

第三部分 项目技术规范和服务要求

一、项目技术规范

（一）项目建设背景

为贯彻习近平总书记关于提高城市管理科学化、精细化、智能化水平的重要指示精神，落实住建部城市综合管理服务平台建设试点、新型城市基础设施建设试点等工作要求，开展杭州城市综合管理服务平台建设，围绕推动实现城市“干净、整洁、有序、安全、群众满意”的基本目标，基于业务指导、指挥协调、行业应用、公众服务、数据汇聚、数据交换及创新拓展功能的“6+X”总体框架，构建集感知、分析、服务、指挥、监察等为一体，适应高质量发展要求的城市综合管理服务工作体系。平台能够汇聚综合性城市管理大数据，提高应用支撑能力水平，构建“集中、高效、一体化”的指挥协调体系，建设涵盖市政设施、水设施河道、市容景观等城管行业特色应用场景，提升常态化公共服务能力，强化系统和数据安全保障，进一步赋能城市精细化管理，推动形成“大城管”格局。

（二）项目建设需求

建设内容包括以下几大部分：

（1）综合指挥调度系统

优化综合指挥调度模块，在已建城市管理信息报送系统基础上，一是拓展统一各个行业督察上报入口，实现不同行业人员根据权限和角色自动展示行业上报页面，实现上报处置派送及紧急事件流程；二是拓展多来源事件渠道，形成事件中枢，实现对多来源、多渠道不同行业事件的自动判重、自动关联、多源协同；三是结合预案、资源追踪、工作组创建等手段，形成指令上传下达的综合指挥调度体系，提升应急指挥效率。

（2）统一浙政钉工作台

拓展浙政钉工作台，实现对所有待阅事项、审批事项、紧急事件、会议通知的实时查看和任务处理，同时将“行走杭州”APP全部内容迁移至浙政钉。

（3）统一数字驾驶舱

结合杭州城市大脑数字驾驶舱设计规范要求，建设统一驾驶舱，在已有驾驶舱和数据资源中心基础上，结合本项目建设应用进行升级优化，包括优化指挥协

调、智慧河道、综合执法办案、建筑垃圾管控、AI 智治专题。

(4) 城管数字化改革应用

建设数字化改革专栏。在已有的浙政钉和数字化改革总门户基础上开发城管场景应用建设，主要包括城市综合管理服务场景、便捷泊车场景、有奖举报场景，实现工作实现可量化、可考核，全面建立起指标体系、政策体系、工作体系、评价体系。

(5) 二级等保及测评

本项目需通过有资质的第三方二级等保及测评。

城管信息化基础管理平台建设功能清单：

序号	模块名称	子模块	功能说明		数量	单位	
1	综合指挥调度系统	事件中 枢	统一事件上报入口	上报页面框架	1	套	
2			事件接入管理	事件源管理		1	套
3				事件接入监控		1	套
4				事件自动过滤判重		1	套
5				事件处置状态跟踪		1	套
6				舆情自动发现事件对接		1	套
7				驾驶舱数据预警事件对接		1	套
8				智能化数字城管事件对接		1	套
9				行业应用系统事件对接		1	套
10				事件关联管	历史事件关联分析		1

11		理	重复问题分析	1	套
12			市民反复投诉分析	1	套
13		事件分拨管理	分发规则。支持对每一个不同的行业处置系统，制定针对性的分发规则。	1	套
14	分发看板。支持查看已分发的案件在处置系统里的处置状态。		1	套	
15	分发管理。支持系统自动分发		1	套	
16	案件信息推送。支持同步推送该事件关联的重复事件信息		1	套	
17		行业系统对接	智慧河道管理系统接口对接	1	套
18	紧急事件管理	多源紧急事件	归口管理所有涉及城市管理应急处置的事件信息，实现紧急事件上报处置的闭环流程，对上报的紧急事件可以进行派送以及启动处理；启动紧急事件后，基于浙政钉下发指令给责任单位，实现紧急事件处置过程的全流程监控	1	套
19		结案归档	结案环节是指挥中心根据相关部门的反馈结果，对处理完毕的事件进行结案和存档	1	套

20		统计分析	针对指挥中心相关人员事件受理、指令下发情况进行分析和展示。	1	套
21		个人分析	对指挥员事件受理数、指令下发数等指标进行统计，可以对指挥员作出统计。	1	套
22		部门分析	对各个专业部门所处理案件的数量情况进行统计分析。	1	套
23	综合指挥调度	工作组创建	指令上传下达过程中根据权限进行指挥。针对需要启动应急指挥流程的紧急事件，指挥人员可以手动创建工作组，也可结合预案自动形成工作组，工作组成员包括局主要领导、分管领导、业务处室处长及直属单位主要领导、分管领导。	1	套
24		综合展示	指挥人员根据事件紧急情况，可以以紧急事件为中心，关联人、车、视频、基础资源等数据，在一个场景页面中进行展现。同时实现对案件处理过程进展性信息进行展示。	1	套

25		资源追踪	通过地图可以将案件周围指定半径资源进行选定，如人员、车辆、物资等，选定后，该资源将和该事件绑定，并以高亮形式进行展现。当查看该事件处置进展时，可实时调阅绑定的资源信息。	1	套
26		地图查询与分析	基于地图，实现列表选取、任意区域框选、关键字搜索等方式搜索历史事件展示。	1	套
27		值班排班管理	实现值班排班管理功能，提供值班时间与值班人员的绑定功能，并能开放各权限由相关部门或单位自行上报排班信息。	1	套
28		应急人员管理	针对应急管理的相关组织机构、人员进行管理，提供组织与人员对象的基本信息与联系信息，实现快速的检索、编辑、分组等功能。	1	套
29	知识库	预案库	预案库主要对创建后生效的预案进行管理，可以以列表形式查看所有预案信息	1	套
30		预案创建	针对紧急问题，系统可以创建分等级、分类别的应	1	套

				急预案体系，根据预案自动推动提醒消息，报送过程进展。			
31			预案自动推荐	系统可以根据事件等级，自动推荐该事件可以关联的预案，从而辅助指挥人员更快速、更精准、更高效的处理紧急事件	1	套	
32	统一浙政钉工作台	浙政钉城管工作台	待阅任务	显示待阅任务数量，支持详情查看和任务处理	1	套	
33			紧急事件	显示紧急事件信息	1	套	
34			待审批	显示待审批事项，支持详情查看和任务处理	1	套	
35			会议通知	显示会议通知信息	1	套	
36			应用入口	提供快捷入口、政务办公入口、业务查询入口等，	1	套	
37			行走杭州迁移	上报模块	通过移动端进行问题采集上报，采用文字，语音，图片，定位等方式完成问题上报。	1	套
38				草稿箱	上报的案卷，如果没有提交，自动缓存到草稿箱，也可以直接点击保存草稿箱，草稿箱的案卷可以直	1	套

			接删除。		
39	我的任务模块		点击“我的任务”中队长是四个页签：待处置、已交办、已转派、已结案。	1	套
			其他处置单位是两个页签：待处置、已处置。	1	套
40	案卷派遣		实现对上报的案卷自动分配到街道对应的中队长账号，由中队长进行统一交办和处置。未被领办或非城管领域的问题，由指挥中心甄别后派发至责任单位，由责任单位具体安排领办人员。	1	套
41	案卷领办		中队长通过浙政钉移动端，获取“我的任务”，可查看未完成和已完成的任务列表。每条案卷可以自行处理，交办队员或转交其他中队。	1	套
42	案卷撤回		上报的案卷如果没有处置，可以撤回之后可以继续交办、转派。	1	套

43		整改反馈	任务办理完毕后，可在浙政钉上进行处置反馈，报送整改完成情况，并配套上传整改后现场照片。	1	套
44		查询模块	可根据案卷编号、案卷上报大小类、区域、街道、处置状态、上报时间等查询案卷。	1	套
45		个人中心	包括“上传头像”、“手机号码”、“所属机构”、“部门名称”、“短信通知”、“版本号”、“退出登录”等功能。可选择开通短信提醒，修改密码等功能。	1	套
46		评价模块	上报人可以跟踪上报案卷的处置情况和进度，处置完成待评价的案卷，可以进行评价。	1	套
47		统计分析	可通过浙政钉移动端实时展示“今日上报”、“今日处置”、“上报人员”、“排行榜”内容。可根据区域、上报数量、处置、未处置、上报人员按日周月统计分析；可查看各区所辖街道的详情。	1	套

48			排行榜	对“今日上报”、“今日处置”、“上报人员”、“排行榜”进行展示，展示各单位上报人数、上报数量、处置处理等数据。	1	套
49		技术统筹支持服务	提供技术统筹、对接、支持服务，确保各应用建设按照技术框架规范要求		1	套
50	统一数字驾驶舱	指挥协调专题优化	“反复”分析	查出案件反复发生情况，查出反复发生点位（反复区域、反复类型、反复位置）；	1	套
51			“日均”分析	分析各个维度的日均情况（类型、区域、来源、部门）	1	套
52			“漏报”分析	根据案件的发生位置，反查出一段时间内周围固定范围，负责该案件发生的网格的采集员是否经过该地点范围，如若经过，但是非该采集员上报该问题，则认定为该采集员失报漏报。	1	套
53			“空间”分析	在地图上自定义画出两个区域，将两个区域的案件发生情况进行对比。	1	套
54			案件“告警”分析	根据来源与类型以及固定阈值，反映出当前案件高出阈值的情况。	1	套

55	执法办案专题优化	综合对比分析	结合一般案件执法情况进行综合对比分析	1	套
56		当事人线上缴罚情况分析	对当事人线上缴罚情况进行分析	1	套
57	防汛应急专题	防汛应急专题展示	基于地图汇聚展示数字城管、市民举报、智能识别等各类渠道发现的防汛问题和下穿隧道等城市基础设施运行情况	1	套
58	建筑垃圾管控专题优化	渣土交易分析	以动态地图形式展示渣土交易可视化数据，也可按照周、月、季、年等时间形式、可按区域划分展示对应数据，并体现审批情况，工地数据统计、渣土车情况违章类型分布，工地出土情况和消纳情况。	1	套
59	物联网平台专题优化	物联网平台展示	物联网数据库是物联网库存储各个业务系统中与物联网相关的设备信息和采集数据信息，主要包括GPS 轨迹信息以及其他物联网监测数据等。物联网平台能够展示物联网设备接入数量、设备位置、设备状态、设备故障、设备报警情况，并对其进行统计分析。	1	套

60	AI 智治 专题	地图展示	以GIS地图展示AI监控上报事件的点位信息、各点位违规类型的事件排名	1	套	
61		上报统计	统计今日AI监控上报事件总数、处置总数、结案总数、及时结案率等	1	套	
62		设备管理	统计当前设备的运行情况	1	套	
63		高发分析	按照时间、空间、违规类型对事件进行AI处置和不同维度的分析以及高发区域的分析	1	套	
64	数字化 改革 应用	场景建 设	综合管理服务场景	综合管理服务场景围绕着“干净、整洁、有序、安全、群众满意”5个维度进行指标数据梳理，并用图表的形式进行数据分析展示，体现城市运行的实时数据情况。	1	套
65			便捷泊车场景	便捷泊车场景以展示停车运行实时情况为出发点，对停车泊位接入情况、先离场后付费情况、用户服务情况、街区赋能情况这几个方面进行数据分析展示。	1	套
66			有奖举报场景	有奖举报场景以展示市民报料事件数量、立案数量、结案数量、市民满意度评	1	套

				价等信息。		
--	--	--	--	-------	--	--

二、项目服务要求

（一）建设工期

在 2021 年 11 月上旬完成初验，试运行 1 个月正常后，12 月上旬完成终验，质保期 3 年。

（二）服务要求

1、项目售后服务要求

本项目需提供 3 年的免费运维期，运维期从验收合格之日开始计算，运维期内，采购方可要求一名工程师常驻现场，服从工作安排。试运行期间需无条件响应并满足用户对系统的修改，并最迟不超过 24 小时提供免费服务。3 年的免费运维期间需及时响应并满足用户对于系统的问题故障处理和缺陷修正。运维期内所有的服务均为免费服务，提供 7×24 小时电话或电子邮件服务，1 小时内做出明确响应和安排，如需专业工程师现场服务的，具有解决故障能力的技术工程师应在 2 小时内到场。

2、项目培训要求

在本项目服务期间，除了项目的上线培训外，在项目正式运行后，需根据用户的实际需求提供相应的系统培训；投标方需提供现场培训服务，并须提供具体的培训方案。培训方案中需详细描述培训内容、人数、时间、地点。

3、项目验收要求

项目验收需根据招标文件以及合同的需求进行验收。验收时需提供的文档包括但不限于：项目投标文件电子稿、项目实施方案、系统（软件）安装实施报告、测试方案、测试记录及报告、配置和维护手册、系统试运行报告、项目总结报告、项目用户报告等相关材料。

根据《杭州市政府采购履约验收暂行办法》杭财采监〔2019〕10 号文，进行履约验收，验收合格报告作为项目支付的依据。

4、本项目需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。

四、项目实施团队人员要求

为保证项目质量，项目经理具有高级信息系统项目管理师认证和软件设计师

证书；项目组团队至少配置系统集成项目管理工程师认证人员两名、CISP 注册信息安全工程师认证人员两名。

采购单位可根据需要，要求项目组全体驻场开发。

五、其他

1、服务保密要求

中标方须在签订合同时，与业主单位签订保密协议。

2、系统安全要求

(1) 系统安全：系统部署在政务云平台，依托现有政务云平台的安全产品、安全策略进行安全防护。

(2) 安全检测：在项目建成后，系统需完成安全等保二级认证，并完成第三方系统软件评测。

(3) 数据安全：提供完备数据和系统级备份恢复措施，确保数据的安全。

(4) 应用安全：采取相应的安全措施，如用户身份认证、权限管理、日志审计等，以降低应用的安全风险。

(5) 系统满足国产化终端系统要求。

3、系统性能要求

(1) 融合性：系统基于浙政钉开发；

(2) 扩展性：在基础设施扩容、与其它系统集成方面做到无缝对接和灵活扩展；

(3) 高可用：处理能力和数据存储能满足业务需要，能实时调用、处理、跟踪查询；

(4) 高性能：系统登陆时长应少于 1 秒，普通页面的响应时长不超过 3 秒，对于统计、查询表单页面的响应时长不超过 3 秒，支持 200 人同时在线，200 人数据库并发连接访问；系统应具备较高的容错能力，一般情况下部分功能异常不会影响到整体系统异常。

4、系统开发要求

按照数智杭州建设要求，系统接入数智杭州总门户统一发布，系统基于一体

化智能化公共数据平台开发建设；地址相关应用需基于统一地址库开发。

六、知识产权要求

中标方应保证所提供的系统或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的知识产权。

投标人须保证所提供的产品包括相关附件为相应厂家原装正品，软件产品为相关厂家正版软件，符合国家有关规定。投标人须保证所提供产品具有合法的版权或使用权，本项目采购的产品，如在本项目范围内使用过程中出现版权或使用权纠纷，应由中标人负责，采购人和采购机构不承担责任。

项目建设成果的知识产权由甲方所有，产生的组件全市共用。