**一、项目概况：**广元市利州区教育局拟通过招标确定一家合格的供应商负责广元市利州区教育局“餐餐在线”监督管理平台采购项目提供所需服务。

**二、服务内容：**

1、主要采购内容：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 产品名称 | 单位 | 数量 |
| 1 | “餐餐在线”家长端小程序 | 套 | 1 |
| 2 | “餐餐在线”学校端 | 套 | 1 |
| 3 | “餐餐在线”教育局监管端 | 套 | 1 |

2、具体服务内容及配置要求：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 产品名称 | 配置及要求 |
| 1 | “餐餐在线”  家长端小程序 | 1.餐饮健康服务：可查看与餐饮健康相关的推文，数据来源于“餐餐在线”学校端。  2.教育信息公示服务：可查看教育信息公示相关的推文，数据来源于“餐餐在线”学校端。  3.每日菜品信息服务：可查看学校每日菜品信息，按餐次显示菜品信息及菜品真实图片，便于家长了解学生在校当日三餐情况，数据来源于利州区教育局学校食堂食品安全智能化管理平台（以下简称：利州区食安平台）。  4.食安风采信息服务：家长可以查看食堂的日常工作过程影像，包括但不限于餐厅的卫生状况、厨房操作等，确保食堂的日常运营符合食品卫生和安全标准，数据来源于“餐餐在线”学校端。  5.食材验收信息服务：家长能够查看学校食堂食材验收环节的影像，了解食材来源和验收过程，确保食材符合卫生要求，数据来源于利州区食安平台。  ▲6.票证公示信息服务：家长可以查看食堂采购的肉类食材的检验检疫合格证影像，确保肉类食品符合食品安全要求，数据来源于利州区食安平台。（提供相关证明材料加盖供应商）  ▲7.投诉建议服务：家长可以通过小程序对学校食堂的菜品信息、食品安全、就餐环境等方面提出投诉与建议，学校相关人员可以查看并及时处理。（提供相关证明材料加盖供应商现在）  ▲8.月度接待服务：家长可以申请参与每月的食堂参观活动，了解食堂的卫生环境、食品管理流程等，提升家长对学校餐饮的信任。（提供相关证明材料加盖供应商现在） |
| 2 | “餐餐在线”学校端 | 1. 用户信息管理：负责系统内各类用户的注册、权限分配、账户管理等功能。管理员可以创建和管理不同角色的用户，如食堂管理人员、家长、学校工作人员等，并根据需要分配相应的操作权限。此模块支持用户信息查看、编辑、删除，以及用户登录日志记录。通过严格的权限控制，确保各用户只能访问和操作自己权限范围内的功能和数据，从而保障系统安全与数据隐私。 2. 学校食堂基本信息：维护学校和食堂基本信息，便于创建相应的账号。 3. 数据统计与分析：聚焦于对学校食堂各项运营数据的汇总与分析。系统通过自动采集各类数据，如菜谱上传情况、食材验收情况、家长投诉建议、访问流量等，生成各类统计报表和趋势分析图表。管理员可以根据这些数据监控食堂的运营状况、家长的参与度以及食品安全等问题，提供数据支持以优化管理决策。此模块支持按日、月、年等不同时间维度进行数据展示，便于对比分析。 4. 食材验收管理：系统记录食材的供应商信息、采购数量、验收情况等数据，确保食材的来源和质量可追溯。管理员可以实时查看食材的存储状态，自动提醒食材的过期和采购需求。通过有效管理食材的全生命周期，避免浪费并确保食品安全，食材验收数据来源于利州区食安平台。 5. 每日菜品管理：每日菜品数据来源于利州区食安平台，支持统计家长端针对每日菜品点评受欢迎程度、最喜欢菜品和最不喜欢菜品、评价等，帮助学校优化菜谱设计。 6. 投诉建议管理：家长可通过餐餐在线家长端提交对食堂管理、食堂服务、食堂菜品等方面的反馈，管理员可以在后台查看投诉的详细信息，分析问题类型，并安排处理人员跟进。该模块支持反馈的分类、优先级设置和处理进度追踪，确保每个投诉都得到及时回应并解决。系统还提供统计功能，帮助学校识别常见问题，改进服务质量。 7. 资讯服务管理：该模块可对相关资讯服务内容进行维护管理，包含：健康餐饮信息服务、教育信息公示服务等。 8. 食安风采管理：支持维护食堂日常工作过程影像，包括餐厅的卫生状况、厨房操作等，确保食堂的日常运营符合食品卫生和安全标准。 9. 票证公示管理：支持维护食堂采购的肉类食材的检验合格证影像，确保肉类食品符合食品安全要求，采购食材及票证数据来源于利州区食安平台。 10. 健康饮食推荐管理：支持维护孩子在学校食堂的就餐记录，记录孩子每天的饮食情况和食堂菜单。 11. 安全与权限控制：安全与权限控制模块是后台管理系统的核心之一，负责对系统的安全性进行管理和监控。管理员可以设置不同用户的访问权限，确保不同角色只能访问其授权的功能区域。该模块提供日志管理功能，记录所有用户的操作行为，确保系统安全性。系统还支持密码强度检查、登录保护等功能，防止未授权访问。此模块是保障系统数据安全和隐私的基础设施。 12. 系统配置管理：系统设置模块负责系统的基本配置和定制化设置，包括公示内容、通知设置、数据同步等。管理员可以根据学校的需求调整系统参数，进行个性化配置。此模块还提供系统操作日志，允许管理员向家长和工作人员发布公告、提醒等信息。通过该模块，学校可以快速适应不同环境的需求，并对系统进行灵活配置，以提升管理效率。 |
| 3 | “餐餐在线”教育局监管端 | 1. 每日菜品监管：该模块统计并显示学校食堂每日菜谱的图片及菜品上传情况，确保每餐的菜品及图像按时上传，监管人员可随时查看是否存在遗漏或延迟上传情况。家长通过小程序可以实时查看菜品图片，确保餐食透明化和可追溯性。 2. 食材验收监管：该模块统计学校食堂每日食材验收的上传情况，确保所有食材都符合规定的验收流程。监管人员可通过此模块查看食材验收环节是否符合标准，并追溯每批食材的来源与质量。家长也可以通过小程序查看食材验收的相关照片，确保食材的安全性与来源透明。 3. 资讯服务监管：该模块统计学校食堂食安资讯上传情况，监管人员可根据上传的数据进行分析，发现潜在的卫生安全问题并及时进行干预，增强对食堂食品安全管理的信任。 4. 票证公示监管：该模块负责统计学校食堂每次肉类采购时上传的检验合格证情况，确保每批肉类食材符合食品安全标准。系统将记录肉类检验合格证的上传时间和有效性，并生成相关统计报表。监管人员可以随时查看每次肉类检验的合规情况，确保肉类来源的可追溯性。 5. 家长访问流量监管：该模块用于记录和分析家长在小程序中的访问行为，包括访问频次、时长和浏览的模块。系统自动收集访问数据，并通过图表展示家长活跃度、关注的功能模块等。监管人员可以分析家长对不同模块的关注重点，及时调整监管策略。通过流量分析，帮助学校了解家长的需求，优化家长端程序，提升家长端使用体验。 6. 投诉建议监管：此模块用于统计家长通过小程序提交的投诉建议，分析投诉的类型、数量和处理进度。系统会根据投诉的类别生成统计图表，帮助监管人员及时发现食堂管理中存在的问题。管理员可以查看每个投诉的处理状态并进行跟踪，确保每个问题得到及时反馈。 |

**三、服务要求**

1、操作设计简单：根据采购人提供业务规则自主开发设计流程，提供简便的操作方式及可视化的操作界面，易于部署与维护。系统具有良好的稳定性，确保应用能够稳定、可靠运行。

2、供应商设计应采用市场领先和成熟的技术，使系统具备较高程度的技术和思想领先性。

3、供应商提供的产品服务应具有很好的可扩充性、可扩展性、适应性和可伸缩性，可以根据不同的配置方案，支持较大规模的用户数。系统体系结构设计在满足现有业务需求基础上，还要考虑到系统应当有充分的可扩展性，以满足未来的业务发展。

4、供应商提供的产品服务应具有很强的安全及容错机制，以保障系统的高可用性与不间断运行，从而提高业务管理的水平，保证服务的质量；可以针对不同的用户应用安全要求，进行单层或多层安全部署，从而满足不同程度的系统应用安全要求；系统设计应制定网络结构安全、数据收集、存储、使用、加工、传输、提供等环节具体分级防护要求和操作规程，

5、服务可靠性要求：应能连续7×24小时不间断工作，出现故障应能及时告警，应具有完整的操作权限管理功能和完善的服务安全机制；

★6、信息安全要求：

（1）成交供应商严格遵守《保密协议》规定，未经采购人授权，成交供应商不得以任何理由、任何方式、向任何第三方泄露任何相关的保密信息以及与本项目有关的内容，也不得利用采购人的相关资料用于本项目以外的目的。成交供应商对采购人拥有的客户资料、业务资料等保密信息的保密不随着本项目的终止而终止。

（2）在项目实施期间内，成交供应商不得提供违反国家方针、政策或与国家现行法律和法规相抵触的信息，对所提供的信息服务内容产生的不良后果与纠纷承担全部责任。

（3）成交供应商必须与员工签订保密协议，并提供保密协议文档以及模板。

（4）成交供应商需提供信息安全管理制度文档。

（5）成交供应商完全负责由其泄露业务信息的法律责任。

★7、本项目在应用开发与实施全过程中，成交供应商必须与采购人充分技术合作，满足提供的软件与其它应用系统的集成要求。对软硬件使用过程中产生的问题需负责问题定位提供相关解决建议，无论是产品软件的问题还是配套采购的硬件问题，其调试及运维工作均需由成交供应商统筹负责处理。

★8、供应商承诺所使用软硬件、技术等的合法性及无相关法律瑕疵。并通过新技术、新业务评估及数据安全的风险评估。（**提供承诺函加盖供应商鲜章**）

9、供应商须为本项目配置专业的项目团队，包括项目经理1名、项目技术负责人1名以及其他相关技术人员。

★10、数据对接：“餐餐在线”监督管理平台必须与利州区教育局学校食堂食品安全智能化管理系统数据对接，确保数据及时推送至“餐餐在线”平台。（提供承诺函加盖供应商鲜章）

**四、商务要求：**

1、服务时间：合同签订后30日内完成本项目软件开发和系统上线并通过采购人验收使用。

2、服务地点：广元市利州区教育局。

3、支付方式：合同签订后7日内采购人支付合同金额的30%作为项目预付款，系统全部上线并通过采购人验收后30日内，采购人支付合同金额的70%给成交供应商。成交供应商向采购人开具正式发票，方可办理相关申报支付手续。

★4、报价要求：软件开发、人工劳务、第一年的运维服务费用、利润、税金、培训、招标代理服务费等一切费用，采购人不再支付其他任何费用。

5、验收：

（1）验收主体：广元市利州区教育局。

（2）验收程序：采购人在收到成交供应商发出验收申请后10日内做出出面答复并完成验收。

（3）验收内容：本项目所涉及的服务内容及形成的资料等。

（4）验收标准：采购人将严格按照政府采购相关法律法规以及《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》财库【2016】205文件要求、磋商文件规定的要求和响应文件及合同承诺的内容进行验收。

6、运维服务期限：

★（1）本项目系统软件的运维服务期限自本项目验收合格书（项目终验）签订之日起三年，其中第一年为成交供应商免费提供，后面两年为有偿服务，有偿服务的成本包含在供应商的报价中。三年后，如采购人还需提供成交供应商提供运维服务，采购人须单独支付费用。

（2）运维服务期间成交供应商须负责系统部署上线后的使用培训、基础数据导入、日常运维保障、平台网络安全维护保障。

★（3）响应时间：供应商在投标文件中必须明确承诺维保服务响应时间，并不得低于以下标准：提供5×8小时电话、远程协助或软件工程师现场维护，接到采购人报修通知，及时电话或者远程响应，1小时内做出明确安排，8小时内做出故障诊断报告。如需现场服务的，必须指派具有解决故障能力的工程师并在与采购人沟通确定的时间内到达现场，及时解决问题排除故障。（**提供承诺函加盖供应商鲜章**）

（4）培训：

①成交供应商应保证提供最有经验的教员，使采购人相关人员在培训后能够独立地对系统进行管理、维护，而不需人员在场指导。

②培训内容应包括使用培训（针对项目日常维护人员及应用人员）、系统管理培训（针对项目技术管理人员）和高级管理培训（针对项目高级管理人员）。

③培训应提供以下材料：

《1》培训大纲：其中应注明每次课程的内容和目的；

《2》培训计划：其中应注明每次培训课程的时间及课时；

《3》培训内容：系统的性能、相关技术原理和操作使用方法，维护管理的技术，实际的操作练习；

《4》培训课程应安排在整个项目计划的合适时间段内；

④所有的培训费用必须计入投标总价。

**注：以上打★号的为本次磋商项目的实质性要求或核心功能，不允许有负偏离。**