

四川天府健康通运维采购项目采购需求

01 包:

一、项目概述

1. 项目概况

“四川天府健康通”项目（以下简称项目）由四川省大数据中心根据四川省应对新型冠状病毒肺炎疫情应急指挥部部署牵头建设完成。项目以健康码为核心，充分运用大数据和信息化手段，实现疫情防控信息统一科学管理，为全省常态化精准防控和局部应急处置提供科技支撑。项目自 2021 年 1 月 11 日上线运行以来，运行安全、平稳、高效，领码用户超 1.14 亿，累计亮码超 204 亿次，场所码申领 520 万个，累计扫码 54 亿次，单日最大亮码次数超 1.5 亿次、扫码次数近 4300 万次，近期日使用人数超 2000 万，在服务疫情防控和社会经济发展中发挥了重要作用，已成为国内单日亮码人数和亮码次数最多、用户活跃度最高的疫情防控平台之一。

2022 年，为全面贯彻省委、省政府疫情防控决策部署，充分运用大数据手段服务全省疫情防控工作，持续保障“四川天府健康通”安全平稳运行，本项目按照“增强数据支撑能力，加强数字基础设施维护和算力算法建设，优化升级‘四川天府健康通’系统功能，提高查验效率”的基本思路，以完善系统功能、提升系统支撑能力、加强安全防护为重点，以常态化驻场保障、重保支撑等为抓手，确保“四川天府健康通”系统安全平稳运行。

2. 标的名称及所属行业:

包号	序号	服务名称（标的名称）	数量	单位	采购标的所属行业
1	1	基础运维	1	项	软件和信息技术服务业

3. 采购清单

序	一级目录	二级功能	详细描述	单位	数量
---	------	------	------	----	----

号					
1	驻场服务	常规驻场服务	日常系统巡检工作，保障系统稳定运行，数据及时采集治理	年	1
2		重保驻场服务	加强系统监控，确保系统稳定运行，重保期间的数据数据采集治理	年	1
3	健康码平台功能优化	健康码应用功能优化	“入川即检”特殊场所码功能	项	1
4			优化微信小程序的启动性能	项	1
5			前端应用架构优化	项	1
6			健康码规则调整优化	项	1
7			交互体验优化升级	项	1
8		疫情数据共享交换功能优化	国产数据库	套	4
9			自动化数据导入功能	项	1
10			赋码数据核查功能	项	1
11			智能数据返还功能	项	1
12			疫情数据溯源功能	项	1
13			疫情数据预警监控功能	项	1
14			疫情数据统计分析功能	项	1
15		管理后台功能优化	精准找人优化升级	项	1
16			后台查询能力提升	项	1
17	应急响应服务	现场应急响应服务	根据采购人的要求提供应急响应服务	年	1
18		安全应急响应服务	针对突发安全事件提供应急响应服务	年	1
19	咨询申诉	客服热线坐席	热线受理，工单处置	年	1
20		咨询申诉服务	后勤保障、场所设施、更新防疫政策、知识库维护	年	1

21		传播矩阵建设及运营	内容策划、运营编辑、视觉设计和视频制作、推广活动	年	1
22	网络专线服务	网络专线服务	按需提供 8 条专线服务	年	1

***二、 商务要求**

1、履约时间

合同签订后 3 个月内完成“四川天府健康通”功能优化等开发性需求，其他驻场运维服务、应急响应服务、咨询申诉服务、网络专线服务需求服务期为 1 年。本次运维服务到期后，采购人确定新供应商签订新运维服务合同前，中标人有义务继续提供运维服务确保系统安全稳定运行，由双方另行签订补充合同，所需费用由双方另行协商解决，但不得超过本合同金额的 10%。如果需要，中标人应配合做好运维服务交接工作。如供应商未按规定时间完成项目要求的所有内容，每延迟一天，采购人有权按照延迟部分合同金额的万分之五收取逾期违约金，该逾期违约金最多不超过合同总金额的 5%。

2、履约地点

四川省大数据中心（成都市高新区天府一街 535 号两江国际 A 栋）。

3、质量保证期

（1）验收合格之日起本包涉及的软件部分质量保证期不少于一年，硬件产品质量保证期不少于三年。质量保证期内，供应商应负责对出现的故障进行处理，由此发生的相关费用（包括但不限于维修费、配件费、差旅费等）由供应商承担。

（2）项目质保期满后，供应商应承诺提供技术指导和咨询（费用包含在本次报价之中），如需其他现场技术支持服务，则费用由双方另议。

4、售后服务及要求

供应商向采购人提供 7×24 小时电话或电子邮件服务，遇到问题，供应商应

在接到采购人电话或电子邮件后 30 分钟内做出明确响应和安排，非灾难性问题在 24 小时内解决；灾难性问题或应采购人要求，供应商应安排具有解决故障能力的工程师在接到采购人电话或电子邮件后 2 小时之内到达现场并及时解决问题。事后 2 个工作日内，供应商需向采购人提供故障诊断报告。

5、验收标准和方法

5.1 开发类需求验收标准和方法

(1) 采购人与中标人将按照《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）和本项目招标文件和投标文件等相关要求进行验收，中标人须提交相应的过程文档。

(2) 项目验收基本程序

双方以项目合同及采购文件要求作为项目的验收标准。在约定项目时间进度内，供应商将完成的项目可交付产品及服务提供给采购人，供其评审。可交付产品及服务验收程序如下所述：

①提交验收申请

供应商完成服务后，应通知采购人验收；采购人负责本合同项目的验收。

②可交付物（验收时提供）

供应商应提供和本项目的相关文档，包括但不限于：项目责任清单完成情况表、系统需求说明书、概要设计说明书、详细设计说明书、数据库设计说明书、质量保证计划和质量管理文档、系统运行和维护所必需的原始资料、程序维护手册、用户操作手册、培训文档、测试文档（性能测试、安全测试、功能测试等）、提交纸质版的系统备份及恢复机制、信息安全应急预案和安全应急演练方案文档、绩效指标完成情况佐证材料。

供应商提供软件开发部分的程序源代码、系统安装程序（提供电子文档）。

采购人将确定建设内容是否满足《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）、本项目招标文件、项目合同要求及投标文件的承诺。

③验收及补正

验收证明由采购人盖章确认。采购人应在供应商申请验收并提交完毕验收所

需的所有可交付物之日起【30】个工作日内完成评审，采购人在前述验收期限内未提出异议的，即视为采购人确认可交付物符合需求，验收合格。验收合格的，采购人应向供应商出具书面验收证明。

验收不合格的，采购人应当出具书面说明，明确具体不符合验收标准的内容及原因，并提供相应的证明资料。经核实为供应商违约导致可交付物不符合验收标准的，供应商应予以补正，并在双方另行确认的期限内再次提交验收，采购人可按照本招标文件要求乙方承担相应违约责任。

5.2 服务类需求验收标准和方法

本项目服务考核采取扣分制，主要针对服务规范、服务水平、服务质量、团队管理、用户满意度、用户投诉、应急响应服务等方面在合同期结束时进行考核并由中标人填写应急响应服务工作量表。采购人有权根据服务考核扣分结果对供应商进行扣款，若服务考核不达标的，采购人有权终止合同以及取消供应商续签合同的资格。具体考核办法见 01 包附件 1。

表 5.2-1 应急响应服务工作量表

序号	应急响应服务时间	应急响应服务工作量	应急响应服务内容
1			
2			

6、付款方式

(1) 采购人收到中标人项目履约保证金，且项目合同签订后 10 个工作日内，向中标人支付合同总金额 50% 的合同款；在健康码平台功能优化等开发类需求验收通过后 10 个工作日内，向中标人支付 40% 的合同款。在项目完成后根据《“四川天府健康通”运维服务考核办法》（见 01 包附件 1）的考核情况据实支付剩余合同款。

(2) 供应商须在各付款节点前向采购人开具相应金额的合法有效完整的发票，供应商未提交适格发票的，采购人可拒绝付款，并不视为采购人违约。

7、安全保密要求及知识产权要求

(1) 供应商必须与采购人签订安全保密及知识产权相关协议，与本项目采购合同同时签署。

(2) 供应商根据等级保护测评、商用密码测评、风险评估专业机构作出的结果进行整改完善，并确保以上测评全部通过。整改完善所需费用包含在本项目中，由供应商自行负责，采购人不再额外支付。

(3) 供应商必须承诺做好四川天府健康通安全防护，达到采购人的安全防护要求，一旦因供应商安全防护措施不到位导致重大安全事故发生，采购人有权将供应商上报国家网信办等有关部门并拉入黑名单。

8、开放性要求

(1) 供应商在验收前应提供本次采购的项目所涉及全部工作成果，包括但不限于所有源代码、项目文档、配置文档等。并同时提出全面、详细的培训课程以及时间表，并在合同签订后征得采购人同意后实施。

(2) 供应商在验收前应提供相应的应用软件技术和系统操作等方面的培训。包括但不限于系统运维与部署实施培训、业务体系培训、应用软件使用培训、平台对接培训、标准规范应用培训、数据安全培训、硬件设备培训、故障应急培训等。

(3) 供应商在验收前应提供培训中文教材或文档及培训 PPT。

(4) 若本项目合同履行完毕，采购人与中标供应商未续签的，本项目成交人应承诺与后续负责本项目的第三方做好平台运行及运维工作交接，如不积极配合，采购人将不退还供应商项目履约保证金。（此项内容需单独提供承诺函，格式自拟）

*三、服务要求

1. 驻场运维服务

1.1 常规驻场服务

支撑“四川天府健康通”系统的驻场服务，需完成“四川天府健康通”系统

的日常系统巡检工作，保障系统的稳定运行，按要求完成数据及时采集、治理、分发、统计、赋码、转码等全流程数据处理工作，应安排不少于 10 人的团队，按照采购人的需求提供 7×24 小时的驻场服务，每天三班，其中：白天两班，每班不少于 4 人；夜晚一班，每班不少于 2 人。人员要求应包括但不限于系统运维工程师、数据运维工程师、安全运维工程师、数据治理工程师等人员。

常规驻场服务包括但不限于以下内容：（1）巡检支持，现场监控，告警管理，远程问题处理，缺陷修复支持，更新与升级授权，故障恢复，驻场人员管理等，以保障系统的稳定运行；（2）数据采集、清洗、治理、分析、提取、分发、统计等，满足常态化疫情防控的要求。

1.2 重保驻场服务

在省内发生局部疫情时、重大活动及节假日，在常规驻场服务的基础上，每次重保服务应安排增加不少于 18 人（三班/天；白班为两班，每班不少于 7 人；夜班为一班，不少于 4 人）提供 7×24 小时保障服务。重保期间需满足“四川天府健康通”系统的平稳运行及性能要求，加强系统监控，确保系统安全稳定运行，同时需要配合采购方完成支撑疫情精准防控的要求，及时开展各项处置工作。重保人员储备要求应包括但不限于高级运维技术经理、系统架构师、开发技术经理、系统运维工程师、数据运维工程师、安全运维工程师、数据治理工程师，根据疫情的实际需求进行重保人员的配备。

重保驻场服务应包括但不限于以下内容：（1）巡检支持，现场监控，告警管理，远程问题处理，缺陷修复支持，应急响应，更新与升级授权，故障恢复，驻场人员管理等，以保障保障系统的稳定运行；（2）数据采集、清洗、治理、分析、提取、分发、统计等，满足重保期间疫情防控的要求。

2. 健康码平台功能优化

如无特别说明，健康码平台功能优化需要在微信小程序端、支付宝小程序端和天府通办 APP 三端同步进行优化上线。

2.1 健康码应用功能优化

2.1.1 优化“入川即检”特殊场所码功能

依托“四川天府健康通”设置“入川即检”特殊场所码（简称入川码）功能，实时记录入川码扫码信息，以弹窗等方式及时提醒来（返）川人员落实我省疫情防控措施，并为来（返）川人员提供便捷的核酸采样登记方式；对满足条件的自动解除提示弹窗；对未满足条件的按照要求进行赋码转码。若后续省疫情防控应急指挥部对“入川即检”工作和相应的赋码有新要求，则需按时开发上线。

2.1.2 优化微信小程序的启动性能

微信小程序端因有大量用户访问，启动性能影响了群众体验和场所通行率，同时在网络不佳的情况下不会影响群众出行。

进一步优化提升“四川天府健康通”微信小程序的启动性能，启动时间优化至 2 秒内，提升线下通行效率和用户体验感。

“四川天府健康通”微信小程序在弱网环境下优化健康码显示，目前在网络环境不好的情况，群众经常亮不出健康码，导致线下通行拥堵，增加了线下对健康码状态的核验难度，不利于防疫管控。应确保群众在网络不佳的状况下可以正确地显示健康码及健康码状态。

2.1.3 前端应用架构优化

健康码接口应用优化，优化当前“四川天府健康通”系统接口代码，通过技术手段降低接口 QPS 并发，达到系统平稳运行的标准，增强系统稳定性和健康码的服务能力，降低资源使用量。提升健康码亮码、核酸检测结果查询等并发 QPS，并发量设计按照大于四川省总人口量的千分之二考虑，从原设计的 4 万 QPS 总并发量至少提升至 20 万 QPS 总并发量，并按照采购方要求不断优化完善，保持不低于再提升 20%QPS 的应急响应能力。

2.1.4 健康码规则调整优化

根据疫情防控政策要求，应及时开展健康码赋码变码规则调整的实施，满足疫情防控的精准赋码。

赋码库升级优化。部门数据库表结构支持根据证件号码赋码或手机号码赋

码。即有证件信息就根据证件信息进行赋码，没有证件信息，就根据手机号码赋码。

赋码查询及转码升级优化。为了解决群众对自身健康码状态异常等问题，提供安全便捷的方式支撑系统管理人员根据相关授权实时查询当前健康码状态并依健康码规则进行赋码转码，提升健康码查询及码手动转码的效率，并记录转码操作日志。

风险区域管理优化。根据全国中高风险区域信息和我省疾控部门研判的风险地区信息，进行数据同步、展示，将风险区域信息同步应用于“四川天府健康通”各相关功能中，自动实现统一关联应用。

2.1.5 交互体验优化升级

按照采购人的要求，聚焦疫情防控工作，进行整体 UI 界面升级，提升场所码扫码使用便利性，优化“通信大数据行程卡”展现方式，提升系统交互的用户体验。

2.2 疫情数据共享交换功能

2.2.1 国产数据库的采购

考虑安全可靠的数据环境，将汇聚数据、下发数据、上报数据、备份数据迁移至国产数据库，根据数据存储需求，需采购至少 4 套国产数据库。需满足支持多种数据类型（结构化、半结构化、非结构化）。支持在线事务处理与在线分析处理，具备高可用性、高性能、高安全性、数据即服务等特性；可实现单机、大规模并行处理、分布式存储、实时应用集群、云端部署。已完成与国内外主流芯片、操作系统、中间件适配，支持众多应用软件稳健运行。

2.2.2 自动化数据导入功能

针对各涉疫部门的结构化或非结构化数据的自动化入库和转发处理。一是数据自动化入库过程中能具备数据质量审查功能，能进行基本的数据非空验证、格式判断、告警反馈等。二是数据自动化入库过程中可以批量更改非结构化文件数据的密码，并能将修正过密码的文件通过 SFTP 进行实时转发。

自动化数据导入功能包括首页、结构化数据导入、非结构化数据导入、数据

标准管理、系统管理。

结构化数据导入：采集涉疫部门提供的结构化数据，并进行验证数据的完整性，进行必要的逻辑判断，导入疫情库。

非结构化数据导入：自动获取非结构化的文件，根据密码规则进行解密，并根据赋码需求提取所需字段，导入赋码；对需要下发的文件进行批量的更改非结构化文件的密码并下发。

数据标准管理：通过字段标准化、对象定义标准化、指标标准化、代码和数据元标准化等手段，建立数据标准管理体系，实现数据标准统一定义、统一管理和统一查询，并依托数据标准体系，对数据标准的落地情况进行实时监控。

系统管理：包括密码规则、账号的管理；密码规则管理是管理部门密码规则；账号管理是对使用该功能的账号、权限进行管理。

2.2.3 赋码数据核查功能

赋码原始数据与赋码完成数据通过证件类型、证件号码、姓名、手机号码等进行核验比对，保障赋码数据的准确性；针对其他不需赋码的数据，比对来源数据和下发数据的数据量，定期形成报表，保障数据分发不重不漏。

赋码数据核查功能包括规则管理、质量检测-任务管理、质量检测-检测报告、质量分析-报告分析、质量分析-统计分析、质量分析-数据导出等。

规则管理：支持质量检测规则制定、规则状态管理，规则包括规则名称、规则有效期、赋码规则编码、原始数据及数据周期（如按天）、赋码完成数据及数据周期、下发数据及数据周期、质量检测内容、质量报告内容等要素。

质量检测-任务管理：根据规则管理形成质量检测任务列表，执行赋码质量检测工作，支持任务启动、停止、重新执行等，支持任务运行日志查看。

质量检测-检测报告：根据质量检测任务执行结果，形成单个任务的质量检测报告，报告内容包括规则名称、任务内容、任务执行情况、任务执行结果、如有问题，需重点指出。

质量分析-报告分析：针对质量检测报告内容支持向下钻取，实现对数据项的细粒度分析。

质量分析-统计分析：针对检测结果，选定规则、时间段等条件，形成页面形式分析结果，包括总体分析、规则分析、问题分析等。

质量分析-数据导出：支持质量检测报告导出成 PDF、xlsx 文件、质量分析统计导出成 PDF 文件、xlsx 文件。

2.2.4 智能数据返还功能

将经过治理加工后的可用于疫情排查的数据精准返还给市州(区县)和部门，实现集中统筹，属地管理、逐级下沉，主动推送的机制，并保障数据安全过滤、静态脱敏。

智能数据返还功能包括数据上报、代办任务和数据监控。

- ①数据上报：市州(区县)、部门数据上报。
- ②代办任务：查看没有进行处理的任务。
- ③数据监控：对数据的返还情况进行监控，保证数据精准返还市州部门。

2.2.5 疫情数据溯源功能

对所有入库文件、转发文件进行全库搜索，显示库表信息和文件信息，发现确诊人员后，可精准对确诊人员进行追溯数据分析，包括确诊人员基本信息，出行信息及所有汇聚的疫情相关信息，并可直观展现确诊人员的排查结果。

疫情数据溯源功能包括首页展示、全库检索、精准追溯、文件溯源、库表溯源、接口溯源、数据流通一张图。

- ①全库检索：能对所汇聚、下发的各涉疫部门提供的机构化数据和非结构化数据，进行检索，在最短的时间内，查询到需要查询的数据。
- ②精准追溯：省内出现确诊人员，可以精确的查询出历史推送数据，包括人员的交通、入境等相关信息。
- ③文件溯源：数据来源的原始文件溯源。
- ④库表溯源：数据来源的库表溯源。
- ⑤接口溯源：数据来源的接口溯源。
- ⑥数据流通一张图：数据的收集、推送、下发的流转情况可视化。

2.2.6 疫情数据预警监控功能

与省共享交换平台的短信平台(下称短信平台)对接，主要实现以下功能：一是疫情数据服务器日常监控告警功能；二是针对红黄码数据量异常告知功能；三是数据泄露行为告警监控。

疫情数据预警监控功能包括短信对接认证、服务器监控告警、数据库监控告警、红黄码异常数据告警、日志审计行为告警、数据泄露行为告警。

- ①短信对接认证：和短信平台对接，对监控异常的情况进行短信提醒。
- ②服务器监控告警：对服务器的CPU、内存、磁盘等使用情况进行监控，到达一定的阈值，进行告警提醒。
- ③数据库监控告警：对数据库的使用情况、进程个数、死锁情况进行监控，出现异常行为，进行告警提醒
- ④红黄码异常数据告警：对当日下发的红黄码的数据，从数量、规则等维度进行检测，出现数据异常，及时告警提醒。
- ⑤日志审计行为告警：对服务器进行日志审计，出现大批量的删除、修改等异常行为操作，进行告警提醒。
- ⑥数据泄露行为告警：对数据库进行日志审计，分析操作人员的行为，若出现问题，及时进行告警提醒。

2.2.7 疫情数据统计分析功能

实现疫情数据接入、分发等数据流通监控，通过规范统计、多维分析、趋势分析、直观展现，确保数据提供部门、省市数据接入、分发、分析的准确性，为政府领导在疫情中的聚力调度、定点盘查、科学决策、应急处置提供数据支撑。一是直观展现相关部门的数据汇聚情况，汇总分析出每天的数据情况，对红码数据、黄码数据、确诊数据、疑似数据、异常数据进行预警。二是直观展现各市州数据的分发情况，对红码、黄码情况进行分析，对红码、黄码发展趋势进行直观展现，并对红码、黄码原因进行排行。

疫情数据统计分析功能包括疫情数据汇总分析、部门数据展示统计、数据流转动态图、异常数据展示、收集分发数据统计。

- ①疫情数据汇总分析：每日涉疫数据归集情况分析。
- ②部门数据展示统计：涉疫部门提供的数据统计展示。
- ③数据流转动态图：数据实时流转情况，包括当前数据归集、下发、推送情况。
- ④异常数据展示：每日的疫情数据分析，对异常数据（明显的错误数据、关键字段为空的数据等）进行展示。

- ⑤收集分发数据统计：对收集和下发的数据情况进行统计，包括每个部门数据的收集情况，下发市州的数据情况统计。

2.3 管理后台功能优化

2.3.1 管理后台精准找人优化升级

通过大数据分析实现风险人员相关信息的精准关联查询和提取，为精准防控提供强有力支撑。

在管理后台进一步升级精准找人功能，增加模糊查询功能，可以根据流调报告场所名称模糊查询关联场所信息；根据流调报告同乘模糊查询场所信息。

增加选定同乘方式功能，在管理后台可选定同乘方式。

增加选定时间范围的功能，能够指定同乘时间，及前推和后推时间；对多个选定的场所按时间段进行扫码查询；

增加风险人群数据管理功能，可选定对指定的以前任务，排除已圈定的风险人群；风险人群判码下发；风险人员推送下发。

2.3.2 管理后台查询能力提升

提供管理后台页面服务，提升管理后台的人员信息查询能力、数据分析查询能力等功能。

人员信息查询功能应实现同乘人员信息查询、人员认证信息查询、精准找人分析，可执行确诊人员查询任务、风险人员查询任务、任务执行结果查询等功能；

在管理后台提升各类数据查询能力，数据分析查询能力应实现历史红黄码查询，赋码情况查询统计，扫码场所的统计和查询，红黄码用户的统计和查询。

历史红黄码查询是指根据证件信息，查询该用户的历史健康码变码情况，提升查询效率。

赋码情况查询统计是将每天各类数据的赋码情况统计，方便了解每天的数据情况和赋码情况。

扫码场所的统计和查询应实现统计全省注册的扫码场所，以及各场所的信息。

红黄码用户统计和查询应实现对各个红黄码用户可进行精准的查询和统计，同时为大屏展示提供数据支撑。

3. 应急响应服务

在省内发生局部疫情期间，根据国家、四川省针对疫情防控政策及工作安排，供应商应针对采购人的要求提供服务期内的应急响应服务，包括但不限于人员保障、系统功能定制化要求、系统扩容、个性化数据处理等应急响应服务。在采购人对供应商提出应急响应服务要求后，供应商应在 2 小时内赶赴采购人现场进行响应处置，以满足应急状况下的疫情防控的要求。

针对“四川天府健康通”业务系统产生的突发安全事件，需要具备事件应急响应机制，提供应急响应服务，避免损失扩散。根据安全事件实际发生情况，为“四川天府健康通”提供应急响应服务。应急响应服务主要面向“四川天府健康通”提供已发生安全事件的事中、事后的取证、分析及提供解决方案等工作，应急支持人员在最短时间内赶赴采购人现场或通过远程协助方式，协助采购人分析事件可能的原因，解决各类安全事件。

4. 咨询申诉

为群众在使用“四川天府健康通”过程中遇到的问题提供线上咨询申诉服务，及时解决困难，回应关切。提供客服热线座席人员，应满足 7×24 小时不间断服务，其中每日：白班 2 个班，每班 22 人；晚班 1 个，每班 9 人；管理质检 2 人。并提供客服热线座席人员所需的场地、设施设备等。

4.1 客服热线座席

1) 语音热线来话受理

涉及对象：热线轮班话务员。

服务内容：7×24 小时轮班制。主要通过四川天府健康通热线电话接听、回应群众咨询、建议、投诉等诉求。

人员要求：要求能讲标准的普通话，具有良好的服务意识及沟通能力。

2) 在线服务受理

涉及对象：在线服务人员。

服务内容：7×24 小时轮班制，负责对群众通过四川天府健康通小程序“我要咨询”入口的咨询、投诉问题进行受理、处理。

3) 工单处置

涉及对象：工单处理人员

服务内容：负责针对群众通过四川天府健康通小程序“我要申诉”反馈问题，进行工单处理、工单答复、工单回访。

人员要求：熟悉天府健康通业务范围及工作流程，熟悉职能部门的职责范围，并且有良好的服务意识及沟通能力、协作精神。

(4) 运营管理人员配置

涉及对象：负责支撑客服中心运营的管理人员

服务内容：配置项目经理、运营管理、现场管理，为天府健康通客服中心运营工作提供全面保障。负责制定人力资源规划，进行招聘管理、人员管理、薪酬管理、绩效管理、培训管理等工作。要求对疑难业务问题进行跟进，推动群众问题的解决。

人员要求：熟悉天府健康通业务及在线服务的业务范围，具备专业的企业管理能力和领导能力，具备良好的分析能力和解决问题的能力。

4.2 咨询申诉服务

1) 咨询申诉后勤保障服务

包括物业服务、办公场地使用服务、水电服务（含水电费）、现场管理服务、设备设施配备使用服务（配置不少于 30 套的办公设备（含电脑、显示器、键盘、耳机等），配置坐席安全防护用品、隔断办公桌、办公椅等）、至省 12345 业务系统网络互连等服务。

2) 咨询申诉场所网络及运维保障

配置专人对咨询申诉场所的网络进行日常维护。

3) 持续更新疫情防控政策和健康码规则

配置专人对知识库中的内容进行常态性维护、更新，以及与业务侧、平台侧

沟通。

4) 知识库平台侧维护

咨询申诉系统平台知识库日常运维管理。

4.3 四川天府健康通传播矩阵建设及运营

1) 内容策划

根据时政新闻、热搜、疫情防控相关情况及中心工作成果等搜集、选择并报告选题审核。

2) 运营编辑

根据选题规划审核结果；统计官微每日运行情况简报和月度报表。

3) 视觉设计和视频制作

重大节日海报设计制作（元旦、春节、端午、中秋、国庆等重大节日海报设计制作）或视频活动

4) 推广活动

对微博、抖音、支付宝生活号等账号开通、发布内容及持续运营。

5. 网络专线服务

提供承载四川天府健康通的云计算平台之间、子系统之间互联专用线路传输服务，专用线路共 8 条，其中：

1. 现有“四川天府健康通”的公有云平台至省级政务云之间互联专线 4 条（要求 2 个不同运营商线路各 2 条），单条线路带宽不低于 1000Mbps；

2. 通信行程数据汇聚线路 3 条（要求 3 个不同运营商线路各 1 条），单条线路带宽不低于 1000Mbps；

3. 咨询申诉办公点接入四川天府健康通平台专线 1 条，线路带宽不低于 800Mbps。

附件 1

“四川天府健康通”运维服务 考核办法

第一条 为保障“四川天府健康通”系统安全平稳运行，强化对系统运维服务管理，规范运维服务质量，制定本办法。

第二条 根据“四川天府健康通”日常运维服务、重保运维服务、应急相应服务等相关服务的要求，对服务水平、服务质量、用户评价三大方面进行考核评分，涵盖了履约能力、团队管理、系统稳定性、响应及执行、用户投诉、用户满意度等方面的内容。

第三条 合同期满前一个月进行考核，由采购人组织业主代表进行考核，考核内容时间范围为合同服务时间范围。

第四条 本项目服务考核采取扣分制，服务考核标准按照服务考核表执行，在合同期间可根据实际情况进行动态调整，具体以服务考核实际内容为准。本服务考核扣分事项若为同一时间段、同一事件，不做重复扣分。

第五条 本服务考核将合同总款的 10%用于考核评价扣款。满分为 100 分，扣分若超过 5 分（即得分低于 95 分），每多扣 1 分按照合同总款的 1%比例进行扣减；若扣分超过 15 分（即得分低于 85 分），将扣除合同总款的 10%。

第六条 本办法有效期同合同有效期。

服务考核表

序号	服务项	服务内容	服务说明	扣分说明	评分依据
1	服务水平	履约情况	按照招标文件、合同及需求确认单等要求完成合同期内全部服务内容。	服务内容每缺少一项扣 0.5 分。	服务商提供运维服务内容
2		服务团队	按照项目要求提供相应数量、资质的人员。	<p>项目经理、技术负责人、业务负责人等主要人员缺失的，每缺一人月扣 0.3 分；资质不匹配的，按照人员缺失计算扣分；资质造假的，保留追究法律责任。</p> <p>驻场服务人员缺失的，每缺一人月扣 0.1 分；资质不匹配的，按照人员缺失计算扣分。</p>	<p>服务商提供人员签到表</p> <p>服务商提供人员签到表</p>

3	服务质量	系统稳定性	<p>服务期间，系统应运行稳定，故障少；系统发生故障后应及时按照应急预案中的预设规定和流程对系统出现的故障进行应急处置，并做好记录；故障现象消除后，即刻开展故障原因分析，确定解决方案，彻底消除故障，并出具故障报告。</p>	<p>因服务提供方原因，严重故障出现后，未按时响应每出现一次扣1分，未按时处理扣1分；重大故障出现后，未按时响应每出现一次扣0.5分，未按时处理扣0.5分；一般故障出现后，未按时响应每出现一次扣0.1分，未按时处理扣0.1分。</p>	<p>服务商提供故障原因分析；业主针对故障进行定级。</p>
				<p>故障处置记录、故障报告缺失、或经整改仍未达到项目要求、或未加盖单位公章，每有一次扣0.1分。</p>	<p>服务商提供故障原因分析及整改报告</p>
4		响应与执行	<p>服务期间，需要配合完成业主要求的指定工作及需求，应及时响应用户需求。有特殊规定响应时间的，应在规定时间内响应；无特殊规定响应时间的，应在收到请求或发现问题之时30分钟内给予明确响应。</p>	<p>超过约定响应时间的，每超过1天，扣0.1分。</p>	<p>服务商提供对照工单提供响应方案及时间计划</p>

			服务期间，应及时执行用户需求。有特殊规定执行时间的，应在规定时间内执行；无特殊规定执行时间的，应在收到请求或发现问题之时2天内给予执行。	超过约定执行完成时间的，每超过1天，扣0.1分。	服务商提供响应方案、计划时间及完成时间
5	团队管理		服务期间，项目团队人员需保持人员稳定。（业主要求的人员更换情况除外）	未经用户书面同意，服务期内项目经理或项目负责人发生人员更换的，每有一人/次扣0.1分；未经用户同意，其他服务人员发生人员更换的，每有一人/次扣0.05分。	服务商提供人员签到表
			根据用户实际需求，需项目经理、其他工作人员等参与重大活动，应按时到场提供服务。	缺勤一次扣0.05分；迟到早退一次扣0.02分（特殊原因除外）	服务商提供人员签到表
			所有人员服务态度应热情、友好、真诚。	服务态度恶劣的每有一人/次扣0.02分；同一人员出现三次及以上，业主单位有权要求人员更换。	服务商提供现场管理规范
			服务期间，项目服务人员应严格遵守管理规定，约束自身行为。	服务提供方存在利用职务或工作便利侵犯公共资源、财产，违反安全保密规定，未严格遵守采购人办公场所管理规定及类似情形等，每发现一次扣0.5分；对采购人造成影响的，每发现一次扣3分。（是否	服务商提供现场管理规范

				造成影响由采购人确定)	
6	监管审计和用户评价	用户满意度	合同期满前每季度进行一次用户满意度调查。	满意度调查总分100分。取各季度满意度调查的平均值N,扣分为(100-N)/10, N≥90不扣分。缺少一次季度调查扣3分。	业主反馈满意度调查表
		第三方测评	根据测评结果配合业主完成测评整改工作。	在合同范围内的内容,未完成1项评测扣1分,未配合完成整改工作,扣3分。超出合同范围外的内容,双方协商解决,拒不配合扣除2分。	测评整改结果
		监管审计	配合国家有关审计或监管部门完成相关工作。	若收到国家有关审计或监管部门出具的负面书面通报,每有一次扣1分;情节严重、对采购人造成实际影响的,每有一次扣5分。(是否造成影响由采购人确定,非服务提供方原因除外)	采购人提供国家有关审计或监管部门出具的负面书面通报。

02包:

一、项目概述

1. **项目概况:**“四川天府健康通”项目（以下简称项目）由四川省大数据中心根据四川省应对新型冠状病毒肺炎疫情应急指挥部部署牵头建设完成。项目以健康码为核心,充分运用大数据和信息化手段,实现疫情防控信息统一科学管理,为全省常态化精准防控和局部应急处置提供科技支撑。项目自2021年1月11日上线运行以来,运行安全、平稳、高效,领码用户超1.14亿,累计亮码超204亿次,场所码申领520万个,累计扫码54亿次,单日最大亮码次数超1.5亿次、扫码次数近4300万次,近日期使用人数超2000万,在服务疫情防控和社会经济发展中发挥了重要作用,已成为国内单日亮码人数和亮码次数最多、用户活跃度最高的疫情防控平台之一。

2022年,为全面贯彻省委、省政府疫情防控决策部署,充分运用大数据手段服务全省疫情防控工作,持续保障“四川天府健康通”安全平稳运行,本项目按照“增强数据支撑能力,加强数字基础设施维护和算力算法建设,优化升级‘四川天府健康通’系统功能,提高查验效率”的基本思路,以完善系统功能、提升系统支撑能力、加强安全防护为重点,以常态化驻场保障、重保支撑等为抓手,确保“四川天府健康通”系统安全平稳运行。

2. 标的名称及所属行业:

包号	序号	服务名称(标的名称)	数量	单位	采购标的所属行业
2	1	安全运维	1	项	软件和信息技术服务业

3. 采购清单

序号	一级目录	详细描述	单位	数量
1	安全评估服务	开展安全风险评估,出具8份评估报告	年	1
2	安全应急演练	提供每年至少1次常规应急演练,完善应急预案。	年	1

3	日志审计系统	增加日志集中审计系统，采集安全设备、操作系统、数据库、应用系统、网络设备等日志	项	1
4	运维终端服务	提供运维台式机和运维笔记本用于四川天府健康通的运维操作	项	1

二、商务要求

*1、履约时间

合同签订之日起至 2022 年 12 月 31 日内完成项目要求的所有内容。如供应商未按规定时间完成项目要求的所有内容，每延迟一天，采购人有权按照延迟部分合同金额的万分之五收取逾期违约金，该逾期违约金最多不超过合同总金额的 5%。

*2、履约地点

四川省成都市高新区天府一街 535 号两江国际 A 栋。

*3、质量保证期

验收合格之日起本包涉及的软件部分质量保证期不少于一年，硬件产品质量保证期不少于三年。质量保证期内，供应商应对运行中出现的故障进行处理。由此发生的相关费用（包括但不限于维修费、配件费、差旅费等）由乙方承担。

项目质保期满后，供应商应承诺提供技术指导和咨询（费用包含在本次报价之中），如需其他现场技术支持服务，则费用由双方另议。

*4、售后服务及要求

供应商向采购人提供 7×24 小时电话或电子邮件服务，遇到问题，供应商应在接到甲方电话或电子邮件后 30 分钟内做出明确响应和安排，非灾难性问题的在

24 小时内解决。灾难性问题或采购人要求，供应商应安排具有解决故障能力的工程师在接到采购人电话或电子邮件后 2 小时之内到达现场。事后 2 个工作日内，供应商需向采购人提供故障诊断报告。

5、验收标准和方法

(1) 采购人与中标人将按照《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）和本项目招标文件和投标文件等相关要求进行验收，中标人须提交相应的过程文档。

(2) 项目验收基本程序

双方以项目合同及采购文件要求作为项目的验收标准。在约定项目时间进度内，供应商将完成的项目可交付产品及服务提供给采购人，供其评审。可交付产品及服务验收程序如下所述：

(4) 提交验收申请

供应商完成服务后，应通知采购人验收；采购人项目经理或其指定人负责本合同项目的验收。

(5) 可交付物（验收时提供）

供应商应提供和本项目的相关文档，包括但不限于：项目责任清单完成情况表、质量保证计划和质量管理文档、系统运行和维护的资料、程序维护手册、用户操作手册、培训文档、信息安全应急预案和安全应急演练方案文档。

供应商提供本地部署的软件开发部分的程序源代码、系统安装程序（提供电子文档）。

采购人将确定建设内容是否满足《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）、本项目招标文件、项目合同要求及投标文件的承诺。

(6) 验收及补正

验收证明由采购人盖章确认。采购人应在供应商申请验收并提交完毕验收所需的所有可交付物之日起【30】个工作日内完成评审和输出结论，采购人在前述验收期限内未提出异议的，即视为采购人确认可交付物符合需求，验收合格。验收合格的，采购人应向供应商出具书面验收证明。

验收不合格的，采购人应当出具书面说明，明确具体不符合验收标准的内容及原因，并提供相应的证明资料。经核实为供应商违约导致可交付物不符合验收标准的，供应商应予以补正，并在双方另行确认的期限内再次提交验收，甲方可按照本合同要求乙方承担相应违约责任。

***6、付款方式**

1、项目合同签订后 10 个工作日内，采购人向中标人支付合同总金额 70% 的合同款。验收合格后 10 个工作日内，向中标人支付 30% 的合同款。

2、供应商须在各付款节点前向采购人开具相应金额的合法有效完整的发票，乙方未提交适格发票的，甲方可拒绝付款，并不视为甲方违约。

***7、安全保密要求及知识产权要求**

(1) 供应商必须与采购人签订安全保密及知识产权相关协议，与本项目采购合同同时签署。

(2) 供应商根据等级保护测评、商用密码测评、风险评估专业机构作出的结果进行整改完善，并确保以上测评全部通过。整改完善所需费用包含在本项目中，由供应商自行负责，采购人不再额外支付。

(3) 供应商须做好四川天府健康通安全防护，达到采购人的安全防护要求，一旦因供应商安全防护措施不到位导致重大安全事故发生，采购人有权将供应商上报国家网信办等有关部门并拉入黑名单。

三、服务要求

1. 安全评估服务

为满足国家相关法律要求，四川天府健康通业务系统需要定期开展平台的风险评估，进行资产识别、脆弱性识别、威胁识别、已有安全措施的确证、风险分析等分析评估，出具 8 份评估报告。评估范围需要涵盖管理层面、网络层面、主机/终端层面、数据与应用层面以及物理层面。

2. 安全应急演练

以四川天府健康通现有业务应用场景为依据，提供每年 1 次应急演练，监测攻击告警，处置安全威胁，恢复正常业务，最终输出总结报告，复盘优化应急流程，完善应急预案。当系统故障或安全威胁事件发生时，有成熟的方案和组织，可以迅速采取预案中的措施和行动，保障天府健康通业务系统的稳定运行和安全性。

3. 日志审计系统服务

为了完善四川天府健康通的日志安全管理，增加日志集中审计系统，采集安全设备、操作系统、数据库、应用系统、网络设备日志，实现从日志产生、采集、综合分析与审计、到日志存储、备份整个日志生命周期管理。通过集中化的日志管理系统，协助解决四川天府健康通业务系统中日志分散、种类繁多、数量巨大的问题，提升安全运营效率。

日志审计系统：系统需要支持 IPV6，支持资产管理，支持二级日志审计系统接入，支持 Syslog、Syslog-ng、SNMP Trap、文件、WMI、FTP、数据库等方式采集日志，识别设备类型不低于 200 种、系统内置关联规则不低于 100 条、系统标准化字段不低于 90 条。

4. 运维终端服务

4.1 提供运维台式机和运维笔记本用于四川天府健康通的运维操作。配置要求如下表所示：

设备名称	数量	配置要求
笔记本一	18	1、Cpu \geq 8 核 1.8GHZ 2、内存 \geq 16GB 3、硬盘 \geq 512GB 4、显示器 \geq 15.6 英寸 5、分辨率 \geq 1920 \times 1080

		<p>6、电池容量 $\geq 70\text{Wh}$</p> <p>7、显示端口：HDMI 接口和 Type-C</p> <p>8、操作系统：含 Windows 专业版操作系统和正版办公处理软件</p>
运维笔记本	10	<p>1、Cpu ≥ 4 核 2.8GHZ</p> <p>2、内存 $\geq 16\text{GB}$</p> <p>3、硬盘 $\geq 512\text{GB}$</p> <p>4、显示器 ≥ 13 英寸</p> <p>5、分辨率 $\geq 2160 \times 1440$</p> <p>6、USB 接口 ≥ 2 个</p> <p>7、电池容量 $\geq 42\text{Wh}$</p> <p>8、操作系统：含 Windows 家庭版操作系统和正版办公处理软件</p>

*4.2 运维台式机和运维笔记本服务期 3 年，需提供承诺书，授权本项目采购人统一管理。

注：上述设备由中标人提供保障项目使用，服务期满后由中标人收回。

注：本章中标注“*”的条款为本项目的实质性条款，投标人不满足的，将按照无效投标处理。