
项目编号：310114000251209159444-14297857

嘉定区教育系统信息化集约运维项目（2026年度）

公开招标文件

采购人：上海市嘉定区智慧教育与考试中心

集中采购机构：上海市嘉定区政府采购中心

2025年12月10日 2025年12月

2025年12月10日

目 录

- 第一章 投标邀请
- 第二章 投标人须知
- 第三章 政府采购主要政策
- 第四章 招标需求
- 第五章 评标方法与程序
- 第六章 投标文件有关格式
- 第七章 合同文本
- 第八章 质疑受理要求及附件

第一章 投标邀请

根据《中华人民共和国政府采购法》之规定，上海市嘉定区政府采购中心受采购人委托，对嘉定区教育系统信息化集约运维项目（2026 年度）进行国内公开招投标采购，特邀请合格的投标人前来投标。

一、合格的投标人必须具备以下条件

- 1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件。
- 2、根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》已登记入库的供应商。
- 3、其他资质要求：
 - 1) 提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函及没有重大违法记录的声明；
 - 2) 未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商；
 - 3) 本次招标不接受联合投标；
 - 4) 本项目专门面向小、微型企业进行采购。

二、项目概况

- 1、项目名称：嘉定区教育系统信息化集约运维项目（2026 年度）
- 2、招标编号：310114000251209159444-14297857
- 3、预算编号：1426-00005074
- 4、项目主要内容、数量及要求：为进一步规范教育局信息化运维工作，有效整合和配置信息化资源，强化信息系统及网络设备安全和管理，坚持集中统一管理方向，深入推进集约化运维管理。本项目主要内容为保障嘉定全区所有公办学校，包含每年新开办的学校（纳入统一管理，不收取运维费用）在运维服务期内正常运行。在运维服务期内正常运行，包含日常运维服务和专项运维服务。首年预算金额 43,433,900 元。
- 5、交付地址：上海市嘉定区复华路 7 号东区。
- 6、交付日期：本项目期限三年，采取招一续二、分三年分别签订合同的方式实施。首年服务期为自合同签订之日起一年。
- 7、采购预算金额：43433900.00 元（国库资金）
- 8、采购项目需要落实的政府采购政策情况：推行节能产品政府采购、环境标志产品政府采购。促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展。

三、招标文件的获取

- 1、合格的供应商可于 2025-12-11 本公告发布之日起至 2025-12-18，登录“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）在网上招标系统中上传如下材料：

无。

2、凡愿参加投标的合格供应商可在 **2025-12-11** 至 **2025-12-18** 的时间内，每天 **00:00:00~12:00:00**，下午 **12:00:00~23:59:59** 下载（获取）招标文件并按照招标文件要求参加投标。

3、获取招标文件其他说明：无。

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

四、投标截止时间及开标时间

1、投标截止时间：**2026-01-04 09:15:00**，迟到或不符合规定的投标文件恕不接受。

2、开标时间：**2026-01-04 09:15:00**。

五、投标地点和开标地点

1、投标地点：“上海政府采购网”(<http://www.zfcg.sh.gov.cn>)

2、开标地点：上海市嘉定区嘉戡公路 118 号行政服务中心 **549** 室。投标供应商可于开标日来现场开标，也可通过上海政府采购网开标室远程开标。届时请投标人代表持投标时所使用的数字证书（CA 证书）参加开标。

六、发布公告的媒介

以上信息若有变更我们会通过“上海政府采购网”通知，请供应商关注。

七、其他事项

根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台招投标系统正式运行的通知》（沪财采[2014]27 号）的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购信息管理平台（简称：电子采购平台）（网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）电子招投标系统进行。电子采购平台是由市财政局建设和维护。投标人应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。

投标人应在投标截止时间前尽早加密上传投标文件，电话通知项目负责人进行签收，并及时查看电子采购平台上的签收情况，打印签收回执，避免因临近投标截止时间上传造成无法在开标前完成签收的情形。未签收的投标文件视为投标未完成。

八、联系方式

1、采购人：**上海市嘉定区智慧教育与考试中心**

地址：**上海市嘉定区复华路 7 号东区**

联系人：**周欣**

电话号码：**021-59520221**

2、集中采购机构：上海市嘉定区政府采购中心

地址：上海市嘉定区嘉戩公路 118 号行政服务中心 560

联系人：严佑亮

电话号码：69989888-2608

第二章 投标人须知

前附表

本附表是对投标人须知说明，与“投标人须知”部分具有同等的法律效力，务请各投标人注意。

序号	内容提要	内容规定
1	项目名称	嘉定区教育系统信息化集约运维项目（2026 年度）
2	询问	书面询问提交截止时间：报名截止期后一工作日上午 11:00 前 书面询问提交地点：上海市嘉定区嘉戡公路 118 号行政服务中心 560 室
3	投标截止/开标日期、时间、地点	投标截止时间：2026-01-04 09:15:00 开标时间：2026-01-04 09:15:00 投标地点：“上海政府采购网”（ http://www.zfcg.sh.gov.cn ）
4	答疑会	不召开
5	踏勘现场及演示拍摄	踏勘现场及演示拍摄预约时间：报名截止日后第一个工作日 9:00~17:00，预约电话：59520221； 踏勘时间：报名截止后第二个工作日。 拍摄时间：报名截止后第五个工作日 9:00~17:00，每家供应商 1 小时 1 次机会。 不参加演示的请在投标文件内告知。
6	投标有效期	不少于 90 天
7	投标保证金	不收取
8	交付日期	本项目期限三年，采取招一续二、分三年分别签订合同的方式实施。首年服务期为自合同签订之日起一年。
9	小微企业价格扣除百分比	0%
10	是否接受联合体投标	不允许
11	履约保证金	不收取

12	采购标的对应的 中小企业划分标 准所属行业	软件和信息技术服务业
13	演示要求	演示时间：2026-01-04 13:30:00 演示地点：上海市嘉定区嘉戡公路 118 号行政服务中心 549 室 不参加演示的请在投标文件内告知。
14	实质性要求条 款★	无
15	分包	本项目不允许分包。
17	转包	不得转包。
17	政采贷	有需求的供应商可登陆上海市政府采购网政采贷金融服务模块获取“政采贷”信息、在线办理贷款业务。

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》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信息管理平台招投标系统正式运行的通知》（沪财采[2014]27号）的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购信息管理平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）电子招投标系统进行。

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集中采购机构和采购人。

2.4 “投标人”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”系指采购人。

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

3. 合格的投标人

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；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、技术秘密等合法权益。

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”（网址：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。按照本项目责任分工，质疑事项涉及招标组织程序、中标结果等的，投标人提出质疑的对象为集中采购机构；质疑事项涉及项目采购需求的，投标人提出质疑的对象为采购人；投标人提出质疑但无法区分质疑对象的，先交由集中采购机构梳理区分再行使质疑。其中，对招标文件的质疑，应当在其获得招标文件之日（以电子采购平台上显示的申请获取时间为准）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) 及《上海市嘉定区政府采购中心供应商询问、质疑处理规程》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, 招标人将当场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。

质疑书的递交宜采取当面递交形式。质疑联系方式详见第八章。

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 招标人将在**开标后、评标结束前**, 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、重大税收违法案件当事人名单、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, 招标人将打印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》、《招标需求》和《评标方法与程序》就同一内容的表述不一致的，以《投标邀请》、《招标需求》和《评标方法与程序》中规定的内容为准。

二、招标文件

10. 招标文件构成

10.1 招标文件由以下部分组成：

- (1) 投标邀请（招标公告）
- (2) 投标人须知
- (3) 政府采购主要政策
- (4) 招标需求
- (5) 评标方法与程序
- (6) 投标文件有关格式
- (7) 合同文本
- (8) 质疑受理要求及附件
- (9) 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。如果投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者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，均应在投标截止期 15 天以前，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 15 天以前收到的澄清要求，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。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、修改或补充都应由集中采购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. 踏勘现场

12.1 招标人组织踏勘现场的，所有投标人应按《投标人须知》前附表规定的时间、地点前往参加踏勘现场活动。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。招标人不组织踏勘现场的，投标人可以自行决定是否踏勘现场，投标人需要踏勘现场的，招标人应为投标人踏勘现场提供一定方便，投标人进行现场踏勘时应当服从招标人的安排。

12.2 投标人踏勘现场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 招标人在踏勘现场中口头介绍的情况，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，招标人不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。投标人可拒绝接受延期要求而不会导致投标保证金被没收。同意延长有效期的投标人需要相应延长投标保证金的有效期，但不能修改投标文件。

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 商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件应具体包含的内容，以第四章《招标需求》规定为准。

16. 商务响应文件

16.1 商务响应文件由以下部分组成：

- （1）《投标函》；
- （2）《开标一览表》（以电子采购平台设定为准）；
- （3）《投标报价分类明细表》等相关报价表格详见第六章《投标文件有关格式》；
- （4）《资格条件及实质性要求响应表》；
- （5）《与评标有关的投标文件主要内容索引表》；
- （6）第四章《项目需求》规定的其他内容；
- （7）相关证明文件（投标人应按照《招标需求》所规定的内容提交相关证明文件，以证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同）。

17. 投标函

17.1 投标人应按照招标文件中提供的格式完整地填写《投标函》。

17.2 投标文件中未提供《投标函》的，为无效投标。

18. 开标一览表

18.1 投标人应按照招标文件和电子采购平台电子招投标系统提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

18.2 《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。

18.3 投标人未按照招标文件和电子采购平台电子招投标系统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。

19. 投标报价

19.1 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《招标需求》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。

19.2 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）本招标文件明确的服务标准及考核方式。
- （3）其他投标人认为应考虑的因素。

19.3 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。

19.4 除《招标需求》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。

19.5 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。

19.6 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分类明细表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

19. 7 投标应以人民币报价。

20. 资格条件及实质性要求响应表

20. 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。

20. 2 投标文件中未提供《资格条件及实质性要求响应表》的，为无效投标。

21. 与评标有关的投标文件主要内容索引表

21. 1 投标人应按照招标文件提供的格式完整地填写《与评标有关的投标文件主要内容索引表》。

21. 2 《与评标有关的投标文件主要内容索引表》是为了便于评标。《与评标有关的投标文件主要内容索引表》与投标文件其他部分就同一内容的表述应当一致，不一致时按照《投标人须知》第 30 条“投标文件内容不一致的修正”规定处理。

22. 技术响应文件

22. 1 投标人应按照《招标需求》的要求编制并提交技术响应文件，对招标人的技术需求全面完整地做出响应并编制服务方案，以证明其投标的服务符合招标文件规定。

22. 2 技术响应文件可以是文字资料、表格、图纸和数据等各项资料，其内容应包括但不限于人力、物力等资源的投入以及服务内容、方式、手段、措施、质量保证及建议等。

23. 投标文件的编制和签署

23. 1 投标人应按照招标文件和电子采购平台电子招投标系统要求的格式填写相关内容。

23. 2 投标文件中凡招标文件要求签署、盖章之处，均应由投标人的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署和加盖公章。投标人应写明全称。如果是由法定代表人授权代表签署投标文件，则必须按招标文件提供的格式出具《法定代表人授权委托书》并将其附在投标文件中。投标文件若有修改错漏之处，须加盖投标人公章或者由法定代表人或法定代表人授权代表签字或盖章。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人自负。

其中对《投标函》《开标一览表》《法定代表人授权委托书》《资格条件响应表》《实质性要求响应表》以及《依法缴纳税收和社会保障资金、没有重大违法记录的声明》，

投标人未按照上述要求显示公章的，其投标无效。

23. 3 建设节约型社会是我国落实科学发展观的一项重大决策，也是政府采购应尽的义务和职责，需要政府采购各方当事人在采购活动中共同践行。目前，少数投标人制作的投标文件存在编写繁琐、内容重复的问题，既增加了制作成本，浪费了宝贵的资源，也增加了评审成本，影响了评审效率。为进一步落实建设节约型社会的要求，提请投标人在制作投标文件时注意下列事项：

（1）评标委员会主要是依据投标文件中技术、质量以及售后服务等指标来进行评定。因此，投标文件应根据招标文件的要求进行制作，内容简洁明了，编排合理有序，与招标文件内容无关或不符合招标文件要求的资料不要编入投标文件。

（2）投标文件应规范，应按照规定格式要求规范填写，扫描文件应清晰简洁、上传文件应规范。

四、投标文件的递交

24. 投标文件的递交

24. 1 投标人应按照招标文件规定，参考第六章投标文件有关格式，在电子采购平台电子招投标系统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电子采购平台规定的要求办理。投标人应在投标截止时间前尽早加密上传投标文件，如时间紧急应当电话通知项目负责人进行签收，并及时查看电子采购平台上的签收情况，打印签收回执，避免因临近投标截止时间上传造成无法在开标前完成签收的情形。未签收的投标文件视为投标未完成。

24. 2 投标文件中含有公章，防伪标志和彩色底纹类文件（如《投标函》、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，否则视作投标人放弃潜在中标资格，并且招标人将对该投标人进行调查，发现有欺诈行为的按有关规定进行处理。

24. 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。

25. 投标截止时间

25. 1 投标人必须在《投标邀请（招标公告）》规定的网上投标截止时间前将投标文件在电子采购平台电子招投标系统中上传并正式投标。

25. 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。

25. 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。

26. 投标文件的修改和撤回

在投标截止时间之前，投标人可以对在电子采购平台电子招投标系统已提交的投标文件进行修改和撤回。有关事项应根据电子采购平台规定的要求办理。

五、开标

27. 开标

27. 1 招标人将按《投标邀请》或《延期公告》（如果有的话）中规定的时间在电子采购平台上组织公开开标。

27. 2 开标程序在电子采购平台进行，所有上传投标文件的供应商应登录电子采购平台参加开标。开标主要流程为签到、解密、唱标和签名，每一步骤均应按照电子采购平台的规定进行操作。

27. 3 投标截止，电子采购平台显示开标后，投标人进行签到操作，投标人签到完成后，由招标人解除电子采购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，逾期未完成签到或解密的投标人，其投标将作无效标处理。因系统原因导致投标人无法在上述要求时间内完成签到或解密的除外。

如电子采购平台开标程序有变化的，以最新的操作程序为准。

27. 4 投标文件解密后，电子采购平台根据投标文件中《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

28. 评标委员会

28. 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。

28.2 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。

29. 投标文件的资格审查及符合性审查

29.1 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。

29.2 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。

29.3 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。

29.4 开标后招标人拒绝投标人主动提交的任何澄清与补正。

29.5 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。

30. 投标文件内容不一致的修正

30.1 投标文件内容出现前后不一致的，按照下列规定修正：

(1) 《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》内容为准；

(2) 投标文件的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。修正后的内容经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

30.2 投标文件中如果有其他错误或矛盾（明显的文字和计算错误除外），将按不利于出错投标人的原则进行处理，即对于错误或矛盾的内容，评标时按照对出错投标人不利的情形进行评分；如出错投标人中标，签订合同时按照对出错投标人不利、对采购人有利的条件签约。

31. 投标文件的澄清

31.1 对于投标文件中含义不明确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。投标人应按照招标人通知的时间和地点委派授权代表向评标委员会作出说明或答复。

31. 2 投标人对澄清问题的说明或答复，还应以书面形式提交给招标人，并应由投标人授权代表签字。

31. 3 投标人的澄清文件是其投标文件的组成部分。

31. 4 投标人的澄清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，不得通过澄清而使进行澄清的投标人在评标中更加有利。

32. 投标文件的评价与比较

32. 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。

32. 2 评标委员会根据《评标方法与程序》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。

33. 评标的有关要求

33. 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。

33. 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。

33. 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。

33. 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

34. 确认中标人

除了《投标人须知》第 37 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。

35. 中标公告及中标和未中标通知

35. 1 采购人确认中标人后，招标人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。

35. 2 中标公告发布后，招标人将及时向中标人发出《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。

36. 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。

37. 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

38. 合同分包

38. 1 在采购人允许项目非主体、非关键性工作分包的前提下, 投标供应商拟中标后采取分包方式履行合同的, 必须在投标(响应)文件中提供完整准确《分包意向协议书》。

38. 2 接受分包合同的中小企业与分包企业(投标供应商)之间不得存在直接控股、管理关系。

38. 3 接受分包合同的企业不得再次分包。

38. 4 《中小企业声明函》中需要填写分包企业与接受分包合同企业的相关信息。

39. 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34条规定所确定的中标人。

40. 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。

41. 其他

电子采购平台有关操作方法可以参考电子采购平台(网址: www.zfcg.sh.gov.cn)中的“在线服务”专栏。

第三章 政府采购主要政策

根据政府采购法，政府采购应当有助于实现国家的经济和社会发展政策目标，包括保护环境，扶持不发达地区和少数民族地区，促进中小企业发展等。对列入财政部、发展改革委、生态环境部等部门发布的“节能产品、环境标志产品品目清单”且属于应当强制采购的产品，按照规定实行强制采购。对列入财政部、发展改革委、生态环境部等部门发布的“节能产品、环境标志产品品目清单”优先采购的产品；对于参与投标的中小企业、监狱企业以及福利企业，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。

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。

政府采购对于非专门面向中小企业采购，对小型和微型企业投标人产品的价格给予 15% 的扣除，用扣除后的价格参与评审。如果政府采购非专门面向中小企业采购且接受联合体投标或者允许分包的项目或包件，对于联合协议或者分包意向协议中约定小型或微型企业的协议合同金额占到合同总金额 30% 以上的投标人，给予其报价 5% 的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。联合体各方均为小型或微型企业的，联合体视同为小型、微型企业。组成联合体的大中型企业或者其他自然人、法人或其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。在政府采购活动中，监狱企业和福利企业视同小型、微型企业，监狱企业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，福利企业应当提供由县级以上人民政府民政部门出具的福利企业证书。

第四章 项目招标需求

一、项目概况

随着教育事业的快速发展，基层学校每年采购信息化设备的数量和金额飞速增长，学校的教学资产急剧膨胀，其构成也日益复杂，学校的每年信息化运维需求也随着相关设备质保到期迫在眉睫。为进一步规范教育局信息化运维工作，有效整合和配置信息化资源，强化信息系统及网络设备安全和管理，坚持集中统一管理方向，深入推进集约化运维管理，加快形成集中运维，厉行节约的运维管理体系。

教育后勤服务数字化转型是教育数字化转型的重要组成部分，为贯彻落实市委、市政府《关于全面推进上海城市数字化转型的意见》精神，落实《上海教育数字化转型实施方案》，服务国家战略和上海教育改革发展，全方位赋能“十四五”教育综合改革，遵循教育规律、立足后勤服务特色、利用技术赋能，围绕师生对学校后勤保障高品质、多元化、个性化需求，需要全面推进后勤数字化转型，努力构建现代化新型教育后勤服务体系。

通过标准化、规范化的日常运维工作，建立集约化、一体化的信息化新运维模式，解决传统运维模式的分散维护、支撑链条长、响应不及时、监控不到位等弊端，优化信息化资源配置、规范运维和管理、提高使用效益、降低管理成本，实现信息化设施设备全生命周期管理，提升学校信息化教育教学环境。通过加强与完善“以流程为导向，以服务为核心”运维管理体系的建设，提高服务质量水平、转变服务理念、拓宽服务范围、提高服务效率、提升用户服务满意度。

二、教育系统信息化集约运维服务的范围

保障嘉定全区所有公办学校，包含每年新开办的学校（纳入统一管理，不收取运维费用）在运维服务期内正常运行。主要包含以下设备及服务内容：

服务类型	服务名称	名称	单位	数量
日常运维	一、技防类系统	摄像机	台	19305
		录像机	套	1475
		监控显示	台	1286
		明厨亮灶	套	197
		周界报警	套	101
	二、网络系统	核心交换机	台	181
		交换机	台	3000
		服务器	套	509
		有线系统（电视、网络）	套	210
		防火墙	套	91
	三、多媒体系	校园广播系统	套	197

	统	交互式一体机	台	2912
		投影机	台	2505
		电子白板	套	1886
		中控系统	套	1588
		实物投影机	套	2769
		会议室系统	套	169
		LED 大屏	套	422
	四、计算机设备	UPS 系统	套	266
		台式计算机	台	16716
		笔记本	台	7040
		平板电脑	台	3085
专项运维服务	专项运维类	标准化考场	项	1
		理化实验室	项	1
		幼儿园招生信息管理系统运行维护	项	1
		核心业务系统网络安全防护运维	项	1
		教育城域网及云计算运维项目	项	1
		教育学院学院信息运维	项	1
		法治教育实践基地信息化设施运维	项	1
	购买服务类	中小学教育质量综合评价平台	项	1
		区教育系统新媒体及网站监测服务	项	1
		未保平台采购服务	项	1
		中招平台	项	1
		学业大数据平台	项	1
		人事平台	项	1
		教育课后服务综合管理系统	项	1
		教育后勤服务监管可视化系统	项	1

三、教育系统信息化集约运维服务的要求

通过移动互联网实现随时随地报修、派工、维修、完工、核算、验收等操作，着力在用户评价系统、维修质量监管系统、维修过程监测系统、在用设备管理系统等核心环节取得突破，加强互联网数据的开发和利用，科学合理配置资源，提高服务效率和服务水平。根据教育局历年的运维管理实践、目前学校信息化设备的现状以及财政承受能力，参考上海市财政局和市经信委联合发布的《上海市市本级信息化项目通

用类配置标准》(沪经信推[2015]803号)文件,硬件设备的运维应包括日常运行维护、运行情况监护、故障处理(含故障零部件更换)以及应急保障等。日常运维提供的配套工作还包括呼叫中心、日常巡检、活动保障、软件调试、备品备件、设备送修和取回等。

(一) 总体要求

1. 投标方应保障各系统设备的正常运行;
2. 投标方所提供维护服务包括运维管理设备的软、硬件技术支持服务,投标方应承担所需的全部劳务、硬件部件及维护材料费用;
3. 投标方需提供成熟的运维管理系统,包含客服中心及数字化管理平台;
4. 投标方应确保运维服务的可靠性与安全性。

(二) 各类运维要求

1、日常运维类服务要求

1.1、技防系统运维

1.1.1、服务内容

维护模式

本次运维主要包括驻点服务、定期巡检(事前维护)和故障响应(事后维护)。

(1) 驻点服务

驻点服务是指投标人派驻人员在招标人指定场地,监控网管平台软、硬件状况,以及接入平台的前端摄像机状态,对于系统异常能够做到及时响应,同时配合现场维护人员,做好系统联调和信息反馈等工作。

(2) 定期巡检

定期巡检指投标人对各学校的技防系统进行定期或不定期的巡视和检查,是一种预防性维护,属于事前维护。一般来讲,投标人按照管理单位要求,制定基于时间的维护计划,准备好检查所用的仪器仪表,在赴现场巡检前,联系使用单位,对现场校级技防平台,设备、线路等进行巡视和查验,发现问题,现场排除。并做好记录。

(3) 故障响应

故障响应是对发现的故障进行诊断、分析、排除的方法,属于事后维护,设备出现故障时对它进行维修。

业务需求

对于投标人，运维需求如下：

- (1) 按上级单位相关文件要求完成业务对接或系统整改等工作；
- (2) 人员常驻网管平台，进行网络运行维护等工作；
- (3) 定期巡检。按要求完成设备物理和运行状态的检查；
- (4) 现场摸排，台账记录，按要求完成周报、月报等；
- (5) 设备配置修改及备份。做好相关设备的配置和策略信息的登记、修改或升级记录；
- (6) 故障响应及解决要求。将故障分等级，分部制定响应时间、故障恢复时间；
- (7) 安全保密。具有信息保密义务。

1.1.2、服务范围

本次项目主要对技防监控弱电系统（包括前端摄像机、服务器、存储、监视器、网络交换机、门禁、张力围栏等设备，监控平台软件）等进行维护，运维方案应包含以下内容：

1、基础设施维护

(1) 服务器及相关主设备维护（包含但不限于安全监控摄像机、安全监控录像机、监控显示器、明厨亮灶系统、周界报警、服务器、存储等）

- 1) 主机设备硬件维护
- 2) 存储设备硬件维护
- 3) 网络设备硬件维护
- 4) 操作系统维护

(2) 音视频设备维护（监控系统、门禁）

- 1) 视频监控维护方案
- 2) 门禁系统的维护方案

(3) 音视频服务器维护（监控系统、门禁）

(4) 网络设备维护（技防系统内网络交换机）

- 1) 设备环境检查
- 2) 设备基本信息检查
- 3) 设备运行检查

(5) 网络维护

- 1) 每季定期巡检
- 2) 对综合布线线路的维护

2、软件及信息资源维护

- (1) 监控系统平台维护：定期巡检。

1.1.3、服务要求

外场前端部分

- ①检查前端设备完好情况；
- ②检查所有接头、接线、引线等；
- ③检查排除沿途影响信号传输的因素；
- ④每日对系统进行例行检查；

⑤系统一旦发生故障，需在尽快做出响应，尽快赶到现场，并在招标人要求的时间内排除故障；部分紧急情况，应做到立即响应，按应急等级在用户规定的时限内排除故障；

⑥设备发生故障，若需送生产厂家修理的，需及时将其返回生产厂修理并以第一时间（具体见故障排查时间表）将系统恢复；12 小时之内不能修复的，需要提供相应的备品备件；

⑦为确保系统在重大事件及特殊任务期间正常运行，需提供必要的应急值班、处理及抢修措施；

- ⑧做好维护保养记录并留档。

内场终端部分

- ①每天对系统进行巡检，及时发现并记录系统、设备运行和故障情况；
- ②做好维护保养记录并留档；

③设备发生故障，若需送生产厂家修理的，需及时将其返回生产厂修理并以第一时间（具体见故障排查时间表）将系统恢复；4 小时之内不能修复的，需要提供相应的备品备件；

④为确保系统在重大事件及特殊任务期间正常运行，需提供必要的应急值班、处理及抢修措施；

- ⑤显示和操控、记录设备的维护包含在本项目范围内。

⑥每季度对内场设备进行一次清洁。

其他工作：

- ①配备足够的维修工具及材料；
- ②作好维护记录、设备维修记录以及相关的来往文件的存档工作；
- ③做好各类设备状况统计工作，确保维修工作快速有效；
- ④定期进行系统测试和检查，并根据实际情况向招标人提出合理化建议；
- ⑤负责每季度向招标人提交一份例行检查、运维报告。

1.2、网络系统运维

1.2.1、网络系统运维服务内容

- 日常运维

包括网络设备监控；网络链路监控；网络流量监控；网络设备配置等中心日常工作。

- 应急报修

针对网络设备故障报修，驻点工程师 5 分钟内响应，不间断服务直至系统恢复运行，同时收集现场信息；外勤工程师 2 小时内到达现场，确认 24 小时内无法修复完成的及时上备机。

对于工程师的处理过程，都需要进行详细记录，并形成处理工单。为实现对报修事件的全生命周期管理，实施以下管理：

- (1) 工单

定期（月度）工单收集整理，抽查工单。

- (2) 平台监控

定期抽查，检查填写的内容、时间的真实有效性。

- 日常巡检

巡检服务涵盖的所有网络设备、服务器及出口链路，涉及软硬件检查、环境检查或用户方的其它要求；定期或者重大节假日对系统进行巡视检查，提交报告至用户方；如发现异常，经用户方授权，应对问题进行及时处理，完成对配置参数实施优化工作。其中：

- (1) 软件检查内容包括

对系统服务器操作系统运行情况、数据库运行情况进行例行巡检，并提供巡检报告；

(2) 硬件检查内容包括

对系统内所含的所有硬件设备的硬件使用情况进行例行巡检，并提供巡检报告；

(3) 环境检查内容包括

对系统所涉及到的网络设备、相关网络运行情况进行巡检，并提供巡检报告；

(4) 备份

对网络设备、服务器数据进行定期备份。

通过上述分析，尽早发现上述系统及使用中存在的问题和隐患，并进行相应的解决方案支持；

● 系统安全

对系统内所有服务器进行安全防护，能有效预防、抵御各类流行病毒以及勒索软件对服务器的入侵，并快速检测、响应服务器安全问题，全面提升服务器安全防护能力，确保服务器安全、稳定、高效的运行。

● 重大活动保障

重要活动保障主要是针对领导视察、会议保障、开学仪式、考试等，提供技术支持。活动期间，工程师需提前至少 1 小时到达指定区域（或听从上级部门安排），对活动使用网络设备接通调试，活动期间驻场随时进行保障，确保设备的正常运行。在保障工作前有保障方案，包括但不限于：保障目标、保障准备、设备检查、应急响应、保障实施、保障总结等。

保障开始至保障结束期间，各项工作按照保障方案部署，驻场值班人员按照保障方案的落实到位，保障工作内容具体如下：

(1) 在保障期期间值班人员每日按照保障记录表进行登记。

(2) 对网络运行情况通过设备的状态进行实时监控，对于告警信息及时进行处理和跟进。确保网络在保障过程中安全正常运行。

(3) 对流控设备，通过大屏监控实时观察其动态，发现异常流量第一时间（具体见故障排查时间表）汇报，查明原因。

● 网络设备数据采集及可视化

(1) 运维采集要求

提供下属机房 IT 设备和 IP 网络全面监控预警服务，内容包括：

实现 DDN 专线和 VPN 隧道等通信线路监控服务

实现网络设备运行健康状态及性能监控服务

实现服务器的硬件状态和各种操作系统状态性能监控服务

实现数据库、中间件和应用系统状态性能监控服务

实现 IP 和应用流量分析服务

(2) 运维数据可视化要求

提供业务分析、数据分析、数据建模、UI 设计与数据可视化服务。

● 教育运维总览

通过运维大数据，采集分析并统计设备资产数量，统计全网设备分类总数（服务器、网络设备等类型）分类统计展示数据。

● 教育机构地图坐标

集成 GIS 地图信息，通过地图完善全区各教育机构地理位置，显示相关节点的健康情况。显示各教育机构节点在线状态，红绿黄显示故障等级。统计全区教育机构故障节点数量。

● 业务应用健康度

监控各服务器上进程、服务、端口、网站运行状态，并根据各指标的权重模型进行教育业务系统健康度评分，展示所有教育应用系统状态列表，实时展示各教育应用系统健康指标。

● 学校带宽延时统计 TOP 排名

通过排名统计各学校的延时率，获取各学校带宽使用情况，提前预知告警带宽等问题。

● 设备故障告警及自动生成工单

各类设备故障实时告警，建立与运维报修平台（工单系统）的数据对接，设备故障告警自动生成工单报修信息，设备故障信息同步到运维工单平台。

1.2.2、网络系统运维服务要求

(1) 设备明细

序号	设备类型
1	核心交换机

2	交换机
3	服务器
4	有线系统（电视、网络）
5	防火墙

注：设备运维是指对在用损坏设备进行维修维护，不包含仓库内报废设备。

（2）运维服务内容

● 故障排除处理要求

当系统发生紧急故障时，运维方应及时响应并进行故障处理，通过多种渠道提供技术支持服务。运维方在接到用户故障申告后应于 15 分钟内由相关工程师做出响应并开始处理，同时应根据用户要求立即派遣工程师并在规定时限内赶到现场，提供不间断故障处理服务。

● 到场时间

在需要现场服务的情况下，运维方服务工程师应在 15 分钟之内响应，2 小时内到达用户现场。由于天气、特殊交通状况等人力不可抗因素影响，到场时限不在此要求范围内。

● 系统恢复时间

在由运维方设备所构成的用户集群环境中，当运维方设备出现故障时，在运维方接到用户故障申告并到达现场后，应于规定时间内恢复系统的正常运行。否则，应提供备件，以保证系统可用。

故障排除时间表			
故障级别	响应时间	到达现场时间	完成时间
整体性故障	15 分钟内	2 小时	24 小时内
局部区域故障	15 分钟内	2 小时	8 小时内
点故障	15 分钟内	2 小时	4 小时内
非故障性事件	15 分钟内	2 小时	2 小时内

● 不间断故障处理

运维方工程师在到达现场后，应开始进行不间断服务直至系统恢复正常运行，得到用户确认后方可离开。

● 重大故障分析时间

运维方在系统恢复正常运行后，应对系统运行情况进行跟踪，并结合重大故障现

场信息对故障产生原因进行分析，3个工作日内提交故障分析报告。

1.3、多媒体系统运维

多媒体系统由学校的广播设备、教学多媒体设备、多功能音视频系统、LED 设备、电话设备等组成。

1.3.1、校园广播系统运维服务

校园广播系统指的是学校广播室所涉及的设备，包括话筒设备、音响设备、广播系统基础线路、软件安装调试等。

● 日常维修

用户发生请求后 15 分钟内响应，2 小时内上门，4 小时内修复，如在规定时间内无法完成需提供相同功能的备品配件。

● 日常巡检

每学期至少对广播设备进行一次日常巡检工作，要求每次巡检需对该学校所有广播设备进行开关机测试、音源测试、话筒测试、设备外表面除尘等。如在巡检过程中发现故障需及时维修。

● 重大活动保障

保证用户的正常教育教学秩序，预防和减少用户节假日和重要活动中突发事件的发生。要求活动前对广播相关设备进行开关机测试检查，活动过程中全程保障直至活动顺利结束。

设备明细

序号	运维设备名称	运维内容	备注 1	备注 2
校园广播系统				
1	智能中央主机	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	维修包含配件	提供备用设备
2	前置放大器	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	维修包含配件	提供备用设备
3	分区器	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	维修包含配件	提供备用设备
4	功率放大器	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	维修包含配件	提供备用设备
5	卡座播放器	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	维修包含配件	提供备用设备

		障排除	件	设备
6	CD/MP3 播放器	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	维修包含配件	提供备用设备
7	有线话筒	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	维修包含配件	提供备用设备
8	无线话筒	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	维修包含配件	提供备用设备
9	室内喇叭	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	维修包含配件	提供备用设备
10	室外音柱	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	维修包含配件	提供备用设备
11	可调音量型开关	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	维修包含配件	提供备用设备
12	广播系统基础线路	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	维修包含配件	不含工程

运维服务内容

（1）故障排除处理要求

当系统发生紧急故障时，运维方应及时响应并进行故障处理，通过多种渠道提供技术支持服务。运维方在接到用户故障申告后应于 15 分钟内由相关工程师做出响应并开始处理，同时应根据用户要求立即派遣工程师并在规定时限内赶到现场，提供不间断故障处理服务。

（2）到场时间

在需要现场服务的情况下，运维方服务工程师应在 15 分钟之内响应，2 小时内到达用户现场。由于天气、特殊交通状况等人力不可抗因素影响，到场时限不在此要求范围内。

（3）系统恢复时间

在由运维方设备所构成的用户集群环境中，当运维方设备出现故障时，在运维方接到用户故障申告并到达现场后，应于规定时间内恢复系统的正常运行。否则，应提供备件，以保证系统可用。

故障排除时间表			
故障级别	响应时间	到达现场时间	完成时间
整体性故障	15 分钟内	2 小时	24 小时内
局部区域故障	15 分钟内	2 小时	8 小时内

点故障	15 分钟内	2 小时	4 小时内
非故障性事件	15 分钟内	2 小时	2 小时内

(4) 不间断故障处理

运维方工程师在到达现场后,应开始进行不间断服务直至系统恢复正常运行,得到用户确认后方可离开。

(5) 重大故障分析时间

运维方在系统恢复正常运行后,应对系统运行情况进行跟踪,并结合重大故障现场信息对故障产生原因进行分析,3 个工作日内提交故障分析报告。

(6) 备品备件要求

需提供不低于该系统运维价格 10%的备品备件,备品备件的种类不少于以下清单设备。

广播设备备件		
序号	设备名称	备注
1	有线话筒	
2	双卡座播放器	
3	CD/MP3 播放器	
4	无线话筒	
5	时序电源	
6	均衡器	
7	音箱	
8	前置放大器	

提供的配套工作还包括呼叫中心、设备维修、日常巡检、活动保障、软件调试、备品备件、设备送修和取回等。

1.3.2、交互式一体机运维服务

校园交互式一体机是指(多媒体互动终端,涵盖智能交互设备)多媒体主机、交互式一体机主机基础线路、软件安装调试等。

● 日常维修

用户发生请求后 15 分钟内响应,2 小时内上门,4 小时内修复,如在规定时间内无法完成需提供相同功能的备品配件。

● 日常巡检

每学期至少对交互式一体机设备进行一次日常巡检工作,要求每次巡检需对该学校所有交互式一体机设备进行开关机测试、音源测试、画质测试、设备外表面除尘等。如在巡检过程中发现故障需及时维修,如当场无法解决需立即为学校进行报修。

● 重大活动保障

保证用户的正常教育教学秩序,预防和减少用户节假日和重要活动中突发事件的发生。要求活动前对交互式一体相关设备进行开关机测试检查,活动过程中全程保障直至活动顺利结束。

设备明细

序号	运维设备名称	运维内容	备注 1	备注 2
互式一体机				
1	互式一体机主机	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	维修包含配件	提供备用设备
2	互式一体机基础线路	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	维修包含配件	提供备用设备
3	互式一体机软件	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	安装调试	

运维服务内容

(1) 故障排除处理要求

当系统发生紧急故障时,运维方应及时响应并进行故障处理,通过多种渠道提供技术支持服务。运维方在接到用户故障申告后应于 15 分钟内由相关工程师做出响应并开始处理,同时应根据用户要求立即派遣工程师并在规定时限内赶到现场,提供不间断故障处理服务。

(2) 到场时间

在需要现场服务的情况下,运维方服务工程师应在 15 分钟之内响应,2 小时内到达用户现场。由于天气、特殊交通状况等人力不可抗因素影响,到场时限不在此要

求范围内。

(3) 系统恢复时间

在由运维方设备所构成的用户集群环境中，当运维方设备出现故障时，在运维方接到用户故障申告并到达现场后，应于规定时间内恢复系统的正常运行。否则，应提供备件，以保证系统平台可用。

故障排除时间表			
故障级别	响应时间	到达现场时间	完成时间
整体性故障	15 分钟内	2 小时	24 小时内
局部区域故障	15 分钟内	2 小时	8 小时内
点故障	15 分钟内	2 小时	4 小时内
非故障性事件	15 分钟内	2 小时	2 小时内

(4) 不间断故障处理

运维方工程师在到达现场后，应开始进行不间断服务直至系统恢复正常运行，得到用户确认后方可离开。

(5) 重大故障分析时间

运维方在系统恢复正常运行后，应对系统运行情况进行跟踪，并结合重大故障现场信息对故障产生原因进行分析，3 个工作日内提交故障分析报告。

(6) 备品备件要求

需提供不低于该系统运维价格 10%的备品备件，备品备件的种类不少于以下清单设备。

交互式一体机设备备件		
序号	设备名称	备注
1	液晶模组	
2	触控模组	
3	CPU	
4	主机板	
5	内存条	
6	显卡	
7	硬 盘	
8	电子机构件	

9	电源模块	
---	------	--

提供的配套工作还包括呼叫中心、设备维修、日常巡检、活动保障、软件调试、备品备件、设备送修和取回等。

1.3.3、投影仪运维服务

校园投影仪指的是学校投影仪主机、投影仪灯泡、投影幕布、投影仪连接系统基础线路、软件安装调试等。

● 日常维修

用户发生请求后 15 分钟内响应，2 小时内上门，4 小时内修复，如在规定时间内无法完成需提供相同功能的备品配件。

● 日常巡检

每学期至少对投影仪设备进行一次日常巡检工作，要求每次巡检需对该学校所有投影仪设备进行开关机测试、幕布升降测试、光源测试、设备外表面除尘等。如在巡检过程中发现故障需及时维修，如当场无法解决需立即为学校进行报修。

● 重大活动保障

保证用户的正常教育教学秩序，预防和减少用户节假日和重要活动中突发事件的发生。要求活动前对投影仪相关设备进行开关机测试检查，活动过程中全程保障直至活动顺利结束。

设备明细

序号	运维设备名称	运维内容	备注 1	备注 2
投影仪				
1	投影仪主机	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	维修包含配件	提供备用设备
2	投影幕布	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	维修包含配件	提供备用设备

3	投影仪连接系统基础线路	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	维修包含配件	不含工程
---	-------------	-------------------	--------	------

运维服务内容

（1）故障排除处理要求

当系统发生紧急故障时，运维方应及时响应并进行故障处理，通过多种渠道提供技术支持服务。运维方在接到用户故障申告后应于 15 分钟内由相关工程师做出响应并开始处理，同时应根据用户要求立即派遣工程师并在规定时限内赶到现场，提供不间断故障处理服务。

（2）到场时间

在需要现场服务的情况下，运维方服务工程师应在 15 分钟之内响应，2 小时内到达用户现场。由于天气、特殊交通状况等人力不可抗因素影响，到场时限不在此要求范围内。

（3）系统恢复时间

在由运维方设备所构成的用户集群环境中，当运维方设备出现故障时，在运维方接到用户故障申告并到达现场后，应于规定时间内恢复系统的正常运行。否则，应提供备件，以保证系统平台可用。

故障排除时间表			
故障级别	响应时间	到达现场时间	完成时间
整体性故障	15 分钟内	2 小时	24 小时内
局部区域故障	15 分钟内	2 小时	8 小时内
点故障	15 分钟内	2 小时	4 小时内
非故障性事件	15 分钟内	2 小时	2 小时内

（4）不间断故障处理

运维方工程师在到达现场后，应开始进行不间断服务直至系统恢复正常运行，得到用户确认后方可离开。

（5）重大故障分析时间

运维方在系统恢复正常运行后，应对系统运行情况进行跟踪，并结合重大故障现场信息对故障产生原因进行分析，3 个工作日内提交故障分析报告。

（6）备品备件要求

需提供不低于该系统运维价格 10%的备品备件，备品备件的种类不少于以下清单设备。

投影仪设备备件		
序号	设备名称	备注
1	镜头	
2	投影片	
3	屏幕	
4	光源	
5	聚光镜	
6	反光镜	

提供的配套工作还包括呼叫中心、设备维修、日常巡检、活动保障、软件调试、备品备件、设备送修和取回等。

1.3.4、电子白板运维服务

校园电子白板指的是学校所涉及电子白板设备，包括电子白板主机设备、配套投影机设备、实物展台设备、电子白板系统基础线路、电子白板软件安装调试等。

● 日常维修

用户发生请求后 15 分钟内响应，2 小时内上门，4 小时内修复，如在规定时间内无法完成需提供相同功能的备品配件。

● 日常巡检

每学期至少对电子白板设备进行一次日常巡检工作，要求每次巡检需对该学校所有电子白板设备进行开关机测试、投影机测试、软件测试、设备外表面除尘等。如在巡检过程中发现故障需及时维修，如当场无法解决需立即为学校进行报修。

● 重大活动保障

保证用户的正常教育教学秩序，预防和减少用户节假日和重要活动中突发事件的发生。要求活动前对电子白板相关设备进行开关机测试检查，活动过程中全程保障直至活动顺利结束。

设备明细

序号	运维设备名称	运维内容	备注 1	备
----	--------	------	------	---

				注 2
电子白板				
1	电子白板主机	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	维修包含配件	提供备用设备
2	配套投影机	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	维修包含配件	提供备用设备
3	实物展台	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	维修包含配件	提供备用设备
4	电子白板配套设备	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	维修包含配件	提供备用设备
5	电子白板软件	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	安装调试	

运维服务内容

（1）故障排除处理要求

当系统发生紧急故障时，运维方应及时响应并进行故障处理，通过多种渠道提供技术支持服务。运维方在接到用户故障申告后应于 15 分钟内由相关工程师做出响应并开始处理，同时应根据用户要求立即派遣工程师并在规定时限内赶到现场，提供不间断故障处理服务。

（2）到场时间

在需要现场服务的情况下，运维方服务工程师应在 15 分钟之内响应，2 小时内到达用户现场。由于天气、特殊交通状况等人力不可抗因素影响，到场时限不在此要求范围内。

（3）系统恢复时间

在由运维方设备所构成的用户集群环境中，当运维方设备出现故障时，在运维方

接到用户故障申告并到达现场后，应于规定时间内恢复系统的正常运行。否则，应提供备件，以保证系统平台可用。

故障排除时间表			
故障级别	响应时间	到达现场时间	完成时间
整体性故障	15 分钟内	2 小时	24 小时内
局部区域故障	15 分钟内	2 小时	8 小时内
点故障	15 分钟内	2 小时	4 小时内
非故障性事件	15 分钟内	2 小时	2 小时内

（4）不间断故障处理

运维方工程师在到达现场后，应开始进行不间断服务直至系统恢复正常运行，得到用户确认后方可离开。

（5）备品备件要求

需提供不低于该系统运维价格 10%的备品备件，备品备件的种类不少于以下清单设备。

电子白板设备备件		
序号	设备名称	备注
1	电子白板模块组	
2	投影机	
3	电子笔	

提供的配套工作还包括呼叫中心、设备维修、日常巡检、活动保障、软件调试、备品备件、设备送修和取回等。

1.3.5、中控系统运维服务

校园中控系统指的是学校教室、会议室、大礼堂、多功能室等所涉及的中控设备，包括中控主机设备、中控系统基础线路、中控系统软件安装调试等。

● 日常维修

用户发生请求后 15 分钟内响应，2 小时内上门，4 小时内修复，如在规定的时间内无法完成需提供相同功能的备品配件。

● 日常巡检

每学期至少对中控系统设备进行一次日常巡检工作，要求每次巡检需对该学校所

有中控系统设备进行开关机测试、集中控制测试、设备外表面除尘等。如在巡检过程中发现故障需及时维修，如当场无法解决需立即为学校进行报修。

● 重大活动保障

保证用户的正常教育教学秩序,预防和减少用户节假日和重要活动中突发事件的发生。要求活动前对中控系统相关设备进行开关机测试检查，活动过程中全程保障直至活动顺利结束。

设备明细

序号	运维设备名称	运维内容	备注 1	备注 2
中控系统				
1	中央控制主机	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	维修包含配件	提供备用设备
2	影音机	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	维修包含配件	提供备用设备
3	录像机	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	维修包含配件	提供备用设备
4	视频展示台	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	维修包含配件	提供备用设备
5	多媒体电脑	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	维修包含配件	提供备用设备
6	屏幕投影机	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	维修包含配件	提供备用设备

7	中控系统基础线路	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	维修包含配件	不含工程
---	----------	-------------------	--------	------

运维服务内容

(1) 故障排除处理要求

当系统发生紧急故障时，运维方应及时响应并进行故障处理，通过多种渠道提供技术支持服务。运维方在接到用户故障申告后应于 15 分钟内由相关工程师做出响应并开始处理，同时应根据用户要求立即派遣工程师并在规定时限内赶到现场，提供不间断故障处理服务。

(2) 到场时间

在需要现场服务的情况下，运维方服务工程师应在 15 分钟之内响应，2 小时内到达用户现场。由于天气、特殊交通状况等人力不可抗因素影响，到场时限不在此要求范围内。

(3) 系统恢复时间

在由运维方设备所构成的用户集群环境中，当运维方设备出现故障时，在运维方接到用户故障申告并到达现场后，应于规定时间内恢复系统的正常运行。否则，应提供备件，以保证系统平台可用。

故障排除时间表			
故障级别	响应时间	到达现场时间	完成时间
整体性故障	15 分钟内	2 小时	24 小时内
局部区域故障	15 分钟内	2 小时	8 小时内
点故障	15 分钟内	2 小时	4 小时内
非故障性事件	15 分钟内	2 小时	2 小时内

(4) 不间断故障处理

运维方工程师在到达现场后，应开始进行不间断服务直至系统恢复正常运行，得到用户确认后方可离开。

(5) 备品备件要求

需提供不低于该系统运维价格 10% 的备品备件，备品备件的种类不少于以下清单设备。

中控系统设备备件

序号	设备名称	备注
1	中控接口模块	
2	录像机	
3	卡座	
4	功放	
5	话筒	
6	电路板	
7	电幕	
8	灯光	

提供的配套工作还包括呼叫中心、设备维修、日常巡检、活动保障、软件调试、备品备件、设备送修和取回等。

1.3.6、实物投影机运维服务

校园实物投影机指的是学校所涉及的实物投影机设备，包括实物投影机主机设备、实物展台设备、实物投影机安装连接调试等。

● 日常维修

用户发生请求后 15 分钟内响应，2 小时内上门，4 小时内修复，如在规定时间内无法完成需提供相同功能的备品配件。

● 日常巡检

每学期至少对实物投影机设备进行一次日常巡检工作，要求每次巡检需对该学校所有实物投影机设备进行开关机测试、投影测试、设备外表面除尘等。如在巡检过程中发现故障需及时维修，如当场无法解决需立即为学校进行报修。

● 重大活动保障

保证用户的正常教育教学秩序，预防和减少用户节假日和重要活动中突发事件的发生。要求活动前对实物投影机相关设备进行开关机测试检查，活动过程中全程保障直至活动顺利结束。

设备明细

序号	运维设备名称	运维内容	备注 1	备注 2
实物投影机				

1	实物投影机主机	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	维修包含配件	提供备用设备
2	实物展台	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	维修包含配件	提供备用设备

运维服务内容

（1）故障排除处理要求

当系统发生紧急故障时，运维方应及时响应并进行故障处理，通过多种渠道提供技术支持服务。运维方在接到用户故障申告后应于 15 分钟内由相关工程师做出响应并开始处理，同时应根据用户要求立即派遣工程师并在规定时限内赶到现场，提供不间断故障处理服务。

（2）到场时间

在需要现场服务的情况下，运维方服务工程师应在 15 分钟之内响应，2 小时内到达用户现场。由于天气、特殊交通状况等人力不可抗因素影响，到场时限不在此要求范围内。

（3）系统恢复时间

在由运维方设备所构成的用户集群环境中，当运维方设备出现故障时，在运维方接到用户故障申告并到达现场后，应于规定时间内恢复系统的正常运行。否则，应提供备件，以保证系统平台可用。

故障排除时间表			
故障级别	响应时间	到达现场时间	完成时间
整体性故障	15 分钟内	2 小时	24 小时内
局部区域故障	15 分钟内	2 小时	8 小时内
点故障	15 分钟内	2 小时	4 小时内
非故障性事件	15 分钟内	2 小时	2 小时内

（4）不间断故障处理

运维方工程师在到达现场后，应开始进行不间断服务直至系统恢复正常运行，得到用户确认后方可离开。

（5）备品备件要求

需提供不低于该系统运维价格 10%的备品备件，备品备件的种类不少于以下清单设备。

实物投影机相关设备备件		
序号	设备名称	备注
1	实物投影机	
2	镜头	
3	投影片	
4	屏幕	
5	光源	
6	聚光镜	
7	反光镜	

提供的配套工作还包括呼叫中心、设备维修、日常巡检、活动保障、软件调试、备品备件、设备送修和取回等。

1.3.7、会议室系统运维服务

校园会议室系统设备指的是学校会议室所涉及的设备，包括投影机设备、投幕布设备、液晶电视设备、LED 大屏设备、拼接大屏设备、中控主机设备、触摸屏设备、平板电脑设备、视频矩阵设备、音频矩阵设备、会议话筒设备、调音台设备、音箱设备、功放设备、会议系统基础线路、会议系统软件安装调试等。

- 日常维修

用户发生请求后 15 分钟内响应，2 小时内上门，4 小时内修复，如在规定时间内无法完成需提供相同功能的备品配件。

- 日常巡检

每学期至少对会议室系统设备进行一次日常巡检工作，要求每次巡检需对该学校所有会议室系统设备进行开关机测试、音源测试、话筒测试、设备外表面除尘等。如在巡检过程中发现故障需及时维修，如当场无法解决需立即为学校进行报修。

- 重大活动保障

保证用户的正常教育教学秩序，预防和减少用户节假日和重要活动中突发事件的发生。要求活动前对会议室系统相关设备进行开关机测试检查，活动过程中全程保障直至活动顺利结束。

设备明细

序号	运维设备名称	运维内容	备注 1	备注 2
会议室系统				
1	投影机	每学期深度清洁保养一次	维修包含配件	提供备用设备
		日常维护、巡检、活动保障、故障排除		
2	投影幕	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	维修包含配件	提供备用设备
3	液晶电视	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	维修包含配件	提供备用设备
4	LED 大屏	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	维修包含配件	提供备用设备
5	拼接大屏	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	维修包含配件	提供备用设备
6	中控主机	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	维修包含配件	提供备用设备
7	触摸屏	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	维修包含配件	提供备用设备
8	平板电脑	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	维修包含配件	提供备用设备

9	视频矩阵	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	维修包含配件	提供备用设备
10	音频矩阵	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	维修包含配件	提供备用设备
11	功放	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	维修包含配件	提供备用设备
12	扩声系统	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	维修包含配件	提供备用设备
13	灯光系统	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	维修包含配件	提供备用设备
14	会议室基础线路	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	维修包含配件	不含工程
15	会议室系统软件	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	安装调试	

运维服务内容

（1）故障排除处理要求

当系统发生紧急故障时，运维方应及时响应并进行故障处理，通过多种渠道提供技术支持服务。运维方在接到用户故障申告后应于 15 分钟内由相关工程师做出响应并开始处理，同时应根据用户要求立即派遣工程师并在规定时限内赶到现场，提供不间断故障处理服务。

（2）到场时间

在需要现场服务的情况下，运维方服务工程师应在 15 分钟之内响应，2 小时内到达用户现场。由于天气、特殊交通状况等人力不可抗因素影响，到场时限不在此要

求范围内。

(3) 系统恢复时间

在由运维方设备所构成的用户集群环境中，当运维方设备出现故障时，在运维方接到用户故障申告并到达现场后，应于规定时间内恢复系统的正常运行。否则，应提供备件，以保证系统平台可用。

故障排除时间表			
故障级别	响应时间	到达现场时间	完成时间
整体性故障	15 分钟内	2 小时	24 小时内
局部区域故障	15 分钟内	2 小时	8 小时内
点故障	15 分钟内	2 小时	4 小时内
非故障性事件	15 分钟内	2 小时	2 小时内

(4) 不间断故障处理

运维方工程师在到达现场后，应开始进行不间断服务直至系统恢复正常运行，得到用户确认后方可离开。

(5) 重大故障分析时间

运维方在系统恢复正常运行后，应对系统运行情况进行跟踪，并结合重大故障现场信息对故障产生原因进行分析，3 个工作日内提交故障分析报告。

(6) 备品备件要求

需提供不低于该系统运维价格 10% 的备品备件，备品备件的种类不少于以下清单设备。

会议室系统设备备件		
序号	设备名称	备注
1	有线话筒	
2	无线话筒	
3	摄像机	
4	投影机	
5	电视	
6	幕布	
7	音响	

提供的配套工作还包括呼叫中心、设备维修、日常巡检、活动保障、软件调试、备品备件、设备送修和取回等。

1.3.8、LED 大屏运维服务

LED 大屏是指各学校的 LED 大屏显示系统，包括室内外 LED 大屏、电路板、电源和基础线路等设备。

- 日常维修

用户发生请求后 15 分钟内响应，2 小时内上门，4 小时内修复，如在规定时间内无法完成需提供相同功能的备品配件。

- 日常巡检

每学期至少对 LED 大屏设备进行一次日常巡检工作，要求每次巡检需对该学校所有 LED 大屏设备进行开关机测试、音源测试、话筒测试、设备外表面除尘等。如在巡检过程中发现故障需及时维修，如当场无法解决需立即为学校进行报修。

- 重大活动保障

保证用户的正常教育教学秩序，预防和减少用户节假日和重要活动中突发事件的发生。要求活动前对 LED 大屏相关设备进行开关机测试检查，活动过程中全程保障直至活动顺利结束。

设备明细

序号	运维设备名称	运维内容	备注 1	备注 2
LED 大屏系统				
1	LED 大屏	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	维修包含配件	提供备用设备
2	电路板	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	维修包含配件	提供备用设备
3	电源	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	维修包含配件	提供备用设备

4	LED 大屏基础线路	日常维护、巡检、活动保障、故障排除	维修包含配件	不含工程
---	------------	-------------------	--------	------

运维服务内容

（1）故障排除处理要求

当系统发生紧急故障时，运维方应及时响应并进行故障处理，通过多种渠道提供技术支持服务。运维方在接到用户故障申告后应于 15 分钟内由相关工程师做出响应并开始处理，同时应根据用户要求立即派遣工程师并在规定时限内赶到现场，提供不间断故障处理服务。

（2）到场时间

在需要现场服务的情况下，运维方服务工程师应在 15 分钟之内响应，2 小时内到达用户现场。由于天气、特殊交通状况等人力不可抗因素影响，到场时限不在此要求范围内。

（3）系统恢复时间

在由运维方设备所构成的用户集群环境中，当运维方设备出现故障时，在运维方接到用户故障申告并到达现场后，应于规定时间内恢复系统的正常运行。否则，应提供备件，以保证系统平台可用。

故障排除时间表			
故障级别	响应时间	到达现场时间	完成时间
整体性故障	15 分钟内	2 小时	24 小时内
局部区域故障	15 分钟内	2 小时	8 小时内
点故障	15 分钟内	2 小时	4 小时内
非故障性事件	15 分钟内	2 小时	2 小时内

（4）不间断故障处理

运维方工程师在到达现场后，应开始进行不间断服务直至系统恢复正常运行，得到用户确认后方可离开。

（5）重大故障分析时间

运维方在系统恢复正常运行后，应对系统运行情况进行跟踪，并结合重大故障现场信息对故障产生原因进行分析，3 个工作日内提交故障分析报告。

（6）备品备件要求

需提供不低于该系统运维价格 10%的备品备件，备品备件的种类不少于以下清单设备。

LED 大屏设备备件		
序号	设备名称	备注
1	LED 单元板	
2	控制卡	
3	电源	

提供的配套工作还包括呼叫中心、设备维修、日常巡检、活动保障、软件调试、备品备件、设备送修和取回等。

1.4、计算机设备运维

1.4.1、UPS 系统运维服务内容

现场维修服务，巡检服务，电池检查服务等。

1、现场维修服务

主要工作	详细内容
检查 UPS 状态	在到达现场后立即对 UPS 的状态进行文档记录（包含在线、电池供电、静态旁路或其他状态等）。
诊断	根据需要对所报告的问题进行故障排查。
修理	更换所有有缺陷的零部件并根据需要修理系统。
升级更新	验证固件版本和系统组件是否按照原厂规范进行更新
调试测试	对各种参数进行校准、调试，在进行矫正措施之后完成功能测试

2、巡检服务

预防性巡检服务项目包括 UPS 系统的应用环境、动力配电、UPS 主机、负载特性等，其中 UPS 主机是重中之重，将包含参数检查及校验、面板功能检查、关键部件等，及时发现潜在隐患并及时处理，保证系统安全稳定运行。同时，工程师将在必要时进行修复式维护，更换部件或进行免费升级。

预防性维护服务主要内容	
主要工作	详细内容
目视检查	检查 UPS 系统，以确保所有系统组件均清洁且正常工作。将根据需要采取适当的措施。
环境检查	验证系统环境处于规定工作条件（包括但不限于室内温度、气流量、灰尘 污染度等）下并以文档记录。
电气检查	检查所有供电和控制导线端接点以及所有 UPS 和电池系统组件。
功能验收	检查 UPS 事件日志中有任何报警。机组的输入和输出电压和电流将被验证。验证转换为电池供电是否正常，并将测试静态旁路。
升级更新	验证固件版本并根据需要进行更新。
提交隐患报告	向客户提交报告，其中将以文档记录 UPS 状态，记录现场活动，并由以上所列预防性维护活动、根据需要提供附加的服务活动。

3、 电池检查服务

加强对 UPS 电池的正确使用与维护，对延长免维护蓄电池的使用寿命，降低 UPS 供电系统故障率，如果 UPS 电池存在无法修复的安全隐患，需提交电池隐患报告。

1.4.2、UPS 系统运维服务要求

● 日常维修

用户发生请求后 15 分钟内响应，2 小时内上门，4 小时内修复，如在规定时间内无法完成需提供相同功能的备品配件。

● 日常巡检

每学期对学校 UPS 电源设备进行一次日常巡检工作，要求每次巡检检查 UPS 主机、电池等。在巡检过程中发现故障需及时维修。

（2）运维服务内容

● 故障排除处理要求

当系统发生紧急故障时，运维方应及时响应并进行故障处理，通过多种渠道提供技术支持服务。运维方在接到用户故障申告后应于 15 分钟内由相关工程师做出响应

并开始处理，同时应根据用户要求立即派遣工程师并在规定时限内赶到现场，提供不间断故障处理服务。

● 到场时间

在需要现场服务的情况下，运维方服务工程师应在 15 分钟之内响应，1-2 小时内到达用户现场。由于天气、特殊交通状况等人力不可抗因素影响，到场时限不在此要求范围内。

● 系统恢复时间

在由运维方设备所构成的用户集群环境中，当运维方设备出现故障时，在运维方接到用户故障申告并到达现场后，应于规定时间内恢复系统的正常运行，并收集现场信息以便完成故障分析，否则，应提供备件，以保证系统平台可用。

故障级别	响应时间	到达现场时间	完成时间
整体性故障	15 分钟内	1-2 小时	24 小时内
局部区域故障	15 分钟内	1-2 小时	8 小时内
点故障	15 分钟内	1-2 小时	4 小时内
非故障性事件	15 分钟内	1-2 小时	2 小时内

● 不间断故障处理

运维方工程师在到达现场后，应开始进行不间断服务直至系统恢复正常运行，得到用户确认后方可离开。

● 重大故障分析时间

运维方在系统恢复正常运行后，应对系统运行情况进行跟踪，并结合重大故障现场信息对故障产生原因进行分析，3 个工作日内提交故障分析报告。

1.4.1、电脑设备运维服务内容

1) 台式机故障维修

学校台式机出现故障时，提供维修服务，包括更换零配件，但不包括升级设备；

2) 笔记本故障维修

学校笔记本出现故障时，提供维修服务，包括更换零配件，但不包括升级设备；

3) 一体机故障维修

学校一体机出现故障时，提供维修服务，包括更换零配件，但不包括升级设备；

4) 平板电脑故障维修

学校平板电脑出现故障时，提供维修服务，包括更换零配件，但不包括升级设备；

5) 软件安装、升级等服务

学校终端设备上的常用软件需更新迭代时，提供安装、升级服务；

6) 重大活动保障

当用户方参与重大活动时，提供重大活动时计算机运维保障。

● 日常运维服务

电脑日常系统维护服务是提供系统和产品运行状况、安全状况的例行检查、监控、分析和统计，根据系统运行的实际情况优化设置并提出建议，以确保系统正常高效安全地运行。

日常预防性巡检维护包括了主机、存储、外设等几个方面的内容，下面针对几个方面的内容进行详细的描述。

日常维护服务具体内容主要包括以下几个方面：

1) 主机系统检查

检查 CPU、内存等资源消耗情况以保证系统正常进行，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。

2) 硬件存储设备检查

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

3) 安全系统检查

检查系统安全运行情况、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，以保证系统安全。

4) 辅助外设检测

检查辅助设备的运行状况，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

检查系统的运行情况，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) 其他巡检要求

1) 所有终端设备除了保证基本开机工作外，还要针对操作系统的版本，常用教学软件以及杀毒软件进行病毒库检查以及更新维护工作。

2) 针对教学机房巡检要求检查教师机及学生机一键唤醒及同传功能用以检测保护卡各项功能是否正常。

3) 定期做好电脑清灰工作。

- 应急报修处理

故障处理服务是针对设备本身故障或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。

- 故障处理

系统一旦发生故障，通报一线技术支持工程师，一线工程师接到报告后，将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。

在每次故障处理完毕，将提交一份故障处理工单，详细说明可能的故障原因、解决方法及建议采取的改进措施等。

- 联络厂商

根据用户购买的服务种类，在保修期内，用户将能够享受产品供应商提供的各项保修与售后服务，具体维护内容请参见各原厂商相应的维护服务条款。对于产品的故障，运维人员需负责及时联络相应的原厂商，并配合其进行检修。

- 主机安全

对系统内所有教学主机、办公主机进行安全防护，能有效预防、抵御各类流行病毒以及勒索软件对主机的入侵，避免内网主机的横向感染，全面提升主机安全防护能力，确保终端安全、稳定、高效的运行。

- 重大活动保障服务

重大活动保障服务主要是针对会议保障、开学仪式、考试保障等学校重要活动，提供技术支持。活动期间，工程师至少需提前 1 小时到校（或根据学校要求按时到场），对活动使用各个终端设备接通调试，活动期间在校随时进行保障，确保设备的正常运行。

1.4.2、电脑设备运维服务要求

- 日常维修

用户发生请求后 15 分钟内响应，2 小时内上门，4 小时内修复，如在规定时间内无法完成需提供相同功能的备品配件。

- 日常巡检

每学期对学校台式终端设备进行一次日常巡检工作，要求每次巡检检查所有台式电脑，笔记本电脑。检查内容包括系统杀毒、系统优化、外表面清洁等。在巡检过程中发现故障需及时维修，如当场无法解决需立即为学校进行报修。

● 重大活动保障

保证用户的正常教育教学秩序，预防和减少用户节假日和重要活动中突发事件的发生。要求活动前对台式终端设备进行开关机测试检查，活动过程中全程保障直至活动顺利结束。

设备明细

序号	大类	小类
1	计算机设备	UPS 系统
2		台式计算机
3		笔记本
4		平板电脑

注：国产终端设备（包括台式电脑、笔记本电脑）也包含在计算机设备运维范围内；

注：设备运维是指对在用损坏设备进行维修维护，不包含仓库内报废设备。

运维服务内容

（1）故障排除处理要求

当系统发生紧急故障时，运维方应及时响应并进行故障处理，通过多种渠道提供技术支持服务。运维方在接到用户故障申告后应于 15 分钟内由相关工程师做出响应并开始处理，同时应根据用户要求立即派遣工程师并在规定时限内赶到现场，提供不间断故障处理服务。

（2）到场时间

在需要现场服务的情况下，运维方服务工程师应在 15 分钟之内响应，2 小时内到达用户现场。由于天气、特殊交通状况等人力不可抗因素影响，到场时限不在此要求范围内。

（3）系统恢复时间

在由运维方设备所构成的用户集群环境中，当运维方设备出现故障时，在运维方接到用户故障申告并到达现场后，应于规定时间内恢复系统的正常运行。否则，应提供备件，以保证系统平台可用。

（4）不间断故障处理

运维方工程师在到达现场后，应开始进行不间断服务直至系统恢复正常运行，得到用户确认后方可离开。

（5）重大故障分析时间

运维方在系统恢复正常运行后，应对系统运行情况进行跟踪，并结合重大故障现场信息对故障产生原因进行分析，3个工作日内提交故障分析报告。

2、专项运维类服务要求

2.1、标准化考点运维

本项目为嘉定区教育局及下属考点的考试运行保障服务，包括标准化考场电子巡考系统、考生身份认证、英语听说考场三部分。下属考点包含新建考点，维保服务内容包含但不局限于以下服务内容。

一、主要需求与技术参数

嘉定区国家教育考试巡查系统始建于 2012 年 5 月。系统主要包含：考场监控系统、路径监控系统、视频会议系统、英语口语考场、身份验证和无线屏蔽等。考试巡查系统目前主要承担的考试（实际以上海市教育考试院、嘉定区智慧教育与考试中心布置的考试任务为准）包括但不限于以下考试：

序号	考试项目	考点数	考试天数	备注
1	下半年上海市高等教育自学考试（全国统考）	1	2	10 月份
2	下半年上海市高等教育自学考试（上海市统考）	1	2	10 月份
3	中等职业学校学业水平考试（英语口语）	1	1	12 月份
4	中等职业学校学业水平考试（语、数、英、信息技术）	3	2	12 月份
5	普通高中学业水平合格性考试（语、数、外）	1	2	1 月份
6	普通高校春季招生考试（语、数、外）	4	3	1 月份
7	普通高中学业水平合格性考试（政、史、地、理、化、生）	5	2	1 月份
8	上半年上海市高等教育自学考试（全国统考）	1	2	4 月份
9	上半年上海市高等教育自学考试（上海市统考）	1	1	4 月份
10	普通高中学业水平等级性考试（政、史、地、理、化、生）	4	2	5 月份
11	普通高校面向应届中等职业学校毕业生招生统一文化考试	1	2	5 月份
12	初中学业水平考试外语听说测试	12	2	5 月份

13	初中学业水平考试理化实验操作考试	19	2	5 月份
14	普通高校招生全国统一考试（语、数、外）	4	3	6 月份
15	初中学业水平考试（语、数、外、综合测试笔试、道德与法治）	10	2	6 月份
16	初中学业水平考试（历史）	12	1	6 月份
17	普通高中学业水平合格性考试（政、史、地、理、化、生、信息技术）	5	3	6 月份
18	15 个考点日常巡检（15 个考点，一个月 1 次，一次 2 个人工，车辆 1 辆）	1		每月一次

高考标准化考点为 3 个标准化考点，分布在嘉定一中、嘉定二中、上师大附属嘉定高中

中考标准化考点为 12 个标准化考点，分布在徐行中学、中科院上海实验学校、留云中学、南苑中学、大众工业学校、迎园中学、启良中学、震川中学、上海市嘉定区嘉二实验学校、马陆育才联合中学、同济大学附属实验中学、上海市嘉定区嚒城实验学校

英语听说考场为 3 个考点，10 个考场，分布在嘉定一中、上海师范大学附属嘉定高级中学、嘉定二中。

高考标准化考点安装身份识别系统与无线电信号屏蔽系统，并在高考试卷的运送路径上安装摄像监控系统，做到对高考试卷的全程监控。

二、维护工作要求

运维单位应合理安排人员、措施及应急方案，保证考试正常进行。

1、维护范围

本次招标服务单位及标准化考场教室数量如下，（以下为目前数量，实际以嘉定区智慧教育与考试中心的具体安排为准）：

√嘉定一中：50 个，英语考场 4 个

√上海师范大学附属嘉定高级中学：30 个，英语考场 3 个

√徐行中学：24 个

√嘉定二中：46 个，英语考场 3 个

√留云中学：28 个

- √南苑中学：27 个
- √迎园中学：30 个
- √大众工业学校考场 40 个
- √中科院上海实验学校 26 个
- √马陆育才联合中学 36 个
- √同济大学附属实验中学 24 个
- √上海市嘉定区璆城实验学校 37 个
- √震川中学 27 个
- √启良中学 37 个
- √上海市嘉定区嘉二实验学校 35 个

身份验证维护范围：

嘉定区三所高考标准化考点（嘉定一中、嘉定二中、上海师范大学附属嘉定高级中学）、迎园中学、大众工业学校、区指挥中心身份验证系统等。

设备名称	检查与保养事项		检查标准
录像服务器	硬件	电源风扇、通风过滤网、CPU 风扇检查维护	清洁无灰尘
		键盘、鼠标检查保养	清洁无灰尘
		与网络连接状态检查	完好
		指示灯	电源指示灯、硬盘指示灯、网络指示灯显示正常
	软件	录像功能检查	完好
		硬盘状态检查。	储存空间足够
巡考软件	摄像机画面连接		正常
	录像服务器连接		正常
	画面分割器连接		正常
画面分割器	图像显示		正常

摄像机	图像质量	显示完好
	拾音器	声音完好
	硬件接口检查	接口完好
	设备除尘	清洁无灰尘
视频会议终端	网络连接	正常
	画面显示	正常
	声音传输	正常
显示设备	连接状态及除尘	清洁无灰尘
	图像质量	显示完好
电源	输入输出	数值在正常范围内
其他传输设备	光端机、网络环境等	功能正常

主要系统设备

1、区级身份验证主要由下列设备组成：

区级身份验证管理平台服务器、客户端及身份验证平台管理软件

2、校级身份验证主要由下列设备组成：

校级身份验证管理平台服务器、客户端及身份验证平台管理软件身份验证终端
（嘉定一中 10 台，迎园中学 12 台，上海师范大学附属嘉定高级中学 15 台，嘉定二中 1 台、大众工业学校 59 台）

2、维护内容

投标人提供的保障服务应包含如下部分：

- 考前上门巡检维修维护
- 考前统一演练联合调试
- 考试期间保障
- 非考试日常维护

3、维护要求

考前巡检工作：

运维单位在每次考试前中对巡考系统设备进行全面检测，包括各个考点及指挥中

心，确认设备运行状态，检查系统错误日志，排除潜在隐患，并进行设备保养工作，以确保系统正常稳定的运行。

指根据现场实际需求和环境情况，对系统软硬件配置参数进行变更和调整等维护工作。

运维单位对系统软硬件运行状态进行点检及功能测试、预防故障发生的维护工作。

各考点维护工作（包括但不限于限于以下工作内容）：

运维单位需严格按照表格内所有内容进行点检，并提供维护点检报告。

考前统一演练联合调试

（1）每次考试前，嘉定区智慧教育与考试中心组织与各考点学校，进行一次以上的全区联调、与上海市考试中心进行3次及以上的联合调试。

（2）投标人应在联调后向嘉定区智慧教育与考试中心提交经由用户确认的调试书面记录。

（3）考试联调人员设置：不少于3人。

（4）联合调试工作要求及目标：

- ✓ 考点学校本地监控室观看图像清晰流畅无死角，
- ✓ 考场内声音清晰无杂音，图像声音录制及回放流畅完整无杂音。
- ✓ 区教育局招生考试指挥中心接收考点学校的监控图像清晰流畅无死角，考场内声音清晰无杂音。
- ✓ 区教育局招生考试指挥中心通过 sip 服务器上传服务器，把各考点学校的考场和考卷运送通道的图像上传至上海市教育考试院考试指挥中心，保证市考试院指挥中心接收的图像清晰流畅无死角，考场内声音清晰无杂音。

✓ 区智慧教育与考试中心及各考点身份验证系统及作弊防控系统数据库备份

✓ 区智慧教育与考试中心及各考点服务器垃圾文件清理

✓ 区智慧教育与考试中心及各考点身份验证系统程序优化升级

✓ 区智慧教育与考试中心及各考点身份验证系统上下级级联注册

考试保驾工作：

运维单位在考试期间提供现场保驾服务，提供详细的人员配置方案。每个系统的保驾人员不得少于一人，检查巡考系统、视频会议系统开启正常运行。

非考试日常维护

(1) 非考试期间，投标人应每月对各考点学校的考试监控设备进行一次月度检修保养，检查内容如下：

- ✓ 检查摄像机及支架是否牢靠稳固
- ✓ 检查摄像机外罩是否完好
- ✓ 检查摄像机工作状态
- ✓ 检查云台控制状态
- ✓ 检查设备电源运行状态
- ✓ 测试控制功能
- ✓ 检测录像回放和下载功能
- ✓ 检查监视器和画面分割器的功能
- ✓ 检查接插件和线路的接触点和牢固度
- ✓ 检查冷却风扇工作状态
- ✓ 摄像机护照镜头的清洁
- ✓ 存储服务器的除尘保养工作状态
- ✓ 显示设备的清尘保养
- ✓ 控制主机的除尘清洁保养
- ✓ 各机柜内外清洁保养
- ✓ 控制台和电视墙的清洁保养
- ✓ 接插件线路的维护保养
- ✓ 巡考监控系统运行的状况进行维护保养。
- ✓ 对设备及系统的硬件和软件作必要的测试及所需的软件升级服务
- ✓ 定期巡检期间需做好相关巡检记录文档工作，要求一校一表、一考一表

(2) 对于日常保养过程中发现的设备故障，若在原产品质保期内，由投标人调动原设备厂家进行保修，若超出质保期，由投标人提供有偿维修换（费用不超过成本）。投标人须提供完整的配件维修及更换的产品信息，包含品牌、规格型号、生产商、单价等基本信息。

（三）其他要求：

- 1、投标方提供详细的维保方案及应急方案。
- 2、考前一周前要完成所有的检测工作，确保所有设备运转正常。
- 3、服务响应

为保证在嘉定区各类考试中巡查系统、视频会议系统、身份验证系统等稳定运行。提供全年 7×24 的服务，30 分钟内电话响应，次数不限；针对不同的故障级别采取不同的保障服务。（投标单位自行提供针对性服务）

- 一级故障定义为：区智慧教育与考试中心核心设备瘫痪，和校级核心设备瘫痪影响整个系统的故障。

- 二级故障定义为：中间传输层故障，造成大面积信号丢失，图像丢失不影响整个系统的运行。

- 三级故障定义为：前端设备故障，部分图像丢失或其他辅性故障。

4、本项目为嘉定区教育局及下属考点的考试运行保障服务，包含标准化考场电子巡考集成系统、考生身份认证、英语听说考场三部分，因为涉及多个厂商的设备，因此要求运维单位具备协调厂商提供原厂服务支持的能力，划清维保责任，保障考试顺利进行。

5、在考试高峰期，维保单位需要安排专人驻场服务，保障考试顺利进行。

2.2、理化实验室考场运维

本运维目前为嘉定区教育局下属 12 所中学（包含 20 所考点学校和 15 所非考点学校）以及区级考试中心的设备巡检；以及运行保障服务，包含 20 所考点学校和 15 所非考点学校、78 间理化实验操作实验室以及 1 个区级考试中心三个部分。**后续包含新建考点及非考点学校，维保服务内容包含但不局限于以下服务内容。**

一、主要需求与技术参数

嘉定区理化实验操作考试系统系统始建于 2019 年。本次项目有中考理化生实验操作标准化实验室学校 35 个、78 间实验室和 1 个区级考试管理中心。系统主要包含：理化实验操作考试区级管理系统、理化实验操作考试区级存储系统和理化实验操作考试区级智能评分系统、理化实验操作考试校级管理系统、理化实验操作考试考场管理设备及考场管理软件、理化实验操作考试学生终端设备及考试终端软件等。

序号	运维项目	运维学校数(教考中心安排为准)	运维频率（教考中心安排为准）	备注
----	------	-----------------	----------------	----

1	35 所学校日常巡检 (35 所学校, 服务 期内 2 次, 一次 2 个 人工, 车辆 1 辆)	35	日常	服务期内两次 服务期内暑假期 7—9 月一次 服务期内寒假期 11— 1 月一次
---	--	----	----	--

嘉定区理化实验操作考试标准化考点为 20 个, 分布在启良中学、德富路中学、新城实验中学、马路育才联合中学、南苑中学、上外嘉定外国语学校、震川中学、同济大学附属实验中学、黄渡中学、金鹤中学、江桥中学、苏民学校、南翔中学、留云中学、练川实验学校、迎园中学、徐行中学、中科院实验学校、嚮城实验学校、嘉二实验学校。

嘉定区理化实验操作考试非考点考学校为 15 个, 分布在怀少学校、嘉定世界外国语学校、戩浜学校、桃李园实验学校、方泰中学、丰庄中学、外冈中学、华亭学校、朱桥学校、娄塘学校、民办远东、嘉一联中、民办华二、华江中学、华旭双语学校。

二、维护工作要求

运维单位应合理安排人员、措施及应急方案, 保证考试正常进行。

1、维护范围 (实际的考点数量及考场数量以嘉定区智慧教育与考试中心的具体安排为准。)

本次招标服务单位及理化实验操作考试考场教室数量如下:

启良中学 4 个 校级中心机房 1 个
震川中学 4 个 校级中心机房 1 个
黄渡中学 2 个 校级中心机房 1 个
金鹤中学 2 个 校级中心机房 1 个
江桥中学 2 个 校级中心机房 1 个
苏民学校 2 个 校级中心机房 1 个
南翔中学 2 个 校级中心机房 1 个
留云中学 2 个 校级中心机房 1 个
迎园中学 4 个 校级中心机房 1 个
徐行中学 2 个 校级中心机房 1 个

南苑中学 2 个 校级中心机房 1 个

德富路中学 2 个 校级中心机房 1 个

嚮城实验学校 4 个 校级中心机房 1 个

练川实验学校 2 个 校级中心机房 1 个

新城实验中学 2 个 校级中心机房 1 个

中科院实验学校 2 个 校级中心机房 1 个

马路育才联合中学 2 个 校级中心机房 1 个

上外嘉定外国语学校 2 个 校级中心机房 1 个

同济大学附属实验中学 2 个 校级中心机房 1 个

嘉二实验学校 2 个 校级中心机房 1 个

本次招标服务单位及理化实验操作考试非考点教室数量如下：

怀少学校 2 个 校级中心机房 1 个

戡浜学校 2 个 校级中心机房 1 个

方泰中学 2 个 校级中心机房 1 个

丰庄中学 2 个 校级中心机房 1 个

外冈中学 2 个 校级中心机房 1 个

华亭学校 2 个 校级中心机房 1 个

朱桥学校 2 个 校级中心机房 1 个

娄塘学校 2 个 校级中心机房 1 个

民办远东 2 个 校级中心机房 1 个

嘉一联中 2 个 校级中心机房 1 个

民办华二 2 个 校级中心机房 1 个

华江中学 2 个 校级中心机房 1 个

华旭双语学校 2 个 校级中心机房 1 个

桃李园实验学校 2 个 校级中心机房 1 个

嘉定世界外国语学校 2 个 校级中心机房 1 个

理化实验操作考试系统日常维护范围：

类别	检查范围	检查项目	正常状态判断内容	结果记录
硬件设备	教师机 学生机	教室电源	是否能正常供电	
		网络设备	检查网络是否正常	
		主讲台教师机	检查是否能正常开机	
		学生机	检查是否能正常开机	
		控制系统	检查实验室控制系统工作是否正常	
		键鼠设备	检查键盘、鼠标能否正常试用	
监控设备	摄像头 硬盘录像机	检查主讲台硬盘录像机	是否能正常开启	
		检查所有摄像头	是否能正常开启	
		检查所有摄像头与实验台的对应关系	摄像头 IP 与实验台对应关系一致	
		检查所有摄像头清晰度	无模糊	
		检查所有摄像头角度	是否可以完全覆盖整个桌面范围	
软件设备	教师机 学生机 调度服务	终端中科考试软件确认	能否正常进入考试登陆页面	
		检查中科考试软件版本	是否是最新版本	
		设备 IP 地址检查	是否与 IP 地址分配表中一致	
		服务确认	学生机，摄像头、系统服务是否正常	
		批量测试视频采集业务	所有终端实验台视频能够正常采集	
供电系统检查	考试教室	市电电网的主电源输入电压及电流	是否在正常电压范围内，电流在额定值内	
		备用电源输入电压及电流	是否在正常电压范围内	
		设备物理外观是否完好	未受物理碰撞，无撞击痕迹。	
		设备现场是否就位	设备无移动痕迹，保持原地位置	
		是否有风从设备吹出	有风从设备吹出，风扇运行是否正常	
机房设备检查	服务器	开机状态检查	是否能正常开机	
	交换机	工作状态检查	是否能正常工作	
	UPS	工作状态检查	是否能正常工作	

主要系统设备

1、区级理化实验操作考试系统主要由下列设备和软件组成：

区级考试业务服务器、考试存储系统、智能评分服务器以及相关管理软件和智能评分算法软件以及相关组网设备

2、校级理化实验操作考试系统主要由下列设备和软件组成：

考点学校中心机房配置考试业务服务器（1 台）、存储及调度服务器（1 台）以及相关软件平台、考场内具备理化实验操作考试系统考场管理终端（1 套）和平台软件、学生终端硬件及考试软件（每考场 24 套）

2、维护内容

投标人提供的保障服务应包含如下部分：

- 日常上门巡检维修维护
- 日常统一演练联合调试
- 日常期间保障
- 日常维护

3、维护要求

非考试日常维护

（1）非考试期间，投标人应按要求运维服务器至少 2 次对各考点学校的设备进行一次检修保养，检查内容如下：

水电运维

主供电系统检测，检查墙面空开对应标识电路供电是否正常开启讲台桌面上一键启动开关或使用平台控制 APP 开启讲台主电力供应。

检查教师主控台设备供电是否正常。如有故障对供电系统进行排查检修。

使用分组控制打开各组电力供应，查看各组电源供应是否正常，如有故障对供电系统进行排查检修。

分组测试照明系统、挡板升降系统和给排水系统是否正常，如有故障对系统进行排查检修。

网络巡查

检查教师主机网络设置、视频多流云终端网络设置是否与 IP 地址分配表中一致。如不一致按照 IP 地址分配表对设备进行地址配置。

在教师主机上使用 ping 命令分别 ping 8000 长包 IP 地址分配表中的服务器地址和区级服务器地址。查看是否能够 ping 通同时查看是否存在网络丢包。如有异常对网络设备进行排查。

使用网络运维系统查看交换机、服务器、教师机和学生端的网络可用性，如有异常对相关设备进行网络排查

设备可用性巡查

使用理化巡查运维系统对设备参数和可用性进行确认

确保学生端软件可以正常打开访问中科云考试服务

视频业务测试

使用批量测试工具对视频采集业务进行测试，确认是否能够正常采集

通过调度后台确认每个视频格式是否正确，拼接视频是否能够正常预览

考试业务全流程测试

登陆测试，使用测试账号登陆学生端完成提交测试

登陆中科云查看学生提交的视频结果是否正确

对设备及系统的硬件和软件作必要的测试及所需的软件升级服务

定期巡检期间需做好相关巡检记录文档工作，要求一校一表、一考一表

对于日常保养过程中发现的设备故障，若在原产品质保期内，由投标人调动原设备厂家进行保修，若超出质保期，由投标人提供维修换。投标人须提供完整的，被服务学校确认的配件维修及更换的产品信息，包含品牌、规格型号、生产商等基本信息。

（三）其他要求：

1、投标方提供详细的维保方案及应急方案。

2、确保所有设备运转正常。

3、服务响应

提供全年 7×24 的服务，30 分钟内电话响应，次数不限；针对不同的故障级别采取不同的保障服务。（投标单位自行提供针对性服务）

- 一级故障定义为：区智慧教育与考试中心核心设备瘫痪、校级核心设备瘫痪、机房到考场中间传输层故障，造成通信中断，影响整个系统的故障。
- 二级故障定义为：中间传输层故障，单点网络故障不影响整个系统的运行。
- 三级故障定义为：前端设备故障，终端设备故障、相机故障或其他辅性故障。

2.3、幼儿园招生信息管理系统运维

嘉定区幼儿园招生信息管理系统包括前台报名、后台审核、短信平台集成、基础数据管理、综合查询、统筹分配、智能化抽取功能、电子证照及一网通办接口、移动办公模块、系统管理等模块。

运维服务针对嘉定区幼儿园招生信息管理系统及其相关系统和业务数据，需确保系统在本年度可靠、高效、持续、安全地运行。

运维服务需对系统日常运行进行有效监控，定期对系统的可用性情况及健康状况性能进行检查，确保系统在幼儿园招生报名周期平稳高效地工作。运维服务需有完整的应急响应机制，确保在系统在突发情况下能够快速有序地恢复正常工作状态，尽最大努力减小突发事件对用户日常应用的影响。

（1）服务内容

①软件系统

应用系统运维服务：

应用系统管理是指对嘉定区幼儿园招生信息管理系统的日常维护管理和监控工作，提高对系统平台事件的分析解决能力，确保系统持续稳定运行。应用系统监控指标包括配置信息管理、故障监控、性能监控。

检查应用系统日志文件是否有异常报错。

数据库系统运维服务：

数据库运行维护服务是包括主动数据库性能管理，数据库的主动性能管理对系统运维非常重要。通过主动式性能管理可了解数据库的日常运行状态，识别数据库的性能问题发生在什么地方，有针对性地进行性能优化。同时，密切注意数据库系统的变化，主动地预防可能发生的问题。

数据库运行维护服务还包括快速发现、诊断和解决性能问题，在出现问题时，及时找出性能瓶颈，解决数据库性能问题，维护高效的应用系统。

数据库运行维护服务，主要工作是使用技术手段来达到管理的目标，以系统最终的运行维护为目标，提高用户的工作效率。

②硬件系统

对现场相关服务器进行监控与巡检工作。在发现故障时及时报修。在相关硬件设备故障发生时，协助硬件运维人员迅速确认是否存在硬件故障并确认故障点，协助硬件供应商进行硬件维护。

③网络系统

对嘉定区幼儿园招生信息管理系统的网络环境进行监控和巡检工作。监控线上网络服务质量，协助优化网络性能、定位网络攻击和病毒入侵。在故障发生时，协助网络运维人员迅速确认是否存在网络故障并确认故障点，协助网络供应商进行网络维

护。

（2）服务模式

采用的服务方式为两种：一种为技术人员现场值守，另一种是定期巡检结合故障现场服务。

（3）应急响应

技术支持人员在解决故障时，最大限度保护好数据，做好故障恢复的文档，力争恢复到故障点前的业务状态。对于“系统瘫痪，业务系统不能运转”的故障级别，如果不能于 2 小时内解决故障，在 4 小时内提出应急方案，确保业务系统的运行。故障解决后 24 小时内，提交故障处理报告。说明故障种类、故障原因、故障解决中使用的方法及故障损失等情况。

（4）服务团队

根据整体运维管理体系，对嘉定区幼儿园招生信息管理系统配备技术支持团队力量，提供操作指导、技术支持，对所有系统进行主动性维护，确保系统可用性、连续性得到保证，并对客户今后信息化建设提供全程规划咨询。

（5）服务承诺

负责应用系统中相关软件的安装与调试，建立完整的应用系统调试和运行平台，使用户和技术人员能尽早投入到系统的使用工作中。同时，向用户提供现场应用系统安装和操作的培训服务，使用户对系统的结构和功能设置有先期的认识，为系统使用打下坚实基础，保证应用系统能以最高的效率、最佳的状态运行。

定期的系统优化服务包括：监测并报告系统运行的情况、对客户所提出的系统性能方面的疑问提出解释和建议、对现场问题给出技术策略、提供正确的系统操作指导、当硬件发生故障时恢复数据、监测并保证系统的正常运行、历史数据整理。

2.4、核心业务系统网络安全防护运维

根据项目需求分析，嘉定区智慧教育与考试中心网络安全整改将涉及以下服务：

2.4.1、资产梳理服务

针对嘉定区智慧教育与考试中心内网及开放到互联网的资产定期进行探测发现，发现隐藏的未知的开放端口、应用和主机，帮助清理长期存在的“僵尸”应用和端口，避免安全事件的发生。具体服务范围，根据实际的服务情况划定。

服务频率：一年一次，输出《资产梳理报告》。（嘉定区智慧教育与考试中心网络

处于快速发展阶段，资产变动、业务变更未停止，定期进行梳理服务有利于及时全面的了解资产现状、变更情况及便于运维。)

内网资产梳理主要包括：嘉定区智慧教育与考试中心范围内的所有信息系统进行梳理，明确信息系统、主机、IP 地址、相关部门及运维人员等信息安全管理对象及其依赖关系。互联网资产发现服务内容主要包括：资产及应用发现，通过数据挖掘和调研的方式确定资产范围，之后基于 IP 或域名，采用 WEB 扫描、操作系统探测、端口探测、服务探测、WEB 爬虫等各类探测技术，对信息系统内的主机/服务器、安全设备、网络设备、工控设备、WEB 应用、中间件、数据库、邮件系统和 DNS 系统等进行主动发现，并生成资产及应用列表，列表中不仅包括设备类型、域名、IP、端口，也可深入识别运行在资产上的中间件、应用的详细情况。

2.4.2、漏洞扫描服务

通过漏洞扫描服务，发现嘉定区智慧教育与考试中心存在的安全风险，识别信息资产的脆弱性（弱点/漏洞），并对弱点的严重程度赋值。扫描范围包括但不限于嘉定区智慧教育与考试中心的计算机系统、软件、应用程序或网络接口，从操作系统、数据库、网络设备、防火墙、Web 系统、弱口令等多方位多视角对目标进行安全检查，从而发现存在的潜在威胁，及时采取防御措施、规避风险。

服务频率：一年二次，输出《安全扫描报告》。（网络安全威胁不断变化，新的漏洞和攻击方式不断出现，定期进行漏洞扫描可以及时发现新的安全威胁。）

扫描策略包括但不限于：

- 1) 扫描过程使用全局策略，最大限度发现目标系统安全漏洞。
- 2) 扫描过程使用的扫描策略禁止使用带有攻击性、破坏性影响正常业务的扫描方式，例如内存溢出、数据改写等。
- 3) 扫描特征库在扫描前需升级至最新，应匹配到扫描前公布的最新漏洞。

2.4.3、渗透测试服务

采用人工黑盒的方式对嘉定区智慧教育与考试中心的关键信息系统进行全面深入的模拟黑客攻击测试，从而找出信息系统中存在的缺陷和漏洞，然后以渗透测试结论为依据，对整个信息系统中的高危漏洞进行安全加固，最大程度上提高信息系统的系统安全性和业务连续性。

服务频率：一年四次，每次输出《嘉定区智慧教育与考试中心信息系统渗透测试报告》、《嘉定区智慧教育与考试中心信息系统渗透测试复测报告》。（嘉定区智慧教育

与考试中心业务系统合计超 50 个，由于策略处在持续更新的阶段，这可能会导致新的漏洞出现。定期对关键信息系统进行渗透测试可以及时发现风险，便于整改。）

每次渗透测试对象不少于 15 个系统，渗透测试的内容应包含外部渗透和基于业务流程的深入渗透测试，包括：Web 应用系统的渗透测试主要是对操作系统及服务漏洞、应用系统漏洞、安全配置缺陷、功能逻辑缺陷等方面进行全面测试，APP 应用系统还需要对 APP 嘉定区智慧教育与考试中心端漏洞进行针对性测试。具体测试方法可以考虑从以下方面进行：身份验证突破、策略配置漏洞、Web 服务漏洞利用、访问控制突破、系统嘉定区智慧教育与考试中心提权、内外网混联检测、网页代码漏洞、溢出漏洞攻击等。

由于渗透测试是依据嘉定区智慧教育与考试中心已经发现的安全漏洞，模拟入侵者的攻击方法对系统（包括主机系统和应用系统等）和网络进行非破坏性质的攻击性测试，因此，必须采用可控制的、非破坏性质的渗透方式，不能对被评估的系统造成严重的影响。

2.4.4、红蓝对抗演练及应急演练服务

为嘉定区智慧教育与考试中心提供红蓝对抗应急演练服务，主要是为了提高对突发事件响应的能力验证，通过组织攻击队（红队）、防守方（蓝队）以及裁判（紫队）对实际环境开展攻击演习，从而达到检验参演单位的防守能力、分析参演目标系统的安全风险、最终提升参演单位安全防御能力。红蓝对抗应急演练服务方案设计是根据实际演习中各参与方所需完成的工作，围绕既定目标，按照共同参与，攻防兼备的原则，对攻防演习工作各环节展开演习。

整个演习工作由嘉定区智慧教育与考试中心对全局进行把控协调，攻击组和防守组按照演习约定分别对演习目标开展真实的攻击和阻断防护。为了能够对攻防演习过程进行实时情况了解，在攻防演习中，将引入一些攻防演习平台作为服务支撑工具，为演习提供统一攻击资源、网络资源，可实现对演习过程的“全程录屏、全程审计、全程监控”的管控要求，通过攻防演习平台可视化功能对演习过程进行实时展示，方便嘉定区智慧教育与考试中心及时了解演习状态。

服务频率：一年一次，输出《红蓝对抗应急演练服务报告》。

通过不同业务场景的应急演练，如业务系统故障、网页篡改、勒索病毒等安全场景的模拟，规范应急响应工作内容和 workflows。

服务频次：服务期内一次，输出《应急演练报告》。

2.4.5、应急响应和处置服务

为嘉定区智慧教育与考试中心提供安全事件应急响应和处置服务，当发生信息破坏事件（篡改、泄露、窃取、丢失等）、大规模病毒事件、网站漏洞事件等网络安全事件时，提供应急响应专家协助处置。应急响应事件服务范围具体包括以下内容：勒索病毒、挖矿木马、蠕虫病毒、APT 事件、网站挂马、网站暗链、网站篡改、漏洞事件、数据泄露以及其他网络安全事件。应急响应服务主要以现场应急和远程应急两种方式对嘉定区智慧教育与考试中心突发的网络安全事件进行处置分析。

频次：按需，输出《网络安全事件应急响应报告》。

2.4.6、安全巡检和漏洞整改服务

为嘉定区智慧教育与考试中心提供日常专属安全巡检和整改服务，对各类设备（包含但不限于服务器、计算机、安全设备和安全系统、网络设备等）进行巡检及告警处置，人工验证安全漏洞是否确实存在，针对存在的漏洞进行全面的管理，分类梳理、登记、造册、统计等，且做好漏洞扫描和整改工作的长期追踪和记录。

服务频率：每日/按需。（巡检服务需有安全人员在嘉定区智慧教育与考试中心驻场。）

针对各类安全设备的报警日志进行深入的对接和数据分析，及时研判，及时处置；每月提供配置升级、策略优化，按月提交常规报表；协助嘉定区智慧教育与考试中心完成网络安全日常运维工作对接及协调的各项事宜。

输出《安全巡检月报》、《安全风险跟踪处置表》等。

2.4.7、传输加密服务

服务内容：证书数量不少于 3 套，能将 HTTP 明文协议升级为 HTTPS 加密协议，为教考中心数据传输建立起一条安全的加密通道，对交换的信息进行加密，确保传输数据不被泄露或篡改；

提供 1 年的证书授权。数量：3 套。（含校园网站集群、嘉定区幼儿园招生信息管理系统、人事招聘（edu）系统。）

2.4.8、网站安全云防护服务

服务内容：云防护每套含 10 个网站站点，实现 Web 攻击防护、云抗 D、云加速、高防 DNS、大数据可视化安全分析及实时监控告警服务等，同时支持防护配置、报表查看、一键关站、一键回源等功能操作。提供 1 年防护平台售后服务，含防护周期内的防护引擎、防护规则免费升级等。

服务频率：实时。数量：12 套（含 120 网站站点）。

2.4.9、数据安全风险评估服务

服务内容：针对智慧教考中心关键业务系统提供数据安全风险评估服务，从合规和风险管理角度出发，通过对重要或关键数据在业务信息流中涉及的数据处理活动以及共享、交易、委托处理等活动可能存在的安全风险进行评估，本次至少包含嘉定区教育信息化数据中心平台。

服务频率：一年一次，输出《智慧教考中心数据安全风险评估报告》。

经过安全服务后，嘉定区智慧教育与考试中心网站将具备以下安全防护能力：

- Web 攻击防护

可针对各类 Web 漏洞，提供全面攻击防护。涵盖 24 大类漏洞防护，四级漏洞监测机制。漏洞-规则将及时更新，避免网站被黑客通过漏洞攻击，出现核心数据泄露等安全问题。

- 重保只读

在重要时期，可将嘉定区智慧教育与考试中心源站内容缓存至防护节点，断开与源站连接；由防护节点向嘉定区智慧教育与考试中心提供镜像页面，保证在重要特殊时期网站持续对外提供正常页面展示服务。

- DDoS/CC 攻击防护

通过服务，可对访问流量进行清洗。隐藏嘉定区智慧教育与考试中心源站真实地址，即隐藏源站，规避黑客直接获取源站地址；只将清洗后的流量回送源站，保障源站只承载正常业务流量。

- 爬虫防护

对爬虫行为进行分析，识别各种主流搜索引擎、针对特定 URL 灵活配置识别规则，并对恶意爬虫根据设定的规则进行防御；减轻网站带宽压力，解决业务信息被恶意窃取。

- 安全加速 CDN

将 HTML 静态页面、JS 脚本、CSS 文件、图片文件等网站静态资源缓存到云防护节点。可直接从云防护节点获取资源；跨区、跨链路的访问无需经过多种路由跳转；节约源站带宽、降低负载、提升访问效率。

- 攻击态势感知

实现网站攻击数据可视化展示，帮助嘉定区智慧教育与考试中心洞悉网站及应用

运行健康状态；实现完整的网络攻击溯源取证，帮助嘉定区智慧教育与考试中心网站运维人员采取针对性响应处置措施。

● IPv6 解析&防护

通过智能安全 DNS 系统将网站请求流量引流到云防护系统中，对流量进行检测过滤；源站无需做任何改动即可实现 IPv6 解析和防护，支持 IPv4、IPv6 双协议并存。

2.4.9、服务内容列表

序号	服务类别	服务内容
1	资产梳理服务	<p>根据实际情况，对嘉定区智慧教育与考试中心内网及开放到互联网的资产定期进行探测发现，发现隐藏的未知的开放端口、应用和主机，清理长期存在的“僵尸”应用和端口，避免安全事件的发生。</p> <p>频次：一年一次。（嘉定区智慧教育与考试中心网络处于快速发展阶段，资产变动、业务变更未停止，定期进行梳理服务有利于及时全面的了解资产现状、变更情况及便于运维。）</p>
2	漏洞扫描服务	<p>通过漏洞扫描服务，定期对嘉定区智慧教育与考试中心的计算机系统、软件、应用程序或网络接口进行扫描，从操作系统、数据库、网络设备、防火墙、Web 系统、弱口令等多方位多视角对目标进行安全检查，从而发现存在的潜在威胁，及时采取防御措施、规避风险。</p> <p>频次：一年二次。（网络安全威胁不断变化，新的漏洞和攻击方式不断出现，定期进行漏洞扫描可以及时发现新的安全威胁。）</p>
3	渗透测试服务	<p>定期对关键信息系统进行全面深入的模拟黑客攻击测试，从而找出信息系统中存在的缺陷和漏洞，然后以渗透测试结论为依据，对整个信息系统中的高危漏洞进行安全加固，最大程度上提高信息系统的系统安全性和业务连续性。</p> <p>频次：一年四次，每次不少于 15 个系统。（由于策略处在持续更新的阶段，这可能会导致新的漏洞出现。定期对关键信息系统进行渗透测试可以及时发现风险，降低安全事件的发生。）</p>
4	红蓝对抗及应急演练服	<p>以实战化、可视化、专业化的能力和不对实际目标系统进行破坏攻击为底线，进行实战攻防对抗。攻击模式不限制单个系统，</p>

	务	<p>不限制通过周边系统迂回，以夺取业务系统的控制权限为目标，实现“有组织”的网络攻击行为，用以检验安全单位人机结合、协同处置等方面的综合防护能力。频次：服务期内一次。（网络安全技术和威胁都在不断演进，因此红蓝对抗演练服务也需要不断更新和改进，确保嘉定区智慧教育与考试中心的安全防护机制符合现状）</p> <p>通过不同业务场景的应急演练，如业务系统故障、网页篡改、勒索病毒等安全场景的模拟，规范应急响应工作内容和 workflows。频次：按需。</p>
5	应急响应和处置服务	<p>为嘉定区智慧教育与考试中心提供安全事件应急响应和处置服务，当发生信息破坏事件（篡改、泄露、窃取、丢失等）、大规模病毒事件、网站漏洞事件等网络安全事件时，提供应急响应专家协助处置。应急响应事件服务范围具体包括以下内容：勒索病毒、挖矿木马、蠕虫病毒、APT 事件、网站挂马、网站暗链、网站篡改、漏洞事件、数据泄露以及其他网络安全事件。应急响应服务主要以现场应急和远程应急两种方式对嘉定区智慧教育与考试中心突发的网络安全事件进行处置分析。</p> <p>频次：每日/按需。</p>
6	安全巡检和漏洞整改服务	<p>针对嘉定区智慧教育与考试中心的各类设备（包括但不限于服务器、计算机、安全设备和安全系统、网络设备等）进行巡检及告警处置，人工验证安全漏洞是否确实存在，并对存在的漏洞进行全面的的管理，分类梳理、登记、造册、统计等，且做好漏洞扫描和整改工作的长期追踪和记录。</p> <p>频次：每日/按需。（巡检服务将有安全人员在嘉定区智慧教育与考试中心驻场，可根据具体情况进行服务）</p>
7	传输加密服务	<p>服务内容：证书数量不少于 3 套，能将 HTTP 明文协议升级为 HTTPS 加密协议，为教考中心数据传输建立起一条安全的加密通道，对交换的信息进行加密，确保传输数据不被泄露或篡改；提供 1 年的证书授权。数量：3 套。（含校园网站集群、嘉定区幼儿园招生信息管理系统、人事招聘（edu）系统。）</p>

8	网站安全云防护服务	为嘉定区智慧教育与考试中心提供云 WAF、云抗 D、云加速、DNS 防护、全站镜像（重保只读）、大数据安全分析、智能安全管理等综合安全能力，极大降低网站数据泄漏、网页被篡改风险，提升网站链路可靠性，极大降低上级主管单位/网络安全执法单位通报或处罚的机率。网站站点不少于 120 点。 服务频率：实时。数量：12 套（含 120 网站站点）。
9	数据安全风险评估服务	服务内容：针对智慧教考中心关键业务系统提供数据安全风险评估服务，从合规和风险管理角度出发，通过对重要或关键数据在业务信息流中涉及的数据处理活动以及共享、交易、委托处理等活动可能存在的安全风险进行评估，本次至少包含嘉定区教育信息化数据中心平台。 服务频率：一年一次，输出《智慧教考中心数据安全风险评估报告》。

2.5、教育城域网及云计算运维

根据教育局统一规划，租用服务商线路接入。服务商按照教育局的要求，将嘉定各中小学、幼儿园通过裸光纤接入的方式汇聚教育局信息中心，与教育局信息中心实现互连，在教育局主核心机房汇聚。

运维服务内容

嘉定区教育城域网及云计算信息系统维护内容主要分为弱电基础部分、网络及安全部分以及教育云资源服务部分三个方面的内容，涉及设备维护服务、工程师驻场支持服务、安全咨询与巡检服务以及关键业务应急保障运行服务等。具体维护清单如下：

日常运行维护项目中的维护明细见系统的主要设备参考

序号	服务名称	服务内容	服务说明	采购年份	数量
1	骨干网核心交换机	S12508G-AF	H3C	2022	2.00
2	骨干网节点交换机	S10506X	H3C	2022	6.00
3	互联网出口流量控制	AC-1000-L444	深信服	2020	2.00
4	政务外网出口防火墙	AF-2000-J448	深信服	2020	1.00

5	政务外网出口路由器	NE40E-X3	华为	2016	2.00
6	教育网出口防火墙	AF-2000-J444	深信服	2020	2.00
7	机房汇聚交换机	S10506X	H3C	2022	2.00
8	服务器边界防火墙	AF-2000-J444	深信服	2020	2.00
9	Vmware 接入交换机	S5700-28TP-LI-AC	华为	2016	3.00
10	公有云服务器	RH5885H V3	华为	2016	4.00
11	公有云	Vmware 虚拟化	Vmware	2015	1.00
12	UIS 接入交换机	S6520X-54QC-EI	H3C	2022	1.00
13	UIS 接入交换机	S6520X-30QC-EI	H3C	2022	1.00
14	云计算服务器	R4900 G5	H3C	2022	1.00
15	存储服务器	5500 V3	华为	2016	1.00
16	光纤存储交换机	Brocade 300	博科	2017	2.00
17	中心端无线控制器	S12704	华为	2019	3.00
18	中心集中网管平台	eSightNetwork	华为	2019	3.00
19	中心集中认证平台	AgileController-Campus	华为	2019	6.00
20	中心端服务器	RH2288HV3	华为	2019	6.00
21	核心交换机	DS-3E7606	HIK	2020	1.00
22	KVM 业务交换机	DS-3E3926-H	HIK	2020	1.00
23	网络存储	DS-A72072R	HIK	2020	4.00
24	KVM 切换器	SLA-708	神盾卫士	2020	4.00
25	平台服务器	DS-VE228-B	HIK	2020	2.00
26	数据中心柜顶电交换机	S5560X-58C-HI	H3C	2022	9.00
27	数据中心柜顶光交换机	S5560X-54F-HI	H3C	2022	10.00
28	VPN 接入	SVN5850	华为	2016	2.00

29	WAF	AF-2000-J448	深信服	2020	1.00
30	特征库升级	特征库授权	深信服	\	8.00
31	特征库授权	特征库升级	奇安信	\	6.00
32	设备证书	设备证书	CA	\	3.00
33	微模块供配电系统	定制	科华	2022	1.00
34	微模块及机房空调系统	N223v	科华	2022	1.00
35	微模块封闭通道系统	Laser MFP 131a	科华	2022	1.00
36	微模块管理系统	ZTCAM-100	科华	2022	1.00
37	气体灭火系统	ZTRD-3500	北京利达	2022	1.00
38	交换机	S5700-28C-EI	华为	2014	1.00
39	交换机	S5720-32P-EI-AC	华为	2014	1.00
40	交换机	S5720-32X-EI-AC	华为	2014	1.00
41	交换机	S7706	华为	2014	1.00
42	接入维护点			\	263

1) 区教育城域网骨干网络硬件设备清单表:

序号	接入学校名称	边界设备名称
1	上海市嘉定区安亭新镇幼儿园（安诚部）	S5720-32X-EI-AC
2	上海市嘉定区昌吉路幼儿园	S5700-28C-EI
3	上海市嘉定区方泰幼儿园	S5700-28C-EI
4	上海市嘉定区安亭幼儿园	S5700-28C-EI
5	上海市嘉定区震川中学	S6520X-30QC-HI
6	上海市嘉定区黄渡中学	S6520X-30QC-HI
7	上海同济黄渡小学	S6520X-30QC-HI
8	上海市嘉定区黄渡幼儿园	S5700-28C-EI
9	上海市嘉定区黄渡莱茵幼儿园	S5700-28C-EI
10	上海市嘉定区安亭镇民办杨林幼儿园	S5700-28C-EI
11	上海市嘉定区安亭高级中学	S6520X-30QC-HI
12	上海外国语大学嘉定外国语学校	S6520X-30QC-HI

13	上海市嘉定区方泰小学	S6520X-30QC-HI
14	上海市嘉定区新源幼儿园	S6520X-30QC-EI
15	上海市嘉定区安亭小学	S6520X-30QC-HI
16	上海市嘉定区紫荆小学	S6520X-30QC-HI
17	上海市嘉定区方泰中学	S6520X-30QC-HI
18	上海市嘉定区外冈中学	S6520X-30QC-HI
19	上海市嘉定区外冈兰郡幼儿园	S5700-28C-EI
20	上海市嘉定区新春学校	S5700-28C-EI
21	上海市嘉定区朱桥学校	S6520X-30QC-HI
22	上海市嘉定区外冈幼儿园（祁昌路）	S5700-28C-EI
23	上海市嘉定区望新幼儿园	S5700-28C-EI
24	上海市嘉定区外冈小学	S6520X-30QC-HI
25	上海市嘉定区望新小学	S6520X-30QC-HI
26	上海市嘉定区外冈幼儿园（玉川路）	S5700-28C-EI
27	上海市嘉定区东方瑞仕幼儿园（安研路）	S5700-28C-EI
28	上海市嘉定区昌吉路幼儿园（分部）	S5720-32P-EI-AC
29	上海市嘉定区葛隆幼儿园	S5700-28C-EI
30	上海同济黄渡小学（东校区）	S6520X-30QC-HI
31	同济大学附属实验小学	S6520X-30QC-HI
32	同济大学附属实验中学	S6520X-30QC-HI
33	上海市嘉定区东方瑞仕幼儿园（南安路）	S5750-24GT/8SFP-E
34	上海华旭双语学校	S5720-32X-EI-AC
35	上海市嘉定安亭镇民办沁富双语幼儿园	S5720-32P-EI-AC
36	上海嘉定区呦呦托育园	S5720-32P-EI-AC
37	上海市嘉定安亭镇民办方宝幼儿园	S5720-32P-EI-AC
38	上海市嘉定安亭镇民办童梦星幼儿园	S5720-32X-EI-AC
39	上海市安亭师范附属小学	S6520X-30QC-HI
40	上海嘉定区民办三之三安亭新镇幼儿园	S5700-28C-EI
41	上海市嘉定区安亭幼儿园（震川部）	S5720-32P-EI-AC
42	同济大学附属嘉定幼儿园	S5720-32P-EI-AC
43	上海市嘉定区春申幼儿园	S5720-32P-EI-AC
44	同济大学附属嘉定实验中学	S6520X-30QC-HI
45	同济大学附属嘉定实验小学	S6520X-30QC-HI
46	上海市嘉定区安亭新镇幼儿园（安智部）	S5560X-30C-EI

47	上海华旭幼儿园	S5130S-52S-EI
48	上海嘉定艾思坦幼儿园	S5560X-30C-EI
49	上海市嘉定区锦源托育园	S5560X-30C-EI
50	上海市嘉定区春申小学	S5560X-30C-EI
51	上海市嘉定区春申中学	S5560X-30C-EI
52	上海市嘉定区方泰小学（东校区）	S6520X-30QC-HI
53	上海市嘉定区外冈镇成人中等文化技术学校	S5570S-28S-EI
54	上海市嘉定区安亭初级中学	S6730-S24X6Q
55	上海市嘉定区新源幼儿园朔望部	S6730-S24X6Q
56	上海市嘉定区清水颐园幼儿园	S5700-28C-EI
57	上海市嘉定区叶城幼儿园	S5700-28C-EI
58	上海市嘉定区南苑小学	S6520X-30QC-HI
59	上海市嘉定区朱桥幼儿园	S5700-28C-EI
60	上海市嘉定区娄塘幼儿园	S5700-28C-EI
61	上海市嘉定区嘉定镇街道成人中等文化技术学校	S5700-28C-EI
62	上海市嘉定区青少年活动中心	S5700-28C-EI
63	上海市嘉定区普通小学（塔城路）	S6520X-30QC-HI
64	上海师范大学附属嘉定高级中学	S6520X-30QC-HI
65	上海市嘉定区普通小学（金沙路）	S6520X-30QC-HI
66	上海市嘉定区桃园幼儿园（二分部）	S5700-28C-EI
67	上海市嘉定区沙霞幼儿园（北部）	S5700-28C-EI
68	上海市嘉定区清河路幼儿园（小班）	S5700-28C-EI
69	上海市嘉定区城中路小学	S6520X-30QC-HI
70	上海市嘉定区梅园幼儿园	S5700-28C-EI
71	上海市嘉定区桃园幼儿园（一分部）	S5700-28C-EI
72	上海市嘉定区南苑中学	S6520X-30QC-HI
73	上海市嘉定区叶城小学	S6520X-30QC-HI
74	上海市嘉定区启良中学	S6520X-30QC-HI
75	上海市嘉定区中光高级中学	S6520X-30QC-HI
76	上海市嘉定区沙霞幼儿园（南部）	S5700-28C-EI
77	上海市嘉定区清河路幼儿园（大班&中班）	S5700-28C-EI
78	上海市嘉定区磬城实验学校	S6520X-30QC-HI
79	上海市嘉定区新城实验幼儿园（格林部）	S5700-28C-EI
80	上海市嘉定区桃园幼儿园	S5750-24GT/8SFP-E

81	上海市嘉定区第一中学	S6520X-30QC-HI
82	上海市嘉定区菊园幼儿园（西部）	S5700-28C-EI
83	上海市嘉定区实验小学	S6520X-30QC-HI
84	上海市嘉定区菊园幼儿园（东部）	S5700-28C-EI
85	上海市民办嘉宜初级中学	S5700-28C-EI
86	上海市嘉定区清水路小学	S6520X-30QC-HI
87	上海市民办远东学校	S5700-28C-EI
88	上海市嘉定区实验幼儿园（永新部）	S5700-28C-EI
89	嘉定青少年科创集散地	S5720-32P-EI-AC
90	上海市嘉定区娄塘学校	S6520X-30QC-HI
91	上海市嘉定区新成路小学	S6520X-30QC-HI
92	上海市嘉定区青少年业余体校	S6520X-30QC-HI
93	上海市嘉定区迎园中学	S6520X-30QC-HI
94	上海市嘉定区练川实验学校	S6520X-30QC-HI
95	上海市嘉定区迎园小学	S6520X-30QC-HI
96	上海市嘉定区新成幼儿园	S5700-28C-EI
97	上海市嘉定区实验小学北水湾分校	S6520X-30QC-HI
98	上海市嘉定区小蜜蜂幼儿园	S5700-28C-EI
99	上海市嘉定区迎园幼儿园	S5700-28C-EI
100	上海市嘉定区曹王小学	S6520X-30QC-HI
101	上海市嘉定区徐行小学	S6520X-30QC-HI
102	上海市嘉定区徐行镇成人中等文化技术学校	S5700-28C-EI
103	上海市嘉定区徐行幼儿园	S5700-28C-EI
104	上海市嘉定区徐行中学	S6520X-30QC-HI
105	上海市嘉定区新成幼儿园（小班部）	S5700-28C-EI
106	上海市嘉定区华亭幼儿园	S5700-28C-EI
107	上海市嘉定区华亭镇民办华武小学	S5700-28C-EI
108	上海市嘉定区北水湾幼儿园	S5700-28C-EI
109	上海市嘉定区华亭学校	S6520X-30QC-HI
110	上海市嘉定区第一中学附属小学	S6520X-30QC-HI
111	上海市嘉定区红石路幼儿园	S5700-28C-EI
112	安全监控中心（教育局内）	S7706
113	上海市嘉定区劳技教育中心	S5700-28C-EI
114	上海市民办桃李园实验学校	S5700-28C-EI

115	上海市嘉定区新徐幼儿园	S5700-28C-EI
116	上海市嘉定区中国福利会新城幼儿园	S5720-56C-EI-AC
117	上海马荣凯瑞幼儿园有限公司（嘉定菊园校区）	S5720-36C-EI-AC
118	上海市嘉定民办斌心学校	S5700-28C-EI
119	上海市嘉定区曹王幼儿园	S5720-32P-EI-AC
120	上海市嘉定区红石路幼儿园（分部）	S5750-24GT/8SFP-E
121	上海市嘉定区实验幼儿园（徐行部）	S5560-32C-HI
122	中科院上海实验学校	S6520X-30QC-HI
123	上海实蒙幼儿园有限公司	S5720-32X-EI-AC
124	上海市嘉定区实蒙托育园	S5720-32X-EI-AC
125	上海市少年儿童浏河活动营地	S5700-28C-EI
126	上海市嘉定徐行镇民办劳动幼儿园	S5720-32X-EI-AC
127	学前教育科	S5720-32X-EI-AC
128	上海师范大学附属第五嘉定实验学校	S6520X-30QC-HI
129	上海市嘉定区城中路小学（东校区）	S6520X-30QC-HI
130	上海市嘉定区汇源路幼儿园	S5720-32P-EI-AC
131	嘉定区教育安全管理中心	S5700-28C-EI
132	上海市嘉定区树屏幼儿园	S5560X-30C-EI
133	上海市嘉定区领峯幼儿园	S5560X-30C-EI
134	上海市嘉定区嘉一幼儿园	S5560X-30C-EI
135	上海市嘉定区咏竹幼儿园	S5560X-30C-EI
136	上海市嘉定区天华幼儿园	S5700-28C-EI
137	上海育英幼儿园	S5720-32P-EI-AC
138	上海市嘉定区向阳花托育园	S5760C-24GT8XS-X
139	上海市嘉定区华东师范大学第五附属学校	S6520X-30QC-EI
140	华东师范大学附属嘉定幼儿园	S5560X-30C-EI
141	上海市嘉定区城北幼儿园	S5560X-30C-EI
142	上海大学附属嘉定实验学校	S6520X-30QC-EI
143	上海市大众工业学校	S5700-28C-EI
144	上海市嘉定区教育局	S5700-28C-EI
145	上海凌云幼儿园	S5700-28C-EI
146	上海市嘉定区嘉二实验学校	S6520X-30QC-HI
147	上海市嘉定区金鹤学校	S6520X-30QC-HI
148	上海市嘉定区金鹤小学	S6520X-30QC-HI

149	上海市嘉定区鹤旋路幼儿园（鹤旋部）	S5700-28C-EI
150	上海市嘉定区卢湾一中心实验小学	S6520X-30QC-HI
151	上海市嘉定区华江小学	S6520X-30QC-HI
152	上海市嘉定区嘉城幼儿园	S5700-28C-EI
153	上海市嘉定区封浜高级中学	S6520X-30QC-HI
154	上海市曹杨二中附属江桥实验中学	S6520X-30QC-HI
155	上海市嘉定区江桥小学（西校区）	S6520X-30QC-HI
156	上海市嘉定区江桥幼儿园	S5700-28C-EI
157	上海市嘉定区星华幼儿园	S5700-28C-EI
158	上海市嘉定区封浜小学	S6520X-30QC-HI
159	上海市嘉定区江桥小学（东校区）	S6520X-30QC-HI
160	上海市嘉定区江桥幼儿园（分部）	S5700-28C-EI
161	上海市嘉定区丰庄幼儿园	S5700-28C-EI
162	上海市嘉定区丰庄幼儿园（分部）	S5700-28C-EI
163	上海市嘉定区武宁路实验小学	S6520X-30QC-HI
164	上海市嘉定区真新小学	S6520X-30QC-HI
165	上海市嘉定区丰庄中学	S6520X-30QC-HI
166	上海市嘉定区绿地小学	S6520X-30QC-HI
167	上海市嘉定区真新幼儿园	S5700-28C-EI
168	上海市嘉定区真新幼儿园（分部）	S5700-28C-EI
169	上海市嘉定区嘉秀幼儿园	S5700-28C-EI
170	上海青草地幼儿园（丽晶部）	S5720-32X-EI-AC
171	上海市嘉定区第二中学	S6520X-30QC-HI
172	上海市嘉定区南翔幼儿园（分部）	S5700-28C-EI
173	上海市嘉定区南翔中学	S6520X-30QC-HI
174	上海嘉定区民办华盛怀少学校	S5700-28C-EI
175	上海市嘉定区苏民学校	S6520X-30QC-HI
176	上海马荣金地格林幼儿园	S5700-28C-EI
177	上海市嘉定区宝翔幼儿园	S5700-28C-EI
178	上海市嘉定区南翔小学	S6520X-30QC-HI
179	上海市嘉定区南翔幼儿园	S5700-28C-EI
180	上海市嘉定区华江幼儿园	S5700-28C-EI
181	上海大学附属嘉定高级中学	S6520X-30QC-HI
182	上海市嘉定区浩翔幼儿园	S5720-56C-EI-AC

183	上海市嘉定区马陆小学（樱花校区）	S6520X-30QC-HI
184	上海市嘉定区马陆以仁幼儿园	S5700-28C-EI
185	上海市嘉定区马陆育才联合中学	S6520X-30QC-HI
186	上海民办华曜嘉定初级中学	S5700-28C-EI
187	上海市嘉定新城实验幼儿园（新城部）	S5700-28C-EI
188	上海交通大学附属中学嘉定分校	S6520X-30QC-HI
189	上海市嘉定区双丁路幼儿园	S5700-28C-EI
190	上海市嘉定区马陆小学（育英校区）	S6520X-30QC-HI
191	上海市嘉定区鹤旋路幼儿园（中房部）	S5700-28C-EI
192	上海市嘉定区金鹤幼儿园	S5700-28C-EI
193	上海市嘉定区黄家花园幼儿园	S5720-56C-EI-AC
194	上海大学附属嘉定留云中学	S6520X-30QC-HI
195	上海市嘉定区怀少幼儿园	S5720-56C-EI-AC
196	交大附中附属嘉定德富中学	S6520X-30QC-HI
197	上海市嘉定区古猗小学	S6520X-30QC-HI
198	上海市嘉定区古猗幼儿园	S5700-28C-EI
199	上海大学附属嘉定留云幼儿园	S5700-28C-EI
200	上海市嘉定区鹤栖路幼儿园	S5700-28C-EI
201	上海大学附属嘉定留云小学	S6520X-30QC-HI
202	上海市嘉定区天恩幼儿园	S5720-32P-EI-AC
203	上海市嘉定区华江中学	S6520X-30QC-HI
204	上海市嘉定翔华幼儿园	S5720-32P-EI-AC
205	上海市嘉定区江桥镇民办艾特幼儿园	S5720-32X-EI-AC
206	上海市嘉定马陆镇民办包桥幼儿园	S5720-32X-EI-AC
207	上海市嘉定南翔镇民办桃苑幼儿园	S5720-32X-EI-AC
208	上海嘉定区世外学校	S5720-32X-EI-AC
209	上海师范大学附属嘉定小学	S6520X-30QC-HI
210	上海市嘉定区新城实验小学	S6520X-30QC-HI
211	上海市嘉定区新城实验中学	S6520X-30QC-HI
212	上海青草地幼儿园（金祥部）	S5720-32P-EI-AC
213	上海恩宝幼儿园有限公司	S5720-32P-EI-AC
214	上海市嘉定区城市安泊托育园	S5720-32P-EI-AC
215	上海嘉定区江桥镇民办贝尔乐幼儿园	S5720-32P-EI-AC
216	上海市嘉定马陆镇才之源幼儿园	S5720-32P-EI-AC

217	上海吉的堡彩乐幼儿园有限公司	S5720-32P-EI-AC
218	上海嘉定区江桥镇民办童梦乐幼儿园	S5720-32P-EI-AC
219	上海市嘉定区海波幼儿园	S5720-32X-EI-AC
220	米儿谷紫藤幼儿园（上海）有限公司	S5720-32P-EI-AC
221	上海市嘉定区云翔幼儿园	S5720-32X-EI-AC
222	上海市嘉定新城崇教幼儿园	S5720-32P-EI-AC
223	上海市嘉定区银翔托育园	S5720-32P-EI-AC
224	上海嘉定禾恩托育有限公司	S5720-32P-EI-AC
225	上海市嘉定区爱霖托育园	S5720-32X-EI-AC
226	上海市嘉定区泗方托育园	S5720-32P-EI-AC
227	上海维冠幼儿园有限公司	S5720-32P-EI-AC
228	上海市行政管理学校	S5720-32X-EI-AC
229	上海市嘉定新城远香湖幼儿园	S5720-32P-EI-AC
230	上海市嘉定区优立托育园	S5720-32P-EI-AC
231	惠亚路中学	S6520X-30QC-HI
232	上海市嘉定新城崇慧幼儿园	S5560X-30C-EI
233	上海师范大学附属嘉定幼儿园	S5560X-30C-EI
234	上海市嘉定区博翔幼儿园	S5560X-30C-EI
235	上海市嘉定区嘉城幼儿园（鹤芳部）	S5560X-30C-EI
236	上海市嘉定新城实验第二小学	S6520X-30QC-HI
237	上海市宋校嘉定实验学校	S6520X-30QC-HI
238	上海市嘉定区天恩幼儿园（嘉好分部）	S5560X-30C-EI
239	上海师范大学附属嘉定中学	S5720-36C-PWR-EI-AC
240	上海大学附属嘉定留云中学（古猗校区）	S5560X-30C-EI
241	上海世外教育附属嘉定云翔小学	S5560X-30C-EI
242	上海市嘉定区新翔幼儿园（惠柏路部）	S6520X-30QC-EI
243	上海交通大学附属嘉定实验学校	S6730-S24X6Q
244	交大附中附属嘉定洪德中学	S6520X-30QC-HI
245	上海市嘉定新城德富幼儿园	S5560X-30C-EI
246	上海市嘉定新城伊宁幼儿园	S5560X-30C-EI
247	上海市嘉定区智慧教育与考试中心	S5560X-54F-HI
248	上海市嘉定新城普通第二小学	S6520X-30QC-HI
249	上海市嘉定区马陆以仁幼儿园（复华部）	S5560X-30C-EI
250	上海市实验学校嘉定新城分校	S6520X-30QC-EI

251	上海市嘉定区迎园幼儿园（爱里舍部）	S5700-28C-EI
252	上海市嘉定区普通小学白银路分校	S6520X-30QC-HI
253	上海市嘉定区成佳学校	S6520X-30QC-HI
254	上海市嘉定区百合花幼儿园	S5700-28C-EI
255	上海市嘉定新城实验幼儿园（花园部）	S5720-32P-EI-AC
256	上海市嘉定区白银路幼儿园	S5720-32X-EI-AC
257	上海思齐幼儿园有限公司	S5720-32X-EI-AC
258	上海协和南苑幼儿园	S5720-32P-EI-AC
259	上海市嘉定区马陆智慧幼儿园	S5700-28C-EI
260	上海市嘉定区德富路小学	S6520X-30QC-HI
261	上海市嘉定新城云谷路幼儿园	S5720-32P-EI-AC
262	上海市嘉定区戩浜学校	S6520X-30QC-HI
263	上海市嘉定区嘉一实验高级中学	S6730-S24X6Q

2) 数据中心机房服务器及存储等设备清单表

序号	设备名称	设备型号规格	单位	数量
1	微模块供配电			
1.1	模块化 UPS	科华/YTM33300	台	1
1.2	UPS 功率模块	科华/功率模块 50kVA	台	4
1.3	蓄电池	科华/6-GFM-200	节	192
1.4	电池架	定制	套	6
1.5	开关箱	定制	套	1
1.6	直流输出线	定制	套	1
1.7	市电配电柜	定制	套	1
1.8	精密列头柜	科华/DPJ	台	2
2	微模块及机房空调系统			
2.1	列间精密空调	科华/KHNA-X50	台	2
2.2	列间空调室外机	科华/KHNRC50	台	2
2.3	列间精密空调	科华/KHNA-X35	台	2
2.4	列间空调室外机	科华/KHNRC35	台	2

2.5	风冷精密空调	科华/KHJA-P20/AU	套	2
2.6	风冷精密空调室外机	科华/配套	套	2
2.7	延长组件	科华/配套	套	2
3	微模块封闭通道系统			
3.1	自动平移门	科华/HY-1220M-ZD	套	2
3.2	固定天窗	科华/HY-500-GTC	块	4
3.3	单翻活动天窗	科华/HY-600-DTC	块	17
3.4	天窗支撑板	科华/HY-200-ZC	米	12.6
3.5	L 型封堵件	科华/HY-200-ZXB	米	12.6
3.6	强电梯型桥架	科华/HY-300-TXC	米	12.6
3.7	弱电梯型桥架	科华/HY-150-TXC	米	12.6
3.8	LED 照明灯	科华/T5 灯管	个	20
3.9	人体感应开关	科华/人体感应开关 048943	个	4
3.10	冷通道辅材包	科华/定制	套	2
3.11	冷通道封堵包	科华/定制	套	2
4	微模块管理系统			
4.1	智能配电监测软件	科华/KC522-DIS-SPDC	台	1
4.2	精密配电监测软件	科华/KC522-DIS-PSPDC	台	1
4.3	UPS 监控软件	科华/KC522-DIS-UPS	台	1
4.4	精密空调监控软件	科华/KC522-DIS-PAC	台	4
4.5	温湿度采集器	科华/KC701S	个	6
4.6	温湿度采集器	科华/XW-210	个	4
4.7	温湿度监测软件	科华/KC522-DIS-THS	个	10
4.8	不定位漏水控制器	祥为/XW-DC-02	个	4
4.9	不定位漏水感应线	祥为/XW1100-5M	条	4
4.10	漏水报警监测软件	科华/KC522-DIS-WLAD	个	4
4.11	烟雾传感器	赛福力/SFL-902	个	4

4.12	消防报警监测软件	科华/KC522-DIS-FAD	个	4
4.13	IC 感应卡	中控/ABK-1000IC	个	20
4.14	双门控制器	中控/S80-S4-02KWAC-M05	台	2
4.15	出门按钮	中控/VI-904	个	4
4.16	人脸识别一体机	中控/xFace600	个	4
4.17	门禁系统管理软件	科华/KC522-DIS-ACSM	个	2
4.18	红外半球型网络摄像机	海康威视/DS-IPC-T12HV3-IA	个	4
4.19	网络硬盘录像机	海康威视/DS-8832N-R8	台	1
4.20	硬盘(监控级)	希捷/ST6000VX001	块	8
4.21	视频系统管理软件	科华/KC522-DIS-VSM	个	4
4.22	一体化监控主机	科华/KC522C	台	2
4.23	监控系统软件	科华/KC522-BS-HY	套	2
4.24	SD 卡	金士顿/32GB	个	2
4.25	内置 4G 短信模块	科华/TTX1101-I1	个	2
4.26	智能触摸屏	科华/KC721S	台	2
4.27	声光报警器	豪恩/HC-102	个	2
4.28	网络交换机	H3C/S5130S-28S-HPWR-EI	台	1
5	气体灭火系统			
5.1	柜式七氟丙烷钢瓶	博海/GQQ120/2.5	个	4
5.2	钢瓶柜	博海/CQQ120	套	4
5.3	七氟丙烷药剂	中化蓝天/HFC-227ea	KG	480
5.4	光电感烟火灾探测器	北京利达/JTY-GM-LD3000EN/A	套	8
5.5	点型定温火灾探测器	北京利达/JTW-ZDM-LD3300EN	套	8
5.6	探测器底座	北京利达/定制	套	16
5.7	火灾报警控制器	北京利达 /JB-QB-LD128EN(M)-32C	台	1
5.8	输入/输出模块	北京利达/LD6800EC-1	只	3

5.9	声光报警器	北京利达/LD1000EH(F)	只	3
5.10	紧急启停按钮	北京利达/LD1200A	只	3
5.11	消防警铃	北京利达/配套定制	只	3
5.12	气体释放灯	北京利达/配套定制	套	3
5.13	备用电池	北京利达/7Ah12V	节	2
5.14	机械式泄压口	博海/XWZ12/2.5	台	6
5.15	消防阀门	博海/配套	个	4

3) 软件授权清单表

序号	名称	产品说明	数量
1	深信服安全云脑-云智 订阅软件 V8.0	适用于 AF-2000-J448	2
2	深信服 URL 系统软件 V5.0	适用于 AC-1000-L444	2
3	深信服安全云脑-云智 订阅软件 V8.0	适用于 AF-2000-J444	4

4) 网络出口互联信息

序号	应用描述	连接方式	带宽 (M)	服务商	用途
1	城域网互联网出口 1	专线	10000	中国电信	互联网主出口
2	嘉定区教育城域网互联网出口 2	专线	10000	中国电信	互联网主出口
3	嘉定区教育城域网互联网出口 3	专线	8000	中国移动	互联网主出口
4	政务网互联	专线	1000	东方有线	嘉定教育系统内人事、财务及设备管理业务应用，使用应用人员 1100+
5	市教委互联	专线	1000	上海市信息管线有限公司	市教委数据、应用互联

运维服务要求：

（一）日常巡检服务

1、频次与内容

互联网出口：每周检查带宽使用峰值、流量分布、安全设备日志；每月生成流量分析报告。

网络设备：每周检查设备运行状态（CPU/内存/端口状态）、配置备份及日志审计。

2、交付物：巡检报告（含问题清单、优化建议）、实时监控数据可视化看板。

（二）故障处理服务

1、响应时效

紧急故障（如全网中断）：15 分钟内响应，2 小时内到达现场，4 小时内修复。

一般故障（如单点中断）：30 分钟内响应，4 小时内修复。

2、处理流程

故障分级分类，优先保障核心业务（如考试系统、视频会议）。

（三）应急保障服务

重大活动（如中高考、线上教学）期间提供专人驻场保障。

2.6、教育学院信息化运维

教育学院信息化运维服务包括六个软件平台

（一）慧研修（嘉研修）平台（一期、二期）

嘉定区教育学院慧研修项目运维需要运维服务包括平台技术性运维和平台日常运营运维。

维护范围

1、技术性运维主要工作

主要包括对慧研修平台软、硬件系统进行风险评估及性能优化，提出系统优化可行性方案，经用户认可后，负责完成系统优化实施工作。

在技术性运维方面，按照二级等保规范和安全管理规范，配合学院运维部门，针对慧研修平台，采取有效的方法防止网页被攻击或恶意篡改，杜绝因攻击而带来的恶性事件发生。针对于更为重要的信息数据更需要提高安全防护的水平，确保网站系统的数据不被恶意修改，敏感的数据不被非法访问或泄露。

严格按照二级等保技术规范 and 安全管理规范，对慧研修应用软件、中间件以及数据库进行日常安全性检查。确保平台能够正常访问；确保平台内容正确，发布内容一

致；确保平台动态应用正常，并能够提供正常的服务。根据等保复测要求，做好平台的系统优化，功能模块的优化和添加，优化平台应用服务器和数据库服务器的端口通信功能等。

2、平台日常运营性运维

主要包括协助平台管理员策划和落实平台活动，通过日常运维提升平台活跃度和粘度提供专门的运维客服，及时解答下级学校在使用慧研修平台中的疑问。

3、对平台日常 7*24 小时监控

主要包括：网络、磁盘、CPU、内存、平台状态、监控出现异常实时发出警报。

4、数据库的备份：每周对数据库做增量备份，每月做全量备份。

5、服务期内一次系统应急演练。

6、对系统进行风险评估。

7、日常处理系统加固及中间件的升级。

8、配合等级保护调研，根据网络安全等级保护测评结果进行整改

9、平台发生运行故障时，运维方在收到学院通知后的半小时内远程检查，不能解决的在 2 小时内落实技术人员到达现场持续排查，根据需要增加技术力量，直到问题完全解决。

（二）幸福课程互动平台运维需求

应按照采购人要求，建立幸福课程互动体验平台运维管理体系，按照 IT 服务管理理论、方法和标准，结合采购人实际和建设需要，遵循立足需求、统一规划、保障重点、分步实施、务求实效的原则，建立运维管理体系，调整组织结构，制定规章制度，规范管理流程，明确职责分工，强化技术支撑，实现对网络及信息系统的综合管理监控和日常技术支持，快速响应和及时解决校园信息化系统运行过程中出现的各种问题和故障，确保平台的正常、稳定、高效运行。

1) 2026 年工作计划。依据已有规划，结合业务创新需求和技术发展趋势，提出本年度工作重点、工作计划和工作目标。

2) 2026 年运维保障方案。提供企业能够提供的服务资源目录和详细可行的资源调度流程，包括系统运维、技术开发管理、软硬件系统支持等方案。针对各项运维指标予以答复，提出完成指标的方法、手段。

3) 校园信息化服务优化方案。提出如何利用技术手段不断优化平台各学校服务使用。

4) 招标文件各章节中要求投标企业制定的相关流程、制度等（需认真熟悉理解招标文件内容）。

运维单位应具备：

1) 研究创新能力：协助校园信息化管理部门通过对把握教育信息化发展规律，研究教育信息化趋势，提出幸福课程互动体验平台的创新发展规划；

2) 技术创新应用能力：有能力跟踪新技术发展，创新性地应用到幸福课程互动体验平台，为幸福课程互动体验平台信息化的长远发展服务；

3) 安全、高效的运维能力：对幸福课程互动体验平台相关内容比较熟悉，有能力确保幸福课程互动体验平台的安全、稳定、高效的运行。

运行维护服务范围包括：

- (1) 技术服务；
- (2) 内容服务；
- (3) 安全服务（数据、网络、主机等）；
- (4) 其他服务。

运维方主要工作包括：

负责搭建技术配置库、工单流转流程等。

负责组建管理技术运维队伍。

负责项目相关的设计工作，包括如下：

负责日常性维护工作（包括专题制作、模版修改、内容制作等）。

负责研究新的页面技术在本项目的应用与实现。

负责组建管理设计队伍。

负责项目相关的基础（硬件、网络等）运维工作，向甲方提交每月工作总结，提交系统优化方案，主要内容包括如下：

a) 硬件维护部分（除了现场硬件维护）

服务器 CPU 有效性检测

服务器 CPU 负载检测

服务器内存有效性检测

服务器内存利用率检测

服务器磁盘有效性检测

服务器磁盘利用率检测
服务器磁盘碎片检测/整理
服务器网卡连接状态检测
服务器网卡负载检测
服务器 RAID 状态检测
磁带机运行状态检测
磁盘阵列运行状态检测
磁盘阵列容量检测
防火墙工作状态检测
b) 操作系统维护部分
整体运行效率检测
服务运行状态检测
系统日志检查
应用程序日志检查
安全日志检查
系统补丁检查/安装
安全补丁检查/安装
操作系统配置文件备份/恢复
病毒库升级
操作系统重新安装
系统服务微调
c) 应用程序维护部分
应用程序运行有效性检查
应用程序兼容性检查
应用程序完整性检查
应用程序运行效率检查
FTP 运行状况检查
WEB 链接有效性检查
WEB 内容有效性检查
中间件运行状态检查

中间件版本升级检查

应用程序数据备份

应用程序备份/恢复

应用程序重新安装

d) 数据库维护部分

数据库运行状态检查

数据库存储空间检查

数据库升级

数据库补丁安装

数据库备份/恢复

操作系统、网络设备、防火墙日志下载

数据库重新安装

e) 应急响应部分（不包括安全事件应急响应）

7*24*2 一般故障响应

7*24*1 严重故障响应

7*24*0.5 灾难性故障响应

7*24*1 硬件备机/备件服务

报表分析

周/月运维情况汇总

周/月运维情况总结

正常情况下，乙方应向甲方提供 7 x 24 小时技术支持服务；在可能导致甲方系统瘫痪等不可挽回的损失时，乙方响应甲方服务要求的时间不得超过一个小时（包括人员及硬件备机、备件）

负责项目建设整体技术服务，提供系统维护和日常维护。在技术上确保项目系统安全可靠、稳定高效的运行；

根据甲方现有维护内容及标准，制定本年度工作方案及计划，按时保质完成工作目标；

负责完成项目系统整体改造工作，并按照甲方的要求进行系统升级；

负责建立完善的项目管理机制，保证日常维护、软件开发的进度及质量。建立符

合甲方系统维护和工程建设要求的项目管理文档和技术文档；

负责制定系统安全、稳定运行的各项技术性规范，建立运维服务的应急保障机制。

（三）科研平台

按照嘉定区教育学院和三级等保规定，完成与系统维护相关的技术支持工作。包含但不限于以下内容：

1、负责对网站软件系统和运行环境进行风险评估及性能优化，提出系统优化可行性方案，经用户认可后，负责完成系统优化实施工作。按照嘉定区教育学院信息系统管理规范，完善和改进嘉定教育科研网络平台的系统优化和运维管理工作；确保漏洞安全防护、系统平稳升级等工作；根据课题申报、课题评审、科研成果评审、科研年度考核、比赛活动评审、《进修与研究》采编与评审等工作需要优化各角色功能权限；优化统计分析版块，根据实际工作需要调整统计报表和图表功能页面；根据课题管理和科研成果管理的实际情况调整优化数据导入导出接口；配合学院科研管理人员完成科研网络平台的内容发布。运维单位需要按照三级等保网站技术规范和安全规范，制定科学有效的数据备份与灾害恢复计划，对教育科研网络平台的应用程序、文件系统和数据库进行备份。

2、运维单位按照三级等保规范和安全管理规范，定期要对服务器操作系统进行安全性检查以及进行系统杀毒；针对教育科研网络平台系统，采取有效的方法防止网页被攻击或恶意篡改，杜绝因攻击而带来的恶性事件发生。针对于更为重要的信息数据更需要提高安全防护的水平，确保系统的数据不被恶意修改，敏感的数据不被非法访问或泄露。

3、按照三级等保技术规范和安全规范，对网站应用软件、中间件以及数据库进行日常安全性检查。确保网站能够正常访问；确保系统各角色权限配置正确，确保网站动态应用正常，并能够提供正常的服务。

（四）嘉定区博物馆研学平台

嘉定区博物馆研学平台运维服务包括平台内容服务与平台技术性运营维护。

1. 内容服务主要工作

主要包括根据区级博物馆研学活动，从后台更新活动配套学习资源、学习成果等内容：

（1）维护已有课程、资源与资讯等，包括确保现有资源可正常使用、根据采购方需求调整课程结构、下架课程或资源等；

(2) 更新课程、资源与资讯等，包括根据采购方活动需求发布通知、上传新资源与活动成果等；

(3) 根据采购方需求，统计反馈内容使用情况等。

2. 技术性运维主要工作

主要包括提供日常运维保证平台正常运行，并及时解答平台使用中的疑问：

(1) 日常咨询：提供技术咨询服务，包括在线咨询、热线电话、电子邮件等方式；

(2) 日常维护：对平台运行进行日常维护，远程监测系统的运行状况，备份数据，确保平台正常运行；

(3) 故障解决：平台运行发生故障时，迅速提供技术服务，解决技术性问题问题，恢复平台运行；

(4) 优化建议：根据业务运行情况、网络情况继续对应用软件平台的系统参数提供优化建议，确保系统随着业务的发展能够持续、稳定、高效地运行。

(五) 教育资源管理平台

1、服务内容：

系统日常监控与巡检：对服务器性能（CPU、内存、磁盘、网络）、数据库状态、应用服务运行情况、网络连通性等进行定期人工巡检，及时发现潜在风险。

故障响应与处理：建立分级响应机制，对系统告警和用户报障进行快速定位、诊断与修复，确保故障发生时能第一时间响应，最大限度缩短系统中断时间，保障业务连续性。

数据备份与恢复：制定并执行严格的定期数据备份策略（全量/增量），对核心数据库、应用配置及重要资源文件进行安全备份，并定期进行恢复演练，确保在数据丢失或系统灾难时能快速、完整地恢复。

系统安全维护：持续监控系统安全状态，及时安装操作系统、数据库、中间件及应用软件的安全补丁；定期进行安全漏洞扫描与风险评估；强化访问控制与权限管理，防范网络攻击与数据泄露。

性能优化与容量管理：监控系统资源使用趋势，分析性能瓶颈，提出并实施优化建议（如数据库调优、代码优化、硬件资源调整等）；根据业务发展预测资源需求，提前规划扩容方案。

应用支持与用户服务：提供用户使用咨询、操作指导、常见问题解答等支持服

务；收集、整理用户反馈，协助处理与系统功能相关的使用问题。

变更管理与版本更新：规范系统配置变更、软件升级等操作流程，进行充分的测试与风险评估，确保变更过程安全可控，降低对业务的影响。

2、服务目标

保障系统高可用性：确保教育资源管理系统的稳定运行，将计划外停机时间控制在极低水平，达成或超越预定的系统可用性指标（如 99.9%以上），为全区教师提供不间断的资源访问与管理服务。

确保数据安全与完整：通过可靠的备份与恢复机制，杜绝因硬件故障、软件错误或人为失误导致的数据永久性丢失，保障教育数据资产的安全与完整。

提升系统性能与用户体验：持续优化系统性能，保证系统响应速度和处理能力满足日益增长的用户需求，为教师提供流畅、高效的使用体验。

强化系统安全性：构建纵深防御体系，有效抵御各类网络威胁，保护系统免受病毒、木马、黑客攻击等侵害，确保用户隐私和教育数据安全。

实现运维规范化与可管理性：建立标准化、流程化的运维管理体系，提高运维效率，降低人为操作风险，使系统运维工作透明、可控、可追溯。

支持业务可持续发展：通过前瞻性的容量规划和持续优化，确保系统架构具备良好的可扩展性，能够灵活适应嘉定区教育信息化发展的新要求和新的挑战。

3、服务实施方案

3.1、运维期

在维保期内提供系统日常运维服务及故障处理，包括但不限于日常巡检、异常处理、运维报告等服务。

3.2、人工巡检

为了确保 IT 资产长期、稳定的工作，最大限度和降低计算机的运行故障及延长计算机设备的使用寿命，为管理人员提供辅助决策的有效数据，项目组服务工程师对服务器设备提供定期的巡查及保养服务。

项目 IT 设备维护工程师在日常工作中，除了处理日常维护工作以外，由被动服务变主动服务，主动到进行日常巡检巡查服务，通过日常巡检巡查服务排除故障隐患，降低故障率。并通过以往维护数据分析，详细总结故障情况，并及时对故障多发和高发地点进行预防性巡查。

3.3、日常巡查主要包括以下内容：

-
- 1) 服务系统的优化、数据的整理、常见故障的排除;
 - 2) 升级防病毒软件, 检查系统软件补丁情况;
 - 3) 查看备份数据执行情况;
 - 4) 计算机病毒的查杀与升级;
 - 5) 调试服务器, 将设备调试到最佳状态。

(六) 幸福课程电子档案管理系统

1、服务内容

1.1、基础运维保障

通过系统运行状态监控、定期维护与性能优化保障系统稳定, 按需及时进行全量备份和增量备份, 配合安全扫描与漏洞检查确保数据安全; 故障处理方面, 设有一般问题 4 小时内响应、24 小时内解决, 紧急问题 2 小时内响应、72 小时内解决机制, 并建立应急响应体系, 保障关键业务快速恢复。

1.2、数据分析服务

协助德研室开展幸福课程数据的综合分析, 完善统计与 Excel 导出功能, 构建多维度对比分析和可视化报告, 同时优化现有报表结构与查询性能, 开发常用报表模板; 在业务支持方面, 提供六大模块填报指导、系统操作培训、技术答疑和质量控制机制; 建立快速响应机制, 提供远程支持并处理突发技术问题; 此外, 持续进行系统功能优化, 提升查询性能、系统响应速度与用户体验, 修复相关 Bug 与兼容性问题。

2、服务目标

平台以年度可用率 $\geq 99\%$ 、月度可用率 $\geq 98\%$ 为目标, 计划内维护控制在每月 8 小时内并安排在非工作时间, 确保系统稳定; 同时保证一般故障 4 小时内响应、紧急问题 2 小时内响应, 用户咨询 8 小时内响应, 服务请求 24 小时内给出处理方案, 实现高效支持; 性能方面, 页面响应时间 ≤ 5 秒、数据查询 ≤ 10 秒、支持 ≥ 50 用户并发、文件传输 $\geq 500\text{KB/s}$; 在安全方面, 确保数据备份成功率 100%、零数据丢失、安全漏洞 48 小时内修复, 并建立完善的访问控制与日志审计机制。

3、服务实施方案

3.1、运维服务流程

监控维护:

部署基础监控工具, 实现系统状态监控、 设置关键指标预警: CPU、内存、磁盘、数据库性能、 建立故障响应流程和应急处理机制

3.2、定期维护:

按需进行系统安全检查和数据备份、 按需进行系统性能分析和优化、按需进行系统全面健康检查。

4、疑难解决:

日常维护网站文件、结构设计和文档的备份，服务器安全维护与漏洞扫描，以及根据需要协助德研室进行数据分析、报表整理，指导各校完成德育相关模块填报与上传，并在有需求时优化数据查询报表和提供技术支持。

2.7、青少年法治教育实践基地专项运维

1) 日常维修

用户发生请求后 15 分钟内响应，2 小时内上门，4 小时内修复，如在规定时间内无法完成需提供相同功能的备品配件。对所有鸿合触控一体机的操作系统进行同步更新，确保软件兼容性；对法治直播课程等设备进行软件升级，保障所有设备正常运行。

2) 日常巡检

每学期至少对法治教育系统相关设备进行一次日常巡检工作，要求每次巡检需对该学校所有系统设备进行开关机测试、运行测试、操作测试、设备外表面除尘等。如在巡检过程中发现故障需及时维修，如当场无法解决需立即为学校进行报修。

3) 重大活动保障

保证用户的正常教育教学秩序，预防和减少用户节假日和重要活动中突发事件的发生。要求活动前对法治教育系统相关设备进行开关机测试检查，活动过程中全程保障直至活动顺利结束。

3、购买服务类服务要求

3.1、嘉定区中小学教育质量综合评价平台运维

服务范围

运维期间的主要服务为:

1、日常运维服务

主要包含应用平台巡检、数据备份管理,以及使用过程中产生的系统、技术 BUG 进行响应修复。

- 1) 应用平台巡检: 定期检查应用平台的功能和性能，确保所有组件正常运行。巡检包括对服务器的CPU、内存、磁盘使用情况的监控，以及对应用的响应时间和并发处理能力的检测。

2) 数据备份管理： 实施日常和增量备份策略，管理和存储备份数据在安全的地理位置。定期验证备份数据的完整性和可恢复性，确保在任何数据丢失或损坏时可以迅速恢复。

3) 系统、技术 BUG 修复： 建立快速响应机制，对任何系统故障或技术 BUG 进行即时诊断和修复。设立专门的技术支持团队，实时收集和处理用户反馈的问题。

2、常规运营服务

主要包含电话客服响应服务、用户账号管理服务、应用数据统计分析、报表导出服务等。

1) 电话客服响应服务： 提供高效的客户服务支持，解答用户咨询，处理账户问题和技术咨询，确保问题及时解决，提高用户满意度。

2) 用户账号管理服务： 管理用户账户的创建、维护和注销，确保用户信息的安全和隐私保护。定期审核账户活动，防止未经授权访问。

3) 应用数据统计分析： 收集和分析应用使用数据，包括用户活跃度等关键性能指标，帮助优化平台功能和用户体验。

4) 报表导出服务： 提供定制化报表服务，根据管理层和决策者的需求，定期导出运营、监管和分析相关的报表。

服务要求

1. 所有运维活动应遵守国家相关法律法规和行业标准。

2. 供应商必须设立专门的客户服务团队，保证在规定时间内响应并处理各类事件。

供应商应提供运维服务报告，包括但不限于运维工作月报、安全事件报告和故障处理报告。

3.2、区教育系统新媒体及网站监测服务运维

本次项目依据 2019 年国务院办公厅制定的《政府网站与政务新媒体检查指标》和《政府网站与政务新媒体监管工作年度考核指标》要求，结合嘉定区教育局信息化现状，基于全面、统一、整体的系统建设架构，开展对嘉定区教育局站群含下属 161 个学校子站网站监测及全区 228 家基层单位 252 个政务新媒体账号（微信公众号、小红书、抖音等）的监测。

一、运维需求

本次项目对嘉定区教育局站群含下属 161 个学校子站网站监测及全区 228 家基层单位政务新媒体(服务周期内如有新增学校也一并纳入)提供信息更新时间检测、错别字及敏感字检测服务，督促学校整改落实，具体需求包含：

1、教育新媒体检测平台服务（微信公众号、小红书、抖音等的监测）

通过教育新媒体检测平台服务，对全区 228 家基层学校单位 252 个政务新媒体账号进行监测，主要包括错别字、敏感词、错误链接、未更新天数、是否达标等信息。

2、区教育局站群云平台网站群监测服务

通过区教育局站群云平台，对嘉定区教育局站群含下属 161 个学校子站网站进行监测，监测内容包括：

- (1) 实时网站可用性
- (2) 网站更新监测：首页更新、要闻类栏目更新监测、通知公告类栏目更新监测、政策文件类栏目更新监测。定期监测（每月）：空白栏目（每月）及长期未更新栏目监测
- (3) 网站错链监测（每月）
- (4) 严重错别字监测、审核（每月）
- (5) 敏感词监测、审核（每月）
- (6) 外链监测、审核（每季度）
- (7) 对监测到的问题，如可用性、严重错别字、首页不更新、动态栏目不更新等通过邮件、短信等进行问题告警（每月）

3、技术支持服务

提供辅助本项目顺利服务辅助技术支持，知道应包含错别字库更新、应急响应服务。

3.3、未保平台运维

序号	模块	模块说明	
1	嘉定区 未成年 人学校	学生信 息上报	共同字段：上报时间（自动获取当前时间）、上报人（自动获取当前账号信息）、学校名称、学生姓名、年级、班级、身份证号、性别（根据身份证

	保护平台		<p>自动获取)、出生年月(根据身份证自动获取)、户籍地(选择+手填)、家庭住址(选择+手填)、班主任、班主任联系电话、德育主任、德育主任联系电话、家庭主要成员(姓名、称呼(选择)、身份证号、户籍、居住地址、工作单位、联系电话);</p> <p>选择行为失范可见: 不良行为记载 ;</p> <p>选择心理问题类型可见: 导师、导师联系电话、心理教师、心理教师联系电话、分管领导、分管领导联系电话、主要领导、主要领导联系电话、个案情况概述(填写提示)、学校处置情况(填写提示)、区教育局意见、区相关部门意见;</p> <p>审核流程:</p> <p>行为失范: 班主任提交, 校德育主任审核, 审核通过的通知校领导、片组老师, 数据教育局的德育科可见;</p> <p>心理问题: 德育主任提交、教育局德育科给出区教育局意见、教育局心理中心给出区相关部门意见;</p>
		预控生跟踪登记	<p>表单字段: 访谈教师、身份(片组老师/分管校长/德育老师\班主任/全员导师, 单选)、访谈时间、选择学生(学生一学校名称)、自动关联数据(学校名称、德育主任、德育主任联系电话、年级班级、班主任、班主任联系电话、性别、出生年月、户籍地、家庭住址、家庭主要成员)、学生行规表现(多选)、失范行为程度(一般不良行为/较严重不良行为/严重不良行为, 单选)、综合评价、是否申请到校(是/否, 默认否, 点击是, 出现原校建议, 该字段仅德育主任可见)、原校建议(训诫/入校短训, 单选, 该字段仅德育主任可见);</p>

		业务逻辑：若原校建议选择入校短训，系统自动发起入校审核流程，分管德育主任/分管校长审核，审核通过同步教育局德育科批准，批准通过新春学校委托市评估中心入学评估，根据评估结果选择新春学校意见（建议再观察/建议入学短训，单选），意见同步学校德育主任/分管校长，学生当前状态同步学生档案；若申请训诫，负责该校片组老师审核、回复具体到校时间、自动创建日程；
	预控生入/离校报备	表单字段：申报人、申报时间、申请类型（入校/离校，单选，默认入校，字段隐藏不显示）选择学生（学生—学校名称）、自动关联数据（学校名称、德育主任、德育主任联系电话、年级班级、班主任、班主任联系电话、性别、出生年月、户籍地、家庭住址、家庭主要成员）、综合评价； 审核流程：同步教育局德育科评估，根据评估结果选择局端建议（建议再观察/建议离校，单选），意见同步学校德育主任/分管校长/片组老师，学生当前状态同步学生档案；
	培训活动	表单名称：活动主题、活动时间、活动地点、活动类型（线上/线下）、活动附件、备注； 消息通知：通知到学校德育主任/分管校长；
	资料存储	表单字段：上传人、上传时间、类型（制度文件/学习培训，单选）、文件类别、附件内容、备注； 审核流程：上传人提交，校德育老师审核，审核通过后可推送到个人/大群；

	数据看板	<p>新春学校/局端看板；指标卡：上报学校总数、上报学生总数、跟踪总次数、失范生平均转化率；各校失范生转化率统计表（学校名称、失范生总数、转化人数、转化率）；各校各类型职员跟踪情况统计表（学校名称、学生姓名、身份、跟踪总次数）；学生行规表现饼状图（各类型人数及占比）；近 7 天跟踪次数趋势图；失范生信息明细表（点击跳转学生档案详情，包含基础信息及跟踪明细）；各校心理问题学生数量及心理问题学生详情；各校活动情况分布；各校资料类型分布及详情、可预览或下载查看；</p> <p>学校数据看板：指标卡：上报年级数、上报班级数、上报学生总数、在校学生数；学生行规表现饼状图（各类型人数及占比）；失范生信息明细表（点击可跳转学生详情，包含基础信息及跟踪明细）；学校心理问题学生数量及心理问题学生详情；活动情况分布；各资料类型分布及详情，可预览及下载查看（视频需下载观看）；</p> <p>局端心理学生数据看板：各校心理问题学生数量及心理问题学生详情；</p>
	基础数据	<p>资料类型设置：类型（制度文件/学习培训，单选）、文件类别；工作小组名单：表单字段：工作组名称、工作组组长、工作组成员（姓名、联系方式、负责学校）；申请到校管理；信息数据底表；失范生档案表：自动生成，含基础信息+跟踪记录表，支持 1:1word 还原下载存档；学生状态：未入观察库、原校观察中，入新春校、离新春校，数据由跟踪记录和离校报备自动同步；</p>

		权限自定义	校内 数据权限：班主任可见本班的学生信息；德育主任/分管领导/主要领导可见全部学生信息 页面权限：班主任不可见离校报备、局端数据看板；德育主任全部可见；校领导可见学校数据看板；片组老师 数据权限：可见管理学校行为失范全部学生数据信息 页面权限：不可见学生信息上报、学校数据看板；教育局德育科 数据权限：可见全区学校学生信息 页面权限：可见局端数据看板；教育局心理中心 数据权限：可见全区心理问题学生信息 页面权限：局端心理学生数据看板；
2	基础平台费用	钉钉宜搭教育局版：不限人数；50 个应用权限；不限表单数量；480G 存储容量；不限数据条数	
3	应用培训	应用使用，按角色分层培训	
4	运维服务	包括服务期内数据维护、故障修复、展示效果图调整、页面响应速度性能优化等	

3.4、中招平台运维

响应速度

对于本系统故障要求在第一时间响应，若现场的工程师无法解决，在 8 小时内派遣资深技术专家到达用户现场帮助用户解决疑难问题。特别紧急问题应用户要求在 4 小时内派遣技术专家到达用户现场解决疑难问题。难于解决的重大问题 24 小时内提出解决方案和应急策略，并在用户限定的时间内解决故障；不可抗力情况除外。

实施范围

系统运维工作主要包括：日常运维，数据处理，现场运维，数据统计，数据迁移，需求变更几大类。详见下表：

序号	服务类别	服务项目编号	服务项目
1	日常运维	101	电话咨询服务
		102	电话支持服务

		103	远程技术支持服务
		104	程序 BUG 修改
		105	紧急故障排除服务
		106	应用程序维护
		107	配合机房系统运维
2	数据处理	201	数据问题原因查找
		202	业务申请数据修改
		203	BUG 数据修改
3	现场运维	301	办公室现场问题解决
		302	房地局用户现场运维
		303	区县用户现场运维
4	数据统计	401	系统统计功能人工统计
		402	客户要求统计
5	数据迁移	501	新老系统升级数据迁移
		502	数据库数据迁移
6	需求变更	601	新增需求变更
		602	系统功能调整

日常运维

日常运维服务类别包括：电话咨询服务、电话支持服务、远程技术支持服务、程序 BUG 修改、紧急故障排除服务、应用程序维护、配合机房系统运维等。

主要处理事务包括：电话支持业务操作解答，系统打印报表无法打印问题，业务处理流程解答，提供非职责范围内问题。

建议处理方式，由程序 BUG 引起的业务问题处理，程序 BUG 的修正及后续处理，服务器故障协助解决，应用宕机问题处理，数据 SQL 故障单处理，运维团队协助/协调处理，应用及服务端的等保安全配合处理，操作系统升级配合处理等。

数据处理

数据处理服务类别包括：数据问题原因查找、业务申请数据修改、BUG 数据修改等。

主要处理事务包括：接受并查明用户提出的数据问题，告知用户如何处理数据问题及数据，告知用户处理数据问题的申请流程，提供非职责范围内问题的建议处理方式，接受并处理业务申请数据修改单，提交数据修改单并跟踪处理结果，由程序 BUG 引起的数据问题处理等。

现场运维

现场运维服务类别包括：办公室现场问题解决、区用户现场运维、中招录取阶段，根据区用户需求派遣专业技术人员完成中招平台各批次投档录取操作及数据校验等。

主要处理事务包括：业务操作指导及注意事项，可派人到用户现场解决操作问题，提供非职责范围内问题的建议处理方式，提供用户疑难问题处理的申请流程，用户疑难问题的现场处理等。

数据统计

数据统计服务类别包括：系统统计功能人工统计、客户要求统计等。

主要处理事务包括：系统统计功能暂时无法满足客户统计要求时的临时性统计，客户要求的在现有系统功能需要中无法满足的统计工作，提供临时性统计解决方案，建议用户提出需求变更完善、升级、改造系统等。

数据迁移

数据迁移服务类别包括：新老系统升级数据迁移、数据库数据迁移等。

主要处理事务包括：系统升级过程中的数据迁移工作，提供数据迁移解决方案，实施数据迁移工作，数据库数据迁移到第三方数据库，提供长期数据同步实施方案，实施数据同步工作，维护数据同步程序等。

3.5、学业大数据平台运维

一、平台升级

平台升级是一个系统性的工作，旨在提升平台的功能、性能、安全性和用户体验。制定并执行平台升级方案，此方案涵盖了软件改进完善、漏洞修复、服务期内一次大版本升级以及升级培训等内容。

1、服务期内一次大版本升级

为保持平台生命力和先进性，平台服务期内规划一次版本升级，升级时间尽量规划在每年的暑期和寒假期间，具体日期需要与建设部门和应用部门进行事前沟通，提供详细的产品升级方案, 征集学校意见，保障升级的平稳过渡。

2、软件改进完善及漏洞修复

（1）改进完善

软件的不断改进完善旨在增强软件性能、满足业务需求变化、提升用户体验，将采取以下改进措施：

① 代码质量改进

代码审查：引入代码审查流程，确保每个开发人员在完成代码编写后，由其他团队成员进行审核，以发现潜在问题和提供改进建议。

代码规范：制定并严格执行代码规范，包括命名规范、注释规范、代码结构规范等，以确保团队成员的代码风格一致。

静态代码分析工具：引入静态代码分析工具（如 lint 工具），对代码进行静态分析，快速发现常见编码错误和潜在问题。

② 测试质量改进

测试策略优化：优化测试策略，确保测试覆盖率能够满足产品质量要求，包括单元测试、集成测试、系统测试等各个层次的测试。

自动化测试：引入自动化测试框架，对主要功能和关键路径进行自动化测试。自动化测试可以高效地执行大规模测试，并且可以在软件变更时快速验证功能是否仍然正常。

③ 用户体验改进

界面优化：简化界面设计，减少不必要的界面元素，保持界面设计风格的一致性。

性能提升：提高平台的响应速度和并发处理能力，确保平台在高负载下也能稳定运行。

④ 流程优化

敏捷开发：采用敏捷开发方法，减少开发周期，增强团队的协作和适应能力。每

个开发迭代周期都有明确的目标和交付物。

持续集成：引入持续集成流程，将代码频繁地提交到版本控制系统，并进行自动化构建和测试。持续集成可以及时发现集成问题，降低解决问题的成本。

（2）漏洞修复

软件的开发具有多样性和复杂性，在高质量的开发与运维支撑下，可以有效地降低漏洞风险，保障系统安全、防止数据泄露、确保业务连续性，提供从漏洞的识别评估、漏洞修复以及管理预防等全流程闭环处置，以保障平台的安全稳定运行。

漏洞识别与评估：定期进行安全审查和代码审查，识别软件中存在的安全漏洞，使用自动化工具（如静态代码分析工具、动态应用安全测试工具等）辅助漏洞识别，对识别到的漏洞进行优先级评估，根据漏洞的严重程度和影响范围制定修复计划。

漏洞修复：针对每个识别到的漏洞制定详细的修复方案，包括修改代码、添加输入验证与过滤、更新依赖库等。修复后进行全面的测试，包括单元测试、集成测试和系统测试等，确保漏洞被彻底修复且不会引入新的问题。对于无法立即修复的漏洞，制定临时缓解措施并跟踪漏洞修复进度。

漏洞管理与预防：建立漏洞管理平台，集中管理和处理漏洞相关工作，包括漏洞的发现、分类、修复和监控等。引入安全编码规范和安全设计原则，从源头上减少安全漏洞的产生。定期进行安全审计和渗透测试，检查系统中的潜在漏洞并及时修复。加强供应链安全管理，确保所使用的第三方依赖库和组件的安全性。

3、升级培训

在每次产品升级后，根据平台升级内容制定培训计划，保证我区各级角色能够及时理解掌握新技术、新功能的应用，了解新版本带来的业务变化和具体操作流程。

（1）培训对象

我区各级各类用户，包含管理人员、教研人员、一线教师、技术人员等。

（2）培训方式

线上培训：通过远程会议开展产品升级培训，过程中适时解答用户在学习过程中出现的疑问，针对他们在实际操作过程中出现的困难，提供直接和有效的指导。

在线学习资源：提供一系列在线学习资源，包括视频教程、操作手册、FAQ 等，

将升级后的内容更新在资料库中，方便用户可以根据自己的时间和节奏进行自主学习。

后续支持：培训工作并不会在正式的培训活动结束后就停止，升级后持续提供技术支持和答疑服务，帮助用户解决在实际使用过程中遇到的任何问题。

二、平台运维

（1）平台的日常运维工作：包括但不限于软件维护、数据备份、安全防护以及对潜在问题进行预警与优化，保证平台的稳定性和安全性。

（2）性能监控：在考试高峰期根据并发情况，及时协调业主单位提供必要的资源扩充支持，避免因用户访问量增加导致的服务卡顿。

（3）操作系统安全加固：定期对平台所运行的操作系统进行安全评估与加固，包

括但不限于安装最新的安全补丁、配置安全策略、实施防火墙规则调整及系统日志审计，以防止未经授权的访问或攻击，确保数据安全与系统稳定。

（4）故障处理与响应时间：对于平台出现的任何故障，保证在 2 小时内响应，24 小时内提出解决方案或完成故障修复，重大故障保证 4 小时内解决，特殊情况需双方协商确定处理时限。

（5）技术支持与咨询服务：及时解答并处理教师在平台使用过程中遇到的各种疑难问题，确保我区各类角色能够顺利使用平台。

（6）非绝对必要，所有技术支持与运维工作将优先通过远程访问方式进行，以减少对我区日常工作的影响并提高响应效率。

（7）由于产品本身质量原因造成的任何数据异常或丢失，由开发团队免费负责修复或恢复。

3.6、嘉定区教育系统人事信息管理系统运维

一、应用系统运维服务

应用系统管理是指对嘉定区教育系统人事信息管理系统（一期）教师招聘服务平台的日常维护管理和监控工作，提高对系统平台事件的分析解决能力，确保系统持续稳定运行。应用系统监控指标包括配置信息管理、故障监控、性能监控。

JVM 内存：JVM 内存曲线正常，能够及时的进行内存空间回收。JDBC 连接池：连接池的初始容量和最大容量应该设置为相等，并且至少等于执行线程的数量，以避免在运行过程中创建数据库连接所带来的性能消耗。

检查应用系统日志文件是否有异常报错。

二、数据库系统运维服务

数据库运行维护服务是包括主动数据库性能管理，数据库的主动性能管理对系统运维而言非常重要。通过主动式性能管理可了解数据库的日常运行状态，识别数据库的性能问题发生在什么地方，有针对性地进行性能优化。同时，密切注意数据库系统的变化，主动地预防可能发生的问题。

数据库运行维护服务还包括快速发现、诊断和解决性能问题，在出现问题时，及时找出性能瓶颈，解决数据库性能问题，维护高效的应用系统。

数据库运行维护服务，主要工作是使用技术手段来达到管理的目标，以系统最终的运行维护为目标，提高用户的工作效率。

3.7、教育课后服务综合管理系统运维

为保障教育课后服务综合管理系统的正常运行，需要进行包括网站运行维护、平台运行维护、数据类服务、业务咨询类服务、平台安全等多个层面的一体化支撑保障服务工作。

3.7.1、平台运行维护

平台运行维护包括日常巡检、问题响应服务、故障排除服务、性能优化服务。

1、日常巡检：提供日常数据维护、日常备份工作、日常安全监测等工作

2、问题响应服务

(1) 提供 7×24 小时电话或电子邮件服务

(2) 接到用户报修通知并确认报修后，保证实时响应和安排

(3) 2 小时内回复应急使用

(4) 如需现场服务的，工作日时间段 0.5 天内进行现场修复响应，非工作日时间段 1 天内进行现场修复响应。

3、故障排除服务

在系统免费维护期内，为了在系统中给予客户更好的技术服务，组织有关技术骨干对本项目的系统进行及时的定向技术支持：

(1) 提供全天 24 小时的故障报告传真服务；

(2) 提供全天 24 小时的故障反馈通道，有关技术人员配备通讯工具保证真正意义上及时响应；

(3) 系统故障时间 1 小时内响应服务，2 小时内提出解决方案并应急使用，4 小时内故障排除，重大故障修复不超过 1 个工作日，在此期间，远程提供解决方案。对于经全力抢修仍然无法修复的故障，须立即增派工程师到场，全力协助业主方和其他供应商，使系统尽快恢复正常。

3.7.2、数据类服务

包括数据调研分析、数据资源目录更新、数据接入、数据交换、数据上报监控、数据管理、定期组织数据的挖掘分析和评估数据安全、数据备份恢复等服务工作。

3.7.3、业务咨询类服务

本项服务按用户的实际需求和系统建设方现状，提供平台建设业务咨询服务，包括开展嘉定区教育信息化数据中心平台日常运营业务需要的数据运营支持、业务应用培训支持、教育大数据运营规划咨询、平台建设成果与专题汇报咨询（包括建设成果阶段性汇报及成果展示、平台建设情况汇报……）等保障服务，是保障平台日常运营成效、提升平台建设经验总结与积累的重要内容。

3.8、教育后勤服务监管可视化系统运维

为保障教育后勤服务监管可视化系统正常运行，需要进行包括网站运行维护、平台运行维护、数据类服务、业务咨询类服务、平台安全等多个层面的一体化支撑保障服务工作。

3.8.1、平台运行维护

平台运行维护包括日常巡检、问题响应服务、故障排除服务、性能优化服务。

1、日常巡检：提供日常数据维护、日常备份工作、日常安全监测等工作

2、问题响应服务

(1) 提供 7×24 小时电话或电子邮件服务

(2) 接到用户报修通知并确认报修后，保证实时响应和安排

(3) 2 小时内回复应急使用

(4) 如需现场服务的，工作日时间段 0.5 天内进行现场修复响应，非工作日时间段 1 天内进行现场修复响应。

3、故障排除服务

在系统免费维护期内，为了在系统中给予客户更好的技术服务，组织有关技术骨干对本项目的系统进行及时的定向技术支持：

（1）提供全天 24 小时的故障报告传真服务；

（2）提供全天 24 小时的故障反馈通道，有关技术人员配备通讯工具保证真正意义上及时响应；

（3）系统故障时间 1 小时内响应服务，2 小时内提出解决方案并应急使用，4 小时内故障排除，重大故障修复不超过 1 个工作日，在此期间，远程提供解决方案。对于经全力抢修仍然无法修复的故障，须立即增派工程师到场，全力协助业主方和其他供应商，使系统尽快恢复正常。

3.8.2、数据类服务

包括数据调研分析、数据资源目录更新、数据接入、数据交换、数据上报监控、数据管理、定期组织数据的挖掘分析和评估数据安全、数据备份恢复等服务工作。

3.8.3、业务咨询类服务

本项服务按用户的实际需求和系统建设方现状，提供平台建设业务咨询服务，包括开展嘉定区教育后勤服务监管可视化系统项目日常运营业务需要的数据运营支持、业务应用培训支持、教育大数据运营规划咨询、平台建设成果与专题汇报咨询（包括建设成果阶段性汇报及成果展示、平台建设情况汇报）等保障服务，是保障平台日常运营成效、提升平台建设经验总结与积累的重要内容。

4、应急保障服务内容

应急保障主要是针对领导视察、会议保障、开学仪式、考试等，提供技术支持。活动期间，工程师提前 1 小时到校，对活动使用设备接通调试，活动期间在校随时进行保障，确保设备的正常运行。

应急保障大致可分为家长开放教育保障、教师培训保障、公益课堂活动保障、年度验收保障、设备检查保障等。

在应急保障之前，需要学校申请，说明活动的具体名称，表明要求。根据活动类型的不同，运维单位根据具体情况派遣不同的工程师，工程师准备相应的工具材料。如无特殊情况，运维单位应积极响应学校申请。活动保障完成后，完善应急保障报备单，由校总务老师签名，并填写入平台，经审核一致且呼叫中心回访满意后完成结案。

5、寒暑假及开学工作保障服务内容

- 信息化设备寒暑假及开学期间使用学校正常运行。
- 广播系统寒暑假及开学期间使用学校运行正常。
- 会议系统在寒暑假及开学期间使用学校运行正常。
- 教学设备在寒暑假及开学期间需使用学校运行正常。
- 在学校开学前，对报修频繁的学校进行信息化各个系统进行全面检查，确保开学后，各个信息化系统设备运行正常。

6、巡检服务内容

6.1、内场巡检服务

要求本运维项目配备专业的技术人员对内场分各种信息化设施设备进行检测。对信息化设施设备的各种硬件及软件进行巡检，一旦发现问题及时处理。

对运维学校的技防类系统、网络系统、多媒体系统、计算机设备等设备的各方面进行巡检，一旦发现问题及时处理。

6.2、外场设备巡检养护

检查相关配套硬件设备，检查场外设施设备基础外观是否完好无损，是否有移位，发现异常，立刻拍照存档，并检测设备故障情况。

检查易损件外观是否完好无损，发现异常，立刻拍照存档，并检测设备故障情况。

检查地极、电缆、电源的是否通电，连接是否正常，灵敏度和精度是否正常，利用笔记本电脑连接主控制器检查路口采集的数据是否有效。清除外围摄像机防护罩及灯具玻璃上的积灰，并用稀释后的玻璃清洁剂和清水喷洒。

防护罩视窗并用软布擦拭干净，保持透视性能和防尘、防雨功能良好，摄像机抓拍帧率正常、无噪点。

检查交换机的通讯接口/传输数率工作正常，对油漆掉落、生锈的机箱进行补漆，清洁机箱内外部、摄像机、情报板等设备的灰尘，检查并紧固机箱内相关线缆插头。

每次养护时，详细记录养护时间、养护人、养护内容等，并拍摄养护前、后对比照片，刻制成光盘后报用户统一留存。

6.3、特殊巡检保养

1、天气：在气象预报即将发生台风、暴风雨或其他恶劣天气时，区域维修组对外场设备进行维护保养和维修巡检一次，重点检查外场设备运行情况、设备安装牢固

性，尽量避免和降低暴风雨对外场设备的破坏，发现问题及时解决。安排区域维护组运维工作人员待命，负责人手机保持畅通。一旦接到用户方报修立刻响应，赶到现场进行维修处理。恶劣天气结束后，组织一次设备的巡检，对设备进行快速检查。组织维修人员对因恶劣天气造成前端设备故障进行维修。

2、重大节日：运维人员在公司待命，各组负责人手机保持畅通。一旦接到用户方报修立刻响应，赶到现场进行维修处理。

3、设备更新或改造：因学校内部改造、系统类型变更和功能扩展等原因，需要对原有设备更新或改造的，运维单位根据用户需求及时做好相关更新和改造方案，经用户认可后实施。

6.4、视频监控平台巡检保养

1、视频监控专用平台系统主要包括计算机系统（服务器、交换机、PC 机等）及其软件、路由器及相关网络辅助设备，维护人员必须对其进行日常维护和保养，确保监控系统正常运行。

2、定期对系统的运行状况进行监测，包括系统设备运行情况、系统网络情况、应用程序运行情况、数据采集情况、主机资源占用情况、时钟漂移等，发现问题应及时处理并做好记录。

3、定期做好安防系统的维护工作，保证安防设施的全时段在线率不低于 98%。

4、定期做好计算机病毒库升级及查毒的工作，发现病毒时，应及时采取措施，并做好记录。

5、定期做好系统重要数据备份的工作，且备份的数据必须存储于光盘、MO、移动硬盘等外部介质上，并经常检查其有效性。

6、系统软件备份（以光盘、磁带机形式备份）、重要数据备份后应做好标记，妥善保存，必要时可异地保存，但本地必须做好记录。

9、系统相关技术资料（包含技术特性资料、操作说明书、相应图纸资料等）档案均应妥善保存、管理。定期对相关技术资料进行核对检查，并及时更新资料内容，以保证与当前技防运维状况相符。

10、做好管理平台系统设备清洁和节前检查工作。

11、在运维过程中，对系统提出优化建议。

6.5、前端设备巡检保养

定期为维保中各系统的运行设备进行性能检测，根据信息化设施设备的不同，建

立的设备老化的标准及运行维护标准，在超出其保证可用期和老化出现时，评估和跟进，以及对用户端各类设备进行更换。

6.6、网络传输系统巡检

1、故障处理时限：用户把故障信息统一故障受理平台，由运维单位组织、协调项目运维团队或内部机构进行的网络保障和网络恢复应急工作。一般网络故障 4 小时内修复，重大故障在于用户协商时间内修复。

3、本次集约化运维项目存在很多线路。因检修线路、设备搬迁、工程割接、网络软件升级等可预见的原因，影响客户使用通信的，运维单位如提前知道，应提前通知客户。

4、配合客户使用通信业务，提供技术业务咨询、技术讲座和培训服务。

5、建立网络监控管理、数据配置规范管理，设备资源的动态管理的内部流程。同时建立设备周期轮询制度，按期对重要数据通信质量指标进行检测。

6、运维单位各个部门将严格按通信设备的各项运行管理制度执行。包括建立日常维护、定期维护和定期巡查制度，故障处理互报流水号记录制度，备有各类应急预案。

7、运维单位各部门在各个重要维护岗位已设立专职安全管理员，对网络各设备制定和实行安全管理制度，保障网络的安全运行。

（三） 运维内容清单

服务类型	服务名称	名称	单位	数量
日常运维服务	一、技防类系统（编号①）	摄像机	台	19305
		录像机	套	1475
		监控显示	台	1286
		明厨亮灶	套	197
		周界报警	套	101
	二、网络系统（编号②）	核心交换机	台	181
		交换机	台	3000
		服务器	套	509
		有线系统（电视、网络）	套	210
		防火墙	套	91
	三、多媒体系统（编号③）	校园广播系统	套	197
		交互式一体机	台	2912
		投影机	台	2505
		电子白板	套	1886

		中控系统	套	1588
		实物投影机	套	2769
		会议室系统	套	169
		LED 大屏	套	422
	四、计算机设备（编号④）	UPS 系统	套	266
		台式计算机	台	16716
		笔记本	台	7040
		平板电脑	台	3085
专 项 运 维 服 务	专项运维类	标准化考场（编号⑤）	项	1
		理化实验室（编号⑥）	项	1
		幼儿园招生信息管理系统运行维护（编号⑦）	项	1
		核心业务系统网络安全防护运维（编号⑧）	项	1
		教育城域网及云计算运维（编号⑨）	项	1
		教育学院信息化运维（编号⑩）	项	1
		法治教育实践基地信息化设施运维（编号⑪）	项	1
	购买服务类	中小学教育质量综合评价平台（编号⑫）	项	1
		区教育系统新媒体及网站监测服务（编号⑬）	项	1
		未保平台采购服务（编号⑭）	项	1
		中招平台（编号⑮）	项	1
		学业大数据平台（编号⑯）	项	1
		嘉定区教育系统人事信息管理系统（编号⑰）	项	1
		教育课后服务综合管理系统（编号⑱）	项	1
		教育后勤服务监管可视化系统（编号⑲）	项	1

(四) 客服中心及数字化管理平台要求

1、全媒体客服中心

提供多渠道的客户服务。

- 1) 话务平台，提供统一的报修平台，400 及 800 呼叫服务，且呼叫中心已平稳运行四年及以上。投标方提供 5*8 小时响应的热线服务电话，呼叫中心需满足但不局限于以下功能：

- 1) 语音导航 IVR
- 2) 智能排队 ACD
- 3) 智能路由
- 4) 录音管理
- 5) 留言管理
- 6) 未接电话
- 7) 黑名单满意度评分
- 8) 坐席端软件（来电弹屏、保持、静音、三方通话）
- 9) 坐席监控

- 2) 多渠道的报修方式，微信公众号+小程序报修

- ① 设备报修：用户可以选择、输入报修设备的类型、品牌、型号、序列号，无法识别类型的可以上传设备照片。
- ② 查询运维人员的工作安排：用户可以查询运维人员的姓名和上门服务时间。
- ③ 查询运维人员的地理位置：用户可以通过地图定位，查询运维人员的工作路径，估算服务人员的到达时间。
- ④ 维修情况确认：运维人员在设备维修结束后，用户可以对维修服务进行评价。
- ⑤ 满意度及投诉：用户可以通过在线打分对各方面服务综合评价，运维中心则根据用户评价对运维人员进行考核及奖惩。

2、数字化管理平台

提供成熟的业务管理平台，并提供相应的技术支持及开发支持，需满足但不局限

于以下功能：

1. 智慧运维服务综合平台

- ① 用户管理：可对参与项目的学校、服务商等相关账户进行新增、删除、权限分级管控，确保在服务过程中所有操作记录可追溯。
- ② 工单管理：后台服务系统可生成各类日常运维、专项运维的报修工单并对工单的报修人、报修类型、报修时间、问题描述进行存档。
- ③ 巡检管理：系统自动生成各类日常运维、专项运维的巡检工单可按时间、周期设定工单生成方式。
- ④ 重大活动保障：安排重大活动的保障计划。
- ⑤ 资产管理：对学校资产设备进行分类管理、并对资产的使用位置、品牌型号、使用时间进行记录。
- ⑥ 预约工单：用户在填写报修表单时，可以选择一个期望上门的时间段，并且可以选择具体的时间。在用户提交请求后平台安排相应的人员上门。同时，用户也可以在提交后的确认页面查看他们的预约详情，包括预计的上门时间和服务人员的信息，预约的工单时效以预约到达时间为准。
- ⑦ 工单督办、预警：可以对工单进行督办、时效进行控制，对工单异常进行告警，方便跟踪快速发现服务中的问题。
- ⑧ 备品备件管理：对备品备件的出入库及品牌、型号、设备分类的管理。
- ⑨ 地图管理：地图展示各个服务学校坐标、并展示学校报修情况。

2. 工作人员移动端

- ① 工作安排：可以通过 APP 进行接单、预约上门服务时间
- ② 知识库管理：通过 APP 知识库功能对工作人员进行培训和操作指导
- ③ 签到打卡：每日上下班能够签到打卡。
- ④ 对话管理：用户可以直接跟客服进行对话。
- ⑤ 地图查询：可以在地图上查询学校的地址，安排好工作路径。
- ⑥ 位置记录：可以记录运维人员位置信息。
- ⑦ 运维过程记录：运维人员在设备维修结束后上传维修照片存档，并填写维修情况。
- ⑧ 数据统计：服务团队可以自主查询服务汇总数据。
- ⑨ 工单分类：工单可分为报修工单、巡检工单、重大活动保障工单

⑩ 工单查询：处理工单可按当日、当周、当月进行查询

3. 数据报告门户

① 工单查询统计：查询、统计维修报表，可以按学校、按设备、按人员、按项目、按工单类型分别进行查询。

② 工单处理时效：对服务响应速度，上门时间，完成时间全周期记录。

③ 一校一档服务：可提供运维数据分析及运维服务建议供学校用户在手机端查看。

④ 运维监控大屏：可实时展示报修情况、运维人员位置信息、工单处理进度等。

⑤ 学校报修排行：对学校年度、月度报修量进行排行统计。

⑥ 工程师排行：对工程师维修效率、好评率进行综合评价。

⑦ 超时工单统计：按设备类型统计月度超时未处理工单

(五) 备品备件要求

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。

各运维服务项目的备品备件不小于该系统运维金额的 10%，服务期满后未使用完的备品备件所有权归属运维方。

(六) 运维人员要求

1. 运维人员配置要求

序号	职位	职责
1	项目经理	1 名，负责运维服务团队的日常运作管理、工作整体安排，及时分析用户服务要求，并做好工作汇报工作。作为项目联系的统一接口，另一方面协调和运维项目内容各类团队，减轻用户在项目执行工程中发生的协调工作。
2	项目副经理	2 名，根据项目工作分工分派给具体的运维工程师处理；审查、验证和评估各项运维工作结果，资产管理，运维文档材料审核，各项资源调配，投诉处理等工作。

3	服务台呼叫中心人员	6 名，负责呼叫中心整体工作，对坐席人员定期进行绩效考核。坐席人员负责项目服务中用户服务申请受理，已知故障/问题快速解决，用户回访，用户情绪安抚，资产标签制作，数据统计整理，运维项目文档管理以及运维场地整理工作。
4	平台工程师	2 名，负责运维平台及呼叫中心软硬件管理，根据用户对平台做出的要求进行二次开发工作。
5	现场管理员	4 名，负责现场管理整体工作，对现场工程师定期进行绩效考核。现场管理员负责对项目服务工作进行监督，确保运维流程符合规范。确保项目过程安全。
6	设备运维工程师	技防设备运维工程师 10 名；网络设备运维工程师 20 名；多媒体设备运维工程师 40 名；计算机设备运维工程师 30 名
7	专项运维工程师	系统工程师 20 名；网络工程师 25 名，安全工程师 10 名
8	总数	170 人

2. 除此之外可要求配备场外支持队伍。项目场外支持人员包括：技术专家、仓库管理员、工程车司机、商务人员、各厂商支持等其它必要资源。

3. 本项目中标人须按照嘉定区智慧教育与考试中心相关保密要求，签署保密协议；项目服务期间，项目相关工作人员应按照相关保密要求，确保关键数据不泄露。

4. 服务工程师、项目经理须按照嘉定区智慧教育与考试中心相关保密要求，签署个人保密承诺；

5. 服务工程师使用的台式机、笔记本应定期接受安全检查，确保不存在安全风险。

6. 其中驻场人员要求

投标人需确保上述人员中驻场人员数量不少于 18 人（嘉定区教育局不少于 4 人、嘉定区智慧教育与考试中心不少于 10 人、上海市大众工业学校不少于 2 人、南翔节点不少于 1 人、安亭节点不少于 1 人）

7. 组织架构及工作人员情况

投标人拟投入的人员构成情况，包括组织架构、人员素质及人数等情况。

8. 人员流动性

为保持项目的稳定性，维保人员壹年内流动性不超过 20%。

(七) 学校名单

序号	机构全称	机构简称	机构类别	备注
1	上海市嘉定区第一中学	嘉定一中	高中	
2	上海交通大学附属中学嘉定分校	交附嘉分	高中	
3	上海市嘉定区第二中学	嘉定二中	高中	
4	上海师范大学附属嘉定高级中学	上师嘉高	高中	
5	上海市嘉定区安亭高级中学	安亭高中	高中	
6	上海大学附属嘉定高级中学	上大嘉高	高中	
7	上海市嘉定区中光高级中学	中光高中	高中	
8	上海市嘉定区封浜高级中学	封浜高中	高中	
9	上海市嘉二实验学校	嘉二实验	九年一贯制	
10	中科院上海实验学校	中科实验	九年一贯制	
11	上海外国语大学嘉定外国语学校	上外嘉外	九年一贯制	
12	上海市嘉定区朱桥学校	朱桥学校	九年一贯制	
13	上海市嘉定区苏民学校	苏民学校	九年	

			一 贯 制	
14	上海市嘉定区娄塘学校	娄塘学校	九 年 一 贯 制	
15	上海市嘉定区嚮城实验学校	嚮城实验	九 年 一 贯 制	
16	上海市嘉定区练川实验学校	练川实验	九 年 一 贯 制	
17	上海市嘉定区金鹤学校	金鹤学校	九 年 一 贯 制	
18	上海市嘉定区戩浜学校	戩浜学校	九 年 一 贯 制	
19	上海市嘉定区华亭学校	华亭学校	九 年 一 贯 制	
20	上海师范大学附属第五嘉定 实验学校	上师附五	九 年 一 贯 制	
21	上海市宋校嘉定实验学校	嘉定宋校	九 年 一 贯 制	
22	同济大学附属实验中学	同济附中	初中	
23	上海市嘉定区震川中学	震川中学	初中	
24	上海市嘉定区迎园中学	迎园中学	初中	
25	上海市嘉定区徐行中学	徐行中学	初中	

26	上海市嘉定区新城实验中学	新城实中	初中	
27	上海市嘉定区外冈中学	外冈中学	初中	
28	上海市嘉定区启良中学	启良中学	初中	
29	上海市嘉定区南苑中学	南苑中学	初中	
30	上海市嘉定区南翔中学	南翔中学	初中	
31	上海市嘉定区马陆育才联合中学	马育联中	初中	
32	上海市嘉定区黄渡中学	黄渡中学	初中	
33	上海市嘉定区华江中学	华江中学	初中	
34	上海市嘉定区丰庄中学	丰庄中学	初中	
35	上海市嘉定区方泰中学	方泰中学	初中	
36	交大附中附属嘉定德富中学	交中德富	初中	
37	上海市曹杨二中附属江桥实验中学	江桥中学	初中	
38	上海大学附属嘉定留云中学	留云中学	初中	
39	同济大学附属嘉定实验中学	同济嘉中	初中	
40	交大附中附属嘉定洪德中学	交中洪德	初中	
41	上海市嘉定区马陆小学（樱花部、育英部）	马陆小学（樱花部、育英部）	小学	
42	上海师范大学附属嘉定小学	上师附小	小学	
43	上海市嘉定区第一中学附属小学	嘉一附小	小学	
44	上海市嘉定区德富路小学	德富路小学	小学	
45	上海同济黄渡小学（本部、东部）	黄渡小学（本部、东部）	小学	
46	上海市嘉定区徐行小学	徐行小学	小学	
47	上海市嘉定区金鹤小学	金鹤小学	小学	
48	上海市嘉定区古猗小学	古猗小学	小学	
49	上海市嘉定区南翔小学	南翔小学	小学	

50	上海市嘉定区卢湾一中心实验小学	卢一实小	小学	
51	上海市嘉定区普通小学（本部、东部）	普通小学（本部、东部）	小学	
52	上海市嘉定区普通小学白银路分校	普小白银路分校	小学	
53	上海市嘉定区外冈小学	外冈小学	小学	
54	上海市嘉定区江桥小学（本部、东校区）	江桥小学（本部、东校区）	小学	
55	上海市嘉定区封浜小学	封浜小学	小学	
56	上海市嘉定区安亭小学	安亭小学	小学	
57	上海市嘉定区实验小学	实验小学	小学	
58	上海市嘉定区城中路小学（东部、西部）	城中路小学（西部、东部）	小学	
59	上海市安亭师范附属小学	安师附小	小学	
60	上海市嘉定区新城实验小学	新城实小	小学	
61	上海市嘉定区清水路小学	清水路小学	小学	
62	上海大学附属嘉定留云小学	留云小学	小学	
63	上海市嘉定区迎园小学	迎园小学	小学	
64	上海市嘉定区华江小学	华江小学	小学	
65	上海市嘉定区真新小学	真新小学	小学	
66	上海市嘉定区南苑小学	南苑小学	小学	
67	上海市嘉定区方泰小学（本部、东校区）	方泰小学（本部、东校区）	小学	
68	上海市嘉定区紫荆小学	紫荆小学	小学	
69	上海市嘉定区武宁路实验小学	武宁路实小	小学	
70	上海市嘉定区望新小学	望新小学	小学	
71	上海市嘉定区新成路小学	新成路小学	小学	

72	上海市嘉定区叶城小学	叶城小学	小学	
73	同济大学附属实验小学	同济附小	小学	
74	上海市嘉定区曹王小学	曹王小学	小学	
75	上海市嘉定区绿地小学	绿地小学	小学	
76	上海市嘉定区实验小学北水湾分校	实小北水湾	小学	
77	同济大学附属嘉定实验小学	同济嘉小	小学	
78	上海市嘉定新城实验第二小学	新城实二小	小学	
79	上海市嘉定新城普通第二小学	新城普二小	小学	
80	上海市嘉定新城实验幼儿园（格林部、花园部、新城部）	新城实验幼儿园（格林部、花园部、新城部）	幼儿园	
81	上海市嘉定区桃园幼儿园（本部、一分部、二分部）	桃园幼儿园（本部、一分部、二分部）	幼儿园	
82	上海市嘉定区实验幼儿园（菊园部、徐行部）	实验幼儿园（菊园部、徐行部）	幼儿园	
83	上海市嘉定区东方瑞仕幼儿园（本部、分部）	东方瑞仕幼儿园（本部、分部）	幼儿园	
84	上海市嘉定区鹤旋路幼儿园（本部、中房部）	鹤旋路幼儿园（本部、中房部）	幼儿园	
85	上海市嘉定区江桥幼儿园（本部、分部）	江桥幼儿园（本部、分部）	幼儿园	
86	上海市嘉定区金鹤幼儿园	金鹤幼儿园	幼儿园	
87	上海市嘉定区清河路幼儿园（大班部、中班部、小班部）	清河路幼儿园（大班部、中班部、小班部）	幼儿园	
88	上海市嘉定区菊园幼儿园（东部、西部）	菊园幼儿园（东部、西部）	幼儿园	
89	上海市嘉定区昌吉路幼儿园	昌吉路幼儿园（本部、	幼儿园	

	(本部、分部)	分部)	园	
90	上海市嘉定区外冈幼儿园 (玉川部、祁昌部)	外冈幼儿园(玉川部、 祁昌部)	幼 儿 园	
91	上海市嘉定区南翔幼儿园 (本部、分部)	南翔幼儿园(本部、分 部)	幼 儿 园	
92	上海市嘉定区红石路幼儿园 (本部、分部)	红石路幼儿园(本部、 分部)	幼 儿 园	
93	上海市嘉定区北水湾幼儿园	北水湾幼儿园	幼 儿 园	
94	上海市嘉定区沙霞幼儿园 (南部、北部)	沙霞幼儿园(南部、北 部)	幼 儿 园	
95	上海市嘉定区双丁路幼儿园	双丁路幼儿园	幼 儿 园	
96	上海市嘉定新城崇教幼儿园	崇教幼儿园	幼 儿 园	
97	上海市嘉定区怀少幼儿园	怀少幼儿园	幼 儿 园	
98	上海市嘉定区中国福利会新 城幼儿园	中福会新城幼儿园	幼 儿 园	
99	上海市嘉定区徐行幼儿园	徐行幼儿园	幼 儿 园	
100	上海市嘉定区丰庄幼儿园 (本部、分部)	丰庄幼儿园(本部、分 部)	幼 儿 园	
101	上海市嘉定区云翔幼儿园	云翔幼儿园	幼 儿 园	
102	上海市嘉定区新源幼儿园	新源幼儿园	幼 儿 园	
103	上海市嘉定区黄家花园幼儿 园	黄家花园幼儿园	幼 儿 园	
104	上海市嘉定区马陆以仁幼儿	以仁幼儿园	幼 儿	

	园		园	
105	上海大学附属嘉定留云幼儿园	留云幼儿园	幼儿园	
106	上海市嘉定区安亭幼儿园 (阜康部、震川部)	安亭幼儿园(阜康部、 震川部)	幼儿园	
107	上海市嘉定区葛隆幼儿园	葛隆幼儿园	幼儿园	
108	上海市嘉定区星华幼儿园	星华幼儿园	幼儿园	
109	上海市嘉定区白银路幼儿园	白银路幼儿园	幼儿园	
110	上海市嘉定区华江幼儿园	华江幼儿园	幼儿园	
111	同济大学附属嘉定幼儿园	同济附幼	幼儿园	
112	上海市嘉定区黄渡幼儿园	黄渡幼儿园	幼儿园	
113	上海市嘉定区望新幼儿园	望新幼儿园	幼儿园	
114	上海市嘉定区鹤栖路幼儿园	鹤栖路幼儿园	幼儿园	
115	上海市嘉定区百合花幼儿园	百合花幼儿园	幼儿园	
116	上海市嘉定区宝翔幼儿园	宝翔幼儿园	幼儿园	
117	上海市嘉定区安亭新镇幼儿园 (安诚部、安智部)	安亭新镇幼儿园(安诚 部、安智部)	幼儿园	
118	上海市嘉定区小蜜蜂幼儿园	小蜜蜂幼儿园	幼儿园	
119	上海市嘉定区方泰幼儿园	方泰幼儿园	幼儿园	

			园	
120	上海市嘉定区嘉城幼儿园 (嘉城部、鹤芳部)	嘉城幼儿园(嘉城部、 鹤芳部)	幼 儿 园	
121	上海市嘉定区朱桥幼儿园	朱桥幼儿园	幼 儿 园	
122	上海市嘉定区外冈兰郡幼儿 园	外冈兰郡幼儿园	幼 儿 园	
123	上海市嘉定区娄塘幼儿园	娄塘幼儿园	幼 儿 园	
124	上海市嘉定区马陆智慧幼儿 园	智慧幼儿园	幼 儿 园	
125	上海市嘉定区叶城幼儿园	叶城幼儿园	幼 儿 园	
126	上海市嘉定区浩翔幼儿园	浩翔幼儿园	幼 儿 园	
127	上海市嘉定区古猗幼儿园	古猗幼儿园	幼 儿 园	
128	上海市嘉定区新成幼儿园 (本部、分部)	新成幼儿园(本部、分 部)	幼 儿 园	
129	上海市嘉定区天恩幼儿园	天恩幼儿园	幼 儿 园	
130	上海市嘉定区清水颐园幼儿 园	清水颐园幼儿园	幼 儿 园	
131	上海市嘉定区真新幼儿园 (本部、分部)	真新幼儿园(本部、分 部)	幼 儿 园	
132	上海市嘉定区黄渡莱茵幼儿 园	莱茵幼儿园	幼 儿 园	
133	上海市嘉定区天华幼儿园	天华幼儿园	幼 儿 园	
134	上海市嘉定区新徐幼儿园	新徐幼儿园	幼 儿	

			园	
135	上海市嘉定区曹王幼儿园	曹王幼儿园	幼 儿 园	
136	上海市嘉定区嘉秀幼儿园	嘉秀幼儿园	幼 儿 园	
137	上海市嘉定区华亭幼儿园	华亭幼儿园	幼 儿 园	
138	上海市嘉定区海波幼儿园	海波幼儿园	幼 儿 园	
139	上海市嘉定区梅园幼儿园	梅园幼儿园	幼 儿 园	
140	上海市嘉定区迎园幼儿园 (迎园部、爱里舍部)	迎园幼儿园(迎园部、 爱里舍部)	幼 儿 园	
141	上海市嘉定区春申幼儿园	春申幼儿园	幼 儿 园	
142	上海市嘉定区汇源路幼儿园	汇源路幼儿园	幼 儿 园	
143	上海市嘉定新城远香湖幼 儿园	远香湖幼儿园	幼 儿 园	
144	上海市嘉定新城云谷路幼 儿园	云谷路幼儿园	幼 儿 园	
145	上海市嘉定区领峯幼儿园	领峯幼儿园	幼 儿 园	
146	上海市嘉定区嘉一幼儿园	嘉一幼儿园	幼 儿 园	
147	上海师范大学附属嘉定幼 儿园	上师嘉幼	幼 儿 园	
148	上海市嘉定区博翔幼儿园	博翔幼儿园	幼 儿 园	
149	上海市嘉定新城德富幼儿园	德富幼儿园	幼 儿	

			园	
150	上海市嘉定新城伊宁幼儿园	伊宁幼儿园	幼儿园	
151	上海市嘉定区咏竹幼儿园	咏竹幼儿园	幼儿园	
152	上海市嘉定新城崇慧幼儿园	崇慧幼儿园	幼儿园	
153	上海市嘉定区树屏幼儿园	树屏幼儿园	幼儿园	
154	上海市大众工业学校	大众工业学校	特殊学校	
155	上海市嘉定区青少年业余体校	少体校	特殊学校	
156	上海市嘉定区青少年活动中心	青少年活动中心	特殊学校	
157	上海市嘉定区成佳学校	成佳学校	特殊学校	
158	上海市嘉定区新春学校	新春学校	特殊学校	
159	上海市嘉定区劳技教育中心	嘉定劳技中心	特殊学校	
160	上海市嘉定区南翔劳技教育中心	南翔劳技中心	特殊学校	
161	上海市少年儿童浏河活动营地	浏河营地	特殊学校	
162	上海市嘉定区华东师范大学第五附属学校	华师五附	九年一贯制	2023 年新建校
163	上海大学附属嘉定留云中学（古猗校区）	留云中学（古猗校区）	初中	

164	上海师范大学附属嘉定中学	上师嘉初	初中	
165	上海市嘉定区春申中学	春申中学	初中	
166	上海市嘉定区嘉世云翔小学	嘉世云小	小学	
167	上海市嘉定区春申小学	春申小学	小学	
168	华东师范大学附属嘉定幼儿园	华师嘉幼	幼儿园	
169	上海市嘉定区天恩幼儿园 (嘉好分部)	嘉好幼儿园	幼儿园	
170	上海市嘉定区城北幼儿园	城北幼儿园	幼儿园	
171	上海市嘉定区马陆以仁幼儿园 (复华部)	以仁幼儿园(复华部)	幼儿园	2024年新建校 (不计费)
172	上海大学附属嘉定实验	上大嘉实	九年一贯制	
173	上海市实验学校嘉定新城分校	上实嘉分	九年一贯制	
174	新翔幼儿园(惠柏路部)	新翔幼儿园(惠柏路部)	九年一贯制	

(八) 踏勘学校名单

序号	学制	学校名称
1	高中	上海市嘉定区第二中学
2		上海师范大学附属嘉定高级中学
3		上海市嘉定区中光高级中学
4		上海市嘉定区封浜高级中学
5	中学	上海市嘉定区徐行中学
6		上海市嘉定区南翔中学

7		上海市嘉定区华江中学
8		上海市嘉定区德富路中学
9		同济大学附属实验中学
10	一贯制	上海市嘉定第二实验学校
11		上海市嘉定区金鹤学校
12		上海市嘉定区戩浜学校
13		上海市嘉定区华亭学校
14		上师大附属第五实验学校
15	小学	上海市嘉定区安亭小学
16		上海市嘉定区实验小学
17		上海市嘉定区城中路小学
18		上海市安亭师范附属小学
19		上海市嘉定区新城实验小学
20		上海市嘉定区南苑小学
21		同济大学附属实验小学
22		上海市嘉定区城中路小学（东部）
23	幼儿园	上海市嘉定区震川幼儿园
24		上海市嘉定区华江幼儿园
25		上海市嘉定区迎园幼儿园
26		上海市嘉定区春申幼儿园
27		上海市嘉定区汇源路幼儿园
28		上海市嘉定区远香湖幼儿园
29		上海市嘉定区云谷路幼儿园
30	其他	上海市嘉定区成佳学校
备注：共计 30 所		

四、 演示视频要求

1、演示视频内容

演示：标准化考点运维操作方法与流程演示

为确保考试运维工作的正常进行，鉴于标准化考点运维的重要性，采购人要求投标人参与考场平台流程操作演示，对标准化考点运维操作方法与流程进行演示。

报名截止后第五个工作日 9:00~17:00，每家供应商 1 小时 1 次机会。各投标人需提前联系采购人，确定时间至指定地点进行标准化考点运维操作方法与流程的演示并拍摄演示视频。每家投标人拍摄机会仅限一次，演示和拍摄视频时间不超过 1 小时，演示视频时长不超过 10 分钟。

联系人：周欣

电话：021-59520221

地址：复华路 7 号东门

演示要求：要求各投标人在嘉定区智慧教育与考试中心根据上海市教育考试标准化考点场地及信息化建设规划指南要求使用教育考试标准化考点考务管理平台完成功能 1~5 现场演示并录制视频。

功能 1：完成区级中心摄像头清晰度与角度的检查，如发现摄像头角度与清晰度出现偏差，进行及时调整，保证摄像头的可用性。

功能 2：完成采购人指定考点学校监控画面上墙并对其布局进行规划满足采购人观看的需求。

功能 3：完成指定考点学校视频会议联调联试，通过视频连线与通话观察图像清晰度与对话流畅度，如出现图像不清晰与对话不流畅等情况，立马对网络进行测试，如有问题，进行恢复。

功能 4：完成指定考点学校的统一校时，考试前联调联试阶段，发现考点或区中心时间有偏差等情况，立即对出现偏差的学校进行时间校准，保证考试时间的准确性。

功能 5：对区级中心所涉及的录像进行下载备份到采购人指定的载体中。

2、评审演示要求

评标当天每家投标单位演示最多不超过 2 人，演示采取播放投标人提前录制好的演示视频，视频演示时间总时长不超过 15 分钟。现场仅提供电视机，请提前做好演示准备，并在结束演示后将演示视频资料（视频为独立的视频文件，存在同一个 u 盘或光盘）交由集采机构归档保存。不参加演示的请在投标文件内告知。

- 1) 各投标人提供的演示视频必须清晰拍摄出使用的演示设备或软件系统名称；
- 2) 视频格式统一为 MP4，高清像素 1080*720；
- 3) 演示视频包含语音讲解或文字描述；

4) 演示现场仅提供视频播放，不对演示结果承担任何责任，投标人由于视频质量等任何客观原因导致演示失败或无法演示的，其后果均由投标人自行承担。

五、 项目服务与管理要求

1. 本项目供应商成交后应按照本项目采购需求所要求的服务范围、内容及目标要求提供服务。

2. 服务管理

2.1 在项目服务实施期间，中标人应严格执行国家、地方、行业各项有关本项目业务管理和安全作业的法律、法规和制度，积极主动加强和服务业务及安全等有关的管理工作，并按规定承担相应的费用。中标人因违反规定等原因造成的一切损失和责任由中标人承担。

2.2 项目负责人应为中标人在职人员，具有类似本项目的服务管理经验，项目组人员的数量应足够满足本项目服务需要，具有良好的职业道德和严谨的工作作风。项目经理具备信息系统专业高级项目经理证书和注册一级建造师（机电专业）证书，其余主要人员具备证书(如信息系统项目管理师、系统集成项目管理工程师、计算机系统运维工程师等证书)并提供主要人员工作经历。

2.3 中标人在组织项目服务实施期间，应按采购人实际服务需求落实所对应提供的服务工作，中标人在项目服务实施期间应做好相关管理记录，保证满足采购人服务需求。

2.4 经采购人确认的项目负责人和项目组人员及数量，未经采购人书面批准不得随意调换或撤离，若自行更换或撤离，按照合同违约处理。

2.5 各供应商在响应文件中要结合本项目的特点和采购人上述的具体要求制定相应的服务管理措施。

2.6 保密要求：中标方需保守因本项目执行而获得的招标单位所有资料（包括信息、图表、文字、电子文件、监测记录等与招标单位相关信息）秘密，不得利用工作之便外泄资料或做其他用途，中标方应于保密协议所约定的合作项目完成或终止 3 个工作日内，归还所有保密信息、资料、文件及其复印件和电子数据、源代码，中标方不得保留任何电子或纸质备份，并以不可恢复的方式删除有关电子信息、数据。否则中标方需承担由此引起的法律责任和赔偿招标单位的经济损失。

2.7 评价指标

上门时间	运维方服务工程师应在 15 分钟之内响应，2 小时内到达用户现场。
故障解决时间	应于规定时间内恢复系统的正常运行。否则，应提供备件。
故障解决率	故障发生后，运维工程师现场处理故障的完成率及一次性解决率。
工作计划	1. 按计划及时完成巡检，每台机器开机检查。 2. 按用户需求完成巡检工作，每台机器开机检查。
备品备件	备品备件仓库，备件库 7*24 工作，随时可以调用备件出库。
满意度调查	运维工程师上门需做到着装及整齐、携带工牌及工具齐全。
工单处理时效	通过数字化管理平台统计运维工程师处理效率。
运维监控大屏	实时展示报修情况、运维人员位置信息、工单处理进度等。

六、 服务期限要求

服务期限：本项目期限三年，采取招一续二、分三年分别签订合同的方式实施。首年服务期为自合同签订之日起一年。

本项目中标通知书发出后，采购人与中标供应商按照项目招投标结果签订第一年度合同。之后，在上一年度合同到期前二周进行考核。采购人对中标供应商进行考核合格后，双方续签下一年度合同。第二年和第三年签订的采购合同价原则上不得高于招标时所确定的第一年度合同价格。如中标供应商年度考核未通过，或者项目内容及价格变动较大、超过招标时所确定的第一年度合同金额 10%的，则上一年度合同到期后，双方不再续签下一年度合同，本项目招标结果也不再有效。

七、 项目实施要求

1、硬件更换要求：在日常运维类服务中，对已经超过质保期但仍在 6 年使用期内的硬件因故障不能修复，中标人应免费予以提供备品备件。已超过质保期且使用 6 年以上硬件应修尽修，如无法维修，须经采购人确认。投标人须对此进行承诺。

2、中标人中标后按照采购人制定的《嘉定区教育系统信息化集约运维项目考核办法》进行运维服务，包含检查和考核标准、奖惩措施等。投标人须对此进行承诺。

3、运维实施方案要求：需提供“日常运维方案、专项运维方案、购买服务方案”3 类实施方案，具体要求如下：

(1) 日常运维包含：技防类系统（编号①）、网络系统（编号②）、多媒体系统（编号③）、计算机设备（编号④）四大系统，日常运维实施方案包括且不限于各个编号的现状分析、踏勘的学校情况、资源配置要求、维护内容等；

(2) 专项运维包含：标准化考场（编号⑤）、理化实验室（编号⑥）、幼儿园招生信息管理系统运行维护（编号⑦）、核心业务系统网络安全防护运维（编号⑧）、教育城域网及云计算运维（编号⑨）、教育学院信息化运维（编号⑩），法治教育实践基地信息化设施运维（编号⑪），专项运维实施方案包括且不限于各个编号的现状分析、资源配置要求、维护内容等；

(3) 购买服务包含：中小学教育质量综合评价平台（编号⑫）、区教育系统新媒体及网站监测服务（编号⑬）、未保平台采购服务（编号⑭）、中招平台（编号⑮）、学业大数据平台（编号⑯）、嘉定区教育系统人事信息管理系统（编号⑰）、教育课后服务综合管理系统（编号⑱）、教育后勤服务监管可视化系统（编号⑲），购买服务运维实施方案包括且不限于各个编号的现状分析、资源配置要求、维护内容等。

承诺函

致：上海市嘉定区智慧教育与考试中心

我司承诺：

1、硬件更换要求：在日常运维类服务中，对已经超过质保期但仍在 6 年使用期内的硬件因故障不能修复，我司应免费予以提供备品备件。已超过质保期且使用 6 年以上硬件应修尽修，如无法维修，须经采购人确认。

2、我司中标后按照采购人制定的《嘉定区教育系统信息化集约运维项目考核办法》进行运维服务，包含检查和考核标准、奖惩措施等。

3、我司中标后承诺提供的服务符合网络安全法等相关法律法规要求，做好必要的数据安全防护措施，可确保系统服务的正常使用、数据传递安全可靠。

投标人授权代表签字：

投标人（公章）：

日期： 年 月 日

八、服务标准与验收要求

1. 运行维护质量标准

1.1 中标人提供的服务应符合国家、地方及相关政府管理部门和行业与本项目有关的服务标准、规范、规章要求，并满足采购人实际需求，标准、规范等不一致的，以要求高的为准。

1.2 中标人应根据实际应用情况和采购人规定的要求制定运维方案（运维手册）实施运行维护服务，并应达到“嘉定区教育系统信息化集约运维项目监管考核办法”和“嘉定区教育系统信息化集约运维项目运行情况登记管理制度”的服务质量标准。因中标人原因导致运维质量达不到约定的目标标准，中标人承担违约责任，并承担由此造成的一切经济损失。

1.3 中标人的系统运行维护还应符合下列要求并得到采购人的认可：

（1）中标人应根据采购人提供的资料，通过调查建立运行维护工作台册，格式应按采购人要求制定、执行，并必须在规定时间内上报各类由采购人规定的报表；

（2）中标人应及时搜集、整理、归纳、掌握系统有关应用故障信息及时掌握设施设备和系统应用情况，分析原因，作出运行维护情况预测，制定对策预案和应急维保预案，采取必要的预防性措施；

（3）中标人对已定运维计划、方案、时间等工作因各种原因需调整，应事先征得采购人的同意，未经批准不得随意调整；

（4）若因采购人业务需要或突发事件，中标人必须服从采购人的指挥和安排，协助调查解决有关突发问题，并有义务及时配合、提供技术服务或协助应急抢修，按照采购人的要求及时认真处理；

（5）完成采购人交办的其他任务。

1.4 双方对项目服务质量有争议，由双方同意的质量检测机构鉴定，所需费用及因此造成的损失，由责任方承担。双方均有责任，由双方根据其责任分别承担。

2. 运维考核要求

2.1 中标人应认真按照行业的标准、规范、本合同的要求以及本项目需求和响应承诺进行运行维护，随时接受采购人的检查和考核，为检查、考核提供便利条件。

2.2 采购人可按照合同约定的时间、标准进行日常随机检查和定期考核，发现运维质量达不到约定标准的部分，采购人可要求中标人采取一切补救措施，直到符合约定标准。

2.3 检查和考核标准、奖惩措施，按本项目采购需求约定。

2.4 若中标人认为运维质量不达标责任不在中标人，由中标人承担举证责任。

3. 验收要求

3.1 本项目验收要求以区数据局的验收标准和要求为准。需提交验收交付文档，包含且不限于以下文档：日常工单记录、巡检单、重大活动保障单，周报、月报、季报、培训记录、项目总结报告等过程性文档，经过区数据局验收通过后，需完整提交运维期间产生的原始数据（运维平台数据等），按采购人要求结构化存储。

3.2 采购人组织阶段性履约验收，具体为履约一个月后，十个月后及服务期满后，确保中标人的服务能力和服务质量能达到教育局和各学校的运维要求，具体要求如下：

出现如下情况，将组织约谈，约谈后二周整改期内无明显整改成效，扣除整个项目 5%的运维费：

- (1) 各项维护工单响应时间延迟 0.5 小时以上，次数超过工单总数 5%；
- (2) 运维修复率未达 98%以上；
- (3) 以上 2 项以运维平台数据为准；

出现如下情况，将提出书面警告，二周整改期内无明显整改成效，扣除整个项目 10%的运维费：

- (1) 各项维护工单响应时间延迟 1 小时以上，次数超过工单总数 10%
- (2) 运维修复率未达 90%以上；
- (3) 因运维工作无法及时完成，而影响学校教育教学，遭学校投诉 5 次以上；
- (4) 通过嘉定区智慧教育与考试中心及相关运维学校的绩效考核（考核评分表见附表），平均得分低于 80 分；

出现如下情况，扣除整个项目 20%的运维费：

- (1) 因中标方原因出现重大安全事故或泄密事故；

附表：嘉定区教育系统信息化集约运维项目工作绩效评估考核评分表

嘉定区教育系统信息化集约运维项目工作绩效评估考核评分表	
(评分值：满意 16—20 分 一般 10—15 分 不满意 10 分以下)	
1. 请您对运维单位提供的运维监控及数据可视化工具进行评分	
<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意
2. 请您对运维单位提供的移动端 APP 或微信小程序进行评分	
<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意
3. 请您对服务热线的接通率是否满意	

<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意
4. 您对故障报修的响应速度评分
<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意
5. 您对故障的处理结果评分
<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意
总得分 _____
填写单位（盖章）： _____ 填写人： _____
日期： _____

4. 服务工具使用要求

服务单位自备服务所需的办公用具，如电脑、打印机等。原则上驻场服务人员的设备不得随意带出，如需带出，须经甲方管理人员审核后方可带出。现场服务和驻场服务人员的电脑须按照安全管理规范，安装安全防护软件。

九、 处罚措施

如果服务期间出现以下情况，中标人需接受惩罚措施

1、项目主要负责人（项目经理、技术负责人）未按照规定，及时参加项目关键里程碑活动（项目启动会、服务交付、项目变更会议、项目预验收和终验等），无故缺席（未请假或请假未批准的）的：于 2 个工作日内提供整改报告，并处以 1000 元罚款。

2、项目主要负责人（项目经理、技术负责人）未按照规定，及时参加项目例会，无故缺席（未请假或请假未批准的）的：每次处以 500 元罚款。

3、由于服务单位操作失误，对甲方现有设备、系统、终端用户数据造成危害性后果的，服务单位承担全部维修和维护费用。

4、相关罚款，由甲方管理人员或监理负责出具处罚通知，乙方确认后，于项目验收时一并由项目款项中扣除。

十、 付款方式

1、付款方式：合同签订，并通过初次履约验收后支付合同总金额的 40%；服务期满 10 个月且通过履约验收后支付至合同总金额的 85%；项目服务期满且通过验收后，并根据“付款方式第 2 条”支付尾款。

2、当服务到期后，对于“日常运维服务”实际运维设备数量进行核定，以资产

系统及实地排摸数量为准，实际金额比合同金额少的按实际金额结算，实际金额比合同金额多的按照合同金额结算，同时须经第三方咨询公司审核且出具经费核定意见后，再支付尾款。

3、实际付款以财政局当年度实际安排经费为准。

十一、 投标文件的编制

投标人应按照第二章《投标人须知》“三、投标文件”中的相关要求编制投标文件，投标文件的商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件应当包括（但不限于）下列内容：

1、商务响应文件由以下部分组成（包括但不限于）：

- （1）投标函（格式详见第六章）；
- （2）开标一览表（格式详见第六章）；
- （3）投标报价分类明细表（格式详见第六章）；
- （4）资格条件及实质性要求响应表（格式详见第六章）；
- （5）与评标有关的投标文件主要内容索引表（格式详见第六章）；
- （6）投标人基本情况简介（原件彩色扫描件，格式详见第六章）；
- （7）提供财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函（格式详见第六章）；
- （8）提供没有重大违法记录的声明（格式详见第六章）；
- （9）法定代表人授权委托书（原件彩色扫描件，格式详见第六章）及被授权人身份证（原件、双面扫描件）；
- （10）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，仅提供营业执照）
- （11）近三年承接与本需求类似项目一览表（格式详见第六章）；
- （12）投标人认为可以证明其能力、信誉和信用的的其他材料；
- （13）投标人债务纠纷、违法违规记录等方面的情况；
- （14）中小企业声明函（原件彩色扫描件，格式详见第六章）（中小企业提供）；
- （15）招标文件要求提供的其他证明资料。

2、技术响应文件由以下部分组成（包括但不限于）：

- （1）现状资料；
- （2）运维实施方案；
- （3）维护备件配置及管理；
- （4）重难点分析；

-
- (5) 应急方案和预案;
 - (6) 服务工具;
 - (7) 视频演示;
 - (8) 项目经理说明表 (格式详见第六章);
 - (9) 项目实施人员一览表 (格式详见第六章);
 - (10) 项目组织实施进度表 (格式详见第六章);
 - (11) 投标人对本项目的合理化建议或改进措施;
 - (12) 规格、技术参数偏离表 (格式详见第六章);
 - (13) 按照《项目招标需求》要求提供的其他技术性资料以及投标人需要说明的其他事项。

第五章 评标方法与程序

一、投标无效情形

- 1、投标文件不符合《资格条件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、除上述以及法律法规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。

二、评标方法与程序

(一) 评标方法

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。

(二) 评标委员会

- 1、本项目评标工作由评标委员会负责,评标委员会由采购人的代表和上海市政府采购评审专家组成,成员人数为五人以上单数。政府采购评审专家的人数不少于评标委员会成员总数的三分之二。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、评委应坚持公平、公正原则，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《投标评分细则》逐项进行综合、科学、客观评分。

（三）评标程序

本项目评标工作程序如下：

1、投标文件初审。初审包括资格性检查和符合性检查。首先，依据法律法规和招标文件的规定，审查、确定投标供应商是否具备投标资格。其次，依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，确定投标文件是否对招标文件的实质性要求作出了响应。

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，评标委员会可以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字，并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、比较与评分。按招标文件规定的《投标评分细则》，对资格性检查和符合性检查合格的投标文件进行评分。

4、推荐中标候选供应商名单。评标委员会按照评标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。得分且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。

（四）评分细则

本项目具体评分细则如下：

1、投标价格分按照以下方式进行计算：

（1）价格评分：报价分=价格分值×（评标基准价/评审价）

（2）评标基准价：是经初审合格（技术、商务基本符合要求，无重大缺、漏项）满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价。

（3）评审价：无缺漏项的报价，投标报价即评审价；对于有缺漏项的报价，其投标报价也即评审价，缺漏项的费用视为已包括在其投标报价中。

（4）如果非预留份额专门面向中小企业采购的项目或包件，对小微企业报价给予 15%的扣除，用扣除后的价格参与评审；如果非预留份额专门面向中小企业采购且接受联合体投标或者允许分包的项目或包件，对于联合协议或者分包意向协议中约定

小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的投标人，给予其报价 5%的扣除，用扣除后的价格参与评审。以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业，其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。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。中小企业投标应提供《中小企业声明函》。

（5）投标人不得以低于成本的报价竞标。如果评标委员会发现投标人的报价明显低于其他投标报价，使得投标报价可能低于其成本的，将要求该投标人作书面说明并提供相关证明材料。投标人不能合理说明或不能提供相关证明材料的，评标委员会将认定该投标人以低于成本报价竞标，其投标作无效投标处理。

2、投标文件其他评分因素及分值设置等详见《投标评分细则》。

3、最低报价不是被授予合同的保证。

综合评分法

嘉定区教育系统信息化集约运维项目（2026 年度）包 1 评分规则：

评分项目	分值区间	评分办法
报价分	0~10	报价分=10×（评标基准价/评审价）
现状资料	0~12	<p>通过现场踏勘，针对日常运维内容清单中编号①-④等项目（子系统）分别提出对应的现状分析报告，报告体现对用户方现状及个性化需求的理解（以一校一档展现），并能够提供覆盖全部踏勘试点学校详细的一校一档，根据调研深度与真实性等进行综合评定，提供少于或不提供该项均不得分。</p> <p>1、技防系统现状分析（0-3分）：提交包含但不限于：设备品牌、型号清单、使用年限统计等，根据提供的数据真实性、完整性等情况进行综合打分。（优：3；良：2；一般：1；没有得0分）。</p> <p>2、网路系统设备分析（0-3分）：提交包含但不限于：设备品牌、型号清单、拓扑结构图等，根据提供的数据真实性、完整性等情况进行综合打分。（优：3；良：2；一般：1；没有得0分）。</p> <p>3、多媒体系统设备分析（0-3分）：提交包含但不限于：教室设备品牌、型号清单，根据提供的数据真实性、完整性等情况进行综合打分。（优：3；良：2；一般：1；没有得0分）。</p> <p>4、计算机设备分析（0-3分）：提交包含但不限于：设备类型、品牌型号、核心参数等，根据提供的数据真实性、完整性等情况进行综合打分。（优：3；良：2；一般：1；没有得0分）。</p>
运维实施方案	0~30	对投标人提供的日常运维

		<p>实施方案、专项运维实施方案、购买服务运维实施方案进行综合评定。（不提供或提供不全均不得分）</p> <p>1、日常运维实施方案：对日常运维需求理解全面、精准的，各类运维实施方案合理、完整、具有针对性的得 7-10 分；对需求理解不够全面、准确的，各类运维实施方案不够具体、不够完整的、针对性相对弱的得 3-6 分；对需求理解片面、不准确的，各类运维实施方案不合理、不完整且针对性差的得 0-2 分。</p> <p>2、专项运维实施方案：对专项运维需求理解全面、准确的，各类运维实施方案合理、完整、具有针对性的得 7-10 分；对需求理解不够全面、准确的，各类运维实施方案不够具体、不够完整的、针对性相对弱的得 3-6 分；对需求理解片面、不准确的，各类运维实施方案不合理、不完整且针对性差的得 0-2 分。</p> <p>3、购买服务运维实施方案：对购买服务运维需求理解全面、准确的，各类运维实施方案合理、完整、具有针对性的得 7-10 分；对需求理解不够全面、准确的，各类运维实施方案不够具体、不够完整的、针对性相对弱的得 3-6 分；对需求理解片面、不准确的，各类运维实施方案不合理、不完整且针对性差的得 0-2 分。</p>
服务团队	0~8	对投标人拟投入的人员构成情况，包括组织架构、人员素质、人员数量及驻场人员数量等情况进行综合打分。

		(优: 6-8 分; 良: 3-5 分; 一般: 0-2 分)
维护备件配置及管理	0~3	备件方案是否在用户方已有的资源基础上设计和部署, 能否确保各学校信息化系统稳定运行, 维护备件配置情况 (包括型号、数量等), 备件配置与项目是否相适应, 备件的日常管理措施情况进行综合打分。(优: 3; 良: 2; 一般: 1; 没有得 0 分)
重难点分析	0~4	针对本次招标提出重点难点, 并制定有针对性的解决措施, 对分析进行综合评定。(优: 4; 良: 2; 一般: 1; 没有得 0 分)
应急方案和预案	0~10	根据提供的应急响应方案 (包括详细的应急响应过程, 响应方式等) (0-5 分)、针对节假日及重大交通保卫活动保障工作设计完善的应急预案以及应急演练剧本 (0-5 分) 进行综合打分。应急方案和预案具有针对性和可行性。较差的得 0-3 分, 一般的得 4-6 分, 较好的得 7-10 分。
标准化考点运操作方法与流程演示	0~6	投标人完全满足招标文件第四章的 “演示视频要求” 的得 6 分; 功能 1 演示点 2 分, 功能 2、功能 3、功能 4、功能 5 演示点每条 1 分, 没有演示或演示内容不符合要求, 不得分。标注演示的条款, 投标人需提前进行演示系统录制, 必须按招标要求规定的内容演示, 演示界面应按照系统演示要求逐条点击演示、操作, 界面必须有数据。
运维监控及数据可视化工具	0~4	运维监控及数据可视化工具 (运维数据采集、教育机构地图、业务健康度、扫码快速生成工单), 提供系统

		截图证明，每项得 1 分，合计 4 分。
移动端 APP 或微信小程序	0~2	提供移动端 APP 或微信小程序，以满足移动办公的需求，便捷处理日常报修及工单服务，合计 2 分，不提供不得分。
质量管理体系认证	0~1	投标人提供有效的 ISO 质量管理体系的得 1 分，没有不得分。
人员证书	0~3	提供主要人员（项目经理除外）的证书（如信息系统项目管理师、系统集成项目管理工程师、计算机系统运维工程师等证书）。 每提供一个得 1 分，最高得 3 分。
项目经理	0~2	投标人项目经理需具备信息系统专业高级项目经理证书，提供信息系统项目管理师专业高级证书得 1 分。提供注册一级建造师（机电专业）证书得 1 分，注册建造师证书需在使用有效期内，不满足或不提供不得分。
相关业绩情况	0~5	提供近三年（2023 年 1 月-至今）投标单位具有类似项目的业绩，有一个有效业绩得 1 分，每增加一个有效业绩加 1 分，最高得分为 5 分，没有有效的类似项目业绩的得 0 分，应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。

第六章 投标文件有关格式

一、商务响应文件有关格式

1、投标函格式

致：_____（招标人名称）

根据贵方_____（项目名称、招标编号）采购的招标公告及投标邀请，_____（姓名和职务）被正式授权代表投标人_____（投标人名称、地址），按照网上投标系统规定向贵方提交投标文件 1 份。

据此函，投标人兹宣布同意如下：

1. 按招标文件规定，我方的投标总价为_____（大写）元人民币。
2. 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。
3. 投标有效期为自开标之日起_____日。
4. 如我方中标，投标文件将作为本项目合同的组成部分，直至合同履行完毕止均保持有效，我方将按招标文件及政府采购法律、法规的规定，承担完成合同的全部责任和义务。
5. 如果我方有招标文件规定的不予退还投标保证金的任何行为，我方的投标保证金可被贵方没收。
6. 我方同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本投标有关的一切证据或资料。
7. 我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的投标或其他任何投标。
8. 我方已充分考虑到投标期间网上投标会发生的故障和风险，并对可能发生任何故障和风险造成的投标内容不一致、利益受损或投标失败，承担全部责任。
9. 我方同意开标内容以网上投标系统开标时的开标记录表内容为准。我方授权代表将对开标记录表中与我方有关的内容进行核对并确认，授权代表未进行核对及确认的，视为我方对开标记录内容无异议。
10. 为便于贵方公正、择优地确定中标人及其投标货物和相关服务，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：

（1）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。

(2) 我方最近三年内因违法行为被通报或者被处罚的情况：

(3) 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。

地址：_____

电话、传真：_____

邮政编码：_____

开户银行：_____

银行账号：_____

投标人授权代表签名：_____

投标人名称（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

2、开标一览表

项目名称:

招标编号:

嘉定区教育系统信息化集约运维项目（2026 年度）包 1

项目编号	项目名称	服务期限	最终报价(总价、元)

- 说明：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到个位数。
- （2）投标人应按照《招标需求》和《投标人须知》的要求报价。
- （3）若本表与投标文件格式其他部分在内容上有所出入，以本表为准。
- （4）投标报价应包括提供项目规定并满足招标文件要求的完成本项目的设计、设备、材料供货、安装调试、售后服务、税金等全部工作内容酬金。
- （5）投标报价必须按国家及上海市有关现行法律法规文件执行。

投标人授权代表签字: _____

投标人（公章）: _____

日期: _____年____月____日

3、投标报价分类明细表

项目名称：

招标编号：

序号	报价项目	项目费用	项目费用组合明细	备注
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11	报价总价			

说明：（1）请按照项目内容细化，逐项填表。如表栏格式不够可自行划表填写。

（2）所有价格均系用人民币表示，单位为元，保留到整数。

（3）单价包括必不可少的部件、标准备件、设备制造、安装、调试（单机及联动）、包装、运输、保险、税金等直至项目验收合格时所发生的全部费用。

（4）如果单价和总价不符时，以单价为准。

（5）报价总价须包含项目验收合格时所发生的全部费用。

投标人授权代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

4、规格、技术参数偏离表

项目名称：

招标编号：

序号	名称	型号规格主要技术参数	招标要求	投标要求	偏离	说明

投标人授权代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

5、资格条件及实质性要求响应表

项目名称:

招标编号:

嘉定区教育系统信息化集约运维项目（2026 年度）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	法定基本条件	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及没有重大违法记录的声明。 2、未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。	包 1
2	自定义	资格要求	符合招标文件规定的合格投标人资格条件。	包 1
3	自定义	联合投标	不接受联合投标。	包 1
4	自定义	专门面向小微企业采购	请根据要求上传《中小企业声明函》。具体要求及格式以采购文件为准。	包 1

嘉定区教育系统信息化集约运维项目（2026 年度）符合性要求包 1

序号	审查要求	要求说明	项目级/包级
1	投标文件签署等要求	符合招标文件规定： （1）投标文件由法定代表人或授权代表签字（或盖章）并加盖投标人公章； （2）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； （3）按招标文件要求提供被授权人身份证。	包 1
2	“★”要求	符合招标文件招标需求书中标有“★”的要求。	包 1
3	投标有效期	符合招标文件规定：不少于 90 天。	包 1
4	服务期限	本项目期限三年，采取招一续二、分三年分别签订合同的方式实施。首年服务期为自合同签订之日起一年。	包 1
5	投标报价	1、不得进行选择性报价(投标报价应是唯一的)；2、不得进行可变的或者附有条件的投标报价；3、投标报价不得超出招标文件标明的采购预算金额或项目最高限价；4、不得	包 1

		低于成本报价。	
6	其他无效投标情况	不存在招标文件规定的其他无效投标情况。	包 1

投标人授权代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

6、与评标有关的投标文件主要内容索引表

项目名称：

招标编号：

项目内 容	具备的条件说明	响 应 内 容 说 明 (是/否)	详细内容所对应电子投标 文件页次	备 注
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				

说明：上述具体内容要求可以参照本项目评标方法与程序及评分细则。

投标人授权代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

7、法定代表人授权书格式

致：上海市嘉定区政府采购中心

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，职务）以我方的名义参加贵中心_____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、投标文件澄清、签约等一切具体事务和签署相关文件。

我方对被授权人的签名事项负全部责任。

在贵中心收到我方撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人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。除我方书面撤销授权外，本授权书自投标截止之日起直至我方的投标有效期结束前始终有效。

被授权人无转委托权，特此委托。

法定代表人（委托人）签字或盖章：

代理人（受托人）签字或盖章：

单位名称及盖章：

地址：

日期：

法定代表人身份证 (复印件) 正面	法定代表人身份证 (复印件) 反面
被授权人身份证 (复印件) 正面	被授权人身份证 (复印件) 反面

8、投标人基本情况简介

（一）基本情况：

- 1、单位名称：
- 2、地址：
- 3、邮编：
- 4、电话/传真：
- 5、成立日期或注册日期：
- 6、行业类型：

（二）基本经济指标（到上年度 12 月 31 日止）：

- 1、实收资本：
- 2、资产总额：
- 3、负债总额：
- 4、营业收入：
- 5、净利润：
- 6、上交税收：
- 7、在册人数

（三）其他情况：

- 1、专业人员分类及人数：
- 2、企业资质证书情况：
- 3、近三年内因违法违规受到行业及相关机构通报批评以上处理的情况：
- 4、其他需要说明的情况：

我方承诺上述情况是真实、准确的，我方同意根据招标人进一步要求出示有关资料予以证实。

投标人授权代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

9、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

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

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

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（公章）

日期：

10. 没有重大违法记录的声明

我方在参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

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：

11、投标人近三年以来类似项目一览表

项目名称:

招标编号:

序号	年份	项目名称	项目内容	服务时间	合同金额 (万元)	用户情况		
						单位名称	经办人	联系方式
1								
2								
3								
4								

说明：类似项目的有效合同复印件（复印合同首页和有合同双方盖章的尾页即可，但须包含合同金额）。

投标人授权代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

12、《联合投标协议书》格式（如有）

联合投标各方：

甲方：

法定代表人：

住所：

乙方：

法定代表人：

住所：

（如果有的话，可按甲、乙、丙、丁…序列增加）

根据《政府采购法》第二十四条之规定，为响应上海市嘉定区政府采购中心组织实施的项目（项目名称、招标编号）的招标活动，各方经协商，就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货物和相关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，甲方承担的合同份额为 元，乙方承担的合同份额为 元。

甲方承担的工作和义务为：

乙方承担的工作和义务为：

五、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。

六、本协议一式三份，甲、乙双方各持一份，另一份作为投标文件的组成部分提交上海市嘉定区政府采购中心。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人（签字）：

法定代表人（签字）：

20 年 月 日

20 年 月 日

13、中小企业声明函（服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库（2020）46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，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**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）；

2. （标的名称），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：

说明：

（1）中小企业划型标准为：《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工业和信息化部联企业〔2011〕300号）。

（2）如投标人为联合投标的，联合体各方需分别出具上述《中小企业声明函》。

（3）投标人未按照上述格式正确填写《中小企业声明函》的，视为未提供《中小企业声明函》，不享受政府采购促进中小企业发展政策。

（4）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。

14、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，本单位安置残疾人____人，占本单位在职职工人数比例____%，符合残疾人福利性单位条件，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：

说明：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》享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

- （1）安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；
- （2）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；
- （3）为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；
- （4）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；
- （5）提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），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）。

15、《分包意向协议书》格式（如有）

立约方：（甲公司全称）

（乙公司全称）

（……公司全称）

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（……公司全称）自愿达成分包意向，参加（采购项目名称）（采购项目编号）的响应活动。经各方充分协商一致，就项目的响应和合同实施阶段的有关事务协商一致订立意向如下：

一、分包意向各方关系：

（甲公司全称）为投标方、（乙公司全称）、（……公司全称）为分包意向供应商，（甲公司全称）以投标供应商的身份参加本项目的响应。若中标，（甲公司全称）与采购人签订政府采购合同。承接分包意向的各供应商与（甲公司全称）签订分包合同。（甲公司全称）就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

二、有关事项约定如下：

1. 如中标，分包供应商分别与（甲公司全称）签订合同书，并就中标项目分包部分向采购人负责有连带的和各自的法律责任；

2. 分包意向供应商 1 （公司全称）为（请填写：大型、中型、小型、微型）企业，将承担适宜分包部分（具体分包内容）占合同总金额___%的工作内容。

3. 分包意向供应商 2 （公司全称）为（请填写：大型、中型、小型、微型）企业，将承担适宜分包部分（具体分包内容）占合同总金额___%的工作内容。

三、接受分包的企业与分包企业之间的关系：

1. 分包意向供应商 1 （公司全称）与分包企业之间（请填写：是否存在）直接控股、管理关系的情形。

2. 分包意向供应商 2 （公司全称）与分包企业之间（请填写：是否存在）直接控股、管理关系的情形。

四、如因违约过失责任而导致采购人经济损失或被索赔时，（甲公司全称）同意无条件优先清偿采购人的一切债务和经济赔偿。

五、如中标，分包意向供应商不得以任何理由提出终止本意向协议。

六、本意向书在自签署之日起生效，有效期内有效，如获中标资格，有效期延续至合同履行完毕之日。

七、本意向书正本一式___份，（甲公司全称）及各分包意向供应商各持一份，一份作为投标文件的组成部分提交上海市嘉定区政府采购中心。

甲公司全称：（盖章）

法定代表人（签字或盖章）

年 月 日

乙公司全称：（盖章）

法定代表人（签字或盖章）

年 月 日

……公司全称（盖章）

法定代表人：（签字或盖章）

年 月 日

注：1. 各方成员应在本意向书上共同盖章确认。

2. 本意向书内容将作为签订合同的附件之一。

二、技术响应文件有关表格格式

1、项目经理说明表

项目名称：

招标编号：

姓名		出生年 月		文 化 程 度		毕 业 时 间	
毕业院 校和专业			从事本 专业工 作年限			联 系 方 式	
执业资 格			技 术 职 称			聘 任 时 间	
<p>主要工作经历：</p> <p>主要参与项目：</p> <p>主要工作特点：</p> <p>主要工作成绩：</p> <p>胜任本项目经理的理由：</p> <p>本项目经理管理思路和工作安排：</p> <p>本项目经理每周现场工作时间：</p>							
更换项目经理的方案							
<p>更换项目经理的前提和客观原因：</p> <p>更换项目经理的原则：</p> <p>替代项目经理应达到的能力和资格：</p> <p>替代项目经理应满足本项目管理服务的工作方案：</p>							

投标人授权代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

2、项目实施人员一览表

项目名称：

招标编号：

成员姓名	年龄	在项目 组中的 岗位	学历和 毕业时 间	职称 及资 质	进入本单 位时间	相关工 作经历	联系 方式	证书复 印件在 标书中 页码

投标人授权代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

3、项目组织实施进度表

项目名称:

招标编号:

序号	项目（子系统、模块等）名称	执行起始时间	备注（负责人）

投标人授权代表签字: _____

投标人（公章）: _____

日期: _____年____月____日

三、各类银行保函格式

1、预付款银行保函格式

致：_____（采购人名称）

鉴于_____（卖方名称）（以下简称“卖方”）
根据____年____月____日与贵方签订的_____号合同（以下简称
“合同”）向贵方提供_____（货物和相关服务描述）。

根据贵方在合同中规定，卖方要得到预付款，应向贵方提交由一家信誉良好的银行出具的、金额为_____（以大写和数字表示的保证金金额）的银行保函，以保证其正确和忠实地履行所述的合同条款。

我行_____（银行名称）根据卖方的要求，无条件地和不可撤消地同意作为主要责任人而且不仅仅作为保证人，保证在收到贵方第一次要求就支付给贵方不超过_____（以大写和数字表示的保证金金额），我行无权反对和不需要先向卖方索赔。

我行进而同意，要履行的合同条件或买卖双方签署的其他合同文件的改变、增加或修改，无论如何均不能免除我行在本保函下的任何责任。我行在此表示不要求接到上述改变、增加或修改的通知。

本保函自收到合同预付款起直至____年____月____日前一直有效。

出证行名称：_____

出证行地址：_____

经正式授权代表本行的代表的姓名和职务（打印和签字）：_____

银行公章：_____

出证日期：_____

说明：1、本保函应由商业银行的总行或者分行出具，分行以下机构出具的保函恕不接受。

2、本保函由中标人在合同生效前提交。

2、履约保证金（银行保函）格式

致：_____（买方名称）

鉴于_____（卖方名称）（以下简称“卖方”）
根据_____年_____月_____日与贵方签订的
号合同向贵方提供_____（货物和服务描述）（以下简称“合同”）。

根据贵方在合同中规定，卖方应向贵方提交由一家信誉良好的银行出具的、合同规定金额的银行保函，作为卖方履行合同义务和按照合同规定提供给贵方的服务的履约保证金。

我行同意为卖方出具此保函。

我行特此承诺，我行作为保证人并以卖方的名义不可撤销地向贵方出具总额为（以大写和数字表示的保证金金额）元人民币的保函。我行及其继承人和受让人在收到贵方第一次书面宣布卖方违反了合同规定后，就立即无条件、无追索权地向贵方支付保函限额之内的一笔或数笔款项，而贵方无须证明或说明要求的原因和理由。

本保函自出具之日起至全部合同服务按合同规定验收合格后三十天内完全有效。

出证行名称：_____

出证行地址：_____

经正式授权代表本行的代表的姓名和职务（打印和签字）：_____

银行公章：_____

出证日期：_____

说明：1、本保函应由商业银行的总行或者分行出具，分行以下机构出具的保函恕不接受。

2、本保函由中标人在中标后提交。

第七章 合同文本

包 1 合同模板：

合同通用条款及专用条款

合同统一编号：[合同中心-合同编码]

项目名称：[合同中心-项目名称]

项目编号：310114000251209159444-14297857

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-采购单位单位邮编]

邮政编码：[合同中心-供应商单位邮编]

电话：[合同中心-采购单位联系人电话]

电话：[合同中心-供应商联系人电话]

传真：[合同中心-采购单位单位传真]

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、服务质量等详见招标文件和投标文件。

1.2 项目简介：为进一步规范教育局信息化运维工作，有效整合和配置信息化资源，强化信息系统及网络设备安全和管理，坚持集中统一管理方向，深入推进集约化运维管理。本项目主要内容为保障嘉定全区所有公办学校，包含每年新开办的学校（纳入统一管理，不收取运维费用）在运维服务期内正常运行。在运维服务期内正常运行，包含日常运维服务和专项运维服务。

2、合同价格、服务地点和服务期限：

2. 1 合同价格

本合同价格为[合同中心-合同总价]元整，大写金额：[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：上海市嘉定区复华路7号东区。

2. 3 服务期限：[合同中心-合同有效期]

3. 质量标准和要求

3. 1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或制造厂家企业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3. 2 乙方所交付的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

4. 权利瑕疵担保

4. 1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

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

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

4. 4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

5. 验收

5. 1 服务根据合同的规定完成后，甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收。

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

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

5. 3 如果属于甲方原因致使系统未能通过验收，甲方应在合理时间内排除故障，再次进行验收。如果属于故障之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即

视为验收通过。

5. 4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

6. 保密

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

7. 付款

7. 1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7. 2 本合同款项按照以下方式支付。

7. 2. 1 付款方式：**[合同中心-支付方式名称]**。

1、付款方式：合同签订，并通过初次履约验收后支付合同总金额的 40%；服务期满 10 个月且通过履约验收后支付至合同总金额的 85%；项目服务期满且通过验收后，并根据“付款方式第 2 条”支付尾款。

2、当服务到期后，对于“日常运维服务”实际运维设备数量进行核定，以资产系统及实地排摸数量为准，实际金额比合同金额少的按实际金额结算，实际金额比合同金额多的按照合同金额结算，同时须经第三方咨询公司审核且出具经费核定意见后，再支付尾款。

3、实际付款以财政局当年度实际安排经费为准。

8. 甲方（甲方）的权利义务

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

8. 2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成的无法正常运行，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/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. 合同分包与转包

18.1 合同禁止转包。

18.2 涉及合同分包的，乙方应根据采购文件和投标（响应）文件规定进行合同分包；

18.3 接受分包合同的企业不得再次分包。

18.4 政府采购合同分包履行的，乙方就采购项目和分包项目向甲方负责，接受分包合同的企业就分包项目承担责任。

18.5 如乙方违法分包，甲方有权解除合同，没收履约保证金并追究乙方的违约责任，承担 / 违约金。如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

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 本合同一式贰份，甲乙双方各执一份。

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。

[合同中心-补充条款列表]

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)：(自 法定代表人或授权委托人(签章)：(自
动获取参数) 动获取参数)

日期：[合同中心-签订时间]

日期：[合同中心-签订时间_1]

合同签订点：网上签约

第八章 质疑受理要求及附件

按照本项目责任分工，质疑事项涉及招标组织程序、中标结果等的，投标人提出质疑的对象为集中采购机构；质疑事项涉及项目采购需求的，投标人提出质疑的对象为采购人；投标人提出质疑但无法区分质疑对象的，先交由集中采购机构梳理区分再行使质疑。

一、质疑受理联系方式：

1. 集中采购机构

联系人：严佑亮

联系电话：69989888 转 2608

2. 采购人

联系人：周欣

联系电话：021-59520221

二、质疑函提交要求：

供应商提交的质疑函应当一式三份。质疑函应当包括下列主要内容：

- （一）供应商的名称、地址、邮编、联系人及联系电话等；
- （二）采购项目的名称、编号及分包号；
- （三）质疑的具体事项、质疑请求和主张；
- （四）质疑所依据的具体事实和根据（应当附有充足有效的线索和相关证据材料），所依据的有关法律、法规、规章、规范性文件名称及具体条款的内容；
- （五）提出质疑的日期。

质疑函应当署名。质疑供应商为自然人的，应当由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人或者主要负责人签字并加盖公章。

供应商可以委托代理人办理质疑事务。代理人应当向采购中心提交授权委托书及代理人合法、有效的身份证明，授权委托书应当载明委托代理的具体事项、权限及有效期限。

三、质疑有下列情形之一的，将驳回质疑：

- （一）质疑缺乏事实和法律依据的；
- （二）质疑供应商捏造事实、提供虚假材料的；

（三）质疑已经处理并答复后，质疑供应商就同一事项又提起质疑且未提供新的有效证据的；

（四）其他根据相关法律、法规、政府采购规章应当予以驳回的情形。

四、附件：

附件 1：质疑函

附件 2：法定代表人授权书

附件 1

质疑函

质疑供应商：（名称、地址、邮政编码、联系方式等）

法定代表人：（姓名、职务、地址、联系方式等）

委托代理人：（姓名、职务、地址、联系方式等）

被质疑人：（名称、地址、邮政编码、联系方式等）

_____：

本供应商认为_____（采购项目名称、编号，第几包）的
（采购文件、采购过程或中标、成交结果）使我们的权益受到损害，现向你单位提出
书面质疑。

一、具体质疑事项：

1、_____。

2、_____。

.....

二、质疑请求和主张：

_____。

三、事实依据、理由（事实陈述及所依据的有关法律、法规、规章、规范性文件
名称和具体条款）：

_____。

附件：相关证明材料

本人或法定代表人或主要负责人签章：

单位公章：

_____年__月__日

附件 2

法定代表人授权书

_____:

本人_____（姓名、职务），系注册地址位于
的_____（公司名称）法定代表人，兹代表本公司授权
（被授权人的姓名、所属单位、职务），其身份证号码：_____，为本
公司的合法代理人，就_____项目（项目名称、编号）采购向贵中心提
出质疑，其有权以本公司名义处理一切与之有关的事务并做出相应决定。

本授权书自签发之日起至_____年____月____日止始终有效。

法定代表人签字或盖章：_____

职 务：_____

地 址：_____

代理人(被授权人)签字或盖章：_____

职 务：_____

公司名称：_____

(公章)

日 期：_____