

# 用户需求书

海南省政务服务应用提升项目 C 包  
(海南省“互联网+监管”系统能力提升)  
采购需求

## 1. 项目名称

海南省政务服务应用提升项目 C 包（海南省“互联网+监管”系统能力提升）

## 2. 项目概况

### 2.1. 项目建设背景

党中央、国务院高度重视创新监管理念和监管方式，对做好“互联网+监管”工作提出明确要求。习近平总书记在党的十九大报告中强调，要转变政府职能，深化简政放权，创新监管方式，增强政府公信力和执行力，建设人民满意的服务型政府。2018年10月，国务院办公厅印发《关于加快地方和部门“互联网+监管”系统建设及对接的通知》（国办函〔2018〕73号），要求各地方各部门积极开展“互联网+监管”系统建设与对接工作；2019年3月，国家“互联网+监管”系统正式启动建设，迅速开展清单梳理编制和系统详细深化设计。国办印发《关于梳理国家“互联网+监管”系统监管事项目录清单的通知》，分3批召开国务院监管事项目录清单梳理座谈会，印发《关于印发各省（自治区、直辖市）“互联网+监管”系统建设方案要点的通知》（国办电政函〔2019〕56号），强化顶层设计，选取北京、生态环境部等12个地方和5个国务院部门开展试点示范。随后，国务院下发多个文件及标准规范，进一步要求各地方各部门积极开展“互联网+监管”系统建设，加强监管事项和监管数据梳理汇聚接入，并于8月底前实现地方“互联网+监管”系统与国家平台初步联通，并接入本地区成熟的监管业务系统。通过“互联网+监管”系统建设，不断创新监管方式，推进跨部门联合监管、精准监管和“智慧监管”，增强政府公信力和执行力，构建人民满意的服务型政府。

海南省作为国家自由贸易试验区（自由贸易试验港），需要营造良好的

法治环境、营商环境，坚持金融创新和风险防范并举，需要借助“互联网+监管”的手段，打破行业监管壁垒，加大联合监管、协同监管，加强跨行业、跨区域的监管，提升监管合力。同时，海南省“互联网+监管”系统作为国家“互联网+监管”系统的重要组成部分，建设海南省“互联网+监管”系统是对党中央和国务院有关“互联网+监管”政策精神的贯彻落实，通过本项目建设，能够全面汇聚全省监管数据，基于大数据分析和大数据计算，及时发现监管中存在的风险与问题，做到事前、事中、事后监管全覆盖，监管过程全纪录，监管数据可共享，有效提升海南省监管水平和监管力度，为“双随机、一公开”监管、重点监管、信用监管和综合监管、协同监管、智慧监管提供数据服务和平台支撑，创新监管方式、优化监管模式，促进海南省城市管理精细化、公共服务便捷化。

## 2.2. 项目建设目标

海南省政务服务应用提升项目 C 包（海南省“互联网+监管”系统能力提升）充分依托海南省多年政务信息化建设成果，以海南自由贸易港建设总体方案、国家“互联网+监管”建设标准规范、智慧海南总体建设方案（2020-2025）等相关建设要求为指导，以切实提升一体化在线监管能力为目标，深入推进简政放权、放管结合、优化服务，全面推行准入便利、依法过程监管的制度体系，建立健全以信用监管为基础、与负面清单管理方式相适应的过程监管体系，实现精准监管、联合监管、信用监管、监管的“监管”。结合“互联网+监管”系统一期工程建设的实际情况和存在问题，从四个方面着手，实现以下目标：

一是要规范监管事项，推动实现“照单监管”。各市县各部门要根据有关法律、法规，结合权责清单梳理监管事项目录清单和检查实施清单，实现监管事项名称、编码、依据、流程等在国家、省、市、区县的四级统一。建立健全监管事项目录清单动态管理机制，按照“谁主管、谁负责”的原则实施动态管理。

二是要加强监管数据的汇聚和创新应用。针对第一阶段只注重监管数据汇聚而对数据应用考虑不充分的状况，急需构建一套科学完整的理论体系，以领域知识为基础，依托聚类分析、知识图谱、深度学习等工具，为行业监管部门提供数据服务支撑。

三是要实现事前审批和事中事后监管的无缝衔接，业务上保障“宽审批，严监管”。要建立起监管事项与行政审批事项尤其是先照后证、信用承诺、容缺受理等事项的关联关系，保证审批事项和后续监管事项的“一致性”，强化审批和监管信息的应用，更好地服务于对监管对象的审批和监管服务。

四是要完善监管规则，推动执法监管规范化。建立健全行政执法监管规则、标准体系和自由裁量基准制度，制定简明易行的监管规则标准，明确统一的检查范围、检查程序、检查内容、监管周期、监管频率等，规范相关行政执法文书并应用于“互联网+监管”系统相关功能模块。

## 2.3. 项目采购内容

### 2.3.1. 软件定制开发及升级清单

本次项目主要对海南省“互联网+监管”系统服务能力提升的软件进行采购，为满足业务需求，产品性能指标需满足以下要求：

海南省“互联网+监管”系统能力提升-软件定制开发及升级			
序号	名称	子系统	模块
1	海南省“互联网+监管”系统能力提升	监管事项智能匹配系统	监管事项清单与权责清单关联管理
2			监管事项清单与双随机抽查事项清单关联管理
3			监管事项清单与联合监管事项清单关联管理
4		监管数据综合创新应用	监管对象智能应用
5			执法人员智能应用
6			监管行为智能应用
7		审管联动系统（PC端）	审管信息资源目录管理及查询
8			审管信息管理
9			审管信息订阅
10			先照后证协同联动管理
11			告知承诺协同联动管理
12			重点项目专项审管
13			审管信息分析关联
14			监管对象分析
15			审管信息应用
16			告知配置管理
17		审管联动系统（移动端）	个人工作台
18			承诺类事项告知管理
19			一般类事项告知管理
20			执法类事项告知管理
21		执法监管平台	审管信息应用
22			执法监管能力中心
23			执法监管服务系统
24			执法办案服务系统
25			移动执法监管系统--政务版(领导和执法人员)
26			移动执法监管系统--政务版(领导和监督人员)
27		移动执法办案系统-政务版(执法人员)	

28			安全生产领域执法专项定制
29			城市管理执法专项定制
30			卫生健康领域执法专项定制
31			文旅领域执法专项定制
33		双随机一公开系统 升级改造	基础数据同步更新
34			查询统计定制
35			海口双随机系统历史数据对接

### 2.3.2. 项目实施服务清单

项目主要对海南省“互联网+监管”系统服务能力提升的项目实施服务进行采购，为满足业务需求，服务指标需满足以下要求：

海南省“互联网+监管”系统能力提升-项目实施服务				
序号	模块	服务内容	服务要点	
1	互联网+监管系统能力提升	监管事项精细化梳理总体规划	编制监管事项精细化梳理工作方案	
2			编制监管事项深度梳理工作指引	
3			编制监管事项深度梳理操作手册	
4		监管事项精细化梳理调研	45个省直部门、19个市县、8个区累计800多个部门	
5		监管事项精细化梳理	省直部门监管事项清单精细化梳理	监管事项目录认领规范编制
6				监管事项目录清单梳理办法
7				监管事项目录清单要素规范
8				针对45个省直部门梳理的监管事项目录清单合规性检验，主要包括：监管部门、监管事项、对应的许可事项、监管事项子项、监管对象、监管措施（监管形式和监管方式）、设定依据、监管流程、监管结果、监管层级等10个字段
9				监管事项目录清单初始化入系统
10				检查实施清单继承规范编制
11				检查实施清单梳理办法
12				检查实施清单梳理要素规范
13				检查实施清单梳理指导
14				根据45个省直部门的三定方案及权责清单对检查实施清单合规性检验，主要包括： 1、检查实施清单检查项填写过于简单； 2、检查实施清单检查方式未选择； 3、检查实施清单检查方式与对应子项检查方式不符； 4、检查实施清单检查方式与对应子项检查形式不符；

			5、检查实施清单已纳入双随机与“双随机、一公开”检查方式不同步。	
15			检查实施清单初始化入系统	
16			监管事项目录认领规范编制	
17			监管事项目录清单梳理办法	
18			监管事项目录清单要素规范	
19			针对 19 个市县 800 多个部门监管事项目录清单合规性检验，主要包括：监管部门、监管事项、对应的许可事项、监管事项子项、监管对象、监管措施（监管形式和监管方式）、设定依据、监管流程、监管结果、监管层级等 10 个字段	
20			监管事项目录清单初始化入系统	
21		市县部门 监管事项 清单精细 化梳理	检查实施清单继承规范编制	
22			检查实施清单梳理办法	
23			检查实施清单梳理要素规范	
24			检查实施清单梳理指导	
25			根据 19 个市县 800 多个部门省直部门的三定方案及权责清单对检查实施清单合规性检验，主要包括： 1、检查实施清单检查项填写过于简单； 2、检查实施清单检查方式未选择； 3、检查实施清单检查方式与对应子项检查方式不符； 4、检查实施清单检查方式与对应子项检查形式不符； 5、检查实施清单已纳入双随机与“双随机、一公开”检查方式不同步	
26			检查实施清单初始化入系统	
27			“双随机一公开”抽 检事项清单梳理	单部门“双随机一公开”抽检事项梳理
28				跨部门“双随机一公开”抽检事项梳理
29		联合监管 事项清单 梳理	联合监管事项梳理指引	
30			联合监管事项要素规范，指导各部门开展联合监管事项梳理	
31		监管事项 关联梳理 及供需对 接	监管事项关联梳理	
32			监管事项、实施清单、监管行为关联指导	
33		监管事项 精细化梳 理培训服	非现场培训	
34			现场培训	



		务	
35		监管事项	监管事项目录精细化梳理支持服务
36		精细化梳	监管事项实施清单梳理支持服务
37		理支持服	
		务	事项清单梳理综合支持服务
38	监管应用 实施推广 服务	系统集成 对接	与国家“互联网+监管”平台统一身份认证系统对接
39			与国家“互联网+监管”业务应用系统对接
40			与国家“互联网+监管”系统非现场监管子系统对接
41			与省政务服务事项管理系统对接
42			与省行政审批系统对接
43			与省统一电子印章管理系统对接
44			与海南省政务钉钉系统对接
45			与海南省行政执法综合管理监督平台对接
46			与省环境行政处罚案件办理信息系统对接
47			与省发改委信用平台（二期）对接
48			与海南视联网平台对接
49			与省市监局双随机一公开系统对接
50			与省市监局执法办案平台对接
51			与省市监局综合监管系统对接
52		与对接单 位联调测 试	与对接单位平台对接联调
53		监管数据 归集	制定实施方案
54			数据归集调研
55			监管行为数据归集
56			企业、个体工商户数据归集
57			社团法人基本信息归集
58	特种设备信息归集		
59	场地场所信息归集		
60	信用信息数据归集		
61	重点领域数据归集		
62	“互联网+ 监管”系统 培训推广	针对不同层级制定有针对性的培训强度、培训内容以及培训考核机制的建立,针对本期新建或改造的系统按需对各省厅局单位、各市县单位进行培训推广,包括监管事项关联管理系统、监管数据创新应用、审管联动系统、执法监管平台、“双随机一公开”系统等。具体工作包括培训材料准备、培训教材准备、授课讲解、效果调研、后期跟进支持等。	
63	驻场实施 服务	45个省直部门、19个市县、8个区系统技术实施服务人员4名专职人员	

## 3. 项目需求

### 3.1. 项目建设需求

#### 3.1.1. ★软件定制开发及升级

##### 3.1.1.1. 监管事项智能匹配系统

监管事项智能匹配系统基于国家最新规范和本地要求对现有的监管事项目录清单管理系统进行能力提升，实现监管事项清单与权责清单、行政审批事项管理清单、双随机抽查事项清单、联合监管事项清单的关联关系管理。

#### 1. 监管事项清单与权责清单关联管理

针对监管事项和部门权责清单不能完全匹配，存在一对多、多对一、多对多的现象，对全省监管事项目录清单与权责清单进行标签化处理，通过标签关联，使监管事项与权责清单建立有机关联。主要包括权责清单录入、权责清单审核、权责清单回退、权责清单发布、按部门按地区查看、权责清单分类、标签化处理、映射关系管理、标签关联、管理维护等功能。

#### 2. 监管事项清单与双随机抽查事项清单关联管理

针对梳理的“双随机·一公开”抽查事项清单进行分类动态管理，支持并实现与监管事项目录清单关联，当监管事项也是双随机事项时系统内部会做关联标识，为双随机监管提供数据支撑，主要包括匹配规则设置、匹配关联、审核发布、清单导出等功能。

#### 3. 监管事项清单与联合监管事项清单关联管理

针对监管事项清单进行分类，对涉及需要联合监管的事项清单进行动态管理，构建联合监管事项清单库，实现联合监管事项的标签设置及事项关联部门设置等操作，为联合监管工作提供事项支撑。主要包括抄告抄送事项关联匹配、协查协办事项关联匹配、专项整治事项关联匹配、信用联合惩戒事项关联匹配、审核发布等功能。

### 3.1.1.2. 监管数据创新应用

提升监管数据综合创新应用能力，对一期监管数据综合应用系统汇聚的监管全量数据进行深度应用分析，主要包括监管对象智能应用、执法人员智能应用、监管行为智能应用等模块。

#### 1. 监管对象智能应用

对各部门的对象基本信息、监管行为、投诉举报、信用记录、关系图谱等通过区块链技术进行分析，智能分析出对象的地域分布、风险等级分布、被抽取情况、检查对象来源等，将高危监管对象信息及时推送给相关部门进行处理；主要包括监管对象标签管理、监管对象分级分类管理、监管对象关联管理、监管对象知识图谱、监管对象地域分布、监管对象风险等级分布、监管对象行政检查情况分析、监管对象行政处罚情况分析、监管对象信用等级等功能。

#### 2. 执法人员智能应用

对全省执法检查人员进行智能提取，查看执法人员涉及的执法领域，同时对执法人员的执法过程是否合规进行智能提醒、警告，并对跨行业执法进行智能告警，并将告警信息推送给执法者以实现智慧执法和精准执法；

主要包括执法人员标签管理、执法人员分级分类管理、执法人员对应执法领域管理、执法主体合规性分析、监管效能分析、履职能力分析、区域监管力量画像等功能。

### 3. 监管行为智能应用

对执法全过程中涉及的监管部门、监管对象、执法事件跟踪等各方面情况进行深度整合和分析，从多维度呈现监管工作全局态势，对多次检查结果进行汇总、关联分析；主要包括监管行为与监管事项一致性分析、监管行为覆盖率分析、监管行为合法性分析、监管行为规范性分析、执法检查问题类型地域分布等功能。

#### 3.1.1.3. 审管联动系统定制

审管联动系统需满足监管主体部门、行政审批部门、综合执法部门以及司法、信用主管部门之间监管信息共享和业务的互联互通，提升监管工作效率，实现事前、事中、事后监管和精准监管。

##### 3.1.1.3.1. 审管联动 PC 端

###### 1. 审管信息资源目录管理及查询

实现不同资源目录分类的组织建设，并可展示资源目录的管理状态，包括审管信息共享目录，审管信息对外服务目录等。

提供资源目录创建、目录变更/维护、目录导入/导出及版本管理等功能，对资源目录的创建全流程进行管理。

提供审监信息资源目录查询功能，方便查询审监共享信息的所有类目

和内容。

## 2. 审管信息管理

打通“互联网+监管”系统与行政审批服务平台数据综合管理，实现各部门数据信息的互联互通，全面实现海南省审批、监管和执法等各类信息的实时共享，有效打破了政府部门之间的信息壁垒，激发了政务信息数据的活力。同时，监管部门将监管中实施行政处罚等情况及时反馈审批系统。以单个监管对象为核心，共享展示相关信息。

## 3. 审管信息订阅

在审监信息资源目录基础上，相关部门可根据业务需要订阅信息。包括但不限于基于监管对象、信息来源、区域等进行订阅。

信息订阅申请单位提交申请后，相关部门收到申请对其进行审核。

信息订阅申请审核后需答复申请方结果。

如信息订阅申请通过审核，则开始信息订阅，推送相关信息。

## 4. 先照后证协同联动管理

打通“互联网+监管”系统与行政审批服务平台之间的数据壁垒，实现各部门数据信息的互联互通，激发政务信息数据的活力。主要包括市场主体登记信息推送、行政审批信息推送、监管执法信息推送、监管对象调整等功能。

## 5. 告知承诺协同联动管理

将告知承诺发放的行政许可事项信息及时推送到相关监管单位，实现承诺类事项的事件双向推送，主要包括信用核查、告知承诺办理信息推送、

告知承诺核查信息推送、监管部门现场核查信息推送、执法部门现场执法信息推送、信用情况调整、承诺企业查询、撤销审批决定申请信息推送、撤销审批决定反馈等功能。

## 6. 重点项目专项审管

重点项目专项审管主要实现重点项目管理、重点项目相关审管信息归集和查询、专项监管意见填写、专项监管意见反馈等功能。

## 7. 审管信息分析关联

审管信息分析关联主要包括监管对象标准编码关联、监管对象与信用信息关联、监管对象与政务服务信息关联、监管对象与执法处罚信息关联、监管对象与司法判决信息关联、监管对象更新添加、监管对象审管信息综合展示等功能。

## 8. 监管对象分析管理

监管对象分析管理主要包括标签管理、监管对象标签标注、标签分级分类管理等功能。

## 9. 审管信息应用

审管信息应用主要包括监管对象审管信息综合查询、审管信息数据服务、双随机抽查对象分析、信用风险提醒分析、重点行业监管对象分析、重点区域监管对象分析等功能。

## 10. 告知配置管理

告知配置管理主要包括告知部门设置、告知分发设置、催办提醒、告知频率设置等功能。

### 3.1.1.3.2. 审管联动移动端

审管联动移动端系统基于海南省政务钉钉系统的基础支撑能力，实现承诺类事项、一般类事项、执法检查类事项办件信息的推送告知，为审批人员、执法检查人员、决策领导提供便捷的移动办公服务。

#### 1. 个人工作台

工作台主要包括待办事项、已办事项、事项查询展示等功能。

#### 2. 承诺类事项告知管理

主要面向业务监管单位、行政审批单位、综合执法单位提供承诺类事项告知业务的全程手动、自动办件、消息推送等功能。

#### 3. 一般类事项告知管理

一般类事项告知管理主要实现对告知承诺类事项以外的事项办件信息推送及动态跟踪反馈。

#### 4. 执法类告知事项管理

执法类事项告知是整个执法、检查环节中所涉及的交互告知的信息服务窗口，主要包括告知检查部门、告知审批部门执法办件信息及智能推送等功能。

#### 5. 审管信息应用

审管信息应用主要包括监管对象信息综合查询、审管信息数据服务等功能。

#### 3.1.1.4. 执法监管平台定制

按照国家“互联网+监管”系统的建设要求及国家司法部下发的《行政执法综合管理监督信息系统数据元和代码集》标准规范构建执法监管平台，实现执法流程管理、监督检查计划管理、执法任务管理、执法统计分析等智能应用，解决执法人员现场执法数据无法上报问题，同时选择 4 个领域进行专项执法定制。

##### 3.1.1.4.1. 执法监管能力中心

执法监管基础能力中心聚合各类监管数据 API、工具等资源，为执法应用场景定制开发提供数据结构转换、事项清单映射获取、业务流程自定义等支撑。主要包括日志工具、定时任务管理、表单设计器、业务流程设计器、OCR 识别工具集成、电子签章管理集成、智能文书管理、智能送达中心等工具及核心功能。

###### 1. 日志工具

主要提供对系统用户登陆日志、行为日志、系统日志等信息的跟踪查看。

###### 2. 定时任务管理

主要包括定时任务系统配置、定时任务配置、任务日志管理、执行结果信息查看等功能。

###### 3. 表单设计器

表单设计器作为一个共用性定制开发组件，主要包括表单管理设计、表单可视化工具设计、格式编辑工具、表单布局设计等功能。



#### 4. 业务流程设计器

实现各类业务审批流程处理逻辑的设计、权限的控制以及交互的设置，该功能主要包括流程管理设计、业务流程设计器、流程路由设置、流程嵌套、流程跟踪与控制等功能。

#### 5. OCR 识别工具集成

利用海南省政务中台已有的能力支撑，集成 OCR 识别工具，方便执法人员在行政执法过程中使用 OCR 工具识别身份证、营业执照等证件图形信息，减轻基层人员工作量、减少人为失误、提高工作效率。

#### 6. 电子签章管理集成

集成海南省已有的电子签章系统，在执法文书模板上实现手写电子签名和加盖电子印章，将签章和文件绑定在一起，实现执法环节各类执法文书的有效性。

#### 7. 智能文书管理

通过梳理执法各环节标准规范文书，在平台中预制文书模板；办案过程中可灵活选择文书模板且自动带入案件信息并生成规范文书。该模块主要包括文书管理、模板管理、在线生成及打印等功能。

#### 8. 智能送达中心

智能送达中心需根据案件的不同情况、不同阶段提供电子送达、邮寄送达等方式，帮助执法人员提高立案通知、处罚告知、执法文书等环节的送达效率。主要包括送达案件列表、送达案件查询、送达方式、电子送达、送达地址、送达记录、生成送达报告、送达预警、送达分析等功能。

#### 9. 电子卷宗

电子卷宗提供案件的自动索引编目，关键内容自动摘要，证据自动归类、在线查询查看、卷宗归档、卷宗配置管理等功能。

#### 3.1.1.4.2. 执法监管服务子系统

执法监管服务子系统作为全省通用平台，在定制过程中需以执法监管能力中心的流程设计器、表单设计器、文书设计器、智能文书送达等基础能力为支撑，实现执法业务的全链条管理，为执法监管移动端提供服务。主要包含案源管理、行政检查、行政处罚、行政强制、执法基础信息管理等模块，

##### 1. 执法监管 PC 端登录

系统对接省统一认证平台，利用省统一认证信息，建立用户账户信息库，提供用户登入验证、登入信息记录、用户界面初始化、系统注销功能。

##### 2. 个人工作台

汇聚个人工作信息进行展示，包括个人待办信息、个人日程信息，以及个人工作统计信息。

##### 3. 执法人员管理

执法人员管理主要包括执法人员信息录入、执法人员信息维护、执法人员信息展示、执法人员信息查询等功能。

##### 4. 执法对象管理

执法对象管理主要包括执法对象信息录入、执法对象信息维护、执法对象信息展示、执法对象信息查询等功能。

##### 5. 监管事项清单管理

监管事项清单管理主要包括监管事项清单维护、检查依据指引维护、法律责任指引维护、监管事项清单查询、监管事项清单展示等功能。

## 6. 执法流程配置管理

执法流程配置管理基于图形化的在线流程编辑器，通过简单的拖动模块即可绘制流程图，主要包括任务流程配置、任务时间配置、任务分发配置、规范流程管理等功能。

## 7. 执法流程监管

执法流程监管是开展流程优化的基础，可对执法流程进行智能分析和流程告警监控，主要包括执法流程监控、执法流程管理、执法流程展示等功能。

## 8. 案源管理

案源管理作为执法监管案源的统一入口，主要包括案源登记、案源指派、案源受理呈批、案源不受理呈批、案源移送司法机关、案源移送其他部门、提请联合执法的功能。

## 9. 监督检查计划管理

监督检查计划管理作为本部门监督检查计划制定的窗口，主要包括监督检查计划制定、监督检查计划查询、监督检查计划备案汇总等功能。

## 10. 执法任务管理

执法任务管理主要包括日常检查、专项检查、检查督办、协查联办等功能。

## 11. 执法案件审批

执法案件审批主要包括审批信息展示、审核审批流程展示、审核审批签名等功能。

## 12. 行政处罚管理（简易案件）

行政处罚管理（简易案件）主要包括简易案件的录入、简易案件的归档等功能。

## 13. 任务智能监控

任务智能监控需实现现场核查任务、日常监管任务、定检任务、抽检任务的处置进度、完成情况等任务处置总体情况的展示，同时可动态显示各类别任务数量，已完成及未完成任务数量，累计的人员任务完成数量排名等功能。

## 14. 任务分析反馈

任务分析反馈需根据现场核查、日常监管、专项检查、抽检等检查结果能够自动优化相应检查任务；同时，依据日常监管数据，周期分析归类相近属性的任务情况，针对数据大幅高于平均值，可动态提醒建议，做相应的专项检查。

## 15. 任务汇总统计

对现场核查记录、日常检查记录、专项检查记录等信息进行各种维度的汇总并进行综合分析，可按区划、部门、处室、人、时间段等做相应统计。

## 16. 综合查询服务

综合查询服务是结合市场主体的事故情况、执法检查数据、举报投诉

数据等进行执法综合分析。主要包括执法依据、执法检查综合分析、职权履职情况分析、执法对象分布分析等功能。综合查询服务主要在 PC 端进行开发，并将可视化在大屏端进行设计和适配。

#### 17. 联合监管任务管理

联合监管任务管理实现对国办下发、主管单位下发的任务进行提醒、处理、反馈等功能。

#### 18. 风险预警任务管理

风险预警任务管理实现对国办下发、省风险预警中心下发的任务进行提醒、处理、反馈等功能。

### 3.1.1.4.3. 执法办案服务子系统

#### 1. 办案工作台

办案工作台作为执法办案平台首页，集中展示当前登录用户的个人业务数据，包括个人效能数据统揽以及个人待办案件数据统揽。

#### 2. 简易案件管理

对个人、法人或者其他组织处以罚款或者警告行政处罚的适用简易程序，系统需提供对简易程序案件的录入、备案、查询查看等功能。

#### 3. 案源管理（一般程序）

案源管理实现对所有案源线索进行统一管理、分派、处理。主要包括案源录入、案源处理、案源派发、案源核查、案源核查延期、立案信息填写、案源审核案源查询等功能。

#### 4. 案件管理（一般程序）

对存在涉嫌违法行为的案源，经审批立案后进入行政处罚（一般程序）案件办理流程，主要包括案件分配、案件查看、调查取证、调查终结、处罚告知、复核、处罚决定、送达、公示等功能。

#### 5. 审批管理

在办案过程中立案、调查终结、处罚决定等必要环节系统可自动生成审批文书，发起审批流程；审批管理主要涵盖待审批、已审批案件的查询、查看，录入审批意见、预览审批文书等功能。

#### 6. 案件联办

在跨部门协查和联合办案中，系统提需供便捷和完整的信息化支撑能力，主要包括联办任务发起、联办处理、处理反馈、案件总结、自助查询等功能。

#### 7. 统计查询

执法人员、执法监督人员、系统管理员可以通过综合查询功能进行信息检索，查询信息以只读方式呈现，并且可以导出或者打印自助查询、统计报表。

#### 8. 综合分析

综合分析通过不同的维度对案件、案源进行分析，主要包括案源分析、案件分析、重大案件分析等功能。

#### 9. 自由裁量库

根据行政处罚自由裁量细化、量化标准建立自由裁量标准库，支持裁量标准变更和补充。

#### 10. 行政强制

行政强制主要包括行政强制报批、行政强制实施、行政强制结果记录、行政强制案件归档、行政强制案件查询统计等功能。

#### **3.1.1.4.4. 移动执法监管系统**

##### **1. 政务版（领导和执法人员）**

依托海南省政务钉钉系统，为业务监管单位领导和执法人员提供首页、案件登记、行政检查、现场处罚（简易案件）、我的案件、证据管理、模板管理、执法辅助、文书生成、打印等功能。

##### **2. 政务版（领导和监督人员）**

依托海南省政务钉钉系统，为业务监管单位领导、监督人员提供移动审批、数据分析应用、案件监督、队伍监督、权责事项监督等功能。

#### **3.1.1.4.5. 移动执法办案系统**

依托海南省政务钉钉系统，为综合执法单位提供移动端的案源处置、一般案件处理、简易案件备案、协查处置、信息查询、行政强制等功能。

#### **3.1.1.4.6. 重点领域执法定制**

本项目选取 4 个重点领域（安全生产领域执法、城市管理领域执法、卫生健康领域执法、文旅领域执法）进行专项定制；定制内容包括业务表单个性化定制开发、工作流定制开发、审批流个性化配置开发、文书模板个性化配置、文书模板初始化配置、法律法条初始化数据导入、电子印章接入配置等定制服务。

### 3.1.1.5. “双随机一公开”子系统升级改造

以海南省现有“双随机一公开”子系统为基础，对其相关功能进行升级改造，满足全省各部门日常监管业务应用需要，同时在全省范围内分批次进行推广。

#### 1. 基础数据同步更新

基础数据同步主要包括年度计划同步、专项计划同步、执法人员库同步与更新，抽检事项清单历史数据清洗与同步更新。

#### 2. 查询统计定制

查询统计定制主要包括部门使用情况查询统计定制、一单两库录入情况统计定制、督办数据统计功能定制等。

#### 3. 海口双随机系统历史数据迁移对接

海口双随机系统历史数据迁移对接主要实现历史数据的清洗及迁移。

### 3.1.2. ★项目实施服务

#### 3.1.2.1. 监管事项精细化梳理

依据全国统一的监管事项编码规则，监管事项目录清单、实施清单和监管行为信息要素标准规范，完成全省 45 个省直部门、19 个市县监管事项精细化梳理，主要把包括：

- 45 个省直部门监管事项目录清单及检查实施清单精细化、标准化梳理；
- 19 个市县监管事项目录清单及检查实施清单精细化、标准化梳理；
- “双随机一公开”检查事项梳理；



- 联合监管事项清单精细化梳理；
- 监管事项关联梳理及供需对接。

### 1. 监管事项精细化梳理总体规划

根据国家与海南省的文件要求，确定在全省范围内开展监管事项深度梳理，分析各部门在监管事项深度梳理任务中的工作目标、工作内容，工作步骤和工作要点，明确各部门各项工作完成的时间节点和保障措施，形成监管事项精细化梳理实施方案。

### 2. 监管事项精细化梳理调研

为有序推进各部门的监管事项清单梳理工作的开展，以高效高质量完成监管事项清单梳理工作为目标，对45个省直部门、19个市县、8个区开展现场调研，了解部门监管事项业务的开展情况与现状。围绕国家任务及考核要求，与部门开展监管事项清单梳理工作范围与步骤等方面的研讨，结合部门实际工作的经验完善监管事项清单梳理实施计划与方法等，保证监管事项清单梳理工作合理、有序、高效地开展。

### 3. 省直部门监管事项精细化梳理

针对全省45个省直部门的监管事项清单和检查实施清单要素填写不规范、监管事项交叉等问题，按照国办标准进行精细化梳理，形成标准化的事项清单。

### 4. 市县部门监管实行精细化梳理

针对全省19个市县各相关部门对应的监管事项清单和检查实施清单要素填写不规范、监管事项交叉等问题，按照国办标准进行精细化梳理，形

成标准化的事项清单。

#### 5. “双随机·一公开”检查事项清单梳理

在 45 个省直部门、19 个市县监管事项清单及检查实施清单梳理的基础上，凡具有行政执法主体资格的省直部门，针对法律法规规章规定的检查事项，梳理出“双随机·一公开”抽检事项清单，并对“双随机·一公开”抽检事项清单进行分类，主要包括单部门双随机一公开抽检事项梳理和跨部门双随机一公开抽检事项梳理。

#### 6. 联合监管事项清单梳理

针对 45 个省直部门、19 个市县相关部门的监管职责，梳理出联合监管事项清单。

#### 7. 监管事项关联梳理及供需对接

对“互联网+监管”事项进行映射转换处理，理清数据脉络和监管事项所必需的数据及来源。对各部门提供的行政许可、审批等数据形成监管事项关联数据项。

#### 8. 监管事项精细化梳理培训服务

根据监管事项精细化梳理工作需要，提供监管事项梳理培训服务。培训工作主要分为非现场培训与现场培训两大部分；指引各有关部门开展监管事项目录梳理工作，让部门快速准确地理解监管事项精细化梳理工作的目标、内容和梳理方法。

为了让部门快速、准确地理解监管事项精细化梳理（含目录及实施清单）工作的目标、内容和梳理方法，协助省大数据管理局，提供全省监管

事项精细化梳理培训服务，并根据地市实际需要开展市县培训会。结合培训要求，确认对应的培训目标、培训材料及培训计划。

- ①组织至少 1 场全省统一的现场培训。
- ②组织至少 7 场对省直部门的现场培训。
- ③根据地市县需要，提供至少对 19 个市县的现场培训服务。

### 9. 监管事项精细化梳理支持服务

监管事项是政府各部门在监管职责及范围内，依据国家法律、行政法规、部门规章或地方性法规、自治条例、单行条例和地方政府规章产生的事项。针对 45 个省直部门及 19 个市县提供监管事项精细化梳理支持服务，主要工作包括对监管事项精细化梳理支持运营服务、实施清单精细化梳理支持运营服务及综合支持服务。

#### 3.1.2.2. 监管应用推广及实施

海南省“互联网+监管”系统涉及多个系统，具有一定的复杂性，培训应组织相关人员分不同层次各有侧重，在系统维护、应用开发、系统运营、数据汇聚采集等方面培养出相应的合格人员。分层次、分阶段举办各级运营人员、政府工作人员的培训，确保政府相关人员对“互联网+监管”建设成果的应用。同时，需从多层面挖掘各类需求，提升海南省“互联网+监管”数据共享能力和监管业务协同联动能力。

##### 3.1.2.2.1. 系统集成对接

海南省“互联网+监管”系统以已有的政务信息化服务能力为支撑，打

通相关业务系统，对接范围主要包括国家系统、省级自建系统、市县自建系统等。

## 1. 与国家“互联网+监管”系统的对接

### 1) 统一身份认证对接

根据国办要求，海南“互联网+监管”平台对接国家“互联网+监管”平台统一身份认证系统，实现账号互认、组织机构和行政区划数据共享。对接内容包括：单点登录/信任传递、单点登出、令牌延期、隐形登录、用户信息同步、组织机构同步、行政区划同步。

### 2) 业务应用对接

海南省“互联网+监管”系统是全国一体化“互联网+监管”体系的重要组成部分。在业务应用方面，海南省“互联网+监管”系统根据协同监管等业务需要，实现与国家“互联网+监管”系统之间推送、反馈业务数据，为海南省开展监管业务提供支撑。在数据支撑方面，海南省“互联网+监管”系统为国家“互联网+监管”系统提供监管事项清单、监管对象、监管行为、监管投诉举报和监管知识等数据，并通过国家“互联网+监管”系统共享其他地区 and 国务院部门的监管数据和接收反馈数据。

### 3) 与国家非现场监管平台对接

海南省非现场监管资源汇聚后，需要通过电子政务外网或其他专网等对接国家“互联网+监管”非现场监管系统。国家“互联网+监管”非现场监管系统通过电子政务外网或其他专网等实时调阅海南省的非现场监管资源，并对非现场监管资源统一进行归集展示和调度。

## 2. 与省政务服务网对接

海南省“互联网+监管”系统通过交换、调用等方式对接省政务服务网，实现审批、监管、执法、信用体系的无缝衔接，包括数据对接和业务对接。

### 1) 与省政务服务事项管理系统对接

与省政务服务事项管理系统对接的行政许可主要包括：基本信息、扩展信息、材料目录信息、收费项目信息。

### 2) 与省行政审批系统对接

与行政审批系统对接，主要包括行政许可办件（证照信息、告知承诺信息）等信息、办件受理信息、办件过程信息、办件结果信息、特别程序信息、材料目录信息。

### 3) 与省统一电子印章管理系统对接

与省统一电子印章管理系统对接，主要包括包印章制作、状态发布、电子印章应用对接。

## 3. 与海南省政务钉钉系统对接

海南省“互联网+监管”系统实现与海南省政务钉钉系统对接，包括用户数据的整合接入、执法监管移动应用等对接。

## 4. 与海南省行政执法综合管理监督平台对接

海南省“互联网+监管”系统实现与海南省行政执法综合管理监督平台对接，按照监管体系统一标准规范进行接口开发和系统对接。对接主要包括行政处罚、行政强制、行政检查等行为数据、执法人员及过程、结果数据对接。

## 5. 与省环境行政处罚案件办理信息系统对接

海南省“互联网+监管”系统实现与省环境行政处罚案件办案信息系统对接，按照监管体系统一标准规范进行接口开发和系统对接。对接主要包括行政处罚、行政强制、行政检查等行为数据及过程、结果数据对接。

## 6. 与省发改委信用平台（二期）对接

海南省“互联网+监管”系统与省发改委信用信息共享系统、国家企业信用信息公示系统（海南省）对接，获取监管对象信用信息并归集至监管大数据中心，为“互联网+监管”系统提供数据支撑。

## 7. 与海南省视联网平台对接

视频监管资源需对接省各重点部门、区域视频数据。对接方式严格参照GB/T28181-2016 要求，通过视频监控对接设备对接第三方视频监控系统，接入视频监管资源。

具体接入点位数量以海南省视联网平台已有的视屏资源为基础，先期试点以实际调研点位为准，逐个进行对接应用。

## 8. 与海南省市场监管综合业务平台（二期）对接

海南省“互联网+监管”系统通过统一标准接口实现与省市场监管综合服务平台（二期）的对接，主要包括省市监局“双随机·一公开”系统、省市监局执法办案平台系统、省市监局综合监管系统对接。

### 1) 与省市监局“双随机·一公开”系统对接

与省市场监管局“双随机·一公开”系统对接主要包括抽检事项清单、

抽检对象库、执法人员库及检查结果数据对接。

#### 2) 与省市监局执法办案平台对接

海南省“互联网+监管”系统实现与省市场监管局执法办案平台对接，按照监管体系统一标准规范进行接口开发和系统对接。对接主要包括行政处罚、行政强制、行政检查等行为数据及业务动态数据对接。

#### 3) 与省市监局综合监管系统对接

海南省“互联网+监管”系统实现与省市监局综合监管系统的对接，实现与该系统的任务管理、现场核查、日常检查、专项检查以及检查处理等日常监管应用的对接。

### 9. 与对接单位平台对接联调测试

对接单位的平台需要与海南省“互联网+监管”系统联通，主要包含事项清单联通、数据联通、业务联通。通过联通实现海南省“互联网+监管”系统与对接单位的平台无缝衔接。

#### 3.1.2.2.2. 监管数据归集

海南“互联网+监管”系统一期已按照国办要求建设了监管大数据中心，打通了数据汇聚的通道，需按照最新的国家标准在全省范围内对缺少的社会团体法人、特种设备、场地场所、特定自然人等信息类进行全面调研、梳理、归集并动态向监管大数据中心推送，为风险预警及效能评估提供支撑，推进监管的精细化、智能化。

### 3.1.2.2.3. 系统培训推广

海南省政务服务应用提升项目 C 包（海南省“互联网+监管”系统能力提升）培训的主要目的是使各部门管理员、各地市管理员、各县区管理员、业务人员、系统维护人员等用户进一步了解海南省“互联网+监管”监管数据创新应用、审管联动、执法监管、双随机一公开等系统功能使用，充分掌握上述系统的应用、管理及维护基本操作，满足业务工作要求。

本项目培训的对象主要含各部门管理员、各地市管理员、各县区管理员、业务人员、系统维护人员、审核人员。

本项目培训面向全省 47 个省级部门、19 个地市及 8 个区用户展开，培训数量约 91 场。每场培训的培训方式包括集中讲解演示和个人实际操作学习并行两部分，演示软件操作步骤进行讲解演示并提供软件操作手册和实际操作用例，供用户随时查找。

## 3.2. 项目技术需求

### 3.2.1. 性能需求

#### 3.2.1.1. 响应指标

基于对系统用户规模的分析，在应用系统性能设计方面，充分满足本项目建设的需要，软件系统必须有很强的健壮性，不能因为大量用户并发使用而造成系统崩溃。采用合理的数据库结构和查询算法，以保证查询的响应速度不随记录数的增长显著下降。

具体功能应满足的性能要求如下表所示：



功能划分	响应时间要求
数据提取	可以按照一定格式，自动提取信息，并进行数据完整性、合法性检查；处理时间<5 秒
数据保存	向数据库中更新的速度<5 秒
数据关联	能够检查出重复的关联。建立关联的速度不大于 5 秒
数据信息编辑	对于关键字以外的字段能够修改。并检查数据的完整性、数值的合理性，有相似性和重复性检查；响应时间在 5 秒内
查询检索	简单查询响应速度< 3 秒；复杂和组合查询响应速度<30 秒；能够对相关文件进行检索、模糊查询；查询结果可以按照一定原则进行排序、筛选、保存；查询结果可以显示为图形或图表，可以输出到通用的办公处理软件中。
汇总	简单汇总处理时间不大于 10 秒钟； 固定制表处理时间不大于 5 秒
制表	组合制表处理时间不大于 10 秒，并有进度显示；动态、复杂制表处理时间不大于 30 秒，并有进度显示；报表格式，应当符合中国人的习惯。
数据分析	数据分析预测的处理时间一般在 10 秒以内，复杂情况处理时间不大于 30 秒
备份恢复	应用系统和数据库系统等的备份、恢复定期自动进行，也可以人工进行；提供数据库和表两级备份恢复。处理时间最好不大于 30 分钟
权限管理	根据用户类别，划分角色和权限。处理时间不大于 5 秒钟
系统日志	系统运行日志应记录对系统数据的修改、访问日志；可以定期清理；数据库应当有日志文件，以便备份恢复。处理时间不大于 5 分钟
接口管理	业务系统之间的数据交换时间不大于 1 分钟

### 3.2.1.2. 容量和吞吐量

系统应支持每个子系统至少 1000 用户的同时并发。

系统需稳定、可靠、安全、实用。信息传递灵活快捷，人机界面友好，图表生成灵活美观，输出、输入方便，检索、查询简单快捷。

### 3.2.1.3. 系统稳定性需求

避免由于单点故障或系统的升级而影响整个系统的正常运行。

系统支持 7\*24 小时不间断服务。单次系统故障修复时间，紧急事故不得超过 2 小时，一般事故不超过 4 小时。

应满足网络不稳定、后台压力较大等特殊情况下，保证软件正常运行。因软件系统自身原因宕机次数需少于每年 2 次。

系统运行前需进行或接受安全脆弱性检查，并对检查发现的漏洞和隐患进行修改、弥补。

在系统发生失效的情况下，系统应容易重建规定的性能级别并恢复受直接影响的数据。

当系统在高负荷运转或出现故障，进入异步工作模式时，必须采用可靠的机制，保证数据的零丢失。

### 3.2.1.4. 可扩展性需求

应满足以下需求：

1. 在设计上必须具有适应业务变化的能力，当系统新增业务功能或现有业务功能改变时（界面的改变、业务实体变化、业务流程变化、规则的改变、数据项的变化、代码改变等），应尽可能减少因业务变化造成的影响。

2. 系统应提供一个弹性的架构，支持使用配置而免编程的方式对业务流程、业务表单、查询统计等功能的定制与调整。

3. 随着用户数的增长及功能应用的增长，系统通过硬件性能的调整而保持相对的稳定性。

4. 符合大数据量处理对系统的拓展性需求。

### 3.2.1.5. 可维护性需求

系统的可配置性要求高，对于需要经常维护的人员、岗位、业务流程等信息，工作人员可自行维护和管理。

在系统的建设过程中要有规范、清晰、完整和详细的文档，便于阅读、修改。

数据库、应用服务器、开发工具能方便地进行版本升级，具有向下兼容性。

### 3.2.1.6. 易用性需求

易用性包括：“易理解”、“易学习”和“易操作”三个方面。

#### 1. 易理解

对于新用户能够容易理解软件是否合适，并能使用它去完成特定的任务。

(1) 系统所有的业务功能界面风格和操作流程一致。

(2) 业务表单应做到所见即所得。

(3) 界面美观、简洁、高效，界面各部件的布局应保持合理性和一致性。

(4) 界面颜色调和、提示清晰、窗口大小适当，使用方便。

(5) 在选择快捷键、缩写、提示和图标时应符合电子政务行业习惯。

#### 2. 易学习

系统应易于学习，用户只需用较短时间就能学会如何使用某一特定的

功能，并提供详细的帮助系统和文档。

(1) 提供在线帮助，系统关键业务操作应提供在线帮助文档和提示信息，使操作人员能够快速直观的利用这些信息进行相应的业务操作，并对各种状态和操作结果进行及时的反馈和提示。

(2) 提供符合电子政务资源中心管理的习惯，详细、易读、易理解的操作使用手册。

### 3. 易操作

软件应该方便操作，用户能够容易操作和控制。

(1) 常用操作提供快捷键支持，大部分操作能够在小键盘上完成。

(2) 信息录入能够完全通过键盘完成。

(3) 逻辑步骤和操作步骤应简单明了，避免超过三次以上的功能选项或菜单选择（纵深层次）。

(4) 提供软件操作错误的前台回退和纠错功能。

#### 3.2.1.7. 系统集成性需求

在系统集成性上，需满足：

1. 系统应当适应不同的硬件环境，软硬件升级不会造成大的改动。

2. 遵照开放系统的标准，确保软硬件平台的可移植性。

3. 减少模块间依赖，提高容错性。

#### 3.2.2. 信息交换与共享需求

本项目的信息共享工作包括系统与国家平台对接、监管系统与第三方系统对接以及系统内部对接三个方面的内容，以下详细介绍。

按照国家“互联网+监管”平台建设要求，借助海南监管大数据中心数据共享交换平台，海南省“互联网+监管”系统已经在二期建设过程中与国家平台实现了对接。海南省“互联网+监管系统”获取国家平台下发的监管目录以及风险线索数据，上传目录清单数据以及执法信息，全面支撑国家“互联网+监管”平台建设。

本项目将借助海南监管大数据中心，实现与省级各部门监管业务系统、市场服务与监管综合平台、市场主体信用信息公示系统等第三方系统的对接。在本项目建设内容中，监审联动系统将是非常重要的组成部分，因此还将重点实现“互联网+监管”系统与省一体化政务平台的深度对接，尤其是实现与行政许可事项之间的关联对接，形成具有海南地方特色的审监联动应用

### **3.2.3. 网络建设和部署需求**

本项目整体部署在海南省政务云上的软硬件设备上，所需的部署环境（计算、存储、网络）统一由省政府政务云项目提供。

### **3.2.4. ★网络安全建设需求**

#### **3.2.4.1. 网络安全等保需求**

依据《中华人民共和国网络安全法》，国家实行网络安全等级保护制度。网络运营者按照网络安全等级保护制度的要求，履行安全保护义务，保障网络免受干扰、破坏或者未经授权的访问，防止网络数据泄露或者被窃取、篡改；关键信息基础设施，在网络安全等级保护制度的基础上，实行重点保护。

根据《信息安全技术 网络安全等级保护基本要求》(GB/T 22239-2019)、《信息安全技术 网络安全等级保护测评要求》(GB/T 28448-2019)和《信息安全技术 网络安全等级保护安全设计技术要求》(GB/T 25070-2019)等标准,本项目需满足等级保护三级的要求。相关的等级保护定级、测评等工作由采购人聘请具有相关资质的安全服务商进行实施,本项目中标人需予以充分协助,确保本项目满足等级保护三级的要求。

#### 3.2.4.2. 网络安全服务需求

根据《关于进一步加强信息安全等级保护工作的通知》(琼等保办〔2013〕2号),本着实际安全保障需要和本项目现有安全防护手段,需要开展安全风险评估、漏洞扫描服务、安全巡检服务、渗透测试服务、安全加固服务等服务内容,通过安全服务内容进行安全自查,并依据自查结果和测评结果完成安全整改,做好信息系统安全防御工作。安全风险评估服务、漏洞扫描服务、安全巡检服务、渗透测试服务等相关工作由采购人聘请具有相关资质的安全服务商进行实施,本项目中标人需根据相关安全评估结果进行完善和优化,以达到网络安全需求。

#### 3.2.4.3. 密码应用需求

参考《GM/T 0054-2018 信息系统密码应用基本要求》及由该标准升级的国标要求和最新密钥应用标准,本项目中的子平台在密码应用方面需满足如下的需求。

#### **3.2.4.3.1. 网络和通信安全密码应用需求**

本项目应保证通信数据的机密性、完整性，防止数据在网络传输中被非法篡改、截取，同时保证传输数据的时效性应采用对称算法对传输的数据进行加密保护，对加密使用的密钥采用非对称算法进行保护。并对数据进行摘要，通过摘要的校验，确保数据的完整性。

#### **3.2.4.3.2. 设备和计算安全密码应用需求**

本项目中设备和计算安全中最重要的就是身份认证和访问控制，而访问控制是建立在身份认证的基础之上。为保证设备和计算安全，使用密码技术实现身份认证、访问控制、鉴别信息的密码安全应用。

#### **3.2.4.3.3. 应用和数据安全密码应用需求**

本项目应用和数据安全需要解决身份认证、应用数据的保密性、完整性和不可否认性等密码应用需求。

#### **3.2.4.3.4. 密码服务需求**

按等保三级的要求，系统在密码体系建设时应对密码和密钥的生成、存储、分发、导入、导出、使用、备份、恢复、归档、撤销等环节进行管理和策略制定。

### 3.3. 项目实施要求

#### 3.3.1. 总体要求

投标人应结合自身的项目管理制度和经验，根据本项目的实际情况，在整个项目实施过程中各个控制阶段提出针对性的管理方法。以下内容主要是对项目实施过程的一些通用要求。

- 1、投标人应在采购单位要求的工期内完成所有规定的系统建设任务。
- 2、采购单位及采购单位所委托的监理单位，有权对整个项目实施的全过程进行监督检查。投标人必须给予积极支持和配合，不得以任何理由回避采购单位或监理单位的监督检查。
- 3、应用系统开发工作应严格遵照国家软件工程规范和普遍使用的相关行业标准，如：ISO9001、CMMI (CMM) 等，并根据开发进度及时提供有关开发文档和开发成果。
- 4、投标人必须将整个项目实施划分为多个阶段进行，以保证项目建设的质量和进度得到有效的控制，其中应用系统开发至少包括：项目启动阶段、需求调研分析阶段、详细设计阶段、编码阶段、测试阶段、现场实施阶段、试运行阶段、系统验收阶段、系统维护阶段等。系统集成方面至少包括：项目准备阶段、项目计划阶段、项目实施阶段、项目控制阶段、项目收尾阶段五个阶段。
- 5、投标人必须建立完善的项目管理机制，以保证项目建设能按期进行。

#### 3.3.2. 工期要求

项目工期：合同签订后一年



### 3.3.3. 交付文档

项目交付文档包括但不限于以下材料：

1. 初步验收申请表(承建单位向建设单位申请)；
2. 立项材料(经批复的项目立项文件、项目建议书或可行性研究报告)；
3. 项目采购文件(招投标文件)
4. 采购结果通知书；
5. 项目合同书；
6. 项目设计文档(初步设计、详细设计)；
7. 项目实施方案；
8. 项目测试报告(系统测试、强弱电气检测、防雷、消防等, 根据实际情况确定)
9. 项目经费结算表；
10. 项目建设内容完成报告；
11. 其他材料(项目变更批复、设备清单、合同设备清单差异比对表、设备质量证明文件、设备验收单、变更单、第三方软件授权证明、培训手册、培训记录、设备配置等, 根据实际情况确定)；
12. 含有软件开发的项目还需提供以下资料：(1) 软件需求规格说明书；(2) 概要设计说明书；(3) 数据及数据库设计说明书；(4) 详细设计说明书；(5) 操作手册；(6) 用户手册。

### 3.3.4. 项目组织管理要求

投标人应根据本项目的建设内容和项目特点确定本项目实施的组织结构和项目协调管理机制。

#### 3.3.4.1. 项目组织结构要求

对于本项目的实施，需要投标人建立项目领导管理机构和项目实施机构，要求投标人的项目领导管理机构和实施机构接受采购单位和监理单位的监督和检查。

项目领导管理机构需要投标人指派一名公司负责人负责项目的整体协调工作，项目经理全面负责项目的管理工作，需要配备项目技术负责人和项目助理各一名。项目经理及项目技术负责人需具有较高的技术水平和丰富的组织管理经验。

在项目启动时，成立项目管理组，由双方项目经理共同组成。项目经理组的主要职责，是整体计划制定和控制、项目统筹、项目会议、风险控制、部门沟通、人员调配等方面的工作。

在项目启动时，项目经理制定《项目计划书》，明确项目里程碑、资源角色和职责、进度、项目估算，识别问题和风险，识别项目相关的干系人。项目计划经过客户参与的正式评审后，作为项目的基线和后续项目实施过程中跟踪的基础。在整个项目实施过程中，项目经理组负责任务的分配、审批，在需求、设计、编码、测试各个里程碑阶段向领导小组进行里程碑的阶段报告，汇报此里程碑阶段项目的进展、

问题和风险，在客户对各个阶段的技术产品进行审核和确认后，方可进入下一阶段。

QA 人员依据项目计划制定出质量保证计划，在项目实施过程中对项目实施过程和工作产品进行监控和审计，发现项目不符合及时和项目经理沟通解决，对于项目经理无法解决的问题要上报给领导小组协助解决。

#### **3.3.4.2. 项目管理机制要求**

投标人必须建立完善的项目管理机制，以保证项目建设能按期进行。至少应包括：事前计划，计划跟踪、进度控制和监督，需求管理，配置管理机制，产品质量评审，沟通协调。

(1) 事前计划：要求投标人在项目各个阶段开始前必须先向采购单位和监理单位提供下一阶段的具体工作计划，在取得采购单位和监理单位同意之后，方能进入下一阶段的工作。

(2) 计划跟踪、进度控制和监督：要求投标人对项目的总体计划和各阶段的具体工作计划进行跟踪报告，建立进度报告机制。投标人须向采购单位和监理单位每周提供《项目周状态报告》，报告上一周按计划已经完成的工作、未能完成的工作及原因、下周计划的工作；每月提供《项目月状态报告》，报告上月所处的阶段状态、按计划已经完成的工作、未能完成的工作及原因、与《项目实施计划》偏离度及是否需要调整项目计划、下月计划的工作；每个阶段结束后 5 个工

作日提供《项目阶段总结报告》，报告阶段按计划已经完成的工作、未能完成的工作及原因、与《项目实施计划》偏离度及是否需要调整计划、下一阶段计划的工作、下一阶段存在的风险等等。

(3) 需求管理：要求投标人在需求阶段开始时，建立合理的需求管理制度，对需求的调研、需求的确认、需求的变更、需求的跟踪等相关工作进行有效的管理，保证能完全真实地反映采购单位的所有需求，而且所有需求能得到正确地实现。

(4) 配置管理：要求投标人在项目的整个生命周期中，对各阶段的产出物（包括纸质文档）建立配置管理机制，保证各产出物属于当前最新版本，确保上一版本出现的问题在下一版本得到改正。

(5) 产品质量评审：要求投标人在项目的整个生命周期中，对重要产出物建立评审机制，规定各类交付物参与评审的人员类型和评审通过准则，评审必须以会议的形式进行，形成评审会议纪要和《评审报告》。各产出物的评审报告必须提供给采购单位和监理单位，在采购单位同意评审通过之后，该产出物才能作为下一步工作的依据和指导。

(6) 沟通协调：要求投标人在和采购单位的工作交往中，建立良好的沟通机制，保证采购单位随时掌握项目的进展情况，保证投标人在工作中的重大问题和困难能得到快速有效的解决，建立定期例会制度，由投标人报告项目进度并提出遇到的困难，重大问题由采购单位协调解决，每次例会必须形成《会议纪要》并抄送各相关方；采购单

位向投标人提供用于项目实施的相关数据及资料，并协助处理与相关单位的关系，确保项目的顺利实施；建立文档管理制度，保证合作双方的各种文件信息良好流通，并得到充分的共享。

#### **3.3.4.3. 问题和风险处理机制要求**

投标人应建立一套高效的问题和风险处理机制来保证项目按照计划和质量等要求顺利实施。应该对可能出现的问题或风险进行预估并分类，明确问题报告和处理路线，明确问题追踪处理办法。

#### **3.3.5. 项目质量控制要求**

根据本项目的建设内容，质量控制过程应包括项目总体质量控制、数据普查质量控制、数据建库质量控制、软件质量控制和系统集成质量控制。投标人应采用两级质量控制的方式来保证项目质量，包括整体级质量控制和子项目质量控制。

整体级质量控制负责项目的整体质量把握、负责组建子项目的质量控制小组、监督和管理质量控制小组的工作。

子项目质量控制小组需要制订子项目的《质量保障大纲》、制订子项目的《质量工作计划》、负责相关子项目的过程和成果检查、汇报子项目质量情况。

### **3.3.6. 系统安装、测试、试运行及验收要求**

#### **3.3.6.1. 安装检验**

##### **3.3.6.1.1. 软件系统的安装检查**

软件系统应通过光盘安装，系统的配置应简单、方便。

投标人应提供现场专业技术咨询、安装、调试、初验、竣工验收和试运行保障服务（提供安装、测试所用的测试设备、工具等），并按照采购单位要求进行产品客户化。在投标文件中应提交安装、调试、验收实施计划书，在安装调试验收无误后，提交安装实施、调试、检测报告、验收报告、技术资料、系统技术说明书、使用说明书、维护手册等。

##### **3.3.6.1.2. 系统测试**

1、投标人须制定系统整体测试方案，经采购单位审查通过后，根据双方确认的测试方案对系统进行全面的检查与测试。

###### **2、软件系统的测试**

软件系统的测试工作包括以下几个方面：

（1）测试方案的设计——测试方案的设计在系统方案设计阶段制定，必须得到双方的认可，经过专家审核后有效，并作为验收文件之一。

(2) 系统测试——双方在项目测试阶段，严格按照测试方案进行测试工作。

(3) 提交测试报告——项目测试完成后，编制项目测试报告，提交采购单位或采购单位委托的监理签署。

(4) 软件测试方案需要包括软件集成测试和上线测试，测试内容要不少于：稳固性检查、系统可靠性测试、系统稳定测试、性能调整调试、各模块功能测试和完整性测试等。

### 3、硬件系统的测试

硬件系统安装完成后，按照系统要求的基本功能逐一测试。

(1) 单项测试：单项产品安装完成后，由投标人进行产品自身性能的测试。

(2) 网络联机测试：网络系统安装完成后，由投标人和系统使用单位对所有采购的产品进行联网运行，并进行相应的联机测试。

(3) 系统运行正常，联机测试通过。

4、如系统测试中发现功能上不符合标书和合同时，将被看作性能不合格，系统使用单位有权拒收并要求赔偿。

5、投标人应负责在项目验收时将系统的全部有关产品说明书、原厂家安装手册、技术文件、资料、及安装、验收报告等文档交付系统使用单位。

### **3.3.7. 技术培训要求**

#### **3.3.7.1. 培训总则**

各项目服务验收前 10 天内，投标人必须完成采购单位要求的相关培训工作。必须提供满足本章要求的培训服务。

投标人应在进行培训之前向采购单位提交一份详细的培训计划，所提供的培训课程表应随投标文件一起提交。

投标人必须为所有被培训人员提供培训用文字资料和讲义等相关用品。所有的资料必须是中文书写。

#### **3.3.7.2. 培训的基本要求**

为了项目的顺利实施和今后日常维护工作的正常进行，平台投标人需将向各类用户进行设备、操作系统、应用软件的使用和管理，以及相关技术的培训。

投标人应为采购单位系统管理员培训和用户操作培训，投标人必须列明相应的培训课程。

培训地点：用户指定地点；

培训对象：专业技术培训分为系统管理员培训和系统操作员培训，由系统承建方的培训教师来完成培训任务，培训教师均要求具有三年以上的教学经验。包括且不限于为领导、工作人员、系统维护管理人员等



培训内容：1、针对本次项目提供项目管理以及运行管理相关的培训，使他们能够从整体上了解和掌握系统建设相关的知识，明确系统建设中所处的位置和要承担的任务。2、对项目中使用到的相关技术和硬件的使用进行培训，使用户能够掌握系统的基本原理、安装配置、运行维护等方面的技术，培训完成后，用户能够正确地维护系统，保障系统安全、高效地运行。3、操作员培训：对终端用户的培训，要求用户掌握系统操作的方法，满足业务办理和日常管理的需要。

培训场次：以本项目的建设需求为准。

培训教材：由中标人免费提供，必须准备专用的培训教材（不同于用户手册）；除文字资料外，还应提供多媒体形式（声音、动画、视频）的自学教材，包括对系统安装、维护的整个操作过程的记录。

投标人须在投标时提供详尽的培训方案。

### **3.3.8. 售后服务要求**

1. 投标人需提供详细具体的售后服务承诺条款。
2. 投标人需拥有专业的售后维护服务团队，能够保证本项目所建设系统的正常运行。
3. 投标人应通过远程、上门服务、电话、E-mail 等方式为招标人提供售后服务；保证提供 7×24 小时服务响应，专家 5×8 小时咨询；系统出现故障时，在 15 分钟内响应，按照不同的故障等级提供适当的对应服务；一般情况下，维护工程师在 2 小时内到现场，在 24 小时内解决问题。

4. 投标人须提供 2 年免费运维和升级服务，保证提供本地化售后服务。（免费维护期起始时间为系统终验通过第二天）。

5. 运维服务内容包括运维服务保障、平台日常维护、日常信息统计等。

6. 投标人应响应上述售后服务要求，并根据本项目的具体要求在投标文件中提供各自详细具体的售后服务方案、条款及保证。

7. 投标人须提供包含实施组织架构、进度计划、质量管理、系统验收等方面的项目实施方案；要求内容全面、条理清晰、切实可行。

8. 合同期内的中标人须承诺提供以下技术服务：

(1) 升级服务。在正常条件下保证系统正常稳定运行的情况下进行更新升级服务。

(2) 优化服务。在正常条件下改进系统性能的各项建议，包括系统效率改进建议、软件、硬件配置规划和性能优化建议等。

(3) 咨询服务。系统软件应用和维护技术咨询服务。

(4) 电话或现场技术服务。

9. 中标人对系统软件进行更新及升级时应不影响原有应用系统的正常运行和效率，不涉及到对原有应用系统重新设计。对系统软件的更新及升级时，未经招标人同意，不得改变针对本项目定制的功能。

10. 合同期内，中标人须保证所提供系统的正常运行和维护，出现问题应及时予以维修或替换，所需费用由中标人负担。

### **3.3.9. 其他特别要求**

1、本项目工作人员具有国家相关政策、法律、法规要求的承担该项目任务相应的资格条件以及相关工作经验。项目经理、项目技术负责人及项目其他人员的数量和构成比例需满足项目需求。项目经理、项目技术负责人及项目其他人员的数量和构成比例需满足项目需求。其中，项目经理及项目技术负责人需具有较高的技术水平和丰富的组织管理经验。

2、投标人必须有可靠的售后服务团队。提供完善的技术支持：提供 7×24 小时热线电话技术支持，邮件服务和定期现场巡检服务等多种方式的技术支持。

3、项目实施期间，本地至少有 6 名工程师驻守现场实施，其中至少 1 名项目经理、1 名 UI、3 名核心开发工程师、1 名测试人员。在免费维护期内，如软件在使用过程中出现重大问题，成交人委派实施人员 1 个小时内到场解决。

4、在整个系统试运行期间和服务期间，对建设单位提出的系统问题、发现的程序错误做出及时响应，并及时解决问题。

5、项目团队要求：在项目实施过程中，制定合理的人员配置计划，满足项目项目管理、需求设计、组织实施、业务培训、运行维护等各个领域配置相关的人力对项目的建设及运行维护提供保障。且项目经理在未征得采购人同意时，不得随意更换。

6、项目进度要求：本项目的实施阶段包括需求确认、项目开发实施、阶段性验收及系统试运行、系统竣工验收等阶段，必须提供本项目整个工期的建设计划。

7、投标人应承诺已充分了解了本次采购的项目需求，对采购服务内容及应用模式做了充分的评估，能够满足本次项目建设的目标。

8、★投标人必须承诺：在本项目使用的任何产品和服务（包括部分使用）时，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它

知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由投标人承担所有相关责任的同时不得耽误本项目供货。同时为实施项目而提供的资料及工作成果（包括单不限于前端页面设计方案、源代码及数据库等）的知识产权权利归采购人所有，投标人采购具备知识产权的成熟产品，知识产权仍归产品提供方所有。

9、投标人应承诺在项目完成时将项目的全部有关技术文件、资料及测试、验收报告等文档汇集成册交付采购单位。

10、投标人应承诺投标文件中提供的投标人资格、资质证明文件不存在隐瞒、与实际情况不符等情况，采购单位有权在投标人成交后对投标人相关资质、资格和能力进行考察验证的权利，如果存在重大差异，有权取消或终止合同。

11、若招标内容中的某项任务因未能预测的因素不能启动，采购单位有权取消该任务。

## 12、安全要求

(1) 投标人在项目实施过程中和国家规定的相关产品年限内，因安装施工原因造成的人员伤害和一切损失与采购单位无关，完全由投标人承担。

(2) 中标人必须为本项目工作人员购买人身意外保险。

13、未经采购单位同意，投标人不得将所承担的项目进行分包；经采购单位同意分包的，投标人应保证接受分包的人具备相应的资格条件，并不得再次分包。

14、本采购文件、投标文件中的承诺与优惠条件，均是合同不可分割的组成部分。

#### 4. 其他相关要求

1、投标人必须提供详细的技术支持和售后服务方案。

2、投标人必须根据所投产品的技术参数、资质资料编写投标文件。在中标结果公示期间，采购人有权对中标候选人所投产品的资质证书等进行核查，如发现与其投标文件中的描述不一，代理机构将报政府采购主管部门严肃处理。