**办公自动化系统用户需求书**

目录

[1. 项目背景 2](#_Toc62426570)

[2. 需求描述 2](#_Toc62426571)

[2.1 基本需求 2](#_Toc62426572)

[2.2 系统语言 2](#_Toc62426573)

[2.3 目标用户 3](#_Toc62426574)

[2.4 用户认证 3](#_Toc62426575)

[2.5 基于授权的访问 3](#_Toc62426576)

[2.6 单一的最小化源数据 3](#_Toc62426577)

[2.7 报告报表及灵活的数据查询 3](#_Toc62426578)

[2.8 客户化配置能够灵活满足需求的多变 4](#_Toc62426579)

[2.9 接口要求 4](#_Toc62426580)

[2.10 系统集成 4](#_Toc62426581)

[2.11 数据安全 4](#_Toc62426582)

[2.12 系统日志 5](#_Toc62426583)

[3. 业务需求 5](#_Toc62426584)

[3.1 公文管理 5](#_Toc62426585)

[3.2 档案管理 5](#_Toc62426586)

[3.3 门户管理 6](#_Toc62426587)

[3.4 印章使用申请流程管理 7](#_Toc62426588)

[3.5 党建模块 7](#_Toc62426589)

[3.6 流程管理 7](#_Toc62426590)

[4. 实施范围要求 9](#_Toc62426591)

[4.1 组织及人员范围要求 9](#_Toc62426592)

[4.2 时间要求 9](#_Toc62426593)

[4.3 功能要求 9](#_Toc62426594)

[5. 实施公司及顾问要求 9](#_Toc62426595)

[5.1 对投标人的要求 9](#_Toc62426596)

[5.2 对投标人组建的顾问团队的要求 9](#_Toc62426597)

[6. 项目实施要求 10](#_Toc62426598)

[6.1 项目管理要求 10](#_Toc62426599)

[6.2 文档要求 10](#_Toc62426600)

[6.3 测试环境 10](#_Toc62426601)

[6.4 验收要求 11](#_Toc62426602)

[7. 项目培训要求 11](#_Toc62426603)

[7.1 培训要求 11](#_Toc62426604)

[7.2 培训形式 11](#_Toc62426605)

[7.3 培训内容 11](#_Toc62426606)

[7.4 培训人员 11](#_Toc62426607)

[8. 售后服务要求 11](#_Toc62426608)

[9. 对项目建议书内容的要求 12](#_Toc62426609)

#

# 项目背景

在广东以色列理工学院的快速建设发展过程中，学校致力于建设高水平的信息化管理系统。参照《 GBT36342-2018智慧校园总体框架》，学校拟采购一套办公自动化（OA）系统，现诚邀请各厂商或系统集成商提供解决方案。

本项目拦标价为：42万元。超过此费用的投标报价无效。

# 需求描述

## 基本需求

本项目优先选择位于中国大陆的软件即服务（SaaS）云计算方案，由软件厂商提供存储、计算、网络等基础设施资源，同时由软件厂商提供系统安装、运维、备份、升级等系统运营管理服务，通过网络模式部署系统，降低系统实施与部署的成本，同时能够提高系统运行的可用性、稳定性。实施商提供一个完全基于互联网的电子商务平台来运行其企业应用系统，在任何能够使用网络的地方，不需要特别的软件和培训，即可使用系统。要求不需要安装和维护任何客户端软件或浏览器插件，普通用户仅需使用网页浏览器即可。如需部署软件在我校本地环境，供应商需一并提供配套软件及所需要的硬件配置参数，并提供系统上线后维护方案与技术服务，我校不支付额外费用。

投标方案应当遵循全球百强大学（2020软科世界大学学术排名）高等教育信息化的最佳实践，并包含大量预制的功能和流程，不需要在项目实施过程中进行大量的系统开发。包括：

* + - 完全基于WEB驱动的访问方式；
		- 灵活支持集中式处理及非集中式处理；
		- 提供面向用户驱动的自助服务功能；
		- 支持多语言的系统界面和数据存储（其中前台和后台都必须支持中文和英文）；
		- 具备强大和灵活的报表工具；
		- 在不同的业务处理和流程之间能实施先进的工作流控制；
		- 应用开发环境可以支持功能开发扩展以便持续不断的满足业务需求的变化。

## 系统语言

投标方案必须提供易于中外籍师生使用的**英文和中文界面（包括用户操作界面、操作提示信息、系统配置界面和移动终端访问界面）**。

## 目标用户

投标方案应当定位支持广泛的用户群体，包括：

* 业务部门的管理类人员（集中式业务处理及后台支持）
* 部门及院系的管理类人员（分布式业务处理及支持）
* 最终用户（教职员工）
* 管理人员（支持信息加工及分析）
* 系统管理员（权限管理、系统配置、错误诊断与修复）

## 用户认证

 投标方案应提供至少1500用户授权或者不限用户数量的使用许可，并应当能够支持以下的用户认证方式：

* + - 基于LDAP的用户认证；
		- 基于SAML协议的单点登录认证；

## 基于授权的访问

只有被授权的用户才可以访问系统，系统能够授权到不同的角色人员访问不同的功能，不同的数据集合，同时支持多角色的人员采用单点登录的方式进行系统访问。

投标方案必须具备综合的授权访问机制。

* + - 对所有应用程序模块能够使用学校已有的单点登录系统进行认证访问；
		- 支持集中的授权机制；
		- 能够定义多级授权，综合完整的用户角色集合，及灵活的数据层面的授权；
		- 能够根据角色定义的不同功能进行分别的授权访问；
		- 能够根据用户定义的不同的数据集合进行数据层面的授权访问（例如，一个部门的用户只能被授权访问该部门的数据）

## 单一的最小化源数据

* + - 数据源只能被录入一次，并在整个系统中被同步使用；
		- 必须具备数据准备的相关机制及最小化数据输入工作量（例如，智能化的缺省值使用，或从以前录入数据的记忆及继承等）。

## 报告报表及灵活的数据查询

投标方案必须具备：

* + - 基于行业最佳实践的标准化的报告报表集合；
		- 具备用户自定义数据进行图形化分析的工具；
		- 具备用户友好易用的随需而用的查询工具；
		- 支持直接将查询结果输出成格式文件的功能；
		- 提供与通用的桌面办公软件的良好的集成接口机制；
		- 支持导出为EXCEL等文件格式及支持输出到常用软件的功能；

## 客户化配置能够灵活满足需求的多变

希望能够最大程度的应用最佳实践的业务流程以及最好的功能。按照本地需求的客户化将在最需要的时候加以利用。

为了最小化客户化的需求和影响，建议的系统应当支持：

* 灵活的配置功能；
* 灵活的数据结构，可以扩展数据字段；

充分的内部数据/功能的共享调用；

## 接口要求

投标方案应当具备与外部系统接口的能力，可以通过：

* 针对数据交换的输入/输出工具。
* 直接共享应用数据内容（如通过数据视图等）。
* 能够通过Restful APIs等行业标准进行集成。

## 系统集成

投标方案应当能够支持包含但不仅仅以下的第三方系统进行集成：

* + - 能够和学校档案管理系统进行集成；
		- 通过LDAP和微软Active Directory同步用户信息；
		- 和Oracle Fusion HCM集成以同步员工信息和组织架构；
		- 和Oracle Fusion ERP集成以获取或写入财务和采购的业务数据；
		- 通过投标方案提供的外部系统接口能够与Microsoft Teams的工作台（WorkHub）集成。
		- 与Microsoft 365集成，同步日历、工作任务、用户和用户组电子邮件等信息。

## 数据安全

投标方案应使用学校提供的指定域名，采用HTTPS加密协议，并对所有存储的数据库信息、附件等进行加密处理，不得以明文形式存储学校的任何业务数据。投标方案应满足《网络安全等级保护条例》的基本要求，如果是SaaS解决方案则必须提供三级或更高级别的网络安全等级保护测评证书。

## 系统日志

投标方案应当具有诊断日志、统计日志和审计日志功能。日志信息应当按照业界最佳实践的规范进行日志输出，并按照最佳实践的规范进行分类分级。

# 业务需求

### 公文管理

公文管理是OA系统基本业务工作，主要应用为学校收文和学校发文，实现收文管理、发文管理、文件综合查询、文件归档等的流程化、电子化、效率化管理，便于查询和统计。需要的功能有：

* + - 收文管理：支持公文文件的上传（PDF/WORD/WPS/EXCEL/JPG/TIFF/PNG等），支持设置批示意见，支持对公文进行分文、编号和登记。支持公文督办功能，支持用户自定义督办流程。支持督办任务到期提醒功能。
		- 发文管理：支持公文格式自动规范化，支持公文校对，支持公文正文自动套红，支持文件自动编号、支持预留号、文件主题词的自动标引和手动标引功能，支持用户自定义主送单位以及发文流程。
		- 提供公文下发回收功能：可对误操作的公文通过回收进行修改，增强系统的容错、排错能力。
		- 提供公文的并发处理功能：同一公文的不同传阅人员可同时办理公文，进一步保证了公文的办理效率。
		- 文档一体化功能：公文在系统流转完毕后可（根据自定义规则）自动或者手工归档到指定文件夹下内。
		- 支持在线文档预览和编辑：支持使用现今流行浏览器在线预览和编辑常用格式（Word,Excel,PPT,PDF）的文档。
		- 进度查询：领导/校办人员随时可对在办公文、结案公文进行状态查询及统计。

### 档案管理

学校办公室负责统筹、协调组织全校的档案管理工作。建校以来，学校办公室及各部门已形成并保存多种类型档案，包括文书档案、外事档案、人事档案、财务档案等。但现阶段学校还未上线较为完善的档案系统，各类型档案存放较为分散且为实现系统化管理。为提高我校档案管理工作水平，OA系统需满足文件归档前的流转及记录需求。以上类型文件在完成对内或对外流转的一定期限后需进行归档，通过OA系统与档案管理系统的连接可以极大提高档案文件归档、查档等环节档案管理工作的效率。

投标方案需要包括档案管理或者预归档文件库的功能模块，并包含以下功能：

* + - 存储需归档文件材料，可存入档案系统中进行增改补充；
		- 文件在流程流转结束后能够按照用户自定义的规则归入预档案库。
		- 能够实现档案元数据自动采集，即OA系统中电子文件生成时能够自动采集规定格式的元数据（如收发文日期、收发文单位、文号、文件类型、载体类型等）。
		- 支持各种常用格式（Word,PDF,JPG和声像文件格式等）文件做为附件上传。
		- 归档提醒设置，在[待归档]和[预归档]中设置归档提醒，提醒管理员将流程未完结的文件及时补充完善，存入[预档案库]。
		- 能够通过集成档案管理系统，实现在OA系统中查询档案目录、提交借档、还档的操作，并支持用户在OA系统发起查档和归档审批流程。
		- 能够通过集成并同步档案管理系统的权限，对在OA系统进行的档案操作进行权限控制。

以下是OA系统和档案系统的集成设计图。 投标方案需要支持实现集成的接口和具备通过二次开发做集成的能力。



### 门户管理

可根据不同的业务、不同的岗位定制对应的信息展现页面。通过建立各级门户实现各类通知、制度、法律法规、组织动态发布、标准化工作文件的发布。

可自定义界面，能够通过拖拉方式，定义版面内容，普通员工可进行个性化设置，定义自己的工作台或栏目内容，实现创建门户站点、栏目管理、内容编辑，信息更新等功能。

* + - 提供灵活的门户定制功能，支持多层级门户管理。可同时定制多级组织门户、部门门户、个人门户；门户定义时，可支持整体框架样式设计、门户元素显示样式设计、门户查看权限及维护权限自定义；
		- 门户模块的权限控制：可由用户自定义门户模块的权限，设定模块只对特定的用户或者用户组可编辑或可读。
		- 根据校方提供的Logo、配色指南和其它需求，提供美观、清晰、大方、简洁并具有整体感的快速响应式界面设计方案，在电脑和移动设备上具备自适应显示，并按照校方的要求进行适当修改。系统各功能区界定明显、页面色彩协调统一；使用者可以个性化设置，要求能够实现按单位、部门、用户进行界面自定义，并且不仅可以自定义页面布局和比例，还能对标题、内容及显示图标等元素进行个性化设置；
		- 个人门户可实行单位固定栏目、组织规定栏目、系统自动栏目和个人定制栏目相结合的管理方法；
		- 具有通知公告、弹出窗口、专题论坛、网上投票、问卷调查等门户网站常用功能；
		- 部门的动态新闻、文件通知等可公开信息，经管理员审批后即可同时发布到部门办公门户网站；
		- 在发布拟公开的通知公告时，系统可以自动向目标用户发送电子邮件，也可以通过用户自定义的模板合并一起生成邮件，定期群发给所有员工。
		- 内网办公门户：能够针对不同人员级别，灵活显示相关的各项工作办理情况、各类信息在一个平台上集中展现出来，界面简单、直观，方便使用；
		- 实现内网门户与外网门户一体化，相关的通知公告数据实时推送。

### 印章使用申请流程管理

印章使用申请流程管理需要的功能包括：

* + - 按照印章种类（公章/支部章/签名章/各部门章等），设置审批流程，并可实现在线一键扫描已盖章文件并自动上传。
		- 统计每日提出盖章申请的需求数，并由校办集中通知每日的盖章用印时间。

### 党建模块

党建模块需要实现的功能主要有党员组织关系转接、入党申请管理、党费管理、党员学习等。具体功能包括：

* + - 能够上传党员的有关信息，包括个人基本信息及组织关系转接有关信息（收到省外介绍信/省内系统转入时间、汕大系统接收时间、接收单位接收时间等）。
		- 入党申请流程：能够按照入党申请的流程，上传及管理有关信息。
		- 建立一个结合“课程管理”、“学习情况”和“云党课”的模块，以实现上传一个课程的网页链接之后可以记录每个党员账号是否进入学习，以及学习的进度。
		- 能够按照入党申请的流程，上传及管理有关信息，并在入党各个阶段到期之前进行提醒。
		- 本模块需与其他模块相隔离，非党员用户不可也无法看到党建模块所有相关内容。

### 流程管理

建立统一的工作流程管理平台，采用电子化的流程，突破各种边界，进行跨部门、跨组织的信息互通，构造协作的环境。系统支持自定义各种简单到复杂的流程，如财务部门劳务报销、数据收集、公文流转、行政审批、费用管控、合同审批、采购申请、任务安排等，从信息表单、流转步骤，到流转条件、操作人员等，可在平台中快速设置符合企业规范的流程。

工作流系统必须采用图形化设计器，实现流程定制功能，同时要求流程的定制与组织架构绑定；工作流系统能够具备对复杂流程模式的支持，如并行、回退、条件分支等，同时支持子流程嵌套以及流程脚本语言编写；工作流系统还必须支持对各流程环节的编辑和控制功能。

系统应提供一个独立的工作流程引擎，实现工作流程与其他模块之间的协助和交流。作为一个单独的工具，可以与其他模块可以进行互动，为其它模块的信息载入和载出并保持不同功能块之间信息的协同。流程管理需要的功能包括：

* + - 系统需支持可视化的图形配置；
		- 系统需支持非OA用户数据收集；
		- 支持独立的表单设计器、流程设计器及流程报表自定义工具；
		- 支持PC端、移动端表单样式分开定义；
		- 支持按定义好的规则直接以EXCEL导入流程相关要素，系统自动生成相应的流程；
		- 支持用户可自行定义流程表单信息内容、以及所需要审批的路径环节；
		- 支持单人、多人顺序、多人并行、单个多人等流程模型；
		- 支持主子流程触发功能，主流程数据可手动或自动触发多条子流程，子流程数据可汇总到主流程；
		- 支持系统管理员对在途流程进行干涉（如：改签、加签、指派、挂起、驳回、中止审批流等操作）；
		- 支持流程版本及模板功能，支持定义的流程导出成文件格式保存，并可导入到相同环境系统自动生成流程；
		- 提供多种定位操作人规则，包括根据岗位、上下级、角色、业务管线等自动定位流程操作人；
		- 可设置每个步骤的处理时限，以保证流程在有效的时间内处理完成；
		- 步骤字段权限控制功能，可针对每个流程节点设置表单字段的权限；
		- 重定位功能，可根据预设条件，在流程找不到节点操作人时自动处理；
		- 委托和移交功能，实现授权转移及流移转办等功能；
		- 和文档管理集成，实现所有流程关联文件自动归档到文档库指定位置；
		- 流程跟踪与监控机制，方便用户跟进及特殊情况下流程管理员可干预流转；
		- 可以设置整个流程的截止时间，超过一定时间的流程自动中断；
		- 完善的打印设置，针对不同的流程设置打印表单样式；
		- 流程表单中需根据节点审批人需求，展现该业务相关的所有参考数据，为流程审批提供决策依据。
		- 流程需集成电子签名技术，实现关键业务流程的实名认证签批，让线上业务办理更具备法律有效性。
		- 流程文档或附件中心化管理。所有的流程文档或附件可以同一个管理中心进行管理，并可供普通用户查找和下载。
		- 提供电子邮件审批功能，即通过点击电子邮件中的相关操作链接来进行审批操作，而不需要登陆OA系统；可自定义电子邮件模板。

# 实施范围要求

## 组织及人员范围要求

本项目实施的组织范围为**广东以色列理工学院**。

## 时间要求

项目总实施周期为不大于3个月（含最后阶段的移交后技术支持），采用分步实施的策略。

实施商应给出一个切实可行的项目实施计划以及相应的项目实施策略来降低项目实施风险，确保项目实施质量，保证项目实施能够在期望的周期内顺利完成。

## 功能要求

项目各模块功能应覆盖如前所述的业务需求。实施商应对如前所述的业务需求进行点对点的应答。

# 实施公司及顾问要求

## 对投标人的要求

* 投标人必须在高校教育领域有良好的经验及声誉；
* 投标人所投产品或模块必须在近3年内在国际国内有过办公自动化系统的整体实施案例至少3个以上。
* 投标人必须有针对该产品或模块实现高等院校办公流程自动化的成熟实施方法论。
* 投标人必须具备在全球化环境中进行业务实施和技术支持的业务能力、语言能力和技术水平。

## 对投标人组建的顾问团队的要求

投标人在中标后，必须成立科学合理的组织机构，建立健全保障项目顺利实施的各项管理制度和质量保证体系，安排好足够的符合前述项目人员资质要求的项目人才资源参加本项目的建设。

按照项目实施要求，必须配置相应的项目管理、系统设计、开发、测试、集成、培训、质量保证等人员，在项目组织中应明确各岗位的职责，确保工程顺利实施。

参与本项目的投标人项目管理人员，必须具备5年或以上的信息化产品实施经验；至少担任过3家或以上同等规模客户的系统实施的项目经理职务。

参与本项目的实施顾问，必须具备3年或以上的项目实施经验。

参与本项目的投标方团队的核心人员，必须具备2个或以上的OA（办公自动化）项目实施经验。

投标方必须提供参与本项目的顾问人员的简历以资证明。

投标人的项目团队未来应当和学校的项目团队紧密工作，需要按照计划提前向学校提出在项目的不同阶段需要的资源，并进行资源的协调以此共同推进项目的实施。

投标人的项目团队成员，必须到学院现场与学院的项目团队成员进行面谈交流，以确保投标人的项目团队成员符合学院的期望。

投标人的项目团队成员，必须于合同正式签订后2周内到场并开展实施工作。

# 项目实施要求

## 项目管理要求

* 由本项目中标方实施团队负责所有模块的实施、上线、培训和移交工作；
* 投标方应对投标方案提供行之有效的实施方法论，并曾得到过相关领域客户的实施验证；
* 包括但不限于项目计划、项目成员、指导、协调、控制、过程报告、风险管理、配置管理和质量保证等；
* 投标方应当在项目建议书中对项目实施的周期及实施的路径和计划有清楚的建议及划分；
* 投标方应当提出项目实施建设的详细项目计划及按要求的项目组织机构及人员投入情况；
* 清晰的风险控制方法及问题追踪和解决，包括业务和技术领域；
* 项目控制和报告工具；
* 集中化的项目文档管理。

## 文档要求

* 投标方必须有标准化的文档管理制度和文档管理软件平台，并在项目进程中得到有效的执行和应用；
* 必须提供实施各阶段的各种文档交付件，包含源代码、配置文档、业务流程说明书，端到端验证报告等所有相关的项目实施文档；
* 对本项目中产出的文档，包括由招标单位提供的所有内部资料、技术文档和信息予以保密。必须遵守保密协议，未经招标人书面许可，不得以任何形式向第三方透露本项目的任何内容。

## 测试环境

投标方应当提供除正式环境之外系统实例作为测试环境，并提供把正式环境复制到测试环境的解决方案。

## 验收要求

本项目的验收是指项目部署完成，业务上线后，达到本项目目标后由校方组织的验收。内容包括：

* 系统上线后一个月内无显著问题；
* 相关业务与模块在正式环境中能够被正常使用；
* 由业务用户和IT部门联合验收。

# 项目培训要求

## 培训要求

* 投标人必须提供系统的培训，完成对用户的知识转移（包括业务操作、系统配置、源代码以及所有定制化内容），保证用户全面了解和掌握系统操作功能；
* 投标人派出的培训教员应熟悉本系统，并有一定的教学经验；
* 投标人为所培训人员提供中英文培训资料和讲义等用品，并提供培训后可自行学习查阅的书面的用户手册和系统管理员手册；
* 投标人为用户提供详细的培训计划。

## 培训形式

集中培训：对系统管理员、业务骨干及系统的运行维护人员进行集中培训。

## 培训内容

实施系统的结构、功能、流程、数据、系统安装、运行维护、系统配置、最终用户的操作以及开发工具的使用等。

## 培训人员

前述业务需求中的目标用户。

# 售后服务要求

投标人应提供详细的服务计划和服务承诺。在服务计划中要从服务人员配置、服务流程、服务文档种类、服务响应时间、系统可用性承诺等几个方面进行明确的说明；

同时具有7×24小时的技术支持能力以及优先服务级别；

技术支持的方式包括：远程技术服务（如：提供800免费技术服务热线）、现场技术服务等。

每个实施阶段结束后，投标人对该阶段的交付物提供至少一个月的后续技术支持。

# 对项目建议书内容的要求

投标人提交的项目建议书应当至少包含下述内容：

* 投标人对广东以色列理工学院已有OA（办公自动化）系统和本项目的总体理解；
* 投标人对业务需求的点对点应答；
* 投标人对实现方式的建议，对系统实施过程中应用环境的管理；
* 投标人对应用于本项目的实施方法论的理解；
* 投标人对本项目的项目基准实施计划及各阶段的交付件的说明；
* 投标人对本项目建议的项目组织架构及人员数量，角色，职能，现场服务时间的建议；
* 投标人提供服务于本项目的顾问简历；
* 投标人提供近3年来国内国内外上整体实施的项目案例，并提供相应的证明材料；
* 投标人提供在既往项目中通过信息系统等级保护测评的相关证明材料。
* 如果投标方案是基于SaaS的云计算产品，必须提供服务级别承诺书（SLA）和网络安全和数据保密责任书，以满足法律法规要求。对于未能提供相关材料的投标方案，招标人有权将其列为无效处理。
* 投标人对于项目实施中培训和知识转移的建议；
* 投标人对于技术支持和售后服务的建议；
* 投标人对于项目实施期间对我校的要求。