西苑医院微信小程序2025年度系统运维服务采购需求和评分标准

# 第一部分 采购需求

乙方对甲方现运行的“中国中医科学院西苑医院微信小程序” 软件提供为期1年的以下服务，保障系统1年内每天24小时不间断运行，软件主要功能列表见附件。

1. 服务方式

□否 ☑是 远程服务：7×24小时不间断远程技术支持。

☑否 □是 驻场服务，包含：×名实施人员，×名驻场研发人员。

1. 故障响应与处理

故障响应与处理时间按照故障等级进行约定：

1、当系统出现重大信息系统故障：导致甲方全部或部分业务大范围不能正常进行或者系统面临重大安全风险，乙方承诺在接到甲方通知后工作日5分钟内响应，非工作日10分钟内响应，1小时内解决，1 小时无法解决需要协助医院启动信息系统故障应急预案，紧急故障运维服务人员须2小时以内到达现场。

2、一般信息系统故障：甲方的主要业务尚能正常运转，乙方承诺在接到甲方通知后工作日10 分钟内响应，非工作日30分钟内响应，2小时内解决。

3、信息系统日常故障：个别用户遇到的系统使用问题等不影响系统整体运行的简单故障，乙方承诺在接到甲方通知后工作日内10分钟内响应，1小时内解决，非工作日30分钟内响应、4小时内解决。当天无法解决需要上报医院相关人员并提供替代方案。如乙方提供驻场服务，驻场服务人员须在接到故障通知后立即解决。

排查发现系统故障系甲方其他业务系统或者其他非乙方责任范围内的问题造成的，乙方应及时告知甲方并积极配合处理。

1. 故障过程记录

记录故障处理过程和结果，以便进行事后分析和改进。按月对日常故障进行分类汇总并确认解决办法向甲方汇报并形成记录；对于一般信息故障、重大信息系统故障，需要提供系统故障分析报告（包括但不限于事件描述、处理步骤、原因分析、故障影响范围、表现形式及解决方法、总结等）。

1. 日常巡检维护

监控系统运行情况，1月至少完成一次系统巡检分析，查看资源使用情况，包括但不限于服务器CPU、内存、磁盘空间、日志等，数据库、系统日志等，如发现异常事件和错误及时汇报项目负责人并及时解决，预防潜在问题，形成日常系统巡检记录。记录信息包括但不限于巡检时间、巡检内容、巡检结果、异常事件、异常反馈、异常问题解决方案等（根据医院要求进行调整），并向采购人提交巡检记录单。

1. 数据分析服务

按照医院业务需求，提供系统业务数据、运行数据以及日志数据等的查询、统计、报表、sql语句等数据分析服务。

1. 重大任务保障

在医院执行上级政策性任务等特殊时期，投标人应安排工程师按照医院作息协助医院按时完成任务。如遇重大改造涉及费用，双方进行协商。

1. 系统灾难应对

系统灾难（指造成重要业务数据丢失，使业务中断达到严重影响甲方业务程度的计算机系统事故）发生时，乙方承诺立即响应，并在接到甲方通知起2小时内到达现场，以减少数据损失，降低灾难对整个系统正常运行的影响。

1. 性能优化

至少每季度进行一次系统性能数据分析，识别并解决性能瓶颈，调整系统配置，优化数据库查询等，提升系统性能。

1. 数据备份与恢复

定期备份数据，定期检查备份情况并测试数据恢复流程，确保在灾难发生时能快速恢复。具体期限按照医院要求执行。

1. 安全运维

**​**1、厂商须及时更新操作系统安全补丁、防病毒软件等防护措施，配合医院部署及维护防火墙​等安全设施与安全策略，防范网络攻击和数据泄露，保障系统正常运行。定期检查系统漏洞并及时修补，确保系统正常运行且不受已知漏洞威胁。因厂商未及时修补漏洞导致安全事件的，每次支付合同金额10%​作为违约金。

2、对于高危漏洞，厂商应在医院通知后24小时内响应，并在7天内完成修补或提供临时解决方案。

​3、厂商所有远程维护操作必须通过医院认可的方式进行。

​4、实施最小权限原则，严格管理用户权限，防止未授权访问。所有关键操作（如数据库修改、系统配置变更）须记录完整审计日志，并保留至少6个月供医院核查。

​​5、☑否 □是等保要求：系统须符合等保2.0 \级安全要求，并通过医院安全评估。如在医院等保测评中发现问题，必须在\日内配合医院完成等保改造。

1. 需求管理
2. 系统BUG与故障以及院内软硬件网络接口等调整所带来的适配工作：紧急与简单事项立即修改；其他根据具体影响范围及紧急程度、是否影响使用等与采购人确认修改完成时限，原则上不超过1个月。
3. □否 ☑是 有限范围内的修改（☑否 □是仅限政策性修改）免费提供服务：开发工作量经评估（评估结果需经采购人确认），不超过 40个人/日（按一个开发人员的工作量计算）免费提供服务；若超过，则须由双方协商解决。紧急需求立即修改,其他根据具体影响范围及紧急程度、需求难度类别等与采购人确认修改完成时限，原则上不超过3个月。
4. 系统升级管理

做好系统升级管理，包括升级测试，升级前的风险评估、备份策略和回滚计划的具体流程，确保兼容性和稳定性后再部署升级,升级前需与医院申请并征得医院同意，做好系统版本管理，做好升级记录，记录信息包括升级日期、升级内容、升级改造模块、升级运行情况、影响范围等。

1. 服务人员要求
2. 乙方指定专职项目负责人与甲方沟通协调工作。
3. 用户培训与技术支持：

根据用户要求对系统用户、系统管理员进行系统操作培训，提供操作手册。针对常见问题提供常见问题说明文档或视频学习、优化软件界面提示。

提供电话咨询，解答客户在系统使用、维护过程中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法。

乙方负责为甲方提供软件升级的参考意见以及最新软件的关注和预测，针对甲方提出的技术问题提供解决方案。

附件：软件主要功能列表

|  |  |
| --- | --- |
| 中国中医科学院西苑医院微信小程序 | 财务对账 |
| 建档绑卡 |
| 预约挂号及取消 |
| 自助缴费 |
| 电子号条 |
| 历史订单查询 |
| 体检报告查询 |
| 检验报告查询 |
| 检查报告查询 |
| 账户登录 |
| 密码重置 |
| 短信通知 |
| 微信消息通知 |
| 停诊处理 |

# 第二部分 评分标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 内容 | 分值 | 评分因素分项 | 评分标准 |
| 价格部分 | 30 | 评标价格（30分） | 评标价格分数=（评标基准价/投标报价）×价格权重（30%）×100  备注：实质性响应要求且价格最低的投标报价为评标基准价 |
| 商务部分 | 20 | 近三年同类业绩评价（20分） | 医院同类微信项目近三年（2022年以来）业绩，有1项业绩得10分，最高得20分。须提供合同复印件加盖公章。 |
| 技术部分 | 20 | 对采购要求的响应程度（20分） | 对采购内容中的所有条目进行逐一应答，有1项条款不满足的，扣5分，最低得分0分。 |
| 30 | 对运维服务方案进行评价（30分） | 对投标人提供的运维服务方案的全面性、可操作性、合理性进行综合评价，0-30分。 |