

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

在原有灞桥区12345热线平台建设的基础之上，完善智能知识库升级服务、自定义报表管理、基础工单系统升级、数据融合对接等基本功能升级和日常运维服务，满足灞桥区12345热线平台的个性化功能升级及运维服务需求。

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）：500,700.00
采购包最高限价（元）：500,700.00
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	西安市灞桥区12345市民热线平台（二期）建设服务项目	1.00	500,700.00	项	软件和技术服务业	否	否	否	否

3.2.2服务要求

采购包1：
标的名称：西安市灞桥区12345市民热线平台（二期）建设服务项目

序号	参数性质	技术参数与性能指标				
		一、服务内容及要求				
		序号	名称	功能	服务功能描述	数量
		一、业务升级模块				
		1	基础工单系统升级	二级部门首页	1、首页新增待办工单数量，上报审核数量显示框。	1项
		2			2、首页的直属下级数据报表新增待反馈指标数据。	1项
		3		工单标记	1、营商环境类工单列表中进行全流程颜色标记。	1项
		4		主协办理流程调整	1、主办工单办理完毕后，需等待协办单位将该工单办理完成后方可关闭。	1项
		5			2、主协办需要改名称为联合办理。	1项

15	数据报表管理	指标配置	2、按业务组分组维护指标，加载系统报表所有自定义指标。	1项
16			3、支持“复制”指标。	
17			4、支持自定义“添加指标”。	
18		数据维度配置	1、可按维度名称字段查询维度。	
19			2、支持“复制”指标。	
20			3、支持自定义“添加维度”，供效能报表模板自定义维度使用。	
21			4、维度支持两种类型维护“公式”、“SQL”。	
22		报表模板配置	1、支持建立不同的报表模板信息，支持模板名称新增、修改、删除。	
23			2、为模板设置数据指标。	
24			3、数据指标支持拖拽配置模式。	
25			4、为模板设置维度指标。	
26			5、维度指标支持拖拽配置模式。	
27			6、报表模板支持样式预览、保存。	
28		数据统计分析应用	1、可根据已知条件进行工单的查询，查询涉及热线工单的基本信息及转办、回访、督办、办理信息，以便用户能快速便捷地找到自己所需要的工单。本模块提供丰富的查询条件，可以自由组合，生成特定条件的工单数据统计报表。	
29		数据导出	1、支持查询到的数据以列表展示，并且数据可导出存储。	
30	运维服务内容	日常运维	1、负责本业务系统的现场升级、配置、调试和上线。	1项
31			2、软件系统排查： 问题排查：用户在使用过程中遇到的问题进行分析排查处理。 服务器定期检测：定期对服务器CPU、内存、磁盘空间进行检测。 系统状态检测：工单管理系统各个功能模块服务运行状态检测。 接口服务检测维护：平台等第三方数据对接工具和接口维护及异常检测。 异常数据处理：各类工单状态，数据异常问题修复处理。	
32			3、负责本业务系统的现场使用培训、指导、日常操作问题解答。	
33	配套服务内容	云资源	1、提供平台必须的云计算资源及云存储资源。	1项
34		短信资源	1、提供短信息资源40万条/年，便于区域内对各对接人的信息通知。	1项

二、人员要求

提供一名专业人员针对本次项目进行技术支撑服务，提供7×24小时响应服务，并成立相关技术支持小组，就该项目定期进行巡检、重要时期的现场保障、故障发生时的及时解决，确保12345热线系统7×24小时不间断平稳运行。

--	--	--

3.2.3人员配置要求

采购包1：
同服务要求

3.2.4设施设备要求

采购包1：
同服务要求

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：
本项目升级后提供1年运维服务（2025年10月至2026年9月）

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：
满足采购人需求及相关行业要求

3.3.4支付方式

采购包1：
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，达到付款条件起 7 日内，支付合同总金额的 30.00%。
采购包1： 付款条件说明： 项目升级完成并签订验收报告之日起，达到付款条件起 7 日内，支付合同总金额的 60.00%。
采购包1： 付款条件说明： 运维期满后，达到付款条件起 7 日内，支付合同总金额的 10.00%。

3.3.6违约责任及争议解决的方法

采购包1：
一、违约责任：按《民法典》中的相关条款执行。二、争议的解决：双方应首先通过友好协商解决，如果协商不成，任何一方可向采购人所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

3.4其他要求

1、落实的政府采购政策：（1）《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）；（2）《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）；（3）《国务院办公厅关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》（国办发〔2007〕51号）；（4）《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》--（财库〔2019〕18号）；（5）《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》--（财库〔2019〕19号）；（6）《关于促进残疾人就业政府采购政策

的通知》（财库〔2017〕141号）；（7）《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）；（8）陕西省财政厅关于印发《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采〔2018〕23号）；（9）其他需要落实的政府采购政策，如有最新颁布的政府采购政策，按最新的文件执行。

2、履约验收2.1采购人自行验收。2.2是否委托采购代理机构组织履约验收：否。

3、本项目所属行业为软件和信息技术服务业。从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入50万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入50万元以下的为微型企业。

4、分支机构在参与投标时，须同时提供分支机构主体资格证明文件和总公司（总所）出具的授权书，总公司（总所）只能授权一家分支机构。经总公司（总所）授权后，总公司（总所）取得的相关资质证书对分支机构有效（法律法规或行业另有规定的除外）。

5、事业单位参与投标时，可不提供财务状况报告、社会保障资金和税收缴纳证明；依法免税或不需要缴纳社会保障资金的供应商，应提供相应证明文件，证明其依法免税或不需要缴纳社会保障资金。

6、供应商获取采购文件的，如不参与项目投标，应在递交响应文件递交截止时间前一日以书面形式告知采购代理机构。否则，采购代理机构可以向财政部门反映情况并提供相应的佐证。供应商一年内累计出现三次该情形,将被监管部门记录为失信行为。