**采购需求**

## 一、建设背景

为贯彻落实中央有关“基层减负年”的决定和省、市关于深化“最多跑一次”改革部署，推动“最多跑一次”改革向机关内部管理领域延伸，着力解决多次跑、多头跑、时间长、环节多、签字烦等制约机关效能的突出问题，全面梳理部门内部办事事项，优化办事流程和办事过程中所需的各类数据清单，实现各部门内部业务信息系统有效对接和证明材料共享调用，以“数据跑”代替“人工跑”，建设杭州高新区（滨江）机关内部“最多跑一次”联办工作平台，加快推进机关内部“最多跑一次”改革。

## 二、建设内容

建设杭州高新区（滨江）机关内部“最多跑一次”联办工作平台，实现基于互联网平台的整体政府事项联办机制。通过联办工作平台向各个需要联办的业务主管单位分发申请的相关信息，包括办件信息、表单、附件材料等信息。联办单位接收相关信息进行审核、审批、电子签章等环节，办理结果通过联办平台反馈给业务发起部门，实现全流程网上联合事项办理，并对联办事项的全流程进行监管。具体建设内容如下：

**1、联办工作平台基本功能**
 建设联办工作平台，打破原各部门间的“信息孤岛”，建立了部门行政审批信息资源交换与共享机制，将行政业务审批信息进行紧密集成。
 1.1、事项登记

通过填报事项登记页面，联办发起单位可以直接登录联办工作平台进行事项的受理登记，事项登记页面支持信息的编辑、校验、修改、删除、附件上传、保存、流程启用、发送等功能。

1.2、事项分发

根据联办事项业务流程进行事项分发，对于内部有审批办理系统的联办单位，联办工作平台通过与联办单位内部系统对接的方式直接将事项信息、审批单、办理附件直接推送给联办单位，联办单位可以直接在单位内部进行业务办理。对于没有系统的联办单位，可以直接登陆到联办平台中的待办事项栏目进行事项的办理。

1.3、事项办理

联办部门可以实现对事项信息的查阅、附件下载、在线盖章、事项退回、事项办结等功能。

对于联办部门有内部审批系统的采用受办分离的方式，平台将办件信息通过接口发送给联办部门审批系统后，后续办理过程在联办单位内部流转，办理结果和办理的进度通过接口的方式回传给联办平台。

对于内部没有审批系统的单位可以直接在联办平台中对信息、审批单、附件进行查阅，审核通过后可直接在线调用签章系统进行盖章，审核不通过可以填写退回信息完成事项退回。发起单位在确认事项完成后可进行事项办结。

1.4、办件跟踪

支持对联办各环节办理情况的在线跟踪查看。对于直接在联办平台进行办理的单位，可以快速跟踪各单位是否已经完成办理，完成时间，办理用时，可以对全过程进行监控和在线催办。对于直接对接联办工作平台将联办事项转入内部审批系统进行办理的单位，通过接口的方式将实时办理进度推送到联办平台，联办平台将全程记录单位内部各环节的办理过程，实现对内部办理单位的过程跟踪。

1.5、消息提醒

系统接入浙政钉消息服务，对联办事项的受理、分发、结果反馈、事项催办、进度提醒进行全面的消息提醒服务，实现发起单位全面掌握办理动态，提高办理人员事项办理效率。

1.6、时效预警

支持办理单位的时效性设置，可以在办理流程中的各节点对办件完成时间进行设定，同时可以设置在办件截止日期前按照既定规则进行时效提醒，及时催促办件人员进行事项办理。

1.7、数据查询

提供多维度的信息查询方式，可以用根据用户权限所需，进行自定义组合查询，并按照某些规则（如类型、状态等）进行数据抽取，为不同的需求定制各种数据查询界面。

1.8、效能监察、统计分析

实现多维度统计分析，根据不同的业务类型进行统计，每个业务支持按时间、办件进度、办件量等条件的统计分析以实现效能监察，并可以选择不同形式的图表进行展示。

1.9、系统管理

实现对整个联办工作平台的配置管理，包括组织机构管理、人员管理、用户管理、权限管理、菜单管理、日志管理、编码管理等功能。

**2、联办工作平台支撑功能**

2.1、统一身份认证

与浙政钉用户组织同步，实现基于浙政钉的统一身份认证，并集成浙政钉扫码登录功能。接入单位用户在浙政钉获取身份信息认证成功后方可登录联办工作平台。

2.2、统一消息服务

浙政钉目前是全省统一的即时通讯服务平台，实现了全省统一组织架构下的安全消息通讯服务，可以实现钉消息、钉短信、钉电话等多种消息服务，联办工作平台集成统一钉消息服务，实施推送联办事项办理任务信息，提高业务办理的时效性，确保业务主管单位负责人通过系统实时掌握待办事项信息，为“最多跑一次”提供信息支撑和数据服务。

2.3、电子印章集成

接入浙江省政务外网统一部署的电子印章管理系统，实现联办工作平台安全可靠的电子盖章服务。

2.4、自定义表单、流程

提供电子表单自定义功能，可对表单的字段和页面样式方便快捷的进行编辑和管理，灵活快捷的定义出满足各类联办事项信息填报的表单页面，适应各类联办事项填报信息的页面定义服务。

可根据不同的联办业务场景快速定义各种业务流程，支持分支流程环节的灵活定义和选择，提供跨单位的文件流转接口。

2.5、业务系统对接

实现与指定的现有机关内部相关业务系统的对接。

2.6、证照库对接

联办工作平台实现与滨江区“一证通办”证照库对接，完成部门间办事涉及到的用户身份信息的统一调用、核验、照面提取等。

2.7、移动联办工作平台功能

基于“浙政钉”建设联办移动审批平台，实现联办业务流转、事项审批、事项清单管理、事项查询、消息提醒等功能。

**3、系统安全**

3.1、数据安全

确保数据交换网络传输过程中的安全和完整性，保护数据在使用、传输过程中高度的强壮性、保密性、完整性和不可抵赖。

强壮性：制定完备的备份方案和采取必要的冗余技术（例如，RAID5、双机备份、多机备份等，并且至少应具备双机备份）以确保丢失数据的可能性尽可能的小，恢复数据尽可能的完备、方便、快捷。

保密性：指采取加密手段对在网络上传送的关键数据进行加密保护，在条件允许的情况下，在本地的存储也要采取相应的加密手段。

完整性：采取必要的技术手段确保查询或修改的数据真实、可靠。

不可抵赖性：采取必要的身份认证、数字签名、强制授权访问控制、完备的日志审计记录等技术手段确保读取或是修改数据的主体身份及其行为的确定性、可控性、可记录性和不可抵赖性。

3.2、数据调用安全

信息在调用过程中不能被非法篡改、不能被非法访问、数据调用后不能抵赖等功能。接口调用的过程要支持安全加密功能。

## 三、采购标的的数量、采购项目交付或者实施的时间和地点

**1、数量 1项**

**2、工期：30天**

**3、项目实施地点：**杭州市滨江区江南大道100号。

**4、项目实施人员：**项目实施人员应为中标单位正式员工（提供社保证明），并按要求签订保密协议及保密承诺书。

## 四、采购标的需满足的服务标准、期限、效率等要求

**1、培训需求**

培训对象主要包括系统管理员及使用人员。系统相关软件的日常管理及维护由系统管理员负责，专业性较强，因此需要对其进行专门的培训，以备日常工作的需要。同时也要对使用人员进行必要的培训以确保其对业务系统能够正常、有效地使用。

培训主要内容如下（但不限于）：

1）系统管理员技术培训

2）业务人员操作培训

**2、技术服务**

中标人必须按照采购人的要求派驻驻场服务人员，负责项目的维护工作，并制定全面、规范的运维管理办法，保证运维质量，满足用户的需求。

驻场服务主要包括驻场服务内容要求、 驻场服务人员要求和驻场服务规范要求。

2.1、 驻场服务内容：

（1） 系统日常维护；

（2） 数据共享与交换系统维护；

（3） 人口基础数据库、法人基础数据库维护；

（4） 大数据平台维护；

（5） 系统状态监控；

（6） 故障恢复；

2.2、 驻场服务团队：

在质量保证期内，须派驻3名工程师驻场服务，所派驻场人员应具备相应的专业技能，计算机相关专业毕业并具有1年以上相关工作经验。驻场服务主要包括但不限于项目的运行维护、数据处理。

2.3、 驻场服务规范：

中标人需制定相应的运维服务规范来确保运维质量。

在质保期内，中标人需要提供每周7×24小时服务响应,并制定严格的故障响应标准。当系统发生故障时，运维人员在30分钟内做出响应， 1小时内到达现场并排除故障。

投标人应确保其技术建议以及所提供产品的完整性、实用性，保证全部系统及时投入正常运行。否则若出现因投标人提供的产品不满足要求、不合理，或者其所提供的技术支持和服务不全面，而导致系统无法实现或不能完全实现的状况，投标人负全部责任。

如果系统在质保期内发生故障，投标人应及时予以响应（免费上门服务），否则采购人将自行采取必要的措施，由此产生风险和费用由投标人承担。

特别提示：采购人需求在开发期和试运行期内，仍有可能不断完善，投标人须承诺在采购需求或政策法规范围内，随着采购人需求的变动随时作出响应，修改应用软件。

**3、运维服务形式**

提供技术服务的方式包括电话热线支持、定期巡检服务、远程维护、电子邮件、现场支持等五种方式，针对在不同的场景和使用情况下采用对应高效的服务方式，具体根据实际情况选择，以高效的现场支持为主。

支持提供全面的技术咨询服务，包含系统平台的配置使用、功能需求的答疑、系统方案咨询、系统网络构建等方面的技术内容。

对于使用过程中出现的问题，提供问题排查服务，了解具体问题现象和环境，进行问题定位排查，解决问题。

提供全程的运维保障服务，随着产品的版本迭代，为本项目业务服务不断提供完善的产品。

**4、运维服务等级**

**在质保期内提供以下工作（包含但不限于）：**

系统试运行开始后，投标人需为用户提供每周7×24小时服务，定期监控系统运行情况，及时预警；根据服务请求进行软件修改、数据维护；根据维护申请更新软件内容等工作。确保工作时间内人员实时响应，保证系统的正常运行。

**紧急故障：**系统核心设备出现故障、整体系统瘫痪、基于系统的用户核心业务应用出现严重问题，响应时间不超过0.5小时。

**重要故障：**系统整体性能下降或不稳定，严重影响用户核心应用系统。系统中非核心设备故障，但导致影响部分用户的核心应用。响应时间不超过1小时。

**一般故障：**系统性能下降，但对用户的主要应用系统目前影响不大。系统非核心故障，对用户主要应用系统没有影响或影响不大。依靠用户自身技术水准可以解决的简单系统问题。响应时间不超过2小时。

**日常服务：**产品功能、安装或配置方案的信息查询或支持，对系统运作无影响。响应时间不超过2小时。

**数据库的更新服务：**在质保期内根据采购人要求及时更新数据库等更新服务。

**在质保期外提供以下工作（包含但不限于）：**

**在质保期后无条件为本项目有偿提供运维服务。相关费用另行协商。**

**5、质量保证期**

**▲本项目质量保证期为终验通过之日起1年。**

## 五、采购标的的验收标准

1、整个项目要求在签订合同后30天内完成。投标人应在投标文件中提出具体的交货进度、安装调试、验收进度计划。投标人必须进一步优化需求分析、系统设计，并细化系统建设计划、目标任务书和测试验收方案，向采购人提供上述文档并需经采购人审查。

2、完成全部系统建设任务，投入试运行前，由采购人组织对项目进行初步验收，通过初验后进行试运行。投入试运行后正常运行，由采购人会同有关部门对项目进行最终验收，检查是否达到招标文件及合同规定的要求。

## 六、项目的工作内容及成果

文档的提交应覆盖以下内容，电子文档是成果不可分割的部分。要求如下文档：

项目实施前：项目实施方案和实施计划；

项目实施期间：需求调研报告、需求规格说明书、详细设计说明书、数据库设计说明书、测试方案和计划、测试用例、测试报告、项目实施过程中衍生的其它相关资料；

项目实施后：系统试运行报告、开发总结报告；

培训期间：培训计划、使用手册；

其他需要提交的材料。