

ZHENG FU CAI GOU

2025 年徐汇区政务云、政务网综合运维服务 政府采购项目

招 标 文 件

招标编号：徐采中招 2025-108

招标单位：上海市徐汇区政府采购中心

二〇二五年七月

2025年07月10日

总 目 录

第一部分	投标邀请
第二部分	投标人须知
第三部分	招标项目需求
第四部分	合同参考范本
第五部分	投标文件格式
第六部分	评标办法

第一部分 投标邀请

根据《中华人民共和国政府采购法》之规定，上海市徐汇区政府采购中心受采购人委托，就 2025 年徐汇区政务云、政务网综合运维服务政府采购项目进行国内公开招标采购，特邀请合格的供应商前来投标。

一、合格的投标人必须具备以下条件：

（1）具有《中华人民共和国营业执照》、《税务登记证》，根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》要求登记入库，在近三年内无行贿犯罪记录，未被政府采购监督管理部门禁止参加政府采购活动的供应商；同时经信用信息查询未被列入失信被执行人、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；

（2）本项目**不允许**联合投标。

二、项目概况：

1、项目名称：上海市徐汇区政府采购中心——2025 年徐汇区政务云、政务网综合运维服务政府采购项目

2、招标编号：（代理机构内部项目编号：徐采中招 2025-108）

3、预算编号：0425-000166686

4、项目主要内容及要求：

采购内容：2025 年徐汇区政务云、政务网综合运维服务项目主要包括网络及机房服务、云资源运维服务、终端运维服务、重点区域保障服务等。具体技术要求详见招标文件第三部分。

5、服务地址：徐汇区城市网格化综合管理中心指定地点。

6、项目服务期限：一年。

7、采购项目需要落实的政府采购政策情况：根据上海市财政局沪财库[2009]19 号“关于落实政府采购优先购买福利企业产品和服务的通知”要求，本项目在同等条件下优先采购福利企业的产品和服务。同时项目采购应当符合采购价格低于市场平均价格、采购质量优良和服务良好的要求。本项目面向所有企业采购，对小型和微型企业投标人产品的价格给予**10%**的扣除，用扣除后的价格参与评审。其要求标准详见《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46 号）中相关规定。

三、招标文件的获取

1、合格的供应商可于 2025-07-11 本公告发布之日起至 2025-07-21 截止，登录“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）在网上招标系统中获取招标文件。

采购文件上午获取时间：00:00:00~12:00:00

采购文件下午获取时间：12:00:00~23:59:59

2、凡愿参加投标的合格供应商可在上述规定的时间内下载（获取）招标文件并按照招标文件要求参加投标。

注：投标人须保证报名及获得招标文件需提交的资料和所填写内容真实、完整、有效、一致，如因投标人递交虚假材料或填写信息错误导致的与本项目有关的任何损失由投标人承担。

四、投标截止时间及开标时间：

1、投标截止时间：2025 年 8 月 1 日 9:30，迟到或不符合规定的投标文件恕不接受。

2、开标时间：2025 年 8 月 1 日 9:30。

五、投标地点和开标地点

1、投标地点：上海政府采购网（政府采购云平台）<http://www.zfcg.sh.gov.cn>；根据上海市财政局相关规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购云平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）进行。政府采购云平台是由市财政局建设和维护。投标人应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。投标人在政府采购云平台的有关操作方法可以参照政府采购云平台中相关专栏的有关内容和操作要求办理。

2、开标地点：上海政府采购网（政府采购云平台）<http://www.zfcg.sh.gov.cn>；本项目实行网上远程开标，按有关规定在开标时间内无法签到、解密的供应商将被取消投标资格，不纳入评审范围。响应投标的供应商请在开标时间开始后持投标时所使用的数字证书（CA 证书）参加远程开标。

3、开标所需携带其他材料：

本项目实行网上远程开标，按有关规定在开标时间内无法签到、解密的供应商将被取消投标资格，不纳入评审范围。响应投标的供应商请在开标时间开始后持投标时所使用的数字证书（CA 证书）参加远程开标。

六、发布公告的媒介：

以上信息若有变更我们会通过“上海政府采购网”通知，请供应商关注。

七、注意事项：

1、投标单位对招标文件有疑问的可在 2025 年 7 月 16 日上午 10 点整前以书面传真的形式向徐汇区政府采购中心提出，由采购中心负责统一解答。采购中心将于 2025 年 7 月 16 日下午 17 点前通过“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）公开发布。

2、本项目采购预算为 48000000 元人民币，报价超过采购预算的投标不予接受。

3、投标人应在投标截止时间前尽早加密上传投标文件，电话通知招标人进行签收，并及时查看招标人在电子采购平台上的签收情况，避免因临近投标截止时间上传造成招标人无法在开标前完成签收的情形。未签收的投标文件视为投标未完成。

八、联系方式

采购人：徐汇区城市网格化综合管理中心

采购代理机构：上海市徐汇区政府采购中心

地址：南宁路 969 号

地址：南宁路 969 号

联系人：李崑

联系人：曾妮

电话：24092222*2505

电话：24092222*2586

第二部分 投标人须知

一、总则

1、概述

1.1 本招标文件适用于本投标邀请中所述运维服务的招标投标。

1.2 参与招标投标活动的所有各方，对在参与招标投标过程中获悉的国家、商业和技术秘密以及其它依法应当保密的内容，均负有保密义务，违者应对由此造成的后果承担全部法律责任。

1.3 根据上海市财政局相关规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购云平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）进行。

2、定义：

2.1 “招标人”指组织本次招标的上海市徐汇区政府采购中心和采购人。

2.2 “采购人”指徐汇区城市网格化综合管理中心。

2.3 “招标项目”指本招标文件中第三部分所述相关运维服务，本项目属于软件和信息技术服务业。

2.4 “潜在投标人”指符合招标文件规定的合格供应商。

2.5 “投标人”指按规定获取招标文件，并按照招标文件要求提交投标文件的供应商。

2.6 “上海市政府采购云平台”系指上海市政府采购信息管理平台的门户网站上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn），是由市财政局建设和维护。

3、合格投标人的条件

3.1 具有本项目生产、供应或实施能力，符合、承认并承诺履行本文件各项规定的国内法人和其他组织均可参加投标。

3.2 投标人应遵守有关的国家法律、法规和条例，具备《中华人民共和国政府采购法》和本文件中规定的条件：

（1）具有《中华人民共和国营业执照》、《税务登记证》，根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》要求登记入库，在近三年内无行贿犯罪记录，未被政府采购监督管理部门禁止参加政府采购活动的供应商；同时经信用信息查询未被列入失信被执行人、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；

（2）本项目不允许联合投标。

3.3 只有在法律上和财务上独立运作并独立于采购中心的供应商才能参加投标。

3.4 如投标人代表不是法定代表人，须持有《法定代表人授权委托书》(统一格式)。

4. 投标费用

4.1 投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用，采购中心和采购人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

4.2 本次招标工作由徐汇区政府采购中心自行组织实施，不收取任何中介费用。

二、招标文件

5.招标文件的构成

5.1 招标文件是阐明招标的项目范围、投标文件的编写、递交、招标投标程序、评标原则、中标条件和相关的协议条款的文件。招标文件由以下六部分内容组成：

第一部分 投标邀请（招标公告）；

第二部分 投标人须知；

第三部分 招标项目需求；

第四部分 合同参考范本；

第五部分 投标文件格式；

第六部分 评标办法

5.2 投标人应详细阅读招标文件的全部内容。如果投标人没有按照招标文件要求提交全部资料或者没有对招标文件在各方面的要求都做出实质性响应，可能导致其投标被拒绝。

6.招标文件的澄清

6.1 任何通过电子采购平台获取了招标文件的潜在投标人，均可要求对招标文件进行澄清。澄清要求应于投标邀请函所述日期前，按投标邀请书中的联系地址以书面形式（包括书面材料、信函、传真等，下同）送达采购中心，采购中心将通过“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）公开发布相关答复。

6.2 采购中心将视情况确定是否有必要召开标前会（现场踏勘）。召开标前会（现场踏勘）的，所有投标人应根据招标文件或者招标人通知的要求参加答疑会。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

7.招标文件的修改

7.1 在投标截止期 15 日以前任何时候，采购中心无论出于何种原因，均可对招标文件用补充文件的方式进行修改。

7.2 对招标文件的修改，将通过“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）公开发布。补充文件将作为招标文件的组成部分，对所有获取了招标文件的潜在投标人均具有约束力。

7.3 为使投标人有足够的时间按招标文件的修改要求考虑修正投标文件，采购中心可酌情推迟投标的截止日期和开标日期，并将具体变更情况通知上述每一投标人。

8.通知

8.1 对与本项目有关的通知，采购中心将通过“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）公开发布。

8.2 招标文件的澄清、答复、修改或补充都应由采购中心以澄清或修改公告形式发布，除此以外的其他任何澄清、修改方式及澄清、修改内容均属无效，不得作为投标的依据，否则，

由此导致的风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

三、投标文件

9.投标文件的语言和计量单位

9.1 投标人提交的以及投标人与采购中心就有关投标的所有来往函电均应使用中文简化字。

9.2 投标人所提供的技术文件和资料，包括图纸中的说明，应使用中文简化字。所使用的计量单位，应使用国家法定计量单位。

10.投标文件的组成及相关要求

10.1 投标文件由商务响应文件、技术响应文件两部份构成。

10.2 商务响应文件、技术响应文件所应包含的内容如下：

10.2.1 商务响应文件：

- (1) 投标函
- (2) 投标报价明细表；
- (3) 法定代表人证明书和法人代表委托书；
- (4) 投标单位基本情况表及声明；
- (5) 供应商行贿犯罪记录承诺书；
- (6) 中小企业声明函；
- (7) 投标人近年来已承接的主要类似项目一览表；随表附相应的合同复印件等。（复印件加盖单位公章）
- (8) 相关设备原厂服务承诺函；
- (9) 资格证明文件，包括：投标单位营业执照、税务登记证（复印件加盖单位公章）；投标人信用信息查询记录，投标人应当通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）查询投标人主体信用记录（查询截止时点为2025年7月31日），并对查询的信用详情截屏打印并加盖单位公章；投标单位财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函。资格证明文件不满足招标要求的，将作为无效投标处理。

10.2.2 技术响应文件：

- (1) 项目经理说明表；
- (2) 投入项目的服务人员配备及相关工作经历、资质汇总表；
- (3) 投标人拟投入本项目相关工具和装备情况一览表；
- (4) 维护备件配置及管理：拟投入本项目的更新设备以及设备备件配置（包括型号、数量等）及备件的日常管理；
- (5) 规章制度一览表；
- (6) 投标单位针对本项目制定的相关技术文件，投标人编制的技术文件应能够证明投标人提供的维护服务是符合招标文件规定的合格的服务，技术文件应有投标人对采购项目总体需求的理解以及投标的服务方案（包括对采购项目服务内容的理解以及投标人完成采购项目的具体实施计划、方法，人力、物力、技术力量的投入，服务质量保证措施，成果提交

方式等)和相关说明。技术文件应包含但不限于以下内容：整体服务方案：服务理念和目标、服务方案、服务质量保证措施等；项目管理组织架构及管理制度：项目管理机构及其工作方法、项目流程，项目经理的管理职责，内部管理的职责分工，日常管理制度（工作制度、岗位制度等），以及公司对于项目的监管控制和服务支持。项目人员配置；拟投入本项目的主要设备与工具；维护服务的应急预案；替换设备选用说明以及主要技术指标和运行性能的详细描述；按照招标文件要求提供的其他技术性资料；

（7）对服务满意度的自我考核测量方案以及投标人建议的服务质量检查方法或方案、对投诉处理的控制管理方案等；

（8）中标后的项目服务承诺及相关培训服务方案等；

（9）投标人认为需要提供的其它说明和资料。

10.3 上述文件中凡招标文件提供格式文本的以及要求“加盖单位公章”的材料须上传原件彩色扫描件。

10.4 如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由投标人承担相应责任。招标人认为必要时，可以要求投标人提供文件原件进行核对，投标人必须按时提供，否则视作投标人放弃潜在中标资格，并且招标人将对该投标人进行调查，发现有欺诈行为的按有关规定进行处理。

10.5 本项目不接受纸质投标文件。

11. 投标内容填写说明

11.1 获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，按照招标文件和电子采购平台电子招投标系统要求的格式填写相关内容。

11.2 投标人必须保证投标文件所提供的全部资料真实可靠，并接受采购中心对其中任何资料进一步审查的要求。

11.3 开标一览表要求按格式统一填写，不得自行增减内容。

11.4 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，包括但不限于第 10 条（投标文件的组成及相关要求）规定的内容，将可能导致投标被拒绝。

12. 投标报价

12.1 所有投标报价均以人民币元为计算单位。投标价格应该已经扣除所有同业折扣以及现金折扣，应为考虑所有优惠后的最有竞争性价格，不得再以其他形式进行标后优惠，否则视为不诚信行为记入供应商诚信记录。投标报价应已经包含了购买相关服务的费用和所需缴纳的所有税费，并包含了完成全部服务内容所需的一切费用。

12.2 投标人提供的相关运维服务，应当符合国家有关法律、法规和标准规范，满足合同约定的服务内容和质量等要求。投标人不得违反标准规范规定或合同约定，通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性竞争，扰乱正常市场秩序。

12.3 投标人应按照招标文件中提供的投标文件格式完整地填写开标一览表、报价明细表和报价构成表等，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

12.4 除招标文件说明并允许外，投标的每一种服务的单项报价以及采购项目的投标总价均只允许有一个报价，任何有选择的报价将可能导致投标被拒绝。

12.5 投标报价应是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何可变的或者附有条件的投标报价，招标人均将予以拒绝。

13.投标保证金

本项目不收取投标保证金。

14.投标文件的有效期

14.1 自开标日起 90 天内，投标文件应保持有效。有效期短于该规定期限的投标，将被拒绝。

14.2 在特殊情况下，采购中心可与投标人协商延长投标文件的有效期。这种要求和答复都应以书面形式进行。此时，按本须知规定的投标保证金的有效期也相应延长。投标人可以拒绝接受延期要求而不会被没收保证金。同意延长有效期的投标人除按照采购中心要求修改投标文件有效期外，不能修改投标文件的其他内容。

15.投标文件的签署及其他规定

15.1 组成投标文件的各项文件均应遵守本条。

15.2 投标文件中凡招标文件要求签署、盖章之处，均应由投标人的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署和加盖公章。投标人应写明全称。如果是由法定代表人授权代表签署投标文件，则必须按招标文件提供的格式出具《法定代表人授权书》并将其附在投标文件中。投标文件若有修改错漏之处，须加盖投标人公章或者由法定代表人或法定代表人授权代表签字或盖章。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人自负。

15.3 投标人应按招标文件和电子采购平台电子招投标系统规定的内容、格式和顺序编制投标文件。凡招标文件提供有相应格式的，投标文件均应完整的按照招标文件提供的格式打印、填写并按要求在电子采购平台电子招投标系统上传。投标文件内容不完整、格式不符合导致投标文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，是投标人的责任，投标人需承担其投标在评标时因此被扣分甚至被认定为无效标的风险。

15.4 用于网上招投标系统上传的扫描件等有关文件应确保清晰、可辨，投标人上传文件的电子数据量不应过大，因数据量过大导致无法正常投标、开标的，投标人将自行承担其责任后果，招标人不承担任何责任。

四、投标文件的递交和解密（开标）

16.投标文件的递交和解密

16.1 投标单位在制作投标文件后应在上传投标文件截止时间之前在上海政府采购网上将电子投标文件加密上传。

16.2 举行开标会时，各投标供应商须带好本单位的 CA 证书及可以无线上网的笔记本电脑，按照规定的开标时间和地点到场后登陆上海政府采购网集中解密。按有关规定当场无法解密的供应商将被取消投标资格，不纳入评审范围。

16.3 在投标文件解密之后，投标人不得撤回投标。投标后撤回投标文件的行为将被记录在案，投标人今后参与同类政府采购项目的机会可能会受到影响。

17.投标截止时间

17.1 投标文件须按照招标文件规定的投标时间、地点解密。

17.2 采购中心推迟投标截止时间时,将通过“上海政府采购网”(http://www.zfcg.sh.gov.cn)公开发布。在这种情况下,采购中心和投标人的权利及义务将受到新的截止期的约束。

五、评标

18.评标

18.1 采购中心根据有关法律法规和本招标文件的规定,结合本招标项目的特点组建评标委员会,对具备实质性响应的投标文件进行评估和比较。评标委员会由采购人代表和上海市政府采购评审专家组成,其中专家的人数不少于评标委员会成员总数的三分之二。

18.2 评标原则

- (1) 评标应严格按照招标文件的要求和条件进行;
- (2) 评标委员会只对实质上响应招标文件的投标进行评价和比较;
- (3) 评标委员会分别对每包进行独立评标,每包只限确定一家供应商为中标单位,但一家供应商可以中一包或多包;
- (4) 评标委员会在评标时除考虑投标报价因素外,同时还根据各项技术和服务因素对投标人和投标服务进行综合评价。

18.3 评标办法:本项目采用综合评分法,各评标因素所占权重见第六部分评标办法。

19. 对投标文件的初审

19.1 开标后,采购中心将组织对投标文件进行资格性检查,依据法律法规和招标文件的规定,对投标文件中的资格证明、投标保证金等进行审查,以确定投标供应商是否具备投标资格。

19.2 在详细评标之前,评标委员会对通过资格性检查的投标文件进行符合性检查,依据招标文件的规定,从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查,以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。

(1) 实质上响应的投标是指与招标文件的全部条款、条件和规格相符,没有重大偏离或保留。

(2) 重大偏离或保留系指投标人货物的质量、数量和交货期限等明显不能满足招标文件的要求,或者实质上与招标文件不一致,而且限制了采购中心的权利或投标人的义务,纠正这些偏离或保留将对其他实质上响应要求的投标人的竞争地位产生不公正的影响。

(3) 重大偏离不允许在开标后修正,但采购中心将允许修正投标中不构成重大偏离的地方,这些修正不会对其他实质上响应招标文件要求的投标人的竞争地位产生不公正的影响。

(4) 如果实质上没有响应招标文件的要求,评标委员会将予以拒绝,投标人不得再对投标文件进行任何修正从而使其投标成为实质上响应的投标。

19.3 初审中,投标文件中如果有下列计算或表达上的错误或矛盾,将按以下原则或方法进行修正;其他错误或矛盾将按不利于出错投标人的原则进行修正:

(1) 开标一览表内容与报价明细表及投标文件其他部分内容不一致的，以开标一览表内容为准。

(2) 如果以文字表示的数据与数字表示的有差别，以文字为准修正数字。如果大小写金额不一致的，以大写金额为准。

(3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价。总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

(4) 修正后的结果应对投标人具有约束力，投标人不同意以上修正，其投标将被拒绝。

19.4 评标委员会对投标文件的判定，只依据投标文件内容本身，不依据任何外来证明。

20. 投标的澄清

20.1 评标委员会有权要求投标人对投标文件中含义不明确、对同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作必要的澄清、说明或者补正。投标人必须按照评标委员会通知的澄清内容和时间做出澄清。必要时评标委员会可要求投标人就澄清的问题作书面答复，该答复经投标人的法定代表人或投标人代表的签字认可，将作为投标文件内容的一部分。澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

20.2 如评委会一致认为某个投标人的报价明显不合理，有降低质量、不能诚信履行的可能时，评标委员会有权通知投标人限期进行解释。若该投标人未在规定期限内做出解释，或作出的解释不合理，经评标委员会取得一致意见后，可拒绝该投标。

21. 评标过程保密

21.1 开标之后，直到授予投标人合同止，凡是属于审查、澄清、评价和比较投标的有关资料以及授标意向等，均不向投标人或其他与评标无关的人员透露。

21.2 在评标期间，投标人企图影响采购中心或评标委员会的任何活动，将导致投标被拒绝，并由其承担相应的法律责任。

六、授予合同

22. 合同授予标准

22.1 买方将把合同授予符合招标文件的要求，并能圆满地履行合同的，对买方最为有利的得分最高的投标方。

22.2 最低报价不是被授予合同的保证。

23. 买方接受和拒绝任何或所有投标的权利

买方保留在授标之前任何时候接受或拒绝任何投标，以及宣布招标程序无效或拒绝所有投标的权利，对于受影响的投标人不承担任何责任，也无义务向受影响的投标人解释采取这一行动的理由。

24. 采购中心宣布废标的权利

24.1 出现下列情况之一时，采购中心有权宣布废标，并将理由通知所有投标人：

(1) 符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质性响应的投标人不足三家的；

- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (3) 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- (4) 因重大变故，采购任务取消的。

24.2 有下列情况之一的投标文件，将做无效投标处理：

- (1) 投标文件无法按规定解密；
- (2) 不具备招标文件中规定的资格要求的；
- (3) 投标报价不按招标文件规定的计价办法投报或超过招标文件规定的预算金额或投标最高限价；
- (4) 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；
- (5) 未按规定格式填写,内容不全或字迹模糊,辨认不清；
- (6) 经行贿犯罪档案查询，被政府采购监督管理部门禁止参加政府采购活动的；
- (7) 经信用信息查询，投标供应商被列入失信被执行人、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；
- (8) 不同投标人的投标文件出现了评标委员会认为不应当雷同的情况；
- (9) 投标人递交两份或多份内容不同的投标文件，按招标文件规定提交备选投标方案的除外；
- (10) 投标文件未对招标文件作出完全的、实质性响应,导致投标无效；
- (11) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- (12) 单位负责人或法定代表人为同一人，或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，参加同一包件或者未划分包件的同一项目投标的，相关投标均无效；
- (13) 因不可抗力造成投标文件遗失或损坏的。

25. 中标通知

25.1 评标结束后，采购中心将向中标单位签发《中标通知书》，《中标通知书》一经发出即发生法律效力。

25.2 采购中心同时通过指定网络发布评标结果公告。采购中心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。

25.3 中标通知书是合同的组成部分。

26. 签订合同

26.1 中标人应按采购中心规定的时间、地点与采购人签定中标合同。中标人不得再与采购人签署订立背离合同实质性内容的其它协议或声明，否则按开标后撤回投标处理。

26.2 中标人应按照招标文件、投标文件及评标过程中有关的澄清文件的内容与采购人签订合同。

26.3 投标人一旦中标，签订合同后，未经监管部门书面同意不得转包，否则将被视为中标后撤回投标处理。

27. 履约保证金

27.1 中标人在总合同签订后十五（15）天内，应按照合同条款的规定，按照招标文件中提供的履约保证金格式向买方提交履约保证金。

27.2 如果中标人没有按照投标人须知第 26 条、第 27.1 条规定执行，买方将有充分理由取消中标决定并没收其投标保证金。在此情况下，买方可将该标授予下一个综合评标得分最好的投标人，或重新招标。

28. 腐败和欺诈

28.1 “腐败行为”是指提供、给予、接受或索取任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中行为；“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而谎报事实，损害采购人的利益，包括投标人之间串通投标（递交投标书之前或之后），人为地使投标丧失竞争性，损害采购人从自由公开竞争中所能获得的权益。

28.2 如果买方认为所建议的中标人在本合同的竞争中有腐败和/或欺诈行为，则将拒绝该授标建议。

七、中标服务费

29. 中标服务费

29.1 本次招标不收取中标服务费，请投标人在测算投标报价时充分考虑这一因素。

八、询问和质疑

30 询问和质疑

30.1 投标人对招标活动事项有疑问的，可以向招标人提出询问。询问可以采取电话、电子邮件、当面或书面等形式。对投标人的询问，招标人将依法及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

30.2 投标人认为招标文件、招标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的，可以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。其中，对招标文件的质疑，应当在其收到或下载招标文件之日起七个工作日内提出；对招标过程的质疑，应当在各招标程序环节结束之日起七个工作日内提出；对中标结果的质疑，应当在中标公告期限届满之日起七个工作日内提出。投标人提出质疑应当坚持依法依规、诚实信用原则，并应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。

30.3 质疑函应明确阐述招标文件、招标过程或中标结果中使自己合法权益受到损害的实质性内容，具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求，提供相关事实依据、必要的法律依据和证据及其来源或线索，以便于有关单位调查、答复和处理。

30.4 招标人将在收到投标人的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知提出质疑的投标人和其他有关投标人，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内

容。

30.5 对投标人询问或质疑的答复将导致招标文件变更或者影响招标活动继续进行的，招标人将通知提出询问或质疑的投标人，并在原招标公告发布媒体上发布变更公告。

30.6 投标人提起询问和质疑，应当按照《徐汇区政府采购中心质疑答复处理规程》的规定办理。质疑函应当由质疑供应商法定代表人签字并加盖公章。质疑函应当按照财政部制定的范本填写，范本格式可通过中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn>）右侧的“下载专区”下载。质疑供应商委托代理人办理质疑事务的，应当向徐汇区政府采购中心或徐汇区城市网格化综合管理中心提交供应商法定代表人签署的授权委托书和身份证明。质疑函的递交可以采取邮寄、快递或当面递交形式。涉及采购需求技术内容的质疑，请向徐汇区城市网格化综合管理中心提出，联系人：李崑，联系电话：24092222*2505，通讯地址：南宁路969号；其余质疑内容请向徐汇区政府采购中心提出，接收质疑函的联系人：柳老师，联系电话：021-24092222*2591，通讯地址：上海市南宁路969号。

九、保密和披露

31. 保密和披露

31.1 投标人自领取招标文件之日起，须承诺承担本招标项目下保密义务，不得将因本次招标获得的信息向第三人外传。

31.2 采购中心有权将投标人提供的所有资料向其他政府部门或有关的非政府机构负责评审标书的人员或与评标有关的人员披露。

31.3 采购中心有权在认为适当时，或在任何第三人提出要求（书面或其他方式）时，无须事先征求中标人同意而披露关于已订立合同的资料、中标人的名称及地址、中标货物的有关信息以及合同条款等。

第三部分 招标项目需求

一、项目概况

为进一步提高徐汇区政务信息化项目（以下简称“项目”）建设质量和效率，根据《国务院办公厅关于印发国家政务信息化项目建设管理办法的通知》（国办发〔2019〕57号）、《上海市经济信息化委、市财政局、市大数据中心关于做好2024年度市级数字化项目支出预算申报有关工作的通知》（沪经信推〔2023〕503号）等文件精神，从“云、网、数、边、端、安”六个方面，提出统一建设的规范要求，即“六统一”。以政务信息化项目管理为抓手，推动全区政务信息化系统在部署、网络、数据、应用、建设、安全等环节集约、高效，促进公共数据资源共享流通和价值发挥。

为更有力支撑徐汇区信息化发展，高标准适配信息时代政务网络基础设施新要求，深度融合大数据、人工智能及大模型技术，精心打造全国领先的智慧城区典范。借力前沿科技，全方位赋能政务服务与城市管理，加速构建国际一流、彰显上海特色且综合竞争力强劲的现代化中心城区。通过创新数字化服务模式，精准满足多元业务需求，全面驱动城市数字化转型，为城市治理现代化注入智慧动能，树立徐汇数字新标杆。

二、项目总体服务目标

本项目总体目标是通过购买服务的形式，提供如下服务：

- 1、网络及机房服务：为徐汇区提供网络、机柜等服务，同时提供运维保障服务能力；
- 2、云资源运维服务：提供徐汇区政务云资源运维保障服务能力；
- 3、终端运维服务：提供徐汇区政府终端运维保障服务能力；
- 4、重点区域保障服务：提供徐汇区政府重点区域运维保障服务能力。

本项目服务周期为一年。

三、具体服务内容

1、网络及机房服务

服务提供方需提供网络、机柜等服务及运维保障服务能力，服务清单如下表所示：

序号	服务概述	服务需求
1	政务外网骨干网络服务	为徐汇区政府提供安全、合规、可靠、稳定的政务外网网络服务，提供100G核心、100G汇聚、10G接入三层网络承载能力，提供互联网接入，市政务外网互通、街道委办院外接入、中心区府院内接入安全区
2	城管执法局移动执法网络服务	基于移动网络，为区内520名城管执法人员提供实时对讲及126名相关人员的现场取证及执法能

		力服务
3	专线服务	提供连接徐汇区人民政府、徐汇区城运中心、市城运云机房共 6 条 100G OTN 专线服务，提供 7*24 小时服务响应
4	机柜租赁服务	提供 29 个 42U 机柜租赁服务
5	底层光缆网络服务	提供千鹤党群服务中心、体育局、市委党校、虹梅街道鑫桂苑居委等 24 个点位政务外网底层光缆接入服务
6	运维服务	提供徐汇区政务网络、机房等运维服务

1.1 政务外网骨干网络服务

1.1.1 服务内容

本服务需依托《上海市电子政务外网建设和运行管理指南》《GB/T22239-2019 等级保护 2.0 标准》三级为标准，主要为徐汇区政府、城运中心及 13 个街道、社区事务受理中心提供安全、合规、可靠、稳定的网络连接服务，街道下联网络不包含在本次服务范围内，服务点位清单如下：

序号	点位	地址
1	徐汇区政府	漕溪北路 366 号
2	徐汇区城运中心	南宁路 969 号
3	斜土路街道	正阳路 36 号
4	徐家汇街道	斜土路 2431 号
5	虹梅路街道	虹梅路 2019 号
6	康健街道	浦北路 268 号
7	凌云街道	梅陇路 268 号
8	湖南路街道	武园路 287 号
9	天平路街道	余庆路 21 号
10	枫林路街道	小木桥路 680 号
11	华泾镇	龙吴路 2443 号
12	长桥街道	罗秀路 616 号
13	龙华街道	天钥桥南路 399 号
14	漕河泾街道	康健路 65 号
15	田林街道	柳州路 555 号
16	斜土路街道社区事务受理服务中心	茶陵路 38
17	徐家汇街道社区事务受理服务中心	斜土路 2431 号
18	龙华街道社区事务受理服务中心	罗秀路 616 号
19	漕河泾街道社区事务受理服务中心	冠生园路 211 号
20	华泾镇社区事务受理服务中心	华泾路 505 号
21	田林街道社区事务受理服务中心	宜山路 655 弄 3 号

序号	点位	地址
22	长桥街道社区事务受理服务中心	罗秀路 616 号
23	虹梅路街道社区事务受理服务中心	虹梅路 2019 号
24	康健街道社区事务受理服务中心	浦北路 268 号
25	凌云街道社区事务受理服务中心	梅陇路 268 号
26	湖南路街道社区事务受理服务中心	淮海中路 1788
27	天平路街道社区事务受理服务中心	衡山路 17 弄 1-8 号
28	枫林路街道社区事务受理服务中心	小木桥路 680 号

1.1.2 服务标准

本服务需依托《上海市电子政务外网建设和运行管理指南》《GB/T22239-2019 等级保护 2.0 标准》三级为标准，提供徐汇区电子政务外网网络安全接入，提供“一网双平面”服务，即数据平面承载数据流量，视频平面承载视频流量，在政务外网上实现逻辑隔离、独立运行、互为备份，网络需符合核心、汇聚、接入的三层网络结构要求，相应标准如下：

（1）核心层标准

- 核心层主要承担高速数据交换的任务，同时提供到上海市政务外网和互联网的连接。
- 本次政务外网核心机房选址为：徐汇区政府机房（漕溪北路 366 号）及城运中心机房（南宁路 969 号）。
- 每个核心节点应部署不少于两台路由器设备，核心节点之间 100G 链路互相冗余。
- 核心层设备需满足 OTN 承载。

（2）汇聚层标准

- 汇聚层主要将来自接入层的访问进行集中和汇聚，承担路由聚合和访问控制的功能。
- 本次政务外网汇聚机房选址为徐汇区政府机房（漕溪北路 366 号）及徐汇区城运中心机房（南宁路 969 号）。
- 汇聚层设备需满足 OTN 承载。
- 汇聚节点采用双归方式接入核心节点以提高网络可靠性。汇聚节点向上通过 100G 链路连接核心节点，向下通过 N×10G 链路连接区级各部门、街镇和村居。
- 提供各院内、外单位网络接入到政务外网，应在政务外网边界设置安全接入区，需实现网络访问控制、入侵检测和防御、防病毒、APT 检测、日志审计等功能的能力，主要安全设备需成对部署。

(3) 接入层标准

- 接入层主要提供政务外网各使用单位的网络接入。
- 区政务外网的接入节点通过 N×10G 链路联接至汇聚节点。根据实际情况选择单设备双链路或双设备双链路作为上行方式。

(4) 互联网接入标准

- 提供区级互联网出口的网络安全服务，采用异构方式分别部署出口路由器及相关出口区安全防护设备。
- 互联网接入区需实现抗 DDoS 攻击、网络访问控制、入侵检测和防御、防病毒、APT 检测、日志审计等功能，且 DMZ 区域与区政务外网至市政务外网合设，在出口区域提供 WEB 及应用访问隔离安全的能力。

(5) 市政务外网接入标准

- 提供网络安全服务，需在徐汇区政府及城运中心分别设立市电子政务外网接入区，部署边界路由器、防火墙、IPS、防毒墙等安全防护设备以保障区和市之间数据交换的安全性的能力，并提供 10G 网络带宽接入。

(6) 政务外网业务部署标准

- 需基于 TCP/IP 技术构建政务外网业务网络，需支持 IPv4/IPv6 双栈技术，并在核心及汇聚层上部署 IPv6。
- 需提供不同应用在业务网络的相互独立能力，可选用 VLAN、VxLAN、VPN、网络切片等方式实现不同业务的隔离。
- 本次需提供基于 SDN 功能的 SRv6 配置服务。
- 提供支持 IGP、BGP 等相关路由模式实现管理上的层次分明。
- 市政务外网互通可采用 OptionA 方式。

(7) 安全管理中心标准

- 提供安全管理中心服务，满足系统管理、审计管理和安全管理的要求，与市安全监测系统对接，实现市、区两级安全管理中心的信息交互和协同联动的能力。
- 安全管理中心需提供安全监测系统、安全管理控制和日志审计等功能。其中，安全监测系统包含态势感知、通报预警、漏洞扫描，并支持威胁情报共享。

安全管理中心主要能力如下：

1) 态势感知——采集层服务可提供通过探针、接收安全日志、漏洞扫描设备扫描日志等方式获取原始数据的服务能力。

2) 态势感知——展现层可提供安全分析结果进行威胁态势可视化呈现、支持通报预警和威胁情报的共享和发布的服务能力。

3) 通报预警可提供通过平台系统安全预警、协同处置模块对于研判分析的事件进行通报、并支持跟踪事件状态闭环管理。并通过接口能够上报安全事件的服务能力。

4) 漏洞扫描可提供利用漏洞管理平台能够对主机、应用 web 系统进行漏洞扫描工作，并且支持资产和服务端口自发现扫描，漏洞库升级以及特定漏洞的 POC 检测，利用基线检查模块能够对服务器基线结合等保 2.0 的系统要求进行配置检查的服务能力。

1.1.3 服务要求

(1) 投标方需根据服务标准提供总体网络部署方案包含且不限于网络结构图，网络设计等内容证明所提供满足服务标准；

(2) 应从多个维度考虑设备的安全自主可控，采用国产领先的网络和安全设备、系统；

(3) 本次核心层及汇聚层需提供 100G 网络链路带宽，接入层满足 10G 网络链路带宽组网；

(4) 本次服务涉及超过 7 年以上的政务外网互联网边界 AC、SSL-VPN 设备需提供优化服务，具体要求如下：

使用地点	设备名称	设备年限	现有数量	单位	优化后数量（台）	建议优化后能力
互联网边界	上网行为管理	7 年	2	台	2	吞吐能力不少于 20G
	SSL-VPN	7 年	1	台	2	并发用户数不少于 1200

(5) 投标方需提供业务实施方案，需满足如下要求：

- 提供的服务方案需满足服务标准要求，且需要考虑对在线业务的中断性影响，争取将影响控制在最小，保证业务连续性，争取平滑实施；
- 所提供的服务方案需包括网络割接实施方案及应急预案；
- 业务实施方案应保证全网具备良好的路由稳定性和可扩展性且易于维护的能力。

(6) 投标方应考虑政务外网骨干网络重要性，提供对如下设备及端口冗余：

- 提供汇聚层下行万兆端口冗余，提供 SFP+ 10G 光模块不少于 10 个。屏蔽网线六类线 10M 不少于 50 根。
- 提供接入层超五类非屏蔽网线 2 箱（每箱 305 米），万兆单模光纤线 LC-LC 3 米不少于 15 对、LC-LC 5 米不少于 15 对、LC-LC 10 米不少于 15 对、SC-LC 3 米不少

于 15 对、SC-LC 5 米不少于 15 对、SC-LC 20 米不少于 10 对。

- 提供安全管理中心，为保证政务外网安全及网络管理 20 台服务器的高可靠运行，需对服务器关键内存性能进行保障，将内存容量从 10T 提升至 20T 及以上。

(7) 电子政务外网的骨干网络的各项网络性能指标应满足下表规定：

序号	网络性能	指标
1	平均时间延迟	≤50ms
2	抖动	≤10ms
3	丢包率	≤0.05%

(8) 骨干网络的链路可用性应达到 99.99%；

(9) 核心节点可用率不低于 99.995%；

(10) 汇聚节点可用率不低于 99.99%；

(11) 服务提供不少于 7*8 小时服务响应，服务过程中要求能按规定时间进行故障响应，并在规定时间内完成服务请求。

序号	故障类别	响应时间	到达时间	恢复时间
1	核心层	2 分钟	20 分钟	3 小时以内
2	汇聚层	2 分钟	20 分钟	3 小时以内
3	接入层	5 分钟	40 分钟	6 小时以内

1.2 城管执法局移动执法网络服务

1.2.1 服务内容

本服务需在不同场景、不同环境下，满足现场不同城管执法人员的执法、处置、通信、实时沟通的需求，手持执法终端服务需满足城管执法数据采集过程中对于终端性能的要求，提供连续 1 年的协议服务；对讲系统服务应满足人与人、人与总台沟通的实时性。

1.2.2 服务标准

(1) 基于移动网络执法终端标准：

基于移动网络同时提供相应的执法终端，满足 126 名城管执法人员现场处置及取证等功能，需具备主要功能如下：

1) 移动网络服务

- 移动网络支持：全网通，即同时支持中国移动、中国联通、中国电信 5G/4G/3G/2G 通信网络；
- 基于现场执法过程中的实际应用，通过高清视频拍摄、即时语音沟通等功能通过移动网络进行数据传输，依据目前城管处置时间情况每月每人处理大小事务为 100

件，平均时间视频时长为 300S，平均视频上传带宽为 2Mb/s 进行测算，移动网络每月流量应不小于 60G，根据工作通话需要保持在线沟通通话应不少于 1500 分钟，国内短信/彩信不少于 300 条内通话时长，虚拟网内本地通话时间不限。

2) 执法终端配置技术标准

- 执法终端采用市场主流国产品牌智能终端；核心部件如 CPU 需采用主流品牌，CPU 核数：不少于 8 核。
- 需满足执法过程中进行高清视频拍摄等需求，存储：主机自带存储不小于 128G，运行内存不小于 8G；摄像头：后置不低于 4800 万像素，支持自动对焦，具备拍摄防抖功能。前置摄像头：不低于 3200 万像素，支持固定焦距；保障夜间等亮度不足的场景下能有较清晰的画质，配备设备需有较好的夜视功能。
- 需考虑防水防尘技术，达到不低于 IP67 级别，保障不同环境下的执法。
- 定位功能支持：支持 GPS 北斗/GPS/GLONASS/GALILEO/QZSS。
- 屏幕规格：不小于 6.44 英寸，不低于 2560×1440 分辨率，屏幕色彩不低于 1600 万色；支持屏下指纹解锁或者人脸识别解锁。
- 电池：电池容量不小于 4000 毫安，支持快速充电。
- 具备 WIFI、蓝牙以及 NFC（近距离无线通信功能）等无线连接。
- 相关配件：充电器一个，有线耳机一副，数据同步线一根，TPU 保护壳一个。

(2) 基于移动网络对讲系统服务：

- 满足 520 位城管执法人员相互之间以及与 17 个固定街镇点位之间的实时对讲需求。
- 终端需不低于 IP54 防护等级，独立 PTT 按键，大电池，大扬声器（户外可以清晰听到）的专业对讲终端，方便日常使用。
- 通过 4G 移动网络，进行对讲通讯服务，实现个人与个人，个人与群体间的集群通信，并满足对讲录音的功能。本项目采购人采用包月形式采购流量服务，在服务期间，应确保采购人每个月的设备流量正常使用。
- 通过管控平台，对讲终端的定位、多媒体等数据分发，实现 13 个街镇中队和直属中队远程指挥调度功能，并满足以下功能：电脑调度指挥软件，多层次账号管理，组织账号管理，频道快速管理。
- 实现与上海市城市管理总局综合管理平台对接，与单兵执法仪系统、无人机视频系统、车载视频系统进行统一指挥。

1.2.3 服务要求

(1) 服务期内，服务提供方需提供维护服务电话，提供不小于 7*8 小时负责故障的全程受理和技术支持。

(2) 故障处理时限要求：故障不小于 6 小时内到现场，一般故障在 8 小时内修复，疑难故障需提供备机更换。

1.3 专线服务

1.3.1 服务内容

提供连接徐汇区人民政府、徐汇区城运中心、市城运云机房共 6 条 100G OTN 专线服务，清单如下：

序号	A 端节点	A 端地址	B 端节点	B 端地址	链路条数	速率
1	市城运云	中国联通浦江云数据中心（立跃路 2000 号）	徐汇区政府	漕溪北路 366 号	1	100G
2			徐汇区城运中心	南宁路 969 号	1	100G
3	政务外网核心 A	漕溪北路 366 号	政务外网核心 B	南宁路 969 号	2	100G
4	政务外网核心 B	南宁路 969 号	政务外网汇聚 A	漕溪北路 366 号	2	100G

1.3.2 服务标准

政务外网 OTN 专线服务

本服务所提供的光传输 OTN 专线网络服务需以《上海市电子政务外网建设和运行管理指南》为标准，提供网络能力提升，需提供以下能力：

- 需提供单波速率 100G 及以上的 OTN 技术；
- 支持带宽平滑扩容，网络具备向 200G 及以上带宽平滑扩容的能力；
- 需具备高可用的组网架构和网络自愈能力，能为各类政务应用提供安全可靠的传输网络支撑；
- 需提供保护路径和工作路径物理光纤分离的保护策略，端到端保护倒换时间小于 50ms；
- 满足市城运云至徐汇区人民政府（漕溪北路 366 号），城运中心（南宁路 969 号）2 根 100G 链路需求。
- 满足核心、汇聚（漕溪北路 366 号），核心、汇聚（南宁路 969 号）核心链路 4 根 100G 链路需求，确保符合市城运中心对政务外网升级改造的相关技术要求。

- OTN 网络结构根据光缆的连通性以及业务流量流向综合考虑，本次服务所提供的网络服务建议采用环网结构。
- 本次服务所提供的网络可靠性需采用主备直达的方式（如 OTN 组网采用基于 ODUk 的线性保护，同时组网时必须选择两条独立的光缆路由，且主备路由相互独立）。
- 本次服务需确保设备高可靠性（如采用：核心层光层设备以子架为单位，一个子架对应一个光方向。主备系统的子架分别配置在不同机柜内。汇聚层光层设备可配置小型化设备，每台设备对应一个光方向。主备系统的子架根据机房条件，宜配置在不同机柜内。如机房条件有限，可设置在同一个机架内）。

1.3.3 服务要求

本服务需提供不少于 7*8 小时服务响应，服务过程中要求能按规定时间进行故障响应，并在规定时间内完成服务请求：

序号	故障类别	响应时间	到达时间	恢复时间
1	OTN	2 分钟	20 分钟	3 小时以内

1.4 机柜租赁服务

（1）提供 29 个完整机柜：29 个 42U、不小于 4kw 机柜的资源，存储、算力服务器、GPU 服务器、高性能服务器等设备，满足城运中心信息化资源部署需求。满足徐汇区电子政务建设需求。

序号	使用方	预计需求数	服务期
1	城运中心	3	1 年
2	城运中心（高性能机柜）	13	9 个月
3	工商（市场监管）	3	1 年
4	中心 AI	4	1 年
5	档案局	3	1 年
6	财政局	3	1 年
7	合计	29	

（2）通过本区内托管机房提供机柜租赁服务，本服务需提供 2 路市电接入能力，确保机柜高可靠性；托管机房宜配置冗余或并行的电力电缆线路为计算机系统供电；建立备用供电系统。

（3）机房考虑雷电感应、结构荷载、水患因素不宜选择在建筑顶层及地下室的最底层。

（4）租赁机房需包含网络服务满足与城运中心的网络链接，提供端到端的数据传输服务，提供网络联通，与城运中心政务外网接入边界形成互通，组网采用口字形组网提供高可靠能力。提供在本区内机房机柜满足业务部署需求，保证区内中心数据不异地部署。

（5）提供运管服务：托管机房机柜运维保障服务、网络运维保障服务。

(6) 机房出入口应配置电子门禁系统, 控制、鉴别和记录进入的人员。

1.5 底层光缆网络服务

提供政务外网底层光缆接入服务, 光缆纤芯不少于 6 芯, 服务内容如下:

序号	A 端	A 端地址	B 端	B 端地址
1	徐汇区纪委	关港路 281 号	华泾镇人民政府	龙吴路 2443 号
2	徐汇区纪委	凯旋路 1700 号	徐家汇街道	宜山路 188 号
3	虹梅社区事务受理中心	全州路 10 号	虹梅街道	上海市徐汇区虹梅路 2017-2019 号
4	虹南虹星办公点	苍梧路 518-522 号	虹南虹星居委	苍梧路 468 弄 28 号
5	桂林苑办公点	钦州北路 888 弄 2 号	桂林苑居委	桂林路 666 弄虹桥晶舍 3 号
6	华悦家园办公点	全州路 27 号	华悦家园居委	虹漕路 19 弄 23 号
7	东兰办公点	东兰路 111 号	东兰居委	东兰路 51 弄 2 号
8	古美办公点	古美路 1130 号	古美居委	东兰路 121 弄 31 号
9	怡桂苑办公点	桂林路 517-1 号	怡桂苑居委	桂林路 505 弄 6 号
10	嘉善路小型消防救援站	嘉善路 88 号	斜土街道	正阳路 36 号
11	永福路小型消防救援站	永福路 54 号	湖南街道	五原路 287 号
12	千鹤党群服务中心	钦州北路 188 号	徐汇玺庭	钦州北路 300 弄 4 号
13	体育局	徐汇区漕东支路 81 号 6 楼	实业大厦政务外网机房	徐汇区漕东支路 81 号 4 楼机房
14	市委党校	徐汇区虹漕南路 200 号	政务外网接入点	虹漕路 18 号
15	虹梅街道鑫桂苑居委	田林路 109 弄 4 号 101 室	虹梅街道	虹梅路 2538 号
16	徐家汇街道	漕溪北路 960 号	徐汇新村	裕德路 8 号
17	建管委	南宁路 536 号 2 层	徐汇区行政服务中心	南宁路 969 号
18	天平街道城运中心	建国西路 654 号	天平城运中心	宛平路 295 弄 1 号
19	枫林街道机房	中山南二路 790 号	枫林街道居委汇聚机房	中山南二路 838 号
20	科委 (枫林国际一期)	枫林路 388 号枫林国际一期 304 室	枫林街道	小木桥路 600 号
21	徐汇消防滨江消防救援站	丰谷路 738 号	徐汇消防支队	武宣路 150 号
22	徐汇消防体育公园小型站	天钥桥路 666 号上海体育场 5 号出入口	东安消防站	东安路 281 号
23	数链空间政务外网光缆接入	古宜路 30 号	徐家汇街道	宜山路 188 号
24	西岸城运中心 (港	龙吴路 1900 号	徐汇政务网	云锦路 701 号

	口渡口轮渡站)		长桥街道	罗秀路 616 号
--	---------	--	------	-----------

1.6 运维服务

1.6.1 服务内容

提供针对徐汇区政府网络、机房运维驻场运维及二线服务支撑能力，服务内容如下：

- (1) 提供漕溪北路 366 号 1 号楼 2 楼区政府电子政务机房、GWW 机房及网络驻场运维值守服务。
- (2) 提供南宁路 969 号 1 号楼 3 楼城运中心网络及机房驻场运维值守服务。
- (3) 提供区政府、城运中心、桂平路电信托管机房、区残联网络、机房、IPV6 等二线技术支撑响应服务。

(4) 提供全区政务外网底层光缆共计 1448.94 公里维护，光缆清单如下所示：

序号	光缆网名称	公里数
1	徐汇区光缆网	330.976
2	徐汇区教育网	527.198
3	徐汇区华泾镇光缆网	62.44
4	徐汇区工商网	22.22
5	徐汇区天平街道光缆网	17.8
6	徐汇区城管网	24.65
7	徐汇区消防网	31.29
8	徐汇区斜土街道光缆网	73.426
9	徐汇区漕河泾街道光缆网	19.1
10	徐汇区田林街道光缆网	21.9
11	徐汇区虹梅街道光缆网	35
12	徐汇区长桥街道光缆网	44.6
13	徐汇区枫林街道光缆网	46.14
14	虹梅路街道办事处至营商环境专线光缆	1
15	徐家汇街道光缆网	38.24
16	龙华街道光缆网	42.7
17	湖南街道光缆网	36.72
18	凌云街道光缆网	37.43
19	康健街道光缆网	36.11
20	合计	1448.94

(5) 提供徐汇区政府及城运中心网络及机房硬件设备及软件产品维保服务。

1.6.2 服务标准

(1) 网络、机房运维服务

- 网络设备系统运维：提供网络流量监控，进行集中式管理；监控网络运行，优化网络配置环境；监控业务应用，即时调配网络资源。
- 链路管理：提供网络流量分析优化服务；链路故障处置；路由配置优化。
- 设备管理：在服务期内，向区政务提供网络设备升级维护服务。
- 每月对所有安全设备及核心交换机等设备的策略及配置进行备份，配置更改后按照服务流程体系进行记录。
- 设备资产的变更管理。
- 在服务范围内，对进出机房人员进行登记备案。同时，配合、监督外来维护人员进入机房进行各种维护操作，并记录相关操作情况。
- 通过机房环境监控系统对区内机房的物理环境和设施（温湿度、供电、照明、消防、环境整洁）实施监控，通过巡检的方式对机房环境设施进行定时检查（每天 2 次）。同时，对涉及的环境设备（UPS 电源、各类空调、大屏设备、消防设备、监控报警、机房门禁等）实施故障的紧急处理、报修和后续处置。
- 对服务范围内的软硬件设备，提供每日三次的现场巡检、保养、网络运行评估服务，并出具相应的巡检报告，对设备系统的运行情况，进行记录登记。
- 每周对服务范围内的区域进行整理清洁，保证环境整洁有序。
- 对机房和仓库内的所有在用和备用设备清点造册，设备进出机房登记备案，定期更新设备信息。
- 提供对特殊重大事件、特殊时段等（如：国庆、两会等重要活动举行期间、重要会议召开期间）进行重大保障。在此期间，对徐汇中心机房进行全面的安全性检查，及时发现可能存在的漏洞和风险。同时对已经发生的重要事件采取紧急的应急处置方案，组织专家小组专门负责重大的应急事件处置，以保障信息系统的正常运行。
- 提供区政府、中心、桂平路电信托管机房的运维技术服务，上网安全管理技术支撑工作；负责机房设施设备的日常配置变更与实施技术支撑，制定更新网络拓扑；负责终端设备的网络接入与开通服务的技术支撑服务；优化网络配置，提供网络安全整体建设，对接入在网的所有网络设备，提供配置变更、技术调试、配置备份管理等技术支撑服务，提供 7*24 服务响应。
- 在接到用户提出的网络接入、网络变更业务申请后 5 个工作日内完成业务审核，

审核结果及时告知用户单位。

- 用户资源需求变更、网络关闭、同址搬迁等网络变更服务的时限为 10 个工作日。
IP 地址变更、用户信息变更等网络配置服务的时限为 3 个工作日。
- 对于系统告警故障，系指从告警发生至管理人员记录告警信息并生成故障单的时间。

(2) 区门户网站全链路 IPv6 解析运维服务

- 整理网站域名、IP 地址、端口号基本信息与 IPv6 云平台侧完成改造配置，网站侧修改 DNS 指向，在 DNS 服务提供商将网站 CNAME 指向 IPv6 云服务平台。云服务平台完成转译服务、内容分发、配置维护以及协议升级等功能。
- 建设源站可用性监控及 IPv6 转译可用性监控。
- 建设 IPv6 用户访问数据分析及日志服务，同时对 IPv6 流量进行统计及监控。
- 提供随身办全链路 IPv6 解析运营
- 提供 5*8 小时服务响应。

(3) 徐汇区残联网络运维服务

为保障业务的正常开展，需为区残联提供网络运维服务，定期为残联的网络链路与设备进行巡检，当徐汇区残疾人联合会局域网出现网络故障时无法及时解决问题，及时提供网络故障解决。

- 确保网络设备的正常运转，并对网络设备进行维护、诊断，对网络客户端提供网络接入服务，对出现的网络故障进行应急响应和修复服务。
- 对局域网终端设备进行操作系统安装、设备移位、常用软件安装、IP 地址监管、硬件故障定位、系统补丁检查安装、病毒库检查更新以及应急响应等服务。
- 提供每年 1 次重要工作期间的网络保障服务，可预先对网络进行预检、并在活动期间监控网络情况。
- 每月进行一次现场巡检服务，提交巡检报告。
- 应急响应时间不超过 2 小时，提交事件报告。

(4) 底层光缆维护服务

徐汇区底层光缆维护服务范围包括清单中的架空光缆、入地光缆、入室光缆及入室设备（包括机柜、光配架、光电收发器以及与光电收发器相关的光纤连接跳线）运维服务。

本次服务针对徐汇区底层光缆运维提供如下能力：

- 完整的运行维护质量保障体系。

- 每半年对核心节点区府（漕溪北路 366 号）和徐汇区城运中心（南宁路 969 号）的光缆网络设备进行 1 次入室巡检。
- 每半年对徐汇区人民政府光缆网所有汇接点的光缆网络设备进行 1 次入室巡检。
汇接点包括：漕河泾街道、长桥街道、天平街道、斜土街道、康健街道、龙华街道、田林街道、凌云街道、华泾镇、枫林街道、湖南街道、虹梅街道、徐家汇街道。
- 每半年对徐汇区教育局光缆网的所有汇接点的光缆网络设备进行 1 次入室巡检。
汇接点包括：教院、位育实验学校、五十四中、市二初中、日新小学、汾阳中学、上海幼儿园、逸夫小学、位育中学、交大附小、西南位育中学、康外实验中学、龙华中学。
- 除徐汇区人民政府光缆网和徐汇区教育局光缆网外，其余各网每年对各入网单位进行 1 次入室巡检。
- 每半年对徐汇区光缆网络的光缆线路（总长约 1448.94Km）进行 1 次室外巡检。
- 运行维护工作中所涉及到的备品、备件或者需要更换的光缆、设备应与原光缆网中的设备相匹配，确保更换后网络能够正常运转。

(5)徐汇区政府及城运中心网络及机房硬件设备及软件产品维保服务

本次采购所需维保的硬件设备均已出保。投标人须提供包干制的维保服务，即全保服务，对所有故障的恢复，采购人不再另行支付任何费用。对设备故障报修，在满足修复时间要求下，可通过维修方式排除故障；对不能维修或维修周期不满足工作需要时应提供配件更换服务；无法通过更换配件恢复的，应提供备机替换服务。

本次采购所需维保的软件系统均已出保，投标人需提供包干制的维保服务，即全保服务，对所有故障的恢复，采购人不再另行支付任何费用。

本次软件及硬件设备维保服务周期一年，主要清单如下：

● 硬件设备清单：

序号	名称	品牌	型号	单位	数量	过保日期
1	服务器	DELL	CX500	台	4	2025 年 4 月
2	服务器	DELL	SPHEREON 4700	台	2	2025 年 4 月
3	服务器	DELL	EQUALLOGIC PS6000	台	1	2025 年 4 月
4	服务器	DELL	EQUALLOGIC PS5000	台	1	2025 年 4 月
5	服务器	DELL	R710	台	5	2025 年 4 月
6	服务器	DELL	R730	台	20	2025 年 4 月
7	服务器	DELL	R740	台	2	2025 年 4 月

8	服务器	DELL	PE2650	台	2	2025 年 4 月
9	服务器	DELL	PE2950	台	1	2025 年 4 月
10	DELL 刀片 M1000e	DELL	B1J9J2X (PowerEdge M1000e)	台	4	2025 年 4 月
11	服务器	Lenovo	R680	台	1	2025 年 4 月
12	服务器	Lenovo	RD680	台	1	2025 年 4 月
13	光纤交换机	Lenovo	Brocade 300	台	5	2025 年 4 月
14	服务器	Lenovo	Think Server RD640	台	2	2025 年 4 月
15	存储	Huawei Symantec	Oceanspace D200	台	1	2025 年 4 月
16	光纤存储交换机	华为	SNS2120	台	2	2025 年 4 月
17	光纤存储交换机	华为	SNS2124	台	2	2025 年 4 月
18	移动服务引擎	思科	3355	台	1	2025 年 4 月
19	服务器	IBM	X3850 X5	台	4	2025 年 4 月
20	服务器	IBM	HS23	台	18	2025 年 4 月
21	刀片服务器	HP	BladeSystem C7000 Enclosure	台	16	2025 年 4 月
22	存储	EMC	VNX5100	台	1	2025 年 4 月
23	存储	EMC	VNX5500	台	2	2025 年 4 月
24	存储	EMC	UNITY300	台	1	2025 年 4 月
25	火星舱存储	火星舱	MSA-DAS-E16	台	1	2025 年 4 月
26	火星舱存储	火星舱	MSA-DSA-J16	台	2	2025 年 4 月
27	火星舱备份一体机	火星舱	MSA-SSA-C15 V5.0	台	1	2025 年 4 月
28	DMZCLOUDCXLO 1	DELL	M630	台	16	2025 年 4 月
29	光交	华为	SNS2124	台	2	2025 年 4 月
30	火星舱存储	火星舱	MSA-DAS-E16	台	2	2025 年 4 月
31	刀箱	DELL	PowerEdge M1000e	台	1	2025 年 4 月
32	DMZCLOUDNNLO 1	DELL	M630	台	4	2025 年 4 月
33	DMZ 防火墙	华为	USG6655E	台	2	2025 年 4 月
34	出口负载均衡	深信服	AD-1000-H624	台	2	2025 年 4 月
35	深信服 VPN	深信服	SJJ1517-A40	台	2	2025 年 4 月
36	深信服防火墙	深信服	AF-1000-FA40	台	2	2025 年 4 月
37	应用负载均衡	深信服	AD-1000-D620	台	2	2025 年 4 月
38	防火墙	天融信	NGFW4000-UF (TG-62242)	台	2	2025 年 4 月
39	空调	大金	RHXYQ12FAY1	台	2	2025 年 4 月
40	精密空调	佳力图	MEAD702	台	4	2025 年 4 月

41	精密空调	APC	FM40H-AGB-ESD	台	2	2025 年 4 月
42	UPS 电源	APC	SYCF80KH	套	1	2025 年 4 月
43	柜式空调	大金	RY125DQY3C	台	2	2025 年 4 月
44	中央空调	大金	RZQ125KMY3C	台	1	2025 年 4 月
45	中央空调	大金	RHXYQ10PAY1	台	1	2025 年 4 月
46	中央空调	大金	RHXYQ12PAY1	台	1	2025 年 4 月
47	消防设备	利达	定制	套	3	2025 年 4 月
48	机房配电柜 (服务器机房)	国产	定制	套	1	2025 年 4 月
49	机房环境监控 设备	国产	定制	套	1	2025 年 4 月
50	机架式服务器 A	浪潮	浪潮英信 NF8470M3	台	15	2025 年 4 月
51	机架式服务器 C	浪潮	浪潮英信 NF8465M4	台	3	2025 年 4 月
52	机架式服务器 F	DELL	PowerEdge R730	台	6	2025 年 4 月
53	光纤存储	联想	Lenovo-VNX5600	台	2	2025 年 4 月
54	光纤存储机头	EMC	EMC VPLEX	台	1	2025 年 4 月
55	光纤存储	EMC	UNITY400	台	2	2025 年 4 月
56	光纤交换机	EMC	DS300b	台	2	2025 年 4 月
57	光纤交换机	博科	Brocade 300	台	2	2025 年 4 月
58	数据中心交换机 A	华为	CloudEngine 12800 核心 交换机 (V100R002)	台	2	2025 年 4 月
59	数据中心交换机 C	华为	CE6881-48S6CQ	台	6	2025 年 4 月
60	无线控制器 AC	华为	数据通信设备-AC6605 (V200R003)	台	1	2025 年 4 月
61	防火墙	网神	SecGate 3600-A5000-TA40M	台	4	2025 年 4 月
62	防火墙	启明星辰	天清汉马 USG (启明星辰- 天清汗马 USG-FW-4000)	台	2	2025 年 4 月
63	安防核心网交 换机	华为	Quidway S7703 含引擎	台	1	2025 年 4 月
64	高性能存储阵 列	爱数	EIS00 AnyStorage VS2000	台	1	2025 年 4 月

65	海量存储阵列	爱数	EIS00 AnyStorage NS1200	台	1	2025 年 4 月
66	国产云存储平台	爱数	AnyShare RX4000 T1	套	1	2025 年 4 月
67	UPS 机房备用电源 A	艾默生	Emerson hipulse U400/S/12P	台	2	2025 年 4 月
68	UPS 机房备用电源 B	艾默生	60KVAUPS	台	1	2025 年 4 月
69	精密空调	艾默生	Emerson P3080FARMS1R	台	6	2025 年 4 月
70	中央空调	大金	RNBQ205ABY	台	1	2025 年 4 月
71	刀片服务器	DELL	M630	台	16	2025 年 4 月
72	刀片服务器	DELL	M630	台	16	2025 年 4 月
73	刀片服务器	DELL	M610	台	16	2025 年 4 月
74	刀片服务器	DELL	M630	台	16	2025 年 4 月
75	刀箱服务器	HP	BladeSystem c7000	台	1	2025 年 4 月
76	刀箱服务器	IBM	BladeCenter-H	台	2	2025 年 4 月
77	UPS 备用电池组 A	艾默生	GMF 2V 800AH	节	384	2025 年 4 月
78	UPS 备用电池组 B	艾默生	GMF 12V120AH	节	60	2025 年 4 月
79	深度威胁邮件网关	亚信安全	DDEI	台	2	2025 年 4 月
80	防火墙	启明星辰	启明星辰-天清汗马 USG-FW-1000D	台	1	2025 年 4 月
81	堡垒机	奇安信	C6100-BH-TF40	台	2	2025 年 4 月
82	UPS 电池组	易华达	12V/100Ah	节	224	2025 年 4 月
83	服务器	华为	H22X-05	台	1	2025 年 4 月
84	防火墙	深信服	AF-2000	台	2	2025 年 4 月

● 软件产品清单：

序号	名称	品牌	型号	单位	数量	过保日期
1	容灾备份系统	英方	i2Availability	套	30	2025 年 4 月
2	数据采集系统	力控	ETL1.0	套	1	2025 年 4 月
3	政务外网运行管理支持系统	定制	根据上海市政务外网运行管理支撑系统标准开发	套	1	2025 年 4 月

1.6.3 服务要求

(1) 提供漕溪北路 366 号 1 号楼 2 楼区政府机房、GWW 网络及机房 7*24 小时驻场运维值守服务。

- (2) 提供南宁路 969 号 1 号楼 3 楼城运中心网络及机房 5*8 小时驻场运维值守服务。
- (3) 提供桂平路电信托管机房网络 5*8 小时驻场运维值守服务。
- (4) 提供区残联网络机房、IPv6 等 5*8 小时二线技术支撑响应服务。
- (5) 提供全区政务外网底层光缆共计 1448.94 公里维护,提供 7*24 小时故障服务响应。
- (6) 服务过程中要求能按规定时间进行故障响应,并在规定时间内完成服务请求,要求如下:

序号	类别	响应时间	到达时间	恢复时间
1	区府、中心机房运维	小于等于 15 分钟	20 分钟	4 小时以内
2	区府、中心网络运维	小于等于 15 分钟	20 分钟	4 小时以内
3	区门户网站全链路 IPv6 解析运维	小于等于 15 分钟	20 分钟	4 小时以内
4	区残联网络机房运维	2 小时以内	20 分钟	4 小时以内

- (7) 故障恢复及时率应达到 95%。

(8) 硬件设备维保要求: 提供每月一次系统巡检服务, 按采购人要求对系统服务器端硬件环境进行现场以及远程巡检, 提前发现潜在风险, 并处置风险, 形成相关文档。

- 提供每月一次系统巡检服务, 按采购人要求对系统服务器端硬件环境进行现场以及远程巡检, 提前发现潜在风险, 并处置风险, 形成相关文档。
- 所有硬件设备的实时故障排查与维修。
- 所有更换配件均为原厂正品或者原装定制品。
- 设立 7*24 小时热线支持服务, 保证 7*24 小时故障响应。
- 普通故障报修当天 4 小时内修复。
- 系统崩溃、设备宕机等一级故障抢修 2 小时内修复。

(9) 软件产品维保要求

- 对系统每月一次的健康情况检测巡检, 保障平台的正常、稳定运行。
- 负责对应用系统进行日常管理和维护, 包括日常维护、BUG 修复、软件巡检、软件优化以及系统本身的业务功能维护。
- 负责对数据库进行日常维护, 包括数据库巡检、异常数据处理与维护、数据应用定期的备份工作。
- 对故障管理内容进行日常维护, 包括网络、系统和应用、安全、存储备份的故障发现、故障分类、故障转发、故障诊断、故障处理、故障处理记录和统计等。
- 提供实时故障排查与修复, 对出现的异常数据等问题, 提供 7*24 小时故障响应服

务，2 小时内予以反馈，运维人员需要及时进行数据修复，保证数据的准确性，24 小时内完成。如因不可抗力或故障原因复杂困难，在 24 小时内无法解决的，必须出具书面报告进行说明报备。

- 用户权限运维，需要及时进行系统用户和权限的维护工作，主要包括新建账号、权限变更等。
- 系统优化，在原系统功能框架范围内，根据要求对部分功能进行修改，在服务期内提供免费升级，保证系统平台合理化正常运行。
- 技术支持及培训服务，对系统的数据维护、操作问题、技术类咨询提供实时响应，协助采购人解决问题；负责提供系统使用专项培训服务，提供相关培训视频演示或详细说明书。

2、云资源运维服务

2.1 服务内容

服务提供方需提供区内云资源运维服务能力，服务内容如下：

(1) 为徐汇区政府虚拟化资源池相关应用及服务器提供系统安装与维护、备份恢复服务、日常驻场运维和应急保障服务。

(2) 为徐汇区城运中心虚拟化资源池相关应用及服务器提供系统安装与维护、备份恢复服务、日常驻场运维和应急保障服务。

(3) 提供徐汇区政务云对弹性云服务器（虚拟机）、弹性负载均衡 ELB、裸金属服务器 BMS、公有云、云专线等云资源进行监控、管理、优化、CPU 17418 核，GPU208 块，内存 58.7T，SATA 存储 51.69T，SAS 存储 885.05T，SSD 存储 301.25T，存储 1495TB 的云服务。

(4) 提供 477 套国产化操作系统、47 套国产化数据库、32 套国产化中间件的云 PaaS 服务。

(5) 提供虚拟化系统原厂支持服务。

(6) 提供徐汇区云资源硬件设备及软件产品维保服务。

(7) 提供运维总台服务能力并提供故障服务响应。

2.2 服务标准

(1) 区内虚拟化运维服务

管理虚拟化平台集群虚拟机，维护管理虚拟化平台内部服务器、存储设备、光纤存储等设备，提供虚拟主机系统的安装和维护服务。

每日检查存储系统各设备的硬件运行状态，软件运行状态，数据备份情况等，并给出

定期预防性维护所采用的技术手段、内容、计划以及技术统计方法，制定符合业务需求的备份方案与计划，并定期对操作系统、目录文件、数据库、应用系统等数据进行在线和离线备份，定期利用备份数据完成数据恢复测试工作，确保系统及数据的信息安全。

针对虚拟化系统，提供每日一次的巡检服务。

为徐汇区政府虚拟化资源池相关应用及服务器提供系统安装与维护、备份恢复服务、日常驻场运维和应急保障服务，提供 5*8 驻场运维服务。

为徐汇区政务云资源池提供相关云运维服务，提供系统安装与维护、备份恢复服务、日常驻场运维和应急保障服务，提供 5*8 驻场运维服务。

(2) 区政务云服务

区政务云服务包括但不限于：负责政务云资源申请开通和管理、政务云资源监控、政务云数据备份、政务云资源安全管理、政务云专线链路运维、裸金属服务器运维、平台运维、数据库运维等，应用架构标准的研究、制定和发布，以及云资源优化、流程完善工作，及时处置相应技术问题和事件。

1) 政务云资源开通管理服务：现场运维团队按照审批后的资源申请单，开通相应云资源，资源开通后，运维团队参与该应用系统的部署。

2) 政务云资源监控管理服务：运维团队提供 7*24 现场服务，由专业监控工程师负责使用云平台现有的监控工具，对弹性云服务器（虚拟机）、弹性负载均衡 ELB、裸金属服务器 BMS、云硬盘、云专线等云资源进行监控，针对不同应用不同级别设置合理阈值。

3) 制定完整的云备份机制；梳理建立应用资产清单，并不断更新，实行应用系统按访问需求分级，根据不同的级别，制定不同的备份策略。定期做好数据切换、数据还原等容灾备份相关演练工作，确保数据的安全管理。

4) 政务云资源安全管理服务，提供包括：系统安全管理服务、云平台安全策略管理服务、云资源账户及密码管理服务等安全管理服务。

5) 针对中心现有 16 台裸金属服务器上部署的星环数据库系统，驻场运维服务团队提供每周 2 次的人工巡检，实施服务器进行全面诊断。提供本地硬件备品配件库，提供硬件故障快速恢复能力；协调售后及原厂技术对故障件进行诊断和恢复。

6) 提供平台运维服务，现场运维团队负责该虚拟化平台搭建；专人进行 7*24 性能监控；制定合理备份策略及安全策略。提供每周 2 次巡检。

7) 驻场运维团队要求提供 7*24 不间断监控数据库状态，每日巡检，制定合理备份策略及应急预案。

8) 组建技术团队，提供 7*24 小时驻场监控值守服务，现场提供热线电话实时响应服务，保障相关应用可靠运行。

9) 针对政务云及系统，提供每日 1 次的定期巡检服务。

10) 针对区政府机房、城运中心机房虚拟化等系统，分别提供备品备件先行服务，在设备产生故障时，通过用户现场预先设立的专用备件库，调配相关备件迅速进行替换，从而恢复应用系统，保证关键业务的正常运行。

11) 现场运维团队，每周五及每月底最后一个工作日出具《运维周报》《运维月报》，年底出具《运维年报》。

12) 针对现有国产化三大件情况，提供一年云 PaaS 服务

名称	品牌	数量
中间件	金蝶中间件	27 套
	东方通中间件	5 套
数据库	达梦数据库	10 套
	人大金仓数据库	37 套
操作系统	中标麒麟操作系统	477 套

(3) 虚拟化系统原厂支持服务

根据需要提供虚拟化系统产品问题的解决和支持服务，提供二线 7*24 小时快速响应支持服务。

(4) 徐汇区云资源硬件设备维保服务

本服务所需维保的硬件设备均已出保。投标人须提供包干制的维保服务，即全保服务，对所有故障的恢复，采购人不再另行支付任何费用。对设备故障报修，在满足修复时间要求下，可通过维修方式排除故障；对不能维修或维修周期不满足工作需要时应提供配件更换服务；无法通过更换配件恢复的，应提供备机替换服务。

提供一年云硬件设备维保服务，清单如下：

● 硬件设备维保清单

序号	名称	品牌	型号	单位	数量	过保日期
1	计算节点 1	华为	TaiShan 2280 V2	套	26	2025 年 6 月
2	计算节点 2	华为	AV611	套	2	2025 年 6 月
3	计算节点 3	华为	HV698.0.6.25	套	15	2025 年 6 月
4	计算节点 4	华为	HV698.0.7.26	套	13	2025 年 6 月
5	计算节点 5	华为	NV617	套	3	2025 年 6 月
6	计算节点 kcls_2	华为	EV698.K4.0.1	套	21	2025 年 6 月
7	存储节点 1	华为	SV643.0.1.0	套	4	2025 年 6 月
8	存储节点 2	华为	TaiShan 2280 V2	套	8	2025 年 6 月

9	存储节点 3	华为	EV698. 5. 0. 40	套	12	2025 年 6 月
10	存储节点 High_IO	华为	SV624	套	4	2025 年 6 月
11	管理节点 1	华为	TaiShan 2280 V2	套	1	2025 年 6 月
12	管理节点 2	华为	EV698. 5. 0. 53	套	2	2025 年 6 月

(5) 运维总台服务

1) 服务范围

徐汇区政务云、网围绕“城市云脑”目标，支撑区内“一网统管”，“一网统办”信息化发展，提供基础资源及平台服务能力。

2) 服务标准

- 提供统一运营管理标准；通过标准化的运营规范建立运营体系，明确职责及规范，逐步修订并完善相关标准规范，并强化制度的执行。
- 梳理运营运维知识库，组织相应的评估和培训。
- 构建相应的服务组织架构，落实管理制度，对现场人员制定相应绩效考核，定期对各项云服务及服务团队进行评估，保障信息安全、应急响应流程。
- 多云资源纳管服务：支持华为 HCSO、华为桌面云、腾讯 TCE、VMWare 等多个异构云平台的资源管理服务，包括现网多云平台数据梳理、异构平台接口对接、数据配置、联调测试、数据同步任务创建、云平台版本升级配套改造、资源信息定期核对、云资源信息采集异常处理等服务。
- 多云资源运营管理服务：提供多云资源服务目录管理服务、服务订单管理服务、资源控制服务、多云资源运维管理服务、租户管理服务、数据分析服务、资源使用成本分析服务等。
- 日常保障服务包括但不限于：故障响应支撑服务，日常巡检服务，节假日重点保障服务，业务咨询服务，应急演练服务，三方配合服务，质量保障服务，安全加固服务等。

2.3 服务要求

(1) 提供徐汇区政府虚拟化资源 5*8 小时驻场运维和应急保障服务。

(2) 提供徐汇区城运中心虚拟化资源池 5*8 小时驻场运维和应急保障服务。

(3) 提供徐汇区政务云对弹性云服务器（虚拟机）、弹性负载均衡 ELB、裸金属服务器 BMS、公有云、云专线等云资源进行监控、管理、优化、CPU 17418 核，GPU208 块，内存 58.7T，SATA 存储 51.69T，SAS 存储 885.05T，SSD 存储 301.25T，存储 1495TB 的云服务，7*24 小时驻场运营和应急保障服务。

- (4) 提供云 PaaS 服务，7*24 小时服务响应。
- (5) 提供虚拟化系统原厂支持服务 5*8 小时二线技术支撑响应服务。
- (6) 提供运维总台服务能力并提供 7*24 小时故障服务响应。
- (7) 服务过程中要求能按规定时间进行故障响应，并在规定时间内完成服务请求，要求如下：

序号	类别	响应时间	到达时间	恢复时间
1	区内虚拟化运维服务	小于等于 15 分钟	20 分钟	4 小时以内
2	区政务云服务	小于等于 15 分钟	20 分钟	4 小时以内
3	运维总台	小于等于 15 分钟	20 分钟	4 小时以内

- (8) 硬件设备维保要求
 - 提供每月一次系统巡检服务，按采购人要求对系统服务器端硬件环境进行现场以及远程巡检，提前发现潜在风险，并处置风险，形成相关文档。
 - 所有硬件设备的实时故障排查与维修。
 - 所有更换配件均为原厂正品或者原装定制品。
 - 设立 7*24 小时热线支持服务，保证 7*24 小时故障响应。
 - 普通故障报修当天 4 小时内修复。
 - 系统崩溃、设备宕机等一级故障抢修 2 小时内修复。

3、终端运维服务

3.1 服务内容

服务提供方需提供区内终端运维服务能力，服务内容如下：

- (1) 为全区除公安、卫健、教育外的其他所有委办提供办公终端的运维值守服务；
- (2) 提供针对全区各街道各委办视频监控系统终端及网络运行质量提供监测管理服务。
- (3) 提供终端硬件设备及软件产品维保服务。

3.2 服务标准

(1)终端运维服务

办公终端日常软硬件运维服务：包含但不限于：徐汇区 51 个委办单位所有日常办公终端及相关外设的维护、报修处理、事件处置，及时响应各单位的故障报修服务。

(2)政务视频监测服务

针对全区各街道各委办视频监控系统终端及网络运行质量提供监测管理服务，形成每周运行监测报告，服务标准如下：

- 视频性能监测服务：通过系统访问，监测访问行为、分布、体验等，结合网络层、应用层数据解析与关联，实现视频业务系统服务访问感知监测。
- 视频异常定位服务：用专业技术手段定位监控视频异常，通过业务承载、应用解析、协议分析等技术快速确定异常，助力高效排查故障。
- 视频链路质量分析服务：定期检测分析视频传输链路，跟踪记录访问情况，评估链路指标，判断瓶颈或不稳定因素并提优化建议，保障传输稳定流畅。
- 视频图像质量分析服务：以视频信令解析技术剖析视频业务系统图像质量，抓取分析传输过程信令数据，判断质量问题并提针对性优化建议。
- 摄像机在线率统计：实时监测视频监控设备在线状态，按建设或运维单位统计整体和分项在线率，依考核要求输出月度报告。
- 摄像机离线修复率统计：定期监测设备离线情况，依考核要求统计离线摄像机相关指标，结合修复和标准计算修复率并输出报告。

(3)终端硬件设备及软件产品维保服务

本次采购所需维保的硬件设备均已出保。投标人须提供包干制的维保服务，即全保服务，对所有故障的恢复，采购人不再另行支付任何费用。对设备故障报修，在满足修复时间要求下，可通过维修方式排除故障；对不能维修或维修周期不满足工作需要时应提供配件更换服务；无法通过更换配件恢复的，应提供备机替换服务。

本次采购所需维保的软件系统均已出保，投标人需提供包干制的维保服务，即全保服务，对所有故障的恢复，采购人不再另行支付任何费用。

服务方需提供一年终端硬件设备及软件产品维保服务，维保清单如下：

● 硬件设备维保清单

序号	名称	品牌	型号	单位	数量	过保日期
1	短信平台设备 SNS2120 光纤交换机	华为	SNS2120	套	1	2025 年 4 月
2	短信平台 S5500 存储	H3C	S5500	套	1	2025 年 4 月
3	短信平台 MAS 硬件服务器	浪潮	NF5140M3	台	6	2025 年 4 月

● 软件产品维保清单

序号	名称	品牌	型号	单位	数量	过保日期
1	短信平台 MAS 客户端软件	mas	4. 1d804	套	6	2025 年 4 月
2	运维呼叫中心	定制	运维管理	套	1	2025 年 8 月

			统一呼叫 中心系统			
--	--	--	--------------	--	--	--

3.3 服务要求

(1) 为全区除公安、卫健、教育外的其他所有委办提供 5*8 小时终端运维值守服务；

(2) 服务过程中要求能按规定时间进行故障响应，并在规定时间内完成服务请求，要求如下：

序号	类别	响应时间	到达时间	恢复时间
1	终端运维	2 小时以内	20 分钟	4 小时以内

(3) 政务视频监测服务提供每周一份运行监督管理报告，提供 5*8 小时驻场，7*24 小时技术支持响应，如遇到技术故障，需 10 分钟内响应，2 小时到达现场，24 小时内修复解决。

- (4) 硬件设备维保要求
- 提供每月一次系统巡检服务，按采购人要求对系统服务器端硬件环境进行现场以及远程巡检，提前发现潜在风险，并处置风险，形成相关文档。
 - 所有硬件设备的实时故障排查与维修。
 - 所有更换配件均为原厂正品或者原装定制品。
 - 设立 7*24 小时热线支持服务，保证 7*24 小时故障响应。
 - 普通故障报修当天 4 小时内修复。
 - 系统崩溃、设备宕机等一级故障抢修 2 小时内修复。

- (5) 软件产品维保要求
- 对系统每月一次的健康情况检测巡检，保障平台的正常、稳定运行。
 - 负责对应用系统进行日常管理和维护，包括日常维护、BUG 修复、软件巡检、软件优化以及系统本身的业务功能维护。
 - 负责对数据库进行日常维护，包括数据库巡检、异常数据处理与维护、数据应用定期的备份工作。
 - 对故障管理内容进行日常维护，包括网络、系统和应用、安全、存储备份的故障发现、故障分类、故障转发、故障诊断、故障处理、故障处理记录和统计等。
 - 提供实时故障排查与修复，对出现的异常数据等问题，提供 7*24 小时故障响应服务，2 小时内予以反馈，运维人员需要及时进行数据修复，保证数据的准确性，24 小时内完成。如因不可抗力或故障原因复杂困难，在 24 小时内无法解决的，必须出具书面报告进行说明报备。
 - 用户权限运维，需要及时进行系统用户和权限的维护工作，主要包括新建账号、

权限变更等。

- 系统优化，在原系统功能框架范围内，根据要求对部分功能进行修改，在服务期内提供免费升级，保证系统平台合理化正常运行。
- 技术支持及培训服务，对系统的数据维护、操作问题、技术类咨询提供实时响应，协助采购人解决问题；负责提供系统使用专项培训服务，提供相关培训视频演示或详细说明书。

4、重点区域保障服务

4.1 服务内容

服务提供方需提供以下区域重点保障服务：

(1) 南宁路 969 号 1 号楼 1 楼大厅、2 号楼区域。负责上海市徐汇区行政服务中心 969 号和 999 号“一网通办”标准化办事窗口系统及设备运维保障、调测安装、配合接待演示等运维服务。

(2) 南宁路 969 号 1 号楼 2 楼城运大厅、创新实验室，3 楼市民讲堂设备。负责上海市徐汇区行政服务中心 969 号 1 号楼 2 楼城运大厅，3 楼市民讲堂设备、创新实验室相关大屏、视频会议系统、闸机等设备及系统平台日常巡检运维，人员出入管理，配合演示等运维服务。

(3) 漕溪北路 366 号 1 号楼 307 会议室。负责上海市徐汇区漕溪北路 366 号 1 号楼 307 会议室相关大屏、视频会议系统、闸机等设备及系统平台日常巡检运维，人员出入管理，配合演示等运维服务。

(4) 实业大厦。负责场所管理、人员出入安全管理、考勤与数据监督管理、后勤保障，提供 IP 地址管理，终端接入，网络设备的配置优化等管理服务。

(5) 提供区采购中心评标室视频监控运维服务。

(6) 提供重要场所硬件设备及软件产品维保服务。

4.2 服务标准

(1) 南宁路 969 号 1 号楼 1 楼大厅、2 号楼服务要求

1) 负责上海市徐汇区行政服务中心 969 号和 999 号“一网通办”标准化办事窗口系统及设备运维保障、调测安装、配合接待演示等服务。终端设备系统的巡检、日常故障报修、应急响应等。

2) 负责现场服务平台系统配置与优化、排队叫号系统配置与优化、大屏信息发布系统配置与优化。

3) 负责“一业一证”管理、公共资源交易系统、统一通讯平台、数据交换平台、审批事项管理系统配置、数据交换系统专项服务、云桌面系统配置、数字证书管理、软件培训与数据分析、应用巡检服务等。

4) 服务指标:

- “一网通办”应用巡检，每日三次，提交巡检报告。
- 政务服务大厅终端设备巡检，每日一次，提交巡检报告。

(2) 南宁路 969 号 1 号楼 2 楼城运大厅，三楼市民讲堂设备、创新实业室服务要求

负责上海市徐汇区行政服务中心 969 号 1 号楼 2 楼城运大厅，三楼市民讲堂设备、创新实验室相关大屏、视频会议系统、闸机等设备及系统平台日常巡检运维，人员出入管理，配合演示等服务:

1) 定期检查城运指挥大厅运行环境，包括：温湿度、照明、设施设备常规巡检。

2) 会场人员出入管理，根据中心大厅出入制度，使用人工和系统记录人员出入台账。

3) 城运应用系统运维保障与巡检工作，检查城运平台系统功能，发现功能错误或业务逻辑错误，通知开发厂商处理，形成工作台账。配合开发公司演示城运平台系统功能，保障演示所需的 PPT、视频的播放。

4) 参观接待与技术保障服务，提供大厅和大屏系统的辅助控制和操作演示，接待前系统的保障、测试与调整服务。

5) 负责中心二楼城运指挥大厅 UPS、LED 大屏、平台运行高分、迎宾屏、城运大厅灯光控制、智能中控设备、三楼市民讲堂 LED 屏及配套设备日常维修，保养，升级、巡检服务等。

6) 视频会议系统维护与管理工作，包含但不限于：环控系统、UPS 系统、中控系统、分布式传输系统、音响系统、视频监控系统、人脸识别门禁系统的日常运维管理服务。

7) 市城运视频会议保障服务：视频会议开始前，配合市城运系统联调，确保通讯正常、图像清晰、语音顺畅，符合视频会议要求；视频会议结束后，恢复区域运级视频会议通道，恢复摄像头的排列顺序。

8) 区域运级视频会议保障服务：保障分会场 7*24 小时接入区域运视频会议，联系分会场解决未接入的问题；会前完成分会场视频点名，摄像头和语音测试。防汛防台重点保障：根据防汛防台办公室通知，接到 1 小时到现场参与防汛防台视频会议，确保视频、声音通畅。

9) 视频会议技术人员提前 90 分钟搭建主会场做好主会场内部通联测试，提前 60 分

钟进行与各参会分会的通联调试测试。若发现问题提前 30 分钟现场解决。会议中后台监看确保视频会议正常召开。会后生成会议台账，对会议进行的情况进行简要记录。每月生成记录表，确保会议的正常召开。

10) 会议召开当天及会议调试期间，须额外安排 3 位视频会议工程师在区政府内待命，若分会场系统出现问题，立即赴现场进行故障排查及会议保障。

11) 针对重要会议，需要对包括但不限于：区城运中心会场 2 楼会议厅、2 楼小会议室、3 楼报告厅、3 楼 304 会议室、5 楼 501 会议室、5 楼 502 会议室、5 楼 503 会议室等徐汇区城运中心会议室与 13 个街道参会的会议室，保障分会场与各临时会场视频会议的正常召开。

12) 重要会议提前一天检查各会场视频会议系统工作状态、检查视频会议设备后台运行记录是否正常，系统运行日志有无报错。检查分会场本地音视频系统，确保本地摄像头、显示屏、话筒、音响工作正常。最后自测整套视频会议本地运行情况。确保正常后，等待区政府主会场会前调试。

- 每月检查华为视频会议系统工作状态、检查所有服务器启动项是否正常，系统运行日志有无报错。
- 每月检查应急值班系统，检查系统语音是否清晰，有无啸叫，有无回声。
- 每周与上海市政府应急指挥室进行联线调试，确保系统功能正常可用并处于最佳状态。

13) 接到应急新增视频会议分会场系统的需求后，须在 4 小时内，在临时分会场完成系统设备的搭建及调试，并负责提供现场的会议设备并完成保障工作，确保会议正常进行。

服务指标：

- 现场视频会议设备环境巡检，每日一次，提交巡检报告；
- 城运应用系统巡检，每日三次，提交巡检报告；
- 应急响应服务标准，参照响应等级对应要求。

14) 城运大厅业务涉及城市管理方方面面，涉及大量敏感信息，对大厅七个出入口闸机，实施人员出入日常的登记和管理工作。

15) 资产统计服务，现场资产使用情况梳理，形成电子台账供实时调阅。

(3) 漕溪北路 366 号 1 号楼 307 会议室服务要求

负责上海市徐汇区漕溪北路 366 号 1 号楼 307 会议室相关大屏、视频会议系统、闸机等设备及系统平台日常巡检运维，人员出入管理，配合演示等服务：

1) 定期检查城运指挥大厅运行环境，包括：温湿度、照明、设施设备常规巡检。

- 2) 会场人员出入管理, 根据中心大厅出入制度, 使用人工和系统记录人员出入台账。
- 3) 应用系统运维保障与巡检工作, 检查城运平台系统功能, 发现功能错误或业务逻辑错误, 通知开发厂商处理, 形成工作台账。配合开发公司演示城运平台系统功能, 保障演示所需的 PPT、视频的播放。
- 4) 参观接待与技术保障服务, 提供大厅和大屏系统的辅助控制和操作演示, 接待前系统的保障、测试与调整服务。
- 5) 负责保障区政府1号楼307室LED拼接屏、音响系统和高分服务器的正常运行, 设备日常维修, 保养, 升级、巡检服务等。
- 6) 视频会议系统维护与管理工作, 包括但不限于: 环控系统、UPS 系统、中控系统、分布式传输系统、音响系统、视频监控系统、人脸识别门禁系统的日常运维管理服务。
- 7) 市城运视频会议保障服务: 视频会议开始前, 配合市城运系统联调, 确保通讯正常、图像清晰、语音顺畅, 符合视频会议要求; 视频会议结束后, 恢复区域运级视频会议通道, 恢复摄像头的排列顺序。
- 8) 区域运级视频会议保障服务: 保障分会场 7*24 小时接入区域运视频会议, 联系分会场解决未接入的问题; 会前完成分会场视频点名, 摄像头和语音测试。防汛防台重点保障: 根据防汛防台办公室通知, 接到1小时到现场参与防汛防台视频会议, 确保视频、声音通畅。
- 9) 视频会议技术人员提前90分钟搭建主会场做好主会场内部通联测试, 提前60分钟进行与各参会分会的通联调试测试。若发现问题提前30分钟现场解决。会议中后台监看确保视频会议正常召开。会后生成会议台账, 对会议进行的情况进行简要记录。每月生成记录表, 确保会议的正常召开。
- 10) 会议召开当天及会议调试期间, 须额外安排3位视频会议工程师在区政府内待命, 若分会场系统出现问题, 立即赴现场进行故障排查及会议保障。
- 11) 针对重要会议, 需要对包括但不限于: 三号楼3楼报告厅、三号楼1501会议室、1号楼3楼会议厅、1号楼3楼远程会议室等徐汇区政府内的会议室与13个街道参会的会议室, 保障分会场与各临时会场视频会议的正常召开。
- 12) 重要会议提前一天检查各会场视频会议系统工作状态、检查视频会议设备后台运行记录是否正常, 系统运行日志有无报错。检查分会场本地音视频系统, 确保本地摄像头、显示屏、话筒、音响工作正常。最后自测整套视频会议本地运行情况。确保正常后, 等待区政府主会场会前调试。

- 每月检查华为视频会议系统工作状态、检查所有服务器启动项是否正常，系统运行日志有无报错。
- 每月检查应急值班系统，检查系统语音是否清晰，有无啸叫，有无回声。
- 每周与上海市政府应急指挥室进行联线调试，确保系统功能正常可用并处于最佳状态。

13) 接到应急新增视频会议分会场系统的需求后，须在 4 小时内，在临时分会场完成系统设备的搭建及调试，并负责提供现场的会议设备并完成保障工作，确保会议正常进行。

服务指标：

- 现场视频会议设备环境巡检，每日一次，提交巡检报告。
- 城运应用系统巡检，每日三次，提交巡检报告。

14) 资产统计服务，现场资产使用情况梳理，形成电子台账供实时调阅。

15) 对徐汇区政府无纸化会议系统定期进行规范化的预防性维护，徐汇区常务会时，会前提前一天现场保障无纸化会议系统上传资料，会中保障会议的正常开展，会后对突发故障提供及时有效的技术支持。

16) 无纸化系统现场保障须由原厂软件工程师或原厂授权认证软件工程师参加保障。

- 每月检查无纸化会议系统工作状态、检查所有服务器启动项是否正常，系统运行日志有无报错。
- 每月检查应急值班系统，检查系统语音是否清晰，有无啸叫，有无回声。
- 每周与上海市政府应急指挥室进行联线调试，确保系统功能正常可用并处于最佳状态。
- 每月检查视频会议系统，检查系统语音是否清晰，有无啸叫，有无回声。
- 提供无纸化系统设备维护包修服务。项目中重要的无纸化系统和集中控制系统，须原厂技术人员到项目现场进行维护保养操作，运维服务单位具有原厂授权代理资质的，可由运维服务单位安排持有原厂技术认证的技术人员完成维护保养操作。

17) 提供针对互联网无纸化会议扩展服务

- 对接徐汇区城运中心视频会议系统，为上海市徐汇区领导召集区级单位及街镇参加专题工作会议使用，帮助区域领导了解各个单位/街镇工作情况，落实工作部署，提高会议信息化水平。
- 保障城运中心每周参加市政府高清视频会议、区与街道的政务外网远程视频会议，以及各类本地会议若干。

18) 提供区府 307 和城运中心驻场视频会议运维服务；防汛防潮 24 小时保障、无纸化系统设备维护包修服务。

19) 资产统计服务，现场资产使用情况梳理，形成电子台账供实时调阅。

(4) 实业大厦服务要求

1) 负责实业大楼整体网络的规划建设，上网安全管理工作；负责机房设施设备的日常配置变更与实施。

2) 针对开发专用 PC 终端提供故障响应报修，网络故障的排查与跟踪，终端设备及终端外设的资产管理更新工作；负责终端安全加固、病毒查杀、系统升级服务等。

3) 要求配合用户相关单位，针对大楼网络访问，做好敏感时期和重大项目的专项保障工作。

4) 负责场所管理、人员出入安全管理、考勤与数据监督管理、后勤保障与整体协调服务。

(5) 采购中心评标室视频监控运维服务

1) 提供终端原厂售后服务、技术支撑，服务响应。

2) 提供徐汇区政府采购中心现有评标室视频监控系统相关设备运行维护服务：

- 记录存储本地评标室的音视频信号，并实现音视频信号的绑定。设计备份机制以保证及时解决突发事件。建立完善的存储设备和备份操作管理流程。
- 综合管理应用平台对视频与音频资料实时监看/录像回放等管理，磁盘阵列配置 64T 硬盘，可实现至少 5 年的长时间备份。在远端，通过授权，操作人员也可在内部网络环境下的电脑上对监控软件系统进行操作，可调看评标室的实时和历史的图像及语音数据。
- 定期对用户单位监控数据进行数据分析，根据数据分析为视频监控系统提供建设性建议和报告，定期查看评标室实时及历史的图像及语言数据。

3) 提供应急响应、技术咨询服务，提供包括一线驻场、二线技术专家、三线厂商技术多通路的服务响应，服务方式涵盖电话、网络和现场；提供定期的网络巡检服务。

4) 要求配合用户相关单位，针对网络访问，做好敏感时期和重大项目的专项保障工作。

(6) 重要场所硬件设备维保服务

本次采购所需维保的硬件设备均已出保。投标人须提供包干制的维保服务，即全保服务，对所有故障的恢复，采购人不再另行支付任何费用。对设备故障报修，在满足修复时间要求下，可通过维修方式排除故障；对不能维修或维修周期不满足工作需要时应提供配

件更换服务；无法通过更换配件恢复的，应提供备机替换服务。

提供重要场所硬件设备产品维保服务一年维保服务，主要清单如下：

● 硬件设备维保

序号	名称	品牌	型号	单位	数量	过保日期
1	4K 高清摄像机	BOLIN	BC-4K912S	台	2	2025 年 4 月
2	摄像机升降支架	宏肇	SD-700	台	1	2025 年 4 月
3	网络机柜	图腾	G28842 定制前后 网格门	台	12	2025 年 4 月
4	工业接口 12 位 16A 通用口 PDU	M&G	07tg131201 工业 接口 PDU	条	24	2025 年 4 月
5	60KVA UPS 主机	华为	UPS5000-A-60KTTL	台	1	2025 年 4 月
6	60KVA UPS 续航 60 分钟	松下	12V120AH	套	64	2025 年 4 月
7	落地配电箱	定制		套	1	2025 年 4 月
8	主音响（左右嵌入式 主扩）	JBL	CBT1000 阵列扬声 器	台	2	2025 年 4 月
9	中置辅助音响	DBT	DVA M2M/M2S 中置 辅助音响	台	2	2025 年 4 月
10	主功率放大器	CROWN	KVS1000 主功率放 大器	台	2	2025 年 4 月
11	数字调音台	Soundc raft	SI IMPACT 调音台	台	1	2025 年 4 月
12	音频处理器	BSS	BLU103 音频处理 器	台	1	2025 年 4 月
13	吸顶音响	JBL	Control 14CT 吸 顶音响	个	12	2025 年 4 月
14	功率放大器	CROWN	KVS300 功率放大 器	台	3	2025 年 4 月
15	电源时序器	ABL	2008 电源管理器	条	2	2025 年 4 月
16	控制主机	AMX	NX-3200-C/PSR5.4 控制主机	台	3	2025 年 4 月
17	墙装触摸屏	AMX	10 寸墙面液晶触 控屏	个	2	2025 年 4 月
18	强电控制器	AMX	AVB-DIN-REL8-50 8 路强电控制	个	7	2025 年 4 月

19	移动控制许可	定制	TPC-IPAD 许可	套	4	2025 年 4 月
20	视图解析基础平台	定制开发	对在线视图资源进行解析	套	/	2025 年 4 月
21	行为识别 算法	定制开发	人员拍照动作识别	套	/	2025 年 4 月
22	系统应用	定制开发	视频分析的各种应用	套	/	2025 年 4 月
23	系统对接	定制开发	手持设备等系统对接	套	/	2025 年 4 月
24	广角探头	定制型号	500 万像素	套	/	2025 年 4 月
25	弱电配线间气体灭火	利达海鑫	七氟丙烷气体灭火	套	1	2025 年 4 月
26	弱电配线间空调	大金	FCQN05AA/380V 冷暖变频	套	1	2025 年 4 月
27	区域运中心 107m ² LED 曲面小间距指挥屏	洲明	P1.19 定制屏	套	1	2025 年 4 月
28	人脸识别、测温门禁	海康	DS-K1T671M-3XF 门禁读卡器	台	13	2025 年 4 月
29	门禁磁力锁	海康	DS-K4H250PDC 门禁磁力锁	个	20	2025 年 4 月
30	32 路 8 盘位 NVR	海康	DS-8832N-K8 监控主机	台	1	2025 年 4 月
31	视频存储硬盘	WD	WD60EJRX 监控硬盘	块	8	2025 年 4 月
32	迷你监控摄像机	海康	DS-2CD3145FV2-I 迷你摄像机	个	16	2025 年 4 月
33	POE 供电交换机	海康	DS-3E0326P-E/M POE 供电交换机	台	1	2025 年 4 月
34	视频监视器	海康	D5032FQ-A 视频监视器	台	1	2025 年 4 月
35	手机信号覆盖	定制	电信、移动、联通手机信号覆盖	套	1	2025 年 4 月

36	无线网络信号覆盖	华为	无线控制设备信号覆盖	套	1	2025 年 4 月
37	高分服务器	定制	英特尔 Xeon 金版 6142 处理器 SuperServer 4029GP-TRT2 三星 32G DDR4 RECC 服 务器内存 英特尔 S4510 数据中心企 业级固态硬盘 NVIDIA RTX8000*4 48GB*2	台	2	2025 年 4 月
38	多点处理单元	华为	VP9850	台	2	2025 年 4 月
39	会议管理单元	华为	SMC2.0	台	1	2025 年 4 月
40	录播服务器	锐取	CH50	台	2	2025 年 4 月
41	可视调度设备	华为	VDC	台	1	2025 年 4 月
42	视频解码器	大华	NVD1805D H-4I-4K	台	2	2025 年 4 月
43	视频会议终端套装	华为	BOX 600	套	16	2025 年 4 月
44	一体式视频会议终端	华为	BAR 300	套	2	2025 年 4 月
45	视频会议终端套装	华为	BOX 300	套	26	2025 年 4 月
46	高清摄像机	华为	Camera200	台	5	2025 年 4 月

● 采购中心硬件设备维保

序号	名称	品牌	型号	单位	数量	过保日期
1	网络摄像机	海康	DS-2CD5025EWD	台	5	2025 年 5 月
2	网络存储服务器	大华	DH-NVR6000	台	2	2025 年 5 月
3	综合管理平台	大华	DH-DSS7016	个	1	2025 年 5 月

4.3 服务要求

(1) 南宁路 969 号 1 号楼 1 楼大厅、2 号楼区域。负责上海市徐汇区行政服务中心 969 号和 999 号“一网通办”标准化办事窗口系统及设备运维保障、调测安装、配合接待演示等服务，提供 5*8 小时驻场运维服务，提供针对政务大厅终端运营服务 7*24 小时服务响应。

(2) 南宁路 969 号 1 号楼 2 楼城运大厅、创新实验室，3 楼市民讲堂设备。负责上海市徐汇区行政服务中心 969 号 1 号楼 2 楼城运大厅，3 楼市民讲堂设备、创新实验室相关大屏、

视频会议系统、闸机等设备及系统平台日常巡检运维，人员出入管理，配合演示等服务，提供 7*24 小时驻场运维服务；

(3) 漕溪北路 366 号 1 号楼 307 会议室。负责上海市徐汇区漕溪北路 366 号 1 号楼 307 会议室相关大屏、视频会议系统、闸机等设备及系统平台日常巡检运维，人员出入管理，配合演示等服务，7*24 小时驻场运维服务；

(4) 实业大厦。负责场所管理、人员出入安全管理、考勤与数据监督管理、后勤保障与整体协调服务，5*8 小时驻场运维服务；

(5) 区采购中心评标室。为区采购中心评标室视频监控运维服务，提供 7*24 小时服务响应；

(6) 服务过程中要求能按规定时间进行故障响应，并在规定时间内完成服务请求，要求如下：

序号	类别	响应时间	到达时间	恢复时间
1	重点区域保障	小于等于 15 分钟	20 分钟	4 小时以内

(7) 硬件设备维保要求

- 提供每月一次系统巡检服务，按采购人要求对系统服务器端硬件环境进行现场以及远程巡检，提前发现潜在风险，并处置风险，形成相关文档。
- 所有硬件设备的实时故障排查与维修；
- 所有更换配件均为原厂正品或者原装定制品；
- 设立 7*24 小时热线支持服务，保证 7*24 小时故障响应；
- 普通故障报修当天 4 小时内修复；
- 系统崩溃、设备宕机等一级故障抢修 2 小时内修复；

四、服务团队及其他服务要求

1、服务团队要求

服务方应根据服务内容及标准建立完善的服务团队，提供专业、可靠的服务能力，服务团队应建立组织架构及分工体系，提供驻场及二线技术支撑运维服务能力，**服务团队提供的总人数不少于 25 人，其中驻场服务人员不少于 21 人，二线技术支撑团队不少于 4 人，如服务团队总人数或驻场服务人员数不满足招标要求的作无效投标处理。**具体如下：

网络及机房服务提供 7*24 小时服务团队不少于 5 人：包含白班驻场服务人员不少于 3 人，晚班驻场服务人员不少于 1 人，并建立 7*24 小时响应不少于 1 人的二线技术支持团队；

云资源运维服务提供 7*24 小时服务团队 4 人：包含白班驻场服务人员不少于 2 人，晚

班驻场服务人员不少于 1 人，并建立 7*24 小时响应不少于 1 人的二线技术支持团队；

终端运维服务提供 5*8 小时服务团队不少于 8 人：包含白班驻场服务人员不少于 7 人，并建立 7*24 小时响应不少于 1 人的二线技术支持团队；

重要区域保障服务提供 7*24 小时服务团队不少于 8 人：包含白班驻场服务人员不少于 6 人，晚班驻场服务人员不少于 1 人，并建立 7*24 小时响应不少于 1 人的二线技术支持团队；

派至徐汇区政府和城运中心的服务团队须相对固定，并提供个人相关资料，维护人员如有变动须提前一个月告知采购人。

服务方应为本项目组配一支有专业能力的服务团队，组织结构清晰，有总负责人、项目经理和技术管理等明确的职位描述。

（1）项目经理要求

本次服务需提供一名项目经理对服务项目过程实行全面管理，执行检查控制协调项目的各项工作，制定相应的标准流程与制度。项目经理要求：

需具备相关管理的高级职称、PMP 主流项目管理认证相关证书等。

应从事大型网络、机房维护等相关工作至少 5 年以上实际经验。

具备良好的客户沟通协调能力，以及相应的组织架构管理能力。具备强烈的责任心和认真负责的工作态度。

要求提供 5*8 小时驻场服务。

需提供人员社保证明和无犯罪记录证明。

（2）服务人员要求

团队内所有人员需提供人员社保证明，驻场运维工程师需提供无犯罪记录证明。

驻场运维工程师中至少需提供 2 名与服务内容相关的资格认证证书（提供相关认证证书或类似相应能力证书）。

动手能力强，富有责任心。遵守纪律、服从安排、吃苦耐劳。

各服务团队工程师主管，要求拥有 5 年以上的工作经验；服务团队技术工程师，要求拥有 3 年以上的工作经验。从事网络、机房维护等相关工作至少 3 年以上实际经验。

（3）用户方有权在合同签订前对服务方所列人员进行在职情况审核，如不符合要求的，用户方有权终止合同签订。所有驻场人员未经用户允许不得更换，同时驻场前必须与用户方签订服务人员安全保密协议后方可入场。

2、应急保障要求

特殊时间，组织专业的技术团队提供应急保障服务，除 7*24 小时正常值守，以及 7*24 小时应急事件响应外，还需对特殊重大活动、特殊时段等（如：国庆、两会等重要活动举行期间、重要会议召开期间）进行重大活动保障。

除提供工程师常驻现场维护服务、重大会议保障服务、巡检服务、7*24 小时应急响应服务、包括电话响应和现场响应。对于紧急故障，接到用户单位报修后，携带相关工具和备件迅速恢复设备系统的正常运行。设备的巡检，修复等工作不能影响区府、数据中心、城运中心等单位办公的正常开展。

特殊保障实施前，要求制定详细的《应急保障预案与计划》，保障结束后提供《应急保障服务总结报告》。

3、服务满意度调查要求

本服务项目的实施，要求服务请求响应率达到 100%，故障处理解决率 95%以上，服务满意度调查达到 90%以上，所有服务请求响应要求在 2-5 分钟以内。

要求每年度随机抽取 100 起针对事件处置、工单服务、巡检服务、应急保障服务等工作，实施售后服务满意度问卷调查统计工作，统计满意度数据要求达到 90%（含）以上。

如达不到以上满意度要求，用户方有权终止合同。

4、维护报告要求

运维服务过程中，派遣指定专业的工程师实施对应的驻场服务，需根据实际需要提供软硬件故障的维护、事件的处理、设备的维修、日常巡检等报告文档，对运维过程中产生的相关故障事件进行分析汇总。包含但不限于每季度定期向用户单位提供《季度总结报告》，每年度向用户单位提供《年度总结报告》。

● 故障分析报告要求

一级事件解决系统恢复正常运行后，服务方应对系统运行情况进行跟踪，对故障产生原因进行分析，并于 2 个工作日内提交故障分析报告。

● 事件日志管理要求

服务方应提供一整套规范的服务事件日志管理流程和体系，指定专职客户服务人员，提供故障诊断、记录、跟踪、汇总、分析和咨询等全方位的服务；建立相应的服务事件数据库（含设备故障、服务处理情况和工单等），以便于及时获取系统日常运行情况、常见故障及处理方案 and 用户随访意见反馈等重要资料。

● 报修及故障处理要求

服务方应基于 ITSM 运维管理系统提供统一的报修方式，支持用户故障报修和事件跟

踪，在故障 5 分钟内响应并开始处理，如有需要应立即派遣工程师在规定时间内到达现场提供不间断故障处理服务。

五、实施验收

服务根据合同的规定完成后，甲方应及时根据合同的规定进行服务验收。服务提供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，对此服务提供方应当配合。

如果属于服务提供方原因致使系统未能通过验收，服务提供方应当排除故障，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。

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，则由服务提供方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

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。

服务提供方需每月给甲方提供本次服务中涉及的网络运行报告和故障报告。

六、其他要求

1、投标报价要求：本项目服务期限为一年，**投标报价为一年费用**。投标报价应包括提供满足本项目规定的网络服务、机柜租赁、设备替换、备机备件、全部运维服务等的所有费用，采购人不再另行支付其他费用。

2、投标方应根据招标文件的要求、城运中心的实际情况以及自身经验能力，提供具有针对性的项目运维服务的计划、方案、措施、标准、质量保证等具体内容，投标文件具有可操作性。

3、对本项目中所涉及的华为、深信服、亚信安全、天融信相关安全设备及区采购中心评标室视频监控相关设备提供原厂维保服务，并提供原厂服务承诺。

4、投标单位应为本项目组配一支有能力的服务团队，项目经理和管理、技术、服务负责人须具有同类项目的工作、管理经验。投标单位需驻场技术人员，以满足本项目服务要求。

5、投标单位需在投标文件中提供应急预案及相关保障措施、针对性方案等各项相关维护服务方案。

6、投标单位应加强内部管理控制，针对招标项目，制定相应管理、巡检、维护工作流程、服务方案、人员培训等制度，建立健全各项管理机制，确保维护工作正常，良好有效。如遇管理、巡查、责任不到位，发生各类事故，应追究相关人员责任。

7、派至徐汇区政府和行政服务中心的维护人员须相对固定，并提供个人相关资料，维

护人员如有变动须提前一个月告知采购人。

8、投标方在投标文件中须提供本单位背景资料，包括经营业务、技术力量、相应工具和装备情况等。

9、中标单位与采购人应当在中标通知书发出之日起三十日内，按照招标文件确定的事项签订政府采购合同，采购人应当按照沪财采〔2024〕22号《关于进一步加强本市政府采购履约验收管理有关事项的通知》及《徐汇区政府采购货物、服务项目合同履约验收管理办法》等相关规定进行验收管理和支付相应合同价款，中标单位有义务参加并协助采购人验收，提供相关技术资料、合格证明等文件或材料，并对自己生产或销售的货物质量或提供的服务负责。验收书要求可参考附件。

10、如中标供应商实际供货产品与投标产品不一致，送货服务承诺无法完成，产品质量、服务被使用方有效投诉，经查实中标供应商要承担相应违约责任，并将按《徐汇区政府采购供应商诚信档案管理（暂行）办法》规定进行相应记载和处理，同时保留向市、区政府采购管理机构通报的权利。

第四部分 合同参考范本

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]

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]

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]

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运维服务:

1. 1 信息化运维服务

乙方所提供的信息化运维服务其来源应符合国家的有关规定, 信息化运维服务的内容、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, 大写 [合同中心-合同总价大写]元整。

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

运维服务地点:

2. 3 服务期限

运维服务的服务期限:

3. 质量标准和要求

3. 1 乙方所提供的运维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 乙方所交付的运维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运维服务享有合法的权利。

4. 2 乙方保证在运维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运维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 如甲方使用该运维服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

5. 验收

5. 1 运维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运维服务验收。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__个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成运维服务验收。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，直至运维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运维服务验收合格后，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。

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）

付款次序	付款编号	国库支付金额	甲方支付金额
第一笔			
第二笔			
第三笔			

7. 2. 2 付款条件：

- (1) 本合同付款按照上述付款内容和付款次序分期付款。
- (2) 第一笔付款预付款：在本合同签订且甲方收到乙方按本合同第 14 条规定提交的履约保证金和预付款等额的银行保函以及收款凭证后，甲方在十个工作日内支付货款；
- (3) 第二笔服务付款：当乙方提供服务时间达到本合同服务期限二分之一并完成合同规定的相应服务事项时，甲方收到发票后十个工作日内支付货款；
- (4) 第三笔付款服务最终验收付款：当乙方完成合同服务期限内规定的服务事项后，服务验收单或验收报告出具后，甲方在十个工作日内支付剩余合同款项。

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运维服务，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，造成设备的无法正常运行，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 由于乙方运维服务质量或延误服务的原因，使甲方有关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有为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工

作环境，协助乙方进行系统运维和故障解决。

8. 5 当设备发生故障时，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设备进行调整，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运维服务，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运维服务，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 乙方保证在设备运维服务中，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 乙方在履行运维服务时，发现设备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，保证设备正常运行。

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 乙方保证在运维服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实运维服务是有缺陷的，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 在运维服务期限内，如果乙方对提供运维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) 根据设备运维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运维服务的价格。

(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运维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(周、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运维服务按本合同规定验收合格后三十天内有效。在全部设备运维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 如果合同双方在履行本合同过程中发生争议,双方应首先采取友好协商的方式解决该争议。如从协商开始十(10)天内仍不能解决,双方应将争端提交上海市徐汇区政府采购管理办公室或有关合同管理部门调解。如果经调解不能达成协议,则在买方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。在诉讼期间,除了必须在诉讼过程中进行解决的那部分问题外,合同其余部分应继续履行。

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设备运维服务。

(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（叁）份，以中文书就，签字各方各执一份，一份报上海市徐汇区政府采购管理办公室备案。

20. 合同附件

20.1 本合同附件包括：采购文件、投标文件

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。

22. 合同有效期：[合同中心-合同有效期]

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

2025年07月10日

第五部分 投标文件格式

投标文件格式详见网上招投标系统相关附件

附件 1 投标函

徐汇区政府采购中心:

_____ (投标人全称) 授权 _____ (投标人代表姓名)
(职务、职称) 为我方代表, 参加贵方组织的 _____ (项目名称、项目编号、
包号) 招标的有关活动, 并对此项目进行投标。为此:

1、我方同意在本项目招标文件中规定的开标日起 90 天内 遵守本函中的承诺且在此期限期满之前均具有约束力。

2、我方按招标文件规定提供交付的运维服务的投标总价为 _____ (大写)
元人民币。

3、我方承诺已经具备《中华人民共和国政府采购法》中规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件:

(1) 具有《中华人民共和国营业执照》、《税务登记证》, 根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》要求登记入库, 在近三年内无行贿犯罪记录, 未被政府采购监督管理部门禁止参加政府采购活动的供应商; 同时经信用信息查询未被列入失信被执行人、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;

(2) 本项目不允许联合投标。

4、我方已充分考虑到投标期间网上投标会发生的故障和风险, 并对发生的任何故障和风险造成投标内容不一致或利益受损或投标失败, 承担全部责任。

5、我方同意网上投标内容均以网上投标系统开标时的开标记录表内容为准, 投标人的授权代表将在开标记录上签名以确认开标过程和结果, 如果不签字, 则由我们承担全部责任。

6、保证遵守招标文件的规定, 忠实地执行双方所签订的合同, 并承担合同规定的责任和义务。

7、如果在开标后规定的投标有效期内撤回投标, 我方的投标保证金可被贵方没收。

8、我方完全理解贵方不一定接受最低价的投标或收到的任何投标。

9、我方愿意向贵方提供任何与本项投标有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要, 我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

10、我方已详细审核全部投标文件, 包括投标文件修改书 (如有的话)、参考资料及有关附件, 确认无误。

11、我方承诺: 采购中心若需追加采购本项目招标文件所列货物及相关服务的, 在不改变合同其他实质性条款的前提下, 按相同或更优惠的折扣保证供货。

12、我方承诺接受招标文件中《中标合同》的全部条款且无任何异议。

13、我方将严格遵守《中华人民共和国政府采购法》的有关规定，若有下列情形之一的，将被处以采购金额 5%以上 10%以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- (1) 提供虚假材料谋取中标、成交的；
- (2) 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；
- (3) 与采购人、其它供应商或者采购中心工作人员恶意串通的；
- (4) 向采购人、采购中心工作人员行贿或者提供其他不正当利益的；
- (5) 未经监管部门同意，在采购过程中与采购人进行协商谈判的；
- (6) 拒绝有关部门监督检查或提供虚假情况的。

与本投标有关的一切往来通讯请寄：

地址：_____

邮编：_____

电话：_____

传真：_____

投标人代表姓名：_____

投标人代表联系电话，e-mail：_____

投标人(公章)：

投标人代表(签字)：

日 期：

开标一览表

投标人（公章）：

投标人代表(签字)：

填写日期：

上海市徐汇区政府采购中心——2025 年徐汇区政务云、
政务网综合运维服务政府采购项目包 1

项目名称	服务团队总人数	驻场服务人员数	最终报价（总价、元）

- 注：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元，保留到整数位。
- （2）投标人应按照招标文件中有关投标报价要求进行报价，一旦中标不再调整。
- （3）开标一览表内容与投标文件其它部分内容不一致时以开标一览表内容为准。

附件 2 投标报价明细一览表

填报单位（公章）：第 页 共 页

序号	分类名称	费用（元）	备注
1			详见明细（ ）
2			详见明细（ ）
3			详见明细（ ）
4			详见明细（ ）
5			详见明细（ ）
6			详见明细（ ）
...	...		详见明细（ ）
			详见明细（ ）
			详见明细（ ）
	其他费用		详见明细（ ）
	利润		详见明细（ ）
	税金		详见明细（ ）
报价合计			

- 注：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元，保留到整数位。
- （2）投标人应根据分类报价费用情况编制明细费用表并随本表一起提供。
- （3）分项目明细报价合计应与开标一览表报价相等。

投标人代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期： 年 月

附件 3 项目经理说明表

项目名称：

姓名		出生年月		文化程度		毕业时间	
毕业院校 和专业			从事相关 工作年限			联系方式	
执业资格			技术职称			聘任时间	
主要工作经历： 主要管理服务项目： 主要工作特点： 主要工作成绩： 胜任本项目经理的理由： 本项目经理管理思路和工作安排： 本项目经理每周现场工作时间：							
更换项目经理的方案							
更换项目经理的前提和客观原因： 更换项目经理的原则： 替代项目经理应达到的能力和资格： 替代项目经理应满足本项目管理服务的工作方案：							

注：应提供最近一个季度为项目经理依法缴纳税收和社保费的证明[税费凭证复印件，或者依法缴纳税费或依法免缴税费的证明（复印件，原件备查并一年内有效）]。并提供以上人员身份证及相关资格证书、工作履历、业绩证明等证明材料复印件，并加盖单位公章。

投标人代表签字： _____

投标人（公章）： _____

日期： 年 月 日

附件 4-1 投入项目的驻场服务等运维服务人员配备及相关工作经历、资质汇总表

项目名称：

序号	姓 名	出生年月	性别	学历	职称等级	相关认证资格	专业经历	成功案例	拟从事岗位

注：

- 1、在填写时，如本表格不适合投标单位的实际情况，可根据本表格格式自行制表。
- 2、请提供项目组人员身份证及相关资格证书、履历表等证明材料复印件，并加盖单位公章。
- 3、此表作为中标后服务承诺书的组成部分，项目组人员应保持稳定。

投标人（公章）：

投标人代表(签字)：

填写日期：

附件 4-2 项目组成员的详细情况表（每人一表）

姓名		出生年月		文化程度		毕业时间	
资格证书				技术职称			

获得证书时间		聘任时间			
从业年限		进入本公司时间			
主要工作经历：（包括起止年限、单位名称、从事的工作内容、证明人、证明人联系电话）					
2022 年以来相关运维服务情况					
序号	项目名称	参与时间	项目预算金额(万元)	参与项目的角色	所附证明材料页码
1					
2					
3					
...					

注：我方承诺以上人员均为本单位职工，并按时交纳四金。并提供以上人员身份证及相关资格证书、工作履历、业绩证明等证明材料复印件，并加盖单位公章。

投标人（公章）：

投标人代表(签字)：

填写日期：

附件 5 更新设备选型及说明一览表

序号	产品名称	型号规格及 主要技术参数	产地	数量	性能说明	备注

注：各产品材质、详细技术参数表（请供应商也可根据自身情况调整列表予以说明），请供
应商务必详细描述，如描述不清，将会影响到对投标文件的评判，请供应商充分重视。

投标人代表签字：

投标人（公章）：

日期： 年 月 日

附件 6 投标人近年来已承接的主要类似项目一览表

序号	年份	项目名称	合同金额	业主情况			项目主要内容
				单位名称	经办人	联系方式	
1							
2							
3							
4							
...							

注： 1、如在本表格不能全部填写完，可按此表格格式自行制表填写。
2、提供相应采购项目合同复印件，加盖单位公章。

投标人代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期： 年 月 日

附件 7 规章制度一览表

序号	规章制度名称	执行起始时间	备注
1			
2			
3			
...			
...			

各规章制度的具体内容另行提供。

投标人代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期： 年 月 日

附件 8 投标人拟投入本项目相关工具和装备情况一览表

序号	工具（装备）名称及规格型号	生产厂家	生产日期	使用年限及状态	权属状况
1					
2					
3					
...					
...					

投标人代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期： 年 月 日

附件 9 法定代表人证明书和法人代表委托书

法定代表人证明书

_____先生/女士现担任_____职务，负责全面工作，
为我单位的法定代表人。

特此证明。

投标人全称：_____

公章（盖章）：

_____年_____月_____日

法人代表委托书

兹委托_____先生/女士全权代理_____（招标项目和招标
编号）政府采购招标项目的招标投标工作。

特此证明。

投标人法定代表人姓名（印刷体）：_____

投标人法定代表人签字、盖章：_____

公章（盖章）：

_____年_____月_____日

附件 10 供应商行贿犯罪记录承诺书

上海市徐汇区政府采购中心：

_____（投标供应商全称）现参与你单位组织的_____政府采购项目，并承诺本公司根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》已申请加入上海市政府采购供应商库，且在 3 年内无行贿犯罪行为记录。

投标供应商全称：_____

公章（盖章）：

法定代表人签字、盖章：_____

附件 11 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）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，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：

附件 12 中小企业声明函（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，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），属于软件和信息技术服务行业；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）；
2. （标的名称），属于软件和信息技术服务行业；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：

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。

注：各行业划型标准：

（一）农、林、牧、渔业。营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 500 万元及以上的为中型企业，营业收入 50 万元及以上的为小型企业，营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（二）工业。从业人员 1000 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 300 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 300 万元以下的为微型企业。

（三）建筑业。营业收入 80000 万元以下或资产总额 80000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 6000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 300 万元及以上，且资产总额 300 万元及以上的为小型企业；营业收入 300 万元以下或资产总额 300 万元以下的为微型企业。

（四）批发业。从业人员 200 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 20 人及以上，且营业收入 5000 万元及以上的为中型企业；从业人员 5 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为小型企业；从业人员 5 人以下或营业收入 1000 万元以下的为微型企业。

（五）零售业。从业人员 300 人以下或营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 50 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（六）交通运输业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 3000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 200 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 200 万元以下的为微型企业。

（七）仓储业。从业人员 200 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（八）邮政业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员

300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（九）住宿业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十）餐饮业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十一）信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十二）软件和信息技术服务业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（十三）房地产开发经营。营业收入 200000 万元以下或资产总额 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 1000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 100 万元及以上，且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业；营业收入 100 万元以下或资产总额 2000 万元以下的为微型企业。

（十四）物业管理。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

（十五）租赁和商务服务业。从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。

（十六）其他未列明行业。从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下的为微型企业。

附件 13 投标单位基本情况表及声明

(一) 名称及其他资料:

- 1、单位名称:
- 2、地址:
- 3、邮编:
- 4、电话/传真:
- 5、工商注册日期:
- 6、企业类型:
- 7、注册资本:
- 8、法定代表人或执行事务负责人姓名:
- 9、人员情况

从业人员数

专业技术人数

(二) 主要财务指标(2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日) 并请如实另附单位财务状况报告, 依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料

- ① 业务收入: _____
- ② 风险基金额: _____
- ③ 资产净值: _____

(三) 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的声明: (请如实填写)

上海市徐汇区政府采购中心:

按照政府采购法实施条例要求, 我单位郑重声明: 我单位参与_____政府采购项目, 在参加本项目政府采购活动前三年内在经营活动中(没有/有)重大违法记录。特此声明。

就我方全部所知, 兹证明上述声明是真实、准确的, 并已提供了全部现有资料和数据, 我方同意根据招标方要求出示文件予以证实。

投标单位(公章):

投标人代表(签字):

填写日期:

附件：上海市徐汇区政府采购项目验收书（服务类）

供应商：

采购单位：

采购编号	采购项目	金额（元）
项目金额合计		
验收内容		
一、 规 章 制 度	1、人员管理	
	2、设备运维	
	3、服务管理	
	4、应急管理	
		
二、 运 行 记 录	1、 人员上岗及培训	
	2、设备检测记录	
	3、巡更记录	
	4、内审记录	
		
三、 现 场 实 地 检 查 情 况		

验收意见	验收小组意见：	
	结论：该服务采购项目验收合格（或不合格）。	
	验收小组签字： 组长： 组员： 年 月 日	
	供应商盖章：	采购单位盖章：

备注：1、采购人须按照《徐汇区政府采购货物、服务项目合同履行验收管理办法》第三章第十条“验收的基本程序”组织验收。2、政府向社会公众提供的公共服务项目（包括：以物为对象的公共服务，如公共设施管理服务、环境服务、专业技术服务等；以人为对象的公共服务，如教育、医疗卫生和社会服务等），验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告。3、该表式仅供参考。

第六部分
2025 年徐汇区政务云、政务网综合运维服务项目
政府采购招标评标办法

一、评标依据：

1、评标办法系本着公开、公平、公正的原则，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》制定，作为本次采购招标选定中标单位的依据。本次采购招标采用“综合评分法”评标，根据评标细则规定的评分标准对所有投标单位的有效投标文件进行评议，各评标项目累计总分为 100 分。

2、评标委员会由专家和采购单位代表组成，对各投标单位的投标报价进行甄别并经算术修正后得出各投标报价的得分，最终结果取算术平均值。

3、评标委员会依据投标文件评分结果汇总后，对各投标单位的得分按由高到低的顺序依次排列，得出相应名次，得分最高的投标单位作为本项目中标单位。如出现最高得分并列情况时，则取投标报价较低者作为中标单位，如出现最高得分并列且报价相同则由评标委员会以投票表决方式，得票最多者为中标单位。采购人授权评标委员会在投标供应商中直接确定本项目中标单位。

二、评标规则：

(1) 参加评标的专家为上海市政府采购咨询专家库中的专家，并在评标前按规定程序产生。

(2) 任何人不得干预评标委员会成员的评审权利，评审表要保存备查。

(3) 评标委员会成员必须对所有投标单位作出评审。

三、“综合评分法” 评标细则

1、报价（20 分）采用低价优先法计算

(1) 首先确定评标基准价：经评标委员会甄别确认，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，其报价分为满分 20 分。

(2) 确定其他投标报价分：计算公式为投标报价得分=评标基准价/打分投标单位的投标报价×20%×100。

注：①经评标委员会评审如投标单位的服务内容不能满足招标文件要求，该投标将不列入评审范围，其报价如为最低投标报价，将不作为评标基准价。②如果评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的投标报价，有可能影响产品质量或不能诚信履约的，将要求该投标人作书面说明并提供相关证明材料。投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应将其作无效投标处理。

2、整体运行维护服务方案及应急保障措施等（13-25 分）

评审内容：投标人提供的相关本项目整体运维服务方案及应急保障措施等。评审标准：服务方案等的针对性、可操作性、合理性、安全性、先进性和高保障性等情况进行综合评审。打分区间可根据主观评判划分为（25-21 分）、（21-17 分）、（17-13 分）三档。

3、项目经理情况（3-10 分）

评审内容：投标人提供的本项目项目经理情况。评审标准：项目经理具有相应资质证书、类似项目服务的业绩证明材料齐全、工作经历丰富、工作能力强等情况进行综合评审。打分区间可根据主观评判划分为（10-8 分）、（8-5 分）、（5-3 分）三档。

4、项目团队人员配备情况及管理（6-15 分）

评审内容：投标人提供的本项目团队人员配备及管理情况。评审标准：从事本项目团队驻场服务、二线技术支持等服务人员的配备数量充足、类似项目服务的业绩证明材料齐全、工作经历丰富、具有相应资质证书、工作能力强等情况进行综合评审。打分区间可根据主观评判划分为（15-13 分）、（13-9 分）、（9-6 分）三档。

5、运维服务机构及文档管理（6-15 分）

评审内容：投标人提供的运维服务机构及文档管理情况。评审标准：运维服务机构设置明确合理、工作流程清晰可操作、各类规章制度和运维文档管理健全规范等情况进行综合评审。打分区间可根据主观评判划分为（15-13 分）、（13-9 分）、（9-6 分）三档。

6、相关运维服务业绩情况（2-5 分）

评审内容：投标人提供的相关运维服务业绩情况。评审标准：相关运维服务业绩一览表明确、对应合同复印件清晰等情况进行综合评审。打分区间可根据主观评判划分为（5-4 分）、（4-3 分）、（3-2 分）三档。

7、综合服务能力及投标响应度（3-10 分）

评审内容：投标人综合服务能力及投标响应度。评审标准：投标人综合服务能力强、相关信誉好、投标整体响应度高等情况进行综合评审。打分区间可根据主观评判划分为（10-8 分）、（8-5 分）、（5-3 分）三档。

累计最高得分 100 分。