**【2022】-WG-471**

**江苏长江水务股份有限公司**

**用户报装业务流程管理系统开发及维护**

**招标文件**

**招 标 人：江苏长江水务股份有限公司**

**发 放 日 期： 2022年 4 月 22 日**

**前 附 表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 项 目 | 内 容 |
| 1 | 项目名称 | 江苏长江水务股份有限公司用户报装业务流程管理系统开发及维护 |
| 2 | 招标方式 | 公开招标 |
| 3 | 招标内容 | 见附件 |
| 4 | 质保期 | 质保期为完成安装调试并试运行三个月后经甲方组织联合验收合格后不低于18个月。 |
| 5 | 最高限价 | 16万元 |
| 6 | 交货期/供货期 | 合同签订后90日内完成安装调试并交付使用 |
| 7 | 目的地 | 江苏长江水务股份有限公司指定地点 |
| 8 | 投标文件份数 | 正本一份，副本四份 |
| 9 | 投标有效期 | 从投标截止日起90天内有效，如中标有效期延止合同终止。 |
| 10 | 投标/开标截止时间 | 2022年 5月 11 日上午9:30 （北京时间） |
| 11 | 澄清和答疑 | 投标截止日前三天 |
| 12 | 投标文件递交 | 扬州市文汇东路249号江苏长江水务股份有限公司物资供应处307室 |
| 13 | 标书装订及  密封要求 | 所有封袋上应写明招标人名称、工程名称和标段及投标人的名称。  所有投标文件都必须在封袋加盖投标单位法人公章 |
| 14 | 其他 | 1. 下文中与“前附表”内容不一致的，以“前附表”为准； 2. 本招标文件的解释权属于江苏长江水务股份有限公司 |
| 15 | 联系方式 | 招标人：江苏长江水务股份有限公司  地 址：扬州文汇东路249号  电 话：0514-82980012  联系人： 王海涛 |

一、总 则

1、招标项目概况

1.1、因我公司用户报装业务流程管理系统实施需要，现就本项目进行公开招标。

2、投标费用

2.1投标人应承担其编制投标文件与递交投标文件所涉及的一切费用。不管投标结果如何，招标人对上述费用不负任何责任。

3、保密

参与招标投标活动的各方应对招标文件和投标文件中的商业和技术等秘密保密，违者应对由此造成的后果承担法律责任。

4、合格的投标人

（1）、投标人应为在中华人民共和国境内注册的企业法人，应遵守中国有关的法律、法规，有能力提供本项目中所采购的货物及服务、具有独立承担民事责任的独立法人。

（2）、若是代理人投标，则须有针对本项目投标的授权委托书（复印件加盖公章，原件备查）。

（3）、投标人企业财务和经营状况良好，具备履行合同能力，参加本项目采购活动前三年内无重大违法记录声明；未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重失信行为记录名单；

二、招标内容及技术要求：**详见附件。**

三、投标须知：

1、投标单位必须提供①资料证明材料：企业营业执照、各类认证证书。②企业业绩表、社会信誉、资信证明等资料。（复印件加盖企业公章，原件备查）

2、投标报价为完成系统安装调试并运行成功通过联合验收后的价格(含6%税率的增值税专用发票）。

3、安装要求：

系统现场安装并对买方使用人员进行培训，卖方应对所供产品和服务负责，确保系统按招标方要求按期投入使用，在质保期内按招标方业务要求进行调整，满足招标方业务需求。

4、本招标项目不接受联合体投标。

5、付款方式：无预付款，在合同规定的时间内完成系统的安装调试并试运行三个月后，买方进行联合验收，经验收合格后，系统投入正式运行，卖方向买方开具合同总金额的增值税全额发票（税率6%），买方在一个月内付至发票总金额的95%，余款5%作为质保金，在合同约定的质保期满且系统运行无故障后一个月内无息付清。

四、投标文件的密封与递交

1、投标文件的份数和签署

投标文件正本一份、副本四份，正本必须用不能擦去的墨水书写或打印，副本可以复印。正本、副本都应装订成册，并在封面上正确标明“正 本”、“副本”字样，正、副本不一致时，以正本为准，由投标人加盖法人公章和法定代表人或法定代表人委托的代理人印鉴或签字。

2、投标文件的密封与标志

所有封袋上都应写明招标人名称、工程项目名称、投标人名称、卷别；

所有投标文件都必须在封袋上加盖投标单位法人公章。

3、投标截止期

3.1投标人应在投标须知中规定的时间之前将投标文件递交到招标文件前附表指定地点。

3.2招标人可以按本文件规定以修改通知的方式，延长递交投标文件的截止日期。在上述情况下，招标人与投标人以前的在投标截止期方面的全部权力、责任和义务，将适用于延长后新的投标截止期。

4、投标文件的修改与撤回

4.1投标人可以在递交投标文件以后，在规定的投标截止期之前，以书面形式向招标人递交修改或撤回其投标文件的通知。在投标截止期以后，不得更改、撤回投标文件。

4.2投标文件的修改应按本文件相关条款规定的要求编制、密封、标志和递交（密封袋上应标明“修改”字样）。

4.3投标截止以后,在投标有效期内，未确定中标人前，投标人不得撤回投标文件。

五、评标

投标文件的评审工作在评标监督小组的监督下，由评标委员会负责进行。评标委员会的成员必须符合法律法规有关规定。评标委员会成员应认真阅读投标文件，严格依据国家和省市招标投标的法律法规精神和本招标文件规定的评标标准和方法进行评审、依法独立评标不得带有任何倾向性。评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则。

1.1评标委员会

评标由招标人依法组建的评标委员会负责。评标委员会由有关技术、经济等方面的专家组成。

1.2评审程序

评标按照下列程序进行：1）评标准备；2）初步评审；3）详细评审；4）推荐中标候选人，撰写评标报告。

1.3评标准备

1.3.1评标委员会成员签到

评标委员会成员到达评标现场时应在签到表上签到以证明出席。

1.3.2 评标委员会的分工

评标委员会首先推选一名评标委员会负责人。评标委员会负责人负责评标活动的组织领导工作。评标委员会负责人在与其他评标委员会成员商议的基础上可以将评标委员会划分为技术组和商务组。

1.3.3 熟悉文件资料

评标委员会成员应认真研究招标文件，了解和熟悉招标目的、招标范围、主要合同条件、技术标准和要求、质量标准和工期要求，掌握评标标准和方法，熟悉本章及附件中包括的评标表格的使用，如果本章及附件所附的表格不能满足评标所需时，评标委员会应补充编制评标所需的表格，尤其是用于详细分析计算的表格。未在招标文件中规定的标准和方法不得作为评标的依据。

1.4初步评审

1.4.1响应性评审

1.4.2算术错误修正

1.4.3澄清、说明或补正

在初步评审过程中，评标委员会应当就投标文件中不明确的内容要求投标人进行澄清．

1.5投标过程中出现下列情况之一的将作为无效投标处理：

1投标书未加盖单位法人章，无法定代表人或其授权委托人的签字；

2、投标文件载明的货物包装方式、检验标准和方法等不符合招标文件的要求；

3、投标文件提出了不能满足招标文件要求或招标人不能接受的工程验收、计量、价款结算支付办法；

4、经评标委员会认定投标人的投标报价低于成本价的；

5、投标人未按照招标文件的要求提供必须提交的相关资料的；

6、投标文件附有招标人不能接受的条件；

**六、评标细则（满分100分）**

本次评标采用综合评分法，评标委员会通过对商务、技术等因素的综合评审进行打分，综合得分最高的投标人排名第一，依此类推确定排名顺序，按排名顺序先后推荐为中标候选人。

本次评标按百分制评分，其中商务评审为60分，技术评审为40分。具体评分细则如下：

**总则**

评委会成员应严格按下列具体评审内容及相应分值客观、公正地进行评分。计算每个投标人的得分时，结果保留两位小数，对所有评委的评分计算算术平均值作为该投标人的最终得分。

**一、商务评审得分（60分）**

1、价格评审得分（满分40分）

以所有有效投标人评标价的算术平均值（如投标人超过5家（含5家），则去掉一个最高价和一个最低价后计算算术平均值）下浮5%作为基准价得满分40分，其余投标人的评标价与基准价相比，投标人评标价每高基准价1%扣1分，每低基准价1%的扣0.3分，扣完为止（保留两位小数）。

2、商务条款评审得分（满分10分）

A、交货期：满足招标文件要求得基本分1分，不满足招标文件要求得0分，每提前一周加1分，满分3分。

B、投标人的财务实力与资信，满分2分。以各投标人投标文件中所提供和其他所有公开披露的财务实力、资信情况进行打分。

C、投标人的认证及专利情况，满分5分。（复印件加盖企业公章，原件备查），

根据投标人近3年内的认证及专利情况进行打分，有1个得1分，如有自来水报装及营收管理系统方面的软著或专利的，有一个得2分。（复印件加盖企业公章，原件备查）

3、销售业绩得分（满分10分）

根据投标人2019年至今（以合同签订时间为准）本招标项目类似服务销售业绩情况打分，每提供一项业绩得1分，如有自来水软件相关系统开发实施项目业绩的，每提供1个得2分；（提供合同复印件并加盖企业公章，原件备查，未提供者不得分）

**二、技术评审得分（满分40分）**

1、技术文件编制齐全性和响应性（ 满分2分）

根据技术文件编制的齐全性酌情打分，基本分1分。

2、技术响应、设计方案及质量保证措施等，满分38分。

2.1 根据投标文件中提供的技术指标、参数响应招标文件的情况评审（满分25分）

全部响应招标文件要求的技术指标、参数要求的得基本分20分，技术指标、参数优于招标文件要求的，可适当加分；有三条以上未响应的该项得零分，其余酌情打分。

2.2 根据投标文件中提供的设计方案和质量保证措施进行评审（满分8分）

技术方案合理、内容充实，可操作性强，质量保证措施合理、可行，优秀得6-8分，良好得3-5分，一般1-2分，没有内容不得分。

2.3 售后服务得分（满分5分）

评委会将根据售后服务的响应时间、方式以及良好的售后服务体系及措施进行打分。

七、定标

1、评标委员会完成评标后，应当向招标人提出书面评标报告，阐明评标委员会对各投标文件的评审和比较意见，并按照招标文件中规定的评标方法，推荐1名有排序的合格中标候选人。

2、排序原则：（1）能够满足招标文件的实质性要求；（2）经评审的得分高低。

3、确定中标人的原则：招标人按照评委会的书面评标报告中的中标候选人排序，确定排名第一的为中标人。当排名第一的中标候选人放弃中标、因不可抗力提出不能履行合同，招标人可以确定排名第二的中标候选人为中标人；排名第二的中标候选人因同样的原因不能签订合同的，招标人可以确定排名第三的中标候选人为中标人。

**八、合同格式及条款：**

**用户报装业务流程管理系统开发和维护合同**

**甲方：江苏长江水务股份有限公司**

**乙方：**

双方经过平等协商，现就甲方委托乙方 签定如下合同：

**一、合同内容**

根据江苏长江水务股份有限公司招标文件相关要求，本合同的服务内容如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务项目名称 | 单位 | 数量 | 金额 |
| 1 | 软件 | 套 | 1 |  |
| 2 | 质保期后的年度维护费用 | 年 | 1 |  |

**二、下列文件为本合同不可分割部分：**

（一）招标文件及补充通知；

（二）中标文件和其它承诺、书面澄清等；

（三）其它约定文件等；

（四）中标通知书。

**三、合同金额**

本合同软件服务酬金双方商定为 元人民币（大写： ），质保期后的年度维护费用为 元人民币（大写： ）。甲方付款前乙方向甲方开具现代服务业6%增值税专用发票（专用发票含抵扣联）。

**四、开发周期**

自合同生效之日起，乙方现场调研并在10个工作日内完成系统需求分析， （ ）个工作日内完成系统交付甲方投入试运行。

**五、技术及服务要求**

1、接口接入定于2022年 月 日之前完成并投入运行，如因甲方实施准备工作原因造成系统实施延期，乙方不承担任何责任，并且实际投入运行时间顺延；

2、乙方负责江苏长江水务股份有限公司用户报装业务流程管理系统开发及安装调试，必须实现招标文件规定功能要求

3、乙方应指导甲方系统管理人员做好系统备份，以便在因病毒、硬件故障、误操作或他方恶意破坏等造成系统瘫痪的情况下，能在最短时间内根据甲方的备份全面恢复（最长不超过24小时）。如甲方系统管理人员未按乙方指导做好系统备份，乙方不承担相应责任；乙方未按规定在24小内根据甲方备份全面恢复系统，乙方需延长服务时间2个月。

4、乙方必须对甲方的数据信息保密,未经甲方许可不得提供、泄露给第三方。

5、质保期为安装调试运行三个月联合验收合格后 个月。质保期内乙方按甲方的需求，乙方有义务满足甲方提出的对软件的修改的合理要求，不再收取其他费用；质保期后，如甲方有修改要求，双方另行签署协议；对甲方的服务要求乙方须保证及时响应。

6、提供质保期满后的年度软件维护服务（包括软件改进、日常维护等）；

7、系统运行期间，乙方须提供永久性**7×24小时**技术支持，包括各种软件系统故障及对各种突发事件采取应急措施等，服务响应时间为**1小时**。乙方须及时为甲方提供解决方案，或者利用远程维护方式解决问题。若不能在2小时内解决故障问题，乙方应在 **24小时内** 派人到现场上门服务，排除故障，并分析故障原因，提出书面故障分析报告及防范措施。以保持系统正常运行；如因乙方接口设计原因造成系统不能正常运行，其责任由乙方承担；

8、甲方一侧的系统安全由甲方自行负责保障，与乙方无关。

9、乙方保证研发的本合同项目不侵犯第三方的知识产权，如甲方因本系统的使用遇有侵权指控，乙方承担全部经济赔偿和法律后果。

10、项目终验、付清不含质保金的全部款项后，甲方是本项目全部成果的唯一所有者和使用者。

**六、付款方式**：

无预付款，在合同规定的时间内完成系统的安装调试并试运行三个月后，买方进行联合验收，经验收合格后，系统投入正式运行，卖方向买方开具合同总金额的增值税全额发票（税率6%），买方在一个月内付至发票总金额的95%，余款5%作为质保金，在合同约定的质保期满且系统运行无故障后一个月内无息付清。

**七、违约责任：**

（1）因乙方履行不能或拒绝履行、或履行不符合约定，导致合同目的不能实现、或迟延进场调研超过7日，甲方有权解除合同并要求乙方承担合同总价30%的赔偿；

（2）乙方未按合同约定的期限交付甲方使用的的，每逾期一天，甲方有权要求乙方每日按合同总额的3%支付违约金；

（3）乙方在质保期内未能履行质保义务，除承担第三方替代履行的费用外，还需承担合同总价款5%的违约金。

（4）因向违约方主张权利而产生的费用，包括但不限于鉴定费、公证费、诉讼费、律师费、差旅费、交通费等费用，均由违约方承担。

九、未尽事宜，由双方友好协商解决；发生争议协商未果，可向扬州仲裁委员会提请仲裁。

十、 本合同一式六份，甲方执肆份，乙方执两份；有效期自双方签字盖章之日起生效。

|  |  |
| --- | --- |
| 甲 方  单位名称（章）：  单位地址：  法定代表人：  委托代理人:  电 话：0514-82980068  传 真：0514-82980115  开户银行：  帐号： | 乙 方  单位名称(章)：  单位地址：  法定代表人：  委托代理人：  电 话：  传 真：  开户银行：  帐号： |

合同期限：20 年 月 日-20 年 月 日

**九、 投标文件格式**

目 录

一、投标书及其附件

1.投标书

2.开标一览表

二、投标人资格证明文件

1.投标人概况

2.投标人技术能力

3.投标人财务状况

4.营业执照副本

5.授权委托书

6.制造商授权书格式

7.资信承诺

三、证明货物的合格性和符合招标文件规定的文件

1. 质量保证书
2. 有关部门的检测报告（如有）

3. 货物组成（供货范围表）

4.投标货物规格响应表格式

5. 商务条款偏离表

6.服务（培训、售后服务等）

7.经营业绩

8.项目实施安排

9.验收方式

1. **投标书及其附件**
2. 投标书格式

**投标书**

江苏长江水务股份有限公司：

你们 招标文件（包括补充文件，如果有的话）收悉，我们经详细审阅和研究，现决定参加投标。

1.我们愿按照招标文件中的条款、要求，提供所需的招标货物及一切相关的服务，投标价为（币种及金额） 。

2.如果我们中标，我们将在 之后的 天内交货。

3.我们同意招标文件 “投标人须知”的规定，本投标文件在有效期内，将始终对我们具有约束力，并可随时被接受。如果我们入围，本投标文件在此期间之后将继续保持有效，直至合同生效。

4.我们同意提供招标人要求的有关本次招标的所有资料。

5.我们理解，你们无义务必须接受投标价最低的投标，并有权拒绝所有的投标。

6.如果我们中标，为执行合同，我们将按招标文件的要求提供必要的履约保证。

投标人名称：

（盖章）

地址： 邮编：

电话： 传真：

授权代表签字：

职务：

日期：

2、开标一览表（报价明细表）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | |  | | | |
| 序号 | 类 别 | | 制 造 厂 商 | 价格 | 备注 |
| 1 | 报装系统 | |  |  |  |
| 2 | 质保期后的年度维护费用 | |  |  |  |
| 3 |  | |  |  |  |
| 4 | 合计 | |  |  |  |
| 5 |  | |  |  |  |
| 6 |  | |  |  |  |
| 7 |  | |  |  |  |
| 8 |  | |  |  |  |
| 9 |  | |  |  |  |
| 10 |  | |  |  |  |
| 11 |  | |  |  |  |
| 12 |  | |  |  |  |
| 13 |  | |  |  |  |
| 14 |  | |  |  |  |
| 15 |  | |  |  |  |
| 价格条件 | | 扬州（指定地点） | | | |
|  | |  | | | |
| 交 货 期 | |  | | | |
|  | |  | | | |

投标人全称：（盖章或签字）

授权代表签字：

日 期：

说明：1、上述报价含软件开发费、税费、交通费、食宿费、安装调试费。此价格为本次招标内容完成安装调试并交付使用后的价格；不分列报价、不得填报选择性报价方案；

2、此表一式两份，按招标文件要求封装，装入正本袋中。

3、如因投标人填写有误，导致无法唱标，责任由投标人自负。

**二、投标人资格证明文件**

1.投标人概况

（注：投标人简要历史、生产的主要产品或经营业务范围；组织机构、所属集（财）团等）

2.投标人技术能力

（注：简要介绍投标人的生产水平、技术力量、装备水平及生产能力等）

3.投标人及制造商财务状况

（注：请提供开户行名称及由其开具的资信证明；固定资产原值、净值、流动资金、最近三年年产值、销售额或贸易额和利润额）

4.营业执照副本

5.授权委托书（如有）

**授 权 委 托 书**

本人 （姓名）系 （投标人名称）的法定代表人，现委托

（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清、说明、补正、递交、撤回、修改 项目（项目名称）投标文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

代理人无转委托权。

投标人： （盖单位章）

法定代表人： （签字）

身份证号码：

委托代理人： （签字）

身份证号码： 附身份证复印件

年 月 日

6.制造商授权书格式（如有）

**制造商授权书**

江苏长江水务股份有限公司：

位于（制造厂家地址）的（制造厂家名称）是有声望的制造（货物名称和描述）的制造者，在此授权（代理机构名称和地址）就江苏长江水务股份有限公司 招标用我厂制造的货物递交投标文件，并与买方进行后续合同谈判和签订合同。

我方在此保证为上述公司响应本次招标而提供的货物按照招标文件合同条款的规定提供全部质量保证。

制造厂家：

授权代表签字：

职务：

日期：

7.资信承诺：

**承诺书（一）**

致：江苏长江水 务股份有限公司

本人系投标人的法定代表人，现承诺我单位在全国范围内没有被暂停投标并在公示期内，也没有不良行为记录（俗称黑名单）且在公示期内；我公司在近三年内没有重大违法行为，在以往招标采购活动中没有违规和违约行为；没有发生工程质量、安全生产事故等问题；投标所提供的资料均为真实，如被发现资料存在造假，愿意接受直接废除中标人中标资格、没收投标保证金、网上进行不诚信公示，如已供货则按供货货款的双倍进行处罚。

特此承诺!

投标人：（盖单位公章）

法定代表人：（盖章或签字）

2022年 月 日

**三、证明货物的合格性和符合招标文件规定的文件**

1、质量保证书

2、有关部门的检测报告

3、生产资质证书

4、投标货物规格响应表格式

投标货物技术规格响应表

投标人名称： 招标编号： 标段号：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 标书规格 | 投标规格 | 偏离与否 | 说 明 |
|  |  |  |  |  |

投标人代表签字：

5.商务条款偏离表

投标人名称： 招标编号： 标度号：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序 号 | 标书要求的商务条款 | 投标文件的商务条款 | 偏离与否 | 说 明 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

投标人名称：

6.服 务

注：1、投标人可提供的培训、售后服务等技术服务情况。

2、须提供培训、售后服务等详细计划，包括时间、人员等安排，及须买方预先做的准备工作等（如有）。

7.经营业绩

（注：投标货物的制造及销售业绩，提供近三年同类货物的规模及销售情况，以及在用户名单、联系方法、合同原件备查等。）

附件：

四、招标项目清单和功能技术规格要求。

A、项目清单及其功能要求如下表所示：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 编号 | 项目名称 | 功能要求 | 单位 | 数量 |
| 1 | 用户报装业务流程管理系统升级 | 用户报装基础信息档案管理与维护、系统参数配置、业务授权管理、工单流程配置和管理等。详细内容见项目技术要求 | 套 | 1 |

**注：投标方可根据自身系统方案特点报价，要满足以上业务功能要求。**

**项目技术要求**

**（一）、设计总体原则**

1.1 系统建设原则

用户报装业务流程管理系统整体设计与建设需要遵循以下原则：

1.1.1. 开放性：系统采用先进的、开放的体系结构,与其他相关业务平台共享对接要稳定、高效，要适应招标方未来信息化系统建设的需要。

1.1.2. 实用性：系统设计需充分考虑招标方业务的具体情况和实际需要，用户接口和界面设计进行充分优化，界面美观大方、功能完善、操作简便。特别强化用户报装的查询统计、流程管理和业务分析等常用功能，具有提高工作效率的效果。

1.1.3 扩展性：系统设计和开发应采用模块化、结构化的思路，能方便地进行系统升级和功能扩充，能提供和第三方软件的接口，具备良好的扩展性和灵活性；

1.1.4 可靠性：系统需满足处理大量、复杂数据时的准确性和时效性，应具备数据自动备份和数据恢复技术。

1.1.5. 安全性：系统需进行严格的安全机制设置，拒绝任何非法用户进入系统和合法用户的越权操作，避免系统遭到破坏，防止系统数据被窃取和篡改。

1.1.6 灵活性：能快速支持因企业管理架构的变化或业务发生变更而发生的改变，使得企业将新的设想付诸行动。

1.1.7 成熟性：产品具有一定的成熟性，能保证项目的顺利实施、尽快见效。

1.1.8 稳定性：系统能支持至少1T以上数据量正常平稳运行，数据能快速、准确的传送。

1.1.9 适应性：系统可在企业级服务器及云服务器上运行。

1.2 系统技术需求说明

1.2.1 系统应是多用户网络系统，服务器支持windows 2008/2012/2016/2019操作系统,客户端支持windows 7/10/11，本地用户可以通过局域网连接。

1.2.2 系统需进行安全机制设置，根据不同的角色来设置不同的权限，需要询问用户名与密码。系统的各类重要操作必须以操作日志的方式记录下来，以方便查询，为保证数据库系统的正常运行，可以定期分离出操作日志。

1.2.3 系统应有相应的查询、统计、报表、图表模块，并提供相对应的打印功能。为方便用户查询，应有功能全面的查询功能和查询方案存档功能。

1.2.4 数据管理能力

在数据管理（分类、组织、存储、安全、查询）、资源共享上要有特色，要灵活、直观，支持数据导出、导入（如CSV、PDF、EXCEL等）。

1.2.5 提高系统的共享性，提高本系统与本公司其它系统的关联性能，彼此之间进行数据共享。

1.2.6 易用性

系统界面要设计友好、布局美观、风格统一、操作简单、易于使用。系统设计必要的约束机制和操作提示，尽量避免误操作。

1.2.7 灵活性

系统设计应尽量减少维护工作量，具有足够的灵活性；能够采用自定义的设置，要尽量采用自定义的方式。

1.2.8 系统数据容量

系统应能适用公司至少5-8年的发展需求，至少满足50个工作站可以在同一时间并发工作，完全有能力管理至少1T以上数据信息和海量照片、文件等数据，支持多文件格式（JPG、BMP、PDF等）浏览。

1.2.9 数据备份及恢复

为确保数据的安全性，建立完善的数据备份与恢复机制，确保数据的安全性。

1.2.10 操作说明书及数据字典

系统应自带详细的在线操作说明及提供书面的操作说明书，方便操作人员使用。由于在某些业务中需要扫描拍照，系统中需要提供高拍仪功能，方便各类操作人员进行资料输入。

1.2.11 资料文档

本系统开发完成后，系统开发方必须向招标人提供全套文字资料，包括系统设计方案、数据库规划设计及详细说明、用户操作手册、用户维护手册、系统安装文件、系统数据库等。

**（二）、用户报装业务流程管理系统基本功能要求**

2.1柜台业务

2.1.1.用户申请：

（1）接受用户申请，查询用户是否欠费。

（2）录入用户申请装表信息（申请号、户名、地址、电话、原总表代号、册号等）。

（3）按日期打印用户申请清单

2.1.2.打印预算单（按申请号、户名、地址条件查询）。

2.1.3.安装费用收取：

1. 录入申请号，输入预收金额（类型：包干、非包干），指定用户代号。
2. 打印票据、用户缴费卡。
   1. 录入票据号码，打印。（后台记录票据使用情况）
   2. 票据打印成功，询问是否打印用户缴费卡。
   3. 打印用户缴费卡。
3. 不安装用户代号销号处理
4. 不安装退款处理处理。

（5）电脑打印安装费用发票。

（6）发票作废处理。（后台记录票据作废情况）

（7）打印当日收费清单，日报表、月报表。

（8）发票使用情况查询。

2.1.4、补打缴费卡。（按代号、户名、地址查询）

2.1.5、安装相关业务查询、统计。

（1）指定一定条件或各条件组合，实现模糊查询。

（2）统计一定时期内申请用户数量、查勘用户数量、安装用户数量。

1. 统计审核对一定时期用户从申请到抄表的时间周期及各环节的时间间隔。
2. 对指定时期内安装费用缴纳情况查询、统计（分类、应缴额、实缴额、退款情况）

2.2 预算录入：

2.2.1、录入图纸档案编号：（如有）

2.2.2、录入用户安装预算。

2.2.3、预算录入修改。

2.2.4、当日录入预算用户清单报表。

2.3 安装结算：

2.3.1、实现户表安装工作量更合理科学安排，减少工作量安排过程中的一些人为差错：

（1）实现定人、定施工队（外协单位）、定区安排，减少过多人为的跨区安排而造成的责任不明现象

（2）明确户表安装的责任人及保修人，为户表安装终身保修打下基础。

2.3.2、实现预警操作，减少户表安装流转过程中的一些人为差错：

（1）报装书遗失不能及时被发现。

（2）报装书在流转过程中某个环节被滞留，超过流转时间。

a、未及时转工程施工

b、施工队未及时安排施工超过承诺期

c、施工队由于种种原因未能及时上交报装书

2.3.3、实现安装过程的更科学、合理控制：

1. 收到报装书的时间及有关情况记录。
2. 安装过程中的有关情况记录（何时安装，再检质量如何，有无特殊情况，何人带队安装，哪个外协施工队安装等）。
3. 安装后的用户回访及投诉处理情况记录。

2.4 档案管理：

2.4.1、当日已缴安装费用户发送。

2.4.2、已安装用户数据接收、导入。

2.4.3、当日接收已安装用户清单打印。

2.4.4、建用户档案，打印抄表卡。

2.4.5、已建档案用户清单。

2.4.6、已建档案用户数据发送抄表营业部门校对，防止遗漏。

2.5 用户回访：

2.5.1、当日接收已安装用户清单。

2.5.2、回访信息录入。

2.5.3、信息反馈给相关部门。

2.5.4、整改结果录入。

2.5.5、对回访内容进行分类、统计。

2.6 报表统计

提供丰富的报表统计方法和专题图表达方法。

2.7 系统管理：

2.7.1 操作人员数据维护：系统使用人员账号、密码、权限等信息进行设置。

2.7.2 权限控制。

系统提供完备的安全机制。除了利用操作系统和数据库自身的权限控制，防止对数据的非法访问之外，系统自身也应提供对使用者操作权限的控制机制，要求能够控制到每一个菜单项。

2.7.3 日志管理

系统能够记录每个操作人员对主要数据的操作时间和操作内容，提供便利的操作日志查询工具；还能记录系统运行的日志， 便于系统维护。

2．7.4 系统设置：

* 水表参数管理：可以设定水表口径、类型、生产厂家、钢印号等信息。
* 报装资料类型管理：设定报装所需提供的材料名称、种类等信息。
* 施工队伍设置：设置施工队伍、施工人员、项目管理人员等信息。
* 事件类型设置：对巡查系统涉及到的一些事件类型、事件受理者等信息进行录入和管理。

**（三）、用户报装业务流程管理系统实施要求**

3.1对外服务系统接口

3．1．1、根据城控集团要求，对报装柜面业务进行集成改造，满足城控集团柜台业务三网合一的要求。

3．1．2、对接政府工改系统，可以获取工改系统相关数据、回传办件结果等。

3．1．3、对接OA系统，相关工单可以通过OA系统接口推入到OA系统业务流程。

1. 1．4、与公司档案管理系统对接，实现用户及工程档案的自动归档。
2. 1．5、设计、施工等费用可线上查询支付，方便用户，减轻柜面压力。

3．1．6、支持报装合同线上下载、上传功能。

3．2、接入“我的扬州APP”。

3．2．1、用户账号绑定（手机验证）

3．2．2、用户在线申请（申请信息填写、资料照片上传等）。

3．2．3、用户申请结果查看（通过、补充资料、驳回等）等。

3．2．4、申请结果通知信息推送等。

3．3、与营业收费管理系统的无缝衔接

3．3．1、安装完毕移交抄表收费

可以选择单户或批量自动移交。

3．3．2、移交之后的跟踪服务

可直接查询移交之后用户的抄表收费情况。

3．3．3、移交用户的审核

用户类别、价格、安装资料等信息审核。

3．3．4、 抄表安排

指定抄表员、分册管理等。

3．4、同时提交C/S和B/S两种部署模式的版本

根据甲方及甲方上级管理部门的业务要求，需要分别提供两种部署模式的系统版本。两种版本的业务功能要一致、可以同时并行使用。B/S版本同时需要满足城控集团三网合一的部署要求，能够与市民卡系统、燃气业务管理系统融合使用。

**（四）、用户报装业务流程管理系统历史数据处理**

4．1、处理原则

4．1．1 清理主数据为已使用主数据编码，对于未使用的编码予以停用。

4．1．2 对原系统基础编码数据，保留原编码规则，不进行编码改动，只完善维护相关属性。

4．1．3 属性值不完整的编码数据，按照其主数据规范标准进行补充完善以符合主数据标准化的要求。

4．1．4 要对所有历史数据进行导入处理，保证历史数据的完整性。

4．2、处理策略

4．2．1 初步标记：根据新的分离标准体系对历史数据进行清理、标记，按照保留、停用等状态进行标记。

4．2．2 分类处理：首先制定出清理收集模板，按照清理模板要求的属性规范进行填写收集。

4．2．3 先分后合：按工作内容和主数据数量分别提交，最终统一合并汇总，完成历史数据导入。

4．2．4 检查反馈：定期检查以保证历史数据处理的质量，对问题及时反馈，避免盲目处理数据。

4．3 处理步骤

4．3．1 历史数据处理方案准备。

4．3．2 历史数据初步处理。

4．3．3 历史数据清理细化。

4．3．4 历史数据处理结果检查。

**（五）、项目工期：**

信息系统：用户报装业务流程管理系统

工期：合同签订后3个月内，完成用户报装业务流程管理系统开发工作，并提交全部成果。

第一阶段：乙方须在合同签订后10个工作日内完成对招标方相关业务的调研工作，并进一步优化需求分析，细化系统建设计划、目标任务书和测试验收方案。

第二阶段：合同签订后,1个月内完成CS端软件开发，并提交试运行。

第三阶段：合同签订后,3个月内完成软件开发，并提交试运行三个月，在所有软件功能满足招标文件需求后，由买方对系统进行终验。

**（六）、项目交付方式：**经买方组织验收合格并签字盖章后即为项目交付。

**（七）、项目质量标准：**经业主组织验收达到招标文件要求。项目经买方组织有关人员验收，确认定为不合格的，卖方应负违约责任，由此所造成的返工、整改或更换材料所涉及的费用及延误工期所遭受的损失由卖方承担。

**（八）、安装调试要求：**

1、本项目所需软件功能及性能等技术规格按招标文件要求执行。所有货物（软件）质量必须符合国家标准或行业标准以及原厂出厂标准（以说明书为准），均应有出厂合格证，不得以次充好，并符合安全环保要求（按国家标准或现行行业标准）。

2、所有货物（软件）交货时应现场验货，须经买方确认后方可进行安装调试。

3、软件知识产权：乙方所提供的所有软件产品牵涉软件的版权问题的一切责任由乙方承担。

4、由中标供应商负责派技术人员到现场进行安装、调试，直至验收合格。

**（九）、验收：**

按中华人民共和国现行技术标准和合同规定的验收评定标准等规范验收。

1、测试和验收

初步验收和最终验收由甲方根据中华人民共和国现行技术标准及本文件的相关规定，自行组织。

2、验收方式

信息系统：采用软件现场演示对各项功能进行验收。

3、验收文档要求

乙方应负责在项目最终验收时将系统从合同签定之日起所有关于本项目的文档资料整理成册交付甲方。

4、项目成果组成

提供软件系统的可安装执行文件及数据字典。

提供的其他技术手册包括：软件用户操作手册和安装维护手册。

**（十）、知识产权**

1、项目终验、付清不含质保金的全部款项后，甲方是本项目全部成果的唯一所有者和使用者。

2、乙方应保证甲方在使用所提供的系统或系统任何一部分时，免受第三方提出的侵犯专利权、商标权的起诉、行动、行政程序索赔、请求等。乙方对提供的所有产品一切侵权指控负责，并承担甲方为此而产生的所有损失、损害和费用。

**（十一）、人员培训：**

1、乙方应根据项目实际需要，根据甲方的系统管理员、业务操作人员等的工作性质的不同定制不同的培训方案，在系统正式运行前提供不少于2轮次的培训服务。

1）培训对象：信息系统软件使用人员、系统管理员等；

2）免费参加由软件供应商举办的各类公开讲座、培训；

3）提供完善的说明文档，包括安装手册、用户使用手册等（包括两份文本文档和电子文档）。

2、质保期内每半年为甲方提供一次信息系统软件培训，保证招标人后期软件的顺利使用、推广与维护。

3、培训地点为甲方公司所在地，如甲方需要派人员赴中标方公司进行更高层次的培训、学习，中标方应无偿接收并给予安排培训、学习相关事宜。

（**十二）、质量及售后服务保证：**

1、系统终验后两年内对甲方提出的软件问题要求免费进行更改，乙方如有新版本软件，必须在这期间对甲方软件免费升级，在此期间：

①乙方须按照甲方要求，为甲方提供及时、便捷的服务，所有费用均计入投标报价。

②乙方须提供免费的更新、升级和其他技术支持等服务，其方式为上门服务（甲方另有要求的除外），所有费用均计入投标报价。

③为甲方提供技术支持，包括系统维护、跟踪检测，保证投标产品的正常运行。

2、乙方免费对甲方系统操作人员进行培训，直到完全掌握如何操作为止；

3、提供永久性**7×24小时**技术支持，包括各种软件系统故障及对各种突发事件采取应急措施等，服务响应时间为**1小时**。在维护期内，乙方须及时为甲方提供解决方案，或者利用远程维护方式解决问题。若不能在2小时内解决故障问题，乙方应在 **下一工作日** 派人到现场上门服务，排除故障，并分析故障原因，提出书面故障分析报告及防范措施。

4、提供质保期满后的年度软件维护服务（包括软件改进、日常维护等）；维护期内，保修和维修相关的费用由乙方负责。