告的问题级别由 Dell EMC 和客户共同讨论达成共识判断。客户必须按照本合同第 5 节的规定提供协助和帮助，否则将不视为 Dell EMC 没有履行上述义务。

为了满足服务级别目标，客户的设备必须位于“Dell EMC 服务区”内，即：(i) 距 Dell

EMC 服务站点八十 (80) 公里的范围内；并且 (ii) 与 Dell EMC 服务站点同处一个城市，由于天气、特殊交通状况等人力不可抗因素影响，现场响应时限和现场备件交付时限不在此要求范围内。除非您与 Dell EMC 签署的管辖协议中另有规定，在这种情况下，将以管辖协议中规定的内容为准。

Dell EMC 提供上述 TSM 服务功能的前提条件是客户履行以下职责：

在 Dell EMC 认为有必要时，为 TSM 留出适当的系统维护窗口。

确保满足所有环境、技术和操作要求。

确保 TSM 能够及时 (a) 联系至少一名具有系统管理职责和适当的系统/信息访问权限的技术联系人，且 (b) 在 Dell EMC 认为有必要时联系适当的客户主管以及访问系统和网络（包括但不限于远程系统/网络访问）。

负责处理各种网络连接、性能和配置问题。

在 ProSupport Plus 启动前确保工作现场已准备就绪。

2.设备列表

设备型号	设备序列号
EMC VNX5600	CETV2161000018
EMC VNX5600	CETV2170200009

第五部分 附件

附件一

投 标 书

北京奥鹏远程教育中心有限公司：

_____ (投标单位全称) 授权 _____ (全名、
职务) 为全权代表，参加贵方组织的 _____ (招标项目名
称) 招标活动并投标。为此：

1、投标方已详细审查全部招标文件，同意投标文件的全部要
求。

2、提供招标文件要求的全部投标文件，并保证其真实性、合法
性、有效性。

3、若中标，投标方将按招标文件规定履行合同责任和义务。

4、投标书自开标日起有效期为 _____ 个工作日。

5、我方与本投标有关的一切正式来往通讯请寄：

地址： _____ 邮编： _____

电话： _____ 传真： _____

投标方名称： _____ (公章)

全权代表签字： _____

投标日期： _____ 年 _____ 月 _____ 日

附件二：投标报价单（可依照实际投标内容进行扩展）

序号	名称	型号或配置	数量	交货地	单价	小计
合计						

附件三：

法定代表人授权书

北京奥鹏远程教育中心有限公司：

（投标单位全称）法定代表人_____授权（全权代表名称）
为全权代表，参加贵单位组织的_____公开招标活动，其在投标
中的一切活动本公司均予承认并承担相应的责任。

法定代表人签字（公章）：

二〇二一年__月__日

附：

全权代表姓名：_____

职务：_____

详细通讯地址：_____

传真：_____ 电话：_____ 邮编：_____

EMAIL：_____