

项目编号：N5133112022000048

2022年四川一体化政务服务平台甘孜州分站运营项目  
实施方案

采

购

需

求

四川·甘孜州

甘孜藏族自治州政务服务和公共资源交易服务中心

四川中泽盛世招标代理有限公司

共同编制

二〇二二年七月

# 采购项目技术、服务内容及其他商务要求

## 一、建设目标

始终坚持目标导向、问题导向、结果导向，全面夯实“一网通办”改革成效。通过运维服务推动本地区一体化政务服务平台运行标准化、服务供给规范化，推动工作人员、服务事项、电子证照、电子印章等清单化管理、动态化调整、全面纳入监管，网上办理能力显著增强；通过分站点建设运营维护，形成“前店后厂”的政务模式，本地区政务服务、便民服务、服务资讯等通过门户端向群众进行公示，改革成效向群众展示，群众可通过分站点门户进行“看、查、问、办、评”的操作，“网上办、掌上办、就近办、一次办”获得实效，线上线下深度融合、协调发展、公平普惠、优质高效的政务服务体系逐步建成。

## 二、政策依据

### 2.1 国家文件

#### 国家级政务服务相关政策文件

序号	文件名称
1	《国务院关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》（国发〔2016〕55号）
2	《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》（国发〔2018〕27号）
3	《国务院关于在线政务服务的若干规定》（国务院令 716号）
4	《优化营商环境条例》（国务院令 第722号）
5	《中共中央办公厅 国务院办公厅印发〈关于深入推进审批服务便民化的指导意见〉的通知》（厅字〔2018〕22号）
6	《全国一体化政务服务平台线上线下融合工作指南》（GB/T 40756—2021）
7	《国务院关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号）
8	《国家发展改革委关于印发〈“十四五”推进国家政务信息化规划〉的通知》（发改高技〔2021〕1898号）

## 2.2 省级文件

### 省级政务服务相关政策文件

序号	文件名称
1	《加快推进四川省一体化政务服务平台建设进一步深化“互联网+政务服务”工作实施方案》（川府发〔2018〕42号）
2	《四川省深化“放管服”改革优化营商环境行动计划（2019—2020年）》的通知（川府发〔2019〕15号）
3	《四川省人民政府办公厅关于印发四川省深化“放管服”改革优化营商环境2020年工作要点的通知》（川办发〔2020〕31号）
4	《四川省推进“一网通办”专项行动方案》（川府发〔2019〕15号）
5	《四川省人民政府办公厅关于印发四川省“一网通办”能力提升百日攻坚行动方案的通知》（川办函〔2021〕7号）
6	《关于印发深化政务公开促进基层政府治理能力提升工作方案的通知》（川办函〔2021〕57号）
7	《关于做好乡镇行政区划和村级建制调整改革“后半篇”文章的指导意见》
8	《四川省“十四五”数字政府建设规划》

### 三、服务内容

#### 1、一体化平台运维服务

政务服务一体化平台维护包括系统：基础管理平台、事项管理系统、一件事一次办、电子证照管理系统、电子印章管理系统、统一好差评平台、综合受办平台、政务资源目录管理系统等。运维服务包含指导辖区内包含市、县、乡镇（街道）、村（社区）等相关部门人员使用系统，并解决使用中的问题，对使用情况进行具体分析，辅助部门人员完成省级、州级要求。

（1）基础管理系统运维：对本地区的行政区划、组织机构、工作人员、账号权限等进行配置管理及使用；

（2）事项系统运维：对目录清单、实施清单的配置、认领、编辑、审核、发布、更新等；

（3）一件事一次办系统运维：支撑工作人员开展配置及办理工作；

（4）综合受办系统运维：对办件是否正常开展，是否出现超期件进行抽检；

(5) 电子证照系统及电子印章系统：是否正常制作电子证照、是否开展印章认领及制章；

(6) 好差评系统运维：指导用户开展评价；

(7) 政务服务编目系统运维：支撑部门对政务资源目录进行事项编目监测。

(8) 数据分析：根据考核要求，结合 2022 年考核指标变化趋势，重点围绕服务成效度、办理成熟度、服务创新度、基础支撑度、开放共享度等一级指标。服务便捷度、用户实用度、“好差评”等二级指标，定期对数据进行分析，找出甘孜州整体工作问题及解决思路。

(9) 创新工作支撑服务：协助单位部门材料报送，协助提供政务宣传内容参考；协助单位按省级、市级要求完成的创新的任务工作。

(10) 重点工作支撑服务：根据省州动态文件要求，支撑完成 2022 年重点工作，例如：推进政务服务事项网上规范运行；加快“一件事”落地落实；扩大跨区域通办范围；深化电子证照、电子印章等应用等。

(11) 培训服务：针对四川一体化政务服务平台，每年不低于 4 次对负责辖区内使用一体化平台的相关人员进行培训，提供线上线下两种培训方式；培训对象包括本地区单位管理人员、部门负责一体化工作人员，乡镇、村社区提供线上培训服务，并不定期根据系统更新情况，更新培训教材，供政务服务人员使用。

(12) 运维报表服务：出具运维考核指标统计报表，形成报表文档，以协助主管单位对弱项短板问题进行通办部门整改提升。报告以每周报表、月度报表、年度报表为节点提供。

## 2、分站点建设运营维护服务

分站点建设运营维护包含四川政务服务网分站点和“天府通办”APP 分站点。

### (1) 整体架构

搭建分站点建设技术架构，充分发挥省一体化平台支撑作用，推动本地分站点标准化、规范化建设和协同化、一体化服务。

### (2) 应用建设

按照应用分类、梳理应用，并开发上线。提供办理类、“掌上办”应用。

### (3) 集成式套餐服务

集成式套餐是紧密围绕本地区政务服务重点工作及当地特色，打造将与

主题相关的服务事项、相关政策文件、应用服务等聚合到一个页面，方便群众根据主题进行快速查找。重点打造本地“一件事一次办服务”“跨省通办服务”等。

#### （4）线上线下融合服务

按照国家文件要求，实现线上线下服务深度融合，如网上预约线下取号等。

#### （5）运维运营服务

分站点内容运维服务主要包含主页、集成式套餐服务、要闻资讯、政策通知、地方简介、特色服务模块，保障网站的日常运行。运营服务主要根据站点运行情况，提供浏览量分析、开展宣传服务等。

### 3、机制保障

具备专业完备的运行机制，保障项目顺利开展及运行，需提供 1 名驻场人员开展运维服务，分站点建设运营运维需有专业团队支撑。

## 四、项目人员及工期要求：

供应商须承诺函，合同签订后 15 天内保证有 1 名以上驻场技术人员在康定开展技术支撑工作，在 2023 年 8 月以前完成相关运营维护。该人员须经业主单位考核合格后上岗，如考核不合格，成交供应商需于 7 日内重新培训或更换人员并再次考核，如成交供应商所提供人员连续三次考核不合格，视为成交供应商无法提供有效服务，可无条件解除合同。（响应文件中提供承诺函）（**实质性要求**）

## 五、文档要求：

供应商应提供本项目的所有技术文档和资料（含项目实施及验收报告），并且均应以磁介质（或光盘）和纸张为载体，文件格式为 Word 文档。（**实质性要求**）

## 六、服务方案：

一体化政务服务平台运维服务方案：①基础管理系统运维；②事项系统运维；③一件事一次办系统运维；④综合受办系统运维；⑤电子证照系统及电子印章系统；⑥好差评系统运维；⑦政务服务编目系统运维；⑧数据分析；⑨创新工作支撑服务；⑩重点工作支撑服务；⑪运维报表服务。

质量保障方案：①日常故障处理、②咨询服务、③技术支持服务、④应

急保障方案、⑤售后服务方案。

培训方案:①培训大纲、②培训课程时间安排、③培训形式、④培训团队配备、⑤培训现场管理方案、⑥培训成果考核方案。

## 七、商务要求

### 1、履约时间（实质性要求）

服务期为1年，合同一年一签。

### 2、履约地点（实质性要求）

甘孜藏族自治州政务服务和公共资源交易服务中心

### 3、包装和运输

/

### 4、交付（实施）的时间（期限）和地点（范围）

/

### 5、付款条件及进度（实质性要求）

合同签订后且供应商向采购人提供符合国家财税政策的正式发票后30个日内采购人支付合同金额40%的款项，成交供应商派驻人员经考核上岗且供应商向采购人提供符合国家财税政策的正式发票后支付57%，剩下3%款项待项目完成且供应商向采购人提供符合国家财税政策的正式发票后无息支付。

### 6、验收、交付标准和方法

详见履约验收方案。

### 7、售后服务

/

### 8、质量保修范围和质保期

/

### 9、保险

/

### 10、责任与解决争议的办法

10.1 采购人无正当理由逾期未按照合同约定付款的，则每日按未付款金额

的 1%向供应商偿付违约金，但累计违约金总额不超过未付款金额的 10%。

10.2 供应商保证本合同产品的权利无瑕疵，包括产品所有权及知识产权等权利无瑕疵。如任何第三方经法院（或仲裁机构）裁决有权对上述产品主张权利，由供应商承担经济责任的，供应商除应向采购人返还已收款项及利息外，还应另按合同总价的 10%向采购人支付违约金并赔偿因此给采购人造成的一切损失，包括采购人因诉讼产生的律师费、诉讼费等费用。

10.3 供应商偿付的违约金不足以弥补采购人损失的，还应按采购人损失尚未弥补的部分，支付赔偿金给采购人。

10.4 在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商不能达成协议时，向采购人所在地人民法院起诉。

## **11、本项目所有工作成果知识产权归属**

11.1 供应商应保证在本项目中使用的任何产品和服务（包括部分使用），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，由供应商承担所有相关责任。

11.2 采购人享有本项目实施过程中产生的全部知识成果及知识产权。