政务oa系统升级项目招标参数

# 项目概述

1. 项目概况

《政务oa系统升级项目需求及技术方案》（以下简称《方案》）本次项目建设旨在构建平房区人民政府内部办公管理的整体联动、业务协同、数据共享，实现平房区人民政府内部办公管理的标准化、协作化、精准化、平台化、简便化。借助信息化手段落地领导管理思想，实现内部流程显著优化，管理形式更加多元，服务渠道更为畅通。

1. 项目建设依据

根据《国家电子政务总体框架》的通知，关于印发《2006—2020年国家信息化发展战略》的通知，及《国家电子政务工程建设项目管理暂行办法》国家发展和改革委员会令第55号；为认真贯彻和执行党的十九大指导思想，紧紧围绕“简政放权、放管结合、优化服务”这一改革要求，从政务信息化工作全局出发，以建设互联网+“服务型政府”为核心提升行政效能便利群众办事为宗旨，坚持稳中有进的工作总基调，按照“精简、统一、效能”的原则，深入推进“放、管、服”各项改革工作，大力开展标准化、信息化建设。积极创新管理模式，以“大协同”提高办公工作效率，深度融合“办文、办会、办事”的信息资源，推动物联网、云计算、大数据以及人工智能等新一代信息技术在政务领域的融合应用,进一步促进提高各级政府工作的规范化和信息化水平，规划建设数字政务协同管理平台项目

1. 现状及需求分析
2. 现状。

哈尔滨市平房区人民政府于2012年开始应用泛微OA软件，初步实现了公文审批、日常办公等工作，通过线上公文审批，提高了审批效率。2020年升级为泛微最新版本9.0，在日常办公的基础上与WELINK集成，提高了政府与委办局之间政务协同办公效率，通过线上公文审批、物理印章管控让工作人员可以快速的完成相关操作、无需等待，移动办公让领导和工作人员随时随地进行公文的收发处理，极大的提高了办公效率。

为了推动区政府OA管理向各个委办局深化应用，实现收、发文、用印及请假管理等更加高效及规范，计划进行“政务oa系统升级项目”的建设。针对于OA办公平台进行门户改版升级，增加用户数向委办局扩展应用及同时增加差旅集成，通过移动协同OA办公系统的建设，推动平房区政府管理向更加规范、更加高效、严格管控的方向发展。

# 第二章 总体需求

### （一）建设原则

本次项目要求从长远规划的角度出发，建设一套功能强大、扩展性强的协同办公平台，满足平房区人民政府组织发展和信息化建设需求，通过信息化手段提高工作质量和效率，并能够持续引入业界领先的理念与技术，例如数字化转型、人工智能、大数据，保障平台持续领先与创新。为保证项目能达到上述建设目标，在设计过程中应遵循如下原则：

1. 安全性：系统必须建立整套包括相关技术和制度在内的严格、缜密、可靠的协同办公安全管理机制。
2. 先进性：系统应采用先进、成熟的开发平台，使系统各项功能得到可靠执行。
3. 持续升级：系统须能够无须定制地平滑升级，并承诺对产品提供持续升级服务。
4. 易用性：系统应提供友好的用户界面，人性化的设计，简单易用，便于操作。
5. 可扩展性：系统设计要科学、合理，应具有良好的可扩展性，用户能按需有偿扩充新的功能模块及扩大应用规模（如数据量、用户数等），不得出现因功能与规模相互影响而导致实质性无法有效扩展等问题出现。
6. 可维护性：系统应提供可视化的管理工具，允许通过多种手段，快捷管理、配置和监控系统运行状况，为系统正常运行提供技术保障。

### 提供完整的平台规划设计

必须提供完整的平台规划设计方案，必须能够覆盖未来平房区人民政府政务协同管理平台的服务要求。方案中需包括政务协同办公建设的全面内容，且具有未来分阶段实施建设可行性，可对平房区人民政府未来较长时间内逐步推进的数字化转型、协同办公建设提供指导与规范效果。

项目要求以本次实施的产品为基础，结合具体需求进行定制和二次开发，既有效满足用户个性化开发需求，又缩短项目实施周期，降低项目实施风险。协同办公系统建设过程包括需求分析、原型设计、用户确认、详细设计、原型开发、测试评审、用户跟踪等过程。

###

### 提供驻场开发及配置、培训

平房区人民政府政务协同办公系统部署实施阶段，甲方将派技术人员参与整体的设计和开发工作，以便甲方技术人员可以充分了解和掌握平台的开发、维护、故障处理等。

乙方需提供政务协同办公系统产品配置和开发培训，甲方将派技术人员参与系统配置和代码开发学习，以便甲方技术人员后续可以逐步接手系统配置、二次开发和运维。

### 提供持续运维服务

政务协同办公系统是个持续发展的平台，也是个连续运营的平台。乙方必须拥有持续不间断的运维能力。

系统应为管理员提供图形化远程管理控制平台，可实现对服务器在任意时间和在任意操作系统下的图形方式控制，如实现对服务器的开/关机管理；提供硬件故障监控、性能监控、故障监控支持报警功能。

1. **功能需求**
	1. **政府门户升级改版**

协同OA办公系统，实行统一门户身份认证，系统设立一个登录前门户，两个登录后功能门户并且可扩展,分别为：领导办公门户、个人办公门户。门户页面展示根据区政府的实际需求进行开发及设计。

### 登陆前门户

用于进行系统登录验证，这里系统需要对每一个登录的用户进行身份识别。可以通过系统登录账号、手机号或邮箱账号做为登录系统账号进行系统登录，通过账号和密码来确定登录的对象是否合法。

* 登录框
* 二维码登录
* 多语言选择
* 验证码功能
* 背景切换

####  登录框

登录框即用户输入用户名密码的地方，系统会对用户输入的用户名和密码进行验证，这里含有以下4个功能点：

* 用户名密码校验
* 记住用户名
* 记住密码
* 二次校验

用户在登录页面输入用户名和密码后点击登录，系统会对输入的内容进行校验，校验正确就进入系统，校验失败会给出相应提示。

在输入正确的用户名和密码的时候，用户可以通过下面的两个check框用来记住用户名和密码。

####  密码找回

密码找回功能是为了方便用户在忘记密码的情况下，可以自主重置密码的功能。密码找回支持密保找回、邮件找回。

* **密保找回**

用户登录系统后需要在密码设置中设定密保问题，先输入需要找回密码的账号，在问题列表中选择密保问题，答案输入框中输入正确的密保答案，输入验证码后点击下一步，如果密保答案错误，用户可以选择重新输入正确的答案或换其它密保问题、其它验证方式找回密码；密保问题输入正确点击下一步后，用户可以设置新密码，输入完成后点击保存，就可以用新密码登录系统。

* **邮箱找回**

使用邮件找回必须设置好群发邮箱和用户个人的邮箱之后才能使用，用户选择邮件提醒，找回方式选择发送邮件，输入需要找回的用户账号和验证码；点击验证后，系统会向需要找回密码的用户邮箱发送一份邮件，打开邮箱后找到验证邮件，输入邮箱中收到的验证码，然后点击验证，验证通过后进入页面重置密码；

####  背景切换

在登录页右下角，用户可以设置自动切换首页背景图片或者手动选择背景图片。

点击背景图片可以手动切换背景图；选中自动轮播按钮后，背景会按照指定的时间，按背景图顺序自动切换。

1.
2.
3. 1. 1.

### 1.1.2 登录后门户

在登录系统后我们进入了系统的门户首页，在这里我们可以通过菜单进入任意一个功能模块，通过主页上的元素直观看到新闻、公告，处理待办流程、个人日程等，首页主要分为7个大部分。

* 主页内容
*  菜单说明
*  快捷搜索
* 辅助功能
*  个人信息
*  个性化设置
*  收藏夹设置

#### 主页内容

门户是系统的门面，是用户登录系统后看到的第一个页面，他是由一个个的元素组成的，元素就是显示某一类信息的集成，这些信息可以是文档、流程、日程，也可以是天气、股市、外部网页等。

在门户锁定情况下，用户在主页内容中只能被动查看内容，不能做任何设置，门户没有锁定可以进行以下操作：

* 在门户上拖动元素，根据自己的需要设置元素摆放位置；
* 设置元素显示：
* **领导办公主页**

主要针对主管领导及以上领导对日常办公所需要的办公门户，包括需要推送领导查看的通知、公告，需要领导办理的发文、收文待办流程，需要领导查看的发文、收文已办、办结流程，需要领导审批的日常用印、用车、请假、出差等日常办公流程，领导日程新增、查看功能，领导办公常用入口等。

* **个人办公主页**

主要针对主管领导下级用户对日常办公所需要的办公门户，包括需要推送查看的通知、公告，需要办理的发文、收文待办流程，需要查看的发文、收文已办、办结流程，需要审批的日常用印、用车、请假、出差等日常办公流程，日程新增、查看功能，办公常用入口等。

####  快捷搜索

用户只要在快捷搜索这里输入了关键字，就可以在指定的功能中根据此关键字搜索相应的内容。

#### 个人信息

个人信息显示的是当前登录人有关的内容，包括字体、密码修改、主题中心、语言选择、布局选择、退出。

* **字体**

字体功能可以由用户自定义系统字体的大小，可以在默认、中、大三种样式可以选择。

* **主题中心**

在系统门户没有被指定的情况下，用户可以选择自己习惯或喜欢的主题，不同的主题有不同的配色、菜单和页面布局，用户需要使用哪个主题直接点击主题即可，系统会弹出提示框是否切换，确定后系统就切换为选择的主题。

* **语言选择**

系统除了在登录页选择对应的语言，登录后还可以在个人常用菜单设置中选择相应的语言。

* **布局选择**

系统登录后门户布局默认采用顶部菜单+左侧菜单+页面内容的布局方式，在个人常用菜单设置中可以选择其它的菜单布局方式

* 默认显示：菜单分为顶部菜单和左侧菜单；
* 顶部栏显示：所有菜单都在顶部菜单显示，原左侧菜单作为顶部菜单的二级菜单下拉方式显示；
* 侧边栏显示：所有菜单都在左侧显示，顶部菜单移到左侧作为一级菜单；
* 极简显示：所有菜单都在左侧以图表显示，当鼠标移动到图标上，再显示出对应的下级菜单，原顶部菜单只显示图标。

#### 个性化设置

个性化设置是用户进行个性化定义流程、文档、门户等显示信息、显示方式的地方。分为了工作流程、人力资源和门户管理三个页面。

* **工作流程**

在提交流程的时候经常需要填写一些相同的签字意见，就是常用批示语，除了在流程中直接添加批示语外，可以维护添加批示语。

* **人力资源**

人力资源自定义设置的是人员群组，是将一些常用的人员分到一个组中，便于在前台使用的时候可以通过这些组来选择人员，就是浏览按钮-人力资源通过组来选择人员。

* **门户管理**

点击后进入门户内容设置页面，用户可以自行添加新的元素。

#### 收藏夹设置

在系统中经常会看到一些有用的文档，重要的客户，常用的流程等，为了便于寻找我们会将这些信息收藏起来，在使用的时候我们只要点击这里的收藏夹按钮，就可以看到我们平时积累收藏的内容。

* 左侧为收藏夹的目录树，这个目录树完全是由用户自行维护的，右侧为收藏内容列表，根据存放目录不同可以分类展示

收藏内容很多时可以通过搜索方式搜索，默认为全部类型，点击下拉框后可以选择只搜索某一类型的收藏内容，这里比直接添加收藏增加了消息和其他。

#### 消息中心

系统中各个模块都会有需要用户处理的内容，为了方便用户知道哪些内容需要用户来操作或了解，所以增加了消息中心功能，在这里用户可以集中了解有哪些新到的流程需要处理、文档需要查阅、协作交流有了更新等等。

* 1. **差旅集成管理**

2.1 机票订单信息全量和增量获取，包括乘机人信息表、航班信息表、票信息表、机票信息表以及各表之间的数据关联关系。

2.2 火车票订单信息全量和增量获取，包括乘车人、费用项、车次信息、客票信息、火车票信息表以及各表之间的数据关联关系。

2.3 酒店住宿订单信息全量和增量获取，包括酒店信息表、入住人信息表、每日价格信息表以及各表之间的数据关联关系。

2.4 机票订单火车票订单报销信息一览表制作，整合机票火车票的订单号、票号、出发城市、到达城市、出发时间、到达时间、交通工具等相关信息。

2.5 差旅报销流程搭建（历史出差信息查询带入、审批流转）

2.6 部门月结流程搭建（按年份月份部门进行月结信息汇总查询、审批流转）

**3.增加用户数委办局流程深化应用**

### 3.1.1 **委办局**流程**深化应用**

目前还有近40个委办局未纳入至平房政务OA管理范围内，以每个局25-30个用户数，预计建议增加1000个用户数，将现有的系统扩展下属委办局应用，涉及的流程包括收、发文、用印、因公出差、因私请假等。

#### 、公文管理

1.1、要求支持对请示、草案、议题、决议、简报、公报等国家要求规定的相关公文类型材料提供在线拟稿、文稿状态、发文审核、发文电子签章、文档分发、发文统计、联合发文、收文管理、督办催交、公文交换、个人文件夹、公文知识库等功能。公文管理以公文流转为核心，实现公文处理和管理的电子化。支持电子公文及纸质公文扫描件的流转管理，实现公文的电子起草、审核、会签、签发、分发、登记、拟办、批阅、传阅等工作，自动处理反馈、催办、流程跟踪与统计、查询和归档等任务。

1.2、要求支持公文单自定义和文单模拟，收文支持PDF、OFD格式公文；能够实现自动对外发布功能，能够将公文单中的信息自动带入公文中。能够对所有的红头文件及非红头文件（内部请示报告、汇报材料等）进行管理，支持加签、转办、签批、修改留痕、智能表单、流程自定义及跟踪等功能。非红头文件可以由发起人自由定义流程。

1.3、发文管理

1.3.1、要求实现模板定制功能（含公文文种、格式、模板等条目）；发文拟稿、核稿、会稿功能；发文审核、会签、签发功能；发文套红功能，可根据文件内容，由用户自主选择对应的套红模板；发文编号功能（文件生成后按政府编号规则进行自动编号，同时也预留手动编号功能）。

1.3.2、发文政府对功能：可保留核稿、会签人的痕迹，可查询修改人、修改内容与修改时间、可打印带痕迹的文档。

1.3.3、要求实现文件发送、收回、返回功能；版本查阅、导出、打印功能；文件列表功能（显示文件类型、办理情况，缓急程度）；文件查询功能（有关键词、时间、主办单位、状态、高级查询等多种查询方式功能）；发文流程跟踪功能（每个人员的每个动作都要在流程跟踪中体现）；发文分类归档功能；打印发文登记簿；敏感词汇自动监测功能，可自行维护敏感词库，对发文内容进行监测。

1.3.4、文档编辑插件应兼容Microsoft office、WPS等主流办公软件。

1.3.5、支持公文的一文双屏展现，左侧展示正文右侧展示公文相关内容。

1.3.6、要求在拟稿公文时，能够进行敏感词汇检索，同时支持根据关键词快速搜索到历史公文作为借鉴。

1.3.7、要求在审核公文时，提供智能审批助手，将与此公文相关的其他工作（会议、督办）进行提示。方便日常办文。

1.4、收文管理

1.4.1、主要包括收文登记、公文流转、公文督办、公文查询、公文统计等内容。通过计算机和网络完成文件的录入、批办、传递、审批、发送、催办和归档，实现收文的电子批阅流程。可对来文的行文要素和内容进行登记，文件主体可以通过高拍仪设备的扫描、文件引入等多种方式进入数据库。对于阅件，阅知人只能传阅，之后进行归档、打印等过程；对于办件，除协办单位、阅知单位传阅外，文件可在承办单位流转。

1.4.2、收文扫描（超大附件、多份附件上传），要求支持多种类型文件，至少包括jpg、png、pdf、docx、wps。

1.4.3、要求支持多类型的来文登记方式，包括扫码登记、手工登记、电子登记、拍照登记等。需提供截图证明。

1.4.4、要求实现收文拟办功能；收文批示功能（可每位领导同步批示、秘书代签功能）；收文传阅、导出、打印功能（可同步群发），支持二次以上传阅，如部门收到政府的文件，可再分发给部门内部传阅查看；办理查阅功能；文件查询、统计功能（有关键词、时间、状态、高级查询等多种查询方式和时间节点、人物账号等多角度统计功能）；在线提醒、邮件、一站式服务大厅、短信、企业微信等方式的通知功能；收回功能、返回功能、预发功能；撤销收文功能。

1.4.5、要求实现授权办理功能；收文分类归档功能；打印收文登记簿功能。实现一键收文转发文。

1.4.6、可以对接外部主要发文单位，自动收文归档，如省教育厅等。

####  流程管理

1、实现对政府各级工作中的综合业务审批工作流程化，将材料提交审核等办公流程网络化，自动统计提交情况并显示提醒。实现对活动项目申报、评审等流程化业务功能的设计和审批配置，同时可定制各类综合事务管理模块，如请假管理、车辆管理、接待管理、人员外出管理等。

2、可直接通过图文编辑器在线任意设计表单图表，系统应提供丰富的控件类型， 无需专业开发语言，通过点击操作就可以快速完成业务流程流转设计，并可便捷的实现相同甚至不同系统间的导入和导出；可以将表单样式导出到本地，再次导入时包括样式和表单元素均可一起导入；系统应能够根据表单的内容进行任意的统计设置，并支持表单报表导出、支持结果转发协同和内容转发协同功能。

3、根据不同的业务管理流程进行业务评估、审核和批复等工作流程的定制和执行。系统设计的在线办事审批流程应能够灵活定制，可以根据业务变更的需要迅速、方便的更改现有流程，使得业务办事系统能够充分满足业务的需求。在流转的流程，工作人员可以修改或增加审批节点，不影响已完成的流程。

4、申请部门或个人所提交的材料符合相关规定，则通过形式审查，办事信息将流转至业务审批流程中相应的节点。应提供常用的审批意见，审批人直接点击即可，支持电子签批，包括电子个人签名，手写批签意见。审批人可以直接在流程节点指定其他审批人代为审批。可以实现会签，多部门审批。

5、提供事项暂停处理功能，同时通过系统平台的信息服务功能通知申请人。提供退回处理功能，可以退回到指定环节审批人，同时通过系统平台的信息服务功能通知申请人。

6、能够显示出每个流程节点的处理时限和处理剩余时间，提醒相关人员在指定的时间范围内完成对该任务节点项目的处理。

7、即将过期未办理的事项能够对工作人员进行提醒。对于超时未办理的事项，工作人员可对其状态进行修改或办结。

8、能够为用户提供待办项目的列表，如待审批项目等。用户可以通过各种待办项目列表查询有多少待办项目需要在多少时间内完成。

9、根据政府需要搭建审批流程满足审批要求，例如：处级干部请销假流程，可以按照请假审批规定进行电子化审批，领导审批通过后，由秘书转至请假人处形成待办事项，待归来后办理该待办事项，转至秘书处进行销假，流程办结归档。同时，系统支持发起审批后打印纸质文档进行审批，审批后纸质文档交由秘书，秘书可将流程调整至请假人待办事项，待归来后处理该待办销假。

10、工作人员可以查看每个审批节点的审批记录信息，用户可以查看参与的审批流程包括：审批时间、审批意见、审批结果、办事效率等。

11、支持在审核流程时，有智能审批助手进行协助，将此流程相关数据及工作进行提示，协助用户进行智能化的审批。

12、支持流程效率报表分析，可以通过多种维度进行流程效率分析，例如流程流转效率、人员办理时间等。

1. 技术方案
2. 技术框架

按照“平台+应用+数据”的建设模式，基于J2EE标准进行开发，采取数据集中的系统结构；整体系统为B/S架构，采用客户端浏览器－Web应用服务器－数据库服务器三层结构。

主要技术应用有：基于J2EE的分布式计算技术；构件技术；UI用户界面设计技术；SOA基于服务的框架结构技术；Portlet 技术；EFlow自定义工作流技术；Web Service技术；消息中间件JMS技术；虚拟数据库技术(联合数据对象技术)等。

 平台核心为支撑引擎层，包含组件中心、集成中心以及运维中心三 大部分，保障所有应用系统按一定规则正常运行。组件中心：通过后台配置可以快速组装、实现个性化的业务应用构建功能；集成中心：通过提供各类集成标准和规范，现有业务系统或新建业务系统均可通过这种方式实现与协同办公平台的集成融合对接；运维中心：对平台进行日志、安全、升级、语言等基础方面的后台维护管理。

1. 技术路线

按照国家电子政务建设的指导意见，具有较高的安全性、跨平台性、易扩展性、易维护性，本次项目需采用基于J2EE的三层（Browser/Application Server/Database Server）应用体系结构。软件系统运行于应用服务器之上，实现业务逻辑的快速部署和灵活调整，并通过部署在应用服务器层的专用组件实现对数据库的存取访问，以充分保证数据库系统的安全可靠访问。

* 构建系统开发和运行环境的技术核心为：
* 后端采用多层架构的B/S结构；
* 客户端与WELINK集成应用。
* 采用JAVA语言开发；
* 支持Windows、UNIX以及国产Linux等操作系统；
* 支持Weblogic、 Websphere、Tomcat、APACHE等多种主流应用服务器；
* 采用组件技术提供系统的快速开发和更新；
* 采用高性能中间件技术作为基础平台，如政务平台中间件技术、数据访问中间件技术、事务处理中间件技术、安全控制中间件技术等；
1. 非功能性需求

## 3.1 用户界面需求

### 总体原则

系统均遵循图形化用户界面（GUI）设计原则，满足界面直观、功能醒目、易于操作等要求。

1. 界面直观

界面简单明了，图像化设计，直观友好，让用户一目了然。设计上尽量参考用户熟悉的界面，如Windows界面，让用户产生熟悉感。

1. 功能醒目

功能操作部分应该放在明显的位置，符合用户操作习惯，操作项尽量集中显示。界面控件位置摆放一致，不要给用户闪烁的感觉。颜色设计要醒目，但不能刺眼。

1. 易于操作

尽量减少用户操作次数，避免对同一功能项重复操作，适当采用批量操作的方式。操作要求简单、快速、高效。菜单设计控制在三层以内，避免多层次的嵌套操作使用户迷惑。

1. 较快的响应速度

要尽量避免臃肿的界面设计，以保证系统的响应速度。

1. 字符、语言标准

主要采用中文界面显示，支持中文字符集等相关国家标准规定的汉字字符处理，可进行处理、显示和打印。

1.
2.
3.
4. 1. 1.

### 界面一致性原则

各个系统之间保持界面风格相似，各个系统内部保持界面风格一致。

1. 操作环境内的一致

保持系统提供的交互操作和界面约定间的高度一致，使用户能很快熟悉软件的使用。

1. 提供可视反馈

在后台运行长进程时（时间超过1～10秒，视具体情况而定），必须提供进度条等加载信息指示。

1. 除非特别必要时，不提供声音反馈

在有严重的问题发生时，使用声音来提示用户，但是允许用户取消声音。

1. 保持文字内容清楚

信息的表达要言简意赅，易于理解而又不罗嗦；避免使用冗长的文字。

1. 系统界面至少可自适应以下几种分辨率的终端使用，页面两边不能留白。
2. 系统界面应友好、直观，菜单要简洁、菜单格式、快捷键等要充分考虑用户习惯，满足用户使用方便的原则，用户只要了解实际工作流程，无需复杂的技术培训和繁琐的编程即可很方便地使用。
3. 界面整体风格大气、简约。

### 布局合理性原则

界面大小应该适合美学观点，使用户感觉协调舒适，能在有效的范围内吸引用户的注意力。

界面布局细则：

1. 长宽接近黄金分割比例，切忌长宽比例失调、或宽度超过长度。
2. 布局要合理，不宜过于密集，也不能过于空旷，应合理的利用空间。
3. 按钮大小基本相近，忌用太长的名称，免得占用过多的界面位置。
4. 按钮的大小要与界面的大小和空间协调。
5. 避免在空旷的界面上放置大的按钮。
6. 放置完控件后界面不应有大的空缺位置。
7. 字体的大小要与界面的大小比例协调。
8. 前景与背景色搭配合理协调，反差不宜太大，少用深色，如大红、大绿等。
9. 若使用其他颜色，主色要柔和，具有亲和力，避开刺目的颜色。
10.
11.
12.
13. 1.

## 3.2 业务扩展要求

协同办公平台具备数据接口功能，支持与其他异构系统集成的需求。满足平房区政府未来数据进行导入的要求。

1.
2.
3. 1.
	2.

## 3.3 操作易用性要求

操作界面友好，业务操作界面简单。

具有一定灵活性，允许通过系统管理员配置显示查询项、显示界面和显示字段。需要考虑的因素设计 UI 风格，而且要求与客户其他系统保持一致。

需要设计的页面包括：登录页、首页、Tab 页背景图片、按钮背景图片、多于言页面风格文件等。

## 3.4系统运维要求

上线后提供不低于一年的 12 \*7 （早 8:30-晚 8:30）的电话、邮件支持，每个月不少于 5 次的现场支持服务。

为保证协同管理平台能够安全和稳定的提供服务，从系统本身和外围环境多个方面综合考虑，针对各类情况提供有效的建议和措施。



## 3.5 安全性需求

安全是系统管理的一个重要环节，它覆盖了整个服务系统的各个层面，形成了一个自上而下贯穿整个服务系统的防护体系，从安全隔离、认证授权、检测审计、加密传输、物理安全和数据防护等方面实现应用安全、数据安全以及传输安全，有效阻挡各种网络攻击，杜绝各种安全隐患。

系统安全： 系统可通过基础安全服务设施包括网络防火墙、身份认证等手段保证系统安全运行。在网络层面上信息网络安全从实用、可靠和符合国家安全和保密标准等方面进行设计。第一，系统主要运行在政务内网上，同时也可运行在政务外网上，可利用政务内网和政务外网的安全安全管理和系统运行的模式，即互信的网络环境。第二，对统系统的各种应用，按照功能业务要求，划分为内网和外网两部分，内网与外网通过摆渡方式交换信息。非涉密信息在外网应用，并采用通过划分VLAN （虚拟局域网）、确保系统信息传输的安全。

数据安全：数据库的安全性包括：机密性、完整性和可用性，数据库在三个层次上的异构，客户机 /服务器通过开放的网络环境，跨不同硬件和软件平台通信，数据库安全问题在异构环境下变得更加复杂。而且异构环境的系统具有可扩展性，能管理分布或联邦数据库环境，每个结点服务器还能自治实行集中式安全管理和访问控制，对自己创建的用户、规则、客体进行安全管理。如由DBA或安全管理员执行本部门、本地区、或整体的安全策略，授权特定的管理员管理各组应用程序、用户、规则和数据库。因此访问控制和安全管理尤为重要。

数据库安全策略有：

1.全局范围的身份验证;

2.全局的访问控制，以支持各类局部访问控制（自主和强制访问控制）;

3.全局完整性控制;

4.网络安全管理，包括网络信息加密、网络入侵防护和检测等;

5.审计技术; 数据库及应用系统安全，如自动的应用系统集成、对象管理等。开发者能定义各个对象的安全性。根据定义的数据库安全性，DBA能迅速准确地通过应用系统给所有数据库对象授权和回收权限。

建立行之有效的备份措施。可手动通过程序备份数据库，保障在灾难发生时的数据安全。通过实施数据库自动备份系统完成数据定期自动备份。包括完全备份、差异备份、指定文件备份等功能。

用户和权限管理：提供基于对象权限和用户角色概念的授权机制，满足应用对授权的多种多样的要求。数据模板、流程和报表都是对象。对每类对象的每个操作都可做权限限制。在权限划分上，市政府各相关职能部门可根据实际情况对信息访问进行权限划分，并且可以针对不同文件、信息规定权限来保证数据传输的安全和系统运行的安全性。

1.划分多个系统功能

2.创建多个用户

3.创建多个角色（用户组）

4.采用角色对系统功能进行组织分类

5.每个用户拥有多个角色（用户组）

6.每个角色（用户组）可以分配给多个用户

## 3.6 易用性需求

信息化是为了帮助平房区政府提高管理水平，因此在政府协同管理平台的操作上，需要尽量的直观，简洁，操作步骤不能太复杂，广大用户可以通过主流的Internet浏览器访问政府协同管理平台，操作与上网类似。

在本解决方案中，根据泛微多年的经验，我们将吸取以往用户所提出的意见，秉承”把复杂的事情简单化、简单的事情规范化”的设计原则，从用户的实际工作出发设计整个系统。政府协同管理平台要彻底改变传统软件单调、繁琐的计算机操作方式，功能要清晰、简洁、友好、易用和一致，注重整体风格布局，精心设计界面中诸如按钮位置、数据表现方式等细节，使操作者能够方便地操作和比较容易地理解界面所表达的信息和内容，便于用户快速掌握系统的使用。各功能模块本身要最大限度地简化操作，用户应无需长时间的训练和磨合，在相当短的周期内就可以熟悉操作，迅速为广大工作人员接受和乐于使用。

同时，系统将改变以往政府协同管理平台单一按照功能进行组织的设计模式，采取”事务联动”的设计模式，把一个事务中的多个任务有机的组织在一起，用统一的界面反应给用户，以符合用户的日常事务处理习惯。

## 3.7 兼容性和扩展性

对于协同办公OA系统这样一个涉及范围广、用户数量大的系统，对其兼容性和扩展性有很高要求。因此，系统在设计时就充分考虑到了系统的部署与配置、业务管理、性能管理等多方面的要求，提供灵活易用的流程设计、公文格式设计、配置管理、实时监控和详细的日志、审计功能。对于管理和维护人员具有可管理和易于维护的特点，同时具备良好的兼容性及扩展性，能够实现各委办局、各部门的分级管理。

# 第三章、其他要求

1、工期要求

在合同签订后一周内实施团队开始驻场办公。

合同签订后30日内完成协同办公系统的安装部署，系统详细需求调研分析与设计，协同办公系统主要应用模块上线。

本次项目验收后，协同办公系统进入运营服务期，服务周期为1年。

2、项目团队要求

由双方高层组成联合项目领导小组，主要负责项目指导、重大决策、资源协调。

由双方主要负责人组成项目质量管理组，项目质量管理与质量控制。

中标人项目组由项目经理负责，应保证项目团队成员稳定性。

3、资格要求

本项目需要具有丰富项目经验与专业能力的项目经理与实施人员，核心人员需要具备协同办公系统项目实施经验，具有本科及以上学历证书，具备为满足本项目的需求调配对应资源的足够能力。

4、实施要求

中标人需针对本项目的要求制订详细的项目管理方法，包括项目各阶段工作任务、交付成果、甲方配合工作、参与人员比例、数量及对人员业务经验的建议等。

中标人须在项目执行过程中在政府设有固定的办公地址。

在项目执行过程中，中标人项目团队需常驻项目现场。

中标人需要成立相应的项目组，并指定专职的项目责任人负责项目协调和调度工作。中标方应承诺保持项目团队核心成员的稳定性，未经甲方许可不得随便调整项目团队核心成员（包括项目经理、架构师等）。如确需更换，中标方应提前30天书面通知甲方，并立即补充人员进行工作交接，且更换人员个人资质不低于原项目组人员；待交接通过甲方审核后，原项目人员方可离开；如因此给甲方造成损失，由中标方承担；项目人员更换时，不得以任何方式复制甲方及项目的一切资料。

投标人需提供团队组建方案，方案应该详尽明确，配置科学合理，核心团队经验丰富，团队成员资质和能力匹配项目需求。

中标人除了提供驻场服务团队之外，同时公司要为驻场团队提供后台技术支持，必要的时候可提供更高级的人员、技术资源支持，以保障驻场团队完成招标单位安排的服务工作内容。

中标人在项目实施过程中，需对项目进行规范化管理，要有项目实施组织、项目实施管理、项目进度管理、项目验收管理、风险控制、质量控制等方案，确保项目质量。

为保证项目按时按质顺利进行，中标人应提供详细的项目实施时间表（以天为单位）和各阶段各方人员安排及相关的工作内容；提出完整、合理、可行的项目管理计划，其中包括关于项目进度控制、质量控制、风险控制、合同管理、文档管理以及与本项目相关的协调工作等的详细描述。

项目实施中必须根据甲方需求进行开发设计、实施，以满足甲方部门间信息共享的需求。

中标人的项目责任人必须参与项目各阶段的评审汇报，并作为中标人主汇报人。

中标人的工作过程须接受招标人的监督和管理。

中标人在项目实施过程中，每周一次书面向招标人委托的项目管理单位通报项目进展情况和需要协调解决的有关事项，项目负责人需参加项目管理单位组织的项目月度会议。

建立重大问题汇报制度。项目实施过程中，如出现重大问题或重要变更发生时，中标人需在当天内向招标单位书面报告，并提出解决问题的办法。

中标人必须提供项目各类重大问题的故障应急处理机制方案。

5、培训要求

本项目中标人负责对甲方人员提供技术培训，包括操作人员培训和管理维护人员培训。投标人应在投标文件中提出培训计划，计划包括培训类别、培训项目、人数、时间、地点及培训方式等详细内容，达到使相关人员熟练使用系统的目的。培训前，中标人需编制完成完善的培训材料。

对使用人员进行业务流程、业务管理信息系统及基础数据整理的培训，使大家掌握基本操作方法、了解软件结构及其功能、了解模块间的关系；

对系统管理人员进行培训，使理解和执行系统管理任务，设置和维护某些选项，如：配置数据库、管理用户权限等。对软件维护人员进行培训，使能够独立进行软件维护等。

乙方应保证提供最有经验的教员，使管理员在培训后能够独立地对系统进行操作、管理、维护。

6、知识转移

6.1、对文档资料的整体要求

技术文档应与系统相一致，技术文档应该全面、完整、详细。

技术文件应能够满足甲方对系统安装、使用、运行维护、应用开发的需要。

提供整个系统建设的技术管理文档，系统运行、维护管理体系对应的全部管理规范和管理规定的文档。

技术文档应符合技术协议所述的功能和技术要求，提供在指定平台上可靠运行的并经测试合格的全套软件。

提供的文档和资料均应以纸张和U盘（或光盘）为载体，文件格式为Word文档或PDF文档或其他可视化文件。

7、验收要求

乙方自合同签订2个月内完成项目建设内容，并向甲方提交验收申请。甲方在收到乙方验收申请后15个工作日内进行内部验收评审，乙方依据甲方意见完善后经甲方确认验收合格后，项目进入1年运营服务期。

7.1、知识产权要求

乙方为平台建设所提供的既有成熟产品（平台组件等）的知识产权仍归乙方所有，但甲方享有完全使用权。同时，甲方在申请独立的知识产权等权益时，乙方必须进行必要的配合。乙方不得在软件产品中设置任何使用障碍和涉及信息安全的后门。

乙方对甲方提供的所有业务技术资料、文档，有责任对第三方保密。且未经采甲方同意，乙方不得私自发布项目相关信息，以及将本项目成果他用。

8、运维保障服务

8.1、运营服务期

项目验收通过后，协同办公系统进入运营服务期，乙方提供协同办公系1年的运维保障服务。

8.2、运维费用标准

乙方需提供协同办公系统运维费用标准，并承诺1年运营服务期结束后，甲方可以此运维费用标准采购乙方的运维服务。

8.3、服务要求

系统投入上线使用开始，乙方应提出保障系统正常运行的方法，及时解决系统的问题。乙方应提供电话、电子邮件、传真、现场服务等多种技术支持方法，并明确各类技术支持的响应时间。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 服务内容 | 方式 | 服务标准 |
| 故障处理 | 远程或现场 | 服务时间： 7\*24小时提供服务（即在此时间内受理用户请求）； |
| 响应时间：30分钟，即在30分钟内响应并初次答复用户问题。 |
| 问题解答 | 邮件、电话 | 服务时间： 7\*24小时提供服务（即在此时间内受理用户请求）； |
| 响应时间：2小时，即在2小时内响应并初次答复用户问题。 |
| 系统巡检 | 远程 | 每月度一次。 |
| 补丁更新 | 远程或现场（非必须） | 当环境问题进行修复后，对现场环境进行更新。 |