**卫生监督行政审批综合服务平台（2025年升级改造）软件开发项目**

 **招标需求**

**一、项目概况**

**1、项目背景**

随着数字时代的到来，政府的治理模式和服务方式正在发生深刻变革。上海市作为中国改革开放的前沿阵地和创新发展的先行者，积极响应中央号召，大力推进“放管服”改革和“一网通办”建设，取得了显著成效。面对新形势、新要求，上海市政务服务仍面临一些挑战，为破解这些难题，上海市政府发布了一系列政策文件，明确提出要深化“一网通办”改革，全面推进政务服务数字化转型，将行政审批事项数字化建设作为重点任务之一。

上海市卫生监督行政审批综合服务平台作为当前主要的信息服务和管理载体，面向全市卫生监督机构及相关各类管理相对人，承担市卫生健康行政审批受理中心的业务信息化支撑和日常管理工作，承担市卫生健康委委托的本市卫生健康行政审批项目的登记受理、初审（资料查验、现场审核和专家评审）、上报和证件发放工作，也是目前市“一网通办”平台卫生健康领域相关事项办理对接的主要后端业务平台。随着国家和全市对政务服务数字化转型提出更高的要求并明确一系列具体优化工作任务，本平台需要根据业务和管理目标，配合事项调整后的对接、“智慧好办”对接、电子证照优化调整等对接业务，同时随着行政审批改革的深化，行政审批系统涉及业务事项下放、食品备案、病媒单位备案等业务优化调整也对本平台提出新的场景扩展需求。

综上，卫生监督行政审批综合服务平台亟需在技术手段和业务功能两方面进行升级改造，利用新型智能信息技术，更好的服务于整体政务服务转型升级和卫生健康行业管理高质量发展目标。

1. **建设目标**

根据上海市深化“一网通办”改革工作任务要求，贯彻“智慧好办”服务理念,构建统一、高效、便捷、智能的卫生监督行政审批综合服务平台，扩展政务服务事项覆盖范围，优化事项处理流程，实现审批事项全流程在线办理、智能化审核、数据共享互通、审批结果实时共享推送、及时移动审批等功能。提升审批效率，缩短审批时限，降低企业和群众办事成本，优化营商环境，保障人民群众健康。加强卫生监督行政审批的规范化、标准化、透明化管理，提高监管效能。

**（一）应用目标**

1、在审批服务效能方面：审批效率大幅提升，各类卫生许可审批事项平均办理时间大幅缩短，更全面实现“一网通办”，部分事项实现“秒批”；服务体验显著优化，用户满意度进一步提高，投诉率降低；政务服务能力明显增强，更好服务于国家政务平台要求，提供跨区域通办服务，拓展服务范围和深度；移动审批场景覆盖提高，实现随时随地办理；

2、在协同监管效能方面：风险预警能力提升，支撑大数据分析和风险模型的完善，实现对重点监管对象的风险预警；

3、在数字化转型方面：进一步提高数据共享交换率，扩大与相关部门的数据共享和交换，消除信息孤岛，提升数据治理能力；提升电子证照应用率，实现电子证照的生成、发放、使用和管理，提高办事效率和便利性；人工智能应用水平显著提升，在审批、监管、服务等环节广泛应用人工智能技术，实现智能审批、智能辅助、智能监管；探索业务流程自动化，实现审批流程的自动化、智能化，减少人工干预，提高审批效率和准确性。

4、依托现有卫生监督档案与流程数据，构建覆盖多业务场景的结构化数据范式，提炼事项办理过程中的关键属性与规律，结合监督事项处理逻辑，实现规则驱动的动态推演与历史数据的场景化重构。在重点业务节点中嵌入数据参照、风险预警与处理建议机制，支持对节点信息的自动比对、规则校验与辅助判断，提升档案数据的利用效率和监督事项的响应能力，推动监管业务的标准化、精细化与高效化运行。

**（二）技术目标**

1. 同时在线用户数≥200；
2. 并发用户数≥50；
3. 系统登陆时间≤5秒；
4. 一般查询和写入操作响应时间（90%的操作页面）≤5秒；
5. 搜索类操作响应时间≤10秒；
6. 报表统计类操作响应时间≤15秒。
7. **项目建设内容**

**3.1项目整体架构**

根据上海市人民政府办公厅关于《上海市优化政务服务提升行政效能深化“一网通办”改革行动方案（2024-2026年）》的通知（沪府办字〔2024〕2号）及配套相关文件部署的要求，对卫生监督行政审批综合服务平台进行数字化升级改造，本项目整体架构如下图所示。



本次升级改造项目在现有卫生行政审批综合服务平台和新一代智慧卫监工程架构基础上做了一致性优化,采用主流政务信息化架构，由服务整合层、业务应用层、信息汇聚层和基础设施层组成。

服务整合层：

按照“六统一”的要求，新建系统需整合到现有的大系统，实现统一门户集成实现方式、统一用户管理实现方式、统一授权管理实现方式、统一接入管理实现方式、统一资源管理实现方式、统一安全防护实现方式，便于管理相对人网上办理业务，便于工作人员进行行政审批相关业务处理工作。

业务应用层：

“互联网+政务服务”平台总体依托卫生监督已有核心业务平台，升级“一网通办”便民服务系统和卫生监督核心业务系统，实现智能审批、基于一网协同移动入口的卫生行政随时审、线上线下一体化卫生行政事项办理情况综合实施监控、升级改造国家医师电子注册平台数据和服务对接功能、按相关政策要求扩展各项行政审批备案管理条线业务、基于统一密码服务改造业务办理过程实现可信追溯管理。

信息汇聚层：

将各业务条线的各个应用系统数据库中的数据按照统一的数据标准，统一的接口服务，为各个应用系统提供统一的数据和功能的整合。同时进一步扩容并优化结构，重点围绕本次项目涉及的内外部数据资源，整合原有卫监相关业务数据资源，优化数据结构，形成数据底座，支撑各场景对数据深度利用。

基础设施层：

在原卫生监督行政审批综合服务平台和整体卫监所智慧卫监工程基础上，将本期新纳入的部分功能和应用进行相应适配之后同步部署于原有政务云卫生监督区域，与政务云现有基础技术组件融合对接，对新部署的软硬件设备以及移动端进行对应网络区域的针对性调试整合。

本项目将完成其中主要模块的建设任务，具体任务详见3.6软件开发清单。

**3.2 项目业务流程**

本次卫生监督行政审批综合服务平台升级改造项目，因“一网通办”深化改革工作要求，满足电子证照库、智慧好办等相关应用对接支撑需求，实现卫生行政事项办理效能提升和进一步整体数字化转型需求。主要业务功能和业务流程包括：

 **3.2.1“一网通办”卫生健康行政事项办理优化**

全面优化升级“一网通办”卫生健康行政事项办理，涉及事项调整后的对接、好办快办对接、双100对接、审批结果实时推送、制发证结果实时推送、电子证照服务扩展、国办新事项对接扩展、一网通办电子档案管理等。



流程简要说明：

* 在线填报申请：申请人登录“一网通办”平台，选择所需办理的卫生健康行政事项，在线填写申请表，并按要求上传相关材料。
* 系统预审：系统自动对申请材料进行预审，包括形式审查、要件审查等，判断申请是否符合法定形式和基本要求。
* 好办快办/双100对接：对于符合“好办快办”或“双100”标准的事项，系统自动对接相关系统，实现快速办理。
* 受理：预审通过后，系统自动受理申请，生成受理编号，并通知申请人。
* 审查：审批人员对申请材料进行实质审查，可能涉及现场核查、专家评审等环节。
* 决定：审批人员根据审查结果，依法做出审批决定（准予许可、不予许可、退回补充材料等）。
* 审批结果实时推送：系统将审批决定和理由实时推送给申请人，确保申请人及时知晓办理结果。
* 制发证结果实时推送（如有）：对于需要制发证照的事项，系统在制证完成后将结果实时推送给申请人。
* 电子证照服务：申请人可通过“一网通办”平台下载、打印电子证照，或在需要时向其他部门/平台提供电子证照。
* 国办新事项对接：对于国办新事项，系统与国家政务服务平台对接，实现跨省通办。
* 办结：审批流程结束，事项办结。
* 电子档案管理：按相关规范对电子文件、电子档案进行移交归档。

**3.2.2 基于一网协同平台入口的移动卫生行政审批应用服务**

基于一网协同平台移动入口的卫生行政审批应用服务，实现身份验证、流程审批、业务查询和消息提醒。



流程简要说明：

* 身份验证： 工作人员通过一网协同平台移动端入口，使用账号密码或扫码等方式进行身份验证登录。
* 待办任务列表： 登录成功后，系统自动进入待办任务列表页面，展示待处理的审批事项。
* 流程审批： 工作人员点击待办事项，进入审批详情页面，查看申请材料、相关法规政策等信息，并进行审批操作（如同意、驳回、退回补充材料等）。
* 业务查询： 工作人员可根据申请编号、申请人、事项类型等条件，查询已办结或正在办理的审批业务。
* 消息提醒： 系统实时推送新的待办事项、审批结果变更等消息，提醒工作人员及时处理。

**3.2.3线上线下一体化卫生监督行政业务事项实时监控**

搭建线上线下一体化卫生监督行政业务事项实时监控平台。



流程简要说明：

* 新受理业务/内外部业务办理过程更新：

线上：申请人在“一网通办”平台提交卫生行政审批申请，系统自动获取申请信息。

线下：工作人员录入线下窗口收到的卫生行政审批申请，系统同步记录。

* 常规办理状态多维度实时汇聚：

系统实时汇聚线上线下新受理业务信息，形成常规办理状态数据。

系统分别汇聚个人办理、科室事项办理、内外部业务办理、业务条线办理等不同维度的数据。

* 异常办理状态识别发现：

系统对常规办理状态数据进行实时分析，识别出异常办理情况，如超时未处理、申请材料不全等。

* 即时统计分析：

系统对线上线下办理情况、各科室事项办理情况、各业务条线办理情况等进行即时统计分析，生成可视化报表。

工作人员可通过报表实时了解业务办理情况，及时发现问题并采取措施。

* 电子证照发放情况汇聚：

系统实时汇聚电子证照发放情况，包括发放数量、发放时间、发放渠道等。工作人员可通过系统查询电子证照发放情况，进行监督管理。

**3.2.4民科国家医师电子化注册信息系统新版接口升级**

民科国家医师电子化注册信息系统新版接口改造。



流程简要说明：

* 医师待审批数据提取： 从民科业务系统中提取医师待审批数据。
* 护士待审批数据提取： 从民科业务系统中提取护士待审批数据。
* 待审批数据传输： 将提取的医师和护士待审批数据通过新版接口传输至行政审批业务系统。
* 医师审批结果数据回传： 行政审批业务系统将医师审批结果数据通过新版接口回传至民科业务系统。
* 护士审批结果数据回传： 行政审批业务系统将护士审批结果数据通过新版接口回传至民科业务系统。

**3.2.5新增扩展卫生行政审批细分业务条线事项**

卫生健康行政审批部分条线业务优化改造，包括新增扩展行政审批系统涉及业务事项下放内容、食品企业标准备案、病媒生物预防控制服务机构备案、公共场所依职权注销（集体注销）、放射诊疗人员批量导入、职业健康机构-副本加注、乙类大型医用设备配置、高致病性病原微生物实验活动管理等。



流程简要说明：

1. 卫生健康行政审批条线业务优化改造：

一、备案类事项：

* 食品企业标准备案：

企业在线提交备案申请： 食品企业通过平台在线填写备案信息，上传相关证明材料。

平台自动审核： 系统对备案信息进行自动审核，包括格式校验、内容核对等。

人工审核（如有需要）： 对于系统无法自动审核的内容，转人工审核。

备案公示： 审核通过后，备案信息在平台上公示。

备案变更/注销： 企业可在线申请备案变更或注销，流程与备案申请类似。

* 病媒生物预防控制服务机构备案：

机构在线提交备案申请： 机构通过平台在线填写备案信息，上传相关证明材料。

平台自动审核： 系统对备案信息进行自动审核，包括格式校验、内容核对等。

人工审核（如有需要）： 对于系统无法自动审核的内容，转人工审核。

备案公示： 审核通过后，备案信息在平台上公示。

备案变更/注销： 机构可在线申请备案变更或注销，流程与备案申请类似。

1. 许可类事项：
* 业务事项下放：

下放审批权限： 将部分审批事项的权限从市级下放到区级卫生健康部门。

调整审批流程： 根据下放后的权限，调整审批流程，明确各级部门的职责。

* 公共场所依职权注销（集体注销）：

发起注销： 卫生监督部门根据监管情况，发起公共场所依职权注销。

集体注销： 支持对同一类型、同一区域的多家公共场所进行集体注销。

注销审核： 相关部门对注销申请进行审核。

注销公示： 审核通过后，注销信息在平台上公示。

* 放射诊疗人员批量导入：

准备数据： 按照平台要求的格式准备放射诊疗人员信息。

批量导入： 通过平台提供的导入功能，批量导入人员信息。

数据校验： 系统自动校验导入数据的准确性和完整性。

信息确认： 人工确认导入信息的准确性。

* 职业健康机构-副本加注：

在线申请： 职业健康机构通过平台在线提交副本加注申请。

材料审核： 相关部门对申请材料进行审核。

加注： 审核通过后，对机构副本进行加注。

* 乙类大型医用设备配置：

在线申请： 医疗机构通过平台在线提交乙类大型医用设备配置许可申请。

材料审核： 相关部门对申请材料进行审核，包括设备参数、配置方案等。

现场核查（如有需要）： 对医疗机构进行现场核查。

许可决定： 根据审核和核查结果，做出许可决定。

* 高致病性病原微生物实验活动管理：

在线申请： 实验活动单位通过平台在线提交实验活动许可申请。

材料审核： 相关部门对申请材料进行审核，包括实验方案、安全措施等。

现场评估（如有需要）： 对实验活动单位进行现场评估。

许可决定： 根据审核和评估结果，做出许可决定。

后续监管： 对实验活动进行全程监管，确保生物安全。

1. 信息查询服务：

经过许可和备案管理之后的信息公开信息可供公众查询访问。

**3.2.6卫生行政事项办理过程加密可信追溯管理**

实现基于统一政务密码服务适配改造的卫生行政事项办理全过程可信追溯管理场景。



流程简要说明：

* 一网通办受理： 申请人通过一网通办平台提交卫生行政审批申请，系统对申请材料进行加密存储。
* 审批：

身份认证与授权： 审批系统调用统一政务密码服务，对审批人员身份进行认证和授权，确保操作合法合规。

审批过程加密留痕： 审批过程中的每个操作，如查看材料、填写意见、作出决定等，均进行加密留痕，记录操作人、操作时间、操作内容等信息。

电子签名： 审批人员使用政务密码对审批意见和决定进行电子签名，确保审批结果的真实性和不可抵赖性。

* 制发证： 审批通过后，系统自动生成电子证照，并使用政务密码进行签名和加密，同时生成证照发放记录，记录发放时间、发放人等信息。
* 归档： 审批结果、电子证照、审批过程留痕等信息进行加密归档，确保数据安全。
* 追溯查询： 审批人员和监管部门可通过系统查询审批全过程的留痕信息，实现审批过程可追溯。

**3.3 项目技术路线**

1、开发模式：前后端分离，前后端通过接口方式进行数据交互和通信。

2、前端技术：使用H5和JavaScript框架开发，通过反向代理访问后端服务。

3、后端技术：使用Java开发，部署在国产服务容器中，对外提供服务。

4、数据库：国产XC数据库。

5、操作系统：国产XC操作系统。

6、中间件：国产XC中间件。

7、身份认证：支持双因子方式身份鉴别。

8、加密技术：依托上海市政务云的安全认证网关建立基于国密算法的GMSSL安全信道，保护数据传输的保密性和完整性。

9、安全要求：系统应通过第三方测评机构的软件测试、安全测评和密码应用测评，供应商应配合完成安全相关整改工作。

**3.4 项目部署环境**

本项目全面依托上海市电子政务云建设，包括云服务器、存储、网络等基础设施由市电子政务云统一提供。系统需依据XC要求实现，按照上海市电子政务云相关管理要求，以及项目安全及密码应用需要完成环境及应用部署。

**3.5项目建设内容**

根据相关政策文件目标要求，针对“一网通办”平台升级、电子证照库、智慧好办等相关应用对接支撑需求，对卫生监督行政审批综合服务平台进行升级改造，以适应配套的卫生行政事项办理效能提升和进一步整体数字化转型需求。包括：

1）全面优化升级“一网通办”卫生健康行政事项办理，涉及事项调整后的对接、好办快办对接、双100对接、审批结果实时推送、制发证结果实时推送、电子证照服务扩展、国办新事项对接扩展、一网通办电子档案管理等。

2）基于一网协同平台移动入口的卫生行政审批应用服务，实现身份验证、流程审批、业务查询和消息提醒。

3）搭建线上线下一体化卫生监督行政业务事项实时监控平台。

4）民科国家医师电子化注册信息系统新版接口改造。

5）卫生健康行政审批部分条线业务优化改造，包括新增扩展行政审批系统涉及业务事项下放内容、食品备案、病媒单位备案、公共场所依职权注销（集体注销）、放射诊疗人员批量导入、职业健康机构-副本加注、乙类大型医用设备配置、高致病性病原微生物实验活动管理等。

6）实现基于统一政务密码服务适配改造的卫生行政事项办理全过程可信追溯管理场景。

对照原系统：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **系统/模块名称** | **升级/新建** |
| 1 | “一网通办”卫生健康业务升级 | 升级 |
| 2 | 基于一体化办公平台移动入口的卫生行政审批应用服务 | 新建 |
| 3 | 线上线下一体化卫生监督行政事项实时监控平台 | 新建 |
| 4 | 民科国家医师电子化注册信息系统新版接口改造 | 升级 |
| 5 | 卫生健康行政审批条线业务扩展优化 | 升级 |
| 6 | 基于统一政务密码服务适配改造的卫生行政事项办理全过程可信追溯管理 | 新建 |

**3.6 软件开发清单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **功能模块** | **功能名称** | **功能描述** |
| 1 | “一网通办”卫生健康业务升级 | “好办、快办”对接改造 | 公共场所依申请注销 |
| 2 | 医疗机构变更法定代表人、门牌号 |
| 3 | 双100对接改造 | 公共场所卫生许可 |
| 4 | 医疗机构执业登记 |
| 5 | 医疗广告审查 |
| 6 | 护士执业注册 |
| 7 | 涉及饮用水卫生安全产品卫生许可 |
| 8 | 放射诊疗人员 | 审批状态更新、结果实时推送 |
| 9 | 制发证结果实时推送 |
| 10 | 国产涉水 | 审批状态更新、结果实时推送 |
| 11 | 制发证结果实时推送 |
| 12 | 进口涉水 | 审批状态更新、结果实时推送 |
| 13 | 制发证结果实时推送 |
| 14 | 医疗广告 | 审批状态更新、结果实时推送 |
| 15 | 制发证结果实时推送 |
| 16 | 医疗机构 | 审批状态更新、结果实时推送 |
| 17 | 制发证结果实时推送 |
| 18 | 病原微生物实验室 | 审批状态更新、结果实时推送 |
| 19 | 制发证结果实时推送 |
| 20 | 放射卫生服务机构 | 审批状态更新、结果实时推送 |
| 21 | 制发证结果实时推送 |
| 22 | 病媒生物预防控制服务机构备案 | 审批状态更新、结果实时推送 |
| 23 | 制发证结果实时推送 |
| 24 | 电子证照实时制证 | 血站执业许可证 |
| 25 | 放射工作人员证 |
| 26 | 职业病诊断医师资格证书 |
| 27 | 上海市公共场所卫生许可证 |
| 28 | 医疗广告审查证明 |
| 29 | 上海市消毒产品生产企业卫生许可证 |
| 30 | 上海市集中式供水卫生许可证 |
| 31 | 母婴保健技术服务执业许可证 |
| 32 | 放射诊疗许可证 |
| 33 | 母婴保健技术考核合格证书 |
| 34 | 上海市国产涉及饮用水卫生安全产品卫生许可批件 |
| 35 | 上海市进口涉及饮用水卫生安全产品卫生许可批件 |
| 36 | 放射卫生技术服务机构资质证书 |
| 37 | 上海市病原微生物实验室备案凭证 |
| 38 | 中医诊所备案证 |
| 39 | 人类精子库批准证书 |
| 40 | 上海市现制现售水经营单位卫生许可证-新版 |
| 41 | 职业卫生技术服务机构资质证书 |
| 42 | 国办新事项对接（96项） | 国办新事项对接（96项） |
| 43 | 一网通办电子档案管理 | 基础档案-食品备案 |
| 44 | 基础档案-医疗广告 |
| 45 | 基础档案-消毒产品（国产） |
| 46 | 基础档案-消毒产品（进口） |
| 47 | 办理流程档案-审批 |
| 48 | 办理流程档案-制证 |
| 49 | 办理流程档案-发证 |
| 50 | 附件档案-许可文书 |
| 51 | 附件档案-附件证明 |
| 52 | 卫生健康行政审批业务扩展优化 | 公共场所依职权注销（集体注销） | 公共场所依职权注销（集体注销） |
| 53 | 放射诊疗人员批量接入 | 放射诊疗人员批量接入 |
| 54 | 职业健康机构-副本加注 | 职业健康机构-副本加注 |
| 55 | 乙类大型医用设备配置 | 乙类大型医用设备配置 |
| 56 | 高致病性病原微生物实验活动 | 高致病性病原微生物实验活动 |
| 57 | 病媒生物预防控制服务机构备案 | 病媒生物预防控制服务机构备案 |
| 58 | 食品企业标准备案 | 食品企业标准备案 |
| 59 | 民科国家医师电子化注册信息系统新版接口对接改造及调试 | 医师待审批数据接口 | 医师待审批数据接口 |
| 60 | 护士待审批数据接口 | 护士待审批数据接口 |
| 61 | 数据审批通过接口 | 数据审批通过接口 |
| 62 | 数据审批驳回接口 | 数据审批驳回接口 |
| 63 | 加密验证接口 | 加密验证接口 |
| 64 | 医师、护士待审批数据查询 | 医师、护士待审批数据查询 |
| 65 | 医师、护士审批结果推送查询 | 医师、护士审批结果推送查询 |
| 66 | 医师、护士审批结果推送未成功提醒 | 医师、护士审批结果推送未成功提醒 |
| 67 | 基于一体化办公平台移动入口的卫生行政审批应用服务 | 一体化办公平台卫监业务模块单点接入身份验证 | 一体化办公平台卫监业务模块单点接入身份验证 |
| 68 | 随时审-业务流程审批 | 随时审-业务流程审批 |
| 69 | 随时审-业务查询 | 随时审-业务查询 |
| 70 | 随时审-业务提醒 | 任务提醒 |
| 71 | 许可证到期提醒 |
| 72 | 线上线下一体化卫生监督行政事项实时监控平台 | 卫生行政事项总体办理情况实时汇聚展示 | 多渠道数据接入 |
| 73 | 实时数据更新 |
| 74 | 多模式可视化展示 |
| 75 | 多维度数据导航 |
| 76 | 个人办理情况看板 | 个人办理情况看板 |
| 77 | 科室事项办理情况看板 | 科室事项办理情况看板 |
| 78 | 业务条线办理情况看板 | 业务条线办理情况看板 |
| 79 | 办理异常状况实时识别提示 | 异常规则配置 |
| 80 | 实时异常监测 |
| 81 | 预警通知 |
| 82 | 卫生行政事项办理业务统计分析 | 业务条线统计分析 |
| 83 | 办理时效统计分析 |
| 84 | 业务辖区统计分析 |
| 85 | 业务人员统计分析 |
| 86 | 电子证照发放情况统计分析 |
| 87 | 线上线下统计分析 |
| 88 | 基于统一政务密码服务适配改造的卫生行政事项办理全过程可信追溯管理 | 身份认证与授权密码改造 | 审批人员身份认证 |
| 89 | 精细化审批授权 |
| 90 | 审批流程加密管理 | 审批过程加密留痕 |
| 91 | 电子签名与验签 |
| 92 | 事项办理日志审计模块 | 操作日志 |
| 93 | 安全日志 |
| 94 | 日志查询与分析 |
| 95 | 办理过程数据加密存储模块 | 重特事项申请材料加密存储 |
| 96 | 重特事项审批意见、审批决定加密存储 |
| 97 | 电子证照等敏感数据加密存储 |
| 98 | 可信追溯模块 | 归档管理 |
| 99 | 追溯查询 |

1. **电子政务云资源需求**

本项目依托上海市电子政务云申请服务器资源为3台虚拟机，CPU 24核、内存96 GB、存储900 GB。项目实施过程中，按电子政务云平台提供的实际资源情况做调整。

1. **其他工作要求**

**5.1、售后服务要求**

本项目从系统验收通过之日起1年内提供7\*24小时免费技术支持和售后服务，1年后进入有偿维护期。

在质量保证期内，供应商将按照售后服务的承诺提供保修和运行维护服务。

在质量保证期内，供应商负责信息系统的运行维护工作，确保信息系统安全、稳定、可靠地运行。本项目涉及的运行维护工作范围包括但不限于：远程技术支持、预防性维护、故障修复、重大活动现场保障、技术交流与培训、性能优化等。

**5.2、应急响应要求**

供应商对系统故障应能够实时响应，若系统发生故障，接到通知后30分钟之内响应，专业工程师2小时内到达现场。特殊故障与客户沟通协商后，按照协商的方式制定解决方案并进行处理。

具体故障级别及对应的应急响应要求如下：

一级故障：在1小时内确诊，总故障解决时间不超过4小时。

二级故障：在2小时内确诊，并在4小时内由专家到达现场确诊并解决，总故障解决时间不超过8小时；

三、四级故障：在4小时内确诊故障，总故障解决时间不超过16小时。

**5.3、培训要求**

供应商应提供业务操作培训，应提供详细培训方案。

(1)项目验收前提供至少1次系统操作培训。在12个月的质量保证期内，至少提供1次与项目相关的必要培训。

(2)供应商需要开展分层次的人员培训工作，每次培训后应提供培训签到表、培训记录和培训报告。培训应具有培训教材、培训环境和高水平的培训讲师。

(3)供应商应提供一般用户的基础操作培训和系统管理员的日常应用维护培训，确保用户对象能够掌握对应的操作技能。

**5.4、验收要求**

###### 本项目按下述方式开展验收。

###### （1）验收分初验和终验。

###### （2）初验前，供应商须完成软件开发和信息系统的调试等，并对本项目进行功能和运行检测，确保所有信息系统功能模块能够正常运行且已达到本项目约定的各类标准要求。供应商应以书面形式向招标方递交初验申请，招标方应当在接到通知后的5个工作日内确定初验的具体日期，由双方按照本项目的约定完成本项目的初验。招标方有权委托第三方检测机构进行验收，对此供应商应当配合。

###### （3）初验时，供应商须提供软件文档包括《需求规格说明书》、《概要设计说明书》、《详细设计说明书》、《三方功能需求确认单》、《测试报告》、《用户使用手册》、《系统部署手册》等）及可安装的程序运行文件。所交付的文档与文件应当是可供自然人阅读的书面和电子文档。项目通过招标方组织的初验评审，并且所有初验材料通过验收后，视为初验通过。如有缺陷，招标方应向供应商出具书面意见，陈述需要改进的缺陷。供应商应立即严格依照招标方的书面报告中的要求改进缺陷，并再次进行初验。

###### （4）自初验通过之日起，招标方享有供应商免费提供的30天的信息系统试运行现场驻场服务期。该期间内，供应商应当按照招标方的要求提供现场技术支持服务，解决信息系统试运行期间可能出现的各类问题，或进一步提高与完善信息系统运行水平。

###### （5）初验通过且信息系统试运行期已经达到本项目约定的时间，经供应商确认信息系统具备正常运行条件，且信息系统通过运行测试，供应商应以书面形式通知招标方信息系统已准备就绪等待终验。招标方在收到终验通知后的15个工作日内发起组织专家验收会。

###### （6）如果属于供应商原因致使本项目未能通过终验，供应商应当排除缺陷，直至本项目完全符合验收标准，由上述情形而产生的相关费用应由供应商自行承担。

###### （7）如果由于招标方原因导致本项目在终验通过前出现故障或问题，供应商应及时配合排除该方面的故障或问题。

###### （8）如本项目连续2次验收未通过（含初验未通过或终验未通过），招标方有权解除项目，并有权依照本项目约定的违约条款追究供应商的违约责任。

###### **5.5、进度要求**

###### 投标人应根据建设内容，分阶段制定合理的时间进度，并且应根据招标方要求进行调整和细化。

###### 项目总体建设周期为合同签订之日起六个月内完成项目需求调研、设计、开发、测试、试运行和验收。

###### **5.6、项目团队及驻场人员要求**

###### （1）投标人须具有稳定的在职技术保障力量，能够提供及时的技术支援或服务，应针对本项目提供不少于11人的项目服务团队（包括项目经理、产品经理、技术负责人、研发等），其中至少6人驻场，投标单位的相关服务人员需具备相应的服务能力，需提供相关证明。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **角色** | **主要职责** | **人员数量** | **人员要求** | **驻场要求** |
| 项目经理 | 负责项目质量和进度控制 | 1人 | 具备信息系统项目管理师资质证书 | 驻场 |
| 产品经理 | 负责项目需求评估与产品设计 | 2人 | 具有计算机技术与软件专业相关证书 | 不少于1人驻场 |
| 研发 | 负责项目具体开发与实施 | 8人 | 具有相关工作经验 | 不少于4人驻场 |

###### 投标人应针对本项目提供不少于3人的质保期间支撑团队（其中技术经理1人，产品经理1人，技术工程师不少于1人）；投标人的相关服务人员需具备相应的服务能力，需提供相关证明（最近一个季度依法缴纳社保费的证明）。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **角色** | **主要职责** | **人员数量** | **人员要求** | **驻场要求** |
| 项目经理 | 负责项目质量和进度控制 | 1人 | 具备信息系统项目管理师资质证书 | 驻场 |
| 产品经理 | 负责项目需求评估与产品设计 | 1人 | 具有计算机技术与软件专业相关证书 | 驻场 |
| 技术工程师 | 负责项目运行维护 | 1人 | 具有相关工作经验 | 驻场 |

###### **5.7、等级保护要求**

###### 本项目按照信息系统网络安全等级保护三级建设。

###### **5.8、商业密码应用需求**

###### 本项目应按照国家商用密码第三级的相关要求进行建设。

###### **5.9、技术文件要求**

###### 投标人提供的书面技术资料应能确保系统正常运行所需的管理、运营及维护有关的全套文件。技术文件应该全面、完整、详细。投标人提供的技术文件至少应包括：

###### － 系统说明文件；

###### － 技术手册(安装、测试、操作、维护、故障排除等)；

###### － 项目文档，应该包括：

###### 1)软件需求说明书

###### 2) 系统总体设计说明书

###### 3) 应用软件功能清单