

第三章 磋商项目技术、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

陕西铁路工程职业技术学院数字化办公软件开发、升级服务采购项目，具体详见第三章技术要求。

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）：150000.00

采购包最高限价（元）:150000.00

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	电子签章服务采购	1.00	150000.00	批	软件和信息技术服务业	否	否	否	否

采购包 2:

采购包预算金额（元）：190000.00

采购包最高限价（元）:190000.00

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	OA办公系统升级及深化应用服务	1.00	190000.00	批	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:

	序号	项目内容	参 数 性质	参数要求	数量
服务内容 (需进行演示)	1	印控软件平台		支持线上签约;支持防伪打印;支持流程管控;支持分级授权;支持用印台账;支持移动端、H5 应用;支持认证应用。	1
	2	集成接口		开放标准接口提供给第三方调用;	1
	3	企业长期证书 (三年期)		学校长期 CA 数字证书 (三年期)	1
	4	个人长期证书 (三年期)		个人长期 CA 数字证书 (三年期)	10
	5	事件或场景型证书		多签场景的单个证书费用 (三年期内,如超出 20000 个,超出部分免费)	20000 个
	6	短信费		短信签署及短信提醒 (三年期内,如超出 30000 条,超出部分免费)	30000 条
	7	物理印控台及章桶			1 套
	8	项目实施服务		含项目实施、接口对接调试(泛微 OA\档案系统\就业系统\一表通系统\教务系统\统一身份认证)人员培训、含三年电子签章系统运维服务;	20 人 天
服务标准	1	登录管理		支持多种方便灵活的登录方式,例如:员工编号、手机号、邮箱、UKEY、动态令牌等登录操作。	
				用户在登录 PC 端时,应支持使用移动端主流的扫码、扫脸的方式进行登录	
				支持系统管理员账号忘记密码,提供快速找回方式,无需重复学校认证。	
				支持登录密码的复杂度设置,满足用户对于密码设置的不同需求	
	2	实名认证		个人方面:认证方式可组合选择,可通过姓名、手机号、身份证号进行三要素认证,也可在三要素基础上结合银行卡进行四要素认证,其他诸如人脸识别、人工认证等多种方式也均应予以支持,若认证信息不完整,不能签署文件。	
				组织方面:支持单位法人、事业单位、政府、个体工商户、以及其他组织形式的多组织类型认证,并支持法人一证通及原有权威 CA 机构颁发的 Ukey 进行法人单位的认证。	
	3	数字证书服务		支持在线申请长期证书、事件型证书、支持手机端证书、具备证书统计、Ukey 证书管理等证书功能。	

				支持多渠道自由式选择多个 CA 认证机构颁发的证书，保证发证服务不间断，且能够自行设置主备通道，证书的使用占比等，防止宕机，保证特殊情况下的正常签署。	
				支持证书统计功能，提供多种筛选条件进行查询。	
	4	组织架构与权限管理		系统权限可全部由学校统一管理，支持学校划分权限管理体系，为学校不同角色、群体设定应用权限、文件权限、模板权限、印章权限等。	
				支持员工正常调岗、离职支持进行权限交接（包括但不限于：待办文件，历史已处理文件，人员角色，模板权限，印章权限，岗位权限等）	
				提供审计功能，对各级所有浏览操作进行日志记录，对各级管理员的管理日志，要单独存储，确保在系统故障、非法操作等发生后，可进行追溯。	
	5	文件签署		支持通过拖拽印章、签名的方式进行人工在线签署。	
				支持在指定签署位置的前提下，批量签署，一键签署等高效签署方式，并支持手机端批量签署操作	
				支持在文件上加盖骑缝章，且根据不同的用户习惯，骑缝章可在上，下，左，右四边进行加盖	
				支持设置文件签署有效期以及签署截止前的提醒日期，签署即将过期将自动通过短信及邮件提醒签署方	
				支持文件签署中的撤回、退回、强制结束、签署后的作废等基础操作	
				支持多页数，大体积文件签署，系统可自定义需要签署文件的体积上限，要求 15s 内可完成 1G 以上文件的签署。	

				支持将自己（委托人）签署的文件代理给他人（代理人）进行签字，后续由代理人对文件使用代理人本人的签名/证书进行签署。	
			★	需支持查看当份文件的签署进度条，了解该份文件签署完成仍需要其进行哪些操作	
				支持将签署中文件暂停签署，暂停期间任何用户无法签署	
				支持针对电子签约中的印章使用次数也可以加以限制，要求申请人不得超过申请的用印次数限制。	
				支持灵活的签署校验方式，例如密码签署、短信验证码签署、人脸识别签署、Ukey 签署等，满足用户不同签署场景下的校验需求。	
	6	模板管理		支持预置文件模板功能，支持 pdf、doc、docx、xls、xlsx 等多种文件格式模板的上传。	
				支持 HTML 模板，可实现网页表单 html 模板在线编辑功能，包括但不限于模板文本内容编辑、模板参数插入位置编辑。	
				若对模板内容进行改动后，可另存存为一个新的模板版本，并且模板被引用到用印流程后，模板将会自动以最新的版本作为签署文件	
				支持模板权限管理，能够控制模板的使用方式和使用权限	
			▲	支持设置文件要点，可单独查看要点内容，支持标题目录及内容自动编目。	
				模板参数控件库，可自定义常用的参数控件，制作模板时可直接引用，提供模板制作效率。	
			★	支持对模板内容进行改动后，可另存存为一个新的模板版本，并且模板被引用到用印流程后，模板将会自动以最新的版本作为签署文件	
				模板中支持插入表格，支持接收业务系统通过接口传输的明细数据在模板的表格中自动适	

				配行数。	
7	电子印章管理			支持电子印章制作、修改、停用、删除等全生命周期管理。	
				支持印章卡片，记录每一枚印章的基本信息、权限信息、使用和管理的统计数据。	
				支持控制印章的使用权限，使用人，只有有权限的人才能够使用电子印章。	
				系统需支持在文件材料归档时加盖档案章，用于指示档案在全宗中的位置，便于档案的管理和利用，档案章章面文字可在签署时实时填写。	
		★		支持对签署文件添加用途章，用以标记文件仅能用于某种用途，防止被随意传播冒用	
		▲		支持对印章管理过程、物理用印过程进行预警，支持配置印章预警规则，当印章发生风险时及时给相关人员发送通知。	
				支持印章审计日志，可以统计印章新增，修改，查询等管理动作。	
				支持在线生成的印章设置添加印章防伪裂纹、光栅防伪码、印章雾化等效果，有效防止文件被偷换、篡改等情况的发生。	
	8	个人签名及印鉴		支持通过 PC 端及手机端绘制个人签名，也可上传本地签名图片生成签名，且用户可维护多个签名。	
				支持个人签名笔迹校验功能，若手写签名与姓名不一致则无法正常签署。	
9	物理印章管理	★		支持物理印章和电子印章集成一套系统，实现去实体化，完全无纸化的办公场景。本次项目需采购印控台和章筒各一个。	

				物理印章使用时的相关情况可以通过拍照、摄像等方式记录并回传至系统中。	
			▲	支持紧急用印，为应对特殊情况发生，用印时可不需要提前提交审批流程，但是需要相应的权限人员进行授权，解锁设备，并留有记录，事后补填用印申请。	
	10	用印流程管理		支持预设组织内常见的审批规则，在流程发起时无需每次都重新设置，直接选择即可。	
				支持自定义审批流程节点，可通过人员，角色等多维度指定审批节点操作人，并自定义审批顺序。	
				用印流程的管理员可以指定发起方/接收方学校内部/个人的签署动作，如学校签章、个人审批/签字、法定代表人签字等。	
	11	文件管理		支持文件通过自定义标签，签署状态，所属流程，人员，时间等多维度进行管理	
				支持文件的批量下载、导出、撤回、删除等便捷操作。	
				支持文件设定不同的保密级别，通过人员级别匹配对应文件密级的形式实现文件查看权限的控制	
				支持将待签署文件，和以往的文件进行内容对比，检验内容一致性，差异处高亮标注提醒	
				系统往往存在大量的文件签发数据，应可配置定期导出文件列表并发送至邮箱。	
				系统支持设置文件的打印次数限制，超出打印次数限制时，可选择不允许继续打印或允许校验密码后继续打印。	
			▲	支持将文件加密后限制编辑，但会受到文件阅	

				读者的限制，针对无法限制编辑的阅读器仍存在编辑后抠章的风险。	
				支持统计电子用印、物理用印下不同状态文件的签署数量，并可查看具体文件签约明细	
	12	文件转换服务		支持提供文件转换服务，将 docx、doc、xlxs、xls 等流式文件格式转为 PDF/OFD 格式的版式文件，再进行签章。	
	13	存证与法律服务		支持公证处存证，对签署全流程进行存证，并提供存证报告下载，打通司法鉴定、网络仲裁、互联网法院的法律服务。	
				支持存证报告中显示印章水印能力，存证报告中的印章与个人签名图片上增加水印，水印注明了仅用于生成存证报告。	
				在出现法律纠纷时，供应商能提供相应的法律服务，包括电子证据以及电子数据验证报告	
	14	有效性验证		对文档整体内容进行保护，支持第三方工具进行公开验证。	
				可通过扫码或其它方式在线进行数字签名有效性验证，且能够兼容多个权威 CA 机构颁发的数字证书。	
	15	防伪打印	★	支持文件以在文件上添加二维码、光栅防伪码等形式进行防伪打印输出，支持远程控制打印。	
				系统还应支持设置文件的打印次数限制，超出打印次数限制时，可选择不允许继续打印或允许校验密码后继续打印。	
	16	消息通知		支持文件抄送功能，文件签署完成后可自动抄送给相关人员进行文件的查看	
				支持系统中多种消息通道，例如短信、邮件、钉钉、学校微信、飞书、华为 Welink 等，并	

				支持接入学校现有短信通道、app 等移动通知平台。	
				支持自定义短信模板文案内容，支持不同应用场景调用不同通知模板，不同签署环节（例如认证，签署，催签等）调用不同短信模板	
	17	移动端应用		可适配市场上主流移动端操作系统进行操作使用，例如 IOS、Android 等。	
				可通过短信、邮件、微信小程序、微信公众号、APP 等多种移动入口进入签署页面，实现移动端签署。	
			★	支持在移动端完成印章生命周期的管理与流转，包含印章的制作、启用、变更、停用、权限移交、注销等。	
			▲	支持移动端的批量签章、批量签字、批量审批、批量催办，满足数字化大背景下移动办公的需求。	
	18	系统集成对接		根据学校需求，系统对接费用包含在项目报价中，具体要求以学校为准： （1）实现组织架构与人员对接,与学校统一身份认证做好单点登录对接。 （2）对接学校网上办事大厅系统，通过网上办事大厅用印流程实现电子化用印。 （2）对接 OA 系统，实现发文实时调用电子签章。 （3）对接合同管理系统，实现与供应商等外部合作的在线电子签约。 （4）对接学校“一表通”系统，实现电子签章调用。 涉及学校内部系统与电子签章系统的对接费用，由中标方承担。	
				提供 API 接口用于系统功能调用，可以在文件	

				的发起、签署、流程、模板、印章、组织、证书等环节实现与第三方业务系统更高效的集成	
				提供完善的集成能力，供业务系统方便快捷的集成的同时，对于已接入的签署服务、统一认证、系统回调都可以进行统一的状态监控与管理	
	19	集成接口		开放电子签章平台接口，实现除了现有系统集成调用电子签章用印功能外，实现与后续学校其他系统的电子签章用印集成	
	20	数字化印控中心建设		(1) 为学校构建统一的印章库 建立统一的印章库。将传统的物理印章、电子印章，也有从外部招采平台、政府机构申领的 U-key、软证书等等印章形态能够收集起来，在一个印章库中统一管控。 (2) 印章流程化管控 实现印章自动化管控。避免了传统情况下印章管理员权限过大，印章管理权限和使用权限重合而产生的印章使用风险。 (3) 建立印章权限体系 学校内部组织架构复杂，管理层级多。可以通过分级分权管理对于不同权限范围的印章加以管控。 (4) 印章建立独立的信息卡片，全方位记录各种基本信息与统计数据独立的印章信息卡片，用于全方位的记录印章的各类数据，印章的管理权限和使用权限可以多层级的进行分配，确保印章的管理和使用权限符合企业管理体系。在管理日志中可以全面的掌握这些印章的生命历程，所有的历史操作都有章可循，便于责任分析和审查。 印章的使用不再是某一个人员和账号的独立行为，而是通过流程进行驱动，最终各类签署数据汇总形成统计报表。通过这些方式	

			就能够全面监控和了解印章的管理和使用痕迹，清晰责权，随时备查。 （5）签署完成的文件加密保存，支持多维度的查询、借阅、管理，严格控制公开和知情范围，落实学校安全和涉密信息管理。 （6）针对于用印文件建立统一的台账，支持针对于签署过程中的属性字段进行检索与导出 （7）印控一体化的产品架构支持全场景的用印 能够通过一套系统将电子印章和实体印章进行统一的管控，实现企业印章的全面管控，在电子文件纸质输出的环节，能够通过防伪的手段保证电子文件和纸质文件的一致性。	
22	系统运维管理		支持系统日志管理，可以记录并查看管理平台操作日志、签章日志、归档日志、接口调用的服务日志等。	
			支持系统内参数的自定义配置，满足不同用户的个性化使用需求。	
			提供统计报表的能力，可以查看电子签约及物理用印的签署情况，包括但不限于签署的数量统计、折线图统计、签署量排名统计，并可导出 EXCEL 签约明细等。	
	服务期限		3 年期	
23	服务人员数量及组成		由双方组成联合项目领导小组，主要负责项目指导，重大决策、资源协调。 由双方主要负责人组成项目质量管理组，项目质量管理与质量控制。 中标人项目组由项目经理负责，应保证项目团队成员稳定性。 项目团队主要业务顾问具有本项目相关业务的丰富经验，以保证咨询服务和管理标准化的质量，保证项目重要技术实施的质量。 投标人根据项目建设需求提供驻场团队，包括但不限于项目经理、驻场开发工程师、业务顾问等成员。	
24	其他要求		24.1 项目实施要求	

			为保证项目按时按质顺利进行，中标人应提供详细的项目实施时间表（以天为单位）和各阶段各方人员安排及相关的工作内容；提出完整、合理、可行的项目管理计划，其中包括关于项目进度控制、质量控制、风险控制、文档管理以及与本项目相关的协调工作等的详细描述。 项目实施中必须根据学校需求进行开发设计、实施，以满足学校部门间信息共享的需求。 24.2 培训要求 本项目中标人负责对学校人员提供技术培训，包括操作人员培训和管理维护人员培训。投标人应在投标文件中提出培训计划，计划包括培训类别、培训项目、人数、时间、地点及培训方式等详细内容，达到使相关人员熟练使用系统的目的。培训前，中标人需编制完成完善的培训材料。 24.3 售后服务 项目通过验收之日起，投标人必须提供三年的原厂免费维护、升级服务，若有升级版本须及时通知用户，是否升级由用户决定；免费服务期结束后，投标人应提出升级、维护服务方案。投标人保证有专门的客户服务机构和人员，能够提供 7*24 小时电话服务响应；对于必须派人现场解决的问题，保证在收到现场服务通知后，2 小时内到达现场。	
25	服务事项的验收（考核）标准		本项目的验收分初验和终验两个阶段，根据学校的项目实施进度要求，系统完成开发部署，整体上线后进行项目初验，并进入试运行阶段，试运行期满达到招标要求后进行终验。中标人要提供详尽的项目验收方案，包括验收组织、验收内容、验收标准骑缝章、验收报告等。 项目终验前需按照公司项目管理办法要求提供项目管理生命周期内的过程产出文档（包括但不限于：系统建设方案》、《接口说明文档》、《系统测试报告》、《系统测试方案》、《系统部署方案》、《用户使用手册》、《培训计划及培训记录》、《系统安全设计说明书》、《安全测评报告》、《系统性能测试报告》等）。	

标的名称：电子签章服务采购

采购包 2:

标的名称: OA 办公系统升级及深化应用服务

序号	优化模块	参 数 性质	实施优化内容
1	工作门户		优化办公 OA 系统工作信息门户页面样式、主题、配色等优化改版工作信息门户。
2	公文管理		收发文表单样式优化、领导签字意见显示方式调整、领导签名显示、流程优化, 与学校电子签章系统无缝集成, 实现发文电子用印。
3	车辆管理		优化学校内部车辆管理的申请、使用、车辆保险、车辆保养、行驶里程等车辆的状态管理与汇总分析, 帮助学校完善用车体系的系统化管理。
4	会议管理		优化学校内部会议管理体系, 从会议议题的上报审批、会议申请、会议查询、会议日历、会议纪要、会议决议的执行与反馈、会议转督办, 形成会议与日程、公文、事务等一体化管理。
5	日程管理		优化学校日程日历的联动, 会议联动日程提醒、重点任务联动日程提醒、校务活动联动日程提醒, 为不同人员提供日历日程工作展现及提醒。
6	督办管理		增购督办模块。
			督办管理主要实现上级部门和学校重要文件、重大决策、重要工作部署及文件批示事项的落实情况, 建立从督办立项、督办任务分解、主办及协办部门反馈、督办超期提醒, 督办任务状态展现, 督办台账展现、督办统计。
7	公务接待		实现学校公务接待一体化管理, 公务接待流程审批, 可同时协同关联公务用车需求、协同关联会议室需求、登记来访人员数量及来访人员基本信息, 同时协同校方接待人员选择及通知提醒、协同接待用餐需求等一体化联动公务接待。
8	知识积累与分享		提供搜索引擎, 支持全文检索、标签检索、业务数据搜索等多种搜索模式: 分类; 关键词高亮显示、搜索结果自定义排序、搜索联想、热门搜索推荐等功能; 实现制度文件、会议纪要文件、公文、通告、出差制度、报销标准、发票开具等内容的快捷检索; 支持 PC 端、移动端, 多终端访问; 提供标准接口, 支持铁小智调用所有文档内容。
9	双高管理平台		进展任务: 支持任务分组, 支持任务分支 (a-b-c: 专项-双高办-校领导/监督检查室; a-c: 专项-校领导); 任务办结: 任务办结后, 系统自动归档, 所有资料存档于知识管理中留存备用; 任务资料管理: 支持附件上传, 支持 WORD、PDF、图片。
10	人事管理		优化办公 OA 系统中人事管理模块中人员基本信息, 人员履历情况登记相关内容。
11	工会管理		实现学校工会管理的核心应用, 覆盖从工会组织架构、工会制度管理、会员活动、会费经费管理、职工福利、工会资产、工会报表的数字化工会管理体系, 并支持学校的个性化配置

			调整。
12	数据展现		降低报表的制表难度、填报难度；降低分析模型设计的复杂性，灵活搭建各类数据分析汇总报表；支持分享链接或二维码，实现校内外用户的数据填报、收集；支持数据联动、实时更新，支持数据穿透查询；报表呈现为饼状图、柱状图、曲线图等；流程办理报表、访企拓岗报表、请假出差报表、部门用车报表等，在领导驾驶舱同步呈现。
13	系统运维		三年办公 OA 系统运维服务。
14	服务标准		1. 项目所有需求必须通过现有 OA 平台上进行功能升级,应用深化,若有新增功能模块需取得正式授权。 2. 系统须采 JAVA 语言开发的 B/S 架构,浏览器界面,客户端通过浏览器即可方便使用,尽可能降低系统的维护和使用成本,便于系统后续推广应用; 3. 三层结构:要求采用开放架构及标准的“表现层—逻辑层—数据层”三层次结构; 4. 跨多平台:支持主流及国产化操作系统:Windows、Linux、Unix; 5. 存储数据库必须为关系型数据库,支持以下两种关系型数据库:oracle 10g 及以上版本和 MS SQL Server 2008、MySQL 等数据库,同时支持迁移国产化数据库迁移。 6. 数据库的集成能力:支持对关系型数据库的集成,可以与其他系统互换信息,可以提供决策数据参考,保证系统的外拓或兼容。 7. 应用服务:支持主流的应用服务,如 Tomcat/WebSphere/weblogic/Resin 等; 8. 数据接口:采用标准、开放和高效的接口与协议;跨系统平台接口数据传递采用 Web service 实现;支持其他多种形式的对接,比如 XML,系统具备集成和扩展能力。 9. 多级安全机制:系统可以采用多级安全机制如服务器安全、数据库安全,每级安全要有严格的权限控制保障,必要时,可支持 CA 认证、验证码、动态密码、key 等多种论证组合方式,支持 PC 端水印及手机端水印功能、手机端能实现防截屏防录屏安全防护功能; 10. 电脑终端应用及 office 控件支持:相当于 Windows 9/10 操作系统(包括但不限于支持 32 位、64 位的旗舰版、专业版等各种版本,)、Microsoft Office2007/2010/2012 或以上办公软件、国产 WPS Office 2012 或以上版本、IE8/9/10/11 或以上版本浏览器、360 浏览器、火狐浏览器等。移动终端应支持:IOS、Andorid 等主流系统。
15	服务期限		3 年期
16	服务人员数量及组成		由双方高层组成联合项目领导小组,主要负责项目指导、重大决策、资源协调。 由双方主要负责人组成项目质量管理组,项目质量管理与质量控制。

			供应商项目组由项目经理负责,应保证项目团队成员稳定性。本项目需要具有丰富项目经验与专业能力的项目经理与实施人员提供本地化服务,供应商应承诺在不同阶段配置足够的人员组织实施项目,必须保证配备至少 1 名项目经理和 2 名专 职技术人员。
17	其他要求		在项目执行过程中,成交供应商项目团队需现场实施。 成交供应商需要成立相应的项目组,并指定专职的项目责任人负责项目协调和调度工作。成交供应商应承诺保持项目团队核心成员的稳定性,未经采购人许可不得随便调整项目团队核心成员。如确需更换,成交供应商应提前 30 天书面通知采购人,并立即补充人员进行工作交接,且更换人员个人资质不低于原项目组人员;待交接通过采购人审核后,原项目人员方可离开;如因此给采购人造成损失,由成交供应商承担; 供应商需提供团队组建方案,方案应该详尽明确,配置科学合理,核心团队经验丰富,团队成员资质和能力匹配项目需求。 成交供应商除了提供驻场服务团队之外,同时公司要为驻场团队提供后台技术支持,必要的时候可提供更高级的人员、技术资源支持,以保障驻场团队完成招标单位安排的服务工作内容。 成交供应商在项目实施过程中,需对项目进行规范化管理,要有项目实施组织、项目实施管理、项目进度管理、项目验收管理、风险控制、质量控制等方案,确保项目质量。 为保证项目按时按质顺利进行,成交供应商应提供详细的项目实施时间表(以天为单位)和各阶段各方人员安排及相关的工作内容;提出完整、合理、可行的项目管理计划,其中包括关于项目进度控制、质量控制、风险控制、合同管理、文档管理以及与本项目相关的协调工作等的详细描述。 17.2 培训要求 本项目成交供应商负责对采购人人员提供使用培训,包括操作人员培训和管理维护人员培训。供应商应在响应文件中提出培训计划,计划包括培训类别、培训项目、人数、时间、地点及培训方式等详细内容,达到使相关人员熟练使用系统的目的。培训前,成交供应商需编制完成完善的培训材料。 17.3 知识产权要求 成交供应商为平台建设所提供的既有成熟产品(平台组件等)的知识产权仍归供应商所有,但采购人享有完全使用权。 按照采购人定制的应用的知识产权归采购人所有,采购人在申请独立的知识产权等权益时,成交供应商必须进行必要的配合。 成交供应商不得在软件产品中设置任何使用障碍和涉及信息安全的后门。 成交供应商对采购人提供的所有业务技术资料、文档,有责

			任对第三方保密。且未经采购人同意，供应商不得私自发布项目相关信息，以及将本项目成果他用。
18	运维服务要求		项目验收通过后，成交供应商提供系统 3 年的免费运维保障服务。 系统投入上线使用开始，成交供应商应提出保障系统正常运行的方法，及时解决系统的问题。成交供应商应提供电话、电子邮件、传真、现场服务等多种技术支持方法，并明确各类技术支持的响应时间。
19	服务事项的验收（考核）标准		完全满足技术等要求，成交供应商完成项目建设内容后并向采购人提交验收申请。采购人在收到成交供应商验收申请后 15 个工作日内进行内部验收评审，成交供应商依据采购人意见完善后经采购人确认验收合格后，项目进入三年免费运营服务期。