附件1

政务服务“一网通办”运维项目需求说明书

一、项目概述

根据《四川一体化政务服务平台运营管理办法》提出的“省级统筹、部门协同、整体联动、分级负责”要求，为持续提升达州市“智慧政务”服务能力，大力推进“一网通办”改革向纵深发展。

项目以提升政务服务能力和水平为目标，在逻辑上要形成面向社会的“互联网+政务”准直连需求侧，让公众和企业得到“精准”和“便捷”的服务。通过运维服务推动达州市政务“一网通办”相关平台的运行标准化、服务供给规范化，推动工作人员、服务事项、电子证照、电子印章等清单化管理、动态化调整、全面纳入监管，网上办理能力显著增强。

二、服务内容

对达州市“一网通办”（智慧政务）工作相关的所有系统（平台）开展日常运维优化服务，负责基础信息维护、系统维护、技术支撑、业务指导、问题解答、培训指导、进度跟踪、督促落实以及协调解决相关问题，保障各平台系统（平台）正常运行，包括但不限于：四川政务服务网达州市分站点、四川一体化政务服务平台、能力开放平台、“好差评”系统、省工程建设审批管理系统、“天府通办”达州市分站点、通达办APP、“天府通办”政务服务自助终端、四川省“互联网+监管”平台、达州市综合窗口业务协同应用平台等系统（平台）。

负责市本级政务服务大厅网络设备及网络安全。

按时完成达州市综合窗口业务协同应用平台网络安全等级保护测评（等保三级）。

三、服务需求

**（一）四川一体化政务服务平台运维工作。**

**1. 基础运维。**涉及一体化平台的事项管理系统、电子印章系统、电子证照系统、综合窗口配置、“好差评”系统、一件事相关系统、通用受理系统、通用办理系统等相关子系统的运维及技术支撑服务，指导各区县各部门正常使用系统，处理并回复各类咨询及建议，对异常问题及时上报、对接，督促跟踪问题整改，解决平台业务办理、系统操作以及数据异常等问题，保障用户在使用过程中有效合理地使用系统。

**2. 数据监测分析服务。**通过人工+技术检查等方式，对“一网通办”相关指标数据进行监测与分析，异常问题及时反馈对应单位，点对点指导其完成整改，复核整改情况使其达标目标值（考核目标），满足对基础工作质量的保障。协助业主方进行数据统计分析工作。包括但不限于以下指标数据内容：

（1）事项认领情况。对全市事项认领情况进行梳理和分析，梳理未认领事项数据，提供异常数据清单，提出优化办法，督促、协助各区县各部门进行整改。

（2）实施清单发布情况。对全市实施清单发布情况进行梳理和分析，梳理未发布事项数据，提供异常数据清单，提出优化办法，督促、协助各区县各部门进行整改。

（3）办理指南准确情况。对全市办事指南准确情况进行梳理和分析，对办事指南存在异常的事项数据进行梳理，核查线上线下一致性、事项同步情况、未更新事项情况，提供异常数据清单，提出优化办法，督促、协助各区县各部门进行整改。

（4）证照签章率情况。对全市证照签章率情况进行梳理和分析，梳理未配置数据，提供异常数据清单，提出优化办法，督促、协助各区县各部门进行整改。

（5）证照生产率情况。对全市证照生产率情况进行梳理和分析，提供异常数据清单，提出优化办法，督促、协助各区县各部门进行整改。

（6）证照补录率情况。对全市证照补录率情况进行梳理和分析，提供异常数据清单，提出优化办法，督促、协助各区县各部门进行整改。

（7）电子证照调用率情况。对全市电子证照调用率情况进行梳理和分析，梳理未配置数据，提供异常数据清单，提出优化办法，督促、协助各区县各部门进行整改。

（8）超期件情况。及时预警超期件，对全市一体化系统未办结的办件进行筛查，督促各区县各部门按规定时限进行办理，避免出现超期件。对全市办件超期件情况进行梳理和分析，梳理超期办件数据情况，提供异常数据清单，跟进处理流程，完成相应整改。

（9）评价情况。督促各区县各部门对未评价办件进行评价。对全市差评数进行梳理和分析，提供差评清单，督促相关部门按期整改差评，跟进差评整改情况，达到考核标准。

（10）“一件事”情况：督促、指导各区县各部门完成高效和地方特色一件事认领、配置、发布，包含“一件事”的配置流程、配置要素填写、综窗入驻流程等，对“一件事”配置、运行情况进行异常监测，反馈异常清单，跟踪整改情况。协助解决在“一件事”办理过程中出现的业务、系统操作等问题，必要时提供现场培训或远程培训指导服务。定期检测“一件事”配置发布情况及办事指南异常情况。根据重难点问题，适时组织开展专题培训会。

（11）惠企政策情况：通过省一体化“助企惠企服务专区管理平台”，指导各地各相关部门对省级下发政策清单进行认领、配置、发布，协助设立、管理和维护线上惠企政策专窗（专区），

（12）指标动态运维：根据四川省、达州市“一网通办”指标调整情况以及实际工作需求等，动态调整指标运营内容。

**3. 对专项工作支撑。**包含不限于“高效办成一件事”“一单一图一表”“增值化改革”“惠企政策快享直达”“川渝通办”、等。

**（二）四川省工程建设审批管理系统运维。**

对四川省工程建设审批管理系统进行业务培训和指导，协助业主方开展工程项目在线申报和指标监管等工作。

**（三）四川省“互联网+监管”平台运维。**

负责四川省“互联网+监管”平台基础运维与技术支撑，督促指导有关部门完成基础配置、事项的认领、新增、审核等工作，做好相关指标监测以及数据统计分析等服务。

**（四）达州市分站点运维。**

主要涉及四川政务服务网达州市分站点、“天府通办”达州市分站点、通达办APP的运维运营指导、功能模块运行情况监测、数据统计分析、系统维护、问题整改、适应性维护（如：与省一体化政务服务平台新版事项库事项系统适配改造、对接）、技术支撑等，保障站点正常运行。为“一网通办”分站点考核提供支撑工作服务。

**1. 站点升级改版。**依据省级建设规范，对分站点（政务服务网和APP端）的页面布局、基础样式、页面功能等进行优化升级。每年度对分站点首页（政务服务网和APP端）整体改版1次，UI页面及背景口号等需根据达州本地特色进行规划，至少设计3个分站点首页UI样式供业主方选择。

**2. 相关栏目配置。**根据工作需求，对部门旗舰店、特色专区等栏目进行维护与配置，例如：达州市文化体育和旅游局已完成部门旗舰店配置工作。

**3. 站点巡检与维护。**通过技术监测和人工抽查等方式，对整体规划、栏目设置（跳转）、信息更新（涉及政策要闻、通知公告等）、Ipv6支持度、网上办事指南、接入应用等进行监测与维护，每周对站点的所有功能模块（包含挂载配置的第三方外链是否正常跳转等）至少完成1次全面巡检。建立异常监测工作台账，及时整改发现的问题，确保所有功能模块正常使用，保障站点正常运行。省上通报分站点问题数全年不能超过2个。涉及区县站点的异常，提醒、督促对应区县完成整改。

**4. 应用管理。**对本地接入的应用（专区）等内容进行质量监测、bug修复、应用数据更新、适应性改造维护（应用功能与来源业务系统功能保持一致，动态调整）等工作，保障应用（专区）的可用性、实用性、规范性。每周应对应用（专区）完成至少1次质量巡检。承接省级便民应用（专区）。做好应用上架、下架、调整、修改等管理工作，为应用接入单位提供指导答疑、基础支撑等。对外提供给“安E达”APP等渠道的应用及相关接口，出现问题要及时解决、修改相关bug。做好应用（数据）同质同源问题的处理与支撑保障。

**5. 信息发布支撑。**运用四川政务服务网内容管理系统，协助业主方进行信息发布、管理和维护。

**6.掌上办服务。**推进高频事项“掌上办”落地，按照省上考核要求进行开发和下沉。

**7. 专区建设。**根据工作要求，建设相关服务专区，包含但不限于：“高效办成一件事专区”“秒批秒办专区”“零材料办专区”“营商环境专区”等。（备注：服务专区基于省一体化政务服务平台和四川省政务服务网现有资源建设，一个专区涉及1至2个页面开发）。

**8. 其他工作。**完成省上下达的工作任务和新的工作要求，确保各项任务指标高效完成。

**（五）“天府通办”政务服务自助终端运维。**

**1. 基础运维。**主要涉及“天府通办”政务服务自助终端系统（壳子程序）、自助办管理平台以及上线应用的业务咨询、bug修复、系统维护、问题整改、适应性改造维护、软硬件适配、迭代升级、数据统计分析、技术支撑等，保障系统正常运行。

**2. 首页优化。**每年度对自助终端系统首页整体优化升级1次，UI页面及背景口号等需根据达州本地特色进行规划，至少设计3个分站点首页UI样式供业主方选择。

**3. “自助办”维护。**对接入的应用（功能模块）等内容进行巡检、bug修复、应用数据更新、适应性改造维护（应用功能与来源业务系统功能保持一致，动态调整）等工作，保障应用（功能模块）的可用性、实用性、规范性。做好应用上架、下架、调整、修改等管理工作。为应用接入单位提供指导答疑、基础支撑等。

**4. 自助终端系统的安装。**协助相关单位完成全市“天府通办”政务服务自助终端的系统安装和调试等工作，在管理平台配置、完善自助终端设备信息与点位信息等。

**（五）达州市综合窗口业务协同应用平台运维。**

**1. 基础运维。**负责达州市综合窗口业务协同应用平台各个模块的运营、系统维护、适应性改造维护（如：与省一体化政务服务平台新版事项库事项系统适配改造、对接）、技术支撑等工作。完成或更新平台相关配置工作（如：事项配置、人员配置、窗口配置等）；指导各区县各部门正常使用系统，处理并回复各类咨询及建议；定期对系统各个功能模块进行巡检，对异常问题及时处理、对接，督促跟踪问题整改，解决平台业务办理、系统操作以及数据异常等问题，保障系统正常运行。

2. 数据备份与恢复。根据业务需求和数据重要性，制定全面的备份计划，做好数据备份工作，确保在需要时能够快速恢复业务系统。

**3. 数据共享工作。**根据业主方需求，完成平台数据共享、数据统计分析、系统对接等相关工作。

**4. 等保测评服务。**每年度按时完成达州市综合窗口业务协同应用平台网络安全等级保护测评工作（等保三级），做好等保测评适应性改造。测评工作完成后，需提供《等级保护测评报告》等资料给业主方。

**（六）四川省、达州市能力共享平台运维。**

负责四川省能力共享平台、达州能力共享平台的业务指导、操作流程、问题解答以及技术支撑等工作。及时解决达州能力共享平台相关的问题，做好系统维护，保障平台的可用性、可靠性。

**1.承接省级能力资源。**根据需求，申请承接四川省能力共享平台的相关能力资源至达州能力共享平台。

**2.系统对接。**指导、协作本地系统与四川省能力共享平台、达州能力共享平台完成系统对接。例如：本地XX系统对接“政务人员”能力。

**3. 安全监测**。对已承接、已共享的能力资源进行监测，做好安全防护工作。

**（七）大厅网络安全工作。**

负责市本级政务服务大厅公共网络设备及网络安全相关工作，对硬件设备提供巡检，定期排查网络安全隐患，提出针对性解决方案，协助支撑保障各项硬件正常运行。

**（八）其他支撑服务。**

**1. 适应性维护。**按照国家、省、达州市政务服务改革工作要求，适时提供平台原有功能的升级、完善，保障平台各项功能安全稳定运行。承接落实省上下达的工作任务和新的工作要求，对服务范围内的已有功能点和功能模块进行修改、调整、新增、完善，扩充原有系统的功能，以适应政策、业务、数据、兼容性等需求。根据业务系统的业务需求，对数据库进行版本升级、数据集群架构及参数配置、数据库优化、数据库清理修复及相关功能模式调整优化，编制运营报告。

完成国产化适配改造工作，支持相关平台部署在国产操作系统上的适配性改造。

**2. 全量指标对标分析。**按需对整体数据、考核指标、第三方评估指标等内容进行汇总分析，提供相关报告（报表），评估全量数据情况，单项分析存在异常数据问题，提出对策建议，清理异常数据，正确指（引）导单位整改提升，达到目标考核。定期或不定期统计、分析相关数据，满足业主方掌握目前系统使用运行情况，协助业主方进行相关通报工作。

**3. 安全防护**。对各系统（平台）的安全进行监测与防护，做好数据备份与容灾处理工作，定期进行基线核查、安全漏洞扫描与修复、监测业务网络，减少潜在风险，保障系统（平台）的网络安全与数据安全工作。

四、维护保障服务能力需求

（一）专业运维团队保障。

服务商应成立专业化运维团队，能够有效地处理各种故障和问题。对所有的运维操作和故障处理进行记录和整理，形成完善的文档记录，以便于后续的查询和分析，每周需提供《政务服务“一网通办”运维工作周报》。

业主方会定期考核服务商服务质量，保留随时更换服务商不合格服务人员的权利，服务商应予以配合。

提供驻场服务，驻场人员须具备计算机相关专业本科及以上学历，具有相关项目开发经历，熟练掌握各项业务以及相关技术领域的知识，能够与业主方进行良好的沟通，具备服务精神及团队合作能力，同时为购买本公司社保3年以上的的正式员工。

（二）服务响应要求。

提供技术服务热线（7×24小时），负责解答各地各部门和用户使用中遇到的问题，并及时提出解决问题的建议和操作方法。

咨询类问题提供服务响应时间为上班时间不超过10分钟，解决问题不超过30分钟；下班时间服务响应不超过30分钟，解决问题不超过60分钟；

一般运维数据报告和数据类问题提供的服务时间不超过业主方提出要求的12小时；重大报告和数据服务时间不超过24小时。

系统（平台）缺陷类问题提出解决方案时间不超过1天，问题解决不超过5天。服务商提供所有系统问题的详细记录（记录原因、内容、是否解决、解决时间等）

（三）培训指导服务。

协助业主方完成相关业务、专业技术工作的沟通与对接。组织安排专业师资力量，针对运维服务内容和“一网通办”考核评估标准进行业务或操作培训，确保“一网通办”服务能力全面提升。指导群众在使用过程中出现的一系列操作和业务问题；指导业主方开展“一网通办”相关工作宣传，提升“一网通办”社会知晓度。

（四）保密要求。

服务商应对项目技术文件以及业主方提供的所有内部资料、技术文档、数据和信息等予以保密。服务商与业主方需签订保密协议并严格遵守，本项目驻场人员应签订保密承诺书。

五、其他要求

服务合同签订的服务期限为一年，一年合同期届满后，在不改变合同其它条款的情况下，可视服务情况与成交供应商续签合同，续签次数不得超过两次，总服务期限不得超过三年（续签合同金额必须在预算批复金额内，且合同金额增加部分不能超过原合同采购金额的百分之十）。