**第二章项目采购需求**

1. 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 投标人提供的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。

1.3 投标人在投标前应认真了解项目的实施背景、应提供的服务内容和质量、项目考核管理要求等，一旦中标，应按照招标文件和合同规定的要求提供相关服务。

1.4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，自收到招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日起10日内，以书面形式提出，并附相关证据。

1.5投标人对所提供的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、商业秘密、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。如采购人使用该服务构成上述侵权的，则由中标人承担全部责任。

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。

★1.8投标人提供的服务必须符合国家强制性标准。

二、项目概况

**2 项目名称**

2.1项目名称及预算金额详见“投标邀请”。

**3 项目地点**

3.1项目名称及预算金额详见“投标邀请”。

**4 招标范围与内容**

**4.1 项目背景及现状**

浦东教育城域网是浦东教育信息化的基础高速通道，为浦东教育应用和业务发展提供坚实网络保障。浦东教育城域网目前为采用SRv6的专网，整个核心骨干采用100G双冗余线路连接，整体网络采用分点接入专网、数据中心统一互联网出口的架构。

本项目作为浦东教育城域网的数据中心等基础设施资源的重要承载，采购全区基础教育系统的互联网访问带宽、应用平台发布的公网IP，区教育数据中心的网络和应用系统设备的机柜以及教育城域网内核心节点的互联光纤等服务。目前，浦东教育城域网数据中心和互联网出口位于临港电信机房（云鹃路577号）。至2024年，互联网出口带宽为42Gbps。

现有服务涉及教育数据中心机柜服务环境、互联网带宽访问、应用公网发布、教育信息网教育局关键光纤等重要内容。若服务商调整，将涉及机柜迁移、网络改造、业务割接等大量工作，中标方需保证业务连续性和服务可靠性，出具完整的迁移方案和计划，保障成功迁移和数据完整，并承担迁移涉及的所有费用及风险。

**4.2 项目招标范围及内容**

提供以下内容及配套服务：数据中心专用机柜，用于部署浦东教育系统的网络设备、安全设备和应用服务器等；互联网访问带宽；应用平台发布的公网IP 地址；教育城域网核心节点的互联光纤；在专用机柜所在地配备专用办公工位和百兆互联网办公带宽。及配套服务同时，为本项目提供业务连续性保障及必要的网络安全保障。

**4.3服务期限**

本项目自合同签订后五日内，中标人需提交完整的系统上线方案经采购人确认后方可实施；本项目自合同签订后二十日内中标人完成全部服务内容的交付，相关配套设施和人员均落实到位，并保障各业务系统正常上线。服务起始日期自实际交付时间开始计算，服务期限为12个月。

**5 承包方式**

5.1 依据本项目的招标范围和内容，中标人以包系统设计、包供货、包安装集成调试、包质量、包安全的方式实施总承包。

5.2本项目不允许分包。

**6 合同签订方式**

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。

**7 结算原则和支付方式**

7.1 结算原则

7.1.1本项目合同总价不变，采购人不会因政策性调价、人工成本、材料、设备使用年限增长引起的维修成本增加和效能衰减等因素（不可抗力除外）的变动而进行调整。

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，则有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后，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）第一笔付款-交付后：中标人交付所需服务，财政资金到位，中标人提供合同规定的有关资料、以及发票（经审核符合要求）后30日内，采购人向中标人支付合同金额的50%；

（2）第二笔付款-验收后：根据合同约定，中标人提供的服务内容通过采购人项目验收后，中标人提供合同规定的有关资料、以及发票（经审核符合要求）后30日内，向中标人支付剩余款项。

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 适用技术规范与规范性文件**

《上海市教育发展“十四五”规划》（沪府发【2021】18 号）

《浦东新区全面推进城市数字化转型“十四五”规划》（浦府【2021】146）

《浦东教育现代化 2035（征求意见稿）》

《IP 网络技术要求--网络性能参数与指标》（YD/T 1171-2001）

《综合布线系统工程设计规范》(GB50311-2016）

《数据中心电信设施标准》（ANSI/TIA-942-A-2012）

《数据中心设计规范》（GB50174-2017）

《信息安全技术网络安全等级保护基本要求》（GBT22239-2019）

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 本项目招标内容与具体质量要求（但不仅限于）详见下表。**

**工作量清单（服务内容一览表）**

| **序号** | **服务内容** | **具体要求** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 机柜租用服务 | 本项目要求同一机房提供不少于26个机柜用于部署教育系统的网络设备、安全设备和应用服务器等,提供机柜必须是同一个机房相对独立的模块内机柜。若采购人有突发业务需求，可临时在同一房间相邻区域内提供2个相同质量的机柜，全年累计使用时间不超过2个月。详见9.2具体技术质量需求 |  |
| 2 | 互联网带宽服务 | 本项目要求提供互联网访问带宽数量≥55G（公办、民办划分详见具体要求），网络具有99.9%的联通性；详见9.2具体技术质量需求 |  |
| 3 | 光纤服务 | 服务商需提供8根（5根万兆、3根千兆）高速光纤链路服务，分别从安装地址通达浦东政务外网、教科网和浦东教育城域网。浦东教育城域网采取多VPN方式，包含全局、财务、电子巡考、视频监控、理化考务等多个VPN，各VPN逻辑隔离，提供互不干涉的安全通道。详见9.2具体技术质量需求 |  |
| 4 | IP地址服务 | 本项目要求足提供不少于1344个应用平台发布的公网IP地址。所有IP地址资源进入系统进行管理，申请、备案、分配、注册、登记等环节在系统中实现工单流转。详见9.2具体技术质量需求 |  |

**说明：此表所列内容为本次招标核心工作内容，投标人不得缩减。**

**9.2具体技术质量需求**

**9.2.1 机柜租用服务要求**

**（1）机柜指标要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **指标项** | **指标要求** |
|
| 1 | 机柜数量 | 提供数量≥26个机柜。 |
|
| 机柜需求 | 每个机柜提供双路供电。其中每路均为UPS供电,提供机柜必须是同一个机房相对独立的模块内机柜。 |
|
| 2 | 机柜功率 | 单个机柜每路功率≥4KW，电流≥20A；其中不少于4个功率≥6KW的机柜。 |
| 3 | 机柜PDU | 每个机柜要提供两条PDU。 |
|
| 4 | 机柜两路供电，都有不间断电源保障。（含PDU电源系统） |
| 5 | 布线方式 | 机柜间布线方式均为上走线方式 |
| 6 | 机柜冷却方式 | 机房应采用高效的风冷或水冷制冷系统 |
|
| 7 | 机柜尺寸 | 机柜宽≥600mm，深≥1100mm，高度≥2200mm |

**（2）机房指标要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **指标项** | **指标要求** |
| 1 | 机房产权及基本要求 | 机房用地具有自有产权，土地状况的权属性质为国有建设用地使用权（提供服务商自有产权证明） |
| 2 | 机房层高不低于4.2米；通信机房楼板承重为10KN/m，电力室楼板承重16KN/m及以上。（提供竣工说明复印件） |
| 3 | 交通便利，远离水灾火灾隐患区域；专用客梯、货梯，能容纳大型设备出入；可靠的电力供应保障；恒温恒湿环境保障。 |
| 4 | 机房需满足《计算机场地安全要求》（GB9361-2011-T）和《数据中心设计规范》（GB50174-2017）。（需提供承诺函） |
| 5 | 机房等级 | 机房要求包括但不限于独立UPS不间断电源、机房精密空调、抗震7级及以上、双线路供电、消防设施、监控设施等，在防雷接地和电磁屏蔽达到高等级机房要求。 |
| 6 | 网络能力 | 所投机房需提供双路由各100Gbps及以上链路接入浦东教育信息网核心节点。 |
| 7 | 所投机房需具备双路由互联网出口能力 |

**（3）电力保障指标要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **指标项** | **指标要求** |
|
| 1 | 电力保障 | 提供双路一类市电保障；电压等级10KV，市电容量两路共10000KVA以及上。（提供供电公司相关账单证明） |
| 2 | 机房托管IT设备的不间断供电系统应采用冗余等级为N+1的交流UPS系统；UPS系统蓄电池组放电时间满载15分钟； |
| 3 | 机房所在建筑或园区采用柴油发电机作为后备电源，油机数量满足N+1配备，并可持续不间断供电8小时及以上，提供与加油站签署供油协议，油品不低于沪六标准级别柴油，并承诺3小时内到场。 |

**（4）制冷、监控及其他基础设施指标要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **指标项** | **指标要求** |
| 1 | 制冷系统 | 服务器进风温度：21℃--26℃ |
| 冷通道相对湿度：相对湿度（不大于60%），露点温度（5.5-15℃）且不得结露。 |
| 2 | 机房所在建筑或园区内制冷系统配备高效能精密空调按照双路市电及油机进行不间断的电源供给，保障空调运行不受电力影响 |
| 3 | 配备的精密空调满足N+1的冗余配备 |
| 4 | 监控摄像 | 机房、网络接入间、主要走道和其它重要部位应安装摄像机监视，重要机架及机柜应单独设摄像机监视，录像保存时间不得少于30天。 |
| 5 | 门禁 | 机房重要部位应安装门禁设备，划分不同人员进出不同区域的权限。 |

**（5）运维服务指标要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **指标项** | **指标要求** |
| 1 | 安保及运维 | 安保人员7×24值守和监控 |
| 机房运维人员7×24值班 |
| 2 | 清洁维护 | 机房门窗保持严密，室内保持清洁；机房内安装的设备和备品备件在固定区域整齐摆放，并定期对机房环境进行清洁，特别是作业完毕后，对产生的垃圾及时清除，保持机房无尘洁净环境。 |
| 3 | 机房巡检 | 机房每天进行7次及以上例行巡检，并对机房设备运行状态、环境状态进行详细记录。 |
| 4 | 故障响应时间 | 机房自有设备故障响应时间：能在15分钟内将有关情况回告用户 |
| 5 | 机房进出 | 机房对于出入人员有管理制度，对进入人员有要求（如鞋套、着装等）；对进出入设备有登记和审查制度。 |
| 可向采购人提供进入机房维护的长期授权服务。机房现场可配发数量足够的人员出入门禁卡（提供服务承诺书原件） |

**9.2.2 互联网带宽服务要求**

本项目需求包括提供互联网访问带宽不少于55G，可发布互联网应用的公有IP地址不少于1344个。

互联网出口线路要求至少满足但不限于下表中涉及的内容：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **指标项** | **指标要求** |
| 1 | 线路数量和带宽 | 互联网带宽分公办，民办两路提供独享互联网带宽，包含免费国际带宽，不按流量计费。其中公办线路54G，须由两组相互独立线路提供。其中每组带宽不得低于10Gbps，并提供双路由负载均衡，网络联通性达到99.9%。民办线路1G。 |
| 2 | IP地址 | 提供不少于1344的公有IP地址的服务，所有IP地址资源进入系统进行管理，申请、备案、分配、注册、登记等环节在系统中实现工单流转。协助用户提供IP地址未备案被封堵后的解封服务。 |
| 3 | 线路可用率 | 提供足够的安全防范设施，在任何情况下（不可抗力除外）始终保证用户链路带宽畅通，带宽年可用率不低于99.9%。 |
| 4 | 网络安全 | 需提供针对本项目网络安全问题的解决方案，所提供的互联网线路有可靠的安全机制保证数据的保密性、完整性和完全性。 |
| 6 | 故障处理流程和应急响应 | 服务商应针对本项目建立故障处理流程以及网间通信应急方案等，并负责处理、排除故障。 |
| 7 | 故障处理 | 服务商应提供明确的故障受理联系方式，并提供每周7天×24小时的故障受理技术支持；故障申告响应时限：15分钟；互联网专线故障平均修复时间小于4小时，最长不超过8小时，并应在3个工作日内出具故障处理报告。 |
| 8 | 特殊事项 | 不允许出现断网事件，若有可能对应用产生影响的网络调整，需提前三天书面通知用户。 |

**9.2.3 光纤服务要求**

8根高速光纤链路需满足以下内容：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **安装地址** | **对端地址** | **速率** | **指标要求** |
| 1 | 锦安东路475号 | 上海市浦东新区花木街道梅花路367号主楼 | 10G | 通达浦东教育城域网 |
| 2 | 城东路3号1层 | 上海市浦东新区惠南镇拱极路2900号 | 1G | 通达浦东教育城域网 |
| 3 | 峨山路180弄13号 | 上海市浦东新区南汇新城镇云鹃路577号主楼 | 10G | 通达浦东教育城域网 |
| 4 | 枣庄路658弄10号 | 上海市浦东新区南码头路街道东三里桥路249号主楼 | 10G | 通达浦东教育城域网 |
| 5 | 浦三路385号1层 | 上海市浦东新区潍坊新村街道福山路380号1号楼 | 1G | 通达浦东教育城域网 |
| 6 | 方竹路199号 | 上海市浦东新区金杨新村街道金杨路487号主楼 | 1G | 通达浦东教育城域网 |
| 7 | 教科网节点 （中国银行上海市分行信息科技部海港大道U1） | 申港大道168号电信临港机房 | 裸光纤 | 通达浦东教育城域网数据中心机房 |
| 8 | 政务外网节点（申港大道168号电信临港机房） | 申港大道168号电信临港机房 | 裸光纤 | 通达浦东教育城域网数据中心机房 |

**9.2.4 IP地址服务要求**

IP地址备案要求如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **一级指标项** | **二级指标项** | **指标要求** |
| 1 | 经过ISP企业向通信管理局进行网站备案 | 查询是否备案 | 要求通过工信部网站提供的公共查询功能根据单位名称、主体证件号码和域名进行分别查询是否已经备案 |
| 2 | 网站接入信息校验 | 要求根据本次备案接入的IP判断其所属接入商并录入备案所使用的一个IP地址。 |
| 3 | 网站IP地址和网站接入服务商匹配校验 | 要求核对所录入的IP与所匹配的网站接入服务商是否一致，如系统默认的业务受理地市有误，可对“网站接入业务受理地”的地市信息另行选择其他地市。 |
| 4 | 备案类型自动匹配 | 要求未关联任何备案信息的注册账号，根据用户输入的主体证件号码信息、域名信息来自动匹配合适的备案类型。 |
| 5 | 备案IP地址主办单位基本信息备案 | 需提供主体单位所在地，根据本次备案主办单位提供的证件实际性质选择，根据本次备案主办单位提供的证件实际类型选择，根据本次备案主办单位提供的证件号码填写，本次备案的网站域名填写。 |
| 6 | 网站备案域名核验 | 网站备案域名对应的顶级域为通过国家批复的顶级域名 | 要求参见工信部网站，互联网域名注册管理机构审批情况公示，是否备案域名对应的顶级域为通过国家批复的顶级域名。 |
| 7 | 网站备案域名通过国家批复的域名注册服务机构进行注册管理。 | 要求参见工信部网站链接，查询国家批复的域名注册服务机构，是否网站备案域名通过国家批复的域名注册服务机构进行注册管理。 |
| 8 | 网站备案域名为已通过实名认证的域名 | 要求咨询您的域名服务商，查看网站备案域名为已通过实名认证的域名。 |
| 9 | 备案主体信息与注册人实名认证信息相符 | 申请备案时填报的备案主体信息应与域名注册人（域名持有者）实名认证信息相符。 |
| 10 | 网络不良信息中心报备及核查 | 助采购人网站在网络不良信息中心的报备及核查工作，即时将不良信息及处理情况通知采购人，并汇总提交书面报告 |

**9.2.5 业务连续性服务要求**

（1）若服务商变更，提供机柜及线路租用服务，以及数据中心整体的机柜设备搬迁与应用恢复服务，保障业务连续性。涉及机柜迁移，网络改造，业务割接等大量工作，中标方需保证业务连续性和服务可靠性，出具完整的迁移方案和计划，承诺保障成功迁移和数据完整，并承担迁移涉及的所有费用。

（2）上一期项目服务内容包括22个机柜，41Gbps的互联网公办学校出口带宽，1Gbps的民办学校出口带宽，1344个IP地址，8根业务线路，互联网线路接入原有机房。

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **指标要求** |
| 1 | 服务商根据机房情况提供详细的迁移方案，包括：搬迁前要配合对机房环境、电源等设施进行检查；搬迁过程中对各式线缆进行严格标识，设备要采取绝对安全的防护措施；对于可用的线缆及相关设备要尽量利用并进行标识。提供相应紧急预案，应对搬迁过程中的各种意外情况，保证业务正常开展不中断。 |
| 2 | 服务提供商需依据采购人业务需求，明确制定运营商线路及数据中心迁移方案、参与人员与时间安排。核心线路及业务对外服务的中断时间不得超过四小时，且整个迁移过程应在二十四小时内完成。相关费用应由中标方自行承担。 |
| 3 | 搬迁后续业务连续性保障——未得到采购人授权不得改动原应用系统的配置。具备线上线下多种迁移实现方式，保障用户数据安全和平滑过渡。 |
| 4 | 设备全部搬迁完毕以后，根据需要对设备安放、安装、调试、配置到位，配置进行优化和调整，如有必要，可在不影响业务的情况下，进行业务和设备的重新部署，并不断的进行完善。 |
| 5 | 搬迁涉及多个重要的业务系统，需得到多家厂商的技术支持，维保内和未移交的设备或应用一般不产生服务费用，过保的设备或应用如产生服务费，由本项目中标方承担。 |
| 6 | 搬迁过程中如有过保设备损坏产生的维修费用由本项目中标方承担。如有人为原因造成设备损坏、数据丢失，本项目中标方应予赔偿。 |

**（3）附迁移工作量清单（具体以现场情况为准）：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 设备类型 | 设备数量 |
| 1 | AC控制器 | 2 |
| 2 | DNS | 5 |
| 3 | 安全设备 | 35 |
| 4 | 存储 | 11 |
| 5 | 电源 | 2 |
| 6 | 防火墙 | 12 |
| 7 | 服务器 | 120 |
| 8 | 流控 | 2 |
| 9 | 网络设备 | 68 |
| 10 | 应用交付 | 2 |

**9.3 软硬件支持**

**9.3.1服务团队与人员要求**

为保证项目服务提供专业服务团队，负责机房服务和网络服务等保障工作，本项目人员团队要求详见下表：

**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 | 1 | 具有高级工程师职称，具备相关专业能力及丰富管理经验。如有相关资质证书请在投标文件中提供。 |  |
| 2 | 机房基础设施服务人员 | 6 | 3人具备中级工程师及以上证书。配有网络、安全、强电、弱电专业的服务人员，具备保障机房基础环境各专业系统稳定运行的能力。强电、弱电等服务人员均持有相关国家主管部门核发的专业上岗或操作证书。如有相关资质证书请在投标文件中提供。 |  |
| 3 | 网络服务人员 | 5 | 2人具备中级工程师及以上证书。配有网络、安全、强电、弱电专业的服务人员，具备保障机房基础环境各专业系统稳定运行的能力。强电、弱电等服务人员均持有相关国家主管部门核发的专业上岗或操作证书。如有相关资质证书请在投标文件中提供。 |  |
| 合计 | 12 |  |  |

（1）请在投标文件中提供完整的项目人员配置成员名单与项目各实施阶段进行对应，团队人员为中标人单位在职职工（近三个月内的在职证明材料），且为该项目现场的实际操作者。

（2）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。

**9.3.2配套办公环境及设备要求**

（1）在专用机柜所在地配备专用办公工位和百兆互联网办公带宽。相对独立的办公区域，并提供办公座位（不少于2个）和桌椅且配备一根100M办公带宽，提供到机房的物理独立的网络连接，不含网络设备。

（2）中标人在实施本项目时，配备能完成本项目的相关设备、车辆等。

（3）本项目所有材料、设备、场所，由中标人自行解决，相关费用包含在报价中。

**9.4服务要求**

中标人具备为教育用户提供优质服务和手段的能力；提供专职驻场服务及重要时期的应急值守服务，重大活动期间需确保业务骨干、管理人员到场并提前制订预案。

提供热线电话、电子邮件和在线网站等技术支持方式，提供每周7天×24小时电话响应服务。服务商提供每周7天×24小时的服务保障。

9.4.1 日常监控

对出口网络进行日常监控，包括监控告警的处理等。

9.4.2 故障处理

处理各类机房基础设施、通信线路等故障，确保上层业务系统能够正常稳定运行；其中故障处理流程需要规定处理时限及当前处理环节的责任部门和责任人。

需对服务过程出现的故障响应做出相关保证。故障响应及时率100%，故障修复及时率100%。应建立完善的故障管理体系，按照故障等级不同，需要有不同的处理时长和故障恢复时限。

9.4.3节假日保障

重大节假日期间进行运行和信息安全的重点保障。服务商如具备本市重大事件运营保障能力和经验，请在应答文件中提供相关证明文件。

9.4.4 重保时期点扩容保障要求

面对紧急扩容需求，也需具备扩容草案，内容包括设备变更操作命令、安全回退操作、AB主备实施人员清单及联系方式、后续保障等，确保扩容工作顺利落实；

重保期间，增加机房现场巡检频次，及时反馈告警故障问题并加快处理流程；同时，加强机房现场管理；

保障期间，做好流量监控和阈值预警；

对客户重点关注的线路做实时监测和预警，保障期间按需提供流量监控日报等报表；

根据保障期间的紧急需求，机房现场值班人员可在远程指导下，在现场提供排障的简单协助工作。

**9.5 售后服务要求（包括延伸服务要求）**

9.5.1 售后服务机构：本市具有固定的售后服务团队且能提供良好的技术支持。

9.5.2 具体服务承诺

服务商需提供全部采购内容，按照服务质量保证的服务标准提供各种售后服务。在中标人服务期内，负责本项目的维护工作，确保系统安全、稳定、正常地运行并对由于设计、功能的缺陷而产生的故障负责。中标人提供每周7天×24小时的服务保障。在此期间如发生系统运作故障，或出现瑕疵，中标人将按照售后服务的承诺提供保修和维护服务。中标人提供服务热线电话、电子邮件和在线网站等技术支持方式：

（1）电话支持：客户通过拨打中标人指定的服务热线电话，提供每周7天×24小时电话响应服务。由中标人工程师进行电话支持。

（2）远程技术支持：在采购人保证服务器网络联通的情况下，通过远程诊断、电话支持、电子邮件等方式进行技术支持。

（3）现场支持：如果不能通过远程技术支持方式解决系统的技术故障，在用户提出现场支持要求后的24小时内，中标人将派遣工程师赶赴现场分析故障原因，制定故障排除方案，提供故障排除服务。

**9.6 质量标准和验收方案**

**9.6.1 质量标准**

中标人所交付的信息系统应满足本项目合同文件明确的功能性、使用性要求。信息系统的质量标准按照国家标准和招标需求确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合招标目的的特定标准确定。

中标人所交付的信息系统还应符合国家和上海市有关系统运行安全之规定。

中标人完成全部服务内容的交付，相关配套设施和人员均落实到位后，五个工作日内由采购人组织对中标人进行检查，检查内容包括但不限于数据中心所提供机柜、机房设施；通讯资源；物理位置、办公配套；运维服务；服务人员等。投标人投标提供的文档（包括照片、图像、表单等文件）需和实际验收现状相符，如有不符合投标文件的地方，采购人有权要求限期完成整改,如验收不合格导致延期，相应成本和损失均由中标人承担。

**9.6.2 验收方案**

（1）投标人所交付的信息系统应满足本项目合同文件明确的功能性、使用性要求。信息系统的质量标准按照国家标准和招标需求确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合招标目的的特定标准确定。

（2）投标人定期交付服务期间的形成的各种技术文档、管理制度和服务记录。包括周报、月报等常规性周期性记录。

（3）投标人所交付的信息系统还应符合国家和上海市有关系统运行安全之规定。

（4）采购人根据信息系统的技术规格要求和质量标准，对信息系统验收合格，签署验收意见。

**9.7 成果要求**

中标人及时向采购人提供以下服务报告：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **指标项** | **指标要求** |
| 1 | 项目流量分析报告 | 对各链路和专线的流量（峰值利用率）进行监测分析，并汇报招标方，若峰值利用率过高（大于80%以上），会及时向招标方预警。 |
| 2 | 项目周期服务报告（月报、年度优化报告） | 每月提供通讯线路和机柜租用服务实施情况与各类服务指标完成情况，包括各链路和专线的流量情况；年报内容须为当年服务总结报告并提供优化意见。 |

**9.8 服务考核要求**

9.8.1 机柜租用服务

* 机柜数量≥26个机柜，提供的机柜必须是同一个机房相对独立的模块内机柜。
* 机房提供双路市电 ，保持环境恒温恒湿，温湿度范围为温度：18-28℃（冷通）
* 道封闭机房机架进风口温度15-26℃）、湿度：40-70％。
* 机架供电可用率为99.97%(百分之九十九点九七)，即用户托管的电源系统每月电力中断时间累积不超过13分钟。
* 机房自有设备故障响应时间：能在15分钟内将有关情况回告用户。

9.8.2 互联网带宽服务

* 公办互联网保障两路接入，每路不低于10Gbps带宽。
* 保证用户具有双上联冗余的网络系统具有99.9%(百分之九十九点九)的联通性,即每年不联通时间少于 527 分钟。
* 互联网专线故障平均修复时间小于4小时，最长不超过8小时。

9.8.3 光纤服务

* 8根高速光纤链路，通达浦东政务外网、教科网和浦东教育城域网。
* 电路故障工作人员2小时内抵达故障现场抢修，光缆故障24小时内予以修复。

9.8.4 IP地址服务

* 提供不少于1344个公网IP地址。
* 所有IP地址资源进入系统进行管理，申请、备案、分配、注册、登记等环节在系统中实现工单流转。协助用户提供IP地址未备案被封堵后的解封服务。

9.8.5 业务连续性

若服务商变更，提供机柜及线路租用服务，以及数据中心整体的机柜设备搬迁与应用回复服务，要求在搬迁过程中保证生产数据的完整性，并尽量减少业务中断时间。保障业务连续性。若不涉及变更，则按照具体服务内容与技术指标提供服务。

* 机柜设备的搬迁与应用恢复需在24小时内完成。
* 重要核心业务中断不大于4小时。

考核办法详见本章11.2 项目考核办法。

**9.9技术培训**

本项目中标人应对服务人员进行相关培训，以符合服务要求。无对采购人工作人员的培训要求。

**10安全文明作业要求与应急处置要求**

10.1 安全文明作业要求

10.1.1投标人及其劳务分包商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。

10.1.2在提供服务期间为确保服务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。中标人若违反规定而造成的一切损失和责任由中标人承担。

10.1.3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。

10.1.4 建立健全安全生产工作责任体系和组织管理网络，建立安全生产监管制度，配备专职安全监管人员，对施工作业安全进行现场监督；按照“横向到边，纵向到底”责任制要求将安全责任分解，中标人法定代表人与项目部、项目部与下属各责任部门必须签订安全协议书；定期召开安全生产工作会议；组织开展安全生产检查。

10.1.5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。

10.2应急处置要求

10.2.1中标人须建立突发事件应急处置方案，应急预案应包括组织领导体系、预警和预防机制、应急响应工程措施、临时交通组织方案、保障措施（包括应急人员、物资、机械设备、资金等）等内容。

10.2.2 建立应急指挥领导小组，负责应急救援总体指挥，并落实各部门职责和相关措施。

10.2.3 与气象、交警、消防、医疗等部门建立联动机制，如过程中发生重特大安全事故，中标人应快速、及时赶到现场，实施紧急处置，并协同有关单位和部门做好善后处理和稳定工作。

10.2.4 组建一支具有综合救援能力的应急救援队伍，一旦紧急情况发生，能在最短时间内到达现场进行应急处置。

10.2.5 定期检查应急救援物资与机具，确保物资储备数量充足、机具设备完好可用。

10.2.6 定期或不定期开展多方式多类别的应急演练，提高应急队伍的响应速度、救援水平和协同能力，并根据演练过程总结和结果评估，完善应急预案。

10.2.7 建立应急值守制度，安排专职人员，监测、收集各类信息；一旦发现突发性的紧急事件，在启动应急响应的同时，必须及时将情况上报业主，上报的应急信息必须实事求是，不得瞒报、谎报和拖延不报，上报形式可用电话口头初报，随后再书面报告；业主应急值班联系电话：\*\*，传真：\*\*。

**11管理、考核与售后服务要求**

11.1 项目管理要求

11.1.1投标人在投标阶段应根据本项目具体情况、采购人需求和国家、本市有关规定与标准制定管理方案，在中标后据此进行细化，经采购人确认后按照确认的管理方案和管理计划组织管理，接受采购人代表对管理质量的检查、监督和考核。未经采购人事前书面许可，中标人不得自行调整管理方案或更改管理措施。

11.1.2根据实际需要或其他原因，采购人认为确有必要调整管理方案并以书面形式要求中标人管理人员调整管理时间或更改管理措施时，中标人应遵从采购人要求，但如该项调整导致的费用增加，中标人需提出增加费用预算和依据，经由采购人确认后由采购人承担。

11.1.3中标人在投标书中承诺并经采购人认定的项目负责人及专业技术、管理人员应是本单位职工，且为该项目现场的实际操作者，并应常驻项目现场。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。

11.1.4中标人需建立职工（含劳务工等各种类型用工）花名册等档案资料，与职工签订劳动合同，为其办理国家规定的相关保险，并按规定标准安排专业健康体检和配备劳动防护用品。

11.1.5本项目所用材料、制品、设备等均需符合相关技术规程、规范要求。

11.1.6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。

**11.2 项目考核办法**

项目验收时由采购人组织进行专家运维考核评估评分，总分100分，含周期工作考核、服务量达标考核、运维质量保障考核、服务可用性考核、用户满意度考核五项内容，分值分别为20分、30分、30分、10分、10分。

| 序号 | 指标名称 | 测量方法 | 分值(100分制) | 考核办法 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 周期工作 | 过程性文档按时序要求检查 | 20 | 按日/月/年/按需服务周期考核，每项不合格扣0.5分 |
| 2 | 服务量达标 | 按机柜、互联网带宽、IP地址、互联光纤、配套办公环境的数量及质量达标要求检查 | 30 | 各项偏离10%以上的扣5分 |
| 3 | 运维质量保障 | 按响应和故障处理承诺时限检查 | 30 | 按响应时限和分类故障时限要求考核，每项不合格扣0.5分 |
| 4 | 服务可用性 | 需保证双上联冗余的互联网带宽网络可用性不低于99.9%。即全年失效时间之和不超过525.6分钟。需保证机架供电可用率为99.97%，即用户托管的电源系统每月电力中断时间累积不超过13分钟 | 10 | 每月统计，低于阈值扣0.5分 |
| 5 | 用户满意度 | 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、服务水平及保障能力、总体评价等方面的评价情况 | 10 | 总体满意得满分，有一项不满意扣1分 |

**注：100分制考核办法，每年最终得分≥90分为优秀，≥80分为良好，≥70分为一般。**

11.3 项目售后服务要求

11.3.1 投标人须确保采购人能够得到及时优质的售后服务。投标人的服务应包括招标内容与质量要求中的具体内容及相关设备保修期内免费服务（质保期的维修服务费用包括在投标总价之内）和保修期外的有偿维护。

11.3.2 投标人须对设备的售后服务承诺，并对其的售后服务做出详细说明。

**12保密要求**

12.1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。中标人不得利用工作之便外泄资料或做其他用途，否则中标人需承担由此引起的法律责任和赔偿采购人的经济损失。本款规定的效力及于中标人及中标人的所有雇用人员。

四、报价须知

**13投标报价依据**

13.1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、工作量清单、项目现场条件等。

13.2招标文件明确的服务范围、服务内容、服务期限、服务质量要求、售后服务、管理要求与服务标准及考核要求等。

13.3服务内容一览表说明

13.3.1服务内容一览表说明应与投标人须知、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。

13.3.2采购人提供的服务内容一览表是依照采购需求测算出的项目服务核心工作内容，与最终的实际履约可能存在小的出入，各投标人应自行认真踏勘现场，了解招标需求。投标人如发现该表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，核心工作内容应以服务内容一览表为准。

**14投标报价内容**

14.1依据本项目的招标范围和内容，中标人提供项目服务，其投标报价应包括以下费用：项目前期调研、智能化安装工程、集成实施、安全集成实施、系统调试及试运行、验收和评估、操作培训、售后服务这一系列过程中所包含的所有费用。

14.2除投标需求中另有说明外，本项目投标报价（即投标总价）应包括招标文件承包范围内的全部工作内容，以及为完成项目服务内容与要求而发生的辅助性、配合性的相关费用，并且充分考虑合同包含的责任、义务和一般风险等各项全部费用。

14.3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。

14.4投标人应考虑本项目可能存在的其他任何风险因素，包括政策性调价、人工和材料成本增涨、因设备使用年限增长引起的维修成本增加和效能衰减等。

14.5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、价格构成等。

14.6投标人只需在《开标一览表》中报出对应服务期限的投标价格即可。

14.7 投标报价组成详见第四章“投标报价明细表”

**15投标报价控制性条款**

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

15.2 本项目只允许有一个报价，任何有选择的报价将不予接受。

15.3 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。

**★**15.4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：

15.4.1投标报价和技术方案明显不相符的；

15.4.2 投标报价中缩减服务内容一览表内容的。

**16其他**

无

五、政府采购政策

**17节能产品政府采购**

17.1 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）。

17.2 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/)。

17.3 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。

**18环境标志产品政府采购**

18.1 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。

18.2 “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/）。

18.3 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。

**19促进中小企业发展**

19.1 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》。

19.2 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》。

19.3 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。

19.4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。

19.5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。

19.6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。

**20****促进残疾人就业（注：仅残疾人福利单位适用）**

20.1 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。

20.2 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。