用户需求书

背景

为贯彻落实习近平总书记“4•13”重要讲话和中央12号文件精神，推动海南全民阅读活动深入持续开展，提升公共文化服务效能，彰显文化自信与文化自觉，浓厚海南自由贸易区（港）文化氛围，贯彻落实中共海南省委宣传部的工作部署，结合《海南省文化广电出版体育“十三五”发展规划》，践行“统筹规划、群众点单、政府买单”的服务模式，在全省开展“你读书，我买单”主题活动。

一、项目交货时间

交货期：2019年7月31日前完成“你读书，我买单”服务软件部署，其他工作自合同签定之日起12个月完成。

二、项目交货地点

海南省图书馆指定地点。

三、服务需求

提升海南省“你读书，我买单”全民阅读活动的服务水平，改善读者借阅体验,通过建立活动服务平台,打造覆盖全省的线上、线下的读者服务网络和一体化信息服务平台,让全省读者在平等无差别享有公共文化服务的福利同时,降低读者在借阅时间、空间上的制约因素,提升读者借、还书体验。

1、“你读书，我买单”服务软件部署及保障。投标人提供依托服务平台实现支持全省公共馆图书馆、入围图书供应商、相关业务和管理部门共同使用，支持对海南省内符合规定的读者类型提供进行线上线下购书操作；

2、“你读书，我买单”服务主题推广活动策划和实施。由活动承办方具体开展推广活动策划及实施、活动布点、活动信息公开、图书信息发布、宣传报道、数据统计等配套推广活动。

3、参考服务平台流程图

4、参考软件功能规划清单

一级列表	二级列表	三级列表	四级列表	列表功能说明
个人中心（读者）	注册			身份证或社保卡注册
	我的信息			个人信息显示
	我的余额			显示活动资金余额
	我的借阅		借阅详情	查看借阅图书信息
			读书心得	**参与活动的读者分享读书心得和活动心得。**
	图书推荐			**查看图书信息，包括封面、简介、作者简介、目录，同时包括各活动读者对此图书的阅读心得。**
	我的订单	订单详情		查看订单信息
		物流信息		查看订单物流状态
		取消订单		在规定时间内可进行订单取消(馆内可自定义是否允许读者取消)

		申请售后		图书有问题时方便读者进行售后处理
	我的收藏			查看我收藏的图书，方便快速查找
	收货地址			添加、编辑、修改我的收货地址
	登录			注册成功后，身份证或社保卡登录
	图书归还图书馆选择			读者可选择全省各参与图书馆中的一个作为借阅及归还的馆
你读书我买单线上平台(读者)	检索			按照关键字进行图书检索
	图书通用分类展示			通过通用分类进行图书查找
	Banner 图宣传			重要广告图片/信息宣传
	公告信息			发布网站公告信息
	主编推荐			按照电商网主编栏目图书推荐展示(该栏目可根据馆内自定义展示)
	新书推荐			**线上新上架图书推荐展示(该栏目可根据馆内自定义展示)**
	散文/随笔/书信			按照数据统计分析后展示最热门的图书分类(该栏目可根据馆内自定义展示)
	侦探/悬疑/推理			按照数据统计分析后展示最热门的图书分类(该栏目可根据馆内自定义展示)
	编程语言与程序设计			按照数据统计分析后展示最热门的图书分类(该栏目可根据馆内自定义展示)
	图书详情	收藏		收藏感兴趣的图书，方便下次快速下单
		加入书架		要借阅图书可统一加入书架后一起提交
		图书信息简介		**查看图书信息，包括封面、简介、作者简介、目录，同时包括各活动读者对此图书的阅读心得。**
	提交订单	收书地址		填写邮寄的收书地址、联系人、联系方式
		物流方式		查看寄书的物流(默认由书商指定)
		支付方式		选择支付的方式(默认由图书馆支付)
		图书清单		确认选择的图书清单
	我的书包			类似于电商网站的购物车，读者可在书架中选择要下单借阅的图书
	订单确认			订单下单
你选书我买单线下平台(读者)	选书			通过 isbn 号查重是否符合条件
	荐购包			类似于电商网站的购物车，读者扫描图书 isbn 符合条件后加入此处
你读书我买单线上平台后台	首页	平台图书		查看当前可供读者选择的图书种数
		今日订单		今日读者下单的订单数
		今日图书		今日读者下单的图书册数

管理(省图)		余额		剩余金额
	订单管理	订单管理		后台可查看读者下单后的订单信息
		图书清单		读者下单后的图书清单明细，可用于与线上电商/书商对账
	内容管理	文章分类		管理网站底部栏栏目分类
		公告管理		管理公告栏栏目信息
		文章管理		管理底部栏栏目内容
	报表统计	近 15 天数据汇总	订单	近 15 天订单概览
			图书	近 15 天图书册数概览
			金额	近 15 天花费的金额概览
		检索与登录日志		记录读者检索及登录的行为，方便后期数据分析
		订单统计		汇总统计所有的订单
		地区分布		查看对应订单的地区分布，可按省、市、区查看
		订单来源分布		统计订单的来源，分为 PC 端、微信端、支付宝端
		排行榜		查看读者借阅的图书排行
		订单状态统计		统计各个订单状态的数据
		书本分类统计		按照通用分类统计热门的图书分类
		系统业务统计		按照订单、册数、金额进行图表数据统计
	系统管理	开采参数设置		馆内可设置采购参数条件
		图书分类配置		配置读者可选择采购的图书分类
		图书分类复本数限制		限制对应的图书分类复本数
		修改密码		修改系统密码
你读书我买单线下平台后台管理(省图)	系统管理	书店管理		添加、编辑、删除书店
		书店账号管理		管理对应的书店账号信息
		参数设置		设置你选书我买单采购参数条件
		ISBN 复本配置		按照 ISBN 设置复本数
		图书分类复本配置		按照中图 22 大类设置复本数
		黑名单配置		按照读者证设置黑名单，加入黑名单的读者在规定天数内将不能参与
	报表统计	图书清单		查看你选书我买单的图书清单信息，可用于线下与书店进行对账
		荐购报告		你选书我买单线下平台数据汇总统计
		荐购排行		查看你选书我买单借阅图书排行
		操作员业务统计		按照书店查看对应的借阅信息
		分类统计		统计热门图书分类
		图书馆业务统		统计最近时间图书外借数据

		计		
馆店融合平台(书店工作人员)	首页	社保卡输入		校验社保卡信息及获取读者前端加入荐购包的图书
		Isbn 图书信息获取与查重		输入 ISBN 后获取图书信息及判断是否符合采购条件
		核准借阅		核对无误后进行图书外借
	图书馆对账			书店工作人员可统计清单数据并与图书馆进行对账
	修改密码			书店工作人员可修改登录密码
中间云 Interlib 系统(市县图书馆工作人员)	还书			市县图书馆通过该功能归还读者所选的图书
中间云 interlib 系统	读者管理			存储读者社保卡注册信息
	馆藏管理			外借图书馆藏数据存储

5、具体服务需求

服务需求			
项号	**名称**	**数量**	**单位**
1	“你读书，我买单”服务软件部署及保障	1	批
2	“你读书，我买单”服务主题推广活动策划和实施	12	场
1、“你读书，我买单”服务软件部署及保障 （1）提供可在 PC 端、移动端（以 PC 端网站自适应为主）、微信端等环境下使用的终端服务软件平台，读者可进行选书、借书操作。 （2）服务平台 PC 端能够通过浏览器来运行，其中采编人员不需要安装任何附加软件即可应用所有的管理功能模块； （3）服务平台 PC 要求采用基于 WEB 和 Internet 的 B/S 多层架构体系来实现云书馆平台工作流程。系统管理端必须能够在 Windows、Linux 平台下正常运作。			
1.1	“你读书，我买单”服务软件	1.支持签名的 SSL 证书，保证数据传输安全 2.采用云平台搭建，不占用图书馆服务器等硬件资源，硬件、带宽、技术、更新全部由投标人负责 3.★承诺可对接采购方指定的网络书商，相关软件接口由投标人免费开发并实现数据对接，读者可以直接下单； 4.支持书商上传书目、订单、物流处理 5.支持采用通用图书分类模式 6.支持备热门图书推荐，支持分类提供热门推荐图书，支持采购方制定书目推荐； 7.支持自定义图书馆 logo，平台名称，广告页，和发布新闻公告，底部链接自定义		

		8.★提供图书详情信息，可查看图书封面、简介、目录、试读等信息。可自动判断图书是否符合相应归还图书馆； 9.采购要求，不符合要求或者达到采购上限，给出提示并能够链接到图书馆 opac 相应图书，引导读者到相应图书馆借阅； 10.支持加入书架时，自动判断是否符合采购条件 11.支持收藏图书 12.支持订单管理 13.支持输出图书清单，并能够导出 EXCEL 14.★强大的统计功能，包括订单统计、书本分类统计、地区分布统计、订单来源统计、借阅排行榜、订单状态统计 15.支持图书分类配置； 16.支持按图书分类复本数配置调整； 17.支持设置配送范围 18.★系统支持自动生成验收，馆藏，推荐记录，借阅记录。并且这些数据能够自动记录到业务系统，并且和图书馆自动化业务系统产生的数据兼容，不存在数据字段，数据缺漏问题。‘ 19.支持平台将读者借出的图书，经加工后可以直接在相关图书馆的业务系统进行归还。 20.支持限制馆藏复本、单本金额、出版年份、年度荐购金额 21.支持限制按图书、或者按订单限制读者下单频率 22.支持余额不足，自动提醒 23.支持屏蔽图书信息，如出版时间及码洋不符的图书等； 24.支持配置网上图书自提地点，允许读者下单后到选择的线下自提点进行图书提取 25.支持图书馆设置前多少订单免邮费等运营设置 26.支持检索、登录、书目访问、朋友圈分享记录查询统计 27.提供相关书店独立操作平台，支持书店工作人员扫描图书 ISBN 后，系统可自动查重书目中心库、征订库，查重通过后即可进行核准外借。 28.★支持符合要求的图书馆读者和集群读者通过平台参与活动。 29.★支持读者借阅权限、借书数量、借阅期限，押金限制等和业务系统借书权限完全一致，不发生冲突，不需要另外设了单独借阅权限，与现有图书馆自动化业务系统完全通用。 30.★投标人可提供书目数据，减少相关书店图书数据，其中近 15 年正式出版的中文图书书目数据覆盖率不低于 99%。 31.★能够自动标识图书馆已有书目，方便书店选择图书馆已有书目，减少图书馆的编目加工工作。 32.支持辅助计算多卷书的单价。 33.支持修改读者手机号，支持借书短信通知功能。 34.支持查看读者信息查询，包括照片、状态、有效期、欠款、已借图书数、可借图书数和当天借阅单等内容 35.支持设置手动增加特色书目、修改书目价格、手动输入读者证号等操作； 36.支持按日期输出详细对账单，含读者证号，姓名和图书条码、题名、定价、出版时间、处理时间等

		37★支持开设图书馆统计账号，可统计各个书店借书情况含图书总册数，读者总数，书目总数，总定价。 38.支持各个书店对账明细单查看和输出 EXCEL，以及个别错误定价调整。 39.★支持书店借书，包括书目全加工（按现有图书馆自动化业务系统流程完全加工好），部分加工（贴条码），不加工（采用系统自动生成的临时条码，不需要贴于图书上）三种借阅方式。 40.支持限制读者每天允许荐购种数 41.支持设置书店荐购馆藏上限副本数 42.支持读者当前已选图书价格总额和已荐购图书价格总额不能超过读者购书资金上限 43.支持图书馆可设定书店荐购外借总金额 44.自持可短信通知馆内指定工作人员与提示读者当前采购金额已使用完 45.支持荐购图书出版年份限制设定 46.支持有在馆复本时是否允许荐购设定 47.支持馆藏所属馆限制复本数 48.支持每位读者在某个时间段内可荐走图书种数限制 49.支持每位读者在某个时间段内允许书店荐购外借的总金额限制 50.支持设置文献默认流通类型 51.支持设置文献默认所属馆藏地 52.支持设置提醒读者要还书的地址 53.书目数据来源支持自定义(数据来源：本地书目库、征订目录库、CIP 云中心) 54.支持书店工作人员扫描图书 ISBN 后，系统自动查重中心库、征订库；查重通过后即可进行核准外借。 55.支持读者在书店直接借阅图书，无需进行任何图书加工即可将图书快速借走。 56.支持按日期输出详细对账单，含读者证号、姓名和图书条码、题名、定价、出版时间、处理时间，方便书店与图书馆进行对账。
1.2	云端主机硬件要求	提供一台云服务器，用于安装你选书我买单管理平台，投标人提供云服务器安装、维护、检测等工作 云服务器配置不低于：4 核 CPU/2.4GHz /64GB 内存/500GB 存储空间，包含操作系统 Windows Server 2012 R2 标准版。
1.3	服务保障	投标方应以自己的平台、技术和人员，按采购方要求在指定地区完成相关服务保障工作，投标方相关现场工作人员自行提供相应保障设备，采购方可根据实际工作需求提供相应场地和技术支持。
2“你读书，我买单”服务主题推广活动策划和实施		
2.1	主题推广活动策划和实施	（1）开展线上活动：在活动期间，按月开展“月度阅读锦鲤”类奖励评比活动，计划按月份开展 12 场。 （2）在活动期间，按月份平台每周开展“图书推荐”，包括：“图书馆馆图书推荐”“读者图书选购图书排行榜”信息推送、“网络购书平台的新书排行”信息推送等内容；

3. 其他要求		
3.1	总结材料	投标方需要注重总结建设中形成的典型服务案例，并在项目完项时提供完整的项目结项材料和相关辅助材料。
3.2	实施要求及售后服务要求	（一）实施要求 1、负责本项目的整体实施，免费将本项目采购的相关服务内容部署至至用户指定地点，并负责安装、调试，免费提供培训和完善操作手册。 2、投标方提供的服务平台在服务器内需根据采购方要求进行及时修订，否则采购方有权不予以验收。 3、投标方在服务期间的相关工作人员应服从采购方针对本项目的相关管理，并自行承担安全责任。 4、材料提交： (1)项目实施完成后，提交一份详细的项目实施报告并附完整的原始材料（含《服务部署签收单》、《服务策划方案验收单》、《服务推广实施验收单》等，同时提供相关活动照片和辅助材料 ）； （2）服务期内，每月提交 1 份能反映本项目运行情况的分析报告，统计与效果分析报告。 5、根据项目实际使用情况和招标方要求，中标方需为项目提供实地操作培训，并根据采购方要求免费提供培训师资，确保项目顺利开展； （二）售后服务要求 供应商应对整个系统提供连续、可靠的售后服务支持，具体如下： （1）根据投标方向采购方所提供系统的种类及其应用范围，以及采购方的需求，供应商应向采购方提供全方位的、有效的、及时的维修服务和技术支持。 （2）在服务期内，供应商必须为用户同时提供 7×24 技术援助电话，用于用户报告故障，解答用户在产品及系统使用中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法。技术援助电话支持中文。如电话支持无法解决，省内供应商应在接到通知后 4 小时内、到达现场并采取行动修理故障，中标人同时提供不低于技术参数要求的备用产品，以保证设备的正常运行。供应商必须对由于故障所造成的损失负责。 （3）服务期满后，中标方应就采购方今后相关项目问题提供免费技术咨询和配合。 （三）项目实施期间服务平台内相关设置、系统采购规则登参数条件中标方协助由采购方设置 （2）中标方协助采购方做好各成员馆(以分馆方式)登录账号权限、设置好借阅类型、流通类型等参数； （3）活动参与各成员馆负责提供活动专区和专人管理，活动结束后将活动图书进行加工后纳入到本馆图书管理系统中流通； （4）活动书店和图书馆自行准备工作用终端设备，自行安排工作人员进行比对图书和证件、图书核准外借操作。 （5）采购方提供相关活动和服务信息推广平台（如“书香海南”）用于活动开展，具体推广活动信息、图书推荐信息由活动推广承办公司按工作进度同步提供。

备注：如招标文件中的用户需求书内容与此内容不一致，以招标文件中的用户需求书为准。