

2025年虹口区教育计算机终端运维服务 项目

招标文件

招标人：上海市虹口区教育信息中心

招标代理：上海祥浦建设工程监理咨询有限责任公司

二〇二四年十二月

目 录

第一章 招标公告.....	6
第二章 投标人须知.....	9
投标人须知前附表	9
一、电子招投标系统使用须知	13
二、投标人须知	15
1. 总则	15
1.1 项目概况.....	15
1.2 项目内容.....	15
1.3 服务期.....	15
1.4 费用承担.....	15
1.5 保密.....	16
1.6 语言文字.....	16
1.7 计量单位.....	16
1.8 踏勘现场.....	16
2. 招标文件	16
2.1 招标文件的组成.....	16
2.2 招标文件的澄清.....	17
2.3 招标文件的修改.....	17
3. 投标文件	17
3.1 投标文件的组成.....	17
3.2 投标报价.....	18
3.3 服务期要求及奖罚.....	19
3.4 其他控制性条款.....	19
3.5 投标有效期.....	19
3.6 投标保证金【本项目不设投标保证金】	20
3.7 投标文件的内容要求.....	20

3.8 投标文件的编制与装订	21
4. 投标	22
4.1 投标文件的密封和标识	22
4.2 投标文件的递交	22
4.3 投标文件的修改与撤回	23
5. 开标	23
5.1 开标时间和地点	23
5.2 开标主要程序和规定	23
6. 评标	24
6.1 评标时间和地点	24
6.2 评标委员会	24
6.3 评标原则	24
6.4 评标	24
7. 合同授予	25
7.1 定标方式	25
7.2 中标通知	25
7.3 签订合同	25
8. 项目款项的支付办法	26
8.1 支付方式	26
9. 需要补充的其他内容	26
第三章 评标办法	27
1. 评标方法	27
1.1 评标方法的选择	27
1.2 计分方式	27
1.3 中标候选人的确定	27
2. 评审标准	27
2.1 初步评审标准	27
2.2 详细评审标准	28

3. 评标程序	29
3.1 初步评审	29
3.2 详细评审	30
3.3 投标文件的澄清和补正	30
3.4 评标结果	30
第四章 合同条款及格式	31
第五章 工作量清单	39
第六章 技术规范和要求	44
第七章 投标文件格式	61
(一) 投 标 人 基 本 情 况 表	
75	
(二) 投 标 人 企 业 资 质 证 明 和 养 护 维 修 基 本 条 件 认 证 证 明	
76	
(三) 企 业 高 、 中 级 技 术 工 人 名 单	
77	
(四) 企 业 基 地 情 况	
78	
(五) 近 三 年 完 成 的 类 似 项 目 情 况 表	
79	
(六) 正 在 进 行 和 新 承 接 的 项 目 情 况 表	
80	
(七) 近 年 发 生 的 诉 讼 及 仲 裁 情 况	
81	
(八) 近 三 年 项 目 作 业 市 场 行 为 表	
82	
(九) 财 务 资 料	
83	
(十) 中 小 企 业 声 明 函	

(十一)财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

(十二)近三年在经营活动中没有重大违法记录的书面声明

其它材料 87

第八章 图纸（如有） 87

第九章 投标人须知前附表规定的其他材料 87

第一章 招标公告

项目概况

2025年虹口区教育计算机终端运维服务项目的潜在供应商应在上海市政府采购网获取采购文件，并于2025年1月23日14:00（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况

项目名称：2025年虹口区教育计算机终端运维服务项目

预算金额（万元）：133.94

最高限价（万元）：包1-133.94

采购需求：

包名称：2025年虹口区教育计算机终端运维服务项目

数量：1

预算金额（万元）：133.94

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：

虹口区全区教育终端系统进行运行监控和维护，及时掌握教育终端资源现状和配置信息，有效监控教育终端资源的可用性情况和健康状况，快速高效排除教育终端故障，高标准建立教育终端网络信息安全，创建一个可知可控的IT环境，从而保证教育终端系统的各类业务应用的可靠、高效、持续、安全运行。同时规范运维和管理，提高信息化系统使用效益、降低管理成本和运维成本，实现教育终端设备全生命周期管理和高效利用。

合同履行期限：一年

本项目（**不允许**）接受联合体投标。

二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：强制采购在国家公布的节能清单中以“★”标注的品目。鼓励节能政策：在技术、服务等指标同等条件下，优先采购属于国家公布的节能清单中产品。鼓励环保政策：在性能、技术、服务等指标同等条件下，优先采购国家公布的环保产品清单中的产品。监狱企业视同小型、微型企业。

扶持鼓励福利企业政策：在同等条件下优先采购福利企业（提供福利企业证书）的产品和服务。购买国货政策：本项目不接受进口产品。

3. 本项目的特定资格要求：

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定。

2、未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

- 3、本项目为只面向中、小微企业项目。

三、获取招标文件

时间：2025-01-02 至 2025-01-09，每天上午 00:00:00~12:00:00，下午 12:00:00~23:59:59（北京时间，法定节假日除外）

地点：上海市政府采购网

方式：网上获取

售价（元）：0

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间：2025 年 1 月 23 日 14:00（北京时间）

投标地点：逸仙路 158 号 302 室

开标时间：2025 年 1 月 23 日 14:00（北京时间）

开标地点：逸仙路 158 号 302 室

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

开标所需携带其他材料：届时请投标人的法定代表人或法定代表人授权委托人持法定代表人证明书、法定代表人授权委托书及相应身份证明、网上投标回执、投标时所使用的数字证书（CA 证书）和可以无线上网的笔记本电脑出席开标，否则其投标文件将被拒绝接收。投标单位需在网填报并上传全套投标文件（盖章后

上传)的同时在项目开标时需一并递交投标文件书面文本：正本 1 份；副本 4 份。本项目为政府采购电子招标，投标人应自行下载政府采购网上最新招投标流程供应商操作手册并按相关规定操作，如因技术操作原因造成无法正常开标、评标的，后果由投标人自行承担，招标人对此不承担任何责任。

八、凡对本次招标提出询问，请按以下方式联系

1. 采购人信息

名称：上海市虹口区教育信息中心

地址：祥德路 96 弄 11 号

联系方式：65872770

2. 采购代理机构信息

名称：上海祥浦建设工程监理咨询有限责任公司

地址：逸仙路 158 号 302 室

联系方式：65033088

3. 项目联系方式

项目联系人：朱佳辉

电话：65033088

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

序号	条款名称	内容及要求
1	招标人	名称：上海市虹口区教育信息中心 地址：祥德路96弄11号 联系人：陈老师
2	招标代理机构	名称：上海祥浦建设工程监理咨询有限责任公司 地址：逸仙路158号302室 联系人：朱佳辉 电话：65033088
3	项目名称	2025年虹口区教育计算机终端运维服务项目
4	资金来源	自筹资金 100%
5	招标控制价	本项目招标控制价为133.94万元。投标报价（即开标报价）不得有选择性报价和附有条件的报价，且不得高于招标控制价，否则其投标无效。
6	项目内容及质量标准	<p>投标人须仔细研究招标文件及认真踏勘现场（不统一组织，自行勘察），摸清项目范围内的情况，并在投标书中考虑可能影响投标报价的一切因素，结合实际来报价，中标后，不得以不完全了解现场及周边情况为由而提出变更费用。</p> <p>本项目为 2025 年虹口区教育计算机终端运维服务项目，主要工作内容包括：</p> <p>虹口区全区教育终端系统进行运行监控和维护，及时掌握教育终端资源现状和配置信息，有效监控教育终端资源的可用性情况和健康状况，快速高效排除教育终端故障，高标准建立教育终端网络信息安全，创建一个可知可控的 IT 环境，从而保证教育终端系统的各类业务应用的可靠、高效、持续、安全运行。同时规范运维和管理，提高信息化系统使用效益、降低管理成本和运维成本，实现教育终端设备全生命周期管理和高效利用。</p> <p>技术标准：符合现行相关规定的要求。</p>

7	服务期限	一年
8	是否接受联合体投标	不接受
9	投标保证金	1、保证金金额：人民币 <u>0</u> 元。
10	踏勘现场	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织，自行踏勘。 <input type="checkbox"/> 组织，踏勘时间：_____集中踏勘地点：_
11	招标文件发售日期及地点	时间：2025年1月2日至2025年1月9日，00:00:00-12:00:00， 下午12:00:00-23:59:00 地点：逸仙路158号302室
12	招标澄清日期、时间、地点（若有）	以电子澄清公告为准
13	送标、开标日期、时间、地点	送标时间：2025年1月23日14:00时截止 开标时间：2025年1月23日14:00时 地 点：逸仙路158号302室
14	分包	<input checked="" type="checkbox"/> 不允许； <input type="checkbox"/> 允许。
15	投标有效期	自投标截止之日起90日历天。
18	评标委员会	评标委员会构成： <u>5</u> 人。
19	评标办法	综合评估法
20	中标人确定	<input type="checkbox"/> 确定中标人 <input checked="" type="checkbox"/> 推荐中标候选人3名
21	投标文件份数	正本一份，副本四份
22	装订要求	按第七章投标文件格式和要求： 1、正本一份，包含报价文件、商务文件和技术文件三部分； 2、副本四份，分册，其中报价文件、商务文件胶装成一册，技术文件单独胶装成册。 3、投标文件除封面和封底外逐页标注连续页码。
23	封套上写明	项目名称：

		<p>招标人名称：</p> <p>投标人名称：</p> <p>投标人的地址：</p> <p>在 年 月 日 午 时 分前不得开启</p>
24	评分方法	<p>1、投标报价得分计算原则</p> <p>综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。</p> <p>投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价) × 10% × 100</p> <p>2、投标文件得分=商务分 + 技术分</p>
25	倾向性、排他性审查	<p>依据《中华人民共和国招标投标法实施条例》招标人有下列行为之一的，属于以不合理条件限制、排斥潜在投标人或者投标人：</p> <p>就同一招标项目向潜在投标人或者投标人提供有差别的项目信息；</p> <p>设定的资格、技术、商务条件与招标项目的具体特点和实际需要不相适应或者与合同履行无关；</p> <p>依法必须进行招标的项目以特定行政区域或者特定行业的业绩、奖项作为加分条件或者中标条件；</p> <p>对潜在投标人或者投标人采取不同的资格审查或者评标标准；</p> <p>限定或者指定特定的专利、商标、品牌、原产地或者供应商；</p> <p>依法必须进行招标的项目非法限定潜在投标人或者投标人的所有制形式或者组织形式；</p> <p>以其他不合理条件限制、排斥潜在投标人或者投标人。</p>
26	询问	<p>投标人对采购文件存有疑问的，应及时向招标代理询问沟通。重大疑问应以书面形式提出。</p>
27	质疑	<p>质疑有效期。在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向招标人提出质疑。</p> <p>质疑事实。侵害事实的相关证据、情节、后果。没有依据的传言、猜测或推论等材料不能作为质疑事实。</p>
28	合同签订	<p>合同的标的、价款、质量、履行期限等主要条款应当与招标文件和</p>

		<p>中标人的投标文件的内容一致。合同的标的、价款、质量、履行期限等主要条款与招标文件和中标人的投标文件的内容不一致的，以招标文件和中标人的投标文件的内容为准。</p> <p>《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》规定：</p> <p>中标、成交通知书对招标人和中标、成交供应商均具有法律效力。中标、成交通知书发出后，招标人改变中标、成交结果的，或者中标、成交供应商放弃中标、成交项目的，应当依法承担法律责任。</p> <p>招标人与中标、成交供应商应当在中标、成交通知书发出之日起三十日内，按照招标文件和中标供应商投标文件的约定，与中标供应商签订书面合同。</p> <p>签订的合同不得对招标文件和中标供应商投标文件作实质性修改。签订的合同不得对招标文件和中标供应商投标文件作实质性修改，若中标供应商投标价\neq合同总价，合同无效。</p> <p>招标人不得向中标供应商提出任何不合理的要求，作为签订合同的条件，不得与中标供应商私下订立背离合同实质性内容的协议。若有订立背离合同实质性内容的协议，该协议无效。</p>
30	合同支付	<p>中标供应商投标价=合同总价。本次采购订立的合同为价格上限封顶闭口合同，即项目结算价超过合同价格的部分不在本合同支付之列。</p> <p>投标人应在投标文件和合同中对以上内容作出承诺。不论投标文件和合同内容是否遗漏、修改、补充、否决本条款，本条款始终为合同及本合同补充协议履行全过程的约束性、不可更改性条款。投标人递交投标文件的行为视作为已认可并实质性响应本条款的规定。</p>
31	合同验收	<p>招标人或者其委托的采购代理机构应当组织对供应商履约的验收。大型或者复杂的政府采购项目，应当邀请国家认可的质量检测机构参加验收工作。验收方成员应当在验收书上签字，并承担相应的法律责任。</p>
32	监督	<p>本项目的招标投标活动以及相关当事人应当接受财政监督部门依法实施的监督。</p>

一、电子招投标系统使用须知

（一）网上投标说明

（1）根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台招投标系统正式运行的通知》（沪财采[2014]27号）的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购信息管理平台（简称：电子采购平台）（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）电子招投标系统进行。电子采购平台是由市财政局建设和维护。投标单位应根据关于印发《上海市电子政府采购管理暂行办法》的通知（沪财采[2012]22号）等有关规定和要求执行。投标单位在电子采购平台的有关操作方法可以参照电子采购平台中的“培训平台”和“联系我们”等专栏的有关内容和操作要求办理。

（2）投标单位须在投标前详细了解电子招投标系统公告页面中的“常见问题”：

①如何报名？

②如何获取招标文件？

③如何投标？

④投标文件编写要求？

（3）电子招投标系统的使用须知：投标单位应确保 CA 证书在本投标项目进行过程自始至终处于有效状态，中途不得对证书进行任何更换及更新，并严格按照电子招投标系统的要求及步骤进行报名投标，任何由于投标单位自身 CA 证书及电子招投标系统信息录入错误等导致的项目挂起均由投标单位承担相关责任。

（4）参加开标会议：在根据招标文件规定的要求完成网上投标文件网上提交和纸质投标文件当面递交后，按照招标文件规定的时间和地点，投标单位的法定代表人或其授权委托人持网上投标回执出席开标仪式。

（二）网上投标文件的递交

（1）投标单位应在网上招投标系统中按照要求和时间填写完所有网上投标内容，并通过数字认证证书（CA 证书）加密方式提交网上投标文件，同时下载投标成功的投标回执。

（2）投标单位应充分考虑到期间网上投标会发生的故障和风险。对发生的任何故障和风险造成投标单位投标内容不一致或利益受损或投标失败的，招标人不承担任何责任。

（3）网上投标文件必须在《投标单位须知》前附表规定的网上投标截止时间前在网上招投标系统中上传并正式投标。投标单位没有按照上述规定递交纸质或网上投标文件的，其投标为无效标。

（三）投标内容填写说明

（一）网上报名成功且领取了招标文件的潜在投标人应认真阅读招标文件的所有内容，按照招标文件的要求编制完整的投标文件。投标文件须先以 word 编辑器编辑，按招标文件要求：

1、填写好内容后打印加盖单位公章，扫描成 JPG 格式，再嵌入 word 文档，最终转换成 pdf 格式，此 pdf 应附带目录以及文档结构图功能，以便投标软件抽取目录。相关表格详见招标文件模板。投标文件应按照招标文件规定的统一格式填写，严格按照规定的顺序装订成册并编制目录，由于编排混乱导致投标文件被误读或查找不到，是投标人的责任。投标单位完成电子投标文件后应制作相应纸质投标文件正本 1 份，副本 4 份。

2、招标文件对投标文件格式有要求的应按格式逐项填写内容，不准有空项；无相应内容可填的相应填写“无”、“没有相应指标”等明确的回答文字。投标文件中格式文件留有空项的，将被视为不完整相应的投标文件，其投标有可能被拒绝。

3、投标人必须保证投标文件所提供的全部资料真实可靠，并接受招标单位及招标代理机构对其中任何资料进一步审查的要求。

4、开标一览表为在开标仪式上唱标的内容，要求按格式统一填写，不得自行增减内容。

5、投标文件须对招标文件中的内容做出实质性和完整的响应，否则其投标将被拒绝。如果投标文件填报的内容资料不详，或没有提供招标文件中所要求的全部资料及数据，将导致投标被拒绝。

二、投标人须知

1. 总则

投标人应仔细阅读本招标文件的所有内容（包括答疑、补充、澄清以及修改等），按照招标文件要求以及格式编制投标文件，并保证其真实性，否则一切后果自负。

本招标文件是投标人编制标函和招标人同中标人双方签定养护合同协议书的重要依据，望投标人予以充分重视。

1.1 项目概况

1.1.1 项目名称：2025 年虹口区教育计算机终端运维服务项目

1.1.2 根据《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国政府采购法》等有关法律、法规和规章的规定，本招标项目已具备招标条件，现对本标段进行服务招标。

1.1.3 项目地址（范围）：虹口区

1.1.4 本招标项目招标人：见投标人须知前附表。

1.1.5 本标段招标代理机构：见投标人须知前附表。

1.2 项目内容

虹口区全区教育终端系统进行运行监控和维护，及时掌握教育终端资源现状和配置信息，有效监控教育终端资源的可用性情况和健康状况，快速高效排除教育终端故障，高标准建立教育终端网络信息安全，创建一个可知可控的 IT 环境，从而保证教育终端系统的各类业务应用的可靠、高效、持续、安全运行。同时规范运维和管理，提高信息化系统使用效益、降低管理成本和运维成本，实现教育终端设备全生命周期管理和高效利用。

1.3 服务期

一年

1.4 费用承担

投标人准备和参加投标活动发生的费用自理。

1.5 保密

参与招标投标活动的各方应对招标文件和投标文件中的商业和技术等秘密保密，违者应对由此造成的后果承担法律责任。

1.6 语言文字

除专用术语外，与招标投标有关的语言均使用中文。必要时专用术语应附有中文注释。

1.7 计量单位

所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

1.8 踏勘现场

本项目不组织勘察现场

2. 招标文件

2.1 招标文件的组成

2.1.1 本招标文件包括：

- (1) 招标公告（或投标邀请书）；
- (2) 投标人须知；
- (3) 评标办法；
- (4) 合同条款及格式；
- (5) 工作量清单；
- (6) 技术规范和要求；
- (7) 投标文件格式；
- (8) 图纸（如有）；
- (9) 投标人须知前附表规定的其他材料。

2.1.2 对招标文件所作的澄清、修改，构成招标文件的组成部分。

2.1.3 当招标文件、招标文件的澄清或修改等在同一内容的表述上不一致时，以最后发出的书面文件为

准。

2.2 招标文件的澄清

2.2.1 投标人应仔细阅读和检查招标文件的全部内容。如发现缺页或附件不全，应及时向招标人提出，以便补齐。如有疑问，应在投标人须知前附表规定的时间前以书面形式（包括信函、电报、传真等可以有形地表现所载内容的形式，下同），要求招标人对招标文件予以澄清。不提出，视为招标文件及附件无问题。

2.2.2 招标文件的澄清将在投标人须知前附表规定的投标截止时间 15 天前以书面形式发给所有购买招标文件的投标人，但不指明澄清问题的来源。如果澄清发出的时间距投标截止时间不足 15 天，相应延长投标截止时间。招标人有责任保证所有购买招标文件的投标人收到招标文件的澄清。

2.2.3 投标人在收到澄清后，应在投标人须知前附表规定的时间内以书面形式通知招标人，确认已收到该澄清。

2.3 招标文件的修改

2.3.1 在投标截止时间 15 天前，招标人可以书面形式修改招标文件，并通知所有已购买招标文件的投标人。如果修改招标文件的时间距投标截止时间不足 15 天，相应延长投标截止时间。招标人有责任保证所有购买招标文件的投标人收到招标文件的修改。

2.3.2 投标人收到修改内容后，应在投标人须知前附表规定的时间内以书面形式通知招标人，确认已收到该修改。

3. 投标文件

3.1 投标文件的组成

3.1.1 投标文件应包括下列内容：

商务标：

- 一、投标函、投标承诺书
- 二、投标报价汇总表
- 三、法定代表人身份证明及授权委托书
- 四、投标保证金证明（如有）

五、投标报价明细表

技术标：

一、项目作业方案

二、资格审查材料

三、其它材料

3.2 投标报价

请各投标人认真阅读服务清单，结合实际合理规范报价。本项目投标价包含本项目所发生的由招标人发布的所有工作量（包括为保证本项目完成后的使用寿命所必须采取的基础性的技术措施）包括由其产生的所有各种费用，投标价即为合同价。

3.2.1 报价依据

工作量清单。

3.2.2 投标报价的方式

投标人应自报以下内容：

(1) 投标总报价；

(2) 投标报价明细；

3.2.3 投标报价的原则

各投标人在投标报价时，必须遵守以下原则：

(1) 投标总报价(万元)：

(2) 项目总报价指投标人依据本招标文件所提供的服务清单所自报的项目总价。应严格按照招标文件提供的服务清单和招标资料，结合本单位拟订的作业方案，考虑市场竞争因素编制报价。

(3) 投标单位应按招标单位提供的服务量计算项目的单价和合价。投标单位任何一项没有填写单价和合价的项目将不予支付，并认为此项费用已包括在合价中。报价时必须提供必要的预算书、费用表等表格。

3.2.4 其他报价要求

(1) 本次投标报价，一律以投标人提交的“投标报价汇总表”中的报价为准，预算书和汇总表报价可以不一致，但需要说明原因，最终报价以汇总表报价为准。

(2) 除非合同中另有规定，报价汇总表中的价格应包括施工劳务、材料、机械设备、管理、维护、利润、税金、法律、法规、条例所规定及按合同书及合同条款进行管理所包含的所有风险、责任等各项应包含

的费用。

(3) 投标文件报价中的单价和合价全部采用人民币表示。

(4) 本项目预算、项目结算尚应遵守本招标文件的其他条款。

投标人根据市场信息，结合自身实力，充分考虑市场风险及时间因素，在投标标书中参照清单报价，一旦中标，包干使用。

3.2.5 项目预算及项目结算的依据和原则

(1) 项目预算及项目结算的依据除包括以上各点外，尚应包括以下内容：

- 1) 双方在服务期间签署的补充协议；
- 2) 服务合同；
- 3) 合乎手续的签证单；
- 4) 双方其他约定的经济支出协议；
- 5) 本招标文件及补充文书、中标人的投标标书；

3.3 服务期要求及奖罚

3.3.1 本项目服务期：一年

3.3.2 投标人应在投标文件中自报有关确保服务期的技术措施并作出有关承诺，招标人将以此作为中标条件之一。

3.4 其他控制性条款

3.4.1 对写入招标文件的条款，投标人不接受或不按要求进行澄清、说明、补正的，可拒绝该投标人的投标。

3.4.2 投标人作出的优惠、让利应在投标文件中说明并提供相应的证明。没有列入投标文件，而在澄清、说明和补正时作的补充说明，评标时不予考虑。

3.5 投标有效期

3.5.1 在投标人须知前附表规定的投标有效期内，投标人不得要求撤销或修改其投标文件。

3.5.2 出现特殊情况需要延长投标有效期的，招标人以书面形式通知所有投标人延长投标有效期。投标人同意延长的，应相应延长其投标保证金的有效期，但不得要求或被允许修改或撤销其投标文件；投标人拒

绝延长的，其投标失效，但投标人有权收回其投标保证金。

3.6 投标保证金【本项目不设投标保证金】

3.6.1 投标人在递交投标文件的同时，应按投标人须知前附表规定的金额、担保形式和第七章“投标文件格式”规定的投标保证金格式递交投标保证金，并作为其投标文件的组成部分。

投标保证金必须选择下列任一种形式：电汇、银行保函或招标人规定的其他形式。

(1)若采用电汇，投标人应在投标人须知前附表规定的投标保证金递交截止时间之前，将投标保证金由投标人的基本账户一次性汇入招标人指定账户，否则视为投标保证金无效。招标人的开户银行及账号见投标人须知前附表。

(2)若采用银行保函，则应由投标人开立基本账户的银行开具。银行保函应采用招标文件提供的格式，且应在投标有效期满后 30 天内保持有效，招标人如果按规定延长了投标有效期，则投标保证金的有效期也相应延长。银行保函原件应装订在投标文件的正本之中。

3.6.2 投标人不按要求提交投标保证金的，其投标文件作废标处理。

3.6.3 招标人与中标人签订合同后 5 个工作日内，向未中标的投标人和中标人退还投标保证金。

3.6.4 有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

- (1)投标人在规定的投标有效期内撤销或修改其投标文件；
- (2)中标人在收到中标通知书后，无正当理由拒签合同协议书或未按招标文件规定提交履约担保；
- (3)投标人不接受依据评标办法的规定对其投标文件中细微偏差进行澄清和补正；
- (4)投标人提交了虚假资料。

3.7 投标文件的内容要求

3.7.1 投标文件应按第七章“投标文件格式”进行编写，如有必要，可以增加附页，作为投标文件的组成部分。其中，投标函附录在满足招标文件实质性要求的基础上，可以提出比招标文件要求更有利于招标人的承诺。

3.7.2 投标文件应当对招标文件有关服务期、投标有效期、质量要求、技术标准和要求、招标范围等实质性内容作出响应。

3.7.3 商务标内容：

投标人报价书(须附报价的汇总表、明细表等)；

3.7.4 当投标书中有关报价数据与投标标书、投标报价汇总表数据不一致时，以汇总表为准。不按规定填写视作投标人失误，开标后一律不作修正（出现明显笔误时，提交评标委员会，以评标委员会确认为准）。

3.7.5 技术标

投标书（不含附件的）内页要求：正文须采用宋体、小四、字间标准间距、行间 1.5 倍行距，投标书（不含附件的），要求表达精练、准确、简要。重点对本项目难点、特点进行表述。

技术标的主要内容应结合本项目特点编制，突出重点，避免把工法、操作规程、规范要求抄入技术标（当采用新工艺、新技术或招标文件有特殊要求的情况除外）。

对提供与项目无关内容的，根据程度不同，在评标中将作扣分处理；两个或两个以上投标人提供相同无关内容的，将被列为串标嫌疑，由招标监管部门进行调查取证后作串标处理。

3.8 投标文件的编制与装订

3.8.1 投标文件应按规定的格式和本招标文件（包括补充文件）的具体要求编制，并一律用中文编写打印。做到：

（1）投标文件正本一份，副本份数见投标人须知前附表。正本和副本的封面上应清楚地标记“正本”或“副本”的字样。其中法定代表人证明、法人委托书，一起单独放置。以便开标时检查。

（2）投标文件的正本与副本应分别装订成册（A4 纸幅），并编制目录、且逐页标注连续页码。投标文件不得采用活页夹装订，否则，招标人对由于投标文件装订松散而造成的丢失或其他后果不承担任何责任。装订的其他要求见投标人须知前附表。

（3）投标文件电子版、纸质版内容，如有不一致时应以电子版为准；正、副本内容，如有不一致时应以正本为准。全套投标文件应无涂改和行间插字，除非这些修改是根据招标人提出进行的或者是投标人造成必须修改的错误，修改处应由投标文件签字人加盖公章。

3.8.2 投标文件有下列情形之一的，招标人不予受理：

- （1）逾期送达的或者未送达指定地点的；
- （2）投标文件未密封的；
- （3）其他法律法规及招标文件规定的不予受理情况的。

3.8.3 投标文件有下列情形之一的，由评标委员会初审后按废标处理：

- （1）无单位盖章并无法定代表人或法定代表人授权的代理人签字或盖章的；
- （2）投标文件内容不全或关键字迹模糊、无法辨认的；

-
- (3) 投标文件服务期超过招标文件规定的期限；
 - (4) 明显不符合技术规格、技术标准的要求；
 - (5) 投标文件附有招标人不能接受的条件；
 - (6) 投标报价出现重大偏差、明显低于成本价，并经评委会确认的；
 - (7) 报价超出规定预算控制金额的；
 - (8) 未按招标文件规定报价及报价明细不完整的；
 - (9) 未提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函。

4. 投标

4.1 投标文件的密封和标识

4.1.1 投标文件的正本与副本应分别包装在内层封套里，投标文件电子文件（如需要）应与正本包在同一个内层封套里，然后统一密封在一个外层封套中。内层和外层封套均应加贴封条，内层封套的封口处应加盖投标人单位章。外层封套上不应有任何投标人的识别标志。

4.1.2 投标文件的内层封套上应清楚地标记“正本”或“副本”字样，内、外层封套上应写明的其他内容见投标人须知前附表。

4.2 投标文件的递交

4.2.1 投标人应在规定的投标截止时间前递交投标文件，截止时间见投标人须知前附表。

4.2.2 投标人递交投标文件的地点：见投标人须知前附表。

4.2.3 除投标人须知前附表另有规定外，投标人所递交的投标文件不予退还。

4.2.4 招标人收到投标文件后，向投标人出具签收凭证。

4.2.5 逾期送达的或者未送达指定地点的投标文件，招标人不予受理。

4.2.6 在特殊情况下，招标人如果决定延后投标截止时间，应在投标人须知前附表规定的时间前，以书面形式通知所有投标人延后投标截止时间。在此情况下，招标人和投标人的权利和义务相应延后至新的投标截止时间。

4.3 投标文件的修改与撤回

4.3.1 在投标截止时间前，投标人可以修改或撤回已递交的投标文件，但应以书面形式通知招标人。

4.3.2 投标人修改或撤回已递交投标文件的书面通知应按照要求签字或盖章。招标人收到书面通知后，向投标人出具签收凭证。

4.3.3 修改的内容为投标文件的组成部分。修改的投标文件应按照本章第3条、第4条规定进行编制、密封、标记和递交，并标明“修改”字样。

5. 开标

5.1 开标时间和地点

招标人在规定的投标截止时间（开标时间）和投标人须知前附表规定的地点公开开标，并邀请所有投标人的法定代表人或其委托代理人准时参加。

开标时请投标人的法定代表人或法定代表人授权委托人持法定代表人证明书、法定代表人授权委托书及相应身份证明、网上投标回执（有条形码）、投标时所使用的数字证书（CA证书）和可以无线上网的笔记本电脑出席开标仪式。否则其投标文件将被拒绝接收。投标单位需在网上填报并上传全套投标文件（盖章后扫描上传）的同时在项目开标时需一并递交投标文件书面文本：正本1份；副本4份；电子光盘一份（包含技术标和商务标）。

5.2 开标主要程序和规定

5.2.1 开标前，先由招标人（或采购代理机构）代表查验投标人代表的法人代表授权委托书、居民身份证明；

5.2.2 按电子标顺序当众开标；

5.2.3 投标标书的启封和报价人必须是投标人的法定代表人或法定代表人授权委托的代理人；

5.2.4 招标人代表应在监督下，对各投标人的投标标书进行启封前的密封程度和印鉴加盖的验定工作，确定投标文件是否有效；

5.2.5 投标人代表在报价结束后，应在开标记录表开标栏上校对本单位报价记录，然后签字确认。

5.2.6 开标过程中，若招标人发现投标文件出现以下情况，经监标人确认后当场宣布为废标：

(1) 投标报价超出招标人公布的投标控制价上限 133.94 万元。

5.2.8 若招标人宣读的内容与投标文件不符时，投标人有权在开标现场提出异议，经招标代理当场核查确认之后，可重新宣读其投标文件。若投标人现场未提出异议，则认为投标人已确认招标人宣读的内容。

6. 评标

6.1 评标时间和地点

评标地点：逸仙路 158 号 302 室

评标时间：另行通知

6.2 评标委员会

6.2.1 评标由招标人依法组建的评标委员会负责。评标委员会由招标人或其委托的招标代理机构熟悉相关业务的代表，以及有关技术、经济等方面的专家组成。评标委员会成员人数以及技术、经济等方面专家的确定方式见投标人须知前附表。

6.2.2 评标委员会成员有下列情形之一的，应当回避：

- (1) 招标人或投标人的主要负责人的近亲属；
- (2) 项目主管部门或者行政监督部门的人员；
- (3) 与投标人有经济利益关系，可能影响对投标公正评审的；
- (4) 曾因在招标、评标以及其他与招标投标有关活动中从事违法行为而受过行政处罚或刑事处罚的。

6.3 评标原则

评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则。

6.4 评标

评标委员会按照第三章“评标办法”规定的方法、评审因素、标准和程序对投标文件进行评审。第三章“评标办法”没有规定的方法、评审因素和标准，不作为评标依据。

7. 合同授予

7.1 定标方式

除投标人须知前附表规定评标委员会直接确定中标人外，招标人依据评标委员会推荐的中标候选人确定中标人，评标委员会推荐中标候选人的人数见投标人须知前附表。

7.2 中标通知

7.2.1 评标结束后，并经采购单位确认后，招标代理机构将通过政府采购网发布评标结果公告。

7.2.2 中标通知书将是合同的组成部分。

7.2.3 招标代理机构通过电子招投标系统向中标单位签发《中标通知书》，《中标通知书》一经发出即发生法律效力。招标代理机构对未中标的投标人不作未中标原因的解释，不退还投标文件。

7.3 签订合同

7.3.1 招标人和中标人应当自中标通知书发出之日起 30 天内，根据招标文件和中标人的投标文件订立书面合同。中标人无正当理由拒签合同的，招标人取消其中标资格，其投标保证金不予退还；给招标人造成的损失超过投标保证金数额的，中标人还应当对超过部分予以赔偿。

7.3.2 发出中标通知书后，招标人无正当理由拒签合同的，招标人向中标人退还投标保证金；给中标人造成损失的，还应当赔偿损失。

7.3.3 合同协议书经双方法定代表人或其授权的代理人签署并加盖单位章后生效。发包人和中标人在签订合同协议书的同时需按照本招标文件规定的格式和要求签订廉政合同及安全生产合同，明确双方在廉政建设和安全生产方面的权利和义务以及应承担的违约责任。

7.3.4 本项目招标服务合同期限为一年

8. 项目款项的支付办法

8.1 支付方式

详见合同条款及格式。

9. 需要补充的其他内容

见投标人须知前附表。

第三章 评标办法

招标机构将按照“中华人民共和国政府采购法”、“政府采购货物和服务招标投标管理办法（18号文）”、财库（2007）2号文及有关规定，根据本项目的特点，本着保护竞争，维护招标工作公开、公平、公正原则，特制定本评标办法，作为选定本次招标中标人的依据。

1. 评标方法

1.1 评标方法的选择

1.1.1 本项目采用“综合评估法”评标，开标结束各投标单位离场后，由全体评标委员会成员根据评标办法进行评标。

1.2 计分方式

1.2.1 总得分=商务标得分(10分)+技术标得分(90分)；

1.3 中标候选人的确定

1.3.1 评标委员会评标要求对所有初审合格的投标单位，依照招标文件和评标办法进行打分。按总得分由高到低进行排序，推荐1名投标人为中标候选人，分值取小数点后两位。

1.3.2 如出现得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。

2. 评审标准

2.1 初步评审标准

2.1.1 投标报价得分计算原则：

综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。

投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价) × 10% × 100

支持小微企业发展、监狱企业的鼓励优惠政策：

(一) 小微企业

给予小型和微型企业产品的价格 10%的扣除；计算方法是：

最终价格=投标报价×90%，按照最终价格计算其价格分得分。

注：供应商所提供的材料或填写的内容必须真实、可靠，如有虚假或隐瞒，一经查实将导致投标被拒绝，并按照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款“提供虚假材料谋取中标的”进行处罚，给采购人造成损失的应承担赔偿责任。

非专门面向中小企业的采购项目，组成联合体参加采购活动的供应商，按照以下方式给予扶持：1、大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与小微企业组成联合体共同参加非专门面向中小企业的政府采购活动的，联合体协议中约定，小微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%的价格折扣，用折扣后的价格参与评审。

注：本项目为只面向中小企业项目，故无折扣优惠政策。

2.1.2 投标文件得分=商务分+技术分。

2.1.3 为了保证招投标活动的公正公平，预防换页作弊情况的发生，招投文件、投标文件、政府采购合同不得使用可拆卸重装的塑料、金属或其他器具装订。

2.2 详细评审标准

2.2.1 商务分：占 10 分。综合评分法中的商务分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。

投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价) × 10% × 100

2.2.2 技术分：占 90 分。

技术标评审标准

序号	评审因素	分值	评分标准说明
1	服务方案	20分	整体服务方案：与本项目需求的吻合程度、针对性、合理性、科学性，共4项每项各5分，完全匹配需求的得5分，任何一项有瑕疵的该项得3-4分，任何一项有偏差的该项得1-2分，任何一项无内容的，该项得0分；
2	服务流程	20分	服务流程：服务流程体系、服务流程说明、响应措施、沟通机制，共4项每项各5分，完全匹配需求的得5分，任何一项有瑕疵的该项得3-4分，任何一项有偏差的该项得1-2分，任何一项无内容的，该项得0分；
3	项目人员配备	20分	根据本项目的需求提供专业人员配置，要求提供拟投入的项目团队人员的人员素质、人员管理、培训、各工种人员配置，共4项每项各5分，完全匹配需求的得5分，任何一项有瑕疵的该项得3-4分，任何一项有偏差的该项得1-2分，任何一项无内容的，该项得0分；
4	奖惩措施及资质	15分	激励机制、考核、资质证书，共3项每项各5分，完全匹配需求的得5分，任何一项有瑕疵的该项得3-4分，任何一项有偏差的该项得1-2分，任何一项无内容的，该项得0分；
5	应急预案	15分	根据可能的发生突发事件，应急方案包含停电、停水、设备故障突发情况，共3项每项各5分，完全匹配需求的得5分，任何一项有瑕疵的该项得3-4分，任何一项有偏差的该项得1-2分，任何一项无内容的，该项得0分；

3. 评标程序

3.1 初步评审

3.1.1 评标委员会可以要求投标人提交第二章“投标人须知”规定的有关证明和证件的原件，以便核验。

3.1.2 招标人开标宣布的投标人报价，当以数字表示的金额与文字表示的金额有差异时，以文字表示的

金额为准。经投标人确认且符合招标文件要求的最终报价即为投标人的评标价；

投标人开标时确认的最终报价，经评标委员会校核，若有算术上和累加运算上的差错，按以下原则进行处理：

- (1) 投标人的最终投标价（文字表示的金额）一经开标宣布，无论何种原因，不准修正；
- (2) 当明细表的算术性差错绝对值累计在 1% 投标价以上时，属重大偏差，则为无效标；
- (3) 当明细表的算术性差错绝对值累计在 1% 投标价以内时，应在报价金额不变和注意报价平衡的前提下，对相关单价金额、合价、总额价和暂列金额（必须符合招标文件的要求）予以修正。

3.2 详细评审

3.2.1 评标委员会根据本章第 2.2 款规定的量化因素和分值进行扣分，并计算出综合评估得分。

3.2.2 评分分值计算保留小数点后两位，小数点后第三位“四舍五入”。

3.2.3 如出现得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。

3.3 投标文件的澄清和补正

3.3.1 在评标过程中，评标委员会可以书面形式要求投标人对所提交投标文件中不明确的内容进行书面澄清或说明，或者对细微偏差进行补正。评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

3.3.2 澄清、说明和补正不得改变投标文件的实质性内容（算术性错误修正的除外）。投标人的书面澄清、说明和补正属于投标文件的组成部分。

3.3.3 评标委员会对投标人提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求投标人进一步澄清、说明或补正，直至满足评标委员会的要求。

3.3.4 凡超出投标文件规定的或给发包人带来未曾要求的利益变化、偏差或其他因素在评标时不予考虑。

3.4 评标结果

3.4.1 除第二章“投标人须知”前附表授权直接确定中标人外，评标委员会按照得分由高到低的顺序推荐中标候选人。

3.4.2 评标委员会完成评标后，应当向招标人提交书面评标报告。

第四章 合同条款及格式

包1 合同模板：

[合同中心-合同名称]

合同统一编号： [合同中心-合同编码]

合同内部编号：

合同各方：

甲方： [合同中心-采购单位名称]

乙方： [合同中心-供应商名称]

法定代表人： [合同中心-供应商法人姓名]

（[合同中心-供应商法人性别]）

地址： [合同中心-采购单位所在地]

地址： [合同中心-供应商所在地]

邮政编码： [合同中心-采购单位邮编]

邮政编码： [合同中心-供应商单位邮编]

电话： [合同中心-采购单位联系人电话]

电话： [合同中心-供应商联系人电话]

传真： [合同中心-采购单位传真]

传真： [合同中心-供应商单位传真]

联系人： [合同中心-采购单位联系人]

联系人： [合同中心-供应商联系人]

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定，本合同当事人在平等、自愿的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

1.1 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定，服务的内容、要求、服务质量等详见合同附件。

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2.1 合同价格

本合同价格为[合同中心-合同总价]元整（[合同中心-合同总价大写]）。

乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中，甲方不再另行支付其它任何费用。

2. 2 服务地点:虹口区

2. 3 服务期限

本服务的服务期限：[合同中心-合同有效期]。

3. 质量标准和要求

3. 1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或制造厂家企业标准确定，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合同目的的特定标准确定。

3. 2 乙方所交付的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

4. 权利瑕疵担保

4. 1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

4. 2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

4. 3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4. 4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

5. 验收

5. 1 服务根据合同的规定完成后，甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的 10 个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收，对此乙方应当配合。

5. 2 如果属于乙方原因致使系统未能通过验收，乙方应当排除故障，并自行承担相关费用，同时进行试运行，直至服务完全符合验收标准。

5. 3 如果属于甲方原因致使系统未能通过验收，甲方应在合理时间内排除故障，再次进行验收。如果属于故障之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内

完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

5. 4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

6. 保密

6. 1 如果甲方或乙方提供的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

7. 付款

7. 1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7. 2 本合同款项按照以下方式支付。

7. 2. 1 付款内容：（分期付款）

7. 2. 2 付款条件：

支付批次	支付条件	支付比例（%）
1	第一笔付款（预付款）：在合同签订生效且采购人收到中标人提供的等额有效发票后办理支付申请手续，视财政预算情况向中标人支付合同总价的 30%；	30
2	第二笔付款（进度款）：运维服务期过半，采购人在收到中标人提供的等额有效发票后办理支付申请手续，视财政预算情况向中标人支付合同总价的 20%；	20
3	第三笔付款（进度款）：服务期满，采购人在收到中标人提交的等额有效发票后办理支付申请手续，视财政预算情况向中标人支付合同总价的 30%；	30
4	第四笔付款（尾款）：验收合格签署验收报告后，采购人在收到中标人提交的等额有效发票后办理支付申请手续，视财政预算情况向中标人支付合同总价的 20%。	20

[合同中心-支付方式名称]

8. 甲方（甲方）的权利义务

8. 1、甲方有权在合同规定的范围内享受服务，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

8.2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，

造成项目无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

8.3 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关项目或设备损坏造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8.4 甲方在合同规定的服务期限内义务为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

8.5 当项目或设备发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。

8.6 如果甲方因工作需要调整原有项目，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。

9. 乙方的权利与义务

9.1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务，如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

9.2 乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时，可以要求甲方进行合作配合。

9.3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担违约责任。

9.4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁，乙方不承担赔偿责任。

9.5 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得使用含有可以自动终止或妨碍系统运作的软件和硬件，否则，乙方应承担赔偿责任。

9.6 乙方在履行服务时，发现项目存在潜在缺陷或故障时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证项目正常运行。

9.7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

9.8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

10. 补救措施和索赔

10.1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10.2 在服务期限内，如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

(1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低服务的价格。

(2) 乙方应在接到甲方通知后七天内，根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。

(3) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

11. 履约延误

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11.2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权没收乙方提供的履约保证金，或解除合同并追究乙方的违约责任。

11.3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

12. 误期赔偿

12.1 除合同第13条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每（天）赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。（一周按七天计算，不足七天按一周计算。）一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

13. 不可抗力

13.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误

期赔偿或不能履行合同义务的责任。

13. 2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大的变化，以及双方商定的其他事件。

13. 3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

14. 履约保证金

14. 1 在本合同签署之前，乙方应向甲方提交一笔金额为____元人民币的履约保证金。履约保证金应自出具之日起至全部服务按本合同规定验收合格后三十天内有效。在全部服务按本合同规定验收合格后 15 日内，甲方应一次性将履约保证金无息退还乙方。

14. 2 履约保证金可以采用支票或者甲方认可的银行出具的保函。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行承担。

14. 3 如乙方未能履行本合同规定的任何义务，则甲方有权从履约保证金中得到补偿。履约保证金不足弥补甲方损失的，乙方仍需承担赔偿责任。

15. 争端的解决

15. 1 合同各方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可以向同级政府采购监管部门提请调解。

15. 2 调解不成则提交上海仲裁委员会根据其仲裁规则和程序进行仲裁。

15. 3 如仲裁事项不影响合同其它部分的履行，则在仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

16. 违约终止合同

16. 1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

(1) 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。

(2) 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

16. 2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

17. 破产终止合同

17. 1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

18. 合同转让和分包

18. 1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

19. 合同生效

19. 1 本合同在合同各方签字盖章并且甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。
19. 2 本合同一式三份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

20. 合同附件

20. 1 本合同附件包括： 招标(采购)文件、投标（响应）文件
20. 2 本合同附件与合同具有同等效力。
20. 3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

21. 合同修改

21. 1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

签约各方：

甲方（盖章）：	乙方（盖章）：
法定代表人或授权委托人（签章）：	法定代表人或授权委托人（签章）：
日期：[合同中心-签订时间]	日期：[合同中心-签订时间]

合同签订点:网上签约



第五章 工作量清单

终端设备清单

注：有多个校区的学校设备数量已统合在一起

序号	学校名称	教师终端	学生终端
1	上海市民办四中心实验小学	103	129
2	上海市虹口区复兴实验小学	81	120
3	上海市虹口区幸福四平实验小学	0	0
4	上海市虹口区第四中心小学	183	404
5	上海市虹口区曲阳第三小学	29	187
6	上海市虹口区曲阳第四小学	209	409
7	上海市民办宏星小学	170	223
8	上海市虹口区广灵路小学	123	727
9	上海市虹口区第六中心小学	121	287
10	上海市虹口区广中路小学	154	116
11	上海市虹口区多伦同心小学	100	115
12	上海市虹口区柳营路小学	18	30
13	上海市民办丽英小学	60	525
14	上海市虹口区新宏星小学	77	119
15	上海市虹口区第三中心小学	286	463
16	上海市华东师大一附中实验小学	54	234
17	上海市虹口区凉城第三小学	33	188
18	上海市虹口区凉城第二小学	101	192
19	上海市民办尚外外国语小学	137	276
20	上海市虹口区第一中心小学	60	92
21	上海市虹口区崇明路小学	0	0

22	上海市虹口区四川北路第一小学	119	150
23	上海市虹口区中州路第一小学	55	110
24	上海市虹口区霍山路小学	123	56
25	上海市虹口区保定路第一小学	0	0
26	上海市虹口区东余杭路第一小学	40	45
27	上海市虹口区红旗小学	277	201
28	上海市虹口区丰镇第一小学	153	150
29	上海市虹口区凉城第四小学	47	205
30	上海市虹口区第二中心小学	96	213
31	上海市虹口区四川北路第二小学	0	0
32	上海市虹口区外国语第一小学	191	383
33	上海市北郊学校	293	150
34	上海市虹口实验学校	187	240
35	上海市长青学校	228	315
36	上海市霍山学校	131	125
37	上海市曲阳第二中学	226	450
38	上海市民办新北郊初级中学	54	257
39	上海市江湾初级中学	328	337
40	上海市复兴实验中学	97	151
41	上海市北虹初级中学	98	265
42	华东师范大学第一附属初级中学	216	31
43	上海市继光初级中学	24	242
44	上海市海南中学	101	63
45	上海市鲁迅初级中学	70	188
46	上海市虹口区教育学院实验中学	150	223
47	上海市民办新复兴初级中学	180	340
48	上海市民办新华初级中学	137	121
49	上海市澄衷初级中学	43	123

50	上海市钟山初级中学	199	515
51	上海市丰镇中学	59	192
52	上海世外教育附属虹口区欧阳学校	415	537
53	上海外国语大学附属外国语学校	411	577
54	上海民办克勒外国语学校	186	230
55	上海市第五十二中学	83	456
56	上海市复兴高级中学	463	571
57	华东师范大学第一附属中学	257	777
58	上海财经大学附属北郊高级中学	235	373
59	上海市虹口高级中学	149	219
60	上海市北虹高级中学	147	124
61	上海市鲁迅中学	129	204
62	上海市澄衷高级中学	209	113
63	上海市继光高级中学	164	144
64	上海市民办迅行中学	68	115
65	上海外国语大学附属外国语学校东校	177	388
66	上海市第五中学	27	199
67	上海市虹口区密云学校	42	12
合计		9183	15716

6.2 运维服务内容

序号	服务类别		服务项	服务内容
1	计算机 终端运 维服务	硬件服 务	硬件故障修复	检测和诊断硬件物理故障、更换损坏的硬件组件
2			硬件升级	升级性能不足的硬件
3			硬件匹配	优化硬件配置，确保稳定运行
4		软件服 务	系统检测	安装、更新和配置操作系统及应用软件
5			软件排查修复	排查和解决软件运行中的异常问题
6			病毒清除	清除病毒和恶意软件
7			性能优化	优化系统性能，提高运行效率
8		巡检服 务	硬件巡检	检查硬件设备的外观和运行状态
9			操作系统巡检	验证操作系统的稳定性和性能
10			软件巡检	评估应用软件的使用情况和兼容性
11			链路安全巡检	检查网络连接和安全设置
12		教学保 障	终端设备保障	在教学任务前对教室内的计算机终端进行检查和准备
13			技术保障	在教学过程中提供技术支持，解决师生遇到的问题

14			更新保障	定期对教学软件进行更新和优化，以满足教学需求
15			网络环境保障	监控教室内的网络环境，确保网络连接的稳定性和安全性

第六章 技术规范和要求

项目背景和现状

随着云计算、大数据、物联网和人工智能等技术的快速发展，终端设备运维变得越来越复杂。自动化和智能化运维成为趋势，以应对大规模系统的监控、管理和故障预测，终端运维包括虹口区所有节点的台式机、笔记本及平板电脑等信息化终端设备的正常使用和维护，免费提供带硬件的免费维修、维护和替换，以虹口区教育信息化“十三五”工作部署为核心需求，切实保障虹口区教育信息化运行维护系统的无缝升级和平稳运行，能够满足“十四五”期间虹口区教育信息化发展的相关需求。

服务目标

持续优化创新虹口教育规范化、集约化、一体化的终端系统运维模式，对虹口区全区教育终端系统进行运行监控和维护，及时掌握教育终端资源现状和配置信息，有效监控教育终端资源的可用性情况和健康状况，快速高效排除教育终端故障，高标准建立教育终端网络信息安全，创建一个可知可控的IT环境，从而保证教育终端系统的各类业务应用的可靠、高效、持续、安全运行。同时规范运维和管理，提高信息化系统使用效益、降低管理成本和运维成本，实现教育终端设备全生命周期管理和高效利用。

服务范围

运维服务范围包括：

序号	类型	数量
1	核心节点	1
2	教育机构	19
3	教育分支单位节点	143
	合计	163

服务内容

终端运维服务内容：

为教育局核心节点及教育分支节点提供终端（台式机、笔记本及平板电脑等）运维服务，包括硬件的日常保养、巡检、免费维修、维护和替换（免费提供所需硬件及维护材料）；软硬件的安装、更新及维护等终端运维类服务（免费提供正版操作系统和办公软件），提供应急服务和备机。

运维清单

主要运维清单包括如下，具体以实际使用数量为准：

服务类型	系统分类	设备分类	设备数量	单位
设备运维服务	计算机设备	1、台式计算机（学生终端）	15716	台
		2、笔记本电脑（教师终端）	9183	台
总计			24899	台

运维服务内容

计算机终端运维服务

日常巡检

（1）主机系统检查

对服务项目内笔记本、台式机终端情况检查，保证系统正常进行，并对存在不合理的终端进行调整参数设置，提高运行性能；进行设备健康性检查，保证系统正常运行。

对服务项目内云桌面终端运行状态监控，及时发现和解决性能问题和故障，配合学校对云桌面的资源进行合理分配和调度，优化性能和响应速度，提高用户体验。

（2）硬件存储设备检查

对主机硬盘，移动硬盘等存储设备的运行情况检查，通过软件检测分析硬盘运行健康程度、资源消耗情况等，保证系统正常进行。

（3）安全系统检查

完成对终端系统安全运行情况、安全策略的评估和优化，检查日志文件，分析运行状况和安全现状，保证系统安全。

（4）辅助外设检测

对辅助设备的运行状况检查，比如鼠标、键盘类外设硬件，及时发现设备隐患，提出相关维修更换方案，保障设备正常运转。

（5）系统软件检测

对终端系统的运行情况，及时发现系统隐患，并进行相应的维护工作，使其进行正常运行。

（6）巡检要求

定期派技术专员巡视用户工作场所，检查系统运行状况，指导用户操作，主动发现问题并解决问题。

日常保养

对服务项目内计算机教室、教师使用的笔记本电脑、台式机终端进行除灰、擦拭等深度保养，每年不少于一次，保证终端正常进行，优化终端性能和响应速度，提高用户体验。

硬件维修

根据监控、巡检及分析结果开展事件处置和故障维修。

硬件设备的维修包括设备部件的维修和整机的维修两大类，在对硬件设备维修时，应准备好临时替代设备，严格控制维修实施时间（如夜间无人使用系统时），使设备维修不影响正常使用。如若设备无法当场修复，在修复时间要求内用备品备件将损坏设备替换，并负责损坏设备的修复工作。

修复完成后，及时告使用方进行确认，并将故障原因、修复手段、修复时间记入日报内。

软件升级

根据业主计算机使用要求，安装或更新操作系统软件、办公软件（office、WPS）等正版软件，可支持在线升级。就系统软件版本的更新和升级及时通知用户，并上门提供升级和安装调试服务。主动或应业主要求对系统软件进行升级，新版本将尽最大可能兼容旧版本的。升级之前均制定详尽的升级方案，做好试运行、验收测试和培训工作。

应急服务和备机服务

应急故障处理服务是针对设备本身缺陷引起、而非应用软件的故障进行诊断，并负责解决，以保证系统正常运行。包括故障处理和故障设备更换，系统一旦发生故障，通过远程访问或奔赴现场的方式对相关故障进行定位，并采取及时有效的解决措施，提交故障报告。

提供7×24小时应急支持服务。

提供工作时间现场人员响应，工作时间以外1小时现场响应服务，2小时内排除故障，或提供备机。

运维服务单位应根据不同类型计算机数量，测算配备台式机、笔记本和相关外设键盘鼠标等，业主现场应配置不低于10台计算机设备，以备及时替换，并动态保障运维现场计算机储备数量。运维单位仓库应配置不低于50台计算机设备，保障24小时内进行替换。

运维服务方式

现场值守

（1）远程监控

实现对终端的物理安全问题进行全面感知、联动告警并跟踪问题处理的流程，实现对所有终端设备数据的整体监测和数据呈现，包括动力系统、环境系统、安防系统、网络设备、安全风险等状态进行统一监测，发现问题预警提示，登记并派发检查工单。

（2）问题接报

通过专属呼叫中心、小程序、微信等方式接受终端资产各类问题上报和投诉建议，登记后远程技术支持或派发检查或处置工单。

现场巡检

- (1) 对运维资产运行情况常规性现场巡查检查，了解运维资产运行情况，及时发现故障及隐患；合理安排设备原厂服务人员进行巡查；
- (2) 根据计划对运维资产进行常规性维护保养；
- (3) 协助用户方整理并核对运维资产信息，使信息与现网保持一致，便于使用和查找；
- (4) 协助用户方人员对设备配置进行清查和整理；
- (5) 协助用户方人员熟悉并掌握诊断功能的日常操作，提高维护效率。

故障处理

- (1) 提供对运维资产故障的快速响应，远程或现场完成故障定位与故障解决；合理安排设备原厂服务人员进行故障处理；
- (2) 提供对设备故障所涉及的平台（操作系统、数据库等）、系统设备使用与维护方面的技术支撑服务，包括数据备份等；
- (3) 对安全问题和安全风险及时堵塞漏洞或安全加固；
- (4) 在服务期内对用户进行回访，了解用户对服务不完善方面的意见和处理急需解决的质量问题。

检测测评

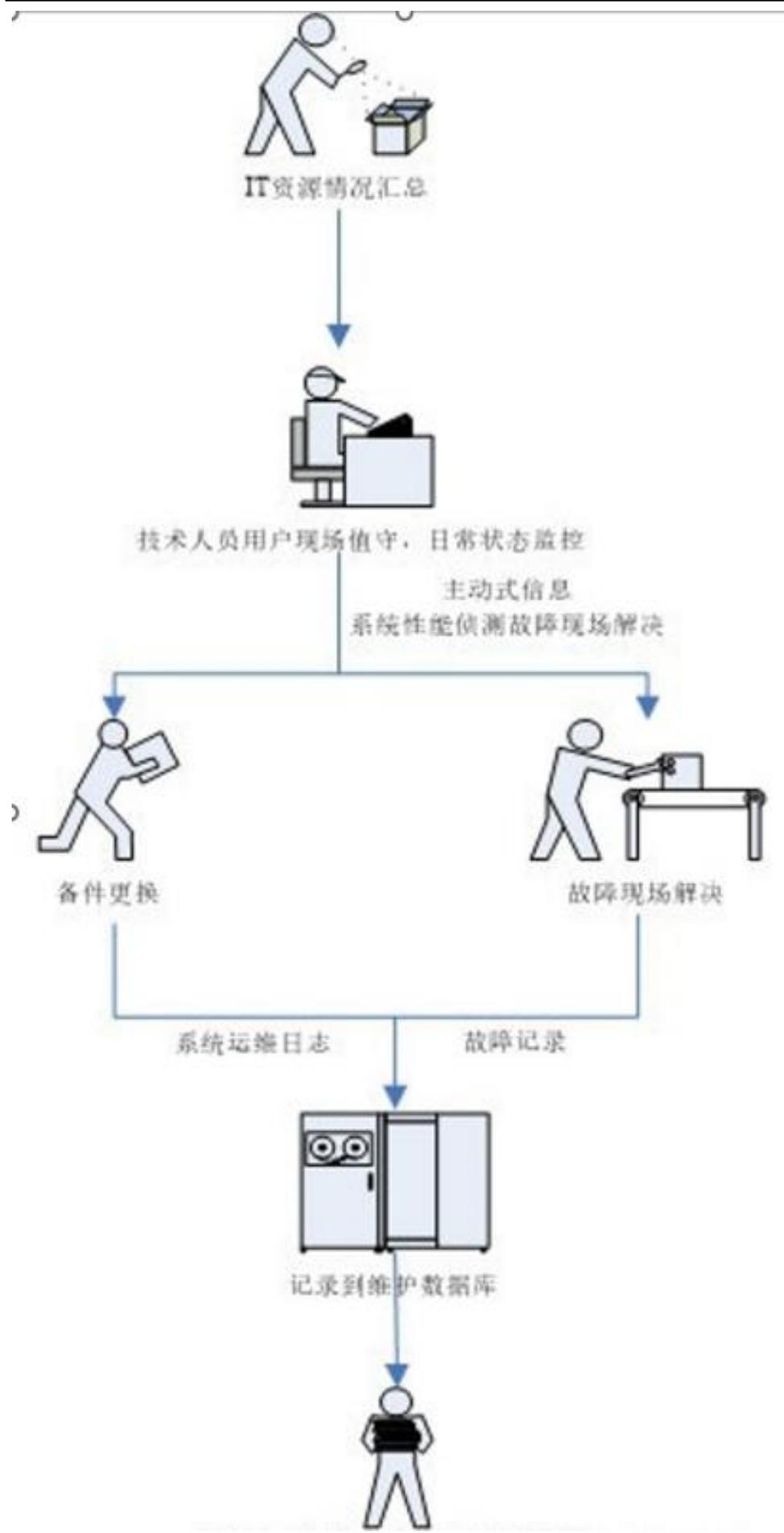
按计划对运维资产进行扫描检测，对安全进行测评。

运维服务要求

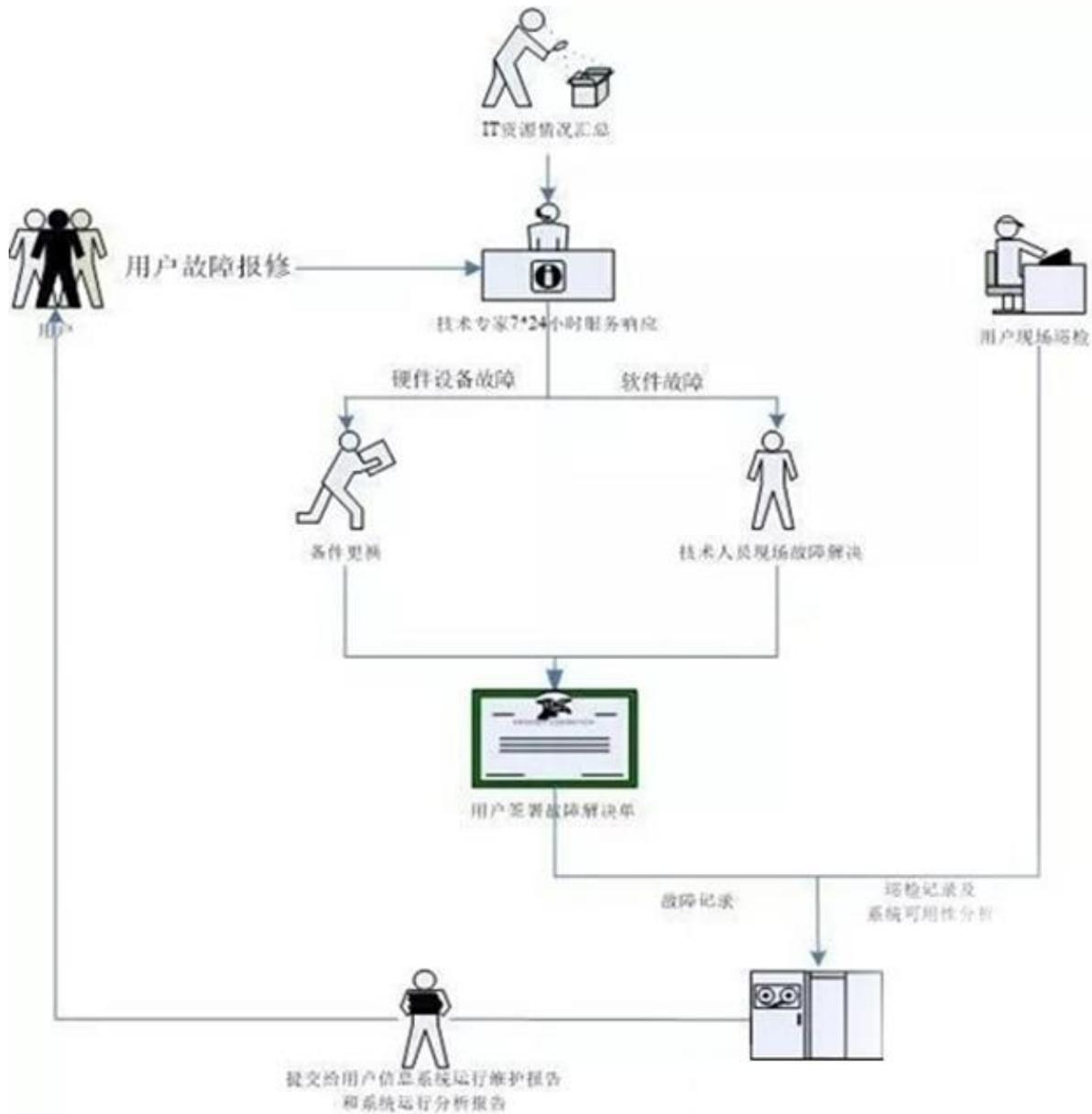
运维服务流程

服务方式包括：技术人员现场值守、定期巡检和故障现场服务。

技术人员现场值守运行维护服务的基本操作流程如下图所示：



定期巡检和故障现场运行维护服务的基本操作流程如下图所示：



服务时间

日常服务时间

(1) 接收服务请求和咨询：在5*8 小时工作时间内设置由专人值守的热线电话，接听内部的服务请求，并记录服务台事件处理结果。

(2) 在非工作时间设置有专人7*24 小时接听的移动电话热线，用于解决内部的技术问题以及接听7*24 小时监控人员的突发情况汇报。

服务响应时间

基于统一服务管理平台提供呼叫中心、Web端、手机APP和微信公众号等四类方式支持用户故障报修和事件跟踪，须按要求派遣服务人员在规定时间内到达现场提供不间断故障处理服务。

故障恢复时间

约定服务范围内的设备出现故障时，按下列故障等级要求响应处理，超过相应等级恢复时间须按要求提供备件，直至送修完成。

故障类型	故障等级	响应时间	到达时间	恢复时间	送修完成时间
终端类	终端类事件	30分钟	1小时	2小时以内	72小时以内

故障类型分类

系统故障时，服务方工程师根据故障等级在相应的时间内调试软件并排除故障，可通过远程方式或现场方式服务解决。

对不能确认类型的故障，服务方系统工程师根据故障等级在相应的时间内通过远程方式或现场方式配合有关方面直到查清故障并排除故障。

表 故障重要程度级别定义

序号	故障重要程度级别定义	现象描述
1	一级重要程度（紧急故障）	系统运行中断，对用户业务的运行有严重影响
2	二级重要程度（严重故障）	系统中重要功能受损、主要性能指标严重下降
3	三级重要程度（一般故障）	在系统主要功能及性能指标运行正常的情况下，系统部分功能与性能受损，但有变通方法达到所需的功能

服务管理规范

服务水平规范

- (1) 每月由项目经理提供系统运维报告，汇报系统运维的情况，存在问题与建议。
- (3) 每月进行一次工作交流，交流总结实际工作中出现的问题。
- (4) 每月进行一次终端的硬件、软件、操作系统以及网络链路进行巡检服务，发现系统中存在的技术缺陷，并进行针对性加固。
- (5) 针对教育局终端进行一月一次的漏洞扫描，针对分支节点的终端进行一季度一次的漏洞扫描服务。

服务行为规范

- (1) 遵守用户的各项规章制度，严格按照用户相应的规章制度办事。

-
- (2) 与用户运行维护体系的其他部门和环节协同工作，密切配合，共同开展技术支持工作。
 - (3) 出现疑难技术、业务问题和重大紧急情况时，及时向负责人报告。
 - (4) 现场技术支持时要精神饱满，穿着得体，谈吐文明，举止庄重。接听电话时要文明礼貌，语言清晰明了，语气和善。
 - (5) 遵守保密原则。对被支持单位的网络、主机、系统软件、应用软件等的密码、核心参数、业务数据等负有保密责任，不得随意复制和传播，并签订保密协议。

现场服务支持规范

运维服务人员要做到耐心、细心、热心的服务。工作要做到事事有记录、事事有反馈、重大问题及时汇报。严格遵守工作作息时间，严格按照服务工作流程操作。

- (1) 现场支持工程师应着装整洁、言行礼貌大方，技术专业，操作熟练、严谨、规范；现场支持时必须遵守用户单位的相关规章制度。
- (2) 现场支持工程师在进行现场支持工作时必须在保证数据和系统安全的前提下开展工作。
- (3) 现场支持时出现暂时无法解决的故障或其他新的故障时，应告知用户并及时上报负责人，寻找其他解决途径。
- (4) 故障解决后，现场支持工程师要详细记录问题的发生时间、地点、提出人和问题描述，并形成书面文档，必要时应向用户介绍故障出现的原因及预防方法和解决技巧。

问题记录规范

- (1) 问题提交。应用信息系统的用户发现属于设备故障类的问题时，填写问题提交单，提交运维服务管理平台。与运维资产管理平台关联，对发生设备故障的运维资产进行记录和更新故障分析和解决日志。
- (2) 问题分析。服务单位接到用户提交的问题单，要组织相应人员对问题单中描述的问题进行分析研判，确定问题的类型(技术问题、业务问题或者操作问题)，对存在的问题提出具体的处理意见和建议。
- (3) 问题确认、解决。服务单位的技术人员收到问题提交单后，对提交的问题进行归类汇总和分析、确认。
- (4) 问题处置。运维人员制定解决方案并进行实施的解决，同时做好变更记录。
- (5) 问题回复。将解决方案或维修结果及时向问题提交单位作出回复，并将分析过程和问题产生原因一并提交。与运维资产管理平台关联，在对应运维资产清单中，及时记录和更新故障分析和解决日志。

平台审核制度

对运维服务管理平台上的工单、巡检单进行抽查，抽查结果形成文档保存。并对结果进行记录，审核记录电子化保存。

工作例会制度

定期召开工作例会，会议纪要电子化保存。例会内容主要包括：

- (1) 检验上次例会布置的工作整体完成情况；
- (2) 运维工作中遇到的疑难问题；
- (3) 安排布置之后的运维工作。

运维工具

专属呼叫中心

专属呼叫中心要求

- (1) 运维单位提供专属呼叫中心工具；
- (2) 呼叫中心坐席数不少于4人；
- (3) 呼叫中心平稳运行1年以上；
- (4) 呼叫中心工作时间为周一至周五8:00-17:00。

专属呼叫中心功能要求

呼叫中心须配备专业的软硬件，具备但不局限于如下功能：

- 1) 语音导航
- 2) 来电排队
- 3) 来电分配
- 4) 来电转接
- 5) 来电保持与静音
- 6) 外拨管理
- 7) 短信功能
- 8) 录音与留言功能
- 9) 未接来电与黑名单

10) 满意度评分等。

11) 自动外呼功能

呼叫中心人员配置

不少于4名本项目专职客服人员，具有丰富的网络、安全与计算机故障排查经验；

运维服务管理平台

根据虹口区教育信息化运维现状建立以定制化运维服务管理平台、服务管理制度、服务团队为核心的运维体系。

提供运维服务管理平台通过Web端、工程师手机APP、微信小程序实现，但不局限如下功能：

基础服务

- (1) 创建工单：后台服务系统可以通过用户报修后自动生成报修工单。
- (2) 工单状态：实时显示运维工作状态、设备的工作状态和运维人员的地理位置，地图可以放大、缩小和移动。
- (3) 数据汇总：在大屏上显示所有需要维修的报修工单。
- (4) 巡检管理：巡检任务管理编制和跟踪。
- (5) 活动保障：安排重大活动的保障计划安排。
- (6) 报表查询：查询、统计维修报表，可以按用户、按设备、按人员分别进行查询。
- (7) 时效统计：对服务响应速度，上门时间，完成时间全周期记录。
- (8) 工单明细报表：对运维工单按客户进行月度汇总和年度汇总。
- (9) 满意度调查：对用户满意度生成月度汇总和年度汇总。
- (10) 一校一档：针对每个学校的报修情况生成一校一档案数据报告。
- (11) 平台运营督办：督办异常超时、问题单等。
- (12) 推送管理：针对每日运营情况的日报、周报、月报推送等。

服务管理

- (1) 设备管理：学校每台有资产编号的设备都记录在数据库中，打开任意学校的任意设备可查看该设备的物理位置、使用年限、维修记录、保养记录等信息。
- (2) 学校信息管理：支持记录学校名称、物理地址、所属片区及类别等。

-
- (3) 学校信息列表：按登记时间排序，支持多条件综合搜索。
 - (4) 创建工单：记录老师报修故障的类别以及详细情况，通过电脑直接派单给相应工程师，避免口头传达出入。
 - (5) 工单管理：可创建时间排序，支持多类型搜索，未处理工单会被置顶。
 - (6) 工单结案：记录派工、上门和离开时间。记录维护的设备资产编号以及故障详细情况。回访确认故障处理完后填写跟进信息完成结案。

微信小程序

- (1) 设备报修：用户可以选择、输入报修设备的类型、品牌、型号、序列号，无法识别类型的可以上传设备照片。
- (2) 查询运维人员的工作安排：用户可以查询运维人员的姓名和上门服务时间。
- (3) 查询运维人员的地理位置：用户可以通过地图定位，查询运维人员的工作路径，估算服务人员的到达时间。
- (4) 维修情况确认：运维人员在设备维修结束后，用户可以对维修服务进行评价。
- (5) 满意度及投诉：用户可以通过在线打分对各方面服务综合评价，运维中心则根据用户评价对运维人员进行考核及奖惩。
- (6) 巡检保障申请：可以在小程序发起巡检申请，重大活动保障。
- (7) 数据统计：可以通过学校维度查看学校中的其他老师报修情况进展。

运维资产管理平台

- (1) 排摸梳理信息化系统运维服务范围内各单位、学校的信息化运维资产，为局机关、相关单位和学校建立运维资产台账，编制清晰准确的运维资产清单。清单内容包含设备编号、设备名称、设备型号、设备位置、设备数量、运维时间、运维人员、运维事项等。
- (2) 运维资产清单实现实时信息维护，支持运维工单信息与资产管理平台实时对接，确保每个设备的日常检查、报修、维修、更新、替换、测试等记录的动态更新。
- (3) 建立运维资产“一校一档”管理，面向学校领导和信息化运维负责人，提供“一校一档”设备管理、查询、设备运维记录查询，并与工单系统关联，及时跟踪掌握设备维护过程和结果记录。
- (4) 支持学校信息化负责人对信息化运维资产的查询，运维资产状态的查看。
- (5) 支持个性化自动生成“一校一档”资产清单报表。
- (6) 学校可监督运维单位对资产数据的更新情况，可在线对设备维护记录进行确认，如学校发现运维记录未及时更新或对运维处理不满意，可提交投诉抄报单。

终端安全管理服务

通过高级威胁检测（IOA）采集终端、用户海量行为数据，基于用户真实环境上下文关联分析，在攻击阶段提前发现威胁，并且对勒索病毒进行专项防护。

通过EDR联动网络侧安全产品，打通网端数据，让网端两侧检测机制互补，精准分析检测。让威胁事件与根因匹配，彻底闭环事件，保护全网稳定。

(1) 联动设备综合监控管理平台，实现从终端侧的深层次分析，同时综合管理平台一旦通过终端EDR发现终端上所存在的威胁，可以在平台上一键联动处置，实现整体化管理效果；

(2) 支持对系统账号信息进行梳理，了解账号权限分布概况以及风险账号分布情况；

(3) 通过智能识别终端环境情况（低配硬件、老旧设备、虚拟化等）和当前终端资源占用，在闲时实时监控和病毒扫描场景，智能调整EDR的资源占用（CPU、IO等）；

(4) 支持展示终端检测到的WebShell事件及事件详情，配置WebShell实时扫描，一旦发现WebShell文件，可自动隔离或仅上报不隔离；

(5) 支持图形化显示业务系统、服务器及流量详情；

(6) 支持与现有态势感知平台、防火墙、上网行为管理等进行安全联动，支持管理员在安全感知管理平台管理界面下发快速查杀任务，并查看任务状态、结果并进行处置。

备品备件保障

集约化运维项目需提供完善的备品备件管理机制，运维单位在多个区域办公地点，配有常驻办公和维护人员以及备品备件仓库，备件库 7*24 工作，随时可以调用备件出库。同时运维公司需为该项目设置专属备品备件仓库（备品备件仓库位置与用户协商确定）。

在运维维护覆盖范围内，普通备件 3 小时内到场更换，特殊备件按用户要求和实际情况定制和配送，更换设备一般不超过 24 小时。易损易耗设备按照比率部署备件。备品备件库房设施要求采用统一的标准。具体为：温度：15°C-30°C；湿度：30%-75%。库房管理员应在每个工作日巡查库房，并备品备件系统中记录库房内的温、湿度数据。

备件应存放于货架，并按列、架、框整齐有序摆放，备件按专业、生产厂家、名称、型号等分类规范存放，并有统一醒目标识，便于存放、领用和盘点。

各类备件送修时，应使用包装盒，并做到系统中的送修信息与备件信息、包装盒上的标签内容三者相符。

修复返回后，各单位要及时取回，并认真核对备件信息。在收到修复件后 2个工作日内应完成入库工作。

运维人员配置

在本市具有固定办公场所用以支撑本项目的运维工作，且在虹口区教育信息中心至少常驻2名专职驻场运维人员为本项目提供运维服务。且服务人员必须具有相关产品的实施经验和实施能力。为保证服务的质量，运维单位需提供有资质和经验服务工程师，相关要求如下：

- (1) 1名专职项目经理，具有5年以上的服务管理经验并对网络和安全硬件、软件产品熟悉；
- (2) 不少于3名专职终端工程师，具有3年以上的服务工作经验，必须有能力操作、维护和管理相应的终端设备；
- (3) 工作要求:上述人员须按用户要求在指定地点提供5×8小时的驻场服务,工作时间为周一至周五8:00-18:00。
- (4) 运维服务单位若需更换项目经理或核心技术人员，需书面申请，提交正当理由，征得业主同意后方可执行。

序号	角色岗位	职责说明	数量	单位	备注
1	项目经理	运维项目的统筹管理工作、与用户的沟通与协调等,为运维项目的责任人	1	人	非驻场
2	运维管理主管	担任运维项目的整体流程负责人角色,负责整体运维项目相关全部流程的设计、实施及优化改进	1	人	驻场
3	运维助理	配备专职服务台应答人员,负责用户事件的受理、满意度的回访调查等;日常运维产生文档管理归档工作	1	人	驻场
4	计算机(终端)维护人员	专职终端巡检、故障修复	5	人	非驻场
	总数		8	人	2

运维服务考核

根据运维内容，对运维服务进行考核，包括季度考核和年度考核。季度考核人员由区教育局信息中心和监理单位派人组成季度考核小组具体执行，年度考核由区教育局、监理单位、学校代表（不同学段的、报修较多的学校）派人组成年度考核小组具体执行。

具体服务考核指标如下，项目结束时由甲方对运维方工作进行考核，若考核分数低于80分，运维费用（最终审定金额）核减20%，低于80分后，每扣一分，核减5000元费用，扣完为止（项目结算时扣除）。

根据运维内容，考核扣分制度主要分为了三个事件等级，根据每件事情的严重性质进行不同金额的扣款，具体请

见下方表格：

事件等级	具体事件	惩罚措施
一级	运维文档不按时提交	一次扣2000元
	运维文档提交内容有缺失或错误或不清晰或不规范	
	运维人员不遵守服务流程和规范	
	运维人员不按照计划进行工作	
二级	网络以及服务问题处置不合理被用户投诉	一次扣5000元
	因负责人安排或管理不当导致运维工作未按照预定计划完成	
	运维人员不具备运维所需的相关专业知识和技能	扣10000元
三级	因人为技术问题导致学校网络中断，从而影响学校正常教学	扣20000元
	因重保前未做好点检工作，导致保障过程中遇到故障处理时间超时	

考核指标如下：

一级项目	二级项目	考核标准	评分
运维质量 (60)	终端设备 可用性 (30)	根据终端设备故障率，按照以下公式计算得分：	30
		可用性 = 设备故障台次 / 总设备数	
		得分 = 可用性 × 30	
		终端设备问题处置不合理被用户投诉，发生一次扣2分，扣完为止	
故障响应 速度 (15)	故障响应	根据故障发生后到故障处理开始的时间平均值，根据不同故障类型响应时间标准计算得分，超过时限每次扣2分	15
	故障处理 效率 (15)	根据故障处理开始到故障恢复正常的时间，根据不同故障类型处置时间标准计算得分，超过时限每次扣2分，设备送修无备机使用每次扣2分	15
运维服务 (20)	服务态度 (5)	根据用户对运维人员的服务满意度，按照以下标准计算得分：	5
		非常满意：5分	
		满意：4分	
		一般：3分	
		不满意：1分	
		非常不满意：0分	
	服务规范 (5)	根据运维人员是否遵守服务流程和规范，按照以下标准计算得分：	5
		完全遵守：5分	
		基本遵守：3分	
		部分遵守：2分	
		不遵守：0分	
服务能力 (10)	根据运维人员是否具备相关的专业知识和技能，按照以下标准计算得分：	10	

		非常专业：10分	
		专业：8分	
		一般：5分	
		不专业：3分	
		非常不专业：0分	
运维管理 (20)	运维文档 (10)	根据运维人员是否定期提交相关的运维报告,按照以下标准计算得分:	10
		按时提交且内容完整、准确、清晰、规范: 10分	
		按时提交但内容有缺失或错误或不清晰或不规范: 8分	
		未按时提交但内容完整、准确、清晰、规范: 7分	
		未按时提交且内容有缺失或错误或不清晰或不规范: 3分	
		无报告或报告无效: 0分	
	运维资产 梳理 (10)	根据运维人员是否及时梳理和更新运维资产信息,按照以下标准计算得分:	10
		完整且及时更新: 10分	
		完整但不及时更新: 8分	
		不完整但及时更新: 5分	
		不完整且不及时更新: 3分	
		无文档或文档无效: 0分	
总得分:			

服务方案

2025 年虹口区教育计算机终端运维服务项目服务方案需与项目需求吻合，具备针对性、合理性、科学性。项目需求包括对终端设备的日常巡检、日常保养、硬件维修、软件升级，并提供应急服务与备机服务等，评标单位根据服务方案中的需求匹配程度进行综合评估。

服务流程

投标单位需制定完整的运维服务体系，包括技术人员现场值守、定期巡检和故障现场服务；运维服务流程说明需体现技术人员现场值守运行维护服务的基本操作流程和定期巡检和故障现场运行维护服务的基本操作流程；投标单位需制定明确的响应措施，其中包括日常服务时间、服务响应时间、故障恢复时间，需要对终端故障类型做到分类，根据故障类型制定相应的故障恢复时间；沟通机制需包含服务受理方式，例如呼叫中心、运维服务管理平台等，服务流程需写明运维工具的主要功能与基础服务，评标单位根据服务流程的需求匹配程度进行综合评估。

项目人员配备

投标单位需根据项目中对应的服务内容进行人员配备，包括专职项目经理、专职终端工程师、运维管理主管等，服务人员必须具有相关产品的实施经验和实施能力，为保证服务的质量，投标单位需提供有资质和经验服务工程师。项目经理需具有 5 年以上的服务管理经验并对网络和安全硬件、软件产品熟悉；专职终端工程师需具有 3 年以上的服务工作经验，必须有能力操作、维护和管理相应的终端设备。投标单位还需对项目所有成员制定服务行为规范等管理举措，并对项目成员进行统一培训，评标单位根据以上提到的人员配备的匹配程度进行综合评估。

奖惩措施及资质

根据运维内容，建立科学合理的绩效考核和奖励机制，来提升员工的工作积极性和团队的整体工作效率。绩效考核指标：包括终端设备可用性、故障响应速度、故障处理效率、服务态度、服务规范、服务能力、运维文档、运维资产梳理等多个维度，也可以采用定期考核、量化考核、客户反馈等方法，考核结果应用于奖惩，且要制定明确的奖惩措施，例如运维文档不按时提交、运维人员不遵守服务流程和规范、运维人员不具备运维所需的相关专业知识和技能等情况，需做出相应的惩罚标准；投标单位为展现企业综合实力，还需提供企业资质证书等资质材料，评标单位根据奖惩机制的合理性及投标单位的综合实力进行综合评估。

应急预案

投标单位需结合计算机运维服务实际情况制定突发事件的应急预案，方案需具备全面性、可操作性和针对性，例如服务过程中遇到停电，应该立即启动监测与预警，启动备用电源，对受停电影响的设备进行切换确保工作能再次进行；如遇停水，应立刻对设备进行风险识别与评估，如设备冷却问题、数据中心环境控制问题等，并启动预防机制；如遇突发的设备故障，则应当立即启动容灾备份系统和备机，确保业务正常进行。评标单位根据应急预案的全面性、可操作性和针对性进行综合评估。

第七章 投标文件格式

2025 年虹口区教育计算机终端运维服务项目

投标文件

投标人： (盖单位章)
年 月 日

目 录

投标文件应包括下列部分：

商务标：

- 一、投标函、投标承诺书
- 二、投标报价汇总表
- 三、法定代表人身份证明及授权委托书
- 四、投标保证金证明（如有）
- 五、投标报价明细表

技术标：

- 一、项目作业方案
- 二、资格审查材料
- 三、其它材料

商务标部分

一、投标函及投标承诺书

投标函

【投标单位填写完整并敲章后，在开标截止时间前及时提早扫描并上传至政府采购投标系统中，保证投标文件上传成功】

_____（招标人名称）：

我方已仔细研究_____（项目名称）招标文件的全部内容，在考察项目现场后，愿意以人民币（大写）元（¥_____）的投标总报价（或根据招标文件规定修正核实后确定的另一金额，**报价均保留到元**），服务期为_____，按合同约定实施和完成本项目，服务质量符合行业标准和要求，并接受发包人按招标文件规定的检测和考核。

我方承诺在投标有效期内不修改、撤销投标文件。

如我方中标：

- （1）我方承诺在收到中标通知书后，在中标通知书规定的期限内与你方签订合同。
- （2）随同本投标函递交的投标函附录属于合同文件的组成部分。
- （3）我方承诺按照招标文件规定向你方递交履约担保。
- （4）我方承诺在合同约定的期限内完成并移交全部服务。
- （5）投标单位的项目经理为项目质量第一责任人。一旦项目产生质量缺陷、质量问题、质量事故，都将对第一责任人进行问责。
- （6）我方承诺在本项目服务期间，必须确保周边建筑物、道路、管线的正常使用，如因中标人服务不当或者违反操作规程等原因引起周边建筑物、道路、管线的损坏，由我方无条件修复或赔偿，费用由中标人负责，并承担由此造成的一切损失和责任
- （7）本公司在投标文件中选定的拟派本项目项目经理，未经招标人同意擅自更换项目经理，招标人有权解除本公司合同，并赔偿相应损失，并由本公司承担由此引起的一切后果

我方在此声明，所递交的投标文件及有关资料内容完整、真实和准确。

在合同协议书正式签署生效之前，本投标函连同你方的中标通知书将构成我们双方之间共同遵守的文件，对双方具有约束力。

拟定委任本项目的项目经理为：_____。

投标人：_____（盖单位章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签章）

年 月 日

投标承诺书

【投标单位填写完整并敲章后，在开标截止时间前及时提早扫描并上传至政府采购投标系统中，保证投标文件上传成功】

_____（招标人名称）

我方参加了_____（项目名称）投标，若我方中标，我方在此承诺：

1、若本项目招标文件未要求我方在投标文件中填报派驻本标段的其他主要管理人员和技术人员及主要机械设备，在招标人向我方发出中标通知书之前，我方将按照合同附件提出的最低要求填报派驻本标段的其他主要管理人员和技术人员及必要的机械设备和检测设备，在经招标人审批后作为派驻本标段的项目管理机构主要人员和主要设备不进行更换。

2、若有行人在服务范围和服务期限内引起任何意外人生伤害、物品伤害等，均由我单位承担相应的责任、风险及赔偿等，招标人不承担类似的责任。在合同期间，由于未达到技术标准而造成第三人人身损害的，由我方承担责任。

3、我方承诺在项目期间内遵守相关行业规定，若有违反相关细则的，均由我单位承担相应的责任、风险及违约赔偿等。

4、中标供应商投标价=合同总价。本次采购订立的合同为价格上限封顶闭口合同，即项目结算价超过合同价格的部分不在本合同支付之列。

5、服务年限：一年

如我方违背了上述承诺，本项目招标人有权取消我方的中标资格。

投标人：_____（盖单位章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签章）

_____年____月____日

二、投标报价汇总表

【投标单位填写完整并盖章后，在开标截止时间前及时提早扫描并上传至政府采购投标系统中，保证投标文件上传成功】

项目	费用（元）
费用合计：	
投标总报价：	¥_____元 (大写：_____)

注：招标人应根据项目内容确定报价项目。

投标人：_____（盖单位章）

三、法定代表人身份证明及授权委托书

【投标单位填写完整并敲章后，在开标截止时间前及时提早扫描并上传至政府采购投标系统中，保证投标文件上传成功】

(一) 法定代表人身份证明

投标人名称： _____

单位性质： _____

地 址： _____

成立时间： _____年____月____日

经营期限： _____

姓名： _____性别： _____年龄： _____职务： _____系_____（投标人名称）的法定代表人。

特此证明。

投标人： _____（盖单位章）
_____年____月____日

(二) 授权委托书

本人_____（姓名）系_____（投标人名称）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）投标文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：_____。

代理人无转委托权。

附：法定代表人身份证明及委托人身份证明

投标人：_____（盖单位章）

法定代表人：_____（签字或盖章）

身份证号码：_____

委托代理人：_____（签字或盖章）

身份证号码：_____

_____年____月____日

四、投标保证金证明

本项目无投标保证金证明

五、投标报价明细表

【投标单位填写完整并敲章后，在开标截止时间前及时提早扫描并上传至政府采购投标系统中，保证投标文件上传成功】

技术标部分

一、项目作业方案

【投标单位填写完整并敲章后，在开标截止时间前及时提早扫描并上传至政府采购投标系统中，保证投标文件上传成功】

作业方案应遵循突出重点、科学合理、便于执行的原则，并与资金安排做好衔接，方案应该包括项目范围及设施量、标准、内容与主要计划指标、质量安全控制体系及措施。

投标人编制项目作业方案（文字要求精练、内容具有针对性）。

附表二 拟委任的项目经理和项目技术负责人资历表【投标单位填写完整并敲章后，在开标截止时间前及时提早扫描并上传至政府采购投标系统中，保证投标文件上传成功】

姓 名		年 龄		学 历	
职 称		职 务		拟在本标段任职	
毕业学校	年毕业于		学校	专业	
主要工作经历					
时 间	参加过的类似项目		担任职务	发包人及联系电话	
获奖情况					
目前任职 项目状况	项目名称				
	担任职位				
	可以调离日期				
备 注					

注：1. 本表后应附项目经理（以及备选人）和项目技术负责人（以及备选人）的身份证、职称资格证书以及资格审查条件所要求其它相关证书（如建造师注册证书、安全生产考核合格证书等）的复印件，并提供其担任类似项目的项目经理和项目技术负责人的相关业绩证明材料复印件。

2. 本表后应附申请人所属社保机构出具的拟委任的项目经理（以及备选人）和项目技术负责人（以及备选人）的社保缴费证明（并加盖缴费证明专用章）或最近三个月的其它能够证明拟委任的项目经理（以及备选人）和项目技术负责人（以及备选人）参加社保的有效证明材料（并加盖社保机构单位章）。

3. 目前未在具体项目上任职的，请在备注栏说明现在负责的工作内容。

二、资格审查资料

(一) 投标人基本情况表

【投标单位填写完整并盖章后，在开标截止时间前及时提早扫描并上传至政府采购投标系统中，保证投标文件上传成功】

投标人名称						
注册地址				邮政编码		
联系方式	联系人			电话		
	传真			电子邮件		
法定代表人	姓名		技术职称		电话	
技术负责人	姓名		技术职称		电话	
成立时间			员工总人数:	人		
企业资质等级			其中	高级职称人员	人	
营业执照号				项目系列人员	人	
注册资金				持证上岗人员	人	
基本账户开户银行				安全证持有人员	人	
基本账户账号				中级工以上人员	人	
经营范围						
资产构成情况及投资参股的关联企业情况						
备注						

注：在本表后应附企业法人营业执照副本（全本）的复印件（并加盖单位章）。

(二) 投标人企业资质证明和养护维修基本条件认证证明

(三) 企业高、中级技术工人名单

【投标单位填写完整并敲章后，在开标截止时间前及时提早扫描并上传至政府采购投标系统中，保证投标文件上传成功】

序号	姓名	性别	年龄	工种	级别

(四) 企业基地情况

【投标单位填写完整并敲章后，在开标截止时间前及时提早扫描并上传至政府采购投标系统中，保证投标文件上传成功】

序号	地址	建筑面积 (m ²)	占地面积 (m ²)	备注 (自有/租赁)

注：需提供诸如相片等相关证明资料

(五) 近三年完成的类似项目情况表

【投标单位填写完整并盖章后，在开标截止时间前及时提早扫描并上传至政府采购投标系统中，保证投标文件上传成功】

项目或指标	单 位	1	2	3
项目名称				
项目范围				
.....				
合同总价	万元			
承包期限	年、月			
发包人（主管部门）				
.....				
备 注				

注：1. 招标人可根据项目的实际情况，调整项目或指标名称。

(六) 正在进行和新承接的项目情况表

【投标单位填写完整并盖章后，在开标截止时间前及时提早扫描并上传至政府采购投标系统中，保证投标文件上传成功】

项目名称	
项目所在地	
采购人名称	
采购人地址	
采购人电话	
签约合同价	
服务日期	
承担的工作	
服务质量要求	
项目经理	
技术负责人	
项目描述	
备注	

注：

1. 每张表只填写一个项目，并标明序号。
2. 本表后须附中标通知书或合同协议书复印件。
3. 本表应包含所有正在进行的服务项目，包括已签订合同协议书或已收到中标通知书或意向书但尚未签订合同的所有项目。

(七) 近年发生的诉讼及仲裁情况

【投标单位填写完整并敲章后，在开标截止时间前及时提早扫描并上传至政府采购投标系统中，保证投标文件上传成功】

项 目	投标人情况说明

注：本表后应附法院或仲裁机构作出的判决、裁决等有关法律文书复印件。

(八) 近三年项目作业市场行为表

【投标单位填写完整并敲章后，在开标截止时间前及时提早扫描并上传至政府采购投标系统中，保证投标文件上传成功】

投标人应如实填写下列内容	
近三年有无不良行为记录	

(九) 财务资料

近三年经审计的资产负债表、损益表、现金流量表

【投标单位填写完整并敲章后，在开标截止时间前及时提早扫描并上传至政府采购投标系统中，保证投标文件上传成功】

（十） 中小企业声明函

中小企业声明函（工程、服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加_____（单位名称）的（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. _____（标的名称），属于_____（其他未列明行业）；承建（承接）企业为_____（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于_____（中型企业、小型企业、微型企业）；

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

¹从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

(十一) 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

我方_____（供应商名称）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款第（二）项、第（四）项规定条件，具体包括：

1. 具有健全的财务会计制度；
2. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（公章）

日期：

(十二) 近三年在经营活动中没有重大违法记录的书面声明

本公司_____参加_____的投标活动，现郑重承诺我公司在参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

如违反以上承诺，本公司愿承担一切法律责任。

投标人名称（盖章）：

法定代表人或授权代表（签章）：

日期： 年 月 日

其 它 材 料

第八章 图纸（如有）

第九章 投标人须知前附表规定的其他材料

电子招标文件格式仅供参考

2025 年虹口区教育计算机终端运维服务项目包 1

项目	最终报价(总价、元)