

技术需求

一、背景与现状概述

一、根据有关部门 XC 改造工作文件要求以及《上海市公安局关于深化安全可靠应用推进工作的实施方案》的通知（沪公通字【2023】10 号），上海市社会保障卡服务中心制定并申报了系统五年 XC 改造计划，声讯系统 XC 改造被列入《市局非涉密信息改造计划》2024 年度计划。

二、信息技术应用创新发展是目前一项国家战略，也是当今形势下国家经济发展的新动能。近年来随着国际竞争局势的加剧和技术发展趋势的变化，自主可控成为国家信息化建设的关键，成为保障国家信息安全的前提。以云计算、基础硬件、基础软件、应用软件、信息安全等领域实现国产替代为重点方向的新一轮自主可控浪潮已经掀起。结合党和国家对于全国党政机关单位于 2020 年起全面推进信息化系统 AQKK 应用建设与推广的工作要求，上海市社会保障卡服务中心需紧跟国家政策指引，尽快落实国产化自主替代的实施，采用自主创新技术和 AQKK 的软硬件环境，开发建设自主可控的应用信息系统，保证业务的安全运行。上海市社会保障卡服务中心的敬老卡系统、居住证系统已于 2021 年起开始 XC 改造并分别于 2022 年和 2023 年投入使用。

三、上海市社会保障卡服务中心（以下简称社保卡中心）“962222 社保卡服务热线”成立于 2001 年，由中心市民服务部负责运营、管理，主要通过电、网、信、访等四个渠道为市民提供包括社保卡、居住证和敬老卡等卡证在内的相关各类咨询服务、政策解答和疑难问题处理，同时也为社区办理网点、合作银行以及相关工作人员提供信息更正、业务办理等业务。2021 年 5 月 27 日，根据市政府有关工作要求，“962222 社保卡服务热线”与“12345”

市民服务热线完成并线，成为 12345 市民服务热线的八个话务分平台之一。并线后，市民来电统一通过“12345”话务平台进行受理，本市居民、来沪人员对办理社保卡、居住证、敬老卡的一般性政策咨询由“12345”工作人员进行解答，超出工作人员办理能力或范围以外的查询和业务办理，通过“三方通话”电话转接或者工单的方式转至“962222 社保卡服务热线”服务专席处理。除 12345 热线外，该部门还负责日常窗口业务办理和受理、12345 工单以及“一网通办”在线帮办业务等咨询服务工作。面向本市市民及来沪人员涉及的服务事项及业务办理内容包括：解答本市居民、来沪人员对办理社保卡、居住证、敬老卡的相关政策咨询及投诉受理；对各类卡证的申领、制作、领取、挂失、补换、激活开通、信息更正、错卡重制等业务受理和办理，以及协调解决卡证使用过程中遇到的各类疑难问题。

本次 XC 改造的“声讯系统”为社保卡中心运营管理部门使用的业务系统，不含话务系统改造（除话务系统对接接口外）。

二、目标与任务

本次上海市社会保障卡服务中心信息系统（升级改造）项目中，非 XC 产品软件需要替换为 XC 产品软件，或是由于基础软件 XC 和客户端 XC 而需要做相应适应性改造，改造方式包括前端改造、后台改造、设备兼容性改造、系统迁移和数据移植。保证应用系统在符合 XC 要求的操作系统、数据库及中间件的平台上，能够正常提供业务服务支撑。改造后，保证已建设的应用软件功能的正常运行。

本次上海市社会保障卡服务中心信息系统（升级改造）项目中，需要在声讯系统中新增绩效管理、工单管理、综合发布等多个功能模块，以满足 12345 热线服务分中心、社保卡中心服务热线、“一网通办”在线帮办、工单、市民来信来访接待窗口服务等多种渠道服务的新的业务服务手段和新的业

务服务模式要求，以进一步提升社保卡中心信息化服务能力。

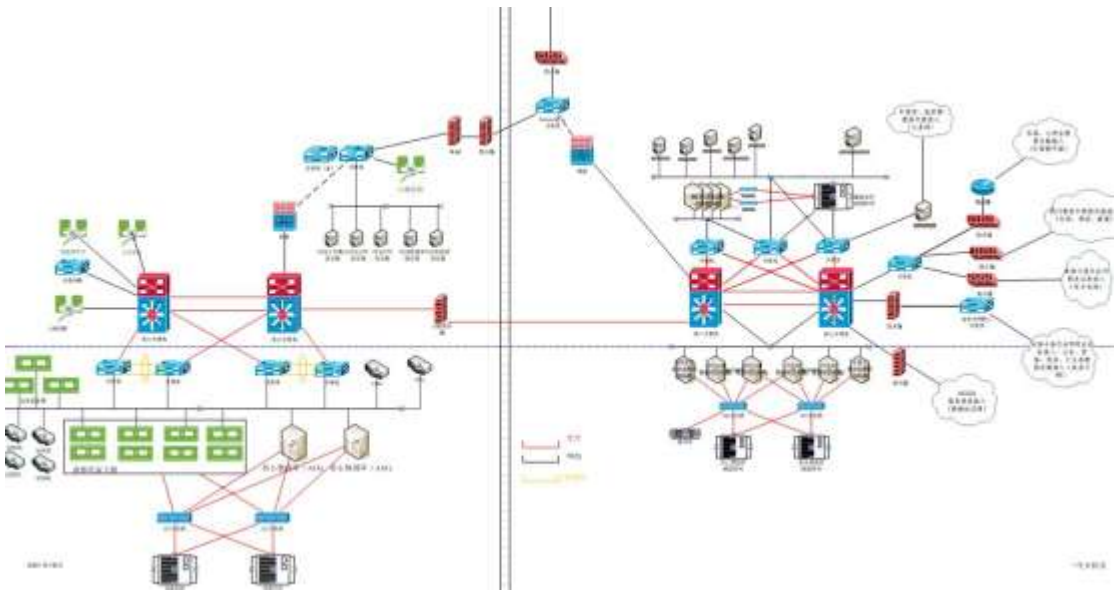
基于云平台提供的安全认证网关、签名验签等密码服务以及系统的应用功能，需开发适配若干密码应用功能模块，以实现网络和通信、设备和计算、应用和数据等层面的各密码应用功能。

三、 设计方案

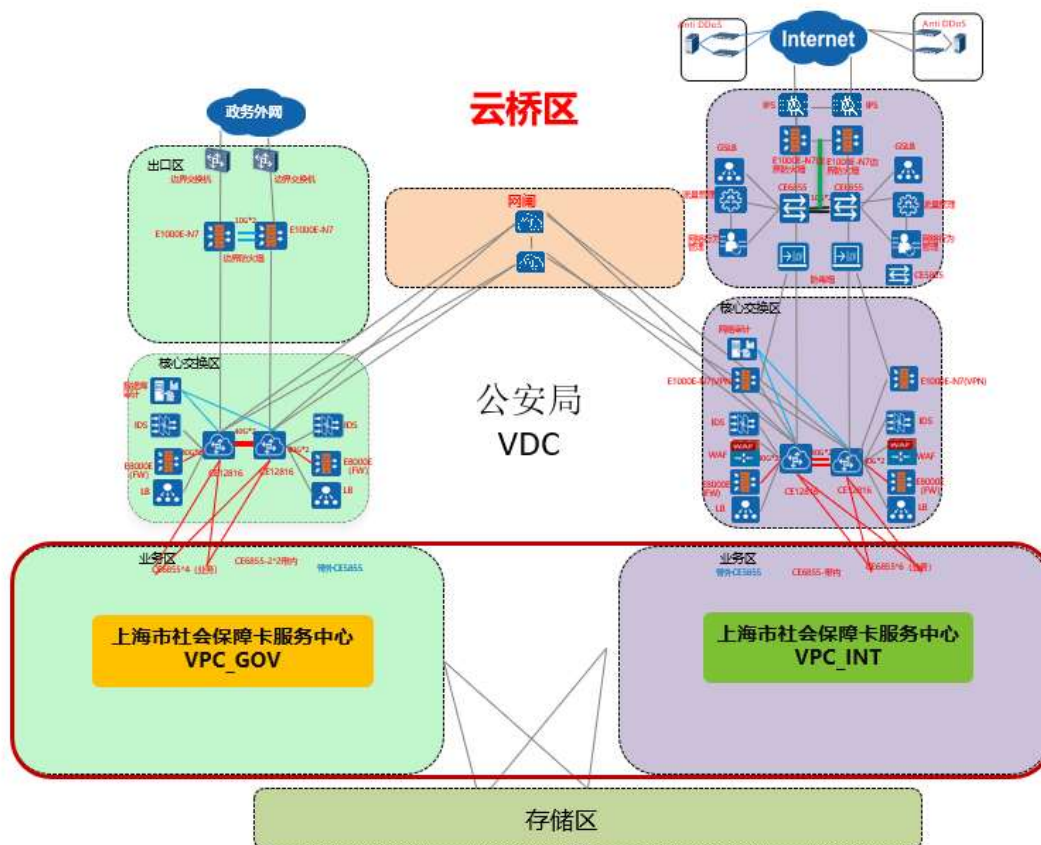
1. 总体框架

现声讯系统部署在社保卡中心业务专网、政务外网。本次将对声讯系统进行 XC 改造，并迁移至大数据中心提供的 XC 云环境。

社保卡中心网络拓扑图如下所示：



XC 云环境网络拓扑图如下所示：



2. 功能需求

上海市社会保障卡服务中心信息系统（升级改造）项目分为声讯系统数据库迁移、现有声讯系统功能模块的 XC 改造、声讯系统新增业务功能模块、外部系统对接以及密码应用功能模块五大部分。

➤ 声讯系统数据库数据迁移

基础软硬件 XC 替代后，需要根据 XC 数据库的兼容性对业务数据进行迁移和转换。需结合停机时间要求、待迁移系统数据量情况、源系统和目标系统平台等多种因素进行综合考虑，选择合适的数据库复制技术。

➤ 现有声讯系统功能模块的 XC 改造

对现有声讯系统功能模块进行 XC 改造。采用包括实现硬件服务器、操作系统、数据库系统、应用系统等各个层面的 XC 移植和改造。选用 XC 目录下的自主可控的 XC 服务器设备、操作系统软件、数据库系统软件及中间件软件，搭建符合 XC 要求的 XC 系统平台，提供业务服务支撑。这部分主要是

为对外提供市民服务的相关功能模块，包括：

卡证查询、网点查询、卡证业务受理、事务处理、受理业务管理、后台处理查询、后台处理统计、窗口业务、服务质量评价、外拨数据处理、短信管理、知识库、用户管理、留言管理。

卡证查询。卡证查询模块包括 7 项功能：一屏清、社保卡查询、批量社保卡查询、居住证查询、敬老卡查询、社保人工开通查询、持卡库开通查询。

网点查询。网点查询模块包括 3 项功能：社区网点查询、银行网点查询、受理网点维护。

卡证业务受理。卡证业务受理模块包括 4 项功能：社保卡挂失、社保功能开通、持卡库开通、受理业务登记。

事务处理。事务处理模块包括 6 项功能：日常事务流转单、社保卡信息更正、信息更正单、敬老卡二次核实、单独制卡申请表、验卡单。

受理业务管理。受理业务管理模块包括 6 项功能：操作日志查询、受理业务记录查询、受理业务统计、自助服务统计、我的关注、关注报表。

后台处理查询。后台处理查询模块包括 8 项功能：业务工单查询、单独制卡查询、业务处理查询、电子照片查询、信息更正查询、社保卡信息更正查询、满意度查询、高频次来电筛查。

后台处理统计。后台处理统计模块包括 4 项功能：信息更正统计、业务处理统计、单独制卡统计、满意度统计。

窗口业务。窗口业务模块包括 6 项功能：市民来访登记、市民来访查询、市民来访统计、信件登记、信件查询、信件统计。

服务质量评价。服务质量评价模块包括 12 项功能：服务质量评分、服务质量评分查询、服务质量统计报表、表扬投诉受理、表扬投诉查询、表扬投诉统计、整改通知单、整改通知单查询、整改通知单统计、面谈记录表、面谈记录表查询、面谈记录表统计。

外拨数据处理。外拨数据处理模块包括 4 项功能：外拨数据处理、外拨数据查询、外拨数据统计、外拨次数设置。

短信管理。短信管理模块包括 6 项功能：短信发送、短信模板、联系人管理、短信联系组、短信查询、短信报表。

知识库。知识库模块包括 6 项功能：政策法规、政策法规维护、我的收藏、告示条维护、大屏数据录入、签到用户管理。

用户管理。用户管理模块包括 2 项功能：用户管理、用户组管理。

留言管理。留言管理模块包括 2 项功能：留言查询和处理、留言统计。

➤ 声讯系统新增业务功能模块

为进一步提升社保卡中心信息化服务能力，需要对现有的相关核心业务系统进行升级改造，在提供市民多途径的服务方式的同时，改变以往各岗位工作内容不同，需要多个软件、多个窗口支持的繁琐复杂的操作状态，提高业务处置的工作效率，让业务流程更优化、业务办理更及时、业务事项更多样。新增以下业务功能模块，主要为内部管理使用，包括：

绩效管理。绩效管理模块可以完成从基础数据的采集、数据的加工整理，到各分项绩效年度考核得分的核算，实现绩效管理全过程管理的功能模块。绩效管理模块包括 2 项功能：考核基础数据对接和考核结果分析。

工单管理。工单管理模块包括 9 项功能：流程管理、收文、发文、内部报批、设备报修、物品请购、办公用品申请、待办事务、报表统计查询。

综合发布。综合发布模块包括 22 项功能：首页、快讯、政策法规、部门党群工作、政策学习、通讯录、值班表、光荣榜、季度之星、公告栏、部门规章制度、目标考评、部门 ISO 工作、表式下载、信息共享、部门天地、一周安排、文件发布、部室流程、工作计划、工作总结、格式合同。

➤ 外部系统对接

声讯系统和外部系统对接接口适配改造及联调，包括：

12345 话务平台对接。XC 改造后的声讯系统无法再通过原有的 CCEAOCX 方式接入话务平台，而需要改用新的 H5 接入方式，重新对接话务平台。另外，需要与 12345 的工单数据接口对接，获取工单信息用于后续事务处理。

短信平台对接。声讯系统需要使用短信发送功能向市民发送通知信息。迁移至大数据中心的 XC 云平台后，原有短信通道不再可用，需要搭建新的短信数据对接接口服务，实现声讯系统短信发送的功能。

社保卡系统对接。声讯系统需要与社保卡系统对接，实现卡证查询、网点查询、卡证业务受理模块中与社保卡业务相关功能。对接接口包括：社保卡查询接口、批量社保卡查询接口、社保卡人工开通情况查询接口、持卡库开通查询接口、社区网点查询接口、银行网点查询接口、受理网点维护接口、社保卡挂失接口、社保功能开通接口、持卡库开通接口、信息更正接口。

居住证系统对接。声讯系统需要与居住证系统对接，实现卡证查询、网点查询、卡证业务受理模块中与居住证业务相关功能。对接接口包括：居住证查询接口、历史业务查询接口、历史卡状态查询接口。

敬老卡系统对接。声讯系统需要与敬老卡系统对接，实现卡证查询、网点查询、卡证业务受理模块中与敬老卡业务相关功能。对接接口包括：敬老卡查询接口、历史卡状态查询接口、银行业务查询接口、敬老卡二次核实接口、信息更正接口。

➤ 密码应用功能模块

综合考虑本系统在物理和环境、网络和通信、设备和计算、应用和数据等层面的密码应用需求，设计合规、正确、有效的密码应用技术方案，以达到《密码应用基本要求》中三级指标要求，并为后续密码保障体系建设、密码应用测评和密码应用安全性评估奠定坚实基础。

基于云平台提供的安全认证网关、签名验签等密码服务以及系统的应用功能，需开发适配若干密码应用功能模块，以实现网络和通信、设备和计算、

应用和数据等层面的各密码应用功能。

四、 技术性能指标及配置要求

根据《网络安全等级保护基本要求》和《信息系统密码应用基本要求》第三级的要求，项目改造完成后保证各系统安全，稳定地运行，达到等级三级要求，各系统的性能指标满足日常使用要求。具体性能指标如下：

主要功能平均响应时间：≤5 秒

高峰时间在线用户数：100

高峰时段并发连接数：20

五、 进度安排

本项目各阶段的进度安排如下：

合同签订后 60 天内提供详细的需求分析说明书。

合同签订后 210 天内完成项目开发工作。

合同签订后 240 天内完成项目试运行。

合同签订后 270 天内通过第三方的安全、软件及密码测评。（该费用需包含在总报价中）

合同签订后 300 天内通过验收。

六、 实施要求和技术服务要求

本项目中对系统实施的总体要求如下：

1、现场维护

提供系统通过验收后 3 年的免费现场维护，不少于 2 个技术人员进行驻场维护、诊断应用系统的异常情况并及时排除故障，并提供关于应用系统的咨询。

2、响应时间

若系统发生故障，提供 7 天 24 小时维护响应服务级别，维护工程师应在 2 小时内到达现场解决问题。

3、培训要求

培训方式：现场培训

培训人员数量： ≥ 3

培训内容：操作培训、管理培训、系统培训等

支持和配合社保卡中心对相关人员的操作培训，并对业务人员日常操作进行指导。

4、开发团队人数和驻场人数要求

要求在应用系统现场进行需求调研、设计和开发任务。

开发期间，供应商派驻现场的工程技术人员不得少于 3 人。

运维期间，供应商派驻现场的运维人员不得少于 2 人。

5、技术文档资料

➤ 系统总体建设方案

➤ 需求说明书

➤ 系统测试报告

➤ 源代码光盘

➤ 其他技术文档

6、供应商公司及实施人员资质要求

供应商具有 ISO9001 质量管理体系认证的优先考虑。

要求供应商需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，配备的项目经理具有信息系统项目管理工程师证书或信息技术方向中级职称，从事类似项目管理工作 5 年以上，主管项目技术工作 10 年以上。项目组实施人员具备本科或以上学历，计算机相关专业，具备 3 年以上从事

类似项目经历。

7、安全测评、软件测评和密码测评要求

要求由有测评资质的第三方测评机构进行安全测评、软件测评和密码测评，相关费用由中标供应商承担。