



上海科技大学 IT 运维服务采购

招 标 文 件

项目编号：310000000250922137291-00298023-1

内部编号：JSZB25110835-DV124

采购单位：上海科技大学

采购组织机构：上海健生教育配置招标有限公司

2026年01月05日

2026年01月05日



招标文件目录

第一部分	招标公告
第二部分	投标方须知
第三部分	项目需求
第四部分	合同条款
第五部分	附件(投标文件的格式)



第一部分 招标公告

项目概况:

上海科技大学 IT 运维服务采购的潜在投标方应在上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）获取招标文件，并于 **2026-01-26 10:30:00**（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：**310000000250922137291-00298023-1**

项目名称：**上海科技大学 IT 运维服务采购**

预算编号：**0026-00019025**

预算金额（元）：**2000000.00 元**

最高限价（元）：**无**

采购需求：

包名称：**上海科技大学 IT 运维服务采购**

数量：**1**

预算金额（元）：**2000000.00 元**

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：全面性 IT 运维相关服务，服务期：合同签订之日-2026 年 12 月 31 日。（具体项目内容以招标文件第三部分“项目需求”相应规定为准）

合同履行期限：合同签订后至合同规定服务内容全部完成。

本项目（不允许）联合体投标。

二、申请人的资格要求:

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：本采购项目执行政府强制采购节能产品、鼓励环保产品、扶持残疾人福利企业、支持中小微企业、支持监狱和戒毒企业、扶持不发达地区和少数民族地区等相关政策。

3.本项目的特定资格要求：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。

注：

1) 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号），**本项目资金为预留小微企业采购份额。**

2) 单位负责人为同一人或存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

3) 法人依法设立的分支机构以自己的名义参与投标时，应提供依法登记的相关证明材料和由法人出具



的授权其分支机构在其经营范围内参加政府采购活动并承担全部民事责任的书面授权。法人与其分支机构不得同时参与同一项目的采购活动。

三、获取招标文件

时间：2026-01-05 至 2026-01-12，每天上午 00:00:00~12:00:00，下午 12:00:00~23:59:59（北京时间，法定节假日除外）。

地点：上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）

方式：网上获取。

售价（元）：0

获取招标文件其他说明：本项目采用电子化采购方式，采购人、采购代理机构向供应商免费提供电子采购文件，供应商如需纸质采购文件可自行打印。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间：2026-01-26 10:30:00（北京时间）

投标地点：www.zfcg.sh.gov.cn/瞿溪路 350 号一楼健生招标会议室

开标时间：2026-01-26 10:30:00（北京时间）

开标地点：www.zfcg.sh.gov.cn/瞿溪路 350 号一楼健生招标会议室

投标所需携带其他材料：CA 证书；笔记本电脑；上网设备；纸质投标文件正本一份、副本二份并装订密封，须与上传的电子投标文件内容一致，纸质文件仅作备查使用。

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

1. 本项目为电子采购项目，供应商应自行办理网上招投标系统所需的相关手续、CA 证书或设备等，并自行完成系统操作的学习，上海政府采购网云平台服务热线：**95763**。
2. 供应商获取招标文件时，应填写正确、完整的联系信息（单位名称、联系人、手机号、邮箱、地址、意向包等）；
3. 供应商应在投标截止时间前将投标文件上传至上海政府采购网云平台。
4. 投标所需携带其他材料：CA 证书。

七、对本次采购提出询问，请按以下方式联系

1. 采购人信息

名 称：上海科技大学

地 址：华夏中路 393 号

联系方式：021-20685179

2. 采购代理机构信息

名 称：上海健生教育配置招标有限公司

地 址：上海市瞿溪路 350 号 1 楼



联系方式：53087656-105

3.项目联系方式

项目联系人：余大为

电 话：53087656-105



第二部分 投标方须知

序号	内 容	
1.	项目名称	上海科技大学IT运维服务采购
2.	采购内容	全面性 IT 运维相关服务，服务期：合同签订之日-2026 年 12 月 31 日。（具体项目内容以招标文件第三部分“项目需求”相应规定为准）
3.	采购预算	资金编号：0026-00019025 采购编号：310000000250922137291-00298023-1 内部项目编号：JSZB25110835-DV124 预算金额：2000000.00元 最高限价： 无 投标总价不得超过本项目预算金额，否则按照无效投标处理。 如项目存在分包、分项预算，则各包件、分项的报价亦不得超过对应包件、分项的预算金额，否则按照无效投标处理。
4.	项目类别	服务采购
5.	疑问	潜在供应商如对招标文件如有疑问，请致电或以书面形式递交至代理机构。
6.	质疑	潜在投标方供应商认为采购文件、采购过程、中标或者中标结果使自己的权益受到损害的，可依据《政府采购质疑和投诉办法》（中华人民共和国财政部令第94号）在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向招标方提出质疑，并附相关证明文件。投标方应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。
7.	投标保证金	本项目需要交纳投标保证金，金额： 40000 元整 。 投标保证金必须由投标方出具，以支票、汇票、本票、网上银行支付或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式交纳，并在云平台录入保证金递交信息。 以支票、汇票、本票形式递交保证金的须在投标截止时间前到账。 收款单位：上海健生教育配置招标有限公司 开户银行：交通银行西藏南路支行 帐号：310066564018150027780 汇款摘要注明：“JSZB25110835-DV124保证金”
8.	投标有效期	投标有效期：90天
9.	开标/投标	开标/投标截止时间：2026-01-26 10:30:00 投标截止时间前上传投标文件，并递交纸质投标文件 正本1套，副本2套 ，（须与上传的电子投标文件内容一致，纸质文件仅作备查使用）。 电子投标文件上传至： www.zfcg.sh.gov.cn 纸质投标文件递交至：www.zfcg.sh.gov.cn/瞿溪路 350 号一楼健生招标会议室



		具体会议室见前台当日屏幕显示。
10.	报价方式	人民币报价（含税价）
11.	采购政策	<p>中小企业优惠政策：本项目资金为预留小微企业采购份额</p> <p>1) 中小企业参加本项目采购活动的，应当提供《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的《中小企业声明函》；</p> <p>2) 对于非专门面向中小企业的项目，对小型和微型企业的价格给予 %的扣除，用扣除后的价格参与评审；</p> <p>3) 残疾人福利性单位和监狱企业：视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位和监狱企业属于小型、微型企业的，不重复享受政策；</p> <p>4) 事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商，不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》；</p> <p>5) 政府采购监督检查和投诉处理中对中小企业的认定，由企业所在地的县级以上中小企业主管部门负责。</p>
12.	信用记录	<p>信用记录查询（查询时间：招标公告发布之后）：供应商必须是未被列入“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）的政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。招标方对投标方以上信用记录进行查询、甄别和证据留存，被列入以上名单的供应商，将被拒绝其参与本项目采购活动。</p>
13.	转让与分包	<p>1. 本项目合同不得转让。</p> <p>2. 本项目不允许分包。</p>
14.	现场踏勘	本项目招标方不组织现场踏勘。
15.	现场演示	本项目评审现场无需投标方提供现场演示。
16.	代理机构	<p>单位名称：上海健生教育配置招标有限公司</p> <p>地 址：上海市瞿溪路 350 号 1 楼</p> <p>联 系 人：余大为</p> <p>电 话：021-53087656-105</p> <p>E - mail: zhaobiao@mail.jiansheng.com</p>



A 说 明

1. 适用范围

1.1 本招标文件仅适用于本次公开招标相关服务的采购。

1.2 本次招标为网上采购，投标方应自行办理上海政府采购网云平台所需的相关手续、证书或设备等，并自行完成系统操作的学习（详见上海政府采购网云平台）。投标方须自行承担因系统操作、网络设备情况导致的任何问题或风险，包括造成的经济损失、投标失败等，采购人不承担任何责任。

2. 定义

2.1 “招标方”系指组织本次招标单位(或代理机构)。

2.2 “采购人”系指委托采购代理机构组织本次采购的预算单位。

2.3 “投标方”系指向招标方提交投标文件的供应商。

2.4 “服务”系指招标文件规定投标方须承担的相关服务以及其他类似义务。

3. 合格的投标方

3.1 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商。

3.2 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）的政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。

3.3 本项目专门面向小、微型企业采购。

3.4 本项目不接受联合体投标。

4. 投标费用

4.1 无论投标过程中的做法和结果如何，投标方自行承担所有与参加投标有关的全部费用。

B 招标文件说明

5. 招标文件的构成

5.1 招标文件用以阐明所需服务、招标评判程序和合同条款。招标文件由下述部分组成：

- （1）投标邀请书
- （2）投标方须知
- （3）项目需求
- （4）合同条款
- （5）附件--投标文件格式

5.2 除非有特殊要求，招标文件不单独提供相关服务实施地的自然环境、气候条件、公用设施等情况，投标方被视为熟悉上述与履行合同有关的一切情况。

6. 招标文件的澄清和修改

6.1 投标方对招标文件如有疑义可要求澄清，但必须在中华人民共和国财政部令第94号《政府采购质疑和投诉办法》规定时间前按投标邀请书中载明的地址以书面形式（包括信函、邮件，下同）通知招标方，招标方需要对招标文件进行补充或修改的，将通过“上海政府采购网”云平台以澄清或更正公告形式发布。



6.2 在递交投标文件截止时间前，招标方可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者更正，投标方可以通过“上海政府采购网”云平台进行网上下载，以确认其已阅知该澄清或更正内容，否则由此导致的风险由投标方自行承担。

6.3 为使投标方在编写投标文件时有充足的时间对招标文件的修改部分进行研究，澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，招标方将在提交投标文件截止时间至少15日前通知所有获取招标文件的供应商；不足15日的，招标方将顺延提交首次投标文件截止时间。

6.4 招标文件的修改书将构成招标文件的一部分，对投标方有约束力。

6.5 本采购项目需要公开的有关信息，包括招标公告、澄清或更正公告、中标公告、中标通知书、结果通知等与采购活动有关的通知，采购人均将通过“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）云平台发布或发送。投标方在参与本项目采购活动期间，请及时关注相关信息，投标方因没有及时关注而未能如期获取相关信息，其风险由投标方自行承担。

6.6 采购人若有召开答疑会的，所有投标方应根据招标文件或者招标方通知的要求参加答疑会。投标方如不参加，其风险由投标方自行承担。

7. 踏勘现场（若有）

7.1 招标方组织踏勘现场的，所有投标方应按“投标方须知”前附表规定的时间、地点前往参加踏勘现场活动。投标方如不参加，其风险由投标方自行承担，招标方不承担任何责任。

7.2 投标方踏勘现场发生的费用由其自理。

7.3 招标方在踏勘现场中口头介绍的情况仅供投标方在编制投标文件时参考，招标方不对投标方据此作出的判断和决策负责。

C 投标文件的编制

8. 要求

8.1 投标方应仔细阅读招标文件的所有内容，按招标文件的要求提供投标文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其递交文件对招标文件作出实质性投标，否则，其文件可能被拒绝。

9. 投标文件语言及计量单位

9.1 投标文件及投标方和招标方就招投标交换的文件和往来信件，应以简体中文书写。

9.2 除在招标文件的技术规格中另有规定外，计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位（国际单位制和国家选定的其他计量单位）。

10. 投标文件的组成

10.1 投标文件应包括下列部分：

- （1）商务部分：投标文件声明、开标一览表、报价明细表、资格证明文件、投标方基本情况、业绩情况；
- （2）技术部分：技术方案、实施方案、服务承诺；
- （3）投标方认为需加以说明的其他内容。

11. 投标文件格式



11.1 投标方应按招标文件提供的“附件-投标文件格式”编制投标文件。

11.2 投标方应按招标文件提供的“项目需求”中规定的服务要求进行投标。

12. 投标报价

12.1 投标方应在投标文件的开标一览表和报价明细表中分别列出服务的单价及总价。投标方对每项服务只允许有一个报价，评审委员会不接受有任何选择的报价。

13. 报价货币

13.1 投标文件中所有价格报价一律用人民币填报。

14. 服务合格性和投标方履约能力的证明文件

14.1 投标方应具有履行本项目合同所需的财务、技术或服务能力。

14.2 投标方应设有固定的专业服务机构，该机构应具有相应的服务能力并履行“合同条款”和/或“项目需求”所规定的中标方所应承担的服务义务。

14.3 投标方所提供的服务应当没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等合法权利。

14.4 投标方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。

14.5 投标方按本须知第10.1款的规定，可通过文字资料、图样和数据等形式提交证明其服务满足“项目需求”、成交后有能力履行合同的证明文件。

14.6 投标方按上述要求进行阐述时应注意：如招标方在“项目需求”中给出服务要求的标准或者参照的牌号及分类号，则它们仅起说明作用，并没有任何限制性，投标方可以选用代替的标准、牌号或分类号，但这种代替应须以不影响需求服务功能实现为前提。

15. 投标保证金

15.1 投标方应提交“投标方须知前附表”第8项规定金额的投标保证金。投标保证金是为了保护采购人和采购代理机构免遭因投标方的不当行为而蒙受的损失。采购人和采购代理机构在因投标方的不当行为而蒙受损失时，可根据“投标方须知”第15.6款的规定没收其投标保证金。

15.2 投标保证金必须由投标方出具，以支票、汇票、本票、网上银行支付或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交，并在云平台录入保证金递交信息。以支票、汇票、本票形式提交投标保证金的须在投标截止时间前到账。

15.3 投标截止时间后，对没有提交并在云平台录入投标保证金的投标方，系统均将视为无效投标。

15.4 采购代理机构在中标通知书发出后5个工作日内退还未中标投标方的投标保证金。

15.5 中标方的投标保证金将在中标方支付服务费及按“投标方须知”第33条规定与采购人签订合同后予以退还，不计利息。

15.6 当发生下列情况时，投标保证金将被没收：

- （1）投标方在投标有效期内撤回投标文件；
- （2）中标方未根据“投标方须知”第33条规定与采购人签订合同；
- （3）投标方在采购过程中提供虚假材料；



(4) 中标方将中标项目转让给他人或者在投标文件中未说明且未经采购人同意，将中标项目分包给他人；

(5) 投标方有串通投标、行贿等违法行为或者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。

16. 投标有效期

16.1 “投标文件”从投标截止之日起，有效期为90天。

16.2 在特殊情况下，在原投标有效期届满之前，采购人可征得投标方同意延长投标有效期。这种要求与答复均采用书面形式。投标方可以拒绝采购人的这种要求而不被没收投标保证金，同意延长投标有效期的投标方少于3个的，采购人应重新招标。

16.3 若投标方同意延长投标有效期，则不允许修改投标文件，但须相应延长其投标保证金的有效期。

17. 投标文件的签署及规定

17.1 投标方应按照“投标方须知”的要求，准备**纸质投标文件正本一份、副本二份**。

17.2 投标文件由投标方或经正式授权并对投标方有约束力的委托代理人用不褪色墨水签字。由委托代理人签字时，须在投标文件中加附“法定代表人授权书”，其格式应符合招标文件对投标文件格式要求的规定。

17.3 除投标方对错漏之处做必要修改或补充，投标文件中不得有随意的行间插字、涂抹和增删。如确有错漏之处确需手工修改或补充，则必须由投标方或其委托代理人在修改或补充之处签字和盖章。

D 投标文件的递交

18. 投标文件的密封、标记和上传

18.1 投标方应将纸质投标文件装订胶装成册并密封。

18.2 所有纸质投标文件密封件均应标注投标单位名称、项目名称、项目编号。

18.3 如果纸质投标文件未密封和加写标注，招标方对误投或过早启封概不负责。

18.4 投标方应按上海政府采购网云平台的要求使用专用投标客户端制作、加密并上传电子投标文件。

18.5 纸质投标文件内容应与上传的电子投标文件一致，如有内容不一致应以电子投标文件为准。

19. 递交投标文件的截止时间

19.1 递交投标文件的地点与开标地点相同。

19.2 代理机构将于投标截止时间前30分钟开始接收投标方的纸质投标文件。

19.3 所有投标文件必须按“投标方须知前附表”规定投标截止时间之前上传和送达开标地点。

19.4 投标方应当在投标截止时间之前上传投标文件并用密钥加密，保证在投标文件开启时成功解密。

20. 迟交的投标文件

20.1 投标截止时间后，云平台将不再接受电子投标文件的上传，代理机构不再接收纸质投标文件。

21. 投标文件的修改和撤销

21.1 投标截止时间之前，投标方上传电子投标文件后如需修改投标文件，可自行撤回修改后重新上传。



如电子投标文件已被代理机构签收，可联系代理机构撤销签收后撤回。

21.2 投标截止时间后，投标方不能对其投标文件作任何修改。

E 开标和评标

22. 签到解密

22.1 招标方在投标邀请书规定的时间和地点公开开标。投标方派代表参加。

22.2 开标程序在上海政府采购网云平台进行，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。

22.3 投标截止时间后，代理机构登录上海政府采购网云平台宣布开启标室。

22.4 投标方登录上海政府采购网云平台进行签到，签到时间为投标截止时间后30分钟。

22.5 采购代理机构宣布并进行解密。

22.6 投标方对投标文件进行解密，解密时间为30分钟。

22.7 采购代理机构唱标。

22.8 投标方对开标结果确认、签名。

22.9 若投标方未在规定时间内签到或解密成功，招标方有权拒绝投标文件。

23. 评标

23.1 开标后，直至向中标方授予合同为止，凡与对投标文件的审查、澄清评价和比较有关的资料以及授标意见等，均不得向投标方及与评标无关的其他人透露。

23.2 评标过程中，如果投标方试图在投标文件的审查、澄清、评价、比较及授予合同方面向招标方和（或）采购代理机构施加任何影响，其投标将被拒绝。

24. 投标文件的澄清

24.1 为有助于投标文件的审查、评价和比较，评审委员会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错误的内容，可以书面形式（由评审委员会签字）要求投标方在规定的时间内作出必要的澄清、说明或者补正，投标方的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其法定代表人或委托代理人签字，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。投标方拒不进行澄清、说明、补正的，或者不能在规定时间内作出书面澄清、说明、补正的，对于存在歧义、错漏之处评审委员会将以不利于投标方的情形进行评审。

25. 投标文件的初审

25.1 开标后，招标方依法对投标方的资格进行审查，招标方将依据投标方提供的资格证明文件审查投标方的投标资格。如果确定投标方无资格履行合同，其投标将被拒绝。

25.2 在详细评估之前，评审委员会要审查每份投标文件是否实质上投标了招标文件的要求。实质上投标的投标应该是与招标文件要求的全部条款、条件和规格相符，没有重大偏离或保留的投标。所谓重大偏离或保留是指实质上影响合同的服务范围、质量和性能，或者实质上与招标文件不一致，而且限制了合同中招标方的权利或减轻了投标方的义务。纠正这些偏离或保留将会对其他实质上投标要求的投标方的竞争地位产生不公正的影响。评审委员会确定投标文件的投标性只根据投标文件本身的内容，



而不寻求外部的证据。

25.3 如果投标文件实质上没有投标招标文件的要求，评审委员会将予以拒绝，投标方不得通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留，而使其投标成为实质上投标的投标。

25.4 评审委员会将对确定为实质性投标的投标文件进行审核，如有报价计算上或表述上的错误，评审委员会按照下列原则修正：

- (1) 投标文件中开标一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准。
- (2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准。
- (3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，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。

25.5 评审委员会将按上述修正错误的方法调整投标文件中的投标报价，同时出现前款两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。调整后的价格经投标方确认后产生约束力。

25.6 评审委员会将允许投标方修改投标中不构成重大偏离的、微小的、非正规、不一致或不规则的地方，但这些修正不能影响任何投标方的相关名次排列。

26. 投标文件的评估和比较

26.1 评审委员会将按照“投标方须知”第25条的规定，只对确定为实质性投标招标文件要求的投标进行评价和比较。

26.2 评标将采用综合评分法，评审委员会对投标文件的价格方面、技术商务方面予以评审。

26.3 评标时除考虑投标报价外，还将考虑以下因素：

- (1) 投标文件中所报交付期或服务期；
- (2) 服务的技术水平和服务能力；
- (3) 服务的质量和适用性；
- (4) 投标方在中华人民共和国境内提供售后服务的可能性；
- (5) 其他相关费用；
- (6) 其他特殊要求因素（如安全、环保及版权等）。

27. 评标原则

27.1 评标工作将严格按照招标文件的要求和条件，对投标文件进行评审。通过评议，评出投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标方为中标候选人。

28. 评标办法

28.1 评审委员会：政府采购专家、采购方代表（成员由5名或以上单数组成，其中技术、经济等方面的专家不少于三分之二）。

28.2 评标办法：本项目采用综合评分法。评审委员会各成员独立对每个有效投标方的投标文件进行评价、打分，然后汇总每个投标方每项评分因素的得分。评审委员会依据各项评分结果汇总后，对各投标方的得分按由高到低的顺序依次排列。总得分排名前三的投标方作为中标候选人，合同将授予实质上投标招标文件要求的评分最高的中标候选人。最低报价并不能作为授予合同的保证。



28.3 评标细则如下：

类别	分值	评分项目	区间	评分方法	打分方式
一、商务部分（30 分）					
报价	10 分	报价得分	10 分	满足招标文件要求且价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为 10 分。其他投标方报价得分＝（评标基准价/投标报价）×10%×100。	平台打分
综合实力	20 分	相关证书证明	0-8 分	1）投标方需提供 ISO9001、ISO20000、ISO27001、GB/T 27922 等相关服务体系认证，每提供一个得 2 分，最多得 8 分；	客观分
		服务团队人员能力证明	0-10 分	1、项目经理能力：拟派的项目经理具有高级工程师、PMP 管理师、ITIL 认证证书的，每提供一份有效证书复印件得 2 分。最高得 6 分，没有不得分。 2、项目组成员能力：除项目经理外其他项目组成员具有 HCIE 证书的得 2 分，没有不得分。 3、驻场人员能力：具有 HCNA 认证证书的得 1 分，具有 HCNP 认证证书的得 1 分。最高得 2 分，没有不得分。（人员不重复）	客观分
		相关业绩证明	0-2 分	每提供 1 个投标方 2023-2025 年内类似服务项目业绩证明（中标通知书或合同关键页复印件）得 1 分。（合同关键页须体现签约主体、项目名称、日期、签章等要素）不提供不得分。	客观分
二、技术部分（70 分）					
对本服务项目的理解	5 分	对本服务项目的理解	0-5 分	要求服务方案目标阐述清晰，能针对招标人的特殊性给予合理化的建议和落实计划。方案要求有针对性。 能针对本项目服务痛点提出合理化建议且切实符合学校实际情况的得 5 分。 能提出合理化建议但不贴切学校实际情况，有可执行度的得 3-4 分。 内容简单空泛无针对性得 1-2 分。 未提供者不得分。	主观分
服务方案	35 分	服务方案及计划	0-10 分	运维服务方案设计先进合理，针对本次运维服务项目有完善的项目组织架构、工作规范管理、进度管理、培训、知识库、质量控制、考核验收等规范和方案，对每项服务内容有详细的描述和流程体系，并对全年的运维服务提供详细的运维服务计划，方案完整，实施方案设计合理全面，可操作性强，符合项目需求的得 8-10 分；运维服务方案完整，有相关流程描述和服务计划，有可操作性，基本符合项目需求但无针对性地得 4-7 分； 运维服务方案和实施方案有较明显的缺陷，与项目需求有 较大差距的得 1-3 分； 未提供者不得分。	主观分
		服务响应	0-10 分	本项目所涉及服务的响应方案详细完善、响应时间及时，人员配置完善合理的得 8-10 分； 响应方案简单但完整可行，响应时间可接受，人员配置可满足基本需求的得 4-7 分； 响应方案有缺陷，响应时效慢得 1-3 分。 无相关内容不得分。	主观分



		应急处置措施	0-10 分	对于项目目前运行的情况有较好认识,针对本项目应急处置方案和保障措施手段考虑周详,符合本项目实际情况,保障措施切实可行得 8-10 分; 应急处置方案比较全面,有明确的保障措施,但针对性较差得 4-7 分; 方案简单有缺漏,泛泛而谈无针对性地得 1-3 分; 未提供者不得分。	主观分
		合理化建议	0-5 分	能根据学校系统的实际需求情况,有合理化意见的,合理化建议符合实际需求的得 3-5 分; 有合理化建议,但无针对性地得 1-2 分; 未提供者不得分。	主观分
服务管理及保障	30 分	保障措施	0-8 分	保障措施考虑周详,符合本项目实际情况,实用性强的得 7-8 分; 保障措施比全面,有明确措施,无针对性的得 4-6 分; 保障措施比较简单空泛可操作性差得 1-3 分; 无相关内容不得分。	主观分
		内部管理制度	0-8	内部管理制度、质量把控、服务管理等机制措施规范,具有科学的管理制度和考核办法的得 7-8 分; 有相应的内部管理规范,但管理制度和考核办法较为简单的得 4-6 分; 投标人内部管理流程及制度简单空泛无实质性内容的得 1-3 分; 无相关内容不得分。	主观分
		风险应对	0-8	针对本项目现有运行状况提出风险应对方案,提出改进建议针对性、可行性强,方案优越,风险应对方案科学完善的得 7-8 分; 提出改进建议有一定可行性,方案合理,有风险应对方案的得 4-6 分; 有改建建议及风险应对方案但简单空泛的得 1-3 分; 无相关内容不得分。	主观分
		服务质量保障和考核评估方案	0-6 分	服务质量保障和考核评估方案内容完整、准确,措施方案具有针对性,切实可行的得 5-6 分; 内容完整、简单,措施方案基本可行的得 3-4 分; 内容简单空泛,可行性差的得 1-2 分; 无相关内容不得分。	主观分
合计		100 分			
注:评分结果保留小数点后两位,小数点后第三位四舍五入。					

29. 无效投标情形

29.1 凡出现下列情况之一者,将视为资格检查不通过,为无效投标:

(1) 投标方未提交投标保证金或金额不足,未在云平台录入保证金信息,或保证金形式不符合招标文件要求。

(2) 投标方不符合以下《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定:

a. 具有独立承担民事责任的能力;



- b. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度;
- c. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力;
- d. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录;
- e. 参加政府采购活动前三年内, 在经营活动中没有重大违法记录;
- f. 法律、行政法规规定的其他条件。

(3) 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) 的政府采购严重违法失信行为记录名单。

(4) 投标方不符合本须知中“合格的投标方”要求, 或提交的资格证明文件无效或不全。

(5) 投标文件无投标方公章、法定代表人委托书无法定代表人签字或盖章。

(6) 报价超过预算金额/最高限价。

(7) 投标有效期不足。

(8) 投标方有串通投标、行贿等违法行为或者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。

29.2 凡出现下列情况之一者, 将视为符合性检查不通过, 为无效投标:

(1) 被评审委员会判定明显不符合技术规格标准、不实质性投标招标文件要求。(判断投标文件投标性仅基于投标文件本身而不依靠外部证据)。

(2) 评审委员会认为投标方的报价明显低于其他通过符合性审查的投标方的报价, 有可能影响服务质量或者不能诚信履约的, 将要求其在合理的时间内提供书面说明, 必要时提交相关证明材料, 如投标方不能证明其报价合理性的, 评审委员会将其作为无效投标处理。

(3) 投标文件不满足招标文件“项目需求”中加注星号 (“★”) 的要求 (如有)。

(4) 投标文件中提交的证明被评审委员会认定为虚假材料。

29.3 出现下列情形之一的, 评审委员会将否决所有投标方的投标或招标方取消采购活动:

(1) 符合条件的投标方或对招标文件做实质性投标的投标方不足三家的;

(2) 因重大变故, 招标采购任务取消的。

30. 保密及其他注意事项

30.1 评审是采购工作的重要环节, 评审工作在评审委员会内独立进行。评审委员会将遵照评审原则, 公开、公平、公正地对待所有投标方。

30.2 在开标、评标期间, 投标方不得向评审委员会成员询问评审情况, 不得进行旨在影响评审结果的活动。

30.3 为保证定标的公开、公平、公正, 评标过程中, 评审委员会成员不得与投标方私下交换意见。采购工作结束后, 凡与评审情况有接触的任何人, 不得将评审情况扩散评审委员会成员人员之外。

30.4 评审委员会不向投标方退还投标文件。



F 授予合同

31. 合同授予的准则

31.1 合同将授予被确定为实质上投标招标文件要求，能够最大限度地满足招标文件中规定的各项综合评价标准的投标方。

31.2 最低报价不是被授予合同的保证。

32. 中标通知书

32.1 评审结果经采购人确认后，代理机构公告成交结果，并同时通过上海政府采购网云平台向中标方发出《中标通知书》。

33. 签订合同

33.1 中标方应在收到中标通知书后的30天内，与采购人在上海政府采购网云平台签订合同。

33.2 招标文件及其澄清文件、中标方的投标文件等，均为签订经济合同的依据。

33.3 如果中标方没有按“投标方须知”第33.1款规定执行，招标方将有充分理由取消原中标决定，并没收其投标保证金。在此情况下，招标方可将该标授予下一个评审得分次高的投标方或重新采购。

33.4 采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与供应商协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不超过原合同采购金额的10%。

G 其他

34. 代理服务费

34.1 中标方应向代理机构按如下标准和规定支付服务费：

- (1) 以《中标通知书》中确定的中标金额作为收费的计算基数。
- (2) 代理服务费按差额定率累进法计算（见下表）后78折收取。

服务采购	
中标金额	收费率
100万元以下	1.5%
100 万-500 万元	0.8%
500 万-1000 万元	0.45%
1000 万-5000 万元	0.25%

(3) 代理服务费以人民币支付，向代理机构以转账或现金形式直接交纳。

(4) 中标方应在收到《中标通知书》后的一周之内，向代理机构支付代理服务费。



第三部分 项目需求

一、项目概述

1、服务目标

- 1) 建立标准的运维服务流程，为用户提供清晰、便捷、优质的运维服务体验，定期对常见问题进行梳理，形成知识库，提升服务能力，为学校的 IT 运维提供保障。
- 2) 建立完整高效的运维管理体系，制定完善、全面的日常管理、日常维护、运行监控、活动保障、应急响应服务方案。做到管理有制度、维护有标准、监控有体系、保障有方案、应急有预案，常规问题及时解决，紧急问题即时解决。保障信息化系统的安全稳定。
- 3) 建立分析反馈机制，定期对事件、问题进行梳理、总结、分析，提交系统优化、流程更新建议，持续性的强化 IT 运维服务质量，提高信息化运行稳定性，提升用户满意度和获得感。
- 4) 建立高素质的具有信息化服务意识、强烈责任心、专业技术能力过硬、即时响应的运维服务队伍。

2、IT 运维服务基本内容

上海科技大学现有浦东校区，岳阳路校区及其他下属单位、合作科研院所，运维服务单位需要面向各个校区、科研院所的用户提供 7*24 小时的全面性 IT 运维服务。

服务内容包括不限于如下内容：

- 1) 信息化日常运维服务；
- 2) 校园网接入运维服务；
- 3) 云桌面和云计算运维服务；
- 4) 机房运维服务；
- 5) 应用及业务系统运维服务；
- 6) 重大活动保障运维服务；
- 7) 应急运维服务；
- 8) 库房日常管理；
- 9) 学校安排的相关信息化工作的服务支持。

二、项目运维需求

1、信息化日常运维服务需求

投标人须向上海科技大学各个校区及科研院所，下属单位的教职员工、访问学者、学生、教授公寓家属等提供信息化日常运维服务。服务范围包括信息化运维服务综合受理、计算机及外设 OA 设备，云桌面实训教室，校园网络，各个业务系统的使用咨询，申请受理，账号设置，优化调试，故障处理等业务，以及分布在各个学院、宿舍、食堂的大屏终端和自助打印设备。

1) IT 运维服务综合受理

投标人需建立 IT 运维服务受理中心，以电话、邮件、微信、QQ 等多种方式综合受理各类信息化系统服务，并根据标准流程进行事件记录、指派、流转、跟踪、反馈、统计等工作。

● 服务内容：

a. 业务咨询

服务受理中心作为 IT 运维服务的统一受理窗口，须熟悉各信息化系统的服务项目，业务流程，受理方



式，建立相应的知识库，快速准确的解答用户的咨询并进行记录。

b. 故障报修

服务受理中心综合受理各类故障报修，包括如桌面设备、校园网络、虚拟主机、云桌面系统、邮件系统及各类应用系统。同时，根据故障类型进行故障记录、处置流转、跟踪和反馈。

c. 申请受理

服务受理中心综合受理各类服务申请，如邮件系统、校园网络、虚拟主机、云桌面环境、数据中心、入职离职等，并根据服务类型和标准流程进行流转、记录、反馈、统计等工作。

● 服务要求：

a. 投标人须建立相关机制确保服务热线全年 7*24 小时畅通；

b. 服务受理中心须快速响应用户的服务需求并进行处置流转，及时反馈无法处置的非标问题并根据指示进行处置；

c. 服务受理中心须及时、准确记录各类服务受理记录，并进行追溯、统计和分析，持续优化、改进服务。

2) 计算机设备及其外设 OA 设备

投标人需提供上海科技大学计算机设备及其外设的安装、调试、故障处置、保修期内的维修等服务。包括但不限于：

a. 系统安装：操作系统的安装、调试及升级；外设的相关驱动程序及软件的安装调试；经用户授权进行常用应用软件安装、升级并排除软件使用过程中的故障；解决软件冲突造成的系统故障；负责清除计算机病毒；计算机外设的日常运维等。如，操作系统、办公软件、防病毒软件、打印机驱动及其它应用软件的安装、卸载与修复；对各项业务系统客户端的安装维护。

b. 系统状态维护及优化：保持计算机系统处于经优化的良好运行状态，并能正常连接办公网络，避免系统受病毒及其它不良影响办公，根据办公需求提供各类（包括打印机配置，OFFICE 文档转换格式等）常用设置和解决方法。

c. 故障检测与修复：包括操作系统、应用软件故障检测与修复，硬件故障检测。

d. 终端与外设事件检查及排错。

e. 对终端计算机的安全事件、外设进行故障定位与排查。

f. 对学校采购的正版软件安装、使用提供技术支持，对学校软件管理平台提供流程审批、使用问题解答等服务。

3) 云桌面实训教室

投标人需为上海科技大学云桌面实训教室提供运维服务，包括：

a. 全年 7*24 小时报修电话的接听、记录、派工、流程跟进。

b. 云桌面实训教室的课程准备、课程及活动期间保障。

c. 云桌面终端设备的技术保障。

d. 对报修、使用情况数据的汇总和人员报修的统计、上报。

e. 对云桌面设备专人定时进行常规巡检，每周两次以上定期巡检。

f. 协助对云桌面设备的检修、更换、送修。

g. 云桌面教室内显示器等各类终端设备的日常维护，网络畅通及病毒的防范。

h. 做好备用笔记本、计算机的维护、借用统计工作。

i. 云桌面实训教室使用和借用登记和使用管理，课程结束后及时关闭教室，确保教学秩序稳定。



j. 每日保障云桌面实训教室设备的卫生整洁。

● 服务要求：

a. 时间要求：在接到服务要求后，5 分钟内应到达现场,经用户同意后方可排障，原则上半小时内解决并完成服务需求，紧急、特殊的服务要求应立即提供服务至解决问题为止。

b. 质量要求：要求在到达现场 10 分钟内准确诊断并告知用户故障原因，诊断差错率要控制在 5%以内。并向最终用户解释故障发生原因，可能导致的后果，以及拟采取的措施。故障修复过程中可能影响用户工作或系统应用数据有影响的，要先咨询用户意见再处理。服务时要尊重用户、有礼貌，注重细节，不做排障以外的事情。

c. 对于软件故障，应达到以下要求：

a) 保证用户数据的安全；

b) 软件故障修改后系统至少保持 2 周不出现同样故障；

c) 系统尽可能恢复至故障前使用时最优状态。

d. 对于接入终端及外设、线缆故障，应达到以下要求：

a) 非更换硬件的故障修复至少保持 1 月不出现同样故障；

b) 如要更换硬件或移机维修的，须向最终用户解释，并明确维护所需的时间及费用，在征得用户同意后方可操作；

c) 对于维修时间较长的故障，如果设备送修，需要保护好磁盘等存贮设备。要先将用户数据备份好，再送修改。整个过程要提醒并根据用户保密方面的要求做好文件数据资料的安全与保密。

4) 日常校园网络运维服务

投标人需为上海科技大学所有用户提供日常校园网络的运维服务，提供网络调试，申请受理，账号开通，密码修改，故障排除等服务。要求申请受理 30 分钟响应，故障受理即时响应并 15 分钟到达现场。

● 服务要求：

a. 时间要求：在接到服务要求后，15 分钟内应到达现场,经用户同意后方可排障，原则上半小时内解决并完成服务需求，紧急、特殊的服务要求应立即提供服务至解决问题为止。

b. 质量要求：要求在到达现场 10 分钟内准确诊断并告知用户故障原因，诊断差错率要控制在 5%以内。并向最终用户解释故障发生原因，可能导致的后果，以及拟采取的措施。故障修复过程中可能影响用户工作或系统应用数据有影响的，要先咨询用户意见再处理。服务时要尊重用户、有礼貌，注重细节，不做排障以外的事情。

5) 信息发布大屏和自助打印系统终端运维服务

投标人需为上海科技大学现有的信息发布大屏和自助打印系统终端设备提供运维服务，每周对设备的网络运行情况进行巡检、记录及相应的故障处置。

a. 巡检要求

对终端设备建立相应的巡检机制，填写巡检表发送给相关的业务老师。

b. 故障报修

巡检或接到相应报修后，15 分钟内应到达现场，进行故障判断和故障恢复。

6) 各业务系统运维服务要求

投标人需为上海科技大学所有用户提供各业务系统的业务咨询，申请受理，账户开设，权限开通，故障报修、故障排除等服务。需要提供服务的业务系统包括但不限于以下系统和学校将续建的其他新



业务系统:

- ① Egate 服务平台
- ② 统一身份认证
- ③ 主数据平台
- ④ 今日校园
- ⑤ 校园一卡通系统
- ⑥ 邮件系统
- ⑦ 网站群平台
- ⑧ 电子签章服务平台
- ⑨ 自助打印系统
- ⑩ 信息发布系统
- ⑪ 会议注册系统
- ⑫ 校园缴费平台
- ⑬ Epan 服务
- ⑭ 校园地图系统
- ⑮ 融合通信中台
- ⑯ 综合管理系统
- ⑰ 协同管理系统
- ⑱ 人力资源管理系统
- ⑲ 科研管理系统
- ⑳ 知识管理系统
- ㉑ 大型仪器共享平台
- ㉒ 本科教务管理系统
- ㉓ 研究生综合管理系统
- ㉔ 学工（书院）管理系统
- ㉕ 本科生招生报名系统
- ㉖ 研究生招生报名系统
- ㉗ 评教系统
- ㉘ 实验室安全管理系统
- ㉙ 文献资源集成发现系统
- ㉚ 档案管理系统
- ㉛ 就业管理系统
- ㉜ 校友系统
- ㉝ 互动教学平台
- ㉞ MOOC 平台
- ㉟ 虚拟教学社区与在线课程资源系统
- ㊱ 远程视频教学与会议系统
- ㊲ 科研实训平台
- ㊳ 智能决策系统



- ③9 智能报表系统
- ④0 能源管理系统
- ④1 统一监控平台
- ④2 问卷系统
- ④3 评审管理系统
- ④4 GenAI 平台
- ④5 eAgent 平台
- ④6 智能小 Q

● 服务要求:

- a. 要求对业务系统进行 7*24 小时运行监控，第一时间发现故障并及时上报；重要业务系统遵照该系统运维服务具体要求执行。
- b. 工程师在接到服务要求后，15 分钟响应，日常咨询和账号类服务及时响应处置，原则上 30 分钟内解决并完成服务需求。故障类服务及时受理并转发相关老师，跟踪处理结果。
- c. 对相关系统报修情况进行统计分析。

2、校园网接入运维服务需求

上海科技大学校园网络目前已覆盖各校区全部楼宇，包括浦东校区、岳阳路校区以及附属学校、附属幼儿园、终极能源中心实验楼、海科路 100 号、海科路 99 号等部分校区外交叉实验室接入等区域；建成网络弱电间 411 个，通讯机房 1 个，汇聚网络节点 33 个，覆盖无线网络 AP 终端 10000 个左右，总体网络出口 3 个。

目前已建设完成一张无阻塞、全覆盖的校园网，实现先进高速的网络接入，便捷高效的移动访问，全球融合的无缝网络，全方位支持创新教学、领先科研、智能管理、便捷生活等领域对校园网的各项需求和要求。需要投标人配置具备相应能力的驻场工程师对用户接入侧复杂网络问题进行处置，隐患及时排除，配合网络侧运维服务。

服务内容包括但不限于：

- ① 用户接入侧复杂桌面软件和网络问题处置；
- ② 数据中心机房上下架设备网络接入侧支持；
- ③ 数据中心机房在线设备接入侧网络的日常支持和维护；
- ④ 用户静态 IP 地址、MAC 地址、域名等的配置和维护；
- ⑤ 网络安全事件的溯源和排查处置；
- ⑥ 校园网络运行状态日常监控和告警、故障处置；
- ⑦ 校园网故障的定界和配合故障处置；
- ⑧ 配合财务和政务网接入的日常配置和维护；
- ⑨ 配合校园接入网络和链路的日常支持和维护；
- ⑩ 配合各运营商日常支持和维护；
- ⑪ 配合各校区互通光纤的检测和维护；
- ⑫ 配合进行网络相关升级维护等优化实施；
- ⑬ 配合每周故障进行分析和统计，形成网络用户服务周报；
- ⑭ 配合每月对各区域无线和有线网络信号进行质量测试，形成网络质量月报；



⑮ 配合每月对网络设备的配置、安装位置等进行汇总，形成网络配置月报。

各项服务内容详细要求如下：

1) 用户侧复杂桌面软件和网络问题处置

投标人需对上海科技大学所有校园网接入用户提供接入终端复杂软件和网络问题进行处置，包括用户接入终端的软件和网络问题等，及时完成处置报告，形成积累和知识库。

服务范围包括对教授公寓老师和家属接入的各类终端和网络问题进行处置。

2) 数据中心机房接入层网络运维服务

投标人需及时响应机房上下架服务器等设备网络相关调试对接需求，完成服务器网络接入方案和配置，要求在一个工作日内完成处置并及时响应用户。在运行过程中，配合进行数据中心网络相关故障问题定位。

3) 用户网络变更服务支持

投标人需对用户提出的静态 IP 地址、MAC 地址、域名等的网络配置变更请求进行支持，对用户变更涉及问题及时处置。要求在一个工作日内完成处置并及时响应用户。

投标人需协助校方随时掌握网络内任何设备的增减与变动，协助对网络设备的设置变更进行调整。

4) 网络安全事件的溯源和排查

投标人需及时响应各类网络安全事件，配合进行网络安全事件处置，包括溯源和排查处置等工作，确保校园网用户运行安全。IP 地址溯源、用户终端溯源、用户接入断网操作等。

配合进行各项安全措施部署，如合法的设备存取权限控制与加密等。

在重保和节假日期间，根据校方安排进保障值守工作。

5) 校园网络运行状态日常监控和告警、故障处置

投标人需定期进行网络运行状态监控，及时响应监控发现的各类告警等隐患和故障，进行网络故障的初步定界、定位，跟踪网络故障处置进展，确保处置闭环。负责接入侧和用户侧网络涉及问题处置，配合进行汇聚和核心侧以及复杂网络相关问题处置。

6) 配合各类专网和出口网络的维护和支持

投标人需配合进行财务网、政务网、信息发布网、大型仪器网等各类专网维护，配合各运营商出口的各类维护，每周对各校区互联光缆状态进行监控和维护。

7) 配合进行网络相关升级维护等优化实施

投标人需配合对网络相关的升级、优化调整等实施工作，配合进行方案评审、实施、值守、实施后测试验证等工作。

8) 配合进行网络用户服务报告

投标人需配合对网络服务情况进行分析统计，定期向校方提供设备配置、安装位置、网络线路拓扑、资产清查报告等文档；配合提供详细的数据中心网络接入统计表，并帮助校方对配置信息进行管理和优化；

定期根据校方要求提供各项报告，包括周报、月报等。

9) 网络接入服务要求

a. 7*24 小时响应，作为一线运维及时处置用户及各类网络相关报修；

b. 实时监控网络状况，及时处置各类隐患、故障、告警等并跟踪闭环；

c. 时间要求：在接到服务要求后，15 分钟内应到达现场，经用户同意后方可排障，原则上半小时内解决并完成服务需求，网络设备故障类服务及时受理并转发相关老师，跟踪处理结果，紧急、特殊的服



务要求应立即提供服务至解决问题为止；

d. 质量要求：要求在到达现场 10 分钟内准确诊断并告知用户故障原因，用户接入类诊断差错率要控制在 5%以内。并向最终用户解释故障发生原因，可能导致的后果，以及拟采取的措施。故障修复过程中可能影响用户工作或系统应用数据有影响的，要先咨询用户意见再处理。服务时要尊重用户、有礼貌，注重细节，不做排障以外的事情。

3、云桌面和云计算运维服务需求

云计算中心规划以云计算、虚拟化为基础，集中建设全校的 IT 基础资源，按需为全校院所、师生统一提供云计算、高性能计算、存储、安全等服务，逐渐实现“共建共享、弹性服务”的业务模式；需要投标人结合学校现有设备和服务内容提交具体的运维服务方案及流程图。运维服务方案包括但不限于：业务受理及转发、流程咨询、流程跟踪、主机监控、堡垒机流程跟踪等；

1) 云桌面系统运维服务

学校已建设完成云桌面系统云桌面教室三间，向全校师生提供服务。运维单位需要业务受理登记、需求沟通、配置系统内常用软件、协助用户部署激活专用软件、激活操作系统。对接用户调查用户的满意度和改进建议，提交用户使用报告。课程期间的保障和故障处置。

2) 云存储系统运维服务

云存储系统是云计算中心支撑资源，对云存储系统提供运维服务保障，对云存储系统进行 7*24 小时实时监控保障；对紧急发生的设备故障，能够在最短的时间内进行业务上报。

3) Epan 系统运维服务

云计算中心面向全校师生提供云网盘服务，投标人须对云网盘系统进行日常服务，包括不限于云网盘系统解答用户日常使用问题，对用户的报修问题及进行登记，跟踪。

4) 云桌面和云计算服务要求

- a. 要求对云主机进行 7*24 小时运行监控，第一时间发现故障并及时上报；
- b. 工程师在接到服务要求后，15 分钟响应，日常咨询及时响应处置，原则上 30 分钟内解决并完成服务需求。故障类服务及时受理并转发相关老师，跟踪处理结果。

4、机房运维服务需求

服务范围包括学校已建设完成浦东数据中心机房一期二期、灾备机房、通讯机房、先进计算实验机房、海科路机房 6 个机房，及合同期内建成的其他机房（如有）。

投标人须提交完善，规范，专业的机房管理制度和服务计划，对机房提供 7*24 小时的运维服务保障，管理规范需要涵盖机房管理，设备托管，设备上架，设备下架，巡检计划，出入申请，紧急响应等内容；定期对机房内主机设备，机房环境，动力系统，空调系统，消防系统，智能监控系统等基础设施进行巡检，并帮助校方对设备配置信息进行管理和优化；同时，对机房进行运行监控和调整，每周提交数据中心运维服务报告，阐述系统状态，安全隐患，防护建议，资源效率，服务支撑能力等信息。

1) 机房设备维护

投标人须对数据中心机房的设备进行 7*24 的运维服务保障，确保机房设备的正常运行。同时，需要对数据中心机房有整体性了解，根据机房拓扑来阐述数据中心维护方案并提交规范的机房管理制度，具体阐述设备日常维护，设备托管，设备上下架，机房出入管理，施工监督，紧急故障处理机制等内容。

投标人在维护服务期间须定期（一般为每月）向校方提供详细的所有设备的安装位置、资产清查、



日常巡检报告等文档；提供详细的服务器及业务系统统计表，包括系统名称，服务器名称，安装位置等；并帮助校方对设备配置信息进行管理和优化；机房设备上架&下架；机房设备巡检；机房资源可用性管理等。

2) 机房空调系统

投标人需通过冷热通道管理、气流组织管理、保温等设计和措施，降低机房冷量损耗，提升空调系统制冷效率；同时，对机房空调系统进行 7*24 小时运行状态监控，每天对机房空调运行数据进行巡检和记录，并根据实际情况需求进行设置。每周提交机房空调运行监控报告。

3) 机房消防系统

投标人需对机房消防系统进行 7*24 小时运行状态监控，每天对机房消防系统运行状态进行巡检和记录，发现故障及时处理。

4) 机房动力系统

投标人需对 UPS 主机设备、蓄电池、电池架、电池开关箱、电池连线、电池开关箱至 UPS 设备连线等设施进行日巡检和记录，科学计算设备功耗，保证三相均衡，每周提交机房动力运行监控报告。同时，进行 7*24 小时运行状态监控，发现故障及时处理。

5) 机房安全运行管理

投标人须确保机房环控系统、视频监控系统及门禁系统的正常运行并第一时间处理报警或故障。

6) 机房大屏系统

投标人须确保机房大屏系统的正常运行，并合理使用大屏系统进行各项智能监控系统的应用，确保最大程度的提高大屏系统的使用效率。

7) 机房综合管理系统

投标人须对机房综合管理系统的资产数据进行完整、正确的维护，并合理使用机房综合管理系统进行各项机房进出、上下架等日常运行管理，确保最大程度的提高机房综合管理系统的使用效率，确保系统数据准确性。

5、应用及业务系统运维服务需求

上海科技大学信息化建设由“数字校园”建设、“智慧校园”建设、“科研校园”建设三个步骤构成。通过建设“数字校园”构建网络空间中的虚拟校园，实现学校各项业务、各类活动的信息化管理和支撑；通过建设“智慧校园”，实现在“数字校园”的基础上对数据加以整理与利用；通过建设“科研校园”，有控制地开放部分数据、接口、服务等，为院系及研究所提供试验的平台。需要提供服务的业务系统以学校实际当年统计为准。

投标人须提供具有邮件，存储，虚拟化，系统开发维护经验的系统工程师进行业务应用系统的维护支持，熟悉 Windows server, Linux, apache, tomcat, nginx 等系统或组件，并能够熟练配置，满足开源系统，完善数据开放，端口对接等技术要求。

1) 应用及业务系统整体运行监控

对需要提供服务的业务系统和学校将续建的其他新业务系统进行 7*24 小时安全运行监控，确保第一时间发现运行故障及安全攻击，确保系统运行的稳定性。

面向用户提供服务咨询，申请受理，服务保障等工作，同时，在各重要保障时期或应用高峰期配



置专人对系统运行情况进行重点监控保障，并面向全校提供业务指导和使用咨询服务。

2) 邮件系统运维服务

面向全校师生提供专业、及时、可靠的电子邮件系统运维服务。在日常工作向全校用户提供邮箱账户的开通，注销，权限管理，容量扩充，垃圾邮件处置，日常使用咨询、技术支持和故障报修等。

为保障邮件服务的良好获得感，投标人须建立规范化，流程化的管理制度和服务方案。包括日常申请受理，常见问题解答，账户群组管理，权限管理，故障报修等。

为保障邮件服务的稳定及时，须对维护工程师进行 AB 角双岗配置，对邮件系统进行 7*24 小时实时监控，故障发生时第一时间响应上报，并根据相关流程协助进行处理。

同时，对电子邮件进行安全性监控管理，识别垃圾邮件，病毒邮件，暴力破解攻击，密码破解攻击检测等工作，提供专业、安全的电子邮件服务。

3) 统一监控平台

上海科技大学建设完成统一监控平台，对信息化各资产、业务系统进行统一运行状态监控，以保障学校业务系统有效稳定运行。投标人须对统一监控平台进行运维服务。

日常工作中，根据业务需要进行统一监控平台的运行管理，包括但不限于账户管理、权限管理、监控业务内容调整、监控部署、技术服务支持、故障响应、跟踪等运维服务工作。

7*24 小时对统一监控平台告警内容进行监控，并依据处置流程对告警内容进行确认、分发和问题跟踪，定期提供告警分析报告。在重要的业务节点进行服务器、网络的运行监控，并根据会议或活动要求进行前期准备、现场保障、总结优化等工作。

定期对统一监控平台系统进行巡检，及时发现并反馈问题，保障系统的稳定运行。故障发生时须第一时间进行故障上报和应急处置，及时定位问题进行跟踪处置。

配合用户制定运维服务管理制度、管理规范和服务流程，定期进行工作汇报，汇总反馈系统运行情况及相关问题，并提出优化建议意见，提高服务质量。

4) 教职工信息管理系统

对上海科技大学教职工信息管理系统进行入职、离职信息的更新。在用户入职的环节里及时完整的维护用户的办公地址，电话等通讯信息。及时反馈离职人员信息至相关业务服务老师。

5) 校园服务平台 / 校园网站群运维服务

对上海科技大学校园服务平台 / 校园网站群进行 7*24 小时安全运行监控，确保第一时间发现运行故障及安全攻击，每日进行系统运行环境巡检，系统运行状态检查，安全状态检查，确保系统运行的稳定性。每周提交安全防护报告，并配合校方完成安全整改工作。

6) 多媒体制作与演练示中心

投标人需配合多媒体制作与演练中心负责人员，协助对中心及相关设备、系统、软件进行日常巡检、维护、问题处理，建立规范和标准的管理制度，实行“早检查，早发现，早解决”的工作模式，提高服务的科学性和有效性，保障中心的良好运行及服务的顺利开展，包括系统调试，硬件设备维护和检修，使用咨询，使用指导，定期进行多媒体制作与演练中心的系统及设备巡检工作。

配合多媒体制作与演练中心负责人员开展服务需求梳理保障方案，包括设备、系统和软件等，保障运维服务，并提供必要的活动技术保障支持，包括重要参观、教学课程录制、直播活动、活动录制等。

6、重大活动运维服务保障要求

为学校举办的各类重要会议，重大活动提供运维服务保障工作，包括但不限于校园迎新、校园开放日、毕业典礼、暑期学校、重要参观活动、中心内外重要多媒体直播及录制活动、重要远程课程录制、各种视频会议等。



1) 运行监控服务

在学校举办各类重要会议、重大活动或各重要保障时期，配置专人进行应用系统、服务器硬件设备、校园网络的运行监控。

2) 活动保障服务

为学校举办的各类重要会议、重大活动提供服务保障服务，包括方案制定、前期准备、调试测试、现场保障、后期回收等。并针对各类活动，梳理总结优化相应的工作细节和工作安排形成可操作的手册。

3) 夜间值班

每晚 19:00-次日 08:00，接听并记录运维服务电话，每两小时上报系统状态一次。按照监控告警级别，分别进行处置和反馈。交接班前，完成机房和重点保障区域巡检巡查。

7、应急运维服务要求

- 1) 系统正常运行期间，一旦发现有设备或软件不能正常工作，导致系统瘫痪或重要功能失效时，运维服务人员应立即上报相应条线的负责同志，应在接到报修电话后的 5 分钟内到达现场，并于到场后的 1 小时内修复故障。
- 2) 对未能在到场后的 30 分钟内修复故障，应立即启动应急预案，尽快排除故障，恢复系统正常工作。
- 3) 若引起故障的设备或软件在缺陷责任期内，并因非人为因素造成设备零配件损坏或软件故障，由负责设备缺陷责任期内的责任人免费维修。若设备或软件已过缺陷责任期，由负责维护该设备的维护单位维修。
- 4) 应急维护工作结束后的 4 小时内，提交《故障报告》，说明故障详细原因、采取的修复方法等信息，并由应急维护负责人签字，经用户方确认签字后，一式叁份存档。
- 5) 一旦现场应急维护人员无法处理故障问题时，投标人应急时调派具有相应能力的工程师或协调厂商工程师前来处理。

8、7*24 小时运维监控要求

- 1) 投标人需配置相应的人员对我校信息化系统进行 7*24 小时运维监控，第一时间发现故障并及时上报；同时，配合排障人员进行故障定位、现场预处置等工作。
- 2) 告警大屏幕白天安排专人以及备份人员监控，专人外出时，由备份人员替代监控，确保告警及时发现和处理。对于发现的告警，要形成闭环跟踪。

三、项目运维支持服务要求

1、工作时间

全年 365 天提供 7×24 小时服务响应；常规上下班时间与学校工作人员作息相同 08:00-17:00，并配有其他的值班人员。

- 1) 日常值班要求：日常工作时段须配置值班人员，值班时间为 17:00-19:00。
- 2) 假期值班要求：全年含法定节假日均需安排相关人员现场值班，值班时间为 8:00-19:00。
- 3) 夜间值班要求：全年含法定节假日均需安排相关人员夜间值班（夜间值班时间 19:00-次日 8:00）；



2、工作形式

- 1) 派驻 **10** 人以上组成的专业服务团队进行驻场服务，驻场工程师全年专职负责采购人单位的信息化系统运维工作，以华夏中路 393 号为常驻工作地点。驻场工程师工作时间以采购人要求的工作时间为准，并按照采购人要求安排加班等工作。未经采购人许可，中标供应商指派的驻场工程师不得在工作时间参与其他任何与上海科技大学信息化系统维护无关的工作。
- 2) 在学校重大活动时可临时加派驻校运维团队以外的人手进行应急保障。
- 3) 驻场食宿等其他费用均由中标方自行解决安排。

3、工作地点

- 1) 上科大浦东校区：华夏中路 393 号。
- 2) 上科大岳阳路校区：岳阳路 319 号。
- 3) 其它重点合作单位：海科路 99 号，海科路 100 号，昌飞路 563 号。
- 4) 附属学校、附属幼儿园。

4、运维人员资质要求

投标单位需在校内建立固定的至少 10 人的维护维修团队。团队成员需具备履行职责所需的技能、经验并经学校审核、同意，投标单位不得随意更换。对于项目经理、前台、监控系统、邮件系统等关键岗位，需保证在职人员任职能力满足学校要求，不得简单替岗。

为保证团队服务专业化程度必须至少具有如下岗位及岗位能力的专业人才：

- 1) 运维经理：负责运维工作的现场管理和监督；运维人员工作绩效考核与技能培训；运维工作汇报总结以及落实甲方交代的各项工作任务等，具有 PMP 或 ITIL 等运维服务领域证书者为优。
- 2) 服务前台：负责各类故障报修、使用咨询、业务申请的受理、指派、跟踪和反馈；运维服务工作的记录、汇总和统计；系统运行状态监控与反馈；出入库记录与统计；固定资产、低值、耗材的领用申请、使用登记；负责各类表单的归档等。
- 3) 机房工程师：具有电气及机房管理维护能力及经验，负责浦东、浦西、海科路各数据中心机房的日常巡检、日常管理维护、实施管理协助、故障报修和应急响应等。具备智能楼宇管理师证书或同类证书者为优。
- 4) 邮件工程师：负责邮件系统、底层服务器、邮件网关的故障报修、实施协助；为用户提供技术咨询、业务办理和技术支持服务；邮件系统、邮件网关的日常巡检及测试、记录；邮件账户管理、维护和安全监测；网关、投递异常邮件、安全过滤策略更新的实施管理协助。需熟练掌握 linux 系统（相关证书为优），精通邮件标准协议及 DNS、电子证书方面知识。
- 5) 系统工程师：具有 VMWARE 虚拟化支持能力，具有 Windows 及 Linux 各版本服务器运维管理能力，精通 zabbix, 熟悉 DBMS、Apache、nginx、tomcat 等开源软件，能够为业务系统提供技术支持。同时，熟悉 zabbix 监控系统的运维和管理能力。与邮箱工程师互为备份，需具有 VMWARE 虚拟化支持能力，具有 VCP 专家认证证书或同类证书。
- 6) 云桌面工程师：负责云桌面教室运行管理；库房日常管理及盘点等。
- 7) 桌面工程师：负责计算机软硬件、OA 及外设的维修与技术支持；终端网络的故障维修、配置更新；协助进行重大活动&重要会议的信息化保障等。
- 8) 桌面兼网络工程师：CCIE（或同等级别）工程师资质者为优，负责计算机软硬件、OA 及外设的维修与技术支持；网络相关用户报修处理，故障处理；协助网络相关活动保障；协助进行重



大活动&重要会议的信息化保障等。

- 9) 桌面兼多媒体工程师：负责计算机软硬件、OA 及外设的维修与技术支持；多媒体会议的技术支持与会议保障；协助重大活动或会议的技术支持和保障等。
- 10) 夜间值班工程师：负责夜间系统运行监控等。

5、组织管理

1) 知识库建设

- a. 定期进行运维文档、SOP 整理并持续迭代；建立 IT 运维知识库，录入到智能小 Q，并定期做维护和更新
- b. 定期搜集统计常见问题并排序分析，提升服务能力。建立定期沟通机制，帮助业务负责老师一起找到改进改善业务交付的方式和方法。定期通过多种质量控制方式，确保一线工作的质量水准。
- c. 加强安全隐患处置力度和深度，安排专门人员熟练掌握安全隐患处置方式方法，能够对隐患深入排查和复测验证等。

2) 闭环管理机制

闭环跟踪管理和反馈机制，每周或每月召开运维的内部总结会议：对期间发生的问题做跟踪梳理，总结经验教训，强化问题闭环的意识与工作规范。

投标人需建立完善的工作奖惩制度，对运维工作中重大贡献或失误给予及时、合理、有效的奖惩措施。

3) 人员管理

投标人须建立完善的人员梯度管理制度，保障运维服务人员的业务能力、稳定性和运维服务的连续性。

投标人所配置的运维服务人员须具有信息化服务意识、强烈责任心和过硬的专业技术能力。服务时要尊重用户、有礼貌，注重细节，不做服务以外的事情。同时，运维服务人员须保持时刻待命状态，即时响应突发事件。

A. 人员培训

- a. 定期组织内部学习培训，加强对各职能部门、业务系统及空间区域、设施设备的熟悉程度；对于新人工作交替，应有所负责业务的老师介入，以便服务人员与业务负责老师一起梳理人员交替的阵痛期内的重点关注点，通过公司与负责老师一起来保障交接期的顺利过渡。
- b. 服务热线需提升甄别用户问题的能力并定期培训考核。
- c. 提升工作的主动性和积极性，加强预防性工作和排查隐患能力，不能单纯依赖监控系统，特别是核心设备，需要日常巡检查看提早发现隐患及处理，对于新增的设备及系统也需尽快熟悉上手，不能只固守自己熟悉的。

B. 人员报备审核

投标人须保证运维服务人员的基本素质和稳定性，相关人员的入职离职须及时向甲方进行报备审核。离职人员须提前 1 个月报备，并及时补充后续人员进行工作交接，确保后续人员具备相应的服务能力。

C. 关键岗位双岗制

投标人须建立完善 AB 岗位制度，并充分考虑我校运维服务技术需求，合理配置具备服务能力的



B 岗人员。定期对 B 岗人员进行业务培训和技术培训，保障相关人员的业务能力和运维服务的连续性。

D. 人员梯队建设

投标人须有完善的人员梯队建设和人员储备方案，甲方允许投标人增派 1-2 人的储备人员参与运维服务工作。

4) 制度建设

投标人须不断完善各类管理制度和服务流程。遵循管理制度和安全体系先行的原则，配合制定相关规章制度及申报程序，做到全面的规范化流程化管理，需涵盖运维管理，机房管理、物资流转、设备托管、上网及邮箱账号管理、网络管理、云计算中心资源申请、日常运维管理等方方面面。针对运维服务内容提供管理、申请、流转规范文档及操作说明等，包括但不限于：《校园网服务及使用说明》、《运维服务管理手册》、《物资领用登记表》、《设备借用登记表》、《故障报告》（模板）等。大致包括如下：

序号	类别	模块	文件名
1	工具	Egate	Egate 平台各模块负责老师
2	工具	Egate	Egate 受理审核流程指导
3	工具	Egate	Egate 业务系统归属及常见问题
4	管理制度	堡垒机	上海科技大学电子堡垒机管理办法
5	知识库	堡垒机	堡垒机申请流程指导手册
6	知识库	堡垒机	上科大堡垒机使用手册
7	知识库	堡垒机	堡垒机责任人申请资产密码步骤
8	工具	堡垒机	堡垒机资产申请表（模板）
9	管理制度	仓库	IT 库房管理规范
10	工具	仓库	出库申请单
11	工具	仓库	入库申请单
12	工具	仓库	入库流程图
13	工具	仓库	出库流程图
14	工具	视频会议	视频会议及活动信息采集登记表
15	知识库	视频会议	501 沙龙多媒体设备操作指南-常用版
16	知识库	视频会议	voov meeting 简易使用手册
17	知识库	视频会议	视频会议-上海教育云视频会议使用手册
18	知识库	视频会议	腾讯会议参会者操作手册
19	知识库	视频会议	腾讯会议主持人操作手册
20	知识库	视频会议	行政中心 501 会议设备操作手册
21	知识库	视频会议	远程视频教学与会议系统操作手册
22	工具	视频会议	活动保障记录模板
23	管理制度	数据中心	上海科技大学数据中心机房管理制
24	流程规范	数据中心	机房管理要点告知书
25	流程规范	数据中心	机房过水应急预案
26	流程规范	数据中心	机房计划停电保障要求
27	流程规范	数据中心	机房停电应急处置流程
28	流程规范	数据中心	机房托管设备告警汇报流程



29	流程规范	数据中心	机房托管设备故障处置流程
30	流程规范	数据中心	上海科技大学机房常规施工流程
31	流程规范	数据中心	设备托管流程图
32	流程规范	数据中心	数据中心机房应急预案
33	流程规范	数据中心	数据中心巡检规范 v1.2
34	知识库	数据中心	数据中心 edcim 用户手册
35	知识库	数据中心	UPS 日常操作手册
36	知识库	数据中心	环控系统操作手册
37	知识库	数据中心	机房各项设备问题报修负责人
38	知识库	数据中心	机房故障运维人员处理问题判断参考
39	知识库	数据中心	机房设备报警短信添加步骤
40	知识库	数据中心	空调日常操作手册
41	知识库	数据中心	能耗计算操作手册
42	知识库	数据中心	浦西电子锁使用说明书
43	知识库	数据中心	浦西机房机柜电子锁使用手册
44	知识库	数据中心	数据中心参观流工作手册
45	知识库	数据中心	岳阳路机房电子门禁使用手册
46	工具	数据中心	核心机房出入登记表
47	工具	数据中心	核心机房巡检表
48	工具	数据中心	机房故障报告模板
49	工具	数据中心	机房漏水演练记录表
50	工具	数据中心	机房行间空调参数值变更记录
51	工具	数据中心	空调故障到场登记表
52	工具	数据中心	上海科技大学核心机房设备托管实施方案示例
53	工具	数据中心	上海科技大学设备下架申请表
54	工具	数据中心	施工&实施巡检登记表
55	工具	数据中心	台风天气巡检记录表
56	工具	数据中心	托管设备故障通知模板
57	知识库	统一监控	监控大屏幕 12 屏显示内容汇总
58	知识库	统一监控	监控手册
59	知识库	统一监控	统一运维平台工作内容
60	工具	统一监控	控制命令
61	工具	统一监控	统一监控平台-统一监控平台常见问题
62	工具	统一监控	统一监控平台-云主机安全防护平台数据核对操作方法
63	流程规范	网络接入	网络设备巡检规范 v1.0
64	流程规范	网络接入	网络相关出入库规范 v1.2
65	流程规范	网络接入	网络相关零星部署规范 v1.0
66	知识库	网络接入	mac 地址查看方法（windows）
67	知识库	网络接入	ShanghaiTech-Guest 接入指南
68	知识库	网络接入	windows 系统网络重置操作方法
69	知识库	网络接入	上海科技大学 VPN 接入指南
70	知识库	网络接入	上海科技大学无线 eduroam 接入指南



71	知识库	网络接入	上海科技大学无线网络接入指南
72	知识库	网络接入	上海科技大学有线网络接入指南
73	知识库	网络接入	上网账号开通和查询管理员操作指南
74	知识库	网络接入	无线网络接入指南（jpg）
75	知识库	网络接入	校外人员修改上网账号密码操作指南
76	工具	网络接入	活动网络保障 check_list(v1.1)
77	工具	网络接入	上海科技大学弱电间申请表模板
78	管理制度	邮箱服务	电子邮件管理办法
79	流程规范	邮箱服务	离职人员账户操作 SOP
80	流程规范	邮箱服务	学生毕业离校时有关帐号处理规范
81	流程规范	邮箱服务	邮件系统应急预案
82	流程规范	邮箱服务	邮箱容量扩容 SOP
83	流程规范	邮箱服务	域内账户泄露流程处置 SOP
84	流程规范	邮箱服务	账户泄露操作 SOP
85	流程规范	邮箱服务	入职办理 SOP
86	流程规范	邮箱服务	域内账户泄露操作 SOP.vsd
87	知识库	邮箱服务	不同客户端昵称显示测试
88	知识库	邮箱服务	coremail 日常操作规范 v1.2
89	知识库	邮箱服务	webmail 收发件情况自助查询操作手册
90	知识库	邮箱服务	短信二次验证操作指南 v1.0
91	知识库	邮箱服务	coremail 群发邮件列表账号信息
92	知识库	邮箱服务	Exchange Service 传输限制备注信息
93	知识库	邮箱服务	MACBOOK-Foxmail-添加 IMAP 协议
94	知识库	邮箱服务	MACBOOK-Foxmail-添加 POP 协议
95	知识库	邮箱服务	MACBOOK-Outlook-添加 IMAP 协议
96	知识库	邮箱服务	MACBOOK-Outlook-添加 POP 协议
97	知识库	邮箱服务	MACBOOK-系统自带-添加 IMAP 协议
98	知识库	邮箱服务	MACBOOK-系统自带-添加 POP 协议
99	知识库	邮箱服务	Outlook 与 Foxmail 导入导出日历操作手册
100	知识库	邮箱服务	webadmin 操作指南
101	知识库	邮箱服务	web 邮件批量下载导入操作手册
102	知识库	邮箱服务	windows-foxmail-添加 POP 协议
103	知识库	邮箱服务	windows-outlook-2013 2016 添加 IMAP 协议
104	知识库	邮箱服务	windows-outlook-2013 2016 添加 POP 协议
105	知识库	邮箱服务	windows-outlook-2019 添加 IMAP 协议
106	知识库	邮箱服务	windows-outlook-2019 添加 POP 协议
107	知识库	邮箱服务	windows-系统自带-添加 IMAP 协议
108	知识库	邮箱服务	windows-系统自带-添加 POP 协议
109	知识库	邮箱服务	反垃圾邮件黑白名单设置
110	知识库	邮箱服务	客户端归档功能操作指南
111	知识库	邮箱服务	客户端配置导航
112	知识库	邮箱服务	模板信操作手册



113	知识库	邮箱服务	如何删除 Outlook 过期凭据
114	知识库	邮箱服务	上海科技大学邮件系统操作手册汇编
115	知识库	邮箱服务	上海科技大学邮箱类常见问题(Coremail)v1.2
116	知识库	邮箱服务	识别仿冒发件人功能说明 v2.0
117	知识库	邮箱服务	手机端配置手册-Android 客户端
118	知识库	邮箱服务	手机端配置手册-苹果 IOS 客户端
119	知识库	邮箱服务	修改发件人显示名小贴士 v1.4
120	知识库	邮箱服务	修改密码操作手册
121	知识库	邮箱服务	邮件分类操作指南
122	知识库	邮箱服务	邮箱系统用户状态服务等级说明
123	知识库	邮箱服务	原邮件系统各 sop 操作对应 coremail 系统功能
124	知识库	邮箱服务	自定义邮件列表管理员操作手册
125	知识库	邮箱服务	邮箱开通标准操作流程
126	工具	邮箱服务	IOS 系统日历同步论客 APP 日程操作指引
127	工具	邮箱服务	Outlook 同步日程操作手册
128	工具	邮箱服务	弱密码通知邮件模板
129	知识库	云桌面	云桌面受理流程 vsdx
130	知识库	云桌面	Adobe 云桌面使用指南
131	知识库	云桌面	AD 域日常维护与使用操作指南
132	知识库	云桌面	软件开通一新账号操作指南
133	知识库	云桌面	云桌面环境使用手册及常见问题
134	知识库	云桌面	云桌面教室 iPad 中控使用说明
135	工具	云桌面	模版确认邮件
136	工具	云桌面	批量创建 AD 账号导入表格
137	工具	云桌面	批量创建 AD 账号脚本
138	工具	云桌面	请提供 xxxx 课程最终选课名单
139	工具	云桌面	云桌面交接业务账号
140	工具	云桌面	云桌面教室 IP 信息
141	工具	云桌面	云桌面教室各类巡检表及日常记录
142	工具	云桌面	云桌面使用情况记录
143	工具	云桌面	云桌面资源交付邮件模版-202509
144	管理制度	呼叫中心	夜间值班人员工作岗位 requirements
145	流程规范	呼叫中心	离职办理 SOP
146	流程规范	呼叫中心	全校通知邮件呼叫中心规范
147	流程规范	呼叫中心	入职办理 SOP
148	知识库	呼叫中心	呼叫中心电话转接操作手册
149	知识库	呼叫中心	上海科技大学账号类常见问题
150	知识库	呼叫中心	呼叫中心监控大屏幕显示规划方案
151	知识库	呼叫中心	呼叫中心监控大屏使用操作说明
152	工具	呼叫中心	egate 受理审核流程
153	工具	呼叫中心	离职业务办理提醒事项
154	工具	呼叫中心	夜间运维值班记录表



155	工具	呼叫中心	运维自主管理静态 ip 网段
-----	----	------	----------------

投标方应提供及时、优质的服务，不断提高全校师生的获得感和满意度。对于服务过程中出现的严重偏离服务质量要求、造成较大范围影响、具有潜在风险及其他重要事项或改进建议的情况，投标方应提供全面的事件报告，并在图信中心的指导下不断解决问题、改进服务。

5) 系统管理

投标人须提供成熟的 IT 运维管理系统，作为 IT 运维服务团队统一的事件记录、任务流转、问题跟踪的服务入口，并作为运维服务事件统计、历史数据查询、知识库整理及统计分析的基础数据。

系统支持基于运维服务管理需求，自定义定制服务类别、标准服务流程、字段信息、知识库等功能。实现运维服务事件、日常任务、故障问题的系统化流转、记录以及知识的积累和分享，建立高效的日常运维维护机制，提升运维服务质量。

6、库房管理

投标人须提供 IT 库房的日常管理服务，确保库房货物放置清晰规范、库房台账维护。协助学校对库房人员出入、物资出入进行日常记录和管理。协助学校完善库房管理制度，建立台账，定期进行物资盘点，做到库表一致。

四、付款方式

1. 第一笔付款预付款：在合同签订三十个工作日内，采购方支付合同金额 50% 的费用；
2. 第二笔付款：验收完成并获得服务验收单或验收报告后三十个工作日内，采购方支付合同金额 50% 的费用。

五、验收方式

投标方需根据合同、招标书、项目需求等内容，总结信息化运维服务完成情况后，由相关部门组织专家进行验收，确保信息化运维服务测评结果符合项目要求或服务内容达到服务成效。

六、投标文件其他要求

1. 提供详细报价的明细表<投标总价由投报单位根据招标单位提供清单要求计算后得出，并按照招标要求提供设备清单及明细表>。

2、拟投入本项目的人员情况介绍、列出本项目负责人、管理人员和辅助人员的姓名和资历等，投标书商务部分应包括：投标函、企业法人代表证明、法人代表授权委托书、投标报价、投标报价计算依据、投标报价清单。

3、提供完整的项目技术服务方案、备件服务方案、日常维护方案、驻场服务方案、培训方案、改进建议和风险应对方案等。

4、提供具体的服务承诺（包括质量保障措施、服务响应、设有固定服务、仓储场所的证明等）。

5. 投标方应具有承担类似项目的能力和成功经验，提供投标方简介和 2023-2025 年内投标方完成的类似项目业绩证明（以合同复印件为准，合同须体现签约主体、项目名称、日期、签章等要素）。

6. ★ 投标文件须提供：



- ① 营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）原件扫描件；
- ② 法定代表人授权书（加盖公章）；
- ③ 委托代理人身份证原件扫描件；
- ④ 参加本项目采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（加盖公章）；
- ⑤ 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函（加盖公章）；
- ⑥ 中小企业声明函。

注：

- 1) 标有“★”的要求为资格符合性检查项，若不满足资格检查作不通过处理，为无效投标。
- 2) “项目需求”中给出服务要求的标准或者参照的牌号及分类号仅起说明作用，并没有任何限制性，投标方可以选用代替的标准、牌号或分类号，但这种代替应须以不影响项目服务质量为前提。



第四部分 合同条款

包 1 合同模板：

[合同中心-合同名称]

合同统一编号：[合同中心-合同编码]

合同各方：

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]

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。

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（大写：[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：甲方指定地点

2. 3 服务期限：合同签订后至合同规定服务内容全部完成。[合同中心-合同有效期]

3. 质量标准和要求

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

3. 2 乙方所交付的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

4. 权利瑕疵担保

4. 1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

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

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

4. 4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。



5. 验收

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

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

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

5.4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

6. 保密

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

7. 付款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照以下方式支付。

7.2.1 付款内容：[合同中心-项目名称]

7.2.2 付款条件：

3. 第一笔付款预付款：在合同签订三十个工作日内，甲方支付合同金额 50% 的费用；

4. 第二笔付款：验收完成并获得服务验收单或验收报告后三十个工作日内，甲方支付合同金额 50% 的费用。

8. 甲方（甲方）的权利义务

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

8.2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成的无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

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

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

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

8.6 如果甲方因工作需要调整，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其他不可抗力因素造成的产品损毁，乙方不承担赔偿责任。
- 9.5 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，保证正常实施。
- 9.6 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。
- 9.7 乙方保证提供的服务是完全符合采购文件需求的。如果或证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第10条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

10. 补救措施和索赔

- 10.1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。
- 10.2 在服务期限内，如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：
- (1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低服务的价格。
- (2) 乙方应在接到甲方通知后七天内，根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。
- (3) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

11. 履约延误

- 11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。
- 11.2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权没收乙方提供的履约保证金，或解除合同并追究乙方的违约责任。
- 11.3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

12. 误期赔偿

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



(5%)。(一周按七天计算,不足七天按一周计算。)一旦达到误期赔偿的最高限额,甲方可考虑终止合同。

13. 不可抗力

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

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

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

14. 履约保证金

14.1 在本合同签署之前,乙方应向甲方提交一笔金额为 / 元的履约保证金(依照招标文件约定)。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。

16. 违约终止合同

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

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

(2) 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

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

17. 破产终止合同

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

18. 合同转让和分包

18.1 除甲方事先书面同意外,乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

**19. 合同生效**

19.1 本合同在合同各方签字盖章并且甲方收到乙方提供的履约保证金（如有）后生效。

19.2 本合同一式份，甲乙双方各执一份。上海政府采购网云平台备案。

20. 合同附件

20.1 本合同附件包括：招标(采购)文件、投标（响应）文件

20.2 本合同附件与合同具有同等效力。

20.3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

21. 合同修改

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

[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）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：[合同中心-签订时间]

日期：[合同中心-签订时间]

合同签订点:网上签约



第五部分 附件—投标文件格式

上海科技大学 IT 运维服务采购

投 标 文 件

采购编号：310000000250922137291-00298023-1

内部项目编号：JSZB25110835-DV124

投标方（盖公章）：_____

年 月 日



资格符合性检查材料索引表

序号	检查内容	具体要求	页码
1	营业执照	营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）原件扫描件	
2	法定代表人授权书	法定代表人授权书原件扫描件（加盖公章，并有法定代表人签字或盖章）	
3	委托代理人身份证	委托代理人身份证原件扫描件（如为法人须提交法人身份证）	
4	投标方书面声明	包括参加本项目采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明等（加盖公章）	
5	财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况	财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函（加盖公章）	
6	中小企业声明函	按照招标文件列明的所属行业，提供有效的中小企业声明函。	
7	“★”要求响应	“项目需求”中加注星号（“★”）要求（如有）的响应	
.....			

与评分有关内容索引表

序号	评审因素	所对应投标文件内容的名称	页码
1	相关证书证明		
2	服务团队人员能力证明		
3	相关业绩证明		
4	对本服务项目的理解		
5	服务方案及计划		
6	服务响应		
7	应急处置措施		
8	合理化建议		
9	保障措施		
10	内部管理制度		
11	风险应对		
12	服务质量保障和考核评估方案		
.....			



附件一

投标文件声明

致：上海科技大学

上海健生教育配置招标有限公司

根据贵方_____项目采购的投标邀请（项目编号为_____），现正式委托授权的下
列签字人_____（全名、职务）代表投标方_____（投标方名称），提交下述文
件：

1. 开标一览表；
2. 报价明细表；
3. 资格证明文件；
4. 投标方基本情况、业绩情况；
5. 技术方案；
6. 实施方案；
7. 服务承诺；
8. 按《投标方须知》要求提供的全部文件。

据此函，签字代表兹宣布同意如下：

1. 按招标文件规定，我方的投标报价为_____（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、参考资料及有关附件（如有），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90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次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。
8. 为便于贵方公正、择优地确定中标方及其招标服务，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）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。

9. 与本次投标有关的正式通讯地址为：

地址：_____

邮编：_____

电话：_____

电子邮件：_____



投标方名称： _____

公章： _____

委托代理人签字： _____

日期： _____年____月____日



附件二

开 标 一 览 表

上海科技大学 IT 运维服务采购包 1

项目名称	服务期	最终报价(总价、元)

说明：所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到个位数。



附件三

报价明细表

(可以根据投标方的实际情况进行更改)

序号	名称	明细	数量	单位	单价(元)	总价(元)
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
.....					
投标总价/合计		_____元				

注:

- (1) 所有价格均系用人民币表示, 单位为元, 精确到小数点后两位。
- (2) 本表“投标总价/合计”须与开标一览表“投标总价”一致。
- (3) 投标方对每项服务只允许有一个报价, 采购人不接受有任何选择的报价。
- (4) 以上报价包含本项目所需提供服务的所有费用, 采购人支付上述费用为完全的费用, 无须支付其他费用。
- (5) 价格应按照《投标方须知》的要求报价。

投标方委托代理人签字: _____

投标方(公章): _____

日期: 年 月 日



附件四

资格证明文件

- 1、营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）原件扫描件；
- 2、法定代表人授权书（加盖公章）；
- 3、委托代理人身份证原件扫描件；
- 4、参加本项目采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（加盖公章）；
- 5、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函（加盖公章）；
- 6、中小企业声明函（加盖公章）。

注：以上证明材料如有缺漏则资格检查不通过，投标无效。



(1) 法定代表人授权书

致：

兹授权_____（姓名）为委托代理人，全权代表我公司参与_____

_____的公开招标采购活动，委托代理人由此所出具并签订的一切有关文件，我公司均予承认。

委托代理人姓名：_____性别：_____年龄：_____工作部门：_____职务：_____

_____联系电话：_____身份证号码：_____。

投 标 方：（盖公章）

法定代表人：（法定代表人签字或盖法定代表人章）

日 期： 年 月 日

委托代理人身份证（原件扫描件）



(2) 投标方书面声明

(参加本项目采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录、非联合体等)

致招标方：

_____ (公司名称)，就参加_____ (项目名称) 公开招标采购活动作出郑重说明：

- 一、本公司保证为本项目所提供的投标材料及其后提供的材料都是真实的。
- 二、本公司保证在本项目中不与其他单位围标、串标，不出让投标资格，不向招标方或评审小组行贿。
- 三、本公司没有被处于责令停业的状态；没有处于被建设行政主管部门取消投标资格的处罚期内；没有处于财产被接管、冻结、破产的状态；在参加本项目采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；在投标截止时间前未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）的失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）的政府采购严重违法失信行为记录名单。
- 四、本公司保证本项目并非联合投标，本项目实施由本公司独立承担，本公司若违反上述保证，或本声明陈述与事实不符，招标方有权取消我方中标资格，本公司愿意承担由此带来的法律后果。

特此声明！

投标方（盖公章）：_____

日 期： 年 月 日

(3) 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。

投标方（盖公章）：_____

日 期： 年 月 日



(4) 中小企业声明函

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司参加_____（单位名称）的_____（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业的具体情况如下：

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/小型/微型）企业；

2. _____（标的名称），属于**软件和信息技术服务业**；承接企业为_____（企业名称），从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，属于_____（中型/小型/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（盖公章）：

日 期：

注：

- 1、从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。
- 2、项目涉及多个采购标的且由不同供应商承接的，应当逐一填报每个采购标的的承接供应商信息。
- 3、本项目仅面向中、小、微型企业采购，本声明函将随中标结果同时公告。
- 4、投标方未按照上述格式正确填写《中小企业声明函》的，不享受中小企业扶持政策。



5、附：中小微企业划型标准

序号	行业名称	指标名称	计量单位	中型	小型	微型
1	农、林、牧、渔	营业收入（Y）	万元	$500 \leq Y < 20000$	$50 \leq Y < 500$	$Y < 50$
2	工业	从业人员（X）	人	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
		营业收入（Y）	万元	$2000 \leq Y < 40000$	$300 \leq Y < 2000$	$Y < 300$
3	建筑业	营业收入（Y）	万元	$6000 \leq Y < 80000$	$300 \leq Y < 6000$	$Y < 300$
		资产总额（Z）	万元	$5000 \leq Z < 80000$	$300 \leq Z < 5000$	$Z < 300$
4	批发业	从业人员（X）	人	$20 \leq X < 200$	$5 \leq X < 20$	$X < 5$
		营业收入（Y）	万元	$5000 \leq Y < 40000$	$1000 \leq Y < 5000$	$Y < 1000$
5	零售业	从业人员（X）	人	$50 \leq X < 300$	$10 \leq X < 50$	$X < 10$
		营业收入（Y）	万元	$500 \leq Y < 20000$	$100 \leq Y < 500$	$Y < 100$
6	交通运输业	从业人员（X）	人	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
		营业收入（Y）	万元	$3000 \leq Y < 30000$	$200 \leq Y < 3000$	$Y < 200$
7	仓储业	从业人员（X）	人	$100 \leq X < 200$	$20 \leq X < 100$	$X < 20$
		营业收入（Y）	万元	$1000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
8	邮政业	从业人员（X）	人	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
		营业收入（Y）	万元	$2000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
9	住宿业	从业人员（X）	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
		营业收入（Y）	万元	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
10	餐饮业	从业人员（X）	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
		营业收入（Y）	万元	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
11	信息传输业	从业人员（X）	人	$100 \leq X < 2000$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
		营业收入（Y）	万元	$1000 \leq Y < 100000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
12	软件和信息技术服务业	从业人员（X）	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
		营业收入（Y）	万元	$1000 \leq Y < 10000$	$50 \leq Y < 1000$	$Y < 50$
13	房地产开发经营	营业收入（Y）	万元	$1000 \leq Y < 200000$	$100 \leq X < 1000$	$X < 100$
		资产总额（Z）	万元	$5000 \leq Z < 10000$	$2000 \leq Y < 5000$	$Y < 2000$
14	物业管理	从业人员（X）	人	$300 \leq X < 1000$	$100 \leq X < 300$	$X < 100$
		营业收入（Y）	万元	$1000 \leq Y < 5000$	$500 \leq Y < 1000$	$Y < 500$
15	租赁和商务服务业	从业人员（X）	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
		资产总额（Z）	万元	$8000 \leq Z < 120000$	$100 \leq Z < 8000$	$Y < 100$
16	其他未列明行业	从业人员（X）	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$

1) 上述标准参照《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300号），大型、中型和小型企业须同时满足所列指标的下限，否则下划一档；微型企业只须满足所列指标中的一项即可。

2) 本项目所属行业：**软件和信息技术服务业**

6、事业单位、团体组织等非企业性质的供应商，不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》。

7、监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。监狱企业、残疾人福利性单位同时为小型、微型企业的不重复享受政策。

1) 监狱企业参加政府采购活动时，应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。

2) 残疾人福利性单位应提供残疾人福利性单位声明函：



（1）残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动由本单位提供服务。

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（盖公章）：

日 期：

说明：

1、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）提供本单位承担的服务。

2、中标方为残疾人福利性单位的，本声明函将随中标结果同时公告。

3、如投标方不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。



附件五

投标方简介

(1) 投标方基本情况表

投标方名称				
纳税人登记号				
注册资金		成立时间		
注册地址				
邮政编码		员工总数		
联系方式	联系人		电 话	
法定代表人（单位负责人）	姓 名		电 话	
基本账户开户银行				
基本账户开户行地址	（非上海本地公司须填写本项地址）			
基本账户银行账号				
投标方关联企业清单	（包括但不限于与投标方法定代表人（单位负责人）为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同单位）			
投标方近三年营业额				
投标方获得的相关证书、证明、奖项				
投标方认为需要说明的其他情况				

(2) 业绩一览表

(2023 年至 2025 年)

序号	项目名称	委托单位	委托时间	完成时间	备注
1					
2					
3					
4					
.....					

注：投标方应提供上述项目合同扫描件/复印件（合同须体现签约主体、项目名称、日期、签章等要素）。

附件六



技术方案

包括但不限于以下内容：

- 1、对项目需求分析理解；
- 2、具体服务范围、服务方式、服务流程等；
- 3、项目重点难点分析、合理化建议等。



附件七

实施方案

包括但不限于以下内容：专业技术力量配置、项目管理措施、响应方管理制度、各项服务质量保障措施、相关应急预案（响应/解决时限、相关问题解决方案、不能解决所采取的措施等）、项目相关各方沟通协调机制等。

(1) 项目负责人情况表

姓 名		出生年月		最高学历		毕业时间	
毕业院校		专业		从事本类项目工作年限		联系方式	
执业资格		注册时间		技术职称		聘任时间	
主要工作经历： 主要管理服务项目： 主要工作特点： 主要工作业绩： 胜任本项目负责人的理由：							

(2) 拟投入本项目的人员情况表

姓 名	年龄	性别	学历	职务	是否驻场	资格证书	主要资历、经验及承担过的项目

注：投标方应将拟投入本项目的服务实施人员资历情况填写完整并附相关资格证书、职称证明等证明材料。



附件八

服务承诺

包括但不限于以下内容：

- 1、服务期限；
- 2、提前征得采购人同意方能更换项目负责人的相关承诺；
- 3、针对项目的特色服务或其他相关服务承诺等。