**第二章项目招标需求**

一、说明

**1 总则**

1.1 投标人应具备国家或行业管理部门规定的，在本市实施本项目所需的资格（资质）和相关手续（如果有），由此引起的所有有关事宜及费用由投标人自行负责。

1.2 投标人对所提供的货物和服务应当享有合法的所有权，没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等权利，而且不存在任何抵押、留置、查封等产权瑕疵。

1.3 投标人提供的货物和相关服务应当符合招标文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准。

1.4若本项目涉及国家强制认证产品（信息安全产品、3C认证产品、强制节能产品、电信设备进网许可证等），则根据国家有关规定，投标人提供的产品必须满足强制认证要求。（详见第一章投标人须知及前附表21.3（9））

★1.5投标人提供的产品和服务必须符合国家强制性标准。

1.6采购人在技术需求和图纸或图片（如果有）中指出的工艺、材料和货物的标准以及参照的技术参数或型号仅起说明作用，并没有任何限制性和排他性，投标人在投标中可以选用其他替代标准、技术参数或型号，但这些替代要在不影响功能实现的前提下，并在可接受范围内接受偏离。

1.7投标人在投标前应认真了解采购人的维护需求、使用条件（使用空间、能源条件等）和其他相关条件，一旦中标，应按照招标文件和合同规定的要求提供货物及相关服务。

1.8投标人应根据本章节中详细技术规格要求，采用市场主流产品或按照要求提供定制产品参加竞标。同时，**请投标人务必注意：无论是正偏离还是负偏离，都不得与招标要求相差太大，否则将可能影响投标人的得分**。一旦中标，投标人应按投标文件的承诺签订合同并提供相应的产品和服务。

1.9投标人认为招标文件（包括招标补充文件）存在排他性或歧视性条款，可在收到或下载招标文件之日起七个工作日内提出，并附相关证据。

二、项目概况

**2项目名称**

浦东新区建设和交通委员会信息化项目运维服务

**3项目地点**

上海市浦东新区范围内。

**4 招标范围与内容**

**4.1 项目背景及现状**

浦东新区信息化工作按照国家、上海市的总体规划和统一部署，通过各部门的密切配合、共同努力，全面提升信息化发展能力，围绕自贸区建设和科技创新中心建设要求，在深化智慧化应用，提高政府现代化治理水平等方面取得成效。浦东新区建设和交通委员会（建交委）是主管浦东新区城乡建设的区政府组成部门。主要职能有组织协调建设、建筑管理、交通、住房保障、房产管理、民防（人防）及地下空间综合管理等。自2011年以来，已建成信息化项目20余个，系统使用方为建交委各处室及下属单位，各信息化项目运行维护管理和服务工作正常，符合运维要求。

根据区大数据中心、区财政局以及浦东新区信息化项目管理相关工作要求，为进一步规范政府购买服务事项，根据区财政局《关于编制2023年区级预算和2023-2025年中期财政规划的通知》以及区大数据中心《关于开展2023年浦东新区信息化运维项目预算申报的通知》的相关精神，按照《浦东新区建设和交通委员会政府购买服务实施（暂行）办法》，2023年度委信息化运维项目共15个。

**4.2 项目招标范围及内容**

本项目主要内容包含五部分，工作内容一为浦东新区建交委建设工程类信息化维护子项目（以下简称：建设工程类）的运维服务，包括对浦东新区重大工程建设信息管理系统、浦东新区建设工程智慧管理信息系统、浦东新区建设工程视频监控智能识别应用系统的整体软硬件维护工作；工作内容二为浦东新区建交委交通运输类信息化维护子项目（以下简称：交通运输类）的运维服务，包括对浦东新区内河海事智能化综合信息管理平台、浦东新区公交候车亭站杆站牌管理系统、浦东新区城市共享单车智慧监管平台、浦东新区机动车维修行业协同监管平台、陆家嘴金融城停车引导系统的整体软硬件维护工作；工作内容三为浦东新区建交委住保物业类信息化维护子项目（以下简称：住保物业类）的运维服务，包括对浦东新区大型居住社区及保障性住房精细化管理平台的业务信息系统维护工作；工作内容四为浦东新区建交委硬件网络类信息化维护子项目（以下简称：硬件网络类），包括对浦东新区建交委机关信息化硬件维护、浦东新区建交委所属单位光纤网络日常运维和浦东新区建交委电子政务外网接入服务维护；工作内容五为浦东新区建交委综合类信息化维护子项目（以下简称：综合类），包括对浦东新区建交委电子政务资源系统整合和网站维护、浦东新区建交委集中财务监管系统维护以及浦东新区建交委WEB安全运行维护。具体详见招标文件第二章项目招标需求三、技术质量要求。

**4.3本项目服务期限**

自合同签订之日起1年。

**5 承包方式**

5.1 依据本项目的招标范围和内容，中标人以包质包量、包安全可靠的方式实施总承包。

5.2本项目不允许分包。

**6 合同的签订**

6.1 本项目合同的标的、价格、质量及验收标准、考核管理、履约期限等主要条款应当与招标文件和中标人投标文件的内容一致，并互相补充和解释。

6.2 合同履约过程中，如遇不可抗力或服务内容变更（以招标文件和合同约定为准），经双方商定可以调整合同金额（调整原则以招标文件约定为准），并签订补充协议。

**7 结算原则和支付方式**

7.1 结算原则

7.1.1本项目合同结算价以审计价为准，中标人的中标单价和结算下浮率（如果有）不变，实际工作量以采购人或第三方按照招标文件规定的验收标准核定为准。

7.1.2发生设备维修的，如该设备尚在质保期内的，采购人不另行支付相关费用；如在质保期外的，单价按照投标文件中明确的备品备件单价（含维修人工费）计取，数量按实结算。如投标文件中没有类似备品备件单价可参照的，则由合同双方协商确定维修单价。

7.2 支付方式

7.2.1本项目合同金额采用分期付款方式，在采购人和中标人合同签订，且财政资金到位后，按下款要求支付相应的合同款项。

7.2.2 分期付款的时间进度要求和支付比例具体如下：

（1）合同签订且2023年度财政预算下达后30日内，支付合同金额的50%；

（2）2023年12月10日之前，支付合同金额的40%；

（3）服务期满一年、验收通过且2024年度财政预算下达后30日内，结合考核结果支付合同尾款。

7.3中标人因自身原因造成返工的工作量，采购人将不予计量和支付。

7.4采购人不得以法定代表人或者主要负责人变更，履行内部付款流程，或者在合同未作约定的情况下以等待竣工验收批复、决算审计等为由，拒绝或者延迟支付中小企业款项。如发生延迟支付情况，应当支付逾期利息，且利率不行低于合同订立时1年期贷款市场报价利率。

**三、技术质量要求**

**8 适用技术规范和规范性文件**

《中华人民共和国网络安全法》

《中华人民共和国数据安全法》

《国务院关于大力推进信息化发展和切实保障信息安全的若干意见》

《国家信息化领导小组关于加强信息安全保障工作的意见》

《网络安全等级保护实施指南》（GB/T25058-2019）

《网络安全等级保护定级指南》（GB/T22240-2008）

《网络安全等级保护基本要求》（GB/T22239-2019）

《网络安全等级保护设计技术要求》（GB/T25070-2019）

《网络安全等级保护测评要求》（GB/T28448-2019）

《网络安全等级保护测评过程指南》（GB/T28449-2018）

《国家网络安全事件应急预案》

《教育部关于加强教育行业网络与信息安全工作的指导意见》

《上海市教育信息化2.0行动计划（2018-2022）》

《上海市数据条例》

《上海市网络与信息安全事件专项应急预案》

《浦东新区教育网络信息安全规划方案》2020版

《浦东新区网信工作“1+6”制度体系》

《浦东新区数据安全管理办法》

各投标人应充分注意，凡涉及国家或行业管理部门颁发的相关规范、规程和标准，无论其是否在本招标文件中列明，中标人应无条件执行。标准、规范等不一致的，以要求高者为准。

**9 招标内容与质量要求**

**9.1运维目标**

本项目规划，旨在完善全委信息化项目运维管理，建立科学合理、统一规范的运维制度，形成全委的网络与信息安全服务保障体系，落实“花钱要问效、有效多安排、低效多压减、无效要问责”的要求，压实运维绩效管理主体责任，实现“建设服务体系、管理技术贯通、依法合规监管、创新服务模式，引领全新局面”的总体目标。

具体指标为事件响应率100%，事件解决率100%，用户满意率不低于90%，问题解决率100%，单次最长故障时间小于8小时，系统灾难恢复时间小于24小时，具有完备的运维记录与报告，各系统可用性不低于95%。

**9.2工作量清单**

**9.2.1工作量清单及备品备件清单**

**（1）运维工作量清单**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **工作内容** | **数量** | **运维维护要求** | **备注** |
| **一** | **浦东新区建交委建设工程类信息化维护子项目服务** | **1** | 自合同签订之日起1年，详见9.2.3主要运维内容及技术要求 | 工作内容一浦东新区建交委建设工程类信息化维护子项目服务最高限价1,229,000.00元 |
| 1 | 浦东新区重大工程建设信息管理系统维护服务 | 1 | 自合同签订之日起1年，详见9.2.3主要运维内容及技术要求 |  |
| 2 | 浦东新区建设工程智慧管理信息系统维护服务 | 1 | 自合同签订之日起1年，详见9.2.3主要运维内容及技术要求 |  |
| 3 | 浦东新区建设工程视频监控智能识别应用系统维护服务 | 1 | 自合同签订之日起1年，详见9.2.3主要运维内容及技术要求 |  |
| **二** | **浦东新区建交委交通运输类信息化维护子项目服务** | **1** | 自合同签订之日起1年，详见9.2.3主要运维内容及技术要求 | 工作内容二浦东新区建交委交通运输类信息化维护子项目最高限价1,859,000.00元 |
| 1 | 浦东新区内河海事智能化综合信息管理平台维护服务 | 1 | 自合同签订之日起1年，详见9.2.3主要运维内容及技术要求 |  |
| 2 | 浦东新区公交候车亭站杆站牌管理系统维护服务 | 1 | 自合同签订之日起1年，详见9.2.3主要运维内容及技术要求 |  |
| 3 | 浦东新区城市共享单车智慧监管平台维护服务 | 1 | 自合同签订之日起1年，详见9.2.3主要运维内容及技术要求 |  |
| 4 | 浦东新区机动车维修行业协同监管平台维护服务 | 1 | 自合同签订之日起1年，详见9.2.3主要运维内容及技术要求 |  |
| 5 | 陆家嘴金融城停车引导系统维护服务 | 1 | 自合同签订之日起1年，详见9.2.3主要运维内容及技术要求 |  |
| **三** | **浦东新区建交委住保物业类信息化维护子项目服务** | **1** | 自合同签订之日起1年，详见9.2.3主要运维内容及技术要求 | 工作内容三浦东新区建交委住保物业类信息化维护子项目服务最高限价138,000.00元 |
| 1 | 浦东新区大型居住社区及保障性住房精细化管理平台业务信息系统维护 | 1 | 自合同签订之日起1年，详见9.2.3主要运维内容及技术要求 |  |
| **四** | **浦东新区建交委硬件网络类信息化维护子项目服务** | **1** | 自合同签订之日起1年，详见9.2.3主要运维内容及技术要求 | 工作内容四浦东新区建交委硬件网络类信息化维护子项目服务最高限价948,600.00元 |
| 1 | 浦东新区建交委机关信息化硬件维护 | 1 | 自合同签订之日起1年，详见9.2.3主要运维内容及技术要求 |  |
| 2 | 浦东新区建交委所属单位光纤网络日常运维 | 1 | 自合同签订之日起1年，详见9.2.3主要运维内容及技术要求 |  |
| 3 | 浦东新区建交委电子政务外网接入服务维护 | 1 | 自合同签订之日起1年，详见9.2.3主要运维内容及技术要求 |  |
| **五** | **浦东新区建交委综合类信息化维护子项目服务** | **1** | 自合同签订之日起1年，详见9.2.3主要运维内容及技术要求 | 工作内容五浦东新区建交委综合类信息化维护子项目服务最高限价920,300.00元 |
| 1 | 浦东新区建交委电子政务资源系统整合和网站维护 | 1 | 自合同签订之日起1年，详见9.2.3主要运维内容及技术要求 |  |
| 2 | 浦东新区建交委集中财务监管系统维护 | 1 | 自合同签订之日起1年，详见9.2.3主要运维内容及技术要求 |  |
| 3 | 浦东新区建交委WEB安全运行维护 | 1 | 自合同签订之日起1年，详见9.2.3主要运维内容及技术要求 |  |

**说明：投标人不得对表内工作量进行缩减。**

**（2）备品备件清单**

| **序号** | **备品备件名称** | **具体技术参数** | **数量** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 无线路由器 | 网络标准：802.11b 802.11g 802.11a 80；是否支持网络加速：是；无线网络支持频率：2.4G&5G；有线传输率：千兆端口；无线传输速率：大于等于1900Mbps； | 20 | **●**  此项内容为工作内容二浦东新区建交委交通运输类信息化维护子项目中陆家嘴金融城停车引导系统维护服务所需备品备件 |
| 2 | 路由器 | 网络标准：802.11b 802.11g 802.11a 80；是否支持网络加速：是；有线传输率：千兆端口不低于4个； | 5 | **●**  此项内容为工作内容二浦东新区建交委交通运输类信息化维护子项目中陆家嘴金融城停车引导系统维护服务所需备品备件 |
| 3 | 控制板 | 24口千兆LAN/WAN扩展卡 | 5 | **●**  此项内容为工作内容二浦东新区建交委交通运输类信息化维护子项目中陆家嘴金融城停车引导系统维护服务所需备品备件 |
| 4 | 光猫 | PON 支持GPON或EPON上行接入，接口类型为SC/UPC；GE1-GE4：连接电脑、IP机顶盒、或摄像头等，支持10Mbit/S或100Mbit/s或1000Mbit/s接口速率自适应； | 2 | **●**  此项内容为工作内容二浦东新区建交委交通运输类信息化维护子项目中陆家嘴金融城停车引导系统维护服务所需备品备件 |
| 5 | 蓝牙探测终端 | 处理器：ARM·CortexM4·32 位处理器；协议：蓝牙协议5.0和4.x；通信方式：2G、4G或NB-iot 可选；发射功率：+4dBm/+20·dBm 可选；接收灵敏度：-96dBm；功率：<0.5W；工作温度：-25℃-85℃ | 1 | **●**  此项内容为工作内容二浦东新区建交委交通运输类信息化维护子项目中浦东新区城市共享单车智慧监管平台维护服务所需备品备件 |
| 6 | 蓝牙定位模块 | 协议：蓝牙 4.0；发射功率：  0dBm/-20·dBm；覆盖范围：最大80米可调；续航能力：最大可达5年；工作温度：-20℃~70℃；防护等级：IP68 | 2 | **●**  此项内容为工作内容二浦东新区建交委交通运输类信息化维护子项目中浦东新区城市共享单车智慧监管平台维护服务所需备品备件 |
| 7 | 电脑视频会议高清摄像头 | 像素：200万/1080P；变焦倍数：16倍数字变焦12倍光学变焦；功能特点：丰富接口,自动白平衡、画面自动曝光,2D & 3D数字降噪、红外线遥控器,支持串联、255个预置点、340·水平旋转支持垂直摆动；拾音距离：需外接麦克风；接口：USB2.0、RS232 In、RS232 Out；USB线长：5m(单独线缆) | 1 | **●**  此项内容为工作内容四浦东新区建交委硬件网络类信息化维护子项目中浦东新区建交委机关信息化硬件维护所需备品备件 |
| 8 | 无线全向拾音器 | 接口：USB 2.0(兼容 USB 1.1)、蓝牙5.0；麦克风：全指向麦克风、频响: 100Hz~16KHz；扬声器： 2 英寸防磁喇叭；电源：USB接口（5V,500mA）；音频特性：优于 256ms 回声抵消、智能动态降噪、全双工、360°拾音范围；电脑操作系统：Windows 8 / Windows 7 /Windows 10/Windows XP，其它；功能：支持电脑端即时通等网络会议应用软件，如Skype,Wechat, QQ 等、USB 有线或蓝牙无线连接、状态指示灯、蓝牙指示灯、麦克风静音、扬声器静音、音量加/减调整；环境需求：使用温度:5°~44°C、湿度: 20~85%（无冷凝）、噪声水平:<48db、存储温度:-10°~55°C | 1 | **●**  此项内容为工作内容四浦东新区建交委硬件网络类信息化维护子项目中浦东新区建交委机关信息化硬件维护所需备品备件 |
| 9 | 便携式终端 | 端口：显示端口HDMI接口；处理器：兆芯；内存:8G；显卡:集成显卡；其它设备：有摄像头；电源：理论续航时间5-8小时, 具体时间视使用环境而定；电池容量：46Wh；显示器：屏幕类型LED、显示比例（宽屏16：9）、屏幕分辨率1920×1080 | 2 | **●**  此项内容为工作内容四浦东新区建交委硬件网络类信息化维护子项目中浦东新区建交委机关信息化硬件维护所需备品备件 |

**说明：上表中“●”标记的内容为本项目拟新购备品备件中的核心设备，投标人在做投标方案时对该部分设备的数量不得进行缩减，并在分项报价明细表中详细列出。**

新增备品备件的所有权属于中标人，服务期满后由中标人予以收回。

**9.2.2运维范围**

1. 浦东新区重大工程建设信息管理系统

浦东新区重大工程建设信息管理系统是在浦东新区重大工程项目推进督办APP系统基础上开发完成的。其中，浦东新区重大工程项目推进督办APP系统分两期开发完成。一期2014年根据工作需要和领导要求进行开发，内容主要是市级重大工程项目推进，2015年9月29日通过专家验收；二期在一期的基础上，覆盖范围由市级重大工程扩大到区级重大工程，内容增加了重大工程前期腾地管理、督办亮灯等新的功能，2016年12月1日通过验收。

1. 浦东新区建设工程智慧管理信息系统

浦东新区建设工程智慧管理信息建设内容为“一个平台、四个系统”。一个平台即：1）依托新区中台实现与市级[建筑建材，住宅修缮，材料检测等]进行对接，形成一套完整的智慧建设的数据平台，防止信息孤岛。2）建立数据交换规范标准接口，实现各层面“互通互用、信息共享”。四个系统：工程监管系统，建筑节能管理系统，既有玻璃幕墙管理系统，建筑地理空间信息系统。项目于2016年1月通过验收。

1. 浦东新区建设工程视频监控智能识别应用系统

浦东新区建设工程视频监控智能识别应用系统在原有智慧工地远程监控系统的基础上，通过视频数据接口方式对接，利用智能视频分析技术，实现海量监控视频数据的深度信息挖掘和分析，实现实时监控和告警，对在建设工程现场存在违规的行为进行有效的管控和取证，系统自动识别违规的行为实现工地监控异常情况的推送、跟踪、反馈和闭环管理。项目于2020年1月建成并通过项目验收。

1. 浦东新区内河海事智能化综合信息管理平台

浦东新区内河海事智能化综合信息管理平台主要功能为1）内河视频监控系统建设：由视频监控设备、通信设备和显示设备等组成，通过河道两岸关键部位的视频监控设备，代替人力完成内河航道的现场实时监控；可同时监管多个航道实时航运状态，从而降低管理和行政执法成本，节省人力、物力资源。实行对内河航道航运安全情况的全面、实时、可视化监控管理，可有效提高内河航运效率，并为依法行政处罚和行政执法提供有效的依据。2）智能海事执法动态管理系统建设：由计算机硬件系统和软件系统组成，建设高效能的内河海事执法管理系统，部署在航务署监控中心和分中心，汇集视频、AIS、GPS和RFID等系统采集的各类信息数据，通过对汇集的各类数据的分析、处理，实现对重点船舶和重点航道的全面海事执法事项进行监控管理和预警管理，从而有效预防各类航运事故的发生，减少海事执法长期依靠人员出巡的被动局面，变“被动巡逻”为“主动监控”，从而有效减少甚至避免重大安全事故的发生、监控偷排泥浆行为、整治违章操作，减少因违章等引起的重大航行事故，杜绝偷排行为，通过信息化手段减少经济损失和减轻航务署巡检执法的费用开支，有效保障国家和人民的财产及生命的安全。项目于2016年9月通过验收。

1. 浦东新区公交候车亭站杆站牌管理系统

浦东新区公交候车亭站杆站牌管理系统功能模块为：站点管理、站杆管理、候车亭管理、线路管理、电子地图、行业派单、养护管理、采集管理、参数设置、设施维护、系统设置。该系统针对目前公交候车设施的管理进行优化，不但能够解决候车设施管理难、查询统计难、错误率高、效率低等难题，并且对于公交数据量庞大，关联性差，拆除、维护效率低等问题，要求采用站点信息数据化、使站点中的候车设施明晰化、线路变更站点信息联动化，同时与电子地图无缝衔接，可以将所有信息一目了然，操作、查找方便快捷，节省时间，提高效率，避免错误的发生。项目于2017年11月通过验收。

1. 浦东新区城市共享单车智慧监管平台

浦东新区城市共享单车智慧监管平台利用北斗高精度卫星导航定位技术（BD/GNSS）、蓝牙智能感知技术、电子围栏技术、大数据分析技术建立城市共享单车智慧监管平台，实现共享单车精细化监管和社会化共治新模式。以政府、共享单车运营企业共同参与提供数据信息为前提，搭建共享单车智慧监管平台，进一步转变政府职能，为浦东新区提升政府治理能力提供技术支撑。对非机动车停车区域设置单车智能停放点，倡导重点区域“正面清单”有序停放，实施“负面清单”禁停的目标，为政府及运营企业提供调度指挥、数据共享、信息推送等多种管理方式，实现城市共享单车规范管理、有序运行。项目于2020年1月正式验收并完成移交。

1. 浦东新区机动车维修行业协同监管平台

浦东新区机动车维修行业协同监管平台应于行业监管需求，借助大数据分析技术，结合行业特性，对原有的监管方式进行优化，建设基于汽修行业动态监测与服务监管相结合的汽修可视化监管平台，促进大数据、互联网、人工智能等新技术与汽修行业监管的深度融合，实现汽修行业管理规范化、监管自动化，提高城市行业监管效率和水平。项目于2021年12月正式验收并完成移交。

1. 陆家嘴金融城停车引导系统

陆家嘴金融城停车引导系统主要通过对小陆家嘴内停车资源的整合，加强信息化、智能化的系统优化管理，从而使有限的停车资源最大程度地满足车辆的停泊要求，并为出行者提供停车诱导人性化服务。项目建设包括数据采集子系统、信息传输子系统、平台管理子系统、信息发布子系统等建设，共包括建设53个诱导屏，其中一级诱导屏4个，二级诱导屏22个，2.5级诱导屏7个，三级诱导屏20个。小陆家嘴共有35幢楼宇参与该系统建设，有近5000车位对外发布，占金融城已建车位的三分之一，可有效提高停车资源利用率。项目于2013年8月完成竣工验收。

1. 浦东新区大型居住社区及保障性住房精细化管理平台

浦东新区大型居住社区及保障性住房精细化管理平台建设内容：PAAS平台管理，保障性住房子系统，大型居住社区子系统，重大工程子系统，数据综合应用。平台以大型居住及保障性住房精细化管理平台的总体目标为指导，建立多维度基础数据库，在此基础上搭建业务管理平台，提供可视化数据库服务、建设进度管理、保障性住房信息管理房源使用流程管理等功能，预留了通用功能及远期与新区其他部门系统联通的接口，并按照城运大屏标准建设监管大屏，为新区建交委各类业务管理提供有力的数据支撑。项目于2022年8月通过验收。

1. 浦东新区建交委机关信息化硬件维护

浦东新区建交委机关信息化硬件维护包括建交委机关在用的各类信息化硬件设备（包括各类服务器、磁盘阵列、防火墙、路由器、交换机、台式计算机、笔记本电脑和各类计算机外部设备等共数百台）的日常保养、维护维修，部分零部（器）件的更换，以及IT类低值易耗品和耗材的更换服务等。要求运维供应商安排1名硬件设备专业维修维护人员常驻建交委，提供现场全面的技术支持和专业服务，包括日常例行设备运行情况的实时监控、检查，故障维修，定期维护保养。具体包括三个方面：一是对建交委机关正常在用的IT固定资产设备的日常维护、保养、检测、故障分析、维修、部件更换、更新替换；二是部分IT固定资产设备的升级改造、功能增加和扩充；三是购置及更换各类IT固定资产设备、备品备件、IT类低值易耗品和耗材（设备及耗材购置费另列）。具体运维方式包括由运维公司长期派驻技术人员提供现场运维服务、定期技术支持服务、电话热线服务、微信运维群服务和网站支持中心远程支持服务。

1. 浦东新区建交委所属单位光纤网络日常运维

浦东新区建交委所属单位光纤网络日常运维负责建交委所属各单位已经建成的光纤网络的日常运维管理，负责对相关各单位的计算机网络系统、客户端光纤网络线路、客户端光纤网络设备、客户端终端设备等进行日常远程检测、巡检和故障维护维修处理，以保障新区建交委系统光纤网络的稳定运行和畅通，保证各个信息化应用系统通过光纤网络能够正常运行。具体运维方式包括由运维公司派驻技术人员提供现场运维服务、定期巡查检测服务、各类技术支持服务、电话热线服务和网站支持中心远程支持服务。

1. 浦东新区建交委电子政务外网接入服务维护

浦东新区建交委电子政务外网接入服务维护主要是为新区建交委所属各单位接入新区电子政务外网提供服务，并对建交委光纤网络施工单位自建光纤网络管线实施日常运维管理，以保障新区建交委光纤网络接入新区政务外网的稳定运行和畅通，保证新区建交委电子政务外网接入服务和光纤网络施工单位自建光纤网络管线能够正常运行。包括：1）光纤接入服务及日常运维保障；2）分控中心光缆设备的运维；3）分控中心改扩建工程配套施工服务；4）分控中心管理IP地址、用户IP地址日常检测服务；5）专用光纤网络管线运维服务。具体运维方式包括由运维公司长期派驻技术人员提供现场运维服务、定期技术支持服务、电话热线服务、微信运维群服务和网站支持中心远程支持服务。

1. 浦东新区建交委电子政务资源系统整合和网站维护

浦东新区建交委电子政务资源系统整合和网站维护包含“浦东新区建交委政批协同管理平台及外网运行维护”和“浦东新区建交委电子政务资源系统整合和移动办公平台”。浦东新区建交委政批协同管理平台和浦东新区建交委电子政务资源系统整合维护项目是依托浦东新区建交委统一电子政务平台，涉及建管、房产、综交、民防等业务数据对接维护管理。维护内容包括数据接口日常维护、数据的及时维护更新服务以及与区级数据系统的数据交换服务；建交委网站以及委属子网站栏目的日常维护以及根据实际情况进行的二次定制开发。项目于2012年通过验收。

1. 浦东新区建交委集中财务监管系统（财务集中处理平台）

浦东新区建交委集中财务监管系统（财务集中处理平台）基于集中财务监管系统，于2019年进行核算软件升级。建设内容有原系统的按照新会计制度的升级改造，包括账务处理系统、固定资产管理系统、资金计划审批系统、电子报表系统。本次系统建成后，浦东新区建设和交通委员会以及下辖15家单位的会计核算中心均在系统中进行业务操作。15家单位90多人（涵盖财务人员、资产管理员、单位领导）每天在系统中进行会计核算、固定资产管理、报表查询及打印等业务操作。目前该系统已经正常运行四年，15家单位用户能够熟练在系统中进行业务办理。项目于2019年11月完成验收工作。

1. 浦东新区建交委WEB安全运行维护

浦东新区建交委WEB安全运行维护针对WEB的相关21个系统，应用安全状况进行定期巡检，及时发现运行异常，保障系统可靠运行。对服务范围内的系统安全运行情况进行监控和管理，及时掌握系统安全状况，反映信息系统资源的健康状况，创建一个可知可控的IT环境，从而保证系统的可靠、高效、持续、安全运行。保障服务范围内的云上业务系统的安全稳定运行，保证系统整体的服务能力，降低整体管理成本，提升业务系统对外的服务水平。同时根据日常安全维护的数据和记录，提供系统的整体建设规划和建议，更好的为系统建设提供有力的支持。

**9.2.3主要运维内容及技术要求**

**（1）工作内容一：建设工程类**

**1）现有设备描述**

| **序号** | **硬件设备名称** | **数量** | **具体技术参数** | **有效质保期**  **（截至本项目开标之日）** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 人工智能分析一体机 | 30 | 机架式（E5-2620V4×2/64G DDR3 ）GTX1080TI ×2 | 2023年12月 |  |
| 2 | 存储服务器 | 1 | 机架式48盘位；双64位多核处理器； | 2023年12月 |  |
| 3 | 存储运维服务器 | 1 | 机架式48盘位；双64位多核处理器； | 2023年12月 |  |
| 4 | 系统管理服务器 | 1 | E5-2620V2x2/8GB DDR3 | 2023年12月 |  |
| 5 | KVM | 2 | KVM切换器16口 17寸 | 2023年12月 |  |
| 6 | 24口交换机 | 1 | 三层交换机 | 2023年12月 |  |
| 7 | 路由器 | 1 | 千兆多WAN口企业级 | 2023年12月 |  |
| 8 | 机柜 | 3 | 服务器机柜 | 2023年12月 |  |
| 9 | 网线 | 2 | 六类非屏蔽网线 | 2023年12月 |  |
| 10 | 配线架 | 2 | 24口六类配线架（带模块） | 2023年12月 |  |
| 11 | UPS | 1 | 20 KVA | 2023年12月 |  |
| 12 | 空调系统 | 2 | 空调系统配12.5KW制冷的精密空调，一用一备 | 2023年12月 |  |
| 13 | 机房消防系统 | 1 | FM200 | 2023年12月 |  |

**2）运维工作的任务**

**①浦东新区重大工程建设信息管理系统**

* 提供浦东新区重大工程建设信息管理系统（项目推进APP系统）日常巡检服务，检查系统运行状态、使用效率，进行应用功能检测、安全检测、系统日志检查、系统和数据备份、并填写日常运维及巡检报告;
* 提供浦东新区重大工程建设信息管理系统、信息申报系统、项目推进督办APP系统的软件运维服务；
* 提供浦东新区重大工程建设信息管理系统（项目推进APP系统）相关功能的开发完善和部分新需求的开发实施；
* 提供浦东新区重大工程建设信息管理系统（项目推进APP系统）的数据共享服务，确保数据能共享到政务云。根据甲方要求，提供系统业务数据整理、数据检查和数据运维服务。

**②浦东新区建设工程智慧管理信息系统**

* 常规服务：全年接受用户的问题反馈，确定问题是系统Bug导致的，最迟2天内修改完毕；每个月对各个系统使用情况进行检查，确定运转是否正常；每月检查数据库数据备份情况，系统磁盘占用情况，对于可以预见的磁盘将满等常规维护问题，提前做好预防性措施；每月检查操作系统日志，杀毒软件更新扫描情况，确定系统安全性访问情况。
* 应急服务：当客户反馈系统出现无法访问等突发极端情况时，启动应急处置程序；
* 驻场服务：在系统运维期间提供1名工程师常驻浦东新区建交委现场维护，及时解决日常运行中出现的问题，对诊断发现的问题跟踪解决，保证系统维护和服务工作，做好日常维护、巡检等工作。
* 数据对接服务：提供基础数据接口，满足与第三方平台的数据对接，并根据对接需求的调整修改完善数据接口；
* 移动质监终端租赁服务：根据浦东新区建交委及委属单位浦东新区建设工程安全质量监督站的有关规定和要求，负责与中国电信股份有限公司及其所属公司或部门签署移动质监租赁服务协议，督促中国电信按服务协议完成相关服务。

**③浦东新区建设工程视频监控智能识别系统**

* 系统网络、硬件设备日常巡检服务，包括：检查机房网络、外网是否畅通，IP地址工作是否正常；检查网线信号是否正常，替换损坏、老化的网线；检查路由设备是否正常工作；检查交换机是否正常工作无暗灯；检查机房环境是否存在安全隐患；检查服务器电源是否正常；检查UPS保护是否正常工作。
* 系统软件日常巡检和运维服务，包括：检查服务器负载是否在正常范围；检查应用防火墙是否正常工作；检查外网访问日志是否正常记录；检查服务器操作日志是否正常；检查系统运行状态、使用效率，进行应用功能检测、安全检测、系统日志检查、系统和数据备份、并填写日常运维及巡检报告;
* 相关功能的开发完善和部分新需求的开发实施服务；
* 系统数据共享服务，配合完成涉及到视频监控智能系统的接口对接。

**3）运维工作的要求**

**Ⅰ 备份要求**

在采购人允许和严格遵守有关保密协议的前提下，中标人负责每月对系统进行备份，记录当前系统运行的各项参数，并根据用户要求提供系统恢复服务。备份采取热备份和冷备份相结合，确保系统和数据的安全。

**Ⅱ 系统整合和数据迁移要求**

中标人根据采购人要求,为采购人提供相关新系统的功能整合和数据迁移等服务。

**Ⅲ 运行环境的检查要求**

在对采购人回访过程中定期对采购人的软硬件运行环境进行检查。

**Ⅳ 网络安全要求**

中标人根据采购人要求,为采购人提供服务器操作系统定期升级、打补丁和杀毒防毒等技术支持和维护，为采购人提供防入侵、防攻击等基础安全防范策略与措施，确保系统安全、稳定和可靠地运行。

**Ⅴ 培训要求**

中标人根据采购人要求，定期为采购人提供运维管理和应用推进人员的培训服务。

**Ⅵ 应急管理要求**

中标人应具有完善的应急预案储备，为防范系统各种故障带来的风险，加强工作的主动性和预见性，最大限度地争取时间，减轻故障发生造成的损害，确保在故障发生时的应急工作高效有序地进行，制定应急预案。应急预案所指的故障是指严重影响系统运行的问题，包括硬件故障、操作系统故障、数据库系统故障、应用系统故障、病毒引起的故障、数据意外丢失或人为破坏、网络故障等。应急预案是系统出现故障时应急工作的重要参考指南。

中标人应具有应急工作小组，设组长一名，技术负责人一名，组员若干名。组长由采购人指定专人或为中标人为本项目专设的项目经理，负责应急工作小组的日常工作及故障出现时的组织协调工作；技术负责人由中标人指派，负责应急技术方案的确定工作，负责技术方案的实施；组员由采购人、中标人、硬件系统集成供应商技术人员等组成，负责系统的日常维护、定期巡检、故障接报、故障排除、文档保管等。

中标人应具有报告制度和通讯保障制度，故障发生或接到故障电话时，应急小组工作人员要准确记录有关内容，并及时报应急工作小组组长。涉及到系统、重要的计算机网络等不能工作时，须及时上报采购人。故障排除后，应急工作小组工作人员须及时向应急工作小组组长汇报，并填写故障处理记录。负责文档管理的工作人员须做好故障接报和排除记录的存档工作。应急工作小组工作人员须认真按照应急预案规定，履行各自职责，严格执行报告制度。故障排除中，参加故障排除工作的人员的手机应24小时开通，如遇手机故障，须提供其他能及时联络的方法。系统计算机骨干网络出现故障（系统不能运行或系统的响应速度过慢）时，若1小时内故障 未排除且在工作时间中，应急工作小组应通知涉及到的所有使用部门以便采取必要的措施。

中标人应具有处置原则和时间要求，故障发生后，所有的处理方案都须以系统最快恢复为首要原则。对于预案未提及的故障原因，等系统恢复正常后，通过保留现场的方式来进行分析、排查并补充至附件的预案集中。对发生在非工作时段的故障，可以考虑先进行一些故障处理的探索和试验，但以不影响下一工作时段系统正常运行为原则。当故障使一个或多个单位不能正常使用系统时，如在电话中不能解决问题，则应急工作小组人员从故障接报起1小时内赶到现场，进行故障的排查、会诊、分析，直至问题最后解决。除极端情况外（如不可抗力），对系统服务器端的故障（系统不能运行、响应速度过慢、常用功能无法使用等），故障排除时限为自故障接报起2小时内。除极端情况外，对集中部署的系统服务器端的故障（系统不能运行、响应速度过慢、常用功能不能使用等），故障排除时限为自故障接报起2小时内。除极端情况外，对系统所使用的计算机网络骨干网故障（网络不通、响应速度过慢等），故障排除时限为自故障接报起1小时内。

1. **工作内容二：交通运输类**

**1）现有设备描述**

| **序号** | **硬件设备名称** | **数量** | **具体技术参数** | **有效质保期**  **（截至本项目开标之日）** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 液晶大屏 | 2 | / | 2023年1月 |  |
| 2 | 电脑 | 5 | / | 2023年1月 |  |
| 3 | 服务器 | 2 | / | 2023年1月 |  |
| 4 | 磁盘阵列 | 1 | / | 2023年1月 |  |
| 5 | 蓝牙探测终端SITI-JZ01 | 3 | 处理器：ARM·CortexM4·32 位处理器 | 2023年12月 |  |
| 6 | 蓝牙定位模块SITI-ZD40 | 18 | 支持蓝牙4.0协议;发射功率0dBm/-20·dBm;覆盖范围最大可达80米 | 2023年12月 |  |
| 7 | 高清一体化云台摄像机 | 2 | 解析度：200万像素  成像器件：CMOS  有效像素：PAL:1920(H)X1080(V) | 2024年3月 |  |
| 8 | 网络硬盘录像机 | 2 | 7寸TFT-LED台式显示器；接口：2路AV视频输入（无电源适配器、无音频输入）  屏幕长宽比:16:9 | 2024年3月 |  |
| 9 | 硬盘存储 | 2 | 硬盘：支持大容量2.5寸硬盘（最大2T）SD卡：1张大容量SD卡录像，最大支持128G, 可以支持同步子码流录像，保障数据的安全 | 2024年3月 |  |
| 10 | 无线数据接收与传输 | 2 | 支持内置G无线传输功能, WCDMA, CDMA2000,TD-SCDMA兼容GPRS, EDGE；  可内置4G无线传输功能, TDD-LTE, FDD-LTE | 2024年3月 |  |
| 11 | 4G数据传输 | 2 | 内置4G无线传输功能, TDD-LTE, FDD-LTE | 2024年3月 |  |
| 12 | 定位 | 2 | 支持内置GPS / BD模块，可上报部标平台 | 2024年3月 |  |
| 13 | 车载显示器 | 2 | 视频输入：4CH× 1080P 4CH×1080N 4CH×720P 4CH×D1 2CH×1080P 2CH×720P 2CH×720P+2CH×D1 2CH×1080P+2CH×720P 2CH×1080P+2CH×D1  视频输出：1路复合视频输出+可选VGA输出, 1.0Vp-p, 75Ω, 支持1路全屏和4/9路分割 | 2024年3月 |  |
| 14 | 无线路由器 | 54 | 工业级  型号：CM520 Version | 2024年3月 |  |
| 15 | 华为路由器 | 3 | 型号：HG8240 | 2023年1月 |  |
| 16 | 光猫 | 4 | 电信 | 2023年1月 |  |
| 17 | 电信3G物联网卡 | 50 | 电信 | 2025年8月 |  |
| 18 | 控制板 | 107 | CFSCAN V3FA | 2025年8月 |  |
| 19 | 工控机 | 6 | FPC-7604 磐仪 | 2025年8月 |  |
| 20 | 服务器 | 1 | HP ProLiant DL388p Gen8 | 2025年8月 |  |
| 21 | 防火墙 | 1 | H3CF1000-AK115  （192.168.1.1/24） | 2025年8月 |  |
| 22 | 交换机 | 2 | H4C 5500 | 2025年8月 |  |
| 23 | LED显示屏 | 6 | 全彩、像素间距12mm | \ |  |
| 24 | 控制计算机 | 6 | i3/4G/64SSD | \ |  |

**2）运维工作的任务**

**①浦东新区内河海事智能化综合信息管理平台**

* 软件运行情况定期跟踪维护，Bug修正；
* 服务器设备硬件运作情况定期跟踪，故障维修支持；
* 浦东航务管理署，川沙、惠南分站等各类人员操作培训、答疑解惑；
* 川杨河、浦东运河两岸视频监控探头日常巡检工作。

**②浦东新区公交候车亭站杆站牌管理系统**

* 为浦东新区建交委提供系统日常维护，软件功能调整、升级、优化、完善；
* 每月定期备份系统数据，每天检查系统运行状态；
* 每天对数据进行更新；
* 现场的线路轨迹、站点坐标等数据采集与维护；
* 对用户反馈的软件系统问题进行快速处理解决；
* 定期对系统使用人进行培训及对用户提出操作疑惑进行指导培训。

**③浦东新区城市共享单车智慧监管平台**

* 提供浦东新区城市共享单车智慧监管平台软件日常巡检和运维服务，检查系统运行状态、使用效率，进行应用功能检测、安全检测、系统日志检查、系统和数据备份、并填写日常运维及巡检报告;
* 提供浦东新区城市共享单车智慧监管平台相关功能的开发完善和部分新需求的开发实施；
* 提供浦东新区城市共享单车智慧监管平台的数据共享服务，配合完成涉及到共享单车智慧监管平台的接口对接。

1. **陆家嘴金融城停车引导系统**

**a通信系统运维**

* 提供现场派驻工程师，定期清洁设备箱体机柜，总协调与运营商线路业务处理：开通，拆机，扩展，调试，跳线，更换设备端口，临时性网络设置更改等工作。
* 系统的日常使用，如根据用户需求提前做好使用平台。对重要节点处理做线路上的双备份或双路由处理。
* 主动发现故障，当场响应并对故障进行分析处理，原则上第一时间用相应备品备件替换故障设备，如现场派驻工程师无法解决故障，立即派遣相关技术人员进行远端技术支持；远端技术支持在30分钟内无法解决问题时，要求技术人员在1小时内赶赴现场排障，根据现场的实际情况，在最短时间内解决问题，最大限度地减少系统的故障时间，使系统能在最短时间内恢复正常运行，处理完毕后以书面形式向甲方提供运营维护保障故障登记表。
* 维护工作内容以周报形式递交用户，抢修检修工作用户以工单形式递交给供应商项目经理，处理工作任务完成后以纸质或邮件方式递交。
* 运营维护保障服务到期前一周，给予后续的管理人员一次免费培训，培训完成后移交系统的技术手册、维护资料。

**b信息发布系统运维**

* 信息发系统在前端有1级发布屏6台，2级、2.5级和3级发布屏58块，以及系统配套设备。
* 提供现场派驻工程师，每天巡检系统设备，查看显示屏是否正常显示图像或字幕，并定期针对设备进行清洁及加固工作，避免积灰、固定件松动影响设备工作性能。
* 运营维护保障期间内为用户升级系统，扩展后续应用（硬件及软件）。
* 定时现场系统巡检（每工作日一次）每个显示屏，提前发现故障隐患，确认工作正常，每周一次对设备进行清洁。
* 发生故障或接到用户投诉报修后，当场响应并对故障进行分析处理，原则上第一时间用相应备品备件替换故障设备，如现场派驻工程师无法解决故障，立即派遣相关技术人员进行远端技术支持；远端技术支持在30分钟内无法解决问题时，要求技术人员在1小时内赶赴现场排障，根据现场的实际情况，在最短时间内解决问题，最大限度地减少系统的故障时间，使系统能在最短时间内恢复正常运行，处理完毕后以书面形式向用户提供运营维护保障故障登记表。
* 应急故障响应，在规定的时间内，统筹协调，30分钟内电话响应故障，60分钟内赶到现场，24小时内，排除故障，硬件自然损坏，采用备品备件替换；人为故意破坏或不可抗外力损坏设备，保留现场取证拍照，报备用户后，进行技术修复和调测。
* 运营维护保障服务到期前一周，给予后续的管理人员一次免费培训，培训完成后移交系统的技术手册、维护资料。
* 设备发生故障时，电话通知每周7天×24小时即时响应；
* 配合陆家嘴金融城停车诱导系统管理平台测试，负责中心机房的日常维护工作。
* 维护工作内容以周报形式递交用户，抢修检修工作用户以工单形式递交给对应项目经理，处理工作任务完成后项目经理以纸质或邮件方式递交。

**⑤浦东新区机动车维修行业协同监管平台**

* 提供浦东新区机动车维修行业协同监管平台软件日常巡检和运维服务，检查系统运行状态、使用效率，进行应用功能检测、安全检测、系统日志检查、系统和数据备份、并填写日常运维及巡检报告;
* 提供浦东新区机动车维修行业协同监管平台相关功能的开发完善和部分新需求的开发实施；
* 提供浦东新区机动车维修行业协同监管平台的数据共享服务，配合完成涉及到机动车维修行业协同监管平台的接口对接。

**3）运维工作的要求**

**Ⅰ 备份要求**

在采购人允许和严格遵守有关保密协议的前提下，中标人负责每月对系统进行备份，记录当前系统运行的各项参数，并根据用户要求提供系统恢复服务。备份采取热备份和冷备份相结合，确保系统和数据的安全。

**Ⅱ 系统整合和数据迁移要求**

中标人根据采购人要求,为采购人提供相关新系统的功能整合和数据迁移等服务。

**Ⅲ 运行环境的检查要求**

在对采购人回访过程中定期对采购人的软硬件运行环境进行检查。

**Ⅳ 网络安全要求**

中标人根据采购人要求,为采购人提供服务器操作系统定期升级、打补丁和杀毒防毒等技术支持和维护，为采购人提供防入侵、防攻击等基础安全防范策略与措施，确保系统安全、稳定和可靠地运行。

**Ⅴ 培训要求**

中标人根据采购人要求，定期为采购人提供运维管理和应用推进人员的培训服务。

**Ⅵ 应急管理要求**

中标人应具有完善的应急预案储备，为防范系统各种故障带来的风险，加强工作的主动性和预见性，最大限度地争取时间，减轻故障发生造成的损害，确保在故障发生时的应急工作高效有序地进行，制定应急预案。应急预案所指的故障是指严重影响系统运行的问题，包括硬件故障、操作系统故障、数据库系统故障、应用系统故障、病毒引起的故障、数据意外丢失或人为破坏、网络故障等。应急预案是系统出现故障时应急工作的重要参考指南。

中标人应具有应急工作小组，设组长一名，技术负责人一名，组员若干名。组长由采购人指定专人或为中标人为本项目专设的项目经理，负责应急工作小组的日常工作及故障出现时的组织协调工作；技术负责人由中标人指派，负责应急技术方案的确定工作，负责技术方案的实施；组员由采购人、中标人、硬件系统集成供应商技术人员等组成，负责系统的日常维护、定期巡检、故障接报、故障排除、文档保管等。

中标人应具有报告制度和通讯保障制度，故障发生或接到故障电话时，应急小组工作人员要准确记录有关内容，并及时报应急工作小组组长。涉及到系统、重要的计算机网络等不能工作时，须及时上报采购人。故障排除后，应急工作小组工作人员须及时向应急工作小组组长汇报，并填写故障处理记录。负责文档管理的工作人员须做好故障接报和排除记录的存档工作。应急工作小组工作人员须认真按照应急预案规定，履行各自职责，严格执行报告制度。故障排除中，参加故障排除工作的人员的手机应24小时开通，如遇手机故障，须提供其他能及时联络的方法。系统计算机骨干网络出现故障（系统不能运行或系统的响应速度过慢）时，若1小时内故障未排除且在工作时间中，应急工作小组应通知涉及到的所有使用部门以便采取必要的措施。

中标人应具有处置原则和时间要求，故障发生后，所有的处理方案都须以系统最快恢复为首要原则。对于预案未提及的故障原因，等系统恢复正常后，通过保留现场的方式来进行分析、排查并补充至附件的预案集中。对发生在非工作时段的故障，可以考虑先进行一些故障处理的探索和试验，但以不影响下一工作时段系统正常运行为原则。当故障使一个或多个单位不能正常使用系统时，如在电话中不能解决问题，则应急工作小组人员从故障接报起1小时内赶到现场，进行故障的排查、会诊、分析，直至问题最后解决。除极端情况外（如不可抗力），对系统服务器端的故障（系统不能运行、响应速度过慢、常用功能无法使用等），故障排除时限为自故障接报起2小时内。除极端情况外，对集中部署的系统服务器端的故障（系统不能运行、响应速度过慢、常用功能不能使用等），故障排除时限为自故障接报起2小时内。除极端情况外，对系统所使用的计算机网络骨干网故障（网络不通、响应速度过慢等），故障排除时限为自故障接报起1小时内。

**（3）工作内容三：住保物业类**

1）现有设备描述

无。

**2）运维工作的任务**

**①浦东新区大型居住社区及保障性住房精细化管理平台**

* 系统日常维护，软件功能调整、升级、优化、完善。
* 每月定期备份系统数据，每天检查系统运行状态。
* 对客户反馈的软件系统问题进行快速处理解决。
* 定期对客户进行培训及对客户提出操作疑惑进行指导培训。

**3）运维工作的要求**

**Ⅰ 备份要求**

在采购人允许和严格遵守有关保密协议的前提下，中标人负责每月对系统进行备份，记录当前系统运行的各项参数，并根据用户要求提供系统恢复服务。备份采取热备份和冷备份相结合，确保系统和数据的安全。

**Ⅱ 系统整合和数据迁移要求**

中标人根据采购人要求,为采购人提供相关新系统的功能整合和数据迁移等服务。

**Ⅲ 运行环境的检查要求**

在对采购人回访过程中定期对采购人的软硬件运行环境进行检查。

**Ⅳ 网络安全要求**

中标人根据采购人要求,为采购人提供服务器操作系统定期升级、打补丁和杀毒防毒等技术支持和维护，为采购人提供防入侵、防攻击等基础安全防范策略与措施，确保系统安全、稳定和可靠地运行。

**Ⅴ 培训要求**

中标人根据采购人要求，定期为采购人提供运维管理和应用推进人员的培训服务。

**Ⅵ 应急管理要求**

中标人应具有完善的应急预案储备，为防范系统各种故障带来的风险，加强工作的主动性和预见性，最大限度地争取时间，减轻故障发生造成的损害，确保在故障发生时的应急工作高效有序地进行，制定应急预案。应急预案所指的故障是指严重影响系统运行的问题，包括硬件故障、操作系统故障、数据库系统故障、应用系统故障、病毒引起的故障、数据意外丢失或人为破坏、网络故障等。应急预案是系统出现故障时应急工作的重要参考指南。

中标人应具有应急工作小组，设组长一名，技术负责人一名，组员若干名。组长由采购人指定专人或为中标人为本项目专设的项目经理，负责应急工作小组的日常工作及故障出现时的组织协调工作；技术负责人由中标人指派，负责应急技术方案的确定工作，负责技术方案的实施；组员由采购人、中标人、硬件系统集成供应商技术人员等组成，负责系统的日常维护、定期巡检、故障接报、故障排除、文档保管等。

中标人应具有报告制度和通讯保障制度，故障发生或接到故障电话时，应急小组工作人员要准确记录有关内容，并及时报应急工作小组组长。涉及到系统、重要的计算机网络等不能工作时，须及时上报采购人。故障排除后，应急工作小组工作人员须及时向应急工作小组组长汇报，并填写故障处理记录。负责文档管理的工作人员须做好故障接报和排除记录的存档工作。应急工作小组工作人员须认真按照应急预案规定，履行各自职责，严格执行报告制度。故障排除中，参加故障排除工作的人员的手机应24小时开通，如遇手机故障，须提供其他能及时联络的方法。系统计算机骨干网络出现故障（系统不能运行或系统的响应速度过慢）时，若1小时内故障未排除且在工作时间中，应急工作小组应通知涉及到的所有使用部门以便采取必要的措施。

中标人应具有处置原则和时间要求，故障发生后，所有的处理方案都须以系统最快恢复为首要原则。对于预案未提及的故障原因，等系统恢复正常后，通过保留现场的方式来进行分析、排查并补充至附件的预案集中。对发生在非工作时段的故障，可以考虑先进行一些故障处理的探索和试验，但以不影响下一工作时段系统正常运行为原则。当故障使一个或多个单位不能正常使用系统时，如在电话中不能解决问题，则应急工作小组人员从故障接报起1小时内赶到现场，进行故障的排查、会诊、分析，直至问题最后解决。除极端情况外（如不可抗力），对系统服务器端的故障（系统不能运行、响应速度过慢、常用功能无法使用等），故障排除时限为自故障接报起2小时内。除极端情况外，对集中部署的系统服务器端的故障（系统不能运行、响应速度过慢、常用功能不能使用等），故障排除时限为自故障接报起2小时内。除极端情况外，对系统所使用的计算机网络骨干网故障（网络不通、响应速度过慢等），故障排除时限为自故障接报起1小时内。

**（4）工作内容四：硬件网络类**

**1）现有设备描述**

| **序号** | **硬件设备名称** | **数量** | **具体技术参数** | **有效质保期**  **（截至本项目开标之日）** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 台式机 | 111 | Dell 9020、DELL 9010、DELL 990、DELL 960、DELL 7060、DELL 745、DELL 5050、DELL 5080、DELL 7050、方正M530、联想910T、联想8500T、秉时ZY-XMD10-R04H05 | 2023年1月 |  |
| 2 | 台式机 | 84 | 联想M610B | 2024年12月 |  |
| 3 | 台式机 | 54 | 东海XTD30-730 | 2023年12月 |  |
| 4 | 打印机 | 78 | HP400、HP5200l、Hpcp5225、HP1020、HP1020、HP1536dnf、HP M1216NFH、  HP136MFP、HP M226DN、HP M227FDN、HP M403DN、HP P2015、HP PRO M181FW、HP M401DN、惠普7500、佳能LBP3108、佳能LBP3370、佳能LBP611CN、佳能LBP9100、佳能MF246DN、佳能MF633CDW、佳能MF8250CN等 | 2023年1月 |  |
| 5 | 扫描仪 | 35 | 富士通、惠普2000S2 | 2023年1月 |  |
| 6 | 笔记本电脑 | 14 | DELL E7450、DELL E6400、DELL D630、DELL P41G、DELL XPS13 | 2023年1月 |  |
| 7 | UPS主机 | 1 | 山特 3C3 PRO-40KS | 2023年1月 |  |
| 8 | 交换机 | 19 | DELL R430、  DELL R440、  DELL R720、  DELL R730、  DELL R910、  台式服务器 | 2023年1月 |  |
| 9 | 交换机等网络设备 | 18 | Cisco 3700、  Ruijie S2952、  华三 S3600、  思科3750、  华为S5130、  Ruijie S7804、  Ruijie RSR30、  DELL 2608、  Ruijie S2928、  华为 USG6000、  Ruijie S7804、  华为 s6730、  亿联 YMS2000、  思科 4507R | 2023年1月 |  |
| 10 | 存储设备 | 10 | DELL AMP01、  DELL MD3200i、  DEll 3800f、  DELL 4024、  DELL MD3800i、  DELL M4012 | 2023年1月 |  |

**2）运维工作的任务**

**①浦东新区建交委机关信息化硬件维护**

* 对建交委机关正常在用的IT固定资产设备的日常维护、保养、检测、故障分析、维修、部件更换、更新替换、安装调试；
* 对部分IT固定资产设备的更新改造、功能增加和扩充；
* 购置及更换各类IT固定资产设备、备品备件、IT类低值易耗品和耗材；（设备购置费用由用户承担）；
* 根据用户要求，为用户提供核心硬件设备日常保养维护计划，经甲方同意后组织实施；
* 提供核心硬件设备的易损零配件，以便故障发生时及时进行更换维修；
* 为用户下属单位提供信息化硬件设备的运行维护维修方案、核心硬件设备的故障诊断和应急维修服务，维护维修实施过程中，如需要更换关键零器件或部件，更换的关键零器件或部件费用由用户下属单位自行负责。

**②浦东新区建交委所属单位光纤网络日常运维**

* 为用户所属各单位至委机关的主干光线网络系统提供例行巡检服务、定期维护维修保养服务、一般故障检测排除服务和主干光纤意外中断等重大故障的抢修服务；
* 根据用户要求，为用户所属单位提供主干光纤网络系统的日常运行维护管理工作；
* 根据用户要求，为用户提供光纤网络功能提升、带宽扩容和部分单位光纤网络主干线迁移和新增光纤网络的缚设、政务外网接入以及政务外网开通等实施服务。

③浦东新区建交委电子政务外网接入服务维护

* 负责在电信等网络运营商有关服务内容完成且符合建交委要求后，根据有关规定和要求，直接向相关运营商支付本年度政务外网接入租赁费。
* 负责建交委所属各单位已经建成的光纤网络接入新区电子政务外网的日常运维管理，以保障新区建交委系统光纤网络接入政务外网的稳定运行和畅通，保证建交委租赁电信运营商的光纤网络能够正常运行。

**3）运维工作的要求**

**Ⅰ 系统现场技术支持和维护**

安排1名硬件设备专业维修维护人员常驻建交委，提供现场全面的技术支持和专业服务，包括日常例行设备运行情况的实时监控、检查，故障诊断与维修，定期维护保养和应急抢修，日常运维及巡检报告填写。

**Ⅱ 应急管理要求**

中标人应具有完善的应急预案储备，为防范系统各种故障带来的风险，加强工作的主动性和预见性，最大限度地争取时间，减轻故障发生造成的损害，确保在故障发生时的应急工作高效有序地进行，制定应急预案。应急预案所指的故障是指严重影响系统运行的问题，包括硬件故障、操作系统故障、数据库系统故障、应用系统故障、病毒引起的故障、数据意外丢失或人为破坏、网络故障等。应急预案是系统出现故障时应急工作的重要参考指南。

中标人应具有应急工作小组，设组长一名，技术负责人一名，组员若干名，包含驻场人员。组长由采购人指定专人或为中标人为本项目专设的项目经理，负责应急工作小组的日常工作及故障出现时的组织协调工作；技术负责人由中标人指派，负责应急技术方案的确定工作，负责技术方案的实施；组员由采购人、中标人、硬件系统集成供应商技术人员等组成，负责日常维护、定期巡检、故障接报、故障排除、文档保管等。

中标人应具有报告制度和通讯保障制度，故障发生或接到故障电话时，应急小组工作人员要准确记录有关内容，并及时报应急工作小组组长。涉及到系统、重要的计算机网络等不能工作时，须及时上报采购人。故障排除后，应急工作小组工作人员须及时向应急工作小组组长汇报，并填写故障处理记录。负责文档管理的工作人员须做好故障接报和排除记录的存档工作。应急工作小组工作人员须认真按照应急预案规定，履行各自职责，严格执行报告制度。故障排除中，参加故障排除工作的人员的手机应24小时开通，如遇手机故障，须提供其他能及时联络的方法。若1小时内故障未排除且在工作时间中，应急工作小组应通知涉及到的所有使用部门以便采取必要的措施。

中标人应具有处置原则和时间要求，故障发生后，所有的处理方案都须以系统最快恢复为首要原则。对于预案未提及的故障原因，等系统恢复正常后，通过保留现场的方式来进行分析、排查并补充至附件的预案集中。对发生在非工作时段的故障，可以考虑先进行一些故障处理的探索和试验，但以不影响下一工作时段系统正常运行为原则。当故障使一个或多个单位不能正常使用系统时，如在电话中不能解决问题，则应急工作小组人员从故障接报起1小时内赶到现场，进行故障的排查、会诊、分析，直至问题最后解决。除极端情况外（如不可抗力），对系统服务器端的故障（系统不能运行、响应速度过慢、常用功能无法使用等），故障排除时限为自故障接报起2小时内。除极端情况外，对集中部署的系统服务器端的故障（系统不能运行、响应速度过慢、常用功能不能使用等），故障排除时限为自故障接报起2小时内。除极端情况外，对系统所使用的计算机网络骨干网故障（网络不通、响应速度过慢等），故障排除时限为自故障接报起1小时内。

**（5）工作内容五：综合类**

1）现有设备描述

无。

**2）运维工作的任务**

**①浦东新区建交委电子政务资源系统整合和网站维护**

* 业务模块运维，包括：保障建交委以及15家委属单位业务模块的正常运行，包含值班安排、用车申请、材料上报、文件交换、考勤功能，办文意见反馈等功能模块；日常维护建交委以及委属单位相关模块的角色信息、权限分配的调整等工作；提供技术支持热线，提供线上以及现场的支持、指导；
* 移动办公平台运维，包括：保障建交委移动办公平台的运行，包含：公文办理，内部邮件，短信中心，通讯录，日程安排，通知通告模块；提供移动办公帐号权限开通日常维护工作；提供技术支持热线，提供线上以及现场的支持、指导；
* 功能完善，包括：根据需求调整各业务模块流程的流程、表单设置；根据需求配置建交委与委属单位的相关业务模块。

**②浦东新区建交委集中财务监管系统（财务集中处理平台）**

* 日常运维主要有：日常巡检，包括检查系统运行状态、使用效率，进行应用功能检测、安全检测、系统日志检查、系统和数据备份、并填写日常运维及巡检报告；日常运行维护管理；开发完善浦东新区建交委集中财务监管系统（财务集中处理平台）相关功能；提供用户所属单位由建设单位开发完成的浦东新区建交委集中财务监管系统（财务集中处理平台）功能和运维服务。

**③浦东新区建交委WEB安全运行维护**

* 定期对建交委所有部署在政务云上的WEB应用的系统进行审计分析和安全监测，结合应用系统的漏洞情况进行分析，对高风险项协助用户和应用系统运维单位进行安全整改及安全设备策略优化；
* 根据用户要求为用户方人员提供网络安全培训，提高网络安全意识；
* 根据用户要求及应急响应预案，每年开展一次应急演练；
* 在重大关键节点时期提供安全保障服务（重保）及应急保障工作；
* 根据用户要求，提供书面或电子安全服务报告。

**3）运维工作的要求**

**Ⅰ 系统现场技术支持和维护要求**

经采购人和中标人客服中心确认问题原因或是采购人修改意见后，根据客服中心实施计划安排的时间前往现场解决。根据采购人要求，中标人可安排技术人员到现场提供支持和维护服务。

**Ⅱ远程电话支持服务要求**

由中标人提供技术支持电话。

**Ⅲ网络远程支持服务要求**

电子邮件服务支持：提供对已有软件模块质量问题的网络远程支持服务。

**Ⅳ 应急管理要求**

中标人应具有完善的应急预案储备，为防范系统各种故障带来的风险，加强工作的主动性和预见性，最大限度地争取时间，减轻故障发生造成的损害，确保在故障发生时的应急工作高效有序地进行，制定应急预案。应急预案所指的故障是指严重影响系统运行的问题，包括硬件故障、操作系统故障、数据库系统故障、应用系统故障、病毒引起的故障、数据意外丢失或人为破坏、网络故障等。应急预案是系统出现故障时应急工作的重要参考指南。

中标人应具有应急工作小组，设组长一名，技术负责人一名，组员若干名。组长由采购人指定专人或为中标人为本项目专设的项目经理，负责应急工作小组的日常工作及故障出现时的组织协调工作；技术负责人由中标人指派，负责应急技术方案的确定工作，负责技术方案的实施；组员由采购人、中标人、硬件系统集成供应商技术人员等组成，负责系统的日常维护、定期巡检、故障接报、故障排除、文档保管等。

中标人应具有报告制度和通讯保障制度，故障发生或接到故障电话时，应急小组工作人员要准确记录有关内容，并及时报应急工作小组组长。涉及到系统、重要的计算机网络等不能工作时，须及时上报采购人。故障排除后，应急工作小组工作人员须及时向应急工作小组组长汇报，并填写故障处理记录。负责文档管理的工作人员须做好故障接报和排除记录的存档工作。应急工作小组工作人员须认真按照应急预案规定，履行各自职责，严格执行报告制度。故障排除中，参加故障排除工作的人员的手机应24小时开通，如遇手机故障，须提供其他能及时联络的方法。系统计算机骨干网络出现故障（系统不能运行或系统的响应速度过慢）时，若1小时内故障未排除且在工作时间中，应急工作小组应通知涉及到的所有使用部门以便采取必要的措施。

中标人应具有处置原则和时间要求，故障发生后，所有的处理方案都须以系统最快恢复为首要原则。对于预案未提及的故障原因，等系统恢复正常后，通过保留现场的方式来进行分析、排查并补充至附件的预案集中。对发生在非工作时段的故障，可以考虑先进行一些故障处理的探索和试验，但以不影响下一工作时段系统正常运行为原则。当故障使一个或多个单位不能正常使用系统时，如在电话中不能解决问题，则应急工作小组人员从故障接报起1小时内赶到现场，进行故障的排查、会诊、分析，直至问题最后解决。除极端情况外（如不可抗力），对系统服务器端的故障（系统不能运行、响应速度过慢、常用功能无法使用等），故障排除时限为自故障接报起2小时内。除极端情况外，对集中部署的系统服务器端的故障（系统不能运行、响应速度过慢、常用功能不能使用等），故障排除时限为自故障接报起2小时内。除极端情况外，对系统所使用的计算机网络骨干网故障（网络不通、响应速度过慢等），故障排除时限为自故障接报起1小时内。

中标人应具有应急培训及演习安排，使应急人员与采购人熟悉各类已知故障的现象，掌握故障恢复预案中的基本内容，使应急人员具有应急意识和解决各类故障的基本知识和技能。应急演习由采购人与中标人共同组织，应急工作小组负责预演方案的制定和具体实施，应急工作小组成员须无条件参加。预演结束后，相关人员须对演习的效果、取得的经验和存在问题等进行评价，并对应急预案进行完善和改进。

**10 人员及设备要求**

**10.1人员要求**

投标人为本项目提供的项目组所有人员为本单位职工（在投标文件中提供运维服务团队人员近3个月内的在职证明材料），且为该项目施工现场的实际操作者。

本项目服务团队人员要求36人，其中项目经理2人（进行AB角备份），高级技术服务人员10人，中级技术服务人员11人，通信与网络分管负责人3人，配电专业分管负责人2人，驻场服务人员4人、外场服务人员4名；未经采购人同意，中标人不得调换或撤离上述人员，如采购人认为有必要，可要求中标人对上述人员中的部分人员作出更好的调整。

本项目中人员岗位要求（但不仅限于）详见下表。

**人员配备一览表**

| **序号** | **岗位名称** | **建议配置**  **岗位人数** | **基本要求** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 项目经理 | 2 | 项目经理为本项目专门设置，分别支撑保障对应的工作内容；参与制定工作内容的项目日常管理活动，网络信息技术工作五年以上（含）的经验，具有计算机技术与软件专业技术资格高级职称证书（由人力资源和社会保障相关主管部门颁证）。不超过法定退休年龄，不兼职本项目以外的其他项目工，驻场服务。如有相关资格证书请在投标文件中提供。 |  |
| 2 | 高级技术服务人员 | 10 | 应具有网络信息技术工作三年以上（含）的经验，高级工程师职称（或相当于高级）。包括但不限于以下负责人：监测服务负责人、漏洞扫描负责人、主机威胁监测负责人、应急演练负责人、重保负责人、网络安全现场检查负责人、主机防病毒负责人、等级保护测评负责人、综合监管平台负责人和外场检查负责人，各一名。 |  |
| 3 | 中级技术服务人员 | 11 | 具有网络信息技术工作三年以上（含）的经验，具有中级工程师或以上职称（或相当于中级）。 |  |
| 4 | 通信与网络分管负责人 | 3 | 具有相关工作经验，具备信息系统项目管理师高级职称证书（由人力资源和社会保障相关主管部门颁证）,如有请提供通信与广电专业或机电专业从业证明等证明材料。 |  |
| 5 | 配电专业分管负责人 | 2 | 具有三年以上（含）相关工作经验，具备信息系统项目管理师高级职称证书（由人力资源和社会保障相关主管部门颁证），如有请提供配电或电力相关专业中级或以上职称等证明材料。 |  |
| 6 | 驻场服务人员 | 4 | 具有专业领域相关职称，具有网络信息技术工作两年以上（含）的经验，具备独立开展网络信息服务工作的能力。 |  |
| 7 | 外场服务人员 | 4 | 具有相关工作经验，具备独立开展外场设备维护服务工作的能力。服务人员具有服务内容所需要的中级职称（或相当于中级）和作业证。 |  |
|  | 合计 | 36 |  |  |

备注：本次投标人提供人员应为该单位在编员工，由本单位为其缴纳社会保障资金，若为派遣制或其他用工方式，需在用合同中明确为本单位工作且缴纳社会保障资金正常。在投标文件中提供近3个月内的在职证明材料。

**10.2设备要求**

投标人在实施本项目时，配备能完成本项目的相关材料、制品、设备、车辆等。

（1） 本项目所有材料、设备，由中标人自行解决，相关费用包含在报价中。

（2） 本项目所用的材料、制品、设备等，供货单位送达施工现场后，由中标人负责办理验收交割手续，并负责日常保管工作。

**10.3运维办公场所要求**

投标人在中标通知书发出之日起30日内到达用户方指定的运维办公场所。

**11安全生产、文明施工（安装）与环境保护要求**

11.1投标人应具备上海市或有关行业管理部门规定的在本市进行相关安装、调试服务所需的资质（包括国家和本市各类专业工种持证上岗要求）、资格和一切手续（如有的话），由此引起的所有有关事宜及费用由投标人自行负责。

11.2在项目实施期间为确保安装作业区域及周围环境的整洁和不影响其他活动正常进行，中标人应严格执行国家与上海市有关安全文明施工（安装）管理的法律、法规和政策，积极主动加强和落实安全文明施工（安装）及环境保护等有关管理工作，并按规定承担相应的费用。中标人若违反规定野蛮施工、违章作业等原因造成的一切损失和责任由中标人承担。

11.3中标人在项目实施期间，必须遵守国家与上海市各项有关安全作业规章、规范与制度，建立动用明火申请批准制度，安全用电等制度，确保杜绝各类事故的发生。

11.4中标人现场设备安装负责人应具有专业证书，安装人员必须持证上岗。中标人应对设备安装、调试期间自身和第三方安全与财产负责。

11.5中标人在组织项目实施时必须按安装施工计划协调好现场施工（安装）工作，在项目验收合格移交前对到场货物承担保管责任。中标人在项目实施期间必须保护好施工区域内的环境和原有建筑、装饰与设施，保证环境和原有建筑、装饰与设施完好。

11.6各投标人在投标文件中要结合本项目的特点和采购人上述的具体要求制定相应的安全文明施工（安装）和安全生产管理措施，同时应适当考虑购买自己员工和第三方责任保险，并在报价措施费中列支必须的费用清单。

**12运维质量和考核管理要求**

**12.1运维质量要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **类别** | **指标项** | **指标值** |
| 信息/网络安全 | 主动发现病毒、漏洞等网络安全问题，及时进行处理 | 不造成通报 |
| 对于大数据中心、第三方安全技术公司等单位网络安全问题通知，应立即进行处置 | 不造成重大影响 |
| 运维用户满意 | 用户对运维项目的正常运行、功能模块、效率及便捷性、安全性能、运行稳定性、故障处理响应速度及结果、操作培训、服务水平及保障能力、总体评价等方面的评价情况 | 总体满意 |
| 运维质量保障 | 保证数据更新、Bug修复和需求变更等运维服务的及时性和有效性 | 根据工作量双方协商承诺完成时间并按时完成 |
| 运维总结文档 | 本年度运维工作总结的书写情况（含①运维项目概述、②运维内容及总结、③考核指标完成情况、④系统故障情况分析、⑤下年度运维计划、⑥运维软硬件设备清单、⑦运维记录七项内容） | 专家验收通过 |

**12.2考核管理要求**

**12.2考核管理要求**

（1）年度由采购人组织进行专家运维考核评估评分，总分100分，含信息/网络安全考核、运维用户满意考核、运维质量保障考核、运维总结文档考核四项内容，分值分别为40分、15分、20分、25分。

（2）信息/网络安全

乙方主动发现病毒、漏洞等网络安全问题，及时进行处理并未造成通报，不予扣分。对于大数据中心、第三方安全技术公司等单位发出的信息/网络安全问题通知，立即进行处置，未造成重大影响的，每次扣5分。对于大数据中心、第三方安全技术公司等单位发出的信息/网络安全问题通知，未及时进行处置或者立即进行处置但造成重大影响或被通报的，扣40分。

（3）运维用户满意

以问卷调查形式，调查用户对运维项目的正常运行、功能模块、效率及便捷性、安全性能、运行稳定性、故障处理响应速度及结果、操作培训、服务水平及保障能力、总体评价等方面的评价情况。满意度采用“五等级制”题目，由“很满意”、“较满意”、“一般”、“不满意”和“很不满意”等五个类似组合选项组成。最终得出的满意度按照【（选择“很满意”样本数+“较满意”样本数×0.8+“一般”样本数×0.6+“不太满意”×0.4+“很不满意”×0.2）/总样本数×100%】计算得出分数。

（4）运维质量保障

运维故障中，一般故障2小时解决，未达要求的每次扣2分；重大故障6小时解决，未达要求的每次扣5分。其他运维需求根据工作量双方协商承诺完成时间，超过协商时间未完成的，应书面说明原因，甲方对原因说明不予认同的，每次扣5分。

（5）运维总结文档

由专家对本年度运维工作总结的书写情况（含①运维项目概述、②运维内容及总结、③考核指标完成情况、④系统故障情况分析、⑤下年度运维计划、⑥运维软硬件设备清单、⑦运维记录七项内容）进行评估。运维工作总结内容描述均完整合理，条理清晰明白，文档字体格式一致美观，得25分；运维工作总结内容描述比较完整合理，条理比较清晰明白，文档字体格式一致美观，得20分；运维工作总结内容描述一般，条理一般，文档字体格式一般，得15分；运维工作总结内容描述差或条理差或文档字体格式差，得10分；

（6）年度运维评估考核后，总评分低于80分（含80分），扣2%运维总费用；总评分低于60分（含60分），扣5%运维总费用。

**13现场组织协调**

13.1投标人须自行负责与新区相关单位的沟通协调，解决、落实施工过程中所需办理的各类施工证件和许可证明；

13.2投标人须自行负责与政府相关委办局和各街镇相关单位的沟通协调；

13.3投标人须自行负责采购人各部门的沟通协调，解决涉及项目建设的其他问题。

**14项目的保密和产权**

14.1投标人保证对其提供的服务及出售的标的物享有合法的权利，应保证在其出售的标的物上不存在任何未曾向采购人透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等，并承诺本项目所使用的产品、系统、软件等内容，不会有涉及侵权或其他违法情况的发生。若存在上述问题，一律由投标人承担相关法律责任；

14.2 在本合同项下的任何权利和义务不因中标人发生收购、兼并、重组、分立而发生变化。如果发生上述情形，则中标人的权利随之转移至收购、兼并、重组后的企业继续履行合同，分立后成立的企业共同对采购人承担连带责任。

14.3 中标人应遵守合同文件约定内容的保密要求。如果采购人提供的内容属于保密的，应签订保密协议，且双方均有保密义务。

四、投标报价须知

**15投标报价依据**

15.1 投标报价计算依据包括本项目的招标文件（包括提供的附件）、招标文件答疑或修改的补充文书、运维工作量清单、备品备件清单、项目现场条件等。

15.2 招标文件明确的项目范围、运维内容、运维期限、运维质量要求、设备管理要求及考核要求等。

15.3工作量清单（包含运维工作量清单和备品备件清单，以下简称工作量清单）说明

15.3.1工作量清单应与投标人须知、合同条件、项目质量标准和要求等文件结合起来理解或解释。

15.3.2采购人提供的工作量清单是依照采购需求测算出的本次招标的标的物清单。投标人如发现工作量清单和实际工作内容不一致时，应立即以书面形式通知采购人核查，除非采购人以答疑文件或补充文件予以更正，否则，应以此清单内容为准。

**16投标报价内容**

16.1 本项目报价为全费用报价，是履行合同的最终价格，除投标需求中另有说明外，投标报价（即投标总价）应包括为实施本项目所需的全部运维服务所产生的人工（含工资、加班工资、工作餐、社会统筹保险金、关于人员聘用的费用等）、设备和材料采购、运输、装卸、仓储、保管、机械使用、培训、验收、配合、保险、劳务、管理、利润、税费、伴随服务等费用。

16.2 投标报价中投标人应考虑本项目可能存在的风险因素。投标报价应将所有工作内容考虑在内，如有漏项或缺项，均属于投标人的风险，其费用视作已分配在报价明细表内单价或总价之中。投标人应逐项计算并填写单价、合计价和总价。

16.3在项目实施期内，对于除不可抗力因素之外，人工价格上涨以及可能存在的其它任何风险因素，投标人应自行考虑，在合同履约期内中标价不作调整。

16.4 投标人按照投标文件格式中所附的表式完整地填写《开标一览表》及各类投标报价明细表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

**17 投标报价控制性条款**

17.1 投标报价不得超过公布的预算金额或最高限价，其中各分项报价（如有要求）均不得超过对应的预算金额或最高限价。

17.2 本项目只允许有一个报价，任何有选择的报价将不予接受。

17.3 投标人提供的服务应当符合国家和上海市有关法律、法规和标准规范，满足合同约定的服务内容和质量等要求。不得违反法规标准规定或合同约定，不得通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性低价竞争，扰乱正常市场秩序。

★17.4经评标委员会审定，投标报价存在下列情形之一的，该投标文件作无效标处理：

17.4.1 对运维工作量清单中的工作量进行缩减的，或减少备品备件清单中核心设备数量的；

17.4.2 投标报价和技术方案明显不相符的。

1. 政府采购政策

**18节能产品政府采购**

18.1 按照财政部、发改委发布的《关于印发〈节能产品政府采购实施意见〉的通知》（财库[2004]185号）要求，政府采购属于“节能产品政府采购清单”（以下简称‘节能清单’）中产品时，在技术、服务等指标同等条件下，应当优先采购节能清单所列的产品。采购人需购买的材料产品属于政府强制采购节能产品品目的，投标人必须选用节能清单中相应的材料产品（清单中无对应细化分类或节能清单中的产品无法满足工作需要的除外）。

18.2 节能清单的公告媒体为中国政府采购网(http：//www.ccgp. gov.cn/)、中国环境资源信息网(http：//www.cern.gov.cn/)、中国节能节水认证网(http：//www.cecp.org.cn/)。

18.3 在采购公告发布前已经过期的以及尚在公示期的节能清单均不得作为评标时的依据。

**19环境标志产品政府采购**

19.1 按照财政部、环保总局联合印发的《关于环境标志产品政府采购实施的意见》（财库[2006]90号）要求，采购人采购的产品属于“环境标志产品政府采购清单”中品目的，在性能、技术、服务等指标同等条件下，应当优先采购清单中的产品。

19.2 “环境标志产品政府采购清单”的公告媒体为中国政府采购网（http://www.ccgp.gov.cn/）、国家环境保护总局网（http://www.sepa.gov.cn/）、中国绿色采购网（http://www.cgpn. cn/）。

19.3 在采购公告发布前已经过期的以及尚在公示期的“环境标志产品清单”均不得作为评标时的依据。

**20促进中小企业发展**

20.1 中小企业（含中型、小型、微型企业，下同）的划定按照《中小企业划型标准规定》（工信部联企业【2011】300号）执行，参加投标的中小企业应当提供《中小企业声明函》（具体格式见“投标文件格式”），反之，视作非中小企业，不享受相应的扶持政策。如项目允许联合体参与竞争的，则联合体中的中小企业均应按本款要求提供《中小企业声明函》。

20.2 依据市财政局2015年9月发布的《关于执行促进中小企业发展政策相关事宜的通知》，事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商，不属于中小企业划型标准确定的中小企业，不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企业，也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》。

20.3 如项目允许联合体参与竞争的，组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。

20.4对于小型、微型企业，按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库【2020】46号）和《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库【2022】19号）规定，其报价给予**10%**的扣除，用扣除后的价格参与评审。

20.5如项目允许联合体参与竞争的，且联合体各方均为小型、微型企业的，联合体视同为小型、微型企业，其报价给予**10%**的扣除，用扣除后的价格参与评审。反之，依照联合体协议约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的，给予联合体**4%**的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

20.6供应商如提供虚假材料以谋取成交的，按照《政府采购法》有关条款处理，并记入供应商诚信档案。

**21****促进残疾人就业（注：仅残疾人福利单位适用）**

21.1 符合财库【2017】141号文中所示条件的残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

21.2 残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当按财库【2017】141号规定的《残疾人福利性单位声明函》（具体格式详见“投标文件格式”），并对声明的真实性负责。