

# 招 标 文 件

(服务类)

采购项目名称: “秦务员”平台服务能力提升与运营服务项目

采购项目编号: **SNJZ-2025-115**

陕西省政务大数据服务中心

陕西教育招标有限责任公司共同编制

**2025年06月04日**

# 第一章 投标邀请

陕西教育招标有限责任公司（以下简称“代理机构”）受陕西省政务大数据服务中心委托，拟对“秦务员”平台服务能力提升与运营服务项目进行国内公开招标，兹邀请符合本次招标要求的供应商参加投标。

## 一、采购项目编号：SNJZ-2025-115

## 二、采购项目名称：“秦务员”平台服务能力提升与运营服务项目

## 三、招标项目简介

陕西省高度重视一体化政务服务平台的建设运营工作，2017年，开始推进“互联网+政务服务”建设，2018年3月陕西省政务服务平台正式上线运行，政务服务“一张网”雏形初现。2020年7月，陕西省一体化政务服务平台升级改造项目由陕西省人民政府办公厅作为指导单位，中国建设银行股份有限公司陕西省分行、建信金融科技有限责任公司等作为建设单位开始筹建，并于2022年12月完成所有系统的升级改造和上线运行，初步建成了“四端一线一评价”的“秦务员”平台政务服务体系。在2020年到2024年的系统升级和持续运营期间，在政策层面国家陆续出台了《全国一体化政务服务平台移动端建设指南》（国办函〔2021〕105号）、《工业和信息化部办公厅关于进一步抓好互联网应用适老化及无障碍改造专项行动实施工作的通知》（工信厅信管函〔2021〕67号）、《国务院办公厅关于依托全国一体化政务服务平台建立政务服务效能提升常态化工作机制的意见》（国办发〔2023〕29号）、《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意义》（国发〔2024〕3号）等文件，对“高效办成一件事”服务能力、政务服务平台移动端建设、适老化及无障碍水平、平台多级运营能力、智能问答/统一搜索智能化水平、便民服务同源发布等均提出了更高要求，而上述服务能力一直是当前“秦务员”平台的短板。“秦务员”平台服务能力提升与运营服务项目即是在当前背景下，开展“秦务员”平台的服务能力提升与持续运营工作。本项目主要包含软件租用服务、软件升级服务、遗留系统运维服务、日常运营服务、专项运营服务、安全运营服务、信息咨询服务、组件采购等8大类服务内容，全面优化“秦务员”平台政务服务能力，做强“秦务员”品牌。

## 四、供应商参加本次政府采购活动应具备的条件

（一）满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

（二）落实政府采购政策需满足的资格要求：

落实政府采购促进中小企业发展的相关政策：

无

（三）本项目的特定资格要求：

采购包1：

1、营业执照：具有独立承担民事责任能力的法人、其他组织或自然人，提供营业执照/事业单位法人证书/非企业专业服务机构执业许可证/自然人身份证。

2、法人授权书（证明书）：法定代表人参加投标时，提供法定代表人证明书；授权代表参加投标时，提供法定代表人授权书；非法人单位参照执行。

3、财务状况报告：法人提供经审计的2023年度或2024年度的财务报告或提交投标文件递交截止时间前12个月内银行出具的资信证明；其他组织和自然人提供银行出具的资信证明或财务报表，或政府采购信用担保机构出具的《政府采购投标担保函》。

4、税收缴纳证明：提供投标文件递交截止时间前12个月内至少一个月已缴纳的纳税凭据或完税证明，依法免税的投标人应提供相关证明文件。

5、社会保障资金缴纳证明：提供投标文件递交截止时间前12个月内已缴存的至少一个月的社会保障资金缴存单据或社保机构开具的社会保险参保缴费情况证明，依法不需要缴纳社会保障资金的单位应提供相关证明材料。

6、设备和专业技术能力承诺：提供具有履行本合同所必需的设备和专业技术能力的承诺。

7、没有重大违法记录的书面声明：提供参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。

## 五、电子化采购相关事项

本项目实行电子化采购，使用的电子化交易系统为：陕西省政府采购综合管理平台的项目电子化交易系统（以下简称“项目电子化交易系统”），登录方式及地址：通过陕西省政府采购网（<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/>）首页供应商用户登录陕西省政府采购综合管理平台（以下简称“政府采购平台”），进入项目电子化交易系统。供应商应当按照以下要求，参与本次电子化采购活动。

（一）供应商应当自行在陕西省政府采购网-办事指南查看相应的系统操作指南，并严格按照操作指南要求进行系统操作。在登录、使用政府采购平台前，应当按照要求完成供应商注册和信息完善，加入政府采购平台供应商库。

（二）供应商应当使用纳入陕西省政府采购综合管理平台数字证书互认范围的数字证书及签章（以下简称“互认的证书及签章”）进行系统操作。供应商使用互认的证书及签章登录政府采购平台进行的一切操作和资料传递，以及加盖电子签章确认采购过程中制作、交换的电子数据，均属于供应商真实意思表示，由供应商对其系统操作行为和电子签章确认的事项承担法律责任。

已办理互认的证书及签章的供应商，校验互认的证书及签章有效性后，即可按照系统操作要求进行身份信息绑定、权限设置和系统操作；未办理互认的证书及签章的供应商，按要求办理互认的证书及签章并校验有效性后，按照系统操作要求进行身份信息绑定、权限设置和系统操作。互认的证书及签章的办理与校验，可查看陕西省政府采购网-办事指南-CA及签章服务。

供应商应当加强互认的证书及签章日常校验和妥善保管，确保在参加采购活动期间互认的证书及签章能够正常使用；供应商应当严格互认的证书及签章的内部授权管理，防止非授权操作。

（三）供应商应当自行准备电子化采购所需的计算机终端、软硬件及网络环境，承担因准备不足产生的不利后果。

（四）政府采购平台技术支持：

在线客服：通过陕西省政府采购网-在线客服进行咨询

技术服务电话：029-96702

CA及签章服务：通过陕西省政府采购网-办事指南-CA及签章服务进行查询

## 六、招标文件获取时间、方式及地址

（一）招标文件获取时间：详见采购公告

（二）在招标文件获取开始时间前，采购人或代理机构将本项目招标文件上传至项目电子化交易系统，向供应商提供。供应商通过项目电子化交易系统获取招标文件。成功获取招标文件的，供应商将收到已获取招标文件的回执函。未成功获取招标文件的供应商，不得参与本次采购活动，不得对招标文件提起质疑。

成功获取招标文件后，采购人或代理机构进行澄清或者修改的，澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或代理机构将通过项目电子化交易系统发布澄清或者修改后的招标文件，供应商应当重新获取招标文件；澄清或者修改后的招标文件发布日期距提交投标文件截止日期不足15日的，采购人或代理机构顺延提交投标文件的截止时间。供应商未重新获取招标文件或者未按照澄清或者修改后的招标文件编制投标文件进行投标的，自行承担不利后果。

## 七、投标文件提交截止时间及开标时间、地点、方式

（一）投标文件提交截止时间及开标时间：详见采购公告

（二）投标文件提交方式、地点：供应商应当在投标文件提交截止时间前，通过项目电子化交易系统提交投标文件。成功提交的，供应商将收到已提交投标文件的回执函。

（三）本项目采取网上开标，即采购人或代理机构通过项目电子化交易系统“开标/开启大厅”组织在线开标。

## 八、本投标邀请在陕西省政府采购网以公告形式发布

## 九、供应商信用融资

根据《陕西省财政厅关于加快推进我省中小企业政府采购信用融资工作的通知》（陕财办采〔2020〕15号）和《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采〔2018〕23号）文件要求，为助力解决政府采购成交供应商资金不足、融资难、融资贵的困难，促进供应商依法诚信参加政府采购活动，有融资需求的供应商可登录陕西省政府采购网—陕西省政府采购金融服务平台（<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/zcdservice/zcd/shanxi/>），选择符合自身情况的“政采贷”银行及其产品，凭项目中标（成交）结果、中标（成交）通知书等信息在线向银行提出贷款意向申请、查看贷款审批情况等。

## 十、联系方式

**采购人：陕西省政务大数据服务中心**

地址：西安市新城区新城大院

邮编：710000

联系人：惠新宇

联系电话：029-88661371

**代理机构：陕西教育招标有限责任公司**

地址：陕西省西安市市本级陕西省西安市太白南路181号西部电子社区A座B区401

邮编：710065

联系人：孙博 崔斌 左建强 马子啸 鲁方方 胡荣 王力 程钰

联系电话：029-88224929 88221929 88222461

**采购监督机构：财政厅政府采购管理处**

联系人：柴老师、杨老师

联系电话：029-68936409、029-68936410

## 第二章 投标人须知

### 2.1 投标人须知前附表

序号	应知事项	说明和要求
1	采购预算（实质性要求）	<p>本项目各包采购预算金额如下：</p> <p>采购包1：38,577,100.00元</p> <p>投标人的采购包投标报价高于采购包采购预算的，其投标文件将按无效处理。</p>
2	最高限价（实质性要求）	<p>详见第三章。</p> <p>投标人的采购包投标报价高于最高限价的，其投标文件将按无效处理。</p>
3	评标方法	<p>采购包1：综合评分法</p> <p>（详见第五章）</p>
4	是否接受联合体	<p>采购包1：不接受</p> <p>如以联合体响应的，联合体各方均应当具备本招标文件要求的资格条件和能力。</p> <p>（1）联合体各方均应具有承担本项目必备的条件，如相应的人力、物力、资金等。</p> <p>（2）招标文件对投标人资格条件有特殊要求的，联合体各个成员都应当具备规定的相应资格条件。</p> <p>（3）同一专业的单位组成的联合体，应当按照资质等级较低的单位确定联合体的资质等级。如：某联合体由三个单位组成，其中两个单位资质等级为甲级，另一单位资质等级为乙级，则该联合体资质等级等级为乙级。</p>
5	落实节能、环保产品政策	<p>1.根据《财政部发展改革委生态环境部市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）相关要求，政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别，以品目清单的形式发布并适时调整。</p> <p>2.本项目采购若有产品属于节能产品政府采购品目清单中应强制采购的产品范围，供应商应当提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书，否则作无效投标处理。</p> <p>3.本项目采购若有产品属于节能产品政府采购品目清单中应优先采购的产品范围，本项目采购若有产品属于环境标志产品政府采购品目清单中应优先采购的产品范围，评审得分/响应报价相同的，按供应商提供的优先采购产品认证证书数量由多到少顺序排列。</p>
6	小微企业（监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业）价格扣除（仅非预留份额采购项目或预留份额采购项目中的非预留部分采购包适用）	<p>关于本项目采购包中执行小微企业（监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业）价格扣除情况、具体扣除比例和规则详见第五章。</p>

7	充分、公平竞争保障措施（实质性要求）	<p>核心产品允许有多个，不同供应商提供了任意一个相同品牌的核心产品，即视为提供相同品牌的供应商。</p> <p>使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会采取随机抽取方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。</p> <p>采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照随机抽取方式确定一个参加评标的投标人，其他投标无效。</p> <p>核心产品清单详见第三章。</p> <p>在符合性审查环节提供核心产品品牌不足3个的，视为有效投标人不足3家。</p>
8	不正当竞争预防措施（实质性要求）	<p>在评标过程中，评标委员会认为投标人投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的投标报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，评标委员会应当要求其在合理的时间内通过项目电子化交易系统进行书面说明，必要时提交相关证明材料。投标人提交的书面说明，应当加盖投标人公章，在评标委员会要求的时间内通过项目电子化交易系统进行提交，否则视为不能证明其投标报价合理性。投标人不能证明其投标报价合理性的，评标委员会应当将其投标文件作为无效投标处理。</p>
9	投标保证金	<p>采购包1保证金金额：150,000.00元</p> <p>缴交渠道：电子保函,转账、支票、汇票等（需通过实体账户、户名及开户行信息）</p> <p>开户名称：陕西教育招标有限责任公司</p> <p>开户银行：浙商银行西安长安路支行</p> <p>银行账号：7910000410120100071552</p>
10	标书费信息	免费获取
11	履约保证金（实质性要求）	<p>采购包1：缴纳</p> <p>本采购包履约保证金为合同金额的5%</p> <p>说明：合同签订后，中标供应商以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式向采购人缴纳合同总金额的5%作为履约保证金，待最终验收合格无任何争议后，全额退还给中标供应商。</p>
12	投标有效期（实质性要求）	提交投标文件的截止之日起不少于90天。
13	招标代理服务费（实质性要求）	<p>本项目收取代理服务费</p> <p>代理服务费用收取对象：中标/成交供应商</p> <p>代理服务费收费标准：中标人在收到中标通知书后十(10)个日历日内，按照原国家计委《招标代理服务收费管理暂行办法》(计价格〔2002〕1980号)及发改办价格[2003]857号文件规定的收费标准，向陕西教育招标有限责任公司交纳招标代理服务费，招标代理服务费采用现金、电汇或银行转账方式交纳，不得采用投标保证金抵扣。服务费交纳账户：开户行：中国光大银行陕西自贸试验区西安唐延路支行；开户名称：陕西教育招标有限责任公司；银行行号：303791000136；开户账号：78580188000058925；财务电话：029-88224928。</p>
14	采购结果公告	采购结果将在陕西省政府采购网予以公告。

15	中标通知书	采购结果公告发布的同时，采购人或代理机构通过项目电子化交易系统向中标供应商发出中标通知书；中标供应商通过项目电子化交易系统获取中标通知书。
16	政府采购合同公告、备案	政府采购合同签订之日起2个工作日内，采购人将政府采购合同在陕西省政府采购网予以公告；政府采购合同签订之日起7个工作日内，采购人将政府采购合同报本级财政部门备案。
17	进口产品	不允许
18	是否组织潜在投标人现场考察	采购包1：组织现场踏勘：否
19	特殊情况	<p>出现下列情形之一的，采购人或者代理机构应当中止电子化采购活动，并保留相关证明材料备查：</p> <p>（一）交易系统发生故障（包括感染病毒、应用或数据库出错）而无法正常使用的；</p> <p>（二）因组织场所停电、断网等原因，导致采购活动无法继续通过交易系统实施的；</p> <p>（三）其他无法保证电子化交易的公平、公正和安全的情况。</p> <p>出现上述的情形，不影响采购公平、公正的，采购人或者代理机构可以待上述情形消除后继续组织采购活动；影响或者可能影响采购公平、公正的，采购人或者代理机构应当依法废标。</p> <p>（一）交易系统发生故障（包括感染病毒、应用或数据库出错）而无法正常使用的；</p> <p>（二）因组织场所停电、断网等原因，导致采购活动无法继续通过交易系统实施的；</p> <p>（三）其他无法保证电子化交易的公平、公正和安全的情况。出现上述的情形，不影响采购公平、公正的，采购人或者采购代理机构可以待上述情形消除后继续组织采购活动；影响或者可能影响采购公平、公正的，采购人或者采购代理机构应当依法废标。</p>

## 2.2总则

### 2.2.1适用范围

一、本招标文件仅适用于本次公开招标采购项目。

二、本招标文件的最终解释权由陕西省政务大数据服务中心和陕西教育招标有限责任公司享有。对招标文件中供应商参加本次政府采购活动应当具备的条件，招标项目技术、服务、商务及其他要求，评标细则及标准由陕西省政务大数据服务中心负责解释。除上述招标文件内容，其他内容由陕西教育招标有限责任公司负责解释。

### 2.2.2有关定义

一、“采购人”是指依法进行政府采购的各级国家机关、事业单位、团体组织。本次招标的采购人是陕西省政务大数据服务中心。

二、“投标人”是指按照采购公告规定获取了招标文件，拟参加投标和向采购人提供货物、工程或服务的法人、其他组织或者自然人。

三、“代理机构”是指政府采购集中采购机构和从事政府采购代理业务的社会中介机构。本项目的代理机构是陕西教育招标有限责任公司。

四、“网上开标”是指代理机构通过项目电子化交易系统在线完成签到、开标、唱标和记录等活动，供应商通过项目电子化交易系统在线完成投标文件解密、参与开标活动。

五、“电子评标”是指通过项目电子化交易系统在线完成资格审查小组和评审小组组建，开展资格和符合性审查、比较与评价、出具评标报告、推荐中标候选供应商等活动。

## 2.3招标文件

### 2.3.1招标文件的构成

一、招标文件是投标人准备投标文件和参加投标的依据，同时也是资格审查、评标的重要依据。招标文件用以阐明招标项

目所需的资质、技术、服务及报价等要求、招标投标程序、有关规定和注意事项以及合同主要条款等。本招标文件包括以下内容：

- （一）投标邀请；
- （二）投标人须知；
- （三）招标项目技术、服务、商务及其他要求；
- （四）资格审查；
- （五）评标办法；
- （六）投标文件格式；
- （七）拟签订采购合同文本。

二、投标人应认真阅读和充分理解招标文件中所有的事项、格式条款和规范要求。投标人没有对招标文件全面作出实质性响应所产生的风险由投标人承担。

### **2.3.2 招标文件的澄清和修改**

一、在投标文件提交截止时间前，采购人或者代理机构可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改。

二、澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分，采购人或者代理机构将在陕西省政府采购网发布更正公告，投标人应及时关注本项目更正公告信息，按更正后公告要求进行响应。更正内容可能影响投标文件编制的，采购人或者代理机构将通过项目电子化交易系统发布更正后的招标文件，投标人应依据更正后的招标文件编制投标文件。若投标人未按前述要求进行投标响应的，自行承担不利后果。

## **2.4 投标文件**

### **2.4.1 投标文件的语言**

一、投标人提交的投标文件以及投标人与采购人或代理机构就有关投标的所有来往书面文件均须使用中文。投标文件中如附有外文资料，主要部分要对应翻译成中文并附在相关外文资料后面。未翻译的外文资料，评标委员会将其视为无效材料。

二、翻译的中文资料与外文资料如果出现差异和矛盾时，以中文为准。涉嫌提供虚假材料的按照相关法律法规处理。

三、如因未翻译而造成对投标人的不利后果，由投标人承担。

### **2.4.2 计量单位**

除招标文件中另有规定外，本项目均采用国家法定的计量单位。

### **2.4.3 投标货币**

本次项目均以人民币报价。

### **2.4.4 知识产权**

一、投标人应保证在本项目中使用的任何技术、产品和服务（包括部分使用），不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由投标人承担所有相关责任。采购人享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权。

二、投标人将在采购项目实施过程中采用自有或者第三方知识成果的，使用该知识成果后，投标人需提供开发接口和开发手册等技术资料，并承诺提供无限期支持，采购人享有使用权（含采购人委托第三方在该项目后续开发的使用权）。

三、如采用投标人所不拥有的知识产权，则在投标报价中必须包括合法使用该知识产权的相关费用。

### **2.4.5 投标文件的组成**

投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件应当对招标文件提出的要求和条件作出明确响应。

投标文件具体内容详见第六章。

### **2.4.6 投标文件格式**

一、投标人应按照招标文件第六章中提供的“投标文件格式”填写相关内容。

二、对于没有格式要求的投标文件由投标人自行编写。



#### **2.4.7 投标报价（实质性要求）**

一、投标人的报价是投标人响应招标项目要求的全部工作内容的价格体现，包括投标人完成本项目所需的一切费用。

二、投标人每种货物及服务内容只允许有一个报价，并且在合同履行过程中是固定不变的，任何有选择或可调整的报价将不予接受，并按无效投标处理。

三、投标文件报价出现前后不一致的，按照招标文件第五章评标办法规定予以修正，修正后的报价经投标人通过项目电子化交易系统进行确认，并加盖投标人（法定名称）电子印章，投标人未在规定时间内确认的，其投标无效。

#### **2.4.8 投标有效期（实质性要求）**

投标有效期详见第二章“投标人须知前附表”，投标文件未明确投标有效期或者投标有效期小于“投标人须知前附表”中投标有效期要求的，其投标文件按无效处理。

#### **2.4.9 投标文件的制作、签章和加密（实质性要求）**

一、投标文件应当根据招标文件进行编制，投标人应通过陕西省政府采购网-办事指南-CA及签章服务下载投标（响应）客户端，使用客户端编制投标文件。

二、投标人应按照客户端操作要求，对应招标文件的每项实质性要求，逐一如实响应；未如实响应或者响应内容不符合招标文件对应项的要求的，其投标文件作无效处理。

三、投标人完成投标文件编制后，应按照招标文件第一章明确的签章要求，使用互认的证书及签章对投标文件进行电子签章和加密。

四、招标文件澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，代理机构将重新发布澄清或者修改后的招标文件，投标人应重新获取澄清或者修改后的招标文件，按照澄清或者修改后的招标文件进行投标文件编制、签章和加密。

#### **2.4.10 投标文件的提交**

一、（实质性要求）投标人应当在投标文件提交截止时间前，通过项目电子化交易系统完成投标文件提交。

二、在投标文件提交截止时间后，采购人或者代理机构不再接受投标人提交投标文件。投标人应充分考虑影响投标文件提交的各种因素，确保在投标文件提交截止时间前完成提交。

#### **2.4.11 投标文件的补充、修改、撤回（实质性要求）**

投标文件提交截止时间前，投标人可以补充、修改或者撤回已成功提交的投标文件；对投标文件进行补充、修改的，应当先行撤回已提交的投标文件，补充、修改后重新提交。

供应商投标文件撤回后，视为未提交过投标文件。

### **2.5 开标、资格审查、评标和中标**

#### **2.5.1 开标及开标程序**

一、本项目为网上开标项目。网上开标的开始时间为投标文件提交截止时间。成功提交或解密电子投标文件的投标人不足3家的，不予开标，采购人或代理机构将作废标处理。

二、开标准备工作

开标/开启前30分钟内，供应商需登录项目电子化交易系统-“供应商开标大厅”-进入开标选择对应项目包组操作签到，签到完成后等待代理机构开标/开启。

投标文件提交截止时间前30分钟，投标人登录项目电子化交易系统-“开标/开启大厅”参与开标。

三、解密投标文件（实质性要求）

投标文件提交截止时间后，成功提交投标文件的投标人符合招标文件规定数量的，代理机构将启动投标文件解密程序，解密时间为30分钟；投标人应在规定的解密时间内，使用互认的证书及签章通过项目电子化交易系统进行投标文件解密。投标人未在规定的解密时间内完成解密的，按无效投标处理。

四、开标

解密时间截止或者所有投标人投标文件均完成解密后（以发生在先的时间为准），由代理机构通过项目电子化交易系统对

投标人名称、投标文件解密情况、投标报价进行展示。

开标过程中，各方主体均应遵守互联网有关规定，不得发表与采购活动无关的言论。投标人对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人或代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，及时向工作人员提出询问或者回避申请。采购人或代理机构对投标人提出的询问或者回避申请应当及时处理。

投标人完成投标文件解密后，自主决定是否参加网上在线开标，未参加的，视同认可开标结果。

### **2.5.2 查询及使用信用记录**

开标结束后，采购人或代理机构根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）的要求，通过“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）、“中国政府采购网”网站（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）等渠道，查询投标人在投标文件提交截止时间前的信用记录并保存信用记录结果网页截图，拒绝列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单中的供应商参加本项目的采购活动。

两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个投标人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。

### **2.5.3 资格审查**

详见招标文件第四章。

### **2.5.4 评标**

详见招标文件第五章。

### **2.5.5 中标通知书**

一、采购人或者评标委员会确认中标供应商后，代理机构在陕西省政府采购网发布中标结果公告、通过项目电子化交易系统发出中标通知书，中标供应商通过项目电子化交易系统获取中标通知书。

二、中标通知书是采购人和中标供应商签订政府采购合同的依据，是合同的有效组成部分。如果出现政府采购法律法规、规章制度规定的中标无效情形的，将以公告形式宣布发出的中标通知书无效，中标通知书将自动失效，并依法重新确定中标供应商或者重新开展采购活动。

三、中标通知书对采购人和中标供应商均具有法律效力。

## **2.6 签订及履行合同和验收**

### **2.6.1 签订合同**

一、采购人应在中标通知书发出之日起三十日内与中标人签订采购合同。

二、采购人和中标人签订的采购合同不得对招标文件确定的事项以及中标人的投标文件作实质性修改。

### **2.6.2 合同分包和转包（实质性要求）**

#### **2.6.2.1 合同分包**

一、投标人根据招标文件的规定和采购项目的实际情况，拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作分包的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包。

二、分包履行合同的部分应当为采购项目的非主体、非关键性工作，不属于中标人的主要合同义务。

三、采购合同实行分包履行的，中标人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。

四、中小企业依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的政策获取政府采购合同后，小型、微型企业不得将合同分包或转包给大型、中型企业，中型企业不得将合同分包或转包给大型企业。

采购包1：不允许合同分包。

#### **2.6.2.2 合同转包**

一、严禁中标供应商将本项目转包。本项目所称转包，是指将本项目转给他人或者将本项目全部肢解以后以分包的名义分别转给他人的行为。

二、中标供应商转包的，视同拒绝履行政府采购合同，将依法追究法律责任。

### 2.6.3 采购人增加合同标的的权利

采购合同履行过程中，采购人需要追加与合同标的相同的货物或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与中标人协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。

### 2.6.4 履行合同

一、合同一经签订，双方应严格履行合同规定的义务。

二、在合同履行过程中，如发生合同纠纷，合同双方应按照《中华人民共和国民法典》规定及合同条款约定进行处理。

### 2.6.5 履约验收方案

采购包1：

验收依据：招标文件、投标文件、合同文本、国内相应的标准、规范。

### 2.6.6 资金支付

采购人按财政部门的相关规定及采购合同的约定进行支付。

## 2.7 纪律要求

### 2.7.1 评标活动纪律要求

采购人、代理机构应保证评标活动在严格保密的情况下进行，采购人、代理机构、投标人和评标委员会成员应当严格遵守政府采购法律法规规章制度和本项目招标文件以及代理机构现场管理规定，接受采购人委派的监督人员的监督，任何单位和个人不得非法干预和影响评标过程和结果。

对各投标人的商业秘密，评标委员会成员应予以保密，不得泄露给其他投标人。

### 2.7.2 投标人不得具有的情形（实质性要求）

投标人参加投标不得有下列情形：

一、有下列情形之一的，视为投标人串通投标：

- （一）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- （二）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- （三）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- （四）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- （五）不同投标人的投标文件相互混装；

二、提供虚假材料谋取中标；

三、采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人；

四、与采购人或代理机构、其他投标人恶意串通；

五、向采购人或代理机构、评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益；

六、在招标过程中与采购人或代理机构进行协商谈判；

七、中标后无正当理由拒不与采购人签订政府采购合同；

八、未按照招标文件确定的事项签订政府采购合同；

九、将政府采购合同转包或者违规分包；

十、提供假冒伪劣产品；

十一、擅自变更、中止或者终止政府采购合同；

十二、拒绝有关部门的监督检查或者向监督检查部门提供虚假情况；

十三、法律法规规定的其他禁止情形。

投标人有上述情形的，按照规定追究法律责任，具有前述一至十三条情形之一的，其投标文件无效，或取消被确认为中标供应商的资格或认定中标无效。

### 2.7.3 采购人员及相关人员回避要求

政府采购活动中，采购人员及相关人员与投标人有下列利害关系之一的，应当回避：

- （1）参加采购活动前3年内与投标人存在劳动关系；
- （2）参加采购活动前3年内担任投标人的董事、监事；
- （3）参加采购活动前3年内是投标人的控股股东或者实际控制人；
- （4）与投标人的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；
- （5）与投标人有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

投标人认为采购人员及相关人员与其他投标人有利害关系的，可以向代理机构书面提出回避申请，并说明理由。代理机构将及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员应当回避。

## 2.8 询问、质疑和投诉

一、询问、质疑、投诉的接收和处理严格按照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购质疑和投诉办法》等规定办理。

二、供应商询问、质疑的答复主体：

根据委托代理协议约定，供应商对招标文件中采购需求的询问、质疑由 陕西教育招标有限责任公司 负责答复；供应商对除采购需求外的采购文件的询问、质疑由陕西教育招标有限责任公司 负责答复；供应商对采购过程、采购结果的询问、质疑由 陕西教育招标有限责任公司 负责答复。

三、供应商提出的询问，应当明确询问事项，如以书面形式提出的，应由供应商签字并加盖公章。

为提高采购效率，降低社会成本，鼓励询问主体对于不损害国家及社会利益或自身合法权益的问题或情形采用询问方式处理解决（包含但不限于文字错误、标点符号、不影响投标文件的编制的情形）。

四、供应商认为采购文件、采购过程、中标或者成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人、代理机构提出质疑。供应商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。供应商应知其权益受到损害之日，是指：（一）对可以质疑的采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日；（二）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；（三）对中标或者成交结果提出质疑的，为中标或者成交结果公告期限届满之日。

五、本项目不接受在线提交质疑，供应商通过书面形式线下向采购人或代理机构提交质疑资料。

六、供应商提出质疑时应当准备的资料

- （一）质疑函正本1份；（政府采购供应商质疑函范本详见附件一）
- （二）法定代表人或主要负责人授权委托书1份（委托代理人办理质疑事宜的需提供）；
- （三）法定代表人或主要负责人身份证复印件1份；
- （四）委托代理人身份证复印件1份（委托代理人办理质疑事宜的需提供）；
- （五）针对质疑事项必要的证明材料（针对招标文件提出的质疑，需提交从项目电子化交易系统获取的招标文件回执单）。

答复主体：代理机构

联系人：孙博

联系电话：029-88224929 88221929 88222461

地址：西安市雁塔区太白南路181号西部电子社区A座B区401

邮编：710065

注：根据《中华人民共和国政府采购法》的规定，供应商质疑不得超出招标文件、采购过程、采购结果的范围。

七、供应商对采购人或代理机构的质疑答复不满意，或者采购人或代理机构未在规定时间内作出答复的，供应商可以在答复期满后15个工作日内向同级财政部门提起投诉。

投诉受理单位：本采购项目同级财政部门。（政府采购供应商投诉书范本详见附件二）



第三章 招标项目技术、服务、商务及其他要求

（注：带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。带“▲”号条款为允许负偏离的参数需求，若未响应或者不满足，将在综合评审中予以扣分处理。）

3.1采购项目概况

陕西省高度重视一体化政务服务平台的建设运营工作，2017年，开始推进“互联网+政务服务”建设，2018年3月陕西省政务服务平台正式上线运行，政务服务“一张网”雏形初现。2020年7月，陕西省一体化政务服务平台升级改造项目由陕西省人民政府办公厅作为指导单位，中国建设银行股份有限公司陕西省分行、建信金融科技有限责任公司等作为建设单位开始筹建，并于2022年12月完成所有系统的升级改造和上线运行，初步建成了“四端一线一评价”的“秦务员”平台政务服务体系。在2020年到2024年的系统升级和持续运营期间，在政策层面国家陆续出台了《全国一体化政务服务平台移动端建设指南》（国办函〔2021〕105号）、《工业和信息化部办公厅关于进一步抓好互联网应用适老化及无障碍改造专项行动实施工作的通知》（工信厅信管函〔2021〕67号）、《国务院办公厅关于依托全国一体化政务服务平台建立政务服务效能提升常态化工作机制的意见》（国办发〔2023〕29号）、《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3号）等文件，对“高效办成一件事”服务能力、政务服务平台移动端建设、适老化及无障碍水平、平台多级运营能力、智能问答/统一搜索智能化水平、便民服务同源发布等均提出了更高要求，而上述服务能力一直是当前“秦务员”平台的短板。“秦务员”平台服务能力提升与运营服务项目即是在当前背景下，开展“秦务员”平台的服务能力提升与持续运营工作。本项目主要包含软件租用服务、软件升级服务、遗留系统运维服务、日常运营服务、专项运营服务、安全运营服务、信息咨询服务、组件采购等8大类服务内容，全面优化“秦务员”平台政务服务能力，做强“秦务员”品牌。

3.2服务内容及服务要求

3.2.1服务内容

采购包1：  
采购包预算金额（元）：38,577,100.00  
采购包最高限价（元）：38,577,100.00  
供应商报价不允许超过标的金额  
（招单价的）供应商报价不允许超过标的单价

序号	标的名称	数量	标的金额 （元）	计量 单位	所属行业	是否核 心产品	是否允许进 口产品	是否属于节 能产品	是否属于环境 标志产品
1	秦务员平 台运营	1. 00	38,577,1 00.00	项	软件和信息技 术服务业	否	否	否	否

3.2.2服务要求

采购包1：  
标的名称：秦务员平台运营

序号	参数性质	技术参数与性能指标
		一、软件租用服务  1.1采购需求  1.1.1“秦务员”移动端  ★1.1.1.1功能要求：

“秦务员”移动端是陕西省政务大数据服务中心主办的政务服务事项办理移动端，包括APP、微信小程序、支付宝小程序。在多级运营管理场景下，支持同源发布省、市、区/县的政务服务应用，实现“一端发布，多端同源”；在省级频道、城市频道、区/县专区等频道运营上，支持为省、市、区/县提供运营管理工具，实现按城市及区县快速搭建特色运营频道；在智能搜索场景下，为用户提供更精准的服务搜索结果；在适老化及无障碍场景下，为老年用户和障碍人士提供更有温度的政务服务。

**1.1.1.2性能参数要求：**

**(1) 处理能力**

- 1) 非统计性查询响应时间 $\leq 2$ 秒；
- 2) 统计性查询响应时间（十万条记录响应时间） $\leq 15$ 秒；
- 3) 系统页面平均显示响应时间 $\leq 2$ 秒；高峰时 $\leq 6$ 秒。

**(2) 用户并发**

- 1) 同时在线用户数不低于4000；
- 2) 并发用户数不低于800。

**(3) 可靠性指标**

运行可靠度为99.9%。

系统故障平均间隔时间 $\geq 180$ 天。

**(4) 安全性指标:**参照等级保护2.0三级防护进行安全性设计，协助采购人进行等级保护的定级、测试、整改等工作。

**1.1.1.3人员要求：**要求驻场服务人员不少于2人，有3年及以上相关工作经验。

**1.1.2“全省政务服务码”系统**

**1.1.2.1功能要求：**

在政务服务码应用场景下，实现政务服务码系统与各业务系统间互联互通，支持将不同政务部门、不同业务场景下的二维码规则进行统一和整合，构建全省政务码应用场景。需支持对政务服务码场景进行多维管理，支持政务码流量和业务网关场景服务。

**1.1.2.2性能参数要求：**

**(1) 处理能力**

- 1) 接口响应时间 $\leq 2.5$ ；
- 2) 统计分析查询时间 $\leq 2$ 秒；
- 3) 非统计性查询响应时间 $\leq 2$ 秒；
- 4) 统计性查询响应时间（十万条记录响应时间） $\leq 15$ 秒；
- 5) 系统页面平均显示响应时间 $\leq 3$ 秒；高峰时 $\leq 6$ 秒。

**(2) 用户并发**

- 1) 同时在线用户数不低于4000；
- 2) 并发用户数不低于800。

**(3) 可靠性指标**

运行可靠度为99.9%。

系统故障平均间隔时间 $\geq 180$ 天。

**(4) 安全性指标:**参照等级保护2.0三级防护进行安全性设计，协助采购人进行等级保护的定级、测试、整改等工作。

**1.1.2.3人员要求：**要求驻场服务人员不少于2人，有3年及以上相关工作经验。

**1.1.3“秦务员”指标系统**

**1.1.3.1功能要求:**

数字看板场景，通过数据对接、数据清洗、数据开发为前端分析提供数据支撑。政务服务主题库场景，汇聚用户注册、用户活跃、事项、办件、好差评、用户搜索、便民惠企服务行为日志等数据，支持对数据进行精细化运营分析。指标监测场景，对政府履职的相关环节进行监测、分析和评估，强化考核倒逼。需提供“秦务员”指标系统相关的操作日志、数据管理、监控预警服务等后台管理功能。系统管理场景，支持对指标进行分类维护管理，建立指标全生命周期管理能力。

**1.1.3.2性能参数要求:**

（（1）处理能力

- 1）接口响应时间 $\leq 2.5S$ ;
- 2）统计分析查询时间 $\leq 2$ 秒;
- 3）非统计性查询响应时间 $\leq 2$ 秒;
- 4）统计性查询响应时间（十万条记录响应时间） $\leq 15$ 秒;
- 5）系统页面平均显示响应时间 $\leq 3$ 秒；高峰时 $\leq 6$ 秒。

（2）用户并发

- 1）同时在线用户数 $\geq 50$ ;
- 2）查询并发数 $\geq 10$ ;
- 3）业务处理并发用户数 $\geq 40$ 。

（3）可靠性指标

运行可靠度为99.9%。  
系统故障平均间隔时间 $\geq 180$ 天。

（4）安全性指标:参照等级保护2.0三级防护进行安全性设计，协助采购人进行等级保护的定级、测试、整改等工作。

**1.1.3.3人员要求:** 要求驻场服务人员不少于2人，有3年及以上相关工作经验。

**1.1.4“高效办成一件事”平台**

**★1.1.4.1功能要求:**

事项配置中心场景，将单事项的表单、材料、情形标准化，通过管理维护表单配置的字段库、材料库、实体库等，实现用户申请流程的灵活配置。“一件事”配置中心场景，以申请人视角的“一件事”目标需求为导向，通过两个以上办事服务或两个以上部门或两个以上地区的系统、数据、人员相互协同方式，为用户提供跨部门、跨层级、跨地区的“一件事”主题集成服务，通过整合政务资源、优化办理流程、线上线下融合等方式，实现告知、申请、受理、审批、办结、发证送达等全过程一次完成。办件中心场景，提供办件流程管理功能，包括办件流程设计、流程优化、流程监控、流程执行等，通过对政务服务办件流程的执行情况进行管理，确保每个办件都能顺利完成。

系统需提供内部数据管理、基础配置、实施流程管理、用户中心管理等功能服务，以支撑系统表单、材料、区划、组织、用户账号、身份核验等系统数据及能力的统一管理维护。

实现全省办事大厅使用“高效办成一件事”平台进行收件，实现政务服务线上线下一体化体验。

服务开放中心场景，提供注册和审批流程的管理，包括支持系统管理、标准接口管



理、功能包管理、监控大盘、硬件接入管理等功能。系统需支持外部系统对接开放能力。

**1.1.4.2性能参数要求：**

**(1) 处理能力**

- 1) 接口响应时间 $\leq 2.5S$ ;
- 2) 统计分析查询时间 $\leq 2$ 秒;
- 3) 非统计性查询响应时间 $\leq 2$ 秒;
- 4) 统计性查询响应时间（十万条记录响应时间） $\leq 15$ 秒;
- 5) 系统页面平均显示响应时间 $\leq 3$ 秒；高峰时 $\leq 6$ 秒。

**(2) 用户并发**

- 1) 同时在线用户数 $\geq 50$ ;
- 2) 查询并发数 $\geq 10$ ;
- 3) 业务处理并发用户数 $\geq 40$ 。

**(3) 可靠性指标**

运行可靠度为99.9%。  
系统故障平均间隔时间 $\geq 180$ 天。

**(4) 安全性指标:**参照等级保护2.0三级防护进行安全性设计，协助采购人进行等级保护的定级、测试、整改等工作。

**1.1.4.3人员要求：**要求驻场服务人员不少于2人，有3年及以上相关工作经验。

**1.1.5陕西政务服务网**

**1.1.5.1功能要求：**

陕西政务服务网需基于支持省-市-县（区）-乡镇（街道）-村（社区）五级政务服务能力设计，实现省市两级分级运营，构建全省服务统一的政务服务网上办事平台，整合全省各级政府部门的服务事项，为群众提供“一站式”在线办事服务，方便群众随时随地办理业务。在适老化及无障碍场景下，为老年用户和障碍人士提供更有温度的政务服务。

需支持“省级统建、分级运营”全省政务服务网架构，满足全省政务服务网上业务需求和全省各级对政务服务网分级运营的需求。为全省用户提供页面风格统一、服务标准统一、操作简洁、功能丰富且个性化、人性化、透明化的网上办事平台。打造用户专属空间场景，为个人和企业量身打造的个性化区域。支持政务服务网埋点分析能力，从而为政务服务网的优化、运营决策等提供有力支持。

**1.1.5.2性能参数要求：**

**(1) 处理能力**

- 1) 非统计性查询响应时间 $\leq 2$ 秒;
- 2) 统计性查询响应时间（十万条记录响应时间） $\leq 15$ 秒;
- 3) 网站页面平均显示响应时间 $\leq 2$ 秒；高峰时 $\leq 6$ 秒。

**(2) 用户并发**

- 1) 同时在线用户数 $\geq 500$ 人;
- 2) 并发用户数 $\geq 50$ 人;
- 3) 同一功能操作并发数 $\geq 20$ 人。

**(3) 可靠性指标**

运行可靠度为99.9%。

系统故障平均间隔时间≥180天。

(4) 安全性指标:参照等级保护2.0三级防护进行安全性设计,协助采购人进行等级保护的定级、测试、整改等工作。

1.1.5.3人员要求:要求驻场服务人员不少于2人,有3年及以上相关工作经验。

#### 1.1.6统一用户中心

1.1.6.1功能要求:

统一用户中心需至少基于支持省、市、县(区)三级政务服务能力设计,在用户注册、认证登录、信息修改等场景下提供用户管理服务。需支持单点登录功能,用户只需注册和登录一次即可访问所有相互可信的业务系统。统一用户中心须具备公共支撑组件化服务能力,按照集约共享、共建复用的原则,供各政务服务业务系统调用。

1.1.6.2性能参数要求:

(1) 处理能力

- 1) 系统查看页面最长不超过3秒,平均时间在1~2秒以内;
- 2) 千万级数据量以下,单记录(精确匹配)查询的响应时间不大于3秒;
- 3) 实时统计页面最长不超过20秒,平均在5~10秒以内。

(2) 用户并发

公众侧用户并发量不小于10000人。

(3) 可靠性指标

系统总体可用率≥99.7%,数据库应用可用率≥99.8%,WEB应用可用率≥99.8%。

(4) 安全性指标:参照等级保护2.0三级防护进行安全性设计,协助采购人进行等级保护的定级、测试、整改等工作。

1.1.6.3人员要求:要求驻场服务人员不少于2人,有3年及以上相关工作经验。

#### 1.1.7统一“好差评”系统

1.1.7.1功能要求:

统一“好差评”系统需支持收集公众对政务服务的直接反馈,在现场评价、政务服务网评价、手机APP评价、短信评价等多个渠道提供评价功能。在评价服务场景、评价分析场景、评价数据管理场景、配置中心管理场景、评价审核场景、评价空间管理场景、扩展类评价及一件事评价场景等场景下,提供评价结果的全流程跟踪,促进服务质量的持续改进和服务效率的提升。需支持“好差评”数据定时向国家政务服务平台上报。

1.1.7.2性能参数要求:

(1) 处理能力

- 1) 接口响应时间≤2.5S;
- 2) 统计分析查询时间≤2秒;
- 3) 非统计性查询响应时间≤2秒;
- 4) 统计性查询响应时间(十万条记录响应时间)≤15秒;
- 5) 系统页面平均显示响应时间≤3秒;高峰时≤6秒。

(2) 用户并发

- 1) 同时在线用户数≥2000;
- 2) 查询并发数≥100;
- 3) 业务处理并发用户数≥40。

(3) 可靠性指标

业务运行可靠度为99.9%，系统故障平均间隔时间≥180天。

(4) 安全性指标:参照等级保护2.0三级防护进行安全性设计，协助采购人进行等级保护的定级、测试、整改等工作。

1.1.7.3人员要求：要求驻场服务人员不少于2人，有3年及以上相关工作经验。

**1.1.8后台管理门户**

1.1.8.1功能要求：

在统一登录场景下，需提供统一的登录页面，支持多种登录方式。统一后台管理门户场景下，支持登录后门户即可快速访问多个系统，支持角色和权限管理，防止越权操作。

基础数据统一管理场景下，需提供数据同步接口，确保用户、区划、部门等数据在不同系统之间的一致性，数据可实时更新。

业务审核管理场景下，需支持流程模板的创建、修改、部署和配置，确保业务流程的标准化和规范化。

统一待办任务场景下，支持整合来自各个业务系统的用户待处理任务，以便用户在登录统一门户后，能够在一个集中的界面上查看和管理所有需要处理的任务，提高工作效率。

1.1.8.2性能参数要求：

(1) 系统处理能力指标

- 1) 接口响应时间≤2.5S；
- 2) 统计分析查询时间≤2秒；
- 3) 非统计性查询响应时间≤2秒；
- 4) 统计性查询响应时间（十万条记录响应时间）≤15秒；
- 5) 系统页面平均显示响应时间≤3秒；高峰时≤6秒。

(2) 并发用户数指标

- 1) 同时在线用户数≥2000；
- 2) 查询并发数≥100；
- 3) 业务处理并发用户数≥40。

(3) 可靠性要求

业务运行可靠度为99.9%，即系统平均年故障时间应控制在8小时以内。系统故障平均间隔时间≥180天。

(4) 安全性要求：参照等级保护2.0三级防护进行安全性设计，协助采购人进行等级保护的定级、测试、整改等工作。

1.1.8.3人员要求：要求驻场服务人员不少于2人，有3年及以上相关工作经验。

**1.2服务要求**

1.2.1部署要求：以上系统须按采购人要求，部署到省政务云环境下。

1.2.2提供7\*24小时免费技术支持服务。

1.2.3供应商应承诺中标后提供详细的需求说明书，提供《承诺函》。

**二、软件升级服务**

**2.1采购需求**

**2.1.1统一支付系统**

2.1.1.1功能要求：

统一支付系统需实现政务缴费、便民缴费线上线下融合互通，跨地区、跨部门、跨层级多费并缴，推进数字政府资金收缴规范化、智能化。统一支付系统需要满足多渠道支付能力整合输出、支付运营后台交易监控与分析、收款机构管理能力、平台基础信息的管理维护能力。

本次升级：在支付能力输出模块，提升多渠道支付整合能力、接口标准化与开放能力、交易安全与风险控制能力；在支付运营后台模块，提升交易监控与管理能力、数据分析与报表生成能力、运营策略调整与优化服务能力；在收款机构管理模块，提供机构交易管理、机构退款管理、机构结算管理等功能；在平台管理模块，提供审计日志管理、平台配置、开发者配置、操作员配置等功能。在统计接口管控升级方面，允许不同的政务服务应用或第三方机构通过统一的接口接入统一支付系统，实现支付功能的快速集成。在支付运营后台升级方面，提供支付流程监控、异常交易处理、管理支付渠道和用户信息等功能，降低运营风险。统一支付系统须具备公共支撑组件化服务能力，按照集约共享、共建复用的原则，供各政务服务业务系统调用。

**2.1.1.2性能参数要求：**

**(1) 处理能力**

- 1) 非统计性查询响应时间 $\leq 2$ 秒；
- 2) 统计性查询响应时间十万条记录响应时间 $\leq 15$ 秒；
- 3) 系统页面平均显示响应时间 $\leq 2$ 秒；高峰时 $\leq 6$ 秒。

**(2) 用户并发**

- 1) 同时在线用户数不低于4000；
- 2) 并发用户数不低于800。

**(3) 可靠性指标**

业务运行可靠度为99.9%，系统故障平均间隔时间 $\geq 180$ 天。

**(4) 安全性指标:**参照等级保护2.0三级防护进行安全性设计，协助采购人进行等级保护的定级、测试、整改等工作。

**2.1.1.3人员要求：**要求驻场服务人员不少于2人，有3年及以上相关工作经验。

**2.1.2统一电子证照系统**

**2.1.2.1功能要求：**

统一电子证照系统全省证照管理与服务综合系统，它集成了电子证照的生成、存储、查询、验证及共享服务等功能于一体，支撑省市各级政务平台系统，全方位满足企业与民众的证照需求。

本次升级：针对证照管理能力、证照异议处理能力、证照数据治理能力、证照数据应用能力等多个功能模块进行改进。证照管理能力，提供从证照录入、签章、制发等全生命周期的管理功能；证照数据治理能力，通过巡检机制和证照校验规则，对多渠道汇聚的证照数据进行治理；证照数据应用能力，为“秦务员”平台各业务场景提供证照服务支撑；证照异议处理能力，实现证照问题群众可申诉异议，证照管理部门可处理反馈。本次升级，统一电子证照系统须具备公共支撑组件化服务能力，按照集约共享、共建复用的原则，供各政务服务业务系统调用。

**2.1.2.2性能参数要求：**

**(1) 处理能力**

- 1) 非统计性查询响应时间≤3秒;
- 2) 统计性查询响应时间十万条记录响应时间≤15秒;
- 3) 系统页面平均显示响应时间≤3秒; 高峰时≤6秒。

(2) 用户并发

- 1) 同时在线用户数不低于4000;
- 2) 并发用户数不低于500。

(3) 可靠性指标

业务运行可靠度为99.9%，系统故障平均间隔时间≥180天。

(4) 安全性指标:参照等级保护2.0三级防护进行安全性设计，协助采购人进行等级保护的定级、测试、整改等工作。

2.1.2.3人员要求：要求驻场服务人员不少于2人，有3年及以上相关工作经验。

**2.1.3统一物流服务系统**

2.1.3.1功能要求：

统一物流服务系统需支持用户发起业务申请的寄件/收件查询，持续跟踪业务办理流程，同时可获取业务办理结果的寄件/签收服务，提升用户满意度。

本次升级：针对物流信息修改、寄件撤回、收件拒收、公众侧/公务侧认证对接等功能模块做改进，促成物流服务与“秦务员”平台业务系统的深度结合。须具备公共支撑组件化服务能力，按照集约共享、共建复用的原则，供各政务服务业务系统调用。

2.1.3.2性能参数：

(1) 处理能力

- 1) 非统计性查询响应时间≤2秒;
- 2) 统计性查询响应时间（十万条记录响应时间）≤15秒;
- 3) 系统页面平均显示响应时间≤2秒; 高峰时≤6秒。

(2) 用户并发

- 1) 同时在线用户数不低于4000;
- 2) 并发用户数不低于800。

(3) 可靠性指标

业务运行可靠度为99.9%，系统故障平均间隔时间≥180天。

(4) 安全性指标:参照等级保护2.0三级防护进行安全性设计，协助采购人进行等级保护的定级、测试、整改等工作。

2.1.3.3人员要求：要求驻场服务人员不少于2人，有3年及以上相关工作经验。

**2.1.4统一预约系统**

2.1.4.1功能要求：

统一预约系统需支持与陕西省各级政务办事大厅的政务服务大厅系统联通，整合全省各部门、各地市、各区县预约服务，为企业、群众提供“只进一扇门”、一号预约大小事的办事体验。

本次升级：针对移动端应用能力、排队管理能力、排队服务能力、取号应用（办事群众）能力、叫号控制能力优化、有声呼叫客户端能力等多个功能模块做改进，实现预约及排队叫号等全流程的服务能力提升。

2.1.4.2性能参数要求：

(1) 处理能力

- 1) 非统计性查询响应时间≤3秒;
- 2) 统计性查询响应时间十万条记录响应时间≤15秒;
- 3) 系统页面平均显示响应时间≤3秒; 高峰时≤6秒。

(2) 用户并发

- 1) 同时在线用户数≥2000;
- 2) 查询并发数≥100;
- 3) 业务处理并发用户数≥40。

(3) 可靠性指标:业务运行可靠度为99.9%，系统故障平均间隔时间≥180天。

(4) 安全性指标:参照等级保护2.0三级防护进行安全性设计，协助采购人进行等级保护的定级、测试、整改等工作。

2.1.4.3人员要求：要求驻场服务人员不少于2人，有3年及以上相关工作经验。

**2.1.5通用审批系统**

2.1.5.1功能要求：

通用审批系统旨在为高效办理单一事务而涉及的尚未建立线上审批系统的部门，以及全省政务服务领域中缺乏信息化审批手段的部门，提供在线审批服务。

本次升级：在业务办理方面，需支持跨层级上报审批服务、容缺受理服务、告知承诺制服务、挂起审核服务、业务委托服务，丰富通用审批系统业务办理功能。在督查督办方面，需支持今日到期业务服务、超时业务服务和督办统计服务，对督办的业务可进行短信通知审批人员加快业务审批流程，统计督办的业务和督办回复情况。在个人意见管理方面，支持审批人员自定义受理意见、不予受理意见、补齐补正要求、挂起处理意见、挂起恢复意见、准予许可决定、不予许可决定及退件说明等。在事项变更同步升级方面，拓展系统使用层级，同步不同层级部门的审批事项，保障不同层级部门的业务事项审批使用。通用审批系统需与相关业务系统对接联通。

2.1.5.2性能参数要求：

(1) 处理能力

- 1) 非统计性查询响应时间≤2秒;
- 2) 统计性查询响应时间十万条记录响应时间≤15秒;
- 3) 系统页面平均显示响应时间≤2秒; 高峰时≤6秒。

(2) 用户并发

- 1) 同时在线用户数不低于500;
- 2) 并发用户数不低于200。

(3) 可靠性指标

业务运行可靠度为99.9%，系统故障平均间隔时间≥180天。

(4) 安全性指标:参照等级保护2.0三级防护进行安全性设计，协助甲方进行等级保护的定级、测试、整改等工作。

2.1.5.3人员要求：要求驻场服务人员不少于2人，有3年及以上相关工作经验。

**2.1.6中介服务超市**

2.1.6.1功能要求：

中介服务超市作为中介服务的信息化平台，是一个面向中介服务业主、中介机构、主管部门的专业化服务平台，通过中介服务网提供的中介服务业务处理各功能，实现了

中介机构和业主之间服务信息的互动。

本次升级：在中介服务网方面，增加精选中介库、区域评估、联合测绘、新增项目类型奖励模式，为项目业主和中介机构提供功能齐全的中介服务。在中介服务管理系统方面，升级包括区域评估、联合测绘、交易情况综合分析、奖励项目、升级服务项目评价管理等，与中介服务网功能对应，实现相关业务的管理。提供“秦务员”APP中介服务超市专区，支持移动端中介服务申报渠道。中介服务超市需与其他业务系统对接联通。

2.1.6.2性能参数要求：

(1) 处理能力

- 1) 非统计性查询响应时间 $\leq 2$ 秒；
- 2) 统计性查询响应时间（十万条记录响应时间） $\leq 15$ 秒；
- 3) 系统页面平均显示响应时间 $\leq 2$ 秒；高峰时 $\leq 6$ 秒。

(2) 用户并发

- 1) 同时在线用户数不低于4000；
- 2) 并发用户数不低于800。

(3) 可靠性指标

业务运行可靠度为99.9%，系统故障平均间隔时间 $\geq 180$ 天。

(4) 安全性指标:参照等级保护2.0三级防护进行安全性设计，协助采购人进行等级保护的定级、测试、整改等工作。

2.1.6.3人员要求：要求驻场服务人员不少于2人，有3年及以上相关工作经验。

2.1.7事项中控管理平台

2.1.7.1功能要求：

事项中控管理平台定位于成为政务服务事项与行政许可事项管理的中枢，通过整合各级政府的政务服务资源，实现事项的统一管理、标准化梳理、规范性编制及多渠道发布。致力于提升政务服务的透明度、便捷性和效率，推动政务服务向数字化、智能化方向发展，为公众提供更加优质、高效的政务服务体验。

本次升级：升级事项垂直管理与多级应用场景，支持政务服务事项的集中管理和统一发布，各级政务部门可通过平台实时更新、维护事项清单及办事指南。升级定制化需求与多模式梳理场景，提供实施规范、办事指南梳理模板和发布模板的定制化功能，满足不同地区和部门的具体需求；支持多模式梳理，包括事项清单标准化梳理、实施规范和办事指南规范性编制等，确保政务服务事项的标准化和规范化。升级动态管理与多渠道发布场景，支持清单和办事指南的动态管理，确保信息的实时更新和准确性；提供多渠道同源发布功能，提升政务服务的便捷性和覆盖面。升级双向同步与数据融合场景。实现省、市、县三级行政许可目录从国办到本省系统的双向同步功能，确保数据的及时更新和一致性。

2.1.7.2性能参数：

(1) 处理能力

- 系统交互类、查询类业务的最大总响应时间不超过3秒；
- 系统每秒处理交易次数（TPS）不少于300TPS。

(2) 用户并发

- 最大注册用户数 $\geq 10$ 万；
- 最大在线用户数 $\geq 3$ 万；

最大并发用户数≥200。

(3) 可靠性指标

业务运行可靠度为99.9%，系统故障平均间隔时间≥180天。

(4) 安全性指标:参照等级保护2.0三级防护进行安全性设计，协助采购人进行等级保护的定级、测试、整改等工作。

2.1.7.3人员要求：要求驻场服务人员不少于2人，有3年及以上相关工作经验。

2.1.8现有系统国产化改造服务

2.1.8.1功能要求：

围绕着“秦务员”平台国产化适配改造升级的核心目标，提供办件库管理系统、事项中控管理平台2个系统的国产化适配改造服务，确保应用系统在国产化环境下开发和适配的顺利完成。

2.1.8.2人员要求：要求驻场服务人员不少于2人，有3年及以上相关工作经验。

2.2.服务要求

2.2.1部署要求：以上系统需按采购人要求，部署到省政务云环境下。

2.2.2提供7\*24小时免费技术支持服务。

2.2.3供应商应承诺中标后提供详细的需求说明书，提供《承诺函》。

三、遗留系统运维服务

3.1技术要求：

通过开展应用软件运维、系统运维、数据库运维、安全运维等工作，对统一消息推送、智能问答、运营管理中心、统一搜索、千人千面系统、行政许可事项管理系统、办件库管理系统等7个系统进行维护，以保障系统的稳定运行、及时处理故障、提升运维服务能力，形成全面的安全防护架构，确保“秦务员”平台安全、稳定运行；需定期提供应用软件运维服务报告，记录应用故障响应处理情况。

3.2服务要求：

交付物名称	数量	交付要求
服务期内保障7个系统正常运维	1项	系统运行正常率≥99.9% 系统故障修复时间≤4小时

3.2.1服务交付物：服务期内对服务范围内的7个系统进行运行维护和监控管理服务，输出《XXX运维巡检报告-xx年xx月xx日》《平台运行分析月报》《XXX平台运行分析年报》《XXX平台事故报告-操作系统及中间件》（如有）、《XXX平台升级计划-操作系统及中间件》《XXX平台升级报告-操作系统及中间件》《XXX平台事故报告-数据库》（如有）、《XXX平台升级计划-数据库》《XXX平台升级报告-数据库》《XXX平台安全整改计划-xxxx年x月》《XXX平台安全整改报告》《XXX平台事故报告-xx应用》（如有）、《XXX平台升级计划-xx应用》《XXX平台升级报告-xx应用》，建立全面的安全防护架构，确保“秦务员”平台安全、稳定运行。

3.2.2时间要求：合同签订后6个月内完成服务内容。

3.2.3提供7\*24小时运营服务。

3.2.4人员要求：要求驻场服务人员不少于3人，有3年及以上相关工作经验。

四、日常运营服务

4.1.采购需求

4.1.1用户专属空间运营服务

4.1.1.1技术要求：

持续对用户政务服务事项办理数据、用户访问数据记录、用户证照数据进行完善和修正，维护完善个人



（法人）用户在用户中心的办理过程、办理结果、访问过程、访问结果等，方便用户查询和复访，形成全省统一的“一人一档”“一企一档”。

4.1.1.2服务交付物:

交付物名称	数量	交付要求
《个人政务服务事项档案》	1套	档案数据错误率不高于万分之五
《法人政务服务事项档案》	1套	档案数据错误率不高于万分之五

4.1.1.3服务要求:

服务提供商应完成政务服务事项办理数据、用户访问数据记录、个人证照数据异常信息处理3项服务，每月向省数据和服务中心提交《个人用户中心运营分析月报》《个人档案数据月度维护清单》《个人证照数据月度维护清单》《法人用户中心运营分析月报》《法人档案数据月度维护清单》《法人证照数据月度维护清单》。

4.1.1.4人员要求: 要求驻场服务人员不少于2人，有3年及以上相关工作经验。

4.1.2词库维护运营服务

4.1.2.1技术要求:

持续对用户高频搜索词汇进行巡检，针对巡检发现的涉及敏感词、缺少匹配结果、夹杂无关结果等问题，通过完善词库管理规则，优化搜索展示结果，不断提升统一搜索服务能力。

4.1.2.2服务交付物:

交付物名称	数量	交付要求
搜索词库维护	1套	新增优化搜索词、敏感词不少于6000 空词关联度不高于5%

4.1.2.3服务要求:

通过对搜索词、敏感词巡检、排序不当、承接页面异常信息处理2项服务，每月完成《月度质量检查记录》《月度整改记录》；空词关联度不高于5%。

4.1.2.4人员要求: 要求驻场服务人员不少于1人，有3年及以上相关工作经验。

4.1.3频道易用性提升运营服务

4.1.3.1技术要求:

面向陕西政务服务网、秦务员APP、秦务员微信小程序、秦务员支付宝小程序、自助终端等的省、市两级频道，开展易用性提升运营工作，促进省、市两级政务服务协同，为用户带来更加便捷、高效、贴心的政务服务体验，提升政务服务的整体效率和用户满意度。

4.1.3.2服务交付物:

交付物名称	数量	交付要求
频道页面	20个频道	服务期末相比服务期初页面浏览量（PV）提升10%，页面点击率（CTR）提升10%。 频道页面调整不少于96次。

4.1.3.3服务要求:

服务提供商制定《政务服务渠道运营细则》《“秦务员”资源位工作细则》《“秦务员”视觉细则》《“秦务员”城市频道工作细则》，由采购人认可后，运营人员按照工作细则对指标系统提供的分析数据，服务期末相比服务期初页面浏览量（PV）提升10%，页面点击率（CTR）提升10%，同时频道页面调整全年不少于96次。

4.1.3.4人员要求：要求驻场服务人员不少于2人，有3年及以上相关工作经验。

**4.1.4宣传推广运营服务**

**4.1.4.1技术要求：**

利用不限于微信公众号、支付宝生活号等多个渠道，按照一定的运营节奏向用户推送政务服务信息，包括重大时政新闻、重要政策法规文件解读、社会热点话题等内容，让群众随时随地了解政务动态和办事指南，推动运营期内“秦务员”平台用户增长，持续强化平台品牌知名度。

**4.1.4.2服务交付物：**

交付物	数量	交付物要求
宣传推文（微信公众号、支付宝生活号等渠道）	480篇	每篇纯文字稿件不少于300字，每篇含图片稿件不少于3页。
调查问卷	不少于2套	每份问卷的问题不少于20题。

**4.1.4.3服务要求：**

宣传推广运营服务可要求每月在“秦务员”微信公众号发布4期公众号推文，每期不少于6篇内容，全年发布不少于288篇内容；每月在“秦务员”支付宝生活号发布8期推文，每期不少于2篇内容，全年运营期内发布不少于192篇内容，每篇纯文字稿件不少于300字，每篇含图片稿件不少于3页；服务期内完成不低于2次问卷调查。

4.1.4.4人员要求：要求驻场服务人员不少于1人，有3年及以上相关工作经验。

**4.1.5投诉处理运营服务**

**4.1.5.1技术要求：**

通过陕西政务服务网邮箱、12345技术客服电话、12345热线平台、“秦务员”APP意见反馈、人工审核渠道收集用户问题，进行投诉分发、跟踪处理服务、维护投诉知识库服务等，对投诉问题准确定位，对问题进行分发、处理、办结、回访形成闭环，增强用户的信任感和忠诚度。需整理和分析用户反馈中的典型案例和常见问题，形成知识库，供运营人员学习和参考，提升运营人员的专业能力和处理效率，减少重复问题的发生。

**4.1.5.2服务交付物：**

交付物名称	数量	交付物要求
投诉分发、跟踪处理服务	不低于10万	《投诉建议分析月报》12份 《投诉建议案例清单》12份
维护投诉知识库	更新知识库不少于2000条	

**4.1.5.3服务要求：**

服务提供商应完成投诉分发/跟踪处理、维护投诉知识库2项服务，每月向省数据和服务中心提交《投诉建议分析月报》《投诉建议案例清单》。

4.1.5.4人员要求：要求驻场服务人员不少于5人，有3年及以上相关工作经验。

**4.1.6政务服务事项巡检运营服务**

**4.1.6.1技术要求：**

以政务服务事项为对象提供事项巡检服务，对事项指南信息的规范性和完整性进行核查，按照事项类型形成质量检查报告；提供事项动态调整维护服务，通过事项认领数据分析，对应认领未认领、误认领等问题进行追踪、协助整改、复核确认，保障政务服务事项认领工作。保障政务服务事项规范、完整，能够持续、

准确地向公众提供政务服务事项指南信息。

**4.1.6.2服务交付物:**

交付物名称	数量	交付要求
可用政务服务事项	1套	针对已上线的政务服务事项可用率不低于 <b>99.9%</b>

**4.1.6.3服务要求:**

通过政务服务事项巡检、事项动态化调整维护2项服务，每月完成《月度巡检事项清单》《月度巡检缺陷列表》《月度巡检质量整改》《月度应认领事项清单》《月度未认领事项清单》《月度认领情况检测清单》。

**4.1.6.4人员要求:** 要求驻场服务人员不少于2人，有3年及以上相关工作经验。

**4.1.7办件治理运营服务**

**4.1.7.1技术要求:**

需实现办件过程的全链路数据跟踪和运营管理。提供异常办件归集服务，梳理异常办件，深入分析办件异常原因，督促各省级部门、各市进行整改；提供超期办件通报服务，定期梳理超期办件清单，督促各省级部门、各市提升办事效率。

**4.1.7.2服务交付物:**

交付物名称	数量	交付要求
督促超期办件	不低于5000件	超期办结率不低于 <b>80%</b>
异常办件归集	不高于归集数的 <b>10%</b>	

**4.1.7.3服务要求:**

本项目服务要求提供5\*8小时驻场运营。

服务提供商提供异常办件归集服务、超期办件通报服务2项服务，每月向采购人提供《异常办件整改月度清单》《异常办件整改月度验收清单》《办件数据未归集月度清单》《办件数据归集月度验收清单》《超期办件数据通报月报》。

**4.1.7.4人员要求:** 要求驻场服务人员不少于2人，有3年及以上相关工作经验。

**4.1.8中介服务超市运营服务**

**4.1.8.1技术要求:**

依托升级后的中介服务网和“秦务员”APP中介专区提供运营服务和中介服务超市推广服务，为项目业主和中介机构提供“公开透明、应进全进、信息互动、服务优质、便捷高效”的网上中介服务环境，促进行政审批提速提质提效，不断优化营商环境。

**4.1.8.2服务交付物:**

交付物名称	数量	交付要求
项目业主入驻量	服务期内新增不少于200家	/
中介机构入驻量	服务期内新增不少于40家	/
平台交易量	服务期内不少于3000件	/

**4.1.8.3服务要求:**

服务提供商通过提供《制度规范清单》《中介事项清单》，依托中介服务超市系统提供的运营数据、分析运营情况，编制运营数据排行榜、运营情况报告，优化平台建设，提升平台的持续运营水平。

**4.1.8.4人员要求:** 要求驻场服务人员不少于2人，有3年及以上相关工作经验。

**4.2服务时间要求**

4.2.1时间要求：合同签订后12个月内完成服务内容。

4.2.2提供5\*8小时（投诉处理运营服务提供7\*8小时）免费技术支持服务。

4.2.3人员要求：日常运营服务要求驻场服务人员不少于27人，二线支撑人员不少于68人。

五、专项运营服务

5.1采购需求

5.1.1“高效办成一件事”运营服务

★5.1.1.1技术要求：

通过对“一件事”及所涵盖的单事项进行事项梳理、事项录入、事项发布以及对各市县开展事项发布指导服务，通过对各城市频道的特色专题发布开展运营指导，在项目运营期内实现全省至少30个“一件事”上线运行、100个依申请政务服务事项和100个高频事项接入，进一步提升“高效办成一件事”的运营服务能力。

5.1.1.2服务交付物：

交付物名称	数量	交付物要求
“一件事”梳理	不少于21个	《一件事梳理清单》不少于21份， 《事项指南要素信息表》不少于9500份， 《一件事入库信息表》不少于30份， 《特色主题发布清单》不少于10份
单事项梳理	不少于179个	
“一件事”发布上线	不少于30个	
特色主题发布	不少于10次	

5.1.1.3服务要求：

服务提供商制定《“一件事”接入工作细则》，由采购人认可后，运营人员按照工作细则完成政务服务事项梳理、录入、发布、专题发布等3项服务，向省数据和服务中心提交《一件事梳理清单》《事项指南要素信息表》《一件事入库信息表》《主题发布清单》。

全年完成不少于10次特色专题应用并发布。

5.1.1.4人员要求：要求驻场服务人员不少于10人，有3年及以上相关工作经验。

5.1.2外部系统接口对接运营服务

5.1.2.1技术要求：

需将现注册在协同调度中心的省市区（县）业务系统接口和平台支撑类接口，重新迁移维护到新的平台上，过程中需提供接口规范发布、接口开发、接口答疑、接口测试等服务。

5.1.2.2服务交付物：

交付物名称	数量	交付要求
系统接口对接运营服务	1套	系统对接完成接口数量不少于334个

5.1.2.3服务要求：

服务提供商制定《“秦务员”应用接入细则》，由采购人认可后，运营人员按照工作细则完成接口配合测试联调服务，向省数据和服务中心提交《“秦务员”应用接入服务记录》。

5.1.2.4人员要求：要求驻场服务人员不少于1人，有3年及以上相关工作经验。

5.1.3运营数据分析服务

5.1.3.1技术要求：

围绕“高效办成一件事”“跨省通办”等政务服务改革发展过程中具有借鉴和推广价值的典型经验和创新模式，收集全国各地区政务服务先进案例，提炼其他地区成功案例的亮点与优势，出具政务服务行业动态研究、模式推广可行性分析等报告；对“秦务员”平台的数据管理能力、公共支撑能力、事项管理能力、安全管理能力等服务能力进行全面测试，发现平台存在的问题和隐患；对陕西省上报到国家政务服务平台的政务数据情况进行分析并出具报告，研究对接与数据汇聚中存在的问题并提出优化建议，提升政务服务的整体效率和

数字政府建设水平。

5.1.3.2服务交付物:

交付物名称	数量	交付要求
《“秦务员”分级运营方案》	1份	在服务期末，对整体数据进行评估，输出报告不低于12份。
《“秦务员”APP/小程序运营策略》	1份	
《政务服务行业动态研究报告》	4份	
《“秦务员”平台服务能力测评报告（** **年）》	1份	
《****年*季度陕西省政务服务效能提 升报告》（基于国家政务服务平台的数 据分析）	4份	
《全国政务服务先进模式在陕西推广可 行性分析报告》	1份	

5.1.3.4人员要求: 要求驻场服务人员不少于2人，有3年及以上相关工作经验。

5.1.4国家数据上报运营服务

5.1.4.1技术要求

国家政务服务平台，实现国办事项数据、统一“好差评”数据、统一用户中心用户数据、全省办件库治理数据、“高效办成一件事”数据转换、统一电子证照数据等6类数据的处理和上报服务，收集、处理、转换和上报各类数据，使得政府相关部门能够更快速、准确地获取各类数据，为政策制定和决策提供科学依据，提高决策效率和质量。

5.1.4.2服务交付物:

交付物名称	数量	交付要求
事项数据与国家政务服务平台数据保持一致	1项	数据上报及时率≥95% 数据格式合规率≥90%

5.1.4.3服务要求:

配备专业人员，通过每日对国办事项数据、统一“好差评”数据、统一用户中心用户数据、全省办件库治理数据、“高效办成一件事”数据转换、统一电子证照数据的上报服务，并对上报异常的数据进行全面管理，根据异常数据分析报告提供预防措施建议，每日输出6类数据的《异常数据记录表》《异常数据处理记录表》《异常数据分析报告》《处理结果通知单》《预防措施建议书》《月度/季度汇总报告》。

5.1.4.4人员要求: 要求驻场服务人员不少于2人，有3年及以上相关工作经验。

5.1.5全省政务服务码运营服务

5.1.5.1技术要求:

对全省政务服务码系统的日常页面内容进行调整、优化，同时在春节、国庆等特殊节假日期间，同步对首页、服务页等页面内容进行整体调整。

5.1.5.2服务交付物:

交付物名称	数量	交付要求
日常页面优化	12次	对平台宣传图片替换不少于15次
特殊节日页面调整	6次	

5.1.5.3服务要求:

服务提供商提供全省政务码页面调整优化服务, 向省数据和服务中心提交《展示页面更新记录表》《单元测试报告》。

5.1.5.4人员要求: 要求驻场服务人员不少于1人, 有3年及以上相关工作经验。

5.1.6统一电子证照运营服务

5.1.6.1技术要求

做好“秦务员”平台与省级部门、各市的电子证照汇聚对接工作, 逐步完成全省市证照数据统一汇聚, 形成统一标准电子证照库, 为全省和各地市政务、金融、交通等领域提供标准证照支撑能力。

5.1.6.2服务交付物:

交付物名称	数量	交付要求
统一标准电子证照库	1套	完成不少于20种类证照数据汇聚

5.1.6.3服务要求:

服务提供商制定《“秦务员”证照档案运营细则》, 由采购人认可后, 运营人员按照工作细则每天向省数据和服务中心《证照发证清单报告》《证照用证清单报告》《证照汇聚报告》《证照共享报告》。

5.1.6.4人员要求: 要求驻场服务人员不少于1人, 有3年及以上相关工作经验。

5.1.7统一支付运营服务

5.1.7.1技术要求

针对全省各省级部门、各地市单位支付信息进行调研以及平台错账信息人工对账, 加强支付数据记录和管理, 确保平台支付数据的完整性和准确性, 进一步提升政务服务水平和财政管理效率。

5.1.7.2服务交付物:

交付物名称	数量	交付要求
《xxx单位调研报告》	1套	调研单位数不低于10个, 报告数量不低于10份
《人工对账报告》	1套	服务期内提供报告不低于12份

5.1.7.3服务要求:

需求调研服务, 针对所调研的每个单位输出一份《xxx单位调研报告》和《xxx单位未解决问题回访报告》; 人工对账服务, 针对在统一支付系统中出现的错缴、重缴资金情况及时处理并对账, 每个月输出《人工对账报告》《对账整改清单》。

5.1.7.4人员要求: 要求驻场服务人员不少于1人, 有3年及以上相关工作经验。

5.2.服务时间要求

“高效办成一件事”运营服务、外部系统接口对接运营服务时间要求为合同签订后6个月内完成服务内容; 其他运营服务时间要求为合同签订后12个月内完成服务内容。

六、安全运营服务

6.1.技术要求

依靠省数据和政务服务局的“统一协调指挥与防控运营平台”工具, 开展WEB端应用软件的安全运营服务, 包括但不限于安全策略运营服务、安全事件应急处置服务、系统告警人工处理服务等。同时, 针对“秦务员”移动端应用程序(Android、iOS、小程序)提供符合业务版本更新频率和实际安全合规需求的移动安全运营服务, 其中包括但不限于安全测评服务、场景化风险评估服务、数据安全专项评估测试、“秦务员”Android应用安全加固、“秦务员”iOS应用安全加固、“秦务员”小程序应用安全加固等, 确保移动端应用程序符合网信办、工信部以及公安等监管单位的安全合规要求。

6.2服务交付物

交付物	交付物标准	数量
《月度策略运营报告》	日常策略运营情况数据汇总报告，每月统计1次，服务期内≥7次，包括但不限于策略分析情况、策略优化思路、策略优化效果等。	≥7份
《特殊时期策略运营报告》	特殊时期策略运营情况数据汇总报告，每次因特殊情况完成策略运营后输出1次，服务期内≥7次，包括但不限于特殊时期策略分析情况、策略优化思路、策略优化效果等。	≥7份
《应急预案》	在未发生情况之前，需按照要求提供《应急预案》。	1份/年
《应急响应事件总结报告》	在应急响应工作完成后一个工作日内，应急处置技术支持人员需提供一份《应急响应事件总结报告》。在报告中，应急处置技术支持人员需将所收集的信息对整个安全事件的来龙去脉进行详尽的分析，并最终给出分析结果。除此之外，支持人员还将根据分析结果提出解决方案和相关的安全建议，为事件的后期处理提供参考。	48份/年
《系统监控告警清单》	根据实际合作情况，输出对应告警事件的过程文档。	1份/年
《系统告警处理方案》		1份/年
《系统告警处理报告》		1份/年
《系统监控分析表》		12份/年
移动端加固服务	完成安全测评、场景化风险评估、数据安全专项评估测试；完成回归测试（复测）。	1份
	《监测分析报告**月报》	12份
	《监测分析报告**季报》	4份
	《监测分析报告**年报》	1份

**6.3服务时间要求**

6.3.1时间要求：合同签订后12个月内完成服务内容。

6.3.2提供7\*24小时应急响应。

**6.4人员要求**

要求驻场服务人员不少于2人，有3年及以上相关工作经验。

**七、信息咨询服务**

**7.1采购需求**

**7.1.1政务事项梳理服务**

**★7.1.1.1技术要求：**

提供高频事项梳理服务，对于每个高频事项，列出事项名称、办理机构、办理条件、申请材料、办理流程、办理时限等详细信息，进行深度梳理，优化办理流程，减少不必要的环节和材料，提升服务效率理清服务事项清单，实现同一政务服务事项名称、编码、依据、类型、受理条件、服务对象、办理流程、申请材料、法定办结时限、办理结果等基本要素在省、市、县、镇（街道）的“四级N同”；提供行政许可事项办事指南梳理服务，对全省行政许可事项办事指南进行全面梳理，明确事项名称、法律依据、办理条件、申请材料、办理流程、办理时限等要素，实现行政许可事项的标准化、规范化管理。

**7.1.1.2服务交付物：**

交付物名称	数量	交付要求
高频事项梳理	300项	《高频事项清单》
行政许可事项办事指南梳理	77000条	《行政许可事项办事指南清单》

**7.1.1.3服务要求：**

服务提供商提供高频事项梳理服务和行政许可梳理服务，完成300项高频事项梳理和77000条行政许可事项办事指南，向省数据和服务中心提交《高频事项清单》《行政许可事项办事指南清单》。

时间要求：合同签订后6个月内完成服务内容。

7.1.1.4人员要求：要求驻场服务人员不少于5人，有3年及以上相关工作经验。

**7.1.2培训服务**

**7.1.2.1培训要求：**

需面向各省级部门、各市运营管理人员提供“秦务员”平台体系培训、业务系统操作培训等，使得各级运营管理人员能够熟练掌握“秦务员”平台各业务系统的操作与管理，提高运营管理团队的政务服务保障能力。

培训内容	培训场次	教材要求
“秦务员”平台体系培训	2场（线上+线下）	《“秦务员”平台体系培训材料》
“秦务员”平台操作培训	2场（线上+线下）	《“秦务员”平台操作培训材料》

**7.1.2.2服务要求：**

服务提供商提供“秦务员”平台体系培训和“秦务员”平台操作培训2项服务，向省数据和服务中心提交《“秦务员”平台体系培训材料》和《“秦务员”平台操作培训材料》。

时间要求：合同签订后6个月内完成培训服务。

7.1.2.3人员要求：要求培训人员不少于1人，有3年及以上相关工作经验。

**7.1.3指标规则咨询服务**



7.1.3.1技术要求:

依托“秦务员”指标系统和“秦务员”政务服务平台若干运行研究报告，为“秦务员”平台设计平台运行成效指标监测系统，并定期评估指标监测规则的有效性，根据业务变化及时调整特征集，确保指标规则始终处于最佳监测状态，可有效为“秦务员”平台的服务能力提升提供数据监测依据。

7.1.3.2服务交付物:

交付物名称	数量	服务要求
指标规则	每年3次	3次规则制定，便于修订。

7.1.3.3服务要求:

每年针对其他“秦务员”政务服务平台数据情况为指标系统提供3次规则制定，以便指标系统修订规则。

时间要求：合同签订后12个月内完成服务内容。

7.1.3.4人员要求：要求驻场服务人员不少于2人，有3年及以上相关工作经验。

八、组件采购服务

8.1组件采购内容

8.1.1 SchedulerX2.0

系统采用该调度服务组件，提供定时任务调度、批量处理、多机任务协调等功能，以实现上述业务逻辑。

组件名称	功能描述	数量	单位
SchedulerX2.0	任务调度SchedulerX2.0基础包，包含1000任务数授权。	1000	任务数/月

8.1.2 Prometheus

该组件需实现WPS相关监控，具备K8S集群、ES集群的部分监控指标以及JVM、线程池相关监测能力，能够及时感知系统异常，保障平台运维。

组件名称	功能描述	数量	单位
Prometheus（指标可视化分析组件）	支持容器监控，自定义监控，基础包包含2000核容器监控。	2000	vCPU/月

8.1.3 AHAS

平台在为百万用户提供通用能力时，以及为数百个甚至数千个应用提供标准组件能力时，会出现业务流量突增压跨平台的情况，如大量用户同时高强度使用同一功能、应用异常高发调用平台接口等情况，为避免大流量压跨平台，利用AHAS实现功能及接口的限流降级。

组件名称	功能描述	数量	单位
AHAS（应用高可用平台及流量防护管控组件）	提供5W并发内基于JMeter引擎的SaaS化压测工具，提供300节点的限流降级。	300	节点/月

8.1.4 quick tracking

为满足用户行为的埋点数据需求，“秦务员”平台需要使用埋点组件quick tracking，提供用户行为的埋点数据的能力实现用户埋点数据的统计。

组件名称	功能描述	数量	单位
------	------	----	----

quick tracking	埋点监测工具私有化部署版本，采集日志量600亿/年。	2	平台/月
----------------	----------------------------	---	------

**8.2服务时间要求：**

所采购组件应在合同签订后6个月内应用于前述各应用系统。

**九、总体服务要求**

**9.1服务响应时间要求**

**9.1.1服务需求响应时间**

（1）采购单位提出服务需求后，中标人应当在2个工作日内组织人力、物力资源响应采购单位的服务需求，并在5个工作日内下达服务的工作需求，包括但不限于按照服务的要求细化工作需求的工作计划、完善服务的业务方案和技术方案、明确交付绩效目标并启动开展服务的实施工作，全面响应采购单位的服务需求。

（2）在服务实施期间，中标人应做好进度和质量控制，对服务实施的全过程进行安全管理。为保证服务响应效率，中标人运营服务团队应常驻采购单位外包服务场地并服从采购单位的管理。中标人应按时保质保量交付服务的工作成果。

（3）中标人应根据不同的运营服务任务要求，提出相应的运营服务方案，包括但不限于处理流程、响应时间、管理体制、服务人员和工具配备等。

**9.1.2应急服务响应时间**

（1）中标人应坚持主动预防、迅速高效的原则，紧密结合实际情况，精心编制并持续完善应急响应方案，包括但不限于7×24小时的故障接收渠道、处置流程、响应时间、服务人员和工具配备等，按需组织实施应急演练。

（2）中标人必须提供7\*24小时全天候应急响应服务。依据故障时间及故障范围划分故障级别，故障级别分为六级，依次为：

故障级别表

故障级别	故障时间及故障范围
特别重大故障（一级）A1	用户无法正常使用业务应用服务超过60分钟；
重大故障 （二级）A2	用户无法正常使用业务应用服务超过30分钟且低于60分钟（含）；
较大故障 （三级）B1	用户无法正常使用应用服务超过10分钟且低于30分钟（含）；
一般故障（四级）B2	用户无法正常使用应用服务小于10分钟（含）；
未产生批量投诉，无社会影响度 C+级	1.服务性能下降，引发用户体验下降； 2.系统、中间件、网络冗余保护功能丧失，处于无保护运行状态； 3.非核心业务接口故障，丢失辅助业务功能，不影响核心服务；

C级	1.常规的软、硬件故障，未触发业务功能受损，未导致业务的冗余保护功能丧失； 2.常规的容量、性能故障，未触发业务功能受损，未导致业务的冗余保护功能丧失； 3.其他故障；
----	--

如发生故障，中标人应严格按照制定的应急预案中故障处理流程实施故障排除操作。根据故障级别落实不同的故障响应措施如下：

故障响应措施

故障级别	故障响应措施			
	响应级别	发现+预判+传报时间	业务恢复历时	故障处理历时
B2级及以上	立即响应	5分钟	10分钟	2小时
C+级	5分钟内响应	30分钟	60分钟	4小时
C级	5分钟内响应	60分钟	120分钟	48小时

当故障排除操作全部完成后，中标人应向采购单位提交故障报告，经采购单位验证通过后签字确认并归档保存，同时组织更新相关文档。

中标人应有专门的数据记录方式，记录和整理采购单位的各类故障及技术分析处置结果、技术咨询问题及答复等。

9.2重点保障服务要求

如遇有重大事件（包括但不限于系统升级、迁移、割接，系统中断，汛期、节假日、政治军事活动等），中标人应科学编制安全保障方案，并根据采购单位需要提供现场保障服务。

系统升级、迁移、割接：开展业务系统或相关软硬件的升级、迁移、割接等工作前，中标人应制定完善的操作实施方案，采取适当的措施降低对业务系统的影响。对于可能影响业务系统的各类操作，应全面评估其操作影响，至少提前3天通知采购单位，经相关业务部门同意后方可实施，且实施时中标人应提供7×24小时的驻场值守服务。

系统中断：由于系统维护或其他原因需要计划性地中断系统时，应提前至少72小时通知采购单位，经采购单位同意后方可实施，且实施时中标人应提供7×24小时的驻场值守服务。

重大活动、节假日保障：针对重大活动、重要节假日及其他重要时期应提供重点保障服务，需提前制定强化重点保障措施，确保业务骨干、管理人员到场并提前制订预案，确保公共数据生产工作安全、稳定运行，为涉及政务云容灾备份相关的信息安全提供重点保障。

应急演练：应根据采购单位应急预案要求进行针对性应急演练，每年组织至少2次应急演练。中标人应制订应急演练方案，经采购单位同意实施，且实施时中标人应提供7×24小时的驻场值守服务。

其他重点保障服务：当系统频繁出现故障或需要提高系统维护等级等情况下，应采购单位要求，中标人应提供7×24小时的驻场值守服务。

以上工作所产生的费用都由中标人承担。

9.3服务考核要求

9.3.1服务考核要求

中标人应当建立服务质量相关管理制度，对服务过程、服务交付物等方面开展服务质量考核，开展全过程管理。项目单位将委托第三方或专家对中标人的政务云容灾备份服务进行服务质量评估，评估结果作为服务费结算的重要依据。

由项目单位常态化开展日常服务记录。对服务考核周期内的日常服务记录进行汇总，进行考核评价。满意度指标通过调查问卷、电话、座谈等形式进行考核。

9.3.1.1服务交付内容考核

服务交付内容考核主要针对中标人的服务内容进行月度评估，评估内容包括日常运营服务、专项运营服务、软件租用服务、升级改造服务、运行维护服务、信息咨询服务等方面。服务交付内容考核分值满分为100分。

服务交付内容考核分值<60分的视为中标人运营服务能力不合格，项目周期内连续3次或累计4次服务内容考核分值<60分的，在扣除违约金基础上，采购单位有权提出终止合同，责令中标人退出运营服务。

服务交付内容考核标准如下：

序号	服务类别	服务项	考核要求
1	软件租用服务	软件租用服务	“秦务员”移动端、全省政务服务码、指标系统、“高效办成一件事”平台、陕西政务服务网、统一用户中心、统一“好差评”系统、后台管理门户等8个系统租用。
2	升级改造服务	升级改造服务	完成统一支付系统、统一电子证照系统、统一物流服务系统、统一预约系统、通用审批系统、中介服务超市系统、事项中控管理平台等7个系统改造升级；完成办件库管理系统、事项中控管理平台等2个系统的国产化适配改造。
3	遗留系统运维服务	运行维护服务	完成统一消息推送、智能问答、运营管理中心、统一搜索、千人千面系统、行政许可事项管理系统、办件库管理系统等7个系统的运行维护。
4		用户专属空间运营服务	《个人政务服务事项档案》《法人政务服务事项档案》各1套。
5		词库维护运营服务	搜索词库维护1套。
6		频道易用性提升运营服务	发布频道20个。

7	日常运营服务	宣传推广运营服务	宣传推文（微信公众号、支付宝生活号2个渠道）发布不少于 <b>480</b> 篇； 调查问卷不少于 <b>2</b> 套。
8		投诉处理运营服务	投诉分发、跟踪处理服务不低于 <b>10</b> 万； 维护投诉知识库更新不少于 <b>2000</b> 条。
9		政务服务事项巡检运营服务	可用政务服务事项 <b>1</b> 套
10		办件治理运营服务	督促超期办件不低于 <b>5000</b> 件； 异常办件归集不高于归集数的 <b>10</b> %。
11		中介服务超市运营服务	项目业主入驻量服务期内新增不少于 <b>200</b> 家； 中介机构入驻量服务期内新增不少于 <b>40</b> 家； 平台交易量服务期内不少于 <b>3000</b> 件。
12	专项运营服务	“高效办成一件事”运营服务	“一件事”梳理不少于 <b>21</b> 份； 单事项梳理不少于 <b>179</b> 个； “一件事”发布上线不少于 <b>30</b> 个； 特色主题发布不少于 <b>10</b> 次。
13		外部系统接口对接运营服务	系统接口对接 <b>1</b> 套。
14		运营数据分析运营服务	《“秦务员”分级运营方案》 <b>1</b> 份； 《“秦务员”APP/小程序运营策略》 <b>1</b> 份； 《政务服务行业动态研究报告》 <b>4</b> 份； 《“秦务员”平台服务能力测评报告（****年）》 <b>1</b> 份； 《****年*季度陕西省政务服务效能提升报告》（基于国家政务服务平台的数据分析） <b>4</b> 份； 《全国政务服务先进模式在陕西推广可行性分析报告》 <b>1</b> 份。

15		国家数据上报运营服务	事项数据与国家政务服务平台数据保持一致。
16		全省政务服务码运营服务	日常页面优化12次； 特殊节日页面调整6次。
17		统一电子证照运营服务	统一标准电子证照库1套。
18		统一支付运营服务	《xxx单位调研报告》1套； 《人工对账报告》1套。
19	安全运营服务	安全策略运营服务	《月度策略运营报告》服务期内≥7次，《特殊时期策略运营报告》服务期内≥7次。
20		安全事件应急处置	《应急预案》1份； 《应急响应事件总结报告》48份。
21		系统告警人工处理服务	《系统监控告警清单》《系统告警处理方案》《系统告警处理报告》各1份；《系统监控分析表》12份。
22		移动安全运营服务	移动端加固服务1套。
23	信息咨询服务	政务事项梳理服务	高频事项梳理300项； 行政许可事项办事指南梳理77000条。
24		培训服务	“秦务员”平台体系培训2场（线上+线下）； “秦务员”平台操作培训2场（线上+线下）。
25		指标规则咨询服务	指标规则，1份，每年3次。

#### 9.3.1.2 服务交付质量考核指标体系

服务交付质量评估主要针对中标人完成交付的每个服务进行评估，以交付质量评估结果确定服务的质量系数。交付质量评估内容主要包括服务时效、服务能力、服务满意度等方面，交付质量评估分值满分为100分。采购单位根据服务交付质量评估分值按下表确定对应的服务质量系数：

交付质量评估分值	等级	质量系数
≥90分	A	1
≥80分，<90分	B	0.95
≥70分，<80分	C	0.9
≥60分，<70分	D	0.85

<60分	E	应先进行整改，整改后评估分值≥60分时质量系数为0.8；整改后评估仍不合格的，质量系数为0。
------	---	--

服务交付质量考核指标体系表：

序号	考核类别	服务项	考核要求	考核标准
1	服务时效	日常服务交付时效	在项目采购单位规定时限内完成各个服务内容的交付。	A: 提前交付或按时交付
				B: 延期3天内交付
				C: 延期一个星期内交付
				D: 延期大于一个星期
				A:90-100分
				B:80-89分
				C:60-79分
				D:0-59分
2		日常需求响应时效	对于项目采购单位日常需求，工作日2小时以内响应，非工作日6小时以内响应。	由于运营服务方原因，服务方案未按时响应需求，每次扣5分，总分100分，扣完为止。
3	服务能力	人力资源投入	满足服务人员要求且保持团队稳定。	人员变化提前报备
				按照以下阶梯线性扣分A:90-100分
				B:80-89分
				C:60-79分
				D:0-59分
				A: 实际投入人员变动量≤2，核心成员无变动
				B: 实际投入人员变动量≤5，核心成员变动≤1
				C: 实际投入人员变动量≤8，核心成员变动≤2
				D: 实际投入人员变动量≤10，核心成员变动≤3
4		人员行为规范	满足运营服务和服务现场管理要求和制度。	违反运营服务和服务现场管理要求，每发生1人次违反制度要求事件扣10分，总分100分，扣完为止。

5		服务沟通	各项工作责任人在重要会议无缺席，无服务单位投诉。	使用单位发现并查证运营服务方责任的服务投诉和重要会议投诉，每发生一件扣5分，总分100分，扣完为止。
6		安全风险	不发生数据安全事故，通过各项数据安全检查和评测。	被上级单位或主管单位检查通报存在数据安全隐患并未按期整改完成，被认定有责任，每次扣10分，总分100分，扣完为止，发生“重大安全责任事件或失泄密事件或数据泄露”加重扣分，且可突破权重。
7	服务满意度	用户满意度	服务满意度主要评估用户对系统使用的满意度，由主管部门开展用户满意度调查。	服务满意度为所有调查对象满意度平均值。
				每个调查对象服务满意度分值为100分，线性打分。
				非常满意：90-100分
				一般满意：80-89分
				基本满意：60-79分
				不满意：0-59分
8	项目单位满意度	项目单位满意度	评估项目单位对运营服务的满意度，由主管部门开展满意度调查。	服务满意度为所有调查对象满意度平均值。
				每个调查对象服务满意度分值为100分，线性打分。
				非常满意：90-100分
				一般满意：80-89分
				基本满意：60-79分
				不满意：0-59分

#### 9.4服务验收要求

##### 9.4.1交付验收

（1）验收内容：中标人完成下列工作（相关服务根据交付验收时间提供对应时间节点的交付物）即可向采购人申请进行交付验收，包括8项软件租用服务、8项软件升级服务、1项（共计7小项）遗留系统运维服务、7项日常运营服务（词库维护运营服务、频道易用性提升运营服务、宣传推广运营服务、投诉处理运营服务、政务服务事项巡检运营服务、办件治理运营服务、中介服务超市运营服务）、4项专项运营服务（“高效办成一件事”运营服务、国家数据上报运营服务、统一电子证照运营服务、统一支付运营服务）、2项信息咨询服务（培训服务、指标规则咨询服务）、4个组件采购，实现招标文件和投标文件确定的服务内容和



功能要求。合同、招标文件、投标文件等作为验收依据。

（2）参与方：由采购人组织，项目中标人、监理单位、第三方审计单位、信息化相关专家参加。

（3）验收流程：检查产品软件的功能及性能符合性，产品证明材料；定制开发软件的功能等。

（4）交付验收文档：产品移交清单、定制开发产品的设计文件、需求规格说明书、概要设计、数据库设计说明书、详细设计、测试计划、安装维护手册、用户操作手册、测试用例、第三方软件测评报告等（第三方软件测评费用由陕西省数据和政务服务局承担）、日常运营服务相关交付物、专项运营服务相关交付物、等保、密评测评资料（等保、密评测评费用由陕西省数据和政务服务局承担）。

**9.4.2最终验收**

项目服务期满符合最终验收条件后，中标人向采购人提交最终验收申请，启动最终验收工作，形成最终验收意见。

（1）验收条件：交付验收合格后，中标人根据合同、招标文件、投标文件等要求，在项目组织实施和项目实施完成后向采购人提出验收申请。

（2）参与方：验收工作由采购人组织，专家、监理单位和中标人项目组人员一起组成验收小组进行验收，验收后提交验收报告。

（3）验收流程：

1）由中标人提出最终验收申请，经监理单位审核，采购人同意；经过审核，材料齐全则由采购人组织验收。

2）监理单位需要对所有与项目相关的文档进行完整性检查并对文档中的内容进行准确性审核，确保文档的完整性和内容的准确性。

3）监理需要检查文档是否符合相关行业规范和项目本身制定的文档标准。

4）监理需要对文档进行可读性审查，评估文档是否易于理解，尤其是对于非技术人员或后期维护人员。

（4）最终验收文档：本项目采购合同的所有文件，尤其是产品需求部分。包括但不限于：需求规格说明书、概要设计、数据库设计说明书、详细设计、测试计划、安装维护手册、用户操作手册、测试用例、软件测试分析报告等。

**十、其他要求**

**10.1 投标演示内容：**

（1）演示与“高效办成一件事”业务相关的，系统上进行事项配置的相关流程。

（2）演示APP端城市特色频道的搭建流程；

（3）演示APP端应用上架发布的流程。

**10.2 投标文件编制要求**

投标人应根据评标办法编制投标文件。

10.2.1项目理解分析：内容包括（1）项目需求的理解，对项目现状与各需求之间关联关系的了解程度（2）对重点难点工作的把握与分析。

10.2.2总体服务方案：方案内容包括（1）“秦务员”移动端租用；（2）“全省政务服务码”系统租用；（3）“秦务员”指标系统租用；（4）“高效办成一件事”平台租用；（5）陕西政务服务网租用；（6）统一用户中心租用；（7）统一“好差评”系统租用；（8）后台管理门户租用；（9）统一支付系统升级；（10）统一电子证照系统升级；（11）统一物流服务系统升级；（12）统一预约系统升级；（13）通用审批系统升级；（14）中介服务超市升级；（15）事项中控管理平台升级；（16）现有系统国产化改造服务升级；

	<p>（17）遗留系统运维服务；（18）用户专属空间运营服务；（19）词库维护运营服务；（20）频道易用性提升运营服务；（21）宣传推广运营服务；（22）投诉处理运营服务；（23）政务服务事项巡检运营服务；（24）办件治理运营服务；（25）中介服务超市运营服务；（26）“高效办成一件事”运营服务；（27）外部系统接口对接运营服务；（28）运营数据分析运营服务；（29）国家数据上报运营服务；（30）全省政务服务码运营服务；（31）统一电子证照运营服务；（32）统一支付运营服务；（33）安全运营服务；（34）政务事项梳理服务；（35）培训服务；（36）指标规则咨询服务；（37）组件采购。</p> <p>10.2.3实施方案：方案内容包括（1）服务期内各项工作进度安排；（2）服务期内各项工作的进度保障措施；（3）服务质量保障措施；（4）针对各类突发状况的不同应急保障措施。</p> <p>10.2.4合法来源渠道证明：针对本项目“组件采购”提供合法来源渠道证明材料</p> <p>10.2.5项目团队组建方案：方案包含：（1）组织架构；（2）人员分工；（3）人员岗位职责；（4）类似项目工作经验；（5）人员管理制度等。</p> <p>10.2.6团队能力：1.项目经理应持有计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试颁发的信息系统项目管理师证书；2.团队人员（除项目经理）持有计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试软件设计师证书、计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试软件评测师证书、计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试网络工程师证书、计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试数据库系统工程师证书、计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试信息安全工程师。</p>
--	--

- 3.2.3人员配置要求

采购包1：  
满足3.2.2服务要求
- 3.2.4设施设备配置要求

采购包1：  
满足3.2.2服务要求
- 3.2.5其他要求

采购包1：  
无

3.3商务要求

3.3.1服务期限

- 采购包1：

服务期限为合同签订之日起1年（365日历日）。符合交付验收条件时，由中标人向采购人提出申请进行交付验收；服务期满后符合最终验收条件时，由中标人向采购人提出申请进行最终验收。

3.3.2服务地点

- 采购包1：

采购人指定地点

3.3.3考核（验收）标准和方法

- 采购包1：

详见3.2.2服务要求

3.3.4支付方式

- 采购包1：

10.2.7履约能力：投标人ISO20000信息技术服务管理体系认证证书、ISO27001信息安全管理体系认证证书、ISO9001质量管理体系认证证书、ITSS3级信息技术服务标准符合性证书（运行维护方面）、业绩证明材料。

分期付款

### 3.3.5.支付约定

采购包1：付款条件说明：合同签订后15个工作日内，由中标人书面提出支付申请函及拟支付金额等额的符合采购方财务管理要求的相应发票，经采购人确认，达到付款条件起30日内，支付合同总金额的60.00%。

采购包1：付款条件说明：中标人通过交付验收，由中标人书面提出支付申请函及拟支付金额等额的符合采购方财务管理要求的相应发票，经采购人确认，达到付款条件起30日内，支付合同总金额的30.00%。

采购包1：付款条件说明：中标人通过最终验收，由中标人书面提出支付申请函及拟支付金额等额的符合采购方财务管理要求的相应发票，经采购人确认，达到付款条件起30日内，支付合同总金额的10.00%。

### 3.3.6违约责任与解决争议的方法

采购包1：

（1）中标人未按合同要求提供服务或服务质量不能满足技术要求，且在规定时间内未使采购人满意的，采购人有权终止合同并对其违约行为进行追究。具体按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。（2）任何一方若违反本合同其他约定，致使本合同无法履行，违约方应向守约方赔偿实际损失。（3）如因中标人工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于对采购人造成财产损失、由此而导致的采购人对任何第三方的法律责任等，中标人对此均应承担全部的赔偿责任并负责妥善处理。（4）本合同约定的损失，包括但不限于直接或间接的经济损失、律师费、诉讼费、保全费、鉴定费等损失。（5）本合同约定的违约情形独立存在，可叠加适用。中标人按照合同约定应当向甲方支付的违约金，中标人同意采购人从应付未付款中直接予以扣除。

### 3.5其他要求

（1）除另有约定外，采购人提供给中标人的资料以及反映采购人要求的或其他类似性质文件，以及中标人为履行本合同约定而编制的成果文件的所有权、知识产权及相关权利属于采购人，中标人可以为实现本合同目的而复制或者以其他方式使用此类文件，但不能用于与本合同无关的其他事项。未经采购人书面同意，中标人不得为了本合同以外的目的而复制或者以其他方式使用上述文件或将之提供给任何第三方。（2）双方保证在履行本合同过程中不侵犯对方及第三方的知识产权。因中标人侵犯他人知识产权所引起的责任，由中标人承担，导致采购人承担责任的，采购人有权向中标人追偿。（3）本项目结果公告发布后，中标人应向代理机构提供纸质投标文件一套（一正二副），纸质投标文件应与系统上传投标文件内容保持一致。

## 第四章 资格审查

资格审查由采购人或代理机构组建的资格审查小组依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格证明等进行审查，以确定投标人是否具备投标资格，并出具资格审查报告。

资格审查标准及要求如下：

### 4.1一般资格审查

采购包1：

序号	资格审查要求概况	评审点具体描述	关联格式
1	供应商应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件	供应商需在项目电子化交易系统中按要求填写《投标函》完成承诺并进行电子签章。	投标函 满足政府采购法第二十二条及特殊资格证明材料.docx
2	供应商应提供健全的财务会计制度的证明材料；	供应商需在项目电子化交易系统中按要求上传相应证明文件并进行电子签章。	投标函 满足政府采购法第二十二条及特殊资格证明材料.docx
3	单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商不得参加同一合同项下的政府采购活动； 为本项目提供整体设计、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。	供应商需在项目电子化交易系统中按要求填写《投标函》完成承诺并进行电子签章。	满足政府采购法第二十二条及特殊资格证明材料.docx 投标函

### 4.2特殊资格审查

采购包1：

序号	资格审查要求概况	评审点具体描述	关联格式
1	营业执照	具有独立承担民事责任能力的法人、其他组织或自然人，提供营业执照/事业单位法人证书/非企业专业服务机构执业许可证/自然人身份证。	满足政府采购法第二十二条及特殊资格证明材料.docx
2	法人授权书（证明书）	法定代表人参加投标时，提供法定代表人证明书；授权代表参加投标时，提供法定代表人授权书；非法人单位参照执行。	法定代表人授权书（证明书）.docx
3	财务状况报告	法人提供经审计的2023年度或2024年度的财务报告或提交投标文件递交截止时间前12个月内银行出具的资信证明；其他组织和自然人提供银行出具的资信证明或财务报表，或政府采购信用担保机构出具的《政府采购投标担保函》。	满足政府采购法第二十二条及特殊资格证明材料.docx

4	税收缴纳证明	提供投标文件递交截止时间前 <b>12</b> 个月内至少一个月已缴纳的纳税凭据或完税证明，依法免税的投标人应提供相关证明文件。	满足政府采购法第二十二条及特殊资格证明材料.docx
5	社会保障资金缴纳证明	提供投标文件递交截止时间前 <b>12</b> 个月内已缴存的至少一个月的社会保障资金缴存单据或社保机构开具的社会保险参保缴费情况证明，依法不需要缴纳社会保障资金的单位应提供相关证明材料。	满足政府采购法第二十二条及特殊资格证明材料.docx
6	设备和专业技术能力承诺	提供具有履行本合同所必需的设备和专业技术能力的承诺。	满足政府采购法第二十二条及特殊资格证明材料.docx
7	没有重大违法记录的书面声明	提供参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。	满足政府采购法第二十二条及特殊资格证明材料.docx

**4.3**落实政府采购政策资格审查

采购包**1**:

序号	资格审查要求概况	评审点具体描述	关联格式
无			

## 第五章 评标办法

### 5.1 总则

一、根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购货物和服务招标投标管理办法》等法律法规，结合采购项目特点制定本评标办法。

二、评标工作由代理机构负责组织，具体评标事务由采购人或代理机构依法组建的评标委员会负责。评标委员会由采购人代表和评审专家组成。

三、评标工作应遵循公平、公正、科学及择优的原则，并以相同的评标程序 and 标准对待所有的投标人。

四、本项目采取电子评审，通过项目电子化交易系统完成评审工作。评标委员会成员、采购人、代理机构和投标人应当按照本招标文件规定和项目电子化交易系统操作要求开展或者参加评标活动。

五、评标过程中的书面材料往来均通过项目电子化交易系统传递，投标人通过互认的证书及签章加盖其电子印章后生效。出现无法在线签章的特殊情况，评标委员会成员可以线下签署评标报告，由代理机构对原件扫描后以附件形式上传。

六、评标过程应当独立、保密，任何单位和个人不得非法干预评标活动。投标人非法干预评标活动的，其投标文件将作无效处理；代理机构、采购人及其工作人员、采购人监督人员非法干预评标活动的，将依法追究其责任。

### 5.2 评标委员会

评审专家是采取随机方式在政府采购平台的专家库系统（以下简称专家库系统）抽取/由采购人根据《陕西省政府采购评审专家管理实施办法》（陕财办采〔2018〕20号）的规定，报主管部门同意后自行选定。

二、评标委员会成员应当满足并适应电子化采购评审的工作需要，使用已身份认证并具备签章功能的证书，登录项目电子化交易系统进入项目评审功能模块确认身份、签到、推荐评标委员会组长。采购人代表可以使用采购人代表专用签章确认评审意见。

三、评标委员会成员获取解密后的投标文件，开展评标活动。出现应当回避的情形时，评标委员会成员应当主动回避；代理机构按规定申请补充抽取评审专家；无法及时补充抽取的，采购人或者代理机构应当封存供应商投标文件，按规定重新组建评标委员会，解封投标文件后，开展评标活动。

四、评标委员会按照招标文件规定的评标程序、评标方法和标准进行评标，并独立履行下列职责：

- （一）熟悉和理解招标文件；
- （二）审查供应商投标文件等是否满足招标文件要求，并作出评价；
- （三）根据需要要求采购组织单位对招标文件作出解释；根据需要要求供应商对投标文件有关事项作出澄清、说明或者更正；
- （四）推荐中标候选供应商，或者受采购人委托确定中标供应商；
- （五）起草评标报告并进行签署；
- （六）向采购组织单位、财政部门或者其他监督部门报告非法干预评审工作的行为；
- （七）法律、法规和规章规定的其他职责。

### 5.3 评标方法

采购包1：综合评分法

### 5.4 评标程序

#### 5.4.1 熟悉和理解招标文件和停止评标

一、评标委员会正式评审前，应当对招标文件进行熟悉和理解，内容主要包括招标文件中供应商资格资质性要求、采购项目技术、服务和商务要求、评审方法和标准以及可能涉及签订政府采购合同的内容等。

二、本招标文件有下列情形之一的，评标委员会应当停止评标：

- （一）招标文件的规定存在歧义、重大缺陷的；
- （二）招标文件明显以不合理条件对供应商实行差别待遇或者歧视待遇的；
- （三）采购项目属于国家规定的优先、强制采购范围，但是招标文件未依法体现优先、强制采购相关规定的；
- （四）采购项目属于政府采购促进中小企业发展的范围，但是招标文件未依法体现促进中小企业发展相关规定的；
- （五）招标文件规定的评标方法是综合评分法、最低评标价法之外的评标方法，或者虽然名称为综合评分法、最低评标价法，但实际上不符合国家规定；
- （六）招标文件将投标人的资格条件列为评分因素的；
- （七）招标文件有违反国家其他有关强制性规定的情形。

出现上述应当停止评标情形的，评标委员会应当通过项目电子化交易系统向采购组织单位提交相关说明材料，说明停止评审的情形和具体理由。除上述情形外，评标委员会不得以任何方式和理由停止评标。

出现上述应当停止评标情形的，采购组织单位应当通过项目电子化交易系统书面告知参加采购活动的供应商，并说明具体原因，同时在陕西省政府采购网公告。采购组织单位认为评标委员会不当停止评标的，可以书面报告采购项目同级财政部门依法处理，并提供相关证明材料。

5.4.2 符合性审查

评标委员会依据本招标文件的实质性要求，对符合资格的投标文件进行审查，以确定其是否满足本招标文件的实质性要求。本项目符合性审查事项，必须以本招标文件的明确规定的实质性要求作为依据。

在符合性审查过程中，如果出现评标委员会成员意见不一致的情况，按照少数服从多数的原则确定，但不得违背政府采购基本原则和招标文件规定。

符合性审查标准见下表（按以下顺序审查）：

采购包1：

序号	符合审查要求概况	评审点具体描述	关联格式
1	不正当竞争预防措施（实质性要求）	1.在评标过程中，评标委员会认为投标人报价明显低于其他实质性响应的投标人报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，评标委员会应当要求其在合理的时间内提供成本构成书面说明，并提交相关证明材料。书面说明应当按照国家财务会计制度的规定要求，逐项就投标人提供的货物、工程和服务的主营业务成本（应根据投标人企业类型予以区别）、税金及附加、销售费用、管理费用、财务费用等成本构成事项详细陈述。 2.投标人提交的相关说明和证明材料，应当加盖投标人（法定名称）电子印章，在评标委员会要求的时间内通过项目电子化交易系统进行提交，否则提交的相关证明材料无效。投标人不能证明其投标报价合理性的，评标委员会应当将其投标文件作为无效处理。	开标一览表 标的清单
2	商务条款	招标文件商务要求响应情况，若负偏离，投标无效。	商务要求应答表.docx

3	技术条款	招标文件技术要求响应情况，若加★号负偏离，投标无效。	服务内容及服务要求 应答表响应偏离表.docx
4	投标有效期	投标有效期不少于招标文件要求，否则其投标无效。	投标函
5	其他实质性条款	出现不符合法律法规和招标文件中规定的其他实质性要求的情况，投标无效。	投标函 服务内容及服务要求应答表响应偏离表.docx 商务要求应答表.docx 投标文件封面
6	供应商拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书	供应商未提供拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书，投标无效。	供应商拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书.docx
7	投标报价	供应商的投标报价超过采购预算或未按招标文件要求提供分项报价表，投标无效。	开标一览表 分项报价表20250603.docx

以上实质性要求全部响应并满足采购需求的，则通过符合性审查；如有任意一项未响应或不满足采购需求的，则按无效投标文件处理。如果评标委员会认为投标人有任意一项不通过的，应在符合性审查表中载明不通过的具体原因。

#### 5.4.3 解释、澄清有关问题

一、评标过程中，评标委员会认为招标文件有关事项表述不明确或需要说明的，可以提请代理机构书面解释。代理机构的解释不得改变招标文件的原义或者影响公平、公正，解释事项如果涉及投标人权益的以有利于投标人的原则进行解释。

二、对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当要求投标人作出必要的澄清、说明或更正，并给予投标人必要的反馈时间。投标人应当按评标委员会的要求进行澄清、说明或者更正。投标人的澄清、说明或者更正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。澄清、说明或者更正不影响投标文件的效力，有效的澄清、说明或者更正材料是投标文件的组成部分。

三、投标人的澄清、说明或者更正需进行电子签章，应当不超出投标文件的范围、不实质性改变投标文件的内容、不影响投标人的公平竞争、不导致投标文件从不响应招标文件变为响应招标文件的条件。下列内容不得澄清：

- （一）投标人投标文件中不响应招标文件规定的技术参数指标和商务应答；
- （二）投标人投标文件中未提供的证明其是否符合招标文件资格、符合性规定要求的相关材料。
- （三）投标人投标文件中的材料因印刷、影印等不清晰而难以辨认的。

四、投标文件报价出现下列情况的，按以下原则处理：

- （一）投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；
- （二）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准，但大写金额出现文字错误，导致金额无法判断的除外；
- （三）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表总价为准，并修改单价；
- （四）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

五、对不同语言文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

六、代理机构宣布评标结束前，投标人应通过项目电子化交易系统随时关注评标消息提示，及时响应评标委员会发出的澄清、说明或更正要求。投标人未能及时响应的，自行承担不利后果。

评标委员会应当积极履行澄清、说明或者更正的职责，不得滥用权力。



#### 5.4.4比较与评价

评标委员会应当按照招标文件规定的评标细则及标准，对符合性检查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较和评价。

#### 5.4.5复核

评分汇总结束后，评标委员会应当进行复核，对拟推荐为中标候选人、报价最低、投标文件被认定为无效等进行重点复核。

评标结果汇总完成后，评标委员会拟出具评标报告前，代理机构应当组织不少于2名工作人员，在采购监督人员的监督之下，依据有关的法律制度和招标文件对评标结果进行复核，出具复核报告。

评标结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评标结果：

- （一）分值汇总计算错误的；
- （二）分项评分超出评分标准范围的；
- （三）评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；
- （四）经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

评标报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，评标委员会应当当场修改评标结果，并在评标报告中记载；评标报告签署后，采购人或者代理机构发现存在以上情形之一的，应当组织原评标委员会进行重新评审，重新评审改变评标结果的，书面报告本级财政部门。

#### 5.4.6确定中标候选人名单

采购包1：按投标人综合得分从高到低进行排序，确定3名中标候选人。综合得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列；得分且投标报价相同的，按投标人提供的优先采购产品认证证书数量由多到少顺序排列；得分且投标报价且提供的优先采购产品认证证书数量相同的并列。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人为排名第一的中标候选人。

#### 5.4.7编写评标报告

评标报告是评标委员会根据全体评标成员签字的评标记录和评标结果编写的报告，其主要内容包括：

- 一、招标公告刊登的媒体名称、开标日期和地点；
- 二、投标人名单和评标委员会成员名单；
- 三、评标方法和标准；
- 四、开标记录和评标情况及说明，包括投标无效投标人名单及原因；
- 五、评标结果，确定的中标候选人名单或者经采购人委托直接确定的中标人；
- 六、其他需要说明的情况，包括评标过程中投标人根据评标委员会要求进行的澄清、说明或者更正，评标委员会成员的更换等；
- 七、报价最高的投标人为中标候选人的，评标委员会应当对其报价的合理性予以特别说明。

评标委员会成员应当在评标报告中签字或加盖电子签章确认，对评标过程和结果有不同意见的，应当在评标报告中写明并说明理由。签字但未写明不同意见或者未说明理由的，视同无意见。拒不签字或加盖电子签章又未另行说明其不同意见和理由的，视同同意评标结果。

### 5.5评标争议处理规则

评标委员会在评标过程中，对于符合性审查、对投标人文件作无效投标处理及其他需要共同认定的事项存在争议的，应当以少数服从多数的原则作出结论，但不得违背法律法规和招标文件规定。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。持不同意见的评标委员会成员认为认定过程和结果不符合法律法规或者招标文件规定的，应当及时向采购人或代理机构书面反映。采购人或代理机构收到书面反映后，应当书面报告采购项目同级财政部门依法处理。

5.6评标细则及标准

- 一、评标委员会只对通过资格审查的投标文件，根据招标文件的要求采用相同的评标程序、评分办法及标准进行评价和比较。
- 二、评标委员会成员应依据招标文件规定的评分标准和方法独立评审。

5.6.1评分办法

（综合评分法适用）采用综合评分法的，由评标委员会各成员对通过资格检查和符合性审查的投标人的投标文件进行独立评审。

投标报价得分=（评标基准价 / 投标报价）×100

评标总得分=F1×A1+F2×A2+.....+Fn×An

F1、F2.....Fn分别为各项评审因素的得分；

A1、A2、.....An 分别为各项评审因素所占的权重（A1+A2+.....+An=1）。

评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。

因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。

5.6.2评分标准

采购包1：

评审因素		评审标准			
分值构成		详细评审90.00分 报价得分10.00分			
评审因素分类	评审项	详细描述	分值	客观/主观	关联格式
	项目理解分析	根据投标人对项目理解分析，内容包括：（1）项目需求的理解，对项目现状与各需求之间关联关系的了解程度（2）对重点难点工作的把握与分析。一、评审标准 1、针对性：方案能够紧扣项目实际情况； 2、合理性：内容符合项目实际，未出现与项目执行无关的内容。二、赋分标准（满分4分）共2项内容，每项满分2分。按照“评审标准”，每个每满足一个评审标准得1分。	4.0000	主观	项目理解分析.docx
		根据投标人提供的总体服务方案内容进行赋分，方案内容包括：（1）“秦务员”移动端租用；（2）“全省政务服务码”系统租用；（3）“秦务员”指标系统租用；（4）“高效办成一件事”平台租用；（5）陕西政务服务网租用；（6）统一用户中心租用；（7）统一“好差评”			

	总体服务方案	<p>系统租用；（8）后台管理门户租用；（9）统一支付系统升级；（10）统一电子证照系统升级；（11）统一物流服务系统升级；（12）统一预约系统升级；（13）通用审批系统升级；（14）中介服务超市升级；（15）事项中控管理平台升级；（16）现有系统国产化改造服务升级；（17）遗留系统运维服务；（18）用户专属空间运营服务；（19）词库维护运营服务；（20）频道易用性提升运营服务；（21）宣传推广运营服务；（22）投诉处理运营服务；（23）政务服务事项巡检运营服务；（24）办件治理运营服务；（25）中介服务超市运营服务；（26）“高效办成一件事”运营服务；（27）外部系统接口对接运营服务；（28）运营数据分析运营服务；（29）国家数据上报运营服务；（30）全省政务服务码运营服务；（31）统一电子证照运营服务；（32）统一支付运营服务；（33）安全运营服务；（34）政务事项梳理服务；（35）培训服务；（36）指标规则咨询服务；（37）组件采购。</p> <p>一、评审标准</p> <p>1、完整性：方案内容全面，包括但不限于 服务业务框架、服务实施框架、服务组织架构、总体架构、技术架构、网络拓扑、部署架构等内容，对评审内容中的各项要求有详细描述；</p> <p>2、专业性：切合本项目实际情况，提出步骤清晰、专业性强的方案；</p> <p>3、针对性：全面符合用户的使用要求，系统功能完善，易于维护；</p> <p>4、科学性：方案能有效降低使用过程中的潜在风险和事故，能够达到对系统稳定、持续的使用要求。</p> <p>二、赋分标准（满分37分） 共37项内容，每项内容满分1</p>	37.0000 主观	总体服务方案证明材料.docx
--	--------	---	------------	-----------------

详细评审		分。按照“评审标准”，每项内容每满足一项评审标准得 <b>0.25</b> 分。			
	实施方案	<p>投标人针对本项目提供的实施方案内容进行赋分，方案内容包括：（1）服务期内各项工作进度安排；（2）服务期内各项工作的进度保障措施；（3）服务质量保障措施；（4）针对各类突发状况的不同应急保障措施。一、评审标准 1、完整性：方案必须全面，包括但不限于项目管理、计划管理、过程管理、质量管理和风险管理、交付成果、验收计划等内容，对评审内容中的各项要求有详细描述； 2、可实施性：切合本项目实际情况，提出步骤清晰、专业性强、合理的方案； 3、针对性：方案能够紧扣项目实际需求，内容科学，保障项目顺利实施。二、赋分标准（满分<b>12</b>分）共<b>4</b>项内容，每项内容满分<b>3</b>分。按照“评审标准”，每项内容每满足一项评审标准得 <b>1</b>分。</p>	<b>12.0000</b>	主观	实施方案证明材料.docx
	合法来源渠道证明	<p>投标人针对本项目“组件采购”提供合法来源渠道证明材料（包括但不限于销售协议、代理协议、原厂授权等），四个组件全部提供得<b>4</b>分，未全部提供或未提供则不得分。</p>	<b>4.0000</b>	客观	合法来源渠道证明材料.docx

功能 演示	<p>投标人结合招标文件要求进行功能演示： 一、演示内容及赋分标准（满分<b>4.5分</b>）： 1.演示“高效办成一件事”事项配置的相关流程。系统功能不完整或界面设计有明显缺陷得<b>0.5分</b>；系统功能完整，界面友好得<b>1分</b>；系统功能完整，界面友好，操作演示流畅的基础上，核心功能设计先进，系统设计思路新颖，技术架构先进合理，设计人性化的得<b>1.5分</b>。 2.演示APP端城市特色频道的搭建流程。系统功能不完整或界面设计有明显缺陷得<b>0.5分</b>；系统功能完整，界面友好得<b>1分</b>；系统功能完整，界面友好，操作演示流畅的基础上，核心功能设计先进，系统设计思路新颖，技术架构先进合理，设计人性化的得<b>1.5分</b>。 3.演示APP端应用上架发布的流程。系统功能不完整或界面设计有明显缺陷得<b>0.5分</b>；系统功能完整，界面友好得<b>1分</b>；系统功能完整，界面友好，操作演示流畅的基础上，核心功能设计先进，系统设计思路新颖，技术架构先进合理，设计人性化的得<b>1.5分</b>。 二、演示形式赋分标准（满分<b>4.5分</b>）：以可实际操作的真实软件演示，每演示一项得<b>1.5分</b>，以其他形式演示每演示一项得<b>0.5分</b>，最高得<b>4.5分</b>。 三、演示要求： 1.供应商可以按要求演示以往成功案例内容； 2.演示时长不超过<b>15分钟</b>（评审委员会咨询时间除外）； 3.演示载体为腾讯会议，演示前通知； 4.未演示则不得分。</p>	9.0000	主观	总体服务方案证明材料.docx
-------	--	--------	----	-----------------

项目团队组建方案	<p>投标人针对本项目拟投入的工作组成员情况。方案包含：（1）组织架构；（2）人员分工；（3）人员岗位职责；（4）类似项目工作经验；（5）人员管理制度等。一、评审标准：1、完整性：方案必须全面，组织架构清晰、人员分工和岗位职责划分明确，有详细的描述及佐证材料；2、针对性：专业能力强、业务经验丰富、业务管理流程清晰，能有效保障本项目实施。二、赋分标准（满分10分）共5项内容，每项内容满分2分。按照“评审标准”，每项方案每满足一项评审标准得1分。</p>	10.0000	主观	项目团队组建方案证明材料.docx
团队能力	<p>1.项目经理：具有信息系统项目管理师证书，得2分。2.团队人员（除项目经理）：2.1具有计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试软件设计师证书，得1分；2.2具有计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试软件评测师证书，得1分；2.3具有计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试网络工程师证书，得1分；2.4具有计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试数据库系统工程师证书，得1分；2.5具有计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试信息安全工程师证书，得1分。（提供证书复印件加盖公章，相同人员不重复计分）。</p>	7.0000	客观	团队能力证明材料.docx

	履约能力	1.投标人具备ISO20000信息技术服务管理体系认证证书，得1分； 2.投标人具备ISO27001信息安全管理体系认证证书，得1分； 3.投标人具备ISO9001质量管理体系认证证书，得1分。 4.投标人具备ITS S3级信息技术服务标准符合性证书（运行维护方面），得1分。注：提供证书复印件加盖公章。	4.0000	客观	履约能力证明材料.docx
	业绩	提供2022年1月1日以来类似项目业绩，每提供1份得1分，最高得3分。注：以合同签订日期为准，提供合同复印件（包括首页、签字盖章页，金额等，金额不得涂抹）加盖公章。	3.0000	客观	业绩证明材料.docx
价格分	价格分	评分方法： $P=10 \times P_{\min} / P_n$ 其中： P <sub>min</sub> ：所有有效报价的最低价。 P <sub>n</sub> ：第n个投标人的报价。计算分数时四舍五入取小数点后两位。 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评审现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。	10.0000	客观	开标一览表 标的清单

价格扣除

序号	情形	适用对象	比例	说明	关联格式
----	----	------	----	----	------

1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	投标人或联合体成员均为小型、微型企业	10.00%	对于经主管预算单位统筹后未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的小微企业报价给予C1的扣除，用扣除后的价格参加评审。承接本项目的供应商符合相应条件时，给予C1的价格扣除，即：评标价=最后报价×（1-C1）；监狱企业与残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受同等价格扣除，当企业属性重复时，不重复价格扣除	开标一览表 中小企业声明函 残疾人福利性单位声明函 标的清单 监狱企业的证明文件
---	-----------------------	--------------------	--------	--	--

说明：

- 1、评分的取值按四舍五入法，保留小数点后两位；
- 2、评分标准中要求提供的证明材料须清晰可辨。

（最低评标价法适用）采用最低评标价法的，投标文件满足招标文件全部实质性要求，且投标报价最低的投标人为中标候选人。采用最低评标价法评标时，除了算术修正和落实政府采购政策需进行的价格扣除外，不能对投标人的投标价格进行任何调整。

## 5.7废标

本次政府采购活动中，出现下列情形之一的，予以废标：

- 一、符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足三家的；
- 二、出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 三、投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- 四、因重大变故，采购任务取消的；

废标后，代理机构将在陕西省政府采购网上公告。对于评标过程中废标的采购项目，评标委员会应当对招标文件是否存在倾向性和歧视性、是否存在不合理条款进行论证，并出具书面论证意见。

## 5.8定标

### 5.8.1 定标原则



采购人在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定**1**名中标人。中标候选人并列的，由采购人采取随机抽取的方式确定中标人。

### **5.8.2定标程序**

一、评标委员会在项目电子化交易系统中编制评标情况，生成评标报告。

二、代理机构在评标结束之日起**2**个工作日内将评标报告送采购人。

三、采购人在收到评标报告后**5**个工作日内，按照评标报告中推荐的中标候选人顺序确定中标供应商。逾期未确认的，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标供应商。

四、根据确定的中标供应商，代理机构在陕西省政府采购网上发布中标结果公告，通过项目电子化交易系统向中标供应商发出中标通知书。

### **5.9评审专家在政府采购活动中承担以下义务**

（一）遵守评审工作纪律；

（二）按照客观、公正、审慎的原则，根据采购文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审；

（三）不得泄露评审文件、评审情况和在评审过程中获悉的商业秘密；

（四）及时向监督管理部门报告评审过程中的违法违规情况，包括采购组织单位向评审专家作出倾向性、误导性的解释或者说明情况，供应商行贿、提供虚假材料或者串通情况，其他非法干预评审情况等；

（五）发现采购文件内容违反国家有关强制性规定或者存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行时，停止评审并通过项目电子化交易系统向采购组织单位书面说明情况，说明停止评审的情形和具体理由；

（六）配合答复处理供应商的询问、质疑和投诉等事项；

（七）法律、法规和规章规定的其他义务。

### **5.10评审专家在政府采购活动中应当遵守以下工作纪律**

（一）遵行《中华人民共和国政府采购法》第十二条和《中华人民共和国政府采购法实施条例》第九条及财政部关于回避的规定。

（二）评标前，应当将通讯工具或者相关电子设备交由采购组织单位统一保管。

（三）评标过程中，不得与外界联系，因发生不可预见情况，确实需要与外界联系的，应当在监督人员监督之下办理。

（四）评标过程中，不得干预或者影响正常评标工作，不得发表倾向性、引导性意见，不得修改或细化招标文件确定的评标程序、评标方法、评审因素和评审标准，不得接受供应商主动提出的澄清和解释，不得征询采购人代表的意见，不得协商评分，不得违反规定的评审格式评分和撰写评标意见，不得拒绝对自己的评标意见签字确认。

（五）在评审过程中和评审结束后，不得记录、复制或带走任何评审资料，不得向外界透露评审内容。

（六）服从评审现场采购组织单位的现场秩序管理，接受评审现场监督人员的合法监督。

（七）遵守有关廉洁自律规定，不得私下接触供应商，不得收受供应商及有关业务单位和个人的财物或好处，不得接受采购组织单位的请托。

## 第6章投标文件格式

### 6.1 投标文件封面格式

采购包1:

分册名称: 投标响应文件分册

详见附件: 投标文件封面

详见附件: 投标函

详见附件: 中小企业声明函

详见附件: 残疾人福利性单位声明函

详见附件: 监狱企业的证明文件

详见附件: 开标一览表

详见附件: 标的清单

详见附件: 合法来源渠道证明材料.docx

详见附件: 服务内容及服务要求应答表响应偏离表.docx

详见附件: 供应商拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书.docx

详见附件: 满足政府采购法第二十二条及特殊资格证明材料.docx

详见附件: 商务要求应答表.docx

详见附件: 团队能力证明材料.docx

详见附件: 项目理解分析.docx

详见附件: 项目团队组建方案证明材料.docx

详见附件: 业绩证明材料.docx

详见附件: 总体服务方案证明材料.docx

详见附件: 法定代表人授权书(证明书).docx

详见附件: 实施方案证明材料.docx

详见附件: 履约能力证明材料.docx

详见附件: 分项报价表20250603.docx

## 第7章 拟签订采购合同文本

详见附件：拟签订的合同格式.docx

