

单一来源采购文件

(服务类)

采购项目名称: 一网通办平台升级项目

采购项目编号: ZJZBSX-260615-0115

西安外国语大学

陕西中经招标有限公司共同编制

2026年06月23日

第一章 协商邀请

单一来源受邀供应商：

陕西中经招标有限公司（以下简称“代理机构”）受西安外国语大学委托，拟对一网通办平台升级项目采用单一来源方式进行采购，现邀请贵公司参加该项目的协商。

一、采购项目编号：ZJZBSX-260615-0115

二、采购项目名称：一网通办平台升级项目

三、协商项目简介：

西安外国语大学一网通办升级采购项目

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》第二十二条规定的条件：

（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、主体资格：供应商为响应招标并参加投标的合法注册的企业法人、事业法人或其他组织。企业法人应提供合法有效的标有统一社会信用代码的营业执照；事业法人应提供事业单位法人证书；其他组织应提供合法登记证明文件；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。

2、授权委托：供应商应授权合法的人员参加投标全过程，其中法定代表人/负责人直接投标，须提交法定代表人/负责人身份证明书和身份证；法定代表人/负责人授权代表参加投标的，须出具法定代表人/负责人授权书及授权代表身份证；投标文件中凡是需要法定代表人签字或盖章之处，非法人单位的负责人均参照执行；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。

3、财务状况报告：供应商提供2024年度或2025年度经审计的完整财务审计报告（审计报告应当包含报告正文、资产负债表、利润表、现金流量表、附注和会计师事务所营业执照，报告正文应当有会计师事务所公章，2个注册会计师的证书、签字和盖章）或开标前三个月内银行出具的资信证明，或财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函（以上三种形式的资料提供任何一种即可）；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。

4、社会保障资金缴纳证明：供应商提供2025年06月01日至响应文件递交截止日已缴存的任意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供应商应提供相关文件证明。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。

5、税收缴纳证明：供应商提供2025年06月01日至响应文件递交截止日已缴存的任意一个月的纳税证明或完税证明，纳税证明或完税证明上应有代收机构或税务机关的公章，依法免税的供应商应提供相关文件证明。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。

6、书面声明（信用记录）：参加本次采购活动前3年内在经营活动中没有重大违纪，以及未被列入失信被执行人、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的书面声明。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。

7、承诺函：提供具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺；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。

说明：邀请参加该项目协商的供应商为采购人资格审查合格的供应商。

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（<https://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在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：

在线服务：通过陕西省政府采购网-在线服务进行咨询。

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及签章服务查看CA办理流程。

六、单一来源采购文件获取时间、方式及地址：

（一）单一来源采购文件获取时间：详见邀请书。

（二）在单一来源采购文件获取开始时间前，采购人或代理机构将本项目单一来源采购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单一来源采购文件。成功获取单一来源采购文件的，供应商将收到已获取单一来源采购文件的回执函。未成功获取单一来源采购文件的供应商，不得参与本次征集活动，不得对单一来源采购文件提起质疑。

成功获取单一来源采购文件后，采购人或代理机构进行澄清或者修改，澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，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单一来源采购文件，供应商应当重新获取单一来源采购文件；澄清或者修改后的单一来源采购文件发布日期距提交响应文件截止日期不足5个工作日的，采购人或代理机构顺延提交响应文件的截止时间。供应商未重新获取单一来源采购文件或者未按照澄清或者修改后的单一来源采购文件编制响应文件进行响应的，自行承担不利后果。

注：获取的单一来源采购文件主体格式包括pdf、word两种格式版本，其中以pdf格式为准。

七、响应文件提交截止时间及开启时间、方式、地点

（一）响应文件提交截止时间及开启时间：详见邀请书。

（二）响应文件提交方式、地点：供应商应当在响应文件提交截止时间前，通过项目电子化交易系统提交响应文件。成功

提交的，供应商将收到已提交响应文件的回执函。

(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”组织在线开启。

八、本次协商邀请由代理机构通过项目电子化交易系统发送邀请书和单一来源采购文件。

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、融资贵的问题，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（<https://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：西安外国语大学

地址：长安区文苑南路

邮编：/

联系人：张璐

联系电话：029-85319529

代理机构：陕西中经招标有限公司

地址：西安市长安北路8B陕西高速大厦16楼

邮编：/

联系人：王佼、祝清江、张丹

联系电话：029-87888601

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 供应商须知

2.1 供应商须知附表

序号	应知事项	说明和要求
1	采购预算（实质性要求）	本项目各包最高限价详见第三章 采购包1：600,000.00元 供应商的包件报价高于最高限价的，其响应文件将按无效处理。
2	最高限价（实质性要求）	本项目各包最高限价如下： 采购包1：600,000.00元 供应商的包件报价高于最高限价的，其采购文件将按无效处理。
3	是否接受联合体	采购包1：不接受
4	协商保证金	采购包1保证金金额：12,000.00元 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） 开户名称：陕西中经招标有限公司 开户银行：中国工商银行股份有限公司大雁塔支行 银行账号：3700022319200103385 注：电子保函可通过陕西省政府采购金融服务平台申请办理。
5	标书费信息	免费获取
6	履约保证金（实质性要求）	采购包1：缴纳 本采购包履约保证金为合同金额的5% 说明：中标人在签订合同前须向采购人交纳中标金额的5%做为履约保证金，待验收合格后，无异议，供货商提交申请，使用部门签字确认后一次性无息退还。
7	响应有效期（实质性要求）	提交响应文件的截止之日起不少于90天。
8	落实节能、环保产品政策	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。 2.本项目采购无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，供应商应当按照第六章强制、优先采购产品承诺函格式进行承诺，否则作无效响应处理。 3.本项目采购无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，本项目采购无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，供应商可根据第六章强制、优先采购产品承诺函格式要求承诺提供经认证的节能、环境标志产品。
9	代理服务费（实质性要求）	本项目收取代理服务费 代理服务费用收取对象：中标/成交供应商 代理服务费收费标准：收费标准：1.按照国家计委《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下浮15%收取。具体收费额以招标代理机构出具的发票为准。

10	采购结果公告	采购结果将在陕西省政府采购网予以公告。
11	成交通知书	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成交供应商发出成交通知书；成交供应商通过项目电子化交易系统获取成交通知书。
12	政府采购合同公告及备案	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，采购人将本项目采购合同通过政府采购平台进行备案。
13	进口产品	不允许
14	是否组织潜在供应商现场考察	采购包1：组织现场踏勘：否
15	特殊情况	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： （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； （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； （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，采购人或代理机构应当依法终止采购活动。
16	其他说明	本采购文件所称的“以上”、“以下”、“内”、“以内”、“不少于”包括本数；所称的“不足”、“低于”、“超过”不包括本数。

2.2总则

2.2.1适用范围

一、本采购文件仅适用于本次单一来源采购项目。

二、本采购文件的最终解释权由西安外国语大学和陕西中经招标有限公司享有。对采购文件中供应商参加本次政府采购活动应当具备的条件、项目技术、服务、商务及其他要求，评审标准由采购人负责解释。除前述采购文件内容，其他内容由陕西中经招标有限公司负责解释。

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。本次协商的采购人是西安外国语大学。

二、“供应商”是指按照采购文件规定获取采购文件，拟参加响应和向采购人提供货物、工程或服务的法人、其他组织或自然人。

三、“代理机构”是指政府采购集中采购机构及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中经招标有限公司。

四、“网上开启”是指供应商通过项目电子化交易系统在线完成签到、响应文件解密后，采购人或者采购代理机构通过项目电子化交易系统在线完成已解密响应文件的开启工作。

五、“电子协商”是指通过项目电子化交易系统在线完成资格审查小组、协商小组组建，开展资格和符合性审查、比较与评价、出具评审报告、推荐成交候选供应商等活动。

2.3采购文件

2.3.1采购文件的构成

采购文件是供应商准备响应文件和参加响应的依据，同时也是协商的重要依据。采购文件用以阐明协商项目所需的资质、技术、服务及报价等要求、协商程序、有关规定和注意事项以及合同草案条款等。本采购文件包括以下内容：

一、协商邀请

- 二、供应商须知
- 三、采购项目技术、服务、商务及其他要求
- 四、协商办法
- 五、响应文件格式
- 六、拟签订采购合同文本

供应商应认真阅读和充分理解采购文件中所有的事项、格式条款和规范要求。供应商没有对采购文件全面作出实质性响应所产生的风险由供应商承担。

2.3.2 采购文件的澄清和修改

一、在响应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采购文件进行必要的澄清或者修改。

二、该澄清或者修改的内容为采购文件的组成部分。本项目采取直接邀请方式邀请供应商，代理机构通过陕西省政府采购网将澄清或者修改的内容告知所在系统中成功获取采购文件的潜在供应商。供应商应依据更正后的采购文件编制响应文件。若供应商未按前述要求进行响应的，自行承担不利后果。

2.4 响应文件

2.4.1 响应文件的语言

一、供应商提交的响应文件以及供应商与协商小组在协商过程中的所有来往书面文件均须使用中文。响应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，协商小组将视其为无效材料。

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供应商的不利后果，由供应商承担。

2.4.2 计量单位

除采购文件中另有规定外，本项目均采用国家法定的计量单位。

2.4.3 响应货币

本项目均以人民币报价。

2.4.4 知识产权

一、供应商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，由供应商承担所有相关责任。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、供应商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，采购项目涉及采购标的的知识产权相关事宜由采购人结合项目实际自主确认或协商约定，具体如下：

按照国家相关标准及采购文件规定

三、若采用成交供应商所不拥有的知识产权，则在响应报价中必须包括合法使用该知识产权的相关费用。

2.4.5 响应文件的组成

一、供应商应按照采购文件的规定和要求编制响应文件。

二、响应文件具体内容详见第六章。

2.4.6 响应文件格式

一、供应商应按照采购文件第六章中提供的“响应文件格式”填写相关内容。

二、对于没有格式要求的响应文件由供应商自行编写。

2.4.7 响应报价（实质性要求）

一、供应商按协商小组的要求在项目电子化交易系统中提供最后报价，最终报价应是响应采购项目要求的全部工作内容的价格体现，包括供应商完成本项目所需的一切费用。

二、供应商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，并按无效响应处理。

三、响应文件报价出现前后不一致的，按照第四章要求进行修正。修正后的报价经供应商通过项目电子化交易系统进行确认，并加盖供应商（法定名称）电子印章，供应商未在规定时间内报价的，其响应无效。

2.4.8响应文件有效期（实质性要求）

响应有效期详见第二章“供应商须知前附表”，响应文件未明确响应有效期或者响应有效期小于“供应商须知前附表”中响应有效期要求的，其响应文件按无效处理。

2.4.9响应文件的制作、签章和加密

一、响应文件应当根据采购文件进行编制。供应商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，使用客户端编制响应文件。

二、供应商应按照客户端操作要求，对应采购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采购文件对应项的要求的，其响应文件作无效处理。

三、供应商完成响应文件编制后，应按照响应文件第一章明确的签章要求，使用互认的证书及签章对响应文件进行电子签章和加密。

四、采购文件澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，代理机构将重新发布澄清或者修改后的采购文件，供应商应重新获取澄清或者修改后的采购文件，按照澄清或者修改后的采购文件进行响应文件编制、签章和加密。

2.4.10响应文件的提交

一、供应商应当在响应文件提交截止时间前，通过项目电子化交易系统完成响应文件提交。

二、在响应文件提交截止时间后，采购人或代理机构不再接受供应商提交响应文件。供应商应充分考虑影响响应文件提交的各种因素，确保在响应文件提交截止时间前完成提交。

2.4.11响应文件的补充、修改、撤回（实质性要求）

响应文件提交截止时间前，供应商可以补充、修改或者撤回已成功提交的响应文件；对响应文件进行补充、修改的，应当先行撤回已提交的响应文件，补充、修改后重新提交。

供应商响应文件撤回后，视为未提交过响应文件。

2.5开启、资格审查、协商和成交

2.5.1开启程序

一、本项目为网上协商项目。网上开启的开始时间为响应文件提交截止时间。拟邀请参加本项目协商的供应商未成功提交或未解密电子响应文件的，不予开启，采购人或代理机构将终止采购活动。

二、开启准备工作

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。

三、解密响应文件（实质性要求）

响应文件提交截止时间后，成功提交响应文件的供应商符合响应文件规定数量的，代理机构将启动响应文件解密程序，解密时间为30分钟；供应商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响应文件解密。供应商未在规定的解密时间内完成解密的，按无效响应处理。

四、开启

解密时间截止或者所有供应商响应文件均完成解密后（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供应商名称、响应文件解密情况、协商报价进行展示。

开启过程中，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。供应商对开启过程和开启记录有疑义，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供应商提出的询问或者回避申请应当及时处理。

供应商完成响应文件解密后，自主决定是否参加网上在线开启，未参加的，视同认可开启结果。

2.5.2查询及使用信用记录

开启结束后，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）、“中国政府采购网”网站（www.ccgp.gov.cn）等渠道，查询供应商在响应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、重大税收违法失信主体名单、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，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，将对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

2.5.3资格审查

详见单一来源采购文件第四章。

2.5.4协商

详见单一来源采购文件第五章。

2.5.5成交通知书

一、采购人或者协商小组确认成交供应商后，代理机构在陕西省政府采购网发布成交结果公告、通过项目电子化交易系统发出成交通知书，成交供应商通过项目电子化交易系统获取成交通知书。

二、成交通知书是采购人和成交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、规章制度规定的成交无效情形的，将以公告形式宣布发出的成交通知书无效，成交通知书将自动失效，并依法重新确定成交供应商或者重新开展采购活动。

三、成交通知书对采购人和成交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、采购人应在成交通知书发出之日起三十日内与成交供应商签订采购合同。

二、采购人和成交供应商签订的采购合同不得对采购文件确定的事项以及成交供应商的响应文件作实质性修改。

2.6.2合同分包和转包（实质性要求）

2.6.2.1合同分包

一、供应商根据采购文件的规定和采购项目的实际情况，拟在成交后将成交项目的非主体、非关键性工作分包的，应当在响应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，不属于成交供应商的主要合同义务。

三、采购合同实行分包履行的，成交供应商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。

2.6.2.2合同转包

一、严禁成交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、成交供应商转包的，视同拒绝履行政府采购合同，将依法追究法律责任。

2.6.3合同公告

采购人应当自政府采购合同签订（双方当事人均已完成盖章）之日起2个工作日内，在陕西省政府采购网公告本项目采购合同，但合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

2.6.4合同备案

采购人自政府采购合同签订（双方当事人均已完成盖章）之日起7个工作日内，将本项目采购合同报同级财政部门备案。

2.6.5 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，可以与成交供应商协商签订补充合同，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。

采购包1：不允许合同分包。

2.6.6 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。

2.6.7 履约验收方案

采购包1：

按采购文件服务内容、响应文件及合同条款执行

2.6.8 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 协商纪律要求

供应商不得具有下列的情形（实质性要求）：

- 一、提供虚假材料谋取成交；
- 二、与采购人或代理机构恶意串通；
- 三、向采购人或代理机构、协商小组成员行贿或者提供其他不正当利益；
- 四、成交后无正当理由拒不与采购人签订政府采购合同；
- 五、未按照采购文件确定的事项签订政府采购合同；
- 六、将政府采购合同转包或者违规分包；
- 七、提供假冒伪劣产品；
- 八、擅自变更、中止或者终止政府采购合同；
- 九、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、法律法规规定的其他禁止情形。

供应商有上述情形的，按照规定追究法律责任，具备一至十条情形之一的，其响应文件无效。

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，供应商对采购文件中采购需求的询问、质疑由陕西中经招标有限公司负责答复；供应商对除采购需求外的采购文件的询问、质疑由陕西中经招标有限公司负责答复；供应商对采购过程、采购结果的询问、质疑由陕西中经招标有限公司负责答复。

三、供应商提出询问，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、不影响响应文件的编制的情形)。

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);

(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(针对采购文件提出的质疑, 需提交从项目电子化交易系统获取的采购文件回执函)。

接收质疑函方式: 书面形式。

答复主体: 代理机构

联系人: 王佼

联系电话: 029-87888601

地址: 西安市长安北路8B陕西高速大厦16楼

邮编: 710061

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采购文件、协商过程、成交结果的范围。

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)。

第三章 采购项目技术、服务、商务及其他要求

(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项目概况

西安外国语大学一网通办升级采购项目

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): 600,000.00

采购包最高限价(元): 600,000.00

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	是否实施本国产品政策
1	一网通办平台升级	1.00	600,000.00	项	软件和信息 技术服务业	否	否	否	否	否

3.2.2服务要求

采购包1:

标的名称: 一网通办平台升级

序号	参数性质	技术参数与性能指标	
		1	<p>采购内容</p> <p>本项目围绕师生服务数智化、规范化、高效化建设要求，聚焦师生服务核心痛点，建设内容涵盖数智师生服务统一门户、师生办事服务模块、师生效能监督模块、师生接诉即办模块、师生电子签章五大核心板块，实现各系统互联互通、数据共享，构建全流程、一体化的数智师生服务体系，具体采购内容如下：</p> <p>一、建设数智师生服务统一门户</p> <p>1.1升级现有综合门户</p> <p>(1) 升级现有综合门户并综合整合全校师生服务资源，梳理全校各部门的线上和线下服务清单、分类整合，按部门、主题、“高效一件事”三大维度进行分类公示，明确每个服务事项的办理流程、所需材料、责任部门、办理时限等信息，支持关键词快速检索，方便教师快速找到所需服务。能按照不同的用户角色配置（如在职教职工、退休教职工、本科生、研究生、毕业生、访客等）显示不同的内容模块</p>

。

(2) 升级应用中心，完成我校现有业务系统、应用及流程的聚合工作的能力，按照教育教学、学科科研、人才人事、财务资产、信息网络、后勤保卫等多个维度，对已有业务系统入口进行科学分类、集成与整合。能够按照身份类型、角色等配置业务系统的可见权限，同时，根据常用、热门、最近使用等标准，对服务进行智能排序与推荐。

(3) 建设部门服务清单

建设二级部门、二级学院事项的聚合展示，实现对全校服务的全面公示。包括办事指南的详细展示、办理人数的实时更新等信息，便于用户了解服务详情与办理热度。

支持根据用户权限，服务中心能够精准定位并展示本部门或其他单位可办理的事项与应用，实现服务的个性化推送与精准匹配。

(4) 一件事服务聚合

建设用户视角的事项聚合专题，以重点业务为核心，推动跨部门协同专项服务的建设。围绕师生复杂业务，服务中心将梳理事项逻辑关系，联动线上线下办理方式，精简办事流程与材料，绘制跨部门集成办事流程图谱。通过可视化的方式，将多个流程串联起来，形成专题服务的视觉体验，整合应用与流程事项。

建设自定义一件事模板，提供组件库，包括头部导航菜单、轮播图、模块简介、事项说明与图标等，便于用户快速定位与理解服务内容。同时，服务中心实现关联站内与站外事项，实现服务的全面覆盖与无缝对接。

(5) 服务列表展示

本期项目建设流程服务相关展示应纳管现有一网通办平台所有已建流程迁移与重构工作，确保现有的“一网通办”师生服务流程平滑迁移以及全部历史数据平滑迁移；项目须深入业务部门进行需求调研，梳理表单、表单原型设计、流程绘制、明确环节及节点权责，并利用智能流程引擎平台快速构建可运行原型，通过“所见即所得”的方式与业务部门确认需求。

提供服务搜索功能，用户可通过关键词、事项名称快速找到所需服务。

通过服务部门、服务角色、服务分类等多种方式进行筛选，帮助用户精准定位服务，能按照用户身份、角色等推荐常用服务。

在查看服务详情时，服务中心提供办事指南的详细展示，指导用户完成办事流程。

支持服务的添加收藏与取消收藏功能，便于用户根据个人需求，对常用服务进行个性化管理。

(6) 个人信息展示

个人中心是集个人信息展示与数据同步于一体的综合性服务模块。该模块需通过与学校数据中台等核心系统的深度对接，实现个人信

信息的全面整合与实时更新，为全校师生提供便捷、准确的数据服务。支持全面展示与师生个人相关的信息，包括但不限于：基本信息、教育背景、岗位职务、一卡通信息、图书借阅、网络费用等。个人中心与数据中台（或一张表）等核心系统保持准实时数据同步，确保个人信息的准确性与时效性。随着信息化建设的不断深入，个人中心将不断扩展数据同步的范围，将更多与师生个人相关的数据纳入展示范畴。

集中展示个人相关的业务系统入口，集中优化展示对接至统一门户的个人待办/已办的事务中心、待阅/已阅的消息中心、填报任务等，搭建含个人信息展示、数据同步的个人中心，实现服务检索、收藏、个性化匹配等功能。

(7) 优化升级现有中台级任务中心和消息中心，优化展示已对接业务系统的事务和消息列表，列表页面能按照主题关键词、接收时段、业务系统等维度进行搜索、排序，方便用户快捷搜索、查看待办/已办事务、待阅/已阅的消息。提供统一的消息查阅和处理，支持分类显示消息的查看状态；需确保消息和事务状态的一致性，避免重复对接其他业务系统。确保现有的“一网通办”师生已对接的流程事项及业务系统的事务中心和消息中心历史数据平滑迁移，且待办/已办事务、待阅/已阅的消息状态保持一致。同时，任务中心和消息中心的移动端也须满足以上要求，具备良好的搜索能力。

(8) 构建搜索中心，能进行模糊搜索、全局搜索、历史记录、最近访问等方式，搜索范围至少包括应用、服务、事务、消息、资讯等；能按照时间范围、搜索范围等进行筛选。支持展示热门搜索，实时汇聚高频搜索词汇，帮助用户迅速定位热门资源。支持展示搜索推荐，基于师生的身份特征、历史搜索行为及个性化偏好的分析，精准展示符合需求的服务事项。

(9) 按照学校要求完成综合门户与一张表和智能填报平台、数据驾驶舱、学生咨询投诉平台等应用的合理集成及展示。

(10) 按照岗位角色设置不同类型的门户首页，支持根据用户组织机构匹配单位网站，并提供链接入口。

(11) 提供中英双语版门户。

(12) 提供网办大厅访问情况的总体分析展示，内容至少应包含：今日访问量、近30天访问量、累计访问人次等；提供大厅服务事项访问情况的总体分析，至少应包含：今日事项访问量、接入事项数、事项在线转化率、在办事项数、已办事项数等，统计量应包括所有移动端数据；提供用户搜索行为分析。

(13) 移动端适配：建设内容须包括移动端（掌上西外和微信企业号等）适配，支持H5开发，集成到学校移动校园微信企业号、掌上西外app等移动端应用，H5页面遵循学校移动应用视觉设计规范、交互设计规范和开发交互规范。

1.2建设 AI 智能门户

智能门户依托 AI 意图识别、自然语言处理等技术,搭建文本、语音、文档、图像等多模态智能交互界面,落地智能办事、智能填表、一句话办事等功能,作为教师校园工作生活智能助手。构建学校-部门-业务三级校园知识库,实现服务智能化重构与多维度开放对接,根据教师岗位角色提供专属服务推荐与个性化信息推送,打造教师办事、查询、诉求反馈的唯一线上入口。

1.2.1前端页面总体要求

① 系统页面需采用响应式设计,自动适应PC、平板、手机(掌上西外和微信企业号等)等多种终端。

② 系统需支持与学校门户、网站、微信企业号、掌上西外APP、小程序等的无缝接入,提供场景化入口,增强问答服务便捷性。

③ 系统需支持通过微信企业号直接交互,用户可在微信企业号消息界面与助手互动,系统能准确识别微信语音消息并回复。

④ 系统需基于大语言模型技术,准确识别和理解用户意图。在知识库无相关内容时,利用大语言模型提供高质量问答服务,及时回答用户问题。

⑤ 系统需支持主流商用大语言模型和本地大模型的混合式部署,可根据学校需求免费迁移;可灵活设置不同场景下所使用的大语言模型;大模型相关费用包含在本次项目预算中,由中标方承担。

1.2.2智能交互界面

AI门户提供智能化的交互界面,支持多种输入方式,满足不同场景下的使用需求。

(1) 文本输入

用户可直接在界面中输入文本问题,系统可提供问答。文本输入框支持多行输入、自动补全、历史记录等功能,方便用户快速表达需求。系统能够理解用户的自然语言描述,自动识别意图并给出相应的响应。

(2) 语音输入

支持语音输入功能,并配备先进的语音转文本技术,确保用户以自然的方式提问。语音输入支持普通话和多种方言,能够适应校园复杂环境,准确识别用户的语音指令。

(3) 文档输入

用户可上传文本文件,系统可以针对用户问题提供解答。文档输入支持PDF、Word、TXT等多种格式,系统能够自动解析文档内容,提取关键信息,为用户提供基于文档内容的智能问答服务。

(4) 图像输入

支持图像上传,系统可以针对用户问题提供解答。图像输入支持JPG、PNG等多种格式,系统能够识别图像中的文字和场景,为用户提供基于图像内容的智能问答服务。

1.2.3 知识库与AI能力支撑

构建知识库和AI能力支撑体系,为智能服务提供坚实基础。

(1) 校园知识库管理

整合学校规章制度、办事指南、通知公告、业务规范等信息，按"学校-部门-业务"三级分类梳理，形成标准化知识条目。知识条目包含服务名称、归属部门、办理方式、服务时间、联系方式等核心信息，同时支持关联相关文档（如政策文件、表单模板）。建立知识更新机制，各部门可以指定专人维护所属领域知识，确保信息时效性，同时支持教师反馈知识准确性，触发知识优化流程。

① 系统需支持知识库的增删改查及导入导出，支持类别管理、置顶、隐藏/显示设置，支持按模板一键导入或导出问题与答案。

② 知识库中的内容可按照用户身份设置可见范围（如教师、学生、访客）。仅使用用户身份可见范围内的知识进行回答，确保知识的安全性。系统需支持设置知识的有效期，过期的知识不参与问答；支持设置知识的更新提醒时间。

③ 系统需支持从导入的文件和抓取的网页中提取内容，并生成FAQ形式的问题。支持的文档格式至少应包括：DOCX、PDF、PPT X、XLSX、TXT等；需支持OCR以识别文档中图片中的文字内容；需支持对表格的高精度解析，能够将文档中的表格转换为能被大语言模型理解识别的Markdown格式。

④ 知识库内容需支持文字、表格、图片、链接、附件、音视频等多种形式的录入和展示。

⑤ 系统需支持一键学习人工回复的内容，进行知识库的迭代优化。

⑥ 知识库管理页面具有管理配置界面，知识库能够按部门管理，包括知识库分类管理、导入、编辑、更新等。

⑦ 具备良好的开放能力，可与校园其他同类应用共享知识库内容。

⑧ 知识库具备良好的安全性。

(2) 知识库能力管理

① 系统需支持接入2-3种国产主流大语言模型，如通义千问、文心一言等；大模型算力相关资源免费满足不少于3年师生基本校园生活使用需求。支持多轮会话，免费支持新模型API接入。可以设置仅基于问答库中的内容来提供问答服务。

② 系统需支持管理人员查看所有历史会话和聊天记录，展示使用数据（如提问量、解答数量、每日访问人数等），支持按照会话时间、人员、消息状态等信息进行筛选，支持一键导出对应的筛选记录。

③ 系统能够以词云形式自动分析指定时间段内的热门问题和用户会话记录，以及用户咨询较多但知识库中没有相关内容的的问题，便于完善知识库。

④ 系统需支持敏感词库管理，咨询过程中自动过滤敏感词。确

保内容安全。

(3) AI检索与理解能力

基于RAG（检索增强生成）技术，开发智能检索模块：支持文本、音视频、文档等多模态信息检索，可精准识别用户语义需求，从知识库中匹配相关信息，避免"关键词匹配偏差"问题。例如用户查询"就业信息登记流程"，系统不仅返回流程步骤，还推送相关政策解读与常见问题解答；针对复杂咨询（如"外聘人员离职手续"），可整合多部门知识条目，形成完整回答。

(4) 办事服务指引

完成校内网办服务指南的知识库构建，利用大模型能力完成AI办事指引。教师可以通过自然语言询问办事流程，系统能够自动匹配相关的办事指南，提供详细的办理步骤、所需材料、办理时限等信息，并支持一键跳转到办理页面。

① 需基于大语言模型技术，准确识别和理解用户意图。在知识库无相关内容时，利用大语言模型提供高质量问答服务，及时回答用户问题。

② 系统需支持商用大语言模型和本地大模型的混合式部署；可灵活设置不同场景下所使用的大语言模型。

1.2.4 移动端适配:建设内容须包括移动端(掌上西外和微信企业号等)适配，支持H5开发，集成到学校移动校园微信企业号、掌上西外app等移动端应用，H5页面遵循学校移动应用视觉设计规范、交互设计规范和开发交互规范。

二、建设师生办事服务模块

作为师生服务核心载体，升级现有流程表单工具，整合全校各职能部门的师生服务流程，打破部门壁垒，实现服务流程的优化整合和线上化改造。

1.完成全校师生服务事项全面调研梳理。

(1) 制定事项梳理推进实施方案，项目实施人员协助学校对各业务部门进行深入需求调研，梳理业务流程需求，确保清晰了解各部门的服务需求。

(2) 收集和汇总各职能部门的业务审批事项，制定办理指南和流程，并明确各环节的人员及联系方式。确定各事项是否可以在线办理，并逐项进行统计和整理。

(3) 本期梳理的事项中，根据业务需要构建相关应用服务，且每一个应用服务开发完成后，需经业务部门确认，正式上线后，需持续跟进用户反馈，不断优化和改进。

2.服务事项管理功能

升级现有流程平台，支持后台添加多种类型的事项，包括流程事项、表单事项、第三方事项；支持创建事项分类并展示在首页和服务大厅；支持设置事项的基本信息，包括名称、简称、Logo、可见权限、所属部门、申请权限、服务分类、服务对象；支持按日、周、月

、年设置事项的循环开放时间，支持自定义开放时间；支持设置事项的关键词，可设置成热门关键词并展示在首页；提供事项属性自定义功能，可添加、删除每个事项的属性，支持设置是否必填；支持分步添加事项的办事流程，并能在添加界面实时预览步骤内容；具有版本管理功能，每个事项可以创建多个版本，新版本不影响旧版本的运行，支持版本克隆、启用和测试功能。

(1) 审批事项功能：支持同意、驳回、提交、终止、确认、收回、跳转、再次发起、子流程、子流程多实例等操作；支持撰写审批意见、设置默认意见、上传附件、知会、代处理、暂存；支持审批面板位置调整，可设置固定在页面上方或下方；支持快捷模式，实现直接点击审批按钮进行审批；支持设置常用审批意见、通过常用审批意见进行修改；支持查看修改记录和审批日志；支持批量审批，通过移动端、电脑端进行批量审批。

(2) 套打设置功能：支持为不同版本表单设置套打模版，支持设置时间格式、文本字体、页码设置等，满足各类表单的打印需求。

(3) 快捷填写功能：支持识别用户数据为空的表单形成快捷填报表单，支持普通填报和快捷填报两种模式切换，支持自动生成快捷填报表单，减少重复录入工作。

(4) 分享表单功能：支持分享整个表单给到指定人员进行填写，支持分享部分表单内容给指定人员，指定人员填写后自动汇总，支持设置分享密码、取消分享、分享二维码等功能。

(5) 查询服务功能：支持可视化配置平台产生的数据为图表看板、数据查询服务，支持普通报表、图形报表、第三方报表；支持自定义数据集，联表查询、分组查询；支持分组统计，包括总条数、求和、最大值、最小值、平均数、中位数等；支持图表、表格混排报表，支持饼形图、折线图、柱状图、环形图、数字看板、排行表格等多种图形展示；支持定义报表查看权限、查看范围，通过拖拽的方式将流程产生的数据构建各类报表。

(6) 填报服务功能：管理员可面向指定人群发布填报任务，支持按照部门发送填报任务，当前部门任意人填写即可；支持按照部门统计查询结果，查看部门填报进度；支持设置填报时间，支持移动端查看填报统计、填报管理、催办、导出数据；支持移动端填报，支持超时补报、重报、催报。

(7) 服务数据同步：支持用户主动发起数据更新请求，可以根据用户需要进行数据的全量同步、维度表级别单个同步，支持业务系统数据变更后自动同步。通过数据管理模块的各项操作，将数据与学校考核等业务直接关联，实现数据类业务的无表化办理。完成与学校现有业务系统的数据深度对接，建立数据同步更新机制，实现一表同源、数据互通，解决重复填报问题。完成与我校已有网办服务同步互联，在解决师生填报服务的同时，完成一表同源、相互调用的问题。

(8) 事项评价管理

需支持服务事项评价查询筛选、评价结果编辑、删除、隐藏、置顶、敏感字过滤、用户黑名单等功能。需支持查看评价详细内容，包括服务态度、信息完整度、办事进度、整体满意度等。评价内容列表支持按照多种评价结果筛选查看，展示评价人身份类型、评价时间、评价分值等信息。

(9) 可根据用户使用热度、最近使用情况和事项办理时间进行事项自动排序，支持管理员置顶事项。

(10) 升级消息提醒功能，能配置待办事务的消息提醒当时提醒、即将超时提醒和已超时提醒等。

(11) 移动端适配：包括移动端（掌上西外和微信企业号等）适配的应用，支持H5开发，集成到学校移动校园微信企业号、掌上西外app和小程序，H5页面遵循学校移动应用视觉设计规范、交互设计规范和开发交互规范。

3.流程服务建设

根据调研需求，开发建设不低于 30 项跨部门的复杂业务表单、流程、报表的配置，实现事项新建、列表管理、授权、版本管理、发起设置等全流程管理，搭建标准化事项模板库。“高效办成一件事”专题如入职一件事、退休/离职一件事、出国一件事、证明开具一件事等，须实现必要业务系统的数据深度交互，如请假后相关业务数据的自动联动。

改造迁移现有网办在用的流程事项，如消息提醒、运行数据督办指标等，确保源于流程服务平滑迁移，用户无感知使用。

三、效能监督模块

构建包含效率、质量、满意度三大类指标的科学监督指标体系，实现对服务办理时长、超期率、一次办结率、教师满意度等核心指标的全面监测。应包含本次建设的教师咨询投诉数据和“一键式”咨询投诉平台的运行数据指标展示、汇总和管理。

(1) 效率指标：主要衡量服务事项的处理速度和响应时间，包括平均办理时长（从申请提交到办理完成的平均时间）、节点平均审批时长（每个审批节点的平均处理时间）、超期率（超过承诺办理时限的事项占比）、及时响应率（在规定时间内响应的诉求占比）、并行办理率（支持并行处理的流程占比）。

(2) 质量指标：主要衡量服务事项的处理质量和规范性，包括一次办结率（一次性办理完成的事项占比）、退回率（因材料不全或填写错误被退回的事项占比）、投诉率（引发投诉的事项占比）、流程规范性（流程设计是否符合规范要求）、数据准确性（办理结果数据的准确程度）。

(3) 满意度指标：主要衡量教师对服务的满意程度，包括服务满意度评分（教师对服务过程的评价）、推荐意愿度（教师向他人推荐该服务的意愿程度）、重复使用率（教师再次使用该服务的比例）、表扬率（收到表扬的事项占比）、差评率（收到差评的事项占比）。

(4) 数据采集与分析：搭建自动化数据采集与分析模块，通过系统日志、流程埋点、用户反馈等多种渠道，自动采集服务运行数据。采集的数据包括流程启动时间、节点处理时间、办理结果、用户评价等全流程数据。对采集的数据进行多维度分析，生成各类统计报表和分析报告，分析内容包括趋势分析、对比分析、关联分析等，帮助管理者了解服务运行的整体情况和存在的问题。支持自定义分析维度和分析周期，满足不同场景的分析需求。

(5) 数据可视化：通过图表、仪表盘等可视化方式展示分析结果，帮助管理者直观了解服务效能情况。可视化内容包括服务办理量趋势图、部门效能对比图、满意度分布图、问题热点图等。支持自定义可视化视图和报表模板，满足不同用户的查看需求。

(6) 考核评价机制：建立完善的考核评价机制，将服务效能指标与部门、个人考核挂钩。部门考核方面，将服务效能指标纳入部门年度考核体系，定期通报各部门的服务效能排名，考核结果与部门评优评先、资源配置等挂钩，激励各部门主动提升服务质量和效率。个人考核方面，将服务效能指标纳入相关岗位人员的绩效考核体系，对个人处理效率、服务质量等进行评价，考核结果与个人评优评先、职务晋升等挂钩，激励个人提升业务能力和服务水平。

(7) 问题整改机制：对监督发现的问题建立限期整改与跟踪验证机制。对于监督中发现问题，要求责任部门限期整改并反馈整改结果，对整改情况进行跟踪验证，确保问题得到有效解决。对整改不力的部门和个人进行通报批评。

(8) 效能公示机制：在门户设置服务效能看板，实时展示各部门的服务效能指标和排名。看板内容包括办理量、办结率、平均办理时长、满意度等核心指标，以及部门排名、趋势变化等信息。定期发布服务效能通报，对各部门的服务情况进行总结和评价，通报内容包括整体情况、典型案例、存在问题、改进建议等，促进各部门相互学习、共同提高。

(9) 三级监管体系：实现从部门到学校、到校领导的三级监管与跨级直接监管。建立科学合理的教师效能监督体系，实现全流程监管，确保服务落地见效。

(10) 本期项目建设流程服务相关统计督办类数据均应纳入网通办平台已建的流程服务的运营数据，集中展示、分析及汇总等。

(11) 移动端适配：包括移动端（掌上西外和微信企业号等）适配的应用，支持在移动端查看效能看板、接收预警通知等功能。

四、建设师生接诉即办模块

搭建多渠道诉求收集体系，开发诉求广场、线上发起诉求功能，按业务领域对诉求进行精准分类，支持文字、图片、附件等多种诉求提交形式。

(1) 诉求展示：是教师查看和参与诉求互动的公共空间。教师可

查看平台内所有公开的诉求信息，能按诉求主题、受理部门、提出时间、受理状态等条件筛选及排序；支持查看诉求详细信息；支持对诉求广场的各诉求内容进行点赞、关注以及评论。该模块旨在增强诉求处理的透明度，让管理层和教师了解同类诉求的处理情况，促进问题高效解决。

(2) 发起诉求：支持用户在移动端和PC端填写诉求反馈内容，反馈提交给指定部门，发起式可选择实名或匿名。发起诉求功能提供简洁的表单界面，支持文字描述、图片上传、附件添加等多种方式，方便教师详细描述诉求内容。系统能根据诉求内容自动推荐处理部门，教师也可以手动选择处理部门。

(3) 诉求分类：诉求按照业务领域进行分类，包括人事服务、教务服务、科研服务、财务服务、后勤服务、资产服务等类别。分类有助于诉求的精准分派和快速处理。教师在提交诉求时可以选择相应的分类，系统也会根据诉求内容自动推荐分类。

(4) 智能分派机制：建立智能分派与人工调整相结合的诉求分派机制。系统根据诉求的分类、内容、紧急程度等因素，自动将诉求分派给相应的处理部门和处理人员。自动分派规则可以根据实际情况进行配置和调整。对于自动分派不准确或需要特殊处理的诉求，支持人工调整分派。后台管理员可以将诉求重新分派给其他部门，或对分派规则进行优化。对不属于本部门业务范畴的诉求，支持诉求回复人将诉求转发至管理员。

(5) 部门信息公开：实现部门服务信息公开与排名统计。支持通过用户评价内容，统计各部门的服务态度及质量排行榜；支持查看各部门的介绍、诉求回复量、响应时间等信息；支持查看某部门收到的全部诉求内容，可按回复状态进行筛选。部门信息的透明化有助于促进各部门提升服务质量，也方便教师了解各部门的服务情况。

(6) 办理时限管理：规范诉求办理流程，按诉求复杂程度设定差异化办理时限。根据诉求的紧急程度和复杂程度，设定不同的办理时限。一般诉求在规定时间内完成办理，紧急诉求在更短时间内完成办理。系统会对即将超期的诉求进行预警提醒和催办功能，督促处理人员加快办理进度。

(7) 办理流程跟踪：实现诉求受理、办理、反馈全流程跟踪。诉求办理流程包括受理、办理、反馈三个环节。受理环节确认诉求内容并启动办理流程；办理环节进行问题调查和处理；反馈环节将处理结果告知诉求人。对于复杂诉求，可以进行分阶段反馈，让诉求人了解办理进展。诉求人可查看自己发起的全部诉求内容，追踪查看诉求的生命周期及最新动态。系统会实时更新诉求的处理状态，包括已受理、办理中、已办结等，让诉求人随时掌握诉求进展。

(8) 满意度评价与重新反馈：建立满意度评价与重新反馈机制，确保诉求件件有回应。诉求办理完成后，处理人员将处理结果通过系统反馈给诉求人，反馈内容包括问题原因、处理措施、处理结果等信

息。诉求人对处理结果进行满意度评价，评价内容可配置处理速度、处理质量、服务态度等方面。部门回复后，如用户对处理结果不满意，可重新反馈该诉求至相关部门，直到用户满意该诉求的回复为止。

(9) 后台管理功能：后台管理模块实现诉求查询、部门管理、系统全局设置等功能。后台管理员可查看全部诉求内容，诉求明细和历史可按关键字和日期查询，支持多维度筛选和排序。支持管理诉求平台组织机构信息、部门回复人，由各部门管理员统一设置分配部门的诉求回复人。支持由各部门管理员统一管理本部门简介内容，用于用户端查询展示。支持配置诉求知会人信息，可配置超过一定天数通知部门管理员或其他角色人员。支持对系统全局信息进行设置，如文案、logo图标，支持后台管理员及权限管理设置，支持查看系统日志。

(10) 数据分析与预警：开展诉求类型、处理效能多维度数据分析，建立超期、热点问题等预警机制，为服务优化提供依据。对诉求数据进行多维度分析，包括诉求类型分布、诉求热点、诉求趋势等，通过分析发现教师关注的热点问题和服务的薄弱环节。对诉求处理效能进行分析，包括平均办理时长、办结率、满意度等指标，通过效能分析评估各部门的服务水平。建立预警分析机制，对诉求处理中的异常情况进行预警，包括超期预警、重复诉求预警、热点问题预警等，帮助管理者及时发现和处理问题。

(11) 移动端适配：包括移动端（掌上西外和微信企业号等）适配的应用，支持在移动端发起诉求、查看办理进度、接收反馈通知等功能。

五、电子签章模块

按照国家电子签章相关法规要求，搭建符合法律效力的电子签章管理系统，实现电子签章的制作、签发、验证、归档、注销全生命周期管理。建立严格的身份认证与权限管理机制，根据教师岗位、部门职责分配不同的签章使用权限，确保签章使用的安全性与规范性。完成与教师办事服务模块及学校各业务系统的无缝对接，将电子签章功能嵌入各类审批表单、业务申请材料、办事文件等办理场景，实现服务事项办理过程中电子签章的线上化、自动化应用，无需线下纸质盖章。搭建电子签章操作日志与追溯体系，对所有签章行为进行实时记录，实现操作可查询、可追溯，同时做好数据加密与安全防护，保障电子签章数据与文件的安全性，打通线上办事“最后一环”，实现教师服务事项全流程无纸化办理。包括移动端(掌上西外和微信企业号等)适配的应用。

面向所有校内业务系统如办公OA、资产系统、办事大厅等流程审批业务，提供用户身份认证、电子签名等服务，实现用户在业务系统中基于PC、手机完成跨处室的业务办理以及流程审批，节约审批时间，提升审批效率，减少业务办理时间。

可信电子凭证（如：学生的成绩单、在读证明、GPA证明、奖助学金证明、学历学位证书；教师的在职证明、奖惩证明、离退休证明等）应

用，通过密码手段的支持，在版式化电子凭证文件上增加电子签章等可信特征，实现将纸质凭证转换为可信信任、可辨真伪的电子凭证。可信电子成绩单支持SM3+SM2国产算法签发，支持HA256+RSA国际算法签发，便于学生在申请国际院校留学项目中使用。

5.1.1 功能要求

1.为学校应用提供可视化拖拽签名组件的应用，实现签章位置不固定文件拖拽式签章应用，支持移动端、PC端应用方式。

2.签章文件验证：支持签章有效性验证，提供签章验证平台验证签名有效性和作废状态。（需提供官方产品功能截图并加盖原厂公章）

3.支持单文件/多文件、单模版/多模版、文件+模版发起，支持pdf/ofd、doc、docx、png、JPG、jpeg等文件格式，支持添加附属文件，支持预设、追加签署方盖章位置，可单页预设、也可批量多页预设；支持预设骑缝章位置，可支持连续骑缝和隔页骑缝；（需提供官方产品功能截图并加盖原厂公章）

4.支持手动盖章及一键盖章（预设位置盖章）；手动盖章支持单页盖章、骑缝章盖章（支持设置单双页、定义页面范围）；支持重复位置盖章（支持重复盖章页面范围设置）（需提供官方产品功能截图并加盖原厂公章）

5.支持防截屏水印，提供防截屏水印技术，防止文件在签署过程中被截屏、拍照等造成文件内容泄密；提供防复印水印技术，可有效识别文档的原始性和真实性；用户无需额外购买特殊打印设备。需提供证明材料。

6.签约用印台账管理：可对签约用印台账信息进行查询、查看文件、查看印章操作。（需提供第三方权威机构提供的检测报告佐证，提供检测报告复印件佐证并加盖原厂公章）

7.提供教育部权威机构（学信网）的验证平台对接服务，实现签发的可信电子成绩单可在教育部权威机构“电子成绩单验证平台”上进行验证（提供管理配置界面功能截图，加盖投标人公章）。

8.身份核验服务

支持电脑端和HTML5、维系企业号、微信公众号等移动端使用。

提供不少于三种核验方式：人脸实人认证、手机号实人认证、银行卡实人认证等，支持用户在页面上自行选择。

9.电子印章制作服务

提供个性化印章图片采样、制作服务。

10.短信服务

提供短信通知、短信签署服务

11.本期项目建设不少于20个核心部门章，质保期内免费维护。

5.1.2 技术要求

1.产品采用B/S架构，成熟稳定，产品制造厂商须具有该产品完全自主知识产权，具备第三方检测报告、软件著作权证书；需提供证

书复印件并加盖投标人公章。

2.系统可向行业或政府机构提供实名身份鉴别、数字证书颁发、电子合同签署、数据存证保全和司法举证等服务。（需提供第三方权威机构提供的检测报告佐证，提供检测报告复印件佐证并加盖原厂公章）

3.授权管理：支持基于RBAC的功能授权模型，支持通过自定义角色/功能菜单/页面功能的细粒度功能授权；支持基于ABAC的资源授权模型，可以对对电子签署业务场景下常用资源（组织机构、印章、模板、业务类型）进行细粒度授权，确保在相同功能权限下，每个用户可以访问不同的数据资源。（需提供官方产品功能截图并加盖原厂公章）

4.角色管理：支持系统默认账号管理员、业务管理员、审计员、签章操作员等角色管理，支持自定义角色管理，支持自定义角色；支持按照用户角色授权系统功能菜单，可精确授权到操作按钮。

5.电子印章管理：提供统一的电子印章制作以及管理功能，通过建设组织机构，建设二级单位、制作单位等权限，实现印章的制作和生命周期的管理，包括印章新制、更新、撤销、停用、启用等状态的管理，电子印章的鉴权和授权管理，可授权用户或应用使用单位公章。

6.印模制作：支持印模的增加、删除、修改、查询、启用/停用、更新等生命周期管理。支持多种印模形态，包括：圆形、椭圆、矩形、正方形、三角形印模；支持多种印模形状自定义印模参数（包括：字体、文字大小、印章颜色、正文参数、中心图案、符文、印章编码、单边、双边、内环、水平线等），支持创建中英文印模，支持创建蒙文章，支持特殊字符人名章。（需提供官方产品功能截图并加盖原厂公章）

7.模板文件管理：可对模板文件进行创建 Html 模板、创建 word 模板、创建 web 模板、查看、编辑、删除、停用、启用、编辑授权组织、查看授权组织、复制、查询操作。（需提供第三方权威机构提供的检测报告佐证，提供检测报告复印件佐证并加盖原厂公章）

8.印章授权管理：支持授权用户和业务系统使用单位印章，提供已授权印章列表鉴权、签章接口鉴权。支持授权给个人usbkey证书、移动证书、口令用户等。（需提供官方产品功能截图并加盖原厂公章）

9.系统PDF文档验证高并发时验证次数 $TPS \geq 2000ps$ ，在最高并发文档前提下最大响应时间 $\leq 90000ms$ ，错误率 $\leq 0.00\%$ 。（需提供第三方权威机构提供的检测报告佐证，提供检测报告复印件佐证并加盖原厂公章）

10.系统日志管理：可对组织机构操作日志、印章操作日志、角色授权日志、印章授权日志、文件盖章日志进行查询、查看操作等。

11.定时任务管理：可对定时任务进行添加、启动全部任务、暂停全部任务、刷新全部任务、暂停、执行、编辑、启动、删除、查询等操作。

12.支持多层级组织机构管理；支持多类型节点：组织机构、法人单位、部门等；支持同一机构节点下的组织机构拖拽排序。

5.2单位数字证书

1.由合法第三方电子认证服务机构颁发的数字证书，代表我校及相关业务的网上真实身份。使用该证书进行的电子签章能在国内范围被广泛认可和验证。

2.用于标识我校及相关业务处室的网上真实身份。

3.数字证书采用SM2国产算法签发；证书格式遵循x.509v3 标准。

4.颁发机构为可信第三方电子认证服务机构。数字证书颁发机构具备《电子认证服务密码使用许可证》。

5.3时间戳服务

1.由合法第三方电子认证服务机构颁发的数字证书，代表签发时间的网上真实有效。使用该证书进行的电子签章能在国内范围被广泛认可和验证。

2.用于标识成绩单签发时间的网上真实有效。

3.数字证书采用SM2国产算法签发；证书格式遵循x.509v3 标准；可信电子凭证材料(如电子成绩单)可上国家权威验证平台进行签署时间验证。

2	系统集成任务	<p>系统集成任务包括但不限于：</p> <p>(1) 与学校现有数据中台完成数据对接，实现数据的无缝流转与共享；按学校要求完成与学校流程平台的数据交互。若涉及与其他业务系统对接或数据迁移，所选技术路线需确保与现有环境的兼容性及数据交互的便捷性，并提供相应的解决方案。本项目涉及数据对接需求，对接时所产生的对接费用均由项目建设方承担。</p> <p>(2) 须提供本项目正常运转所必须的全部系统软件、中间件、插件等，确保系统正常稳定运行。</p> <p>(3) 系统须实现与学校统一身份认证对接，实现单点登录。</p> <p>(4) 须按照学校的统一要求和标准规范免费完成与学校各公共平台的深度对接集成和适配工作，包括但不限于学校移动校园、掌上西外、网上办事大厅统一消息中心、统一事务中心、统一短信网关的数据集成、消息集成、事务集成、服务集成、应用集成，实现统一信息管理。</p> <p>(5) 本项目内所有移动端应用均须采用H5开发，并集成到学校移动校园微信企业号、掌上西外app和小程序，H5页面须遵循学校移动应用视觉设计规范、交互设计规范和开发交互规范。</p> <p>(6) 平台采集的标准化数据遵循校级数据标准等规则全量回流到学校数据中心，并按照学校要求提供所需接口，永久免费开放所有数据接口；完成与学校数据中心的数据采集集成，包括系统的所有结果数据，提供系统数据库的只读账号、数据字典、代码表、API 接口、集成文档等相关文档。</p> <p>(7) 移动端应用适配所有主流设备型号，确保应用在各终端主流版本使用体验一致。各重要功能模块均可单独抽取并集成到学校各类综合门户平台。</p> <p>(8) 其他要求</p> <p>该项目建设为固定总价，项目建设过程中双方产生的任何费用（如：对接费、认证费等）都由承建方承担，学校不再另外增加项目费用；因该项目属于定制性服务项目，中标供应商在实施中对学校提出的功能需求变更进行实时响应（提交承诺函）。</p>
3	安全性要求	<p>为保证本系统在使用过程中的安全性，具体实现要求如下：</p> <p>(1) 认证授权：保证用户的合法性和用户使用应用信息资源的权力，避免内部敏感信息泄露和服务所提供的信息资源被非法访问，造成严重的安全事件。</p> <p>(2) 信息安全性：确保应用系统源代码安全，无漏洞；提供明晰的身份鉴别和访问控制机制，按业务要求实现功能分级，并对用户分级授权；</p> <p>(3) 信息保密：充分利用密码技术，对于个人敏感信息、业务核心数据、系统配置密钥必须采用密码技术进行加解密处理，防止信息的非授权泄露，确保涉密信息在产生、存储、传递和处理过程中的保密,提供较完善的数据加密机制，确保数据存储和数据传输安全；</p>

个人敏感信息能配置加密策略，能配置默认脱敏形式展示，点击后可展示全部。

(4) 数据完整性：建立数据完整性检验机制，保证收发双方数据的一致性，防止信息被非授权修改。

(5) 可审计：系统具备日志跟踪与分析功能，提供访问、修改、删除等的用户操作日志，提供丰富的查询方式，对事件进行分析，并能提供预警信息,供追溯和追责。

(6) 数据备份：利用数据库的备份功能将建设的平台和系统数据备份到指定的服务器或存储系统上，支持自动定时备份（每日增量备份、每周全量备份）与手动备份，备份数据至少保留 2 个副本且存储在不同物理位置；具备数据快速恢复能力，恢复时间不超过 4 小时。

(7) 隐私保护和数据安全

本项目建设过程中，项目承建方不可避免的会接触到一部分含有隐私内容的数据，要求在项目承建方法律层面承担相应的保密责任。承建方需从数据采集、处理、加载、发布等各个环节设计和执行严格的隐私保护和和数据安全保障体系，签订安全保密协议，确保不会因为个人主观和操作失误等因素导致隐私泄露和数据外流，否则将承担相应的法律责任。

(8) 根据学校网络安全的总体要求，业务系统操作系统不再允许使用CentOS 及Linux不再维护的相关衍生版本。

(9) 须支持国产CPU、国产操作系统、国产应用中间件及国产数据库等完成良好适配并出具相关证明，配合学校完成适配工作。

(10) 系统实现https安全传输协议，系统支持SSL证书，兼容TLSv1.2以上版本。

(11) 需从物理安全、网络安全、系统安全、应用软件安全、数据备份安全等应满足软件系统建设安全等级保护（二级）指标，配合学校完成本次所建系统的网络安全等级保护测评和备案。

(12) 隐私保护和数据安全

系统具有数据访问日志和数据审计策略，系统日志加密存储须留存6个月以上，支持追溯与导出。

(13) 系统安全：敏感操作能配置（如管理员权限变更、系统配置修改）二次验证（如短信验证、动态口令验证）功能。

(14) 系统支持异常操作监测，对高频登录失败、批量数据导出等异常行为进行预警。

(15) 中标单位确保系统运行环境的安全运维和防护。系统解决方案需符合信息安全标准，符合学校信息安全管理要求，一旦出现安全问题或隐患，成交供应商无条件在8小时内到位解决，应终身对系统安全负责，及时修复安全漏洞，不得另行收费。（提供书面承诺函，并加盖供应商公章。）

4	技术要求	<p>(1) 符合国家有关规定。系统建设必须符合我国相关部门制订的标准，对安全策略、密码与安全设备选用、网络互联、安全管理等必须符合我国信息安全法律法规。</p> <p>(2) 统一信息标准。系统的设计和开发，需遵从学校统一的信息标准。</p> <p>(3) 稳定性及可靠性。</p> <p>1) 认证授权：保证用户的合法性和用户使用信息资源的权力，避免内部敏感信息泄漏和服务所提供的信息资源被非法访问，造成严重的安全事件。</p> <p>2) 信息保密：充分利用密码技术，对于需要保密的信息，采用密码技术进行加解密处理，防止信息的非授权泄漏，确保涉密信息在产生、存储、传递和处理过程中的保密。敏感数据传输时需进行二次加密处理，支持数据脱敏配置。</p> <p>3) 数据完整：建立数据完整性检验机制，保证收发双方数据的一致性，防止信息被非授权修改。</p> <p>(4) 可扩展性。</p> <p>具有良好的扩展能力，平台充分考虑学校级应用的场景需求，在系统变量、用户组织角色管理、权限控制、数据脱敏、图表组件等提供可扩展及二次开发能力。</p> <p>(5) 兼容性强。</p> <p>系统系统有良好的兼容性，须跨主流浏览器运行，兼容包含但不限于谷歌、火狐、360安全浏览器、360极速浏览器、Microsoft Edge、Chrome(及基于Chrome内核的浏览器)等浏览器的更高级版本并通过验证；安卓系统、IOS系统、鸿蒙系统等主流移动端访问系统时页面自动适配，具备友好显示和便捷交互。访问系统不需要安装特定浏览器插件。不得被常用安全软件认定为可疑或危险程序。</p> <p>支持主流国产数据库，确保数据交互的兼容性与稳定性。</p> <p>(6) 支持IPv6协议。</p> <p>(7) 系统支持高并发数据处理，面向全校所有师生用户，需满足高并发、高可靠运行，支持不少于 2万的并发，系统稳定无卡顿；所有页面加载≤0.5秒；7×24 小时运行，支持压力测试与极限场景验证。</p> <p>(8) 系统须部署在学校的虚拟化平台上，采用分布式高可用性部署；采用业界主流、成熟稳定、安全性高、开放式的开发语言及技术架构，确保系统的可维护性与扩展性；用户端和管理端均应采用完全的B/S架构。</p>
---	-------------	--

5	项目实施与进度计划	<p>(1) 项目实施要求</p> <p>1) 按照甲方项目管理要求, 把控项目进度和项目质量。</p> <p>2) 项目启动建设时首先制定项目进度计划, 明确里程碑, 甲乙双方应严格按照进度推进项目建设, 如有合理原因需调整项目进度, 需甲乙双方共同确认后可进行调整。</p> <p>3) 严格的系统版本管理。</p> <p>4) 承建方需提供完整的需求、设计、开发、测试、验收、安全测试等文档, 各阶段里程碑需要提交阶段内容审核, 需求分析文档需要用户方签字。</p> <p>5) 人员管理要求: 项目经理必须有类似项目实施经验的人员担任, 无特殊情况, 不许更换项目经理, 如需要更换, 必须得到甲方同意。</p> <p>(2) 项目进度计划</p> <p>合同签订后2个月内完成平台开发、部署并上线, 平稳运行后可申请初验, 平稳运行3个月后, 经学校同意可申请终验。</p>
6	项目成果交付清单	<p>(1) 可执行代码和源代码: 项目开发过程中为用户开发定制的源代码;</p> <p>(2) 项目文档: 项目开发中的各种技术文档, 包括用户手册、管理员手册、开发环境配置说明、需求分析说明、方案设计、参数设定、软件说明书、数据库结构、数据结构(数据字典)、代码清单、软件工具清单、需求及实施变更说明、需求跟踪矩阵、API接口手册以及有关系统集成接口的技术说明文档、元数据模型说明、系统设计说明、系统维护说明、系统培训资料, 系统测试报告、试运行报告等;</p> <p>(3) 管理文档: 包括项目开发中的一些工作文档, 如实施计划、阶段报告、讨论纲要、会议记录, 培训资料、竣工文档(含项目实施总结、系统配置情况等)、验收测试报告(测试计划、测试用例和测试结果等)等;</p> <p>(4) 提供项目实施过程中的过程记录, 如文档管理、版本管理、变更记录等;</p> <p>(5) 项目完工后提供验收报告、实施方案、进度安排、项目周报等。交付的所有成果应汇集成册交付给学校, 并提供成果的电子版。</p>

		7	技术支持与服务	<p>本项目业务需求复杂、服务内容多样、面向用户广泛，成交供应商应建立相对稳定、有业务素养的技术实现与服务队伍，提供全面的技术实现服务。</p> <p>(1) 提供详细的技术资料。包括所有平台资料、调研资料及实施资料，根据本项目实际情况提供详细的项目组织及实施方案、项目进度安排、建设进度保障措施及合理的人员安排等。</p> <p>(2) 有本地化服务实现团队，项目建设期间及流程建设期间至少一名项目成员按需驻场办公保障。在服务期限内，提供电话支持服务、远程服务、加急服务、专门客户支持服务、特殊时期按需现场驻点服务和回访服务等多种服务方式。</p> <p>(3) 培训要求。响应人须承诺在完成系统开发，进行部署实施、试运行、正式运行等阶段工作时，根据采购单位的要求开展培训工作。培训的时间、内容、人员、期次等具体内容在具体执行过程中需根据使用单位意见进行调整。</p> <p>(4) 服务时效承诺</p> <p>支持7*24小时制服务模式，提供7×24小时的故障服务受理。对软件系统一般性故障，乙方保证1小时服务响应,24小时内处理好问题；24小时内处理不好问题，技术人员24小时内到现场进行处理，对加急服务立即响应并组织处理。原则上须保障系统正常运行，若遇到影响运行的问题须立即响应，对问题较大、超过48小时内暂不能解决的，乙方应在48小时内免费提供替代方案,确保甲方的业务正常运行不受影响。若远程无法解决，需安排技术人员到场处置。若因乙方运维不力导致系统长时间不可用，或同一故障反复发生未彻底解决，每发生一次，甲方有权扣除质保金的20%。若造成甲方重大业务中断，甲方有权拒付剩余服务费并索赔。</p> <p>(5) 如涉及影响安全问题，应及时配合完成整改，包括但不限于病毒库更新、中间件版本升级等。</p>	
3.2.3人员配置要求 采购包1： 满足采购文件要求					

3.2.4设施设备要求

采购包1：

满足采购文件要求。质保及售后服务：项目试运行结束并经验收合格后，按照服务保障体系的要求，提供五年的免费服务（自终验合格之日起算），质保期内平台免费升级。质保期内免费提供各种售后服务，包括不限于故障排除、漏洞修复，功能完善、性能提升、在线答疑、现场服务、定期回访、技术培训等售后服务；对于发现的软件自身功能问题，及时给予圆满解决；质保期内系统出现故障时，提供7×24小时服务响应；一般问题2小时内响应，4小时内处理，紧急问题或重大故障1小时内赶到现场，4小时内处理，保证系统正常运行。为项目配备固定的技术支持工程师、项目经理，负责全程对接校方需求，提供专属服务，确保问题处理的连贯性与专业性。制定完善的系统应急处理预案，针对系统宕机、网络攻击、数据泄露等突发事件，明确处理流程与责任分工，确保快速响应、有效处置，最大限度降低损失。质保期结束后，提供终身技术支持服务，可通过签订年度服务协议的方式，享受系统维护、升级、培训等持续服务，服务费用另行协商，不超过本项目总价的8%，乙方出具承诺函并加盖单位公章。

3.3商务要求

3.3.1服务期限

采购包1:

按采购文件商务条款执行（具体服务起止日期可随合同签订时间相应顺延）。合同签订后2个月内完成平台开发、部署并上线，平稳运行后可申请初验，平稳运行3个月后，经学校同意可申请终验。

3.3.2服务地点

采购包1:

西安外国语大学指定地点

3.3.3支付方式

采购包1:

分期付款

3.3.4支付约定

采购包1:

- 1、进度款，项目初验完成后，达到付款条件起30个工作日内，支付合同总金额的30.0%
- 2、进度款，终验完成后，达到付款条件起30个工作日内，支付合同总金额的70.0%

3.3.5.验收标准和方法

采购包1:

初验要求：合同签订后2个月内完成系统开发、部署后进入试运行，试运行期间无重大故障，各项功能正常，满足初验标准，乙方提交《初验申请》及相关材料（含试运行报告、测试报告、技术资料清单），初验合格出具《初验合格报告》；不合格的，乙方需整改后重新申请。终验要求：初验合格所有功能及技术参数实现，软件系统试运行3个月后，各项功能正常。乙方提供完整功能版本、提供相关接口说明、用户运维手册、培训文档、系统运行报告、源代码等；完成所有交付清单内容，完成系统培训，乙方提交《终验申请》及完整验收材料；不合格的，乙方需在15个工作日内整改完毕，重新申请终验。终验验收所产生的全部验收费用由乙方承担。

3.3.6违约责任及解决争议的方法

采购包1:

违约责任：①按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。②未按合同要求提供的设备质量不能满足合同技术要求，采购人会同招标组织机构有权终止合同和对供应商的违约行为进行追究。③乙方不能按期完成工作任务，乙方须按甲方已支付金额的双倍金额，返还于甲方，作为赔偿。如因甲方原因导致产品不能按计划完成，乙方不用承担赔偿责任。（2）合同争议解决：合同执行中发生争议的，当事人双方应协商解决，协商达不成一致时，可向采购方所在地人民法院提请诉讼。

3.4其他要求

采购包1:

1.为顺利推进政府采购电子化交易平台应用工作，供应商需要在线提交所有通过电子化交易平台实施的政府采购项目的投标文件，同时，线下提交投标文件贰份、电子版（U盘1个）壹份。纸质投标文件建议A4纸双面打印装订成册，密封并加盖公章。邮寄或现场提交均可。若电子投标文件与纸质投标文件不一致的，以电子投标文件为准。2.邮寄地址：陕西省西安市碑林区陕西高速大厦16楼陕西中经招标有限公司；邮寄联系人：张丹（029-87888601-8000）；邮寄方式：只受理顺丰快递（不接受顺丰同城邮寄）。3.供应商若提供电子保函的，开标前请将电子保函扫描件发送至邮箱810025133@qq.com。

第四章 资格审查

4.1 一般资格审查

采购包1:

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
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《响应函》完成承诺并进行电子签章。	拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书.docx 响应函
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。	1.资格审查资料.docx

4.2 特殊资格审查

采购包1:

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
1	主体资格	供应商为响应招标并参加投标的合法注册的企业法人、事业法人或其他组织。企业法人应提供合法有效的标识有统一社会信用代码的营业执照;事业法人应提供事业单位法人证书;其他组织应提供合法登记证明文件;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。	1.资格审查资料.docx
2	授权委托	供应商应授权合法的人员参加投标全过程,其中法定代表人/负责人直接投标,须提交法定代表人/负责人身份证明书和身份证;法定代表人/负责人授权代表参加投标的,须出具法定代表人/负责人授权书及授权代表身份证;投标文件中凡是需要法定代表人签字或盖章之处,非法人单位的负责人均参照执行;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。	1.资格审查资料.docx 2.资格审查资料附件.docx

3	财务状况报告	供应商提供2024年度或2025年度经审计的完整财务审计报告（审计报告应当包含报告正文、资产负债表、利润表、现金流量表、附注和会计师事务所营业执照，报告正文应当有会计师事务所公章，2个注册会计师的证书、签字和盖章）或开标前三个月内银行出具的资信证明，或财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函（以上三种形式的资料提供任何一种即可）；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。	1.资格审查资料.docx
4	社会保障资金缴纳证明	供应商提供2025年06月01日至响应文件递交截止日已缴存的任意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供应商应提供相关文件证明。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。	1.资格审查资料.docx
5	税收缴纳证明	供应商提供2025年06月01日至响应文件递交截止日已缴存的任意一个月的纳税证明或完税证明，纳税证明或完税证明上应有代收机构或税务机关的公章，依法免税的供应商应提供相关文件证明。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。	1.资格审查资料.docx
6	书面声明（信用记录）	参加本次采购活动前3年内在经营活动中没有重大违纪，以及未被列入失信被执行人、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的书面声明。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。	1.资格审查资料.docx 2.资格审查资料附件.docx
7	承诺函	提供具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺；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。	1.资格审查资料.docx 2.资格审查资料附件.docx

4.3落实政府采购政策资格审查

采购包1:

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
无			

第五章 协商办法

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》《政府采购非招标采购方式管理办法》《陕西省政府采购评审专家管理实施办法》等法律法规，结合采购项目特点制定本办法。

二、协商工作由代理机构负责组织，具体协商事务由采购人和代理机构依法组建的协商小组负责。

三、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。协商小组成员和供应商应当按照本采购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审活动。

四、评审过程中的书面材料往来均通过项目电子化交易系统传递，供应商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，评审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。

5.2协商程序

5.2.1协商小组

按《中华人民共和国政府采购法》的规定组建协商小组，协商小组由采购人的代表和具有相关经验的专业人员组成。本项目协商小组成员人数由采购人或采购代理机构自行确定，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

协商小组按照单一来源采购文件规定的协商程序、评审方法和标准进行评审，并独立履行下列职责：

- (一) 熟悉和理解单一来源采购文件；
- (二) 审查供应商响应文件等是否满足单一来源采购文件要求，并作出评价；
- (三) 根据需要要求采购组织单位对单一来源采购文件作出解释；根据需要要求供应商对响应文件有关事项作出澄清、说明或者更正；
- (四) 推荐成交候选供应商，或者受采购人委托确定成交供应商；
- (五) 起草评审报告并进行签署；
- (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。

5.2.2熟悉和理解采购文件和停止评审

一、协商小组正式评审前，应当对采购文件进行熟悉和理解，内容主要包括采购文件中供应商资格条件要求、采购项目技术、服务和商务要求、评审办法和标准、政府采购政策要求以及政府采购合同主要条款等。

二、本采购文件有下列情形之一的，协商小组应当停止评审：

- (一) 采购文件的规定存在歧义、重大缺陷的；
- (二) 采购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，但是采购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，但是采购文件未依法体现促进中小企业发展相关规定的；
- (五) 采购文件将供应商的资格条件列为评分因素的；
- (六) 采购文件载明的成交原则不合法的；
- (七) 采购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审情形的，协商小组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，协商小组不得以任何方式和理由停止评审。

出现上述应当停止评审情形的，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。采购组织单位认为协商小组不应当停止评审的，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。

5.2.3符合性审查

协商小组依据采购文件的实质性要求，对符合资格的响应文件进行审查，以确定其是否满足本采购文件的实质性要求。本项目符合性审查事项，必须以本采购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，如果出现协商小组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采购文件规定。符合性审查标准见下表（按以下顺序审查）：

采购包1：

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
1	不正当竞争预防措施（实质性要求）	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在项目电子化交易系统中上传证明材料，必要时提交相关证明材料。投标人提交的相关证明材料，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。	标的清单 报价表
2	签字盖章	响应文件的签字盖章是否按招标文件要求	响应文件封面 响应函
3	符合招标文件的实质性要求	投标人按照招标文件要求上传投标文件	响应函 商务响应表.docx 服务内容响应表.docx
4	投标有效期	投标有效期是否满足招标文件最低要求的90天	响应函
5	投标报价有效性	投标报价是否唯一有效且投标报价未超过采购预算的	分项报价表.docx 标的清单
6	不属于招标文件规定的无效情形	投标人按照招标文件要求上传投标文件	服务方案 响应函
7	供应商名称字章	供应商名称字章是否一致	响应文件封面 中小企业声明函 残疾人福利性单位声明函 响应函 监狱企业的证明文件

5.2.4协商

一、协商会议在项目电子化交易系统进行。协商会议由代理机构在线主持，供应商代表在线参加。

二、协商小组按照采购文件的规定与邀请参加协商的供应商进行协商，供应商应随时关注项目电子化交易系统信息，及时参与在线协商。供应商登录项目电子化交易系统进入等候大厅（找到对应项目），与协商小组进行在线协商、提交协商承诺函，承诺函应加盖供应商（法定名称）电子印章。协商结束前，供应商应随时关注系统提示，及时通过项目电子化交易系统在在线响应协商小组发出的协商邀请，签章并确认提交成功。未在规定时间内回复将不能提交，视为供应商自行放弃该轮协商，其损失由供应商承担。

三、协商小组负责与供应商（邀请参加单一来源采购的供应商为资格条件符合采购人要求的合格供应商）就第三章“采购项目技术、服务、商务及其他要求”、第七章“拟签订采购合同文本”等方面进行协商确定成交价格。

四、协商过程中，供应商可以根据协商情况变更其响应文件，并将变更内容以澄清函形式在线提交协商小组。澄清函作为响应文件的一部分，应加盖供应商（法定名称）电子印章，否则无效。

五、提交协商承诺函、评审过程中的书面材料往来均通过项目电子化交易系统传递，协商小组成员使用证书进行签名后生效，供应商通过证书加盖其电子印章后生效。出现无法在线签章的特殊情况，协商小组成员可以线下签署报告，由代理机构对原件扫描后以附件形式上传。

5.2.5最后报价

一、协商结束后，协商小组可以根据协商情况要求供应商在规定时间内进行最后报价。协商小组开启报价后，供应商应随时关注项目电子化交易系统信息，登录项目电子化交易系统，通过“等候大厅”进行报价并签章后提交。

二、供应商未在响应文件提交截止时间内提交报价或未按要求进行报价的，视为无效响应，由供应商自行承担不利后果。供应商在未提高响应文件中承诺的标准情况下，其最后报价不得高于对该项目之前的报价，否则，协商小组应当对其响应文件作无效处理，并通过项目电子化交易系统告知供应商，说明理由。

三、供应商未按协商小组要求在规定时间内提交最后报价的，视为其退出协商。

四、最后报价一旦提交后，供应商不得以任何理由撤回。

五、最后报价为有效报价应符合下列条件：

- （一）供应商所提供的最后报价是在规定的时间内提交。
- （二）供应商的最后报价应加盖供应商（法定名称）电子印章。
- （三）供应商的最后报价符合采购文件的要求。
- （四）最后报价唯一，且不高于最高限价。

六、最后报价出现下列情况的，不需要供应商澄清，按以下原则处理：

- （一）报价中的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；
- （二）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，应以总价为准，并修改单价；
- （三）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价汇总金额计算结果为准；

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的最后报价经加盖供应商（法定名称）电子印章后产生约束力，供应商不确认的，其最后报价无效。

七、供应商最后报价无效的，本次采购活动终止，并发布终止公告。

5.2.6解释、澄清、说明的有关问题

一、协商过程中，协商小组认为采购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采购文件的原义或者影响公平、公正，解释事项如果涉及供应商权益的以有利于供应商的原则进行解释。

二、协商小组在对响应文件的符合性进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

三、代理机构宣布协商结束前，供应商应通过项目电子化交易系统随时关注消息提示，及时响应协商小组发出的澄清、说明或更正要求。供应商未能及时响应的，自行承担不利后果。

四、协商小组应当积极履行澄清、说明或者更正的职责，不得滥用权力。

5.2.7编写协商报告

协商小组在项目电子化交易系统中编制评审情况，生成协商情况记录。

协商情况记录是协商小组根据全体成员签字的原始协商记录和协商结果编写的报告。根据《政府采购非招标采购方式管理办法》的要求，单一来源采购人员应当编写协商情况记录，主要内容包括：

- （一）依据本办法第三十八条进行公示的，公示情况说明；
- （二）协商日期和地点，采购人员名单；
- （三）供应商提供的采购标的成本、同类项目合同价格以及相关专利、专有技术等情况说明；

(四) 合同主要条款及价格商定情况。

协商情况记录应当由采购全体人员签字认可。对记录有异议的采购人员，应当签署不同意见并说明理由。采购人员拒绝在记录上签字又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意。

依据本办法第四十三条 出现下列情形之一的，采购人或者采购代理机构应当终止采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：

- (一) 因情况变化，不再符合规定的单一来源采购方式适用情形的；
- (二) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (三) 报价超过采购预算的。

评审委员会成员复核、确认各自评审意见，汇总形成评审结果，采购人或者采购代理机构按规定进行核对。复核、核对发现存在财政部规定应当修改评审结果的情形，评审委员会、采购人、采购代理机构应当依法进行处理；复核、核对无误后，评审委员会按规定编写、签署评审报告。

5.2.8 争议处理规则

在协商过程中少数服从多数原则，但不得违背政府采购基本原则和采购文件规定。有不同意见的协商小组成员认为认定过程和结果不符合法律法规或者采购文件规定的，应当在协商情况记录中予以反映。

5.2.9 终止采购活动情形

出现下列情况之一的，协商小组应当终止采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：

- 一、因情况变化，不再符合规定的单一来源采购方式使用情形的；
- 二、出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 三、报价超过采购预算的。
- 四、无法商定合理的成交价格或者无法保证采购项目质量。

5.2.10 确定成交供应商

一、评审结束后，代理机构在评审结束之日起2个工作日内将评审报告及有关资料送交采购人。

二、采购人在收到评审报告后5个工作日内，在评审报告确定的成交候选供应商名单中按顺序确定1名成交供应商。成交候选供应商并列的，由采购人采取随机抽取的方式确定成交供应商。

三、采购人逾期未确定成交供应商且不提出异议的，视为确定评审报告提出的排序第一的供应商为成交供应商。

四、根据采购人确定的成交供应商，代理机构在陕西省政府采购网上发布成交结果公告，同时向成交供应商发出成交通知书。

5.2.11 协商小组成员义务

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。

5.2.12 协商纪律

协商小组成员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、评审前，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、评审过程中，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、评审过程中，不得干预或者影响正常评审工作，不得发表倾向性、引导性意见，不得修改或细化采购文件确定的评审程序、评审方法、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审意见，不得拒绝对自己的评审意见签字确认。

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，除因配合答复处理供应商的询问、质疑和投诉等事项外，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。

第六章 响应文件格式

采购包1:

分册名称: 投标响应文件分册

详见附件: 响应文件封面

详见附件: 响应函

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: 报价表

详见附件: 标的清单

详见附件: 服务方案

详见附件: 1.资格审查资料.docx

详见附件: 2.资格审查资料附件.docx

详见附件: 分项报价表.docx

详见附件: 服务内容响应表.docx

详见附件: 拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书.docx

详见附件: 商务响应表.docx

第七章 拟签订采购合同文本

详见附件：合同主要条款.docx