

三、项目技术、服务要求及商务要求

(一) 项目简介

根据中央政法委《关于加强社会治安综合治理中心规范化建设的意见》的要求，巴中市委政法委积极打造各级综治中心阵地，已基本完成。现需要构建线上的矛盾纠纷调处的业务平台，来开展矛盾纠纷数据汇聚、矛盾纠纷业务办理、流转等工作。本次建设先采取试点运行的方式来推动线上矛调平台运行，以达到矛盾纠纷化解法治化推进“路线图”的目标。

(二) 项目技术、服务要求

(1) 服务内容要求

- 1.以平昌县综治中心为优先打造单位，要求成交供应商确保能在短期内将平台落地，在平昌县综治中心实际运行起来，形成闭环。
- 2.平昌县综治中心跑通线上流程后，组织巴中其他区县进行培训和推广，在今年内完成全市运行的目标。
- 3.试用周期暂定为一年，在运行使用期间在不断收集和完善巴中市关于矛盾纠纷化解业务的需求，最终形成符合巴中实际需求以及特色的，矛盾纠纷多元化解一站式线上平台的模版。
- 4.成交供应商开发综治管理相关的内容，涉及重点人员管理、网格化服务管理的提升、社会治安风险的预警与管控等。并在试用期间完成和矛盾纠纷化解平台的融合。形成政法工作一体化平台。
- 5.在试用完成后根据实际情况再由采购人决定是否投入资金开发具有巴中特色的个性化平台。

6.关于数据和网络方面，成交供应商提供网络安全设备保障试用期间的数据和网络安全。

7.成交供应商需组织专班，不低于5人的人力投入，其中包含外地的开发团队人员。主要工作内容为配合各级政法委和综治中心熟悉业务平台，推动平台落地。同时保障各级综治中心的矛调平台正常运行，及时处理各类问题。

(2) 技术服务要求

序号	服务要求名称	服务要求子项	服务要求技术参数
1	移动端应用	一码解纷 (群众端)	部署在互联网，用于老百姓上报矛盾纠纷的在线预约调解的移动端，可嵌入微信公众号、小程序、APP等应用内。 提供在线预约调解、查看预约进度、查询事项办理进度以及在线评价等功能。
		掌上矛调 (调解人员端)	部署在政务外网，供镇街及村社层级调解人员使用的移动端，可嵌入网格化app、小程序、政务办公应用内。 提供矛盾纠纷事件排查登记录入、纠纷受理、办理、办结等PC具备的纠纷处置功能以及事项全流程的待办/已办的提醒功能。

2	矛盾纠纷多元化解系统	统一工作台	<p>矛调系统的工作台首页，包含工作台和晾晒台两部分；工作台展示数据概况和系统待办事项等，晾晒台通过柱状图和折线图，不同维度的展示矛调系统整体运行数据情况。</p>
		统一受理中心	<p>矛调系统的事项受理和处置应用，提供从事项转入/录入到签收受理、分类流转、单方办理、联合办理、疑难复杂领导包案、上报交办、延期挂起、结案审批、办结反馈以及评价回访归档的标准闭环业务流程与功能；在处理过程中，工作人员可针对不同的事项类型进行不同的受理信息和办理信息反馈；提供专业丰富的信息化功能支撑，充分满足矛盾纠纷调处化解工作需要。</p>
		统一跟踪问效	<p>为业务处置流程中提供签收、受理办理时限、催办提醒功能，并在统一综合查询应用入口，为事件加入了领导督办功能，可输入督办意见、设置限期办结时间、抄送知会领导、设置督办提醒发起督办，被督办的事项可进行督办反馈。</p>

统一综合查询	<p>为工作和管理人员提供对纠纷事项，来访人员的综合查询功能；支持海量业务字段（如发生时间、录入时间、单号、身份证号、姓名、事项简述、事项类型、事项状态、调解结果、超时状态）等自定义条件查询，支持单号/事项/姓名等关键词模糊查询；可查看人员历史来访记录，事项详情等；并可对查询结果进行导出。</p>
统一研判分析	<p>提供数据综合统计和全生命周期的多维度多领域的的数据研判分析，综合统计包括事项统计,办理统计,上报交办统计等；全生命周期的统计包括事项的来源,类型,窗口,调解结果统计等；多领域包括账号的活跃度统计,来访人员统计等等,后续会持续增加更多领域的全方位统计和分析数据。</p>
统一资源管理	<p>提供调解资源信息的管理维护功能。包含：专家库管理、组织库管理。其中专家库管理提供调解专家的增删改查功能，调解专家的信息包含学历、从事专业、擅长领域、主要工作经历、服务理念等信息；调解组织的信息包含组织简介、专业领域、服务理念、组织负责人等信息。</p>
统一知识学习	<p>系统的业务学习应用,为矛调的工作人员提供全方位的业务知识，可支持上传、下载、删除业务视频和业务文档。</p>

		统一案例分享	系统的案例分享应用，为矛调全辖区的调解人员提供案例分享和案例应用，可根据案例类型和所属辖区进行查询事项详情。
		统一支撑配置	支撑矛调系统运作的统一支撑配置，包含两部分：通用配置和个性化配置； 通用配置提供窗口配置、事项类型配置、表单配置、时限配置、等功能； 个性化配置提供区县层级以下的专业窗口管理，基本信息维护等功能。
3	运行监测云图	数据统计分析	部署在政务外网，通过柱状图，趋势图等多种形式综合直观的展示矛调中心的工作情况，包括数据概览，今日数据情况，事项来源占比，事项新增办结趋势，评价情况，事项类型排名情况，专家库专家处理案件量晾晒，每个窗口的办理事项分析等。
4	业务功能迭代	功能迭代升级	调处过程中，新增实时跟踪与反馈功能，当事人和相关部门能实时查看调处进度，从用户体验角度，优化系统界面，使其操作更便捷，减少繁琐流程，提升群众和工作人员使用满意度。
		质效分析一张图	提供矛调中心质效评估晾晒云图应用，全方位的分析辖区矛调中心整体治理效能，以直观的图表形式，如柱状图、折线图、饼图、雷达图等，将各类业务数据的关键指标集中展示。

	人民调解卷宗	<p>根据不同类型的矛盾纠纷和调解场景，设计出一套结构化的询问逻辑树，引导调解人员按照一定的顺序和思路进行询问，记录调解询问的过程和结果，包括询问的问题、当事人的回答、调解人员的判断和建议等，形成详细的询问记录。</p>								
	调解询问逻辑树	<p>根据不同类型的矛盾纠纷和调解场景，设计出一套结构化的询问逻辑树，引导调解人员按照一定的顺序和思路进行询问，记录调解询问的过程和结果，包括询问的问题、当事人的回答、调解人员的判断和建议等，形成详细的询问记录。</p>								
5	系统应用支撑	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="363 1025 560 1193">消息中心</td> <td data-bbox="560 1025 1447 1193"> <p>矛调系统内的支撑应用，提供系统和个人消息收发、存储草稿和发送历史等功能。</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="363 1193 560 1442">帮助中心</td> <td data-bbox="560 1193 1447 1442"> <p>矛调系统内的支撑应用，提供建议反馈、系统发布更新、运维公告等功能。当工作人员在系统操作时遇到问题及建议时，提供运维支持。</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="363 1442 560 1610">个人中心</td> <td data-bbox="560 1442 1447 1610"> <p>矛调系统内的支撑应用，提供个人基本信息查看和密码的维护。</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="363 1610 560 1774">系统管理</td> <td data-bbox="560 1610 1447 1774"> <p>矛调系统内的支撑应用，提供系统登录及操作日志查询、节假日设置以及回收站功能。</p> </td> </tr> </table>	消息中心	<p>矛调系统内的支撑应用，提供系统和个人消息收发、存储草稿和发送历史等功能。</p>	帮助中心	<p>矛调系统内的支撑应用，提供建议反馈、系统发布更新、运维公告等功能。当工作人员在系统操作时遇到问题及建议时，提供运维支持。</p>	个人中心	<p>矛调系统内的支撑应用，提供个人基本信息查看和密码的维护。</p>	系统管理	<p>矛调系统内的支撑应用，提供系统登录及操作日志查询、节假日设置以及回收站功能。</p>
消息中心	<p>矛调系统内的支撑应用，提供系统和个人消息收发、存储草稿和发送历史等功能。</p>									
帮助中心	<p>矛调系统内的支撑应用，提供建议反馈、系统发布更新、运维公告等功能。当工作人员在系统操作时遇到问题及建议时，提供运维支持。</p>									
个人中心	<p>矛调系统内的支撑应用，提供个人基本信息查看和密码的维护。</p>									
系统管理	<p>矛调系统内的支撑应用，提供系统登录及操作日志查询、节假日设置以及回收站功能。</p>									

	用户中心	部署在政务外网的后台应用，为矛调系统提供用户管理、角色管理、组织管理等能力与功能。包含用户、组织、角色的增删改查锁定解锁导入导出等一系列的功能。并额外提供安全认证、数据加密、可靠性设计等安全设计。
6	短信群发	对接短信平台接口，实现窗口受理事件移送相关部门后，同步推送短信提示。

(四) 商务要求

- 1.服务期限：合同签订生效后 365 日历天。
- 2.服务地点：四川省巴中市，采购人指定地点。
- ★3.试点运维服务按年签订合同，合同期内，全省统一上线“一站式”矛盾纠纷多元化解平台，合同即终止。
- 4.付款方式：完成全市系统部署及调试，验收合格，按月计算费用，每三月支付一次费用。
- 5.验收内容及标准：技术服务要求和商务要求全部内容及合同履行情况；严格按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205号）、《巴中市财政局关于进一步加强政府采购项目合同履行验收管理工作的通知》（巴财采〔2021〕21号）的要求及国家有关标准。

6.违约责任与解决争议的方法：

违约责任：

(1) 甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。

(2) 如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。

争议解决办法：

(1) 在执行本合同中发生的或与本合同有关的争议，双方应通过友好协商解决，经协商不能达成协议时，应提交项目所在地有管辖权的人民法院提起诉讼解决。

(2) 诉讼判决应为最终决定，并对双方具有约束力。

(3) 除另有判决外，诉讼费应由败诉方负担。

(4) 在诉讼期间，除正在进行诉讼部分外，合同其他部分继续执行。

7.其他未明事项双方协商一致后在合同中约定。