

上海市教育委员会 2026 年教育云网服务保障项目

项目编号：310000000251112151607-00300031

（代理机构内部项目编号：XZ2026004）

预算编号：0026-00021330、0026-K00021338

招 标 文 件

采 购 人：上海市大数据中心

采购代理机构：上海信息投资咨询有限公司

2026 年 01 月

2026年01月06日

2026年01月06日

目录

投标人须知前附表

第一部分 投标邀请

第二部分 投标人须知

第三部分 采购需求

第四部分 合同条款

第五部分 评标办法

第六部分 格式附件

投标人须知前附表

序号	内容	说明与要求
1	项目名称	上海市教育委员会 2026 年教育云网服务保障项目
2	编 号	项目编号：310000000251112151607-00300031 代理机构内部项目编号：XZ2026004 预算编号：0026-00021330、0026-K00021338
3	预算金额/最高限价	本项目预算金额：人民币 5,732,231.00 元。 本项目最高限价：人民币 5,732,231.00 元，超过最高限价的投标文件将作无效投标处理。
4	采购标的及分包对应的中小企业划分标准所属行业	软件和信息技术服务业
5	采购资金的支付方式、时间、条件	<p>A. 如果中标金额大于当年已批复预算 4585785.00 元</p> <p>①合同签订生效后且甲方收到乙方开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付合同总价款的 50%；</p> <p>②本项目初验通过且甲方收到约定的项目工作成果、乙方开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付本项目当年已批复预算金额扣除第一笔支付金额的剩余金额；</p> <p>③本项目通过最终验收且甲方收到约定的项目工作成果、乙方开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付合同剩余尾款。</p> <p>B. 如果中标金额小于或者等于当年已批复预算 4585785.00 元</p> <p>①合同签订生效后且甲方收到乙方开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付合同总价款的 50%；</p> <p>②本项目初验通过且甲方收到约定的项目工作成果、乙方开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付合同总价款的 30%；</p> <p>③本项目通过最终验收且甲方收到约定的项目工作成果、乙方开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付合同剩余尾款。</p>
6	招标概述	根据《中华人民共和国政府采购法》等有关法律、法规和规章的规定，本项目已具备采购条件，依法进行招标采购。
7	招标方式	公开招标

8	招标人	采购人：上海市大数据中心 地 址：上海市寿阳路 99 弄 15 号 邮 编：200072 联 系 人：罗老师 电 话：021-23117070
9		采购代理机构：上海信息投资咨询有限公司 地 址：上海市虹口区欧阳路 196 号（法兰桥创意园）23 号楼 1 楼 邮 编：200081 联 系 人：丁晨煜 电 话：021-66293708-811 传 真：021-66298211 邮 箱：cyding@c-sitic.com
10	包件	<input type="checkbox"/> 适用 <input checked="" type="checkbox"/> 不适用 有关包件的所有条款均不适用本项目
11	招标内容	本项目主要为上海市教委提供上海教育城域网专网服务保障，并满足上海市大数据中心对网络进行管理所需的基本服务。包括以下三个方面：1、教育部网络对接保障服务；2、市教委教育云网基础服务；3、教育城域网网络测试诊断系统（运维）服务。（详见招标文件第三部分-采购需求）。
12	是否采购进口产品	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受
13	运维期限	自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日。
14	运维地点	采购人指定地点。
15	报价货币	投标文件的报价采用人民币报价。
16	投标人资格要求	1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定； 2.落实政府采购政策需满足的资格要求：本次招标若符合政府强制采购节能产品、鼓励环保产品、扶持福利企业、促进残疾人就业、支持中小微企业、支持监狱和戒毒企业等政策，将落实相关政策。 3.本项目的特定资格要求： 1) 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定； 2) 未被“信用中国”（ www.creditchina.gov.cn ）、中国政府采购网

		<p>(www.ccgp.gov.cn) 列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单；</p> <p>3) 截至投标截止时间前三年内，未被国家财政部指定的“信用中国”网站（网址为：http://www.creditchina.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法失信主体和“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单；</p> <p>4) 本项目面向大、中、小、微型企业，事业法人等各类供应商采购；</p> <p>5) 本项目不接受联合体投标。</p>
17	是否接受 转让、分包	<p><input checked="" type="checkbox"/> 不接受</p> <p><input type="checkbox"/> 接受</p> <p>如有分包，投标人须在投标文件中提供分包协议书（格式见第六部分）。</p>
18	是否专门面向中小企业采购	<p><input type="checkbox"/> 是 本项目专门面向中小企业采购，所有供应商不享受价格分优惠政策（详见本前附表第 19 款）。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 否 本项目面向大、中、小、微型企业，事业法人等各类供应商采购，小微企业享受价格分优惠政策（详见本前附表第 19 款）。</p>
19	小微企业价格扣除比例	<p>1) 若本项目面向大、中、小、微型企业，事业法人等各类供应商采购，小微企业享受价格分优惠政策如下：</p> <p>2) 根据《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19 号）和《关于转发财政部《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》的通知》（沪财采〔2022〕10 号）的相关通知，本项目对小型或微型企业产品的价格给予 10% 的扣除，以扣除后的价格作为评审价格；专门面向中小企业采购时，则不再给予价格 10% 的扣除。</p> <p>3) 若投标人为联合体，组成联合体或者接受分包合同的中小企业与联合体内其他企业、分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30% 以上的，招标人应当对联合体或者大中型企业的报价给予 4% 的扣除，用扣除后的价格参加评审。</p>

20	若供应商非中小企业, 可视为中小企业参与本项目的情形	<p>1) 货物采购项目: 货物由中小企业制造, 即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标, 享受中小企业扶持政策。</p> <p>注: 货物采购项目中, 供应商提供的货物既有中小企业制造货物, 也有大型企业制造货物的, 不享受中小企业扶持政策。</p> <p>2) 服务采购项目: 服务由中小企业承接, 即提供服务的人员为中小企业按照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员, 享受中小企业扶持政策。</p>
21	公告发布媒体	上海政府采购网 (http://www.zfcg.sh.gov.cn)
22	招标文件下载时间、下载地址	<p>招标文件下载时间: 2026-01-07 起至 2026-01-14 (北京时间)</p> <p>招标文件下载地址: 上海政府采购网 (http://www.zfcg.sh.gov.cn)</p>
23	现场踏勘	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织 <input type="checkbox"/> 组织
24	提问方式	书面提问(须加盖投标人公章)
25	招标答疑会时间、地点	<p>时间: 如有, 另行书面通知</p> <p>地点: 上海市</p>
26	获取补充招标文件时间、地点	<p>时间: 另行安排(如有)</p> <p>地点: 上海市虹口区欧阳路 196 号(法兰桥创意园) 23 号楼 1 楼。</p> <p>(如有, 将以书面形式统一发放所有投标人)</p>
27	接收质疑的方式及联系方式	<p>投标人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, 质疑函应以书面形式递交至招标代理机构(须由法定代表人、主要负责人或其授权代表签字或者盖章, 并加盖投标人公章)</p> <p>联系方式详见本表第 9 项</p>
28	投标有效期	提交投标文件截止之日起 90 日历日
29	投标保证金	<p>本项目不收取保证金。</p> <p>代理机构: 上海信息投资咨询有限公司</p> <p>开户行: 中信银行上海虹口支行</p> <p>帐号: 8110201012000497931</p>
30	投标截止时间	2026-01-28 10:45:00

31	投标文件提交截止时间、地点	投标文件提交截止时间：同投标截止时间 投标文件提交地点：上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）
32	开标会时间、地点	开标会时间：同投标截止时间 开标会地点：上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）虹口区欧阳路 196 号 23 号楼 1 层
33	投标文件的组成	投标文件均应包括商务投标文件、技术投标文件： 1. 商务投标文件由以下部分组成： 1) 与评标有关的投标文件主要内容索引表； 2) 投标书（附件 1）； 3) 法定代表人等证明书（附件 2）； 4) 授权委托书（附件 3）； 5) 开标一览表（附件 4）； 6) 投标报价明细表（附件 5）； 7) 资格条件响应表（附件 6-1）； 8) 实质性要求响应表（附件 6-2）； 9) 偏离表（附件 6-3） 10) 资格证明文件（附件 8）； 11) 中小企业声明函（附件 9）； 12) 残疾人福利性单位声明函（如有）（见附件 10）； 13) 投标人书面声明（见附件 11）； 14) 分包服务情况表（如有）（见附件 12）； 15) 分包意向协议书（如有）（见附件 13）； 16) 服务费开票资料说明函； 2. 技术投标文件详见投标服务报告（附件 7）：
34	投标文件格式	投标人应按招标文件中提供的投标文件格式，填写投标书、法定代表人等证明书、授权委托书、开标一览表、投标报价明细表、资格条件响应表、实质性要求响应表、偏离表、投标服务报告、资格证明文件、中小企业声明函、残疾人福利性单位声明函（如有）、投标人书面声明、分包服务情况表（如有）、分包意向协议书（如有）、服务费开票资料说明函等（详见第六部分 格式附件）。
35	投标文件份数	建议提供投标文件三份（纸质文件）并密封，须与上传的电子投标文件内容一致，如果上传的电子投标文件与纸质投标文件存在差异，

		以上传的电子投标文件为准，纸质文件商务投标文件和技术投标文件可以合订成一份，纸质文件仅作备查使用，不作为评审依据。是否提供纸质投标文件由供应商自行决定。
36	评标办法	综合评分法
37	如发生此列情况之一，投标人的投标将被拒绝	<p>1) 未按规定获取招标文件的；</p> <p>2) 投标人名称与报名时不一致的；</p> <p>3) 未在投标截止时间前在上海政府采购网（政府采购云平台）上提交投标文件的。</p>
38	中标服务费支付	<p>根据符合本项目采购需求，且报价合理的原则确定中标供应商。</p> <p>本项目中标人在领取中标通知书后 5 个工作日内一次性向招标代理机构支付服务费，服务费收取标准如下：参照《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980 号）文件，以中标金额为取费基数，按照服务类标准收取代理服务费。</p> <p>按中标金额 100 万元以内部分 1.5%，100-500 万元部分 0.8%，500-1000 万元部分 0.45%差额累进收取代理服务费。</p>
39	政府采购政策落实	<p>本次招标若符合政府强制采购节能产品、鼓励环保产品、扶持福利企业、促进残疾人就业、促进中小企业发展、支持监狱和戒毒企业等政策，将落实相关政策。</p> <p>中小企业按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》享受中小企业扶持政策，对预留份额项目专门面向中小企业采购，对非预留份额采购项目按照规定享受价格扣除优惠政策。中小企业应提供《中小企业声明函》。享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。</p>
40	其他	<p>(1) <u>投标人在投标（响应）文件加密上传后，应及时查看签收情况，并打印签收回执。未签收的投标（响应）文件视为投标（响应）未完成。</u></p> <p>(2) 开标（投标截止时间）后，代理机构将在“信用中国网站”（www.creditchina.gov.cn）和“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）对参与开标会的投标人进行信息查询，确认投标人截至投标截止时间，参加政府采购活动前是否被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单等。以上信用查询记录，代理机构将</p>

		<p>打印查询结果页面后与其他招标文件一并保存。</p> <p>(3) 两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，将对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。</p>
--	--	---

第一部分 投标邀请

第一部分 投标邀请

项目概况

上海市教育委员会 2026 年教育云网服务保障项目招标项目的潜在投标人应在上海政府采购网获取招标文件，并于 **2026-01-28 10:45:00**（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：**310000000251112151607-00300031**

项目名称：上海市教育委员会 2026 年教育云网服务保障项目

预算编号：0026-00021330、0026-K00021338

预算金额（元）：5,732,231.00 元（国库资金：5,732,231.00 元；自筹资金：0 元）

最高限价（元）：5,732,231.00 元

采购需求：

包名称：上海市教育委员会 2026 年教育云网服务保障项目

数量：2

预算金额（元）：5,732,231.00 元

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：

本项目主要为上海市教委提供上海教育城域网专网服务保障，并满足上海市大数据中心对网络进行管理所需的基本服务。包括以下三个方面：1、教育部网络对接保障服务；2、市教委教育云网基础服务；3、教育城域网网络测试诊断系统（运维）服务。（详见招标文件第三部分-采购需求）。

合同履行期限：自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日。

本项目（**不允许**）接受联合体投标。

二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：

本次招标若符合政府强制采购节能产品、鼓励环保产品、扶持福利企业、促进残疾人就业、支持中小微企业、支持监狱和戒毒企业等政策，将落实相关政策。

3. 本项目的特定资格要求：

1) 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定；

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

3) 截至投标截止时间前三年内，未被国家财政部指定的“信用中国”网站（网址为：

http://www.creditchina.gov.cn)列入失信被执行人、重大税收违法主体和“中国政府采购网”(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单;

4) 本项目面向大、中、小、微型企业,事业法人等各类供应商采购;

5) 本项目不得转让、不得分包。

三、获取招标文件

时间: 2026-01-07 至 2026-01-14, 每天上午 00:00:00~12:00:00, 下午 12:00:00~23:59:59
(北京时间, 法定节假日除外)

地点: 上海政府采购网 (www.zfcg.sh.gov.cn)

方式: 网上获取

售价 (元): 0

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间: 2026-01-28 10:45:00

投标地点: 上海政府采购网 (www.zfcg.sh.gov.cn)

开标时间: 2026-01-28 10:45:00

开标地点: 上海政府采购网 (www.zfcg.sh.gov.cn)

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

根据上海市财政局《关于上海市政府采购云平台第三批单位上线运行的通知》的规定, 本项目采购相关活动在由市财政局建设和维护的上海市政府采购云平台(简称: 采购云平台, 门户网站: 上海政府采购网, 网址: www.zfcg.sh.gov.cn)进行。供应商应根据《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。供应商在采购云平台的有关操作方法可以参照采购云平台中的“操作须知”专栏的有关内容和操作要求办理。

七、对本次采购提出询问, 请按以下方式联系

1. 采购人信息

名 称: 上海市大数据中心

地 址: 上海市寿阳路 99 弄 15 号

联系方式：021-23117070

2. 采购代理机构信息

名 称：上海信息投资咨询有限公司

地 址：上海市虹口区欧阳路 196 号（法兰桥创意园）23 号楼 1 楼

联系方式：13962825183

3. 项目联系方式

项目联系人：丁晨煜

电 话：13962825183

第二部分

投标人须知

第二部分 投标人须知

一、总则

1. 概述

1.1 根据《中华人民共和国政府采购法》等有关法律、法规和规章的规定，本采购项目已具备招标条件。

1.2 本招标文件仅适用于《投标邀请》和《投标人须知》前附表中所述采购项目的招标采购。

1.3 招标文件的解释权属于《投标邀请》和《投标人须知》前附表中所述的招标人。

1.4 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。

1.5 根据上海市财政局《关于上海市政府采购云平台第三批单位上线运行的通知》的规定，本项目招标投标相关活动在上海市政府采购云平台（门户网站：上海政府采购网，网址：www.zfcg.sh.gov.cn）进行。

2. 定义

2.1 “采购项目”系指《投标人须知》前附表中所述的采购项目。

2.2 “服务”系指招标文件规定的投标人为完成采购项目所需承担的全部义务。

2.3 “招标人”系指《投标人须知》前附表中所述的组织本次招标的采购代理机构和采购人。

2.4 “投标人”、“供应商”系指从招标人处按规定获取招标文件，并按照招标文件向招标人提交投标文件的供应商。

2.5 “中标人”系指中标的投标人。

2.6 “甲方”、“买方”系指采购人。

2.7 “乙方”、“卖方”、“服务提供方”系指中标并向采购人提供服务的投标人。

2.8 招标文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款。

2.9 “采购云平台”系指上海市政府采购云平台，门户网站为上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn），是由市财政局建设和维护。

3. 合格的投标人

3.1 符合《投标邀请》和《投标人须知前附表》中规定的合格投标人所必须具备的资质条件和特定条件。

3.2《投标邀请》和《投标人须知前附表》规定接受联合体投标的，除应符合本章第3.1项要求外，还应遵守以下规定：

- (1) 联合体各方应按招标文件提供的格式签订联合体协议书，明确联合体各方权利义务、合同份额；
联合体协议书应当明确联合体主办方、由主办方代表联合体参加采购活动；
- (2) 联合体中有同类资质的供应商按联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级；
- (3) 招标人根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合采购规定的特定条件。
- (4) 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. 合格的服务

- 4.1 投标人所提供的服务应当没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等合法权利。
- 4.2 投标人提供的服务应当符合招标文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准，均有标准的以高（严格）者为准。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采购目的的特定标准确定。

5. 投标费用

不论投标的结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用，招标人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

6. 信息发布

本采购项目需要公开的有关信息，包括招标公告、招标文件澄清或修改公告、中标公告以及延长投标截止时间等与招标活动有关的通知，招标人均将通过“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）公开发布。投标人在参与本采购项目招投标活动期间，请及时关注以上媒体上的相关信息，投标人因没有及时关注而未能如期获取相关信息，及因此所产生的一切后果和责任，由投标人自行承担，招标人在任何情况下均不对此承担任何责任。

7. 询问与质疑

- 7.1 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。

7.2 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，应当在其收到招标文件之日（以采购云平台显示的报名时间为准）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。

投标人应当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，超过次数的质疑将不予受理。以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

7.3 投标人可以委托代理人进行质疑。代理人提出质疑应当提交投标人签署的授权委托书，并提供相应的身份证明。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

7.4 投标人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：

- （1）供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
- （2）质疑项目的名称、编号；
- （3）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- （4）事实依据；
- （5）必要的法律依据；
- （6）提出质疑的日期。

投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人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。

7.5 投标人提起询问和质疑，应当按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）的规定办理。质疑函或授权委托书的内容不符合《投标人须知》第 7.3 条和第 7.4 条规定的，招标人将一次性告知投标人需要补正的事项，投标人超过法定质疑期未按要求补正并重新提交的，视为放弃质疑。

7.6 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。

7.7 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。

8. 公平竞争和诚实信用

8.1 投标人在本招标项目的竞争中应自觉遵循公平竞争和诚实信用原则，不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。“腐败行为”是指提供、给予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的行为；“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而提供虚假材料，谎报、隐瞒事实的行为，包括投标人之间串通投标等。

8.2 如果有证据表明投标人在本招标项目的竞争中存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为，招标人将拒绝其投标，并将报告政府采购监管部门查处；中标后发现的，中标人须参照《中华人民共和国消费者权益保护法》第 55 条之条文描述方式双倍赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法投标人的行政与刑事责任。

8.3 采购代理机构将在开标后至评标前，通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关投标人信用记录，并对供应商信用记录进行甄别，对列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法失信主体、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《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，将拒绝其参与政府采购活动。以上信用查询记录，采购代理机构将下载查询结果页面后与其他采购文件一并保存。

两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，将对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

9. 其他

本《投标人须知》的条款如与《投标邀请》、《采购需求》和《评标办法》就同一内容的表述不一致的，以《投标邀请》、《采购需求》和《评标办法》中规定的内容为准。

二、招标文件

10. 招标文件的组成

10.1 招标文件由以下部分组成：

- (1) 投标人须知前附表；
- (2) 投标邀请（招标公告）；
- (3) 投标人须知；

- (4) 采购需求;
- (5) 合同条款;
- (6) 评标办法;
- (7) 格式附件;
- (8) 本项目招标文件的澄清、答复、修改、补充内容（如有的话）。

10.2 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，并按照招标文件的要求提交投标文件。如果投标文件没有对招标文件在各方面作出实质性响应，则投标有可能被认定为无效标，其风险由投标人自行承担。

10.3 投标人应认真了解本次招标的具体工作要求、工作范围以及职责，了解一切可能影响投标报价的资料。一经中标，不得以不完全了解项目要求、项目情况等为借口而提出额外补偿等要求，否则，由此引起的一切后果由中标人负责。

10.4 投标人应按照招标文件规定的日程安排，准时参加项目招投标有关活动。

11. 招标文件的澄清和修改

11.1 任何要求对招标文件进行澄清的投标人，按《投标邀请》中的地址以书面形式（必须加盖投标人单位公章）通知招标人。

11.2 对在投标截止期前收到的澄清要求，招标人需要对招标文件进行澄清、答复的；或者在投标截止前的任何时候，招标人需要对招标文件进行补充或修改的，招标人将会通过“上海政府采购网”以澄清或修改公告形式发布，并通过采购云平台发送至已下载招标文件的供应商工作区。如果澄清或修改的内容可能影响投标文件编制的，且澄清或修改公告发布时间距投标截止时间不足 15 天的，则相应延长投标截止时间。延长后的具体投标截止时间以最后发布的澄清或修改公告中的规定为准。

11.3 澄清或修改公告的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与澄清或修改公告就同一内容的表述不一致时，以最后发出的文件内容为准。

11.4 招标文件的澄清、答复、修改或补充都应由采购代理机构以澄清或修改公告形式发布和通知，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。

11.5 招标人召开答疑会的，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。

12. 现场踏勘

12.1 招标人组织现场踏勘的，所有投标人应按《投标人须知》前附表规定的时间、地点前往参加现

场踏勘活动。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。

12.2 投标人现场踏勘发生的费用由其自理。

12.3 招标人在现场介绍情况时，应当公平、公正、客观，不带任何倾向性或误导性。

12.4 招标人在现场踏勘中口头介绍的情况，除招标人事后形成书面记录、并以澄清或修改公告的形式发布、构成招标文件的组成部分以外，其他内容仅供投标人在编制投标文件时参考，招标人对投标人据此作出的判断和决策负责。

三、投标文件

13. 投标的语言及计量单位

13.1 投标人提交的投标文件以及投标人与招标人就有关投标事宜的所有来往书面文件均应使用中文。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文以外的文字表述的投标文件视同未提供。

13.2 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，一律采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元）。

14. 投标有效期

14.1 投标文件应从开标之日起，在《投标人须知》前附表规定的投标有效期内有效。投标有效期比招标文件规定短的属于非实质性响应，将被认定为无效投标。

14.2 在特殊情况下，在原投标有效期期满之前，招标人可书面征求投标人同意延长投标有效期。同意延长有效期的投标人不能修改投标文件其他内容。

14.3 中标人的投标文件作为项目服务合同的附件，其有效期至中标人全部合同义务履行完毕为止。

15. 投标文件构成

15.1 投标文件由商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件二部分构成。

15.2 投标文件应包括本文件前附表规定内容及采购云平台中规定内容。

16. 投标文件格式

商务投标文件包括：

- 1) 与评标有关的投标文件主要内容索引表；
- 2) 投标书（附件1）；
- 3) 法定代表人等证明书（附件2）；
- 4) 授权委托书（附件3）；
- 5) 开标一览表（附件4）；

- 6) 投标报价明细表（附件 5）；
- 7) 资格条件响应表（附件 6-1）；
- 8) 实质性要求响应表（附件 6-2）；
- 9) 偏离表（附件 6-3）；
- 10) 资格证明文件（附件 8）；
- 11) 中小企业声明函（附件 9）；
- 12) 残疾人福利性单位声明函（如有）（见附件 10）；
- 13) 投标人书面声明（见附件 11）；
- 14) 分包服务情况表（如有）（见附件 12）；
- 15) 分包意向协议书（如有）（见附件 13）；
- 16) 服务费开票资料说明函。

技术投标文件内容包括详见附件 7 投标服务报告。

17. 开标一览表

- 17.1 投标人应按照招标文件的要求和采购云平台提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》。
- 17.2 《开标一览表》是为了便于招标人开标，《开标一览表》内容在开标时将当众公布。
- 17.3 投标人未按照招标文件的要求和采购云平台提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》、或者未提供《开标一览表》，导致其开标不成功的，其责任和风险由投标人自行承担。

18. 投标报价

18.1 投标人应当按照国家和上海市有关行业管理服务收费的相关规定，结合自身服务水平和承受能力进行报价。投标报价应是履行合同的最终价格，除《采购需求》中另有说明外，投标报价应当是投标人为提供本项目所要求的全部服务所发生的一切成本、税费和利润，包括人工（含工资、社会统筹保险金、加班工资、工作餐、相关福利、关于人员聘用的费用等）、设备、国家规定检测、外发包、材料（含辅材）、管理、税费及利润等。

18.2 报价依据：

- （1）本招标文件所要求的服务内容、服务期限、工作范围和要求；
- （2）其他投标人认为应考虑的因素。

18.3 投标人提供的服务应当符合国家和上海市有关法律、法规和标准规范，满足合同约定的服务内容和质量等要求。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。

18.4 除《采购需求》中说明并允许外，投标的每一种单项服务的报价以及采购项目的投标总价均只

允许有一个报价，投标文件中包含任何有选择的报价，招标人对于其投标均将予以拒绝。

18.5 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。

18.6 投标人应按照招标文件第六章提供的格式完整地填写各类报价表。

18.7 投标应以人民币报价。

19. 资格条件响应表及实质性要求响应表

19.1 投标人应当按照招标文件所提供格式，逐项填写并提交《资格条件响应表》以及《实质性要求响应表》，以证明其投标符合招标文件规定的所有合格投标人资格条件及实质性要求。

19.2 投标文件中未提供《资格条件响应表》或《实质性要求响应表》的，为无效投标。

20. 投标保证金

20.1 投标人应在招标文件规定的时间内递交投标保证金。

20.2 本次投标保证金额：详见前附表

20.3 投标保证金用于保护本次招标免受因投标人的行为而引起的风险。

20.4 投标保证金应以转账、汇款、支票或采购代理机构同意接受的其他方式在投标文件提交截止日期前递交。

20.5 投标人不得使用个人账户或非投标人单位账户或现金方式递交的投标保证金。

20.6 保证金有效期应与投标有效期一致。

20.7 投标人必须在网上投标系统中录入缴纳保证金信息，并把必填项维护完成后，点击“提交”，由招标代理机构根据投标人录入信息对保证金到账情况进行最终确认，保证金到账后招标代理机构在网上投标系统进行确认后生效。

20.8 自中标通知书发出之日起5个工作日内，采购代理机构向未中标的投标人退还其投标保证金。

20.9 中标人的投标保证金，在合同签订之日起5个工作日内予以退还。

20.10 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，自收到投标人书面撤回通知之日起5个工作日内，退还已收取的投标保证金，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

20.11 发生以下情况投标保证金将被没收：

20.11.1 开标后投标人在投标有效期内撤回投标；

20.11.2 中标人未能按招标文件规定签订合同。

21. 投标文件的编制和签署

21.1 投标人应按照招标文件和采购云平台要求的格式填写相关内容。

21.2 投标文件中凡招标文件要求签署、盖章之处，均应显示投标人的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署字样及投标人的公章。投标人名称及公章应显示全称。如果是由法定代表人授权代表签署投标文件，则应当按招标文件提供的格式出具《授权委托书》如投标人自拟授权书格式，则其授权书内容应当实质性符合招标文件提供的《授权委托书》格式之内容）并将其附在投标文件中。投标文件若有修改错漏之处，须在修改错漏之处同样显示出投标人公章或者由法定代表人或法定代表人授权代表签署字样。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。

四、投标文件的递交

22. 投标文件的递交

22.1 投标人应按照招标文件规定，参考第六章格式附件，在采购云平台中按照要求填写和上传所有投标内容。投标的有关事项应根据采购云平台规定的要求办理。

22.2 投标文件中含有公章，防伪标志和彩色底纹类文件（如《投标书》、营业执照、身份证、认证证书等）应清晰显示。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，否则投标人须接受可能对其不利的评标结果，并且招标人将对投标人进行调查，发现有弄虚作假或欺诈行为的按有关规定进行处理。

22.3 投标人应充分考虑到网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险。对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标人投标内容缺漏、不一致或投标失败的，招标人不承担任何责任。

23. 投标截止时间

23.1 投标人必须在《投标邀请》规定的网上投标截止时间前将投标文件在采购云平台中上传并正式投标。

23.2 在招标人按《投标人须知》规定酌情延长投标截止期的情况下，招标人和投标人受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。

23.3 在投标截止时间后上传的任何投标文件，招标人均将拒绝接收。

24. 投标文件的修改和撤回

在投标截止时间之前，投标人可以对在采购云平台已提交的投标文件进行修改和撤回。有关事项应根据采购云平台规定的要求办理。

五、开标

25. 开标

25.1 招标人将按《投标邀请》或《延期公告》（如果有的话）中规定的时间在采购云平台上组织公开开标。

25.2 开标程序在采购云平台进行，所有上传投标文件的供应商应登录采购云平台参加开标。开标主要流程为签到、解密、唱标和签名，每一步骤均应按照采购云平台的规定进行操作。

25.3 投标截止，采购云平台显示开标后，投标人进行签到操作，投标人签到完成后，由招标人解除采购云平台对投标文件的加密。投标人应在规定时间内使用数字证书对其投标文件解密。签到和解密的操作时长分别为半小时，投标人应在规定时间内完成上述签到或解密操作。

如采购云平台开标程序有变化的，以最新的操作程序为准。

25.4 投标文件解密后，电子采购平台根据各投标人填写的《开标一览表》的内容自动汇总生成《开标记录表》。

投标人应及时使用数字证书对《开标记录表》内容进行签名确认，投标人因自身原因未作出确认的视为其确认《开标记录表》内容。

六、评标

26. 评标委员会

26.1 招标人将依法组建评标委员会，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。

26.2 评标委员会负责对投标文件进行评审和比较，并向招标人推荐中标候选人。

27. 投标文件的资格审查及符合性审查

27.1 开标后，招标人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》、《资格条件响应表》，对投标人进行资格审查。确定符合资格的投标人不少于3家的，将组织评标委员会进行评标。

27.2 在详细评标之前，评标委员会要对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。评标委员会只根据投标文件本身的内容来判定投标文件的响应性，而不寻求外部的证据。

27.3 符合性审查未通过的投标文件不参加进一步的评审，投标人不得通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质上响应的投标。

27.4 开标后招标人拒绝投标人主动提交的任何澄清与补正。

27.5 招标人可以接受投标文件中不构成实质性偏差的小的不正规、不一致或不规范的内容。

28. 投标文件内容不一致的修正

28.1 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

- (1) 《开标记录表》报价与投标文件中报价不一致的，以《开标记录表》为准；
- (2) 大写金额和小写金额不一致的，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《开标记录表》的总价为准，并修改单价；
- (4) 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，按照上述规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

28.2 除《投标人须知》第 29 条规定的澄清、说明或者补正情形之外，《开标记录表》内容与投标文件中相应内容不一致的，以《开标记录表》为准。

29. 投标文件的澄清、说明或者补正

29.1 对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

29.2 投标人的澄清、说明或者补正应当按照招标人通知的时间和方式以书面形式提交给招标人，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。

29.3 投标人的澄清、说明或者补正文件是其投标文件的组成部分。

29.4 投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变其投标文件的实质性内容。

30. 投标文件的评价与比较

30.1 评标委员会只对被确定为实质上响应招标文件要求的投标文件进行评价和比较。

30.2 评标委员会根据《评标办法》中规定的方法进行评标，并向招标人提交书面评标报告和推荐中标候选人。

31. 评标的有关要求

31.1 评标委员会应当公平、公正、客观，不带任何倾向性，评标委员会成员及参与评标的有关工作人员不得私下与投标人接触。

31.2 评标过程严格保密。凡是属于审查、澄清、评价和比较有关的资料以及授标建议等，所有知情人均不得向投标人或其他无关的人员透露。

31.3 任何单位和个人都不得干扰、影响评标活动的正常进行。投标人在评标过程中所进行的试图影响评标结果的一切不符合法律或招标规定的活动，都可能导致其投标被拒绝。

31.4 招标人和评标委员会均无义务向投标人做出有关评标的任何解释。

七、定标

32. 确认中标人

除了《投标人须知》第 35 条规定的招标失败情况之外，采购人将根据评标委员会推荐的中标候选人及排序情况，依法确认本采购项目的中标人。

33. 中标公告及中标和未中标通知

33.1 采购人确认中标人后，采购代理机构将在两个工作日内通过“上海政府采购网”发布中标公告，公告期限为一个工作日。

33.2 中标公告发布同时，招标人将向中标人发出《中标通知书》通知中标，向其他未中标人发出《中标结果通知书》。《中标通知书》对招标人和投标人均具有法律约束力。

34. 投标文件的处理

所有在开标会上被接受的投标文件都将作为档案保存，不论中标与否，招标人均不退回投标文件。

35. 招标失败

在投标截止后，参加投标的投标人不足三家；在资格审查时，发现符合资格条件的投标人不足三家的；或者在评标时，发现对招标文件做出实质性响应的投标人不足三家，评标委员会确定为招标失败的，招标人将通过“上海政府采购网”发布招标失败公告。

八、授予合同

36. 合同授予

除了中标人无法履行合同义务之外，招标人将把合同授予根据《投标人须知》第 32 条规定所确定的中标人。

37. 签订合同

中标人与采购人应当在《中标通知书》发出之日起 30 日内签订政府采购合同。

九、其他

采购云平台有关操作方法可以参考采购云平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）中的“操作须知”专栏。

第三部分

采购需求

第三部分 采购需求

一、项目概述

项目背景：上海教育城域网是中国教育和科研计算机网的重要组成部分，是教育部认定的省级教育信息化关键基础设施，是上海教育行业数字化转型的重要基础。随着上海市政府信息化职能整合，转由上海市大数据中心负责具体实施和日常管理工作。本项目主要为上海市教委提供上海教育城域网专网服务保障，并满足上海市大数据中心对网络进行管理所需的基本服务。包括以下三个方面：1、教育部网络对接保障服务；2、市教委教育云网基础服务；3、教育城域网网络测试诊断系统（运维）服务。

运维期限：自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日

运维地点：上海市

预算总金额：5,732,231.00 元

当年度预算金额：4,585,785.00 元

采购金额（最高限价）：5,732,231.00 元

组织形式：分散采购

采购方式：公开招标

面向企业类型：大中小微

是否接受联合体投标：否

二、服务范围

2.1 系统重要等级

本项目一般信息系统清单为：上海教育城域网网络测试诊断平台。

2.2 维护清单

各维护清单参考如下：

1、应用软件维护清单：

序号	模块名称	数量	单位
1	上海教育城域网网络测试诊断平台建设-城域网网络诊断	2.50	人月

2、硬件维护清单：

序号	名称	类别	品牌	型号	数量
1	主机	工控机	苏州盛科	V580	2

3、其他维护服务清单：

序号	运维内容	对应运维批复
1	网络接入服务	市教委教育云网基础服务
2	互联网带宽服务	

序号	运维内容	对应运维批复
3	基础应用服务	
4	教育云网安全服务	
5	服务一致性度量与智能评估	
6	CERNET 带宽及保障服务	教育部网络对接服务保障
7	应用支撑服务	
8	专属云资源服务	国家教育专网配套服务

三、软件系统运维需求

按各系统建设所要求的技术指标开展应用系统运维，确保达到其运行应达到的功能和性能指标。如有实际运行指标下降的情况，应积极开展整改工作，直至达标。需使用市大数据中心提供的运维管理平台或运维工具，并记录运维相关过程性材料，包括但不限于巡检工单，服务工单等。

3.1 日常维护业务需求

3.1.1 常规巡检工作需求

对平台服务器、数据库、应用系统可用性及主要功能开展每工作日巡检，每周出具巡检报告。包括但不限于确认应用系统访问域名解析情况是否正常，确认应用系统运行及各项功能实现是否正常，确认服务器运行状态是否正常，检测记录各台服务器 CPU 利用率、内存使用容量、硬盘空间容量、安全配置等关键运行技术指标等。及时处置巡检过程中发现的问题，并提交处理报告。汇总形成《应用（服务器）日常巡检记录表》、《巡检异常处置单》等记录文档。遇到应急突发事件时能按照应急流程制度处理相关问题。

3.1.2 缺陷修复工作需求

服务期间当发现软件缺陷，如功能存在障碍或系统不能正常运行时，需在 30 分钟内进行响应，并及时安排技术人员对软件缺陷进行修复。记录缺陷修复情况，填写问题描述、修复情况、修复时间等信息，并汇总成册，形成《故障缺陷修复情况记录表》。

3.1.3 系统备份及恢复需求

为上述各应用系统建立完善的备份和恢复制度，制定合理的备份方案和备份周期，并按周做好平台的系统数据备份工作。备份内容主要包括结构化（如数据库）、非结构化数据（如资源文件）及其他重要文件（如日志、配置文件等）。确保备份数据的有效性且能被正常地还原使用。记录数据备份情况，填写与备份数据对应的备份文件名称、存储位置、备份时间等信息，并汇总成册，形成《数据备份情况巡检记录表》。

在运维维护服务期间根据招标人应急服务需求开展不少于 1 次数据恢复演练，确保如果数据出现异常、误删除等情况时能够及时恢复数据，保障备份数据的有效性、可用性。

3.1.4 重要时期保障需求

针对节假日和重要活动（包括但不限于春节、两会、劳动节、国庆节、进博会），编制重要时

期保障方案并提供保障服务，确保应急响应方案能够得到有效落实，应急响应服务机制能够得到正常执行。提交《重要时期保障工作记录表》。

3.1.5 远程技术支持服务需求

服务提供方提供专业技术运维支持热线电话和值班客服经理手机支持服务，7×24 小时的邮件服务和远程在线技术支持（即时通信、视频会议等方式），全面确保用户的要求得到及时响应和迅捷处理。记录技术支持服务情况，填写问题描述、提出日期、处理描述、处理日期、处理结果等信息，并汇总成册，形成《技术支持服务情况记录表》。

3.1.6 现场技术支持服务需求

服务提供方须配置不少于 2 名专职服务工程师，提供工作日 5×8 小时的现场值守服务，并建立健全的运维管理体系，包括但不限于：《项目维护值班制度》、《系统维护应急流程制度》、《日常例行工作制度》及《系统应急预案》等配套管理制度。在特殊时期，须根据招标方要求执行相应的值班保障安排。遇应急突发事件时，必须严格依据既定的应急流程制度及时、有效地处置相关问题。

专职服务人员要求：

- 需具备丰富的网络技术能力、自动化运维开发、Linux 维护和 Python 编程的经验；
- 对“上海教育城域网网络测试诊断平台”提供服务支持，需具备丰富的服务器、网络和主流数据库软件维护经验。

在接到用户问题反馈后，专业服务人员在 30 分钟内响应，对无法快速解决的问题，承诺根据用户需求在 2 小时内到达用户现场负责解决。一般情况下专业技术人员应采取各类合理措施，能够保证问题在 24 小时内得到有效解决。记录技术支持服务情况，填写问题描述、提出日期、处理描述、处理日期、处理结果等信息，并汇总成册，形成《技术支持服务情况记录表》。

3.2 数据库维护需求

服务提供方需有《数据库例行巡检流程》、《数据库维护方案》、《数据库故障处理实施方案》等相关保障制度。能提供以下基本的维护内容项目：

- （1）对数据库备份情况进行每日巡检，在巡检完成后记录下巡检信息，并每周出具《数据库日常巡检记录表》。
- （2）提供完备的业务数据备份服务，每季度进行数据库冷备。
- （3）能对与关键应用相关的数据库服务器进行性能优化（每季度不少于一次）以及系统优化工作，并形成《数据库性能检查报告》、《数据库优化报告》。
- （4）当数据库发生故障时按照《应急维护方案》服务提供方相关技术支持人员能够迅速赶到现场处理问题，处理完成后提交《技术支持服务情况记录表》。

3.3 信息化资产维护需求

服务提供方按需依托上海市大数据中心—一体化运营平台对教育城域网网络测试诊断系统进行常态化的信息化资产梳理工作。包括但不限于：将系统与在用的服务器等资源进行关联；纠正更新

系统基本信息；梳理系统涉及的数据类型及数据量；更新系统应急演练、等保备案情况等信息。

四、硬件设备运维需求

4.1 总体服务原则

及时响应原则，做到及时响应，保障设备的正常运行，制订有效的故障排除预案。合理安排维护人员组织结构，确保在故障发生时，有足够的技术人员供调用。对可以预见的关键的设备事先作好充足的备份。需使用市大数据中心提供的运维管理平台或运维工具，并记录运维相关过程性材料，包括但不限于巡检工单，服务工单等。

4.2 日常维护需求

（1）远程技术支持

提供 7×24 小时服务热线和技术支持服务，包括服务请求受理、故障抢修、硬件维护和技术支持等。

在接到故障申报后，服务人员在 15 分钟内响应，依据故障情况可进行远程故障分析与处理，按 11.2 应急响应要求进行响应，及时完成问题分析、故障诊断以及定位，提供解决问题的方案并完成实施。记录技术支持服务情况，填写问题描述、提出日期、处理描述、处理日期、处理结果等信息，并汇总成册，形成《技术支持服务情况记录表》。

（2）预防性维护

每个月硬件进行预防性维护保养，一般故障的排除，清理工作、现场设备的巡视，并依据设备特性及要求进行相应程度的处理。每季度对系统进行一次阶段性维护保养，对维护保养时发现的问题进行处理。及时处置监控或巡视过程中发现的问题，并提交处理报告。汇总形成《巡检记录表》等过程性文档。

（3）故障修复

所有设备保修服务方式一般现场维修为主，重大故障：备用设备替代到位后经采购人同意方可离场维修，对设备日常性的问题，自接到采购人电话或其他方式通知后 2 小时内响应到位。故障修复后及时提交处理报告，汇总形成《技术支持服务情况记录表》等过程性文档。

（4）重大活动现场保障

若有重大活动时，应当提供活动前一天的设备巡查，活动当天驻场技术支持，并保证当天活动能够可靠稳定地进行。重大活动时期安全保障，服务提供方应按要求提供重大活动时期安全保障支撑服务，包括落实监测、值守、响应等情况，并提交《重要时期保障工作记录表》。

（5）技术交流与培训

如遇采购人操作和管理人员有变动时，双方可约定按季度或半年，为采购人操作和管理人员进行周期性系统培训，并提交培训记录。

（6）固定的服务小组

应有专门技术服务小组（含维护小组和技术支持专家小组），合理分工，严格管理，确保完成

任务。

其中，设备运维维护小组应经过专门培训的技术支持工程师组成，他们将在规定服务时间内，响应用户的服务请求，记录工作日志、监控系统运行情况，诊断问题，即时处理故障，并负责联系技术支持专家。技术支持专家小组是由在各项领域有丰富知识和经验的技术专家组成的，将负责指定项具体实施计划、问题处理流程、对现场技术支持小组或用户的支持和指导，并在发生严重问题时当天赶到现场进行处理。

4.3 其他要求

- (1) 所有维修更换下的零部件归采购人所有。
- (2) 中标人在运维期限内，按需提供两台笔记本设备，作为运维项目现场服务使用，运维期结束后设备归还中标人。
- (3) 现场服务响应时间：15 分钟。
- (4) 现场支持服务：工程师到达现场后需提供连续不间断的服务，直至问题解决。
- (5) 对系统每年进行 1 次设备定期维修保养服务，并提供维护保养服务报告。
- (6) 有义务对第三方产品提供力所能及的技术服务和配合调试工作。
- (7) 每次维护服务结束，提供书面的技术服务报告。
- (8) 每季度就系统整体性能状况向采购人作技术交底和优化指导。
- (9) 根据用户的要求，在重要会议期间需提前指派工程师到现场做好设备运行的保障服务工作，确保会议的顺利进行。
- (10) 保障服务响应时间：24 小时不间断。
- (11) 须提供应急服务预案，以及相应的故障升级服务制度。对于用户提出的临时服务要求，须积极主动配合，不得推诿。
- (12) 每次维护服务结束，提供的书面技术服务报告需详细列明本次维护内容、具体维护日期、维护的设备名称、提交与采购人确认，做到有案可查。
- (13) 每次维护服务结束进行原因分析。如因操作人员操作使用不当，而造成的维修必须指出正确操作方法，直到能熟练正确操作。
- (14) 提供系统软件修改完善服务，如有大的功能需求改动，另外协商。

五、其他服务需求

5.1 总体服务要求

指定有效的服务方案，合理配置服务所需的软硬件设施和服务团队组织架构，做到及时响应，保障相关服务的正常提供。需使用市大数据中心提供的运维管理平台或运维工具，并记录运维相关过程性材料，包括但不限于巡检工单，服务工单等。

对所提供服务应配置必要的计算、存储和安全软硬件设施设备，按需提供 IDC 机柜服务，并根据要求部署到指定的教育城域网范围内。总体服务要求还包括：实施 7×24 网络与异常流量监控；

服务等级指标为年可用性 $\geq 99.95\%$ 、单向时延 $\leq 10\text{ms}$ 、抖动 $\leq 5\text{ms}$ 、丢包 $\leq 0.01\%$ ，重大故障首次响应 ≤ 15 分钟、平均修复时长 MTTR ≤ 2 小时；维护与变更应提前 3 个工作日通知，充分确保服务业务的连续性。

5.2 市教委教育云网基础服务需求

教育云网作为上海教育信息化的重要基础设施，为教育用户和业务系统提供 7×24 稳定可靠的承载环境与服务能力。本服务围绕网络接入服务、互联网带宽服务、基础应用服务、网络安全服务以及服务一致性度量与智能评估等内容，满足主管单位在教育云网方面的组织、协调与质量提升等管理活动需求，保障各类教育政务系统和活动的连续性与使用体验。

5.2.1 网络接入服务

5.2.1.1 教育城域网接入

为以下接入点提供教育城域网带宽服务，实施主备接入的高可靠性网络方案，确保教育城域网业务主管单位与技术主管单位的专网业务高可用，并满足网络管理 IDC 的专网接入需求。

序号	接入点名称	接入带宽	备注
1	上海市教育委员会（大沽路）	不少于 1Gbps	须接入所有网络平面
2	上海市大数据中心（威海路）		
3	教育城域网管理 IDC	10G	

服务要求包括：主链路采用光纤接入，备链路采用 SD-WAN 接入至不同的教育城域网主干节点，形成物理与逻辑路径分离，消除单点并实现快速切换；提供合规接入设备等配套软硬件，接口规格为 GE/10GE，带宽档位 1G/10G 及以上，可按实际需求提供；路由与地址采用双栈 IPv4/IPv6，结合策略路由与 QoS 保障关键业务优先与稳定；安全与隔离遵循 ACL 最小授权原则，开通后提交拓扑图、端口台账与验收报告。

5.2.1.2 MPLS 虚拟专网需求

基于教育城域网接入服务，采用 MPLS L2/L3VPN 等技术为市-区-校三级教育政务业务和专网监管数据通道构建高速、稳定、可管可控的虚拟专网实例，可定制化实现教育城域网范围内不同地理位置间的高速互联与无缝连接。专网支持按业务域进行 VRF 隔离（如政务管理、教学科研、视频监控等），保障关键业务优先与连续运行，满足不同规模与时段的业务需求。

服务要求包括：专网整体方案设计与端到端开通配置；站点接入与扩容；业务域划分与访问策略制定；地址规划与命名规范；重点时段与重点业务保障；使用指导和服务监控，既有系统对接与服务数据提供等。

5.2.1.3 政务外网接入需求

根据《上海市电子政务外网管理办法》的合规性要求，提供教育城域网与市电子政务外网的互联保障服务，包括：

- （1）互联应配置双路由光纤专线直连到教育城域网指定的主干节点，负责相关的专线施工、

设备提供、安装调试、地址规划和安全监测等工作。

(2) 互联点应配置安全防护和网络地址转换 (NAT) 功能, 主备切换应确保切换时间 ≤ 10 分钟, 以确保两网互联的高可用。

(3) 基于教育城域网提供电子政务外网专用的 MPLS 虚拟专网, 按需实施路由配置和专网拓展, 以满足教育政务应用系统对两网互联的需求。

(4) 提供日常技术支持, 包括但不限于开通配置、业务保障和故障排查。

5.2.2 互联网带宽服务

(1) 统一接入到教育城域网的云网融合互联节点 (国定路 323 号)。

(2) 提供不小于 3Gbps 的独享互联网带宽用于业务系统发布, 上下行带宽对称, 包含免费国际带宽, 不按流量计费。包括不少于 12 个 C 的公有 IPv4 地址, /56 个 IPv6 地址, 确保 edu.sh.cn 域下的所有域名和相对应的 IP 地址不发生变化并稳定运行。

(3) 方案设计应用具体、明确的拓扑图形式介绍骨干网络, 并指明本次实际接入的骨干网络点位置, 标明带宽以及为本项目接入的骨干数据节点路由设备的包交换能力、设备型号等情况。

(4) 提供足够的安全防范设施, 在任何情况下 (不可抗力除外) 始终保证用户链路带宽畅通, 链路平均丢包率不高于 0.1%, 带宽年可用率不低于 99.99%。

(5) 承诺并满足从用户的边界路由器 ping 投标方的上海、北京、广州国际出口路由器 (国内端点) 平均时延不应超过 30ms, 路由跳数应在 10 跳以内, 并提供测试报告。

(6) 提供 7*24 小时网络测速与网络监控服务手段, 对突发网络故障实时响应时间不高于 15 分钟, 并在故障修复后 3 个工作日内出具故障处理报告。

(7) 所提供的互联网线路有可靠的安全机制保证数据的保密性、完整性和完全性。当网络安全受到威胁时, 投标方需要参考故障处理的要求进行响应, 且提交网络安全服务报告。

5.2.3 基础应用服务

5.2.3.1 域名服务保障需求

提供稳定、安全、快速的教育城域网 IPv4/v6 域名 (SHEC.EDU.CN 和 EDU.SH.CN) 解析服务, 提供资源全域加速服务所需的域名递归解析服务, 配置 7×24 小时技术支持确保域名解析服务的正常运行。服务内容包括:

(1) 提供主备域名服务系统、配套的安全运行环境和管理服务, 实施日常服务监测、故障应急抢修、重保值守和日志数据检查。

(2) 做好日常系统重要数据备份、对系统、日志和相关流量进行安全监控, 及时就通告漏洞进行修复; 对业务系统域名解析情况进行监测, 并记录域名解析反馈信息, 包括查询总数, 成功数量, 失败数量, 查询频率, 平均时延等。

(3) 实时处理日常域名解析调整需求, 及时验证记录生效情况确保业务正常服务。

(4) 配合域名系统等保测评工作配合并协助采购人进行相关安全整改。

(5) 按照国家和本市对域名管理的相关要求，及时完成域名 ICP 备案工作。

5.2.3.2 资源全域加速服务

资源全域加速服务是市教委教育云网融合工程的重点内容，提供基于主流边缘计算技术，通过高速互联 SHIXP，使多家互联网热点资源引入教育城域网本地的服务，满足教育城域网用户在网内低延迟、高 QoE（用户体验质量）访问视频点播、直播视频、教育资源以及资源下载等需求，资源全域加速服务同时为各教育单位的本地资源提供对外服务加速。服务可有效减轻使用单位的互联网出口压力，大幅提升了人均带宽和用户上网体验。

本次采购的资源全域加速服务包括：

- (1) 为教育城域网主管单位提供域内加速服务，服务峰值不少于 2Gbps。
- (2) 按需为教育认证平台等系统提供的域外加速和安全防护服务。
- (3) 提供包括数据分析、应用服务支持的整体技术支持，定期对服务整体运行情况和用户单位使用情况进行分析并按月度提供《数据分析和优化建议报告》。
- (4) 提供 7*24 技术支持，包括但不限于服务相关 IPv4/v6 路由调整、本地域名解析转发配置等技术支持。
- (5) 为满足全域加速整体运行情况分析和不同用户单位使用情况分析，为每个加速单位和系统提供月度数据分析报告，并为全域加速整体服务提供优化建议。
- (6) 应针对 HTTP 和 DNS 两种流量调度方式，按照全域加速资源的变化及时提供优化服务并形成优化报告。

5.2.3.3 无线网络漫游技术需求

全球教育无线网络漫游联盟 eduroam 提供了一个全球的安全无线漫游服务，实现联盟成员内可免费使用无线网络。服务将基于教育城域网域名打造本区域教育科研无线漫游网络 eduroam(上海)，提供对接所需的用户认证及管理、服务监测和日志管理所需的软硬件环境和技术维护服务，完成与 eduroam 的 CN 国家节点和 EDU.CN 教育网节点的对接，满足现有域名覆盖的用户在本地及漫游场景下的安全网络访问需求。服务内容包括：

- (1) 遵循 eduroam 漫游服务架构及相关技术标准，提供服务日常监控、Radius 系统维护、故障处理等技术支持，确保区域用户跨机构漫游认证的顺畅。
- (2) 为教育城域网主管单位办公场所提供 eduroam 技术支持，及时排查和修复故障问题。
- (3) 提供高可用 Radius 认证服务，实现 802.1x 认证功能。基于上海教育认证平台（随申办+）建立账号管理体系，为用户提供自助账号开通和相关身份验证服务。
- (4) 实施安全限制来源（白名单）策略，增强网络安全性，防止非法设备或用户接入无线网络。
- (5) 提供日志服务用于存储认证相关日志，在出现安全事件或异常情况时能够快速定位问题根源并追溯用户行为。日志存放时间不少于半年。

(6) 提供高可用监控服务。按服务需要定制监控插件，实现对服务状态、网络等的实时监控，及时发现潜在问题并提供预警。

(7) 推进现有域名下的 eduroam 的使用覆盖，提供服务优化、软件更新、账号管理、接入咨询、方案设计、对接配置指导、认证问题排查和认证日志查询等日常技术支持。

5.2.4 教育云网安全服务

本项目安全服务目标范围包括市教委本部的网络接入服务和上海教育云范围内网络设备、系统主机、应用系统和数据库等基础设施。

5.2.4.1 安全日常监测服务

1. 服务内容：基于上海教育云现有态势感知系统及安全日志资源，开展协同分析，识别网络攻击、异常访问、数据泄露等安全威胁，形成季度安全威胁态势报告。

2. 技术要求：支持日志标准化解析、多源数据关联分析、威胁情报匹配，能精准定位威胁源头、影响范围及处置建议。

3. 服务频次：常态化，每日巡查，每月汇总巡查报告和处置情况

4. 交付物：每日对全网运行和安全状况进行巡查，对发现的异常行为进行记录，每月底汇总形成每月总结报告，每季度结束后 15 个工作日内提交《安全威胁态势分析报告》，包含威胁统计、趋势分析、风险评级及防控建议。

5.2.4.2 安全漏洞检测服务

1. 服务范围：覆盖上海教育云范围内的网络设备、安全设备、应用系统、数据库等信息资产。

2. 检测要求：采用自动化扫描 + 人工核查相结合的方式，依据 CVE、CNNVD 等漏洞库，检测高危、中危漏洞，季度全覆盖检测，无遗漏资产。

3. 服务频次：每季度 1 次，每次服务周期预估 10 个工作日。

4. 交付物：每季度结束后 10 个工作日内提交《安全漏洞检测报告》，明确漏洞位置、风险等级、影响范围及临时处置措施，漏洞整改完成后 5 个工作日内，进行回归测试并提交《安全漏洞复测报告》。

5.2.4.3 安全漏洞加固指导服务

1. 服务要求：针对漏洞检测、合规检查等工作中发现的安全漏洞，提供定制化整改解决方案，包括技术方案、配置规范、操作步骤。

2. 响应时效：高危漏洞接到通知后 48 小时内提供整改方案，中低危漏洞 72 小时内响应；全程跟踪整改进度，提供技术支持，确保漏洞闭环修复。

3. 服务频次：不少于每季度 1 次，预估全年 15 次，每次服务周期预估 5 个工作日

4. 交付物：《漏洞整改方案》《整改记录》（按漏洞批次提交）。

5.2.4.4 零信任安全服务

1. 服务内容：

依托具备零信任功能的安全设备，构建上海教育云零信任安全体系，覆盖远程办公、跨区域访问、应用系统登录等场景，实现身份认证、权限管控、持续验证的全流程安全防护，保障幼儿报名等核心业务的零信任访问合规性。

2. 技术要求：

1. 支持多因素身份认证（密码、令牌、生物识别等），身份认证准确率不低于 99.9%，认证响应时间不超过 3 秒；

2. 权限管控粒度支持到应用级、数据级，基于最小权限原则动态分配访问权限，权限调整实时生效；

3. 提供不少于 2000 的用户身份授权能力；

4. 支持持续信任评估，结合终端安全状态、行为风险、环境因素动态调整访问策略，异常行为拦截响应时间不超过 5 毫秒；

5. 兼容现有 SSL VPN 接入场景，保障远程运维、跨区域业务访问的安全性与流畅性。

3. 交付物：《零信任安全体系运行记录》（每季度 1 次）、《零信任权限优化方案》（每半年 1 次），包含接入统计、风险拦截记录、策略优化建议。

5.2.4.5 上网行为管理优化服务

1. 服务内容：基于上网行为管理设备的应用识别、URL 过滤、流量管控能力，优化上海教育云内用户上网行为管理策略，规范办公网、校校通的网络使用行为，防范违规访问、恶意 URL 跳转等风险，保障网络带宽合理分配。

2. 技术要求：

1. 应用识别库覆盖不少于 10000 种常见应用，识别准确率不低于 98%，支持新应用动态更新与识别；

2. URL 过滤库覆盖恶意、违规、色情等各类风险 URL 类别，过滤准确率不低于 99%，支持自定义 URL 黑白名单；

3. 具备流量管控与带宽分配能力，支持按用户、应用、时间段进行带宽限速与优先级分配，核心业务带宽保障率不低于 95%；

4. 服务频次：常态化，每日提供上网行为记录服务，每月分析并记录异常情况，每月形成月报，对突出问题进行分析；

5. 每半年开展 1 次上网行为审计与策略优化，识别违规行为趋势，调整管理策略。

3. 交付物：《每月上网行为报告》《半年度上网行为审计与策略优化报告》。

5.2.4.6 VPN 安全接入保障服务

1. 服务内容：依托 VPN 设备的远程接入、加密传输能力，保障上海教育云跨区域运维、校园远程访问、外部合作单位接入等场景的安全，优化 VPN 接入策略，强化身份认证与传输加密，防范接入劫持、数据窃听等风险。

2. 技术要求:

1. 支持 IPsec、SSL 等多种 VPN 接入协议，兼容不同终端（PC、移动设备）接入，最大并发接入用户数不低于 5000，接入响应时间不超过 3 秒；

2. 采用高强度加密算法（AES-256、RSA-2048 及以上）保障数据传输安全，加密延迟不超过 10 毫秒；

3. 提供不少于 500 用户的拨入授权能力；

4. 支持多因素身份认证（账号密码 + 动态令牌 / 短信验证），认证准确率不低于 99.9%，非法接入拦截率达 100%；

5. 实时监测 VPN 接入状态，异常接入（异地登录、多次认证失败）告警响应时间不超过 1 分钟，支持快速阻断违规接入。

6. 服务频次：常态化，每日提供账户配置、接入技术支持服务，每季度提供拨入账户安全审计服务，每半年提供 1 次 VPN 策略优化服务。

3. 交付物：《VPN 安全接入季度报告》（每季度 1 次）、《VPN 接入审计日志分析报告》（每季度 1 次）、《VPN 策略优化方案》（每半年 1 次）。

5.2.4.7 防篡改与 Web 应用深度防护服务

1. 服务内容：基于 Web 应用防火墙的 Web 攻击拦截、防篡改、敏感数据保护能力，强化上海教育云门户网站、报名系统、数据查询平台等 Web 应用的安全防护，防范 SQL 注入、XSS 跨站脚本、网页篡改、敏感数据泄露等风险。

2. 技术要求:

1. Web 攻击特征库覆盖不少于 5000 种常见 Web 攻击类型，拦截准确率不低于 99%，攻击识别延迟不超过 5 毫秒；

2. 防篡改功能支持 Web 页面、文件的完整性监测，篡改检测延迟不超过 1 分钟，支持自动恢复或告警通知，页面恢复时间不超过 5 分钟；

3. 敏感数据识别支持身份证号、手机号、学生信息、考试数据等教育行业核心敏感数据，识别准确率不低于 98%，泄露拦截响应时间不超过 3 毫秒；

4. 服务频次：每日巡查、监测 Web 应用防护情况，对恶意攻击等异常事件及时处置并记录处置结果；

5. 每季度开展 1 次 Web 应用渗透测试与防护策略优化，验证防护效果。

3. 交付物：《Web 应用安全防护策略优化报告》（每季度 1 次）、《WAF 特征库升级记录》（按更新频次提交）、《Web 应用渗透测试报告》（每季度 1 次）。

5.2.4.8 特权账户授权与审计强化服务

1. 服务内容：基于堡垒机的授权管理、操作审计、会话监控能力，强化上海教育云运维操作安全，规范服务器、网络设备、数据库的运维访问流程，实现运维操作全程可追溯、可审计，防范未

授权操作、恶意运维等风险。

2. 技术要求:

1. 支持细粒度授权管理,可按用户、设备、操作命令进行权限分配,权限生效时间误差不超过 1 分钟;

2. 服务能力:支持不少于 500 资产接入管理能力;

3. 运维操作日志全程记录,包含操作人、操作时间、操作命令、操作结果等信息,日志留存时间不低于 180 天,日志检索响应时间不超过 30 秒;

4. 支持会话实时监控与阻断,异常操作(如高危命令执行、批量数据导出)识别响应时间不超过 10 秒,可远程终止违规会话;

5. 服务频次:每日提供特权账号管理技术支持服务,负责审批、分配、回收特权账号及对应的权限,每季度开展 1 次运维权限审计与日志分析,清理冗余权限,识别运维风险行为。

3. 交付物:《特权账号运维管理审计季度报告》(每季度 1 次)、《运维权限清理记录》(每季度 1 次)、《高危操作处置报告》(按事件提交)。

5.2.4.9 重大活动期间安全保障服务

1. 服务要求:针对国家重大活动、国家教育考试、重大教育会议等活动(具体以招标方通知为准),提供 7×24 小时安全保障。

2. 核心内容:

1. 提前 7 个工作日提交保障方案,明确团队分工(含现场值守人员、远程支持人员)、应急响应流程、紧急联系方式。

2. 活动期间实时监测网络状态,快速处置安全事件,无重大安全事故发生。

3. 服务频次:按需提供,全年不少于 5 次;

3. 交付物:《重大活动安全保障方案》《保障工作总结报告》(活动结束后 3 个工作日内提交)。

5.2.4.10 应急响应支持服务

1. 预案编制:提供分场景应急响应预案(含网络攻击、数据泄露、系统瘫痪等至少 8 类场景),明确响应流程、责任分工、处置措施(含应急响应组织架构及各角色职责)。

2. 响应支持标准:

提供 7X24 小时应急响应支持;

接到应急事件通知后,1 小时内启动响应,远程或现场协助处置,降低事件影响。

服务频次:全年提供不少于 3 次服务。

3. 交付物:《应急响应预案汇编》《应急事件处置报告》(按事件提交)。

5.2.4.11 应急演练服务

1. 服务要求:每年组织 1 次实战化应急演练,场景从应急响应预案中随机抽取,覆盖关键业务系统。

2. 实施流程：提前 1 个月制定演练方案，明确目标、场景、步骤、评估标准；演练后开展复盘分析，提出预案优化建议。

3. 服务频次：每年 1 次。

4. 交付物：《应急演练方案》《演练记录》《应急演练效果评估报告》。

5.2.4.12 安全合规托底服务

1. 合规依据：网络安全等级保护 2.0 标准（GB/T 22239）、商用密码应用安全评估相关规范及教育行业合规要求。

2. 服务内容：

1. 配合招标方开展等保测评、商密应用安全评估，提供合规咨询。

2. 推进安全漏洞整改及安全配置优化，确保满足合规评估要求。

3. 服务频次：按需，根据本项目范围内的合规评估的情况开展。

4. 交付物：《合规整改工作计划》《安全配置优化报告》《合规评估实施工作总结》。

5.2.5 服务一致性度量与智能评估

服务通过构建安全可控的运行数据协同与智能化支撑能力，统一对教育城域网侧的运维、建设、安全与服务运营等环节相关软硬件和系统进行标准化数据获取与治理，建立统一数据模型与指标体系，借助 AI 完成异常识别、根因辅助与趋势预测，提供可视化驾驶舱与方法化评估结论，并形成分级响应与服务连续性保护机制；以质量、连续性与一致性为核心，实现常态化度量、持续优化与智能评估，定期输出服务报告、整改与优化建议清单等，以支撑主管单位对教育城域网发展方向与效果的技术性把握与决策。

工作范围覆盖数据接入与治理、智能分析与展示，配套开展分级响应与连续性保护、指标体系与评估、制度与技术规范，以及试点到全网的分阶段实施，确保从源头数据获取到结果应用的端端闭环落地。具体要求包括：

1、数据采集与归属以服务方式提供“稳定获取—合规治理—标准输出”的数据能力，统一出具数据字典与口径说明，并以可关联标识交付。

(1) 源头数据要求：数据域覆盖教育城域网运行状态数据（链路/节点可用性、时延/抖动/丢包、带宽与利用率、拥塞时长、故障事件时间线含开始/结束/影响范围）、流量数据（提供流量数据预处理所需的软硬件服务，输出字段含时间戳、进/出接口、五元组、字节数/包数、应用标识如 L7 分类或端口、采样比）、日志与告警摘要（Syslog/事件流，含级别、来源、规则命中、时间戳、处置结果）、资产与配置（CMDB/拓扑、设备型号与版本、配置变更记录、维护窗口）、工单与变更（类别、创建/响应/解决时长、责任人、根因与处置）、安全事件与态势摘要（威胁类型、影响资产、处置动作、封禁/解除时间）、运营成本要素与服务目录（资源项名称、数量/容量、计价方式、单价/周期、SLA 等级、覆盖范围、计算口径），以及重点应用运行指标（如资源全域加速的命中率、回源率、时延改善、覆盖清单、关联链路质量）。

(2) 接口与粒度：统一采用 RESTful API (JSON/HTTPS)，事件支持 Webhooks，大流量数据提供 Kafka/AMQP 流式对接；分层分级设置流量采样策略；性能 KPI 与告警实时/近实时（单条延迟 ≤ 60 秒），汇总流量与日志每 5 分钟出数；全域 NTP 对齐，时间漂移 ≤ 100 毫秒。

(3) 安全合规与 SLA：数据服务可用性 $\geq 99\%$ ，数据完整性与时序一致性 $\geq 98\%$ ，重复/缺失记录占比 $\leq 1\%$ 且 24 小时内纠正（重大报表口径不得受影响），查询 P95 ≤ 5 秒；数据归属明确且遵循最小必要采集，IP 地址等敏感字段脱敏或哈希，用户身份类数据不采集（仅关联用户单位）；数据本地合规存储并加密，细粒度 RBAC 与访问审计全覆盖；接口清单与数据字典版本化管理，变更应提前 15 天通知并提供备用获取方案。

(4) 服务产出与实施：交付数据服务目录、数据字典与编码表、计算口径与方法、API 对接手册与版本说明，提供接入凭证、示例数据、标准化数据集与质量看板；按需提供重大事件数据支撑材料；发生异常按约定时限解释与修复并给出补偿/纠正措施，必要时按需求扩展数据域或粒度以支撑一致性度量与智能评估。

2、数据协同与智能化分析涵盖可信统一的数据底座、智能分析与规则引擎，以及可视化与报表体系，确保跨系统数据协同、口径一致、结果可验证与持续优化。

(1) 数据治理：统一数据模型与字典、元数据跟踪、质量校验（完整性、时序一致性、异常值检测）；数据缺口自动告警与补偿策略。确保多源数据跨域可关联、口径统一、时效可控、结果可追溯，并产出质量报告等。

(2) 智能分析与规则引擎：异常检测支持拥塞、抖动突增、误告/漏告识别；根因辅助定位；多源关联（拓扑、变更、告警、流量），生成处置建议与影响面评估；指标问答与解释：基于托管 LLM 对指标与事件提供语义查询与可解释说明；AI 分析数据与智能评估：在多源数据基础上，形成面向智能诊断与一致性评估的衍生数据，输出结论须可追溯并纳入月度改进闭环，持续沉淀方法库、评估结果与改进清单。

(3) 可视化与报表：运行驾驶舱（分层地图与拓扑视图、KPI 与趋势、事件时间线与影响范围）；角色化视图（运维、建设、安全、运营与服务目录视图差异化呈现）；报表输出（月度/季度运行质量与成本构成、重点应用效果评估、改进计划与完成进度）；AI 大屏与智能可视化控制：支持以自然语言驱动大屏的筛选、切换与下钻（按角色/区域/服务等级/事件等维度），联动展示 KPI 趋势、事件时间线、影响范围、工单与变更，并提供可解释的导航与搜索能力，确保展示口径与指标体系一致。

3、其他服务要求

(1) 选用高性能 GPU 服务器，作为本服务的算力底座，服务器部署在符合规范的同城双入口机房，教育城域网光缆直连且物理路径相互分离。网络上联带宽不低于 10Gbps，业务与管理网络严格隔离，系统时间同步精准。性能指标要求如下：支持大模型语义问答并发用户数不低于 20 人，会话上下文长度不低于 8k，95%的推理请求响应时间在 5 秒以内；95%的嵌入生成

请求处理时间不超过 1 秒/条（向量维度 ≥ 512 ），向量检索 QPS 不低于 100，平均响应延迟不超过 200 毫秒；AI 服务可用性不低于 99.9%，并具备流量高峰时的自动排队、小模型降级、弹性扩容与回退能力。

(2) 提供 DeepSeek、Qwen 等最新主流开源大模型的部署服务，并配套便捷的 Web 问答界面与标准 API 接口；持续提供模型更新部署更新和性能优化技术支持，重点包括算力资源调度、模型推理加速、提示词与回答生成分离等关键环节。需支持 DeepSeek-V3.2、Qwen3-30B-A3B 等主流模型的推理以及小参数模型的微调，覆盖异常检测与辅助定位、指标语义解释、服务成效评估、安全事件摘要与处置建议、服务目录度量分析等重点应用场景，以自然语言驱动可视化筛选、切换、下钻和联动。

(3) 提供相关制度文档、数据字典与接口规范；提供服务配套软硬件并上线 AI 大屏；按月提交服务一致性度量与智能评估报告。

5.3 教育部网络对接服务保障

5.3.1 CERNET 带宽及保障服务

目前教育城域网与主流运营商、中国教育和科研计算机网 CERNET、上海互联网交换中心等均有高速互联，本次服务需提供充足的 CERNET 互联网出口带宽，以满足市教委参与教育部视频会议保障和业务服务联网需要。服务要求包括：

(1) 各提供不小于 200Mbps 的 IPv4 和 IPv6 中国教育和科研计算机网（CERNET）独享网络带宽接入因特网，提供免费国际带宽配额，不按流量计费，接入地址位于教育城域网交大徐汇节点。

(2) 提供 40 个 C 类公有 IPv4 地址（“202.120.192.0/21”、“202.121.0.0/20”、“219.228.0.0/20”）和 2001:DA8:8009::/48 的 IPv6 地址，确保教育部视频会议专用 IP 地址段 58.195.83.176/28 的高可用，并保障教育部视频会议期间的网络安全、快速、稳定运行。

(3) 满足从用户机房核心路由器端 ping 服务提供方主 DNS 服务器延时小于 30ms 且丢包率小于 1%。

(4) 根据用户重点需求提供不少于三个月 3Gbps 的临时免费带宽扩容服务。

(5) 提供足够的安全防范设施，在任何情况下（不可抗力除外）始终保证用户链路带宽畅通，带宽年可用率不低于 99.99%。

(6) 在报价方案中用具体、明确的拓扑图形式介绍骨干网络，并指明本次实际接入的骨干网络点位置，标明带宽以及为本项目接入的骨干数据节点路由设备的包交换能力、设备型号等情况。

(7) 提供针对本项目网络安全问题的解决方案，所提供的互联网线路有可靠的安全机制保证数据的保密性、完整性和完全性。当网络安全受到威胁时，须按维护服务要求对突发网络故障和网络威胁事件进行及时响应，并在三天内提交网络安全服务报告。

(8) 服务提供方应提供明确的故障受理联系方式，提供 7*24 小时网络监控和故障受理技术支持并针对本项目建立故障处理流程以及网间通信应急方案等，负责处理、排除故障。故障申告响应

时限：15 分钟；故障排除时限：30 分钟。三天内提供故障报告。

（9）非不可抗力不允许出现断网事件，如需进行有可能对应用产生影响的网络调整，需提前三天书面通知用户。

维护服务要求：

（1）应提供明确的故障受理联系方式，并提供 7*24 小时的故障受理技术支持；维护人员应在 30 分钟内到达故障现场，2 小时内完成业务恢复，并在 3 个工作日内出具故障处理报告。

（2）不允许出现断网事件，若有可能对应用产生影响的网络调整，需提前三天书面通知用户。

（3）每半年对出口链路进行不少于 1 次的全面测试，包括但不限于 DNS、国内外主流站点等，并提供测试数据和结论。

（4）完成教育城域网所属的 AS 号码（AS56004）、IPv4 地址（103.31.48.0/22、43.248.228.0/22）、IPv6 地址（2405:d900::/32）在互联网上的 BGP 发布。

5.3.2 应用支撑服务

5.3.2.1 AS 号和 IP 地址服务

教育城域网目前具有 CNNIC 的公网 IPv4 地址（103.31.48.0-51.255, 43.248.228.0-231.255）、IPv6 地址（2405:d900::/32）和公有 AS 号（AS56004），按年续费并提供相关配置、部署等技术保障服务。

5.3.2.2 安全证书服务

结合市教委信息化系统业务工作情况及市大数据中心信息系统安全管理要求，根据需求实现通过基于 SSL 安全协议的加密链路进行数据通讯传输，加强网站及各系统安全高效运行保障，进一步提升网站及系统服务满意度和整体安全防护能级，支撑上海教育信息化的安全和可持续发展。服务内容包括：

（1）提供 SSL 证书：需在服务期内确保使用不中断，可免费无限次重签发，范围涵盖 shec.edu.cn、sh.edu.cn、edu.sh.cn 等域名及其子域名。

序号	证书名称	数量
1	商用标准型数字证书（DV SSL）	不少于 12 个月
2	商用通配符型数字证书（DV SSL）	不少于 48 个月

（2）提供数字证书管理服务。必要时需提供现场服务，确保网络服务在部署 SSL 证书后，可启用 https 协议，保证网络通讯的安全（防止数据在传输过程中被窃听、篡改和仿冒）和服务端身份的有效识别。具体服务包括证书监控、证书有效期管理和异常告警等。

5.3.3 专属云资源服务

服务提供方应提供上海教育专属云资源服务，可根据用户需求划定市教委及教育行业专属云服务区，提供独立的物理设备资源池，与公有云的物理设备资源不能混用，提供光纤高速接入教育城域网骨干网络通道，并做到物理独立，保障数据传输的保密性和完整性，大数据中心专属云资源量

不得少于 CPU 974 核、内存 2472GB、磁盘 160072GB，按月计费，并且可提供应急云资源保障和相关运维服务。

服务提供方为上海教育云业务提供云主机、网络、存储、安全等基础云资源管理，包括但不限于技术支持、故障处理与响应、通过项目管理方式对资源、变更、账号权限、问题需求等进行管理并定期输出服务报告。

具体要求如下：

1、技术要求

(1) 提供充足的主机资源, 可提供的资源总量不低于现有使用量, 可根据用户需求随时调整。

(2) 提供 EDR 终端安全软件服务, 每台云主机一套, 具备云主机侧安全预警和攻击阻断能力。

(3) 提供云主机备份服务和充足的至少备份空间。

(4) 提供应用性能监管服务, VPC 云主机流量均可镜像到指定的主机上, 并提供业务服务状态全局感知、异常定位、瓶颈发现等监管服务。

(5) 提供教育城域网到应急云资源的直连光缆, 包含主备冗余, 确保云服务的稳定性。

2、云运维服务

(1) 为上云业务提供云主机、网络、存储、安全等基础云资源管理, 包括但不限于技术支持、故障处理与响应、通过项目管理方式对资源、变更、账号权限、问题需求等进行管理并定期输出服务报告。

(2) 提供应急云资源日常技术支持, 包括对基础云产品的日常代维护, 如新建主机、实例配置、存储配置、网络配置、系统配置、主机备份和恢复等。

(3) 如目前云环境无法满足运行需求, 需提供云迁移服务, 包括迁移前的应用环境和需求调研、方案编写、策略设计、迁移实施及迁移前后的服务监控和总结等。

(4) 针对无法迁移上云的应用系统需提供足量的裸金属、机柜托管方案或服务。

六、服务质量考核要求

6.1 考核内容

- 1、合同要求的运维工作的整体完成情况（范围、进度、质量、风险等）；
- 2、运维团队组织架构、岗位设置和人员安排情况；
- 3、运维过程中对用户服务请求的处理和用户投诉情况；
- 4、运维过程中对应急事件的处置情况；
- 5、相关应用系统、硬件设备以及安全产品等的运维情况（监控、巡检、配置、调优等工作情况）；
- 6、相关应用系统、数据的安全情况；

7、应用系统需求变更和功能优化的完成情况；

8、项目验收及过程性文档的质量情况。

6.2 考核方式

由上海市大数据中心信息化服务第二分中心组织考核，结合项目负责人、用户方、监理方和项目管理小组的意见出具考核结果。

服务质量的考核结果将作为支付合同费用的依据之一。服务质量考核结果为优秀和良好的按合同金额 100%支付，服务质量考核结果为一般的按合同金额 97%为上限支付。

七、验收要求

运行维护工作期限终止时，服务提供方应当以书面形式向采购人提交运行维护服务总结报告。采购人在收到服务提供方提交的验收材料（服务周期内的运维记录、维护文档和运行维护服务总结报告等）后 30 个工作日内，对服务提供方工作进行验收。如属于服务提供方原因致使维护服务未能通过验收的，服务提供方应当在 15 个工作日内进行整改，并自行承担相关整改费用，再次接受采购人的验收，直至符合约定要求。采购人有权委托第三方机构进行验收，对此服务提供方应当配合。

八、服务组织和人员要求

选派在项目服务方面富有经验的团队人员负责项目的运行维护，项目团队应配置对应的人员，团队应至少配备 23 人，驻场至少 2 人，具体人员要求如下表所示：

角色	主要职责	人数	人员要求	驻场要求
项目经理	总体把握项目进度和质量管理，协调各方资源和沟通事宜，管理项目风险和变更。	1 人	大学本科及以上学历，具备五年以上类似信息系统项目管理经验，具备计算机相关专业正高级职称证书。	不驻场
专职服务工程师	日常服务工作	8 人	大学本科及以上学历，具备中级及以上计算机技术与软件专业技术资格或中级及以上计算机类专业技术职称的优先考虑。	其中 2 人驻场
二线服务工程师	提供二线支持	10 人	大学本科及以上学历，具备高级计算机技术与软件专业技术资格或高级计算机类专业技术职称的优先考虑	不驻场
开发工程师	负责应用软件技术访问	2 人	大学本科及以上学历，有丰富的脚本语言开发经验，高级计算机技术与软件专业技术资格或高级计算机类专业技术职称的优先考虑	不驻场
信息安全工程师	负责信息安全相关	2 人	大学本科及以上学历，具备	不驻场

	业务		中级及以上计算机技术与软件专业技术资格或中级及以上计算机类专业技术职称的优先考虑	
--	----	--	--	--

九、安全服务内容

安全服务包括但不限于以下内容：

- 1、**等保测评**：应在项目验收前顺利通过等保测评，并获取等保报告。
- 2、**密码应用安全性评估**：项目中涉及信息系统其安全等级保护在三级及以上且做过密码改造的，应在项目验收前顺利通过密码应用安全性评估，并获取密码应用安全性评估报告。
- 3、**渗透测试**：如系统拟实施重大变更（如业务功能上线）的，则按需于上线前开展；信息系统该年度纳入中心众测范围或拟开展等保测评工作，应减少该项服务次数。
- 4、**漏洞扫描**：针对政务云上系统，由各分中心、部门信息系统负责人通过云管平台提出主机漏洞扫描服务申请；由相关业务负责部门协调云服务供应商开展相关工作；如系统在该年度拟开展等保测评工作，应减少该项服务次数。在重大活动前或系统拟实施重大变更，按需开展。
- 5、**基线核查**：若信息系统拟实施重大变更或存在高危及以上漏洞则按需开展；信息系统在该年度拟开展等保测评工作，应减少该项服务次数。
- 6、**源代码安全审计**：应明确要求开发商提供源代码，并保证源代码与上线发布的源代码完全一致；服务提供商协助督促相关方完全修复高危及以上漏洞风险。

十、应急服务

供应商需要对所承接的运维（运营）服务，按照系统重要程度等级，制定相应的具备可操作的应急响应预案。

10.1 编制应急预案及开展演练

1、应急预案

供应商应坚持主动预防、迅速高效的原则，紧密结合实际情况，在正式启动运维工作前完善应急预案，且在运维期内及时更新。

应急预案应包括但不限于以下内容：集成商应急处置组织架构；日常检查、隐患排查、风险评估和容灾备份等安全预防工作的时间、人员安排；预警响应方案，包括在不同等级应急响应下，相关责任人、处置人员队伍、外部技术支持、处置策略以及处置时间目标；应急处置方案，包括发现报告机制、集成商责任人职责、处置队伍组建、采取业务缓解、网络封堵、威胁追踪和现场取证等网络安全技术措施，以及阻断信息泄露、完整性检测、抑制影响范围、数据备份和恢复等数据安全技术措施；故障恢复预案；配合调查评估等。重要信息系统预案应增加协助 yuqing 管控措施等相关内容。

2、演练要求

重要信息系统运维期内完成 2 次演练。其他信息系统在运维期内完成 1 次演练。

演练工作基本要求：

- (1) 构建一个典型场景编制演练方案；
- (2) 编制演练脚本；
- (3) 开展演练培训；
- (4) 记录演练过程；
- (5) 形成演练总结报告。

10.2 应急响应要求

参考如下：

1、服务提供方坚持主动预防、迅速高效的原则，紧密结合实际情况，精心编制并持续完善应急预案，同时每年至少组织实施一次应急演练。

2、服务提供方必须提供 7*24 小时全天候应急响应服务。

3、依据故障时间及故障范围划分故障级别，故障级别分为四级，依次为 I 级（紧急）、II 级（严重）、III 级（较大）和 IV 级（一般），分别定义如下：

I 级（紧急）故障为工作时间段（8：30——17：30）内大范围故障；

II 级（严重）故障为非工作时间段（17：30——次日 8：30）内大范围故障；

III 级（较大）故障为工作时间段（8：30——17：30）内小范围故障；

IV 级（一般）故障为非工作时间段（17：30——次日 8：30）内小范围故障；

当：

a、发生 I 级（紧急）故障后 0.5 小时内无法通过电话或远程支持服务排除故障，如采购人要求提供现场支持，服务提供方应 2 小时内到达用户现场；

b、发生 II 级（严重）故障后 0.5 小时内无法通过电话或远程支持服务排除故障，如采购人要求提供现场支持，服务提供方应 3 小时内到达用户现场；

c、发生 III 级（较大）故障后 1 小时内无法通过电话或远程支持服务排除故障，如采购人要求提供现场支持，服务提供方应 3 小时内到达用户现场；

d、发生 IV 级（一般）故障后 1 小时内无法通过电话或远程支持服务排除故障，如采购人要求提供现场支持，服务提供方应 4 小时内到达用户现场。

4、如发生故障，服务提供方应严格按照制定的应急预案中故障处理流程实施故障排除操作。

5、当故障排除操作全部完成后，服务提供方应向采购人提交运维故障报告，经采购单位验证通过后签字确认并归档保存，同时组织更新相关文档。

6、如遇有重大事件（包括汛期、节假日、政治军事活动等），服务提供方应科学编制安全保障方案，并根据采购人需要提供现场保障服务。

十一、网络和数据安全管理要求

服务提供方在提供运维（运营）服务过程中应严格按照“同步规划、同步建设、同步使用”原则落实项目安全技术措施，将系统安全运营相关监控措施纳入方案。

若运维项目为涉密项目，服务提供方还须参考市保密部门管理要求，严格按照国家《中华人民共和国保守国家秘密法》等相关保密法律法规进行管理，并接受中心保密延伸检查。

1、在提供运维（运营）服务过程中，服务提供方应在中心限定的办公区域内、访问或使用中心限定的信息资产（包括但不限于场地办公设施、计算机、服务器等），并在规定的-safe环境中进行数据处理、开发测试、运维监控等活动，遵守环境安全监控的要求，在开发测试工作中，不得使用真实生产数据、不得越级操作；

2、提供运维（运营）服务过程中若涉及开源软件、组件等产品的使用，服务提供方应在使用前向中心提供项目涉及产品的完整清单，并附相应产品的漏洞扫描报告、安全评估报告等证明材料，审核通过后方可使用；

3、服务提供方提供运维（运营）服务过程中须保障现有系统的网络通畅、系统可用和数据安全。严格落实网络和数据安全防护能力、密码应用、信创应用等运维、运营工作要求，配合开展系统等级保护定级、密码应用安全性评估等工作；

4、服务提供方在提供运维（运营）服务过程中，被中心或第三方测评机构检测出安全漏洞、等保/密测评未通过，服务提供方须在规定时限内完成整改并提供复测报告，逾期未整改到位的有权按中心相关管理规定作出处罚；

5、服务提供方须提供自身的网络与数据安全管理制度、保密管理制度，并在中标后提供人员、财务及安全管理情况报告，发生造成中心及项目受影响的变动，应及时向中心报告；

6、服务提供方中标后与中心签订保密协议，同时服务提供方应对项目相关人员开展安全培训，并与该项目人员的签订保密协议，且保证用于项目实施工作的相关终端安装正版杀毒软件及防火墙；

7、提供运维（运营）服务过程中，服务提供方需要对收集到的所有信息严格管理，严禁在网络上传播、散布和出售，牟取商业利益；服务提供方人员不得以任何方式泄露、公开或传播项目涉及的内容及成果；不得非法篡改数据、非法入侵中心网络，不得影响数据的完整性及可用性；不得留存任何安全风险隐患；参与项目建设与质保、维修的个人，不得私自拷贝和留存上述信息副本；

8、指定专人负责项目实施过程中的安全工作，接受中心数据安全部门的直接管理和考核，协助开展安全检查等工作；

9、服务提供方若需互联网端功能测试，应经中心批准同意，结束后应及时关闭测试系统，删除测试数据，并将结果及时报备中心；

10、服务提供方通过项目获取到的中心数据禁止超过合同限定范围使用，以及违规转发第三方；

11、服务提供方应按中心规定申请数据服务接口，加强认证和鉴权防护，保护中心敏感数据不被泄露；

12、服务提供方禁止将管理后台、数据库服务端口暴露在互联网；

13、加强对项目人员的安全管理。进入项目前，项目人员应参加安全培训并通过考核，接受背景调查，提供本人无犯罪记录证明，与中心签订保密协议。入场前，项目人员应填写入场申请，按需申请系统账号、云桌面账号和工位。入场后，项目人员应在中心规定的安全环境中进行数据处理、开发测试、运维监控等活动，遵守环境安全监控的要求，禁止共用账号、拍照等。在开发测试工作中，依据要求将生产数据脱敏使用，禁止将生产数据导入个人电脑、将中心代码或敏感数据泄露或公开。禁止个人私自搭服务端和共享网络、终端跨互联网和政务外网。禁止在互联网传输中心敏感文件。非驻场人员，按需提出入网申请，并安装终端管理工具。禁止将中心数据在个人电脑上留存使用，因需求调研或设计获取数据的，禁止将中心敏感数据外发，或存储在共有云上，数据使用后应进行销毁。

14、服务提供方应制定并持续维护系统相关数据分类分级表，核查相关网络和数据安全防护情况，确保各项措施满足差异化安全防护要求。

15、服务提供方应配合甲方开展网络和数据安全管理制度规范制定、修订工作，并严格执行甲方安全制度要求。

16、服务提供方应在信息系统运维过程中，配合甲方开展供应链核查，根据甲方威胁情报开展供应链风险排查，及时升级、维护风险组件或软件，实时维护软件供应链物料清单及信息化资产底账。

17、服务提供方应落实业务连续性、数据流转等情况的监测工作，定期核查相关日志记录，及时发现异常访问、权限变动及数据流转异常等问题，开展应急处置，采取安全加固措施，确保网络和数据安全。

18、服务提供方应持续优化系统运行环境安全配置和安全管理策略，定期组织系统基线核查、账号及数据访问权限核查等安全自查，及时整改在安全自查、季度检查、众测等安全检查工作中发现的安全漏洞和问题隐患。乙方应配合甲方落实等保、密评、数据安全风险评估等安全测评工作，确保网络和数据安全管理工作符合要求。

19、服务提供方应根据信息系统实际，修订网络和数据安全应急预案，建立应急响应机制，定期开展系统备份和数据备份操作，组织安全事件应急演练和数据备份恢复演练，常态化落实应急响应以及重大活动时期保障工作，确保系统安全、稳定运行。

20、服务提供方应按照甲方场地及人员管理制度，加强人员管理，并配合甲方落实人员背调、入离场、终端管理、网络限制、数据权限最小化等管控措施。

十二、网络和数据安全处罚措施

如供应商在服务周期内发生网络和数据安全工作违约情况，对中心系统造成网络安全或数据安全影响的，按照引发的安全事件等级和次数，中心将采取以下处罚措施，具体处罚措施由中心安全管理部门确定：

- (1) 限期整改;
- (2) 约谈企业负责人;
- (3) 扣除项目运维费用的 1%-3%;
- (4) 上报主管部门, 必要时终止项目合同并追究相关刑事责任。

供应商应承担服务过程中出现赔偿责任(包括但不限于直接损失、间接损失、律师费、诉讼费/仲裁费、调查费、公证费、保全保险费/担保费)。

实施分包服务的项目, 由分包商产生的安全责任问题, 供应商应与分包商承担连带责任。

事件类型与等级及与之相应的处罚措施详见附表。

十三、备份与恢复

- 1、服务提供方必须制定数据备份策略, 定期备份关键数据;
- 2、服务提供方必须制定数据恢复策略, 以便发生故障时快速恢复;
- 3、服务提供方必须根据实际情况制定相应灾难恢复策略, 以便发生灾难时快速恢复, 并提供至少 1 次灾难恢复演练;

十四、项目的变更、解除和终止

如果服务提供方丧失履约能力、发生资不抵债或进入破产程序, 招标单位可在任何时候以书面形式通知服务提供方终止本项目的执行而不给予服务提供方补偿。该终止本项目将不损害或影响招标单位已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

如遇国家、行业管理部门等机构的有关标准和规定调整的, 导致本项目内容须做相应调整时, 双方应按照公平、合理的原则共同协商修改本项目对应的合同的相关条款。

十五、保密责任

1、中标人因履行本项目而知悉的所有数据、信息和资料(包括但不限于账号信息、图表、文字、计算过程、任何形式的文件、访谈记录、现场实测数据、采购人相关工作程序等)以及因履行本项目而形成的数据、信息和任何形式的工作成果, 均是采购人要求保密的信息。未经采购人书面同意, 中标人不得对外泄露采购人要求保密的信息, 不得用于其他用途, 否则中标人需承担由此引起的法律责任和经济责任, 包括但不限于直接损失、间接损失、律师费、诉讼费/仲裁费、调查费、公证费等。

2、中标人应采取必要的有效措施保证其参与本项目的人员(包括中标人聘用的人员、借调的人员、实习的人员)无论是在职或离职后, 以及中标人的合作方无论是合作中或合作终止后, 都能够履行本项目约定的保密义务。若中标人人员或中标人合作方违反保密规定, 中标人应承担连带责任。

3、中标人(含中标人参与本项目的人员以及其合作方)未经采购人书面许可, 不得以任何形式自行使用或以任何方式向第三方披露、转让、授权、出售与本项目有关的技术成果、计算机软件、源代码、策划文档、技术诀窍、秘密信息、技术资料和其他文件。

4、以上内容的保密期限自中标人知悉保密信息起始至保密信息被合法公开之日止。

5、中标人对采购人提供的临时使用账号要保密，不得公开，对组件开发的账号密码需进行加密，避免信息安全的泄露。未经采购人的同意不得利用采购人的网络及平台进行短信、彩信、微信、邮件等发送,造成的一切后果由中标人负责。

运维过程中标人如出现失、窃密事情，参照网络和数据安全事件处罚措施同等处置，具体处罚措施由中心保密管理部门确定。

十六、违约责任

1、因服务提供方违反保密义务或知识产权约定的，采购人有权要求服务提供方支付本项目费用总额不超过 30%的违约金，违约金不足以弥补采购人损失的，采购人有权要求服务提供方赔偿超过部分。若服务提供方违反保密义务，采购人还有权立即单方解除维护服务合同而不承担任何违约责任。

2、服务提供方有下列情形之一，采购人有权解除维护服务合同：

（1）服务提供方在服务周期内出现重大网络与信息安全事故；

（2）因服务提供方服务质量问题导致采购人无法实现目的；

（3）擅自转让或者分包其应履行的义务的；

（4）违反或者未履行维护服务合同约定的其他相关义务，且在采购人要求的合理时间内未能纠正的。

十七、关于转让和分包的规定

本项目不得转让、不得分包。

附表：网络和数据安全事件处罚措施

序号	类型	负面行为分级情况	追究措施
1	安全事件	1、发生网络安全事件或数据泄露事件，每发生一起，按不同级别进行追究。	见下
2		(1) 发生重大(Ⅱ级)及以上网络和数据安全事件的；	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、扣除项目运维费用的 3%； 4、上报主管部门，必要时终止项目合同并追究相关刑事责任。
3		(2) 发生较大网络安全和数据事件(Ⅲ级)的；	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、扣除项目运维费用的 2%
4		(3) 发生一般网络和数据安全事件(Ⅳ级)的。	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、扣除项目运维费用的 1%
5		2、被主管部门通报安全事件，每发生一起，按不同级别进行追究。	见下
6		(1) 被中央有关部门通报，并核实的。	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、扣除项目运维费用的 3%
7		(2) 被本市有关部门通报，并核实的。	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、扣除项目运维费用的 2%
8		(3) 被中心通报，对业务造成影响。	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、一个服务周期内累计发生 3 次及以上的，扣除项目运维费用的 1%
9		(4) 被重要用户投诉，影响中心形象、声誉。	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、一个服务周期内累计发生 2 次及以上的，扣除项目运维费用的 2%
10		3、在日常安全监控和检查中，发现服务厂商建设、运维的系统被非法登陆、信息泄露或篡改、病毒或黑客攻击等安全事件。	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、扣除项目运维费用的 2%
11		4、在上级主管单位对中心进行安全检查中，发现问题的。	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、在一次检查中发现 2 个及以上高危问

			题的，扣除项目运维费用的 2%
12		5、未经批准，擅自在各种媒体发表与中心有关的评论或言论。	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、扣除项目运维费用的 2%
13	故障	1、发生 A1、A2 级故障。	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、扣除项目运维费用的 3%
14		2、发生 B1、B2 级故障。	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、一个服务周期内累计 2 次及以上的，扣除项目运维费用的 2%
15		3、发生 C+级故障。	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、一个服务周期内累计 3 次及以上的，扣除项目运维费用的 1%
16	漏洞	1、运维项目，未按要求上报产品漏洞情况，未及时更新版本	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、每发现一次未上报或未及时更新且存在漏洞发生安全事件的，按事件等级进行项目金额扣除。
17		2、存在漏洞风险，未按要求及时修复漏洞或采取防护措施	1、限期整改； 2、约谈企业负责人； 3、一个服务周期内累计 3 次及以上的中高危漏洞未按期整改的，扣除项目运维费用的 2%； 4、每发现一次未按时修复且发生安全事件的，按事件等级进行项目金额扣除。

第四部分 合同条款

第四部分 合同条款

包 1 合同模板：

运维服务合同

合同编号：[合同中心-合同编码]

合同项目名称：[合同中心-项目名称]

合同双方：

甲方（委托人）：[合同中心-采购单位名称]

地址：[合同中心-采购单位所在地]

邮政编码：[合同中心-采购人单位邮编]

电话：[合同中心-采购单位联系人电话]

传真：[合同中心-采购人单位传真]

联系人：[合同中心-采购单位联系人]

乙方（受托人）：[合同中心-供应商名称]

供应商法人姓名、性别：[合同中心-供应商法人姓名]、[合同中心-供应商法人性别]

地址：[合同中心-供应商所在地]

邮政编码：[合同中心-供应商单位邮编]

电话：[合同中心-供应商联系人电话]

传真：[合同中心-供应商单位传真]

联系人：[合同中心-供应商联系人]

开户银行：[合同中心-供应商银行名称]

账号：[合同中心-供应商银行账号]

根据《中华人民共和国民法典》及其他有关法律法规之规定，本合同当事人遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，在本项目经过采购程序的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

一、定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

1.1 “合同”系指本《运维服务合同》第三条规定的全部合同文件。

1.2 “运维服务”系指中标（成交）供应商根据合同约定应向采购人履行对信息系统的基础

环境、硬件、软件及安全等提供的各种技术支持和管理服务，以满足信息系统正常运行及优化改进的要求。

1.3 “甲方”系指与中标（成交）供应商签署合同的采购人。

1.4 “乙方”系指根据合同约定提供运维服务的中标（成交）供应商；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

二、合同主要要素

2.1 项目服务内容及范围

乙方根据本合同的规定向甲方提供信息系统运维服务，为重大项目（填写“重大”或者“非重大”），服务的内容、范围、要求、服务质量等详见合同文件的约定。

2.2 合同金额：本项目合同金额合计人民币[~~合同中心-合同总价~~]元（大写[~~合同中心-合同总价大写~~]）。

2.3 服务期限：自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日。乙方应在本合同约定服务期间内按合同约定的质量标准和要求为甲方提供相应服务，并接受甲方监督及检验。[~~合同中心-合同有效期~~]

2.4 服务地点：上海市甲方指定地点。

2.5 履约保证金：不收取

2.6 其它：无

三、合同文件的组成和解释顺序如下

3.1 本合同执行中双方共同签署的补充与修正文件及双方确认的明确双方权利、义务的会谈纪要；

3.2 本《运维服务合同》及其附件、附录（如有）；

3.3 本项目中标或成交通知书；

3.4 乙方的本项目投标文件或响应文件；

3.5 本项目招标文件或采购文件中的采购需求（“采购需求”）；

3.6 其他合同文件（需列明）。

上述文件互相补充和解释，如有不明确或不一致之处，按照上述文件次序在先者为准。同一层次合同文件有矛盾的，以时间较后的为准。

四、服务质量、权利瑕疵担保及验收

4.1 服务质量标准和要求

4.1.1 本项目采购需求规定的规范及要求明确的，乙方所提供的运维服务标准及质量要求应当符合采购需求规定的规范及要求，且应不低于国家强制性标准。

4.1.2 采购需求规定的规范及要求不明确的，乙方的运维服务标准及质量要求应按照最新的国家、地方标准或行业标准或企业标准确定，均有标准的以高者（严格者）为准。没有国家、地方

标准、行业标准或企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

4.1.3 乙方所提供的信息系统运行维护服务还应符合国家和上海市有关数据安全、质量管理、灾难管理、应急管理等相关管理规定，以及甲方关于本项目的要求。如果乙方所提供的运行维护服务涉及信息和网络安全的，乙方的运行维护服务（包括乙方在服务过程中使用的软件、硬件等）还应符合国家和上海市有关信息系统和网络安全的相关标准和规定。

4.1.4 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并依照甲方要求提供其相关内部规章制度，便于甲方的监督检查。

4.1.5 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等符合其在投标文件或响应文件中所作的响应及承诺，并应接受甲方的监督检查。

4.1.6 如本项目涉及商品包装和快递包装的，除采购需求另有要求外，乙方所提供的包装应当参照财政部办公厅、生态环境部办公厅以及国家邮政局办公室联合发布的《商品包装政府采购需求标准（试行）》《快递包装政府采购需求标准（试行）》执行。

4.2 权利瑕疵担保

乙方保证对其交付的项目工作（包括委托开发的软件、第三方供应商特许使用的所有软件即第三方软件、硬件、文档、信息系统等）享有合法的权利，未侵犯任何第三方的知识产权和商业秘密等合法权益，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。否则，因上述项目工作权利瑕疵而产生的任何争议或处罚，应由乙方负责解决，并承担最终的法律责任和经济损失，包括甲方因此支出的罚款、违约金、损害赔偿金、律师费、诉讼费/仲裁费、公证费、调查费、交通费用、保全担保/保险费等。

4.3 考核与验收

4.3.1 运维服务根据合同的规定实施期间，甲方将对乙方进行运维服务质量考核与验收。乙方配合甲方开展项目实施全过程检查，对检查中发现的问题，若未达到甲方整改要求，不启动验收程序，除非经过甲方书面同意。具体考核与验收要求见合同文件或由双方另行约定，并按照甲方主管单位以及甲方最新的信息化项目验收管理规定进行。如各文件对于考核与验收标准规定不一致的，应以甲方主管单位的要求为准。如在运行维护服务期限内发生网络和数据安全事件或乙方未通过验收的情况的，甲方有权按照采购需求或双方另行的约定对乙方进行处罚。

4.3.2 如果属于乙方原因致使未能通过验收，乙方应当按照采购需求规定的时间或甲方另行要求的合理时间及时整改，并自行承担相关整改费用，直至运维服务完全符合甲方需求标准。如给甲方造成损失的，甲方有权向乙方提出索赔。

4.3.3 甲方有权按照合同约定的标准，组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约情况的验收。

五、服务费用的支付

5.1 最终合同总价

本合同下运维服务项目的合同金额见第 2.2 款，甲方需支付的最终合同总价根据服务质量考核结果，按照下列方式进行确认：服务质量的考核结果将作为支付合同金额的依据之一。服务质量考核结果为优秀和良好的按合同金额 100% 支付，服务质量考核结果为一般的按合同金额 97% 为上限支付。乙方完成及达到本合同文件规定的要求与标准的与本服务项目有关的所有费用（包括应承担的各项税负）均包含在最终合同总价中，甲方不再另行支付任何费用。

5.2 付款方式

（1）本合同采用下列方式付款：

跨年重大项目

A. 如果中标金额大于当年已批复预算 4585785.00 元

①合同签订生效后且甲方收到乙方开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付合同总价款的 50%；

②本项目初验通过且甲方收到约定的项目工作成果、乙方开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付本项目当年已批复预算金额扣除第一笔支付金额的剩余金额；

③本项目通过最终验收且甲方收到约定的项目工作成果、乙方开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付合同剩余尾款。

B. 如果中标金额小于或者等于当年已批复预算 4585785.00 元

①合同签订生效后且甲方收到乙方开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付合同总价款的 50%；

②本项目初验通过且甲方收到约定的项目工作成果、乙方开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付合同总价款的 30%；

③本项目通过最终验收且甲方收到约定的项目工作成果、乙方开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付合同剩余尾款。

（2）乙方应当及时向甲方开具与付款金额等额的合法有效的增值税普通发票。因乙方未及时开具发票导致甲方延迟付款的，甲方不承担违约责任。

六、履约保证金

无。

七、双方权利义务

7.1 甲方的权利和义务

7.1.1 甲方有权对项目开展全过程检查，有权向乙方询问工作进展情况及相关的内容，有权检查和监督乙方的服务工作的质量、管理等情况，有权要求乙方以书面形式就前述内容进行汇报。

7.1.2 甲方有权对乙方服务过程中出现的具体问题提出建议和意见，有权通知乙方对违反合同约定的行为及时纠正，并按本合同有关约定给予处理。如果乙方无法完成合同约定的服务内容，

或者服务无法达到合同约定的服务质量或标准的，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。

7.1.3 由于乙方运维服务质量或延误服务的原因，使甲方有关信息系统或设备损坏造成损失的，甲方有权要求乙方进行赔偿。

7.1.4 甲方有权获得合同约定的范围内的信息系统运维服务，对没有达到合同约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整改，直至符合要求为止，并按本合同有关约定给予处理。

7.1.5 甲方有权审定乙方编制的管理服务方案、人员编制、费用预算。当甲方认定项目服务专业人员不按合同履行其职责，或专业能力、管理能力、责任心较差，不能有效与甲方配合并履行其项目服务义务，或与第三人串通有损甲方利益的，甲方有权要求乙方更换项目服务专业人员，如对甲方造成损失的，甲方有权终止合同并要求乙方承担相应的赔偿责任。

7.1.6 甲方有权同意或不同意乙方因自身工作需要而更换合同约定的主要工作小组成员的要求。

7.1.7 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，协助乙方进行系统维护和故障解决。

7.1.8 如果甲方因工作需要调整原有信息系统，应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。

7.1.9 甲方应当履行本合同约定的义务，如有违反则应当承担违约责任，赔偿给乙方造成的直接经济损失。

7.2 乙方的权利和义务

7.2.1 乙方有权在履行合同期间内取得按合同约定应有的报酬。

7.2.2 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，编制细化的运维服务方案、运维计划与人员安排，报送甲方审定。乙方在项目服务过程中，应当主动向甲方汇报项目服务情况，积极与甲方进行沟通协作。

7.2.3 如遇突发情况，乙方应当立即向甲方报告。

7.2.4 乙方应严格遵守国家、地方的法律、法规的规定，保证在合法且不侵犯他人利益的原则下进行项目服务活动，并对其所进行的服务活动负责。

7.2.5 乙方应按本合同所述的时间、服务范围和内容，尽自己的一切努力，按本合同约定及行业通常接受的技术惯例和专业机构承认的标准，高效地履行自己的义务。在项目执行过程中支持和维护国家和甲方的合法利益。

7.2.6 乙方应当具备本合同规定的资质条件，并保证从事本运维服务项目的人员与投标文件或响应文件承诺一致，履行本合同所确定的项目负责人及主要专业技术、管理人员等必须是本单位职工和该项目的实际操作者，具备相应的职业资格和应有的素质要求，未经甲方同意，乙方不得调

换或撤离上述人员。如需调整上述人员，乙方应事先通报甲方并获得甲方同意，对甲方提出认为不适合的在岗人员，乙方应作出相应调整。乙方应当对其员工、顾问、代理、合作伙伴等承担管理职责，并且对其行为承担全部责任。

7.2.7 乙方应向甲方提供与本项目服务有关的资料，包括项目服务单位、人员的资质证书及承担本合同业务的专业人员名单、项目服务工作计划等，并按合同约定的范围、时间、工作依据、工作标准等，出具内容齐全、规范、准确的相关报告等。

7.2.8 乙方应对履行本合同所规定的服务以及在履行中因自己违约而给甲方造成的损失承担责任并应当向甲方进行赔偿。但下列情况不视为乙方违约：

- (1) 非乙方的行为、故意或过失、违约或失职造成的损失或伤害；
- (2) 不可抗力造成的损失。

7.2.9 由于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。

7.2.10 乙方保证在信息系统运维服务中，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。

7.2.11 乙方在履行运维服务时，发现信息系统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，保证信息系统正常运行。

7.2.12 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。

7.2.13 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。如果证实信息系统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有关规定向乙方提出补救措施或索赔。

7.2.14 乙方应对本项目所提供服务结果的可靠性、准确性、全面性向甲方负责，由于服务结果的可靠性、准确性、全面性不足而导致甲方工作偏差或失误，乙方应承担责任。

7.2.15 乙方需加强驻场的场地、人员及设备全流程管理，甲方不定时抽查，对隐患下达整改通知书，乙方须在一周内及时整改；乙方每年组织安全培训教育不少于 2 次，覆盖全体驻场人员，确保相关要求落实到位，甲方有权抽查与抽考。

7.2.16 本年度运维工作结束时，乙方应向甲方提交运维服务总结报告，在 10 个工作日内向甲方移交应移交的有关各项设施和资料；所有移交的内容都应有清单并由双方签收。

7.2.17 乙方必须为本项目涉及的各种资料、数据和信息等保密。未经甲方书面同意，乙方及乙方员工不得泄露、遗失、复印与本合同规定业务活动有关的一切资料和内容。所有甲方或第三人（与合同业务有关相关单位）提供的与本合同规定业务活动有关的一切资料，在合同结束后均应归还。

7.2.18 按本合同支付给乙方的报酬应为本合同服务的唯一报酬。

7.2.19 乙方及其参与本项目的人员、关联方在本合同履行期间均不能直接或间接从事与本合同中活动相冲突的商业或职业活动，不得以任何理由向甲方任何工作人员行贿或有类似的行为。

7.2.20 本项目的具体要求和指令仅能由甲方向乙方发出，如乙方收到甲方主管单位/合作单位/项目使用单位等其它单位关于项目的要求或指令的，应当书面告知甲方，在获得甲方书面批准后方可执行。未经甲方同意，乙方不得执行其它单位的要求或指令。

八、网络和数据安全管理要求

8.1 乙方应制定并持续维护系统相关数据分类分级表，核查相关网络和数据安全防护情况，确保各项措施满足差异化安全防护要求。

8.2 乙方应配合甲方开展网络和数据安全管理制度规范制定、修订工作，并严格执行甲方安全制度要求。

8.3 乙方应在信息系统运维过程中，配合甲方开展供应链核查，根据甲方威胁情报开展供应链风险排查，及时升级、维护风险组件或软件，实时维护软件供应链物料清单及信息化资产底账。

8.4 乙方应落实业务连续性、数据流转等情况的监测工作，定期核查相关日志记录，及时发现异常访问、权限变动及数据流转异常等问题，开展应急处置，采取安全加固措施，确保网络和数据安全。

8.5 乙方应持续优化系统运行环境安全配置和安全管理策略，定期组织系统基线核查、账号及数据访问权限核查等安全自查，及时整改在安全自查、季度检查、众测等安全检查工作中发现的安全漏洞和问题隐患。乙方应配合甲方落实等保、密评、数据安全风险评估等安全测评工作，确保网络和数据安全管理工作符合要求。

8.6 乙方应根据信息系统实际，修订网络和数据安全应急预案，建立应急响应机制，定期开展系统备份和数据备份操作，组织安全事件应急演练和数据备份恢复演练，常态化落实应急响应以及重大活动时期保障工作，确保系统安全、稳定运行。

8.7 乙方应按照甲方场地及人员管理制度，加强人员管理，并配合甲方落实人员背调、入离场、终端管理、网络限制、数据权限最小化等管控措施。

九、保密及廉洁条款

9.1 保密

9.1.1 乙方对甲方提供的临时使用账号要保密，不得公开，对组件开发的账号密码需进行加密，避免信息的泄露。未经甲方的同意不得利用甲方的网络及平台进行短信、彩信、微信发送，造成的一切后果由乙方负责。

9.1.2 双方将另行签署《保密协议》作为本《运维服务合同》的附件，对双方的保密义务进行补充约定。如各合同文件中就同样事宜约定不一的，则相关的义务和责任要求应当按照最严格的原则一并适用。

9.1.3 如乙方违反本合同规定的保密义务的情形同时违反了甲方有关网络和数据安全管理要

求，且根据合同文件可由甲方采取网络和数据安全处罚措施的，则甲方可自行选择要求乙方按照下列任意一种或多种方式承担责任：（1）承担关于违反保密义务的违约责任；（2）按照合同文件对乙方采取网络和数据安全处罚措施。

9.2 廉洁

9.2.1 双方将另行签署《廉洁协议》作为本《运维服务合同》的附件。乙方承诺并且确认，违背双方签署的《廉洁协议》下的廉洁及诚信义务，将被视为严重的根本违约行为，应按约定承担相应的违约责任，并对造成的损失承担赔偿责任。

十、知识产权及所有权归属

10.1 知识产权

10.1.1 乙方因履行本合同而产生的所有文件及服务成果（包括但不限于阶段性、过程性成果等相关资料）的知识产权，归甲方所有并使用，乙方就此不做任何的权利保留，乙方应配合甲方进行相关权利登记或申请。未经甲方书面同意，乙方不得以任何形式使用或许可他人使用本项目成果的相关内容，不得擅自对外公开发表或向任何第三方透露。

10.1.2 乙方保证其所提供的服务和交付的成果以及在履行本合同义务中使用到的所有数据、文件、信息不会引起任何第三方在专利权、著作权、商标权、名誉权、隐私权等权益方面向甲方或甲方的关联方及合作方（包括但不限于甲方的主管单位和甲方的合作单位等）发出侵权指控或提出索赔，或使甲方或甲方的关联方及合作方遭受任何处罚。若有，乙方应当负责与第三方解决纠纷并承担相应责任，若因此导致甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿甲方因此遭受的全部损失，包括但不限于直接损失、间接损失、诉讼费 / 仲裁费、律师费、公证费、鉴定费、保全担保/保险费等。

10.1.3 任何时候（无论合同履行中、履行完毕或已终止），乙方在没有获得甲方事先书面同意的情况下，不得擅自使用、复制或许可他人使用甲方的名称、商号、商标、标志、商业信息、技术及其他资料；不得在任何广告、宣传、商业展示或公开陈述中，或者出于其他商业目的，使用甲方的名称、商号、商标或标志，或者其他任何缩写或改编。乙方在任何时候违反前述约定，均被视为严重违反本合同或严重侵犯甲方权益的行为。

10.1.4 在不影响上述条款规定的由甲方取得所有成果的知识产权的前提下，双方因履行本项目而被授权接触或使用对方之知识产权（包括但不限于商标、专利、著作权等），和/或任何其他相关资料、数据等涉及的任何权利，均不视为向另一方转让上述权利或在本项目范围外授权许可另一方使用上述权利，上述权利仍应属于提供方，并仅可使用于本项目，被授权接触或使用方未经提供方书面同意，不得擅自挪作他用。

10.2 所有权

乙方因履行本合同而产生的所有文件及服务成果（包括但不限于阶段性、过程性成果等相关资料）的所有权归甲方所有。在项目结束后，如乙方需要查阅相关文件及服务成果的，应向甲方提出申请，经甲方同意后可以查阅与其有关材料（应对乙方保密的材料除外）。

十一、违约责任

11.1 如乙方违反本合同约定的，甲方有权对其进行约谈并向上海市数据局等有关主管部门通报。

11.2 违反知识产权及所有权归属

如乙方违反本合同下关于知识产权及所有权归属的相关义务的（包括但不限于对知识产权的权利瑕疵担保义务及配合甲方获取相关知识产权的义务等），甲方有权要求乙方按照：1）乙方因违约所得收益；或 2）甲方因此所遭受的损失，向甲方进行赔偿，如甲乙双方无法就上述二项内容中任意一项达成一致的，则乙方应按照本项目合同金额的 30% 向甲方支付违约金，如违约金不足 5 万元的，按照 5 万元支付。

11.3 如乙方违反保密义务的，甲方有权要求乙方支付本项目合同金额的【30】%（请根据本项目实际情况填写：如违约金的计算比《保密协议》严格，则可以填入具体的数额，如“人民币【】元”或者“本项目合同金额的【】%”；否则可以填入“按照《保密协议》的约定”）作为违约金，且甲方有权立即单方解除合同。如违约金不足 5 万元的，按照 5 万元支付。

11.4 如乙方违反网络和数据安全管理要求，甲方有权要求乙方支付本项目合同金额的【30】%（请根据本项目实际情况填写：可以填入具体的数额，如“人民币【】元”或者“本项目合同金额的【】%”；否则可以填入“本项目招标文件或采购文件中的采购需求规定的金额”作为违约金，且甲方有权立即单方解除合同。如违约金不足 5 万元的，按照 5 万元支付。

11.5 如乙方违反本合同第七条 7.2.15 款约定的驻场管理要求的，甲方有权要求乙方支付本项目合同金额的 30 % 作为违约金，且甲方有权立即单方解除合同。如违约金不足 5 万元的，按照 5 万元支付。

11.6 乙方有下列情形之一，甲方有权解除本合同，和/或要求乙方支付本项目合同金额 30% 的违约金（如违约金不足 5 万元的，按照 5 万元支付）：

- （1）因乙方服务质量问题导致甲方无法实现合同目的；
- （2）乙方擅自转让或者分包其应履行的义务的；
- （3）乙方违反或者未履行本合同约定的其他相关义务，且在甲方要求的合理时间内未能纠正的。

11.7 违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿超过部分。本合同下所述甲方因乙方的违约行为遭受的损失，包括但不限于：

（1）甲方因乙方的违约行为导致本合同未能按约定履行而额外发生的费用（包括因寻求第三方或者其他替代方案而支出的费用）；

（2）甲方因乙方违约受到行政处罚、向第三方支付违约金和损害赔偿金等损失；

（3）甲方因乙方的违约行为向乙方进行索赔，或因乙方的违约行为导致甲方遭受第三方的主张、投诉、诉讼、仲裁或行政机关处罚而进行抗辩所产生的全部费用（包括交通、住宿、诉讼费、

仲裁费、公证费、调查费、鉴定费、保全保险费/担保费以及合理的律师费等)；

(4) 甲方可以合理说明或提供证明的其他损失。

十二、不可抗力

12.1 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，不承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

12.2 本条所述的“不可抗力”系指双方不可预见、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（如突发应急事件，政府采取应急措施的）。

12.3 在不可抗力事件发生后，受不可抗力影响方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方，并在 15 日内将有关当局出具的不可抗力证明文件发送给对方确认。合同各方应尽实际可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的方案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。

12.4 当不可抗力情形终止或消除后，受影响的一方应尽快以电话或传真通知对方。

12.5 受不可抗力影响方应尽一切努力减少因不可抗力而产生的损失，否则应对扩大的损失承担责任。

十三、合同终止、中止、变更

如果乙方丧失履约能力、发生资不抵债或进入破产程序，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止本合同而不给予乙方补偿。该终止本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。

如遇国家、行业管理部门等机构的有关标准和规定调整的，导致本项目内容需做相应调整时，双方应按照公平、合理的原则共同协商修改本项目对应的合同的相关条款。

十四、合同转让和分包

乙方应全面、适当履行本合同项下义务，除投标（响应）文件中明确分包的部分外（但乙方仍须对分包商履行此项义务向甲方负责），未经甲方事先书面同意，乙方不得转让或分包其应履行的合同义务。

十五、争议解决及管辖、送达

15.1 双方发生争议的，可协商解决，或向有关部门申请调解；也可向甲方所在地法院提起诉讼。

15.2 在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，本合同的其它部分应继续履行。

15.3 本合同中双方的地址、传真等联系方式为各自文书、信息送达地址。以专人传送的，受送达人签收即构成送达；以邮件或快递形式送达的，对方签收、拒签、退回之日视为送达；如以传真形式送达，则以传真信息发送确认之日视为送达。前述地址同时也作为双方争议发生时的各自法律文书送达地址（包括原审、二审、再审、执行等），变更须提前书面通知对方，原送达地址在

收到变更通知之前仍为有效送达地址。

十六、其他

16.1 本合同于双方在上海市政府采购云平台通过数字证书签订采购合同或纸质合同经双方盖公章后生效。

16.2 本合同（如为纸质合同）壹式贰份，甲乙双方各执壹份。

16.3 本合同附件与合同具有同等效力。

（以下无正文）

[合同中心-补充条款列表]

签约各方：

甲方（盖章）：**[合同中心-采购单位名称_1]** 乙方（盖章）：**[合同中心-供应商名称_1]**

日期：**[合同中心-签订时间]**

日期：**[合同中心-签订时间_1]**

保密协议

协议编号：[合同中心-合同编码_1]

甲方：[合同中心-采购单位名称_2]

联系人：[合同中心-采购单位联系人_1]

联系地址：[合同中心-采购单位所在地_1]

乙方：[合同中心-供应商名称_2]

联系人：[合同中心-供应商联系人_1]

联系地址：[合同中心-供应商所在地_1]

鉴于：

在乙方开展[合同中心-项目名称_1]（以下简称项目）的过程中，包括本协议生效前、生效后、甲乙双方磋商阶段以及履行与项目有关的协议期间，乙方将获悉相关保密信息（范围见本协议第一条定义）。

为了明确乙方就保密信息所应承担的保密义务，双方本着平等自愿、公平诚信的原则，依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国保守国家秘密法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》及相关法律法规订立本协议。

第一条 定义

1.1. 本协议所称保密信息包括：

（1）《中华人民共和国保守国家秘密法》及相关法律法规规定的国家秘密；

（2）项目涉及的任何商业秘密、保密商务信息、个人信息和隐私；

（3）甲方向乙方提供的（包括但不限于直接、间接、口头、书面、电子文件或其他任何方式提供），或者乙方以任何方式获得的，以及虽属于第三方但甲方承担保密义务的项目相关数据、资料、信息等无论是否记载或标注“注意保密”或“绝密”“机密”“秘密”“内部”等字样的信息；

（4）乙方因开展项目工作的原因进入甲方指定工作场所而接触到的信息和项目涉及的服务器或终端计算机或软件运行中获取的任何个人信息及数据、组织数据、行为数据等数据以及因项目产生的任何商业、营销、技术、运营数据和其他性质的资料等虽未被标注“注意保密”或者“绝密”“机密”“秘密”“内部”等字样，但从其内容、性质等判断，具有保密属性的信息，包括但不限于源代码、计算机程序、数据表、网络关系列表、网络拓扑结构、技术参数和信息、技术秘密、财务信息、商业秘密、保密商务信息、会议纪要、在幻灯片放映以及其他演讲过程中披露的信息、人员名单和个人信息、调查、报告、解释、预测、设计构思和规划、发展研讨、说明书、设计图、图表、范例、设备资料、价格资料、客户和供应商资料和信息、内部决策等；

(5) 以任何方式反映出来的有关甲方及其主管单位、所属分支机构不宜向第三方透露或向社会公众公开的信息和资料；

(6) 甲方作为该项目建设单位，受该项目牵头单位上海市教育委员会委托进行建设，并交付该项目使用单位上海市教育委员会使用（以下简称项目牵头单位和使用单位）；项目牵头单位和使用单位向乙方提供（包括但不限于口头、书面、电子文件或任何其他方式）的任何标注“注意保密”或“绝密”“机密”“秘密”“内部”等字样的信息；

(7) 甲方及其主管单位、该项目牵头单位和使用单位未批准公开的事项，如工作场所情况、单位运行机制、内部规章制度和有关政策与程序、发展规划、会议纪要等；

(8) 为完成项目签订或形成的任何合同、协议、承诺书、会议纪要、备忘录等；

(9) 乙方通过调研等方式获取的项目相关数据、资料、信息等；

(10) 为完成项目相关工作形成的任何研究成果、结论性意见、项目报告等成果性信息；

(11) 甲方、该项目牵头单位和使用单位明示或默示要求乙方应予以保密的其他信息；

(12) 其他 _____/_____。

1.2. 特别地，双方在此确认，在任何情况下，项目涉及的服务器、计算机、计算机系统或信息系统内的所有系统配置、技术参数和业务数据、信息以及计算机系统或应用系统的漏洞信息虽不能标注“注意保密”或“绝密”“机密”“秘密”“内部”等字样，但同样属于保密信息。甲方和项目牵头单位和使用单位的机构设置、运行机制、业务流程、逻辑流程，甲方和项目牵头单位和使用单位的服务器、计算机、信息系统或应用系统的功能、交易量、交易特征、配置、参数、业务数据，和甲方、项目牵头单位和使用单位与其他组织（包括本协议中的乙方）的合作信息、合同，以及基于所有合作交流、委托协议、技术合同、合作协议所形成或开发出来的成果（包括但不限于程序运行、程序维护所取得或形成的任何数据、资料、中间成果等），均属于甲方和项目牵头单位和使用单位的保密信息，甲方和项目牵头单位和使用单位间的关于保密信息的权属、管理责任等依照上海市有关规定确定。任何国家秘密、商业秘密、保密商务信息以及个人信息和隐私（无论是否在前文有所表述），在任何情况下，均属于保密信息。

1.3. 本条 1.1 款和 1.2 款的所有信息合称为“保密信息”。

第二条 保密义务

对第一条所称的保密信息，乙方同意并保证承担以下保密义务：

2.1. 乙方应对保密信息采取严格的保密措施并履行相应的保密义务，该等保密措施以及保密义务的严格程度应当符合国家法律法规要求和保密相关规定，并且不低于乙方对属于自身拥有的相同或相似属性保密信息所采取的保密措施的严格程度。乙方应当具有相应的涉密资质（如涉及）、具备完善的保密工作管理制度，以及符合国家保密规定和标准的场所、设施、设备等条件，并派遣涉密人员负责保密工作。

2.2. 上述第 2.1. 款所指的保密措施以及相关的保密义务包括以下内容：

(1) 除本协议第 2.3. 款约定的情况外，未经甲方事先书面同意，乙方不得向任何第三方单位、个人或公众以任何形式告知、披露、公开或提供全部或者部分保密信息或者允许第三方使用保密信息。

(2) 乙方仅可为项目或者与项目有关协议的目的而使用第一条所述保密信息，不得将保密信息用于任何其他目的，不得私自窃取、复制、留存保密信息。

(3) 涉及《中华人民共和国保守国家秘密法》及相关行政法规、规章规定的国家秘密事项，不得向境外组织或个人披露。因项目工作需要向境外组织或个人提供的，应当按照《中华人民共和国保守国家秘密法》等规定办理。本协议约定的除国家秘密之外的保密信息，乙方向其现在与将来境内或境外的总公司、分公司、母公司、子公司、办事处及其他关联企业、营业组织或与本协议有关的员工、顾问、代理人、合作伙伴（合称为“乙方相关方”，以下出现的乙方相关方，均与此定义相同）披露或授权其使用保密信息时，应确保该等披露、授权仅能在为了项目和与项目有关协议的框架内以及必要的范围内进行，并且在进行该等披露或者授权之前，乙方应先经过甲方书面同意且与该乙方相关方签订保密协议，以要求该乙方相关方按不低于本协议的规定要求对保密信息保密。与乙方相关方签订的保密协议应当约定以下事项：(a) 如乙方相关方为自然人的，则该等自然人不得将保密信息向其他方披露或者授权其他方使用，而仅能在保密协议约定范围内（在任何情况下不得超出本协议约定的范围）使用该保密信息；(b) 如乙方相关方为单位的，则在该保密协议中应当明确可以获得并使用该保密信息的自然人的明细，且获得该等保密信息的自然人不得将上述保密信息再向其他方披露或者授权其他方使用，而仅能在其与乙方相关方之间的保密协议范围内（在任何情况下不得超出本协议约定的范围）使用。

在本协议项下，乙方必须和全体涉及项目的乙方相关方签订保密协议，乙方与乙方相关方所签订的前述保密协议应当向甲方提供备份。乙方应当制定保密方案，就参与此项目的人员可接触保密信息的范围、账户使用权限等事项进行明确，并报甲方书面同意。就参与此项目的人员，乙方应在该等人员接触保密信息以前对其进行保密审查并进行保密教育，就乙方派驻甲方和该项目牵头单位和使用单位参与项目的人员（含新增或变更人员）应在入驻指定工作场所前至少一周以书面形式通知甲方。乙方应当确保其与本项目相关的工作人员因调动工作、退休等原因调离甲方指定工作场所甚至离开乙方单位的，应及时交还使用、借用的所有与项目相关的资料及其他储存介质，并与该工作人员进行保密谈话，要求其继续履行保密义务，并就谈话内容作书面记录。乙方对乙方相关方及乙方相关方的员工、顾问、代理、合作伙伴等违反保密义务给甲方造成的全部损失承担赔偿责任。

此外，向境外组织或者个人提供数据的，应当符合《中华人民共和国数据安全法》及相关法律法规的要求。

(4) 如出现保密信息丢失、被盗、被泄露或非授权使用等失、泄密事件，乙方应当尽一切努力采取有效措施防止失、泄密风险进一步扩大，并在得知保密信息泄露后立即向甲方作出书面报告，并积极配合甲方和相关业务主管部门进行调查。

(5) 乙方在服务过程中应遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》和《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规、政策规定的要求，严格按照“同步规划、同步建设、同步使用”原则落实项目安全技术措施，将系统安全运营相关监控措施纳入方案。

(6) 若项目为涉密信息系统项目，乙方应另行签订涉密信息系统的保密协议，并接受甲方对乙方在保密工作方面的监督、检查。

(7) 在服务过程中，乙方应在甲方限定的办公区域内、访问或使用甲方限定的信息资产（包括但不限于场地办公设施、计算机、服务器等），并在规定的安全环境中进行数据处理、开发测试、运维监控等活动，遵守环境安全监控的要求，在开发测试工作中，不得使用真实数据、不得越级操作。

(8) 乙方提供服务过程中须保障现有系统的网络通畅、系统可用和数据安全。严格落实网络和数据安全防护能力、密码应用、信创应用等运维、运营工作要求，配合开展系统等级保护定级、密码应用安全性评估等工作。

(9) 乙方须提供自身的网络与数据安全管理制度、保密管理制度，并在中标后提供人员、财务及安全管理情况报告，发生造成甲方及项目受影响的变动，应及时向甲方报告。

(10) 乙方应对乙方人员开展安全培训，并与其签订保密协议，且保证用于项目实施工作的相关终端安装正版杀毒软件及防火墙。

(11) 提供服务过程中，乙方需要对收集到的所有信息严格管理，严禁在网络上传播、散布和出售，牟取商业利益；乙方人员不得以任何方式泄露、公开或传播项目涉及的内容及成果；不得非法篡改数据、非法入侵甲方网络，不得影响数据的完整性及可用性；不得留存任何安全风险隐患；参与项目建设与质保、维修的个人，不得私自拷贝和留存上述信息副本。

(12) 乙方指定专人负责项目实施过程中的安全工作，接受甲方数据安全部门的直接管理和考核，协助开展安全检查等工作。

(13) 乙方若需互联网端功能测试，应经甲方批准同意，结束后应及时关闭测试系统，删除测试数据，并将结果及时报备甲方。

(14) 乙方通过项目获取的甲方数据禁止超过合同限定范围使用，以及违规转发第三方。

(15) 乙方应按甲方规定申请数据服务接口，加强认证和鉴权防护，保护甲方数据不被泄露。

(16) 乙方禁止将管理后台、数据库服务端口暴露在互联网。

(17) 乙方应加强对乙方人员的安全管理。进入项目前，乙方人员应参加安全培训并通过考核，接受背景调查，提供本人无犯罪记录证明，与甲方签订保密协议。入场前，乙方人员应填写入场申请，按需申请系统账号、云桌面账号和工位。入场后，乙方人员应在甲方规定的安全环境中进行数据处理、开发测试、运维监控等活动，遵守环境安全监控的要求，禁止共用账号、拍照等。在开发测试工作中，依据要求将数据脱敏使用，禁止将数据导入个人电脑、将甲方代码或数据泄露或公开。禁止个人私自搭建服务端和共享网络、终端跨互联网和政务外网。禁止在互联网传输甲方文件。非

驻场人员，按需提出入网申请，并安装终端管理工具。禁止将甲方数据在个人电脑上留存使用，因需求调研或设计获取数据的，禁止将甲方数据外发，或存储在公有云上，数据使用后应进行销毁。

2.3. 如果国家司法、行政、监察、立法等机关依法要求乙方披露任何保密信息，乙方应当立刻（在收到有关机关通知后1小时内口头，4小时内书面）将此事通知甲方并协助甲方处理相关事项。经甲方书面同意，乙方可以将被依法要求必须披露的信息披露给提出披露要求的机关，但披露内容仅限于相应机关要求披露的信息，乙方应做出合理程度的努力使披露的保密信息得到可靠的保密待遇。

2.4. 如果获得保密信息的乙方相关方存在任何在本协议项下会被认定为违约的行为，无论该乙方相关方是否构成其与乙方之间根据上述第二条第2.2.款第（3）项所签订的保密协议项下的违约，乙方均应当采取一切合理手段（包括但不限于司法程序）来制止该乙方相关方在未经授权的情况下披露或使用保密信息，并根据本协议第七条的约定向甲方承担违约责任。

第三条 保密义务的例外

3.1. 乙方对下述信息不承担保密义务：

（1）乙方在获悉此保密信息前已经拥有或未利用甲方、该项目牵头单位和使用单位任何条件的情况下独自开发的信息且对此无保密义务（但甲方、该项目牵头单位和使用单位表示乙方必须就该等保密信息予以保密的除外）；

（2）乙方从合法持有并有权合法披露的第三方获取的信息且对该信息无保密义务；

（3）在甲方、该项目牵头单位和使用单位披露信息之前已经被公众所知的，同时有书面记录佐证该公开性质，且乙方获得该等信息并未违反本协议或者其他保密责任或义务；

（4）由甲方、该项目牵头单位和使用单位自行或与其他第三方合作（共同）公开或者披露的信息；

（5）经甲方、该项目牵头单位和使用单位书面许可批准对外公布或公开使用的信息。

在任何情况下，上述保密义务的例外并不排除乙方根据法律法规规定对国家秘密、商业秘密、保密商务信息、个人信息和隐私等所承担的法定义务和责任。

第四条 保密信息的返还及销毁

4.1. 在项目开展过程中、项目完成、与项目有关的协议终止或者无论因任何原因解除后，乙方及乙方相关方均应当按照甲方要求立即将所有其获得的或者持有的保密信息（包括但不限于图画、说明书、照片、设计、计划书以及其他文件）及其储存于任何介质中任何形式的副本、复制件、翻译件等归还甲方，或者根据甲方的要求以不可恢复的方式予以销毁或删除，并确保乙方及乙方相关方不再持有保密信息，包括但不限于保密信息的载体的复制品、翻译件等。如果甲方要求乙方及乙方相关方销毁包含保密信息的材料，乙方及乙方相关方应同时确保保密信息从服务器或计算机或其他电子系统中删除或抹掉，同时乙方及乙方相关方应向甲方出具销毁证明文件并加盖公章，销毁证明文件中应具体说明哪些书面资料、硬件或电子文档等载体已被销毁。

第五条 甲方的监督权利

5.1. 在项目实施过程中，甲方享有以下权利：

（1）甲方有在合理范围内监督、限制乙方活动（包括但不限于使用涉及保密信息的活动和分包活动）的权利，有权对乙方执行本协议的情况进行监督检查，对不符合约定的事项，乙方应及时纠正并向甲方提交书面整改报告；

（2）经事先书面告知乙方，甲方有权对乙方使用设备终端、软件实施必要、适当且合理的管制措施；

（3）经事先书面告知乙方，甲方有权聘用第三方专业机构对项目的实施过程进行监督，但甲方的监督行为会违反相关法律法规的除外。

第六条 保密期限

6.1. 在本协议项下，乙方就保密信息所承担的保密义务自获悉保密信息之日起持续有效，且无论本协议或者项目和/或与项目有关的协议以何种事由终止或者解除，该等保密义务持续有效，乙方应当继续履行保密义务。

第七条 违约责任

7.1. 如果乙方未履行本协议所规定的保密义务，甲方有权对其进行约谈并向上海市数据局等有关主管部门通报，并根据法律法规规定或本协议约定追究乙方违约责任，包括但不限于：

（1）要求乙方立即实际履行保密义务，并停止相关违约行为；

（2）终止双方的合作业务（无论双方合作业务协议中是否有特殊说明）；

（3）要求乙方按照：a）甲方的相关管理规定；b）乙方因违约所得的收益；或 c）甲方因此所遭受的损失【包括但不限于直接损失、间接损失（如因保密信息被公开而损失的该保密信息可实现的预期利益价值、甲方因调查及处理侵害行为所支出的所有费用等）、损害赔偿金（如甲方因乙方泄露保密信息而被第三方追责要求支付的赔偿金）、律师费、诉讼费/仲裁费、公证费、调查费、保全担保/保险费等】，向甲方进行赔偿，甲方有权选择上述 a）、b）、c）中的任何一种方式向乙方主张违约责任，如甲乙双方无法就上述 a）或 b）或 c）的内容达成一致的，则乙方应按照项目中标金额（如项目经过招投标程序）或项目总价款（如项目未经招投标程序）的 30%向甲方支付违约金（如违约金不足 5 万元的，按照 5 万元支付）；

（4）如乙方违约对甲方声誉等造成其他影响的，甲方有权采取其他一切措施维护自身权益。

甲方有权选择上述约定中的一个或多个追究乙方责任。

7.2. 如乙方相关方发生任何在本协议项下视为违约的行为，则视为乙方违约，甲方有权按照本协议第七条约定追究乙方的违约责任。

7.3. 在任何情况下，本协议第七条并不排除甲方或者任何其他方在法律法规项下就违反保密义务的行为向相关方追究其他民事、行政、刑事责任的权利。

第八条 非特许或授权

8.1. 本协议并非授予或暗示任何专利、著作权、商标、商业秘密或其他知识产权项下的许可或权利。

第九条 法律适用与争议解决

9.1. 本协议适用中华人民共和国法律。任何因执行本协议而发生的纠纷,可以由双方协商解决,协商不成的,任何一方都可以向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十条 完整协议

10.1. 本协议构成双方之间关于项目保密义务和责任的协议,如双方之间就项目所签订的相关协议或者合同中就同样事宜具有其他约定,则相关的义务和责任要求应当按照最严格的原则一并适用。

10.2. 如本协议某一个或多个条款全部或部分无效或无法执行,剩余的条款或任何部分可执行的条款应当仍具有约束力,双方应当共同遵守。

第十一条 其他

11.1. 本协议自双方加盖公章之日起生效。本协议一式贰份,甲乙双方各执壹份,具有同等效力。对本协议的任何修改须采用书面形式,经双方加盖公章方为有效。本协议条款亦适用于双方各自的权利和义务的继受人。

【以下无正文】

【本页为[合同中心-项目名称_2]《保密协议》签章页，无正文】

甲方:[合同中心-采购单位名称_3]

日期:[合同中心-签订时间_2]

乙方:[合同中心-供应商名称_3]

日期:[合同中心-签订时间_3]

廉洁协议

协议编号：[合同中心-合同编码_2]

甲方：[合同中心-采购单位名称_4]

联系人：[合同中心-采购单位联系人_2]

联系地址：[合同中心-采购单位所在地_2]

乙方：[合同中心-供应商名称_4]

联系人：[合同中心-供应商联系人_2]

联系地址：[合同中心-供应商所在地_2]

鉴于：甲乙双方拟就[合同中心-项目名称_3]开展业务合作（以下简称项目）。

为了在项目中保持廉洁自律的工作作风，防止各种违背商业伦理、公平竞争原则的行为和其他不正当行为的发生，根据中华人民共和国法律法规等有关规定，结合项目的特点，特订立本协议。

一、业务规范

在项目开展过程中，甲、乙双方应当完整地向对方披露和介绍各自有关廉洁工作的内部规范要求，以及各自了解的适用于项目特点的行业规范和工作守则。

二、廉洁义务

1、双方同意并保证，项目中的任何一方（以下简称**当事方**，项目的对方称为**相对方**，下述所有需遵守廉洁协议的当事方、相对方的工作人员范围应包含其家属）应当确保当事方及其工作人员不得以任何形式向相对方索要和收受任何形式的不正当款项或者利益，亦不得以任何形式向相对方提供任何不正当款项或利益。

为避免疑义，不正当的款项和利益包括但不限于如下情形：

（1）由任何一方当事方直接或者间接提供的礼品、礼金、消费卡（预付费卡）和有色证券、股权、其他金融产品及其贵重物品等财物，以及在当事方所在单位以外的任何单位、机构报销任何应由当事方或其工作人员自行支付的费用；

（2）参加可能对公正执行项目有影响的宴请、外出旅游、健身、娱乐等活动安排；

（3）要求或者接受相对方为其住房装修、婚丧嫁娶、家属和子女的工作安排以及出国等提供方便；

（4）向相对方介绍家属或者亲友从事与相对方业务有关的材料设备供应、业务分包及购买服务等经济活动；

（5）为谋取私利擅自与相对方工作人员就项目承包、项目费用、软硬件产品供应、材料设备供应、工作量变动、项目验收、项目质量问题处理等进行私下商谈或者达成默契；

(6) 为相对方或其工作人员购置或者提供通讯工具、交通工具、家电、高档办公用品等物品；

(7) 与相对方、相对方工作人员或其亲属共同成立公司，参股相对方公司或相对方关联公司，参与相对方或相对方关联公司的利益分配（公开市场流通的股票、有价证券等一般性投资除外），或以其他形式与相对方、相对方工作人员或其亲属开展合作业务，或为相对方工作人员或其亲属提供全职或兼职岗位（包括代理人、顾问）等。

2、乙方如发现甲方或其工作人员有违反本协议者，应当向甲方领导或者甲方上级单位举报，甲方不得找任何借口对乙方进行报复或刁难、延误工作。

3、甲方发现乙方有违反本协议或者采用不正当的手段贿赂甲方工作人员的情形，甲方应向乙方上级领导或有关部门举报，由此给甲方单位造成的损失均由乙方承担。

4、若乙方或乙方工作人员违反本协议的任一条或多条，甲方有权对其进行约谈并向上海市数据局等有关主管部门通报，此外，乙方将承担如下责任：

(1) 甲方有权单方终止合作项目而无须承担任何违约责任，并保留通过法律途径追究乙方责任的权利。

(2) 按照甲方相关管理规定向甲方支付违约金，或者赔偿甲方因乙方违约遭受的全部损失，包括但不限于直接损失、间接损失、项目延误的损失、更换合作方造成的成本增加、政府部门罚款、相关律师费、诉讼费用、公证费、调查费及保全保险费用等。若甲方相关管理规定中关于违反廉洁义务的违约金数额无法确定或者甲乙双方不能就乙方应向甲方支付的赔偿金额达成一致的，则乙方应向甲方支付的违约金按照项目中标金额（如项目经过招投标程序）或项目总价款（如项目未经招投标程序）的 30% 计算（如违约金不足 5 万元的，按照 5 万元支付）。以上违约金或损失，甲方有权从任何对乙方的应付款项中直接扣除。

三、其他

本协议经双方盖公章后生效，并作为甲、乙双方就项目签订的协议的附件或组成部分。本协议一式贰份，双方各执壹份。本协议适用中华人民共和国法律并按其解释，双方进一步确认，如若发生与本协议有关的争议并且协商不成的，双方交由甲方所在地法院诉讼解决。

【以下无正文】

【本页为[合同中心-项目名称_4]《廉洁协议》签章页，无正文】

甲方:[合同中心-采购单位名称]

日期:[合同中心-签订时间]

乙方:[合同中心-供应商名称]

日期:[合同中心-签订时间_1]

第五部分 评标办法

第五部分 评标办法

综合本项目的特点，根据相关法律法规的规定，本着保护竞争，维护招标工作公开、公平、公正原则，特制定本评标办法，作为选定本次招标中标人的依据。

一、资格性审查

招标人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》、《资格条件响应表》，对投标人进行资格审查。确定符合资格的投标人不少于 3 家的，将组织评标委员会进行评标。

二、投标无效情形

1. 投标文件不符合《资格条件响应表》以及《实质性要求响应表》所列任何情形之一的，将被认定为无效投标。

2. 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。

3. 除上述以及政府采购法律法规、规章、《投标人须知》所规定的投标无效情形外，投标文件有其他不符合招标文件要求的均作为评标时的考虑因素，而不导致投标无效。

三、评标办法与程序

1. 评标办法

根据《中华人民共和国政府采购法》及政府采购相关规定，结合项目特点，本项目采用“综合评分法”评标，总分为 100 分。

2. 评标委员会

2.1 本项目具体评标事务由评标委员会负责，招标人将根据招标货物/服务的特点，依法组建评标委员会，其成员由专家和采购人的代表组成，其中外聘专家人数不少于评标委员会总人数的 2/3。评标委员会对投标文件进行审查、质疑、评估和比较。招标人将按照相关规定，从上海市政府采购评审专家库中随机抽取评审专家。

2.2 评标委员会成员应坚持客观、公正、审慎的原则，依据投标文件对招标文件响应情况、投标文件编制情况等，按照《评分细则》逐项进行综合、科学、客观评分。

3. 评标程序

本项目评标工作程序如下：

3.1 符合性审查。评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

3.2 澄清有关问题。对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字，

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。

3.3 比较与评分。评标委员会按招标文件规定的《评分细则》，对符合性审查合格的投标文件进行评分。

3.4 推荐中标候选人名单。各评委按照评标办法对每个投标人进行独立评分，再计算平均分，评标委员会按照每个投标人最终平均得分的高低依次排名，推荐得分最高者为第一中标候选人，依此类推。如果供应商最终得分相同，则按报价由低到高确定排名顺序，如果报价仍相同，则由评标委员会按照少数服从多数原则投票表决。

3.5 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，由评标委员会参照上述 3.4 相关规定确定中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

货物类采购项目：非单一产品采购项目，将以本招标文件“第三部分 采购需求”中核心产品判定，核心产品有多个的，各投标人之间，所投任意一个核心产品品牌相同的，均视为投标人提供的核心产品品牌相同。

3.6 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的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

4. 政府采购主要政策：

4.1 中小企业划型标准按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知（工信部联企业〔2011〕300号）》文的相关规定认定。

4.2 根据《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）和《关于转发财政部《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》的通知》（沪财采〔2022〕10号）的相关通知。

4.3 根据《财库〔2014〕68号》监狱企业视同小型、微型企业，享受中小企业发展的政府采购政策（监狱企业参加政府采购活动时，应当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）。

4.4 根据《财库〔2017〕141号》符合条件的残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

4.5 参加政府采购活动的中小企业应当按“关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知[财库〔2020〕46号]”和《财库〔2017〕141号》规定提供《中小企业声明函》和《残疾人福利性单位声明函》。未提供上述资料的投标，其价格不予扣除。

4.6 对列入财政部、国家发展改革委发布的“节能产品政府采购品目清单”且属于应当强制采购的节能产品，按照规定实行强制采购。

4.7 对于列入财政部、国家发展改革委发布的“节能产品政府采购品目清单”的非强制采购

节能产品；列入财政部、生态环境部发布的“环境标志产品政府采购品目清单”的环境标志产品；或按照国家和上海市的有关政策规定，评标时在同等条件下享受优先待遇，实行优先采购。

4.8 投标人须在投标文件中提供品目清单中相应页面作为证明材料。

4.9 如果有国家或者上海市规定政府采购应当强制采购或优先采购的其他产品和服务，按照其规定实行强制采购或优先采购。

具体评分细则如下：

评分细则

一、价格标评分（10 分）（小数点保留两位）

序号	评审因素	分值	评分说明
1	投标报价	10 分	满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算： 投标报价得分 = （评标基准价 / 投标报价）*10%*100。

二、技术商务标评分表（90 分）

序号	评分内容	分值	类型	评分标准说明
1	需求理解	6	主观分	根据投标人提供的①运维对象和服务范围分析、②需求内容重点、难点分析、③运维及其工作的现状分析，进行综合评分： 投标人提供针对上述 3 项内容完全满足本项目需求的，明确运维对象和服务范围，对本项目现状情况及重点、难点的把握准确到位，分析详尽，拟采取措施针对性、可操作性强的得 6 分，每有一项内容无法满足本项目需求或有缺陷的扣 1 分，每有一项内容缺失或与本项目无关的扣 2 分，扣完为止。
2	总体运维方案设计	8	主观分	根据投标人提供①针对整体运维服务体系、②管理制度的建立、③维保进度计划安排、④文档管理，进行综合评分： 投标人针对上述 4 项内容，方案合理满足采购需求、清晰完整，充分考虑用户个性化需求及用途的得 8

				分；每有一项内容无法满足本项目需求或有缺陷的扣 1 分，每有一项内容缺失或与本项目无关的扣 2 分，扣完为止。
3	运维实施方案	14	主观分	<p>根据投标人提供的软件运维方案：①日常巡检计划安排、②缺陷修复方案、③系统备份及恢复维护方案、④重要时期保障计划安排、⑤技术支持方案（远程、现场）、⑥数据库维护方案、⑦信息化资产维护方案，进行综合评分：</p> <p>投标人提供针对上述 7 项内容完全满足本项目需求、方案合理的得 14 分，每有一项内容无法满足本项目需求或有缺陷的扣 1 分，每有一项内容缺失或与本项目无关的扣 2 分，扣完为止。</p>
		10	主观分	<p>根据投标人提供的硬件设备运维方案（①远程技术支持、②预防性维护、③故障修复、④重大活动现场保障、⑤技术交流培训及技术服务小组情况）进行综合评分：</p> <p>投标人提供针对上述 5 项内容，提供硬件设备运维方案描述完整。远程技术支持响应及时，能迅速且有效地解决各类问题；预防性维护计划周全，维护内容具体、细化，能极大降低故障发生几率；故障修复快速高效，资源调配顺畅，具备专业维修技术力量支持，对故障的记录和分析严谨细致；技术交流培训方案实用且针对性强，形式多样，效果显著，交流活动组织得力；提供高质量的日常维护服务的得 10 分，每有一项内容无法满足本项目需求或有缺陷的扣 1 分，每有一项内容缺失或与本项目无关的扣 2 分，扣至完为止。</p>
		4	主观分	<p>根据投标人提供的其他服务方案：①市教委教育云网基础服务方案、②教育部网络对接服务保障，进行综合评分：</p> <p>投标人提供针对上述 2 项内容完全满足本项目需求、方案合理的得 4 分，每有一项内容无法满足本项目需求或有缺陷的扣 1 分，每有一项内容缺失或与本</p>

				项目无关的扣 2 分，扣完为止。
4	项目经理	6	客观分	项目经理资质情况，a. 大学本科及以上学历；b. 具有计算机相关专业正高级职称证书；c. 具有五年以上类似信息系统项目管理经验。本项满分得 6 分，投标人应在投标文件中对上述三项内容作出响应性说明，每缺一项说明扣 2 分。（以上需提供有效证书扫描件、加盖供应商公章的从业履历证明和项目经理近三个月任意一个月的本单位社保证明或劳动关系证明，否则不得分）
5	项目团队配置	10	客观分	<p>服务团队配置情况：</p> <p>1. 提供不少于 22 人的运维服务团队（不包含项目经理），得 2 分，需提供详细团队人员姓名和岗位清单，否则不得分；</p> <p>2. 提供不少于 2 名专职服务工程师驻场服务，需提供详细驻场人员姓名和岗位清单，得 2 分，否则不得分；</p> <p>3. 专职服务工程师和信息安全工程师应具备中级及以上计算机技术与软件专业技术资格或中级及以上计算机类专业技术职称，得 2 分，需提供有效证书扫描件，否则不得分；</p> <p>4. 二线服务工程师和开发工程师应具备高级计算机技术与软件专业技术资格或高级计算机类专业技术职称，得 2 分，需提供有效证书扫描件，否则不得分；</p> <p>5. 以上运维人员具备大学本科及以上学历，得 2 分，需提供学历证明扫描件。</p> <p>注：需提供以上所有人员近三个月任意一个月的本单位社保证明或劳动关系证明，否则以上均不得分。</p>
6	质量保障方案	4	主观分	对各投标人提供的服务保障方案（①服务质量保障措施、②服务质量的检查、验收计划）进行综合评分：

				提供针对性方案且相关保障措施且完全满足本项目需求的得 4 分，每有一项内容无法满足本项目需求或有缺陷的扣 1 分，每有一项内容缺失或与本项目无关的扣 2 分，扣完为止。
7	安全保障方案	6	主观分	根据投标人提供的安全保障方案（①网络和数据安全管理制度、②保密管理制度、③网络和数据安全处罚措施、出现问题后的整改方案）进行综合评分：提供方案、相关保障措施且完全满足本项目需求的得 6 分，每有一项内容无法满足本项目需求或有缺陷的扣 1 分，每有一项内容缺失或与本项目无关的扣 2 分，扣完为止。
8	应急服务方案	8	主观分	根据投标人提供的①响应方式、②应急响应时间、③故障处理方案、④针对典型安全事件或风险的应急预案以及应急演练剧本，进行综合评分：投标人提供针对上述 4 项内容完全满足本项目需求的得 8 分，每有一项内容无法满足本项目需求或有缺陷的扣 1 分，每有一项内容缺失或与本项目无关的扣 2 分，扣至完为止。
9	企业综合实力	6	客观分	投标人具有 ISO9001 质量管理体系认证证书的得 2 分； 具有 ISO20000 信息技术服务管理体系认证证书的得 2 分； 具有 ISO27001 信息安全管理体系统认证证书的得 2 分； 需提供证明材料，不提供不得分。
10	类似业绩	8	客观分	投标人近 3 年以来承接的类似项目业绩（若提供属于一个项目的多个年份的合同，仅视作一个有效业绩）。经评标委员会认定，有一个得 2 分，每增加一个加 2 分，最高为 8 分。需提供相关业绩的合同扫描件，扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、交付日期等合同要素的相关内容，否则将不予认可。投标人提供《近三年（2023 年 1 月 1 日至今）类似项目业绩》。

注：以上各项评分内容，如投标人未提供相对应内容，评标委员会不受最低评分标准限制，可予以零分计算。

三、 总分计算

由评标委员会成员对每一份投标文件进行独立评分，然后取算术平均值（保留小数点两位）。
计算每个投标人的实际得分（价格标得分+技术商务标得分），并按得分高低排出名次。

第六部分 格式附件

第六部分 格式附件

与评标有关的投标文件主要内容索引表

项目名称：

项目编号：

项目 内容	具备的条件说明	内容说明 (是/否)	详细内容所对应 投标文件页码	备注
1	投标书			
2	法定代表人等证明书			
3	授权委托书			
4	开标一览表			
5	投标报价明细表			
6	资格条件响应表			
	实质性要求响应表			
	偏离表			
7	投标货物/服务报告			
8	资格证明文件			
9	中小企业声明函（如有）			
10	残疾人福利性单位声明函（如有）			
11	投标人书面声明			
12	分包服务情况表（如有）			
13	分包协议书（如有）			
14	服务费开票资料说明函			
15	需求理解			
16	总体运维方案设计			
17	运维实施方案			
18	项目经理			
19	项目团队配置			
20	质量保障方案			
21	安全保障方案			
22	应急服务方案			

23	企业综合实力			
24	类似业绩			

附件 1 投标书（格式）

致____（招标人）_____：

根据贵方为____采购项目（项目编号：____）的投标邀请，签字代表
（全名职务）经正式授权并代表投标人（投标人名称、地址）提交投标文件。

全权代表宣布如下：

（1）我方针对本次项目的投标报价为_____（注明币种，并用文字和数字表示的投标总价）。

（2）我方将按招标文件的规定履行合同责任和义务。

（3）我方已详细研究了全部招标文件，包括招标文件的澄清和修改文件（如果有的话）、参考资料及有关附件，我们已完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。

（4）我方承诺在投标有效期内（提交投标文件截止之日起 90 日历日）不修改、撤销投标文件。

（5）我方按照招标文件要求递交投标保证金人民币____/____元整。

（6）如果在规定的开标时间后，我方在投标有效期内撤回投标，投标保证金将被贵方没收。

（7）我方同意提供按照贵方可能要求的与投标有关的一切数据或资料，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。

（8）我方承诺未为本采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务。

（9）与本投标有关的一切正式往来通讯请寄：

地址：_____ 邮编：_____

电话：_____ 传真：_____

投标人全权代表姓名、职务（印刷体）：_____

投标人名称（公章）：

法定代表人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

被授权人（签字或盖章）：

附件 2 法定代表人等证明书（格式）

致____（招标人）_____：

兹证明_____（姓名），性别____年龄____身份证号码____现任我单位____职务，系
本公司法定代表人（负责人）。

附：

统一社会信用代码：

单位类型：

经营范围：

投标人名称：（盖章）

日期： 年 月 日

法定代表人（身份证复印件，正反面）

附件3 授权委托书（格式）

致_____（招标人）_____：

兹委托（姓名）_____全权代表我公司参与_____（项目名称、项目编号）的投标活动，受委托人由此所出具并签订的一切有关文件，我公司均予承认。

受委托人姓名： 性别： 年龄：
工作部门： 职务： 联系电话：
身份证号码：

本授权书有效期： 年 月 日至 年 月 日

投标人名称： （盖章）

法定代表人： （签字或盖章）

被授权人： （签字）

被授权人（身份证复印件，正反面）

附件 4 开标一览表（格式）

货币单位：元（人民币）

上海市教育委员会 2026 年教育云网服务保障项目包 1

项目名称（项目编号）	运维期限	投标报价(总价、元)

注：1. 以上投标报价包含本项目产生的所有费用（含税）。
2. 此表投标报价须与附件 5 投标报价明细表合计总价一致。

投标人名称：（盖章）

法定代表人或其授权委托人：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

附件 5 投标报价明细表（格式可自拟）

项目名称：

项目编号：

货币单位：元（人民币）

序号	名称	单价	数量	总价	备注
1						
2						
3						
...						
合计总价	（小写）： （大写）：					

说明：

- （1）所有价格均系用人民币表示，单位为元。
- （2）该表中包含投标人认为完成本项目所需的所有费用，各项费用须列出明细清单。
- （3）合计总价应与投标报价金额一致。

投标人名称：（盖章）

法定代表人或其授权委托人：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

附件 6-1 资格条件响应表（格式）

项目名称：

项目编号：

项目内容	具备的条件说明（要求）	投标检查项（响应内容说明（是/否））	详细内容所对应电子投标文件名称及页码	备注
法定基本条件	<p>1. 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）、税务登记证（若为多证合一的，仅需提供营业执照）符合要求，提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函、具备履行合同所必需的设备和专业技术能力声明函、没有重大违法记录的声明。投标人若委托其依法设立的分支机构代表其参加本项目采购活动的，应当参照招标文件格式（附件 8-5）提供针对本项目的唯一《委托书》（委托书格式可自拟）。分支机构不得以自身名义独立参加本项目采购活动。</p> <p>2. 未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法失信主体和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。</p> <p>3. 截至投标截止时间前三年内，未被国家财政部指定的“信用中国”网站（网址为：http://www.creditchina.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法失信主体和“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单。</p> <p>4. 本项目面向大、中、小、微型企业，事业法人等各类供应商采购。</p>			
联合投标	本项目不接受联合体投标。			
项目转让与分包	本项目不得转让、不得分包。			
法定代表人授权	<p>1. 在投标文件由法定代表人授权代表签字（或盖章）的情况下，应按招标文件规定格式提供法定代表人授权委托书；</p> <p>2. 按招标文件要求提供被授权人身份证。</p>			

法定代表人/负责人或其授权委托人：_____

投标人（公章）：_____

日期： 年 月 日

附件 6-2 实质性要求响应表（格式）

项目名称：

项目编号：

项目内容	具备的条件说明（要求）	投 标 检 查 项 （响应内容说明 明(是/否)）	详细内容所 对应电子投 标文件名称 及页码	备注
投 标 文 件 内 容、密封、签 署等要求	1.投标文件按招标文件要求提供《投标书》、《开标一览表》、《资格条件响应表》以及《实质性要求响应表》及招标文件第六部分要求的须盖章签字的各类格式附件； 2.投标文件按招标文件要求密封（适用于纸质投标项目），电子投标文件须经电子加密（投标文件上传成功后，系统即自动加密）；			
投标有效期	不少于 90 天。			
投标报价	1.不得进行选择报价（投标报价应是唯一的，招标文件要求提供备选方案的除外）； 2.不得进行可变的或者附有条件的投标报价； 3.报价不得超出招标文件标明的项目最高限价； 4.投标报价有缺漏项的，缺漏项部分的报价按照其他投标人相同项的最高报价计算，计算出的缺漏项部分报价不得超过投标报价的 10%。			
运维期限	自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日。			
付款方法	A.如果中标金额大于当年已批复预算 4585785.00 元 ①合同签订生效后且甲方收到乙方开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付合同总价款的 50%； ②本项目初验通过且甲方收到约定的项目工作成果、乙方开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付本项目当年已批复预算金额扣除第一笔支付金额的剩余金额； ③本项目通过最终验收且甲方收到约定的项目工作成果、乙方开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付合同剩余尾款。 B.如果中标金额小于或者等于当年已批复预算 4585785.00 元 ①合同签订生效后且甲方收到乙方开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付合同总价款的 50%； ②本项目初验通过且甲方收到约定的项目工作成果、乙方开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付合同总价款的 30%； ③本项目通过最终验收且甲方收到约定的项目工作成果、乙方开具的等额发票后的 10 个工作日内，支付合同剩余尾款。			
采购进口产品政策	不接受			
“★”号条款	满足			

(如有)				
公平竞争和诚实信用	不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。			

法定代表人/负责人或其授权委托人 (签字或盖章): _____

投标人 (公章): _____

日期: 年 月 日

附件 6-3 偏离表（格式）

项目名称：

项目编号：

序号	招标文件的采购需求	投标文件的响应	偏离情况说明
1			
2			
3			
4			
5			
...			

注：

1. 如果投标文件的响应对招标文件有偏离，请在此表中清楚地列明，并加以说明。
2. 如果表格叙述不下，可另附页说明，但要便于招标人查阅。
3. 如无任何偏离，也需在表中注明：“全部采购需求无偏离”并在投标文件中递交此表。如此表空白，视为供应商无任何偏离。

附件 7 投标服务报告

（包括但不限于以下内容）

1. 需求理解
2. 总体运维方案设计
3. 运维实施方案
4. 项目经理
5. 项目团队配置
6. 质量保障方案
7. 安全保障方案
8. 应急服务方案
9. 企业综合实力
10. 类似业绩
11. 投标人认为有必要说明的其他问题。

注：以上内容，投标人应结合本招标文件第五部分评标办法的要求详细描述并提供相关证明文件。

附件 7-1 拟派项目经理情况表（格式可自拟）

项目名称：

项目编号：

姓名		出生年月		文化程度		毕业时间	
毕业院校 和专业			从事本类 项目工作 年限			联系方式	
职业资格			技术职称			聘任时间	
<p>主要工作经历：</p> <p>主要管理服务项目：</p> <p>主要工作特点：</p> <p>主要工作业绩：</p> <p>胜任本项目经理的理由：</p>							

注：

- 1. 须提供相关证明材料。
- 2. 项目经理一旦确定，中标后原则上不再变更，若变更，须征得采购人同意。

附件 7-2 拟派本项目主要成员（格式）

序号	姓名	学历及学位	技术职称	持证情况	本项目中担任职务	类似项目经验	是否驻场	备注
1								
2								
3								
4								
...								

注：

1. 须提供相关证明材料；
2. 项目组成员一旦确定，中标后原则上不再变更，若变更，须征得采购人同意。

附件 7-3 2023 年 1 月 1 日起至今类似项目一览表（格式可自拟）

序号	年份	项目名称	合同金额	...	业主情况		
					单位名称	经办人	联系方式

注：

1. 需提供以上业绩的合同扫描件，扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、交付日期等合同要素的相关内容（如签订的合同含有保密协议的，可提供合同中明确双方合作关系其中一页的复印件并加盖投标人公章）。
2. 业绩时间以合同签订时间为准。

附件 7-4 客观分评审因素响应情况表

序号	名称	是否响应	响应情况	响应材料对应投标文件中的页码
1	项目经理			
2	项目团队配置			
3	企业综合实力			
4	类似业绩			

附件 8 资格证明文件

目 录

1. 投标人法人资格等证明文件（如营业执照或法人登记证书等）；
2. 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；
3. 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；
4. 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料；
5. 参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；
6. 如以分支机构（分公司/分所等）名义报价的，须提供总公司（总部/总所等）针对本项目的唯一《委托书》；
7. 根据本招标文件还需提供的其他证明文件：

注：以上证明文件均须加盖公章。

须 知

- 1、投标人应提交相关证明文件，以及提供其他有关资料。
- 2、投标人提供的资格文件将由买方使用，并据此进行评价和判断，确定投标人的资格和履约能力。
- 3、投标人提交的文件将给予保密，但不退还。
- 4、若有分包商的，分包商也需提供上述材料。

附件 8-1 投标人资格声明函（格式）

致：_____（招标人）

关于贵方____年____月____日_____项目（项目编号：_____）的投标邀请，
本签字人愿意参加投标，并证明提交的下列文件和说明是准确和真实的。

1. 关于资格的声明函；
2. 投标人法人资格证明文件（如营业执照或法人登记证书等）；
3. 授权委托书及被授权人身份证；
4. 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；
5. 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；
6. 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料；
7. 参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；
8. 如以分支机构（分公司/分所等）名义报价的，须提供总公司（总部/总所等）针对本项目的唯一《委托书》；
9. 根据本招标文件要求还需提供的其他证明文件。

本签字人确认投标文件中关于资格的一切说明都是真实的、准确的。

投标人名称（盖章）：_____

投标人地址：_____

本资格声明函授权代表（签字）：_____

传真：_____

邮编：_____

附件 8-2 参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（格式）

致：_____（招标人）

我公司承诺在参加本项目政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录，遵守国家其他有关的法律、法规和管理办法。

特此声明。

（注：重大违法记录是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。其中“较大数额罚款”认定为 200 万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于 200 万元的，从其规定。）

供应商在参加政府采购活动前 3 年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动。）

投标人：（盖章）

法定代表人或其授权委托人：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

附件 8-3 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函（格式）

我方（投标人名称）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。

投标人（公章）：

法定代表人/负责人或其授权委托人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

附件 8-4 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力声明函（格式）

我方（投标人名称）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款第（三）项规定条件，
具体包括：

具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

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（公章）

日期：年 月 日

注：

①本声明函未提供或未盖章的，视为不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款第（三）项规定条件，作无效投标处理。

②如发现供应商提供虚假声明，不符合《政府采购法》第二十二条规定条件的，由财政部门依法进行处理处罚。

委托书

致：上海信息投资咨询有限公司

（分支机构名称）系我单位依法设立的分支机构，现我单位委托（分支机构名称）作为我单位唯一的受托人，以我单位的名义参加贵公司 （项目名称及编号） 项目的投标活动，并代表我单位全权办理针对上述项目的投标、开标、投标文件澄清、签约等一切具体事务和签署相关文件。

我单位对（分支机构名称）的签章事项及投标活动负全部责任。

在贵公司收到我单位撤销本委托书面通知以前，本委托书一直有效。受托人在本委托书有效期内签署的所有文件不因委托的撤销而失效。

受托人无转委托权，特此委托。

委托人（公章）：

地址：

邮政编码：

电话：

传真：

受托人（公章）：

地址：

邮政编码：

电话：

传真：

日期： 年 月 日

附件9 中小企业声明函（格式）

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业）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：

注：若中标/成交，本声明函作为中标/成交公告的一部分进行公示，接受社会监督，请如实填写。如供应商不符合中小企业条件，无需填写本声明。

根据《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款，供应商提供虚假材料谋取中标、中标的，处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，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，由工商行政管理部门吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

说明：

（1）本声明函所称中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商，不属于中小企业划型标准确定的中小企业，不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企业，也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》。

（2）本声明函所称服务由中小企业承接，是指提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员，否则不享受中小企业扶持政策。

（3）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。新成立企业应参照国务院批准的中小企业划分标准，根据企业自身情况如实判断。

（4）采购标的对应的中小企业划分标准所属行业，以招标文件《投标人须知前附表》规定为准。

（5）中标供应商为中小企业的，本声明函将随中标结果同时公告，接受社会监督，请如实填写。

（6）供应商未按照上述格式正确填写《中小企业声明函》的，不享受中小企业扶持政策。

附：软件和信息技术服务业标准如下：

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。

附件 10 残疾人福利性单位声明函（格式）（如有请提供）

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。

投标人名称（盖章）：

日期： 年 月 日

附件 11 投标人书面声明（格式）

致：_____（招标人）

我公司在参加本项目政府采购活动中承诺：

未违反《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条之规定，即“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。除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。”

特此声明。如有不实，愿意承担相应的法律责任，包括但不限于取消投标资格、终止合同等。

投标人（公章）：

法定代表人/负责人或其授权委托人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

附件：投标人股东名录及所占股份比例（格式自拟）

附件 12 分包服务情况表（格式）（如有）

项目名称：

项目编号：

序号	招标文件允许分包的专项服务名称	专项服务名称子项	是否分包	接受分包供应商名称	分包专项服务金额	接受分包供应商具备的能力证明材料（如不分包，提供供应商自身能力证明）	分包意向协议书所在页码	证明材料所在页码

分包供应商信息需填入《中小企业声明函》，分包供应商如非中小企业可不填《中小企业声明函》。

附件 13 分包协议书（格式）（如有）

甲方：

乙方：

鉴于：

1. _____项目（项目名称、项目编号）（以下简称“本项目”）招标（采购）文件中明确本次采购中_____部分允许中标（成交）供应商分包给其他供应商完成；

2. 甲方参与本项目的投标（响应）活动，拟在中标（成交）后就本次采购中允许分包的_____部分寻求具有较强专业能力与资质的分包人合作；

3. 乙方在上述分包部分方面具有相当的业务经验与专业优势，且具备相应的资质条件，有意承接甲方的业务分包，以自身能力及资源完成相关方面工作，并向甲方交付相应工作成果。

为明确各方权利义务以及业务分包合作的顺利展开，依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规之规定，甲乙双方在平等、自愿的基础上，经双方协商一致，达成如下协议：

一、分包意向

甲乙双方签订本协议且甲方中标（成交）本项目后，甲方拟将本项目的招标（采购）文件、投标（响应）文件以及有关分包部分的需求、内容、标准等告知乙方，由乙方按照采购项目合同及甲方的具体要求，按时、保质保量地完成分包部分工作，并向甲方交付工作成果，并由甲方按本协议约定向乙方支付分包费用。

二、分包概况

1. 项目名称：

2. 分包内容：

3. 分包金额：人民币_____元，为乙方完成以上分包部分甲方所应支付的全部对价（包括税费）。

三、双方的权利和义务

1. 甲方的权利和义务

(1) 甲方有权及时了解和监督乙方工作的进展情况。

(2) 甲方应向乙方提供完成本协议所涉分包部分工作所必需的资料和工作条件，包括负责为保障乙方完成其分包的业务需要由甲方与相关方面的沟通、接洽等。

(3) 甲方应按本协议约定及时向乙方支付相应的分包费用。

(4) 甲方的权利和义务还包括本项目政府采购合同约定的相应内容。

2. 乙方的权利和义务

(1) 乙方有权按照本协议约定收取相应的分包费用。

(2) 乙方有权要求甲方提供完成本协议所涉分包部分工作所必需的资料和支持。

(3) 乙方保证所交付的工作成果是完整的，并在性能、质量等方面满足本项目招标（采购）文件的全部要求。

(4) 如果乙方交付的工作成果有缺陷，或性能和质量不符采购项目合同要求时，乙方应负责无偿地排除缺陷、替换或更换所交付工作成果。因乙方交付的工作成果存在缺陷，或性能和质量不符合采购项目合同约定而给采购人、甲方造成损失或者工作障碍的，乙方应承担赔偿责任，赔偿范围将包括采购人因寻求替代履行所产生的费用和损失，以及由此给甲方造成的损失。

(5) 乙方不得将其所负责的分包部分再行分包给任何其他第三方。

(6) 乙方的权利和义务还包括本项目政府采购合同约定的相应内容。

四、保密责任

甲、乙双方保证本协议所涉及的投标（响应）文件资料、投标（响应）过程性文件等不得透露给第三方。对于履行本协议及政府采购合同过程中所知悉、掌握的采购人、甲方尚未公开的信息，均附有保密义务，直至该未公开信息由相关权利方授权公布进入公有领域。本条款保密义务为独立条款，不因为本协议解除、终止而失效。

五、其它事项

1. 本协议由双方签字盖章，协议生效的前提为甲方中标（成交）本项目并与采购人签订政府采购合同。本协议一式叁份，甲、乙双方各持一份，一份作为本项目政府采购合同的组成部分。

2. 本协议未尽事宜，双方可在甲方中标（成交）后另订立补充协议约定，但不得违反本项目政府采购合同约定的有关内容。协议附件为本协议组成部分，具有同等效力。

甲方：（公章）

乙方：（公章）

法定代表人：

法定代表人：

委托代理人：

委托代理人：

年 月 日

年 月 日

服务费开票资料说明函（格式）

上海信息投资咨询有限公司：

本公司_____（投标人名称）_____在参加在贵公司举行的_____（项目名称）
（项目编号：_____）的招标中如获中标，则开票类型选择 ☐ 增值税普通发票 ☐ 增值税专用发票
票（请在对应的“☐”打“√”，且只能选择其中一项），以及我司的开票资料如下：

单位名称			
纳税人识别号			
地 址			
开户银行 （具体到 X 银行 X 支行）		联系人姓名、电话、 邮箱	
账 号			

如我公司未按该要求填写、未提供有效的开票资料、未确认开具发票类型或确认的发票类型有误。同意不予更换发票类型。并愿承担由此引起的一切后果。

发票及中标通知书邮寄地址（如邮寄请填写，寄丢不补，不填自取）：_____。

投标人名称（公章）：

年 月 日