附件

项目需求及技术规格要求文件

为确保该项目保质保量完成，响应征集单位应提供以下材料，并满足相关技术规格要求如下（本项目允许联合体提交响应材料）。

# 项目需求及合作模式

（一）项目需求

疫情期间，文化和旅游部印发了《旅游景区恢复开放疫情防控措施指南》，指南中提出景区要严控游客流量，科学合理设置承载量，要有效采取门票预约、智慧引导等手段，科学分流疏导游客，做好游客流量关口前置管控。随后，各地文旅部门陆续发布相关公告，指导景区采取在线预约等智慧化管理方式有序恢复开放。文旅场景下的智慧化管理在这一特殊时期显得尤为重要 且意义深远。门票预约制度是现阶段守好“大门”的必要措施，也是疫情防控的有力举措。

为切实落实《旅游景区恢复开放疫情防控措施指南》《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《网络数据安全管理条例》及新冠疫情防控指导意见，所有场馆景区应全网实名预约限流参观，为响应国家相关政策，本着方便观众预约参观、关爱老年人，所有观众可实名溯源的原则，本次拟建设智慧票务实名制全网预约系统。

系统需实现电脑端、手机端（官方预约渠道、OTA平台）及现场端（现场服务窗口、现场扫码、自助机购票等）的分时预约参观功能，系统整体设计需简洁大方、观众操作简单方便。所有散客及团体接待均通过本系统实现票务预约，使票务系统实现线上、线下一体化运行及管理，系统统计信息更加完善，并可实现参观人员的实名制溯源。

系统提供预约开馆日历功能，可根据开馆情况，灵活设置开闭馆时间，包括当日票及预约票设置。

系统提供组合票功能，可实现大门票与内馆展览票的组合预约、票品可免费+免费组合或免费+收费组合，方便观众选择预约。

可依据馆方管理要求，系统支持分时段预约，支持设置上、下午场或按时间段设置场次，更加合理的引导观众参观。同时支持场次库存管理，系统可设置各场次时间和库存数量，可灵活调控。

建设预约黑名单管理制度，针对高频预约、多次爽约观众，进行针对性的惩罚处理，并可直接对接公安机关数据，限制重点关注人员预约，以保护观众游览及文物安全。

系统支持一键退单操作，如遇到临时闭馆或特殊接待任务，系统可后台一键执行闭馆操作，退掉所有闭馆日已预约订单，并由系统自动发送退单短信通知预约观众，短信支持设置模板，方便馆方操作。

对于团队（单位机关/学校/旅行社等）用户，系统提供专用预约入口，团队用户需在线提交申请材料（如介绍信、营业执照副本等）并通过馆方人员后台审核后，方可在本系统内预约团体参观票。预约操作便捷，系统支持团队人员信息批量上传自动生成预约订单操作，方便团队预约。团队到达现场后，直接验证领队身份证即可全团入馆。馆方可验证带团领队身份证作为团队入馆凭证，同时支持团队每位成员持本人身份证验证入馆。系统后台可灵活设置团队人数限制。

系统需支持免费门票+收费展览的组合预约，票款支付方面，无论是网络票款支付还是现场窗口票款支付，均需支持微信、支付宝等原生支付手段，使系统更适应时代支付特点，系统可对游客信息、票款支付来源等进行详细记录。

本项目建设需包含以上系统运行所需的服务器、售检票硬件设备及相关安全设备等，硬件参考如下（仅供参考，方案配置可更优化）：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **设备名称** | **概述** | **数量** | **单位** |
| 售票电脑 | 品牌电脑，流畅运行WIN10操作系统 | 2 | 台 |
| 身份证读卡器 | 售票电脑配套，读取游客身份证使用 | 2 | 台 |
| 票务打印机 | 售票电脑配套，打印纸质门票 | 2 | 台 |
| 二维码扫枪 | 售票电脑配套，扫游客支付码收款 | 2 | 台 |
| 护照阅读器 | 售票电脑配套，识读港澳台及外宾证件 | 2 | 台 |
| 摄像头 | 售票电脑配套，录入人脸信息用 | 2 | 台 |
| 验票翼闸 | 双向通行，配置显示屏、工控机、身份证、二维码读头，实现身份证、二维码票的直接验证入园。 | 4 | 台 |
| 无障碍通道 | 双向通行，配置显示屏、工控机、身份证、二维码读头，实现身份证、二维码票的直接验证入园。 | 2 | 通道 |
| 手持验票机 | 安卓操作系统，支撑身份证、二维码识读、工业级显示屏。 | 10 | 台 |
| 短信发送平台 | 系统向所有预约游客发送通知类短信。 | 1 | 预存 |
| 云资源 | 系统运行所需云资源，优先选择阿里云 | 1 | 套/年 |
| SDH | 两条不同运营商SDH专线 | 2 | 条/年 |
| 防火墙 | 国产品牌防火墙 | 1 | 台 |
| 防病毒网关 | 防病毒网关 | 1 | 台 |
| 入侵检测 | 入侵检测 | 1 | 台 |
| 数据库审计 | 数据库审计 | 1 | 台 |
| WAF防火墙 | WAF防火墙 | 1 | 台 |
| 汇聚交换机 | 汇聚交换机 | 1 | 台 |
| 接入交换机 | 接入交换机 | 4 | 台 |
| 光模块 | 光模块 | 12 | 块 |
| 应用服务器 | 票务系统运行必须的支撑服务器 | 5 | 台 |
| 高性能服务器 | 高性能服务器，用于数据库 | 6 | 台 |
| 42U标准机柜 | 42U标准机柜 | 3 | 台 |
| LED屏 | 室外全彩屏 | 3 | 平方 |
| 显示屏 | 65英寸4K超清 HDR 全面屏 | 1 | 台 |
| 自助售取票机 | 定制设备、配置防爆触摸屏、身份证阅读器、二维码识读器、工控机、嵌入式打印机等 | 2 | 台 |

（二）合作模式

本项目以业主方在项目实施地对响应人提供合作推广的形式换取中选人的项目建设投资，合作推广形式包含但不限于：印有响应人LOGO或者名字的物料、展架+指示牌、现场服务人员或者其他的形式。如超出以上形式，由双方协商确定。合作期限以及合作期限后的系统所有权归属权由双方协商确定。

# 二、项目整体要求

（一）团队要求

响应人为本项目组建研发团队和运维团队，团队人员包括且不限于项目经理、系统架构设计人员、程序开发工程师、数据库工程师、产品经理、UI设计师、测试工程师、运维经理、系统前后台运维工程师、数据库工程师、现场巡检工程师等。响应人提供服务团队人员名单，在项目实施过程中，相关人员原则上不得更换，确需更换的必须经采购人同意方可更换。

（二）实施要求

响应人负责制定整个项目的总体建设规划和实施方案，负责整个项目的管理及实施，统筹安排各分项目实施计划及制定技术方案，负责解决各分项目或子系统间的无缝衔接，负责各应用系统的无缝连接和集成，具体要求包括：

1.项目建设阶段所有分项目实施的总技术负责。

2.保证实现项目提出的目标、系统性能要求。

3.负责制定系统集成的方案和实施计划。

4.负责各子系统、各子项目之间的集成。

5.负责组织和实施各系统间的联合调试。

6.负责组织和实施各系统间的集成测试。

7.负责协助各分项目的验收。

8.负责协调分项目间关系，当分项目在集成过程中、试运行期间、运行维护期内出现异常时，负责排除故障。

9.协助业主进行资源现状调查和设备分配方案。

10.根据项目的建设要求，制定培训方案，组织实施培训。

（三）项目管理要求

本项目实施严格按照业主、监理方项目管理规范执行，项目建设过程中采用评审制度。即针对响应人的需求规格说明书、系统设计等予以评审，方案评审通过后方能进入系统的实际开发工作。

响应人在实施过程中，需对项目进行规范化管理，要有项目管理组织、项目管理计划、项目进度计划、项目验收计划等方案，确保项目实施质量，具体要求如下:

1、响应人成立项目组，并指定一名专职的项目经理，负责项目协调和调度工作。

2、响应人成立技术小组，并指定一名专职的技术负责人，负责对参与项目实施的各方技术人员进行产品、技术培训，提供项目整体实施和试点工作的技术方案，对项目实施过程中出现的疑难问题提供技术支持。

3、响应人配合项目监理方以及第三方测评的工作，从而保障项目的成功实施。

（四）培训要求

1、响应人向业主方提供培训服务，直至业主方相关操作人员完全熟练掌握。响应人针对不同的培训对象、并按不同的产品在投标文件中提出全面、详细的培训计划，包括但不限于培训内容、培训时间、地点、授课老师等。

2、响应人针对本项目委派的授课老师具备丰富的教学经验，所有的授课老师采用中文授课，同时响应人为所有被培训人员提供培训用文字资料和讲义等相关用品。

3、培训完成后业主方相关人员能独立地、熟练地完成系统软件、设备日常使用及管理维护工作，并能及时排除常见故障。

（五）售后服务要求

1、质保期限

响应人提供自验收合格之日起三年的软硬件维保服务，相关费用包含在响应报价中。

2、响应人承诺为本项目配备熟悉该业务的工程师(不少于1名)提供一年的巡检服务（巡检频次不低于每周一次），负责项目日常实施和服务工作，相关费用包含在投标报价中。

3、响应人提供7×24小时的响应服务，接受报修通知后0.5小时内响应，软件故障1小时内解决，硬件故障24小时内解决，无法按时解决的，提供备案方案供采购人决策。

（六）信息安全要求

1、响应人在分销业主方票务时，票务预约过程中所有产生的真实姓名/名称、通信地址、联系电话、电子邮箱等隐私信息，响应人必须严格保密，除非得业主方授权或法律另有规定，响应人不得向外界披露用户隐私信息。因响应人问题造成的数据泄漏由响应人负全责，业主方可立即终止合作。合同终止时，业主方依法享有本项目系统及相关硬件设备的优先处理权，且响应人有义务配合业主方进行相关善后处理工作。

2、响应人不得将用户信息借给他人使用，否则应承担由此产生的全部责任，并与实际使用人承担连带责任。

3、未经业主方同意，不得对本系统上的任何数据作商业性利用（包括但不限复制、传播、收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开等方式处理本系统资料），未经业主方同意，不得监视或复制本系统或本系统包含的任何内容。

4、所有本系统中涉及的游客信息，响应人均应该通过加密方式保存游客包含但不限于手机号、身份证号、证件号码等个人信息，个人信息的处理方式是收集、存储、使用、加工、传输、提供、删除等。

5、对所涉及游客信息的收集、处理、使用和传播等，需遵守《中华人民共和国个人信息保护法》《网络数据安全管理条例》。

（七）系统部署

为保障票务系统系统稳定性和高可用性，本系统采用云部署与本地部署相结合的方式。

（八）商务要求

1.实施周期：合同签订之日起180日内。

2.服务地点：成都博物馆

# 三、资质及业绩

响应单位应具备相应的资质及业绩：

（一）响应单位具有有效期内的ISO27001：2013系列信息安全管理体系认证证书、ISO9001：2015系列质量管理体系认证证书、ISO14001：2015系列环境管理体系认证证书；

（二）响应单位具备国家AAAA级及以上景区、场馆类票务系统建设合作项目的案例，最多提供5份合同；

（三）响应单位提供的技术或产品，曾获得过的文博技术奖项或国家类技术奖项；

（四）响应单位应选用成熟的技术类相关的软件产品，需提供相应的《软件企业证书》、《软件产品证书》作为证明材料；

（五）其他有利于双方合作经营的补充。

# 四、评分表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评审因素** | **分值** | **评分标准说明** |
| 1 | 投资额度 | 10 | 以应征人针对本项目的投资额度为评分标准，投资额度50万至150万得3分，投资额度151万至300万得6分，投资额度301万及以上，得10分。 |
| 2 | 技术方案 | 24 | 应征人针对征集文件“一、采购内容”中票务系统软件采购需求提供本项目技术方案。 所提供的技术方案需求理解透彻，业务说明完整，完全覆盖项目需求，且可行性高，得24分；提供的技术方案说明有缺项，仅能部分覆盖项目需求的，每有一个缺项扣3分，扣完为止。 |
| 3 | 硬件方案 | 26 | 应征人针对征集文件“一、采购内容”中26项票务系统硬件逐项提供投标产品参数及产品图片。 按所选产品对本项目的适用性、针对性打分，完全覆盖项目需求得1分；仅能部分覆盖项目需求得0.5分。本项最多得26分。 |
| 4 | 项目实施方案 | 10 | 应征人项目实施方案具有进度计划、人员配备、质量保证、培训计划、售后服务的得10分；每缺少进度计划、人员配备、质量保证、培训计划、售后服务之中任意一项内容的，则在10分的基础上扣2分，扣完为止。 |
| 5 | 技术保障方案 | 6 | 应征人系统上线技术保障方案的及时性满足： 1、上线技术保障服务响应时间≤2小时的得6分； 2、2小时＜上线技术保障服务响应时间≤8小时的得3分； 3、8小时＜上线技术保障服务响应时间≤14小时的得1分； 4、上线技术保障服务响应时间＞14小时不得分。 |
| 6 | 项目实施团队 | 13 | 1.应征人需要成立不少于8人的项目实施团队，需包含项目经理、产品经理、开发人员、运维经理、运维服务人员等成员，完全满足得3分，否则不得分。 2.需提供项目组织结构，分工合理、层次清晰，且分工与实施项目细项匹配得2分，分工基本合理、层次基本清晰得1分，无分工、层次混乱或未提供不得分。 3.项目经理具有国家承认的大学本科及以上学历，提供学历证书复印件、由工信部颁发的项目经理证书或PMP 证书或IPMP 证书复印件，完全满足得2分，否则不得分。 4.项目经理具备两年以上相关项目管理经验的得2分，具备一年以上两年以下相关项目管理经验的得1分，其余不得分。需提供经验证明材料，否则不予认可。 5. 运维经理具有有效期内的中国信息安全测评中心颁发的注册信息安全专业人员（CISP ）证书，需获准注册信息安全管理人员（CISO）资质，提供证书复印件得2分，否则不得分。 6.运维经理具有两年以上类似项目运维服务经验，有丰富的高并发大流量处理经验的得2分，具有一年以上两年以下类似项目运维服务经验，有一定的高并发大流量处理经验的得1分，其余不得分。需提供经验证明材料，否则不予认可。 注：需提供项目团队人员简历及应征人为团队人员缴纳社保的证明，否则本项不得分。 |
| 7 | 应征人综合实力 | 6 | 1、应征人具有有效的GB/T19001系列或ISO9001系列质量管理体系认证证书的，且证书覆盖范围包括票务服务管理软件相关内容的，得2分。（说明：提供证书复印件。）不提供或证书范围不符不得分。 2、应征人具有有效的GB/T24001系列或ISO14001系列环境管理体系认证证书的，且证书覆盖范围包括票务服务管理软件相关内容的，得2分。（说明：提供证书复印件。）不提供或证书范围不符不得分。 3、应征人具有有效的ISO27001信息安全管理体系认证证书的，且证书覆盖范围需包括与计算机应用软件开发、计算机信息系统集成及软硬件运维服务相关内容，得2分。（说明：提供证书复印件。）不提供或证书范围不符不得分。 |
| 8 | 应征人业绩 | 5 | （1）应征人提供2019年1月1日至投标截止日期为止（以合同签订日期为准），类似本项目电子票务系统开发或改造相关业绩的有效证明材料；每有一项完全满足得1分，最多得5分。 注：需提供合同关键页（包括合同首页、合同盖章页及显示项目内容的相关页）复印件，否则不予认可。 |