**一、项目概述**

1、项目背景

二〇二〇年十月二十九日中国共产党第十九届中央委员会第五次全体会议通过《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》，建议中提出“……加强和创新社会治理。完善社会治理体系，健全党组织领导的自治、法治、德治相结合的城乡基层治理体系，完善基层民主协商制度，实现政府治理同社会调节、居民自治良性互动，建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体。发挥群团组织和社会组织在社会治理中的作用，畅通和规范市场主体、新社会阶层、社会工作者和志愿者等参与社会治理的途径。推动社会治理重心向基层下移，向基层放权赋能，加强城乡社区治理和服务体系建设，减轻基层特别是村级组织负担，加强基层社会治理队伍建设，构建网格化管理、精细化服务、信息化支撑、开放共享的基层管理服务平台。加强和创新市域社会治理，推进市域社会治理现代化……”

2021年4月28日中共中央、国务院发布了《中共中央国务院关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见》，意见中指出“……市、县级政府要将乡镇（街道）、村（社区）纳入信息化建设规划，统筹推进智慧城市、智慧社区基础设施、系统平台和应用终端建设，强化系统集成、数据融合和网络安全保障。健全基层智慧治理标准体系，推广智能感知等技术。实施“互联网+基层治理”行动，完善乡镇（街道）、村（社区）地理信息等基础数据，共建全国基层治理数据库，推动基层治理数据资源共享，根据需要向基层开放使用。完善乡镇（街道）与部门政务信息系统数据资源共享交换机制。推进村（社区）数据资源建设，实行村（社区）数据综合采集，实现一次采集、多方利用。建设开发智慧社区信息系统和简便应用软件，提高基层治理数字化智能化水平，提升政策宣传、民情沟通、便民服务效能，让数据多跑路、群众少跑腿……”

市民云服务平台是基于“市民服务总入口”为目标的服务平台，平台于2018年上线，取得了良好的社会效益，基于平台的服务和用户结合“智慧蓉城”的发展方向、城乡基层治理的理念，根据中共中央、国务院，四川省、成都市城乡社区治理的相关要求，为继续做好市民服务，提出市民云服务平台（二期）项目，通过本项目，继续深化市民服务、五级服务与治理体系、整合政府与社会资源、建设数字社区，持续巩固市民服务总入口概念、精细化社会治理与服务。

2、一期现状

作为成都市市民服务的总入口，市民云平台充分利用成都市政务云平台的基础资源，保证了作为城市级平台的稳定性、易达性、服务丰富性等特点。具体包含内容如下：

（1）、基础服务层：包含信息资源中心数据服务应用；集群方式部署运行的数据库集群支撑服务；采集、清洗、结构转换、存储的信息资源支撑服务；支持多种实名认证渠道的统一实名制身份认证支撑服务；支持服务开放应用、轻应用开发管理、平台运营监管的云服务总线支撑服务等一系列平台服务的正常运行的基础支撑服务。

（2）、数据服务层：包含人口统计学特征数据服务、社会经济学特征数据服务、教育特征数据服务实名认证数据服务；服务基本信息、服务版本信息、服务订阅信息、服务变更记录、服务接口调用记录、服务统计数据库等支持公共服务的数据服务；各政务、商业、生活等业务系统采集数据服务和多种电子账单数据服务。

（3）、支撑服务层：包含开放授权协议、单点登录、SDK支持的账号授权开放服务；平台目录管理、接入应用管理的服务互联共享服务；针对C端统一权限管理、单点登录的权限管理服务；站点与栏目管理、信息发布的内容管理和发布服务；移动统一支付门户服务；推送通知、消息分发的移动消息通知服务。

（4）、服务应用层：服务应用层包括统一实名制身份认证服务、社区治理管理服务、基础公共服务、市民公共服务门户、服务融合与数据互通服务以及应用服务。

（5）、门户服务层：

一期完成了市民云超级APP服务及小程序等新媒体多渠道服务，并以超级APP为主要呈现方式，与各部门提供的应用服务和基础公共服务等内容的融合与数据互通，使用应用服务入驻、账号接口开放、服务接入SDK及数据共享对接等方式，汇聚了全市61个市级部门的230余项服务。

同时一期项目提供了运维、运营及安全服务。主要包括：

（1）、安全服务：市民云在建设和运维中高度重视数据安全，保障数据的安全可控和数据资源在约定的范围内安全使用，防止数据泄露和滥用，并获得了三级等保认证证书。

（2）、运维服务：保障并及时处理故障，提供故障管理服务、问题管理服务、系统升级与性能改进、固定的系统设备巡检、应急服务与电话支持等。

（3）、运营服务：运营服务提升用户体验，确保项目持续服务，提供数据运营、用户运营、推广运营、客服服务等运营服务。

3、标的名称及所属行业：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 包号：01 | 标的名称 | 所属行业 |
| 市民云服务平台（二期） | 软件和信息技术服务业 |

**\*二、 商务要求**

1．服务期限及服务地点

1.1 服务期限：本项目一次采购三年，合同一年一签。在财政资金年度预算能保障且经采购人考核和验收合格的前提下，续签下一年合同。

1.2 服务地点: 成都市及区（市）县。

2．付款方法和条件：

2.1、付款周期及比例：

2.1.1签订生效后5个工作日内支付合同预付款，付款比例为合同总金额的40%；在合同年度的中期，根据中期项目考核情况，以合同总金额的40%为基数据实结算合同支付金额；当年度服务完成并终期考核和验收后，根据服务考核办法，据实结算当年度合同金额剩余款项。

注：考核办法及标准详见附件

2.2、付款条件：除开预付款外，其余款项每次的支付前提均为采购人收到中标人出具的正规发票后，在10个工作日内办理款项支付事宜。

2.3、逾期支付责任：采购人不得以机构变动、人员更替、政策调整等为由延迟付款，不得将采购文件和合同中未规定的义务作为向投标人付款的条件。采购人逾期付款的，依据相关规定承担相关责任。（此条款为采购人的逾期支付责任说明，投标人可不对此条款做响应。）

3.履约验收要求：

3.1.中标人与采购人应严格按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205号）相关要求进行验收，采购人有权邀请第三方机构或质检部门共同验收。

3.2 验收方法：验收时双方皆应派员参加，验收合格后需双方签署验收单。

3.3 验收标准：符合国家相关规定，并按照相关技术要求进行开展，并完全满足采购提出的工作需要。

3.4验收时间要求：根据采购人实际工作要求，在每年服务期届满前，采购人组织相关各方进行验收。

3.5其他要求：验收不合格时，采购人和中标人应协商一致，中标人应根据相关验收材料及时补足或整改，所产生费用由中标人自行承担。

4. 项目实施要求

本项目已对接61个市级部门，提供230项市民服务，且注册用户达到1000万人以上，对象多、服务范围广，系统复杂性高、系统对接集合程度深，为保障项目顺利实施和持续运行，服务及时性、准确性等满意率指标到达要求，，供应商应承诺中标后在项目实施地设立服务机构，并配备不少于60人本地化团队提供服务。（单独提供承诺函，格式自拟）

5. 安全保密要求

5.1中标人须建立规范、严格的保密制度，采取一切必要的技术手段和措施，确保平台各项安全。由于中标人及其工作人员泄露、冒用、误用或违法使用数据而造成的相关责任和损失，均由中标人承担。

5.2中标人在建设和运营中高度重视数据安全，保障项目安全可控和数据资源在与采购人约定的范围内安全使用，防止数据滥用。其中数据资源归采购人及相关源数据提供部门所有，在相关源数据提供的部门同意后，中标人可以按照采购人的需求使用相关数据资源提供市民增值服务。

**\*附件：考核办法及标准（此项要求为实质性要求，为采购人在履约过程中对中标人的考核办法及标准，投标人须单独提供承诺函予以响应，格式自拟，未响应的作无效投标处理）**

（一）考核标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考核项目** | **考核分数** | **说明** |
| 1 | 技术执行 | 满分9分 | 总分100分，服务考核评级如下：优：90-100；良：80-90；中：70-80；不合格：70分（不含）以下。 |
| 2 | 重要服务 | 满分51分 |
| 3 | 运营服务 | 满分30分 |
| 4 | 运维服务 | 满分10分 |
| 5 | 安全保密 | 一票否决 |

（二）考核细则

1、技术执行指标

按照投标文件针对平台技术要求响应执行情况考核。

2、重要服务指标

新增应用服务数量：2022年，新增服务不低于15项服务； 2023年，新增服务不低于15项；2024年，新增服务不低于15项。到2024年，平台累计上线服务不低于275项。

场景融合服务总数量7个： 2022年，上线场景融合服务2个； 2023年，上线场景融合服务2个； 2024年，上线场景融合服务3个。

数字社区基础数据库：每年对社区数据进行更新和管理。

数字社区管理服务：每年新增功能不低于30项；按计划集成其他社区管理服务功能。

数字社区居民服务：每年新增社区级居民服务事项新增10项。

数字供需对接服务：每年新增功能不低于5项。

注：上述数据以验收工作开展前5日作为截止时间。

3、运营服务考核指标

年总用户量：2022年-2024年每年平均新增用户150万及以上， 2022年注册用户数累计达到1150万，2023年注册用户数累计达到1300万，2024年注册用户数累计达到1450万；

日活跃用户量：平均不低于35万；

月活跃用户量：平均不低于300万；

用户满意率：不低于90%。

4、运维服务考核指标

符合招标要求。运维服务需满足的核心服务指标：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **故障事件类型** | **区域范围** | **支持方式** | **响应要求** | **修复时间** |
| 服务严重故障、部分重要服务不正常 | 本平台范围内应用 | 远程、现场 | 20分钟 | 8小时 |
| 个别服务不正常 | 本平台范围内应用 | 远程、现场 | 60分钟 | 48小时 |

5、安全保密考核指标

安全保密考核上，考虑到上线服务和数据的安全和保密等问题，针对安全及保密的考核指标如下：安全及保密事件零容忍。保证上线服务和数据的安全，不得发生数据外泄等安全事故。

**三、技术、服务要求**

**（一）项目整体需求**

1、继续优化“市民服务总入口”，不断提升市民的体验感。

继续推进“互联网+”、落实信息惠民，进一步整合政府和社会资源，横向打通部门，纵向贯穿社区，拓展市民云服务的广度和深度。

2、持续集成与优化政务服务，提升政务事项办理能力

现市民云平台已接入230项服务，在此基础上每年新增预计15项服务；并且根据市民用户的反馈、各委办局的需求，保证服务的升级和迭代。

3、场景化融合服务

梳理并推出出生场景类、住房场景类、旅游场景类、教育场景类、养老场景类等市民息息相关生活服务场景。

4、提升平台数据整合及分析能力

建立用户数据分析模型，形成精确的用户需求画像，提供千人千面化的内容推荐服务。提供社区基础数据的采集、管理、分析的相关工具服务。

5、初步建成数字社区服务与管理体系

建设社区基础数据库、社区管理服务、居民服务、社会主体供需对接服务，建设数字社区标准体系。

6、持续确保平台可靠、平稳的运行

提供平台运维服务，确保平台稳定运行，做好全年全时候运维保障。

7、保障平台安全

提供安全保障服务，不发生安全事件、事故。

**（二）服务内容要求**

1、总体要求

1.1 系统架构

市民云服务平台（二期）项目是一期项目的延续，在系统架构上应保证实现原有服务的延续、平台迭代升级的功能能正常使用并新增相应功能。

以法律、政策、规章和标准等为保障，按信息技术标准规范体系、安全管理体系、运维管理体系、运营管理体系的要求，做好系统架构的顶层设计。系统架构设计上需包含：

基础设施层：依托成都市电子政务云平台进行规划设计与实施；

数据资源层：包括信息资源中心及数据分析；

支撑服务层：将业务所需的共性模块进行提炼并达到多个业务功能组件调用的效果，为上层应用提供核心功能模块；

服务应用层：包含基础市民服务应用、主题服务应用、社区居民服务应用和社区管理应用、社区供需对接服务五大类；

终端层：包含但不限于APP、小程序、PC端、大屏内容。

1.2 服务内容

市民云服务平台（二期）项目可分为原有服务延续、平台迭代升级、平台新增三大部分，主要包含以下内容：

1.2.1 原有服务延续

延续提供数据资源层的数据采集、实名认证等数据服务；

延续保障平台基础运行的支撑服务基础框架和功能服务；

延续应用层已建设的230项市民服务。

1.2.2 平台迭代升级

在数据资源层，对已有数据库进行升级，并对目前平台运营数据分析进行迭代；

在基础支撑层，对原有公共服务支撑内容的支付、用户体系、服务管理进行迭代升级；

在应用层，对已有服务进行优化升级并进行服务内容的持续性拓展；对服务进行主题式融合，形成7个服务场景；

在终端，对市民云APP进行版本迭代。

1.2.3 平台新增服务

在支撑层，建设数字社区所需要的授权、账号互通、消息、文件、日志等基础支撑服务；

在数据资源层，建设社区基础数据库及其相关采集、管理、质量、安全的数据服务，并提供在用户行为、居民意见、数字社区、居民服务的整个平台的数据分析服务；

在应用层，建设数字社区管理、数字社区服务及数字社区的组织供需管理三大板块服务。

提供包含数字社区标准规范服务、安全服务、运维服务、运营服务。

2、 原有服务延续要求

一期建设依托于成都电子政务云平台，完成华三云、曙光云形成双活灾备，目前注册用户数已突破1000万人，已对接了来自全市61个市级部门及相关单位提供的230项服务，一期持续开展运维服务、安全服务及运营推广，保障平台的持续、稳定的运行，本次项目需延续的原有服务内容，具体包括数据资源服务、平台支撑服务及具体应用服务等。

2.1 数据资源层

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 指标项 | 子项 | 需求详述 |
| （1） | 数据资源层 | 数据采集中间数据服务 | 为保证系统的相对独立，市民云平台一期项目提供采集中间数据服务，存放对外共享的信息及从其它外部平台或系统获取所需的信息。在平台运行过程中，随着平台接入服务的调整，需延续一期建设内容，在前期搭建基础上持续提供数据采集中间数据库的动态调整服务，以保障平台服务的平稳运行。 |
| （2） | 实名认证数据服务 | 一期项目已实现实名认证数据服务，对应一期建设的统一实名认证体系，存储市民认证相关数据。随着平台的持续运营，用户数也将不断提高，需在一期规划的数据服务基础上，维护一期存储内容的同时，持续提供实名认证数据库的常态维护和动态调整。 |
| （3） | 公共服务数据服务 | 一期项目针对上线的应用服务，提供了公共服务数据服务内容，提供对服务基本信息、服务版本信息、服务订阅信息、服务变更记录等支持应用服务的数据服务管理。本期项目为保障平台服务的体验感及对平台服务的整体管理，需在前期建设基础上，持续提供一期公共服务数据服务。 |
| （4） | 电子账单数据服务 | 一期项目针对平台账单类服务，提供了电子账单数据服务，以支撑电子账单业务的服务运行，集中存储市民在使用平台服务过程中所产生的报告单信息。平台目前账单类服务仍是重点服务事项，因此需在一期基础上，持续提供电子账单数据服务，以保障平台运行过程中的服务效果。 |

2.2 支撑服务层

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 指标项 | 子项 | 需求详述 |
| （1） | 支撑服务层 | 账号授权开放服务 | 一期项目提供了账号授权开放服务，支持用户可使用一个账号登录不同的系统，提供开放授权协议服务、单点登录服务、SDK支持等服务支持。作为支撑平台核心功能，本期项目需在一期基础上，持续提供一期服务内容，满足账号全网单点登录，用户账号授权，统一登录中心，移动端SDK，个人信息共享接口等功能需求。 |
| （2） | 内容管理和发布服务 | 平台作为市民服务入口，需面向市民提供可信的官方资讯，因此一期项目提供了内容管理和发布服务，提供智能化的电子信息制作、发布、维护和管理服务。作为平台的基础能力，以保障平台各类咨询及动态消息可以按周期计划更新，需在一期建设基础上，持续提供本项服务。 |
| （3） | 移动消息通知服务 | 让用户关心的消息，通过服务端，以主动方式将信息送达客户端，一期项目提供了移动消息通知服务，包括分发送消息、推送通知、查看消息、触发动作、后台管理、业务统计等具体功能。消息推送是平台基础支撑能力，以保障平台可以根据服务情况和平台运营动作动态更新消息并进行推送。需在一期建设基础上，对应一期提供的服务内容持续提供本功能服务。 |
| （4） | ▲统一实名制身份认证服务 | 一期项目已提供人脸识别实名认证服务、第三方账号实名认证服务及线下受理实名认证服务三种实名认证方式。为延续市民的平台体验，保障满足不同市民的各类认证需求，需在一期基础上，持续提供本项服务，支持的实名认证方式至少包括：人脸识别认证服务、使用第三方账号实名认证服务、线下受理实名认证服务 |

2.3▲ 应用层

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 指标项 | 子项 | 需求详述 |
| （1） | 应用层 | 应用层 | 一期市民云平台共完成230项应用服务，需提供延续一期已上线内容的服务。 |

相关230项服务如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 服务事项 |
|  | 微户政 |
|  | 党员学习 |
|  | 社保服务-生育待遇 |
|  | 社保服务-缴费明细 |
|  | 社保服务-医保消费明细 |
|  | 社保服务-养老个人账户 |
|  | 公积金查询-账户信息 |
|  | 公积金查询-缴纳详情 |
|  | 公积金查询-提取明细 |
|  | 公积金查询-贷款信息 |
|  | 公积金查询-还款明细 |
|  | 公积金查询-还款明细 |
|  | 房屋管理服务-住保合同 |
|  | 房屋管理服务-年审信息 |
|  | 房屋管理服务-资格审核流程 |
|  | 房屋管理服务-配租结果 |
|  | 12万元以上个税申报 |
|  | 缴款记录查询 |
|  | 行政许可公示 |
|  | 行政处罚公示 |
|  | 信用红黑榜 |
|  | 失信被执行人 |
|  | 到档查询 |
|  | 交通违法查询 |
|  | 行驶证 |
|  | 驾驶证 |
|  | 交通违法处理 |
|  | 养老待遇领取 |
|  | 社保服务-养老个人账户、养老待遇领取、养老金调整 |
|  | 医保定点医院 |
|  | 医保定点药店 |
|  | 医保诊疗项目 |
|  | 医保药品目录 |
|  | 诉讼服务 |
|  | 法律服务机构-律师律所查询 |
|  | 出生医学证明 |
|  | 免疫程序 |
|  | 接种站点 |
|  | 接种记录 |
|  | 接种提醒 |
|  | 儿童保健机构 |
|  | 文化天府-文化服务 |
|  | 文化天府-培训课程 |
|  | 文化天府-文化场馆 |
|  | 体育场馆 |
|  | 体育场馆 |
|  | 书目检索 |
|  | 当前借阅 |
|  | 当前借阅-续借图书 |
|  | 阅读报告单 |
|  | 通知公告 |
|  | 展会活动 |
|  | 教育机构 |
|  | 教育机构 |
|  | 志愿者活动 |
|  | 志愿者活动 |
|  | 文教体领域活动信息 |
|  | You成都生活地图 |
|  | 中考成绩查询 |
|  | 助产服务机构 |
|  | 现场招聘会 |
|  | You成都生活地图 |
|  | 今日菜价 |
|  | 生活缴费 |
|  | 生活缴费 |
|  | 生活缴费 |
|  | 扫码乘车 |
|  | 实时公交 |
|  | 实时公交-附近站点 |
|  | 机场专线购票 |
|  | 公交卡 |
|  | 学生卡申领 |
|  | 共享单车 |
|  | 滴滴出行 |
|  | 找公厕 |
|  | 新闻播报 |
|  | 区县要情 |
|  | 成都美景 |
|  | 成都酒店 |
|  | 成都地铁 |
|  | 成都地铁-公共设施 |
|  | 健康档案-门诊记录 |
|  | 健康档案-住院信息 |
|  | 门诊记录及住院信息 |
|  | 门诊记录及住院信息 |
|  | 爱心献血-在线预约献血 |
|  | 爱心献血-血液检查结果查询 |
|  | 爱心献血-流动献血站安排 |
|  | 挂号就医 |
|  | 健康档案-电子处方 |
|  | 计生药具领取 |
|  | 天气预报 |
|  | 气象预警 |
|  | 空气质量 |
|  | 养老机构 |
|  | 社区教育-市民课堂、社区教育学校 |
|  | 社区-志愿活动 |
|  | 社区-投诉建议 |
|  | 社区-社区资讯 |
|  | 社区-社区简介 |
|  | 社区-搜周边 |
|  | 社区-网格员 |
|  | 社区-居民自组织 |
|  | 社会组织 |
|  | 社区-社区活动 |
|  | 社治问卷 |
|  | 社区-办事指南 |
|  | 分享服务 |
|  | 社区特殊人群服务 |
|  | 社区-搜周边 |
|  | 社区公共资源共享服务 |
|  | 社保服务-个人参保证明 |
|  | 社保服务-社保卡管家 |
|  | 蓉城金秋 |
|  | 蓉警服务-新生儿入户 |
|  | 教育缴费 |
|  | 购房摇号查询 |
|  | 小学划片 |
|  | 小升初划片 |
|  | 入学报名 |
|  | 党群服务中心 |
|  | 社区-活动在线报名 |
|  | 用卡记录 |
|  | 二代社保卡制卡进度 |
|  | 医保经办机构 |
|  | 大病互助补充医疗保险 |
|  | 机关年金 |
|  | 电子社保卡 |
|  | 社保网点 |
|  | 惠民惠农一卡通 |
|  | 养老待遇资格认证 |
|  | 公积金贷款额度证明 |
|  | 公积金异地贷款证明 |
|  | 服务网点查询 |
|  | 服务网点排号信息查询 |
|  | 公积金贷款进度查询 |
|  | 公积金合作楼盘查询 |
|  | 个人房屋信息查询 |
|  | 个人住房查询记录 |
|  | 无房证明 |
|  | 房屋信息查询记录 |
|  | 交易房屋信息核实记录 |
|  | 房源信息 |
|  | 商品房合同查询 |
|  | 房屋备案信息查询 |
|  | 房屋交易进度 |
|  | 预售许可进度 |
|  | 房屋测绘报告审核进度 |
|  | 租赁备案查询 |
|  | 租赁信息摘要（打印） |
|  | 租赁备案凭证（打印） |
|  | 维修资金晒账 |
|  | 小区业主投票 |
|  | 办件进度查询 |
|  | 不动产数据关联查询 |
|  | 不动产登记服务 |
|  | 12345市长信箱 |
|  | 人才政策 |
|  | 人才绿卡在线申请 |
|  | GoChengdu |
|  | 司法鉴定机构查询 |
|  | 司法鉴定人查询 |
|  | 公证机构查询 |
|  | 公证人员查询 |
|  | 12348法律服务在线咨询 |
|  | 和合智解 |
|  | “减税降费”快查快贷宝 |
|  | 青年之家活动查询 |
|  | 青年之家活动预约 |
|  | 犬伤门诊 |
|  | 中医寻诊地图 |
|  | 华西医院 |
|  | 四川省第二中医医院 |
|  | 科普熊猫 |
|  | 快递查询 |
|  | 寄件服务 |
|  | 智慧停车 |
|  | 手机缴费（支付宝） |
|  | 四川观察 |
|  | 美签查询服务 |
|  | 垃圾分类助手 |
|  | 社区导览 |
|  | 平安院落智慧门禁 |
|  | 收衣先生 |
|  | 社区地图四维展示 |
|  | 电子读者证 |
|  | 科普教育基地 |
|  | 职业律师查询 |
|  | 汽车火车购票 |
|  | 红星新闻 |
|  | 天府健康通 |
|  | 金熊猫卡 |
|  | 在线信访 |
|  | 天府招聘云 |
|  | 城市道路桥梁基础信息 |
|  | 智会云 |
|  | 人事人才服务 |
|  | 用电报装 |
|  | 燃气服务 |
|  | 会计专业技术资格证书领取申请 |
|  | 离退休提取 |
|  | 社保办理 |
|  | 会计报名信息 |
|  | 代理记账机构查询 |
|  | 蓉漂人才发展学院 |
|  | 蓉城人才码 |
|  | 蓉城驿站 |
|  | 物流快递服务 |
|  | 购房摇号登记 |
|  | 白蚁防治在线申请 |
|  | 租赁网签备案申请 |
|  | 存量房业务在线办理 |
|  | 租赁补贴在线申请 |
|  | 廉租租金标准租金减免申请 |
|  | 人才安居资格申请 |
|  | 公租房租金查询及缴费 |
|  | 信托物业信息公示 |
|  | 自我健康管理（中医体质辨识） |
|  | 电子居民健康卡 |
|  | 医养机构地图 |
|  | 网络反诈 |
|  | 益农信息社 |
|  | 科创通 |
|  | 公交专线 |
|  | 新能源充电桩查询 |
|  | 出租车乘车服务 |
|  | 城管在线 |
|  | 12309检察服务 |
|  | 成都市社会组织和社工网 |
|  | 青年志愿服务 |

2.4 平台保障服务要求

▲（1）短信服务

平台业务服务涉及个人信息安全，根据不同业务服务要求，需提供短信验证的功能，以保障在涉及平台用户账号和具体服务时，可以通过短信发送的方式提供验证能力。根据目前平台用户量，预测二期短信数据，每个月平均短信数量大于等于400万条。

（2）SSL数字证书服务

平台作为市民总入口，其数据的安全保障是重中之重。为对平台及服务在数据传输过程中进行加密处理，提高数据传输安全，供应商需对2个域名进行SSL证书申请与绑定：

\*.chengdu.gov.cn；（注：此“\*”非实质性标记符号）

\*.tfsmy.com。（注：此“\*”非实质性标记符号）

3、平台迭代升级服务要求

平台已上线运行三年，运行过程中沉淀了一定的系统升级优化方向，供应商需在延续已有平台服务内容的基础上，在数据、支撑、应用及终端四个维度，提供升级优化服务。

3.1 数据资源层

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 大项 | 子项 | 需求详述 |
| （1） | 数据资源层 | 数据库升级 | 一期项目提供的市民云整体架构为PXC(Percona Xtradb Cluster)架构，根据本期的技术、服务要求，对数据库进行升级。 |
| （2） | 平台运行数据分析升级 | 一期项目提供了运营数据报表支撑服务，针对平台运营数据的基础字段，进行基础展示，至少包括上线服务、服务数量等。为进一步精细化运营工作，需对平台产生的各类数据进行溯源分析，供应商需在一期数据分析平台基础上，对平台进行整体升级，对数据进行属性、结构、行为的分析，至少包括用户访问深度、停留时间、精准推送情况、活动参与情况等。 |

3.2 基础支撑层

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 大项 | 子项 | 需求详述 |
| （1） | 基础支撑层 | 用户体系及权限管理升级服务 | 延续一期已完成市民云C端用户体系，运营端用户体系及权限的管理服务基础上，为满足数字社区业务需求，供应商应提供城市/区县/街镇/社区四级贯通的党政部门、社区、企业和社会组织等机构统一用户体系及权限管理升级服务。 |
| （2） | ▲移动统一支付门户升级 | 为支持一期项目中具体服务的支付需求，一期项目规划了移动统一支付门户服务，提供统一收银台、对账查询等功能。为进一步扩展平台支付场景，丰富平台服务属性，供应商需在一期基础上，完善平台移动支付能力，需进一步提供商户管理、营销工具及数据驾驶舱等内容在内的整体支付升级方案。 |
| （3） | 服务管理升级 | 一期项目对平台上线服务提供了统一的后台管理，随着服务入驻数量的增加及层级的规划，对服务管理的需求也进一步增大。供应商需在原有平台能力之上对移动端服务及接口提供统一管理能力，并对端内及各类小程序提供整体服务管理，使服务维度及层级更加清晰明确。供应商需在顶层接口对数据进行一级缓存，保证在高并发下服务运行正常。下一层配置端使用技术工具进行后端配置逻辑，按照主服务与服务副本的逻辑对服务入口进行管理，同时存储至分布式数据库内保证数据不丢失，并且同步更新缓存 |

3.3 应用层

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 大项 | 子项 | 需求详述 |
| （1） | 应用层 | 新增政务服务接入 | 基于一期平台服务建设情况，供应商在充分调研本市政务服务发展情况的前提下，每年至少提供15项政务服务的接入，以满足市民通过平台线上办事的需求。 |
| （2） | ▲服务优化完善 | 平台一期已规划上线230项应用服务，随着委办局的业务调整及业务系统的信息化升级，供应商对有需求的已上线服务，进行持续性的优化与完善，梳理盘点已上线服务情况，以用户为中心分析业务使用流程，并做针对性优化。包括但不限于界面优化、流程再造及服务融合等。 |
| （3） | 平台场景融合服务 | 一期平台已上线230项服务，供应商需在充分了解熟悉已上线服务的基础上，以市民视角进行场景分类，以引导式服务为主，梳理服务间关系，形成场景式服务主题，包括但不限于：出生场景类服务、住房场景类服务、旅游场景类服务、教育场景类服务、养老场景类服务、毕业落户场景类服务及职工退休场景类服务等。 |
| （4） | 社区服务优化 | 1、社区公共空间使用优化。优化社区公共空间服务，实现市、县、街道、社区公共空间服务数据的互通，市、县、街道等各级管理者了解辖区内公共空间使用情况；2、社区活动使用优化。优化社区活动服务，实现市、县、街道、社区活动数据的互通，市、县、街道等各级管理者了解辖区内活动发布、活动参与情况；3、邻里互动优化。通过APP端内“场景营造”、“话题引导和聚合”优化邻里互动服务，增强人与人的链接，促进交流与互动，实现邻里互助、信息互通和资讯共享。借此实现市、县、街道、社区邻里互动数据的互通，市、县、街道等各级管理者了解辖区内互动数据统计、热门议题分析情况。 |

3.4 ▲终端迭代

供应商在服务期内定期提供版本更新服务，至少保持每3个月发布一次Service Pack，每12个月更新一次APP主版本（鸿蒙版本、Android版本、IOS版等）；需提供商业存储服务器存储安卓APK安装包并提供下载服务。

4、 平台新增服务要求

4.1 支撑层

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 大项 | 子项 | 需求详述 |
| （1） | 支撑层 | 授权/鉴权服务 | 面向全平台应用提供统一授权/鉴权服务，明确平台授权/鉴权规则，支持第三方应用入驻。 |
| （2） | 账号互通服务 | 提供用户账户互通服务，在数字社区平台内，实现一次登陆，无需二次认证，即可使用对应权限内的应用。 |
| （3） | 分布式消息服务 | 基于高可用分布式集群技术的消息中间件服务，提供可靠且可扩展的托管消息队列，用于收发消息和存储消息，为应用内部消息流转提供支撑。 |
| （4） | 分布式文件服务 | 提供分布式文件服务，，帮助用户构建集中的海量文档管理平台，对文档进行全生命周期管理。 |
| （5） | 周边服务推送 | 提供的开放API应用服务，结合社区工作和社区服务的场景需求，实现位置与服务的融合。 |
| （6） | API网关服务 | 提供 API网关监控服务，至少包括网关注册、接口降级、流量限流。 |
| （7） | 全量日志服务 | 面向全平台应用提供集中化的日志记录、存储、检索、分析能力。 |

4.2 数据资源层

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 大项 | 子项 | 需求详述 |
|  | 数据资源层 | 社区基础数采集工具服务 | 为社区工作者提供社区基础数据采集工具服务，支持数据导入、移动采集、状态服务获取支撑。 |
|  | ▲社区基础数据管理服务 | 为市/区县/街镇/社区工作者提供基础信息管理服务。社区：支持社区人员、房屋、人房关系基础数据的新增、导入、导出、编辑、条件搜索、查看和删除；市/区县/街镇/社区：支持分级查看所辖区域内人房数据、人员信息、房屋信息、标签信息等数据统计、变化趋势。 |
|  | 社区主体数据服务 | 为市/区县/街镇/社区工作者提供社区主体管理服务。社区：支持数据的新增、导入、导出、编辑、条件搜索、查看和删除；市/区县/街镇/社区：提供所辖范围内主体统计服务，至少包括社区主体总体情况、近期社区主体变化情况。 |
|  | 社区基础设施数据服务 | 为市/区县/街镇/社区工作者提供社区基础设施设备数据服务。社区：支持数据的新增、导入、导出、编辑、条件搜索、查看和删除；市/区县/街镇/社区：提供社区基础设施信息统计服务，至少包括社区基础设施的分类、分布情况、运行状态。 |
|  | 市委社治委业务数据管理 | 提供市委社治委业务数据管理服务。通过接入市委社治委相关业务系统数据，实现对相关业务数据的管理和维护。 |
|  | 社区民意数据服务 | 为市/区县/街镇/社区各级管理人员提供社情民意数据服务，支持分级查看所辖区域内民意数据统计总数、分类统计数以及变化趋势。 |
|  | 重点人群信息服务 | 为市/区县/街镇/社区各级管理人员提供重点人员数据服务，支持分级查看所辖区域内重点数据统计总数、分类统计数以及变化趋势。 |
|  | 就业和社会保障数据管理 | 为社区工作人员提供就业和社会保障数据管理服务，实现对失业人员再就业、退役军人以及其他就业帮扶对象等数据进行管理。 |
|  | 招聘信息数据管理 | 为社区工作人员提供招聘信息数据管理服务。实现对招聘信息数据的管理和维护，支持招聘信息的发布、删除、查看。 |
|  | 采购数据管理 | 为街镇/社区工作人员提供项目采购数据管理服务。实现对采购数据的管理和维护，至少包括招采信息发布、删除、查看。 |
|  | 文件资源管理 | 为市/区县/街镇/社区各级管理人员提供社区文件资源管理服务。实现对社区文件资源管理的管理和维护，支持数据的上传、下载、删除、查看。 |
|  | 社区基础资源操作权限审核 | 为社区管理者提供社区基础资源操作权限审核服务。通过对社区工作者对社区基础资源操作进行权限限制，当社区工作者需要导出社区重要数据时，需要向上级发起数据操作授权申请，当有权限的领导批准后，方可进行操作，保障社区数据的安全。 |
|  | 社区数据更新服务 | 为社区工作人员提供社区数据更新服务。1、迁入迁出的数据更新服务。通过各社区迁入迁出数据，反馈迁入迁出数据给社区审核后更新；2、数据比对工具；通过外部数据源提供的基础数据资源比对，实现社区数据更新;3、数据质量检测；通过对社区数据质量进行检测分析，反馈异常数据给社区审核后更新。 |
|  | 标签管理服务 | 为社区工作人员提供小区、房屋、人员、主体、社区民意、基础设施等公用标签和个性化标签服务，至少包括个性化标签的新增、启用、停用、编辑、删除，支持按标签进行居民标签处理、批量导入人员信息数据等操作。 |
|  | 操作日志管理 | 为了保障社区数据安全，提供操作日志追踪服务，日志系统可以记录下系统用户所产生的所有行为，支持追溯操作流程。 |
|  | 在线帮助服务 | 提供在线帮助服务，支持为社区工作者进行常见问题答疑服务；提供在线帮助文档服务，满足社区工作者快速熟悉业务系统。 |
|  | ▲社区数据质量评价服务 | 提供社区数据质量评价服务，至少包括：采集覆盖率、人口基础信息完整度、标签使用率、数据格式合规率、数据内容准确率、抽样检测准确率、数据应用、数据有效更新率、数据增减率、数据可用性反馈等维度分析，并定期生成社区数据质量评价报告。 |
|  | 社区数据安全服务 | 提供社区数据分级分类管理的技术手段，实现平台数据的分级使用和共享，提供技术手段实现数据违规操作的记录、告警和阻止，并提供数据备份、数据日志、平台管理等数据安全服务。 |
|  | 用户数据分析服务  | 1、用户画像通过用户行为轨迹分析技术，提供标签化管理，逐步完善用户基于平台的使用痕迹和兴趣偏向，形成精准的用户画像。（供应商需针对本项功能，提供完整的用户画像功能描述。）2、精准推荐以用户画像为基础，供应商需充分结合用户画像具体能力，提供精准推送的服务，至少包括服务推荐、推广内容推荐、通知公告推荐。 |
|  | 居民意见分析服务 | 对居民意见沟通的数据进行统计分析，满足市/区两级社治委掌握社区民情现状。1、居民意见沟通数据总览统计。辖区范围内的居民意见沟通问题总量、变化趋势，分类环比趋势；2、居民意见沟通分类。提供辖区范围内意见沟通数据分析服务，可按时间、所属区域、居民意见沟通内容类别等，对社区意见沟通进行统计和趋势分析；3、居民满意度评价。 通过统计辖区范围内居民对意见沟通的答复的评价数据统计分析，可按时间、所需区域进行居民满意度平均分进行排名分析。 |
|  | ▲数字社区分析服务 | 通过可视化数据看板展示辖区总人数、社区组织总数、社区服务人员总数；辖区总人数、组织总数、服务人员总数以及排名情况，满足市/区两级社治委了解辖区资源情况，科学布局、资源利用、设施配置和整治，推动社区规划管理全覆盖。1、人房基础情况分析。通过统计辖区基础人房数据汇总统计，通过可视化视图展示社区房屋、居民画像、重点关注居民等辖区人房关系情况。2、基础设施分析。通过对辖区基础设施数据汇总统计，通过可视化视图展示基础设施的分类、分布情况以及变化趋势。3、主体统计分析。通过统计辖区各类参与主体的数据汇总统计，通过可视化视图展示辖区范围内社区组织、公益组织、社会企业、志愿者组织等发展趋势。4、社区人才统计。通过统计辖区范围内各类参与人才的数据汇总统计，通过可视化视图展示社区工作者、社区网格员、社区专业人员、社区志愿者等发展趋势以及社区人才画像分析。5、服务使用类型统计。通过统计辖区范围内社区服务数量、服务人次、服务分类等服务数据，为各级管理者提供服务使用类型统计的可视化服务，各级管理者可快速了解上架服务数量、累计服务人次，各类服务类型的占比情况，满足社区及时掌握社区服务的动态。6、最受欢迎服务。基于辖区范围内各社区服务应用的服务人次数据，通过分析社区服务人次进行排名分析，展示服务人次最多的社区服务应用，客观反应社区服务的吸引力。7、公共空间预约分析。基于辖区范围内社区居民的公共空间预约服务数据，为各级管理者提供公共空间预约服务统计分析服务，至少包括可视化展示辖区范围内公共空间总数、分布情况、辖区范围内公共空间累计预约总数、和实际参与数据、热门空间排名。8、社区活动分析。基于辖区范围内社区居民参与的社区活动服务数据，为各级管理者提供社区活动统计分析服务，至少包括可视化展示时间段内辖区范围内累计发布活动总数、活动分布情况、活动参与总人数、活动分类统计、热门活动排名。9、社区问卷分析。基于辖区范围内社区问卷调查数据，为各级管理者提供社区问卷统计分析服务，至少包括可视化展示社区问卷发布总数、分布情况、社区参与情况。 |
|  | 社区数据接入服务 | 按照省政府办公厅《四川省政务信息系统整合共享工作方案》、《成都市大数据产业发展规划（2017—2025年）》的要求，开发数据接口。 |

4.3 应用层

4.3.1数字社区管理服务

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 大项 | 子项 | 需求详述 |
|  | 数字社区管理服务 | 社治PC工作台服务 | 市/区县/街镇/社区各级工作者提供社治PC工作台服务，至少包括工作台管理、消息通知、督办管理、下载专区、应用中心。 |
|  | 社治移动工作台服务 | 为市/区县/街镇/社区四级工作者提供社治移动工作台服务，至少包括专题展示服务、消息通知服务、消息弹窗、消息列表、工作动态服务、数字社区移动看板服务、社区意见沟通移动看板服务、通讯录服务。 |
|  | 工作者管理服务 | 基于社治PC工作台，提供城市/区县/街镇/社区各级内部岗位管理服务，可对各级内部各岗位人员进行新增、修改、删除操作。 |
|  | ▲队伍建设服务 | 基于社治PC工作台，为城市/区县/街镇/社区各级管理员提供队伍建设服务。1、组织架构管理。管理市/区县/街镇/社区各级组织机构的管理，可用于各级组织业务流程进行管理。可对各级组织机构进行新增、编辑、删除等操作。2、组织成员管理。系统管理人员管理/组织管理员可添加的组织成员，将员工与组织机构绑定，为员工指派角色权限，一个员工可指定多个角色。可对员工数据进行新增、修改、删除操作。 |
|  | ▲会议管理服务 | 基于社治PC工作台、移动端，为市/区县/街镇/社区提供会议管理服务。1、会议管理。包括会议创建、会议详情查看、会议编辑、会议取消、会议记录、会议通知。 2、会议参与：会议参与人员可以查看会议详情。 |
|  | 文件下发服务 | 基于社治PC工作台，给市/区县/街镇/社区提供资料下发的服务，上级管理部门可以对下级部门进行资料下发，下级部门可以查阅历史资料，防止下发资料的管理以及漏看。1、资料下发。上级可以对下级部门进行资料下发，并支持资料查阅状态查询。2、我收到的资料。各级部门可以查询我收到资料，支持对我收到的资料查询、下载等操作。  |
|  | 任务下发服务 | 基于社治PC工作台，展示市/区县/街镇/社区的日常工作动态情况；展示用户已办、待办等相关业务；实现各级部门任务统计。 |
|  | ▲智能日志服务 | 基于社治PC工作台，为市/区县/街镇/社区各级管理者提供智能日志服务。基层工作者可以添加个人工作足迹并同步工作内容，通过对基层工作的汇总统计，方便基层工作者了解个人的工作情况；城市/区县/街镇等上级可以查看下级同步的工作内容统计和工作详情。  |
|  | ▲需求收集分析服务 | 市级部门调查、居民需求、决策分析等 |
|  | ▲社区疫情防控服务 | 基于社治PC工作台，为市/区县/街镇/社区各级管理者提供社区疫情防控服务。区县/街镇/社区：包括数据看板、报到排查、人员管理、防疫措施、疫情防控日报；城市：包括数据看板、报到排查、人员管理、防疫措施、疫情防控日报、风险地区管理。 |
|  | ▲减负反馈服务 | 基于社治PC工作台、移动端，为社区工作者提供减负反馈渠道，实现社区工作者投诉上报及时触达，城市/区县/街镇可快速响应处理社区工作者反馈。  |
|  | 智能报表服务 | 基于社治PC工作台，为社区工作者提供智能报表服务。报表任务可自动匹配报表所需字段，完成报表的快速生成上报。 |
|  | 社区业务综合受理 | 建设社区业务综合受理平台，对条线部门下沉到社区的业务系统进行梳理，对现有系统进行融合集成，形成对应的事项办理标准流程，逐步实现下沉到社区的业务一个平台办理。 |

4.3.2数字社区居民服务

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 大项 | 子项 | 需求详述 |
|  | 数字社区居民服务 | ▲数字社区门户管理 | 满足社区个性化配置需求，供应商应提供服务配置、服务广场、辖内用户、用户标签、门户配置、门户基础信息管理功能模块。  |
|  | ▲社区服务超市服务 | 建设社区居民查看和使用社区服务的统一入口，社区居民可以通过社区服务超市了解各社区的社区服务分类、社区服务清单，满足居民了解各项服务详情，为社区居民提供便捷服务。 |
|  | ▲社区居民参与服务 | 1、社区投票社区可以向公众发布投票活动；居民可参与社区发起的投票事项；城市/区县/街镇/社区各级管理员均可查看投票活动参与详情以及投票结果。 2、意见反馈居民可对社区进行意见反馈，支持需求反馈、反馈消息通知、评价、历史状态查看、统计。 |

4.3.3 数字社区组织供需对接服务

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 大项 | 子项 | 需求详述 |
|  | 数字社区组织供需对接服务 | ▲社区服务参与者基础管理服务 | 对提供社区服务的各种机构提供入驻审批、社区服务分发管理、社区服务配置管理、社区服务类别管理、社区服务标签管理、社区组织机构管理、社区服务管理分析服务。 |
|  | ▲社区服务参与者增值服务 | 提供主体入驻服务、主体管理、主体动态审核、统计报表、可信标签、词汇管理、产品审核、参数管理服务。 |
|  | 供需匹配服务 | 提供机构入驻、需求发布、供给发布、供需方相互检索服务。 |
|  | 供需评价服务 | 供求和需求双方可对服务进行评价，支持按区域、服务类别对服务评价进行统计分析。 |

5、 数字社区标准规范服务要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 大项 | 子项 | 需求详述 |
| （1） | 数字社区标准规范服务 | 智慧社区标准规范建设服务 | 提供建设社区基础数据库建设标准、数据安全管理标准、应用接入标准规范、数据更新管理办法、数据共享管理办法。 |

6、 平台安全服务要求

6.1安全加固服务：提供操作系统、web服务及数据库系统加固服务。

6.2安全渗透测试：供应商需承诺每年进行2次第三方安全渗透测试，并根据测试结果进行安全整改。（单独提供承诺函，格式自拟）

6.3应急演练：供应商需承诺在每年进行1次应急演练。（单独提供承诺函，格式自拟）

6.4攻防演练：供应商需承诺进行每年一次的攻防演练服务和技术支持，并派专职人员至系统用户处开展技术服务。（单独提供承诺函，格式自拟）

6.5行业安全落实整改：为用户提供修改设计响应服务，确保平台符合信息化部门的安全检查。

6.6个人隐私保护服务：需提供个人隐私自检、个人隐私保护监测工具。并提供每年一次的个人隐私保护第三方测评的服务。

7、 平台运维服务要求

平台运维服务是以优质的运行维护服务、快速到位的故障响应、及时可靠的支撑保障，确保市民云服务平台业务稳定、可靠、有效的开展，本次项目的运维服务采购需包含对前三年已建设内容的运维保障以及本项目建设内容的运维保障服务。

运维服务内容至少包括如下内容：

7.1 APP日常巡检

对已有230项服务提供持续化故障巡检服务，至少包括故障定位、技术支持等，确保平台功能正常使用。

7.2 中间件运维

提供业务所需的各项业务、系统中间件规划、安装、部署、监控等服务，并持续配合安全版本升级。

7.3 数据库系统运维

提供主动式性能管理了解数据库的日常运行状态，识别数据库的性能；根据系统数据的应用情况对数据库产品的性能进行调优；定期备份系统和数据库数据并需提供管理服务的数据层差异化集群搭建和监控运维。

7.4 服务器及网络巡检维护

需定期对服务器、系统、网络运行状态进行巡检，对系统bug进行修复，安装补丁；定期进行系统和应用数据更新；根据网络带宽情况进行网络分析并优化。

7.5 重大节点保障

提供对各项重大活动保障服务，提供在机房侧维护期间的系统割切、恢复等服务。

7.6 新功能上线支持

提供项目组的开发、调试、测试、压测、安全、部署等全流程阶段运维支撑工作。

7.7 资源维护和部署优化

根据业务需求对接政务云技术团队，提供对政务云侧的对接服务（主要为协调、沟通政务云的需求并完成对政务云申请，不涉及对接标准），至少包括资源评审、资源申请、资源初始化等；并对部署的系统持提供续优化建议和解决方案。

7.8 平台性能升级服务

供应商需对对应的计算资源，至少包括WAF规格、负载均衡规格、反向代理集群、应用服务集群、数据库集群、中间件集群等资源进行升级调整。

8、 平台运营服务要求

本项目需要开展运营服务，运营服务的内容达到考核要求，配套需要的运营服务需至少包括服务运营、活动运营、用户运营、数据运营、专题调研服务、专题分析报告、平台对外宣传及呼叫中心服务。

8.1 服务运营

供应商需主要针对“市民云”的政务服务、公共服务、便民服务等开展服务运营工作，涉及自媒体联动矩阵、多层级内容策划创作、平台资讯的站内实时推送、应用市场内容运营、服务运营管理等内容运营服务。

8.2 活动运营

供应商需围绕日常活动、主题活动每年不低于12次的活动策划方案，并对活动方案进行目标拆解，充分运用平台资源达成活动目标。

8.3 用户运营

供应商需建立用户激励体系（用户成长体系），对用户进行分层分级，针对不同的用户策略提升用户转化的详细方案

8.4 数据运营

供应商应开展用户需求分析、行为分析、标签分析，让数据说话，用数据决策，提升群众的满意度和使用率的数据运营。

8.5 专题调研服务

根据市民需求，不定期开展居民调研、征集、测评、投票等用户调研测评类运营服务。至少包括调研目的确定、调研问卷设计、调研人群圈定、工具研发配置，调研问卷收集和报告总结。

8.6 专项分析报告

每年提交两份专项分析报告，两份半年度报告。

8.7 平台对外宣传

按采购人要求参与大型活动，在全国各类媒体网络及平面宣传，面向各部门、街道、社区形成线上线下渠道宣传；面向市民全年不定期进行的公益广告宣传推广。

8.8 呼叫中心服务

建立呼叫中心，负责在保障时效性及用户满意度的前提下，对用户通过客服电话、APP意见反馈板块反映的意见或建议进行相应受理。

8.9 培训服务

为了保证运营服务质量，更好的满足运营服务需求，提升区县工作人员、社区工作者对平台使用的熟悉度，供应商需提供每年不低于2场的集中培训，并根据需要提供常态化培训，培训内容至少包括但不限于系统操作等。

**（三）平台技术要求**

1、性能设计

根据项目采购服务的要求，对项目进行性能设计，从系统可靠性设计、系统响应时间指标设计等角度进行综合设计。性能设计要求如下：

1.1系统可靠性：软件系统有效工作时间:≥99%，即系统在连续运行 1 年时间内总服务停机维护时间不大于87.6小时（市云计算中心硬件的非有效运行时间不计入）;

1.2用户并发数指标：按照达到平均每日100万人次用户访问系统的级别进行设计，要求系统能够支持：每小时在线用户数≥25万人，平均并发用户数：≥1.25万人/秒, 峰值并发用户数：≥2.5万人/秒。

1.3系统响应时间指标：

用户执行简单查询服务，包含但不限于：用户实名状态查询、社区机构查询等简单事务处理≤4s(1000名并发用户);

复杂事务处理, 包含但不限于：用户实名审核、用户实名状态变更、用户活动参与等≤15s(1000 名并发用户);

第三方业务处理包含但不限于支付宝登录、微信登录、微信公众号融合、业务系统对接等涉及第三方网络交互的操作等≤20s(1000 名并发用户);

各类固定统计报表形成时间:≤3分钟；

地图查询定位（如有）时间不超过10秒；

系统响应速度在非硬件系统问题的情况下,数据量对软件系统响应速度的速率影响不超过 30%。

\*2、部署设计

本平台必须部署在项目实施地的市政务云（需单独提供承诺函，格式自拟）。

3、安全设计

平台各子系统和平台整体需达到三级等保要求，由中标人完成安全等保三级认证并在履约验收前提供相应证明材料。

**四、服务方案要求**

1、投标人制定针对本项目的“需求分析方案”，方案内容至少包含以下内容要素：①项目背景、②政策要求、③一期平台现状分析、④主要问题与差距、⑤项目目标、⑥服务对象分析、⑦业务量分析、⑧服务内容需求分析。

2、投标人制定针对本项目的“总体设计方案”，方案内容至少包含以下内容要素：①总体架构设计图及设计描述、②系统功能架构设计图及设计描述、③网络拓扑设计图及设计描述。

3、投标人制定针对本项目的“安全设计方案”，方案内容至少包含以下内容要素：①总体安全设计、②数据安全设计、③安全保障体系、④APP软件开发安全内容、⑤安全突发事件紧急预案、⑥WEB应用开发安全规范、⑦网络安全管理、⑧第三方服务入驻安全规范。

4、投标人制定针对本项目的“运维服务方案”，方案内容至少包含以下内容要素：①服务范围、②运维工作流程、③运维操作规范。

5、投标人制定针对本项目的“运营服务方案”，方案内容至少包含以下内容要素：①信息发言人管理、②客服紧急事件处理、③客服管理及日常回复规范、④对外宣传稿件审核管理、⑤突发事件处置预案、⑥对外宣传稿件审核办法、⑦资源申请管理、⑧规范化使用方案、⑨标志基本规范方案、⑩服务管理规范。

6、投标人制定针对本项目的“人员配置方案”，方案内容至少包含以下内容要素：①支撑团队人员组织架构、②岗位职责、③工作制度、④项目组织情况及分工。