**长宁区教育局2025年度教育专网运维外包服务公开招标项目**

**招标需求文件**

**第二标包：路东教育专网运维服务（900,000元）**

一、项目目标

项目总体目标是为长宁区教育专网提供系统性的网络运维和统一安全管理服务体系，使长宁区教育专网的服务管理有序、可控、规范，保障信息系统的高可用性。具体目标如下：

1、保障长宁区教育专网各接入单位（各中小幼托、相关教育机构）及长宁区教育局所属单位的网络畅通稳定运行，保证上述单位所有相关终端设备的正常运行。

2、保障长宁区教育专网各接入单位（各中小幼托、相关教育机构、区教育局所属单位）网站正常运行，保障网站服务器软硬件的正常运行。

3、保障长宁区教育专网各接入单位（各中小幼托、相关教育机构、区教育局所属单位）信息化设备（网络设备）和计算机软硬件的正常运行。

**二、服务范围****（中山西路以东约80个教学服务点）**

1、长宁区教育专网各接入单位（各中小幼托、相关教育机构）及长宁区教育局所属单位的网络和网络设备的运维；

2、长宁区教育专网各接入单位（各中小幼托、相关教育机构、区教育局所属单位）网站和网站服务器软硬件的运维；

3、长宁区教育专网各接入单位（各中小幼托、相关教育机构、区教育局所属单位）信息化设备（安防设备除外）和计算机软硬件的运维。

4、协助长宁区教育专网各接入单位（各中小幼托、相关教育机构、区教育局所属单位）做好信息化设备（安防设备除外）的资产管理工作和网络规划整理工作。

5、配合长宁区教育各单位做好各类重大活动的网络保障工作、技术支持工作和现场服务工作。

**三、运维服务内容和标准**

1. 基于ITIL的服务管理

要求实施符合ISO2000信息技术服务管理标准和以ITIL V3为最佳实践指南的IT运维管理服务（含配置管理、变更管理、事件管理、问题管理等等），所有服务在运维方自备的ITIL平台上均有详细记录，并满足长宁区已经建设好的教育专网运维管理体系。

1. 运维工作交接
* 新中标单位须在信息中心规定的时间内与原运维服务公司做好运维交接工作，运维交接工作完成与否作为运维验收依据之一。
* 新中标单位于接手运维服务的第一个月内需熟悉所服务教育单位的网络及各终端的实际运行情况（了解服务单位的网络拓扑结构、管线走向、服务器及终端配置型号、以及操作系统安装情况、实际应用种类等）。
1. 网络保障
2. 网络维护
* 中标单位需对专网各接入单位的网络进行检查、维护，以保证网络的稳定运行。
* 中标单位需对专网各接入单位的网络在出现情况时，及时进行查修，并在最短的时间内进行报修、维修、恢复（接到报修电话后需2小时内到达现场，非光钎链路故障问题需在当天解决问题）。
1. 网络设备管理
* 管理各接入单位的现有网络设备，校园网网络物理链路。
* 管理合同期内接入单位新购入的任何网络设备。
1. 网络优化
* 每六个月对接入单位网络运行状况进行评估，提出合理的优化方案，经信息中心审批同意后实施。
1. 应用系统保障
* 保障各接入单位所有应用系统及校园网站安全、稳定运行。
* 及时对服务器进行系统补丁升级、数据库补丁升级、杀毒软件升级，定期对服务器（每两周）进行一次全盘病毒扫描、性能优化，每周查看并保存系统日志。
* 定期（每月）进行服务器硬件清洁后报学校相关负责人认可并签字确认。
* 协助各接入单位部署并管理合同期内建立的应用系统。
* 参与各专网接入单位网络改造后的评估及交接。
1. 信息安全保障
2. 网络安全
* 管理防火墙等网络安全设备，每次巡检检查防火墙记录，发现并处理潜在的网络攻击。
1. 数据备份
* 针对重要应用系统的数据制定相应备份方案并定期实施，两次备份间隔时间最长不超过一个月（备份要求以及方式按用户方实际要求操作）。
* 定期（每季度一次）备份网络设备、应用系统和安全设备的配置。
1. 桌面终端
* 及时对接入单位所有桌面终端进行操作系统和应用软件补丁升级。
* 协助重装系统、安装杀毒软件、安装OFFICE等常用软件、IP地址的设定等工作。
* 协助安装维护各种本地打印机及网络打印机。
1. 硬件服务
* 中标单位需对专网各接入单位使用的纳入运维范围内的信息化硬件设备进行日常维护，保障其正常运行。
* 中标单位需协助专网各接入单位对所有硬件设备的报修、维修和维修后的验收,其中质保内所有事项由中标单位负责代表学校处理，质保外需判断事故原因清楚后，提出合理化解决方案,供使用方参考, 并负责设备的安装调试工作。
* 中标单位需对即将过保的PC、服务器、交换机、路由器、防火墙等网络设备提供告知服务于各接入单位，并以书面形式提交给信息中心。
* 中标单位需协助专网各接入单位对信息化硬件设备进行二次安装、移位等工作。
1. 软件服务
* 中标单位应该协助各接入单位对使用的由教育局统一采购以及各单位自行或者委托开发的软件的应用软件进行日常管理，保障软件能正常为日常教学进行服务。
* 中标单位需对专网各接入单位服务器进行操作系统安装、及时补丁升级、杀毒软件安装升级、数据库安装、IP地址的设定、安全设置，并清查服务器内不相关的其他软件。
* 中标单位需协助专网接入各单位使用及进一步完善长宁教育专网管理体系。
1. 服务保障
2. 演练计划
* 中标单位应按照长宁区教育信息中心的要求提交切实可行的演练计划或演练方案。
* 演练结束后，中标单位应就演练方案的实施过程、演练计划中出现的问题等向中心提交书面的演练总结报告，并对演练计划、演练方案或演练报告进行修正，提交信息中心备案。
* 中标单位每年组织开展至少2次应急演练，其中包括1次系统安全演练，1次数据恢复演练。
1. 应急响应

中标单位需对各接入单位可能出现的包括大规模病毒爆发、网络入侵事件、拒绝服务攻击、主机或网络异常等在内的紧急事件，以最快速度恢复系统的完整性可用性。保障客户业务系统的连续性，阻止和减少安全事件带来的负面影响。为了达到此目的，中标单位需要：

* 应急响应事件处理结束后需对该事件进行评估并出具事件分析报告，改进潜在问题。
* 在应急响应处理时，若用户需要，运维公司需向学校提供网络核心设备及应用服务器硬件设备的备品备件服务（单次备品备件服务期限一般不超过一个月）。
* 中标单位需配合长宁区教育各单位做好各类重大活动的网络保障工作、技术支持工作和现场服务工作。
1. 其他
* 中标单位需严格按照信息中心的要求对各接入单位进行上述内容的维护，将维护文档按照学校、日期排序，加装封面进行统一装订，并提交信息中心备案。
* 针对运维服务工作,需要由长宁区教育信息中心签字确认的相关管理文档,均应由运维公司出具,中标单位项目责任人签字后提交信息中心审核盖章。

**四、运维服务实施要求**

1. 技术服务方式
2. 日常巡检
* 每周至少去服务范围内的单位一次进行上述内容的巡检，并认真填写相应的巡检记录表。
* 若有突发事件，则中标单位需按照合同要求，同时填写由用户方设计的巡检事件处理表。
* 巡检记录按照学校、时间顺序加封面进行装订，每月提交信息中心一次，同时提交电子版的巡检记录核查清单，供信息中心核查。
* 若校方原因或其他原因，无法在固定时间对设备进行巡检，则应及时和学校方面联系沟通确定巡检时间；若依然无法进行巡检，则中标单位需提交因何原因无法巡检，并由学校相关负责人和运维方相关人员共同签字。
1. 应急响应(及时的故障响应和故障排除)

在接到长宁区教育专网各接入单位（各中小幼托、相关教育机构）及长宁区教育局所属单位用户的故障报修时，中标单位应提供足够的技术支持服务，如远程无法解决问题，应安排相关技术人员在2小时内到达现场进行维护、解决故障。

1. 投标人要求
2. 投标单位要求
* 投标人应具有教育城域网或政府、金融、医疗等行业网络运维服务经验及相关成功案例，提供近2年类似项目的实施案例和证明；
* 投标人在技术服务方面有成熟的制度（提供相关文档、材料），及素质较高的技术服务人员（要求提供相关的证书及资质证明文件）提供技术支持与后勤保障，并提供详细的质量保障措施和机制；
* 投标人在本市拥有不少于20人的长驻运维管理与技术服务人员，可以承担针对本次投标及相关项目连续的持续维护和优化；
* 为提高服务质量、达到用户所需的服务需求，投标人在投标书中需明示提供运维服务保障所使用的软硬件工具清单，以及提供设备故障检测流程。
* 本项目不得转包、分包。
1. 服务人员要求
* 投标人团队成员中安排在一线(日常巡检)的技术人员应不少于六名，需至少有一名H3C认证工程师、一名具有MCSE资质证明的工程师，在投标文件中提供相关证明材料。
* 投标人团队成员中安排在一线(日常巡检)的技术人员一年内人员流动性不超过20%；
* 投标人团队成员必须为中标单位的正式员工（以单位为其缴纳养老保险证明为准），有过一年以上相关项目的运维服务经历，具有网络和服务器管理方面的经验，具有较强的问题解决能力和分析能力，对数据库系统有一定了解，和公司签订过保密协议。
* 投标人在项目投标时应提供运维团队人员名单、证明材料及证书等文档。

3. 服务工具要求

中标单位需使用具有ITIL管理理念的管理平台，且所选用的ITIL管理工具必须能够和现有的资产管理系统进行整合，确保平台资产数据同步更新，具体要求如下：

* **用户统一管理：**要求实现统一用户管理；并赋予相关角色和权限；
* **服务管理：** 模块齐全需要有事件管理、问题管理、变更管理、资产管理和服务级别管理模块；
1. 服务报告要求
* 每月提交一份本月运维报告，包括但不仅限于本月运维总结（包括已解决的问题、未解决的问题等）、每次巡检及应急服务记录（网络、设备等）、接报处理情况（ITIL平台接报、电话接报、巡检接报等）、案例分析（发生问题、事故原因、整改方案等）、用户满意度、用户投诉等，由信息中心具体负责运维的责任人签字并备案。
* 每季度提供服务单位各类设备使用情况报告（包括网络运维的报告、应用系统报告、机房环境报告等）以及对于待解决问题的建议等。

五、服务期限

本次服务期限为12个月。

**六、附则**

1、以上为长宁区教育信息中心对第二标包中标运维公司的要求，并作为招标项目的合同内容和验收依据，信息中心保留变更及解释权。

2、服务履行期间，如第二标包教学点数量发生变化的（增减幅度约5%），实际结算费用不作调整,如超出5%，双方另行协商；投标时相关报价费用以第二标包80个教学点为准。

**七、其他**

**1、付款条件**

本项目总共两次付款，第一次付款为合同签订完成后，支付50%；在运维服务全部结束后，由用户方组织专家进行项目验收，验收通过后支付剩余合同金额。

如出现逾期支付相关费用等情况，采购人将支付中标单位相应利息；如对中标单位造成损失的，依法给予中标单位相关补偿。在政府采购合同中约定资金支付的方式、时间和条件，明确逾期支付资金的违约责任。

**2、验收要求**

采购人自行验收。

**第三标包：路西教育专网运维服务（900,000元）**

一、项目目标

项目总体目标是为长宁区教育专网提供系统性的网络运维和统一安全管理服务体系，使长宁区教育专网的服务管理有序、可控、规范，保障信息系统的高可用性。具体目标如下：

1、保障长宁区教育专网各接入单位（各中小幼托、相关教育机构）及长宁区教育局所属单位的网络畅通稳定运行，保证上述单位所有相关终端设备的正常运行。

2、保障长宁区教育专网各接入单位（各中小幼托、相关教育机构、区教育局所属单位）网站正常运行，保障网站服务器软硬件的正常运行。

3、保障长宁区教育专网各接入单位（各中小幼托、相关教育机构、区教育局所属单位）信息化设备（网络设备）和计算机软硬件的正常运行。

**二、服务范围（中山西路以西约80个教学服务点）**

1、长宁区教育专网各接入单位（各中小幼托、相关教育机构）及长宁区教育局所属单位的网络和网络设备的运维；

2、长宁区教育专网各接入单位（各中小幼托、相关教育机构、区教育局所属单位）网站和网站服务器软硬件的运维；

3、长宁区教育专网各接入单位（各中小幼托、相关教育机构、区教育局所属单位）信息化设备（安防设备除外）和计算机软硬件的运维。

4、协助长宁区教育专网各接入单位（各中小幼托、相关教育机构、区教育局所属单位）做好信息化设备（安防设备除外）的资产管理工作和网络规划整理工作。

5、配合长宁区教育各单位做好各类重大活动的网络保障工作、技术支持工作和现场服务工作。

**三、运维服务内容和标准**

1. 基于ITIL的服务管理

要求实施符合ISO20000信息技术服务管理标准和以ITIL V3为最佳实践指南的IT运维管理服务（含配置管理、变更管理、事件管理、问题管理等等），所有服务在运维方自备的ITIL平台上均有详细记录，并满足长宁区已经建设好的教育专网运维管理体系。

1. 运维工作交接
* 新中标单位须在信息中心规定的时间内与原运维服务公司做好运维交接工作，运维交接工作完成与否作为运维验收依据之一。
* 新中标单位于接手运维服务的第一个月内需熟悉所服务教育单位的网络及各终端的实际运行情况（了解服务单位的网络拓扑结构、管线走向、服务器及终端配置型号、以及操作系统安装情况、实际应用种类等）。
1. 网络保障
2. 网络维护
* 中标单位需对专网各接入单位的网络进行检查、维护，以保证网络的稳定运行。
* 中标单位需对专网各接入单位的网络在出现情况时，及时进行查修，并在最短的时间内进行报修、维修、恢复（接到报修电话后需2小时内到达现场，非光钎链路故障问题需在当天解决问题）。
1. 网络设备管理
* 管理各接入单位的现有网络设备，校园网网络物理链路。
* 管理合同期内接入单位新购入的任何网络设备。
1. 网络优化
* 每六个月对接入单位网络运行状况进行评估，提出合理的优化方案，经信息中心审批同意后实施。
1. 应用系统保障
* 保障各接入单位所有应用系统及校园网站安全、稳定运行。
* 及时对服务器进行系统补丁升级、数据库补丁升级、杀毒软件升级，定期对服务器（每两周）进行一次全盘病毒扫描、性能优化，每周查看并保存系统日志。
* 定期（每月）进行服务器硬件清洁后报学校相关负责人认可并签字确认。
* 协助各接入单位部署并管理合同期内建立的应用系统。
* 参与各专网接入单位网络改造后的评估及交接。
1. 信息安全保障
2. 网络安全
* 管理防火墙等网络安全设备，每次巡检检查防火墙记录，发现并处理潜在的网络攻击。
1. 数据备份
* 针对重要应用系统的数据制定相应备份方案并定期实施，两次备份间隔时间最长不超过一个月（备份要求以及方式按用户方实际要求操作）。
* 定期（每季度一次）备份网络设备、应用系统和安全设备的配置。
1. 桌面终端
* 及时对接入单位所有桌面终端进行操作系统和应用软件补丁升级。
* 协助重装系统、安装杀毒软件、安装OFFICE等常用软件、IP地址的设定等工作。
* 协助安装维护各种本地打印机及网络打印机。
1. 硬件服务
* 中标单位需对专网各接入单位使用的纳入运维范围内的信息化硬件设备进行日常维护，保障其正常运行。
* 中标单位需协助专网各接入单位对所有硬件设备的报修、维修和维修后的验收,其中质保内所有事项由中标单位负责代表学校处理，质保外需判断事故原因清楚后，提出合理化解决方案,供使用方参考, 并负责设备的安装调试工作。
* 中标单位需对即将过保的PC、服务器、交换机、路由器、防火墙等网络设备提供告知服务于各接入单位，并以书面形式提交给信息中心。
* 中标单位需协助专网各接入单位对信息化硬件设备进行二次安装、移位等工作。
1. 软件服务
* 中标单位应该协助各接入单位对使用的由教育局统一采购以及各单位自行或者委托开发的软件的应用软件进行日常管理，保障软件能正常为日常教学进行服务。
* 中标单位需对专网各接入单位服务器进行操作系统安装、及时补丁升级、杀毒软件安装升级、数据库安装、IP地址的设定、安全设置，并清查服务器内不相关的其他软件。
* 中标单位需协助专网接入各单位使用及进一步完善长宁教育专网管理体系。
1. 服务保障
2. 演练计划
* 中标单位应按照长宁区教育信息中心的要求提交切实可行的演练计划或演练方案。
* 演练结束后，中标单位应就演练方案的实施过程、演练计划中出现的问题等向中心提交书面的演练总结报告，并对演练计划、演练方案或演练报告进行修正，提交信息中心备案。
* 中标单位每年组织开展至少2次应急演练，其中包括1次系统安全演练，1次数据恢复演练。
1. 应急响应

中标单位需对各接入单位可能出现的包括大规模病毒爆发、网络入侵事件、拒绝服务攻击、主机或网络异常等在内的紧急事件，以最快速度恢复系统的完整性可用性。保障客户业务系统的连续性，阻止和减少安全事件带来的负面影响。为了达到此目的，中标单位需要：

* 应急响应事件处理结束后需对该事件进行评估并出具事件分析报告，改进潜在问题。
* 在应急响应处理时，若用户需要，运维公司需向学校提供网络核心设备及应用服务器硬件设备的备品备件服务（单次备品备件服务期限一般不超过一个月）。
* 中标单位需配合长宁区教育各单位做好各类重大活动的网络保障工作、技术支持工作和现场服务工作。
1. 其他
* 中标单位需严格按照信息中心的要求对各接入单位进行上述内容的维护，将维护文档按照学校、日期排序，加装封面进行统一装订，并提交信息中心备案。
* 针对运维服务工作,需要由长宁区教育信息中心签字确认的相关管理文档,均应由运维公司出具,中标单位项目责任人签字后提交信息中心审核盖章。

**四、运维服务实施要求**

1. 技术服务方式
2. 日常巡检
* 每周至少去服务范围内的单位一次进行上述内容的巡检，并认真填写相应的巡检记录表。
* 若有突发事件，则中标单位需按照合同要求，同时填写由用户方设计的巡检事件处理表。
* 巡检记录按照学校、时间顺序加封面进行装订，每月提交信息中心一次，同时提交电子版的巡检记录核查清单，供信息中心核查。
* 若校方原因或其他原因，无法在固定时间对设备进行巡检，则应及时和学校方面联系沟通确定巡检时间；若依然无法进行巡检，则中标单位需提交因何原因无法巡检，并由学校相关负责人和运维方相关人员共同签字。
1. 应急响应(及时的故障响应和故障排除)

在接到长宁区教育专网各接入单位（各中小幼托、相关教育机构）及长宁区教育局所属单位用户的故障报修时，中标单位应提供足够的技术支持服务，如远程无法解决问题，应安排相关技术人员在2小时内到达现场进行维护、解决故障。

1. 投标人要求
2. 投标单位要求
* 投标人应具有教育城域网或政府、金融、医疗等行业网络运维服务经验及相关成功案例，提供近2年类似项目的实施案例和证明；
* 投标人在技术服务方面有成熟的制度（提供相关文档、材料），及素质较高的技术服务人员（要求提供相关的证书及资质证明文件）提供技术支持与后勤保障，并提供详细的质量保障措施和机制；
* 投标人在本市拥有不少于20人的长驻运维管理与技术服务人员，可以承担针对本次投标及相关项目连续的持续维护和优化；
* 为提高服务质量、达到用户所需的服务需求，投标人在投标书中需明示提供运维服务保障所使用的软硬件工具清单，以及提供设备故障检测流程。
* 本项目不得转包、分包。
1. 服务人员要求
* 投标人团队成员中安排在一线(日常巡检)的技术人员应不少于六名，需至少有一名H3C认证工程师、一名具有MCSE资质证明的工程师，在投标文件中提供相关证明材料。
* 投标人团队成员中安排在一线(日常巡检)的技术人员一年内人员流动性不超过20%；
* 投标人团队成员必须为中标单位的正式员工（以单位为其缴纳养老保险证明为准），有过一年以上相关项目的运维服务经历，具有网络和服务器管理方面的经验，具有较强的问题解决能力和分析能力，对数据库系统有一定了解，和公司签订过保密协议。
* 投标人在项目投标时应提供运维团队人员名单、证明材料及证书等文档。

3. 服务工具要求

中标单位需使用具有ITIL管理理念的管理平台，且所选用的ITIL管理工具必须能够和现有的资产管理系统进行整合，确保平台资产数据同步更新，具体要求如下：

* **用户统一管理：**要求实现统一用户管理；并赋予相关角色和权限；
* **服务管理：** 模块齐全需要有事件管理、问题管理、变更管理、资产管理和服务级别管理模块；
1. 服务报告要求
* 每月提交一份本月运维报告，包括但不仅限于本月运维总结（包括已解决的问题、未解决的问题等）、每次巡检及应急服务记录（网络、设备等）、接报处理情况（ITIL平台接报、电话接报、巡检接报等）、案例分析（发生问题、事故原因、整改方案等）、用户满意度、用户投诉等，由信息中心具体负责运维的责任人签字并备案。
* 每季度提供服务单位各类设备使用情况报告（包括网络运维的报告、应用系统报告、机房环境报告等）以及对于待解决问题的建议等。

五、服务期限

本次服务期限为12个月。

**六、附则**

1、以上为长宁区教育信息中心对第三标包中标运维公司的要求，并作为招标项目的合同内容和验收依据，信息中心保留变更及解释权。

2、服务履行期间，如第三标包教学点数量发生变化的（增减幅度约5%），实际结算费用不作调整,如超出5%，双方另行协商；投标时相关报价费用以第三标包80个教学点为准。

**七、其他**

**1、付款条件**

本项目总共两次付款，第一次付款为合同签订完成后，支付50%；在运维服务全部结束后，由用户方组织专家进行项目验收，验收通过后支付剩余合同金额。

如出现逾期支付相关费用等情况，采购人将支付中标单位相应利息；如对中标单位造成损失的，依法给予中标单位相关补偿。在政府采购合同中约定资金支付的方式、时间和条件，明确逾期支付资金的违约责任。对于有预付安排的合同，鼓励采购人将合同预付款比例提高到30%以上。

**2、验收要求**

采购人自行验收。