

采购需求公示

1. 项目名称：万山区政务服务“掌上办”平台建设
2. 项目编号：JSDZ-CG-2020001
3. 采购方式：公开招标
4. 公示期限（不少于2个工作日）：2020年7月14日——2020年7月16日
5. 采购预算：4980000.00元（最高限价）
6. 采购预算确定依据：万山区政府采购实施计划备案表

7. 采购人名称：铜仁市万山区人民政府政务服务中心

联系地址：铜仁市万山区人民政府政务服务中心3楼

项目联系人：吴女士

联系电话：0856-8124213

8. 采购代理机构全称：江苏大洲工程项目管理有限公司

联系地址：盐城市解放北路（凌桥组团南门综合楼三楼）

项目联系人：毛智毅

联系电话：13765655829

9. 任何单位和个人对本项目采购文件需求公示有异议的，可在公示期限内，反馈意见给代理机构。

万山区政务服务“掌上办”平台建设

采购需求

1、打造全新“万山红”APP客户端，在“万山红”APP客户端上实现政务服务事项、便民服务事项“掌上办”，以企业和群众用户为中心，突出用户体验与感知，让信息多跑路，让企业和群众少跑路或不跑路。围绕纵横全覆盖、事项全口径、内容全方位、服务全渠道、资源全共享等领域，实现万山政务服务、便民服务与万山区融媒体中心移动端深度融合，促进群众办事服务需求“掌上办”。

2、2020年8月10日前完成区内56项行政审批事项的接入，完成生活服务事项、交通出行事项、公共服务事项、法律服务事项、仲裁调解事项及中介服务事项等的接入，2020年11月1日前完成其他服务事项接入上线，实现“万山红”app应用平台与多彩贵州宣传文化云平台数据融合、实现“万山红”app应用平台与铜仁市万山区融媒体中心平台数据融合、实现“万山红”app应用平台与铜仁市万山区政府门户网站系统数据融合。

备注：

1、采购人保留测试权限，如采购人对中标人所投产品功能存在疑惑，中标方需在公布中标结果后3个工作日内到采购方进行参数测试，测试通过后由采购方出具测试通过函，再给予发放中标通知书。如果测试发现中标人有虚假应答情况则取消其中标人资格，并由第二中标人候选人继续测试，测试通过后由最终用户出具测试通过函，再给予发放中标通知书。以此类推。

2、招标文件论证费和专家评审费用由中标人承担。

目 录

| | |
|-------------------------|----|
| 第一部分 技术要求..... | 5 |
| 一、 建设目标..... | 5 |
| 1.1、 总体目标..... | 5 |
| 1.2、 具体目标..... | 5 |
| 二、 技术与安全要求..... | 5 |
| 2.1、 技术路线要求..... | 5 |
| 2.2、 系统性能需求..... | 6 |
| 2.3、 安全需求..... | 6 |
| 三、 建设内容需求..... | 7 |
| 3.1、 政务服务基础资源库..... | 7 |
| 3.1.1、 人员库..... | 7 |
| 3.1.2、 企业库..... | 7 |
| 3.1.3、 办件信息库..... | 7 |
| 3.1.4、 证照材料库..... | 7 |
| 3.2、 通用审批系统..... | 7 |
| 3.2.1、 政务服务事项管理..... | 7 |
| 3.2.2、 政务服务运行管理..... | 7 |
| 3.3、 “万山红” APP 客户端..... | 10 |
| 3.4、 一窗式受理服务..... | 10 |
| 3.4.1、 综合窗口设置..... | 10 |
| 3.4.2、 统一受理工作台..... | 10 |
| 3.4.3、 单一事项综合受理..... | 11 |
| 3.4.4、 套餐事项综合受理..... | 11 |
| 3.4.5、 智能知识库..... | 11 |
| 3.5、 移动应用管理平台..... | 11 |
| 3.5.1、 系统管理..... | 11 |
| 3.5.2、 工作平台..... | 11 |
| 3.5.3、 数据资源..... | 11 |
| 3.5.4、 公共服务..... | 12 |
| 3.5.5、 绩效统计..... | 12 |
| 3.6、 系统对接..... | 12 |
| 四、 数据库建设要求..... | 13 |

| | |
|-----------------------|-----------|
| 4.1、 数据库建设原则..... | 13 |
| 4.2、 总体框架..... | 13 |
| 五、 项目等级保护测评要求..... | 13 |
| 六、 其他技术要求..... | 13 |
| 第二部分 商务要求..... | 14 |
| 七、 项目实施要求..... | 14 |
| 7.1、 项目维护及组织管理要求..... | 14 |
| 7.1.1、 项目维护..... | 14 |
| 7.1.2、 组织管理..... | 14 |
| 7.2、 技术力量和人员配置要求..... | 14 |
| 7.2.1、 实施人员配置..... | 14 |
| 7.2.2、 项目开发角色配置..... | 15 |
| 7.3、 培训要求..... | 15 |
| 7.3.1、 项目培训目标..... | 15 |
| 7.3.2、 项目培训对象..... | 15 |
| 7.3.3、 项目培训方式..... | 16 |
| 7.4、 项目建设的实施要求..... | 16 |
| 八、 项目实施要求..... | 17 |
| 九、 其他要求..... | 17 |
| 9.1、 实施地点..... | 17 |
| 9.2、 付款方式..... | 17 |
| 9.3、 响应有效期..... | 17 |
| 9.4、 其他要求..... | 17 |
| 第三部分 评分表..... | 错误！未定义书签。 |
| 十、 评分标准..... | 错误！未定义书签。 |

第一部分 技术要求

本采购文件中规定的技术要求包括但不限于功能需求、性能需求、接口需求、数据需求等仅为本项目的基础建设需求，最终的总体建设方案需供应商与采购人及最终用户进行需求调研，最终建设方案以调研后由采购人、最终用户及中选供应商共同确认为准。

建设目标

总体目标

打造全新“万山红”APP客户端，在“万山红”APP客户端上实现政务服务事项、便民服务事项“掌上办”。

具体目标

2020年8月10日前完成区内56项事项的接入，完成生活服务事项、交通出行事项、公共服务事项、法律服务事项、仲裁调解事项及中介服务事项等的接入，2020年11月1日前完成其他服务事项接入上线，实现“万山红”app应用平台与多彩贵州宣传文化云平台数据融合、实现“万山红”app应用平台与铜仁市万山区融媒体中心平台数据融合、实现“万山红”app应用平台与铜仁市万山区政府门户网站系统数据融合。

技术与安全要求

技术路线要求

要求基于Java EE技术路线、采用微服务架构进行设计实现，平台需支持大型互联网+政务服务平台在高并发用户访问、海量数据高频存取、智能数据快速检索等方面的特性；平台业务基于微服务架构设计原则实现业务的服务化、组件化，避免传统烟囱式应用中资源难以共享、资源利用率低、无法快速响应客户需求变化等问题；平台需要能支持微服务架构下的分布式事务，提供回滚机制，确

保业务流程数据的一致性；需要支持服务调用链分析，自动分析服务依赖的压力点、易故障点和瓶颈点，实现业务的隔离解耦、敏捷运维。

系统需采用前后端分离的架构开发。前端 UI 需基于 Javascript、Css、Html 等标准技术进行开发，通过 AJAX 通讯机制实现 UI 和服务、数据分离的开发模型；需要能兼容各种版本的主流浏览器，包括 IE8+、FireFox、Chrome 等。

系统性能需求

系统性能需满足如下要求：

(1) 系统支持正常 1500 个用户同时在线的性能要求；当 500 个用户并发请求同一个事务时，响应时间不超过 2 秒。

(2) 主要功能在单点操作下响应时间少于 1 秒。

(3) 系统应提供 7×24 小时的连续运行，故障处理时间<1 小时，年故障次数<2 次。

(4) 具有较强的系统安全性和灾难恢复能力。

(5) 具有较强的系统扩展能力，三年内，中标供应商应提供系统正常运行所必需的升级无偿服务。

安全需求

项目安全方面需要支持出口防火墙、IPS 入侵防御、应用防火墙、防毒墙、数据库审计、网络安全审计、网络流量分析、堡垒机、漏洞扫描。

建设内容需求

政务服务基础资源库

人员库

申报人员基本信息和扩展信息等。

企业库

企业库主要数据信息包括：企业基本信息、企业经营许可信息、企业资质资格信息。

办件信息库

政务服务业务办件数据包括申报基本信息、申报材料信息、受理信息、办理环节信息、特别程序信息、办结信息等。

证照材料库

将电子证照与电子批文、申报材料应用到审批业务中。

通用审批系统

实现由政务服务管理平台向互联网政务服务门户单向推送；政务服务管理平台实现与本级业务办理系统的双向交互。

政务服务事项管理

对接贵州省政务服务事项库，获取事项并实现政务服务事项的管理应用。

政务服务运行管理

政务服务运行管理包括、受理、审核、审批、评价等环节的管理。

业务配置

对入驻中心的职能部门进行窗口、事项、人员的设置。

网上预审

对注册用户通过互联网政务服务门户、移动 APP 等提交办件申请信息进行审核确认、反馈。

窗口受理

窗口受理涵盖咨询、接件、受理、查询等业务环节，主要包括叫号、接件、

受理、补齐补正等功能。

- **叫号**

申请人根据取号票到窗口排队办理，叫号需要与大厅排队取号机、叫号设备进行关联对接。

- **接件**

申请人办理时，刷卡进行身份确认。

- **受理**

接件完成后，进入受理操作。

- **补齐补正**

对于需要材料补齐补正的情况，打印补齐补正通知书，补齐补正通知书提供办件编号、受理时间、受理部门、窗口人员、承诺时限、需补齐补正材料等信息。
内部审批

对于有独立业务办理系统的政务服务实施机构，通过数据交换，向业务办理系统推送申请表、附件材料、受理信息，并从业务办理系统获取过程信息、审批结果、电子证照。对于没有独立业务办理系统的实施机构，可直接在政务服务运行管理系统中完成事项内部审批环节，内部审批包括业务审批、特别处置、内部监察等功能。

业务办结

针对业务审批通过的办件，通过系统的业务办结功能实现对所办事项的办结操作。

电子监察管理

电子监察管理功能包括监察规则设置、运行监察、投诉处理、效能管理、统计分析和监察日志。

1.1.1.1.1、监察规则设置

提供监察数据自动运算功能，通过监察条件配置对相关数据进行逻辑计算，生成监察信息数据。

1.1.1.1.2、运行监察

运行监察包括实时监控、预警纠错、督查督办、大数据监察。

1.1.1.1.3、投诉处理

对来源于互联网政务服务门户网上投诉、来电、来访等渠道的投诉，提供登记、调查、审核、批示、结果认定流程管理功能。

1.1.1.1.4、效能管理

效能管理可根据绩效考核管理办法进行设置，量化考核标准，自动对各部门、各岗位的办事效能进行打分、考核和分析。绩效考核包括考核规则设置、效能评估、申诉管理、数据上报等。

- **考核规则设置**

具备考核规则自定义设置，分为部门、窗口、个人三种考核主体类型，手动和自动两种考核方式，考核指标包括考核方式、分值、内容、指标项、权重系数等具体指标。

- **效能评估**

支持部门、窗口、个人考评情况的查询，支持部门、窗口、个人季度考核、年度考核报表汇总。

- **申诉管理**

个人考核扣分，在规定的时限内可进行在线申诉，陈述申诉理由，申诉申请提交后由政务服务管理机构人员进行查证，非因部门、窗口工作人员的过失而造成扣分的，将相应扣分加回。

- **数据上报**

本级效能数据需定期上报到上级政务服务管理平台，实现数据效能汇总。

1.1.1.1.5、统计分析

支持灵活的查询统计设置，可按地区、时间段、部门、事项类型等进行设置，自动生成办件统计、满意度统计、部门办件汇总、办理事项汇总统计、办理时效统计、部门时效统计、异常数据统计、咨询问题汇总统计等数据统计报表，支持在线打印、电子表格导出功能。以图表的方式直观展现整体情况，包括各部门办件量、平均用时、办件满意度、异常办件等。

1.1.1.1.6、监察日志

可对办件情况、办结情况及督办情况等方面的网上运行数据自动采集，定量分析形成日志记录；对所有政务服务管理机构人员进行系统操作和使用等方面的工作情况进行监控、记录和分析统计。

“万山红”APP 客户端

“万山红”APP 客户端依托于移动终端，能够为自然人和法人实现行政许可事项和公共服务事项网上申报、网上咨询、网上办理等的一种便捷化政务服务渠道。政务服务方面的主要功能包括：自主申报、材料上传、办件查询、表单预填、办事预约、咨询投诉等功能；与贵州省多彩云平台进行数据融合；与万山区融媒体中心平台进行数据融合，包括新闻动态、视频新闻、旅游、新时代文明实践中心等。支持手机、平板电脑等移动终端，支持 Android、IOS 等主流操作系统，采用原生 APP 语言架构开发，可做到灵活扩展；实现与铜仁市万山区政府门户网站系统数据融合，实现信息零维护。主要功能模块有：

1、用户移动空间

支持个人中心、系统消息功能。

2、信息公开

支持中心要闻、政务要闻、旅游信息、投资动态、人事任免等模块。

3、移动审批服务

支持窗口业务、事项查询、预约服务、网上申报、事项进度查询、咨询投诉

4、便民服务

支持生活服务、交通出行、公共服务、法律服务、调解仲裁、缴费服务、中介服务。

5、融媒体服务

支持新闻动态、旅游服务、视频新闻、全区媒体展示、新时代文明实践中心。

一窗式受理服务

综合窗口设置

对综合窗口关联部门、人员、事项、权限进行统一配置管理，综合窗口可以根据各地情况进行分类管理。

统一受理工作台

面向受理窗口工作人员，提供快捷、方便的专业受理工作台，实现集成受理服务、提高一窗受理效率，工作台集成各类单一事项受理、套餐受理分类办理，支撑专业业务系统受理服务集成，提供受理界面智能知识库提醒，数据共享服务入口等。

单一事项综合受理

实现政务服务一窗式受理，以及按照用户权限为工作人员提供符合各自工作需求的业务办理功能，包括预审、预约、排号、受理、收费、打证、评价等环节的运行和管理。

套餐事项综合受理

将多个政务服务事项进行整合，形成政务服务专项便民套餐，包括套餐式服务部门办理、套餐式服务配置管理功能。

智能知识库

知识库系统为一窗受理人员提供一个学习、办事参考、回答问题以及一窗受理工作人员快速检索、关联引用的方式获取所需知识，为快速接件受理提供辅助支撑。

移动应用管理平台

移动应用管理平台主要用于对用户信息、媒体资讯、公共服务内容、公众参与、生活服务应用的管理，使得外部服务与信息资源整合应用；提供新闻资讯传播、服务咨询查询、政民互动的渠道，实现资讯与服务的一体化建设。平台需支持移动应用管理、数据资源、工作平台、系统管理、绩效统计、公共服务。

系统管理

系统管理需支持用户管理、媒体配置、站点管理、新媒体渠道管理模块。

1.1.2、工作平台

工作平台支持内容一键发布、编辑、撤稿操作，达到跨渠道融合采编、发布、推送、报送，支持信息的统一编辑、统一推送、统一发布。

数据资源

数据资源将工作平台产生的数据，按照媒体字典库分类进行提取管理，提供自定义设置水印标志功能，实现对数据进行上传、利用、编辑、删除功能。

1.1.3、公共服务

公共服务模块实现各类特色服务的融合展示与应用,为 app 端提供生活服务、公共服务、特色民生服务等应用的支撑。

1.1.4、绩效统计

绩效统计需支持栏目统计、发稿人统计、作者统计、来源统计、对前端 app 的访问进行统计,文章统计数据。

系统对接

- 1、app 应用平台与贵州省多彩云平台进行数据融合。
- 2、app 应用平台与铜仁市万山区融媒体中心平台进行数据融合。
- 3、app 应用平台与铜仁市万山区政府门户网站系统进行数据融合

数据库建设要求

数据库建设原则

（一）编码规范统一

部门采用统一编码，人员采用统一编码。

（二）流程保障

组织机构不能随意改动，要有切合实际的管理流程进行管控。

（1）一切改动必须经过管理流程，做到有迹可循。

（2）一切改动需要通知业务系统，做到数据统一。

（三）权限分级

管理权限要进行分级，配合流程保障运行整体管理过程：

总体框架

面向万山区政务服务实际需求，数据资源库主要包括元数据库和业务数据库。业务库按照业务方向，围绕主数据库要素将数据进行标准化、重新分类整合组织；元数据库主要包括数据元、数据代码、编码。

项目等级保护测评要求

本项目需完成信息安全二级等保测评，并提供有效的信息安全二级等保测评证书。

其他技术要求

1. 采用 JAVA 编程语言进行开发，该语言具有跨平台、高可移植性、安全性、面向对象等特性；
2. 采用微服务架构设计，通过业务分离达到组件化集成、对业务进行解耦，服务颗粒度细化，采用熔断机制、灵活设置服务之间的限流、降级等；

3. 基于数据交换平台汇集各单位不同数据内容、对统一数据标准进行协议转换、存储；
4. 采用数据中心实现分析各单位数据内容质量、自动审核内容异常；
5. 提供系统的高可用、安全、高并发（不低于 500 个并发请求）；
6. 实现统一用户单点登录管理、业务流程达到统一处置、统一推送、统一管控；
7. 要求 APP 应用平台与多彩云、万山区融媒体中心、万山区政府门户网站系统进行数据融合。

第二部分 商务要求

项目实施要求

项目维护及组织管理要求

项目维护

承建方运维团队负责为用户提供培训和技术支持，以及系统问题的处理解决、系统优化、升级等，确保系统安全、顺畅运行，快速处理和解决系统故障，并逐步改善系统的运行效率。

组织管理

（一）流程管理：根据万山区建设要求，制定提供一套确实可行的实施流程和实施主计划，严格按计划执行。

（二）实施全过程管理：包括组织结构、管理方式、过程质量控制方式、结果展现确认方式等。还包括项目过程管理、项目日常管理、项目文档管理以及项目质量管理。

（三）组织间的协调：实施方项目经理负责制定整体项目计划及明确各方的责任。各方的项目经理负责明确各自内部的人员分工。

（四）任何重大的事宜及项目任务的变更需经各方项目经理的协商并达成一致意见方可实施。

技术力量和人员配置要求

实施人员配置

根据项目实施要求，配置现场项目经理 1 人，现场需求调研及支撑人员 2 名。配备项目实施开发建设团队。

项目开发角色配置

对于重点项目，需要多个角色配合完成项目开发。

项目总监：负责项目的总体协调和商务沟通交流。

项目经理：作为项目负责人，对应用软件开发的进度、资源等进行控制；协调各个开发组；是与客户进行合作的组织上的接口，负责进行双方的沟通。

架构师：负责整个项目的架构设计，技术论证，性能稳定性，安全性，系统健壮性等一系列关键技术的设计与开发。

项目开发组：主要由项目实施单位的软件工程师组成，负责需求分析、设计、编码、测试、安装、培训等一系列开发过程。

质量保证组：在本应用系统项目中。除了各项目组内的质量保证工作以外，还需要在整个项目级上进行质量保证。

培训要求

项目培训目标

万山区政务服务“掌上办”实施过程是一个“实施顾问—>用户”的知识转移过程，在项目过程中采取多种形式，培训政务服务中心系统使用人员、代办人员熟练掌握本项目相关应用。

项目培训对象

建设一支熟悉政务服务及政务服务代办的人才队伍，是推动万山区政务服务“掌上办”的重要使用推广支撑。根据队伍建设的状况，针对不同工作人员的素质状况和工作需求，制定相应的培训目标、计划、培训内容和要求，分类、分批实施。培训对象可分为业务人员培训、技术人员培训等，并根据情况分别进行培训。

（1）业务人员培训

通过政务服务审批平台和相关应用软件操作技能的培训，做好一线业务人员培训使全面推进万山区政务服务“掌上办”使用。

（2）技术人员培训

与软件管理有关的技术培训。对相关应用系统运维人员进行应用系统操作和故障排查培训。

项目培训方式

培训方式采用需求、实施、培训同步推进，待工作人员都能熟练操作后进行统一演练、试运行的方式。

具体培训中可采用集中培训、关键用户培训、操作手册、现场辅导等方式交叉进行。

项目建设的实施要求

为了保障本项目的顺利开展，项目建设单位实施项目责任分工，统筹开展系统建设、试点应用及标准规范、体制机制制定工作，适时通报试点进展情况。对试点及推广等工作提供全过程政策、技术咨询和指导。项目实施方参与系统建设、试点应用及标准规范、体制机制制定，配合做好基础网络保障，负责系统功能、技术方面的监督、评估和测试，试点结束后形成监督评估报告。

本项目主要沿以下几个阶段进行：

（一）需求调研阶段：以现场走访座谈及填报调研表等方式，对万山区行政审批事项系统进行需求调研，并调研当前信息化系统的搭建、部署及测试环境。

（二）前期设计阶段：根据需求调研报告实施进行整体设计，形成详细设计以及完整开发进度表。

（三）系统建设阶段：根据需求调研报告和详细设计实施系统改造、开发并组织测试，形成系统建设、测试。

试运行阶段：制定培训计划，发布并根据功能完善万山区政务服务平台项目各个操作手册，按时间进度逐步对所有系统管理员实施操作培训。各人员按照多项目推进相关要求，开展试运行。

项目实施要求

2020年8月5日前，完成项目上线试运行及完成系统测试及人员培训，2020年8月10日前，完成56项行政审批事项的接入工作，2020年11月1日前完成剩余事项接入工作。

其他要求

实施地点:贵州省铜仁市万山区。

付款方式:合同中约定。

响应有效期:90日历天。

售后服务期限:一年。

其他要求

1、中选供应商必须确保提供产品为合格产品，杜绝假冒伪劣产品，若经查出，采购方有权拒收，并要求中选供应商负责造成的一切经济损失，保留追究法律责任的权利。

2、《成交通知书》一经发出，除采购人有书面通知外，供应商不得以任何理由延误实施。