上海市法人网上身份统一认证和电子印章公共服务

（招标需求）

# 项目概况

根据国务院相关部委印发的《国务院关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》以及上海市政府及各委办印发的《关于推进本市法人网上身份统一认证工作实施意见的通知》、《上海市经济信息化委关于加快推进全市电子印章应用的通知》等政策文件要求，本市于2012年开始建设“渠道统一、一证通用、规范收费、拓展应用”的法人网上身份统一认证服务体系（以下简称“法人统一认证”），2018年开始建设权威、规范和可信的统一电子印章公共服务平台。上海市政府以政府采购服务的方式，积极推进可信法人身份认证和可靠电子印章服务在政务业务全程网上办理中的应用，为全市各类法人在不同政府部门、不同业务系统在线办理各类电子政务事项提供统一的身份认证和电子印章签署服务，为全市政府各级机关和社会组织提供城市数字化转型服务。

经过多年的平台建设和应用推广，本市已逐步建立形成统一的法人身份认证与电子印章服务体系和保障机制，基于法人统一认证的在线应用和服务事项逐年增加，法人统一认证的服务范围覆盖企业法人、事业法人、机关法人、社团法人以及个体工商户、农业合作社、律师事务所等各类组织。与此同时，电子印章在政府内部管理中的应用逐步扩大加强，为全市各类法人和自然人提供的电子印章申请、制作、备案、查询、变更、注销、签章、验章等服务逐步升级优化，电子印章应用场景持续丰富，应用模式持续优化。

根据《国务院关于在线政务服务的若干规定》（中华人民共和国国务院令，第716号）、《上海市电子印章管理暂行办法》、《关于全面推进上海城市数字化转型的意见》和《上海市全面推进城市数字化转型“十四五”规划》等有关要求，为进一步推进城市数字化转型，提升智慧政府管理能力，优化全市营商环境，根据相关工作部署要求，上海将优化政府各部门业务系统数字身份互通互认，为各类法人在不同政府部门、不同业务系统在线办事提供统一数字认证服务；参照国家标准，规范本市电子印章平台技术指标和运营管理，实现平台与国家政务服务平台统一电子印章系统、市特种行业（公章刻制业）治安管理信息系统的对接、实现数据互通共享；与此同时，整合本市法人身份认证和电子印章两大服务，面向各类法人与政务单位提供统一的身份认证与电子签署能力；为网上办事平台提供信息安全支撑和信任服务保障，并完善数字证书服务机制，拓展应用范围，从而进一步提高社会治理水平，进一步优化全市营商环境。

# 服务对象

上海市法人网上身份统一认证和电子印章公共服务的服务对象为全市各级政府委办单位，依法设立的企业、社团、事业单位和机关四大类法人，律师事务所、会计师事务所、个体工商户等非法人机构在内的全市各类机构，覆盖411万家法人单位（持有有效的法人一证通移动证书或物理介质证书的法人单位数量）。截止2024年12月底，上海市电子印章公共服务平平台用户总数达到1122.25万个；平台电子印章总数达到1265.77万枚；平台应用总数达到1165个，调用总量达到11.34亿次。

# 服务内容概述

该项目的服务内容主要包括法人网上身份统一认证系统和电子印章系统两大部分的七个方面，具体如下：

1.法人网上身份统一认证的系统开发及运维，对现有主要系统、互联互通系统、服务系统进行持续优化；系统日常巡检与监控，及时发现问题并处理，包含人员、设备、外购技术服务、认证类、其他。

2.法人网上身份统一认证证书介质服务，包括介质采购、仓储、包装、管理。

3．法人网上身份统一认证系统业务对接，为各委办应用对接提供技术支持，为各类大型应用接入对系统进行必要性改造。

4.法人网上身份统一认证和电子印章公共服务的客户服务，包括呼叫中心人员服务、印章制作人员服务、网站、微信等线上便民服务、网点客户服务等。

5.法人网上身份统一认证及电子印章综合管理，包括项目实施方的日常办公、房租、物业及后台人事、财务、战略发展部门人员的综合管理等。

6.电子印章公共服务系统开发及运维，包含开发及运维人员人工、云租赁、委托开发、检测认证等。

（1）系统开发：对现有主要系统、互联互通系统、服务系统进行持续优化。

（2）系统运维：系统的日常巡检与监控，及时发现问题并处理

（3）基础设施与安全认证：包含云密码服务机、云密码服务统一管理平台、计算型超融合服务器、存储型超融合服务器、数据库、网络系统、数据专线、机房安防系统、外包运维等。安全评估、安全服务：实现全系统、全网络的三级等保认证。

7.电子印章公共服务系统业务对接，包括：

（1）应用推进支持服务人员人工，进行一网通办工作中电子印章部分的应用推进，和各区、各委办局进行对接提供技术支持。

（2）政务服务售前需求分析及方案设计服务人员人工，为使用电子印章的各区、各部门进行方案设计和需求分析，满足各区、各部门电子印章使用需要。

（3）政务服务售后上门巡检服务人员人工，已使用电子印章的部门开展售后巡检服务，确保各区各部门电子印章平稳有序使用。

# 服务要求

本项目以购买服务方式，为全市各类法人在不同政府部门、不同业务系统在线办理各类电子政务项提供统一的身份认证服务，为全市各政府部门“一网通办 ” 提供后台技术支持，实现法人网上办理政务服务时一证通服务和电子印章服务，并利用相关信息系统、热线服务、客服团队等基础能力。

项目服务的服务范围覆盖本地各类企业、事业单位、政府机关、社团法人以及个体工商户、农业合作社、律师事务所等各类组织。

## 法人网上身份统一认证和电子印章公共服务的客户服务

上海“法人一证通”是上海市政府为方便全市所有法人单位网上办事而提供的一项重要公共服务，投标方应提供网点服务及客服热线服务。

投标方应在全市范围内提供不低于7个固定的服务网点，其中各区政务服务网点不少于6个，为全市法人对象提供法人一证通证书及电子印章服务；USB-KEY实体证书发放采用线下窗口办理和网上办理两个方式，移动版无实体证书只有网上办理方式。网上服务包括官方网站、协卡助手驱动软件、微信公众号三个渠道，主要提供证书申请、证书更新、证书查询，证书变更等服务。

投标方应提供客服热线，不少于42个热线服务人员，提供工作日（周一至周五8:00-20:00）服务，周末为确保热线畅通，安排3-5名话务坐席接听紧急需求电话，提供非工作日的自助语音服务。投标方应提供在线客服，不少于5个在线客服服务人员，提供工作日（周一至周五9:00-17:30）服务。

### 客服人员办公场所

投标人要具备专用的客服人员办公场所，自有或租赁皆可，办公设备、网络环境、办公场地等都需要满足客服人员的日常办公。

### 网点办公

投标人应具有法人一证通证书及电子印章制作的服务网点，具备相应的服务场地、服务设备、服务人员等基础服务保障设施。服务网点包括采购人指定的相关政务服务网点以及投标人自有的服务网点，服务人员统一由投标人组建与管理。全市提供不少于7个服务网点，其中区政务服务网点不少于6个。

### 客服人员工作内容

投标人应提供法人一证通证书及电子印章制作的相关人员服务，能够完成所有线下窗口服务人员的电子印章制作、审核与管理、电子营业执照相关流程的培训、监督检查和日常窗口服务。具体人员要求参见“本文综合管理要求中的团队人员要求”。

网站微信等网上便民服务要求提供在线服务渠道中实现法人一证通证书、电子印章服务、电子营业执照的在线申请和在线服务，方便用户通过网上申请方式使用法人统一认证及电子印章相关服务。

要求网站可以提供自助服务，包括证书申请、证书查询、证书更新、证书变更、证书撤消、应用开通、重置密码、介质检测、印章办理等服务，同时提供线下业务网点的查询、驱动与手册文档的下载功能。

要求具备有官方微信公众号为客户提供在线客服、申请证书等相关内容。

要求具备官方网站，可提供在线自助服务、服务网点介绍、相关资料程序下载中心、产品介绍、在线客服等专业性、系统性的网络线上服务。

法人网上身份服务在移动端也要求进行认证，实现各类法人移动端证书应用，包括法人身份核验、证书申请、证书验证、证书更新、电子签名签章等服务。

整合电子营业执照能力，提供全市各部门对接和保障等技术服务，包括登录认证、电子签名签章、加解密等。配合和支撑一网通办、税务、人社、住建、财政等委办单位的应用系统升级改造，支持通过电子营业执照完成业务中的认证登录，通过法人统一身份认证系统实现签名、签章和加解密。

实现移动端微信小程序的认证、签名、签章和加解密，用户可以通过法人一证通微信小程序认证登录申请场所码，其他政务小程序可通过法人一证通小程序进行认证、签名、签章、加解密等场景。

### 呼叫中心人员

要求能够承接客户服务热线中法人统一认证、电子印章、电子营业执照等相关业务咨询、办理、投诉服务等相关内容。客户服务热线主要提供咨询、监督、投诉及反馈等服务，服务热线为用户提供工作日期间的5\*12小时服务，同时提供非工作日的自助语音服务。

要求能够承接客户在线服务平台中关于法人统一认证、电子印章、电子营业执照等相关业务咨询、办理、投诉服务等相关内容。客户在线服务主要提供咨询、监督、投诉及反馈等服务，服务热线为用户提供工作日期间的5\*12小时服务。

投标方应提供客服热线，不少于42个热线服务人员，提供工作日（周一至周五8:00-20:00）服务，周末为确保热线畅通，安排3-5名话务坐席接听紧急需求电话，提供非工作日的自助语音服务。投标方应提供在线客服，不少于5个在线客服服务人员，提供工作日（周一至周五9:00-17:30）服务。热线平均60s内接通率要求高于90%，一次办结率高于95%；在线平均60s内接通率要求高于90%，一次办结率高于95%。

为保证热线和在线服务的质量，热线和在线的服务人员需经过严格专业的培训、试用上岗、质量监督抽查等步骤才能正式上岗。同时要建立热线和在线人员的用户满意度调查制度，确保服务质量。

要求能够承接12345市民热线的第三方转接功能，配置专职的服务人员为12345服务人员和来电客户提供相应的支持服务。

## 法人网上身份统一认证系统开发及运维服务

为了确保“法人一证通 ”在证书发放、证书管理、远程 认证、电子签名等方面的有效应用，后台搭建了相应的管理平台和运行平台做支撑。

投标方应配套一支专业开发团队，根据各委办局需求对平台进行优化、迭代。主要工作包括：后台服务端的迭代开发，移动端平台的迭代开发，认证登录平台的迭代开发等。

投标方应配套一支日常运维团队，负责对上述平台设备、机房进行日常运维， 以确保系统7\*24小时的稳定运行。

## 法人网上身份统一认证介质服务

数字证书分为USB-KEY介质证书和移动版无实体证书。 投标方应用提供合规的数字证书配套的USB-KEY介质证书。法人领取的首张证书的USB-KEY介质费用包含在本项目购买服务费用中，法人免费领取。根据“一网通办 ”工作及优化营商环境中对接电子营业执照的相关要求，投标书应开发配套的移动版证书，此部分证书不涉及介质费用。

其中，移动版无实体证书网上办理，不需要随身携带USB-KEY介质，从便捷角度考虑，符合私营业主、小微企业需求。但成规模企业，尤其是有健全财务、人事部门的中大型企业，更青睐于USB-KEY实体证书的统一管理、分级授权模式。因此，两种证书将在政府采购范围里长期存在。

投标方，应提供有效USB-KEY 介质证书、有效移动版无实体证书的数量。

### 数字证书USB-KEY介质证书服务

数字证书服务内容包括：数字证书系统运行保障、数字证书系统优化升级、数字证书制作、数字证书升级、数字证书变更、数字证书更新、数字证书查询、数字证书撤销等。

投标人在提供服务的过程中所使用的数字证书UKEY要符合利旧原则，既要满足用户的使用需求，也要兼容之前已下发的数字证书UKEY，兼容相关的客户端驱动程序等情况。

## 法人网上身份统一认证平台系统业务对接服务

投标方提供法人一证通服务，需要对接全市至少200多个政务应用业务系统，为全市“一网通办”和“一网统管”以及各区各委办局业务系统提供法人身份认证技术支撑。投标方应提供对接系统清单，及对应的统计分类表。

## 法人网上身份统一认证综合管理服务

法人网上身份统一认证项目实施的日常办公费、房租、物业费及后台人事、财务、战略发展部门人员的综合管理。

## 电子印章公共服务系统开发及运维服务

上海市电子印章公共服务平台为全市各类法人和自然人提供全面的电子印章服务，涵盖申请、制作、备案、查询、变更、注销、签章、验章等。平台服务主要分为软件开发和软硬件资源运维保障两大部分，具体内容如下：软件开发部分包括本地平台新功能开发、已有功能优化完善，以及对接国家及外省市平台的定制开发；软硬件资源运维部分则要求投标方提供专业运维团队，对平台所使用的软件、硬件、网络、存储、文件服务等资源进行日常运维，确保系统7\*24小时稳定运行。

投标方应详尽提供上海市电子印章公共服务平台开发及运维工作的量化工作量清单，并每月汇报平台运营的关键数据，涵盖有效电子印章用户数、电子印章总量、累计接口调用次数、应用接入状态概览等关键绩效指标，以便全面评估系统效能与运营状况。

### 平台开发服务

投标方对现有上海市电子印章公共服务管理平台的门户系统、运维管理系统、制章系统、数据统计及推送系统及开放接口系统等进行持续升级优化，及时响应国家、市区府办的规范标准和要求，符合公安部、国家密码局和市场监督管局等相关主管部门的电子印章规范要求，进一步提升系统性能及容错力，以满足上海市各法人单位及个人的使用需要。

投标方需紧密对接各接入单位，针对其电子印章使用、管理以及具体业务需求，提供专业的开发技术咨询服务。在确保符合安全、合规及高效管理要求的前提下，严格按照项目约定的时间框架，高效完成相关功能的开发、严谨进行评审，并确保通过全面的测试工作，简化用户交互的操作流程和增强用户的使用体验，以保障项目的顺利交付。

投标方需持续精进上海市电子印章公共服务管理平台互联网端及政务外网端的电子印章服务，不断优化用户体验与流程效率平台运维服务。

1.投标方应建立并执行全面的巡检维护机制，定期对上海市电子印章公共服务平台、开放接口服务、文件服务及数据库服务等核心组件进行深入检查与维护。此流程旨在确保系统资源得到优化配置与合理使用，同时，通过细致审查使用情况与日志记录，预先识别并即时消除潜在的安全风险，以保障平台各系统服务的无缝运行与全功能可用性。此外，投标方还需定期评估服务于平台的硬件设备状况，包括但不限于物理环境的稳定性、各项功能服务的效能及资源利用率的合理性。结合对设备及其依赖资源的近期运行日志的深入分析，投标方将积极排查任何异常迹象，确保上海市电子印章公共服务平台能够维持持续、稳定的运行状态，为用户提供高效、安全的电子印章服务。

2.投标方应实施定期的数据备份策略，针对上海市电子印章公共服务平台的用户数据、印章信息、签署记录及密钥等关键数据，进行周密备份，以保障数据的安全性与完整性。同时，确保平台所涉及的域名证书、通信证书、设备证书等安全凭证得到及时更新，以符合最新的安全标准与要求，维护平台的稳定与安全运行。

3.投标方需严格遵循规定，定期对公共服务平台进行三级等保安全测评，以保障平台安全性能达标，并主动接受并配合年度主管部门的全面监督检查与综合评估。此外，针对全市各委办单位用户在系统使用、测试或安全评估环节中识别的任何系统漏洞、缺陷及安全隐患，投标方需立即响应，提供高效的系统升级与加固服务，确保系统运行的安全。

## 电子印章公共服务系统业务对接服务

上海市电子印章公共服务平台作为上海市的基础支撑平台，需有效支撑本市的“一网通办”、“一网统管”、“电子证照”等重点工作，以及全市各委办单位关于电子印章的申请、管理和使用的工作。

投标方应详尽提供上海市电子印章公共服务平台项目、实施工作的量化工作量清单，并每月汇报平台运营的关键数据, 涵盖有接入单位统计、接入应用统计、应用调用情况等关键绩效指标，以便全面评估系统效能与运营状况。

### 技术咨询服务

投标方需为全市各委办单位提供电子签章相关的全面技术咨询，涵盖电子印章的申请、使用、管理以及与业务系统集成等各个环节中遇到的操作问题、常见问题分析及经验分享。同时，根据全市各委办单位实际需求，投标方应配合进行现场沟通，为各委办单位的业务集成方量身定制电子印章相关的集成方案，确保无缝对接与高效运行。

### 应用对接服务

投标方应主动融入各委办单位在电子签章技术领域的对接协作，全力推动电子印章在全市范围内的“一网通办”与“互联网+政务服务”深度融合，以及与各区各委办局业务系统的紧密集成，迅速响应并解决对接过程中涌现的技术挑战，确保各业务系统能够顺利对接上海市电子印章公共服务平台的API接口服务，实现数据流通无阻与功能高效集成。投标方应为接入上海市电子印章公共服务平台的单位提供详尽的接入指南、直观的使用教程及多样化的应用模式示例，辅以技术支持及定制化培训，旨在大幅拓展电子印章的应用场景与边界。

同时，为实现高效、灵活的集成方案，需持续优化API接口服务，灵活应对不同的签署场景需求，包括页面签署（支持个人事件性证书签署、服务端托管印章签署、Ukey签署）、静默签署（支持个人事件性证书签署、服务端托管印章签署）、批量签署（支持Ukey签署、静默签署）、多方会签签署及移动端签署（支持移动证书签署、电子营业执照签署）等等。

### 技术保障服务

投标方应确保对各委办单位业务方遭遇的任何系统报障迅速而积极地响应。一旦接报，立即深入了解应用系统的具体使用场景与签署流程，随即启动高效的故障排除技术支持流程，全力参与问题的定位、深度分析与解决策略的制定。在问题得到圆满解决后，落实售后保障措施，不仅关注即时的修复效果，更致力于对系统进行持续优化与升级，旨在为用户打造更加顺畅、高效的操作体验，从而显著提升整体服务品质与用户满意度。

## 电子印章公共服务综合管理服务

电子印章公共服务项目实施的日常办公费、房租、物业费及后台人事、财务、战略发展部门人员的综合管理。

# 综合管理要求

投标方应建立专职专业的服务团队。按照项目实施推进过程节点来划分，包括售前、实施和售后服务三部分。按照服务支持方式来划分，包括现场、远程和应急服务支持。

支持的技术内容，需要分为日常系统使用支持、自主软硬件维护支持、系统升级服务支持、测试支持、巡检支持和其他技术服务的保障工作。

如若需要服务团队入驻采购人指定的服务场所和服务地点，进行现场支持法人网上身份统一认证和电子印章公共服务等相关工作的,服务团队需满足本项目服务规模的要求。

投标人在全市范围内需具有固定的服务场所或服务网点，具备线上和线下多渠道方式的服务能力。

## 团队人员要求

为了保障项目运维的稳定可靠，投标方需组建不少于110人的服务团队，其中不少于20名技术支持人员，不少于3名驻场实施人员，不少于42名热线服务人员，不少于5名在线服务人员，不少于40名数字证书与印章服务人员。

1.项目经理应具有计算机相关专业高级工程师职称，具有计算机相关专业本科或以上学历，具备信息化项目经验5年或以上，具备较强的管理能力和协调能力，以确保本项目顺利实施，具有类似电子政务项目运营经验；

2.技术人员熟悉电子认证、电子印章相关技术标准和运营规范；

3.实施人员具备电子认证、电子政务相关项目运维服务经验。

4.热线服务人员及数字证书与印章服务人员应掌握服务规范，具备电子认证、电子印章制作经验。

5.承诺项目执行期间，如有服务网点人员变更须按要求提前告知采购人并征得其同意，以保证运维服务人员的稳定性。

## 综合管理要求

投标方应在日常运营中，需承担办公费用、房屋租赁费用、物业管理费用，以及后台人事、财务、战略发展等部门人员的相关费用分摊。为确保项目正常运作所必需，确保项目团队能够专注于项目执行与管理工作，实现项目目标，投标方按法人网上身份统一认证服务、电子印章公共服务两项服务内容，分别提供相关分摊费用清单。

## 团队职责要求

投标方的现场服务团队，应每工作日安排现场服务人员，进驻采购人指定的办公场所驻点办公，接受采购人的管理。投标人应能够在业务量增大时，根据需求增派人员。

现场服务团队的主要工作经验及工作职责要求如下：

1.具备电子政务项目运维服务经验；

2.负责数字证书相关工作的受理服务，包括新办、补办、解锁、注销、更新等；

3.负责电子印章相关工作的受理服务，包括印章制作、审核与管理维护等；

4.负责现场受理客户申告的故障事件，负责故障源定位，并在限定的时间内解决。遇到无法解决的故障能够及时协调资源跟进，直至故障解决；

5.完成采购人安排的其他相关任务。

## 工作时间要求

服务网点人员工作时间要求与采购人指定的工作时间一致。在业务办理高峰时期，能够根据业务要求进行人员调配。

呼叫中心工作日话务坐席人员工作时间：周一至周五8:00-20:00，应根据实际接电情况对排班进行调整。在线坐席对外提供在线咨询服务具体工作时间：周一至周五9:00--17:30。

## 团队稳定要求

项目执行期间，如有服务网点人员变更须按要求提前告知采购人并征得其同意，以保证运维服务人员的稳定性。

## 人员安全要求

为保障法人网上身份统一认证和电子印章公共服务的日常安全运营，参与项目运维的各人员需要根据采购人要求签署保密协议。投标人保障运维人员安全，因运维人员产生的安全问题所造成的损失，由投标人承担。采购人可根据造成的问题追究投标人责任。

# 安全保密要求

本项目遵循国家相关保密的法律、法规。尤其是国家电子政务要求，投标人明确提供完善的、可行的系统安全方案。投标人投标文件中提供的服务方案不允许通过所谓的“后门”设置来实现服务。对可能出现的安全问题需提出详细的解决方案和具体的措施。投标人应无条件接受采购人的保密约定，包括在服务期结束后承诺约定年限的保密义务，并承担相应的涉密责任。

# 服务考核要求

采购人及相关管理部门将定期或不定期进行管理考核，考核结果将作为本项目技术服务验收的重要依据之一。