金蝶移动服务平台+互联网医院维保服务项目

招标文件（第一次）

一、项目名称：金蝶移动服务平台+互联网医院维保服务

二、采购预算（最高上限价）：80000元

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 科室 | 项目名称 | 数量 | 计量单位 | 单价（元） | 金额（元） |
| 财务部、医疗合作与社会工作办公室 | 金蝶移动服务平台+互联网医院维保服务 | 1 | 年 | 80000 | 80000 |

三、服务期限：2025.09.01-2026.8.31

四、付款方式：服务半年后，甲方支付合同金额50%的服务费用，服务期满后，支付合同金额剩余50%的服务费用，每次付款时必须提供病案信息部（信息科）和财务部、医疗合作与社会工作办公室的服务考评结果，考评合格方可付款。

五、评标办法：竞争性议价，现场需二次议价。

六、投标人的资格要求

（一）基本要求

1、营业执照（需备注三证合一或五证合一）

2、法定代表人身份证明

3、法定代表人授权委托书（如有），被授权代表人在投标单位或投标单位依法登记的分支机构近三个月内(2025年3月至2025年6月)任意一个月的社保证明

（二）其它要求

1、母公司及其控股子公司不能同时参与本项目的申请

2、单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得参加同一包投标或者未分包的同一项目投标

3、与招标人存在利害关系可能影响招标公正性的法人、其他组织或者个人，不得参加投标

4、本项目不接受联合体投标

5、其他说明:“法定代表人”即“负责人”

七、服务内容及相关要求

（一）服务目标

1.保障医院移动服务平台与互联网医院系统持续高效稳定运行，提供稳定可靠服务。通过实施全面的系统运行维护保障，确保医院移动服务平台与互联网医院各功能模块的持续稳定运行。通过实施系列管理措施和技术手段，确保系统运行的可靠性，避免因系统故障或性能问题导致服务中断或数据丢失等不良后果。

2.提供全面、专业的运维服务，包括故障管理、BUG管理、配置管理、环境管理、技术支持等。提供专业的支持团队，负责处理在使用过程中遇到的问题和故障，确保问题能够得到及时有效的解决。通过配置管理和环境管理等方式，确保系统运行的稳定性和一致性，减少因配置错误或环境差异导致的问题。

3.保持系统不断优化和升级。根据系统运行情况和反馈，定期对系统进行评估和优化，及时更新和升级系统功能，以适应不断变化的业务需求和技术发展，确保系统长期稳定、安全、高效地服务。

4.更好地适应新时代医疗服务的发展需求，提升患者信息的安全性，增加对医院患者服务平台微信电子健康卡3.0升级改造以及患者绑卡的短信验证码校验。

（二）服务原则

1.合规性原则。运维服务遵循国家和地方的相关法律法规，包括医疗行业的特定要求和标准。定期进行合规性检查和审计，确保系统的运营符合所有适用的法律和行业规定。

2.安全性原则。由于医疗信息化软件涉及患者的敏感数据，运维服务严格遵守相关的数据保护法规和标准，确保所有个人健康信息得到妥善保护。实施严格的访问控制、数据加密、防火墙、入侵检测和安全审计等措施，以防止数据泄露、滥用或未经授权的访问。

3.可用性原则。系统保持高可用性，确保服务的连续性和稳定性。运维服务包括定期的系统监控、故障预防和应急策略，以及快速响应机制，以最小化系统故障对医疗服务的影响。

4.稳定性原则。运维服务确保软件系统运行稳定，及时更新和维护系统组件，避免因软件缺陷或配置错误导致的系统崩溃或性能下降。定期进行系统性能评估和优化，确保系统能够适应不断变化的业务需求。

5.先进性和成熟性原则。采用先进的技术和成熟的服务，确保信息系统稳定运行。不断优化系统架构和功能，适应医疗行业的快速发展和变化。

（三）服务清单

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 软件名称 | 功能模块 | 运维期限 |
| 1 | 浏阳市人民医院移动服务平台与互联网医院维保服务 | 患者就医服务 | 智能导诊 | 自合同签订之日起1年 |
| 2 | 预约挂号 |
| 3 | 当天挂号 |
| 4 | 我的挂号 |
| 5 | 我的体检 |
| 6 | 就诊指引 |
| 7 | 我的账单 |
| 8 | 检验检查 |
| 9 | 我的住院 |
| 10 | 诊间预约 |
| 11 | 就医反馈 |
| 12 | 健康资讯 |
| 13 | 医院简介 |
| 14 | 我的信息 |
| 15 | 就医咨询 |
| 16 | 线上诊疗服务 | AI分诊和导医 |
| 17 | 病案复印快递 |
| 18 | 在线咨询 |
| 19 | 在线复诊 |
| 20 | 在线处方药品配送 |
| 21 | 在线随访 |
| 22 | 互联网+护理服务 | 上门护理 |
| 23 | 安全性升级  （微信电子健康卡3.0升级与短信服务） | 管理后台电子健康卡配置 |
| 24 | 移动端-用户建卡 |
| 25 | 移动端-用户绑卡 |
| 26 | 移动端-用户绑卡详情 |
| 27 | 检验检查 |
| 28 | 患者绑卡短信验证码 |

# （四）服务内容

## 运维服务内容

服务方提供1年运维期限，确保医院移动服务平台与互联网医院7×24小时安全可靠运行，运维服务包括以下内容：

1.基于医院患者就医服务，包括且不限于智能导诊、预约挂号、当天挂号、我的挂号、我的体检、就诊指引、我的账单、检查检验、我的住院、诊间预约、就医反馈、健康资讯、医院简介、我的信息、就医咨询等已有功能模块的维护支持工作。

2.基于线上诊疗服务，包括且不限于AI分诊和导医、病案复印快递、在线咨询、在线复诊、在线随访、在线处方药品配送等已有功能模块的维护支持工作。

3. 安全性升级，支持医院患者服务平台微信电子健康卡3.0升级以及患者绑卡短信验证服务，提升患者信息的安全性。

## 安全性升级

4.2.1.微信电子健康卡3.0升级内容

1.管理后台-电子健康卡配置

新增电子健康卡就医身份校验参数。

2.移动端-用户建卡

1）.用户可以选择已添加的电子健康卡列表；

2）.用户可选择手动填写建卡用户信息；

3）.点击绑卡后，调用腾讯的身份组件接口，可以选择微信实名验证、人脸识别，任意一种验证通过后，可继续完成院内就诊卡创建和绑定；

4）.验证失败，要求用户提供相应的资料，腾讯审核通过后，可继续创建电子健康卡，根据医院业务需要，可先创建院内就诊卡后，再升级电子健康卡；也可设置电子健康卡校验不通过，不允许创建院内就诊卡。

3.移动端-用户绑卡

1）.用户可以选择已添加的电子健康卡列表；

2）.用户可选择手动填写绑卡用户信息；

3）.点击绑卡后调用腾讯的身份组件接口，可以选择微信实名验证、人脸识别，任意一种验证通过后，继续完成院内就诊卡绑定；

4）.验证失败，要求用户提供相应的资料，腾讯审核通过后，可继续绑定电子健康卡，根据医院业务需要，可先绑定院内就诊卡后，在升级电子健康卡；也可设置电子健康卡校验不通过，不允许绑定院内就诊卡。

4.移动端-用户绑卡详情

我的信息-卡详情页面，可设置查看报告的隐私保护。

5.检验检查

1）.在绑卡详情页面设置了查看报告的隐私报告后，用户在查看检验检查报告时，需要用户检验通过才可以进行查看，用户校验的方式有人脸核身和微信实名两种，选其一，验证通过后，则可以查看报告内容，如果校验通过则不可以；

2）.用户切换绑定设备，即使在同一天已经验证过了，在新设备上第一次查看的时候，也需要进行重新验证，验证通过才可以查看。

4.2.2.患者绑卡短信验证服务升级内容

1.实现患者绑卡的时候，如果已经存在已经被绑的情况，在执行绑卡的时候支持发送短信验证码到原有绑卡的手机上，通过验证码才能实现绑卡转移。

2.包含短信流量，支持医院使用短信发送服务。

# （五）服务要求

（1）需提供完整的运维服务方案，包括运维服务体系、服务内容、服务流程、响应时间、保障措施、服务承诺等内容。

（2）软件系统故障排查与处理，包括：故障电话报修服务，远程协助服务，现场处置。系统故障时远程维护，问题跟踪检测，远程不能解决的故障和问题，需到达现场处置，驻场在医院直至故障和问题解决。服务方在接到服务请求时，要求：即时通讯工具请求、电话叫修后立即应答，4小时内完成故障处理；其中涉及到非软件自身缺陷、系统故障、系统宕机或由于用户紧急业务处理等其他原因引起的软件修复，响应后12小时内给予解决。

（3）接口服务，包括：具有软件源代码，运行维护期内，数据库视图类及链接调用类的接口对接免费，协助现有接口的适应性修改及正常运行。免费支持互联网医院与医院数字化CA认证系统的接口对接，实现线上处方医生、药师的数字化CA认证签名。

（4）网络安全服务，按照医院网络安全建设要求，免费完成软件、中间件、运行参数、数据库中存在的网络安全风险修复和加固，确保软件安全可靠。保证各接口服务数据安全，保障患者隐私数据不泄露。

（5）提供每个月完成一次巡检服务，巡检内容包括软件运行环境检查如：应用服务器、数据库服务器运行情况、存储使用情况、网络使用情况进行评估总结，向医院提交巡检报告。对数据库、应用服务的重新搭建不额外收取费用。

（6）供对医院人员在系统使用过程中出现的疑难问题进行解答和指导，提供全方位的业务咨询响应和用户回访服务，必要时提供现场的一对一疑难解答服务或系统使用再培训服务。

（7）患者信息安全性升级，实现微信电子健康卡3.0升级改造要求以及支持患者建卡绑卡短信验证。








八、投标文件编制要求

1、投标文件必须采用胶装成册，一式三份（一份正本，两份副本）。投标文件制作格式见附件1。

2、投标文件必须加盖投标单位公章和法人代表签字或委托代理人签字，并用密封袋密封，密封袋上也必须加盖投标单位公章，否则作废标处理。

九、投标截止时间、开标时间及地点：

1、投标截止及开标时间：2025年8月7日09:00，超过截止时间的投标将被拒绝（★）。

2、开标地点：浏阳市人民医院中央区四楼二会议室

逾期送达或未送达指定地点的或未按招标文件要求密封的投标文件，招标人可拒绝接收。投标人法定代表人或授权委托人须亲自到场参加投标。

十、有关此次招标事宜，可与下列人员联系：

联系电话：李女士：0731-83620086  宋先生：0731-83605784

地址：浏阳市道吾西路452号

浏阳市人民医院

2025-7-29

**附件1：投标文件制作格式**

**投标文件**

**采购项目名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**投标单位：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（公章）**

**企业法人营业执照注册号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**投标人或委托人:：\_\_\_\_\_（投标文件封装表面现场签名）**

**投标人或委托人联系电话：\_\_\_\_（投标文件封装表面现场签名）**

**投标日期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（投标文件封装表面现场签名）**

年月日

**投标文件组成**

1. 营业执照（需备注三证合一或五证合一）
2. 法定代表人身份证明（彩印）
3. 法定代表人授权书(委托代理人参加开标) （彩印）
4. 报价文件
5. 服务方案
6. 供应商认为需要提供的其它资料（包括但不限于基本账户信息）

**一、营业执照（需备注三证合一或五证合一）**

**二、法定代表人身份证明书（彩印）**

供应商名称：

注册号：

注册地址：

成立时间：年月日

经营期限：

经营范围：主营：；兼营：

姓名：性别：年龄：系（供应商名称）的法定代表人。

特此证明。

附：法定代表人身份证复印件

|  |  |
| --- | --- |
| 法定代表人身份证（正面） | 法定代表人身份证（背面） |

供应商名称（盖单位章）：

日期：年月日

**三、法定代表人授权委托书（彩印）**

本人（姓名、职务）系（供应商名称）的法定代表人，现授权（姓名、职务）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义：签署、澄清、说明、补正、递交、撤回、修改（项目名称）响应文件，其法律后果由我方承担。

委托期限：

代理人无转委托权。

本授权书于年月日签字生效，特此声明。

附：法定代表人身份证明

|  |  |
| --- | --- |
| 法定代表人二代身份证复印件（正面） | 委托代理人二代身份证复印件（正面） |
| 法定代表人二代身份证复印件（反面） | 委托代理人二代身份证复印件（反面） |

法定代表人（签字）：

委托代理人（签字）：

日期：年月日

**注：授权代表递交此授权委托书并附法定代表人身份证明参加开标（授权代表由法人本人担任的，仅需提供法定代表人身份证明）。**

**四、报价文件**

投标人名称（公章）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 一 | 项目名称 |  |
| 二 | 服务期 |  |
| 三 | 总投标报价 | 小写：  大写： |
| 四 | 备注 |  |

注：本项目采用费用包干方式，供应商应根据项目要求和现场情况，详细列明项目所需的设备（软件开发）及材料购置，以及产品运输保险保管、项目安装调试、试运行测试通过验收等所有人工、管理、财务等所有费用，如一旦成交，在项目实施中出现任何遗漏，均视为包含在报价中，采购人不再支付任何费用。

供应商（盖单位章）：

法定代表人或其委托代理人签字：

日期：年月日

**五、服务方案**

**六、供应商认为需要提供的其它资料（包括但不限于基本账户信息）**