

京港地铁 IT 运维服务管理系统采购项目询价公告

致各潜在报价人：

为配合北京京港地铁线路运营的需要，本公司需对京港地铁 IT 运维服务管理系统采购项目进行密封询价。

参与报价的潜在报价人需符合以下条件：

1. 报价人应具有独立的法人资格，持有在中国合法注册的《营业执照》；
2. 报价人应具有有效的信息安全管理体系统认证（GB/T22080 或 ISO/IEC27001 标准），需提供认证证书复印件并加盖公章；
3. 报价人应具有有效的信息技术服务管理体系认证（ISO20000），需提供认证证书复印件并加盖公章；
4. 报价人应提供承诺书并加盖公章，承诺本项目部署阶段拟派的项目经理具有 5 年及以上 IT 运维服务管理系统的项目实施管理经验，具有 PMP 或者信息系统项目管理师资格认证，且负责过 IT 运维管理系统的开发和实施项目；部署阶段拟派的项目组成员均需通过 ITIL v3 基础级别（Foundation）认证，至少 1 名成员具有 ITIL v3 专家级别（Expert）认证；
5. 报价人应具有 2020 年 3 月 1 日至今至少 2 项 IT 运维管理系统开发和实施业绩，业绩实施范围至少包括事件管理、变更管理、问题管理和 CMDB 模块等相关内容，并且单项业绩中 CMDB 模块管理数量超过 1000 个资产，需提供业绩合同复印件并加盖公章；
6. 报价人应完成询价人的 POC（Proof of Concept）测试，且测试结果为通过；（本项目先对潜在报价人提交的资格预审文件中的资质、人员、业绩等进行审核，通过资质及文件审核的潜在报价人将收到我司测试要求及标准，我司根据潜在报价人完成的测试情况出具测试结果报告（结论为通过或不通过），通过测试作为资格审查合格必要条件，具体测试内容见附件一）；
7. 报价人没有处于被依法暂停或者取消投标资格，被责令停产停业、暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照，财产被接管、冻结、破产状态；
8. 本项目不接受挂靠、分包、转包、联合体单位参与报价。如报价人曾经为询价人提供相关服务但被评估为不合格或存在不良记录的，将有可能被拒绝参与本项目。

请符合上述条件的潜在报价人于 2022 年 9 月 6 日 **16:00 前**，按照附件一的要求提供资格预审文件进行现场报名（针对本市企业只接受现场报名；针对非本市企业可接受以邮寄方式（不接收到付件）进行报名，报价人须在邮寄后将邮寄信息电话告知本公司报价报名联系人，并向本公司报价报名联系人索要《报名表》，填写后扫描发送至报名联系人邮箱，询价人签收时间在报价报名截止时间前方视为报名有效，未按照上述要求进行报名的均视为报名无效），资格预审文件须装订并密封，并在密封袋上注明邮箱信息、联系人信息。通过资格预审并接受邀请的报价人方可参加报价。报本公

司现场报名时间为每天 14:00 至 16:00，报价报名联系人：采购部张女士（电话：010-88641183）、迟女士（电话：010-88641249），京港地铁官网：<http://www.mtr.bj.cn/business/tender-invitation>，地址：北京市丰台区嘉园路地铁四号线车辆段行政楼 2 层采购部，邮编：100068。本项目预计发标时间：2022 年 9 月上旬，预计报价及开启时间：2022 年 9 月下旬，预计服务开始时间：2022 年 11 月。以上时间会根据项目的进度有所变动。

感谢贵公司对本采购项目的关注，并期待您的积极参与。

顺颂商祺！

北京京港地铁有限公司

2022 年 8 月 30 日

附件一：资格预审必要合格条件及标准

序号	提交文件内容	合格条件	申请人具备的条件或说明
1	授权委托书 (格式见附件二)	提供有效的授权委托书	法定代表人直接参与本项目： 提供其身份证复印件并加盖公章； 非法定代表人直接参与本项目： 提供委托代理人本人身份证复印件及授权委托书（须法定代表人及委托代理人双方签字）并加盖公章。
2	《营业执照》	提供合法注册的《营业执照》； 属中国合法注册的企业法人	需提供营业执照复印件并加盖公章。
3	信息安全管理体系认证	报价人应具有有效的信息安全管理体 系认证（GB/T22080 或 ISO/IEC27001 标准）， 询价人通过网上核查的证书 的状态必须为“有效”。	需提供认证证书复印件并加盖公章。
4	信息技术服务管理体系认证	报价人应具有有效的信息技术服务管 理体系认证（ISO20000）， 询价人通 过网上核查的证书的状态必须为“有 效”。	需提供认证证书复印件并加盖公章。
5	人员资质要求	报价人承诺本项目部署阶段拟派的项 目经理具有 5 年及以上 IT 运维服务管 理系统的项目实施管理经验，具有 PMP 或者信息系统项目管理师资格认 证，且负责过 IT 运维管理系统的开发 和实施项目；部署阶段拟派的项目组 成员均需通过 ITIL v3 基础级别	应提供承诺书并加盖公章。

		(Foundation) 认证, 至少 1 名成员具有 ITIL v3 专家级别 (Expert) 认证。	
6	业绩证明	报价人应具有 2020 年 3 月 1 日至今至少 2 项 IT 运维管理系统开发和实施业绩, 业绩实施范围至少包括事件管理、变更管理、问题管理和 CMDB 模块等相关内容, 并且单项业绩中 CMDB 模块管理数量超过 1000 个资产。	提供业绩合同的首页、盖章页及能体现合同服务内容、地点及其中涉及业绩实施范围及内容相关合同部分的复印件并加盖公司公章。
7	企业经营状况承诺书	报价人没有处于被依法暂停或者取消投标资格, 被责令停产停业、暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照, 财产被接管、冻结、破产状态。	需提供书面承诺书并加盖公章。(格式见附件四)
8	测试要求	报价人应完成询价人的 POC (Proof of Concept) 测试, 且测试结果为通过, 测试内容见附件五。	本项目先对潜在报价人提交的资格预审文件中的资质、人员、业绩等进行审核, 通过资质及文件审核的潜在报价人将收到我司测试要求及标准, 我司根据潜在报价人完成的测试情况出具测试结果报告 (结论为通过或不通过), 通过测试作为资格审查合格必要条件。

注: 1、报价人不满足上述资格条件中的任一条, 将被拒绝参与本项目。

2、本项目不接受挂靠、分包、转包、联合体单位参与报价。

3、曾经为招标人提供相关服务但被评估为不合格或存在不良记录的, 将有可能被拒绝参与本项目。

4、报价人提交的上述资料需真实、有效, 且文字清晰、可辨认。

5、除《附件一》中要求提供的文件外, 可以另外提供报价人认为有必要的其他资质文件。

附件二：授权委托书

授权委托书

本授权书声明：本人（姓名）系（报价人名称）的法定代表人，现委托（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清、说明、补正、递交、撤回、修改（项目名称）报价文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

本授权委托书于 年 月 日签字并盖章生效，特此声明。

代理人无转委托权。

注：报价人企业法定代表人直接签署报价文件则可不填写此表

法定代表人姓名：（印刷字体） 法定代表人（签字或盖章）：

委托代理人姓名：（印刷字体） 委托代理人（签字或盖章）：

报价人（加盖公章）：

附件三：文件核查说明

关于核查证件的网站地址及途径的说明文件

相关证书、资质文件及企业状况	核查文件的网站地址及途径	其他说明

附：相关网站查询结果截图

报价人（加盖公章）：

附件四：企业经营状况承诺书

企业经营状况承诺书

致：北京京港地铁有限公司

我公司在此郑重承诺：我公司未处于被依法暂停或者取消投标资格，被责令停产停业、暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照，财产被接管、冻结、破产状态。在参与本次询价报价活动中，如果询价人发现我公司存在上述任何情况的，我公司愿意承担由此造成的一切法律后果。

报价人名称：（公章）

法定代表人(签字/盖章)或被授权委托代理人(签字)：

日 期：

附件五：测试内容

测试项目	测试内容
1.功能测试	
LDAP 集成测试	测试具有统一认证管理功能，提供登陆认证/登出服务、LDAP 认证功能和实现京港地铁 AD 域环境集成的登录
员工信息同步测试	测试能够和京港地铁既有系统自动同步员工信息包括：域账号、姓名、部门、岗位、职级、座机、手机、工作地点等信息，此信息可供各个模块调用
统一 WEB 和移动端平台	统一的 Web 和移动端可视化工作台，且支持为每个用户定制自己的工作台，每个用户在工作台中只能查看和使用自己有权限的运维模块和数据
服务目录功能测试	测试服务目录功能向最终用户展示 IT 部门提供的服务内容、可用性、时效等承诺
服务请求模块功能测试	测试支持预设服务请求模板，提供对新建服务请求的默认值设置，支持对模板的维护管理
事件登记测试	总体实现多种的事件录入方式：手工创建或根据邮件、企业微信、监控系统报警等方式自动创建事件工单
进程信息采集	支持在事件单编写中关联 CMDB 信息，动态查询 CMDB 内容
VIP 事件管理	系统能预置 VIP 用户信息，根据报故人判断是否是 VIP，并能启动 VIP 故障处理流程
事件分配	支持实现事件工单的自动指派（能够实现分派组内人员轮流接单、负荷最小优先、空闲最久优先等），也需支持可手动转派，根据事件分类推荐合适的受理组
事件处理测试	事件模块提供详细处理过程支持功能，包括解决方案记录以及转问题/变更请求记录
事件升级	事件管理模块具备监控事件整个生命周期的能力，若预计事件无法按时得到解决，超过 SLA 要求的，则自动进行事件升级到相关负责人
Web 框架采集	能够识别实现对优先级较高事件和 VIP 事件，对即将逾期或已逾期的事件能够自动启动升级程序，通知相关人
问题管理流程测试	可以按照京港地铁问题管理流程在系统中实现，实现多途径创建问题，包括手工创建、模板创建以及从其他（事件、变更等）模块自动创建问题工单，自动创建需能带出关键信息，实现对流程全生命周期管理

测试项目	测试内容
变更流程	可以按照京港地铁变更管理流程在系统中实现，变更管理模块必须实现变更审批流程自定义，不同团队不同类型的变更执行不同审批流程，并完成京港地铁现有变更流程设定工作，实现对变更流程全生命周期管理
变更影响分析	有可视化的变更窗口，可以在变更窗口中显示当前已有变更及业务事件日程，便于在制定新的变更计划时作为参考，并结合 CMDB 提供变更对资产影响，展现变更影响范围，把影响的其他服务和设备加入变更对象名单统一展现在变更审批环节中
配置管理测试模块	能够预制常见 IT 软硬件（包括系统、中间件、服务器、网络设备、安全设备、链路等）、基础设施等资产的配置模板
配置信息批量导入导出测试	能够具备以 Excel 方式、API 方式、手工输入等批量导入配置数据
配置自动发现	能够配置对象的自动扫描发现，包括但不限于 Apache、Tomcat、Weblogic、Jboss、websphere、Nginx、kafka、IIS、Oracle、SqlServer、Mysql、MongoDB、Redis、Windows、Linux、HP-UX、AIX 等
知识库功能测试	测试多种途径创建知识，包括手动创建、事件模块以及问题模块自动创建
服务级别定义测试	支持灵活定义服务级别协议(SLA)和运营水平协议（OLA），提供所有 SLA 指标的监控和报表，出具月度、年度及自定义周期内的各 SLA 指标查询
满意度指标	服务质量管理功能，可自定义客户满意度指标，并能将满意度指标和事件、服务请求、问题和变更模块关联，针对运维服务质量进行有效考核评分等
合同管理	能够合同管理，可以对合同的多个关键时间点有到期提醒功能，例如合同付款期、合同到期等时间
系统可用性管理	可用性度量和监控：对可用性指标进行监控和记录、汇总，进行周期性的数据分析，能够按业务系统对年度可用性进行汇总展示，对可用性进行汇总和分类展示
脚本支持测试	测试支持多种脚本类型，必须支持 shell、Python 脚本、BAT 脚本、PowerShell 和支持 SQL 脚本，以及各种系统支持的解释性脚本程序等
可视化测试	提供对应接口和支持提取外部相关数据情况（例如监控、日志等）进

测试项目	测试内容
	行可视化展示工具，能够支持多种图表展示类型，如饼状图、柱状图、环形图等，Flow-char、地图等各种展示方式，支持快速构建个性化大屏，无需编码与建模即可构建大屏界面
报表功能测试	测试报表管理模块负责对核心模块各功能产生的数据进行分析与报表展示，用户可以在报表管理模块查看编制好的报表模板或自定义报表，生成相应的统计报告。报表可以在线查看或导出
2.基础平台测试	
兼容性测试	系统支持在 VMware 虚拟化平台部署，系统运行在 Linux 系统上，部署在 CentOS 7.5，数据库支持 MYSQL 8.0 版本、PostgreSQL 13 及以上； 保证最小权限原则，应用系统必须使用非 root 用户安装和运行 系统可在 windows10、IOS、安卓、mac 等主流操作系统下使用，可以支持 IE、edge、Firefox、chrome 等主流浏览器，web 界面应可识别桌面或移动端，自动进行适配
测试系统维护功能	应用模块的运行状态，包括模块的 CPU 使用率、内存使用率、线程数和句柄数等，提供应用服务的监控能力，包括应用服务请求量，请求响应时间、请求数据速率和错误情况； 运维集成平台的操作日志管理能力，详细记录运维管理员在平台上所进行的操作，并提供操作记录的查询和日志详情查看功能，以便出现问题时能快速追溯，快速定位问题
扩展功能测试	系统应提供标准 REST API 或 Webservice 接口，可对外提供基础数据消费
3.安全测试	
日志模块测试	支持记录用户登录、操作、平台配置更改、全线变更等日志信息。日志信息不得修改
口令测试	提供配置口令策略的功能。包括：口令最长使用期限；口令长度最小值；口令必须符合复杂性要求等
审计功能测试	系统要求内置专用的审计功能，审计功能应包含：访问行为审计、审计信息查询、异常行为管理等

附件六：项目概述

采购一套 IT 运维服务管理系统，包括事件管理、问题管理、变更管理、配置管理、知识库管理、服务目录等各模块，并将我司信息技术应用部现有流程部署到该系统中。供应商负责本系统的部署并提供一年的质保服务，质保服务到期后提供二年的维保服务，维保服务包括季度巡检和无限次的故障处理、技术支持、现场支持、版本升级以及系统调优工作（因系统运行条件或环境变化导致系统运行缓慢的优化处理）。