



2024 年虹口区教育信息化系统运维 服务项目

公开招标文件

采购单位：上海市虹口区教育局（事业）
地 址：祥德路 96 弄 11 号

目 录

第一章	公开招标采购公告	3
第二章	投标人须知	9
第三章	评标办法及评分标准	24
第四章	招标需求	31
第五章	政府采购合同主要条款指引	65
第六章	投标文件格式附件	71

第一章 公开招标采购公告

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》等规定，现就下列项目进行公开招标采购，欢迎提供本国货物、服务的单位或个人前来投标：

- 一、项目编号：**310109000240123154190-09061788**
- 二、公告期限：5 个工作日
- 三、采购项目内容、数量及预算

包号	包名称	数量	单位	预算金额 (元)	简要规格描述或包基本概况介绍	最高限价 (元)	备注
1	2024 年虹口区教育信息化系统运维服务项目	1		12205600.00	为区教育局及下属所有教育事业单位提供信息化运维服	12205600.00	

					务管理、网络运维服务、服务器运维服务、安全运维服务、终端运维服务、运行监控服务、专项保障服务、备品备件管理等。	
--	--	--	--	--	---	--

四、合格投标人的资格要求

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

本项目采用合同分包形式预留面向中小微企业。

2024 年虹口区教育信息化系统运维服务项目资格审查要求包 1

序号	类型	审查要求	要求说明	项目级 / 包级
1	自定义	符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定及《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十七条要求的供应商。	提供有效证明材料。	项目级
2	自定义	根据《财库[2016]125号》之规定，企业信用报告合格的供应商。	提供有效证明材料。	项目级
3	自定义	有效提供企业自我声明——前三年	提供有效证明材料。	项目级

		内无违法记录及不诚信行为的供应商。		
4	自定义	未列入失信被执行人、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、近三年不存在负面记录及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商。	根据响应人提供的材料及外部查询有效内容核对判定。	项目级
5	自定义	投标有效期不足 90 天。	根据响应人的响应内容判定。	项目级
6	自定义	响应文件未按采购文件要求签署、盖章的	根据响应人的响应内容判定。	项目级
7	自定义	未满足带	根据响应人	项目级

		“*”号实质性指标的响应文件	的响应内容判定。	
8	自定义	以赠送方式响应的、对一个标项提供两个投标方案或两个报价的	根据响应人的响应内容判定。	项目级
9	自定义	响应文件含有采购人不能接受的附加条件的	根据响应人的响应内容判定。	项目级
10	自定义	不符合法律、法规和本采购文件规定的其他实质性要求的。	根据响应人的响应内容判定。	项目级
11	自定义	本项目采用合同分包形式预留面向中小微企业。	根据响应人的响应内容判定。	项目级
12	自定义	供应商参加政府采购活动应当提交反映其财务状况、缴纳税收和社会	根据响应人的响应内容判定。	项目级

		保障资金情况的书面声明。		
--	--	--------------	--	--

五、投标报名：

1、报名时间：2024-02-01 至 2024-02-07 上午 00:00:00~12:00:00；下午 12:00:00~23:59:59（节假日除外）。

2、报名方式：本项目实行网上报名，不接受现场报名。供应商登录上海政府采购网（<http://www.zfcg.sh.gov.cn/>）进行报名。

3、招标文件售价：0 元，招标文件请至公告附件处下载。

六、投标保证金：

[投标保证金收款账户（金额、开户行、户名、账号等）]

如需缴纳保证金，投标人应于 时前将投标保证金交至上海市虹口区政府采购中心，投标保证金若以网银、电汇方式缴纳的，请将网银电脑打印凭证、电汇底单复印件写上所投项目名称、编号、投标联系人、联系电话，请在开标前一个工作日前到招标方服务台开收据。

七、投标截止时间和地点：

2024-02-22 10:00:00 上海政府采购网

八、开标时间及地点：

本次招标将于 2024-02-22 10:00:00 时整在上海政府采购网开标。

第二章 投标人须知

前附表

序号	内 容	要 求
1	项目名称及数量	详见《公开招标采购公告》二
2	信用记录	根据财库[2016]125号文件，通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn），以开标当日网页查询记录为准。对列入失信被执行人、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的供应商， 其投标将作无效标处理。
3	政府采购节能环保产品	投标产品若属于节能环保产品的，请提供财政部、环境保护部发布有效期内环境标志产品政府采购清单以及财政部、发改委联合发布有效期内节能产品政府采购清单。 招标需求中要求提供的产品属于节能清单中政府强制采购节能产品品目的，投标人须提供该清单内产品， 否则其投标将作为无效标处理。
4	小微企业有关政策	<p>1、根据财库〔2011〕181号的相关规定，在评审时对小型和微型企业的投标报价给予__%的扣除，取扣除后的价格作为最终投标报价（此最终投标报价仅作为价格分计算）。属于小型和微型企业的，投标文件中投标人必须提供的《中小企业声明函》以及本单位、制造商（如有）“国家企业信用信息公示系统——小微企业名录”页面查询结果（查询时间为投标前一周内，并加盖本单位公章），并在报价明细表中说明制造商情况。</p> <p>2、根据财库[2017]141号的相关规定，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除政策。属于享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位，应满足财库[2017]141号文件第一条的规定，并在投标文件中提供残疾人福利性单位声明函（见附件）。</p> <p>3. 根据财库[2014]68号的相关规定，在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除政策，并在投标文件中提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件（格式自</p>

		拟)。” (注：未提供以上材料的，均不予价格扣除)。
5	答疑与澄清	投标人如对招标文件有异议，应当于公告发布之日起至公告期限满第7个工作日内，以书面形式向招标采购单位提出，逾期不予受理。
6	是否允许采购进口产品：	不允许进口产品具体要求详见第四章招标需求各标项的对应内容。
7	是否允许转包与分包	转包：否 分包：否
8	是否接受联合体投标	不允许 接受联合体投标的请提供联合体协议书。
9	是否现场踏勘	不组织现场踏勘 具体要求详见第四章招标需求各标项的对应内容。
10	是否提供演示	不进行演示 系统演示具体要求详见第四章招标需求各标项的对应内容。
11	是否提供样品	不要求提供样品 具体要求详见第四章招标需求各标项的对应内容。
12	投标文件组成	投标文件由资质文件、技术及商务文件、报价文件组成
13	中标结果公告	中标供应商确定之日起2个工作日内，将在上海市政府采购网(http://www.zfcg.sh.gov.cn/)发布中标公告，公告期限为1个工作日。
14	投标保证金	交纳：投标保证金应按《招标采购公告》六规定交纳。若一次投多个标项，只需交纳一个标项的投标保证金（按所需保证金最大额的标准交纳为准）。 退还：中标通知书发出之日起5个工作日内，未中标的投标人提供交入投标保证金时取得的第二联“供应商退款凭据”到招标方服务台办理，招标方以电汇或转账等方式退还投标保证金。
15	合同签订时间	中标通知书发出后30日内。
16	履约保证金	合同签订时，采购人按《中华人民共和国政府采购法实施条例》有关规定自行收取项目履约保证金。采购人要求中标或者成交供应商提交履约保证金的，供应商应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的10%。
17	付款方式	国库集中支付（采购人自行支付）详见各标项的商务要求表
18	投标文件有效期	90天
19	投标文件的	http://www.zfcg.sh.gov.cn 接收

	接收	
20	招标方代理费用	无
21	解释权	本招标文件的解释权属于上海市虹口区政府采购中心。
22	新出台文件及要求	《关于简化政府采购供应商资格审查有关事项的通知》主要内容：不再要求供应商提供财务状况报告、依法缴纳税收和社会保障资金的证明材料。供应商参加政府采购活动应当提交反映其财务状况、缴纳税收和社会保障资金情况的书面声明。（如与本次采购过程中的内容有冲突，按照新文件执行）。超出招标文件要求的规定次数的质疑将不再受理。
23	备注	1，为方便告知投标单位后续政府采购相关事宜，投标单位需在投标文件中填写邮箱信息。2，电子投标文件在投标截止时间前上传至上海政府采购网，可不再打印纸质投标文件交至政府采购代理机构。3，虹口政府采购中心联系方式见采购公告，邮箱：hkqzfcgzx@163.com。

一、总 则

（一）适用范围

仅适用于本次招标文件中采购项目的招标、投标、评标、定标、验收、合同履行、付款等行为（法律、法规另有规定的，从其规定）。

（二）定义

- 1、“招标方”系指组织本项目采购的上海市虹口区政府采购中心。
- 2、“投标人”系指向招标方提交投标文件的单位或个人。
- 3、“采购人”系指委托招标方采购本次货物、服务项目的国家机关、事业单位和团体组织。
- 4、“货物”系指招标文件规定投标人须向采购人提供的一切材料、设备、机械、仪器仪表、工具及其它有关技术资料 and 文字材料。
- 5、“服务”系指招标文件规定投标人须承担的劳务以及其他类似的义务。
- 6、“项目”系指投标人按招标文件规定向采购人提供的需求总称。

（三）投标人及委托有关说明

- 1、授权代表须携带有效身份证件。如授权代表不是法定代表人，须有法定代表人出具的授权委托书（格式见附件）。
- 2、投标人投标所使用的资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证必须为本法人所拥有。投标人投标所使用的采购项目实施人员必须为投标人员工（或投标人控股公司正式员工）。
- 3、以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。
- 4、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。
- 5、投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按照招标文件的要求提交投标文件，并对所提供的全部资料的真实性承担法律责任。

（四）投标费用

不论投标结果如何,投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用(招标文件有其他相反规定除外)。

(五) 质疑

1、投标人认为招标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的,可以在中标结果公告期限届满之日起七个工作日内,以书面形式向招标方提出质疑,须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。

2、质疑应当以书面形式提出,格式见《政府采购质疑和投诉办法》(财政部令第94号)附件范本,下载网址:上海市政府采购网(<http://www.zfcg.sh.gov.cn/>),位置:“首页-在线服务-质疑投诉模板”。供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容:

- a 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话;
- b 质疑项目的名称、编号;
- c 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求;
- d 事实依据;
- e 必要的法律依据;
- f 提出质疑的日期。

供应商为自然人的,应当由本人签字;供应商为法人或者其他组织的,应当由法定代表人、主要负责人,或者其授权代表签字或者盖章,并加盖公章。质疑应明确阐述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,提供相关事实、依据和证据及其来源或线索,便于有关单位调查、答复和处理,质疑函不符合《政府采购质疑和投诉办法》相关规定的,应在规定期限内补齐的,招标方自收到补齐材料之日起受理;逾期未补齐的,按自动撤回质疑处理。

(六) 招标文件的澄清与修改

1、投标人应认真阅读本招标文件,发现其中有误或有不合理要求的,投标人应当于公告发布之日起至公告期限满第7个工作日内以书面形式向招标方提出。招标方将在规定的时间内,在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上发布更正公告。**逾期提出招标方将不予受理。**

2、招标方主动进行的澄清、修改:招标方无论出于何种原因,均可

主动对招标文件中的相关事项，用补充文件等方式进行澄清和修改。

3、招标文件澄清、答复、修改、补充的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与招标文件的答复、澄清、修改、补充通知就同一内容的表述不一致时，以最后发出的书面文件为准。

二、投标文件的编制

（一）投标文件的组成

投标文件由资质文件、技术及商务文件、投标报价文件三部份组成。

1、资质文件

（1）投标声明书（格式见附件，含无重大违法记录及不诚信行为声明）；

（2）提供自招标公告发布之日起至投标截止日内任意时间的“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网

（www.ccgp.gov.cn）投标人信用查询网页截图。（以开标当日采购人或由采购人委托的评标委员会核实的查询结果为准）

（3）法定代表人授权委托书(格式见附件)；

（4）提供有效的营业执照复印件并加盖公司公章；事业单位的，则提供有效的《事业单位法人证书》副本复印件并加盖单位公章；自然人的，则提供有效的身份证复印件并签字；

（5）联合投标协议书（若需要）；

（6）联合投标授权委托书（若需要）；

（7）提供采购公告中符合投标人特定条件要求的有效的其他资质复印件并加盖公司公章及需要说明的资料。

2、技术及商务文件

（1）评分对应表（格式见附件，主要用于评委对应评分内容）

（2）投标项目明细清单（含货物、服务等）；

（3）技术响应表（格式见附件）；

（4）项目总体解决方案（可包含且不限于对项目总体要求的理解、项目总体架构及技术解决方案等）；

(5) 项目实施计划（可包含且不限于保证工期的施工组织方案及人力资源安排、项目组人员清单等）；

(6) 列入政府采购节能环保清单的证明资料（若有）；

(7) 商务响应表（格式见附件）；

(8) 售后服务计划（可包含且不限于对用户故障的响应、处理、定期巡检、备品备件、常用耗材提供、驻点人员情况等）；

(9) 技术培训计划（若有）；

(10) 投标人履约能力（可包含且不限于技术力量情况、投标人各项能力证书）；

(11) 案例的业绩证明（投标人业绩情况一览表、合同复印件等）；

(12) 投标方认为需要的其他文件资料。

3、报价文件：

(1) 投标报价明细表（格式见附件）；

(2) 投标人针对报价需要说明的其他文件和说明（格式自拟）；

(3) 小微企业声明函、网页证明资料（若有，格式见附件）；

(4) 残疾人福利企业声明函（若有，格式见附件）。

注：法定代表人授权委托书、投标声明书、投标报价明细表必须按招标文件格式要求正确签署并加盖投标人公章。

（二）投标文件的语言及计量

1、投标文件以及投标人与招标方就有关投标事宜的所有来往函电，均应以中文简体字书写。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，投标文件中以中文汉语以外的文字表述部分视同未提供。

2、投标计量单位，招标文件已有明确规定的，使用招标文件规定的计量单位；招标文件没有规定的，应采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元），**否则将作无效标处理。**

（三）投标文件的有效期

1、自投标截止日起 90 天内投标文件应保持有效。**有效期不足的投标文件将作无效标处理。**

2、中标人的投标文件自开标之日起至合同履行完毕止均应保持有效。

（四）投标文件的签署和份数、包装

1、投标人应按本招标文件规定的格式和顺序编制、装订投标文件并标注页码，投标文件内容不完整、编排混乱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。

2、投标人在 <http://www.zfcg.sh.gov.cn> 上传投标文件。

3、投标文件须由投标人在规定位置盖章并由法定代表人或法定代表人的授权委托人签署，投标人应写全称。

4、投标文件不得涂改，若有修改错漏处，须加盖供应商公章或者法定代表人或授权委托人签名或盖章。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人负责。

（五）投标报价

1、投标文件只允许有一个报价，投标报价应按招标文件中相关附表格式填报，该投标报价应与明细报价汇总相等，且不允许出现报价优惠等字样（明细出现“0”元，视同赠送）。

2、投标报价应包含项目所需全部货物、服务，不得缺漏，是履行合同的最终价格（含货款、标准附件、备品备件、专用工具、包装、运输、装卸、保险、税金、货到就位以及安装、调试、培训、保修等一切税金和费用）。

3、投标报价总价金额到元为止，如投标报价总价出现角、分，将被抹除。

（六）投标保证金

1、投标人须按规定提交投标保证金。

2、保证金形式：网银、汇票、电汇、转帐支票。

3、招标方不接受以现金支票、现金及个人转账方式交纳的保证金。

投标保证金若以网银、电汇方式交纳的，请将网银电脑打印凭证、电汇底单复印件写上所投项目名称、编号、投标联系人、联系电话，请在开标前一个工作日前到招标方服务台开收据。

4、招标方在中标通知书发出后五个工作日内退还投标保证金，供应商办理投标保证金退还时需提供收据的第二联“供应商退款凭据”。详见

上海市政府采购网 <http://www.zfcg.sh.gov.cn/>，位置：“首页-在线服务”

保证金不计息。

5、投标人有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

- (1) 投标人在投标截止时间后撤回投标文件的；
- (2) 投标人在投标过程中弄虚作假，提供虚假材料的；
- (3) 中标人无正当理由不与采购人签订合同的；
- (4) 将中标项目转让给他人或者在投标文件中未说明且未经招标采购单位同意，将中标项目分包给他人的；
- (5) 其他严重扰乱招投标程序的；

(七) 串通投标认定

有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

- 1、不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- 2、不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- 3、不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- 4、不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- 5、不同投标人的投标文件相互混装；
- 6、不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

(八) 投标无效的情形

在评审时，如发现下列情形之一的，投标文件将被视为无效：

- 1、未按规定交纳投标保证金的；
- 2、投标方未能提供合格的资格文件、投标有效期不足的；
- 3、投标人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的；
- 4、投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；
- 5、与招标文件有重大偏离、未满足带“*”号实质性指标的投标文件；
- 6、招标需求中要求提供的产品属于节能清单中政府强制采购节能产品品目的，投标人未提供该清单内产品的；
- 7、投标报价超出招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；

8、标项以赠送方式投标的、对一个标项提供两个投标方案或两个报价的；

9、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报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约，且不能证明其报价合理性的；

10、投标人不接受报价文件中修正后的报价的；

11、未按本章“二、投标文件的编制”第五点投标报价要求报价的；

12、投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

13、投标人被视为串通投标的；

14、不符合法律、法规和本招标文件规定的其他实质性要求的。

（九）错误修正

投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：

（一）投标文件中报价明细表内容与投标文件中相应内容不一致的，以报价明细表为准；

（二）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（三）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以报价明细表的总价为准，并修改单价；

（四）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。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照经投标人加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

三、组织开、评标程序及评标委员会的评审程序

（一）组织开标程序

招标方将按照招标文件规定的时间、地点和程序组织开标（<http://www.zfcg.sh.gov.cn/>上开展）。

（二）组织评标程序

招标方将按照招标文件规定的时间、地点和程序组织评标，各评审专家及相关人员应参加评审活动并接受核验、签到，无关人员不得进入评审现场。

1、按规定统一收缴、保存评标现场相关人员通讯工具。

2、介绍评审现场的人员情况，宣布评审工作纪律，告知评审人员应当回避情形；组织推选评标委员会组长。

3、组织评标委员会各位成员签订《政府采购评审人员廉洁自律承诺书》。

4、采购人可以在评标前说明项目背景和采购需求，说明内容不得含有歧视性、倾向性意见，不得超出招标文件所述范围。说明应当提交书面材料，并随采购文件一并存档。

5、根据需要简要介绍招标文件（含补充文件）制定及质疑答复情况、按书面陈述项目基本情况及评审工作需注意事项等，让评审专家尽快知悉和了解所评审项目的采购需求、评审依据、评审标准、工作程序等；提醒评标委员会对客观评审项目应统一评审依据和评审标准，对主观评审项目应确定大致的评审要求和评审尺度；对评审人员提出的有关招标文件、投标文件的问题进行必要的说明、解释或讨论。

6、采购人代表或由采购人委托的评标委员会对投标人资格文件进行审查并以开标当日为准对投标人“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）信用记录情况进行核实。

7、评标委员会组长组织评审人员独立评审。评标委员会对拟认定为投标文件无效，可组织相关投标人代表进行陈述、澄清或申辩；招标方可协助评标委员会组长对打分结果进行校对、核对并汇总统计；对明显畸高、畸低的评分，评标委员会组长应提醒相关评审人员进行复核或书面说明理由，评审人员拒绝说明的，由现场监督员据实记录；评审人员的评审、修改记录应保留原件，随项目其他资料一并存档。

8、做好评审现场相关记录，协助评标委员会组长做好评审报告起草、

有关内容电脑文字录入等工作，并要求评标委员会各成员签字确认。

9、评审结束后，招标方应对评标委员会各成员的专业水平、职业道德、遵纪守法等情况进行评价；同时按规定向评审专家发放评审费，并交还评审人员及其他现场相关人员的通讯工具。

（三）评审程序

1、在评审专家中推选评标委员会组长。

2、评标委员会组长召集成员认真阅读招标文件以及相关补充、质疑、答复文件、项目书面说明等材料，熟悉采购项目的基本概况，采购项目的质量要求、数量、主要技术标准或服务需求，采购合同主要条款，投标文件无效情形，评审方法、评审依据、评审标准等。

3、评审人员对各投标人投标文件的有效性、符合性、完整性和响应程度进行审查，确定是否对招标文件作出实质性响应。

4、评审人员按招标文件规定的评审方法和评审标准，依法独立对投标人投标文件进行评估、比较，并给予评价或打分，不受任何单位和个人的干预。

5、评审人员对各供应商投标文件非实质性内容有疑议或异议，或者审查发现明显的文字或计算错误等，及时向评标委员会组长提出。经评标委员会商议认为需要供应商作出必要澄清或说明的，应通知该投标人以书面形式作出澄清或说明。授权代表未到场或拒绝澄清说明或澄清说明的内容改变了投标文件的实质性内容的，评标委员会有权对该投标文件作出不利于投标人的评判。书面通知及澄清说明文件应作为政府采购项目档案归档留存。

6、评审人员需对招标方工作人员唱票或统计的评审结果进行确认，现场监督员应对评审结果签署监督意见。如发现分值汇总计算错误、分项评分超出评分标准范围、客观评分不一致以及存在评分畸高、畸低情形的，应由相关人员当场改正或作出说明；拒不改正又不作说明的，由现场监督员如实记载后存入项目档案资料。

7、评标委员会根据评审汇总情况和招标文件规定确定中标候选供应

商排序名单。

8、起草评审报告，所有评审人员须在评审报告上签字确认。

四、评审原则

1、评标委员会必须公平、公正、客观，不带任何倾向性和启发性；不得向外界透露任何与评标有关的内容；任何单位和个人不得干扰、影响评标的正常进行；评标委员会及有关工作人员不得私下与投标人接触。

2、评审专家因回避、临时缺席或健康原因等特殊情况不能继续参加评审工作的，应按规定更换评审专家，被更换的评审人员之前所作出的评审意见不再予以采纳，由更换后的评审人员重新进行评审。无法及时更换专家的，要立即停止评审工作、封存评审资料，并告知投标人择期重新评审的时间和地点。

3、评审人员对有关招标文件、投标文件、样品或现场演示（如有）的说明、解释、要求、标准存在不同意见的，持不同意见的评审人员及其意见或理由应予以完整记录，并在评审过程中按照少数服从多数的原则表决执行。对招标文件本身不明确或存在歧义、矛盾的内容，应作对投标人而非采购人有利的解释；对因招标文件中有关产品技术参数需求表述不清导致投标人实质性响应不一致时，应终止评审，重新组织采购。评审人员拒绝在评审报告中签字又不说明其不同意见或理由的，由现场监督员记录在案后，可视为同意评审结果。

4、财政部令第 87 号《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第三十一条规定：使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

非单一产品采购项目，采购人应当根据采购项目技术构成、产品价格比重等合理确定核心产品，并在招标文件中载明。多家投标人提供的核

心产品品牌相同的，按前款规定处理。

五、确定中标供应商的原则

1、项目由评标委员会根据第三章《评标办法与评分标准》规定提出中标候选人排序。

2、采购人应当自收到评标报告之日起 5 个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人，或者采购人委托评标委员会在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。采购人在收到评标报告 5 个工作日内未按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。

3、采购结果经采购人确认后，招标方将于 2 个工作日内在上海市政府采购网上发布中标公告，并向中标方签发《中标通知书》。

六、合同授予

（一）签订合同

1、采购人与中标人应当在《中标通知书》发出之日起 30 日内签订政府采购合同，招标方作为合同签订的鉴证方。

2、中标人拖延、拒签合同的，将被扣罚投标保证金并取消中标资格。

（二）履约保证金

1、合同签订时，采购人按《中华人民共和国政府采购法实施条例》有关规定自行收取项目履约保证金。采购人要求中标或者成交供应商提交履约保证金的，供应商应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的 10%。

2、按合同约定办理履约保证金退还手续。

七、货款的结算

货款由采购人按招标文件规定的付款方式自行支付。

第三章 评标办法及评分标准

根据《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规，结合本项目的实际需求，制定本办法。

一、总则

本次评标总分为 100 分。合格投标人的评标得分为各项目汇总得分，中标候选人资格按评标得分由高到低顺序排列，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，按技术得分由高到低顺序排列。评分过程中采用四舍五入法，并保留小数 2 位。采购文件中未规定的评标标准不得作为评审依据。

二、分值的计算

技术、资信、商务及其他分按照评标委员会成员的独立评分结果汇总后的算术平均分计算，计算公式为：

技术、资信商务及其他分=评标委员会所有成员评分合计数/评标委员会组成人员数

投标人评标综合得分=价格分+(技术分+资信商务及其他分)

三、评标内容及标准

综合评分法

2024 年虹口区教育信息化系统运维服务项目包 1 评分规则：

评分项目	分值区间	评分办法
报价分	0~10	报价得分=价格分值×（有效最低投标价/有效投标报价）
方案设计	0~15	<p>1.整体服务方案与本项目需求的吻合度程度，是否具有较好的针对性、合理性、科学性。（0-5 分）</p> <p>2.服务方案是否完整、合理，思路清晰。（0-5 分）</p> <p>3.能否完全满足本项目关于服务质量、工作流程等细节的具体要求，且服务方案充分考虑采购人需求。（0-5 分）</p>

实施方案	0~24	<p>1.实施方案的完整性与合理性。(0-4分)</p> <p>2.对本项目中的重点、难点的分析与措施。(0-4分)</p> <p>3.现场项目管理措施、应急预案保密措施是否合理等。(0-4分)</p> <p>4.质量考核承诺内容。(0-4分)</p> <p>5.技术支持和故障处理能力等方面。(0-4分)</p> <p>6.对项目过程的服务管理机制和制度的实用性，组织机构设置合理、人员管理机制完善。(0-4分)</p>
实施人员	0~17	1.项目负责人具

		<p>备高级工程师职称、ISO 27001 证书、CDA Level-II 证书和项目经验的的人员，提供本单位缴纳社保证明并提供相关证书扫描件和经验业绩材料，提供 1 个得 3 分，最高得 9 分，不按要求提供不得分。</p> <p>2.项目成员具备两名及以上中级工程师职称和项目经验的的人员，提供本单位缴纳社保证明并提供相关证书扫描件和经验业绩材料，提供 1 个证书得 2 分，最高得 4 分，不按要求提供不得分。</p>
--	--	--

		<p>3.项目成员具备通信类专业技术人员职业资格证、CISP证书和项目经验的人员，提供本单位缴纳社保证明并提供相关证书扫描件和经验业绩材料，提供1个证书得2分，最高得4分，不按要求提供不得分。</p>
经验业绩等	0~8	<p>1.提供近三年自身签订类似项目合同，提供1份有效业绩证明材料扫描件得4分（有效证明材料以合同签订日期为准，无法判定合同签订日期的不予接受；须提供显示合同名称及服务内容的合同页和签字盖章</p>

		<p>页的原件扫描件。)</p> <p>2.供省、直辖市 级重点项目网络保 障服务证明材料得 2 分，提供国家级重点 项目网络保障证明 材料 4 分，最高得 4 分，不提供不得分。</p>
资质证书	0~6	<p>投标单位具备 ISO 9001 证书、 ISO20000 证书， ISO27001 证书，并 提供相关证书扫描 件，提供 1 个得 2 分， 最高得 6 分，不提供 不得分。</p>
响应情况	0~8	<p>承诺能半小时 内到达现场进行应 急响应服务（2 分）， 承诺能在合同中带 有退出机制的服务 质量承诺（2 分），提</p>

		供服务区域内驻点 服务地址相关材料 (如房产证明或有 效期内租房合同(2 分),近三个月以内 的物业费或水电费 账单或发票等(2 分),不提供不得分。
备品备件	0~5	服务过程所需 的备品备件等配置 情况,备品备件其种 类、型号、数量、性 能等情况满足需求 的程度。
特色服务	0~5	按项目特点,提 供特色服务,根据有 效性及针对性进行 综合评分。
投标文件编制	0~2	投标文件内容 完整、简洁明了、上 传清晰、编排有序 的,得2分;内容缺

		漏、重复繁琐、文字或图片不清晰或者编排混乱的，酌情扣分。
--	--	------------------------------

第四章 招标需求

序号	事项	内容
1	采购单位（加盖公章）	上海市虹口区教育局
2	项目名称	2024 年虹口区教育信息化系统运维服务项目
3	采购预算金额	1220.56 万元
4	项目属性	货物口 服务√
5	采购意向是否已公开	2023 年 12 月 13 日于上海政府采购网发布采购意向公示
6	采购标的所属行业(按工信部联企业(2011)3006 号和财库〔2020〕46 号文，用于中小企业声明函)	软件和信息技术服务业
7	特定资格要求	无
8	是否专门面向中小企业	本项目采用合同分包形式预留面向中小微企业。
9	是否招一用三	是口 否√
10	合同履行期限	2024.3.3-2025.3.2
11	质保或免费维护期	无
12	是否允许联合体投标	是口 否√
13	是否允许采购进口产品	是口 否√
14	是否现场踏勘	是口 否√

15	是否要求提供样品	是口 否√
16	付款方式	首付款：合同签字盖章生效后 30 日内支付 30%； 第二笔款：运维服务期过半后支付 20%； 第三笔款：服务期满支付 30%； 第四笔款：验收合格签署验收报告后，支付审价后审定金额的 100%
17	验收方式（履约验收后将材料交由政采中心电子归档保存）	采购人自行组织验收
18	本项目询问、质疑受理委托授权范围	采购中心
19	本项目评审办法	综合评分法√ 最低评标价法口
20	按财政部 22 号令《政府采购需求管理办法》第十一条要求，是否已完成需求调查工作	是
21	本项目是否涉及信创产品（包括软、硬件）采购。（所有信创产品采购由采购单位按相关规定报批，如有违反，将承担一切责任）	是口 否√

项目概述

项目背景和现状

虹口区教育信息化系统是全区教育信息化工作的核心平台，其内部互联全区各基层学校及教育机关单位，外部链接互联网及市教委教科网；核心机房部署了“虹口教育事务服务中心信息服务管理系统”、“虹口考试中心网站”等各项关键应用；各基层学校及教育机关单位的信息化终端、有线无线网络等信息化系统为全区师生的教研、教学工作提供信息化支撑服务。

网络运维包括所有节点的网络及服务器等相关设备的正常使用和维护，流量控制设备（上网行为管理设备）等网络运维服务工具的运维服务；安全运维包括所有节点的安全防护及安全设备的正常使用和维护，防火墙设备等安全运维服务工具的运维服务；终端运维包括所有节点的台式机、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“十三四”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、一体化的信息化系统运维模式，对虹口区全区教育信息化系统进行运行监控和维护，及时掌握信息化系统资源现状和配置信息，有效监控信息系统资源的可用性情况和健康状况，快速高效排除信息化系统故障，高标准建立信息系统网络信息安全，创建一个可知可控的 IT 环境，从而保证信息化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，实现信息化设施设备全生命周期管理和高效利用。

服务范围

虹口区教育信息化系统运维服务，主要指为区教育局及下属所有教育事业单位提供网络运维、安全运维、服务器和计算机终端运维服务。

服务内容

（1）信息化运维服务管理

根据虹口区教育信息化系统现状和需求，提供定制化运维管理平台、服务管理制度、服务团队、服务工具为核心的运维体系，逐步建立完善区“一校一档”教育信息化资产运维管理体系。运维管理平台和教育信息化资产运维管理系统，需与区数字虹教平台的数据信息互通、业务流程协同、处置状态实时和监督考核同步，形成日常运维报告及数据分析。

（2）网络运维服务

为教育局核心节点及教育分支节点（包含分支节点内部网络）提供网络运维服务及工具，包括运行监控、链路排障优化及设备维护更新等网络运维类服务，为所有教育节点提供流量控制等设备的使用服务，提供应急服务和备机。

（3）服务器运维服务

为教育局核心节点及教育分支节点提供服务器运维服务及工具，包括服务器（含云桌面服务器）的应用及安全监控、故障的排除、硬件的维修及配件的免费更换；软件方面包含正版操作系统及数据库软件的安装、日常的系统维护；关键应用服务器的系统及数据的备份及恢复工作，提供应急服务和备机。

（4）安全运维服务

为教育局核心节点及教育分支节点提供信息安全运维服务及工具，包括安全巡

检、安全监控、安全测试、安全处置及防御等安全运维类服务，为所有教育节点提供防火墙设备及防病毒软件的使用服务，对网站系统定期进行漏洞扫描，第三方安全评估、攻防演练等，提供应急服务和备机。

（5）终端运维服务

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。

（6）运行监控服务

提供定制化平台，对网络、应用、安全及环境提供综合型监控服务，并提供各类服务事件的实时跟踪、信息监控、可视化展示以及预警提醒，对实时检测到的安全事件实现网络和安全设备自动或半自动的联动控制，并提供数据持久性存储服务。

（7）专项保障服务

配合用户方做好重要时间节点和重大工作任务的专项保障工作。包含但不限于虹口区教育局年度各类重大会议、视频会议等网络保障服务，确保各类重要考试、网络阅卷、招生、学校（部门）视频宣讲会议，以及重点节日、重大事件期间的网络连通、带宽和安全服务保障。

（8）咨询培训服务

配合用户方做好各类信息化咨询工作；全区教育信息化工作人员的周期性专业培训工作。

（9）临时性运维服务

配合区教育局和下属各学校开展临时性信息化相关工作，如机房搬迁、临时场所布线、无线网络配置管理等。

（10）备品备件

运维单位需有计划采买备件备品，建立完善的备品备件使用制度，明确出入库、报损等管理规范。若设备停产需提供性能相同或者性能更优的替代品，同时保证不同时期提供的同类产品兼容。

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	数量
设备 运维 服务	一、网络系统	1、核心交换机	165 台
		2、楼层及节点交换机	约 800 台
		3、网络出口链路	5 条
		4、无线网络	165 套
	二、服务器系统	5、服务器	约 200 台
	三、计算机设备	6、台式计算机	25303 台
		7、笔记本电脑	
	四、安全系统	8、安全设备	350 台
	五、网站系统	9、教育局及学校网站	77 套

项目总投资

本年度虹口区教育信息化系统运维服务项目运维费用不超过 1220.56 万元。

运维服务内容

网络运维服务

网络监控

(1) 监控网络流量，进行集中式管理

依托负载均衡等设备，对虹口区教育专网网络出口流量进行实时监控。

针对出口带宽使用情况和各业务流量分布情况，对流量策略进行统一调整，将出口带宽利用率提高。

(2) 监控网络运行，优化网络环境

通过在教育局核心节点及教育分支节点部署流控设备，实时监控用户流量与应用流量，针对日常上网行为调整流控策略，设置和调整学校出口总带宽上限，保障网络业务能够正常运行。

(3) 监控业务应用，及时调配网络资源

将虹口区教育网络当中每日的应用流量进行汇总统计，并对主要网络业务流量占比与日常用户使用体验进行分析，针对当前使用情况优化应用带宽策略，对于非教育

教学的应用，降低带宽优先级，优先保障教学应用。

(4) 网络策略优化

根据实际使用情况以及当前特殊需求对网络设备策略进行优化，日常单用户带宽根据出口带宽使用情况分配，活动保障单用户带宽保障。

(5) 上网行为管理（流控设备日志记录及备份）

对近六个月的上网行为管理日志进行备份。

(6) 网络设备运行监控

通过设备综合监控平台，对网络设备的服服务状态、性能数据采集与监控、报警，对用户流量、应用流量实时监控，并对网络的拓扑展示、定期的日志及报表推送等。集中管理网络设备日志信息，快速发现和定位存在设备的安全事件，并可设置指定关键字日志实现监控预警。

- 1) 对接信息化运维资产管理平台，查询网络设备型号、配置、状态等信息。
- 2) 运用适合的监控工具，如网络管理软件、端口扫描工具、网络分析仪等。
- 3) 确定监控的指标，如 CPU 使用率、内存使用率、网络带宽等。
- 4) 设定监控的频率和阈值，以便及时发现问题并进行处理。
- 5) 定期检查监控结果，并对异常情况进行处理。支持运行监控可视化展示，满足主管单位管理人员的实时查看、考核监督等要求。
- 6) 定期编制出具监控分析报告，以便更好地了解网络设备的运行状况，从而进行优化。

网络设备巡检

不少于每季度一次对当前使用设备进行巡检，对巡检设备状态进行登记，对系统进行更新维护。每年不少于一次安排网络设备原厂商进行设备巡检。

网络链路故障维修

根据监控、巡检及分析结果开展事件处置和故障维修。

(1) 网络流量分析优化

结合网络设备端口流量监控以及详细的 IP 和应用流量统计分析，实现全面的带宽监控、故障诊断和带宽容量规划，一旦超过设置的阈值，以告警的形式通知运维管理人员，及时快速的进行人为二次判断和故障排除，降低故障的影响范围和时间。

(2) 链路故障排查

对运营商专线、学校线路等网络线路的通断、丢包和延时情况进行监控，并根据监控结果，对于可能存在的异常，提前做好应急预案。

(3) 信息点故障排查

接收线路报修，对网络链路上的故障点快速解决，测试通过并提交测试结果。

网络设备故障维修

根据监控、巡检及分析结果开展事件处置和故障维修。

网络设备硬件故障产生时，及时安排工程师进行现场备用设备更换，并联系设备厂商进行返厂维修。

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。

应急服务和备机服务

提供 7 × 24 小时网络运维应急支持服务。

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。

运维公司应至少储备数量合适的各类网络设备备机，一旦发生设备、线路故障，在原设备无法在限定时间内恢复，需进行设备更换，以便及时恢复网络运行。

服务器运维服务

服务器运维监控

通过运维综合监控平台，对服务器硬件等的服务状态、性能数据采集与监控、报警。并对服务器的拓扑展示、定期的日志及报表推送等。集中管理网络设备、服务器设备日志信息，快速发现和定位存在的设备和服务器安全事件，并可设置指定关键字日志实现监控预警。

服务器巡检

不少于每季度一次对当前使用服务器进行巡检，对巡检设备状态进行登记，对系统进行更新维护。每年不少于一次安排服务器原厂商进行设备巡检。

服务器故障维修

根据监控、巡检及分析结果开展事件处置和故障维修，上门对服务器服务器硬件故障维修或更换。

服务器应用软件安装

对服务器需要使用杀毒软件等应用软件进行安装。

服务器数据备份

周期性对服务器数据进行备份。

定期测算服务器数据存储量，保障足够备份空间。

支持根据在线数据最小保留天数和在线数据的磁盘空间占比，实现自动清理早期数据。

应急服务和备机服务

提供 7 × 24 小时服务器运维应急支持服务。

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。

运维公司应至少储备不同类型服务器，一旦发生设备、系统故障，在原设备无法在限定时间内恢复，需进行设备更换，以便及时恢复系统平台运行。

安全运维服务

安全监控

安全设备监控

每日多次检查安全设备日志，详细记录安全设备动态。包括但不限于记录 IPS 入侵防御系统新增入侵记录，并对记录进行分析，调整安全策略。记录网站防护系统新增的网站入侵记录和访问记录，调整安全策略。对教育局核心节点及教育分支节点部署的防火墙设备、流控设备，实时监测其动态。

所有监控均为 7 × 24 小时。

服务器安全监控

包括但不限于通过 SNMP/SSH 等方式支持对服务器中操作系统运行及性能状态进行监控。通过模拟访问的方式，对操作系统上运行的 HTTP、HTTPS、FTP、Telnet、FTP、ICMP、IMAP、POP3、SMTP、URL 及任意 TCP 端口上的应用服务的可用性、访问质量等进行监控。

未知终端设备探测及告警

通过核心交换机配置镜像流量指向态势感知的流量探针结合安全动态防御平台，完成对于未知终端设备的探测和监控。

风险文件监控

通过使用云沙箱，上传可疑文件并进行安全分析，通过模拟文件执行环境来分析和收集文件的静态和动态行为数据，发现未知威胁。

态势感知监控

包括但不限于对全网流量处理、异构日志集成、核心数据安全分析、应用安全威胁挖掘等实现安全威胁挖掘分析与预警管控，提供全局态势感知和业务不间断稳定运行安全保障。

通过可视化态势感知平台，实时掌握攻击态势，配合资产联动，进行防护。

安全监控分析

不少于每月一次的安全监控分析，综合分析操作系统、网络、安全设施的日志记录，分析系统安全环境，提供解决建议。

包括但不限于对所有经过核心交换机的流量进行监控分析，同时还将安全设备、网络设备以及服务器的日志指向日志服务器，并通过态势感知的模型规则筛选功能分析出可疑日志：Web 攻击行为、系统可疑行为、设备异常情况以及安全设备监控告警高等，并可通过日志内详细信息进行分析。

安全巡查

日常安全巡查

对区教育局核心节点及教育分支节点网络安全设备进行巡检，检查物理环境及安全运维管理情况，及时发现网络安全隐患。日常安全巡查不少于每季度一次。

结合病毒定位设备及态势感知平台，组织专业团队对事件进行处理网络中的病毒进行定位以及查杀。

重大节假日巡视检查

逢重大节假日保障需根据《网络安全保障方案》进行事前、事中、事后巡视检查。

安全测试

第三方安全测评

每年开展一次对虹口教育信息化运维资产的第三方安全测评，安全机构需具有相应的测评资质。

漏洞扫描

不少于每季度一次的信息化运维资产安全扫描，针对系统层、网络层、数据层、应用层进行安全评估，包括但不限于操作系统、中间件、数据库、网络设备、虚拟化平台、应用系统等，及时 SQL 注入、Apache 漏洞、供应链漏洞、MySQL、SSL 漏洞、用户名密码明文发送、弱口令及文件上传等问题，形成安全检测报告、漏洞修复和封堵。

安全处置及防御

根据监控、巡检及分析结果开展事件处置和故障维修。

安全设备硬件故障维修

包含但不限于对 VPN、堡垒机、态势感知、WAF、防火墙、IPS、UTM 设备进行故障维修或设备更换。对设备配置文件，定期进行备份工作，升级版本。

系统安全加固

对虹口区教育信息中心机房所有主机系统（含虚拟机）进行安全加固。

病毒防范

部署终端安全防护系统，及时升级病毒库和系统漏洞库。

（1）病毒事件的应急响应，当发现大规模病毒爆发的事件，服务单位需组织专业团队对事件进行处理，工作包括病毒查找、网络控制、病毒查杀、针对性系统加固工作。

（2）每月进行网络安全、病毒日志分析，分析病毒的状况，并提供解决方案。

（3）接入单位的普通病毒事件，组织系统管理员进行处理（提供电话与工具支持），恶性病毒（如冲击波）提供现场响应服务。

网络安全配置及优化

安全运维根据用户方授权的《虹口区教育城域网业务申请表》内容对网络配置参数实施优化工作。

独立出口安全防护

包含但不限于

（1）独立出口部署边界防护设备进行访问控制；

（2）独立出口部署流量监控、行为管理、Web 防护服务；

(3) 独立出口部署态势感知服务，监测封堵可以流量；

(4) 针对独立出口的资产，进行安全漏洞扫描及渗入测试。

门户网站安全服务

门户网站漏洞扫描

对区教育局网站进行不少于每月一次的漏洞扫描；全区所有教育其他单位的网站进行不少于一季度一次的漏洞扫描服务。

门户网站安全监控

通过架设网站监控平台对网站进行监控，包含但不限于日志分析、压力测试、渗透测试、漏洞扫描，形成风险分析报告和应急预案。运维团队以风险分析报告为依据，为区教育信息中心提供安全建议和系统优化方案，并采取高效的应急机制以应对突发安全事件，提高网站应用系统平台运行的稳定性、可靠性，确保客户的网站 7×24 小时全天候稳定运行。

监测发现漏洞及时加固，优化网站应用及数据库备份策略、制订合理、规范的操作流程文档、建立网站服务器操作管理规程。

网站安全防护

包含但不限于通过部署安全系统完成防通报、防黑、防泄露、防 CC 等安全防护。针对大流量及 3-4 层 DDOS 攻击流量进行清洗，针对小流量、应用层 DDOS 攻击采用进行识别及拦截，过滤扫描、爬虫、刷票、CC 等应用层 DDOS 攻击。

网站防篡改

网站监测服务以标准安全托管服务 MSS 为基础，依托 MSS 对用户核心资产的服务机制，针对用户的对外网站业务提供专项的增强能力，对网站的挂马、暗链篡改、网站关键字、网站可用性、网站篡改等进行 7*24h 实时监控，云端安全专家团队实时在线，针对网站持续进行篡改监测、漏洞监测、可用性监测等，在出现安全事件时联动安全组件进行实时响应处置，全力保障用户网站安全。

信息安全管理

信息安全策略制定

根据虹口教育城域网的特点制定统一的安全策略，编制相关的安全管理制度，包

含但不限于安全管理体系、安全技术防护体系和安全运维体系。

安全运维报告

不少于每月一次的安全运维报告，报告安全运维情况、运维过程中发生的问题以及应对策略。

安全设备日志管理

安全运维将所有信息中心安全设备日志指向日志审计服务器，并且通过态势感知平台规范化解析日志数据，对安全设备日志采集、规范化解析，实现 7x24 小时监控功能。

安全风险评估

根据《风险管理一原则与指南》风险评估的主要标准依据，针对安全策略层面、安全管理层面、组织结构和管理制度层面、信息安全技术四个方面，每年请专业第三方机构提供全面的风险评估过程，识别、分析和处置相关风险，形成综合性信息技术风险管理框架。

计算机终端运维服务

日常巡检

包含但不限于

（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、台式机等终端进行除灰、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。

运行监控服务

提供定制化虹口区教育局信息化运维设备综合监控平台，融合机房物理环境监控、网络安全态势感知、设备日志采集与分析、危险事件告警等功能，对网络、应用、安全及环境提供综合型监控服务，并提供可视化展示和分析大屏，对各类服务事件的实时跟踪、信息监控、可视化展示以及预警提醒，对实时检测到的安全事件实现网络和安全设备自动或半自动的联动控制，并提供数据持久性存储服务，为区教育局建立起实时、高效、快速的运维管理体系，同时实现对已有的安全设备、物理环境、网络环境、网络设备的整体管理与运维。需提供产品功能截图证明或系统功能的第三方检测报告。

综合监控

一体化部署物联感知和安全感知系统，实现机房物理环境威胁发现（水、电、烟、视频等）以及全网安全状况监控（攻击监测、联动处置等）。

对网络中各个节点的流量和安全数据进行采集，以大数据分析为基础，结合威胁情报、行为分析建模、UEBA、关联分析、机器学习、大数据关联分析、可视化平台等技术精准检测安全威胁，深度可视安全风险，全面感知安全态势，实现安全架构从被动防御到主动防御的升级。

可视化展示分析

对设备数据的整体监测和数据呈现；支持安全态势的可视化呈现；通过 3D 引擎实现智能建模，利用数字孪生技术实时展示机房的状况。

专项保障服务

活动保障工作

包括但不限于虹口区教育局各类重大会议、开学、考试、民办学校摇号、网络阅卷、教师考试报名等时期，对网络、视频、带宽进行全面保障，包括前期召开专项会议制定保障计划，中期落实相关计划，后期总结改进。

重要通讯保障服务

服务定义

是指在国家、上海市、虹口区以及区教育局重要会议或重大活动时期，或者接上级部门通知，用户方要求服务方派遣维护工程师值班，确保系统正常运行。值班服务为电话值班或现场值班。

服务内容

(1) 电话值班

(2) 现场值班

服务要求

服务方接收到用户方通知参加通讯保障，服务方应在4小时内响应用户方的需求，并积极做好准备工作及应急预案，确保通讯保障工作的顺利完成。

应急响应服务

对突发的设备故障、网络故障、病毒安全等应急事件进行及时响应，在接到使用方报修通知后，现场工程师立即做出响应，二线专业工程师在1小时内到达现场，2小时内排除故障，重大问题解决时间不超过4小时。

在重大会议、活动、考试等保障过程中，根据实际情况提供7x24小时人员值班以及远程应急响应人工服务。相关人员明确职责和管理范围，在重大保障期间确保到岗到人，联络畅通，处理及时准确。

故障修复完成后，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。

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。

应急预案制定

制定并完善网络信息安全应急预案，明确应急处置流程、处置权限，落实应急响应技术队伍，强化技能训练，开展网络防范应急演练，做好各系统灾备工作，提高应急处置能力。

信息安全攻防演练和应急演练服务

提供一年两次，每学期一次的信息安全攻防演练。

对目前现有防御措施（包括可能的实时动态防御）进行深度评估渗透，对目标系统、人员、软硬件设备、基础架构，进行多维度、多手段、对抗性模拟攻击，发现可能被入侵的薄弱点，并以此为跳板将攻击渗透结果最大化（包括系统提权、控制业务、获取信息），进而检验现有防御措施的实际安全性和运营保障的有效性。

为区教育局提供演练组织整体策划方案、攻防平台方案、攻防平台搭建保障、评分规则制定、标靶选择、演练过程全监控、技术指导、应急保障等工作，检验现有防御措施的实际安全性和运营保障的有效性，提升参与人员的实战攻防能力。

包含但不限于：

1）具备演练组织整体策划方案、攻防平台方案、攻防平台搭建保障、评分规则制定、标靶选择、演练过程全监控、技术指导、应急保障等工作的能力，检验现有防御措施的实际安全性和运营保障的有效性，提升参与人员的实战攻防能力；

2）攻击方的所有行为通过平台进行记录、监管、分析、审计和追溯，保障整个攻击的过程可控、风险可控。

3）提供实况展示、可用性监测和攻击成果展示等图形化展示页面和专门指定演练平台后台技术支持工程师进行全阶段的运维技术支持，保障演练平台在演练阶段的可用性。

4）展示网络攻击的实时状态，展示攻击方与被攻击目标的 IP 地址及名称，通过光线流动效果、数字标识形成攻击流量信息、攻防双方排名的直观展示。

5）实时监测并展示攻击目标系统的健康性，保障攻击目标业务不受影响。通过攻击流量大小准确反应攻击方网络资源占用情况及其对攻击目标形成的压力情况，实时呈现网络流量大小等信息，并展示异常情况的描述。

咨询培训服务

配合用户方做好各类信息化运维咨询工作，包括但不限于运维规划设计、运维管理制度建设等。

为提高虹口区教育网络内各单位信息化操作技能和信息安全意识，普及网络信息安全知识，对全区教育系统相关人员进行信息化培训。

不少于每年两次的信息安全培训、每年两次操作管理人员培训。

临时性运维服务

配合区教育局和下属各学校开展临时性信息化相关工作，包括但不限于机房搬迁、临时场所布线、无线网络配置管理等。

运维服务方式

现场值守

（1）远程监控

实现对机房、弱电间等场景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、微信等方式接受运维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；合理安排设备原厂商服务人员进行巡查；

（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；

合理安排设备原厂商服务人员进行故障处理；

(2) 提供对设备故障所涉及的系统平台（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

服务时间

日常服务时间

(1) 接收服务请求和咨询：在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 端和微信等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。

(2) 每月提供安全监控分析服务，综合分析操作系统、网络、安全设施的日志记录，分析系统安全环境，提供解决建议。

(3) 每月进行一次安全交流，交流总结实际工作中出现的问题。

(4) 每季度进行一次漏洞检测、安全加固服务，发现系统中存在的技术缺陷，并进行针对性加固。

(5) 针对教育局网站进行一月一次的漏洞扫描，针对分支节点的网站进行一季度一次的漏洞扫描服务，提供网站漏洞扫描后的安全整改建议及配合。

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。

+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。严格遵守工作作息時間，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

每周召开工作例会，会议纪要电子化保存。例会内容主要包括：

- (1) 检验上周工作整体完成情况；
- (2) 运维工作中遇到的疑难问题；
- (3) 安排布置下周运维工作。

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 2 人；
- (3) 呼叫中心工作时间为周一至周五 8:00-18:00。

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 2 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支持 Web 端、微信实现使用，但不局限如下功能：

基础服务

(1) 后台服务系统可以通过用户报修后自动生成报修工单。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。

(2) 显示所有需要维修的报修工单。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。对服务响应速度，上门时间，完成时间全周期记录。对运维工单按客户进行月度汇总和年度汇总。督办异常超时、问题单等。

(3) 巡检管理：巡检任务管理编制和跟踪。

(4) 活动保障：安排重大活动的保障计划安排。

(5) 满意度调查：对用户满意度生成月度汇总和年度汇总。

服务管理

(1) 创建工单：运维人员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。

(2) 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。

(3) 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成后填写跟进信息完成结案。

微信小程序

提供设备报修、查询运维人员的工作安排、查询运维人员的地理位置、维修情况确认、满意度及投诉、数据统计等功能。

设备综合监控平台

提供虹口区教育局信息化运维设备综合监控平台，融合机房物理环境监控、网络安全态势感知、设备日志采集与分析、危险事件告警等功能，提供可视化展示和分析大屏，帮助区教育局建立起实时、高效、快速的管理体系，同时实现对已有的安全设备、物理环境、网络环境、网络设备的整体管理与运维。

综合监控

一体化部署物联感知和安全感知系统，实现机房物理环境威胁发现（水、电、烟、视频等）以及全网安全状况监控（攻击监测、联动处置等）。

对网络中各个节点的流量和安全数据进行采集，以大数据分析为基础，结合威胁情报、行为分析建模、UEBA、关联分析、机器学习、大数据关联分析、可视化平台等技术精准检测安全威胁，深度可视安全风险，全面感知安全态势，实现安全架构从被动防御到主动防御的升级。

（1）对信息化运维资产动力系统、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；

（2）对交换机、服务器、路由器、防火墙等网络设备进行健康检查，实现对 CPU 使用率、内存、端口状态、流量情况、链路质量等实时监测，并联动告警系统进行告警；

（3）支持威胁定性引擎以分析告警的上下文关联、时序关系、历史告警发生的频率规律性，结合威胁情报与安全专家经验对当前的安全告警进行目的性确认，从而确认安全告警的优先级顺序；

（4）支持基于规则的本地挖矿检测和基于主动探测技术的云端挖矿检测，以实现挖矿病毒的全面检测；支持挖矿实时检测播报本地和云端的挖矿检测分析结果；

（5）支持对勒索主题的安全告警进行统一展示和管理，支持以勒索病毒的感染途径/方式为维度进行分类；

（6）能够进行多分支机房统一管理，实现本地局域网部署和教育城域网远程部署，通过平台可以对所有分支的接入传感器和物联网关进行统一集中管理，包括统一策略配置、统一运行状态查看、统一数据分析。

可视化展示分析

（1）对设备状态和问题进行全面感知、联动告警并跟踪问题处理的流程，实现对所有设备数据的整体监测和数据呈现；

（2）支持安全态势的可视化呈现，提供综合态势大屏、分支安全态势等大屏界面；支持大屏轮播及自定义大屏顺序设置和轮播间隔设置，方便客户结合自身业务需求进行个性化设置；

（3）通过 3D 引擎实现智能建模，利用数字孪生技术实时展示机房的状况；能够基于机房物理空间真实展现各个传感器和系统状态，并联动告警，同时在空间展示也

出现颜色的变化，告警恢复后，颜色恢复成正常状态；

（4）能够基于教育分支机构已有机房情况，对机柜进行可视化，可查看机柜 U 位占位情况，机柜内 IT 设备如服务器、交换机、路由器运行情况。

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）提供设备管理功能，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。

（5）提供学校信息管理功能，支持记录学校名称、类别、姓名、性别及联系方式等。学校信息列表查询，支持多条件综合搜索。

（6）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。

（7）支持个性化自动生成“一校一档”资产清单报表。

（8）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（EDR）

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。

漏洞扫描工具

（1）系统级漏洞扫描

- 1) 系统漏洞库更新时间小于 7 天；
- 2) 能够支持对 Windows、Linux、UNIX 等常见系统的漏洞扫描；
- 3) 能够支持对 MS SQL SERVER， Oracle、MYSQL 等常见数据库的漏洞扫描；
- 4) 能够支持对 IIS、APACHE、WEBSPPHERE、WEBLOGIC 等常见 WEB 服务器的漏洞扫描。

（2）WEB 应用漏洞扫描

- 1) WEB 漏洞库更新时间小于 7 天；
- 2) 能够支持对 ASP、.NET、PHP、JSP 等常见开发语言的 WEB 应用扫描；
- 3) 漏洞扫描（SQL 注入，跨站脚本，XPath 注入）；
- 4) 漏洞验证（SQL 注入，跨站脚本，XPath 注入）；
- 5) 数据库字段回显/盲注；
- 6) 管理入口查找；
- 7) GET/Post/Cookie 注入；
- 8) 自动从自带浏览器获取 Cookie 进行认证；

-
- 9) 自动判断数据库类型;
 - 10) 多线程;
 - 11) 高级: 代理、敏感词替换/过滤。

(3) WEB 页面变更及关键字监控

- 1) 支持对网站可用性、连接速度进行监控;
- 2) 支持对网站页面的对比, 并高亮显示变更内容;
- 3) 支持文字、图片的变更监控及高亮显示;
- 4) 支持对网站关键内容监控;
- 5) 支持对敏感字符进行监控;
- 6) 具有声音、邮件等报警方式;
- 7) 能够录制监控脚本。

网站防篡改

以标准安全托管服务的方式提供网站监测服务, 对网站的挂马、暗链篡改、网站关键字、网站可用性、网站篡改等进行 7*24h 实时监控, 针对网站持续进行篡改监测、漏洞监测、可用性监测等, 在出现安全事件时联动安全组件进行实时响应处置。

(1) 通过采集已有的安全设备和工具的安全告警和安全日志, 结合大数据分析、人工智能等技术手段, 为招标方提供 7*24 小时持续不间断的安全威胁分析鉴定;

(2) 持续对网站主要页面进行监测, 精准匹配敏感信息, 发现网页敏感词事件第一时间通过微信服务群主动通知用户, 同时监测内容自动记录在报告中;

(3) 对目标站点的网页黑链篡改、网页挂马进行监测, 发现后提供安全专家人工验证;

(4) 对目标站点进行实时篡改监测, 首页每 5 分钟一次, 全站每 3 天一次, 一旦发现被篡改第一时间进行告警;

(5) 对学校网站系统的服务器进行系统漏洞检测, 包括: 操作系统、网络设备、数据库等的漏洞扫描, 支持选择紧急漏洞进行单独评估; 针对检测发现的高危漏洞, 进行安全专家人工验证, 并实时向学校通告。

(6) 自动持续对网站的可用性进行探测, 网站的首页 url 保持每 10 分钟探测一次, 及时发现断网故障, 专家群主动告警通知。

安全设备日志管理

提供包括安全日志的集中采集、分析挖掘、合规审计、实时监控及安全告警等，配备全球 IP 归属及地理位置信息数据，为安全事件的分析、溯源提供支撑，同时满足虹口实际运维分析及审计合规要求，实时不间断地采集汇聚不同种类的安全设备、网络设备、主机、操作系统、用户业务系统的日志信息，及时、有效地发现异常安全事件及审计违规。

（1）支持对每个日志源设置过滤条件规则，自动过滤无用日志；

（2）支持 TLS 加密方式进行日志传输，支持日志传输状态、最近同步时间进行监控，可统计每个日志源的今日传输量和传输总量；

（3）支持对单个/多个日志源批量转发，支持定时转发，同时支持转发已解析日志和原始日志的两种日志；

（4）支持可视化展示，包括数据分布、安全事件趋势图、关联规则告警趋势图、接入设备概况等，可提供设备专项分析场景。

（5）支持单条事件进行展开，显示事件详细信息和事件原始信息，支持事件详情中任意字段作为查询条件无限制进行二次检索分析。

上网行为管理设备

为教育局核心节点及教育分支节点（约 148 个）部署流控设备，对上网行为进行管理、流量监测和控制。

安全保障工具

在虹口教育城域网所有节点部署防火墙、WAF、堡垒机、IPS、UTM、VPN、漏洞扫描、态势感知、EDR、玄武盾等，为区教育局城域网的信息系统安全提供整体保障，包括教育局核心节点及教育分支节点（约 164 个）的防火墙及备机，信息中心的 WAF、堡垒机、IPS、UTM、VPN、漏洞扫描、态势感知平台、EDR、网络设备运维监控工具、终端安全探测工具、病毒定位探测工具。

无线网络和密评保障工具

提供 78 套无线 AC 设备（其中 7 台备机），以及商用密码安全设备（防火墙 4 台，VPN1 台，4 台接入交换机）供教育局和学校保障使用。

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℃-30℃；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。

设备备件清单（具体可根据实际运维需求调整）：

序号	设备	参数	数量	单位
1	计算机	I5/16GB/2T	运维现场：10 仓库：50	台
2	服务器	六核/16GB/独立显卡/1TB	5	台
3	核心交换机	336Gbps/3.36Tbps， 108Mpps/126Mpps，24个 10/100/1000Base-T自适应以太网 端口，4个万兆SFP+口	10	台
4	二层交换机	交换容量≥432Gbps，转发性能≥ 87Mpps，10/100/1000M以太网端口 ≥48，1G SFP光接口≥4个	20	台

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 8 名专职驻场运维人员为本项目提供运维服务。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2名专职驻场网络工程师，具有3年以上的服务工作经验，必须有能力操作、维护和管理相应的网络设备和服务器设备；

（3）不少于2名专职驻场安全工程师，具有3年以上的服务工作经验，必须有能力操作、维护和管理相应的安全设备及应用系统安全；

（4）不少于1名专职驻场终端工程师，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；

（5）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。

（6）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
3	网络维护人员	专职网络巡检、网络监控、故障修复	8	人	2人驻场
4	计算机(终端)维护人员	专职终端巡检、故障修复	10	人	1人驻场
5	安全维护人员	专职安全巡检、安全检测、故障修复	5	人	3人驻场
	总数		26	人	8

预留采购份额措施

本项目按《上海市政府采购促进中小企业发展实施办法》第四条第四款预留采购份额：合同分包形式预留，即要求获得采购合同的供应商将采购项目的一定比例分包给一家或多家中小企业。

供应商本身符合享受政府采购对中小企业扶持政策条件的，可以不再向其他中小企业分包。

按《上海市政府采购促进中小企业发展实施办法》第五条：预留其预算总额的 30% 以上给中小企业，其中预留给小微企业的比例不低于 60%。

投标单位按《政府采购促进中小企业发展管理办法》和《上海市政府采购促进中小企业发展实施办法》相关要求，符合的可享受中小企业政策。

对于允许大型企业向一家或者多家中小微企业分包的预留采购份额的项目，在政府采购合同中以及中小企业声明函中明确分包给中小企业及小微企业的金额和比例。

对于分包须在投标过程中阐述理由，分包单位的资质能力需进行详细说明。

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。

根据服务考核指标，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）。

如业主方收到抄报单，第一次发生对运维单位进行书面警告，第二次扣款 20000 元，第三次扣款 40000 元（后续扣款金额按前一次扣款 × 2，以此类推，项目结算时扣除）。如抄报单数量达到 3 次以上，业主方可要求安全运维团队进行整体更换。

序号	子项目名称	数量	单位	单价	小计	备注
1	网络运维服务					
1.1	网络设备运维（有线）	965	套			含核心交换机和汇聚交换机,含设备原厂商巡检
1.2	网络设备运维（无线）	165	套			含 AP 和 AC
1.3	网络链路运维	1	项			
1.4	应急服务和备机	1	项			

2	服务器运维服务					
2.1	服务器运维服务	200	台			含设备原厂商巡检
2.2	应急服务和备机	1	项			
3	安全运维服务					
3.1	安全设备运维	350	台			含设备原厂商巡检
3.2	第三方信息安全测评	1	次			
3.3	网站安全服务	77	个			
3.4	安全监控分析及加固	1	项			
3.5	第三方安全风险评估	1	次			
3.6	应急服务和备机	1	项			
4	计算机终端运维服务					
4.1	计算机终端运维	25000	台			含软件正版化
4.2	应急服务和备机	1	项			
5	运行监控服务	1	项			
6	专项保障服务					
6.1	活动保障工作	1	项			
6.2	第三方信息安全攻防演练	2	次			
7	咨询培训服务	1	项			
8	临时性运维服务	1	项			
投标总价（元）						

投标单位可增加服务内容，但不能减少以上服务项

其他： 本项目采用合同分包形式预留（详见 4.6），如供应商本身符合享受政府采购对中小企业扶持政策条件的，可以不再向其他中小企业分包，中小企业声明函请参照下表填写。

中小企业声明函（服务）

本公司郑重声明，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，本公司参加（虹口区教育局（事业））的（2024

年虹口区教育信息化系统运维服务项目)采购活动,服务全部由符合政策要求的中小企业承接:

(2024 年虹口区教育信息化系统运维服务项目) , 属于 (软件和信息技术服务业) ; 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:

如供应商将采购项目的采购合同一定比例分包给一家或多家中小企业,中小企业声明函请参照下表填写

中小企业声明函 (服务)

本公司郑重声明,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,本公司参加 (虹口区教育局(事业)) 的 (2024 年虹口区教育信息化系统运维服务项目) 采购活动,相关企业 (签订分包意向协议的中小企业) 的具体情况如下且符合《上海市政府采购促进中小企业发展实施办法》相关要求:

1. (2024 年虹口区教育信息化系统运维服务项目) , 属于 软件和信息技术服务业 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; 其中本项目将部分分包给 _____ (企业名称 1) , 属于 (中型企业、小型企业、微型企业) , 分包金额为 _____ 万元, 占投标金额比例为 _____ %; 分包给 _____ (企业名称 2) , 属于 (中型企业、小型企业、微型企业) , 分包金额为 _____ 万元, 占投标金额比例为 _____ %; _____ (企业名称 3) 属于 _____ (中型企业、小型企业、微型企业) , 分包金额为 _____ 万元, 占投标金额比例别为 _____ %。
总分包金额占比预算总额为 _____ %, 其中小微企业金额占比总分包金

额_____%;

分包企业之间不存在直接控股、管理关系……

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：

第五章 政府采购合同主要条款指引

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]

邮政编码： [合同中心-采购人单位邮编]

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-采购人单位传真]

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

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：

[合同中心-支付方式名称]

本项目分四次支付：

首付款：合同签字盖章生效后 30 日内支付 30%；

第二笔款：运维服务期过半后支付 20%；

第三笔款：服务期满支付 30%；

第四笔款：验收合格签署验收报告后，支付审价后审定金额的 100%。

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，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 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关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对外进行调整, 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。

18.2 本项目采用合同分包形式预留，即要求获得采购合同的供应商将采购项目的一定比例分包给一家或多家中小企业。如采用该方式的供应商需在补充协议中明确分包给中小企业及小微企业的金额和比例。供应商本身符合享受政府采购对中小企业扶持政策条件的，可以不再向其他中小企业分包。

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

第六章 投标文件格式附件

附件 1:

2024 年虹口区教育信息化系统运 维服务项目

项目编号: 310109000240123154190-09061788 (标项)

资 质 文 件

投标人全称：

地 址：

时 间：

1、资质文件目录

(1) 投标声明书（格式见附件，含无重大违法记录及不诚信行为声明）；

(2) 提供自招标公告发布之日起至投标截止日内任意时间的“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网

（www.ccgp.gov.cn）投标人信用查询网页截图。（以开标当日采购人或由采购人委托的评标委员会核实的查询结果为准）

(3) 法定代表人授权委托书(格式见附件)；

(4) 提供有效的营业执照复印件并加盖公司公章；事业单位的，则提供有效的《事业单位法人证书》副本复印件并加盖单位公章；自然人的，则提供有效的身份证复印件并签字；

(5) 联合投标协议书（若需要）；

(6) 联合投标授权委托书（若需要）；

(7) 提供采购公告中符合投标人特定条件要求的有效的其他资质复印件并加盖公司公章及需要说明的资料。

(8) 财务状况，税收及社保缴纳声明函。

(9) 前三内经营活动中无重大违法记录和无不诚信行为的声明

附件 2:

声 明 书

致上海市虹口区政府采购中心:

(投标人名称)系中华人民共和国合法企业, 经营地址_____。

我(姓名)系(投标人名称)的法定代表人, 我方愿意参加贵方组织的(2024 年虹口区教育信息化系统运维服务项目)(编号为310109000240123154190-09061788)的投标, 为此, 我方就本次投标有关事项郑重声明如下:

1、我方已详细审查全部招标文件, 同意招标文件的各项要求。

2、我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。

3、若中标, 我方将按招标文件规定履行合同责任和义务。

4、我方不是采购人的附属机构; 在获知本项目采购信息后, 与采购人聘请的为此项目提供咨询服务的公司及其附属机构没有任何联系。

5、投标文件自开标日起有效期为 90 天。

6、我方参与本项目前 3 年内的经营活动中没有重大违法记录及不诚信行为;

7、我方通过“信用中国”网站 (www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网 (www.ccgp.gov.cn) 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。

8、以上事项如有虚假或隐瞒, 我方愿意承担一切后果, 并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

法定代表人签名 (或签名章): _____ 日 期:

投标人全称 (公章):

(

附件 3:

法定代表人授权委托书

上海市虹口区政府采购中心:

我____（姓名）系____（投标人名称）的法定代表人，现授权委托本单位在职职工____（姓名）为授权代表，以我方的名义参加项目编号：____项目名称：____项目的投标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、评标、签约等具体事务和签署相关文件。我方对授权代表的签名事项负全部责任。

在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。授权代表在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

授权代表无转委托权，特此委托。

授权代表签名：_____ 职务：

授权代表身份证号码：_____ 电话：

邮箱（方便告知投标单位后续相关事宜）：

法定代表人签名（或签名章）：_____ 职务：

法定代表人身份证号码：_____ 电话：

投标人全称（公章）：_____ 日 期：_____

附件 4:

联合投标协议书

甲方:

乙方:

(如果有的话,可按甲、乙、丙、丁…序列增加)

各方经协商,就响应 _____ 组织实施的编号为 _____ 的招标活动联合进行投标之事宜,达成如下协议:

一、各方一致决定,以 _____ 为主办人进行投标,并按照招标文件的规定分别提交资格文件。

二、在本次投标过程中,主办人的法定代表人或授权代理人根据招标文件规定及投标内容而对招标方和采购人所作的任何合法承诺,包括书面澄清及响应等均对联合投标各方产生约束力。如果中标并签订合同,则联合投标各方将共同履行对招标方和采购人所负有的全部义务并就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

三、联合投标其余各方保证对主办人为响应本次招标而提供的产品和服务提供全部质量保证及售后服务支持。

四、本次联合投标中,甲方承担的工作和义务为:

乙方承担的工作和义务为:

五、有关本次联合投标的其他事宜:

六、本协议提交招标方后,联合投标各方不得以任何形式对上述实质内容进行修改或撤销。

七、本协议签约各方各持一份,并作为投标文件的一部分。

甲方单位: _____ (公章) 乙方单位: _____ (公章)

法定代表人: _____ (签章) 法定代表人: _____ (签章)

日 期: 年 月 日 日 期: 年 月 日

附件 5:

联合投标授权委托书

本授权委托书声明：根据 _____ 与 _____ 签订的《联合投标协议书》的内容，主办人 _____ 的法定代表人 _____ 现授权 _____ 为联合投标代理人，代理人在投标、开标、评标、合同谈判过程中所签署的一切文件和处理与这有关的一切事务， 联合投标各方均予以认可并遵守。

特此委托。

授权人（签名）：

日期： 年 月 日

授权代表（签名）：

日期： 年 月 日

联合体甲方单位： （公章） 联合体乙方单位： （公章）

法定代表人： （签章） 法定代表人： （签章）

日 期： 年 月 日 日 期： 年 月 日

附件 6:

2024 年虹口区教育信息化系统 运维服务项目

项目编号: 310109000240123154190-09061788 (标
项)

技 术 及 商 务 文 件

投标人全称:

地 址:

时 间:

1
2
3

2、技术及商务文件目录

- (1) 评分对应表（格式见附件，主要用于评委对应评分内容）
- (2) 投标项目明细清单（含货物、服务等）；
- (3) 技术响应表（格式见附件）；
- (4) 项目总体解决方案（可包含且不限于对项目总体要求的理解、项目总体架构及技术解决方案等）；
- (5) 项目实施计划（可包含且不限于保证工期的施工组织方案及人力资源安排、项目组人员清单等）；
- (6) 列入政府采购节能环保清单的证明资料（若有）；
- (7) 商务响应表（格式见附件）；
- (8) 售后服务计划（可包含且不限于对用户故障的响应、处理、定期巡检、备品备件、常用耗材提供、驻点人员情况等）；
- (9) 技术培训计划（若有）；
- (10) 投标人履约能力（可包含且不限于技术力量情况、投标人各项能力证书）；
- (11) 案例的业绩证明（投标人业绩情况一览表、合同复印件等）；
- (12) 投标方认为需要的其他文件资料。

附件 7:

评分对应表

投标人全称（公章）： _____

标项：

评分项目	投标文件对应资料	投标文件 页码
对应第三章评分办法及评分 标准（报价除外）		
.....		

授权代表签名： _____

日期：

附件 8:

投标项目明细清单

投标人全称（公章）：_____

标项：

货物类

序号	货物名称	品牌	规格 型号	单位及 数量	性能及指标	产地

服务类

序号	服务内容	服务人员数量	工作量

注：在填写时，如上表不适合本项目的实际情况，可在确保投标
明细内容完整的情况下，根据上表格式自行划表填写。

授权代表签名：_____

日期：

附件 9:

技 术 响 应 表

投标人全称（公章）： _____

标项：

招标文件要求	投标文件响应	偏离情况

注：投标人应根据投标设备的性能指标、对照招标文件要求在“偏离情况”栏注明“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”。

授权代表签名： _____

日 期：

附件 10:

项目组人员清单

投标人全称（公章）: _____

标项:

姓名	职务	专业技 术资格	证书 编号	参加本单位 工作时间	劳动合 同编号

注：在填写时，如本表格不适合投标单位的实际情况，可根据本表格式自行划表填写。

授权代表签名: _____ 日 期:

附件 11:

商务响应表

投标人全称（公章）: _____

标项:

项目	招标文件要求	是否 响应	投标人的承诺或说明
供货时间(项目工期)及地点			
付款条件			
违约责任及争议解决方式			
项目维护计划			
响应情况			
本地化服务要求			
技术培训			
公司技术力量情况			
经验或业绩要求			
.....			

授权代表签名: _____

日期:

附件 12:

投标人业绩情况一览表

投标人全称（公章）:

采购单位名称	设备或项目名称	采购数量	单价	合同金额 (万元)	附件页码		采购单位联系人及联系电话
					合同	验收报告	
备注	提供投标人同类项目合同复印件、用户验收报告（如有）。						

授权代表签名: _____

时 间: _____

附件 13:

2024 年虹口区教育信息化系统 运维服务项目

项目编号: 310109000240123154190-09061788 (标
项)

报 价 文 件

投标人全称:

地 址:

时 间:

3、报价文件目录

- (1) 投标报价明细表（见附件 14）；
- (2) 投标人针对报价需要说明的其他文件和说明（格式自拟）；
- (3) 小微企业声明函（见附件 15）；
- (4) 残疾人福利企业声明函（见附件 16）。

附件 14:

投 标 报 价 明 细 表

投标人全称（公章）:

招标编号及标项:

2024 年虹口区教育信息化系统运维服务项目包 1

备注	投标人专用邮箱	最终报价(总价、元)

授权代表签名:

日期:

附件 15:

中小企业声明函（货物）

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，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。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（采购文件中明确的所属行业）行业；
制造商为（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（采购文件中明确的所属行业）行业；
制造商为（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。

备注：请认真填写中小企业声明函，中小企业声明函填写不全或者填写错误，在审查认定时对投标单位不利，均有可能导致投标废标风险。

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（采购文件中明确的所属行业）；
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）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；
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：

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。

备注：请认真填写中小企业声明函，中小企业声明函填写不全或者填写错误，在审查认定时对投标单位不利，均有可能导致投标废标风险。

附件 16:

残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）:

日 期:

附件 18:

政府采购活动现场确认声明书

上海市虹口区政府采购中心:

本人经由_____（单位）负责人_____（姓名）合法授权参加_____项目（编号：_____）政府采购活动，经与本单位法人代表（负责人）联系确认，现就有关公平竞争事项郑重声明如下：

一、本单位与采购人之间 ☐ 不存在利害关系 ☐ 存在下列利害关系_____：

- A. 投资关系 B. 行政隶属关系 C. 业务指导关系
D. 其他可能影响采购公正的利害关系(如有,请如实说明)_____。

二、现已清楚知道参加本项目采购活动的其他所有供应商名称，本单位 ☐ 与其他所有供应商之间均不存在利害关系 ☐ 与_____（供应商名称）之间存在下列利害关系_____：

- A. 法定代表人或负责人或实际控制人是同一人
B. 法定代表人或负责人或实际控制人是夫妻关系
C. 法定代表人或负责人或实际控制人是直系血亲关系
D. 法定代表人或负责人或实际控制人存在三代以内旁系血亲关系
E. 法定代表人或负责人或实际控制人存在近姻亲关系
F. 法定代表人或负责人或实际控制人存在股份控制或实际控制关系
G. 存在共同直接或间接投资设立子公司、联营企业和合营企业情况
H. 存在分级代理或代销关系、同一生产制造商关系、管理关系、重要业务（占主营业务收入 50%以上）或重要财务往来关系（如融资）等其他实质性控制关系
I. 其他利害关系情况_____。

三、现已清楚知道并严格遵守政府采购法律法规和现场纪律。

四、我发现_____供应商之间存在或可能存在上述第二条第_____项利害关系。

（供应商代表签名）

年 月 日

财务状况及税收、社会保障资金

缴纳情况声明函

（样张）

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：

前三年内无重大违法记录及无不诚信行为声明函

我方（供应商名称）承诺在参加本项目政府采购活动前三年内，在经营活动中无重大违法记录及无不诚信行为，我方遵守相关国家法律法规，符合《中华人民共和国政府采购法》的规定。

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：