**第三章 招标项目技术、服务、商务及其他要求**

 （注：当采购包的评标方法为综合评分法时带“★”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。）

 （注：当采购包的评标方法为最低评标价法时带“★”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。）

**3.1采购项目概况**

为贯彻落实党中央、国务院、四川省人民政府关于深化“互联网+政务服务”、优化营商环境改革的决策部署，推进绵阳市“一网通办”前提下的“最多跑一次”改革向纵深发展，创新服务方式、增强服务能力，不断提升企业群众获得感幸福感。按照国家、省、市三级的优化营商环境改革要求和结合“一网通办”三年行动方案、2022年四川省一体化政务服务能力评估结果，绵阳市网上政务服务能力还有待进一步提升，部分评估指标排名相对靠后，故启动绵阳市“网上一体化政务服务能力提升”项目建设。

**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）: 15,509,591.95

采购包最高限价（元）: 13,516,400.00

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 标的名称 | 数量 | 标的金额 （元） | 计量单位 | 所属行业 | 是否涉及核心产品 | 是否涉及采购进口产品 | 是否涉及采购节能产品 | 是否涉及采购环境标志产品 |
| 1 | “网上一体化政务服务能力提升”项目 | 1.00 | 13,516,400.00 | 项 | 软件和信息技术服务业 | 否 | 否 | 是 | 是 |

**3.2.2服务要求**

采购包1：

标的名称：“网上一体化政务服务能力提升”项目

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  参数性质 |  序号 |  技术参数与性能指标 |
|  | 1 | **一、技术要求****（一）建设内容**（注：综合窗口业务协同应用平台为本次项目主要数据汇聚节点，建设完成后应通过由采购人组织的第三方等保测评。）根据四川省“一网通办”三年行动方案，依托省一体化政务服务平台的技术框架，结合绵阳市 “一网通办”的政务服务业务需求，建设各类业务系统，提升政务服务的标准化、便利化和规范化。本项目建设内容如下：**1.应用支撑平台建设**（1）智能审批建设智能审批系统，与绵阳市城市智脑平台对接，获取城市智能相关AI能力，实现通过对业务规则及事项场景配置，实现事项的智能申报、智能审批，达到秒批秒办、无感通办的效果。（2）电子证照社会化服务应用提升一是升级电子证照库，统一电子证照关联内容、数据标准规范，完成数据映射，与市数字政务微应用服务平台对接实现电子证照数据的实时返还与推送。二是建设绵阳市“市民码”，集成身份证、结婚证、电子驾驶证等证照信息，减少用户提交各类电子证照。三是搭建统一电子证照社会化应用功能，对接政务服务、文旅、交通等为代表的应用场景，实现群众亮码即可办事、能办事、办成事，满足老百姓办事应用便利化的要求。**2.应用系统建设**（1）“天府通办”分站点升级改造对四川政务服务网、“天府通办”绵阳分站点（含PC端和APP端）进行升级改造。一是对分站点界面进行优化；二是建设环保服务专区、人才就业专区、掌上办专区、智能审批专区、一证通办、无感通办、移动端主题服务专区等特色创新政务服务专区；三是对接绵阳本地事项，建设政务服务地图、全生命周期材料库系统、智能客服、无障碍适老化功能、扫码亮证、在线申报页面等服务能力提升功能，以提升绵阳分站点的整体服务能力和操作便捷性。（2）综合窗口业务协同应用平台一是建设集约化综合窗口受理系统，包括登记、受理、发证、暂存办理等功能，同时深度融合现有的一件事和不动产综窗系统，实现事项受理、业务分发，并提供办件数据的实时监测、超期提前预警等功能。二是升级改造四川省工程建设项目审批管理系统（2.0版）绵阳分站点，进一步完善国家、省、市三级数据上报通道，完成四川政务服务网-工程审批专题和智能表单功能，提升市县两级公共服务能力支撑，实现各业务阶段均以“一份办事指南，一张申请表单，一套申报材料，完成多项审批”的运作模式。三是建设综合窗口业务协同支撑系统，实现服务集成、任务签收、数据统计分项等功能。四是建设集约化综合窗口配置系统，与省综窗业务协同平台对接，实现省市两级业务协同、数据协同。（注：须通过由招标人组织的“信息安全等级保护三级”测评，并协助招标人完成三级备案工作。）（3）“绵企通”微信小程序建设“绵企通”微信小程序，搭建首页、政策通、诉求通、政务通、金融通、产业通等功能，实现在微信小程序主动推送惠企政策服务；将“绵企通”企业办事专区与本次拟建的综合窗口业务协同应用对接，实现企业开办、办事预约、许可变更等功能，保障市域企业能通过“绵企通”电脑端和移动端实现在线申报以及材料共享。（4）绵阳市多端发布平台一是建设移动端内容管理系统，实现移动终端管理、站点管理、数据统计等功能。二是建设接口管理平台，实现开发者、管理者对于对接接口的申请、管理功能。三是搭建多端一体化应用管理系统，实现对于应用的管理、统计分析、授权、多端发布、访问审计、服务治理、服务分析等功能；四是搭建政务服务一体机管理平台，推动政务服务自助终端对接市多端发布平台、综合窗口业务协同应用，并推进省上要求的200个自助机服务事项和20个本地高频事项接入自助终端。（5）“一件事”系统功能改造 对“一件事”场景配置、申报、受理及集成工作台门户改造升级。（6）“办不成事”反映应用搭建事项受理、事项流转、督查督办、事项办结、知识库管理、综合查询、统计分析等功能，实现“办不成事”的受理、研判、交办、办结、回复、总结、归档。**3.其他建设内容**（1）事项梳理及配置依托本次拟建的综合窗口业务协同应用及能力支撑体系，为实现本地政务服务的一体化、审批标准统一和规范化，满足政务服务的“同城通办”、线上线下统一标准，对825项无差别政务事项、80项一件事服务事项、20项智能审批事项展开事项标准化与流程优化等梳理性工作并配置入库。（2）其它（终端、配套管理等）系统建设按照国省市推进政务服务标准化规范化便利化建设要求，在政务服务中心、银行、超市、小区、电信网点等公共区域选址配置20套政务服务一体机、30台政务服务桌面自助终端，并建设自助终端配套体系，实行全天候24小时开放，实现办事人员可自助办理、进度查询、证明打印等多项功能，推进线上线下服务渠道有效融合。 |
|  | 2 | **二、服务要求****（一）采购服务清单**（注：“★”为实质性要求，必须满足）**1.软件采购清单**（1）智能审批1）智能审批事项管理通过智能审批事项梳理，从绵阳所有的单事项中梳理的20项可以智能审批的查询类和办理类事项，进行统一管理。2）智能审批事项配置系统智能审批事项配置系统是对事项中各类智慧化审核要素进行配置，实现可以通过配置化手段进行组建整个智能审批的业务流程。系统功能如下：a.电子表单升级。对现有的电子表单系统进行升级，主要包括表单共享和表单绘制。b.审查要点管理。智能审批事项的审查要点主要集中在材料、表单管理等方面。针对每个受理条件、每个申请材料和每个审批环节可以设置多个审查要点。c.业务规则配置。将不同事项不同材料的审核规则进行归纳整理，并抽象为系统规则。并可根据每个事项的办理条件和审批要求，将客观、明确、可配置的规则进行初始化设置。d.智能审批模型搭建。以事项梳理结果为基础，以支撑智能AI审批系统运行为目的，结合事项实际的智能审批服务场景（如智能预审、全流程审批、辅助审批等），对智能审批模型进行设计，构建具体场景下的智能审批事项运行模型。e.业务驱动中心。对智能审批基础组件的支撑。主要包括能力配置和渠道配置。f.服务聚合中心。基于业务驱动中心、审查要点配置和智能审批事项管理系统提供的事项服务，结合预设的模板组件和应用组件进行前端配置聚合。3）智能审批受理系统申请人提交的智能审批办件，系统自动办理完成各审批环节。系统功能如下：a.智能审批办件确认。申请人提交的智能审批办件，系统自动办理完成各审批环节。b.智能审批执行。在智能审批执行功能中，系统可依据事项审批规则，对申请人提交的申报信息进行审核，通过接口调用自动按照基础配置情况进行执行。c.智能审批结果查询。系统提供统一的智能审批结果查询功能，支持查询智能审批通过、审批不通过、未识别的事项材料实例和要素的审核实例。支持查看业务运行平台反馈的人工复核的结果。d.智能审批效能统计。围绕AI审批办件量、平均办理时长及AI审批覆盖率等围绕，开展统计分析，进一步明晰AI审批系统运行效果，为领导决策提供数据分析支撑。4）要件材料图像系统使用人工智能文字图像识别与机器学习技术，进行材料合规性的自动预审。依托事项精细化梳理，深入挖掘政务流程再造的业务逻辑，构建政务审批的知识图谱和审批规则模型，通过运用图像、NLP等技术，提取审批要素，进行智能比对，评估材料准确度，逐步提升审核准确度，进而提供评估审批报告，辅助窗口人员进行决策，为综窗工作人员材料收取人工预审提供帮助，提高材料收取效率。系统功能如下：a.智审目录管理。对智审材料目录信息进行统一管理，可对材料类别管理、材料目录管理、目录关联关联。b.智审规则配置。按细化材料配置材料审核验证规则，应可对目录元素验证规则配置、审查要点配置、审核可信度配置。c.材料智能分类。对图像分类训练集进行在线管理，如对数据集关联、训练样本管理、训练集的管理。d.材料分类训练。支持对已发布的训练集进行模型训练。e.识别模板管理。支持对需要智能审批的材料进行自定义配置图像识别模板。f.材料智能审批。支持按提交材料设置的图像识别模板对该材料进行图像预识别，当发现提交材料无法匹配识别模板时，系统将返回材料类别审查错误。g.智审结果展示。支持对智能审批的结果进行展示，主要包括材料审查结果整体展示、材料审查详情查阅。h.智能申报系统。基于现有场景申报系统进行升级，实现对单事项的智能申报。i.智能预审系统。智能预审系统提供全渠道辅助申报功能，针对智能审批事项，提供包括政务服务网上办事大厅、移动APP多种网上申报方式，为申请人提供多种网上申报功能，满足“不见面”申报需求，提升申请人智能审批申报服务体验。主要包括预审配置、智能识别申报材料展现、智能预审核验、审查结果告知、智能核验取消、可视化结果展示、预审问题清单。j.智能审批受理系统。支持通过智能审批提交的办件信息进行智能化审批。k.业务分发系统。业务分发系统主要完成智能预审、智能审批、场景中单办件的分发规则配置、对所有场景办件的监控。l.AI辅助支撑平台。支持合成OCR、数据模型、算法等技术，为智能预审、智能审批、智能提醒等业务提供AI化能力。5）智能申报系统在原场景申报系统基础上升级改造，增加单事项智能申报功能，升级建设智能申报系统。智能申报系统是智能审批平台的申报中心，支持用户通过四川省政务服务网绵阳分站点PC端和APP端、实体大厅一窗申请智能办件。支持用户通过四川省政务服务网绵阳分站点PC端和APP端、实体大厅一窗申请智能办件。6）智能预审系统智能预审系统提供全渠道辅助申报功能，针对智能审批事项，提供包括政务服务网上办事大厅、移动APP多种网上申报方式，为申请人提供多种网上申报功能，满足“不见面”申报需求，提升申请人智能审批申报服务体验7）业务分发系统业务分发系统主要完成智能预审、智能审批、场景中单办件的分发规则配置、对所有场景办件的监控。8）AI辅助支撑平台AI辅助支撑平台是融合绵阳市城市大脑ocr图文识别、数据模型、算法等技术，为智能预审、智能审批、智能提醒等业务提供智慧化的支撑服务。9）系统对接与共享与本次拟建的综合窗口业务协同应用平台对接，获取材料目录、清单、来源、表单样表、表单预览、办事指南等信息。（2）电子证照社会化服务应用提升1）电子证照库社会化应用服务升级对现有电子证照数据服务进行升级服务，按照各类证照的国标工程规范及共享服务要求可分别对数据的完整性、规范性、唯一性、标准性、关联性、时效性进行治理。系统功能如下：a. 数据标准化治理服务。依据国家电子证照工程规范及行业标准规范针对证照的完整性、规范性、唯一性、标准性、关联性、时效性进行治理。b. 数据要素映射管理。针对不符合标准的数据要素名称，进行映射配置整理。c. 元数据规范化运用整理。按照标准要求配置每一类证照类型的各照面要素的录入要求和设置。d. 异常数据盘点标记。支持对电子证照库存量证照数据治理需识别并标记处异常历史数据进行标识。e.异议数据修订。电子证照库存量证照数据治理需识别并标记处异常历史数据，该过程可通过表查询多种渠道标识异常数据。f.数据纠错通道建设。证照系统提供异常数据或异议数据查询通道，提供证照纠错统计分析功能。g.增量数据日常巡检。建立日常巡检机制，对各级单位汇聚过来的数据进行抽检，及时通知数据来源方重新上报异常数据，建立定时上报规范确保索引数据的实时性。h.增量数据库表汇聚校验。通过前置库方式汇聚电子数据，物理数据需对每类证照建立前置库索引表，数据抽取入库前根据检测规则对证照照面数据进行合规性检测。i.增量数据系统录入校验。支持通过接口录入、页面录入、文件批量录入的增量数据进行校验真实性。2）电子证照数据信息交换服务升级对现有的电子证照数据信息交换服务进行升级，系统功能如下：a.生成信息共享交换接口维护服务。电子证照系统通过专项接口服务的形式，将关联系统提交的电子证照生成信息进行规范化的管理。b.更新信息共享交换接口维护服务。将电子证照更新信息通过专项接口通道，上传至四川省电子证照管理体系并申请加密二维码，并进行常态化维护服务。c. 原件共享上传接口维护服务。通过专项接口通道，将电子证照原件上传至四川省电子证照管理体系，并进行常态化维护服务。d.原件共享更新接口维护服务。通过专项接口通道，将电子证照原件更新至四川省电子证照体系，并进行常态化维护服务。e.变更记录共享接口维护服务。通过专项接口通道，根据证照标识记录与该证照相关的变更操作，并进行常态化维护服务。f.检索共享交换接口维护服务。通过专项接口通道，根据持证主体代码和其他信息查询该主体所属的证照（标识）列表，并进行常态化维护服务。g.信息获取接口维护服务。通过专项信息通道，根据电子证照标识和元数据项名称获取该证照的一项或多项信息内容，并进行常态化维护服务。h.变更记录获取接口维护服务。通过专项信息通道，根据电子证照标识获取该证照的一项或多项变更信息记录内容，并进行常态化维护服务。i.使用情况获取接口维护服务。通过专项信息通道，获取该省电子证照在四川省电子证照管理体系中被使用情况，并进行常态化维护服务。j.信息验证接口维护服务。根据证照信息内容查验电子证照真伪性、完整性、准确性和有效性。k.加注件验证接口维护服务。通过专项信息通道，验证电子证照加注件的真实性、完整性及有效性，并进行常态化维护服务。l.二维码查验接口维护服务。根据扫描电子证照二维码，通过二维码中的查验码，调用证照系统获取此电子证照的基本信息和证照状态，为现场应用中查验证照提供有力支撑，并进行常态化维护服务。m.加注件下载接口维护服务。根据身份认证信息、加注件标识、持证主体代码等信息，通过专项信息通道，提供电子证照加注件下载，并进行常态化维护服务。n.加注件下载地址接口维护服务。根据身份认证信息、加注件标识、持证主体代码等信息，通过专项信息通道，提供电子证照加注件下载，并进行常态化维护服务。o.亮证接口维护服务。通过专项信息通道，根据电子证照标识获取电子证照亮证图片，并进行常态化维护服务。p.元数据模板下载接口维护服务。通过专项信息通道，根据证照类型下载该类型的元数据模板，并进行常态化维护服务。q.身份验证接口维护服务。接口调用用户首次调用接口，通过专项信息通道，必须先进行身份验证，验证通过后生成令牌，令牌是全局唯一接口调用凭证，令牌有效期为动态，一段时间内有效。3）电子证照社会化应用功能升级建设对现有电子证照社会化应用功能进行升级，系统功能如下：a.电子证照文件适配性改造。升级电子证照文件生成方法，解决不兼容部分国产化系统、加载速度慢、文件易丢失等问题。主要包括模板配置、文件合成、格式转换。b.电子签章模式升级。为支撑复杂业务场景下的多样化电子签章需求，基于系统目前提供的电子签章服务，进行电子签章模式升级，主要包括年检签章、联合签章。c.数据安全管理升级。对现有的数据安全管理进行升级，主要包括加密存储管控、证照脱敏管控、数据服务管控。d.权限管理升级。对现有的权限管理进行升级，主要包括行业主管权限控制、精细化权限控制。e.证照授权升级。在办事过程中，自然人和法人可授权代理人查看、使用其持有的电子证照，满足电子证照授权需要代理人认证的需求，并在电子证照系统展示统计授权情况，实现“授权减流程”的电子证照共享服务，提高办事效率。4）电子证照应用中枢升级服务对现有的电子证照应用中枢进行升级，系统功能如下：a.电子证照在线核验专区建设。建设在线核验服务主要包括对企业和群众提供的证照识别、凭证查询、核验动态服务。b.电子证照公示专区建设。电子证照公示主专区主要便于企业、群众查看电子证照类型目录及实时公示部分电子证照制发情况。c.电子证照应用指南专区。通过政务服务网公示具体某类证照的应用情况，标明应用场景及使用需知，实现电子证照在各领域的互通互认。支持依据类型配置该证的使用场景及说明。d.电子证照异议申诉专区。企业、公众在使用电子证照过程中出现错误，在异议申诉入口进行反馈，电子证照系统收到反馈后转发至业务部门从源头解决问题。通过建立健全电子证照异议处理机制，保障电子证照应用推广，同时在全民找茬的模式下不断优化、提升电子证照的数据质量。5）电子证照检测系统建设系统功能如下:a.证照检测总览。证照检测总览展示检测系统汇聚各部门证照检测概况，提供分类展示各部门证照检测汇总情况。b.检测规则管理。维护各类证照、索引的检测规则。c.检测样本管理。支持管理电子证照检测系统样本数据，可查看、删除已导入的样本数据。d.证照索引检测。对电子证照索引数据进行质量检测，评估各地方、部门证照索引数据质量。e.证照内容检测。按证照类型，对各地方、部门证照数据（含证照元数据、证照文件）进行检测，评估电子证照业务标准化程度。f.统计分析。按证照类型、地区等进行证照检测结果多维度统计分析。g.检测报告。对证照内容、证照索引形成检测评估报告，评估各地方、部门电子证照数据质量。6）电子证照的归集与应用服务a.电子证照数据归集。主要对证照类型、证照标准化、目录关联部门、证照数据进行汇集，形成项目运用的所需证照类型数据。b.证照应用建设。依托天府通办APP，实现高频电子证照的亮证、查证、验证、用证等功能。并可进行电子证照应用、目录共享。7）个人码应用端建设建设绵阳市个人码应用，提供基于“天府通办”APP的政务服务码场景定制化开发，聚合服务场景，场景按照统一标准入驻到客户端。包括场景定制化开发、应用场景接入、展示、管理等功能，并以H5模式嵌入“天府通办”APP中，如首次开通政务服务码的授权、政务服务码刷新、政务服务码使用指南等8）个人码平台建设码平台服务于个人码应用，系统功能如下：a.码平台前置子系统，提供API服务配置及生命周期管理、服务订阅授权、运维监控等功能；b.个人码通用码平台，提供申码、生码、亮码、验码的码全流程生命周期管理能力；c.个人码用户库、数据库、业务数据库、缓存数据库建设；d.个人码消息队列。支持数据从指定时间点重放，保证数据顺序性；具备弹性扩展和容错能力。9）场景梳理服务围绕目前群众工作生活需求和办事需要迫切、业务系统改造难度低、场景应用成效高和业务高频等维度进行综合性分析，选取应用场景。包括一码亮证、亮码办事、亮码取号、亮码游园、老年人亮码游园、景区年票办理、亮码入图书馆、图书馆借书证办理、图书馆自助借阅等场景。10）系统对接服务对接内容如下：a.交通场景系统对接服务建设。在绵阳市电子证照社会化试点建设项目中涉及到交通服务场景的运用，主要包括与电子证照系统对接进行交通证照数据对接、与交通关联业务系统对接、与交通类电子证照应用对接、与交通关联扫码器集成、交通共性接口预留。b.文化旅游场景系统对接服务建设。在绵阳市电子证照社会化试点建设项目中涉及到文化旅游服务场景的运用，主要包括与电子证照系统进行文旅证照数据对接、与文旅关联业务系统对接、与文旅类电子证照应用对接、与文旅关联扫码器集成、文旅共性接口预留。c.综合政务服务场景系统对接服务建设。在绵阳市电子证照社会化试点建设项目中涉及到综合政务服务场景的运用，主要包括与电子证照系统进行综合政务证照数据对接、与综合政务服务关联业务系统对接、与综合政务服务类电子证照应用对接、与综合政务服务关联扫码器集成、综合政务服务共性接口预留。d.个人码第三方系统对接服务。包括业务场景、用户授权等第三方系统对接。（3）“天府通办”分站点升级改造1）分站点改版及优化根据绵阳市分站点的实际，对四川政务服务网绵阳分站点以及“天府通办”APP绵阳分站点的页面、服务内容、功能等方面进行全新设计及规划。系统功能如下：a.天府通办APP绵阳分站点界面改版。对现有天府通办APP绵阳分站点进行界面改版。b.四川政务服务网绵阳分站点改版。对现有四川政务服务网绵阳分站点进行改版。c.绵阳市级站点页面原型制作及后台配置。根据页面设计，进行页面 html 原型制作、调整优化及确认，系统后台栏目、权限等创建及配置。d.绵阳市本级站点后台配置及网页实施、开发。基于四川省一体化政务服务平台的内容管理系统及其相关的功能模块，对绵阳市政务服务网分站点的网站模板进行设参实施、栏目间对应关系配置实施、权限体系梳理和建设、前端效果展现以及其他人性化交互效果进行实施及个性化开发。2）特色创新专区基于四川省一体化政务服务平台，结合绵阳市本地实际特色创新服务需求，在绵阳市“天府通办”分站点（含政务服务网和APP）打造特色创新专区，系统功能如下：▲a.老年人服务专区。按照《关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》（国办发〔2020〕45号）文件要求，依托政务服务平台，整合线上数据资源和线下涉及老人相关的服务资源，协调相关服务部门，深度融合政务服务分站点打造绵阳市老年人服务专区。**（提供系统截图，截图内容需要与功能点契合，满足功能要求，否则视为不满足）**b.公安服务专区。梳理公安、消防相关的政策、动态资讯、便民服务、办事服务事项等内容，以专题专区形式，进行集中展示。c.环保服务专区。梳理环保相关的政策、动态资讯、便民服务、办事服务事项等内容，以专题专区形式，进行集中展示。d.人才就业专区。整合人社、就业、医保、公安、住建、教育、旅游、卫健、交通等多个部门人才公共服务事项，为人才提供“一站式”服务。e.掌上办专区。按照个人、法人等服务场景，进行不同掌上办理类别的精细化分类，接入可办事项及服务，提升服务群体精准度和体验感，让用户“敢用”“管用”“好用”“爱用”。▲f.智能审批专区。依托四川省一体化政务服务平台绵阳分站点，建设智能审批服务专区，展现智能审批流程说明、智能审批服务事项列表、审批结果查询等功能。**（提供系统截图，截图内容需要与功能点契合，满足功能要求，否则视为不满足）**g.一证通办。根据目前国家和省相关部门已经支持的“一证通办”电子证照，结合四川省大数据中心下发的“一证通办”通用事项清单，梳理本地特色的“一证通办”服务事项，在“一证通办”专区内汇聚相关事项及应用，方便企业群众更加方便的获取相关信息。h.无感通办。建设“无感通办”专区，专区主要规划内容为目前绵阳分站点已经可以进行无感办理的事项。i.移动端主题服务。通过对天府通办APP绵阳分站点持续建设，推动绵阳市供水（电）、供气、公共交通、医疗健康、不动产、文旅、公积金、文体教育等行业主体集成套餐服务及相关便民应用在“天府通办”APP绵阳分站点的落地落实。3）服务能力提升系统功能如下：a.政务服务地图。打造四川政务服务网绵阳分站点及天府通办APP绵阳分站点政务服务地图，主要包括前端功能规划、政务地图管理系统建设。b.全生命周期材料库系统。在四川政务服务网绵阳分站点和天府通办APP绵阳分站点建设个人、企业全生命周期表格库预提交服务。主要包括前台页面、材料库提交管理系统、数据统计、系统对接。c.智能客服。在四川政务服务网绵阳分站点及天府通办APP绵阳分站点建设绵阳市智能客服功能，为用户提供专业的问答服务，通过本地政务服务知识库，构建多类型语料的积累与主题词库，形成自然语言处理能力，帮助智能机器人精准理解用户语言习惯。d.无障碍适老化。网站具备操作引导提示、图片信息替代文字、支持全程键盘操作、兼容盲人“读屏软件”、具有无障碍工具条、对页面文字大小、对比度、灰度等进行调整等，完成对四川政务服务网绵阳分站点及天府通办绵阳分站点的无障碍功能升级。e.特色事项数据对接。支持完成本地特色事项数据对接，在四川政务服务网及天府通办APP端进行呈现。f.在线申报页面建设。在四川政务服务网绵阳分站点以及天府通办APP绵阳分站点前端页面建设在线申报入口，对接本地综合窗口业务协同应用平台，实现部分事项的在线申报。g.扫码亮证功能建设。根据国家、省支持扫码亮证的电子证照，以及目前绵阳分站点已具备扫码亮证支持的事项及应用，围绕交通、文化旅游等行业业务场景，优化建设天府通办APP绵阳分站点扫码亮证功能。（4）综合窗口业务协同应用平台1）统一工作台打造政务工作人员统一工作台；为政务工作人员提供统一的系统单点登录服务和日常工作处理服务。系统功能如下：★a.统一单点登录。对本项目建设中涉及到的系统进行统一整合，基于四川一体化政务服务平台账号体系，提供统一的用户登录服务。主要包括账号密码登录、手机号登录。采购方负责向相关业务系统管理部门去函，申请允许接口对接。**（须提供打通省一体化政务服务平台的证明材料或承诺函，证明材料可提供合同或成交通知书）**b.系统权限。对本次项目建设的系统进行统一系统汇聚，主要包含访问权限、访问日志。2）集约化综合窗口受理系统以政务大厅综合服务窗口为载体，汇聚线上i绵阳、“天府通办”分站点；线下自助终端、政务大厅实体窗口等线上线下多渠道的申请数据，并进行统一受理。系统功能如下：a.首页。以窗口工作人员实际工作场景为核心，汇聚办事工作人员核心关注点，帮助办事工作人员提升工作效率、减轻工作负担。主要包括快捷入口、快捷悬浮窗口、待办任务、数据统计、办件预警。b.页签切换。构建便捷快速切换页签功能，通过点击政务服务事项、跨域通办事项、一件事一次办、不动产登记系统可以快捷跳转到相应页面进行收件。▲c.统一登记。支持对政务服务事项、跨域通办事项进行统一登记，登记过程中可以对相关事项审查要点进行比对，并反馈至窗口工作人员辅以预审。主要包括政务服务事项登记、跨域通办事项登记、登记预审。**（提供系统截图，截图内容需要与功能点契合，满足功能要求，否则视为不满足）**▲d.统一受理。支持对政务服务事项、跨域通办事项进行统一受理，受理过程中可以对相关事项审查要点进行比对，并反馈至窗口工作人员辅以受理。主要包括政务服务事项受理、跨域通办事项受理。**（提供系统截图，截图内容需要与功能点契合，满足功能要求，否则视为不满足）**e.统一发证。支持对需要发证的事项进行统一记录并发证。f.暂存办理。主要包括政务服务事项暂存办理、跨域通办事项暂存办理。g.进度追踪。主要包括政务服务事项进度追踪、跨域通办事项进度追踪、一件事一次办进度追踪、物流进度追踪、不动产登记系统进度追踪。h.办件归档。对绵阳市通过集约化业务应用协同平台办结的事项进行归档处理，便于后期进行档案归集和查询。i.共享二维码。以用户授权为核心准则，通过证照共享、材料共享减少用户材料提交，提升办件效率、提升数据质量。j.消息通知。根据不同的业务场景，进行不同场景的消息通知，主要包括站内消息通知、短信消息通知。k.一件事一次办集成。对将现有一件事综合窗口业务协同应用平台纳入综合窗口业务协同应用平台整体运行，主要包括一件事一次办统一身份认证对接、一件事一次办进度追踪对接、一件事一次办政务服务事项对接。l.不动产登记系统集成。对已建成的本地不动产登记系统进行集成，按照实际业务场景，统一通过综合窗口业务协同应用平台进行登录。主要包括不动产登记系统统一身份认证对接、不动产登记系统进度追踪对接。3）综合窗口业务协同支撑系统打造绵阳市综合窗口业务协同支撑系统，系统功能如下：a.服务集成管理。对绵阳市本次各业务系统的系统服务进行统一管理，实现对各业务系统应用能力的集成。主要包含服务接入、服务管理、服务调用、服务控制、服务共享。▲b.任务签收系统。主要包括任务签收事项配置、任务签收人员配置、材料递交规则配置、材料签收、任务签收。**（提供系统截图，截图内容需要与功能点契合，满足功能要求，否则视为不满足）**▲c.数据统计分析展示系统。基于绵阳市综合窗口支撑平台使用情况，对绵阳市“天府通办”分站点、政务大厅实体窗口等整体情况进行统计分析，为绵阳市领导提供数据决策支撑。主要包括“一网通办能力提升”数据指标分析、综合窗口服务数据展示、窗口服务情况数据展示、好差评”数据展示、数据服务管理。**（提供系统截图，截图内容需要与功能点契合，满足功能要求，否则视为不满足）**4）集约化综合窗口配置系统打造绵阳市集约化综合窗口配置系统，系统功能如下：a.窗口管理。对绵阳市实际大厅进行调研，通过窗口管理对绵阳市实际大厅进行数字化窗口管理。主要包括分区设立、窗口管理、事项配置、人员配置。b.窗口实时情况。对窗口的事项入驻数据和人员入驻数据进行校验，主要包括窗口配置信息校验、窗口标识。c.预警配置管理。实现督办事项及督办规则进行配置。▲d.协同管理。对办件协同过程中按照各类事项数据规则进行转化、调度，主要包括省一体化办理系统协同、数据回流与上报、数据存储。**（提供数据回流承诺函或相关证明材料截图，证明材料可提供合同或成交通知书）**5）系统对接服务为保障绵阳市综窗业务正常开展，实现各级业务协同，提供系统对接服务。系统对接服务如下：▲a.与省一体化政务服务平台对接。对接四川一体化政务服务平台，通过综合窗口业务协同应用平台完成与四川一体化政务服务平台实现业务交互，实现综窗接件受理后，自动将办件申报信息发送至四川一体化政务服务平台。主要包括基础数据管理系统对接、事项管理系统对接、电子材料库对接、综合受办系统对接、电子签章系统对接、电子证照系统对接等，保障绵阳市综窗与省一体化政务服务平台数据互通。**（提供对接承诺函或相关证明材料截图，证明材料可提供合同或成交通知书）**b.与自助服务终端对接。通过与政务服务中心现有的自助服务终端进行对接，将综窗能力向除窗口以外的自助服务终端延伸，方便办事群众查看政务资讯、感受便民服务，实现事项的在线申报，并获取事项、办件信息状况。主要包括自助终端对接事项系统、自助终端对接综合窗口业务协同应用平台。c.与本地自建业务系统对接。主要包括与微服务中台对接、本地电子证照系统对接、本地电子表单系统对接、与一件事综合窗口业务协同应用平台对接、与本地一件事配置系统对接、与本地邮政对接、与市城市智脑对接。d.与市政务大厅设备系统对接。与绵阳市政务大厅设备系统对接，实现办事群众和企业可以无缝的切换线上和线下渠道，为绵阳市政务服务提质增效。主要包括排队机对接、查询机对接、窗口显示屏对接。6）工程项目审批专题绵阳分站点升级工程建设项目审批专题绵阳分站点是为申办人提交工程建设项目审批申报材料、查询办事指南、项目状态、法律法规等相关信息而提供的互联网应用功能。系统功能如下：a.办事指南。梳理和展示房建、市政、水利、交通、能源、非煤矿山等工程类型办事指南中的办理事项、办理流程、申请表单、应交材料等内容。b.项目公示。将绵阳市市本级及各全县项目办理情况进行公示展示，主要展示项目名称、项目代码、企业名称、办理阶段等信息。c.办件公示。针对已经办结的项目，实现办结信息的公示展现。d.办件查询。通过工程建设项目审批专题绵阳分站点，申办人可以查询自己申办的项目相关信息，实现针对在办件的办理进度方面信息（办理阶段、办件状态、办结结果、申报时间等信息）的查询和展现。支持以项目编号、业务流水号、项目名称等多种查询方式。e.项目申报。网上申报功能是工程建设项目审批专题绵阳分站点的核心功能，用户可通过网上办事大提供进行在线申报办件。主要包括按类型申报、按场景申报、按事项申报。f.五个统一。按照省“一网通办”的“五个统一”要求，完成网厅相关内容的梳理和改造工作。主要包括统一清单、统一流程、统一材料、统一表单、统一制度、搜索引擎功能。g.消防业务专题。将消防涉及的“特殊建设工程消防验收”、“特殊建设工程消防设计审查”、“建设工程消防验收备案”三个事项，纳入消防设计审查验收专题进行统一的网上申报。h.智能申报。提升公众网上申报智能化水平。主要包括表单自动填充、附件自动加载、申请材料自动验证。i.办事智能引导。为申办人的在线申报工作提供智能化操作导航，让用户无需读取复杂的指南文件，就可以快速开始项目的申报工作。j.审批过程跟踪。审批过程跟踪是为申请人提供的在线化、可视化跟踪在办和办结事项审批过程功能，通过此功能，申请人可以实时查询了解事项的审批状态和进度情况。j.智能表单。主要针对用户大量的信息采集、申报、流转和监控需要，通过可视化的设计工具（Designer），所见即所得的设计方式，制作仿真纸面效果的电子表单。主要包括电子表单构成、表单设计工具、映射设计工具、表单服务器。l.数据对接。主要包括事项库对接、材料库对接、统一身份认证、统一电子证照、统一电子签章、项目信息对接、省级网厅对接、省级综窗对接。m.基础数据库。结合绵阳市工程建设项目审批信息化需求的实际情况，主要包括审批事项库、项目单位库、建设项目库和材料库。（5）精细化“一件事一次办”情景及开展单事项梳理1）政务服务事项梳理为实现本地政务服务的一体化、审批标准统一和规范化，满足政务服务的“同城通办”、线上线下统一标准,对825项政务服务事项进行梳理，主要包括事项要素梳理、设定依据梳理、事项申请材料梳理、事项受理标准梳理、事项审查要点梳理、事项流程图人员及时限梳理、情形项梳理、事项材料关系梳理、核发材料梳理、事项配置。2）一件事服务事项梳理以“一件事”事项梳理为主线，结合地方实际，及企业、群众的办理业务场景，对现有80项一件事一次办目录进行重新数据，对需要办理“一件事一次办”的事项、情形、材料，通过表格化的形式，逐部门按照“一件事一次办”主题名称、情形名称、办理事项名称全面列示梳理。主要包括目录清单梳理、基本信息梳理、事项（服务）信息梳理、情形引导问卷业务梳理、“一套材料”梳理、办理流程梳理、“一张表单”梳理。3）智能审批事项梳理以智能化为导向，梳理出20项智能审批事项，主要包括智能审批事项认定、受理条件精细化梳理、材料精细化梳理、事项办理情形梳理、申报要素梳理、事项审查要点梳理、事项审查要素梳理、要素载体梳理、审查规则梳理、数据共享梳理、审核算法匹配**。**（6）绵阳市多端发布平台1）移动端内容管理系统系统功能如下：a.终端管理。终端管理用于对搭建的移动端各平台全部的终端进行管理维护。可新增、编辑、删除。b.站点管理。站点管理用于对站点的创建、编辑以及参数的设置。主要包括布局管理、信息管理、专题管理、发布管理、组件管理、功能管理、素材管理。c.数据统计。主要包括信息统计、反馈统计。d.系统参数。可设置基本信息、资源库推送、信息同步、意见反馈等内容。2）接口管理平台系统功能如下：a.开发者功能。主要包括我的应用、我的注册、接口申请（公开接口申请）、接口测试、帮助指南。b.管理者功能。主要包括接口管理、申请审核（使用公开接口审核）、数据统计、预警管理、系统管理。3）多端一体化应用管理系统系统功能如下：a.应用管理模块。实现对相关各部门便民服务从服务的创建、上传，到服务的测试、版本管理、审核功能的一整套全流程的管理功能。主要包括应用创建功能、应用上传功能、应用版本管理功能、应用审核功能。b.应用统计分析模块。对已经接入的相关便民服务进行全方位的统计分析。主要包括热度统计功能、时长统计功能、渠道统计功能、地域统计功能、终端统计功能、错误分析功能、统计图标展示功能。c.应用授权。应用中心汇总各级政府部门、事业单位等提供的各类高频服务(H5 形式)，应用终端(例如手机 APP)在调用应用之前需要通过应用统一认证授权。d.多端发布。依托政务服务应用接入平台汇聚各项政务服务，进行标准化接入、管理和 标准化输出及 H5 小应用的统一授权管理和使用，可以进行多端的统一发布。e.应用访问审计。访问审计负责服务级行为的记录、分析和管理，采用了统一的日志管理，它可以使系统管理员更好、更准确地了解和掌握应用系统运行情况，及时发现并解决出现的异常情况。f.数据服务治理。所有服务能注册到一个服务注册中心，提供服务的可视化管理列表。服务注册中心、服务节点的高可用配置。g.数据服务分析。服务统计分析包括:服务总体情况，实现对平台服务总体情况的统计分析。4）政务服务一体机管理平台系统功能如下：a.入驻事项及应用。按照四川省大数据中心要求，本次拟接入200个省级应用，20个市本级应用。主要包括政务服务一体机服务流程分析、政务服务一体机应用开发及接入。b.业务管理平台。主要包括跨省通办、自助申办、自助查询、便民服务、证明打印、服务评价、副屏展示。c.终端管理平台。主要包括基础管理、设备管理、接口管理、应用管理、运维管理、信息发布、日志记录、数据统计分析。（7）办不成事系统1）事项受理系统功能如下：a.事项登记。“办不成事”事项登记页面提供原因选择、部门列表、办理单位列表、事项选择、问题描述及回复时限登记等入口信息。b.事项指派。对于窗口工作人员不能够判定处理部门或明确具体对应的政务服务事项的情况，提供二次指派功能，提供帮办代办、局长进大厅受理等选项。2）事项流转工作人员可查看待处理事项列表，包括事项名称、反映人、反映时间等信息，支持关键字搜索。3）督查督办系统功能如下：a.办件督查。支持办事进度跟踪，主要用于监控办事进度，并可查看本账号历史数据，详情各指标详细数据。b.办件督办。支持对办件事项进行通知，对于超期事项可给予催办、红黄牌警告的功能。4）事项办结可查看所有办结的“办不成事”反映的事项，支持关键字检索。对办理结果进行审核，选择办结、驳回，并提交审核意见。5）知识库管理对于处理的问题及可以进入知识库，包括所有问题名及处理结果信息，逐步沉淀知识库信息，也可以新增加知识内容，包括添加部门名称、事项编码、事项名称、办理单位、类型、数据来源等。支持知识库信息修改、删除，支持关键字查询功能。6）综合查询可查看所有业务办件“办不成事”反映的事项，可利用关键字检索。7）事项查询可按部门检索事项；支持输入事项关键字、选择时间范围、选择办理状态或原因检索事项；可对事项信息进行二次修改，可对未办结的发起督办。8）统计分析按原因、已办件、待办件、超期办件多个维度统计办件情况，可按不同的区划（站点）统计办件情况。可导出统计数据。9）系统日志提供不同用户、操作日期、操作类型、操作详情的记录功能；可按时间检索日志。10）站点管理系统功能如下：a.区划管理。按照行政区划名称、行政区划简称、行政区划代码、修改、删除、添加下级行政区划等；b.地区管理员。支持对当前地区内的信息进行统一编辑调整。c.工作人员配置。与综合窗口业务协同应用平台对接，获取工作人员用户体系，实现使用统一工作人员用户权限体系完成整体单点登录。（8）“一件事”系统功能改造1）场景配置、申报、受理系统升级系统功能如下：a.与综合窗口业务协同应用平台一件事目录对接。对原场景配置系统进行升级，通过综合窗口业务协同应用平台获取省一件事目录清单相关数据，并基于升级后的场景配置系统对一件事综窗中的一件事场景进行配置。b.与综合窗口业务协同应用平台的用户体系对接。场景配置、场景申报和受理系统需要与综合窗口业务协同应用平台对接，获取政务服务工作人员用户体系数据。c.与综合窗口业务协同应用平台的事项配置数据对接。场景配置系统通过与综合窗口业务协同应用平台单事项信息对接，通过单事项信息的关联，完成场景配置系统中一件事的信息配置。d.与综合窗口业务协同应用平台历史办件数据对接。场景申报和受理系统通过与综合窗口业务协同应用平台对接，获取申请人历史办件的申请信息、已办事项信息、已办办件信息，方便为用户提供智能导航和基础数据共享。注：由采购人在实施过程提供“一件事”系统功能接口文档。2）集成工作台升级系统功能如下：a.单点登录适配。通过与综合窗口业务协同应用平台对接，实现统一组织用户体系单点登录开发者规范获取单点登录能力。b.用户角色权限能力建设。基于绵阳组织体系完成角色和权限能力，实现应用、菜单级权限管理，提供对应开发者规范。注：由采购人在实施过程提供“一件事”系统功能接口文档。（9）“绵企通”微信小程序1）“绵企通”企业办事服务专区与综合窗口业务协同应用平台对接系统功能如下：a.“绵企通”电脑端、移动端页面设计。b.材料共享。与综合窗口业务协同应用平台对接，根据办事企业当前办理事项中的申请材料信息，获取当前企业已递交的历史材料信息并与当前办理事项进行关联获取。主要包括材料共享、材料授权、材料核验。c.办件查询。包括办件编号查询、企业名称查询、企业统一社会信用代码查询、办件名称查询。d.系统对接。主要包括本地事项对接、本地材料对接、本地表单对接、本地证照对接、本地综窗对接、基础数据对接。2）“绵企通”微信小程序建设依托“绵企通”政企服务平台，打造集政策查询、诉求反馈、政策兑现、金融信贷服务等多项服务为一体的微信端小程序。系统功能如下：a.注册、登录及实名认证。调用微信授权登录接口完成登录，新用户通过授权完成用户注册。b.首页。作为企业用户办事入口，主要包括搜索、导航图片、热点服务、专栏、最新公告、办事专区、特色专题、专业服务等栏目。c.企业中心。主要包括政策推送、我的诉求、我的供需、智能导办、我的证照、我的帮办代办、企业名片。d.通知推送。实现通过调用微信服务号通知推送能力，实现办事进度、政策的通知推送。**2.硬件采购清单**（1）政务服务一体机（数量：20套）设备应高度集成，满足方便用户的操作。主要技术要求如下：1）工业主板Cpu≥四核；≥3.0G Hz；缓存≥6MB;内存≥16G；硬盘:≥256G固态（SATA）；串口≥8个；USB接口≥10个；▲2）电子签名设备电子签名板；≥12寸；横向放置；支持签字笔签名。3）电子显示器件可显示政务信息公开：终端集中展示本地区政策法规、通知公告、防诈宣传等政策信息，栏目分类可通过后台进行修改；显示器件尺寸≥21寸；分辨率≥1280\*1024；4）可见光/红外双目摄像头接口方式应支持USB2.0；扫描频率：H方向≥30Hz，V方向≥50Hz；自然光摄像头有效像素：≥1280×960，近红外摄像头有效像素：≥1280×960；最大分辨率/帧率：≥1280X960@30fps；曝光时间、白平衡、对比度、亮度、饱和度等多参数软件自动控制；供电方式：支持USB 供电；▲5）身份证读卡器符合标准：符合公安部《GA450-2013台式居民身份证阅读器通用技术要求》，兼容ISO 14443（Type B）标准；通讯接口：智能型，同时支持RS-232C和USB；供电方式：计算机端口取电或外接电源适配器（DC 5V，功率≥2.5W)；阅读距离：0-5cm；读卡时间：≤1s；6）集成式彩色激光打印机（须提供强制节能证书）最大打印幅面：A4；最高分辨率：≥600×600dpi；最大打印速度：≥20页/分钟；纸盒大小：≥250页纸盒。7）集成式小票系统方式：热敏；纸宽度：≥58mm；密度：≥203DPI；纸卷直径：≥60MM；速度：≥100mm/sec；8）集成式高拍仪输出像素：≥800万；最大拍摄幅面：A4幅面；输出图像格式：支持jpg /bmp /png /tif /pdf 等多种格式；▲9）集成式高清视频监控仪CCD/CMOS 感光芯片；静态画面最小输出≥ 500 万像素以上；动态画面最小输出 ≥100 万像素以上；最大分辨率≥1920X1080(两百万像素)；最大拍摄角度≥160度广角；10）指纹仪采集速度：≤2秒；符合公安部行业标准GA\T 1011-2012《居民身份证指纹采集器通用技术要求》；▲11）电子出入境证件读卡器通信接口 USB2.0；支持 14443 Type A/B 协议；支持电子护照、港澳台出入通行证读取。12）二维码阅读器扫描距离：3cm~5cm；支持类型：二维码、条形码；13）自助机柜长度：≤1米；高度：≤2米；宽度：≤ 0.7米；（2）政务服务桌面自助终端（数量：30套）设备应高度集成，满足方便用户的操作。主要技术要求如下：1）工业主板CPU≥四核，缓存≥6M，≥2GHz；内存≥4G；硬盘≥128G SSD；USB接口≥2个；网络≥2个100M/1000M以太网卡；▲2）触控模组尺寸≥15.6寸；分辨率≥1920x1080；亮度≥250cd/㎡；支持电容式多点触控；▲3）高拍仪接口：USB 2.0；拍摄幅面≤A4；像素≥ 500万；输出格式应支持JPEG，BMP，TIFF；4）扩展部件应包括二代身份证读卡器、二维码识别器、摄像头、语音模块、指纹模块；5）含工程实施，包括所需网线、电源线、PVC管等材料；**（二）项目实施要求****1.实施人员要求**投标人需有强大的技术团队为本项目作技术支撑，需包括但不限于项目经理、总技术负责人、产品经理、开发团队负责人、软件开发人员和质量管理员。项目组成人员要求由系统开发经验丰富的产品负责人牵头完成系统设计相关工作，分别组建产品需求分析设计组、项目开发组、质量管理组等来保证项目的按期保质完成。**2.驻场人员要求**项目建设周期内，项目驻场实施人员应不少于15人，并提供人员名单。**★3.项目对于知识产权的要求**1）投标人应保证在本项目使用的任何产品和服务（包括部分使用）时，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，如因知识产权而引起法律和经济纠纷，由投标人承担所有相关责任。2）采购人享有本项目所产生的所有信息资产（包括不限于数据资产、软件资产）的所有权，投标人须向采购人提供软件源代码、配置说明等信息资产，需保证软件源代码能够上线运行、部署、安装测试等。3）投标人如欲在项目实施过程中采用自有知识成果，需在响应文件中声明，并提供相关知识产权证明文件。使用该知识成果后，投标人需提供开发接口和开发手册等技术文档，并承诺提供技术支持，采购人享有永久使用权。4）如采用投标人所不拥有的知识产权，则在投标报价中必须包括合法获取该知识产权的相关费用。**4.演示要求**1）本项目评标有演示环节，演示环节应该使用测试环境、原型形式进行远程演示。演示环节不得采用PPT、截图等形式进行演示。2）测试系统环境演示须自行搭建演示环境，整体演示时长不得超过20分钟。3）演示系统为集约化综合窗口受理系统。**5.隐私保护要求**在操作数据时，必须遵守相关的法律法规，遵循数据最小化原则，做好脱敏、加密处理。**6.相关资料**投标人可在绵阳市人民政府官网（http://www.my.gov.cn/）和绵阳市政务服务网（http://mys.sczwfw.gov.cn/）可查询绵阳市政务服务相关法律、法规及相关政策等资料。**7.系统性能相关要求**（1）系统基本需求1）实用性根据系统要求出发，按照系统投入结合具体运用来设计，最大限度地满足各项功能要求，确保实用性，提高设备的日常使用效率。同时系统应具有良好的性能价格比。2）稳定性政务服务的工作特点决定了针对政务数字资源在访问应用的过程中必须达到很高的安全性、可靠性与稳定性，如果没有稳定可靠的信息资源获取保证，就有可能使业务处置工作缺少依据而做出错误的决策，从而造成人员、环境及社会不可估量的损失。3）扩展性系统建设要考虑到信息化技术发展迅速、新技术更新不迭的现状，在系统设计、产品选型等方面要具有先进性并预留有扩展接口，以保证系统拥有较长的生命周期。4）标准化系统的建设要考虑到绵阳市政务服务工作的建设规划，按照国务院、四川省下发的建设标准进行设计开发。（2）应用系统性能1）交互类业务交互类业务是指平时工作中在系统中进行的业务处理，如录入、修改或删除一条记录等操作。平均响应时间：小于1秒。2）查询类业务如信息查询、统计报表生成或决策支持的信息查询等。查询业务由于受到查询的复杂程度、查询的数据量大小等因素的影响，需要根据具体情况而定，在此给出三个参考范围。简单查询平均响应时间：小于1秒。报表生成等复杂操作响应时间：小于3秒。3）即时统计分析类业务简单分析平均响应时间：小于1秒。复杂分析平均响应时间：小于3秒。（3）并发用户数需求用户并发数指在同一时间段内访问系统的用户数量，也有一种是指同时向服务端发送请求的用户数，用户并发数其中主要一部分需要采用集群部署方式来分担系统并发压力。政务服务门户：并发用户数不低于1000人，允许5000用户同时在线。政务服务业务系统：并发用户数不低于500人，允许2500用户同时在线。（4）稳定性需求系统在设计时充分考虑稳定性及对用户误操作的容错功能，保证在正常情况下系统能保持长时间无故障运行。对于不可预见的原因导致的系统故障，提供各种故障处理恢复机制使系统在尽可能短的时间内恢复运行，保证数据的安全性和完整性。系统提供7×24小时的连续运行，平均年故障时间：<1天，平均故障修复时间：<30分钟。（5）可靠性需求项目实施过程中，通过软测，系统总体可用率>99.99%，数据库应用可用率>=99.99%，WEB应用可用率>=99.99%。（7×24小时不间断运行）。（6）终端版本兼容性需求系统在设计时充分考虑到软件技术升级及硬件产品迭代升级情况，系统开发采用最新技术手段，能够兼容各类第三方软件及各类接入硬件，保证在未来三年内系统平台对市场上的第三方软硬件产品能够兼容，具体应做到：1）移植性强，可跨平台运行，兼容Linux、Windows、统信、麒麟等操作系统；2）应用服务兼容性强，可部署在多种应用服务中间件下运行；3）样式和脚本可兼容多种不同内核浏览器进行访问；4）可兼容鲲鹏等国产服务器；5）在移动APP方面的兼容需求；6）兼容4G、5G以及wifi网络；7）兼容弱网络环境下程序响应；8）兼容IOS、Android全系列手机机型；**8.试运行要求**为保障项目顺利、稳定、安全的运行，系统部署完成后，需要进行3个月的试运行，试运行期间检查项目运行状态，验证项目是否满足规划和设计要求，发现并解决潜在问题，为正式投入使用做好准备。**9.运行保障要求**系统建设是一项长期的工作，系统应考虑开放式设计，不断升级迭代，同时也应配套运行保障机制，打造良好运行环境，为业务开展做好支撑。投标人应至少提供1人2年的免费运维驻场服务，并提供具有不少于1年工作经验的不少于2人的运维团队支撑采购人日常系统运维工作。运维保障要求包含但不限于以下内容：（1）建立维护服务机制建立：建立运维服务机制，并指定专人作为系统管理员，负责系统的运行、管理、维护和安全，以及系统和数据的备份与恢复。（2）系统巡检：在2年的免费运维期内，投标人应每年安排不少于12次的系统巡检，并按照要求做好巡检记录，巡检内容包括对系统进行监控和健康性检查，分析系统运行和资源使用状况。（3）运行维护：服务期内，投标人应具备7×24小时运维服务能力，并根据故障等级，进行故障修复；对系统、主机/服务器、数据库日常办公等进行维护；对系统相关资源进行统一管理，如主机、服务器、IP地址等。（4）故障响应：一级故障：软件客户端无法使用，系统后台服务器整体瘫痪，全部操作失去响应，客户端（含移动端）崩溃、无法进入用户界面；发生间歇性、随机性、重复性的启动或应用退出，无法保障业务的正常处理。投标人在15分钟内响应，8小时内处理完成；二级故障：客户端整体可以使用，系统后台出现了部分问题，导致使用出现问题，客户端（含移动端）部分功能失效，系统整体性能严重下降，无法自动恢复正常运行状态；重要数据、参数和配置信息损坏，无法恢复，导致业务数据及业务记录严重损失。投标人在1小时内响应，12小时内处理完成；三级故障：客户端可以使用，出现的问题对业务处理影响不大，服务器端软件或者硬件出现异常，局部功能受限，系统整体仍可正常工作，对业务影响不大或存在隐患。投标人在2小时内响应，24小时内处理完成。**（三）实施服务考核****1.考核办法**考核工作由采购人和投标人共同组织。考核实行定期检查和不定期抽查相结合的办法进行。**2.考核方法**考核实行定期检查和不定期抽查相结合的办法进行。**3.考核内容**考核的主要内容包括项目建设时效、响应速率，以及实施质量等，具体内容如下：软件开发过程中响应和完成时间，研发的符合度，以及系统的可靠性。设备采购、安装过程中的到货时间、安装质量，以及设备的可用率。投标人派驻团队人员的服务质量、服务水平。**4.考核细则**投标人应承诺在中标后按照考核细则严格执行，投标人针对上述考核内容进行定期和不定期的考评，考评结果作为采购人支付投标人的依据条件之一。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **考核内容** | **考核项（考核依据）** | **比重** |
| 驻场人员 | 1.驻场人员素质能力要求； 2.驻场人员出勤率； | 20% |
| 项目进度 | 1.进度计划保障措施； 2.项目进度延迟率； 3.项目过程执行情况。 | 20% |
| 项目质量 | 1.研发成果（技术文件规范、代码质量）； 2.服务质量（缺陷、用户反馈等）。 | 30% |
| 项目成果 | 1.项目文档编制规范率； 2.软件功能完整率； 3.项目资料完整率。 | 30% |

**5.考核组织形式**1）考核实行定期检查和不定期抽查相结合的办法进行。2）考核的组织方式由考核机构定期组织，并通报考核结果，具体方式如下：①考核机构：成立考核小组，由采购人指定的项目负责人、监督科室、业务等相关科室和投标人指定的项目负责人参加。②自查报告：每月前 10 个工作日对上一月项目进度计划规定的内容进行工作总结。③考核时间：每3个月考核小组组织项目完成情况阶段性考核，出具考核报告，通报考核结果。④对日常不定期考核有异议的，由考核小组裁定。⑤考核小组根据得分情况，提出相应考核处罚决定，并在支付进度中扣除相应的项目费用。（注：不定期考核主要针对项目建设阶段突发事件或项目建设完成后免费运维阶段的重大活动期间，投标人的突发事件响应策略及响应时效进行单独考核。）**（四）项目移交****1. 系统交付**在系统验收完成后，中标人应当一次性向采购人交付包括但不限于以下资源（文档、文件）：1）项目开发所产生的源代码；2）项目验收第三方评测报告；3）项目建设、部署实施和配置方案；4）概要和详细设计书；5）测试方案及测试报告;6）试点单位试运行报告;7）管理员手册和用户操作手册；8）培训记录；9）其他与本项目相关的工作文档。**2.项目移交**项目2年免费驻场运维期结束后，应对项目进行整体移交。1）移交内容中标人应在免费运维期结束时将本项目软硬件等本项目所有资产使用权及相关记录资料在保证完好无损，可正常使用的情况下无偿移交给采购人。2）移交程序免费运维期期结束前，由采购人和中标人分别派人员组成移交小组，具体负责和办理移交工作。移交小组由采购人指定人员担任，负责组织必要的会议会谈并商定设施移交的详尽程序，确定移交方式。3）移交标准本项目移交标准为所有系统正常使用。所有电子文档资料、过程资料必须完整移交。 |

**3.2.3人员配置要求**

采购包1：

详见3.2.2服务要求

**3.2.4设施设备配置要求**

采购包1：

无

**3.2.5其他要求**

采购包1：

一、质保及售后服务要求/后续服务要求 1.质保要求： （1）硬件设备，质量保修期内产品出现质量问题（人为损坏除外），由中标供应商负责免费维修或更换。 （2）质量保修期：项目验收后，投标人提供2年硬件质量保修，2年的软件驻场免费运维服务。 2.售后服务要求： （1）质量保修期内中标供应商应免费为采购人提供售后服务； （2）中标供应商应派专人负责售后服务对接事宜，技术支持提供全年5\*8小时不间断的现场服务，紧急情况下需要提供7\*24小时现场或远程服务，全年7\*24小时技术热线服务等技术支持； （3）质量保修期满后，中标供应商应同样提供免费电话咨询服务，并承诺以优惠的价格提供售后服务。质保到期后的运维服务将重新招标确定。 二、其他 （1）项目总报价应当包括完成本项目可能发生的各项费用的总和，为包干费用，如人员劳务费、调研费、踏勘费、资料费、考察培训费、交通费、食宿及差旅费、税金、管理费用等一切费用，采购文件未列明而供应商认为其他必需的费用也须列入报价内。采购人不再另行支付成交金额以外的其他任何费用。 （2）如因供应商在履行过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给采购人造成损失或侵害，包括但不限于采购人本身的财产损失、名誉损失、由此而导致的采购对任何第三方的法律责任等，供应商对此均应承担全部的赔偿责任。 （3）保密要求：供应商及其单位工作人员对项目实施过程中所了解的资料、数据及设计成果必须严格履行保密义务。涉及保密事项的严格按照国家保密有关规定执行，供应商应对本项目成果进行严格保密并制定相应保密措施，供应商未经采购人许可，不得泄露和转用相关资料。

**3.3商务要求**

**3.3.1服务期限**

采购包1：

 自合同签订之日起自合同签订之日起270日内完成部署并验收合格。日

**3.3.2服务地点**

采购包1：

绵阳市涪城区新益大厦13楼

**3.3.3考核（验收）标准和方法**

采购包1：

项目由采购人组织验收，采购人将参照《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号）的要求，依据招标文件、响应文件、合同约定以及国家相关标准要求进行验收

**3.3.4支付方式**

采购包1：

分期付款

**3.3.5.支付约定**

采购包1： 付款条件说明： 合同签署后，且成交供应商提交合法有效的完税发票及凭证资料后 ，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 10.00%。

采购包1： 付款条件说明： 硬件到货安装调试完毕并投入使用，软件开发完成并通过测试，且成交供应商提供合法有效完整的完税发票及凭证资料 ，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 60.00%。

采购包1： 付款条件说明： 同时满足合同签订满1年、项目通过验收、签署项目验收报告后，且成交供应商提供合法有效完整的完税发票及凭证资料 ，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 25.00%。

采购包1： 付款条件说明： 免费运维期到期后，且成交供应商提供合法有效完整的完税发票及凭证资料 ，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 5.00%。

**3.3.6违约责任与解决争议的方法**

采购包1：

无

**3.4其他要求**

对中小企业在资金支付期限、预付款比例等方面的优惠措施： 1.合同签署后，30个工作日内采购人向中标人支付预付款，金额为合同金额15%； 2.硬件到货安装调试完毕并投入使用，软件开发完成并通过测试，30个工作日内，采购人向中标人支付合同金额60%； 3.同时满足合同签订满1年、项目通过验收、签署项目验收报告后，30个工作日内采购人向中标人支付合同金额20%； 4.免费运维期到期后，30个工作日内采购人向中标人支付合同金额5%。 （注：每次采购人付款前，成交供应商须提供合法有效完整的完税发票及凭证资料）