浙江省免费避孕药具发放服务信息系统年度运维服务招标需求

一、运营商资质要求（提供资格证明文件）：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **明细** | **描述** |
| 1 | 单位授权书 | ①投标人（自然人除外）：若投标人代表为单位授权的委托代理人，应提供本授权书；若投标人代表为单位负责人，应在此项下提交其身份证正反面复印件，可不提供本授权书。 ②投标人为自然人的，可不填写本授权书。 |
| 2 | 营业执照等证明文件 | ①投标人为企业的，提供有效的营业执照复印件；投标人为事业单位的，提供有效的事业单位法人证书复印件；投标人为社会团体的，提供有效的社会团体法人登记证书复印件；投标人为合伙企业、个体工商户的，提供有效的营业执照复印件；投标人为非企业专业服务机构的，提供有效的执业许可证等证明材料复印件；投标人为自然人的，提供有效的自然人身份证件复印件；其他投标人应按照有关法律、法规和规章规定，提供有效的相应具体证照复印件。 |
| 3 | 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 | 投标人提供具备履行合同所必需的设备和专业技术能力声明函。 |
| 4 | 参加采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的声明 | ①重大违法记录：指投标人因违法经营受到刑事处罚或责令停产停业、吊销许可证或执照、较大数额罚款等行政处罚。根据财库〔2022〕3号文件的规定，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定。 |
| 5 | 提交《不分包承诺函》 | 投标人明确表述“我方承诺中标后不转包、不分包本项目，若违反承诺，采购人有权终止合同并追究法律责任”，并由法定代表人签字并加盖公章。 |

二、项目服务内容：

1.服务范围

为浙江省免费避孕药具发放服务信息系统提供系统的技术服务，进行维护支持。

2.服务内容

平台的年度运维服务内容主要包含以下五方面：

（一）平台技术运维支撑

1）系统数据维护：由于各种原因造成的数据丢失、紊乱；

2）运行故障排除：包括由于病毒及用户人为因素导致的各类系统错误；

3）软件版本更新：同版本基础上、增强易用性、提高性能等操作；

4）系统bug修改维护；

5）接口数据运维：定期查看本系统与国家级系统、各发放机厂家系统及发放机直连接口的数据传输状态、传输日志分析及故障诊断；

6）定期系统健康巡检（主机与数据库配置；操作系统中文件系统使用状况、操作系统中系统性能分析；数据库可用性、数据库日志文件的状态、控制文件状态、表空间使用状况、数据库备份状况、数据库读写状况及临时文件的状况等）；

7）应急保障：针对大型活动、节假日等进行应急保障，提前制定应急预案；

8）系统运维报告：每月提交一份系统运维服务清单、总结报告及建议性方案。

9）各厂家发放机对接：指导各发放机厂商通过标准接口实现发放机设备、领取数据与本系统的对接，实现多厂家发放机集中管理。

10）人员保障及响应时间：采用AB岗工作制，常规情况下，安排两人开展系统运维工作；同时，在必要的时候可借助北京民安信科技发展有限公司的其他技术人员作为保障。

（二）平台使用指导服务支撑

1、面向各级药具管理工作的培训指导服务

主要服务内容包含：负责定期组织指导各级用户正确使用系统的各项功能；负责解答用户在通过信息化开展药具工作中遇到的各项疑问；负责采集全省各级用户对于系统的使用反馈。

1）设置专门的客服支撑电话，并配置至少1名坐席负责客服电话的接听、问题解答；

2）设置专门的客服支撑邮箱，接收各级用户邮件反馈并进行及时回复解答；

3）为每个区构建了专属的微信答疑群，群内组织专职客服人员辅导使用和疑问解答，每日发布“每日一学”操作指引；

4）构建系统使用教程库，并依据日常使用反馈不断丰富常见问题知识库，各级用户可通过本知识库进行系统使用方法的学习及常见问题在线查找；

5）依据各级药具管理员的问题需求，通过远程视频解决疑问+问题实操。

6）每季度组织不少于一次的全省线上培训，通过远程会议组织系统及业务培训指导会，培训会通过“PPT讲解+系统实操演示+疑问解答”相结合方式开展。

7）每季度组织一次全省地市、区县系统巡检，通过实地到各药具站，实地解决日常问题。

2、面向育龄群众的运营服务

主要服务内容包含：负责群众下单后部分用户的电话接听、疑问解答；错误订单的处理；在系统网页端/手机端不定期发布科普资讯知识。

（三） 平台安全防护运维

需对平台提供持续的安全防护运维服务，包含数据备份定期检查；严格防止业务敏感数据的泄露、损毁、篡改、丢失，严格防止公民个人信息的泄露和窃取；定期进行系统漏洞扫描及更新补丁；系统等保测评过程中提出的应用系统本身所需整改项的修改；硬件环境运行监控（对主机、存储设备的运行状态、使用量情况进行监控日志分析，并实现预警提醒）及云安全中心的其他安全漏洞修复，多维度保障平台信息的安全。

（四）科普宣传&系统推广服务

针对本系统在省内育龄群众的渗透推广，配置专门的活动运营人员，基于“浙江妇幼中心”微信公众号开展推广活动，既提升了公众号的关注量，又提升育龄群众的知晓率，让更多育龄群众知晓并享受到国家免费提供避孕药具服务，年度内组织一场为期一周的避孕健康知识竞赛活动，以此进行系统及服务的推广宣传。

（五）平台运行配套支撑服务

提供平台运行所需配套支撑服务：短信验证服务（主要应用于群众注册验证、用户找回密码短信验证、用户登录安全验证等环节）。

三、其它：

 1.运维时间：2025年3月17日至2026年3月16日止。

2.合同签订：中标通知书发出后10个工作日内无故不签订合同的，采购人有权在其他有效投标单位内确定中标供应商。

3.付款方式：合同签订后支付合同价的50%，运维服务期中期支付合同的45%，运维服务期满后支付5%，中标人应提供正式税务发票。