西苑医院微信小程序2023年度系统运维服务采购需求和评分标准

1. **采购内容**
   1. 服务时限：提供1年每天24小时不间断远程服务，包括微信小程序系统和服务器软件。
   2. 故障排查与处理：排查系统故障，及时修复并避免同一故障重复出现，保证系统24小时无间断运行。故障响应与处理时间要求：

* 当系统出现重大故障：全部或部分业务大范围不能正常进行，需在接到通知后工作日10分钟内响应1小时内恢复，非工作日30分钟内响应3小时内恢复；无法按时限解决需及时告知医院启动信息系统故障应急预案，并在接到医院通知起2小时到达现场。
* 一般故障：系统主要业务尚能正常运转，需在接到通知后工作日10分钟内响应2小时内恢复，非工作日30分钟内响应，4小时内恢复。
* 日常个例问题：个别用户遇到的系统使用问题，需在接到通知后工作日内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。
* 非小程序系统自身原因造成的系统故障，不受上述恢复时限的限制，但应及时告知医院并协助医院进行排查。
  1. 故障报修方式：支持电话、微信、微信群多种方式，接收医院人员故障报修。
  2. 资源监控：包括服务器运行监控、应用程序监控、系统使用情况监控等，及时发现异常情况并做出调整，保障系统稳定运行。主动识别系统性能瓶颈，优化CPU、内存和磁盘设计，提高系统性能。如需医院协助，及时向医院提出。
  3. 安全支持：提供安全监控、防火墙配置、漏洞扫描等支持，完成漏洞修复并协助院方定期实施系统应急演练及数据恢复应急演练。
  4. 数据备份：采用自动化的方式，做好系统数据备份工作，
  5. 数据服务：根据院方业务需要，提供业务数据导出和数据统计服务。
  6. 优化升级：接到院方提出的修改和优化需求后，应在1个工作日内做出响应、5个工作日内提供改进方案并评估工作量。对于工作量不超过3个工作日的需求，或因政策性调整、厂商原因造成的系统设计缺陷、bug、故障修复等，需要在双方协商的时间内完成，且完成时间不能超过1个月。年度累计工作量不低于40人/日，超出后双方协调解决，因厂商原因造成的系统设计缺陷、bug修改、故障修复等不计算在累计工作量内。

1. **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 | 近五年同类业绩评价（20分） | 医院同类微信项目近五年业绩，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） | 对服务要求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 | 项目理解与实施方案（30分） | 对项目需求的理解程度、实施方案的科学性和合理性，进行综合评分，0-30分。 |