采购需求

采购需求清单：

序号	采购名称		数量	最高限价	是否接受进口投标
1	平台系统优化升级（含信创改造、核心业务新建升级、密码应用改造、培训、实施、2 年质保等采购需求中全部服务）		1项	453.78万元	否
2	数据库		4套	38.8万元	否
3	操作系统		15套	9万元	否
4	视频客服系统		1套	50万元	否
5	密码安全服务租用	OV通配符 SM2 SSL 证书	1张	8.81万元	否
		国密浏览器	210个		
		智能密码钥匙	210套		
		个人数字证书	210张		

分项报价表中需含采购需求中服务类及货物类全部内容。

一、项目背景

西城区政务服务一体化平台于 2022 年正式上线运行，搭建 4 个核心模块、16 个子系统，支撑预约、受理、审批、评价等全流程业务，建成区、街、居三级政务服务体系。

在 2024 年，《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》（国发〔2024〕3 号）、《2024 年北京市全面优化营商环境工作要点》（京政办发〔2024〕10 号）明确西城区需完成三项任务：推行智能审批服务模式，完善政务服务平台智能预填、智能预审、智能审批功能；重点打

造便捷高效的“掌上办”平台；推动各级政务服务中心利用“虚拟窗口”实现远程办事。同时，按照京安办发〔2023〕9号关于政务信息系统信创改造的工作要求，须加强关键信息基础设施安全保护，提升网络安全防护能力，于2027年底前完成西城区政务服务一体化平台的信创改造和迁移。

从区级层面看，北京市西城区数据局2025年发布《西城区智慧城市提升计划（2025—2027年）》（征求意见稿）及《西城区智慧城市提升计划重点任务分解清单（2025—2027年）》（征求意见稿），共部署六大项目、十五小项、114项任务，涉及全区各委办局，明确到2027年底建成全域数字化转型示范区。其中“第四项实施‘畅办’计划”涵盖促进政务服务事项深化改革、推动政务服务智能化转型升级、打造服务型一体化门户、打造数字政务综合展示平台、构建开放共享的数据资源体系五小项任务，与本平台直接相关。

根据以上政策要求，急需对西城区政务服务一体化平台进行升级主要聚焦综窗受理审批智能化升级、移动端“掌上办”、数据可视化呈现、信创适配改造四个方向开展升级建设。

二、建设目标

1.完成平台信创适配改造与安全能力升级。对现有平台功能点完成信创适配改造及历史数据迁移，实现全栈自主可控；在原有二级等级保护基础上完成三级等级保护升级，同步完成密码应用改造。

2.实现区级政务服务事项100%线上可办。依托“西城e办事”公众号并与“京通”平台对接，建成西城区政务服务移动端“掌上办”平台；遵循“分批上线、重点优先”原则优先上线高频办理事项，最终实现区级政务服务事项100%线上可办；同步提供办事导航、事项信息查询、常见问题推荐，以及移动端智能申报、智能预审和“智能问答+视频人工帮办”线上视频虚拟综窗服务。

3.完成综窗受理审批数智化升级。在窗口受理与后台审批全环节实现申报信息自动回填、历史材料与电子证照自动调用、审查要点自动校验与动态提示，实现由“窗口受理模式”向“帮办代办”模式的转变；建成包含大模型智能问答、在线视频客服的政务服务数字虚拟前台。

4.建成政务服务数据可视化展示体系。建成覆盖综合办理量、预约情况、评价情况、部门情况、专区运行情况、专项数据统计等维度的综合数据大屏；实现对窗口忙闲状态、群众排队等候时长、业务流量峰谷等核心运行数据的实时统计与动态展示，替代现有人工对账模式，为窗口资源动态调配、人员排班优化提供数据支撑。

5.提升为企服务能力。建成办事企业数据库、线下企业服务中心，升级“企事通”线上服务功能，构建“办事企业库+线上企事通+线下企服中心”三位一体服务模式，实现政策精准触达、企服事项线上办理、特色服务主动推送。

三、建设周期

项目建设周期为12个月，其中系统开发实施9个月（自接到招标人开工令之日起算），试运行及最终验收3个月。

四、建设内容

本项目建设内容分为平台信创改造、核心业务系统新建升级、密码应用改造、产品采购四部分。

（一）平台信创改造

根据《北京市西城区党政机关严控非安可产品采购管理办法》要求，需对西城区政务服务一体化平台进行信创适配改造工作。共涉及原有系统4个核心模块、16个子系统、322个功能点全方位开展信创适配改造入国产分布式数据库系统，优化数据库架构，实现数据库信创适配改造、用户端浏览器适配改造及历史数据迁移。

详细需求清单如下：

序号	功能要求
1	多渠道应用服务优化信创适配改造
1.1	综合评价系统信创适配改造
1.2	统一预约排队系统优化改造

2	内部用户认证管理系统信创适配改造
2.1	综合受理审批管理信创适配改造
2.2	内部用户认证管理信创适配改造
2.3	系统集成对接信创适配改造
2.4	子证照集成管理信创适配改造
3	应用支撑系统信创适配改造及升级
3.1	统一事项管理信创适配改造
3.2	电子档案库管理系统信创适配改造
3.3	企业服务总线信创适配改造
4	原综窗服务系统（并行）信创适配改造
4.1	市级好差评接口对接信创适配改造
4.2	网上申办数据对接信创适配改造
4.3	税务预约对接信创适配改造
4.4	解决二次录入对接信创适配改造
4.5	市级电子印章应用对接信创适配改造
4.6	电子证照减材料场景应用信创适配改造
4.7	政务服务数据汇聚对接信创适配改造
5	历史数据迁移

（二）核心业务新建升级

现有综窗系统仍以业务受理为主，公众线上办事入口缺失，中央单位和驻京部队政务服务事项尚无在线申办渠道，政务服务数据未实现可视化展示，后台规则与指标支撑能力不足，亟需对平台功能开展系统性升级。

序号	需求项	功能要求
1	综窗受理审批数智化升级	
1.1	综窗申报服务升级	综窗申报服务增加双屏显示、材料识别功能
1.2	综窗审批服务升级	实现智能辅助审批功能
1.3	一件事审批对接	一件事数据审批对接、审批流程配置
1.4	结果物打印和电子证照制证	按照业务部门实际需求，为推进全程电子化，需新增结果物打印功能，包括结果物套打模板配置功能、个性化信自动填写及修改等功能
1.5	物流功能升级	根据市级统一物流相关工作要求，完成与市级统一物流系统的对接，并对综窗系统进行功能升级
1.6	视频远程协助	主要包括申报申报端办事视频/远程协助、综窗远程视频/远程协助功能
1.7	短信服务管理	负责与区短信平台对接，实现短信模板管理、发送、日志记录和业务集成
2	应用支撑系统优化升级	
2.1	统一事项管理系统升级	拓展北京市统一事项库系统以外的服务事项的情形管理、事项要素自定义维护管理功能
3	原综窗服务系统（并行）升级	
3.1	新增接口	新增与统一申办受理平台事项信息对接、新增与区级短信平台对接、新增与“京通”三端小程序对接
4	新建掌上办事系统	
4.1	服务导航	新增服务导航功能，提供按区级部门、事项主题分类、事项类型、服务对象

		等类型进行服务引导，并后台可对事项主题分类展示顺序、事项展示优先级进行排序管理。
4.2	事项信息查询	事项查询实现对通用申报事项的信息查询与服务引导，提供部门查询、事项清单查询、办事指南与材料清单查询等功能，并通过热门事项推荐入口，帮助用户快速进入申报流程。
4.3	常见问题推荐	用户登录移动端后，系统根据当前登录类型，历史办件情况以及热点问题，以弹窗形式弹出，实现自动推送相关常见问题列表。可以帮助用户快速定位并了解申报过程中可能遇到的疑问，实现信息的自动化匹配与推送，从而有效提升申报效率与用户体验
4.3	事项网上申报	实现移动端智能申报、智能预审等
4.5	个人中心	支持预约信息管理、办事项目管理、评价信息管理、我的消息、我的材料、我的物流等信息管理
5	中央单位和驻京部队服务港网上申办和审批服务系统	建设 PC 端网上申办服务与网上审批服务功能
6	统一事项库升级	支撑区级自有事项、中央驻京单位事项管理及数据资源建设
7	新建可视化数据展示系统	建设大屏综合展示、区级中心数据统计、业务办理统计、服务效率数据统计、专题数据统计、企业服务效能展示
8	新建辅助系统	用户信息解析、证照前端授权、事项填报指标管理、事项业务规则管理、规则引擎服务、审查要点服务、统一预审/审批流程服务、材料识别、高频事项管理、高效办理一件事标记

（三）密码应用改造

根据《互联网应用安全管理规定》要求，需对西城区政务服务一体化平台进行三级等保及密码应用改造。在原有二级等保基础上，开展三级等保升级，同步实施密码应用改造工作，落实网络与数据安全防护要求。

序号	需求项	功能要求
1	历史数据加密处理	对历史鉴别数据、个人身份数据及业务敏感材料实施加密处理
2	鉴别数据加解密	提供鉴别数据加解密服务
3	个人身份数据加解密	提供个人身份数据加解密服务
4	业务材料附件加解密服务	提供业务材料附件加解密服务

（四）产品采购

以下产品需要中标人提供并在分项报价表中列明

1、国产化产品采购，现有平台运行于非信创基础软硬件环境，需配套采购符合信创要求的国产化数据库购置（4 套）、国产操作系统购置（15 套）。

★投标人需承诺所投所有产品满足采购需求中列明的技术参数指标要求，提供加盖投标人公章的承诺函，格式自拟。

具体参数如下：

（1）操作系统

操作系统	安全可靠测评：是 集群软件：支持使用 LVS、haproxy、pacemaker、corosync 等高可用集群软件搭建大规模服务器集群，充分利用服务器资源。 虚拟化云平台：支持 KVM、Docker、LXC 虚拟化，内置 KVM 虚拟化单机虚拟化管理程序，支持作为 KVM、Xen、Hyper-V、ESXi 虚拟机，新增 VirtIO 1.1 版本特性支持，新增 CPU 调度负载均衡混合部署特性功能。支持国产主流云平台，可作为 GuestOS 部署。 容器云：提供高性能可伸缩的容器应用管理服务，支持用 Docker 和 Kubernetes 进行容器化应用的生命周期管理，支持管理大规模容器集群能力，提供多种应用发布方式和持续交付能力并支持微服务架构；满足行业合规监管和安全要求；为客户业务应用提供更好的灵活性、扩展性、高可用性、更高效的业务上线效率。 存储软件：支持 IP-San、FC-SAN、NAS、NFS，以及 Raid 磁盘阵列、LVM 和多路径，多路径支持 Historical Service Time（HST） 和 I/O Affinity 路径选择器，支持 FCoE、iSCSI，支持 Ceph 块设备。 数据库管理系统：支持主流国内数据库，如达梦、人大金仓、神舟通用、南大通用、优炫、瀚高、GaussDB、OceanBase 等；支持主流国外数据库，如 Oracle、MongoDB、PostgreSQL、Mysql 和 MariaDB 等。 中间件：支持主流应用中间件，如 Nginx、WebSphere、WebLogic 和 Tomcat 等；支持主流消息中间件，如 rabbitMQ、rockMQ、kafka 等；支持主流国内应用中间件，如东方通、金蝶、宝蓝德、中创、普元信息、用友等。 运维平台：可提供服务器运维管理平台，支持备批量补丁修复、系统升级、配置管理、系统迁移等运维管理功能。 备份软件：集成图形化的麒麟备份还原工具，支持系统备份、数据备份和恢复，支持对系统分区的备份和恢复。 大数据平台：支持主流大数据平台的搭建和部署，为海量数据采集、存储、清洗、计算、分析与可视化全流程提供支撑环境。 终端防护及杀毒：支持主流杀毒软件，提供病毒防护、病毒查杀的安全保障。 网络防护：支持防火墙守护程序，支持包过滤、支持按服务和进程控制网络；支持应用联网控制，可基于定制策略来控制应用联网。 身份认证：提供统一的用户管理和认证机制，支持 PAM 认证框架，对用户身份唯一性保护。 内核版本：4.19 开源分支：上游社区的开源产品名称为 OpenEuler。

（2）数据库

数据库	是否通过安全可靠测评：是 核心指标： SQL 功能：数据存储基础功能，支持基础数据类型。核心 SQL 能力支持左外连接； 支持右外连接；支持内连接；支持全连接。 集群管理：支持集群的运行环境；支持创建并配置数据库集群；配置信息至少包括日常运维管理、 灾管理、日志管理、备份管理、监控等。 数据配置：依据工作负载和运行环境，提供配置参数修改的能力；修改数据库配置参数后，配置参数立即生效或数据库重新启动生效，立即生效的配置参数和需要数据库重新启动方可生效的配置参数在相关文档中明确。

2、需采购成品视频客服系统为办事提供视频/远程协助功能实现。

成品视频客服系统需要包括以下功能：

1	**视频客服系统**
1.1	屏幕共享
1.2	文件共享
1.3	音视频切换
1.4	文字通讯
1.5	坐席管理后台
1.6	文件下载
1.7	消息推送
1.8	共享桌面推送控制
1.9	屏幕截图

1.10	视频录制
1.11	会话记录与保存

3、密码安全服务租用，需购置OV通配符SM2 SSL证书（1张）、国密浏览器（210个）、智能密码钥匙（210套）、个人数字证书（210张）。

1	OV通配符SM2 SSL证书	OV通配符SSL证书是指验证网站所有单位的真实身份的标准型通配符SSL证书，用于验证一个域名以及该域名所有二级子域名的所有权，以及网站域名所有者的真实身份。该产品含SM2/RSA双证书：1、SM2 SSL证书支持360、奇安信等国密浏览器； 2、RSA SSL证书支持谷歌、火狐、IE等全球主流浏览器。
2	国密浏览器	系统用户通过国密浏览器与业务系统构建基于国密算法SSL协议的网络通道
3	智能密码钥匙	为系统用户配发国密算法的智能密码钥匙及证书，基于数字证书登录VPN、堡垒机
4	个人数字证书	标识系统用户的网上身份，与智能密码钥匙配套使用

五、培训要求

投标人应能提供完备的培训服务，对各相关单位的技术人员和相关业务操作人员进行必要的培训，使用户在接受培训后能够完成所负责的系统功能操作。

应制定详细的培训方案，培训方案应说明培训内容、时间、地点、培训资料、培训对象、培训人数、负责培训人员等情况；培训内容应覆盖信创环境下的系统运维，以及综窗受理审批、移动端“掌上办”、辅助系统规则配置、数据可视化展示等业务功能操作。

业务系统培训是指投标人针对使用系统的所有有关业务人员提供的应用培训，应对培训的具体内容、深度和时间安排，均需要明确，投标人须提出具体培训方案。

六、工期要求及人员要求

（一）工期要求

合同签订后，中标人应接到招标人开工令后 9 个月完成招标文件要求及投标文件承诺的全部系统开发工作，系统具备初验条件开始试运行；试运行期为 3 个月，期满后组织最终验收。项目总建设期为开工令发出后 12 个月。

（二）人员要求

根据项目服务内容及要求配置团队，核心技术人员不低于 10 人，其中：

1.设立项目负责人，须有 5 年以上同类型工作经验，主持过类似项目，具备项目管理能力及沟通协调能力，须全程参与项目工作，定期参加工作例会等。项目团队成员均具备同类型项目经验，具备足够的业务工作能力，能够胜任相关工作。

2.投标人应严格按照投标文件中承诺提供的项目人员，不得随意更换。若有特殊原因需对团队成员进行调整，应在采购方审核同意后进行，且不得超过团队成员总人数的 10%。

3.鉴于本项目涉及信创适配改造，项目主要实施人员应具备国产操作系统、国产数据库、国产应用中间件环境下的实施或迁移经验。

七、服务质量要求及验收

1.投标人为招标人提供的服务质量应符合国家或相关行业的标准。

2.投标人应按《工作方案》中的具体要求按时完成对应工作，并及时通知招标人进行初步验收，初步验收在投标人按照合同及其附件所约定的内容向招标人交付软件系统时进行。

3.投标人应当在初步验收前向招标人移交包括但不限于如下资料：系统需求说明书、系统概要设计文档、系统详细设计文档、系统数据库设计文档、系统单元测试报告、系统集成测试报告等相关材料。

4.招标人组织验收合格的，招标人在验收合格报告上签字；验收不合格的，投标人应当在 10 个工作日内进行返工或调整，并重新提交招标人验收。

5.投标人完成合同全部工作后应及时通知招标人进行最终验收，招标人按照以下标准组织验收：本项目所涉及开发的系统及采购的软件合格率均应达到

100%；系统通过软件测评、安全测评、密码测评，其中安全测评应达到网络安全等级保护第三级要求，密码测评应通过商用密码应用安全性评估。上述软件测评、安全测评、密码测评由采购人另行委托的测评机构实施，投标人应予以配合并完成问题整改。所提交材料包括但不限于招标人所提出的服务成果要求。

6.合同最终验收合格后，投标人应向招标人提交如下合同成果：

（1）项目管理相关文档：1）项目管理办法；2）项目实施方案；3）项目进度计划；4）项目质量管理相关文档；5）项目其他过程文档：如项目周报、会议纪要、培训记录等。

（2）服务内容支撑文档：1）需求分析、概要设计、详细设计文档；2）系统部署、运维文档（包括安装配置手册、应急恢复预案）；源代码（含源代码说明）及安装盘；3）数据库设计文档；4）测试、验收文档；5）项目配套标准规范；6）用户手册；7）其他文档：如开发进度的周报、月报、会议纪要、运维日报等。

八、知识产权要求

投标人为满足本项目需求，通过技术开发等方式产生的包括但不限于调研结果、系统审计、软件开发源代码等相关知识产权归招标人所有。

九、服务保障

为保证系统在验收后的正常运行，投标人在投标方案中应明确承诺向招标人提供全方位的、有效的、及时的维修服务和技术支持。具体要求如下：

（1）投标人应当依法依约移交软件源代码、数据和相关控制措施，保证项目质量并履行不少于两年保修期义务，不得擅自留存、使用、泄露或者向他人提供公共数据。

（2）在保修期内投标人必须为用户提供 24 小时技术援助电话，用于用户报告故障。如电话支持无法解决，投标人应在接到通知后 1 小时内做出响应，并采取行动排除故障。

（3）除提供上述技术服务外，投标人应免费提供咨询电话及网络技术支持

服务，解答用户在系统使用中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法。

（4）质量保证期内投标人须免费承担由其开发的产品及相关系统的运行维护，包括系统维护、数据维护、安全管理和代码维护等工作。系统质量保证期内的维护服务不收取任何额外费用。