忻州市“互联网+政务服务”平台

技术服务项目

比

选

方

案

二○二五年二月

一、基本情况

（一）项目名称：忻州市“互联网+政务服务”平台技术服务项目

（二）项目类型：信息系统技术服务项目

（三）预算金额：49.8万元。

（四）资金来源：市级财政资金。

（五）服务期限：1年

（六）服务需求：

本项目基于忻州市“互联网+政务服务”平台建设成果实施，服务内容包括提供信息系统技术服务、平台支撑服务，实现市行政审批服务管理局相关需求。

**1.业务需求**

根据国家、省、市“互联网+政务服务”平台相关建设规范，为忻州市提供“互联网+政务服务”信息系统技术服务、平台支撑服务，与现有国家、省有关平台系统实现数据共享，优化基于数据共享的内部业务处理流程，对现有分布于市本级的历史业务数据，按照分类纳入数据库进行统筹管理，实现动态管理事项数据、综合受理、综合审批、管理电子证照、管理电子签章等业务需求。

**2.技术路线需求**

供应商提供的系统需要采用基于J2EE平台的三层分布式应用体系架构来构建的策略，将用户界面、业务逻辑与数据资源进行分离。在客户端的具体实现上根据不同的应用场景采用不同的技术实现策略，对系统配置、业务应用等要求部署灵活、使用和维护简便，采用以浏览器为主的实现方式，提供对web Service的支持，方便今后与其他应用系统集成。

2.1运行环境要求

系统需保证在市行政审批服务管理局网络环境下可良好运行，同时不破坏原有网络的安全性、可靠性和可管理性。服务器端能够采用Windows、Linux操作系统部署；客户端能够使用Win7/8/10/11等操作系统访问。

2.2系统功能要求

供应商提供的系统需要满足国家、省、市“互联网+政务服务”建设指南的功能要求以及山西省对忻州市“互联网+政务服务”的对接要求，并根据忻州市情况进行有效的补充和完善，以更贴近实际业务需求。

2.3接口要求

供应商提供的系统需要对应用系统接口统一规划，在服务期内充分响应市行政审批服务管理局因业务流程优化产生的二次开发需求，同时能够制定方案以优化重复功能和无用接口。

2.4数据存储要求

供应商提供的系统需要具备结构化和非结构化两种存储能力。结构化数据指存放在关系型数据库中，作为数据挖掘和决策分析的数据源。非结构化数据包括图片、文档等数据。

**3.系统安全需求**

3.1链路安全

供应商提供的系统需要在终端接入的链路层面要做好安全防护工作，强化防侦听、防侵入能力。对于市县两级政务服务中心设置的自助政务终端、多媒体综合查询机、电子导引设备等，要考虑内置身份认证设备，强化链路安全。

3.2系统安全

供应商提供的系统需要强化安全防护策略，主要包括应用系统的备份与恢复、病毒的检测与消除、电磁兼容等。在服务器和客户端部署查毒杀毒软件，适时查毒杀毒，确保信息的保密性、完整性、可用性和抗抵赖性。

3.3数据安全

供应商提供的系统需要强化数据安全策略，通过数据加密有效防止数据库信息失密。通过强制存取检测方式，提高对于病毒和恶意软件的抵抗攻击能力，实现从较高安全性级别程序向较低安全性级别程序进行信息传递策略。建立审计日志策略，将用户操作数据库的所有记录存储在审计日志中，对将来出现问题时可以方便调查和分析有重要的作用。

3.4边界安全

供应商提供的系统需要确保边界安全，能够列明安全防护架构，因系统需部署在市政务云运行，且提供互联网、政务外网两侧的服务，供应商需提供互联网区与政务外网区边界安全隔离方案。

**4.系统性能需求**

4.1性能指标

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **系统性能指标** | **参考值** | **说明** |
| 并发用户数 | 500 | 同时满足500人的并发请求 |
| 请求响应时间 | 小于3s | 90%的请求响应时间要求 |
| 事务响应时间 | 小于5s | 90%的事务响应时间要求 |

4.2测试要求

供应商必须对所提供的信息系统制定科学有效的测试方案。

4.3系统安全性、健壮性、数据一致性要求

4.3.1系统需采用多级安全控制方法（如操作系统级、数据库级、应用系统级和数据操作级），多级密码技术；具有存储数据的安全性保障。

4.3.2系统需支持多级授权：根据不同级别的用户，分别赋予不同的权限。

4.3.3系统需具有登录日志和操作日志监控功能，能够记录用户在此系统中的登录及操作情况。

4.3.4系统需支持系统的安全性恢复，支持数据备份。

4.3.5系统应能够保障7\*24小时运行的要求。

4.4运行界面要求

4.4.1个性化要求：在系统工作人员界面上，展示的仅仅是与当前用户有关的功能模块，与其无关的功能模块不在其桌面上展示；

4.4.2界面风格一致性要求：应保持系统界面风格的一致性。

**5.技术支持服务内容**

5.1实施内容

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **技术服务内容** |
| 1 | 山西省政务服务事项管理系统对接的接口服务根据省平台调整进行相应的调整 |
| 2 | 调整政务服务事项管理系统增加业务办理项、修改材料结构 |
| 3 | 调整行政权力事项运行管理系统，针对不同业务办理项进行对应的材料展示，调整数据获取及存储方式 |
| 4 | 调整办件统计分析按照业务办理项方式统计 |
| 5 | 集成短信服务，设置流程提醒、设置预警提醒、设置审管提醒等 |
| 6 | 优化电子要件共享范围、共享精准度、提高电子要件共享使用率 |
| 7 | 电子证照管理系统增加模板管理以及数据校验、数据质检功能 |
| 8 | 好差评管理系统增加评价渠道以及评价渠道管理、统计等功能 |
| 9 | 电子签章对接调整 |
| 10 | 数据推送技术调整 |
| 11 | 平台效能优化，提高响应速度 |
| 12 | 业务流程调整，通过对接山西省一体化政务服务平台获取流程数据实现全自动生成 |

5.2服务范围

供应商需要提供的技术服务范围包含目前在用的忻州市“互联网+政务服务”平台全部内容，具体平台（系统）内容包括：事项动态管理系统、政务服务运行管理系统、综合办理平台、电子签章管理系统、好差评评价系统、电子证照管理系统、配置管理系统、电子监管系统、“互联网+政务服务”基础支撑体系、政务服务数据共享平台等工作平台及涵盖的所有子系统。

5.3技术服务实施形式

为保障项目顺利展开，供应商需采取专业团队驻场方式实施服务。其中技术支持团队的人员要求不少于10人，人员角色包含架构设计师、数据规划师、软件开发、测试人员、培训人员及相关辅助角色。现场支持服务要求做到7\*24小时故障响应机制。技术支持团队在客户现场协助客户完成安装、实施、配置和使用软件，可靠、有效地进行故障预测、问题追踪、异常排除、系统优化。

6.平台支撑服务内容

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **技术服务内容** |
| 1 | 忻州市“互联网+政务服务”平台服务器、中间件、数据库等的日常巡检、维护 |
| 2 | 省级平台技术、业务对接 |
| 3 | 大厅窗口评价器、高拍仪等硬件设备的安装与调试 |
| 4 | 系统数据统计需求的收集整理 |
| 5 | 系统及应用软件日常运行维护 |
| 6 | 系统数据的日常维护、数据的巡检 |
| 7 | 上级领导考察、参观等系统调试保障工作 |
| 8 | 因病毒、误操作或硬件系统故障导致的修复、重安装等工作 |
| 9 | 应用程序备份以及数据备份安全性、完整性检查 |
| 10 | 系统升级改造后的数据迁移 |
| 11 | 培训与指导服务，培训内容包括：忻州市“互联网+政务服务”平台各系统使用及功能调整、山西省综合受理系统使用培训 |
| 12 | 配合完成等保测评、攻防演练、第三方检查检测工作 |

7.系统对接服务

根据国家、省级相关政策文件要求以及结合忻州市市级情况，供应商需提供系统与山西省一体化政务服务平台的对接服务。以下为省一体化政务服务平台对接要求：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **系统名称** | **对接后系统功能需求** |
| 1 | 山西省一体化政务服务平台对接 | 事项中心：无缝接入事项实施清单与基本信息项查询功能，确保信息的准确性与时效性。材料中心：集成材料模板与证明文件，简化材料准备流程，提升工作效率。表单中心：通过可视化设计与智能校验，为自然人与法人提供统一、便捷的表单服务，实现电子化、智能化填表及多端适配。赋码中心：为事项与办件赋予唯一标识，支撑全流程流通与跟踪，确保业务办理的透明性与可追溯性。办件中心对接：全面覆盖从发起至评价完成的办件全流程，实现办件管理的标准化与自动化。评价中心：接入评价中心按照评价指标内容统一、评价页面调用统一的模式，由服务对象通过各级、各类实体大厅服务窗口、政务服务网、政务服务移动端等服务门户进行在线或现场评价。流程中心：接入流程中心目标是对审批业务过程中各步骤(或称活动、环节)发生的先后次序，以及各步骤相关的人力或信息资源的调用等进行对接，从而实现业务过程的自动化。通知中心：接入通知中心主要应用场景是根据实际业务需求，针对重要的业务信息在某时、某地以消息的方式推送给用户，让用户在第一时间收到相关消息。用户中心对接：接入用户中心各组织机构信息查询，用户信息查询等功能。统一电子签章、统一电子证照：集成证照查询、核验与下载服务，以及电子签章功能，增强业务办理的安全性与便捷性。统一身份认证：实现公众人员统一身份认证与政务人员统一身份认证，确保系统访问的安全性与合规性。 |

8.信创环境适配

忻州市“互联网+政务服务”平台目前搭建在Wintel体系环境下，尚未迁移到信创体系环境。但在使用、管理两侧均支持信创终端登录、管理。

需要供应商承诺提供系统的信创适配服务，且在项目服务期内，如遇政策变化，需要“互联网+政务服务”平台迁移到信创体系环境下，供应商必须配合市行政审批服务管理局开展系统部署至信创环境的迁移适配工作。（相关云资源由市行政审批服务管理局协调解决）

9.IPv6 支持

忻州市“互联网+政务服务”平台技术服务中涉及的系统需全面支持IPv6。IPv6网络需要全面支持IPv6协议，并具有支持IPv6与IPv4协议的接入能力，保障网络的实用性和可用性。

10.应急处置方案

供应商应提供应急处置方案，确保紧急故障应急措施应以快速恢复客户使用为目标，第一时间将客户使用状态恢复到正常，避免或尽量减少因故障而导致的损失。

（七）组织实施程序：

1.潜在供应商按照比选方案要求提供响应文件包括报价表、资质承诺函、服务方案、响应人认为需要提供的其它资料。

2.行政审批局内控小组邀请相关专家进行资格审查，对报价和服务方案等进行综合评分，由高到低排序。

3.将综合评分结果报市行政审批局党组研究。

二、申请人的资格要求

供应商需满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：

（一）具有独立承担民事责任的能力；

（二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

（三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

（四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（五）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

（六）法律、行政法规规定的其他条件。

（七）本项目不接受联合体投标。

三、提交响应文件

（一）响应文件提交截止时间：2025年2月26日18时（北京时间）

（二）提供资料方式：

邮寄或现场报送：至文件提交截止时间前，报送响应文件到指定地址。

地址：山西省忻州市雁门大道南街忻州市行政审批服务管理局六楼办公室

（三）响应需提交资料（正本1份、副本2份，密封后加盖供应商公章）：

1.资质承诺函（附件1）。

2.报价表（附件2）。

3.服务方案。

4响应人认为需要提供的其它资料。

（四）联系方式

联系人：王晓勇 联系电话：0350-3022533

邮寄地点：忻州市忻府区雁门大道南街忻州市行政审批服务管理局

邮 编：034000

附件1：

资质承诺函

忻州市行政审批服务管理局：

我单位就忻州市“互联网+政务服务”平台技术服务项目承诺具备下列条件：

（1）具有独立承担民事责任的能力。

（2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。

（3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。

（4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

（5）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

（6）法律、行政法规规定的其他条件。

如有虚假，采购人可取消我单位任何资格（投标/中标/签订合同），我单位对此无任何异议。

特此承诺！

供应商全称（盖章）：

 日 期： 年 月 日

附件2：

报价表

**报价单位：元**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务名称 | 投标总价 | 履约期限 | 履约地点 | 备注 |
|  |  |  |  |  |

注：此表中，响应总价应和服务价格明细表的报价相一致。

供应商全称（盖章）：

法定代表人（或非法人组织负责人）或其授权委托人(签字或盖章)：

日期： 年 月 日

附件3：

评分细则

一、价格部分

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 评审项 | 评分标准 | 分值 | 评分精度 |
| 价格部分（20分） | 评审基准价计算方法：所有供应商有效报价中去掉一个最高报价和一个最低报价（不足6家时不去最高报价和最低报价）后的算术平均值即为评审基准价。报价的偏差率计算公式：偏差率=1OO％×(供应商报价－评审基准价)／评审基准价。报价得分：各供应商报价与评审准基价相比，每增加1%扣0.2分，每减少1%扣0.2分，（偏差率不足1%的扣除其绝对值乘以0.2的分数）  | 20 | 小数点后2两位 |

二、技术部分

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 分项 | 小类 | 评分标准 | 分值 |
| 商务部分（25分） | 企业服务能力（20分） | 1.体系认证证书（10分）为保证项目的规范性、有效性,供应商需具有以下证书：（1）质量管理体系认证证书。（2）信息技术服务管理体系认证证书。（3）信息安全管理体系认证证书。（4）职业健康安全管理体系认证证书。（5）环境管理体系认证证书。每提供一项得2分，满分10分。注：提供以上有效期内的证书复印件加盖供应商公章。 | 10 |
| 2.类似业绩（10分）提供2021年1月1日至今政务服务类项目建设案例，每提供1个案例合同得2分，满分10分。注：需提供合同（包括首页，合同签字盖章页）复印件并加盖投标人公章。 | 10 |
| 技术人员资质（5分） | 1.项目经理资质（3分）拟派项目经理具备信息系统项目管理师证书（高级）或系统分析师（高级）得1分；同时具备两项证书得3分。2.团队人员资质（2分）拟派项目团队人员中，除项目经理以外，项目团队成员具备软件设计师证书(中级)职称及以上资质。团队人员每有一人提供以上证书任意一项得1分，每人最多得1分。供应商需提供相关证书复印件及持证人员在本项目开标前六个月内任意一个月的供应商社保证明加盖投标人公章，不提供或不合格不得分。 | 5 |
| 服务部分（55分） | 技术服务方案（45分） | 1.制度管理：有健全的运维管理制度，评审委员会根据所提供材料，分出三个档次，分别得4-5分、2-3分、0-1分。2.实施方案：有具体的运维配置方案，评审委员会根据所提供材料，分出三个档次，分别得8-10分、5-7分、0-4分。3.人员管理方案：对人员管理方案进行评价，评审委员会根据所提供材料，分出三个档次，分别得4-5分、2-3分、0-1分。4.运维应急方案：有处理突发事件应急方案，评审委员会根据所提供材料，分出三个档次，分别得8-10分、5-7分、0-4分。5.安全保障方案：列明安全措施保障（网络安全、公共安全等），评审委员会根据所提供材料，分出三个档次，分别得8-10分、5-7分、0-4分。6.系统培训方案：对系统使用、新功能升级提出培训方案，评审委员会根据所提供材料，分出三个档次，分别得4-5分、2-3分、0-1分。 | 45 |
| 售后保障（10分） | 供应商需针对本项目制定售后保障计划。体现其具备完善的售后服务体系和能力，拥有稳定的技术支持团队和开展项目实施和技术支持的能力。评审委员会根据所提供材料，分出三个档次分别得8-10分、5-7分、0-4分。 | 10 |
| 合计 | 100 |