

第三章 采购需求

重要说明：本章中所有带▲的内容是采购人提出的实质性要求和条件，投标文件响应内容若不满足实质性要求和条件，该投标文件将被评标委员会认定为投标无效。

项目概况

为落实《中华人民共和国疫苗管理法》相关要求，国家实行疫苗全程电子追溯制度，疾控机构和接种单位需依法记录疫苗流通、预防接种等情况，并向疫苗追溯协同服务平台提供追溯信息。同时，县级以上人民政府需将疫苗安全、免疫规划疫苗采购、预防接种工作及信息化建设所需经费纳入本级政府预算，保障免疫规划制度的实施。

在此背景下，结合浙江省医疗卫生健康领域“最多跑一次改革”和省卫健委全民卫生健康信息化建设部署，浙江省于2022年底完成了“浙江省疫苗和预防接种综合管理信息系统”和“浙江省产科移动接种与预约摇号信息系统”的项目建设，上述两个项目是浙江省免疫规划智慧服务信息系统建设的重要组成部分。

随着国家数据纵向交换和全省数据集中存放的要求，国家对免疫规划数据质量的要求逐年提升，为保障浙江省免疫规划智慧服务信息系统平台的可靠、安全、高效、持续运行，浙江省开展新一轮系统维护工作，通过预防性、主动式维护，最大限度减少系统故障发生的可能性，对现有系统存在的问题和突发故障提供及时有效的技术支持、完善性解决方案和安全防范机制，确保核心系统保持良好工作状态。

第一部分 标的

一、采购内容一览表

序号	标项名称	预算金额 (元)	技术要求、用途	备注
1	2026年浙江省免疫规划智慧服务信息系统运维服务	1680000	详见“第二部分 技术要求”。	采购依据：[2026]17381号； 最高限价：1680000元； 项目属性：服务项目。

二、采购清单

序号	标的名称	数量	单位	标的属性	标的所属行业名称
1.	2026年浙江省免疫规划智慧服务信息系统运维服务	1	项	服务	软件和信息技术服务业

第二部分 技术要求

一、建设目标

通过稳定的、专业化的运维服务技术团队，为浙江省免疫规划智慧服务信息系统提供系统完善和维护服务，切实保障系统的稳定运行。

二、项目采购详细需求

本次采购项目主要包含**系统运维服务、数据交换运维与管理、系统信息安全保障服务、在线客服服务、数据运营服务**等五部分内容。具体需求如下：

（一）系统运维服务

1、系统平台集成维护。负责现有系统平台集成日常维护，对服务器、存储等实施常态化巡检与保养，夯实系统运行基础，推进漏洞修复及配置优化等基础保障工作。

2、业务系统运维。涵盖版本迭代、稳定性监测与安全维护。版本更新后持续跟踪性能表现，及时修复漏洞；定期开展安全漏洞扫描，消除隐患，快速响应故障，保障系统高可用；在系统负载升高时实施节点动态扩容，确保用户体验流畅。

3、服务器运维。定期巡检服务器内存、CPU及磁盘使用情况，主动发现并处置风险；实时监控性能指标，配置安全基线，及时修复潜在安全漏洞。

4、数据库运维。数据库性能优化、安全管理与稳定运行，核心工作包括：监控性能指标，优化查询效率，实施慢SQL监控与调优；定期检查表空间，持续调整数据库配置，固化运行参数；保障全省系统生产库资源正常使用，支持后续容量扩展；严格管控用户操作权限，实时监控与告警，快速排查修复故障，确保数据库稳定可靠。

5、中间件运维。实时监控其运行状态与性能，配置故障告警，及时响应并处理异常；强化中间件安全管理，监控安全日志以防范风险，保障中间件稳定运行，支撑系统高效流转。

（二）数据交换运维与管理

1、与国家免疫规划信息管理系统数据交换。对国家免疫规划信息管理系统的数据交换过程进行运维保障，确保受种者档案、接种记录、疫苗出入库单据、冷链设备信息及人员信息等各类数据稳定上传。

2、与全国疫苗协同服务平台数据交换。负责全国疫苗协同服务平台的数据交换管理，接收平台推送的采购入库单据，并上传疫苗流通信息，确保数据交互及时准确。

3、与浙江省地市/区县区域冷链监测平台数据交换。持续做好省平台与全省第三方冷链监测平台数据的对接运维保障，确保数据传输正常稳定。

（三）系统信息安全保障服务

1、组织提供服务的相关技术人员，在签订合同后10天内，与采购人签订保密协议。运维人员在工作过程中需要遵守用户的各类相关规定，做好数据安全和保密工作，并积极完成用户安排的工作任务，同时安全运维服务人员应在此项目结束之后销毁所有和本项目有关的数据和文档。

2、实施工作涉及权限设置、用户新建等工作，应符合信息安全管理的相关要求。

3、负责对最新的安全事件、安全漏洞进行响应，并提供应对方案，跟踪事件进展。

4、采购方可委托第三方进行安全和性能测试，如果测试中发现存在问题，负责协助修复系统(web)漏洞，并负责对业务系统提供运维技术支持。

5、提供上级单位信息安全检查、信息安全情况调研时的材料整理、现场解答等相关配合工作。

6、其他用户安排的信息安全相关工作。

（四）在线客服服务

1、面向全省市民，提供浙里接种应用的全方位在线服务支持，涵盖功能操作指导、业务办理（如档案绑定、在线疫苗预约、接种记录查询、入托入学查验证、附近门诊查询等）以及异常数据处理等，确保用户获得便捷、高效的在线服务体验。

2、面向全省疾控及接种单位工作人员，在使用浙江省免疫规划智慧服务信息系统过程中提供多渠道在线答疑服务，及时解答操作疑问、排查系统异常、指导业务处理，建立问题闭环处理机制，持续优化知识库，保障系统稳定运行，为各级用户提供坚实的技术支撑。

（五）数据运营服务

根据疾控业务工作要求，做好数据采集，提升政策执行能力、业务管理能力、风险防范能力、决策分析能力和信息保障能力，推进信息共享。具体服务内容包括：

1、数据共享归集服务：负责对全省免疫规划相关数据进行统一归集、清洗、转换和整合，建立数据资源目录，支撑跨部门、跨层级的数据共享交换，确保数据的完整性、一致性和及时性。

2、业务数据主题分析、统计服务：围绕疾控业务需求，构建多维度数据分析主题，定期生成统计报表和可视化分析报告，为业务管理和决策提供数据支撑。

3、数据质控报告服务：结合国家数据质量简报，定期对系统数据进行质量检查，包括数据完整性、准确性、逻辑性等，形成数据质控报告，指出问题并提出改进建议，协助业务部门提升数据质量。

三、项目服务要求

（一）供应商要求

现行的浙江省免疫规划智慧服务信息系统是一个综合性管理系统，系统维护工作量大、实时性要求高、业务联动性强、数据不容丢失。供应商需熟悉浙江省免疫规划相关政策和业务要求，全方位掌握浙江省免疫规划智慧服务信息系统架构及核心特性，从而确保项目维护以及扩展功能的快速无缝衔接汇合，保障系统运行的平稳性和安全性，实现风险最小化。

（二）运维人员要求

提供3名运维服务人员进行5×8小时技术支持服务，运维人员要求业务过硬、富有耐心、责任心强，无特殊情况不得请假，重大活动、节假日、系统升级维护等期间，参与值班值守。

（三）服务成果要求

要求供应商定期向用户提供系统维护性成果报告，包括季度报告、半年度成果报告、年度成果报告等，回顾该段时间内的服务内容、应用系统运行状况，并针对系统运行中存在的问题提出优化建议，进而更好的做好应用系统的维护工作。

（四）培训服务要求

供应商须针对维护性改造及新增业务需求,累计提供不少于6人次的技术培训服务，培训内容与方案由供应商自行设计。

培训所使用的语言和教材必须是中文，否则供应商必须提供相应的翻译。供应商必须提供培训所需要的技术支持。

（五）售后服务要求

1、常驻服务

供应商应设立专门的常驻售后服务团队提供所有售后服务，包括故障受理及问题解决，软件产品的售后服务应包括培训。

2、服务方式

供应商应提供以下服务方式：

1) 远程电话支持服务

提供7*8小时不间断的电话服务支持（400服务电话），不限次。同时，采购人工作人员在使用维保范围内如遇到问题,随时可从服务方得到电话支持与帮助。一旦接到采购人请求电话,服务方的技术人员需在规定时间内通过电话解决或回答用户所提出的问题。若服务方指定工程师因特殊原因离职或更换电话，及时通知采购人，并指定合格的接替人员。

2) 维保服务

故障类型	支持方式	响应要求
系统瘫痪	立刻专人应答处理	半小时解决
系统出现故障、部分服务不正常	1小时内答复	1个工作日内修复
优化需求	5日内答复	和甲方协商完成时间

3) 应急响应服务

针对项目维护过程可能出现的重大故障，配备有应急响应计划，安排应急专家组紧急排查故障，优先调动资源，最快解决故障。

（六）系统安全要求

供应商应具备完善的信息安全管理制度，对系统提供全生命周期安全保障，确保系统具备较强的网络和数据安全防护能力，主要安全要求如下：

- 1、供应商须按照采购人安全管理规定及保密协议规定要求开展系统运维服务工作。
- 2、供应商须对数据授权访问、数据加密存储、网络安全风险、敏感信息保护等方面提供相应的安全解决方案。
- 3、供应商须执行采购人制定的系统网络和数据安全问责追责机制。

四、服务团队要求

序号	岗位名称	人员能力要求
1	项目负责人 1 人	具有信息系统项目管理师证书。
3	其他成员若干人	1.服务团队人员不得低于 15 人，且包含系统开发、数据治理、系统运维等岗位人员。 2.为本项目提供 1 名具有公共卫生相关专业硕士及以上学历的常驻服务人员，服从采购人的作息时间安排，工作服从调度，做好本项目的日常维保工作，同时协助信息部门处理好日常信息化工作等事宜。

上述人员必须均为供应商在职员工，中标后，供应商在投标文件中承诺的服务人员应及时到位，专业配套，做好服务工作，一人一岗，不得互相兼任。

第三部分 商务要求

序号	内容名称	要求
1.	报价要求	1. ▲报价应包括完成本项目服务工作所需的人力物力成本、管理费、其他费用、利润、税金等完成本项目的全部费用。报价应当包含采购代理服务费用。 2. ▲本次报价币种为人民币。 3. 填报单价及总价。
2.	合同双方	1. 本项目合同甲方为浙江省疾病预防控制中心，合同乙方为中标人； 2. 合同款由合同甲方支付给合同乙方。
3.	转包或分包	1. ▲本项目不得转包；合同乙方不得将本合同标的转包由其他供应商承担。 2. ▲本项目部分内容允许分包，要求如下： （1）分包内容为本项目的非主体、非关键性工作； （2）分包内容的金额不超过合同金额的 30%； （3）分包供应商应具有完成项目内容的相应能力； （4）除招标文件约定允许分包的内容外，合同乙方不得擅自将其他合同标的分包给其他供应商承担。 说明：投标人拟在中标后分包以上允许分包内容或分包金额的，应在投标文件中明确分包内容及对应分包供应商。 3. ▲如有违反以上情形，合同甲方有权解除合同，并追究合同乙方的违约责任

		任。
4.	履约保证金	无需缴纳履约保证金。
5.	服务期及服务地点	1.服务周期：自合同签订之日起至2027年4月30日。 2.服务地点：甲方指定地点。
6.	付款条件	按照招标文件的“第四章 采购合同”规定支付合同款。 说明：在签订合同时，如合同乙方明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，预付款比例以双方协商为准。
7.	业绩要求	2020年1月1日至今（以合同签订时间为准），供应商承接过类似系统开发或建设的项目业绩。
8.	管理体系要求	供应商通过质量管理体系认证（认证依据：GB/T19001/ISO9001），认证范围涵盖软件开发或软硬件维护或运维服务相关内容、通过职业健康安全管理体系认证（认证依据：GB/T45001/ISO 45001），认证范围涵盖软件开发或软硬件维护或运维服务相关内容、通过环境管理体系认证（认证依据：GB/T24001/ISO14001），认证范围涵盖软件开发或软硬件维护或运维服务相关内容、通过信息安全管理体系认证（认证依据：GB/T 22080/ISO/IEC 27001），认证范围涵盖软件开发或软硬件维护或运维服务相关内容、通过信息技术服务管理体系认证（认证依据：GB/T24405/ISO/IEC 20000），认证范围涵盖软件开发或软硬件维护或运维服务相关内容。
9.	其他内容	详见招标文件的“第四章 采购合同”。

说明：投标人应对商务要求进行审核，如有偏离，请在投标文件的“偏离表”中反映。

第四部分 政府采购政策要求

一、支持绿色发展

1.节能产品的强制采购政策

【说明：本项目不涉及强制节能产品】

2.节能产品、环境标志产品的优先采购政策

【说明：本项目不涉及节能产品、环境标志产品】

3.修缮、装修类项目采购建材的，供应商应按采购文件和合同规定的绿色建筑和绿色建材性能、指标进行采购。**【说明：本项目不涉及建材】**

4.为助力打好污染防治攻坚战，推广使用绿色包装，政府采购货物、工程和服务项目中涉及商品包装和快递包装的，供应商提供产品及相关快递服务的具体包装要求要参考《商品包装政府采购需求标准（试行）》《快递包装政府采购需求标准（试行）》。

二、支持创新发展

1.采购人优先采购被认定为首台套产品和“制造精品”的自主创新产品。**【说明：本项目不涉及】**

2.首台套产品被纳入《首台套产品推广应用指导目录》之日起3年内，以及产品核心技术高于国内领先水平，并具有明晰自主知识产权的“制造精品”产品，自认定之日起2年内视同已具备相应销售业绩，参加政府采购活动时业绩分值为满分。**【说明：本项目不涉及】**

三、支持中小企业发展

1.根据《财政部 工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展管理办法〉的通知》（财库〔2020〕46号）的规定，本标项不预留采购份额专门面向中小企业采购，但对小型、微型企业报价价格进行扣除，扣除比例见《第五章 评标办法》。

中小企业划分标准：《中小企业划分标准》（工信部联企业〔2011〕300号）。（政策文件见招标文件附件7）

2.根据《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）的规定，监狱企业视同小型、微型企业。（政策文件见招标文件附件8）

3.根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，残疾人福利性单位视同小型、微型企业。（政策文件见招标文件附件9）