



池州市直公务用车管理信息平台运维服务项目用户需求书

一、项目总体要求

根据《关于加快落实地方公务用车平台建设更好保障基层公务出行的通知》（中车改办〔2017〕22号）、《安徽省党政机关公务用车管理实施办法》（皖办发〔2018〕29号）等上级文件精神要求，为池州市直党政机关提供公务用车信息化管理平台服务。

池州市公务用车管理信息平台于2016年建设并投入使用，是根据安徽省公车改革要求建设的全新的公车管理和公务出行信息化平台，实现了市直机关单位用车、调度派车、费用结算、监督管理等提供一站式便捷服务，同时实现省、市、县（区）三级数据互联互通等功能，公务用车管理“全省一张网”。平台将进一步提高公车管理工作效率，为市直各单位提供更加规范、安全、快捷、保密的服务。

二、服务内容及技术参数要求

序号	服务名称	单位	数量	说明
1	公务用车用户服务平台软件运维服务	年	1	详见技术参数要求
2	公务用车监督管理服务平台软件运维服务	年	1	详见技术参数要求
3	跨部门调度服务平台软件运维服务	年	1	详见技术参数要求
4	车载客户端软件运维服务	套	152	详见技术参数要求
5	手机客户端软件运维服务	套	82	详见技术参数要求
6	短信息服务	年	1	详见技术参数要求
7	集成与技术服务	年	1	详见技术参数要求

1、公务用车用户服务平台软件运维服务

维护平台正常运行和平台功能升级完善，保障用车申请、用车审核、调度派车、车辆管理、交车审核、结算统计、管理分析、基础信息管理等功能的正常使用，保障与公务用车监督管理平台、跨部门调度服务平台、手机客户端软件的数据互联互通。

2、公务用车监督管理服务平台软件运维服务

维护平台正常运行和平台功能升级完善，保障保留车辆、服务单位、统计分析、经费管理、监督管理、考核评价等功能的正常使用，保障与公务用车用户服务平台、跨部门调度服务平台、手机客户端软件的数据互联互通，能够自动采集公务用车用户服务平台、跨部门调度服务平台、手机客户端软件的数据，为公务用车管理提供决策依据。

3、跨部门调度服务平台软件运维服务

维护平台正常运行和平台功能升级完善，保障调度管理、单位服务、车辆管理、基础信息管理和驾驶员管理等功能的正常使用，保障与公务用车监督管理平台、公务用车用户服务平台、手机客户端软件的数据互联互通。

4、车载客户端软件运维服务

需要提供包括 152 套市直平台车载客户端数据流量、软件维护升级服务，及 7*24 小时运维与技术保障，包括日常运行管理（巡检、操作支持与指导）、软件维护（更新升级、系统恢复）等问题咨询与解答，以及车辆终端故障排除与修复等服务内容，确保服务期限内车载终端正常持续运行。

（1）车载终端软件运维、升级

车载终端软件的运营、维护、升级，保证平台软件、车载终端软件、手机 APP 三者版本的无缝对接和兼容，定期更新终端软件版本，保障车载终端数据加密传输。

（2）车载终端数据存储

提供 24 小时数据服务运维，如车辆终端和服务监控、轨迹数据定点加密安全传输和终身存储、数据库和日志服务维护等。终端数据存储云服务平台上，根据采购人实际需求和授权随时调取相关数据，为溯源和考核提供数据依据。

（3）北斗车载终端信息服务

①车载终端数据流量卡

提供车载客户端软件年信息流量服务。

②网络运维

如区域发生通信退网现象，提供免费换卡服务。

（4）北斗车载终端巡检服务

通过巡检对终端数据情况和车载终端进行检测、诊断、登记设备清单资产表，并保障终端数据安全、可靠。主要内容包括终端数据日常运维监控与车载终端硬件检修。

5、手机客户端软件运维服务

手机客户端软件运维和远程技术支持，维护手机客户端软件（Android，iOS版）正常运行和平台功能升级完善，保障用车申请、用车审核、调度派车、交车审核、车辆管理、驾驶员管理等功能的正常使用，保障与公务用车监督管理平台、公务用车用户服务平台、跨部门调度服务平台的数据互联互通。

6、短信息服务

短消息支持向移动、电信、联通三大运营商手机卡即时发送，支持与平台软件及手机客户端软件对接，提供预约用车、调度派车、驾驶员执行任务、交车等重要环节短信通知功能，提供 7*24 小时运维与技术保障。

7、集成与技术服务

提供包括云主机、存储、灾备、负载均衡和网络资源的租赁服务，并提供 7*24 小时运维与技术保障。

提供专业客服团队，7*24 小时运维与技术保障。工程师上门服务，包括上门平台使用问题解答、平台再培训等。

（1）在线客服。提供 7×24 小时服务热线电话；提供工作时间内电脑端平台在线客服服务渠道；提供工作时间内微信在线客服服务渠道，技术服务人员将实时做出反馈并处理。

（2）技术咨询。提供对用户口头、书面等形式的技术咨询；提供技术支持网站，用户问题可在线提交，技术支持工程师将实时做出反馈并处理。

（3）定期巡检。为保障平台运行平稳，供应商为采购人提供平台定期检查和巡检。

三、项目要求

1、服务要求：

1.1 合同签订：成交通知书发出后在通知书 10 日内完成合同签订工作。

1.2 完工地点：采购单位指定地点。

1.3 完工时间：合同签订后 7 个日历天完成本项目。

2、项目验收：本项目完成后，按系统的验收标准检验合格，采购人方能组织验收并填写“货物验收单”，并完成货物所有权的移交工作。

(1) 验收标准

从系统的实用性、稳定性、可维护性、灵活性、可操作性及系统文档、规范及注释说明等方面全面组织验收。

系统实用性：项目验收最关键的指标，检查系统是否符合当前业务的需要。

系统稳定性：硬件环境的稳定性、软件运行异常处理和正常运行情况。

系统文档：验收文档是否齐全、规范、准确、详细，主要的文档包括：实施报告，测试报告，集成方案，软件用户使用手册，系统维护方案和操作文档等。

系统灵活性：系统是否方便客户进行地维护；系统是否在先进性的基础上具备未来升级和可扩充性；是否利于系统平台迁移和部署等。

系统安全性：是否有完善的安全机制保证系统的安全性，包括软件方面的安全防范，硬件方面的安全设置。

其他验收标准：其他的与本系统相关的验收标准

(2) 验收过程

I 系统初验

一旦系统联调及测试按照工程进度表顺利完成后，项目小组将和用户的技术人员一起进行整个系统的初验和整体割接测试。有关整个合同设备初验的具体细节将在系统联调完成后由采购方确定。

II 系统试运行

系统试运行将在系统初验之后开始，系统试运行期限不少于 7 天，试运行结束，经系统终验合格后，按照质保条约进行维护。

III 系统终验(项目最终验收)

当整个系统进入试运行期，供应商应向采购方提供行之有效的技术支持以确保整个业务的稳定和有效地运营，并确保整个业务能够顺利通过系统终验。在此同时，供应商应通过具体的技术支持帮助用户操作人员熟悉和掌握这些设备和维护技术。在系统试运行通过以后的 7 日内，项目小组将和用户进行系统终验。

3、服务期限：本项目服务期 1 年，如成交供应商服务质量优质，采购人满意度达到 99%以上，为满足采购人实际工作需要，在服务期满后，采购人可以按

原成交供应商续签合同，续签时间不超过三年，合同一年一签，服务价格不变。

4、售后服务：

4.1 供应商需尊重并贯彻采购人的意见，维护采购人的利益。在项目服务过程中与采购人密切配合，提供全过程、全方位的服务，保证各项工作的顺利进行。

4.2 当遇到紧急情况或系统出现故障时，成交供应商需提供 2 小时内响应，协助处理问题；远程联调无法解决的故障问题，将在 24 小时内派遣专业工程师提供现场服务，进行技术调试、故障诊断和排除，保障平台正常使用。

4.3 成交供应商应提供现场培训，培训内容包括基本操作、保养维修、常见故障及解决办法等，并根据用户需求提供个性化培训。

4.4 备品、备件及维修配件保证：成交供应商必须足量配备维护要求的备品、备件及维修配件。

4.5 成交供应商应提供全年 7×24 小时平台运营维护服务，包括平台软件、手机客户端软件、车载客户端运营、维护、升级，保证平台软件、手机客户端、车载客户端三者版本的匹配与兼容，提供相应的电话、在线与现场技术支持。

4.6 若软件升级，由成交供应商免费为采购人进行升级维护。

5、付款方式：项目终验合格后，在 6 月 30 日前一次性付清全部款项。

