

第六章 招标项目服务、商务及其他要求

包一（四川一体化政务服务平台运维服务）

一、项目背景：

本项目服务目标涵盖五个方面，一是开展基础运行服务，确保平台安全稳定运行；二是实施日常优化服务，提升平台服务效能；三是推进提质增效服务，提升“一网通办”服务能级；四是完善支撑保障体系，提高管理运行效能；五是购买其他服务，建立常态化消息通知机制。

1. 开展基础运行服务，确保平台安全稳定运行。一是完善的运维服务制度、流程为基础，制定切实可行的运行维护管理制度和规范，保障运行维护工作的质量和效率；二是以先进、成熟的运维管理方法，全面采集、合理分析、及时处理各类运维事件；三是打造高素质的运维服务队伍，组建专业基础运行支撑团队，实行7*8小时在岗制度，强化运维工作的监督和检查，持续提升运维工作质量。四是稳步提升安全运维体系，做好安全事件监测、安全预警、安全加固、应急响应和安全测评等工作。

2. 实施日常优化服务，提升平台服务效能。面向政府机关公职人员，优化升级网上综合受理、政务服务通用办理、部门政务服务业务系统对接、电子监察、智能电子表单、电子证照、电子印章、统一身份认证等功能，建立供给侧资源归集体系，为全省“一网通办”提供有力支撑。

3. 推进提质增效服务，提升“一网通办”服务能级。一是围绕“一网通办”业务流程再造，建立健全全省政务服务事项、电子表单、电子证照、电子印章等业务标准，指导各地各部门开展业务梳理与配置；二是围绕数据共享应用，推进行业部门自建业务系统与四川一体化政务服务平台对接，实现深度对接和业务协同，推动更多事项“一证通办”“一照通办”；三是梳理便民惠企典型服务场景，实现更多业务受理零见面、材料零提交、审核零人工；四是通过各种渠道，大力开展宣传推广，提升四川一体化政务服务品牌效应。

4. 完善支撑保障体系，提高管理运行效能。一是建立健全标准规范体系，完善和修订一体化政务服务平台相关规范标准；二是完善运维支撑体系，建立客服坐席团队，定期开展培训，确保全省政府机关公职人员能够学好、用好四川一体化政务服务平台各项功能；三是围绕系统运行和使用情况开展统计分析，为各地各部门决策提供数据支撑，实现全方位、可视化运维数据监控。

5. 购买其他服务，建立常态化消息通知机制。通过购买消息通知服务，在用户注册登录等主要环节为公众及政府工作人员发送短信等消息通知，提高公众办事和政府工作人员工作便利度

标的名称及所属行业

标的名称	所属行业
四川一体化政务服务平台运维服务	软件和信息技术服务业

二、技术、服务内容、服务要求

(一) 总体服务目标

1. **加强基础运行支撑服务。**开展系统运维、数据管理、系统测试、巡检服务、故障管理、备份管理、应急保障、重保管理等基础支撑服务，保障四川一体化政务服务平台正常运行。

2. **加强平台功能日常优化。**根据平台运行过程中收集的问题，对网上综合受理系统、政务服务通用办理系统、部门政务服务办理系统对接、电子监察系统、统一身份认证管理系统、智能电子表单优化支撑、电子证照管理系统、电子印章系统等进行功能优化，为政府工作人员打造良好的工作平台。

3. **加强提质增效工作。**持续发挥四川一体化政务服务平台建设效能，推动“一网通办”从“可用”向“好用”、从“好用”向“爱用”转变。加强基础支撑数据管理，实现行政区划、组织机构、工作人员、角色权限等相关数据标准化管理；推进政务服务事项标准化，围绕服务模式创新开展标准化、精细化、场景化梳理；加强电子证照及印章管理应用，完善可信电子证照共享应用机制；对标国家第三方评估及先进省份典型案例形成数字化评估体系；与国垂系统实现“能接尽接”，优化完善对接方案、施工方法和质检标准；加强“天府通办”宣传推广，提升“天府通办”社会知晓率，让政务服务改革成果惠及更多群众。

4. **完善保障体系。**修订完善四川一体化政务服务平台数据质检规则、应用接入规范、系统对标标准、运维管理规范、安全保障制度等，提供客服、培训、统计分析、运维监管等服务，确保四川一体化政务服务平台安全规范高效运行。

5. **建立常态化消息通知机制。**在用户注册登录等主要环节为公众及政府工作人员实时发送通知，提高公众办事和政府工作人员工作便利度。

(二) 项目服务内容和要求

序号	服务模块	服务内容	服务内容和要求描述	备注
1	基础运行支撑服务	系统运维	1. 服务内容：提供平台运行监测、运行支撑、巡检等系统运维服务。提供7*8小时日常运维服务。 服务要求：《系统运行报告》（每周提供）；《需求问题管理清单》（每周提供）；《数据库巡检报告》（每周提供）；《资源巡检报告》（每月提供）；《备用通道数据交换统计月报》（每月	

			提供)。	
2		数据管理	<p>2. 服务内容：提供数据运维、数据全生命周期管理、数据集成管理、数据治理、数据上报等服务。提供 7*8 小时日常运维服务。</p> <p>服务要求：《优化集群报告》（每月提供）；《调优配置报告》（每月提供）；《质检结果周报》（每周提供）。</p>	
3		系统测试	<p>3. 服务内容：提供功能上线测试、压力测试、安全测试等测试服务。</p> <p>服务要求：《功能测试报告》；《性能测试报告》；《安全测试报告》。</p>	
4		故障管理	<p>4. 服务内容：按照故障管理制度，提供故障处理、故障原因分析等服务，并建立故障台账。</p> <p>服务要求：《故障台账》（每月提供）。</p>	
5		备份管理	<p>5. 服务内容：提供数据备份及恢复、应用备份及恢复、系统备份及恢复服务。</p> <p>服务要求：《数据备份恢复报告》（按需提供）；《应用备份恢复报告》（按需提供）；《系统备份恢复报告》（按需提供）。</p>	
6		应急保障	<p>6. 服务要求：提供应急演练、攻防演练服务，编制应急保障方案，制定《网络安全应急预案》。应急演练每年不少于两次。</p> <p>服务要求：《应急保障方案》（按需提供）；《网络安全应急预案》；《攻防演练方案》（按需提供）。</p>	
7		重保管理	<p>7. 服务内容：在重要时间段、大型节假日(如国庆、春节)等需进行重保工作时组建重保团队，制定重保方案并实施。重保期间要求 7*24 小时运维，每日发送零故障报告。</p> <p>服务要求：《重保工作报告》（按需提供）。</p>	
8		安全运维	<p>8. 服务内容：提供日常安全运维、安全事件监测、安全预警与通告、测评等安全服务，对四川一体化政务服务平台定期安全巡检，及时发现安全隐患并出具巡检报告，提供整改建议。</p> <p>服务要求：《安全运维报告》（按需提供）；《预警通告日志》（按需提供）；《等保测评报告》（按需提供）；《密码测评报告》（按需提供）；《风险测评报告》（按需提供）。</p>	

9	日常优化提升	网上综合受理功能优化	9. 服务内容：优化窗口配置管理、三级联审受理、省内通办受理、“一件事”受理、关联功能融合等功能。 服务要求：《功能优化方案》并按方案实施；《现网功能测试报告》。	
10		政务服务通用办理功能优化	10. 服务内容：优化并联审批办理、三级联审办理、“一网通办”办理、特别程序管理、关联功能融合等功能。 服务要求：《功能优化方案》并按方案实施；《现网功能测试报告》。	
11		电子监察功能优化	11. 服务内容：结合国家政策和实际业务需求，优化承诺办件和即办件时效计算规则，保障办件时效计算规则更契合实际应用场景。 服务要求：《功能优化方案》并按方案实施；《现网功能测试报告》。	
12		智能电子表单功能优化	12. 服务内容：优化存储配置、基础配置、表单管理等功能。 服务要求：《功能优化方案》并按方案实施；《现网功能测试报告》。	
13		电子证照功能优化	13. 服务内容：优化电子证照目录管理、电子证照质量管理、电子证照采集、电子证照共享（电子证照亮证）等功能。 服务要求：《功能优化方案》并按方案实施；《现网功能测试报告》。	
14		电子印章功能优化	14. 服务内容：优化电子印章在线申请、印章用章管理、印章发布、印章数据统计分析、印章验章管理、印章归档管理、系统融合等功能。 服务要求：《功能优化方案》并按方案实施；《现网功能测试报告》。	
15		统一身份认证管理功能优化	15. 服务内容：优化自然人注册、自然人登录、自然人账号管理、法人账号管理、认证管理、接口管理等功能。 服务要求：《功能优化方案》并按方案实施；《现网功能测试报告》。	
16		提质增效服务内容	基础支撑数据管理	16. 服务内容：集中检测和治理省、市、县、乡、村五级行政区划、组织机构、人员、角色权限等数据。每周检测1次，根据实际情况进行治理。 服务要求：《功能优化方案》并按方案实施；《现网功能测试报告》；《基础数据分析报告》（按需提供）。
17	加强证照、印章管理和应用		17. 服务内容：提供电子证照目录梳理更新、电子证照数据采集汇聚、电子证照质量检测分析，电子证照共享和亮证应用等服务。提供电子印章采集、应用等服务，提升电子印章系统支撑能	

			力。 服务要求：《功能优化方案》并按方案实施；《现网功能测试报告》；《电子证照质量检测分析报告》（每月提供）；《电子印章质量检测分析报告》（每月提供）。	
18		提升系统对接和精准化数据分析能力	18. 服务内容：对标先进省份及国家标准开展指标分析，定期监测指标完成进度，完成数据治理及对国家平台的数据上传工作。定期对市（州）和部门（单位）开展指定数据的提取、整理、核查、计算、分析等工作。数据分析包括国家考核指标、元数据整理、归集、分析。提供国家垂管系统对接、省级或市（州）自建系统对接等服务，包括垂管部门办件数据回传、国家政务服务平台相关资源能力下发、接口封装、四川省各部门和市州部门对接联调等。 服务要求：《对标分析报告》（按需提供）；《一体化平台统计分析报告》（每月提供）；《一体化平台对接周报》（每周提供）。	
19		宣传推广	19. 服务内容：提供“天府通办”多渠道、多维度宣传服务，定期制定宣传方案和-content，运用报刊、广播、电视、网络等媒介，主动发布政策文件，及时回应公众关切内容。 服务要求：《宣传推广工作计划》（每季度提供）；《宣传推广工作情况报告》（按需提供）；《技能大赛方案》（按需提供）。	
20	保障体系	标准规范体系	20. 服务内容：修订并完善一体化平台建设标准规范、指标数据采集技术（接口）标准规范、统一身份认证系统身份认证技术标准等系列政务服务标准规范。 服务要求：相关标准规范（按需提供）。	
21		运维保障体系	21. 服务内容：提供客服服务、培训服务、统计分析服务（含运维监控指标）等保障服务。 服务要求：《培训手册》（按需提供）；《培训记录表》（按需提供）；培训材料（按需提供）。	
22	其他服务	消息通知服务	22. 服务内容：通过购买短信等消息通知服务，建立常态化消息通知机制，在用户注册登录等主要环节为公众及政府工作人员实时发送通知。 服务要求：《短信统计》（按月提	

			供)。	
23	场地要求	场地要求	★23. 提供不低于 70 人员岗位要求的独立办公区域（本项目所在地）并配备基本办公条件，对涉敏工作岗位单独设立隔离办公室并提供涉敏专用计算机等设备、会议室，并组建专职团队提供服务。	
24	保密要求	保密要求	★24. 本项目服务提供方应对项目技术文件以及由采购方提供的所有内部资料、技术文档、数据和信息予以保密；未经采购人许可，不得将本项目用于奖项申报、案例宣传、展示等用途。	
25			★25. 本项目服务提供方应与采购方签订保密协议并严格遵守，未经采购方书面许可，服务提供方不得以任何形式向第三方透露本项目标书以及四川一体化政务服务平台任何内容。	
26			★26. 本项目服务提供方驻场工作人员应签订保密承诺书，承诺内容需得到采购人认可，并与合同、保密协议一并提交给采购人。	
27	人员要求	人员保障	★27. 本项目服务提供方在本项目所在地需安排不低于 55 名岗位人员（包括驻场人员）参与本项目，按项目采购方要求提供人员驻场服务，及时响应项目采购方需求，保障平台安全稳定运行。（详见招标文件第六章包一人员要求）	
28			28. 拟派岗位人员具备大学本科及以上学历人员不低于 25 人。提供人员学历证书复印件并加盖投标人公章。	
29	其他要求	其他要求	★29. 投标人针对本项目需要配合采购人完成与本项目相关的其他任务要求。	

（三）人员要求：

服务提供方在本项目所在地需安排不低于 55 名岗位人员（包括驻场人员）参与本项目，按项目采购方要求提供人员驻场服务，及时响应项目采购方需求，保障平台安全稳定运行。

1. 统筹协调组

负责统筹协调本项目各项工作，负责审核和批准本项目相关重大规划和决策。

岗位数量：不低于 2 人。

人员要求：拥有较好的统筹能力和管理能力，能对运维项目进行统筹规划，

具有较强的文字理解能力及协调沟通能力。

2. 标准规范组

遵循国家政务服务平台管理制度和标准规范，按照四川一体化政务服务平台运维工作实际需求，制定符合全省实际的政务服务业务规范、平台运行管理、操作管理、接口标准等制度规范和技术标准，规范四川一体化政务服务平台运维管理，根据实际情况完善相关规范和制度。

岗位数量：不低于 2 人。

人员要求：具有较强的逻辑分析能力，拥有建设规范运维制度和标准的经验，具有较强的表达及沟通能力。

3. 需求分析组

负责相关需求调研任务，完成四川一体化政务服务平台业务子系统需求调研，形成需求调研文档等；针对系统运行中的问题、短板，开展常态化调研，提出整改提升建议。

岗位数量：不低于 2 人。

人员要求：具有较强的需求采集和需求分析能力，拥有系统需求收集和分析的经验，具有较强的表达及沟通能力。

4. 分站点管理组

负责对所有省厅分站点和市（州）分站点管理、应用梳理、应用管理等工作。

岗位数量：不低于 3 人。

人员要求：拥有应用梳理、应用管理能力，具有较强的表达及沟通能力。

5. 内容编排组

围绕省政府及省级各部门出台的政务服务相关政策文件和服务措施策划、制作图文解读服务专题，定期对四川一体化政务服务平台内容信息进行内容质检。

岗位数量：不低于 1 人。

人员要求：熟悉政府及各省级部门政策文件，拥有政策文件分析、解读经验，具有较强的表达及沟通能力。

6. 策划组

负责统筹策划管理采购方安排的各类政务服务相关任务，如政务服务网或天府通办 APP 专区内容策划。

岗位数量：不低于 1 人。

人员要求：拥有专区建设经验，具有较强的表达及沟通能力。

7. 用户分析组

负责解析用户行为，将用户需求转化形成系统优化需求，提升用户体验和满意度。

岗位数量：不低于 1 人。

人员要求：拥有需求挖掘、交互设计经验，具有较强的表达及沟通能力。

8. 对标分析组

负责国家平台评估指标体系梳理、分析和定期监测指标完成进度，协助采购方完成省直部门、市（州）数据指标分析及成绩单编制，负责重点指标数据治理、上传及汇聚到国家平台；负责国家平台数据内容保障，提升相关内容在国家平台的同源性、可办性。

岗位数量：不低于 3 人。

人员要求：熟悉政府政策文件，拥有指标分析、指标拆解、文档编辑经验，具有较强的表达及沟通能力。

9. 测试验证组

负责对四川一体化政务服务平台各类优化功能进行上线测试，按实际情况制订各类测试计划、测试用例，准备测试脚本和测试工具，按照计划开展测试工作，发生性能瓶颈和安全问题时能够快速准确定位，并提出改进建议。

岗位数量：不低于 4 人。

人员要求：拥有丰富测试工作经验，具有较强的表达沟通及逻辑能力。

10. 客服服务组

负责 5*8 小时热线响应服务。主要负责回复四川一体化政务服务平台涉及的各项咨询信息，指导解答系统业务及系统操作的各项问题。

岗位数量：不低于 4 人。

人员要求：拥有客服工作经验，具有较强的表达沟通及逻辑能力。

11. 培训服务组

负责制定四川一体化政务服务平台相关培训计划，编制培训方案，完成对相关部门的业务、技术、操作、安全培训。

岗位数量：不低于 2 人。

人员要求：拥有培训工作经验，具有较强的表达沟通及逻辑能力。

12. 宣传推广组

负责四川一体化政务服务平台宣传推广工作，制定宣传计划，协助制作宣传内容，并通过微信公众号、多媒体、推介会等渠道进行宣传，提升“天府通办”品牌知名度。

岗位数量：不低于 2 人。

人员要求：拥有宣传推广、文案编制经验，具有较强的表达及沟通能力。

13. 系统运维组

对四川一体化政务服务平台各业务系统运行提供技术、业务支撑及故障处

理。对数据库、基础环境和应用进行日常巡检，月度巡检等，提前发现和预防故障发生，并填写数据库巡检台账。

岗位数量：不低于 6 人。

人员要求：有服务器巡检、系统巡检经验，业务能力强，熟悉四川一体化政务服务平台，具有较强的表达及沟通能力。

14. 数据管理组

负责四川一体化政务服务平台各业务系统的数据库系统的配置、监控、优化、备份恢复、数据安全、数据处理；对各业务系统的数据、操作系统、配置等信息进行备份；对四川一体化平台数据进行汇聚、质检等工作，并按要求进行数据提取、统计、分析，制订相关数据应用方案。

岗位数量：不低于 5 人。

人员要求：熟悉数据库操作，拥有数据管理维护经验，业务能力强，具有较强的表达及沟通能力。

15. 日常运维组

负责四川一体化政务服务平台基础资源进行维护、运行监控、应急保障、备份及恢复等工作。

岗位数量：不低于 6 人。

人员要求：熟悉云平台操作，拥有资源管理、应急保障、重保经验，业务能力强，具有较强的表达及沟通能力。

16. 安全运维组

对四川一体化政务服务平台的运行情况进行定期安全巡检，对发现的安全隐患出具巡检报告提出改善建议。包括不限于日常安全运维、安全事件监测、安全预警与通告等服务内容。

岗位数量：不低于 4 人。

人员要求：熟悉安全监测、安全防护，拥有较强的培训能力，业务能力强，具有较强的表达及沟通能力。

17. 对接服务组

负责国家、部门、市州相关业务系统对接，主要工作包括前期的沟通，制订对接方案，协助开展对接工作，实时核验对接完成情况。

岗位数量：不低于 7 人。

人员要求：具备较强的方案编制能力、逻辑能力、分析能力，能够充分了解对接需求，具有很强的表达及沟通协调能力。

三、商务要求：

★1、服务地点：采购人指定地点。

★2、服务期限：合同签订之日起一年

★3、付款方式：在合同签订后 30 个工作日内，甲方向乙方支付合同总价 50%的金额，在合同签订 6 个月后，经考核评估合格，达到付款条件之日起 30 日，甲方向乙方支付合同总价 40%的金额，服务内容结束且经甲方验收合格后，达到付款条件之日起 30 日，甲方向乙方支付合同总价的 10%的金额。

★4、履约验收：按照《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 号文件的要求、招标文件的要求、中标单位的投标文件及承诺以及合同约定标准进行验收。

★5、其他未尽事宜，签订合同时双方协商确定。

★6、服务期满后，因其他特殊原因造成采购人未能实现四川一体化政务服务平台运维工作有效衔接，投标人须继续保障本平台安全稳定运行。

★7、考核标准：考核分季度考核和最终考核，考核得分为季度考核得分平均值*40%+最终考核得分*60%；考核得分 90 及以上为优，按照付款比例的 100%付款；考核得分 90 以下、80 及以上为良，按采购方要求整改完善后，按照付款比例的 100%付款；考核得分 80 以下、60 及以上为合格，按采购方要求整改完善后，按照付款比例的 100%付款，整改不合格按照付款比例的 100%付款并处以付款比例的 5%罚款；考核得分 60 分以下的为不合格，发整改通知书，整改合格后按照付款比例的 100%付款并处以付款比例的 5%罚款，整改不合格按照付款比例的 100%付款并处以付款比例的 10%罚款。

四川一体化政务服务平台运维服务考核表					
考核时间 月 日—— 月 日					
考核量化	考核细项	内容描述	满分	考核扣分	考核加/扣分
基础运行 支撑服务 (45分)	服务质量	1.按时保质保量完成各类运维报告，比如日报、周报、月报等。	10	每缺 1 份日报扣 0.1 分，每缺 1 分周报扣 0.1 分；每缺 1 分月报扣 0.5 分；	
		2.按采购方要求及时响应服务。		服务响应不及时扣 0.1 分，无响应扣 0.5 分。	
	标准运维	1.修订并完善系统运维标准规范。	5	按照一体化平台运维要求，完善运维资料和规章制度，每缺 1 份资料或规章制度扣 0.5 分；	

	2、规章制度：应严格按照平台运维要求，根据实际情况及时更新相关规章制度。		未按照规章制度进行运维工作，每发现一次扣0.2分	
	3、按时完成系统全面巡检工作。		未按时完成系统巡检，每次扣0.1分，未巡检每次扣0.5分	
故障管理	1、包括规范化的故障预警、故障分析、故障处理、系统优化方案等故障运维管理实施过程。故障响应及处理时限要求：一级故障：≤ 20分钟，2小时；二级故障：≤ 30分钟，4小时；三级故障：≤ 60分钟，24小时；四级故障：≤ 90分钟，48小时；	10	未按相关规范流程实施故障管理处置工作并造成实质影响，如未按时间完成工作处置或未按规定实施相关应急处置流程，每次扣0.5分	
安全保密	1、包括网络和信息安全责任承诺书的签订和与系统相关的安全保密工作。	10	未按规定签订安全承诺书，每少1份扣0.1分；	
	2、制定重保方案，完成重保支撑工作。		未按规定制定重保方案，每次扣0.5分；未按重保方案实施重保，方案中每有一项未实施扣0.1分。	
应急响应	1、制定应急预案，完成应急响应和应急演练准备。	5	未制定应急预案扣1分；发生紧急情况时未提供应急支持服务每次扣0.5分；每年实施2次应急演练，未实施扣1分。	
	1、发生紧急情况时组织人员完成应急响应。			
培训服务	1、根据项目的培训要求，提供培训方案，组织进行培训，进行效果考评。 2、根据项目的培训要求，每年完成至少2次培训。	5	按规定完成培训工作，每缺1次培训扣1分；每次培训未向业主提交培训方案扣0.5分；	

日常优化提升 (35分)	功能优化	1、编制网上综合受理、政务服务通用办理、电子监察、智能电子表单、电子证照、电子印章、统一身份认证管理等7个子系统功能优化方案。 2、按照功能优化方案实施功能开发及测试。	14	按项目需求编制7个子系统功能优化方案，每缺1个优化方案扣1分。 按功能优化方案开展功能测试，提供7个子系统测试报告，每缺1个扣1分。	
	提质增效	1、编制基础支撑数据管理、证照与印章管理和应用等2项专项工作方案。 2、提取市(州)、省直部门的运营数据，编制提供一体化平台统计分析报告。 3、围绕国家第三方评估考核指标体系，编制对标分析报告。	9	按项目需求编制2项专项工作方案，每缺1项扣1分。 按月提供一体化平台统计分析报告，全年共计12份，每缺1份扣0.5分。 提供国家第三方评估对标分析报告，未提供扣1分。	
	宣传推广	1.根据项目需求，组织开展宣传工作，定期发布公众号推文。	12	每月发布公众号推文不少于2篇，全年共计不少于24篇，每少1篇或出现内容扣0.5分。	
人员管理 (20分)	人员保障	1、满足项目人员岗位配置要求(包括驻场人员)。	10	每缺1人扣0.5分，扣完为止；	
	管理制度	2、建立人员管理制度及考勤管理制度。	5	未提供人员管理制度扣1分；月度考勤清单每缺一份扣0.5分，扣完为止；	
	现场支持	3、按采购方要求提供驻场人员支撑服务。	5	未满足扣5分。	
总分(100分)			100		
加分项 (20)	表彰	获得国家级、省级、厅局级表彰	20	每获得一次国家级表扬、表彰，加10分； 每获得一次省级表扬、表彰，加7分； 每获得一次厅局级单位表彰加5分，表彰形式主要有信、函等。加分不超过	

				过 20 分	
--	--	--	--	--------	--

注：本项目★条款为本项目实质性要求，投标人须完全满足，否则作为无效投标处理。

包二（四川一体化政务服务平台运维-“天府通办”服务）

一、项目背景：

优化提升“天府通办”政务服务网及天府通办 APP 管理能力，规范全省政务服务应用接入，持续拓展各领域服务事项、特色应用及主题服务专栏接入，推进接入应用服务优化提升，全面提升我省政务服务“一网通办”能力，推动“天府通办”从能用向好用、爱用转变。本项目服务目标涵盖以下四个方面：

1. 围绕生命周期高效服务企业群众，围绕企业群众生命周期整合政务服务资源，针对不同人群开展在线服务；聚焦“服务、办事、资讯、用户”四大场景，重塑“看”“查”“问”“办”“评”流程；依托用户专属服务空间提供个性化服务能力，实现“人找服务”向“服务到人”转变。

2. 优化政务服务“可办”到“好办”，对四川政务服务网和天府通办 APP 进行优化提升，突出重点内容和应用，提供“千人千面”的用户专属空间服务，让用户关注的事项更好办，更易办。

3. 打造特色鲜明的政务服务 APP，从满足用户实际需求出发，充分利用现有资源，打造纵横全覆盖、事项全口径、内容全方位、服务全渠道的政务服务 APP。

4. 强化“天府通办”后台管理支撑体系，进一步加强“天府通办”后台管理支撑能力，实现政务服务应用统一管理、同源发布。

标的名称及所属行业

标的名称	所属行业
四川一体化政务服务平台运维-“天府通办”服务	软件和信息技术服务业

二、技术、服务内容、服务要求

（一）总体服务目标

1. **政务服务网优化。**基于用户反馈情况，围绕个人、企业全生命周期服务，从页面设计、用户专属空间、旗舰店、特色服务专区、证照类应用、服务检索等方面进行优化提升，提供一站式、多元化、精准化服务。

2. **天府通办 APP 优化。**持续提升热门服务、主题服务、全生命周期服务、一件事服务、特定人群/群体服务、特色服务、热点资讯等服务内容。优化内容采集、创建、发布、管理等生命周期相关功能，提升天府通办 APP 后端管理能力。

3. **国家政务服务平台四川旗舰店内容保障。**优化完善国家政务服务平台四川旗舰店自定义区域，提升应用接入的数量和质量，维护特色服务、专题应用等在

线服务专区。

4. 用户专属服务能力提升。对标国家政务服务平台相关标准规范要求，对用户进行画像，优化用户服务相关能力，提升个性化、精准化、主动化、智能化服务水平。

(二) 项目服务内容和要求

序号	服务模块	服务内容	服务内容和要求描述	备注
1	政务服务网功能优化	页面改造优化	<p>1. 服务内容：按照国家相关要求，优化前端页面设计样式、服务引导、办事指南展示等，包括四川政务服务网整体架构、页面设计风格、图标设定、色彩搭配、四川政务服务网服务引导方式、办事指南要素展现等内容。</p> <p>服务要求：完成首页、频道页、栏目页、内容页面设计；完成服务引导、办事指南内容梳理规划设计；《现网功能测试报告》。</p>	
2		用户空间优化提升	<p>2. 服务内容：对标国家相关标准规范及文件要求，优化企业专属空间、自然人空间，包括政策订阅、个性推荐、消息提醒、企业证照、企业档案、服务订阅、交流互动、企业数字凭证、事项申报、办事进度查询，共享信息、证照比对等功能优化。</p> <p>服务要求：企业版用户专属空间页面规划设计；个人版用户专属空间页面规划设计；《需求规格说明书》；《概要设计说明书》；《详细设计说明书》；《测试报告》；《上线试运行报告》。</p>	
3		旗舰店优化提升	<p>3. 服务内容：根据国家及四川省政务服务门户建设要求，优化政务服务网省级部门综合服务旗舰店，包括丰富服务内容，提升服务质量，优化浏览器的兼容性等。</p> <p>服务要求：旗舰店页面设计4套；《巡检结果报告》（按日提供）；《测试报告》。</p>	
4		打造特色服务专区	<p>4. 服务内容：优化套餐式服务专区、“一件事”服务专区、“零材料”办理专区、“川渝通办”专区等专区。</p> <p>服务要求：套餐式服务专区、“一件事”服务专区、“零材料”</p>	

			办理专区、“川渝通办”专区等专区规划方案及页面设计图；《测试报告》。	
5		强化证照类应用	5. 服务内容：优化完善个人用户中心和企业用户中心数据服务和证照应用，提供个人、企业证照领证、验证、亮证、授权使用等服务。 服务要求：《需求规格说明书》；《概要设计说明书》；《详细设计说明书》；《测试报告》；《上线试运行报告》。	
6		服务检索优化提升	6. 服务内容：优化服务检索功能，提供办事指南、服务应用、常见问题、政策文件、最近办事地点、政务服务入口等精准搜索服务。 服务要求：《需求规格说明书》；《概要设计说明书》；《详细设计说明书》；《测试报告》；《上线试运行报告》。	
7		前端优化设计及实施	7. 服务内容：按照“全国一体化政务服务平台移动端建设指南”，优化移动政务 APP 设计和前端界面等。 服务要求：《需求规格说明书》；《概要设计说明书》；《详细设计说明书》；《测试报告》；《上线试运行报告》。	
8	移动政务 APP 功能优化	“个人版”优化	8. 服务内容：优化个人用户界面，包括公共部分、个人专“蜀”空间、热门服务、宣传专区、主题服务（包括个人全生命周期服务、一件事服务、特定人群服务）、特色服务、区域通办、热点资讯等。 服务要求：“个人版”UI 界面设计图；《概要设计说明书》；《详细设计说明书》；《上线试运行报告》。	
9		“法人版”优化	9. 服务内容：优化“法人版”用户界面，包括公共部分、法人专“蜀”空间、热门服务、宣传专区、主题服务（包括企业全生命周期服务、一件事服务、特定群体服务）、特色服务、区域通办、诉求公示等。 服务要求：“法人版”UI 界面设计图；《概要设计说明书》；	

			《详细设计说明书》；《上线试运行报告》。	
10		后端管理功能优化	10. 服务内容：优化移动政务APP 后端管理系统，提供内容采集、创建、发布、管理等信息生命周期过程中所需功能和数据接口。 服务要求：《需求规格说明书》；《概要设计说明书》；《详细设计说明书》；《测试报告》；《上线试运行报告》。	
11		全省分站点框架设计实施	11. 服务内容：按照“天府通办”移动政务APP 的现有UI 设计标准，设计“天府通办”APP 分站点框架，依托“天府通办”APP 客户端，完成全省分站点框架设计工作。 服务要求：《分站点建设指南》；《分站点界面UI 设计规范》；《分站点组件接入开发规范》；《系统操作手册》。	
12	用户专属服务能力提升	用户专属服务能力提升	12. 服务内容：按照国家用户服务空间相关标准要求，提升四川政务服务个人、法人专属服务能力，打造个性化、精准化、主动化、智能化服务内容。 服务要求：实现 20 类高频一人（企）一档（个人 10 类、企业 10 类）个性化信息梳理和发布；实现 10 项授权代办事项发布；实现 4 项特色服务专题的梳理和构建发布；实现 31 个人画像标签、30 个企业画像标签的梳理、构建、标注；实现 100 项高频服务事项；实现 100 条政策资讯推送；实现 60 个专题专栏的精准推送；实现 30 类证照已逾期主动消息提醒、证照即将逾期主动提醒和服务引导；实现 30 类证照相关服务和政策梳理；选取 4 项高频依申请“零材料”事项，实现“不审即办”；《“天府通办”服务分析报告》（每月提供）。	
13	国家政务服务平台四川旗舰店内容保障	国家政务服务平台四川旗舰店内容保障	13. 服务内容：提供国家政务服务平台四川旗舰店(PC 端及 APP 端) 内容及版面运维服务。 服务要求：旗舰店页面设计效果图；《旗舰店栏目结构说明》；《旗舰店更新维护操作手册》；	

			梳理全省至少 600 项适合接入国家政务服务平台的服务应用，形成需求分析说明书；《运维实施方案》；《运维服务报告》。	
14	保密要求	保密要求	★14. 本项目服务提供方应对项目技术文件以及由采购人提供的所有内部资料、技术文档、数据和信息予以保密。	
15			★15. 本项目服务提供方应与采购人签订保密协议并严格遵守，未经采购人书面许可，服务提供方不得以任何形式向第三方透露本项目标书以及四川一体化政务服务平台任何内容。	
16			★16. 本项目服务提供方驻场工作人员应签订保密承诺书，承诺内容需得到采购人认可，并与合同、保密协议一并提交给采购人。	
17	人员要求	人员保障	★17. 本项目服务提供方在本项目所在地应安排不低于 9 名岗位人员（包含不少于 2 名专业人员进行驻场服务），及时响应项目采购方需求，保障平台安全稳定运行。（详见招标文件第六章包二人员要求）	
18	其他要求	其他要求	★18. 投标人针对本项目需要配合采购人完成与本项目相关的其他任务要求。	

（三）人员要求

本项目服务提供方应安排不低于 9 名岗位人员（包含不少于 2 名专业人员进行驻场服务），及时响应项目采购方需求，保障平台安全稳定运行。

1. 管理协调组

负责对本项目的指导和统筹协调，以及本项目相关重大决定的审核和批准，会同参与重大事件决策。

岗位数量：不低于 1 人。

人员要求：拥有较好的统筹能力和管理能力，具有较强的文字理解能力及协调沟通能力。

2. 业务需求组

负责需求调研任务，完成“天府通办”需求调研，形成需求调研文档等。

岗位数量：不低于 2 人。

人员要求：拥有较强的需求采集和需求分析能力，具有较强的表达及沟通能力。

3. 技术架构组

负责系统架构、技术路线制订。

岗位数量：不低于 1 人。

人员要求：熟悉“天府通办”整体技术架构，具有较强的表达及沟通能力。

4. 软件开发组

负责系统软件设计、开发、测试、发布、上线。

岗位数量：不低于 3 人。

人员要求：熟练掌握开发相关技能。

5. 设计制作组

根据项目需求，完成“天府通办”相关 UI 设计任务。

岗位数量：不低于 2 人。

人员要求：拥有界面 UI 设计、PS 工作经验，具有较强的表达沟通及逻辑能力。

三、商务要求

★1、服务地点：采购人指定地点。

★2、服务期限：合同签订之日起一年

★3、付款方式：在合同签订后 30 个工作日内，甲方向乙方支付合同总价 50%的金额，在合同签订 6 个月后，经考核评估合格，达到付款条件之日起 30 日，甲方向乙方支付合同总价 40%的金额，服务内容结束且经甲方验收合格后，达到付款条件之日起 30 日，甲方向乙方支付合同总价的 10%的金额。

★4、履约验收：按照《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 号文件的要求、招标文件的要求、中标单位的投标文件及承诺以及合同约定标准进行验收。

★5、其他未尽事宜，签订合同时双方协商确定。

★6、服务期满后，因其他特殊原因造成采购人未能实现四川一体化政务服务平台运维工作有效衔接，投标人须继续保障本平台安全稳定运行。

★7、考核标准：考核分季度考核和最终考核，考核得分为季度考核得分平均值*40%+最终考核得分*60%；考核得分 90 及以上为优，按照付款比例的 100%付款；考核得分 90 以下、80 及以上为良，按采购方要求整改完善后，按照付款比例的 100%付款；考核得分 80 以下、60 及以上为合格，按采购方要求整改完善后，按照付款比例的 100%付款，整改不合格按照付款比例的 100%付款并处以付款比例的 5%罚款；考核得分 60 分以下的为不合格，发整改通知书，整改合格后按照付款比例的 100%付款并处以付款比例的 5%罚款，整改不合格按照付款比例的 100%付款并处以付款比例的 10%罚款。

四川一体化政务服务平台运维服务考核表-“天府通办”服务考核表

考核时间 月 日—— 月 日					
考核量化	考核细项	内容描述	满分	考核扣分	考核加/扣分
政务服务网功能优化 (28分)	页面改造优化	1.按照国家相关要求,优化完善四川政务服务网门户页面设计规范,对四川政务服务网整体架构、页面设计风格、图标设定、色彩搭配等进行全面的优化,全面提升四川政务服务网用户体验。 2.优化四川政务服务网整体服务引导方式,用户通过选择站点,获取该站点的相关服务内容。 3.根据国家政务服务平台要求优化办事指南要素展现内容。	6	按项目需求编制政务服务页面改造优化方案,按月提供政务服务网用户访问统计分析报告,全年共计12份,每缺1份扣0.5分。	
	用户专属空间优化提升	1.企业专属空间。对标国家相关标准规范及文件要求,对我省一体化政务服务平台法人用户空间进行功能优化提升。包括:政策订阅、个性推荐、消息提醒、企业证照、企业档案、服务订阅、交流互动、企业数字凭证等。 2.自然人专属空间。对标国家相关标准规范及文件要求,对我省一体化政务服务平台自然人用户空间进行功能优化提升,实现自然人事项申报、办事进度查询,共享信息、证照比对等信息的展示及使用。	8	按项目需求编制企业和个人专属空间2项专项工作方案,每缺1项扣1分。 按月提供用户专属空间统计分析报告,全年共计12份,每缺1份扣0.5分。	
	旗舰店优化提升	基于“天府通办”政务服务网后端管理支撑系统,根据国家及我省政务服务门户建设要求,对政务服务网省级部门综合服务旗舰店优化提升。丰富政务服务门户服务内容,拓展旗舰店应用服务质量,提升四川政务服务网的服务能力。解决市面流行的各类浏览器的兼容性问题,页面呈现速度优化,优化页面缓存处理方式,优化页面生成发布机制等。	6	按月扫描监测政务服务网省级部门综合旗舰店兼容性、页面呈现速度、内容服务质量,并形成统计分析报告,全年共计12份,每缺1份扣0.5份。	
	打造特色服务专区	优化套餐式服务专区、“一件事”服务专区、“零材料”办理专区、“川渝通办”专区等。	4	按项目需求编制4项专区规划设计方案,每缺1项扣0.5分。	

				按专区规划设计方案开展专区功能测试,提供4个专区测试报告,每缺1个扣0.5分。	
	强化证照类应用	在用户中心“我的证照”中,持续汇聚与个人、企业全量证照信息,优化领证、验证、亮证、授权使用等服务。深化个人用户中心和企业用户中心数据服务和证照应用,用户中心支持通过查看用户相关证照,确切了解企业、个人相关的“身份数据”。	2	按项目需求编制专项工作优化方案,缺少优化方案扣1分。 按功能优化方案开展功能测试,提供证照应用功能项测试报告,每缺1个扣1分。	
	服务检索优化提升	优化服务检索功能,为用户提供办事指南、服务应用、常见问题、政策文件、最近办事地点、政务服务入口等精准搜索服务。	2	按项目需求编制专项工作优化方案,缺少优化方案扣1分。 按功能优化方案开展功能测试,提供服务检索功能项测试报告,每缺1个扣1分。	
移动政务APP功能优化(32分)	前端优化设计及实施	遵循“全国一体化政务服务平台移动端建设指南”,优化移动政务APP设计,对前端界面进行实施提升,将视觉设计和内容结合统一。	6	按项目需求编制政务服务页面改造优化方案,按月提供政务服务网用户访问统计分析报告,全年共计12份,每缺1份扣0.5分。	
	“个人版”优化	“个人版”主要针对个人用户界面,优化提升内容主要有公共部分、个人专“蜀”空间、热门服务、宣传专区、主题服务(包括个人全生命周期服务、一件事服务、特定人群服务)、特色服务、区域通办、热点资讯等。	3	按项目需求编制“个人版”功能优化方案,缺少优化方案扣1分。 开展“个人版”用户界面及功能日常监测,并提供日常监测报告,每缺少1个扣0.1分,扣完为止。	
	“法人版”优化	“法人版”主要针对法人用户界面,优化提升内容主要有公共部分、法人专“蜀”空间、热门服务、宣传专区、主题服务(包括企业全生命周期服务、一件事服务、特定群体服务)、特色服务、区域通办、诉求公示。	3	按项目需求编制“法人版”功能优化方案,缺少优化方案扣1分。 开展“个人版”用户界面及功能日常监测,并提供日常监测报告,每缺少1个扣0.1分,扣完为止。	

	后端管理功能优化	优化提升移动政务 APP 后端管理系统, 提供从内容采集、创建、发布、管理等信息生命周期过程中所需用到的功能, 同时提供丰富的数据接口给移动终端应用调用来构建个性化的应用。	12	按项目需求编制 12 项系统功能优化方案, 每缺 1 个优化方案扣 0.5 分。 按功能优化方案开展功能测试, 提供 12 项系统测试报告, 每缺 1 个扣 0.5 分。	
	分站点框架设计实施	按照“天府通办”移动政务 APP 的现有 UI 设计标准, 设计“天府通办”APP 分站点框架, 依托“天府通办”APP 客户端, 完成全省分站点框架设计工作。	8	按项目需求编制分站点专项工作方案, 包括分站点建设指南、UI 设计规范、组件接入开发规范、用户操作手册, 每缺 1 个扣 0.5 分。 按月提供分站点统计分析报告, 全年共计 12 份, 每缺 1 份扣 0.5 分。	
用户专属服务能力提升 (8 分)	用户专属服务能力提升	1.个性化服务, 实现一人(企)一档、特色服务专题, 丰富一体化平台个性化服务形式和服务内容。 2.精准化服务, 对用户进行画像, 实现服务事项、政策文件、专题专栏的精准化推送, 丰富一体化平台精准化服务形式和服务内容。做好个人、企业用户画像标签的梳理、构建、标注, 做好用户画像以及消息的个性化、高频服务事项、政策资讯、专题专栏的精准化推送。 3.主动化服务, 实现证照已逾期主动提醒、证照即将逾期主动提醒、证照相关服务推荐办理引导、事项“不申即办”, 丰富一体化平台主动化服务形式和服务内容。 4.智能化服务, 实现智能化指南、无人干预审批、智能政策体检等智能化服务能力。	8	按项目需求编制 4 项专项工作方案, 每缺 1 项扣 0.5 分。 按月提供用户专属服务能力统计分析报告, 全年共计 12 份, 每缺 1 份扣 0.5 分。	
国家政务服务平台四川旗舰店内容保障 (22 分)	旗舰店页面维护	对国家政务服务平台四川旗舰店进行改版工作, 优化页面展示、丰富页面内容, 达到展现四川政务服务能力, 体现四川特色的要求。	6	按项目需求编制国家政务服务平台四川旗舰店页面改造优化方案, 按月提供四川旗舰店统计分析报告, 全年	

分)				共计 12 份, 每缺 1 份扣 0.5 分。	
	旗舰店内容维护	持续做好四川旗舰店内容维护工作, 梳理本省特色服务内容, 包括跟政务服务相关的服务动态、政策及解读、专题、政务服务应用等, 在国家政务服务平台上动态更新。	9	每周在国家政务服务平台上动态更新服务动态、政策及解读、专题、政务服务应用等, 每月不少于 4 次, 全年共计不少于 45 次, 每少 1 次扣 0.2 分。	
	对接国家高频应用	根据《国家政务服务平台政务服务门户建设标准》中的政务服务应用接入要求, 各部门或地方须提供政务服务应用接口并在国家政务服务接口平台完成接口注册, 并定期上传优质应用和服务。	7	按项目需求梳理全省至少 600 项适合接入国家政务服务平台的服务应用, 形成应用上报清单, 缺少清单扣 1 分。 按月提供国办应用上报统计分析报告, 全年共计 12 份, 每缺 1 份扣 0.5 分。	
人员管理 (10 分)	人员保障	1、满足项目人员岗位配置要求(包括驻场人员)。	5	每缺 1 人扣 0.5 分, 扣完为止;	
	管理制度	2、建立人员管理制度及考勤管理制度。	3	未提供人员管理制度扣 1 分; 月度考勤清单每缺一份扣 0.5 分, 扣完为止;	
	驻场服务	3、按采购方要求提供驻场支撑服务。	2	未满足扣 2 分。	
总分 (100 分)			100		
加分项 (20)	表彰	获得国家级、省级、厅局级表彰	20	每获得一次国家级表扬、表彰, 加 10 分; 每获得一次省级表扬、表彰, 加 7 分; 每获得一次厅局级单位表彰加 5 分, 表彰形式主要有信、函等。加分不超过 20 分	

注：本项目★条款为本项目实质性要求，投标人须完全满足，否则作为无效投标处理。

包三（四川一体化政务服务平台运维-“事项管理”服务）

一、项目背景

结合群众诉求和实际业务场景需求，优化提升政务服务事项管理系统；同时按照国家关于政务服务事项最新标准，推进政务服务事项标准化。本项目服务目标涵盖以下两个方面：

1. 政务服务事项管理系统功能优化。结合群众诉求和实际业务场景需求，针对基本目录管理、实施清单管理、事项审核、基础维护、事项关联功能融合进行功能优化，提升政务服务事项管理效能和事项管理系统支撑能力。

2. 推动政务服务事项标准化。按照国家关于政务服务事项最新标准，开展事项标准梳理、事项精细化梳理、事项动态化管理、事项生命周期梳理、事项情形化梳理、材料标准化管理、“一件事一次办”梳理、跨区域通办事项梳理，保障事项满足各级标准和需求，提升事项精准度。

标的名称及所属行业

标的名称	所属行业
四川一体化政务服务平台运维-“事项管理”服务	软件和信息技术服务业

二、技术、服务内容、服务要求

（一）、总体服务目标

1. 政务服务事项管理系统功能优化。结合群众诉求和实际业务场景需求，优化基本目录管理、实施清单管理、事项审核、基础维护、事项关联等功能融合，提升政务服务事项管理效能和事项管理系统支撑能力。

2. 推动政务服务事项标准化。按照国家关于政务服务事项最新标准，开展事项标准梳理、事项精细化梳理、事项动态化管理、事项生命周期梳理、事项情形化梳理、材料标准化管理、“一件事一次办”梳理、跨区域通办事项梳理，保障事项满足各级标准和需求，提升事项精准度。

（二）项目服务内容和要求

序号	服务模块	服务内容	服务内容和要求描述	备注
1	政务服务事项管理系统	基本目录管理	1. 服务内容：针对基本目录管理进行功能优化，包括清单查询、国家目录认领、主项子项管理。 服务要求：《功能优化方案》并按方案实施；《现网功能测试报告》。	

2		实施清单管理	<p>2. 服务内容：针对实施清单管理进行功能优化，包括服务内容包括清单查询、办理项管理、清单认领、实施清单查询、实施清单管理、实施清单填报、流程重构、实施清单信息展示、版本管理、分级管理、下放管理、委托管理、公共要素管理等功能，保障功能的有效性和稳定性，提升对实施清单维护的操作便捷性。</p> <p>服务要求：《功能优化方案》并按方案实施；《现网功能测试报告》。</p>	
3		事项审核	<p>3. 服务内容：针对事项审核进行功能优化。主要含基本目录审核、实施清单审核、下放/授权审核、公共要素事项审核、共办事项审核、审核配置。</p> <p>服务要求：《功能优化方案》并按方案实施；《现网功能测试报告》。</p>	
4		基础维护	<p>4. 服务内容：针对基础维护进行功能优化，包括事项标签管理、元数据管理、模板管理、部门、菜单、角色，保障功能的有效性和稳定性。</p> <p>服务要求：《功能优化方案》并按方案实施；《现网功能测试报告》。</p>	
5		事项关联功能融合	<p>5. 服务内容：针对事项关联功能融合进行功能优化，保障与政务服务事项管理系统相关的系统之间的传输稳定性和安全性。包括事项与电子材料库、事项与物流、事项与支付。</p> <p>服务要求：《功能优化方案》并按方案实施；《现网功能测试报告》。</p>	
6		事项标准梳理	<p>6. 服务内容：事项标准梳理包括基本目录要素标准化、实施清单要素标准化、办事指南准确度检测。</p> <p>服务要求：事项运行统计表、办事指南异常明细（每周）</p>	
7	推进政务服务事项标准化	事项动态化管理	<p>7. 服务内容：事项动态化管理包括对应国家政务服务平台事项调整、我省行政权力事项、公共服务事项、乡镇事项调整情况，实时推动已调整事项在省一体化政务服务平台运行；常态化开展减证便民、“证照分离”改革等执行情况检测。</p> <p>服务要求：事项动态调整统计表（每季度）。</p>	
8		材料标准化梳理	<p>8. 服务内容：材料标准化梳理包括申请材料、核发材料目录梳理、要素规范，推动全省同行业领域同一材料规范统一。</p>	

			服务要求：申请材料、核发材料目录清单，材料要素异常明细（每周）。	
9		事项精细化梳理	9. 服务内容：事项精细化梳理包括事项设定依据及规定依据治理、申请材料梳理、核发材料梳理、材料关系梳理、电子证照梳理、政务服务事项数据共享需求梳理。 服务要求：《事项精细化梳理清单》。	
10		事项全生命周期梳理	10. 服务内容：事项生命周期梳理包括个人全生命周期梳理、企业全生命周期梳理、事项与证照生命周期关系梳理。 服务要求：《事项全生命周期梳理清单》。	
11		一件事一次办梳理	11. 服务内容：“一件事一次办”梳理包括围绕企业群众办事高频事项，推动多部门单事项整合成“一件事”，加快业务改革，推动流程再造，优化提升已上线的“一件事”，实现更多“一件事”落地可办。 服务要求：《“一件事一次办”清单》。	
12		跨区域通办事项梳理	12. 服务内容：跨区域通办事项梳理包括按照国家安排部署，开展跨区域通办事项清单梳理、“省内通办”事项清单梳理，并规范相关要素。 服务要求：跨区域通办事项等清单。	
13		事项情形化梳理	13. 服务内容：事项情形化梳理包括事项情形项梳理、“一证通办”事项清单梳理、“一照通办”事项清单梳理、“秒批秒办”事项清单梳理、“零材料”事项清单梳理、“自助终端办理”事项清单梳理。 服务要求：“一证通办”事项、“一照通办”事项、“秒批秒办”事项、“零材料”事项、“自助终端办理”事项等清单。	
14	保密要求	保密要求	★14. 本项目服务提供方应对项目技术文件以及由采购人提供的所有内部资料、技术文档、数据和信息予以保密。	
15			★15. 本项目服务提供方应与采购人签订保密协议并严格遵守，未经采购人书面许可，服务提供方不得以任何形式向第三方透露本目标书以及四川一体化政务服务平台任何	

			内容。	
16			★16. 本项目服务提供方驻场工作人员应签订保密承诺书，承诺内容需得到采购人认可，并与合同、保密协议一并提交给采购人。	
17	人员要求	人员保障	★17. 本项目服务提供方在本项目所在地应安排不低于 13 名的岗位人员（包含不少于 4 名专业人员进行驻场服务。专职担任一体化政务服务平台“事项管理”的运维工作），保障平台安全稳定运行。（详见招标文件第六章包三人员要求）	
18	其他要求	其他要求	★18. 投标人针对本项目需要配合采购人完成与本项目相关的其他任务要求。	

（三）人员要求：

本项目服务提供方应安排不低于 13 名的岗位人员（包含不少于 4 名专业人员进行驻场服务，专职担任一体化政务服务平台“事项管理”的运维工作），保障平台安全稳定运行。

1. 事项管理技术组

负责做好事项管理系统日常运行，结合企业群众、工作人员需求，完善事项管理系统相关功能，提升事项管理系统好用性、易用性。

人数要求：不低于 3 人

人员要求：熟悉事项管理系统，具有较强的系统开发能力，能够及时响应事项管理系统优化升级需求、提出解决方案、推动问题解决。

2. 事项管理业务组

负责推动政务服务事项标准化、精细化、动态化管理，结合国家政务服务事项最新标准，开展事项标准梳理、事项动态化管理、事项精细化梳理、事项生命周期梳理、事项情形化梳理、材料标准化管理、“一件事一次办”梳理、跨区域通办事项梳理等工作。

人数要求：不低于 10 人

人员要求：熟悉国家政务服务事项标准和我省行政权力事项、公共服务事项、乡镇事项清单，具有较强的逻辑思维、统筹协调能力和执行力，善于创新。

三、商务要求

★1、服务地点：采购人指定地点。

★2、服务期限：合同签订之日起一年

★3、付款方式：在合同签订后 30 个工作日内，甲方向乙方支付合同总价 50%的金额，在合同签订 6 个月后，经考核评估合格，达到付款条件之日起 30 日，甲方向乙方支付合同总价 40%的金额，服务内容结束且经甲方验收合格后，达到付款条件之日起 30 日，甲方向乙方支付合同总价的 10%的金额。

★4、履约验收：按照《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 号文件的要求、招标文件的要求、中标单位的投标文件及承诺以及合同约定标准进行验收。

★5、其他未尽事宜，签订合同时双方协商确定。

★6、服务期满后，因其他特殊原因造成采购人未能实现四川一体化政务服务平台运维工作有效衔接，投标人须继续保障本平台安全稳定运行。

★7、考核标准：考核分季度考核和最终考核，考核得分为季度考核得分平均值*40%+最终考核得分*60%；考核得分 90 及以上为优，按照付款比例的 100% 付款；考核得分 90 以下、80 及以上为良，按采购方要求整改完善后，按照付款比例的 100%付款；考核得分 80 以下、60 及以上为合格，按采购方要求整改完善后，按照付款比例的 100%付款，整改不合格按照付款比例的 100%付款并处以付款比例的 5%罚款；考核得分 60 分以下的为不合格，发整改通知书，整改合格后按照付款比例的 100%付款并处以付款比例的 5%罚款，整改不合格按照付款比例的 100%付款并处以付款比例的 10%罚款。

四川一体化政务服务平台运维-“事项管理”服务考核表						
项目名称：		考核周期： 月 日— 月 日				
序号	一级考核指标	二级考核指标	考核标准	单项分值	考核扣分/加分	考核说明
1	业务能力（20分）	事项梳理要素准确性	考核事项要素梳理是否符合国家标准及采购方要求。发现 1 项不符合，扣 0.1 分，扣完为止。	5		
		材料梳理要素准确性	考核材料要素梳理准确度，发现材料要素异常并督促相关部门、市州整改。发现 1 项材料异常问题未被扫描，扣 0.1 分，扣完为止。	5		
		“一件事一次办”准确性	考核“一件事一次办”业务梳理情况，发现 1 项未按要求梳理扣 0.1，扣完为止。	5		
		事项清单梳理全面性	考核是否按要求梳理形成事项生命周期关系、跨区域通办事项、关键词搜索事项等清单。发现 1 项未按要求梳理，扣 0.5 分，扣完为止。	5		
2	技术能力（20分）	系统功能标准性	考核系统功能优化逻辑是否符合国家标准及采购方要求。发现 1 项不符合，扣 3 分，扣完为止。	15		

		系统功能稳定性	考核系统功能稳定性, 是否存在事项要素信息无故丢失等问题。发现 1 次, 扣 0.1 分, 扣完为止。	5		
3	安全管理 (30 分)	数据安全	造成信息系统被攻破或数据泄露, 中标人应赔偿采购人的所有损失, 并一次扣 5 分, 若出现两次及以上, 采购人有权取消合同。	30		
		系统安全	系统的密码的设置符合本项目密码管理要求, 不符合要求扣 5 分。			
		保密措施	中标人要有相应的保密措施, 发现 1 次泄密事故的, 扣 5 分。			
4	业务响应 (30 分)	响应服务	考核是否及时响应采购人提出的业务要求, 每超过 5 分钟扣 1 分; 发生故障时是否按照规定时限到达现场, 每推迟半小时扣 1 分, 扣完为止。	9		
		问题解决	考核是否及时快速高效解决相应问题, 未按要求解决的, 发现 1 次扣 1 分, 扣完为止。	9		
		人员管理	考核服务团队人员的稳定性、服务水平, 服务团队人员变动的, 应提前 1 个月告知采购方, 未按要求告知的扣 1 分; 服务团队人员应达到相应服务水平, 未达到要求导致工作无法顺利开展的, 扣 1 分; 出现虚假承诺、瞒报信息、上报虚假信息等问题, 1 次扣 3 分, 累计扣完为止。	6		
		重大事故	因工作不力造成较大负面影响的, 一次扣 3 分。	6		
评分合计					____分	
本服务周期总体评价						

注：本项目★条款为本项目实质性要求，投标人须完全满足，否则作为无效投标处理。