

## 第二章 用户需求书

一、项目名称：精准扶贫档案整理及数字化项目。

二、服务期限：供应商在合同签订之日起 2 个月完成所有服务内容。

三、服务地点：用户指定地点。

四、采购资金的支付方式、时间、条件：合同生效后甲方需在 10 个工作日内支付预付款，预付款为合同总金额的 30%；2021 年 7 月 31 日前乙方将已完成工作成果全部提交甲方审核通过后 10 个工作日内，支付至合同总金额的 80%；本项目合作期结束且乙方工作全部通过甲方验收之后 10 个工作日内，无息支付全部剩余款项。若存在违约扣款情况，甲方有权在未付款中直接予以扣除，不足扣除的，甲方还有权向乙方继续追偿。

甲方每次付款前，乙方应先行提供等额、合法、有效的增值税（专用/普通）发票，否则甲方有权拒绝支付相应的价款，且不视为甲方违约。

五、供应商资格要求：见采购公告

### 六、服务要求：

#### 1、项目概述

扶贫档案是国家实施精准扶贫、精准脱贫工作的客观记录，是国家档案的重要组成部分。为进一步加强精准扶贫档案管理工作，确保精准扶贫档案的完整归档、规范整理、安全保管和有效利用，根据（档发[2016]12号）、《精准扶贫档案管理办法》（档发[2016]13号）、海南省档案局、海南省扶贫办印发的《海南省精准扶贫档案工作实施细则》（琼档字[2017]84号）、《关于进一步落实〈海南省精准扶贫档案工作实施细则〉的通知》（琼档字[2018]86号）和《进一步加强我省精准扶贫档案工作的通知》（琼扶办发[2020]44号）等文件要求，

按有关规定做好琼中县精准扶贫档案整理及数字化服务工作，确保精准扶贫档案的真实、完整、系统和安全，充分发挥档案在脱贫攻坚中的特殊作用。

## 2、服务内容

序号	分项	主要工作内容	数量	单位	备注	
1	贫困户类档案（一户一档）	全文扫描、图像处理、图像命名、图像质检等。	8665	户	上传挂接至海南省精准扶贫档案管理平台	
2	综合管理类、贫困县类、贫困村类、项目管理类	精准扶贫档案的精细化、标准化整理；数字化扫描与挂接服务（符合验收标准）	2400000	页	上传挂接至海南省精准扶贫档案管理平台	
3	特殊载体	照片	照片类材料标准化整理和数字化加工	400	张	上传挂接至海南省精准扶贫档案管理平台
		音像	音像类材料及其他类材料标准化整理和数字化加工	50	件	
4	琼中县精准扶贫档案管理系统	琼中县精准扶贫档案管理系统定制	1	套		

说明：

a. 以上数量为预估数量，根据项目最终实际完成的数量进行结算，最终不超过财政预算价。

b. 项目拟采用外包服务方式实施，甲方（琼中县扶贫办）仅提供数字化加工所需场地。

c. 以上费用为包干费，含人工费、耗材（含必须移交的标准档案级光盘）、机器、培训、验收等全部电子档案整理和数字化扫描费用。数字化加工所需的相应设备、材料、及备份用数据硬盘，由成交供应商自行提供（不另外报价）。

### 3、服务范围

本项目服务范围为琼中县精准扶贫工作办公室及县行业部门 2012 年至 2020 年精准扶贫工作档案的整理及数字化加工服务。

**注：★为核心服务要求，为必须满足项。**

## 七、技术要求

### （一）遵循标准

为规范精准扶贫档案工作，提高纸质档案的数字化质量，维护档案实体和档案信息安全，根据国家档案局、国务院扶贫办《关于做好精准扶贫档案工作的意见》和《精准扶贫档案管理办法》的通知精神，结合《海南省精准扶贫档案工作实施细则》（琼档字〔2017〕84号、海南省扶贫工作委员会《关于进一步加强我省精准扶贫档案工作的通知》（琼扶办发[2020]44号）及数字化加工技术流程标准等相关法规标准，项目总体要求如下。

1、精准扶贫档案综合管理类、贫困村类、贫困户类按照《海南省精准扶贫归档文件整理方法》等标准进行标准化整理和数字化扫描。

2、照片和声像档案等特殊载体档案，分别按《照片档案管理规范》（GB/T11821-2002）、《数码照片归档与管理规范》（DA/T 50-2014）和《磁性载体档案管理与保护规范》、《电子文件归档与管理规范》（GB/T 18894-2002）和《录音录像档案数字化规范》（DA/T 62-2017）等进行标准化整理和数字化扫描。

3、项目管理类精准扶贫档案按项目档案管理办法进行标准化整理和数字化扫描。

4、严格依照《档案外包工作规范》（DA/T68-2017）执行。

以上标准规定了精准扶贫档案数字化技术和要求，适用于采用扫描设备对纸质档案数字加工过程管理。

## （二）加工要求

### 1、扫描加工详细技术要求：

档案扫描工作包括：扶贫档案整理整理后的复核质检、编码、拆装、扫描与图像处理、卷面信息著录、卷内信息著录、按国标格式存储、文件目录与全文扫描件的挂接，并确保扫描图像、挂接的质量，档案及其档案信息的安全。文书档案的扫描加工要符合国家、海南省档案局最新现行的档案整理业务规范。

### 2、加工流程规范：

扶贫档案整理整理后的复核质检：

是指对前期整理档案是否完全按照（GB/T9705-2008）进行整理；照片和电子档案等特殊载体档案，是否按照《照片档案管理规范》（GB/T11821-2002）、（DA/T50-2014）、（GB/T18894-2002）等进行整理；

拆卷流程：

拆卷是指将档案拆线，形成散页，便于扫描的过程，拆卷流程应注意以下要点：

- 1) 检查案卷的完整性，是否有缺页、漏页、错编现象；
- 2) 将案卷内页一页页分开，对特殊页（如双面有页码，需做合页，）做出标识提醒扫描人员注意；
- 3) 取掉案卷中金属物；
- 4) 注明每卷案卷（包括正、副卷）的页数及其他的特殊情况。在有不清楚的情况下，拆卷人员应该及时向档案员进行咨询，不得擅自对问题进行处理。

### 3、扫描流程：扫描流程是对档案散页进行快速扫描，形成影像文件的过程。

在扫描流程中应注意以下要点：

- 1) 根据数据交换规则设置扫描影像的输出存放位置；
- 2) 对于封面、内页、手写诉状或是发票等各类不同证据材料，需用不同的比例或是扫描方法进行扫描；
- 3) 将扫描页数和拆卷人所注明的页数核对，确保不能重扫、漏扫、多扫，同时要确保案卷的清晰度。

### 4、影像处理流程：影像处理流程是对扫描的影像文件进行修整，提高扫描文件

的质量的过程。

在该阶段应该注意以下要点：

- 1) 建立存放规则将扫描人员扫好的影像拷到本工作机；
- 2) 对因扫描原因造成的黑边等特殊影像进行处理；
- 3) 检查电子影像是否清晰；
- 4) 对案卷中漏编的页面进行合页处理，确保扫描好的影像页数与原案卷页数一致；

**5、索引流程：**索引流程是指根据案卷卷皮信息和案卷内容，对所扫描的影像文件建立索引的过程。

在索引流程中应该注意以下问题：

- 1) 建立存放规则将影像处理人员处理好的影像拷到本工作机；
- 2) 根据电子影像内容输入对应的‘案件信息’、‘卷内目录’等相关信息。
- 3) 检查全案卷有无缺页、少页，如有无法看清楚影像，必须通知扫描人员重新扫描，确保全案卷的页数和案卷目录信息完全一致；
- 4) 如发现原目录有少编、错编现象，就按实际页码编写案内目录，以卷内目录的页码内容和电子影像页码内容一致为标准，并登记在册备查；
- 5) 将索引完成的案卷保存打包上传；
- 6) 索引必须针对同一影像包，形成两份索引文件，以便在数据交换时进行索引比对，保证数据索引的正确性。

**6、质检流程：**质检流程是指对建立索引的影像文件进行全面统一检查，确保质量的过程。

质检流程中应注意的问题：

- 1) 检查电子影像的页数与原始案卷是否一致；
- 2) 检查索引人员录入的‘案件信息’、‘卷内目录’是否正确；
- 3) 检查电子影像是否清晰；

**7、装订流程：**装订流程是将扫描加工完成质检的案卷重新装订的过程。

装订流程中应注意的问题：

- 1) 对已完成扫描、索引、质检工序案卷进行重新装订；
- 2) 对重新装订的案卷，必须检查案卷内的页数是否完整，有无顺序混乱，正反颠倒等现象，并加以整理；

3) 按原装订的孔重新将案卷装订，以左边和下边对齐为标准；

## 8、数据格式规范：

初始加工的数据加工要求：

★标准分辨率：≥300dpi。

★标准文件格式：采用未加密的 TIFF 或者 JPEG 格式，并且永久留存。提供查询应用时，可以转存为 PDF 等其它格式。

色彩：全部采用彩色模式进行扫描。

质量：在原件上没有明显质量问题时，所产生的影像文件不应产生黑边、模糊、偏斜等质量问题，对于影响图像质量的非原始性的黑线、黑点（如装订孔等）要进行修补。

## （三）审核备份与挂接

### 1、数据抽检

（1）以抽检的方式检查已完成数字化转换的所有数据，包括目录数据库、图像文件及数据标准的总体质量。

（2）一个批次的档案，数据验收时抽检的比率不得低于 5%。

### 2、验收指标

目录数据库与图像文件挂接错误，卷内目录不完全对应，或目录数据库、图像文件之一出现不完整、不清晰、有错误等质量问题时，抽检标记为“不合格”。

★（1）档案装订：检查所有档案的装订还原情况，差错率≤1%。

★（2）扫描图像：漏扫率≤0.2%。

★（3）图像质量：图像质量情况完好率 99%。

★（4）格式封装：图像文件的命名差错率≤1%。

★（5）著录：以案卷（文件）为单位，关键字段正确率 100%，其余字段录入错误率≤5%。

★（6）条目与图像挂接：挂接正确率 100%。

（7）档案原始材料：100%不缺失。

### 3、验收审核

（1）采购方对中标方每一分批数据进行验收。数据验收以抽检方式进行。中标方提交验收的数据不论涉及验收标准哪一条，不合格的，全部发回由中标方

全面自检，采购方的验收记录不向中标方公开，待验收通过后，采购方公开验收记录。在退回自检期间，采购方将不再向中标方提供加工的档案。

(2) 采购方在验收中检出的错误，中标方及时、无偿予以纠正并再提交采购方验收。

(3) 全部档案验收通过后，须填写“验收报告单”，须经采购方分管领导及其他监管人员审核、签字后方有效。

(4) 如档案完成后不能通过验收的，视为中标方违约。

(5) 由于中标方的质量等问题，而引发的误时、经济等问题均由中标方承担。

★(6) 数据验收合格后，中标方须刻录 DVD 光盘一式二份提交给采购方，著录条目和全文数据向采购方数据库迁移。档案扫描文件应分别提供 JPEG (TIFF) 格式和 PDF 格式。

#### 4、数据备份

(1) 备份范围：经验收合格的完整数据应及时进行备份。

(2) 备份方式：为保证数据安全，备份载体的选择应多样化，可采用在线、离线相结合的方式实现多套备份。

(3) 数据检验：备份数据也应进行检验。备份数据检验的内容主要包括备份数据能否打开、数据信息是否完整、文件数量是否准确等。

(4) 备份标签：数据备份后应在相应的备份介质上做好标签，以便查找和管理。

★(5) 数据挂接：扫描后的档案数据无缝挂接至海南省级档案管理平台，与海南省扶贫工作委员会-海南省精准扶贫大数据管理平台三期的档案系统互联互通，完全对接。

#### 5、精准扶贫档案管理系统

(1) 符合海南省精准扶贫档案档案的文件要求，符合海南省档案局相关电子档案要求，实现海南省琼中县精准扶贫电子档案的数字化管理；

(2) 该系统应具有档案接收、档案整理、档案录入、档案上传、档案保存、档案利用与鉴定等功能，其设计符合《电子档案管理系统基本功能规定》（国家档案局 2017 年 12 月 15 日发布）；

(3) 该系统应具备多手段的查询功能，支持模糊检索、精确检索等功能，检索结果自动匹配操作人员权限，提供相应的浏览、借阅或者选择性输出等功能；

(4) 该系统支持在线审批、在线阅览；根据权限配置可为不同使用人员提供相应匹配功能。并自动记录用户浏览痕迹和提供用户意见反馈窗口。

(5) 该系统的开发利用严格遵循相应的国家保密制度。

## 八、商务要求

### (一) 售后服务

为采购人提供为期自验收合格之日起一年的数据质保期，在一年内档案数字化数据错误应由供应商无偿整改。

#### 1、电话咨询

投标人应当为用户提供技术援助电话，解答用户在使用中遇到的问题，及时为用户提出解决问题的建议和操作方法。

#### 2、现场响应

★用户遇到使用及技术问题，电话咨询不能解决的，中标人应在 2 小时内采取相应措施，6 小时内做出故障诊断报告，48 小时内提供上门服务，确保产品正常工作；无法 12 小时内解决的，应在 48 小时内提供备用产品，使用户能够正常使用。（提供承诺函）

### (二) 验收标准

1、采购单位对加工单位目录与图像挂接完毕的数据进行验收。数据验收以抽检方式进行，抽检比例为 5%，要求档号、控制符、数据挂接准确率达到 100%，其他项目最高差错率为 2%，抽检差错率低于最高差错率的予以验收通过，并填写《纸质档案数字化验收登记表》，做好验收记录。抽检差错率高于 2%，提交验收数据全部发回加工单位全面自检，直至达到验收要求。

2、档案实体验收必须逐卷清点，按档案数量、文件状况、卷内文件页数与顺序、装订要求等进行检查，如发现档案丢失、损坏、圈划或涂改等将追究法律责任；顺序错误、装订不符合要求、卷间文件颠倒等作为差错，合格率达到 95%以上（含 95%）予以验收通过，由采购人出具验收报告，双方代表签字盖章后生效。

#### 3、验收材料



- 1) 验收报告；
- 2) 档案登记交接表；
- 3) 卷面检索目录、卷内检索目录装订成册，且必须与扶贫档案多业务平台信息保持一致；
- 4) 移交的档案清单必须与上传的清单保持一致，准确率大于 99.99%；
- 5) 扫描件的裁边、对比对必须严格依照《档案外包工作规范》（DA/T68-2017）执行；
- 6) 数字化公司每日卷面信息、卷内信息录入、复核登记表 作为验收材一部分；

### （三）保密要求

中标人必须严格遵守《中华人民共和国档案法》、《档案数字化外包安全管理规范》等国家及海南省的保密规定及相关规章制度，与采购人签订安全管理责任书，自觉接受采购人检查监督，确保场所正常秩序和安全。档案不得遗失，如有损坏，由中标人无偿修复，如发生档案遗失、损毁情况，采购方将依法追究中标人的法律责任。中标人应与采购人签订保密协议，同时应做到：

- 1、与项目工作人员签订保密协议，加强对工作人员的保密教育。
- 2、建立严格的保密制度，加强管理，杜绝工作人员对档案及档案信息的私自复制行为。
- 3、不同的工序之间要采取措施，杜绝泄密事故的发生。在加工过程中，中标人不能丢失、损毁档案，档案资料不能放错卷、盒。由于中标人过错导致档案资料及数据损毁或泄密的，中标人承担一切责任。
- 4、中标人对项目的各个环节均应进行详细的登记，建立工作日志并及时整理、汇总、装订成册，在项目工作完成的同时建立起完整、规范的记录。
- 5、不得在工作场所使用与工作无关的任何电器设备，如手提电脑、手机、相机、mp3、mp4 及其他移动存储介质。
- 6、完成项目后，中标人对本项目的技术情报和数据资料保密承担责任。
- 7、本次档案数字化加工，未经采购人同意，项目实施过程中任何人不得擅自修改、删除和拷贝加工数据。

#### （四）项目管理

1、中标人在签订合同时应成立项目组，未经采购人同意不得随意更换项目经理，若项目经理不能满足采购人工作需求，应按采购人要求及时更换。

2、中标人应列出具体的项目操作标准及流程、项目实施计划、操作人员岗位职责、档案实体及数据安全保密措施等。

3、由中标人负责在加工现场安装视频监控系统，接受采购人对本项目实施的全过程进行实时监控；中标人应定期对视频监控数据进行回放检查，在删除视频监控数据之前，要留存视频回放安全检查记录。

4、在项目实施完毕后，中标人应自觉遵守《保密法》，对此次加工成果以书面方式向采购人承诺数据无存留承诺。

5、加工现场布置要协调、整齐，中标公司名称、工作区域均标识清楚、管理有序。工作人员要求统一着装，挂牌上岗，并遵守采购人各项规章制度，不得在加工区内喝水、进食、吸烟等，严禁携带火种进入加工场所，并保持工作场所干净、整洁。

6、为保障项目质量，中标人提供的档案数字化加工软件除具有日常档案数字化功能以外，还需具备对敏感和危险操作进行记录，能够自动捕获操作人员、操作时间、设备记录等功能，以便提供追溯管理。

7、加工现场内所有纸质材料的销毁，必须经过采购人项目管理人员办理相关手续后方可销毁。分批验收进行数据移交完成后，工作站上的数据必须在采购人项目管理人员的现场监督下销毁。

8、中标人应保证在项目运行期间工作人员稳定，尤其是项目业务骨干的变动不得超过 20%。

9、涉及项目管理人员调配、进度安排等决策问题，须由中标方负责人与采购方负责人直接协商解决。

#### （五）知识产权

1、本次采购数据成果产权属于采购人所有。中标人不得将本次采购数据成果向采购人以外的其他地区和单位、个人提供使用，不得在采购人使用产品上擅自加入安装、使用的控制序列号等影响功能的陷阱。应用系统中的所有数据的所有权归采购人，中标人未经采购人书面同意，不得擅自使用数据和向外泄露数据。

2、中标人应保证，采购人在中华人民共和国使用中标人提供的货物及服务时免受第三方提出的侵犯其专利权或其它知识产权的起诉。任何第三方如果提出侵权指控，中标人须与第三方交涉并承担由此而引起的一切法律责任和费用。

## （六）其他

1、投标人必须在投标文件中对以上商务要求进行明确的应答承诺，承诺内容必须达到招标文件相应条款的要求。

2、其他未尽事宜由供需双方在采购合同中详细约定。

3、本合同如发生争议可由当事人友好协商达成一致，在 60 天内当事人协商不能达成协议的，可提请采购人当地仲裁机构仲裁。