**[招标项目需求](#_Toc488762883)**

一、项目概况

根据教育部等十七部门联合印发了《全面加强和改进新时代学生心理健康工作专项行动计划(2023-2025年)》拟采购学生诉求速办平台服务。该《行动计划》旨在全面加强和改进新时代学生心理健康工作，提升学生心理健康素养，促进学生身心健康、全面发展。随着深圳城市职业学院高职学生群体日益庞大，构建一个高效的诉求速办平台，能够确保学生意见和问题得到及时反馈与处理，有效缓解学生与学校管理层之间的信息不对称问题，同时也为学生提供了一个便捷、快速的途径来表达自己在心理健康方面的困扰和需求。这不仅有助于解决学生心理健康方面的困扰，提升校园管理的透明度与效率，还能增强学生的归属感和满意度，促进和谐校园文化的建设。此外，平台还能作为学校了解学生动态、优化服务流程的重要窗口，推动教育服务质量的持续提升。因此，高职学生诉求速办平台服务是适应时代发展需求、提升教育治理水平的重要举措。

二、项目管理和服务要求

**（一）服务内容**

|  |
| --- |
| 一、系统技术要求 |
| 1、系统采用java语言开发，B/S架构，支持集群或高可用性部署；2、系统运行平台支持Linux、Windows等主流操作系统；3、系统运行平台可支持国产化平台（服务器、操作系统、数据库等）；4、★PC端和移动端兼容性好，PC端须兼容谷歌、Edge、Safari、360等主流浏览器，移动端须兼容安卓、苹果、鸿蒙等；5、▲系统支持https、IPv6访问（需要投标人提供其所开发的具有所述功能的同类系统案例，证明材料包括合同中的相关信息以及验收合格证明文件）；6、▲系统移动端支持企业微信平台入口，支持页面自适应或提供H5移动版本（需要投标人提供其所开发的具有所述功能的同类系统案例，证明材料包括合同中的相关信息以及验收合格证明文件）；7、▲系统公共服务、事务管理等重要功能的设计符合国家相关标准（需要投标人提供其所开发的同类系统相关功能符合国家标准的证明材料）。 |
| 二、系统功能要求 |
| 1、学生诉求提交 | （1）**▲**包括校务咨询、建言献策、问题反映等诉求，通过一级菜单进入二级分类，选择具体的三级事项进行表单页面填写相关内容，最后完成诉求提交。**（投标人需要提供证明具有集成咨询、建议、投诉等同类功能及实现过程的软件界面截图）**；（2）统一身份认证登录后提交诉求，支持文字/图片等多媒体信息提交，提供校外人员注册及登录入口；（3）快速提交途径：设专岗人工分拨转发；（4）主题下单途径：选择诉求事项主题自动分拨； （5）诉求提交后，提交人可查看流程信息，办结后查看结果；（6）各流程环节消息提醒；（7）诉求办结后可提交满意度评价；（8）可查看个人历史提交诉求及办结情况。 |
| 2、办理学生诉求 | （1）受理单位设置负责人若干，统一身份认证登录后可办理诉求；（2）受理单位层级可设置，视需要可扩展下级受理部门；（3）受理单位可直接办结事项，或分拨转发到其他单位；（4）待办未办消息提醒，收到诉求和逾期时均可收到提醒；（5）▲通过新到的“待办”事项进入学生诉求审批页面，在表单中进行回复。提供快速审批流程，回复办理意见后默认交给主管人进行指示，也可选择需要流向的节点去回复**（投标人需要提供证明具有所述功能的同类软件界面截图）**；。（6）可查看基本统计信息和统计报告。 |
| 3、数据统计功能 | （1）**▲**统计内容包括按时间段、诉求受理量、受理部门、办结率、学生满意率等；单项或多项综合统计；**（投标人需要提供证明具有所述功能的同类软件界面截图）**（2）可出具文字报表、饼图曲线等图文报告；（3）设专岗人工整理数据分析报告，如月报、近期热点报告等； |
| 4、数据对接 | （1）服务平台提供标准数据接口和文档，可开放给学校其他业务平台对接使用，接口可管理（如访问控制和使用期限等）；（2）★对接统一身份认证，提供统一用户身份管理系统的集成中间件，支持CAS、OAuth2.0、LDAP等。（3）★与服务中心的消息中心、任务中心集成：与消息中心对接，实现短信、微信和邮件的发送，与任务中心对接，实现统一待办集成。 |
| 5、平台管理功能 | （1）诉求提交、诉求办理、统计分析报告等全周期闭环管理，均支持电脑端、移动端（如企业微信），一键发布，多端适配，无需二次调整；（2）用户角色和权限设置：诉求提交人、多级受理单位负责人和审核人、管理员、报告分析、领导端等，支持根据业务需求调整角色及权限；（3）事项办理流程可管理，可单线流转或一对多流转；（4）受理部门负责人回复或转发学生诉求，同时预留审核功能，即回复内容需经审核人审核后方完成回复流程；（5）事项受理部门层级可管理，一级二级三级受理单位可缩减可扩展；（6）知识库功能，支持知识库完整生命周期管理，包括知识的沉淀、共享、学习、应用与创新等；（7）门户管理，支持统一门户管理，为各系统提供统一的身份验证和访问入口，实现信息、数据、流程和知识的集成。支持配置的方式管理门户，无需代码开发；（8）通知公告，提供起草、审批、发布、分类保存等功能。支持与其他模块及系统集成，手动或自动推送到第三方系统；（9）**▲**待办中心及消息中心，消息及时发送到诉求提交人、负责人或审核人**（投标人需要提供证明具有所述功能的同类软件界面截图）**；（10）日志管理，系统提供查看操作日志，历史操作日志，错误日志，历史错误日志，后台日志，历史后台日志，登录日志，历史登录日志，登出日志，历史登出日志，组织架构操作等日志信息；（11）搜索检索功能，支持选择搜索范围，支持对结果进行筛选。支持关键字检索、全文检索。支持对Word、PPT、Excel等文件内容进行检索；（12）★无用户数限制（实际用户数以在校学生规模为准）；（13）视教育行业信创要求，可兼容或支持最小化改造迁移至国产化平台。 |
| 6、基础能力 | （1）★流程引擎流程引擎提供图形化流程定义工具，使得用户通过拖拽控件的方式就可以完成业务流程的定义，大大降低流程设计的难度。流程合理性检查功能，保障了流程定义的正确性。流程引擎包括流程定义和流程执行、流程对接、流程日志等部分。（2）★表单引擎为满足业务表单的多样性，表单自定义功能可以让用户自由定制各类申请、收发文以及业务流中的表单，确保流程转义完全符合用户的实际情况。开放式的特点让用户拥有完全的自由度，可以根据需要自定义表单样式以适应用户的业务调整，无需进行复杂的二次开发。（3）★图表引擎图表中心为用户提供了自定义数据、图表、列表数据统一设计、查询及展现的平台。支持用户通过查询数据库或导入excel数据来新建统计图表，既有对专业度要求较高的编程模式，适合具有sql语句能力的用户灵活配置图表，也有对专业度要求不高的配置模式，支持无sql语句能力的用户去配置图表。（4）★提醒中心针对各种业务发送待阅提醒。当普通用户使用已设置好提醒项的模板去发起流程时，满足提醒条件的情况下就会产生对应的提醒定时任务，到触发时间时，自动推送待阅到接收人处。 |

**（二）服务要求**

1、项目实施原则：本项目需遵循“统一标准、分步实施、持续改进、逐步完善”的原则，逐步推进项目实施；

2、项目实施计划：中标人参照服务平台功能调研和梳理采购人的完整用户需求，实施计划还应包括实施步骤、时间进度表、人员安排、接口对接步骤、数据准确性校验、数据备份等方案；

3、项目实施进度：中标人在项目实施过程中应提供进度报告，对项目问题及进度延迟原因进行说明，制定合理的解决措施并有效执行；

4、项目管理：中标人需要对该项目制定详细的管理和实施计划，明确各阶段的工作任务和目标；对项目风险有充分的评估，对项目质量、信息安全有良好的管理措施和办法；

5、项目信息安全：中标人应有足够的安全措施确保采购人信息安全，与采购人签订信息安全保密协议，保证不能有任何纰漏以防数据被窃取，中标人及其实施人员和维护人员不得使用、传播、公开和泄露系统内或实施过程中获得的任何数据。

6、人员要求

投标人须为本项目配备1名项目负责人，同时配备相关经验的项目团队成员，以确保项目顺利开展。投标人所安排的项目负责人在项目服务期间，未经招标人同意不允许随意变更。

三、商务需求

（一）服务期：

★合同签订后30个日历日内完成整个项目的部署以及客户化开发工作，达到上线运行的条件。60个日历日内达到项目验收的要求。

★免费维护期：自验收合格之日至2026年12月31日。免费维护期内，中标人应对系统进行免费维护。在整个系统运行过程中，供应商须帮助采购人解决在系统应用过程中遇到的各种技术问题。

（二）报价要求：

1.本项目服务费采用包干制，应包括服务成本、法定税费和企业的利润。由投标供应商根据采购文件所提供的资料自行测算投标报价；一经中标，报价总价作为中标供应商与采购人签定的合同金额，合同期限内不做调整。

2.投标供应商应当根据本企业的成本自行决定报价，但不得以低于其企业成本的报价投标。

3.投标供应商的报价不得超过项目预算金额。

4.投标供应商的报价，应当是本项目采购范围和采购文件及合同条款上所列的各项内容中所述的全部，不得以任何理由予以重复。

5.除非采购人通过修改采购文件予以更正，否则，投标供应商应毫无例外地按响应文件所列的清单中项目和数量填报综合单价和合价。投标供应商未填综合单价或合价的项目，在实施后，将不得以支付，并视作该项费用已包括在其它有价款的综合单价或合价内。

6.投标供应商应事先到招标人单位调研，以充分了解项目的背景、现状、需求、部署及应用环境、服务要求及任何其它足以影响投标报价的情况，任何因忽视或误解项目情况而导致的索赔或服务期限延长申请将不获批准。

7.投标供应商不得期望通过索赔等方式获取补偿，否则，除可能遭到拒绝外，还可能将被作为不良行为记录在案，并可能影响其以后参加政府采购的项目投标。各投标供应商在报价时，应充分考虑报价的风险。

（三）付款方式：

采购合同签订后支付合同总金额的40%，项目完成并经用户验收合格后15个日历日内支付合同总金额的60%。

（四）违约责任：

1.乙方未在约定期限内提交服务成果的，每逾期1日按照合同总额5‰向甲方支付逾期违约金。乙方逾期超过10日，甲方有权要求乙方按合同总额10%支付违约金，并有权解除合同，要求乙方返还甲方已支付的合同款项。若因此造成甲方损失的，乙方应承担相应的赔偿责任。

2.乙方交付的成果经验收不合格，甲方要求整改后再次验收不合格的，甲方有权要求乙方按合同总额10%支付违约金，并有权解除合同，要求乙方返还甲方已支付的合同款项。若因此造成甲方损失的，乙方应承担相应的赔偿责任。

3.乙方指派的人员不能胜任甲方工作，经两次另行指派仍然不符合甲方要求的，甲方有权要求乙方按合同总额10%支付违约金，并有权解除合同，要求乙方返还甲方已支付的合同款项。若因此造成甲方损失的，乙方应承担相应的赔偿责任。

4.因乙方提供的服务成果受到侵权指控或者引发法律纠纷，影响甲方使用服务成果或者导致合同目的不能实现的，甲方有权要求乙方按合同总额10%支付违约金，并有权解除合同，要求乙方返还甲方已支付的合同款项。若因此造成甲方损失的，乙方应承担相应的赔偿责任。

5.乙方违反合同约定，擅自将合同义务的全部或者部分转让给第三人的，甲方有权要求乙方按合同总额10%支付违约金，并有权解除合同，要求乙方返还甲方已支付的合同款项。若因此造成甲方损失的，乙方应承担相应的赔偿责任。

6.乙方或其工作人员违反本合同约定的保密义务，甲方有权要求乙方按合同总额10%支付违约金；造成不良影响或对甲方造成损失的，甲方有权要求乙方消除影响，承担赔偿责任，并有权解除合同。乙方与甲方另行签订本项目《保密协议》的，其中就违反保密义务的责任亦有约定的，视为本条的补充条款，两者可同时适用。

7.合同任何一方明确表示或者以其行为表明不履行合同主要义务，或无正当理由擅自解除合同的，应当向另一方支付合同总额10%违约金。若因此造成另一方损失的，应承担相应的赔偿责任。

8.如果乙方破产导致合同无法履行的，甲方可以解除合同且不按照本合同支付乙方违约金以及给予乙方其他任何补偿和赔偿，但合同的解除不影响甲方任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的权利。

9.本合同约定的违约金总额不超过合同总额的30%。乙方的赔偿范围还应包括甲方直接损失及间接损失、公证费、担保费、律师费、诉讼费、仲裁费、鉴定费等全部款项。

四、演示要求

1.各投标人应按照招标公告规定的时间和地点参加现场演示。

2.投标人自备演示所需工具材料，代理机构仅提供场地、电源和投影。由于演示场地有限，建议勿携带过大设备进行演示。

3.演示时投标人需在评标现场根据评分细则表的“现场功能演示”对演示内容进行逐条现场操作、演示。

4.每个投标人演示时间为10分钟（演示期间评委将有权进行提问）,超过10分钟不得继续演示。现场演示人员不得超过2人。

5.演示方式不接受截图、PPT、WORD等形式的功能演示。

6.现场演示原则上按签到顺序依次进行（经评委同意，可以酌情进行调整）。一个投标人一次性现场演示完毕。一个投标人在进行现场演示时，其他投标人不得进入现场。

7.参加本次现场演示的各投标人，视为同意承担其演示结果不确定性的风险，即同意专家以现场演示情况的判定结论。

8.各项费用由投标人自理、风险自负。

9.特别注意事项：（1）资料提供不齐全的，不予签到；（2）招标公告规定的截止时间后，不再受理签到；（3）未签到的人员，不能参与现场演示。