

用户需求书

一、项目概况

项目名称：海南省全员人口统筹管理信息系统（金人工程）运维
服务项目

项目编号：XAJGHN-CG-2019022

预算金额：人民币伍拾贰万元整（¥520000.00）

服务期：一年

服务地点：采购人指定地点

二、采购需求及参数

1、总体需求

海南省卫生和计划生育委员会统计信息中心将全员人口统筹管理信息系统运维外包服务项目，主要目标是通过服务外包，与市场化、专业化 IT 服务管理接轨，借鉴 IT 界内成熟的 IT 服务管理理念，确保数据中心运营标准化，同时降低 IT 运维成本。

2、维护服务地点

海南省卫生和计划生育委员会统计信息中心。

3、维护服务总体范围

序号	维护服务范围	服务内容	服务方式
1	协助网络运维	1、协助用户在网络出现问题排查	派驻 1 名运维岗

	服务		负责现场的 5*8 小时网络运维
2	协助安全运维服务	1、服务安全配置 2、服务器病毒清理 3、服务器漏洞修复	7*24 小时日常运维
3	软件维护服务	1、系统问题更正性维护 2、系统升级服务 3、数据问题修正 4、政策性功能开发	派驻 1 名技术开发岗人员 5*8 小时负责日常运维
4	数据服务	1、数据接入服务 2、数据推送服务 3、数据上报服务 4、数据统计服务 5、数据变更服务	派驻 1-2 名数据服务工程师 5*8 小时负责日常运维
5	金人工程服务器运维服务	1、服务器日常运维 2、服务器备份 3、服务器迁移	7*24 小时日常运维

4、维护服务详细需求

①协助网络运维服务

投标人应提供 5x8 小时现场服务，现场服务人员必须快速解决网络故障，提供快速的服务响应。

②日常维护服务工作包括：

网络出现异常情况下，协助用户在网络出现问题排查。

③协助安全运维服务

投标方应提供 5x8 小时现场服务，安全管理服务包括病毒防护及信息安全应

急服务。

④日常安全管理服务工作包括：

服务安全配置：协助用户进行配置服务器防火墙，配置服务器参数等内容；

病毒清理：对于业务系统服务器中毒问题，协助用户进行病毒清理；

漏洞修复：对于发现业务系统流程的安全漏洞，协助用户进行修复，保证业务服务的正常安全使用。

（1）项目管理服务

经由海南省卫生和计划生育委员会统计信息中心授权，与外单位开展沟通协调与业务对接，沟通过程需及时向相关负责人汇报请示；

落实海南省卫生和计划生育委员会统计信息中心交办的文档报告编写及日常行政事务处理工作，并及时向相关领导汇报进度。

（2）软件系统维护服务

海南省全员人口统筹管理信息系统运维业务系统包括：全员人口个人信息管理系统、流动人口服务管理平台、公共代码管理信息系统、全员人口个人信息资源建设、人口计生信息资源目录系统、便民服务管理信息系统、人口计生决策分析管理信息系统、人口计生报表管理系统、人口快速调查与监测系统等业务系统，支撑应用系统包括：人口信息数据交换平台、统一用户授权管理及单点登录系统、加解密引擎、和 CA 身份认证接口集成等。另需配合第三方公司进行等保测评、漏扫等工作，并根据检测情况对系统进行修补加固。

需要针对目前业务系统进行相关的维护工作，主要的服务内容为：

- 系统问题更正性维护：在系统使用过程中出现的系统 BUG 进行修复，并成功能测试，保证功能正常。
- 系统升级服务：对于甲方提出相关功能建议后，进行相关功能实现评估，确认后进行功能升级，以满足甲方在业务功能上需求；系统过多的使用，可以导致系统的延迟操作，需要进行系统升级优化。协助第三方公司进行等保测评，并进行漏洞修补。
- 数据问题修正：解决账号、权限相关问题；对出现异常数据进行分析与清理；协助各市县更换办证电子印章；对于甲方在工作中发现的异常数据，需要协助用户进行操作

- 政策性功能开发：对于国家政策的变化，在原有业务上不能满足原有业务，需要针对进行针对性功能开发，以满足原有业务的要求。

(3) 数据服务

海南省全员人口统筹管理信息系统中的数据大多数来源于数据共享平台和外部厅局分享的数据，同时还有数据推送等相关服务，其中包括共享给外部厅局数据，需要根据外部厅局等数据要求进行定制开发收取流程推送全员人口居民信息、出生信息、生育服务证信息等。同时由于业务需要，针对以区划为单位进行数据推送的开发，以作到相对严格的数据管控。

根据国家卫生健康委员会要求，需要通过 PADIS 接口上报本省出生的人口信息、服务服务证信息。同时针对地区差异性的地区（如三亚），需要每月报送三亚市监测点通过 PADIS 系统在线上报本地出生人口信息统计表。

行政区划是党领导人民依据宪法法律，推进国家治理体系和治理能力现代化的重要内容。而区划变更，国家对各地区区划的调整，系统每半年需要根据国家区划文件对于各地区的代码的变更而进行调整。系统的区划变更涉及面广，对平台业务功能影响具大，在区划变更前后，需要对原有数据进行验证。

- 数据接入服务：出生平台接入服务，包括平台升级后，需要同步修改平台接口；公安接口接入服务，包括维护原有的公安接口，对于接口的更新，需要更新原有业务系统使用的公安接口；维护已接入全省人口健康档案接口与数据等
- 数据推送服务：维护提供民政厅的低保人员数据接口与数据；维护提供公安厅的全员人口的接口和数据；
- 数据上报服务：通过国家 PADIS 接口上报出生与生育登记；维护流动人口协查信息接口和协查通报。
- 数据统计服务：根据甲方要求，对于需要的报表进行统计；流动人口相关数据的统计；流动人口与健康档案数据的对比统计；
- 数据变更服务：区划变更，对业务系统进行区划更新，区划代码做比对调整；

(4) 金人工程服务器运维服务

服务器运维主要是包括服务器的性能状态维护，监测服务器运行状况、备份

服务器业务数据等工作，不包括硬件相关的异常运维。

主要工作内容如下：

- 服务器日常运维，定期巡查服务器运行状况，对于服务器内存使用异常程序、服务器空间不足等故障，进行及时分析修复、扩容处理，保证服务器上的业务应用正常使用。
 - 服务器定期备份工作，针对重要的数据、应用代码等进行服务器备份。
 - 服务器迁移，因服务器升级、实体服务器上云等进行服务器迁移。
-

5、维护服务人员需求

①运维服务人员能力要求（驻场）

运维服务人员能够处理日常系统的问题，同时能够处理系统的技术问题，日常的服务器维护，服务器的备份和迁移工作。熟悉了解全员人口统筹管理信息系统业务和系统的使用，能够解答业务人员提出的问题和处理。

②开发人员能力要求（驻场）

投标人的开发人员服务岗需要进行熟悉目前业务系统，以满足对系统功能的修改、升级等，需要较强的开发能力，以满足甲方所要求的功能性修改，与相关开发任务等。

③数据服务工程师要求（驻场）

投标人的数据服务岗，需要熟悉数据处理，进行数据抽取、清理、转换等流程。能够按甲方需求，定制数据抽取流程。满足业务要求。

④驻场人员数量要求

要求投标方安排至少3名运维人员和开发人员提供驻场服务，其中项目管理人员1名，负责管理和项目文档编写等工作；运维服务岗人员1名，负责日常运维工作；技术服务岗1-2名，负责业务系统软件相关功能性升级服务、数据处理服务、服务器业务迁移云端等。

投标方不得违反国家相关劳动法律法规，否则所引起的全部后果由投标方负责。

投标方所派遣的运维工程师必须服从招标人的统一管理，招标人有权要求投标方更换人员，如投标人要主动更换运维人员需经招标人同意。

⑤其他要求

(1) 维护工作人员应严格遵守各项规章制度和管理规定，严格遵守信息安全保密制度，运维人员必须与海南省卫生和计划生育委员会统计信息中心签署相关保密协议。

(2) 投标方应提供维护项目组成员的名单和维护工作的职责分工。

(3) 投标人的派驻现场工程师现场办公时必须遵循海南省卫生和计划生育委员会统计信息中心的规章制度。

(4) 驻场主管定期必须对服务情况质量进行总结及通报。

6、维护服务支持方式需求

①电话支持服务

提供 7*24 小时不间断的电话支持服务，对甲方维护需求及时进行响应，提供的 IT 服务支持电话语言要求必须符合政府部门的相关标准。

提供服务呼叫（包括电话、邮件等）的接收、记录、分类和优先级排序；协调二线服务工程师解决上升的突发事件。

②例行巡检服务

提供每个季度 1 次的系统例行检查服务，根据系统运行状况提供例检报告，参与每个季度的服务回顾会议，并对例检发现的问题进行跟踪处理，确保各项设备服务的正常稳定运行，可以运维季报的形式体现。

③远程维护服务

可根据故障情况提供远程直接维护服务，针对性服务方式，可以避免由于交通等原因造成的服务响应不及时，同时可以提供相应的故障远程排查服务以及相关系统的变更、配置管理支持等，在远程接入条件满足下，连通时间为 15 分钟内。

7、运维期限

本次招标的运维服务期限一年。

8、其它事项

(一) 服务外包项目实施管理要求

1) 签署外包协议

投标人中标后, 将由海南省卫生和计划生育委员会统计信息中心与投标人签署 IT 服务外包协议, 协议中将列明相关的服务工作内容、工作范围、工作标准、权利与义务、费用结算办法、违约条款以及保密条款等内容。

2) 外包项目启动

外包项目合同签署后, 按合同签署的服务生效时间, 项目正式启动。投标人须在项目启动日成立专门的工作小组, 负责服务合同的交接, 开始履行外包服务管理职责, 服务移交完成时间由双方友好协商, 以双方合同签署代表签字确认为准。

3) 服务移交阶段 (如有)

海南省卫生和计划生育委员会统计信息中心可根据投标人的服务移交工作提供相关必备的辅助材料, 但移交过程要求平滑, 不能影响正常的政府职能部门的使用, 评定及具体移交工作经由海南省卫生和计划生育委员会统计信息中心审定后方可实施。

4) 正式服务阶段

服务移交完成后, 将正式由中标投标人提供的服务团队进行正式服务, 服务监督工作由海南省卫生和计划生育委员会统计信息中心派人专职负责管理监督。

5) 外包服务方案

投标人必须提供完整的、符合需求的外包服务实施方案。

(二) 特殊说明

1. 本项目预算为人民币 52 万元, 投标人不能低于成本价恶意报价, 如中标人的报价过低 (低于预算金额的 80%), 明显不符合市场价格, 则采购人有权要求中标人提供合同金额的 10% 作为履约保证金, 同时预付款比例调整为 0%。如中标人在实施过程中偷工减料、不按工期完成项目, 则采购人有权终止合同, 没收履约保证金, 并报主管部门严肃处理。