法人网上身份统一认证和电子印章公共服务招标需求

一、项目概况

上海市按照国家及上海相关政策要求，自2012年起建设“法人网上身份统一认证服务体系”，2018年推出统一电子印章公共服务平台，为各类法人提供跨部门、跨系统的身份认证和电子签署服务。通过政府采购服务方式，推动法人网上身份统一认证和电子印章在政务全程网办中的应用，覆盖企业、政府机关、社会团体等各类组织。

近年来，上海持续优化法人认证与电子印章服务体系，丰富应用场景，提升服务能力。上海将持续推进政府部门业务系统法人数字身份互认，实现电子印章平台与国家平台及治安管理系统的数据互通；完善数字证书服务机制，强化网上办事信息安全，助力城市数字化转型，优化营商环境，提升社会治理水平。

二、服务对象

上海市法人网上身份统一认证和电子印章公共服务的服务对象为全市各级政府委办单位，依法设立的企业、社团、事业单位和机关四大类法人，以及律师事务所、会计师事务所、个体工商户等非法人机构在内的全市各类机构。

三、服务内容概述

该项目的服务内容主要包括法人网上身份统一认证系统和电子印章系统两大部分的七个方面，具体如下：

1.法人网上身份统一认证的系统开发及运维，对现有主要系统、互联互通系统、服务系统进行持续优化；系统日常巡检与监控，及时发现问题并处理，包含人员、设备、外购技术服务、认证类、其他。

2.法人网上身份统一认证证书介质服务，包括介质采购、仓储、包装、管理。

3．法人网上身份统一认证系统业务对接，为各委办应用对接提供技术支持，为各类大型应用接入对系统进行必要性改造。

4.法人网上身份统一认证和电子印章公共服务的客户服务，包括呼叫中心人员服务、印章制作人员服务、网站、微信等线上便民服务、网点客户服务等。

5.法人网上身份统一认证及电子印章综合管理，包括项目实施方的日常办公、房租、物业及后台人事、财务、战略发展部门人员的综合管理等。

6.电子印章公共服务系统开发及运维，包含开发及运维人员人工、云租赁、委托开发、检测认证等。

7.电子印章公共服务系统业务对接，包含一网通办工作中电子印章部分的应用推进，和各区、各委办局进行对接提供技术支持、政务服务售前需求分析及方案设计服务、政务服务售后上门巡检服务等。

四、服务要求

本项目以购买服务方式，为全市各类法人在不同政府部门、不同业务系统在线办理各类电子政务项提供统一的身份认证服务，为全市各政府部门“一网通办 ”提供后台技术支持，实现法人网上办理政务服务时法人一证通服务和电子印章服务。具体如下：

**1.法人网上身份统一认证系统开发及运维服务**

为了确保“法人一证通 ”在证书发放、证书管理、远程 认证、电子签名等方面的有效应用，后台搭建了相应的管理平台和运行平台做支撑。

投标方应配套一支专业开发团队，根据各委办局需求对平台进行优化、迭代。主要工作包括：后台服务端的迭代开发，移动端平台的迭代开发，认证登录平台的迭代开发等。

投标方应配套一支日常运维团队，负责对上述平台设备、机房进行日常运维，以确保系统7\*24小时的稳定运行。

**2.法人网上身份统一认证介质服务**

数字证书分为USB-KEY介质证书和移动版无实体证书。投标方应用提供合规的数字证书配套的USB-KEY介质证书。法人领取的首张证书的USB-KEY介质费用包含在本项目购买服务费用中，法人免费领取。根据“一网通办”工作及优化营商环境中对接电子营业执照的相关要求，投标书应开发配套的移动版证书，此部分证书不涉及介质费用。

投标人在提供服务的过程中所使用的数字证书UKEY要符合利旧原则，既要满足用户的使用需求，也要兼容之前已下发的数字证书UKEY，兼容相关的客户端驱动程序等情况。

**3.法人网上身份统一认证平台系统业务对接服务**

投标方提供法人一证通服务，需要对接全市相关政务应用业务系统，为全市“一网通办”和“一网统管”以及各区各委办局业务系统提供法人身份认证技术支撑。投标方应提供对接系统清单，及对应的统计分类表。

**4.法人网上身份统一认证和电子印章公共服务的客户服务**

上海“法人一证通”是上海市政府为方便全市所有法人单位网上办事而提供的一项重要公共服务，投标方应提供网点服务及客服热线服务。

投标方应在全市范围内提供不低于7个固定的服务网点，其中各区政务服务网点不少于6个，为全市法人对象提供法人一证通证书及电子印章服务；USB-KEY实体证书发放采用线下窗口办理和网上办理两个方式，移动版无实体证书只有网上办理方式。网上服务包括官方网站、驱动软件、微信公众号三个渠道，主要提供证书申请、证书更新、证书查询，证书变更等服务。

投标方应提供客服热线，不少于42个热线服务人员，提供工作日（周一至周五8:00-20:00）服务，周末为确保热线畅通，安排3-5名话务坐席接听紧急需求电话，提供非工作日的自助语音服务。投标方应提供在线客服，不少于5个在线客服服务人员，提供工作日（周一至周五9:00-17:30）服务。

**5.法人网上身份统一认证综合管理服务**

法人网上身份统一认证项目实施的日常办公费、房租、物业费及后台人事、财务、战略发展部门人员的综合管理。

**6.电子印章公共服务系统开发及运维服务**

上海市电子印章公共服务平台为全市各类法人和自然人提供全面的电子印章服务，涵盖申请、制作、备案、查询、变更、注销、签章、验章等。平台服务主要分为软件开发和软硬件资源运维保障两大部分，具体内容如下：软件开发部分包括本地平台新功能开发、已有功能优化完善，以及对接国家及外省市平台的定制开发；软硬件资源运维部分则要求投标方提供专业运维团队，对平台所使用的软件、硬件、网络、存储、文件服务等资源进行日常运维，确保系统7\*24小时稳定运行。

投标方应定期汇报上海市电子印章公共服务平台运营的关键数据，涵盖有效电子印章用户数、电子印章总量、累计接口调用次数、应用接入状态概览等关键绩效指标，以便全面评估系统效能与运营状况。

**7.电子印章公共服务系统业务对接服务**

上海市电子印章公共服务平台作为上海市的基础支撑平台，需有效支撑本市的“一网通办”、“一网统管”、“电子证照”等重点工作，以及全市各委办单位关于电子印章的申请、管理和使用的工作。具体如下：

（1）技术咨询服务

投标方需为全市各委办单位提供电子签章相关的全面技术咨询，涵盖电子印章的申请、使用、管理以及与业务系统集成等各个环节中遇到的操作问题、常见问题分析及经验分享。同时，根据全市各委办单位实际需求，投标方应配合进行现场沟通，为各委办单位的业务集成方量身定制电子印章相关的集成方案，确保无缝对接与高效运行。

（2）应用对接服务

投标方应主动融入各委办单位在电子签章技术领域的对接协作，全力推动电子印章在全市范围内的“一网通办”与“互联网+政务服务”深度融合，以及与各区各委办局业务系统的紧密集成，迅速响应并解决对接过程中涌现的技术挑战，确保各业务系统能够顺利对接上海市电子印章公共服务平台的API接口服务，实现数据流通无阻与功能高效集成。

投标方应为接入上海市电子印章公共服务平台的单位提供接入指南、使用教程及应用模式示例，辅以技术支持及定制化培训，旨在拓展电子印章的应用场景与边界。

投标方应持续优化API接口服务，灵活应对不同的签署场景需求，包括页面签署（支持个人事件性证书签署、服务端托管印章签署、Ukey签署）、静默签署（支持个人事件性证书签署、服务端托管印章签署）、批量签署（支持Ukey签署、静默签署）、多方会签签署及移动端签署（支持移动证书签署、电子营业执照签署）等等。

（3）技术保障服务

投标方应确保对各委办单位业务方遭遇的任何系统报障迅速而积极地响应。一旦接报，立即深入了解应用系统的具体使用场景与签署流程，随即启动高效的故障排除技术支持流程，全力参与问题的定位、深度分析与解决策略的制定。在问题得到圆满解决后，落实售后保障措施，不仅关注即时的修复效果，更致力于对系统进行持续优化与升级，旨在为用户打造更加顺畅、高效的操作体验，从而显著提升整体服务品质与用户满意度。

五、项目管理要求

投标方应建立专职专业的服务团队。按照项目实施推进过程节点来划分，包括售前、实施和售后服务三部分。按照服务支持方式来划分，包括现场、远程和应急服务支持。

支持的技术内容，需要分为日常系统使用支持、自主软硬件维护支持、系统升级服务支持、测试支持、巡检支持和其他技术服务的保障工作。

如若需要服务团队入驻采购人指定的服务场所和服务地点，进行现场支持法人网上身份统一认证和电子印章公共服务等相关工作的,服务团队需满足本项目服务规模的要求。

投标人在全市范围内需具有固定的服务场所或服务网点，具备线上和线下多渠道方式的服务能力。

**1.团队人员要求**

为了保障项目运维的稳定可靠，投标方需组建不少于110人的服务团队，其中不少于20名技术支持人员，不少于3名驻场实施人员，不少于42名热线服务人员，不少于5名在线服务人员，不少于40名数字证书与印章服务人员。

（1）项目经理应具有计算机相关专业高级工程师职称，具有计算机相关专业本科或以上学历，具备信息化项目经验5年或以上，具备较强的管理能力和协调能力，以确保本项目顺利实施，具有类似电子政务项目运营经验；

（2）技术人员熟悉电子认证、电子印章相关技术标准和运营规范；

（3）实施人员具备电子认证、电子政务相关项目运维服务经验。

（4）热线服务人员及数字证书与印章服务人员应掌握服务规范，具备电子认证、电子印章制作经验。

**2.综合管理要求**

投标方应在日常运营中，需承担办公费用、房屋租赁费用、物业管理费用，以及后台人事、财务、战略发展等部门人员的相关费用分摊。为确保项目正常运作所必需，确保项目团队能够专注于项目执行与管理工作，实现项目目标，投标方按法人网上身份统一认证服务、电子印章公共服务两项服务内容，分别提供相关分摊费用清单。

**3.工作时间要求**

服务网点人员工作时间要求与采购人指定的工作时间一致。在业务办理高峰时期，能够根据业务要求进行人员调配。

呼叫中心工作日话务坐席人员工作时间：周一至周五8:00-20:00，应根据实际接电情况对排班进行调整。在线坐席对外提供在线咨询服务具体工作时间：周一至周五9:00--17:30。

**4.人员安全要求**

为保障法人网上身份统一认证和电子印章公共服务的日常安全运营，参与项目运维的各人员需要根据采购人要求签署保密协议。投标人保障运维人员安全，因运维人员产生的安全问题所造成的损失，由投标人承担。采购人可根据造成的问题追究投标人责任。

六、安全保密要求

本项目遵循国家相关保密的法律、法规。尤其是国家电子政务要求，投标人明确提供完善的、可行的系统安全方案。投标人投标文件中提供的服务方案不允许通过所谓的“后门”设置来实现服务。对可能出现的安全问题需提出详细的解决方案和具体的措施。投标人应无条件接受采购人的保密约定，包括在服务期结束后承诺约定年限的保密义务，并承担相应的涉密责任。

七、服务考核要求

采购人及相关管理部门将定期或不定期进行管理考核，考核结果将作为本项目技术服务验收的重要依据之一。