克拉玛依市中心医院

互联网医院系统运维及运营技术服务项目采购需求

# 投标人资格条件

## 一般资格条件

1.具有独立承担刑事能力的责任

2.具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

3.（信用查询：按照《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）的要求，根据开标当日“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）、“中国执行信息公开网”（www.shixin.court.gov.cn）的查询结果，对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，拒绝其参与政府采购活动。）

4.具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

5.有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

6.最近一年内，没有因违法经营受到过刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

7.投标人企业注册成立时间不得少于一年；

## 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力

1.投标人须提供相关互联网医院知识产权证明或软件著作权证书，做为具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明，若无相关知识产权证明及软件著作权证书，需提供具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的专项承诺函。

2.投标人须在以往招标人的采购项目中没有欺骗、欺诈的行为或不良记录。

## 特定资格条件

无

## 联合体投标

不接受联合体投标

# 服务内容及要求

## 招标项目名称、服务内容

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **货物名称** | **服务期限** | **采购预算**  **（万元）** | **备注** |
| **1** | 互联网医院系统运维及运营技术服务 | 一年 | 38 | 自合同签订之日起1年 |

### 互联网医院系统运维服务及运营技术服务内容

#### 互联网医院系统运维服务

为保证互联网医院系统正常、可靠地运行，并能使系统不断得到改善和提髙，以充分发挥互联网医院平台作用，因此投标人需要根据采购人的需求和实施范围，提供本项目所需的互联网医院平台运营侧的软件技术维护、软件升级和支持服务，以保证系统中的各个要素随着互联网医院运行需求、环境等的变化始终处于稳定的工作状态。运维服务包含如下内容：

##### 专职维护人员

▲中标人应安排工程师专职跟进和维护，负责协调对互联网医院平台相关功能的完善、优化和升级、定期对系统进行巡检，保证系统在最优化的状态下稳定运行。

为保障平台运维保障服务的稳定性和及时性，中标人需提供有技术能力和经验的人员驻场服务，中标人的驻点人员需结合实际，每周工作例会向医院互联网医院管理部门汇报系统运行及运维支撑情况。年故障时长（由于乙方系统故障导致的）不超过48小时。

##### 稳定性维护服务

中标人需提供互联网医院平台的稳定性维护服务。根据医院互联网医院建设功能提供整体维护管理服务，提供互联网医院平台现有的公众端、医生端的推广和运行维护服务工作，包括配合管理后台系统巡检的维护管理等工作。

##### 故障预警服务

中标人需根据系统运行效果，定期为互联网医院平台测算系统网络速度、数据流量，提前做好扩容等预警工作，以满足访问量、流量逐渐增大的需求。

##### 远程技术维护

采购人提供远程维护的环境，维护需要时投标人可通过远程维护方式提供技术支持，1小时内提供甲方认可的解决方案；如遇特殊问题在1小时内无法解决，需及时安抚好患者或及时告知信息科原因；并在问题解决后，及时告知信息科，或告知对应的患者。

##### 现场技术支持

▲投标人提供的驻场人员按业主方工作时间工作，在收到问题反馈的10分钟内，将问题反馈技术人员，并且及时协调技术人员在1小时内解决问题；如遇特殊问题在1小时内无法解决，需及时安抚好患者，并在问题解决后，及时告知信息科和对应的患者。特殊情况下，不排除非工作时间外需要加班加点。对于驻场人员无法独立解决的重大技术问题，投标人根据需要指派专门的技术人员到甲方现场协助维护。

#### 互联网医院运营技术服务

##### 互联网医院人员驻场服务

▲投标人中标后应在本地配备驻点服务专员1人，需提供驻场人员工作简历)，负责保障互联网医院的系统安全和日常推广服务，保障系统运行和运维工作，开展互联网医院服务的质控管理，跟踪回访应用效果，及时调整服务方案，提髙平台使用率和服务质量，积极开展互联网诊疗工作。

##### 线上运营技术服务

▲1.内容编辑：要求要有专业医学、科普内容采编能力，在互联网医院微信公众号/App平台上，每周定期推送健康科普文章、专家义诊/讲座、便民就医服务等健康医疗资讯，为患者健康宣教开辟新的路径，通过互联网化的方式更广泛、便捷的服务于患者，提高患者健康素养水平。

▲2.医生宣传：要求通过互联网医院平台，体系性的宣传推广科室、及医生个人品牌，言传身教式开展健康科普知识传播，提升医疗服务温度，构建和谐医患关系。

▲3.数据分析：支持对互联网医院的运行数据进行多维度分析，定期输出数据分析报表、报告，为互联网医院提供管理决策支持、方案优化、患者满意度提升等方面的数据分析支撑。

##### 线下运营技术服务

▲1.医护培训：要求驻场人员负责医护人员使用互联网医院的系统操作、业务培训及日常服务，在推广活动期间，负责对参与活动的医护人员进行活动介绍及培训。

▲2.公众号宣传推广：投标人应协助医院开展互联网医院的宣传推广工作，包括线上开具处方、开具检验检测化验单；电子处方流转、药品配送等功能宣传推文，对相关业务科室进行一对一培训；在院内面向医生、面向患者提供服务。

## 服务标准及考核验收要求

附件1

**互联网医院系统运维及运营技术服务标准**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **指标名称** | **目标值** | **考核办法及内容** |
| **互联网医院系统运维服务标准** | | | |
| 1 | 服务态度及质量 | 无人投诉 | 无有效投拆，经调查真实有效。 |
| 2 | 日常系统维护响应 | ≤10分钟 | 服务运维群（QQ/微信）中发出问题，到服务人员第一回复时间，小于10钟。 |
| 3 | 常规问题解决周期 | 报表、模板：一周；常见问题：4小时内 | 报表、模板超过一周解决时间要求：常见问题4小时内解决，报表、模板类需求一周内解决。 |
| 4 | 系统运行情况巡检 | 每季度一次 | 每季度巡检和分析系统运行环境和状况出具巡检分析报告，给出问题解决方案。 |
| 5 | 数据库巡检 | 每季度一次 | 每季度巡检和分析系统运行环境和状况出具巡检分析报告，给出问题解决方案。 |
| 6 | 需求业务  管理 | 每周上报一次 | 需求处理进度、情况每周上报。 |
| **互联网医院运营技术服务标准** | | | |
| 7 | 1、每月制作专项推广方案协助院内开展线下专项推广活动2次，每次现场服务人员不低于2人，协助院内开展互联网医院满意度调查。  2、协助院内建设3个特色门诊科室，每个特色门诊科室打造2名互联网医院明星医生，开展1项增值业务，每月结合医院重点业务场景更新2次线下宣传活动。通过线上宣传，转化患者至线下就诊。在药房及各科室的配合下推动医院代领代寄业务。  3、按周、月、季度、年度输出运营分析报告，按月制作配套工作计划，所有报告以纸质档案留存以待查阅。  4、提供互联网医院平台的稳定性维护服务，提供互联网医院平台现有的公众端、医生端推广的运行维护服务工作，包括配合各模块的系统维护、巡检的维护管理等工作。  5、协调互联网医院平台承建商解决系统运行中发生的故障和错误。 | | |

附件2：

**互联网医院系统运维及运营技术服务考核验收单**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务项目信息 | 公司名称 |  | | |
| 联系人 |  | 联系电话 |  |
| 项目名称 |  | | |
| 运维及技术运营服务内容 | | 服务人员确认：  年 月 日 | | |
| 克拉玛依市中心医院意见及建议 | | 项目负责人（或用户）意见及建议：  项目负责人（或用户）签字：  年 月 日 | | |
| 信息科意见及建议：  信息科盖章  年 月 日 | | |

### 服务地点，服务期限时间

1.服务地点：克拉玛依市中心医院

2.服务期限时间：自合同签订起1年。

### 验收方式

1．服务验收：成交供应商根据项目要求完成服务后，由采购人进行服务考核方面的验收。由采购人签署《互联网医院系统运维及运营技术服务考核验收单》做为本项目的验收报告文件。

2.验收时成交供应商必须派代表参加。

3.验收过程所发生的一切费用由成交供应商承担。

## 项目付款方式

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 支付期次 | 支付项目 | 支付比例（%） | 支付期次说明 |
| 1 | 首付款 | 30% | 合同签订后，采购人收到成交供应商开具正式发票15个工作日内，支付合同款总额的30%作为首付款。 |
| 2 | 验收款 | 70% | 项目取得验收报告后，采购人收到成交供应商开具正式发票15个工作日内，支付合同款总额的70%作为验收款。 |