**说明：**

**1. 投标人须对本项目为单位的采购标的或服务内容进行整体响应，任何只对采购标的或服务内容其中一部分内容进行的响应都被视为无效投标。**

**2. 用户需求书中打“★”号条款为实质性条款，有任何一条负偏离则导致无效投标。**

1. **项目技术要求**
2. **1. 项目背景**

深圳海事局现有的二级门户网站用于政务公开及网上申报等工作，是深圳海事局办公业务对外交流平台和政府形象宣传平台，是信息发布、公众获取信息的主要载体和渠道，是提供在线公共服务的重要工具，为海事用户网上办理业务、网上信息查询提供了极大的便利。但是随着信息化技术和海事业务的发展，结合用户在使用过程中提出的意见和建议，深圳海事局外网二级门户网站目前存在网站页面布局不够简洁、栏目建设过多、模块不突出等问题需重新设计和优化网站版式及栏目目录。另外，随着移动互联网技术和手机智能化技术的发展，越来越多的人们使用手机和微信进行网上信息查询和办公，为满足手机用户访问和服务便捷需求，深圳海事局急需改造升级现有网站、手机终端APP、深圳海事微信公众服务号功能，满足用户通过手机和微信进行海事政务的办理。同时需建设信息系统运维管理平台，提高信息化软硬件系统的整体运维管理规范和效能。

1. **2 建设目标**

围绕深圳海事局的工作职责，以加强管理、服务公众为根本出发点，在原有软件资源及硬件环境的基础上，对深圳海事局外网二级门户网站的版式、栏目目录进行改版，优化网站版式、布局更加清晰、内容更加丰富、交互性更强；为满足手机用户海事政务办理服务便捷，针对目前主流手机操作系统（如Android、IOS平台），对深圳海事局手机客户端（APP）进行升级，满足手机用户网上信息查询及业务办理需求；针对海事政务的需求，升级深圳海事微信公众服务号功能，满足海事政务信息微信办理的便捷需求；针对运维管理的需求，新建基于ITIL标准的深圳海事运维服务管理平台，实现运维管理的标准化和规范化。

1. **3 建设内容**

本次工程建设内容主要为：

（1）对深圳海事局现有深圳海事外网门户进行改版，本次改版的重点在于对网站版式及栏目目录的改版，优化网站首页展示性能，提高各功能页面访问性能，加强后台的维护发布管理功能，提高用户体验性。

（2）对手机客户端（APP）进行升级。基于目前主流手机操作系统（如Android、IOS平台），构建完备的网络运行环境，以方便手机客户端与服务器通信。为了实现信息资源的统一发布，升级后台发布系统，实现外网、手机客户端数据的实时同步。

（3）对深圳海事微信公众服务号进行升级，从海事政务的角度提供微信提醒、微信预审、微信申办、进度查询、账号注册、党工宣传等功能，真正做到海事政务服务综合平台的数据与微信公众号展示的数据的实时共享、同库，为办理人提供便捷服务。

（4）新建基于ITIL标准的运维服务管理平台，为全局运维工作提供标准化的运维管理。

1. **4. 建设要求**

**4.1 技术框架要求**

架构要求：网站（前后端管理）、手机客户端（APP）、深圳海事微信公众服务号、运维服务管理平台采用面向服务的体系架构（SOA），依据SOA架构的松藕合特性和灵活扩展特性，可对网站系统进行灵活扩展，满足用户需求，同时提供适用于Windows操作系统主流浏览器的B/S架构应用。

技术要求：采用Web2.0和Web Service技术，确保工程建设网站（前后端管理）、手机客户端（APP）、深圳海事微信公众服务号与综合办公系统、海事政务服务综合平台等有较好的数据与操作交互性，实现资源的互通共享。运维服务管理平台建设需遵循交通运输部海事局信息系统顶层设计要求，采用JAVA语言，采用J2EE的架构进行开发实施，并将相关服务部署在服务总线（Oracle SOA suite）上。

**4.2 网站建设标准**

依据《海事行政执法视觉形象建设标准》（2018）要求，网站建设标准如下：

基本元素：海事局局徽内圈底色为蔚蓝色，外圈底色及铁锚橄榄枝为白色，外边沿、中英文及五角为海蓝色；中文字体为方正黑体简体，英文字体为Arial Black。

版面基本要求：整体版面标准色采用海蓝色、蔚蓝色、红色和黑色；海事执法窗口字体为方正兰亭粗黑简体，Arial为英文字体。

**4.3 功能要求**

1. **4.3.1 深圳海事局外网网站改版方案**
2. **4.3.1.1 外网网站栏目功能**
3. **4.3.1.1.1 信息公开**

信息公开主要包括：政府信息公开目录、政府信息公开指南、政府信息公开制度、政府信息公开年报、政府信息公开意见箱、依申请公开、公共服务七个一级栏目，目前受制于框架设计缺陷，系统未能实现自动获取有效要素，部分栏目的公开部门、发文日期等均需要网站管理员通过后台手工操作维护。

1. 4.3.1.1.1.1 政府信息公开目录

政府信息公开目录包括：机构职能、政策法规、海事规划、通知公告、海事规费、行政权力、行政处罚、行政强制、行政复议、听证、统计信息、海事应急、水上安全事故、信用信息、公司管理、海事项目、人事管理、财政资金、党风廉政。各栏目功能包括前端的浏览、信息搜索、高级检索（按标题、文号、正文、公开部门、索引号、发文日期、年份），后端的信息发布、编辑、保存、提交、检索功能，实现后台管理与网站前端实时同步更新功能。

1. **4.3.1.1.1.2 政府信息公开指南**

保持现有网站政府信息公开指南栏目功能，主要包括打印、浏览、分享功能，后台的信息发布、编辑、保存、提交、检索功能，进一步美化内容展示设计，完善后台公开指南信息的维护发布功能，实现后台管理与网站前端实时同步更新功能。

1. **4.3.1.1.1.3 政府信息公开制度**

保持现有网站政府信息公开制度栏目功能，提供按标题、文档内容、发布时间进行查询、浏览、分享、打印等功能，后台信息发布、编辑、保存、提交、检索功能，进一步美化查询和列表展示设计，完善后台公开制度信息的维护发布功能，实现后台管理与网站前端实时同步更新功能。

1. **4.3.1.1.1.4 政府信息公开年报**

保持现有网站政府信息公开年报栏目功能，提供按标题、文档内容、发布时间进行查询、浏览、分享、打印等功能，后台信息发布、编辑、保存、提交、检索功能，进一步美化查询和列表展示设计，完善后台年报信息的维护发布功能，实现后台管理与网站前端实时同步更新功能。

1. **4.3.1.1.1.5 政府信息公开意见箱**

保持现有网站政府信息公开意见箱栏目功能，主要包括前端提交、重置、查询功能，后台提供增加（含编辑、提交）、修改、删除、留言回复（单、多）、查看流程、综合查询、翻页等功能，进一步美化意见提交表单展示设计，完善意见的前台提交和后台管理同步的功能。

1. **4.3.1.1.1.6 依申请公开**

在保持现有网站依申请公开栏目功能的基础上，主要包括展示、提交、查询、选择性公开、对接并推送到综合办公平台、查询、下载、浏览、导出、统计、15个工作日内回复（模板）没办理的提醒功能，进一步美化意见提交表单展示设计，完善申请意见的前台提交的功能。

1. **4.3.1.1.1.7 公共服务**

公共服务包括海事服务和新闻动态两个板块，其中海事服务涉及综合管理、通航管理、船舶监督、船员管理、危管防污、综合执法、船舶交管、应急管理；新闻动态涉及海事新闻、媒体聚焦、工作动态，两个板块除了在保持现有网站功能的基础上，主要包括前端的浏览、分享、打印功能，后台信息发布、编辑、保存、提交、检索功能，进一步美化栏目展示设计（改变现有树形结构），重新设计展示页面样式，完善后台信息的维护发布功能，做到后台管理与网站前端实时同步更新功能。

1. **4.3.1.1.2 便民服务**

便民服务主要包括网上办事大厅、数据服务、船员服务三部分内容，本版块改版本着减少模块、突出重点、栏目指引清晰、信息查找便利、提升加载速度的目标，具体如下：

1. **4.3.1.1.2.1 网上办事大厅**

网上办事大厅主要包括：服务目录、办事指南、表格下载、申报查询、许可公示、综合查询业务，网上办事大厅要在主页中需突出重点，作为一个独立板块显示在主要位置，与政务办事大厅系统进行对接。

1. **4.3.1.1.2.2 数据服务**

新增数据服务功能，主要包括数据共享、船舶动态、航行通告、航行警告、统计数据的功能，在主页显著位置突出数据服务的重要性，通过后台数据发布和维护功能，将船舶动态、航行通告、航行警告以及相关的统计数据实时发布到主页显著位置，遵循整体的设计样式，设计数据服务板块。

1. **4.3.1.1.2.3 船员服务**

船员服务主要包括船员培训、船员考试、船员体检、船员注册、船员外派功能，保持栏目现有功能，主要包括前端浏览、下载、返回等功能，后台的信息发布、编辑、提交、保存、查询等功能。重新设计展示页面样式，完善后台信息的维护发布功能，实现后台管理与网站前端实时同步更新功能。

1. **4.3.1.1.3 回应社会关切**

回应社会关切主要指互动交流板块，从内容上主要包括在线咨询、在线访谈、投诉举报、局长信箱、意见征集、在线调查，各栏目功能主要包括提交、重置、按时间查询、回复查询功能，后台提供增加（含编辑、提交）、修改、删除、综合查询等功能，并对接综合办公平台，重新设计展示页面样式，完善后台信息的维护发布功能，实现后台管理与网站前端实时同步更新功能，特别是对于咨询问题的实时响应提醒机制。

1. **4.3.1.1.4 专题管理**

专题主要包括特色专题和历史专题两块，目前主要包括深海文化、海上安全服务链、航行安全、通信与搜救分委会、安全管理专项活动、水上交通安全事故调查处理、船舶安全检查、水上交通安全知识进校园活动、深圳海事局自贸区工作站、深圳海事船员服务专题、深海女子开箱队专题以及平安船舶专项行动，保留以上专题内容，减少链接数，后台提供增加（含编辑、提交）、修改、删除、综合查询等功能，完善升级专题内容的编辑、发布、以及专题图片的制作功能，确保专题信息的实时更新。同时在样式上保留列表类型、新版网站类型，增加图片集锦类型和单页介绍类型。

1. **4.3.1.2 网站地图**

按照以上功能建设内容，设计网站地图，并点击链接导航到相应功能，包含一级、二级、三级栏目。

1. **4.3.1.3 全站搜索**

搜索功能主要包括：提供站内全文搜索，搜索结果应按搜索关键词的相似度和信息发布时间等要素合理排序，搜索关键词字体颜色应明显标记，支持多个关键词模糊搜索，可搜索到本部门网站发布的相关信息，搜索结果无错误链接。

1. **4.3.1.4 智能咨询服务**

目前仅能实现对我要咨询问题库的检索功能，检索结果限制于关键字。本次改版需拓展对办事指南、信息公开、政策法规等主要栏目的智能咨询，提供图片、文字等的提交、重置功能。后台管理中的模糊、智能检索功能，检索结果能够拓展到按照关键栏目、关键字访问，常见问题进行自动排序。

1. **4.3.1.5 网上调查**

提供网站前端答题、图片发布、提交功能，对同一个IP地址一段时间重复提交没有限制，在本次改版中要明确约束。

1. **4.3.1.6 无障碍浏览功能**

目前仅提供一级栏目的无障碍浏览功能，本次改版需提供一级、二级、三级栏目的纯文本浏览模式、页面放大、页面缩小、文字放大、文字缩小、高对比度、开启辅助线、文字提示、帮助、重置、语音翻译等无障碍浏览功能。

1. **4.3.1.7 链接功能**

网站提供友情链接、海事系统网站、基层风采、国际组织、其他的链接功能，用户点击完可直接跳转到相应的网站。

1. **4.3.2深圳海事局外网后台内容管理发布系统改版方案**

网站栏目角色层级管理，需要配合网站运行和管理机制，提供合适的途径和通道，各部门各负其责，参与网站信息更新和维护。

在保留现有后台内容管理发布系统的基础上，对于信息发布类栏目支持合并、拆分。分为栏目和信息类别，默认栏目和信息类别一一对应，提供灵活栏目控制显示区，后台可灵活调整（新增、删除）相应栏目。

1. **4.3.2.1 网站统计**

对网站总访问量、网站栏目、频道、页面、互动、我要咨询、局长信箱、投诉举报等栏目信息实行自动统计功能，包括IP访问量，网站PV访问量及网站UV访问量。

1. **4.3.2.2 统一信息发布**

统一信息发布功能包括后台的信息发布、专题管理、内容管理、前台功能、信息互动、在线调查、微博管理、业务管理等管理版块，管理员根据信息标题、发布日期、发布人等信息进行发布。

1. **4.3.2.3 知识库中心**

完善统一知识库中心，可将在线调查、信息互动、在线访谈等答疑类可重新归类到知识库，管理员可编辑或进行自行维护，知识库中设置模糊关键字的功能，便于支撑前网站前端全站搜索。

1. **4.3.2.4 网站用户管理**

完善网上注册通道，注册时可对用户类型进行分类，针对不同类别的用户可分类提供不同类别的服务；用户权限特色功能。

1. **4.3.2.5 信息资源整合**

在现有信息资源整合的基础上，进一步优化信息资源分类标准，形成统一信息资源库。

1. **4.3.2.6 站内搜索**
2. **4.3.2.6.1 网站前端**

**（1）全站简单搜索**

在现有全站简单搜索功能的基础上，用户在搜索框中录入所需信息，搜寻显示检索信息总数，搜索结果默认按时间降序排序，在按时间排序的基础上突出重点信息，重点信息能按照先标题后内容陈列，搜索内容不局限于关键字，可以做到全站模糊智能搜索。

**（2）全站高级搜索**

高级搜索应为整个网站站群的整体细化搜索，搜索项目搜索内容不局限于当前功能里的关键字，可以做到全站模糊智能搜索。

1. **4.3.2.6.2 网站后台管理**

升级网站后台关键字搜索的功能，检索范围普及到整个网站后台的所有栏目。在所有具有列表式页面需提供所有列表项搜索功能，检索范围普及本栏目。

1. **4.3.2.7 内外网数据同步**

升级文件和数据同步交换端口，视频及附件的数据通过内外网网闸文件交换功能进行交换，解决网站前端和后台数据不同步的问题。

1. **4.3.2.8 菜单管理功能**

提供网站一级、二级、三级栏目的管理功能，可对一、二、三级栏目新增、删除、顺序、层级进行调整，满足海事政务管理不同时间的要求。

1. **4.3.3 手机客户端（APP）升级方案**

手机客户端（APP）是深圳海事局外网网站的移动终端展示平台，手机客户端（APP）与深圳海事局外网网站实现数据同库建设，确保两个门户数据的同步更新。

**4.3.3.1 我要了解/深海资讯**

“我要了解/深海资讯”主要包括：工作动态、信息（政务）公开和本局介绍三个一级栏目。我要了解/深海资讯是深圳海事局直面社会公众的首要形象窗口，该部分需要1）突出海事职能、展现行业特色，应注重突出海事部门“航行更安全、海洋更清洁”的核心职能，展现海上预警防控、海上搜救信息等行业敏感信息；2）优化页面布局，提升页面栏目、内容、布局的合理性；3）优化层级设置，尽量减少用户的访问点击次数；4）优化页面效果，实现页面美观、大方、简洁、庄重。

**4.3.3.1.1工作动态**

工作动态用于突出展现深圳海事局的工作作风和工作效果，以及水上运输从业者关注的海事通告信息。工作动态主要包括：海事新闻、通知公告、业务动态、专项活动四个二级栏目，本级栏目需要进一步美化栏目展示设计（改变现有树形结构）。

**4.3.3.1.2 信息（政务）公开**

信息（政务）公开用于突出展现深圳海事局履职权利、政策法规信息，以及项目实施等信息。信息（政务）公开主要包括：权利清单、简政放权、政策法规、海事规费、行政执法、海事项目、公司管理、海上应急八个二级栏目，该栏目需要进一步美化栏目展示设计（改变现有树形结构）。

**4.3.3.1.3 本局介绍**

本局介绍用于突出展现深圳海事局领导班子的基本信息，以及深圳海事局规划、人事、财务、廉政等内部管理信息。本局介绍主要包括：领导介绍、海事规划、人事信息、财务信息、廉政介绍、联系方式六个二级栏目，该栏目需要进一步美化栏目展示设计（改变现有树形结构）。

**4.3.3.2 我要办理/与您服务**

“我要办理/与您服务”主要包括：办事指南、办事进度、船员申报、业务办理、便捷查询五个一级栏目。“我要办理/与您服务”是深圳海事局履行海事职能，提供对外服务的关键版块，该部分需要1）减少版块层次，便捷用户快速获取应用和信息；2）突出展现海事政务服务综合平台、船员申报等海事应用；3）进一步美化栏目展示设计。

**4.3.3.2.1 办事指南**

办事指南包括通航服务、船舶服务、危防服务、船员服务、公司审核、指南查询。办事指南主要用于提供海事行政审批业务的办事流程和要求。该栏目需要在在保持现有栏目功能的基础上，进一步美化栏目展示设计，提供指南查看、流程查看、表格下载、示范文本查看填表说明查看等功能，以及接入相应业务的申报链接、结果反馈链接、在线咨询链接等，完善后台信息的维护发布功能，做到与外网网站实时同步更新。

**4.3.3.2.2 办事进度**

办事进度包括进度公示、进度查询。办事进度提供深圳海事局审批业务办理状态的查看通道。该栏目需要在保持现有栏目功能的基础上，进一步美化栏目展示设计，提升栏目的响应速度，提供查询、查看等功能，重新设计查询及列表样式，完善后台信息的维护发布功能，做到与外网网站实时同步更新。

**4.3.3.2.3 船员申报**

船员申报为海船船员电子申报系统的网站链接，应进一步完善后台信息的维护发布功能，做到与外网网站实时同步更新。

**4.3.3.2.4 业务办理**

业务办理为深圳海事局网上政务大厅的网站链接，应进一步完善后台信息的维护发布功能，做到与外网网站实时同步更新。

**4.3.3.2.5 便捷查询**

便捷查询用于突出展现深圳海事局对外服务的全面性、便捷性，提升行政相对人的海事查询服务体验。便捷查询主要包括：船员信息查询、船舶信息查询、通航信息查询、其他查询四个二级栏目，本级栏目需要进一步美化栏目展示设计（改变现有树形结构）。

**4.3.2.3 我要数据/数据服务**

“我要数据/数据服务”主要包括统计数据与分析一级栏目，统计数据与分析包括统计数据、数据分析、安全形势分析，主要用于提供深圳海事局的业务数据，以及业务数据的分析内容，本级栏目需要进一步美化栏目展示设计。

**4.3.2.4 我要参与/与您沟通**

“我要参与/与您沟通”主要包括：我要咨询、智能问答、常见问题、投诉举报、在线访谈五个一级栏目。我要参与/与您沟通是深圳海事局主动解决人民业务难题、创新海事政策法规宣贯，以及积极倾听人民声音、接受人民监督的基础版块，该部分需要进一步美化栏目展示设计，提升栏目的结构化程度，确保栏目美观、简洁。

**4.3.2.4.1 我要咨询**

我要咨询包括咨询列表、咨询查询、我要咨询、温馨提示，在保持现有栏目功能的基础上，进一步美化栏目展示设计，提供咨询查看、咨询提交、咨询重置、提示查看等功能，重新设计咨询列表样式，完善后台信息的维护发布功能，确保“我要咨询”功能的数据可上传，做到与外网网站实时同步更新。

**4.3.2.4.2 智能问答**

在保持现有栏目功能的基础上，进一步美化栏目展示设计，提供问答提交、问答重置、清屏等功能，完善后台信息的维护发布功能，做到与外网网站实时同步更新。

**4.3.2.4.3 常见问题**

投诉举报包括问题回答公示、问题回答查询。在保持现有栏目功能的基础上，重新设计查询及列表样式，进一步美化栏目展示设计，提供查看、问题提交、问题重置都能，完善后台信息的维护发布功能，确保本栏目可加载使用，做到与外网网站实时同步。

**4.3.2.4.4 投诉举报**

投诉举报包括查询反馈、我要投诉、温馨提示。在保持现有栏目功能的基础上，进一步美化栏目展示设计，提供投诉提交、投诉重置、提示查看等功能，完善后台信息的维护发布功能，确保“我要投诉”功能的数据可上传，做到与外网网站实时同步更新。

**4.3.2.4.5 在线访谈**

在线访谈包括近期访谈、年度访谈计划、历史访谈，在保持现有栏目功能的基础上，进一步美化栏目展示设计，进一步突出年度访谈计划、历史访谈栏目，提供查看、访谈选择等功能，完善后台信息的维护发布功能，确保访谈图片可加载查看，做到与外网网站实时同步更新。

1. **4.3.4 微信公众服务号（深圳海事）升级方案**

在移动互联下的数字服务时代，深圳海事微信公众服务号已成为深圳海事局十分重要的对外服务窗口之一。随着微信服务功能的日益衍进，行政相对人对微信服务体验水平提升的要求愈发迫切。基于原有的公众服务号，结合当前的微信功能改造需求，深圳海事微信公众服务号需对“深海资讯”“为您服务”“与您沟通”三个栏目进行升级建设。

1. **4.3.4.1 深海资讯**

深海资讯包括通知公告、深海动态、深海社区、微信推送四个二级栏目。

1. **4.3.4.2 为你服务**

**4.3.4.2.1 办事指南**

“办事指南”的建设内容与“手机客户端（APP）升级完善方案”的“办事指南”一致，栏目展示设计与微信整体展示风格保持一致。

**4.3.4.2.2 办事大厅**

办事大厅包括账户注册、账号登录、账号绑定。办事大厅主要用于提供深圳海事局行政许可业务的办理和查询通道。该栏目需要在保持现有栏目功能的基础上，进一步美化栏目展示设计，提供页面查询等功能，重新设计查询及列表样式。

（1）账号注册

账号注册主要用于实现行政相对人注册“深圳海事”微信服务号的门户账号，以支撑船员管理业务系统、部局业务审批系统和深圳海事局海事政务服务综合平台等系统账号的映射，进而有效识别每个微信号下的行政相对人身份。

（2）账号登录

账号登录包括微信预审、微信申办、进度查询、微信提醒四个三级栏目。

1）微信预审

微信预审主要基于“最多跑一次”的服务愿景，着眼于各项海事审批、许可、备案业务，由行政相对人通过微信公众服务号将拟办理业务所需的受理材料在线提交海事政务中心预审员预审，预审通过的，行政相对人可继续完成受理、审核等后续业务流程；预审不通过的，预审员备注不通过缘由，并发回行政相对人补充缺失材料或更改不合格材料。

2）微信申办

微信申办主要基于“无纸化申报审批”的服务愿景，着眼于船员适任证书核发、海员证核发、船员培训合格证签发、船员服务簿签发四项海事政务服务，通过微信公众服务号业务数据与船员业务系统数据的同步，实现行政相对人通过微信公众服务号发起拟办理业务的在线申请，以及获取来自船员业务系统的审批结果。

3）进度查询

进度查询主要指的是基于部局业务审批系统、深圳海事局海事政务服务综合平台数据与“深圳海事”微信公众服务号数据的实时共享、同库，实现行政相对人通过微信公众服务号在线查询包括证书申报在内的通航类、船舶类、船员类、危防类、安全类等行政审批、许可、备案业务的办理状态，包括受理-审批中-办结等实时状态信息。

4）微信提醒

微信提醒主要指的是行政相对人通过微信门户账号与部局业务审批系统、深圳海事局海事政务服务综合平台的账户的关联、映射，从而获得通航、船员、船舶、危防、安全等业务系统的行政审批、许可、备案的办理提醒信息，及时提醒行政相对人的业务受理、业务办结、证书到期等情况，方便行政相对人及时知晓业务办结情况，按期完成证书换发、证书领取。

（3）账号绑定

账号绑定主要用于行政相对人微信门户账号与部局审批业务相关的系统、深圳海事局政务服务综合平台的系统账户的绑定，以期实现行政相对人的一次登录。

**4.3.4.2.3 综合查询**

综合查询包括船员信息查询、船舶信息查询、通航信息查询、海事法规、业务咨询电话5个栏目，船员信息查询、船舶信息查询、通航信息查询、海事法规、业务咨询电话的建设与“手机客户端（APP）升级完善方案”的“船员信息查询”“船舶信息查询”“通航信息查询”“政策法规”“联系方式”一致，栏目展示设计与微信整体展示风格保持一致。

1. **4.3.4.3 与您沟通**

 与您沟通包括我要咨询、问卷调查、投诉举报、在线访谈四个二级栏目。

（1）我要咨询

“我要咨询”的建设内容与“手机客户端（APP）升级完善方案”的“我要咨询”一致，栏目展示设计与微信整体展示风格保持一致。

（2）问卷调查

问卷调查应提供问卷提交、问卷重置、未填问题提醒等功能，栏目展示设计与微信整体展示风格保持一致。

（3）投诉举报

“投诉举报”的建设内容与“手机客户端（APP）升级完善方案”的“投诉举报”一致，栏目展示设计与微信整体展示风格保持一致。

（4）在线访谈

“在线访谈”的建设内容与“手机客户端（APP）升级完善方案”的“在线访谈”一致，栏目展示设计与微信整体展示风格保持一致。

1. **4.3.5新建运维服务管理平台**

运维服务管理平台为深圳海事局运维工作提供标准化的运维管理，主要功能如下：

1. **4.3.5.1 ITSM 流程设计**

根据深圳海事局具体业务需求，按照 ITIL V2.0/V3.0 最佳实践完成符合甲方实际管理需要的流程进行设计；资产管理流程的个性化定制开发，并与工程师运维工具软件或平台系统的应用流程集成；本部分工作成果以流程设计文档方式提供，并可作为知识库内容提供查阅。

1. **4.3.5.2 服务台**

服务台应能快速响应各种事件，记录事件的内容，能查看并跟踪工程师对事件的完成情况，能有效识别重复故障，能统计每天处理事件的汇总情况,了解单据处理的进度与状态。服务台工作人员应可以快速获得知识库的帮助，应可图形化跟踪事件处理流程、处理轨迹。另外服务台应具备多渠道创建请求、事件关闭、自助服务台、服务台首页内容可定制功能。

1. **4.3.5.3 问题管理**

问题管理由流程驱动，应可图形化展示问题处理情况，应提供问题分析模块，应可根据事件历史记录，分析到问题的趋势及分布情况，应采用TopN分析法以及层层钻取的功能，支持从事件管理等流程创建问题单，应可定位为已知错误，并提供临时解决措施给相关的事件，找到根本解决方案之后，可发起变更流程。

1. **4.3.5.4 资产管理**

资产管理应可登记、修改、删除、查询、浏览IT资产资料，应可对IT资产分类管理，应可以定义不同的资产属性，应能够针对不同的IT资产类别指定不同的服务级别，应可根据资产常规属性查询相关资产。每种类型资产均应可定义其对应的典型故障、故障定位以及解决方案，应可对资产全生命周期进行管理，可记录、查看、统计、分析资产生命周期中发生的动作，需根据用户需求完成自定义开发，并需要和运维管理工具集成。

1. **4.3.5.5 配置管理**

配置管理应可登记、修改、删除、查询、浏览配置项资料，应可对资产的配置变更历史进行记录、以及查询显示，应可基于 Web 进行图形化定义，应可定义组成一个系统的所有配置项集合，提供配置项变更所引起系统的可用性、可靠性、性能的变化，及评估潜在风险的能力。需具备配置审计、配置导入工具和可建立配置基线功能。

1. **4.3.5.6 变更管理**

变更处理由流程驱动，可根据实际情况设置不同的变更流程，可图形化展示变更处理情况，可对每次变更所产生的费用进行维护，配置项应可根据变更信息，需提供基于服务的配置项风险模型。

1. **4.3.5.7 发布管理**

发布管理对应ITIL 流程管理，需支持发布申请，发布调度功能。

1. **4.3.5.8 服务级别管理**

服务级别管理可自定义服务目标的适应范围，可自定义服务目标的测量准则，提供服务水平监控功能。

1. **4.3.5.9 知识库**

知识库管理，需提供知识分类、发布、修改、删除、全文检索、知识评价、知识采集的功能。

1. **4.3.5.10 运维经费管理**

运费经费管理提供对应经费信息分类管理功能 (如事件管理、变更管理、配置管理、资产管理等)，可按照多维度报表显示已使用经费、未使用经费。

1. **4.3.5.11 运维合同管理**

运维合同管理可管理所有运维相关合同、可对运维合同进行分类、分级、自定义运维合同表单、追踪合同厂商联系信息、运维合同到期前，自动提醒功能，自动区分新签和续约合同。

1. **4.3.5.12 IT备件使用管理**

备件使用管理主要指对 IT 备件库集中管理，详细记录备件入库和出库，向其他流程提供备件输出服务接口的功能。

1. **4.3.5.13 作业管理**

作业管理用来对生产系统的所有运维活动进行集中管理、跟踪与监控。系统应分别提供任务管理、作业计划管理、作业模板管理、工单模板等功能。

1. **4.3.5.14 统计和报表展示**

应提供可完全自定义的报表系统，应可自定义出列表、矩阵、图形报表，图形报表可以展示为饼图、柱状图、曲线图，并可进行打印输出。

1. **4.3.5.15 流程管理**

应能够对事件管理、问题管理、变更管理、知识库管理等模块中的工作流程进行图形化流程和表单自定义。

1. **4.3.5.16 移动端 App 功能要求**

移动客户端应能区分不同角色授予对应操作权限。包括用户角色、管理员角色、服务角色、一/二线工程师角色。

**4.4 性能要求**

（1）网站首页响应时间不超过3秒；

（2）网站首页栏目布局合理，页面层级不超过五级；

（3）网站首页重要信息页面提供微博、微信等分享功能；

（4）网站支持微软IE、奇虎360、搜狗、腾讯浏览器等主流浏览器，无严重网页文字串行、页面变形等浏览器兼容性问题；

（5）网站链接地址点击后实时跳转打开。

1. **5 数据要求**

**5.1 数据管理能力要求**

1. 5.1.1 数据库备份

利用数据库自身的性能优点，设置自动定时增量备份和全库整体备份结合的方法，保证达到要求的备份速度指标，全部数据库备份一次在2小时之内完成。

1. 5.1.2 数据库恢复

利用数据库自身提供的数据库恢复功能，配合使用系统中提供的“系统初始化”功能，实现全自动的数据库恢复流程，保证数据库的全库恢复不超过4小时。

**5.2 历史数据迁移要求**

本项目建设完成后，需将深圳海事局现有外网网站、微信公众号历史数据整体迁移到改版后的网站库中，并能在网站页面上进行展示。

1. **6 网络部署要求**

深圳海事局外网网站、手机客户端、深圳海事微信公众服务号、运维服务管理平台所使用的服务器、存储，以及安全设备、操作系统利旧，网络部署图如下：



**图7-1 网络部署图**

1. **7 应用支撑成品软件要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **名 称** | **技术指标配置要求** |
| 1 | 操作系统 | 利用深圳海事局现有操作系统　 |
| 2 | 数据库管理软件 | 1.支持 FreeBSD、Linux、Mac OS、NovellNetware、OpenBSD、Solaris、Windows等多种操作系统；2.支持大型的数据库；3.为C、C++、Python、Java、Perl、PHP、Eiffel等编程语言提供 API；4.支持多线程；5.具备优化的 SQL查询算法；6.能够作为一个单独的应用程序应用在客户端服务器网络环境中，也能够作为一个库而嵌入到其他的软件中；7.提供 TCP/IP、ODBC 和 JDBC等多种数据库连接途径；8.提供用于管理、检查、优化数据库操作的管理工具；9.支持多种存储引擎。　 |
| 3 | 应用中间件 | 1、支持HTTPS安全通道保证数据安全，使用HTTPS技术是为了让用户在访问网站的时候不会被第三方窃听、篡改内容，最大程度上的保证内容传输的安全；2、支持Java EE 7规范，Java Platform, Enterprise Edition (Java EE) 是社区驱动的企业软件标准。Java EE 是利用 Java Community Process 开发的，业界专家、商业组织和开源组织、Java 用户组以及数不清的个人为此做出了巨大贡献。每个版本都集成了符合业界需求的新特性，提高应用可移植性，提高了开发人员的工作效率；3、支持Servlet，对Web浏览器或其他HTTP客服端程序发出的请求进行处理。4、支持跨平台，可实现在Linux、Windows等多平台跨平台应用。 |

1. **8 网络及安全系统要求**

按照《信息安全等级保护管理办法》相关要求，本系统网络安全需遵守深圳海事局机房二级等保要求，明确所建系统的安全技术和安全管理方案。

1. **二、项目商务要求**

1、★关于交货期，合同签订后180个日历日完成本项目所有招标内容开发、测试和上线试运行工作，根据试运行情况调整完善系统功能后正式上线。

2、安装测试要求

1）负责本项目范围内应用软件的现场安装部署、测试和调试，保证系统功能、性能要求的实现。

2）要求有完整的安装和配置程序，具有详细的系统安装配置说明手册、用户使用说明书和系统维护说明书。系统实际安装与操作必须与说明书描述一致。

3）要求具有完整的系统测试计划，按照二级等级保护要求，委托具有资质的第三方机构进行软件测评和信息安全测评，且达到要求，费用包含在投标总价，采购人不另行支付费用。

3、项目培训要求

1）本项目的培训，是指中标单位对系统使用和维护该软件的人员进行培训。中标单位有义务无偿培训采购单位的技术人员，实现采购单位的自我支持能力以及源代码级的自我维护能力。

2）培训由中标单位负责师资及教材，并负责组织实施。中标单位必须派出经深圳海事局认可的具有相关专业资格和实际工作经验的教师及辅导人员授课，主要培训教员至少应具有三年的同等内容的教学经验。

3）中标单位应详细制定人员培训方案，包括培训目的、培训时间安排、人数、次数、教材编写（列出教材基本内容）、培训课程（包括课程介绍）、培训师资情况、培训组织方式等。

4、项目验收要求：系统正式上线后，中标公司主动提出项目验收申请，并按照规定提交有关验收材料，由招标人组织验收。

5、售后要求：

1）★自招标人对软件系统最终验收合格之日起，中标单位须提供三年免费售后服务，售后服务内容包括软件维护、BUG修复及系统运行技术支持服务。

2）投标人须提供售后服务方案；

3）项目质量保证期内中标单位未能按要求提供服务的，业主方有权没收质量保证金作为处罚。

6、报价要求：

1)投标人应根据招标文件报出合同总价。合同总价一旦核实确认，不得再做更改。对投标人漏报致使系统未能达到需求的功能和效果，其费用和后果由投标人自行负责。

2)在符合总体要求的前提下，投标人可对投标书中没有提及的内容，按自己的理解适当增加，但有关价格及费用必须在投标书中单独列出，并说明理由。

3)投标人对每种服务或设备的报价必须是唯一的，采购人不接受有任何选择的报价。

4)所有报价均应已包含国家规定的所有税费，以及培训费、安装调试费、软件测评费、保修期内售后服务费等相关费用。

5) 投标人投标总价低于本项目最高限价的80%的，投标人必须对该报价做出报价合理性说明（说明应置于投标文件格式的“投标分项报价表”中），未做出报价合理性说明的，评委会有权认定为该报价低于成本价，并按投标无效处理；投标人的报价说明是否合理，由评委会判定。

7、其他要求

1）深圳海事局具有针对本项目开发软件部分的著作权、所有权、使用权等全部版权，包括所有源代码和相关技术文档。

2) 中标单位应保证深圳海事局在使用该软件时免受第三方在知识产权方面的起诉。

3) 中标单位应当赔偿由于知识产权纠纷而造成的深圳海事局的损失。

4) 中标单位需接受深圳海事局所委托的第三方的项目咨询和管理。

5) 中标单位必须严格遵守国家保密法规和信息安全保密相关法律法规，在任何时候不得泄露与本项目、本合同业务有关的商业合同、技术文档、业务管理等方面的保密资料。