**项目编号：E-234132XA011/01**

**咸阳市中心医院智慧医院建设提升、智慧医疗管理系统建设及环境扩容服务**

**（01包：互联网医院功能深化等项目）**

**招标文件**

**采购人：咸阳市中心医院**

**采购代理机构：中航技（北京）工程管理有限公司**

**二○二三年十一月**

**目 录**

[第一章 招标公告 2](#_Toc19698)

[第二章 投标人须知 7](#_Toc25941)

[第三章 评标标准及方法 23](#_Toc19517)

[第四章 采购内容及要求 31](#_Toc10942)

[第五章 合同条款 68](#_Toc11070)

[第六章 投标文件格式 74](#_Toc5284)

[第七章 质疑和投诉 95](#_Toc4505)

**第一章 招标公告**

**咸阳市中心医院智慧医院建设提升、智慧医疗管理系统建设及环境扩容服务招标公告**

###### **项目概况**

智慧医院建设提升、智慧医疗管理系统建设及环境扩容服务招标项目的潜在投标人应在西安市高新区沣惠南路34号摩尔中心A座24层获取招标文件，并于2023年12月13日 09时30分（北京时间）前递交投标文件。

**一、项目基本情况**

项目编号：E-234132XA011

项目名称：智慧医院建设提升、智慧医疗管理系统建设及环境扩容服务

采购方式：公开招标

预算金额：21,730,000.00元

采购需求：

合同包1(互联网医院功能深化等项目):

合同包预算金额：9,200,000.00元

合同包最高限价：8,500,000.00元

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **品目号** | **品目名称** | **采购标的** | **数量（单位）** | **技术规格、参数及要求** | **品目预算(元)** | **最高限价(元)** |
| 1-1 | 行业应用软件开发服务 | 9200000 | 1(项) | 详见采购文件 | 9,200,000.00 | 8,500,000.00 |

本合同包不接受联合体投标

合同履行期限：6个月

合同包2(康复中心信息管理系统):

合同包预算金额：1,100,000.00元

合同包最高限价：1,100,000.00元

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **品目号** | **品目名称** | **采购标的** | **数量（单位）** | **技术规格、参数及要求** | **品目预算(元)** | **最高限价(元)** |
| 2-1 | 行业应用软件开发服务 | 1100000 | 1(项) | 详见采购文件 | 1,100,000.00 | 1,100,000.00 |

本合同包不接受联合体投标

合同履行期限：6个月

合同包3(区域医疗中心建设):

合同包预算金额：2,500,000.00元

合同包最高限价：2,000,000.00元

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **品目号** | **品目名称** | **采购标的** | **数量（单位）** | **技术规格、参数及要求** | **品目预算(元)** | **最高限价(元)** |
| 3-1 | 行业应用软件开发服务 | 2500000 | 1(项) | 详见采购文件 | 2,500,000.00 | 2,000,000.00 |

本合同包不接受联合体投标

合同履行期限：6个月

合同包4(智慧医疗管理系统建设及环境扩容服务项目):

合同包预算金额：8,930,000.00元

合同包最高限价：8,930,000.00元

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **品目号** | **品目名称** | **采购标的** | **数量（单位）** | **技术规格、参数及要求** | **品目预算(元)** | **最高限价(元)** |
| 4-1 | 行业应用软件开发服务 | 8930000 | 1(项) | 详见采购文件 | 8,930,000.00 | 8,930,000.00 |

本合同包不接受联合体投标

合同履行期限：6个月

**二、申请人的资格要求：**

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

合同包1(互联网医院功能深化等项目)落实政府采购政策需满足的资格要求如下:

2.1、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号

2.2、财政部、国家发展改革委《关于印发〈节能产品政府采购实施意见〉的通知》（财库〔2004〕185号）、财政部、国家环保总局联合印发《关于环境标志产品政府采购实施的意见》（财库〔2006〕90号）、国务院办公厅《关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》（国办发〔2007〕51号）。

2.3、陕西省财政厅关于印发《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采〔2018〕23号）。

2.4、详见招标文件第二章相关事项。

合同包2(康复中心信息管理系统)落实政府采购政策需满足的资格要求如下:

2.1、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号

2.2、财政部、国家发展改革委《关于印发〈节能产品政府采购实施意见〉的通知》（财库〔2004〕185号）、财政部、国家环保总局联合印发《关于环境标志产品政府采购实施的意见》（财库〔2006〕90号）、国务院办公厅《关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》（国办发〔2007〕51号）。

2.3、陕西省财政厅关于印发《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采〔2018〕23号）。

2.4、详见招标文件第二章相关事项。

合同包3(区域医疗中心建设)落实政府采购政策需满足的资格要求如下:

2.1、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号

2.2、财政部、国家发展改革委《关于印发〈节能产品政府采购实施意见〉的通知》（财库〔2004〕185号）、财政部、国家环保总局联合印发《关于环境标志产品政府采购实施的意见》（财库〔2006〕90号）、国务院办公厅《关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》（国办发〔2007〕51号）。

2.3、陕西省财政厅关于印发《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采〔2018〕23号）。

2.4、详见招标文件第二章相关事项。

合同包4(智慧医疗管理系统建设及环境扩容服务项目)落实政府采购政策需满足的资格要求如下:

2.1、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号

2.2、财政部、国家发展改革委《关于印发〈节能产品政府采购实施意见〉的通知》（财库〔2004〕185号）、财政部、国家环保总局联合印发《关于环境标志产品政府采购实施的意见》（财库〔2006〕90号）、国务院办公厅《关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》（国办发〔2007〕51号）。

2.3、陕西省财政厅关于印发《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采〔2018〕23号）。

2.4、详见招标文件第二章相关事项。

3.本项目的特定资格要求：

合同包1(互联网医院功能深化等项目)特定资格要求如下:

无

合同包2(康复中心信息管理系统)特定资格要求如下:

无

合同包3(区域医疗中心建设)特定资格要求如下:

无

合同包4(智慧医疗管理系统建设及环境扩容服务项目)特定资格要求如下:

无

**三、获取招标文件**

时间： 2023年11月23日 至 2023年11月29日 ，每天上午 09:00:00 至 12:00:00 ，下午 12:00:00 至 17:00:00 （北京时间）

途径：西安市高新区沣惠南路34号摩尔中心A座24层

方式：现场获取

售价： 0元

**四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点**

时间： 2023年12月13日 09时30分00秒 （北京时间）

提交投标文件地点：西安市高新区沣惠南路34号摩尔中心A座24层

开标地点：西安市高新区沣惠南路34号摩尔中心A座24层

**五、公告期限**

自本公告发布之日起5个工作日。

**六、其他补充事宜**

1、凡有意愿报名者需提供真实有效的信息，符合政府采购法第二十二条规定，持单位介绍信、被委托人身份证原件及复印件至本代理机构领取招标文件。

2、投标人登记免费领取招标文件的，如不参与项目投标，应在递交投标文件截止时间前一天以书面形式告知采购代理机构。否则，采购代理机构可以向财政部门反应情况并提供相应佐证。投标人一年内累计出现三次该情形，将被监管部门记录为失信行为。

**七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。**

1.采购人信息

名称：咸阳市中心医院

地址：咸阳市人民东路78号

联系方式：029-33284535

2.采购代理机构信息

名称：中航技（北京）工程管理有限公司

地址：西安市高新区沣惠南路34号摩尔中心A座24楼

联系方式：029-89187077

3.项目联系方式

项目联系人：赵伟、李冲

电话：029-89187077

# 第二章 投标人须知

## 投标人须知前附表

| **序号** | **条款名称** | **内 容** |
| --- | --- | --- |
| 1 | 招标人 | 名称：咸阳市中心医院  地址：咸阳市人民东路78号  联系人：祁老师  电话：029-33284535 |
| 2 | 采购代理机构 | 名称：中航技（北京）工程管理有限公司  地址：西安市高新区沣惠南路34号摩尔中心A座24楼  联系人：赵伟、李冲  电话：029-89187077 |
| 3 | 项目名称 | 咸阳市中心医院智慧医院建设提升、智慧医疗管理系统建设及环境扩容服务（01包：互联网医院功能深化等项目） |
| 4 | 项目概况 | 加速医院信息化建设，满足医疗应用系统对基础平台承载能力及安全的要求，结合医院业务发展实际需要，针对智慧医院系统应用所需环境进行配套扩容建设。具体内容详见“第四章 采购内容及要求”。 |
| 5 | 服务地点 | 咸阳市中心医院指定地点 |
| 6 | 最高限价 | 850.00万元 |
| 7 | 资金来源 | 财政资金 |
| 8 | 项目完工期 | 180日历天 |
| 9 | 招标范围 | 本项目招标文件包含的全部内容。 |
| 10 | 付款方式 | 详见第五章合同条款 |
| 11 | 质量标准 | 符合国家标准、行业规范和医院需求 |
| 12 | 投标人资格要求 | 1、参加政府采购活动的投标人应当具备政府采购法第二十二条第一款规定“具有独立承担民事责任的能力”的条件，并提供下列材料（加盖公章），未按要求提供或者提供的资料不全或未盖公章，视为未实质性响应招标文件要求，按相应无效处理：  1）法人或者其他组织的营业执照等复印件加盖投标人公章，自然人提供本人身份证；  2）提供法定代表人授权委托书并附法定代表人及授权人代表身份证复印件并依照规定格式签署和盖章，法定代表人参加投标的提供身份证复印件；  3）提供2022年度经审计的财务报告，或投标截止时间前6个月内任意时段的资产负债表，或投标截止时间前6个月内任意时间由基本开户银行出具的资信证明，或财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函。（以上四种形式的资料提供任何一种即可）  4）提供自投标截止时间前6个月内已缴纳任意时段完税凭证或税务机关开具的完税证明（任意税种）；依法免税的应提供相关文件证明；  5）提供自投标截止时间前6个月内已缴存的任意时段的社会保障资金缴存单据或社保机构开具的社会保险参保缴费情况证明；依法不需要缴纳社会保障资金的应提供相关文件证明；  6）具备履行合同所必需的设备和专业技术能力书面声明，格式自拟；  7）参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明，格式自拟；  2、特定资格条件：无 |
| 13 | 采购方式 | 公开招标 |
| 14 | 质疑与答复 | 提出质疑截止时间：潜在供应商已依法获取其可质疑的采购文件的，可以对该文件提出质疑。对采购文件提出质疑的，应当在获取采购文件或者采购文件公告期限届满之日起 7 个工作日内提出。  提出方式：书面形式（格式详见招标文件第七章）  质疑答复：采购人、采购代理机构应当在收到质疑函后7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商。  针对同一采购程序环节又提出其他质疑事项的，或质疑答复后就同一事项再次提出质疑的为无效质疑，采购人或代理机构不予接收。 |
| 15 | 招标文件澄清和修改 | 招标文件的澄清和修改：投标截止时间15日前  在投标截止时间15日前，招标人可以澄清或修改招标文件，并以书面形式通知各投标人。如果修改招标文件的时间距投标截止时间不足15日时，招标人将延长投标截止时间。 |
| 16 | 投标截止时间 | 2023年12月13日09时30分 |
| 17 | 投标有效期 | 90天（从提交投标文件的截止之日起算） |
| 18 | 投标保证金 | 本项目不收取保证金。 |
| 19 | 是否允许递交备选方案 | 不允许 |
| 20 | 签字或盖章要求 | 纸质投标文件封面及其它有要求的部位应加盖投标人公章并经法定代表人（负责人）或其委托代理人签字或盖章。 |
| 21 | 投标文件的份数及装订要求 | 1. 份数要求：   1）**一份投标文件正本和2份副本**，每套投标文件须清楚地标明“正本”或“副本”，若副本与正本不符，以正本为准；  2）**按招标文件要求签字盖章的“开标一览表”2份**；  3）**同时提供1份电子介质的投标文件（U盘）**，包括投标文件正本完整版（PDF格式和WORD格式）1项。电子介质的投标文件与纸质投标文件具有同等的法律效力。当电子介质的投标文件与纸质投标文件不一致时，以纸质投标文件为准。   1. 装订要求：正、副本分别胶装成册，如有彩页应装订成册，不允许活页夹装订；**书脊处标明项目名称及投标人名称。** |
| 22 | 投标文件的密封和标记 | 投标文件应包括开标一览表。为方便开标时唱标，投标人还应将①开标一览表单独密封提交并在信封上标注“开标一览表”字样。②电子介质投标文件单独密封提交并在信封上标注“电子投标文件”字样。③投标文件正本、所有的副本封装在一个信封中，如投标文件副本厚重体积大造成递交不便利，允许将副本分为1或最多2个信封密封包装。招标人将拒收不按招标文件要求密封的投标文件。 |
| 外层信封均应标明以下字样：  项目编号：E-234132XA011/01  项目名称：咸阳市中心医院智慧医院建设提升、智慧医疗管理系统建设及环境扩容服务（01包：互联网医院功能深化等项目）  投标文件  投标人名称（盖章）：  在投标文件递交截止时间之前不得启封。 |
| 23 | 递交投标文件地点 | 西安市高新区沣惠南路34号摩尔中心A座24层 |
| 24 | 开标时间和地点 | 开标时间：2023年12月 13 日09时30分  开标地点：陕西省西安市高新区沣惠南路34号摩尔中心A座24层 |
| 25 | 评标委员会  的组建 | 评标委员会构成：7人，其中招标人代表 2 名、专家 5名。  评标专家确定方式：在评审专家库中随机抽取。 |
| 26 | 是否授权评标委员会确定中标投标人 | 否，推荐的中标候选人数量：3名 |
| 27 | 需要补充的其他内容 | |
| （1） | 核心产品 | / |
| （2） | 招标代理服务费 | 1、招标代理服务费  按照国家计委颁布的«招标代理服务收费管理暂行办法»（计价格[2002]1980号）和国家发改委办公厅颁布的«国家发改委办公厅关于招标代理服务收费有关问题的通知（发改办价格[2003]857号）规定按固定下浮百分比取费。由中标单位在领取中标通知书之前支付。  中标金额＜100万元，按照标准下浮30%收取。  100万元≤中标金额＜200万元，按照标准下浮35%收取。  200万元≤中标金额＜500万元，按照标准下浮40%收取。  500万元≤中标金额＜1000万元，按照标准下浮45%收取。  2、招标代理服务费交纳信息  账户名称：中航技（北京）工程管理有限公司西安分公司  开户银行：中国银行西安高科智慧园支行  账 号：102876626131 |
| （3） | 投标人须知前附表和须知不一致的地方，以前附表为准。 | |
| （4） | 文件未明确的其他事项，按照有关法律、法规或省市有关规定执行。本招标文件由招标人和采购代理机构负责解释。 | |

## 一、总 则

**1.1 项目概况**

1.1.1 根据《中华人民共和国政府采购法》及实施条例等有关法律、法规和规章的规定，本招标项目已具备招标条件，现对本项目进行招标。

1.1.2 本招标项目招标人：见投标人须知前附表。

1.1.3 本招标项目采购代理机构：见投标人须知前附表。

1.1.4 本招标项目名称：见投标人须知前附表。

1.1.5 本招标项目地点：见投标人须知前附表。

**1.2 资金来源**

1.2.1 本招标项目的最高限价：见投标人须知前附表。

**1.3 招标范围**

1.3.1 本次招标范围：见投标人须知前附表。

**1.4 投标人资格要求**

1.4.1 投标人应具备承担本项目的资质条件：见投标人须知前附表。

1.4.2 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

**1.5 费用承担**

投标人准备和参加投标活动发生的费用自理。

**1.6 保密**

参与招标投标活动的各方应对招标文件和投标文件中的商业和技术等秘密保密，违者应对由此造成的后果承担法律责任。

**1.7 语言文字**

1.7.1投标人提交的投标文件以及投标人与采购代理机构就有关投标所有来往书面文件均须使用中文简体。投标文件中如附有外文资料，必须对应翻译成中文并加盖投标人公章后附在相关外文资料后面，否则，投标人的投标文件将作为无效投标处理。

1.7.2翻译的中文资料与外文资料如果出现差异和矛盾以中文为准。投标人不能以响应招标文件为目的将不满足招标文件要求和规定的投标故意翻译成满足的投标，否则，投标人的投标将作为无效投标处理。

**1.8 计量单位**

投标文件中所使用的计量单位，除技术规格及要求另有规定外，本采购项目的投标均采用中华人民共和国法定计量单位。

**1.9 踏勘现场**

本项目不组织现场踏勘。

**1.10招标文件取得**

招标公告在陕西省政府采购网发布并以此为准，有意愿投标的合格投标人必须在采购代理机构获取招标文件，凡未在采购代理机构获取本项目招标文件或未在采购代理机构获取本项目招标文件采取复制他人招标文件的投标将被拒绝。

**1.11投标文件的货币单位**

本项目投标文件所采用的货币单位：元

**1.12投标文件的投标范围**

投标人可以对招标文件中采购项目所列货物或服务进行投标，但不得将同一个包中的内容拆开投标，将同一个包内容拆开的投标将按无效投标处理。

**1.13联合体投标的规定**

本次采购活动不接受联合体投标。

**1.14所涉及的知识产权**

1.14.1投标人应保证对本项目投标的任何货物（包括部分使用）时，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，否则，由投标人承担所有相关责任。

1.14.2采购人享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权。

1.14.3投标人如欲在项目实施过程中采用自有知识成果，需在投标文件中声明并提供知识产权和市场准入的相关证明文件。使用该知识成果后，投标人需提供和开放开发接口和开发手册等技术文档，并承诺提供无限期技术支持，采购人享有永久使用权。

1.14.4如采用投标人所不拥有的知识产权，则在投标报价中必须包括合法获取该知识产权无限制使用的相关费用。

**1.15应落实的政府采购政策**

1.15.1对中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位的优惠政策

（1）根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》财库〔2022〕19号的相关规定，提供小微企业制造的货物、承建的工程或者承接的服务（不包括使用大型、中型企业商号或者注册商标的货物）参与政府采购活动时对小型和微型企业产品的报价给予10%~20%的扣除（实际价格扣除比例以《第三章 评标标准及方法》中的具体规定为准），用扣除后的价格参加评审。同时，依据该办法第四条第二款规定在货物采购项目中，投标人提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受中小企业扶持政策。

（2）根据财政部、司法部联合下发的《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）的规定，监狱企业视同小型、微型企业。

（3）根据财政部、民政部、中国残疾人联合会下发的《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，残疾人福利性单位提供本单位制造的货物、承建的工程或者承接的服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）参与政府采购活动时，视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

（4）参加政府采购活动的中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位应根据企业性质分别提供《中小企业声明函》\《监狱企业证明函》\《残疾人福利性单位声明函》。其中，《监狱企业证明函》应由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具。未提供上述声明函\证明函的，不能享受招标文件规定的价格扣除，但不影响投标文件的有效性。

1.15.2节能、环保产品采购政策

（1）根据财政部、发展改革委、生态环境部、市场监管总局《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）规定“对政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理”。采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。

（2）对于已列入品目清单的产品类别，采购人可在采购需求中提出更高的节约资源和保护环境要求，对符合条件的获证产品给予优先待遇。对于未列入品目清单的产品类别，鼓励采购人综合考虑节能、节水、环保、循环、低碳、再生、有机等因素，参考相关国家标准、行业标准或团体标准，在采购需求中提出相关绿色采购要求，促进绿色产品推广应用。

（3）《节能产品政府采购品目清单》见财政部、发展改革委《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕19号）附件。

（4）《环境标志产品政府采购品目清单》见财政部、生态环境部《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕18号）附件。

（5）“国家确定的认证机构”名单见市场监管总局《关于发布参与实施政府采购节能产品、环境标志产品认证机构名录的公告》（2019年第16号）。

1.15.3陕西省中小企业政府采购信用融资办法

为进一步贯彻落实国务院和陕西省关于支持中小企业发展的政策措施，发挥政府采购政策导向作用，充分利用信息化技术，通过搭建信息对称、相互对接的平台，有效缓解中小企业融资难、融资贵问题。陕西省财政厅结合陕西省政府采购信息化建设实际，制定了《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采〔2018〕23号，简称融资办法）。

**1.16相同品牌认定**

1.16.1使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式（根据报价由低到高的方式，如报价相同采取随机抽取方式）确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

## 二、招标文件

2.1招标文件的构成

2.1.1招标文件包括下列内容：

第一章 招标公告

第二章 投标人须知

第三章 评标标准及方法

第四章 采购内容及要求

第五章 合同条款

第六章 投标文件格式

第七章 质疑和投诉

2.1.2采购代理机构以书面形式发给投标人的解释、修改、补充通知等也是本招标文件的正式组成部分。

2.2招标文件澄清或者修改

2.2.1采购代理机构可以对已发出的招标文件进行必要澄清和修改，但不得改变采购标的和资格条件。澄清或者修改应当在原公告发布媒体上发布澄清公告。澄清或修改的内容为招标文件组成部分。

2.2.2澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购代理机构应当在投标截止时间至少15日前，以书面形式或者电子邮件通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足15日的，采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。

2.2.3获取招标文件的潜在投标人在投标截止时间15日前收到的澄清或者修改，要求潜在投标人以书面或电子邮件形式回复和盖章确认，方式为原件送达采购代理机构或者盖章后的PDF格式文档通过电子邮件回复至代理机构规定的邮箱地址。招标文件澄清或者修改的书面或电子邮件通知与潜在投标人预留的联系方式无法联系或发送，或者潜在投标人对已发出的招标文件澄清或者修改的书面或电子邮件通知未以书面或电子邮件形式按照要求回复和确认的，采购代理机构视同潜在投标人对招标文件澄清或者修改的书面或电子邮件通知已经认可。

2.3对采购代理机构书面通知的回复和确认

在本项目采购活动中，采购代理机构按照有关法规和规定对获取招标文件的潜在投标人发出的书面或者电子邮件通知要求回复和盖章并签字确认的，潜在投标人应当在规定时间内以书面或电子邮件形式回复和盖章并签字确认，方式为原件送达采购代理机构或者盖章并签字后的PDF格式文档通过电子邮件回复至采购代理机构规定的邮箱地址。书面或电子邮件/电话通知与潜在投标人预留的联系方式无法联系或发送，或者潜在投标人对已发出的书面通知未以书面形式按照要求回复和确认的，采购代理机构视同潜在投标人对采购代理机构书面或电子邮件通知已经认可。

## 三、投标文件

3.1投标要求

3.1.1 投标人获取招标文件后，应仔细检查招标文件的所有内容，如有残缺、印刷不清等问题应及时向采购代理机构提出，否则，由此引起的损失由投标人自行承担。投标人同时应认真阅读招标文件中的所有内容、格式、条款和规范要求，按招标文件的要求编写和提交投标文件，并保证所提供的全部资料的真实性。若投标人的投标文件没有按招标文件要求提交，或投标文件没有对招标文件作出实质性的响应等，根据相关条款规定其投标可能被拒绝。

3.2投标文件的组成

投标文件由以下内容、并按顺序以及提供的格式（如有）组成：

一 投标函

二 开标一览表

三 投标人资格

四 技术方案

五 商务响应

六 提供政府采购政策等证明材料

七 投标人认为需要提供的其他资料

3.3投标文件格式

3.3.1 投标人提供的投标文件应设置目录且逐页标注页码。

3.3.2 投标人应严格按招标文件中提供的投标文件格式填写投标函、技术要求响应表、投标报价清单等。

3.4 投标报价

3.4.1投标报价不得超过本项目最高限价，否则按废标处理。

3.4.2投标人应列出详细的清单及报价，并对此项目所列的所有货物及伴随服务进行报价。

3.4.3 任何有选择的投标报价招标人不接受。

3.4.4 投标报价为完成本项目所发生的全部费用，包括但不限于项目开发、技术资料提供、技术服务配合、税金及质保期内产生的一切费用及人员培训等所有费用，如有遗漏，视为已包含在内。

投标人应充分考虑各种费用、市场风险、责任、合同主要条款和付款条件等。投标报价不受市场价格变化的影响，一次包死。

3.5投标货物符合招标文件规定的技术规格参数及其他要求。

3.5.1投标人应对招标文件中的各项条款做出清晰准确的答复。

3.5.2 上述文件可以是文字资料、图纸和数据，并须提供货物主要性能的详细描述。

3.6投标保证金

本项目不收取投标保证金。

3.7投标有效期

3.7.1 投标有效期：见投标人须知前附表。

3.7.2 特殊情况下，投标人可于投标有效期满之前要求投标人同意延长有效期，要求与答复均以书面形式。投标人可以拒绝上述要求而其投标保证金将予以退还。对于同意该要求的投标人，既不要求也不允许其修改投标文件，但将要求其相应延长投标保证金的有效期，有关退还和不予退还投标保证金的规定在投标有效期的延长期内继续有效。

3.8投标文件的签署及规定

3.8.1 投标人须按照招标文件的份数要求提供投标文件，在每一份投标文件上要明确注明“正本”、“副本”字样，正副本内容不致的，以正本为准。

3.8.2 投标文件正本和副本均应使用不能擦去的墨水打印或书写，并由投标人法定代表人或其正式授权的委托代理人签署，且加盖投标人公章。

3.8.3 投标人除对错处作必要修改外，投标文件中不许有加行、涂抹或改写。若有修改须由投标文件法定代表人（负责人）或其委托代理人签字。

3.8.4 以电报、电话、传真、电子邮件等形式投标概不接受。

## 四、投标文件的递交

4.1投标文件的密封、标记

4.1.1 投标人应将正、副本分别胶装成册，密封包装，密封袋上标明的内容见投标人须知前附表，并在密封袋封口处加盖投标人公章。

4.1.2 如果未按上述规定进行密封和标记，招标人可以拒收或者告知投标人，招标人将不承担投标文件错放、提前开封、泄露商业机密等任何责任。对于提前开封的投标文件将视为投标无效。

4.2递交投标文件的截止时间

4.2.1 投标文件由专人提交，投标人应将投标文件按投标人须知的规定进行密封和标记，按投标人须知前附表要求的时间、地点送交采购代理机构，超过规定时限送交的投标文件，招标人将不予接收。

4.2.2 招标人可以以修改补充通知的方式，延长提交投标文件的截止时间。在此情况下，投标人的所有权利和义务以及投标人受制约的截止时间，均以延长后新的投标截止时间为准。

4.3投标文件有下列情形之一的，招标人不予受理：

（一）逾期送达的或者未送达指定地点的；

（二）未按招标文件要求密封的。

4.4投标文件的修改和撤销

4.4.1 投标人在提交投标文件以后，在规定的投标截止时间之前，可以书面形式补充修改或撤回已提交的投标文件，并以书面形式通知招标人。补充、修改的内容作为投标文件的组成部分。

4.4.2 投标人对投标文件的补充、修改，应按本须知有关规定密封、标记和提交，并在内外层投标文件密封袋上清楚标明“补充、修改”或“撤回”字样。

4.4.3 投标截止时间以后，投标人不得补充、修改投标文件。

4.4.4 投标人不得在投标有效期内，撤销投标文件，否则招标人将不予退还其投标保证金。

## 五、开标

5.1开标

5.1.1 招标人在规定的投标截止时间（开标时间）和投标人须知前附表规定的地点公开开标，并邀请所有投标人的法定代表人（负责人）或其委托代理人准时参加。

5.2采购代理机构在招标文件规定的时间和地点组织公开开标，邀请投标人代表或法定代表人参加；

5.3开标时，应当由投标人或者其推选的代表检查投标文件的密封情况；经确认无误后，由采购代理机构工作人员当众拆封，宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容；

5.4投标人不足三家不得开标；

5.5开标过程应当由采购代理机构负责记录，由参加开标的各投标人代表和相关工作人员签字确认；

5.6投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请；

5.7投标人未参加开标的，视同认可开标结果；

5.8开标时，“开标一览表”中的大写金额与小写金额不一致的，以大写金额为准；总价金额与按单价计算的汇总金额不一致的，以单价计算的汇总金额为准；单价金额有明显小数点错误的，以总价为准，并修改单价。按上述修正错误的方法调整的投标报价应对投标人具有约束力，如果投标人不接受修正后的价格，其投标将被拒绝；

5.9开标过程应当全程录音录像并保存归档。

## 六、评标

6.1 评标委员会按照第三章“评标办法”规定的方法、评审因素、标准和程序对投标文件进行评审。第三章“评标办法”没有规定的方法、评审因素和标准，不作为评标依据。

6.2 评标过程的保密

6.2.1开标后，直至授予中标人合同为止，凡属于对投标文件的审查、澄清、评价和比较的有关资料以及中标候选人的推荐情况，与评标有关的其他任何情况均严格保密。

6.2.2在投标文件的评审和比较、中标候选人推荐以及授予合同的过程中，投标人向招标人和评标委员会施加影响的任何行为，都将会导致其投标被拒绝。

6.2.3中标人确定后，招标人不对未中标人就评标过程以及未能中标原因作出任何解释,亦不退回投标文件。未中标人不得向评标委员会组成人员和招标人或其他有关人员索问评标过程的情况和材料。

## 七、中标

7.1采购代理机构在评标结束后2个工作日内将评标报告送采购人；

7.2采购人在收到评标报告后5个工作日内，按照评标报告中推荐的中标候选人顺序确定中标人；

7.3根据采购人确定的中标人，采购代理机构在采购人确定中标人之日起2个工作日内在陕西省政府采购网上公告中标结果，同时向中标人发出中标通知书；

7.4中标公告期限为1个工作日；

7.5对未通过资格审查的投标人，采购代理机构应当告知其未通过的原因，以及未中标人的评审得分与排序；

7.8中标通知书：

7.8.1中标通知书为签订采购合同的依据，是合同的有效组成部分；

7.8.2中标通知书对采购人和中标人均具有法律效力。中标通知书发出后，采购人改变中标结果，或者中标人无正当理由放弃中标的，应当承担相应的法律责任；

7.8.3中标人的投标文件本应作为无效投标处理或者有采购相关法律法规规章制度规定的中标无效情形的，采购代理机构在取得有权主体的认定以后，应当宣布发出的中标通知书无效，并收回发出的中标通知书（中标人也应当交回），依法重新确定中标人或者重新开展采购活动。

7.9中标服务费

见投标人须知前附表。

## 八、合同授予

8.1签订时间的约束

自中标通知书发出之日起30日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定，采购人应当与中标人签订书面合同。采购人不得违法改变中标结果，中标人无正当理由不得放弃中标。

8.2签订内容的约束

8.2.1所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改，中标人应当严格接受招标文件和中标人投标文件的约束，不得对投标产品的名称、型号规格、数量、技术规格、配置、商务和招标文件要求的内容做实质性变动。采购人不得向中标人提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。

8.2.2政府采购合同应当包括采购人与中标人的名称和住所、标的、数量、质量、价款或者报酬、履行期限及地点和方式、验收要求、违约责任、解决争议的方法等内容。

8.2.3采购人与中标人应当根据合同的约定依法履行合同义务。政府采购合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国民法典》。

8.3合同履约的约束

8.3.1货物必须符合招标文件规定的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范；

8.3.2货物必须符合招标文件规定的质量、安全、技术规格、物理特性等要求；

8.3.3货物必须符合招标文件和中标人投标文件规定的数量、项目交付或者实施的时间和地点。

8.3.4中标人需提供满足项目实施的货物的标准、期限、实现的效率等规定和措施；

8.3.5中标人应当提供完成项目的计划方案、相关资料或借鉴完成类似项目的检验大纲等验收依据或者完备、合理和科学的验收标准，以及相关的其他技术、服务等支持；

8.3.6中标人应当积极配合采购人及时对项目进行验收。或者必要时采购人可以邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收的配合。

8.3.7对于中标人违反采购合同约定的行为，采购人应当及时处理，依法追究其违约责任。

8.4合同签订事项

8.4.1中标人在收到招标人发出的《中标通知书》后，应在规定的时间内与采购人签订采购合同。由于中标人的原因逾期未与采购人签订采购合同的，将视为放弃中标，取消其中标资格并将按相关规定进行处理。

8.4.2采购人不得向中标人提出任何不合理的要求，作为签订合同的条件。中标人拒绝按照招标文件和投标文件签订合同的或者签订的合同对服务内容做出了实质性修改，采购人有权终止合同，并保留要求经济赔偿的权利。

8.4.3中标人因不可抗力原因不能履行采购合同或放弃中标的，采购人可以与排在中标人之后第一位的中标候选人签订采购合同，以此类推。

8.4.4中标人在合同签订之后三个工作日内，将签订的合同（PDF扫描件或原件复印件）送采购代理机构留存。

## 九、样品

本次采购活动不要求提供样品。

## 十、图纸

本次采购活动无图纸。

## 十一、招标活动的终止

采购代理机构在发布招标公告后，除因重大变故采购任务取消情况外，不得擅自终止招标活动。

终止招标的，采购代理机构应当及时在原公告发布媒体上发布终止公告，以书面或电子邮件形式通知已获取招标文件的潜在投标人。

## 十二、行贿与受贿约束

投标人在获取招标文件后，在投标过程中不得向采购代理机构工作人员提供、赠予、给予等任何形式的有价物品，不得向采购人给予赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务，坚决杜绝和抵制影响采购招标的正常决策行为。投标人一旦发生上述行为且证据明确，其投标资格被取消并承担相应法律责任。

## 十三、投标人信用查询方法和途径

13.1根据财政部《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）第二条有关要求，采购人将在资格审查阶段通过【信用中国】（<https://www.creditchina.gov.cn>/）和【中国政府采购网】（[http://www.ccgp.gov.cn/）](http://www.ccgp.gov.cn/)对供应商的信用情况进行甄别。

13.2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，将拒绝其参与政府采购活动。

13.3供应商在参加政府采购活动前3年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动的，但供应商应提供相关证明材料。

13.4信用记录查询结果打印后，将与其他采购文件一并保存。

## 十四、其他说明

1、投标人不得存在下列情形之一，否则其投标将被否决：

（1）为招标人不具有独立法人资格的附属机构（单位）；

（2）为本项目提供招标代理服务的；

（3）被责令停业的；

（4）被暂停或取消投标资格的；

（5）财产被接管或冻结的；

（6）在最近三年内有骗取中标或严重违约或重大质量问题的；

（7）存在提供虚假的财务状况、业绩、虚假的信用状况等弄虚作假的行为；

（8）不按评标委员会要求澄清、说明或补正的。

**2、政府采购信用担保及信用融资政策：**

为支持和促进中小企业发展，进一步发挥政府采购政策功能作用，根据《财政部关于开展政府采购信用担保试点工作的通知》（财库（2011）124号），陕西省财政厅制订了《陕西省政府采购信用担保试点工作实施方案（试行）》及《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采〔2018〕23号），为参与陕西省政府采购项目的供应商提供政府采购信用担保和融资服务，并按照程序确定了合作的担保机构和商业银行。

中标人如果需要融资贷款服务的，可凭中标通知书、政府采购合同等相关资料，按照文件规定的程序申请办理，具体规定可登陆陕西省政府采购网(www.ccgp-shaanxi.gov.cn/)重要通知专栏中查询了解。



**第三章 评标标准及方法**

## 一、评标方法

按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》和《政府采购服务和服务招标投标管理办法》（第87号令）的规定，本次评标采用综合评分法--投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人。（最低报价不是中标的唯一标准）。

## 二、资格性审查

资格评审标准：开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查。合格投标人不足三家的，不得评标。

审查内容出现任何一项不符合，按无效响应处理。资格审查内容如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 审查内容 | 审查标准 |
| 1 | 法人或者其他组织的营业执照等复印件加盖投标人公章，自然人提供本人身份证； | 符合招标文件要求，通过。 |
| 2 | 提供法定代表人授权委托书并附法定代表人及授权人代表身份证复印件并依照规定格式签署和盖章，法定代表人参加投标的提供身份证复印件； | 符合招标文件要求，通过。 |
| 3 | 提供2022年度经审计的财务报告，或投标截止时间前6个月内任意时段的资产负债表，或投标截止时间前6个月内任意时间由基本开户银行出具的资信证明，或财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函。（以上四种形式的资料提供任何一种即可） | 符合招标文件要求，通过。 |
| 4 | 提供自投标截止时间前6个月内已缴纳任意时段完税凭证或税务机关开具的完税证明（任意税种）；依法免税的应提供相关文件证明； | 符合招标文件要求，通过。 |
| 5 | 提供自投标截止时间前6个月内已缴存的任意时段的社会保障资金缴存单据或社保机构开具的社会保险参保缴费情况证明；依法不需要缴纳社会保障资金的应提供相关文件证明； | 符合招标文件要求，通过。 |
| 6 | 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明，格式自拟； | 符合招标文件要求，通过。 |
| 7 | 参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明，格式自拟； | 符合招标文件要求，通过。 |
| 8 | 信用查询 | 符合招标文件要求，通过。 |

## 三、评标

（一）采购代理机构负责组织评标工作，并履行下列职责：

1、核对评审专家身份和采购人对采购人代表授权函，对评审专家在政府采购活动重的职责履行情况予以记录，并及时将有关违法违规行为向财政部门报告；

2、宣布评标纪律；

3、公布投标人名单，告知评审专家应当回避的情形；

4、组织评审委员会推选评标组长；

5、在评标期间采取必要的通讯管理措施，保证评标活动不受外界干扰；

6、根据评标委员会的要求介绍政府采购相关法规和招标文件规定及要求；

7、维护评标秩序，监督评标委员会依照招标文件规定的评标程序、方法和标准进行独立评审，及时制止和纠正采购人代表、评审专家的倾向性言论或者违法违规行为；

8、核对评标结果；

9、处理与评标有关的其他事项。

（二）评标委员会由采购人代表和评审专家组成，于开标之前抽取。

（三）评标委员会负责具体评标事务，并独立履行下列职责：

1、通过符合性审查，审查、评价投标文件是否符合招标文件要求的完整性、签署和盖章，以及是否满足商务、技术实质性要求。

2、评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。审查内容出现任何一项不符合，按无效响应处理。符合性审查内容如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 审查内容 | 审查标准 |
| 1 | 是否按照招标文件要求和格式编制投标文件，数量符合。 | 符合招标文件要求，通过。 |
| 2 | 投标文件的签署、加盖印章是否合格、有效。 | 符合招标文件要求，通过。 |
| 3 | 投标有效期是否符合招标文件要求。 | 符合招标文件要求，通过。 |
| 4 | 投标报价是否超过最高限价 | 符合招标文件要求，通过。 |
| 5 | 投标没有出现招标文件规定的其它无效响应情形。 | 符合招标文件要求，通过。 |

3、要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；

4、对投标文件进行对比和评价；

5、确定中标候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标人；

6、向采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为。

7、对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

（四）评标委员会及其成员不得有下列行为：

1、确定参与评标至评标结束前私自接触投标人；

2、接受投标人提出的与投标文件不一致的澄清或者说明，本办法第五十一条规定的情形除外；

3、违反评标纪律发表倾向性意见或者征询采购人的倾向性意见；

4、对需要专业判断的主观评审因素协商评分；

5、在评标过程中擅离职守，影响评标程序正常进行的；

6、记录、复制或者带走任何评标资料；

7、其他不遵守评标纪律的行为。

8、评标委员会成员有前款第一至五项行为之一的，其评审意见无效，并不得获取评审劳务报酬和报销异地评审差旅费。

（四）评标委员会应当按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

1、本项目采用综合评分法。

2、综合评审因素及分值：

| **评审内容** | **总分** | **评审因素** | **最高**  **得分** | **说明** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 价格 | 20分 | 投标报价  （20分） | 20分 | 采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。 投标报价得分＝（评标基准价/投标报价）\*20  备注：当评标委员会认为某个投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响设备质量和不能诚信履约的，应要求该投标人在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理的，评标委员会将其作为无效文件处理。 |
| 技术 | 50分 | 技术性能指标（25分） | 25分 | 对项目技术功能参数响应偏离情况逐一应答，负偏离一项扣1分，扣完为止。（根据招标文件总体要求及详细功能描述要求提供相关经验证明/系统截图/证书报告等）。 |
| 整体建设方案（8分） | 8分 | 根据项目总体目标、项目需求、对项目的现状等进行分析，制定合理及切实可行的的总体设计方案。   1. 整体方案符合本次建设需要，具有可落地性、可扩展性，得6-8分； 2. 整体方案基本合理，与项目采购需求基本一致，3-6分（不含6分）； 3. 整体方案有疏漏、可行性欠佳，得0-3分（不含3分）。 |
| 合理化建议及风险防控  （3分） | 3分 | 对本项目的风险分析、合理化建议。根据投标文件的响应情况进行综合评价0-3分。 |
| 实施方案 | 10分 | 针对本项目有完整、具体可行的实施方案，内容应包括：安装、调试、质量保证、进度保证及验收全过程方案。  以上每项内容具体全面细致得2分，每项内容不全面或可行性欠佳得1分。最多得10分。 |
| 项目组成员能力 | 4分 | 产品制造商需为医院提供原厂服务，拥有高质量、可靠的实施团队，要求如下： 实施团队至少一名成员具有注册信息安全工程师（CISP）资质或高级信息系统项目管理师资质；其他团队成员具备系统分析、系统架构、网络规划、软件设计、数据库开发等能力，  同时提供相关资质证明和人员劳动合同。 根据投标文件的响应情况进行综合评价0-4分。 |
| 商务 | 30分 | 业绩  （10分） | 10分 | 投标人或生产厂家自2020年1月1日至今具有所投产品的建设案例，提供业绩列表及对应合同（提供合同复印件加盖公章，以合同签订日期为准），每提供1个符合要求的业绩得2分，本项最高为10分。 |
| 商务条款响应  （2分） | 2分 | 商务条款（包括但不限于实施完工期、质量保证期、付款方式、应急响应等）优于招标文件要求，根据投标文件的响应情况进行综合评价0-2分。 |
| 售后服务  （10分） | 3分 | 1）项目培训服务应完整、合理、切合实际，培训体系介绍、培训内容、培训方式、培训效果等内容，根据方案进行综合评价0-3分。 |
| 4分 | 2）项目售后服务应完整、合理、切合实际，包括但不限于：售后服务组织体系、服务内容、服务保障措施等方面内容，根据投标文件的响应情况进行综合评价0-4分。 |
| 3分 | 3）投标人可以提供本地化售后服务，提供相关证明材料，提供得3分，未提供不得分。 |
| 质保期外服务方案（2分） | 2分 | 提供质保期满后的服务措施，根据投标文件的响应情况进行综合评价0-2分。 |
| 企业实力  （6分） | 6分 | 投标人或产品制造商须提供系统的软件著作权登记证书：互联网医院、医务管理系统、医疗质量监管与安全预警管理平台、医院等级评审、Ai 随访平台、IT运维系统。每提供一项得1分，最多得6分。（须提供证书复印件并加盖公章，否则不予认可） |
| 备注 | 1、通过初审者为有效投标。  2、以上评分项有缺项时，按0分计取。  3、若出现综合得分并列时，比较价格得分此分项得分高者排序在前；若价格得分仍相同，依次比较技术得分、商务得分，此分项得分高者排序在前；若得分仍相同，则由全体评委成员无记名投票，得票高者排序在前。  4、评委打分超过得分界限或未按本方法赋分时，该评委的打分按废票处理。 | | | |

（五）投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：

1、投标文件开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；

2、大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

3、单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

4、总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准；

5、修正后的报价经投标人的确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效；

（六）投标文件内容不一致的，按下列方式处理：

1、对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准；

2、文字与图表不一致的，以文字为准；

3、正本与副本不一致的，以正本为准；

4、电子文件与纸质文件不一致的，以纸质文件为准；

5、投标文件的文字叙述与制造厂商的技术白皮书、检测报告不符时，以技术白皮书、检测报告为准。

（七）最低报价不作为中标的唯一条件。评标委员会认为投标人的报价明显低于其它通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，要求投标人应当在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时按照评标委员会允许的时间提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性和提供证明材料的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

（八）评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

（八）政府采购政策评分标准

1小微企业的价格评分标准

1.1根据《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）的办法，对于非专门面向中小企业的项目，对小型和微型企业产品的价格给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审，其评审价=投标报价\*（1-10%）。

1.2联合体共同参加非专门面向中小企业的政府采购活动，联合协议中约定，小型和微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同金额的30%以上的，可给予联合体4%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审，其评审价=投标报价\*（1-4%）。

1.3参加本项目的小微企业须提供《中小企业声明函》（式样见投标文件格式），未提供的不视为小微企业。本项目提供的货物不包括使用大型企业注册商标的货物，小型、微型企业提供中型企业制造的货物的，视同为中型企业。投标人须作出承诺，保证真实性，如有虚假，将依法承担相应责任。

1.4小微企业按《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）和《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发<中小企业划型标准规定>的通知》（工信部联企业【2011】300号）文件规定标准确认。

1.5在服务采购项目中，服务的承接商应当为中小企业，不对其中涉及的货物的制造商作出要求。

2监狱企业的价格评分标准

2.1在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。

2.2监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

2.3监狱企业按《财政部、司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）文件规定标准执行。

3残疾人福利性单位的价格评分标准

3.1在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。

3.2符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供本通知规定的《残疾人福利性单位声明函》（式样见投标文件格式），并对声明的真实性负责，未提供的不视为残疾人福利性单位。

**以上1-3项政策同时具备的仅对其进行一次10%的价格扣除，不重复扣除。**

4节能产品、环境标志、无线局域网认证产品政策

4.1投标产品为节能、环保、环境标志产品清单中的产品，符合招标文件要求的，可优先采购，具体详见综合评审因素及分值。

4.2节能产品、环境标志产品根据《财政部、国家发展和改革委员会关于印发<节能产品政府采购实施意见>的通知》（财库【2004】185号）、《国务院办公厅关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》（国办发〔2007〕51号）、《财政部、国家环保总局联合印发<关于环境标志产品政府采购实施的意见>》（财库【2006】90号）、《财政部、发展改革委、生态环境部、市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）、《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕19号）、《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕18号）的有关规定执行。

4.3投标人在投标文件中对所投产品为节能、环保、环境标志产品品目清单中的产品，在投标报价时必须对此类产品单独分项报价，并提供认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，未提供认证证书的不给予计分。

4.4若节能、环保、环境标志品目清单内的产品仅是构成所投产品的部件、组件或零件的，则该所投产品不享受鼓励优惠政策。

4.5节能、环保、环境标志产品部分计分只对属于品目清单内的非强制类产品进行计分，强制类产品不给予计分。

4.6对于同时列入环保品目清单和节能品目清单的产品，应当优先于只列入其中一个清单的产品。

4.7获得上述认证的产品在投标时应提供有效证明材料。

（九）采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。评标委员会评价最终得分由高至低排列名序，推荐中标候选投标人。

（十）特殊情况的处理

1单一产品采购项目中，提供相同品牌的产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，按以下方法处理：

1.1使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人及评标委员会按照投标报价最低的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

2非单一产品采购项目中，提供相同品牌的核心产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，按以下方法处理：

2.1使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌核心产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人及评标委员会按照投标报价最低的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

2.2投标产品为两个及以上时，对两家以上投标人使用相同制造商产品作为其项目包的一部分，且相同产品的价格总和均超过该项目包各自投标总价60%的，按一家投标人认定。

## 四、投标无效情形

（一）投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；

（二）不具备招标文件中规定的资格要求的；

（三）报价超过招标文件中规定的最高限价的；

（四）投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

（五）法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

## 五、采购方式改变或重新招标

投标截止后投标人不足3家或者通过资格审查或符合性审查的投标人不足3家的，除采购任务取消情形外，按照以下方式处理：

（一）招标文件存在不合理条款或者招标程序不符合规定的，采购人、采购代理机构改正后依法重新招标；

（二）招标文件没有不合理条款、招标程序符合规定，需要采用其他采购方式采购的，采购人应当依法报财政部门批准；

（三）招标文件内容违反法律、行政法规、强制性标准、政府采购政策，或者违反公开透明、公平竞争、公正和诚实信用原则，影响潜在投标人投标的，采购代理机构应当修改招标文件后重新招标。

六．采购项目终止

本次采购活动中，出现下列情形之一的，将终止招标：

（一）符合专业条件的投标人不足三家或者对招标文件作实质响应的投标人不足三家，采购人不需要采用其他采购方式采购的；

（二）出现影响采购公正公平的违法、违规行为的；

（三）因重大变故，采购任务取消的。

终止招标后，采购代理机构应当在陕西省政府采购网公告。

1. **采购内容及要求**

1. **项目整体方案**
   1. **项目总体目标**

以服务居民健康为出发点，构建标准、开放、融合、创新、可持续运营的智慧医院生态平台，从医疗机构开始，有效连接并整合医疗资源、第三方服务机构资源及与居民健康相关的其他资源，通过“线上”和“线下”相结合的方式，共同为老百姓提供全方面健康服务，满足人民群众多层次多样化的健康需求，如健康教育、居民健康管理、电子健康（病历）档案、疾病风险评估、在线疾病咨询、家庭医生服务、在线复诊服务、预约挂号、导诊候诊、电子处方、医保支付、医疗信息查询、远程会诊、检验检查报告查询打印、分级诊疗、网上购药及药品配送、用药提醒、康复疾病随访、满意度调查等。

以智慧医院建设为目标，基于智慧医院生态平台，扩展在线咨询、在线复诊、居家护理、远程会诊、分级诊疗等互联网诊疗服务场景，增加医疗质量监控平台、医务管理平台，通过人工智能新技术，提升医院的智慧化服务水平。深度推广医护核心业务移动化的创新模式，提高临床工作效率、提升智慧管理能力。

以医院评级要求为标准。在满足互联互通、电子病历、智慧服务、智慧医院等评估体系对智慧医院建设的评测要求的基础之上，全面提升医院信息化建设的标准化水平。

* 1. **项目建设思路**
     1. **平台化建设模式**

平台化建设部署是信息系统建设的必然趋势。在避免重复建设、减少反复改造、保障院内系统安全、服务和管理流程整合、数据综合管理等方面，医院外联业务集成平台有着先天的优势。本次项目建设的互联网医院要具备平台化系统建设能力，以此为基础，结合医院的其他个性化业务需求，具备互联网医院与其他系统无障碍对接的能力。

* + 1. **发展医院便捷收费**

随着技术的发展，用户就医的支付方式暴增，从以往的现金，逐渐扩展到银行卡、微信支付宝、医保、以及其他第三方支付渠道等（例如：银行提供的支付渠道等）。

多样化的支付需求，也需要医院的支付受理环境做出相应的升级。窗口、自助、互联网端，都应该逐步支持以上先进的支付方式，以覆盖更广泛的人群。缓解医院各个院区窗口的收费管理压力。

* + 1. **提升患者就诊服务**

目前医院日门诊量巨大，业务复杂，由于传统的自助服务从体验和功能上均不能很好满足不同层次患者需求。建设互联网医院满足患者线下线上服务，提升患者满意度。

* + 1. **提升医疗质量管控**

以国家卫健委《病历书写基本规范》、《电子病历基本规范(试行)》等各种关于病历质量的规范和要求为基准，建设符合深化医疗改革、贴近医院的实际需求的质量管理体系，提高医疗质量管理效率。

* + 1. **医院内各系统之间的互联互通**

本项目中的系统，必须与医院其他的系统做好互联互通，不能游离于现有的医院系统之外，成为新的信息孤岛，从而使患者和医生的服务过程中，可以方便地采集到需要的信息，真正地做到节省就医的时间成本，提升就医诊疗的效率，起到智慧医院建设的初衷。

* 1. **项目建设原则**
* **面向服务**

采用SOA服务架构，根据需求并通过网络对松散耦合的粗粒度应用组件进行分布式部署、组合和使用。简化服务之间的通讯，屏蔽底层的编程接口和通讯模型。采用跨平台、标准的、开放的、技术成熟的、先进的应用系统建设，为智慧门诊自助服务系统的建设奠定优质的系统软件和应用基础。

* **开放性**

开放性是当代信息系统建设的重要标志之一，坚持开放性有利于采用多种先进技术和产品。使用XML、Web服务、中间件等技术，完成对各业务系统平台的无缝对接，实现动态数据安全、快速交互处理等功能，使系统具有较强的生命力和开放性。

* **成熟性**

从设计思路、开发原则、系统架构、网络拓扑、实施软件系统、硬件设备、开发工具等各种角度考虑整体解决方案的成熟性。采用SOA架构、Web Service、XML、.NET框架、数据库存储分析等技术保证系统的有效、可靠、可延续。

* **先进性**

如今，计算机技术已经成熟的融入进人类社会的各个领域，在向各领域提供服务的同时，也不断面临着新的服务需求。因此在进行解决方案的设计时应首先采用当代先进技术和主流技术，既要考虑应用平台和工具的先进，更要考虑系统结构和应用设计的先进性，使之能紧跟时代前进的步伐，更好的实践“信息惠民”工程。

* **可靠性**

系统服务面向广大的市民，并与市民的钱袋子、健康乃至生命息息相关。在社会层面，它还关系到社会稳定、国计民生。因此，该解决方案的设计必须确保拥有足够的可靠性，从业务服务的准确、到市民信息安全的保密、再到承载大量的业务服务，都应保证整体系统的有效运行。

* **可扩展性**

医院信息化建设正处于逐步成熟、不断发展的阶段。因此在设计解决方案时，应考虑服务需求的不断更新与扩展，为系统的扩展预留软/硬件接口，使之能在业务需求和外部环境等方面变化时，以更低的成本、更高的效率和更稳定的兼容性来扩展系统的功能和性能。

* **安全性**

系统的业务功能涉及到个人基本信息、个人健康信息、金融交易等方面，关联到医院和银行等业务系统以及个人信息的安全隐私。必须采用可靠的安全加密技术保障系统应用及服务的整体安全。考虑到自助服务系统对信息的利用，在采用多种形式为患者自助服务的基础上，结合数据库的信息存储分析功能开发各种信息挖掘和服务应用。因此系统的安全性必须要在各个层面得到保证。

* **MVC设计原则**

采用MVC模型作为系统软件的设计原则，将用户界面、模型和控制相分离，利用MVC耦合性低、重用性高、可维护性高的特点，在系统的软件技术层面，为系统的成熟性、可靠性和可扩展性等提供有效的支持。

* **易用性**

系统所面向的服务对象是因人群的不同年龄、不同性格和不同知识水平，要求系统具备极高的易用性和友好的互动体验：应用界面的简捷、直观，使患者在使用时对需要做的事情一目了然；系统为患者提供联机的或脱机的帮助手段，自动指导患者参与自助就医。

* **遵循标准**

国家卫计委《基于电子病历的医院信息平台技术规范》；

国家卫计委《基于电子病历的医院信息平台建设技术解决方案》；

国家卫计委《电子病历系统功能应用水平分级评价方法及标准（试行）》

国家卫计委《三级综合医院评审标准实施细则（2018年版）》；

国家卫计委《医院信息互联互通标准化成熟度测评》；

国家卫计委 电子病历基本架构与数据标准（试行）；

国家卫计委《医院信息系统基本功能规范》；

国家卫计委《妇幼保健信息系统基本功能规范》；

国家卫计委《电子病历系统功能规范（试行）》；

国家卫计委《国家基本公共卫生服务规范（2011年）》；

国家中医药管理局 中医医院信息化建设基本规范 2018年；

国家中医药管理局 中医医院信息系统基本功能规范 2018年；

国家中医药管理局 中医药信息标准体系表（试行） 2013年；

国家卫健委全国医院信息化建设标准与规范（试行）2018年；

国家卫健委《互联网诊疗管理办法（试行）》2018年；

国家卫健委《互联网医院管理办法（试行）》2018年；

国家卫健委《远程医疗服务管理规范（试行）》2018年；

国家卫健委《医院智慧服务分级评估标准体系(试行)》2021年；

遵循微信标准化API；

支持WXML、WXSS等微信小程序语言规范

支持TCP/IP协议、HTTP、HTTPS；

对数据库的访问支持ODBC，COM和JDBC；

支持XML、JSON、YAML等数据处理标准；

支持Web Service、restful形成的接口传输方式；

支持AMQP协议；

支持OAuth2.0协议；

支持 AES、SHA、MD5、RSA等加密算法；

* 1. **生态体系设计**

以医疗、医药、医保为核心，涵盖政府、医疗机构、药品器械、医药电商、商业保险、银行机构、物流服务商、系统服务商等实体机构。以三医联动为核心，构建互联网医院产业生态。

* 1. **业务体系设计**

智慧服务：覆盖院前导诊、预约、咨询、体检，院中诊疗、支付、自助服务，以及院后关怀、随访、持续诊疗业务，为患者提供全生命周期的健康管理和诊疗服务。

智慧诊疗：以院内系统为依托，面向常见病、复诊患者提供在线诊疗服务。包含健康咨询、疾病咨询、护理咨询、用药咨询、心理咨询等轻问诊服务，以及在线复诊、慢病续方、居家护理等持续诊疗服务。打造全面的互联网+医疗服务模式。

院内协同：作为医院智慧管理的重要建设内容之一，通过深度对接院内信息系统，将医护人员的日常高频操作移动化，以实现方便医护人员，提高管理质量的目的。

远程诊疗：以双向转诊、远程会诊、教学指导、资源共享等业务为基础，通过互联网手段，加强医联体、医疗联盟内的院间协作能力。

支撑平台：以统一接入平台、统一支付平台、移动应用平台、运营管理平台等基础平台为支撑，打造标准化、多元化生态服务体系，实现互联网医院业务生态的支撑与融合。

* 1. **技术体系设计**

本项目的设计与实现整体上考虑到将开放性、技术先进性、成熟性、可靠性、安全性等特点相结合的原则，并兼顾医院业务的发展和系统自身的发展。为此，我们采用如下的技术路线：

采用面向服务技术架构（SOA-Service-Oriented Architecture），松耦合的设计模式，完成系统的分析与设计，保证系统的灵活性、可扩展性和良好的维护性；

采用广泛接受的标准如XML、IHE、Web Service等标准，遵循国内卫生行业标准化指南及相关标准，结合本项目设计制定的各类数据交换规范和标准，保证系统之间的互联互通；

在需求分析和设计中，确保对业务要求的正确理解；通过规范的项目管理和严密的系统测试，保证系统业务处理的准确性；

充分关注系统易用性，保证系统使用方便，操作简便，易于学习；

利用成熟的软件技术和软件产品，保证系统的稳定性和可靠性；

设计中充分注意系统安全性，能提供多种安全检查审计手段，确保系统不被非授权用户侵入，数据不丢失，数据不被非法篡改。

* 1. **部署方案设计**

根据安全级别，将网络划分为互联网、医院外网和医院内网区。

互联网→医院外网：采用 Https协议，数据加密，保证数据传输时的安全。防火墙追加授信IP的验证。

医院外网→医院内网：通过网闸将网络划分为外网区和内网区，在隔离内外网业务的环境下，实现数据的安全交换。

基于防火墙以及网闸，部署了IPS、IDS系统，进行入侵攻击的检测和防范。

完备的安全审计功能，可对网络系统中的网络设备运行状况、网络流量、用户行为等进行日志记录，完成对医院网络流量和用户行为数据的统计、分析和报表输出。

1. **项目建设清单**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 功能描述 | 规格 | 数量 |
| 1 | 互联网医院功能深化 | 患者服务平台（微信小程序、微信公众号、支付宝生活号）：包含药品清单、门诊自助开单、电子发票、自助入院、自助出院、病历查询、荣誉榜单、适老版、远程探视、智能导诊。 | 套 | 1 |
| 医生服务平台（APP）：移动会诊与PC端联动、手术管理、病历质控管理、线上审批 |
| 运营管理平台：对诊疗数据进行监管，评价、投诉进行统计分析。 |
| 移动消息中心：为医生、患者等推送信息，包含诊中状态、诊后提醒等。 |
| 3 | 医疗质量管理平台 | 医疗质量监管与安全预警管理平台：实现指标监测、指标建设、质量画像、质量报告、不良事件上报、与处置等功能，指标监测中单指标展示根据时间维度、科室维度与各指标颗粒度，展示指标发展趋势、各科室发生情况、年累计、上期值、三年均值等指标数据信息。 | 套 | 1 |
| 医务管理系统：个人中心、医师档案管理、医疗技术管理、审批中心、科室概览、新技术新项目管理、督导检查、考评管理、医疗质量管理、医疗活动、会诊转诊、医政管理、排班管理、培训考试、统计分析、移动端、基础权限控制、系统接口。 | 套 | 1 |
| 4 | 医院等级评审 | 医院等级评审：对国家NCIS平台关注的数据自动抓取，并对常态化管理和常态化的医疗质量持续改进，辅助医院进行医疗质量持续改进，在自评过程中对诸多条款有清晰的记录、分工、督导、分析、总结和存储，开展更加客观、更加便捷、更加高效的评价方式，帮助各医疗机构在冗长的自评过程中进行高效迎评管理。 | 套 | 1 |
| 5 | 信息化系统全生命周期管理 | 运维管理系统：对“突发事件”和日常的“服务申告”进行记录和流程管理，提高日常运维工作的可视性和透明度。  进行日常运维工作的分配和协调。提高日常运维工作的可视性和透明度，提高运维工作的协调能力。看板管理：事态看板、网络看板、数据中心看板。 | 套 | 1 |
| 运维监控管理：通过对业务系统、虚拟机、操作系统、数据库、网络、中间件、应用软件的监控，自动获取告警信息，根据告警级别，自动生成工单，进入工单管理系统，形成流程闭环管理。构建从设备、数据、系统、业务的一体化监控，提升运维服务水平。 | 点 | 300 |
| 6 | 智能外呼、智能随访系统 | 智能随访平台：包含统一的业务数据对接、用户体系管理、电话短信微信的对接等功能，以及智能语音交互，大模型调用等能力应用。提供外呼服务。 | 套 | 1 |
| 危急值智能管理：针对门诊患者和住院患者的危急值，通过电话手段及时通知医生和患者。（通知患者根据医疗规定）。 | 套 | 1 |
| 出院智能随访：针对专病构建随访路径，配置随访内容。支持语音随访，问卷随访、人工智能随访等手段。 | 套 | 1 |
| 患者智能健康宣教：围绕患者，提供疾病、手术、用药相关的宣教内容。提供宣教内容维护平台，医院能自主维护宣教内容。 | 套 | 1 |
| 对应通讯费：短信和电话费用。 | 套 | 1 |

1. **项目内容及要求**
   1. **互联网医院功能深化**

本系统需融合进我院原有互联网医院平台，免费对接原有系统，并按照安全要求配合医院完成等保三级测评。同时为保障业务正常运行，需≥20000并发量；系统响应时间≤3秒。

* + 1. **患者服务平台（微信小程序、微信公众号、支付宝生活号）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **名称** | **功能项** | **功能参数** |
| 药品清单 | 门诊药品清单 | 支持查看门诊带药信息（门诊记录、药品名称、数量、用法、用量、注意事项），用药消息主动提醒。 |
| 住院药品清单 | 支持查看住院在院和出院带药信息（住院记录、药品名称、数量、用法、用量、注意事项），用药消息主动提醒。 |
| 门诊自助开单 | 项目查询 | 支持查询已开放的自助开单检查、检验项目列表。 |
| 在线支付 | 支持患者对已开放的自助开单检查、检验项目进行自助开立，在未做时，可自助退费。 |
| 检查详细 | 支持查看检查、检验指引单。包括预约信息、注意事项等信息的展示。 |
| 开单记录 | 支持查看自助开单记录、项目明细。 |
| 院内管理 | 满足院内自主制定自助开立项目，包括但不限于检查、检验、治疗等。 |
| 电子发票 | 查询预览 | 支持对接院内发票系统、电子发票平台，通过身份证号查询预览门诊、住院的电子发票信息。 |
| 保存下载 | 支持发票图片的本地保存。 |
| 自助入院 | 入院登记 | 支持医生开具住院申请单后，患者自助完成入院信息确认、入院登记、信息补录等流程。支持对六岁以下儿童补录监护人等信息。 |
| 入院预交 | 支持按住院申请单限定的初次预交金额，在线完成住院预交充值。未限定预交金额的患者，无需支付直接登记成功。 |
| 入院指引 | 支持对自费、医保等类型的患者，入院登记完成后，系统支持提示个性化业务办理指引说明。 |
| 自助机对接 | 对自助机免费开放接口，自助机完成此功能同步。 |
| 自助出院 | 出科预结算 | 支持病区医生/护士操作预出院（出科待结算）后，系统向收费处发送结算通知； |
| 医保费用结算 | 支持收费处人工完成医保费用的统计、上传、结算（脱卡结算）； |
| 结算费用查询 | 支持查询住院待结算费用详细信息，包括住院费用总额、医保结算金额、自费金额、账户余额、费用分类明细。 |
| 费用补缴 | 账户欠款状态时，支持患者在线补缴费用后，自动完成结算； |
| 余额退费 | 账户未欠费状态时，且账户余额小于线上支付总额时，支持原路退还账户余额。 |
| 注意事项 | 自出结算完成后，需窗口补打发票。本方案适用于自费患者及不需要插卡结算的省市医保患者，同时满足返还金额小于线上预交金额。需插卡结算的医保患者或者返还金额大于线上预交金额的患者暂不适用。 |
| 自助机对接 | 对自助机免费开放接口，自助机同步完成此功能，达到自助结算。 |
| 病历查询 | 病历查询 | 在线查阅患者门诊、住院病历信息，支持院内PDF、图片病历文件展示，下载。 |
| 荣誉榜单 | 表扬信 | 支持向门诊、住院医生发送电子表扬信。审核通过后，全院荣誉榜单中可浏览、分享。 |
| 电子锦旗 | 支持向门诊、住院医生赠送电子锦旗。审核通过后，全院荣誉榜单中可浏览、分享。 |
| 适老版 | 老年通道 | 面向老年人群开设专门服务通道，功能及页面设计符合老年人的使用需求，字体大，操作步骤简化。 |
| 业务范围 | 提供门诊基础服务，包括在线建档、预约挂号、候诊查询、门诊缴费、报告查询、就诊凭证、语音助手等。 |
| 语音助手 | 支持通过智能语音识别技术，快速引导患者办理挂号、缴费、报告等业务。 |
| 代付款 | 挂号缴费、门诊缴费支持代支付功能。将待付费信息一键转发到他人微信，由他人完成费用的支付。 |
| 远程探视 | 探视申请 | 患者家属申请远程探视服务，病区护士在线审批。审批通过后，等待病区呼叫。 |
| 视频探视 | 接到探视时间提醒后，进入探视室等待。接听护士呼叫，在线与远程患者视频交流。支持探视时间的倒计时提醒。探视时间完成后，自动结束视频交流。 |
| 探视记录 | 在线查询探视预约记录，支持取消探视、在线签到功能。 |
| 探视管理 | 探视科室、患者的权限管理，探视参数配置。探视的排班管理、预约审批。探视记录的统计分析、报表管理。 |
| 智能导诊 | 智能交互 | 患者输入主诉，导诊机器人与患者智能交互，进一步询问相关信息做出科室判断；AI智能语义解析，通过自然语言理解技术将用户口语化表达归一为医学知识图谱中的标准术语。  在对话过程中，针对太专业的医学术语，向用户提供文字解释内容，方便患者更加准确地理解和描述自己的病情。  患者在诊前通过系统录入症状、病史等信息，可供医师在门诊病历查阅参考。达到智慧服务三级智能导医要求。 |
| 分诊导引 | 根据主诉、年龄、性别、妊娠状态、伴随症状进行动态交互；基于深度学习和医学知识，给出建议挂号科室候选。 支持人体图点选症状、单选、多选等多种交互形式。生成报告前对于患者输入信息错误可返回纠正。展示与用户病情关联的建议挂号科室。根据医院定位，打开手机导航软件，规划来院路线，快速来院就诊。院内基于医院的楼宇科室布局图，实现楼层内就诊位置的指引。 |

* + 1. **医生服务平台（APP）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **名称** | **功能项** | **功能参数** |
| 移动会诊优化 | 移动会诊优化 | 优化移动会诊功能，与PC端会诊对接，即PC端发起会诊后，移动端同步接收，可在移动端回复，签字，内容回传PC端。 |
| MDT会诊 | 支持多学科会诊，会诊记录同步PC端。 |
| 会诊信息同步 | 线上和线下会诊信息同步。 |
| 手术管理优化 | 移动手术管理优化 | 优化现有手术管理功能，完善院内手麻系统对接，实现手麻信息的实时同步。手术列表优化，按术间展示。 |
| 个人手术排班 | 支持手术医生、麻醉医生、手术护士，实时查看个人的手术排班信息，能查看患者医嘱、病历、检查、检验。 |
| 科室手术排班 | 支持手术医生、麻醉医生、手术护士，实时查看本科室的手术排班信息，能查看患者医嘱、病历、检查、检验。 |
| 手术间排班 | 支持手术医生、麻醉医生、手术护士，实时查看手术间的手术排班信息，能查看患者医嘱、病历、检查、检验。 |
| 全院手术排班 | 支持手术医生、麻醉医生、手术护士，实时查看全院手术排班信息，能查看患者医嘱、病历、检查、检验。 |
| 手术详细信息 | 支持实时查看手术的详细信息（手术台次、主刀医生、护士、手术进度、手术事件）。 |
| 手术提醒 | 支持对接日程管理，系统自动推送每日的手术排班提醒。 |
| 病历质控管理 | 质控消息 | 对接院内病历质控系统，实时向主治医生发送病历质控消息、质控通知提醒。超时向管理者发送申请，可分多级(与院内流程保持一致)。 |
| 消息回执 | 支持提醒消息的已读回执。支持报表查询。 |
| 线上审批 | 待审批查询 | 对接抗菌药物管理系统、HIS、电子病历等系统，实时查询待审批的申请信息、申请理由。 |
| 在线审批 | 提交审批结果、审批说明等信息，回传审批结果、审批说明到PC端。 |

* + 1. **运营管理平台**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **名称** | **功能项** | **功能参数** |
| 业务管理 | 监管接入数据监控 | 对已对接互联网医院监管平台的数据进行监控展示，如医疗机构、诊疗科目、诊疗科室、诊疗医生、审方药师的备案管理。提供预约记录、退号记录、就诊记录、开方记录、处方流转记录、药品配送、收费退费、服务评价、投诉举报等过程数据的查询服务。 |
| 诊疗质控监管 | 在线咨询、在线复诊服务过程的监管、回溯。包括服务时间、服务状态、参与人员、交流记录，音视频回放、医嘱信息、病历信息、诊断信息、检查检验内容。 |
| 订单管理 | 互联网医院业务订单管理。包括预约挂号、在线复诊、在线咨询、门诊处方、住院预交、体检预约等线上业务订单。支持按交易时间、订单状态、订单编号等信息的筛选。 |
| 其他要求 | 互联网医院开展的线上业务功能都能进行后台前端维护与管理。 |
| 舆情管理 | 就诊评价 | 查询患者的就诊评价信息。支持屏蔽不合规、恶意差评的评价记录。 |
| 投诉建议 | 查询患者的投诉建议。支持在线回复患者反馈信息，支持屏蔽恶意投诉。 |

* + 1. **移动消息中心**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **名称** | **功能项** | **功能参数** |
| 消息推送 | 消息中台 | 面向院内业务系统、各应用终端提供统一的消息接收API。支持微信消息、支付宝消息、APP消息、短信消息等多种类型。对于特殊业务，支持定时消息处理器，主动触发业务消息推送。 |
| 患者消息推送 | 覆盖患者诊前、诊中和诊后全程的患者消息中心，进行完整的指引，做到患者应知尽知。包含就诊前挂号消息通知、诊前检查检验须知、各项知情同意书通知、入院及宣教提醒、手术安排通知、出院及术后指导提醒、检验检查报告提醒、开具电子发票成功提醒，诊后用药等遵医嘱消息通知、复诊通知、康复指导通知及随访通知等精准性、个性化消息，用于加强患者离院后诊疗依从性指引和管理。 |
| 医生消息推送 | 支持对接院内业务系统，将院内临床业务相关的消息（危急值、病历质控、医嘱、会诊等），发送至患者移动应用终端（医生APP、企业微信、短信） |
| 消息管理 | 消息配置 | 支持系统商户管理、消息配置管理、模板配置管理、推送规则配置、消息订阅管理等基础管理。 |
| 消息查询 | 消息记录的实时查询，包括消息来源、接收方、发送方、发送时间、发送状态、消息类型、发送类型等； |
| 统计报表 | 支持按发送方、接收方、发送时间、发送类型、发送状态等多维度的消息统计报表。 |
| 手动推送 | 支持手动向指定的注册患者、门诊患者、住院患者、公众号粉丝等患者群体，发送微信模板消息、短信消息、医生APP消息等。 |

* 1. **医疗质量管理平台**
     1. **医疗质量监管与安全预警管理平台**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **功能/性能** | **具体要求** |
|  | 首页 | 1、院领导首页：展示门诊、急诊、出院、重点关注、入院、在院、手术、费用等统计数；院领导关注的指标、科室评价等统计图。  2、质控人员工作台：展示待办事件、消息提醒、工作量统计和临床反馈事件统计等信息。  3、医生工作台：展示医生工作台，包含汇总信息、患者信息、重点关注患者、消息通知。 |
|  | 重点患者质量画像 | 1、系统可对重点患者自动筛选，以图或表的形式直观的筛选重点关注患者，在患者诊疗过程中设置安全风险和质量风险重点关注项，根据监测项、权重和评价算法计算出安全系数评分，以在院患者图表形式刻画展示，将安全风险和质量风险大的患者以图表的方式动态的展现给医疗质控管理人员，从而跟踪管理重点关注患者。  2、通过算法模型对患者质量进行风险评测。  3、重点患者病患情况对比，如测算出相同病患的年龄的主要分布、平均住院日分布、平均费用分布等。  4、重点关注患者统计分析，以患者维度、科室维度、监控项维度、指标维度、预警维度全方位进行统计分析。 |
|  | 重点医生质量画像 | 根据医生所管患者发生的质控事件，以医生为监测对象，对医生进行医疗质量画像；医生画像展示医生在工作的过程中每位患者发生的质控事件情况、质量完成情况，可让质控人员了解到医生的诊疗质量。 |
|  | 重点科室画像 | 根据科室就诊患者发生的质控事件，对科室生成医疗质量画像，科室画像会展示科室在运行的过程科室所有患者中发生的质控事件情况、科室质量情况和病种情况。 |
|  | 信息管理 | 1. 支持按在院患者、出院患者、归档患者进行信息查询 2. 患者全息视图：可展示患者医嘱信息、检查/检验信息、电子病历调阅、护理信息等查看。 |
|  | 预警监测 | 1. 预警信息：据医院提供的规则，针对非计划重返手术室、多次手术、手术记录书写不及时、超长住院、多次血常规、药占比过高、血压异常、尿量异常等各类质量问题提醒。 2. 智能筛查重点患者：通过条件筛选重点患者，对患者自动风险评分监测。 3. 人工标记重点患者：支持手工标记重点患者，标记时可选择重点患者类型。 |
|  | 质量报告 | 1. 质量报告管理：系统按照报告模板自动生成周报、月报、年报各一份，对已生成报告可查询、下载、删除、上传等操作。 2. 质量报告查看：对已生成报告进行下载操作。 3. 信息发布公告：具有通知公告下发、上报信息管理等功能。 4. 信息公告查询：公告信息查看 |
|  | 主动监测 | 主动监测功能应实现：系统自动筛选低风险死亡、非计划重返住院、非计划重返手术、非计划重返ICU的数据，提供给质控人员和责任医生确认，具体要求如下：  1、低风险死亡监测  低风险死亡指标数据筛选确认：系统根据低风险死亡疑似指标筛选规则自动筛选，可查看患者的相关信息，对筛选结果质控人员可进行确认和删除，确认时可选择死亡类型，责任相关医生可对疑似结果同时确认和提出异议，最终确认结果以质控人员为准。确认时选择是否是重点病术种、是否是非计划重返、是否存在纠纷风险和患者类型：如新生儿、五岁以下儿童等，并填写疑似原因等信息。质控人员删除时填写不是低风险死亡的原因，医生异议时可填写异议原因。  2、非计划重返住院监测  非计划重返住院数据筛选确认：系统根据非计划重返住院疑似指标筛选规则自动筛选，可查看患者的相关信息，对筛选结果质控人员可进行确认和删除，确认时可选择重返住院类型，责任相关医生可对疑似结果同时确认和提出异议，最终确认结果以质控人员为准。确认时选择是否是非计划重返住院、是否是特因重返住院，并填写重返原因等信息。质控人员删除时填写不是重返住院的原因，医生异议时可填写异议原因。  3、非计划重返手术监测  非计划重返手术数据筛选确认：系统根据非计划重返手术疑似指标筛选规则自动筛选，可查看患者的相关信息，对筛选结果质控人员可进行确认和删除，确认时可选择重返手术类型，责任相关医生可对疑似结果同时确认和提出异议，最终确认结果以质控人员为准。确认时选择是否是非计划重返手术、是否是特因重返手术，并填写重返原因等信息。质控人员删除时填写不是计划重返手术的原因，医生异议时可填写异议原因。  4、非计划重返ICU监测  非计划重返ICU数据筛选确认：系统根据非计划重返ICU疑似指标筛选规则自动筛选，可查看患者的相关信息，对筛选结果质控人员可进行确认和删除，确认时可选择返ICU类型，责任相关医生可对疑似结果同时确认和提出异议，最终确认结果以质控人员为准。确认时选择是否是非计划重返ICU、是否是特因重返ICU，并填写重返原因等信息。质控人员删除时填写不是重返ICU的原因，医生异议时可填写异议原因。  5、信息查询  低风险死亡：低风险死亡信息查询。  非计划重返住院：非计划重返住院查询。  非计划重返手术：非计划重返手术查询。  非计划重返ICU：非计划重返ICU查询。 |
|  | 质量监测 | 1、指标预览：建设内容实现院内业务数据可支持指标≥180条（参考《住院病历质量评价标准》），单指标展示可以根据科室、自定义时间范围或固定时间维度：月、季、年条件进行查询，单指标展示页面包含该指标基本信息有：指标名称(单位)、指标类型(正向、负向)及指标公式、指标值（数据范围查询的值）、年累计、同期值、上期值、目标值、近三年均值、对应的差值等；单指标展示页面应具有指标发展趋势分析，通过折线、目标值线、近三年均值线展示；能展示涉及的各科室指标完成情况，通过柱状图展示各科室指标分子分母值、折线显示指标值。  单指标展示页面包含科室明细统计信息，根据查询条件展示单指标结果列表，率指标展示列表包含：序号、科室、本期值分子、本期值分母、本期值、同期值、同比差值、上期值、环比差值等信息，量指标展示列表包含：序号、科室、本期值、同期值、同比差值、同比、上期值、环比差值、环比等信息。  2、统计分析：指标汇总统计，针对病种的收治量、平均床日、死亡人数、耗占比、药占比进行专项分析。 |
|  | 配置管理 | 1、系统管理  用户管理：对用户信息配置管理，如增删改查等。  角色管理：对系统角色配置管理。  权限管理：对角色进行权限配置管理。  2、指标建设  指标配置管理：指标基本信息前端可配。通过系统能够灵活配置指标名称、指标编码、指标正负向、指标单位、指标目标值、计算公式、指标描述、指标排序、指标在体系中权重等指标基础信息；能够实现指标新增、修改、删除、查询等功能；能够对指标进行启用和禁用操作；支持指标统计页面及患者列表展示的信息的配置；指标分为基础指标与衍生指标，衍生指标可进行前台配置，数据核验仅需要核验基础指标后，衍生指标皆正确。  计算方法配置：指标计算前端可配，基础指标通过sql配置，衍生指标通过前端选择基础指标即可实现配置，配置后直接生效；基础指标可以在前台进行直接运行指标sql，初步验证指标正确性。  指标权重配置：指标权重可以配置，配置后可进行指标评价展示。  指标体系管理：指标体系管理可根据医院指标管理需求，界面上可自定义配置指标体系，实现指标分类管理。对与单个指标可手工重新跑批计算。  首页指标配置管理：可根据用户首页自定义配置关注指标。  3、评分体系配置管理  定期对院科两级的指标完成情况进行客观的综合评分评价，通过指标配置的考评策略进行计算，依据多种评分评价算法模型进行评分。其中包括同比持平或上升、同比持平或下降、大于等于三年均值、小于等于三年均值、大于等于目标值、小于等于目标值、上下限之间、单项否决项和排名得分法。  4、监测项配置管理  规则管理：具有对规则统一管理功能；规则分类管理具有新建、修改、查看、删除等操作，规则分类可分为计算、对比、阈值等类型；每个规则分类下可配置多个规则，规则管理具有新建、修改、禁用、启用等操作，规则基本信息包含规则名称、规则参考来源、类型、状态、筛选表达式、公式等信息，系统初始规则包含20种以上，包含但不限于以下内容：多次手术、反复门诊、多次会诊、超高费用、非计划重返手术室、手术前后诊断不符合、多次血常规等。  规则预警配置：具有规则自定义配置功能，规则数据来源于院内结构化存储的数据，规则预警条件可自由编辑配置，每条规则可按照规则本身特征进行预警。  5、指标填报管理  对信息化系统无法支撑的指标数据，管理端可以下发指标填报任务，填报时间，系统根据填报的数据自动计算指标。  6、实施管理  指标概览-实施：可选择不同的时间维度或机构维度查看指标的趋势变化、科室分布、详情列表等数据信息。  基础指标核对：标记基础指标核准状态，查看基础指标的核准进度。  体系指标核对：整体查看指标体系内的指标核准状态，与指标体系的核准进度。  7、系统运行管理：  系统日志：系统运行状态可实时查看、监控，对于系统异常可以快速查看。 |
|  | 病历内涵质控系统 | 系统应具备数据采集功能，能够对病历全过程质控：既可以对环节病历质控，也可以对终末的病历和病案首页进行质控。支持多评分表体系，可根据不同评分表下的质控要求和评分要求对病历进行评分定级。系统按照病历书写规范要求应包含病历质控内涵规则、时效规则大于120条，病案首页规则大于100条。（参考《住院病历质量评价标准》） |
|  | 环节病历监控 | 1. 环节病历首页：统计当月各等级的环节病历、病历质量管理科室待办事件、环节病历和归档病历、当月病历问题、当月预警数量。 2. 环节病历监控：列表中可查看全院环节病历患者,通过筛选功能可以查询符合条件的患者，列表中可以预览问题汇总点击详情可以查看患者详细信息。病历通过质控规则自动进行质控，质控结果按照病历内容展示病历树和病历内容，病历的质控结果与病历原文在同一界面显示，病历问题可以通过点击自动定位到问题所在位置，无法对应位置问题显示无法定位。病历详情页面可以通过选中内容，手工添加问题，手工标记问题自动关联到扣分标准，自动重新评分定级。具有患者360可以直观查看患者住院相关信息。 3. 环节病历待办：病历质量管理部门质控人员可以查看到需要关注的环节问题病历,可在列表中查看患者问题明细并可导出数据.进入患者详情可以查看问题和手动提出问题，系统会自动调整分数。 4. 环节病历已办：病历质量管理部门质控人员可以查看到已经处理的环节问题病历。 5. 医生工作列表：医生可以查看到自己负责的患者病历得分和具体的问题情况。 6. 病历自动评分表：分表根据医院目前在用的病历质量评价表，结合国家病历书写规范以及医院病历质量管理要求进行质控。以评分表的形式展示触发的问题项目，对病历问题直观展示。 |
|  | 终末病历监控 | 1. 终末病历首页：统计当月各等级的终末病历、病案科待办、待归档病案和已归档病案当月病历问题、当月预警数量。 2. 终末病历监控：在列表中可查看全院终末病历患者,通过筛选功能可以查询符合条件的患者.列表中可以预览问题汇总点击详情可以查看患者详细信息。病案详情展示采用医疗NLP技术，病历后结构方式对病历、病案通过质控规则自动进行质控，质控结果按照病历内容展示病历树和病历内容，病历的质控结果与病历原文在同一界面显示，病历问题可以通过点击自动定位到问题所在位置，无法对应位置问题显示无法定位。病历详情页面可以通过选中内容，手工添加问题，手工标记问题自动关联到扣分标准，自动重新评分定级。具有患者360可以直观查看患者住院相关信息。 3. 终末病历待办：病案科质控员可以查看到已经处理的终末问题病历。 4. 终末病历已办：病案科质控员可以查看到已经处理的终末问题病历。 5. 病历评分详情：以评分表的形式展示触发的问题项目，对病历问题直观展示。 6. 病案首页质控整体描述：能够按照病案首页样式展示内容，病案首页的质控结果病案首页原文在同一界面显示病案首页问题可以通过点击自动定位到问题所在位置，手工标记问题自动关联到扣分标准。系统能够对病案首页信息与电子病历之间的一致性、逻辑性、规范性等进行比较，使之符合住院病案首页填写规范，实现病案首页质控规则大于100条。（参考《住院病历质量评价标准》） 7. 病案首页监控：列表中可查看患者的病案首页信息,列表中可以预览问题汇总。 8. 病案首页及问题展示：针对病案可以标记退回和归档功能，标记后可以导出问题列表、和标记状态列表。 9. 病案首页问题自动定位：内涵问题可以自动定位到病案首页内容中，在病案首页详情上显示全部问题、全部隐藏。 10. 病案首页评分详情：按照病案首页评分标准，查看病案首页扣分情况。 11. 导出：导出问题列表。 |
|  | 自动评分定级 | 系统具有后台自动评分定级功能，对系统上线后全部住院病历自动扫描，按照住院病历评分表，通过调度按照时效、内涵规则自动质控，对住院病历自动评分定级，提供手工标记问题功能。系统可以根据设置的每个质控项目的分数，依据病历质量评分标准、评分规则实现电子病历的自动评分，自动给出甲级、乙级、丙级病历的评级。对于人工添加的质控缺陷，系统自动将分数进行调整。 |
|  | 病历时效预警 | 1. 全院预警统计：根据病历书写规范中对病历时效性的要求，建设病历时效类预警模块，对病历书写时限性规则进行三级预警，管理人员可以通过预警列表查看全院病历预警的记录及现有情况。 2. 科室当前预警：根据病历书写规范中对病历时效性的要求，建设病历时效类预警模块，对病历书写时限性规则进行三级预警，科室人员可以通过科室当前预警列表查看当前科室病历的现有情况。 |
|  | 病历AI结构化 | 系统应采用自然语言处理和机器学习技术，将医院的病历数据进行结构化，具有成熟的技术支撑，系统要求具有多套医疗结构化模型与标准化数据集，对入院记录、日常病程、手术记录、操作记录等病历可以精准识别，支持解析的主要文书类型不少于35种，以满足病历质控与精确预警的要求；支持解析的病历段落类型不少于180项，支持抽取的实体类型不少于30种。可根据病历类型展示病历后结构化结果，能够基于全文、段落展示病历后结构化结果；患者查询支持患者根据姓名、住院号等检索；支持结构化抽取按照段落抽取的结果展示，支持抽取实体高亮显示，支持不同段落下不同类别实体区分显示。（参考《住院病历质量评价标准》） |
|  | 监测报告 | 通过统计病历的问题数量和各科室的病历情况，按照周、月报模板自动生成报告。 |
|  | 典型病历 | 终末病历可标记成为典型病历，典型病历问题标记在对应评分表上，基于评分表可查看各书写要求对应的典型病历。 |
|  | 患者360展示 | 通过对接HIS、电子病历等数据，系统病历详情页面可点击查看患者医嘱、诊断、检查、检验、用药、病历等信息。 |
|  | 独立消息端 | 1. 多种登录方式：可采用IP段或账号的方式进行登录。 2. 病历问题展示：在质控过程中，针对每一份病历根据评分规则进行自动质控，对于单票否、内涵、时效问题提醒自动提醒到医生。可最小化至托盘运行，接收新消息可闪烁提醒，新问题有红点标识，可以点击病历问题查看该问题的详情，方便医生了解问题发生的具体字段和书写标准。病历问题包含：单票否、内涵、时效问题。 3. 病历预警展示：三级预警提醒自动提醒对应医生，登录后展示设定患者范围的病历所存在预警信息。可以点击病历问题查看该预警的详情，方便医生了解问题发生的具体发生时间和监测标准；预警包含：红色、黄色、蓝色、超时类型。 |
|  | 系统管理 | 1. 账号、权限管理：对人员的账号信息、角色权限范围进行设置，方便管理者对每个角色的管理。 2. 规则管理：支持按照病历书写规范和病案首页质量规范维要求护病历质控和国家病案首页质控规则，系统应当支持对质控条目的开关、类型设置等操作。可以自由开启或关闭一条或多条质控条目。 3. 评分表管理：环节和终末病历的评分表，评分表设置中可以存在多版本的评分表内容，每个版本评分表存在多个版本的管理，选择版本设定评分主表，主表可作为病历评分的标准，评分和定级的规则都可以在评分表设置里面进行调整；评分表内容的编辑、分数设定，支持启用禁用可以设置病历分数等级，对甲、乙、丙级的分数线做出设定；可以自由设置质控条目的分数，包括单项否决项目。 4. 预警管理：根据病历时效性的要求，调整时效设置。 5. 独立端管理：通过修改独立端的登录方式，设置用户登录需要的信息。通过独立端的用户管理可以设置可登录独立端的用户，支持用户可登录方式可视化选择。 |
|  | 接口对接 | 维护期内免费对接院内系统。 |
|  | 系统安全 | 配合完成三级等保测评。 |

* + 1. **医务管理系统**

实现个人中心、医师档案管理、医疗技术管理、审批中心、科室概览、新技术新项目管理、督导检查、考评管理、医疗质量管理、医疗活动、会诊转诊、医政管理、排班管理、培训考试、统计分析、移动端、基础权限控制、系统接口。

(一) 总体架构要求

项目框架支持传统方式和集群环境部署，也有分项目性独立部署的解决方案。

项目具备完善的数据加密解决方案。

架构能提供自定义生态体系，实现自定义表单提交、自定义流程审批快捷功能。

架构提供单点登录解决方案集成第三方系统，其中包括企业微信或钉钉，设有完善的内置接口分级机制与支持接口配置化实现数据交互。

(二) 项目重点技术参数

支持集成式部署，支持应用系统根据不同业务场景提供稳定的数据接口。

支持个性化报表深度数据溯源钻取的功能特性，提供图形分析预览，便于业务分析、统计。

（三）系统功能要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **功能/性能** | **具体要求** |
|  | 个人中心 | 1. 医师信息：涵盖医师个人信息、职业发展、专业技能素质等方面的综合档案，如基本信息、职称评聘、教育经历、工作经历，支持以word文档格式进行导出存档。 2. 处方权：实现处方权限的申请、查阅我的申请记录，可导出Excel列表。 3. 手术权：实现手术权限（包括限制性技术、特殊手术、专科技术、创新技术等）申请、查阅我的申请记录，可导出Excel列表。 4. 麻醉权：实现麻醉权限的申请、查阅我的申请记录，可导出Excel列表。 |
|  | 医师档案管理 | 1. 档案管理: 涵盖医师个人信息、职业发展、专业技能素质等方面的综合档案，如基本信息、职称评聘、教育经历、工作经历，支持以word文档格式进行导出存档。档案的浏览具有严格的权限控制，系统用户可查看本人的档案信息，领导用户可查看下属人员的档案信息。在医师档案管理基础上支持防辐射人员档案管理，包括放射人员工作证、防辐射培训合格证明等。 2. 档案模板导入：支持通过下载模板，实现档案Excel批量导入。 3. 医师离职：可控制离职后人员的操作权限、人员信息的查阅权限。 4. 医师转科：支持选择需要转科室的医师，进行批量转科。 5. 证件对照：支持医师分类管理和证件分类管理，现实医师类型与证件进行对照关联，规定该类型的医师必须上传相关证件。 6. 证件上传：对医师证件初始化导入zip包，支持自动匹配与手动匹配。 |
|  | 医疗技术管理 | 1. 处方权维护：配置处方权申请选项。 2. 麻醉分级：配置麻醉权申请选项。 3. 手术编码库：根据分类查看手术及其编码、名称等手术技术信息。 4. 科室手术技术目录：以科室为单位管理各科室的手术技术类别。 |
|  | 审批中心 | 1、待办审批  对医师的各种申请，包括医师档案更改、手术权限、麻醉权限、处方权限、新项目新技术、转常规、延期处理、终止处理等进行审核。提供快捷方便的批量审批功能，支持审核人回退。支持左右切换审批表单，可导出申请表单word。  2、申请查阅  可查看医师的各种申请，包括医师档案更改、手术权限、麻醉权限、处方权限、新项目新技术、转常规、延期处理、终止处理等详情。申请人可取回在审的申请。支持左右切换审批表单，可导出申请表单word。对具有权限的管理人员可将需要特殊处理的申请回退到需要回退的节点，给予相关人员补充完善。 |
|  | 科室概览 | 1. 医师档案管理：以科室为单位管理各科室人员的档案信息。 2. 医师动向：通过多种维度展示各科室医师的动向（包括在岗、请假、下乡、督查等）并显示各动向的人数。 3. 证照一览：以科室为单位浏览各科室医师的证照情况（可按科室人员和按证照两种方式预览）。 4. 手术一览：以科室为单位浏览各科室人员的手术授权情况（可按科室人员和按手术权限两种方式预览）。 5. 处方一览：以科室为单位浏览各科室人员的处方授权情况（可按科室人员和按处方权限两种方式预览）。 6. 麻醉一览：以科室为单位浏览各科室人员的麻醉授权情况（可按科室人员和按麻醉权限两种方式预览）。 7. 授权即将到期列表：提供对处方、手术、麻醉权限即将到期记录进行查询，并支持导出Excel。 |
|  | 新项目新技术 | 1. 申请：包含新技术、新项目、创新技术三类的申请，支持按照先进性、风险等级两个维度进行划分，进行管理。审批按照流程不同分类常规准入审批、简易准入审批、快速审批等三个审批流程。 2. 开展：登记开展过程中的临床应用记录，并每隔一段时间会对该技术进行阶段评价。 3. 延期：对未在规定时间内完成的新技术新项目，登记延期申请，审批通过后将其定位为延期。可多次申请。 4. 终止：对未成熟或稳定的项目、技术，记录相关终止条件与原因，经审批后终止该新技术新项目。 5. 转常规：记录成熟或稳定的新技术新项目开展的实际情况、效果评价，以及上传或导出相关附件。实现将新技术新项目增加到手术目录或形成一个新的手术提供给医师申请授权。 |
|  | 督导检查 | 1. 督查类型：对不同督查分类进行二级督查类型管理，如医疗十大目标、核心制度等。 2. 督查项目：维护不同督查类型下需要开展的项目。 3. 督查模板库：内置多套不同医院或专属科室的督查模板，督查管理员可根据医院实际情况进行选择使用或维护个性化模板。 4. 督查计划：建立医院督查计划，选择需要督查的项目、科室、人员。可对需要督查的计划进行项目的登记，记录督查的情况是否符合、存在问题、改进措施，支持佐证图片上传、电子签名。导出医疗督查分析报告或临床科室督察改进函。 5. 督查统计：提供科室督导检查统计与督导检查分析。 |
|  | 考评管理 | 1. 考评项目库：可维护不同类型的考评项目，支持加减分项。 2. 考评模板：制定不同频次、考评范围（全院、多科室、多医师）、考评时间、相关分值的考评计划模板。 3. 考评管理：制定不同频次、考评范围（全院、多科室、多医师）、考评时间、相关分值的考评计划。发布后登记，并可显示自评和审评进度。审评完成后，可提交进行审批。 4. 考评填写：对考评内容进行填写打分，记录说明。 5. 考评小组：管理各科室考评小组，维护小组成员职责。 6. 考评记录：记录每份考评计划中医师个人自评与考评小组的审评记录，可过滤与导出。 |
|  | 医疗质量管理 | 1. 会议记录：对会议主题、地点、内容、参与人员、时间、状态进行详细记录。 2. 急危重患者抢救讨论记录：实现登记急危重患者抢救内容，管理科室可对存在问题的讨论下发整改单，相关人员进行回复。 3. 死亡病例讨论记录：实现登记死亡病例讨论内容，管理科室可对存在问题的讨论下发整改单，相关人员进行回复。 4. 疑难病例讨论记录：实现登记疑难病例讨论内容，管理科室可对存在问题的讨论下发整改单，相关人员进行回复。 5. 术前讨论记录：实现登记术前讨论内容，管理科室可对存在问题的讨论下发整改单，相关人员进行回复。 |
|  | 医疗活动 | 1. 下乡支农：各科室人员在下乡前，提前申请下乡任务填写相关信息；显示整体下乡流程。科主任审核所在科室下乡信息；医务科审核全院各科室下乡信息；科主任和医务科都有退回下乡申请功能。医务科根据申请完成下乡申请数据，指派对应人员到对应单位下乡，发布派遣责任书给医师和对应科室；在签字责任书时，科主任有退回整体下乡任务功能。下乡人员完成工作后，回到本院，需填写下乡鉴定数据，提交给科主任和医务科审核。 2. 义诊：各科室人员在义诊前，提前申请义诊任务填写相关信息。义诊人员完成工作后，回到本院，需填写义诊鉴定数据，提交给科主任和医务科审核。 3. 健康讲座：各科室人员在参与健康讲座前，提前申请健康讲座任务填写相关信息。健康讲座人员完成工作后，回到本院，需填写鉴定数据，提交给科主任和医务科审核。 4. 医疗救助：各科室人员在参与医疗救助前，提前申请医疗救助任务填写相关信息。医疗救助人员完成工作后，回到本院，需填写鉴定数据，提交给科主任和医务科审核。 5. 活动鉴定：汇总医疗活动所有鉴定情况，支持导出功能。 |
|  | 会诊转诊 | 1、院内会诊  根据院内会诊（多学科、单学科、科间会诊）规范，录入相关会诊信息。对会诊缓急危重程度进行归类。非紧急情况需要按流程上传医院的函书，紧急情况时事后补。显示会诊的及时性（能选择会诊实际的时间及完成会诊的时间）。实现医务科对各专家会诊记录打分，评分后可通过短信息通知各会诊专家得分情况。多学科会诊的医生从系统里选择出最少3个需要参加的科室，录入会诊意见、会议记录，最后导出会诊word报告。  2、院外会诊  根据院外会诊规范，录入相关会诊信息。并可根据实际情况标识当前会诊状态（会诊准备、会诊中、会诊延缓、会诊结束），对会诊缓急危重程度进行归类。非紧急情况需要按流程上传医院的函书，紧急情况时事后补。显示会诊的及时性（能选择会诊实际的时间及完成会诊的时间）。  3、转诊申请：根据转诊要求录入病人及医师相关信息，新增转诊申请。 |
|  | 医政管理 | 1. 公告管理：可管理发布公告内容，支持全院公开、部分科室、指定人员公开范围，并可设置置顶。对发布后的公告，医师可在工作台中进行查阅、下载相关附件。 2. 公告查询：可根据主题与发布科室查询公告。 3. 公文管理：可管理发布公文内容，并对公文进行分类。支持全院公开、部分科室、指定人员公开范围，并可设置置顶。对发布后的公文，医师可在工作台中进行查阅、下载相关附件。 4. 文件管理：医师个人文件分类管理，支持文件夹、文档、图片、其他类型分类，支持重命名、移动、上传、删除、关注文件功能。可将医师个人文件进行分享（科室间、院级） 5. 排班管理   1）科室排班：对科室医护人员进行排班，各科室可按需灵活制定本科室的班次，灵活排班，发布后负责人可查看具体排班信息。  2）排班分组：支持排班表按人员分组展示，按人员职能、岗位灵活划分。  3）排班复制：对于常规的排班，支持一键复制上周、月排班，操作便捷，大大减轻排班工作负担。  排班明细：排班员发布排班计划，科室医护人员可随时查看。对于需要协调的班次，可及时发起沟通，或提前通过排班申请的方式提交意愿。  4）年假管理：可查看科室人员的最新当年年假，系统清晰展示人员的年假明细流水。允许年假管理员设置年假的有效期和自动发放规则。人员年假可根据医院实际情况选择手工发放，灵活调整。  5）存假管理：可查看科室人员的最新当年存假，系统清晰展示人员的存假明细流水。允许存假管理员进行存假清零。  6）班次设置：系统提供个性化的班次设置，支持科室灵活设置班次，提供类型管理对班次进行分组查看设置，班次信息包括班次的起止时间，上班时长，班次颜色，固定加扣班，责任护士班等信息。允许增加统计属性，对考勤及夜班设置统计入口，方便直观统计人员的考勤统计。  7）假期设置：提供假期设置，针对国家法定节假日或区域特色节假日进行设置，假期信息在排班表标注显示，提供排班参考。  8）请假登记：医护人员请假登记，支持销假，年存假自动更新。  9）调班申请：支持人员按意愿提出调班申请，人性化操作。审批通过后，就可以与对调人班次交换。  10）加班申请：支持人员按意愿发起加班申请，存假自动更新。  11）排班申请：支持人员按需发起排班申请，审批通过后，排班表自动更新。  12）调班审批：自定义审批流程，可指定科室或具体审批人对医务人员的调班意愿进行审批。  13）加班审批：自定义审批流程，可指定科室或具体审批人对医务人员的加班意愿进行审批。  14）排班审批：自定义审批流程，可指定科室或具体审批人对医务人员的排班意愿进行审批。 |
|  | 培训考试 | 1. 试卷管理：包括单选题、多选题、判断题、填空题以及问答题。创建试卷支持预览操作。 2. 考试管理：   1）考试设置：包括考试时间、考试限时、合格分数等。  2）考试明细分析：考试统计，呈现考生的考试状态、分数、考试用时等。考题分析，统计考题的答题情况、正确率等。  3）试卷批阅：自动批改和手工批改，自动评分汇总；对于问答题等主观题型，支持阅卷人手工批改，分数即时同步到考生端。   1. 素材管理：   1）素材分类管理：支持不限目录层级设置素材分类，方便管理课程素材。  2）素材管理：提供课程素材的便捷管理功能，支持视频、文档等素材类型，方便快捷发起在线课程。  3）课程管理：包括课程的新增、修改、删除，根据选择的课程学习人员，即时同步到学员端，随时随地进行学习。管理后台可以随时查看学员学习情况，及时跟踪。   1. 培训计划管理：   用于维护培训计划，包括对培训计划的增删改查，内容包含：培训的课程、参与人员、负责人员、培训地点、培训讲师，培训内容记录等等。通过关联课程、考试，明确培训目标，以及方便后续能力提升的跟踪管理。   1. 培训考试：   在线考试功能，考试提交后成绩结果即时统计公布，考生可查看结果明细，包括答题得分情况，答案解释等。可录制和上传课程教学视频和文件，医师可以在线浏览、学习，方便医生随时随地的进行培训。建立培训计划。   1. 题库管理   1）题库管理：包括题库元数据新增、修改、删除等，一个题库下可以按需添加题目。  2）题目管理：包括单选题、多选题、判断题、填空题以及问答题。  3）题目导入：通过excel方式批量导入。 |
|  | 统计分析 | 1. 授权统计：根据全院、科室、日期查看手术、麻醉、处方的授权数量。 2. 科室手术目录统计：根据科室、手术名称、手术等级统计科室拥有的手术技术目录情况。 3. 会诊统计：按会诊日期、医师所属科室、医师职称汇总统计会诊相关数据。以及统计个人医师的会诊量并根据会诊量进行排名计分。 4. 新技术新项目统计：按全院各科室维度对新技术新项目分析，按时间、专业方向、先进性、安全性、技术档位进行综合分析。 5. 学科能力评估分析：按全院各科室维度对学科能力进行评估分析，按时间、专科技术、限制类技术等进行综合分析。 6. 医疗活动统计：统计所有参加医疗活动人员情况；按月份、参与人员、所属科室导出对应统计数据用于上报材料。 7. 人力资源分析：以科室为单位，以统计图的形式展示科室的医师人数、副高级以上医师人数、论文数量、外出进修人数、人员性质分布、职称构成、年龄构成、证照情况。 8. 讨论整改统计：对医疗质量管理中的急危患者抢救、死亡病例讨论、疑难病例讨论、术前讨论中的整改信息进行汇总，详情可查看回复情况。 9. 督查统计：以科室/全院为单位统计各科室的督导计划、达标情况，详情可查看完成情况。 10. 会诊量分析：以科室为单位，以图表的方式展示院内/外会诊年度同比、院内/外会诊量年度前十医师排名、科室各医师的年度会诊概览。 11. 考评分析：根据考评名称与日期范围查看分析考评情况。按科室进行考评分析。 12. 排班整体概览：提供全院排班概览。包括排班统计、排班明细、人员在岗统计以及上班时长统计等。 13. 排班统计：提供科室排班统计，包括班次、夜班数、上班时长、加扣班统计等，支持按科室或人员明细维度进行查看以及明细导出。 14. 考勤统计：提供排班考勤统计，包括人员出勤、假期、上班时长以及加扣班统计等，支持按科室、时间等维度进行查看以及明细导出。 15. 个人工作量统计：入院量、出院量、在院量、死亡例数、出院患者平均住院日、三/四级手术例数、门急诊人次、门诊人次 |
|  | 移动端 | 1. 包括企业微信、钉钉、APP三种其中一种。 2. 审批待办：   对医师的各种申请进行审核，包括医师档案、授权申请、新技术新项目、下乡支农、义诊、健康讲座、医疗救助、活动鉴定、院内会诊、转诊申请和其他申请，支持根据条件搜索。   1. 申请查阅：   可查看医师的各种申请，包括医师档案更改、手术权限、麻醉权限、处方权限、新项目新技术、转常规、延期处理、终止处理的详情。   1. 个人信息：   查看个人基础信息（包括所属医院、科室、学历、手机号、职称等）。支持对证件、医师负面等信息查看。可上传我的证件。   1. 短消息：   重要消息等待办提醒。支持通过系统消息、企业微信、钉钉、app等方式发送通知。   1. 督导检查   支持对督查计划进行登记打分，记录相关问题与整改措施。上传检查过程中的佐证图片。   1. 基础配置   1）基本信息维护：包括医院管理、科室管理、用户管理、权限管理维护等。  2）系统支持按照角色和模块功能设计、系统设定为不同的功能模块、按照不同的权限可设定不同的角色。不同的角色可以设定特定的操作权限，一个用户可以属于多个角色，实现多个权限。  3）主题颜色：提供多种系统主题皮肤，用户可根据喜好选择皮肤。 |
|  | 接口对接 | 1. 支持与人事系统对接：同步医师档案信息。 2. 支持与HIS对接：同步科室信息、患者信息、处方授权、手术授权信息数据。 3. 支持与手术麻醉系统对接：同步麻醉授权、手术授权。 4. 维护期内此系统与其他系统对接，此系统免费。 |
|  | 系统安全 | 配合完成三级等保测评。 |

* 1. **医院等级评审**

从成立迎评组织机构，到条款分工，三级审批，结果质量展现、工作量展现，再到多次自评设定和结果对比，将繁冗的评价过程形成一条管理链。避免部门之间扯皮，帮助医院领导及管理者能对评价进度和评价结果一目了然。

将每个条款设定为承办、责任和督导三级管控制，逐级递交佐证材料，逐级审核指标结果，确保指标结果的真实性，同时增设协调单功能，专门针对多个部门协同工作的条款。系统展示条款停滞在三级管控中的哪个环节，以便于管理者对条款进度的督导，同时系统展示每个部门的工作量和填报质量，便于管理者了解各部门在迎评工作中的贡献程度。

严格执行国家号召的确保评价日常化、避免一蹴而就的迎评行为，成立评价数据库，按季度上报数据，每季度都将监测到各医院数据部分的评价结果，进而推动医院持续关注评价指标，院内迎评系统可以按照任意时间范围开展院内自评，可针对部分不达标条款进行重点自评，强化弱项。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **分类** | **模块** | **内容** |
| 1 | 迎评办设置 | 角色权限分配 | 可以按需划分权限，根据不同的角色分配不同的菜单访问权限，系统默认有七大督导组角色、承办、责任、填报等角色，也可以根据需要自由新增、删除其他角色及权限等 |
| 2 | 角色权限分配 | 自由设定将哪些相关科室人员维护到评审这项工作当中，科室可以维护两级层级关系，以及每个科室下面的人员都可以一次性添加导入 |
| 3 | 评审管理 | 合理缺项 | 可以根据医院实际情况选择出本院的第二部分、第三部分合理缺项，即选择出来的合理缺项将在本次自评中排除，不需要医院填报数据，也不纳入总分计算。还可以将确定好的合理缺项导出，再在省平台中导入 |
| 4 | 创建自评 | 可以根据医院需要自由选择自评范围，包括全部、第二部分、第三部分、自定义四种选择。新增自评需要记录下自评名称、时间、状态等信息（管理员有权限可以随时新增、删除自评） |
| 5 | 条款分配 | 根据医院设置的组织架构图进行条款的分配，每个条款分配到每个人员身上，实现责任到人。而且每个条款的七大督导组是根据省平台默认分配好的，不需要医院再去分配。 |
| 6 | 任务总览 | 可以查询到所有条款的任务分配情况，任务量分配是否合理。任务分配确定之后如果某个人因特殊原因没办法继续担任工作，也支持将这个人的工作量批量分配给其他人 |
| 7 | 第二部分填报 | 工作进度 | 领导可以查看到整个填报工作的实时进度以及预测得分，支持按照角色、章节自由切换查询进度，方便领导进行监督管理 |
| 8 | 填报管理 | 可以进行数据填报、提交、查看填报进度、实时计算数据结果 |
| 9 | 数据填报 | 按照年度、季度进行数据的填报工作，可以查看上季度、年度省平台填报的数据及预测得分，以及本次填报数据的预测得分，支持单条提交也支持批量提交。支持对数据进行简单的质控，例如分子大于分母系统提示数据填报有误 |
| 11 | 自动获取指标导入质控 | 可根据自动获取类数据在系统进行导入，并支持在省级公布的细则进行事前质控，让医院提前对自动获取类指标进行干预 |
| 12 | 督导组管理 | 对填报员提交的数据进行审核操作，可以一目了然的查看到季度、年度数据趋势的变化情况，支持单条审核也支持批量审核，审核结果使用不同颜色标记 |
| 13 | 第三部分管理 | 工作进度 | 领导可以查看到整个现场检查各个组工作的实时进度，能够实时监控当前的工作积压是在承办、责任、督导三组中哪个组，也可以了解到第三部分的实时打分情况，支持按照角色、章节自由切换查询进度 |
| 14 | 承办组管理 | 承办组首先可以对条款进行一个判定，选择不符合、部分符合、完全符合三种情况；其次对判定结果进行说明以及上传佐证材料来验证自己的判定结果。如果条款需要其他科室人员协助完成，支持自由选择协助人员发出协调单 |
| 15 | 未处理事项 | 查询出本次自评新分配的条款、责任驳回到承办的条款、协调人处理完成返回条款进行处理。支持上传资料、发送协调、支持查看条款的详细解读、评审办法、参考资料 |
| 16 | 协调单处理 | 处理所有其他人发送给我需要我协助处理的条款，支持查看各个科室发送协调单的占比以及是否超时未处理的条款 |
| 17 | 责任组管理 | 对承办提交上来的条款进行审核，可以通过或者驳回。可以查询对应承办的任务分配占比和各章节每个科室的占比 |
| 18 | 未处理事项 | 查询出承办提交上来的条款、督导审核驳回的条款进行审核处理。支持查看佐证材料及条款的详细解读、评审办法、参考资料 |
| 19 | 督导组管理 | 对责任提交上来的条款进行审核，可以通过或者驳回。支持查看承办组、责任组各个科室的任务分配占比和各章节每个科室的占比 |
| 20 | 未处理事项 | 导出责任提交到督导的条款进行审核处理。支持查看佐证材料及条款的详细解读、评审办法、参考资料。条款审核通过还可以填写改进目标、改进建议作为下次自评的参考建议 |
| 21 | 自评进度与分析 | 单次自评分析 | 分析某一次历史自评的预测得分以及工作量情况。通过分析预测得分可以发现医院哪个章节的条款数据比较差，引导医院来改善数据。通过分析工作量情况可以了解每个人的工作量情况以及工作当中是否认真对待。支持按照人员、科室、分组、章节等多维度进行分析。也可以将某次自评填报的数据导出生成execl文档，在省平台开放填报数据时直接将数据进行导入提交 |
| 22 | 多次结果对比 | 将多次历史自评放在一起进行预测得分、工作量的分析。通过预测得分的分析可以看出医院在不断的自评过程中某个指标数据是否得到改善或者中间落差比较大，能够方便医院及时发现问题所在并进行处理。通过工作量的分析可以看出某个条款提交多次都未审核通过，分析是这个条款的难度太大无法确定还是员工未认真对待胡乱提交，能够帮助医院抓住问题条款进行分析处理 |
| 23 | 系统安全 | | 配合完成三级等保测评。 |

* 1. **信息化系统全生命周期管理**
     1. **运维管理系统**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **指标项** | **指标要求** |
| 1 | 服务管理 | 1、通过服务目录将典型服务工作进行固化：  通过服务目录可以定义典型服务工作，并与服务流程衔接；  通过服务目录可以与OBASHI关系模型中的业务活动、业务数据、应用系统建立关联关系，提供统计分析的能力；  服务目录中支持信息助手功能，能够进行自动统计这个单子处理过几次，由谁处理，其经验和知识是哪些；并通过服务级别协议固化每一个典型服务的服务级别标准时间。  2、服务目录能够支持多种服务渠道的接入，包括：微信自助，电子邮件自助，桌面小助手自助，其他业务应用集成接口等。  支持业务用户通过微信，自助提交服务记录单，并支持信息化部门人员通过微信对服务记录单进行处置。  支持业务用户通过电子邮件，自助提交服务记录单。  支持业务用户通过桌面助手功能，自助提交服务记录单。  流程必须支持从事态成为事件、成为问题、成为变更；支持从事件成为问题、成为变更、成为知识、成为需求  事件流程必须支持从事件成为问题、成为变更、成为知识、成为需求走相关流程处理相关事宜，达到CMDB、监测、各个管理流程底层数据全部互通。  事件统计，自定义各类表单选统计的类型，可按照自定义的表单字段进行排序，可按照服务目录统计事件单，可按照个人的解决情况来统计、可按照关闭、未关闭的事件单来统计、可按照已完成和未完成的情况进行统计、可按照事件的合规率进行统计、可按照自动以任何技术分类进行统计是事件单、可按照事件的状态、客户类型、服务目录来进行统计测量，形成事件的报表，达到科学化管理、工作程度量化、最终到达持续改进的目的。 |
| 2 | 服务级别协议管理 | 通过服务级别协议固化每一个典型服务的标准时间。 |
| 3 | 服务流程管理 | 通过服务管理流程将各类典型服务的执行制度流程，对于服务流程有三个具体要求：  第一要能够固化服务管理工作的状态与活动顺序；  第二可根据不同性质的典型服务开展不同的流程路径；  第三在每一个流程节点区分RSCI职责矩阵的活动权限。 |
| 4 | 流程引擎 | 1、流程引擎要能够将各类流程衔接起来，形成具有信息化工作管理特色的体系，流程之间的衔接能够体现信息化各类日常工作之间的主要脉络。  2、对每个流程的设计，应能够支持以拖拽控件的图形化方式自定义流程、任务、角色：  要能够固化管理工作的活动顺序，而不只是工作单的管理；  可根据不同性质的工作开展不同的流程路径；  可以在每一个流程节点区分RSCI职责矩阵的活动权限。  可通过智能电话进行接单，可通过语音转换接单、可通过微信小程序、通过手机APP提单。  流程引擎中所有的流程路径、表单、字段、活动、状态皆可自定义 |
| 5 | 系统安全 | 配合完成三级等保测评。 |

* + 1. **运维监控系统**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **指标项** | **指标要求** |
| 1 | 基础要求 | 支持300台设备点位（服务器，数据库，中间件，储存，硬件，虚拟化，网络设备，安全设备）。支持应用和数据库单独部署、支持分布式部署、应用端弹性扩展，可实现应用端及管理节点的负载均衡，运维应用端的进程与线程调度的负载均衡。要求本项目需是运维管理系统和运维监控系统采用统一品牌，统一平台，统一登录，统一界面，统一数据库的完整软件系统，不采纳不同品牌的组合，不采纳同一个公司但不同产品的组合方式。提供软件著佐权及国家信息中心的测评报告。 |
| 2 | 将信息系统中所有在建设中，运营中和已退役的“业务系统”进行“功能模块”、“接口”的定义，职责界定，属性记录，呈现状态的数据化清单。构建所有“业务系统”的整体清单及属性管理，并与“配置管理数据库（CMDB）”关联； |
| 3 | 建立各类信息化资源的运维档案：软件需要能够记录各个软件及硬件资源的运维历史，包括排障记录、变更记录、服务记录等。 |
| 4 | 支持各流程直接相互转换, 事件流程可以成为问题、成为变更、成为知识、成为需求，可以从问题流程发起变更，成为知识、产生缺陷、产生需求、满足（ITIL4服务组合管理）。 |
| 5 | 至少四种操作模式：浏览器操作模式；客户端操作模式；微信操作模式；运维助手等其它模式。 |
| 6 | IT运维管理系统的报警和提单可以和微信集成、百度语音集成、和邮件提单集成、企业微信、钉钉、飞书、短信平台集成。微信小程序集成、腾讯通等集成 |
| 7 | 主机监控 | 支持IBM、HP、联想、DELL、曙光、浪潮等主流品牌服务器的硬件监测。支持对各个主流品牌服务器硬件的风扇、电源、硬盘及温度的状态监测，同时支持SNMPV1/V2/V3、WMI、SSH、TELNET协议。 |
| 8 | 支持windows、linux、AIX、unix、VMware虚拟主机、suse、Debian等主流操作系统监测 。支持系统的CPU、内存、进程、服务、端口、接口、磁盘i/o、存储空间、地址、抖动、计算器等状态监测。 |
| 9 | 网络监控 | 针对网络设备的CPU、内存、风扇和电源的监测，同时要包括网络线路的帧重组错误分析、校验和错误分析、数据帧碰撞分析、信号品质分析、延期传输分析、冲突分析、载波感知条件分析、超大数据帧分析、数据帧接受失败分析。 |
| 10 | 支持SNMPV1、V2、V3，支持STP协调透视，支持BGP协议透视能够支持STP协调透视功能，发现局域网中那些设备开启了STP，不同设备的STP的根节点、叶子节点及数据转发路径。支持OSPF协议透视功能，发现那些设备的接口开启OSPF、属于哪个区域，与哪台设备建立了邻居关系，当前的关系状态是什么。支持BGP协议透视功能，发现那些设备开启了BGP协议，属于哪个AS自治域，与那台设备建立了邻居关系，当前的关系状态，更新信息和关系信息量；。支持批量设备添加、支持批量设置监视项属性。支持监视项更新情况、支持用户操作日志查看、支持系统调试日志记录查看。 |
| 11 | 存储监控 | 支持IBM、惠普、EMC、曙光等主流存储的监测，支持对各类主流存储系统的控制器状态、控制器每秒错误数、控制器分区每秒错误数、控制器超时每秒错误数、控制器 每秒I/O数、控制器错误数、控制器分区错误数、控制器超时错误数、控制器I/O数的监测。 |
| 12 | 数据库监控 | 支持、MS SQL、MYSQL、ORACLE、ORACLE集群、SYBASE、DB2、达梦、人大金仓、CACHE等数据库的实时监测，支持对各类主流数据库的死锁、游标、事务、回滚、缓冲区命中率、表空间、文件系统的监测，并能够编制语句脚本进行自定义监测；跟踪数据库中当前所执行的语句，以及语句所消耗的内存与执行耗时，包括等待时间、I/O等待时间、PLSQL耗时。 |
| 13 | 中间件监控 | 支持对WEBLOGIC、WEBSPHERE、IIS、TOMCAT、APACHE等主流中间件监控，支持对服务器节点的状态、用户会话、heap free current、heap size current、total sockets opened、Thread pool的活跃数、空间数、完成请求数、hogging数的状态监测。 |
| 14 | 业务管理 | 支持业务流程，整体展现信息系统的支撑体系，支持六个层次：机构、业务、应用系统、服务器系统、硬件、基础设施（网络和存储）的直观视图。 |
| 15 | 依据业务关系模型角度将每一个软件及硬件的运行状态组合起来呈现业务系统的运行情况。以每一个业务应用系统为单位，在统一界面下同一时间维度根据相关指标统计中间件、数据库、服务器、存储、网络的性能使用趋势与瓶颈。当应用系统的性能不足时，能够通过立体化趋势图分析出可用性及容量。 |
| 16 | 组件影响分析 | 可根据故障树分析模型，判断各个信息化设备之间的故障关系，自动计算出信息化系统所存在的单点故障和薄弱环节，形成组件故障影响模型，，并通过：（单点故障）、（冷备份）、（热备份）、空（无关系）等来表现。对每一个重要的软件及硬件设定其可能是失效模式、原因、造成的影响及相应措施，形成对异常状况的处置路径库，并将一个系统的异常记录按照发生时间的前后顺序进行排列。 |
| 17 | 事态管理 | 通过自动化监测所发现的每一个系统异常需能够自动生成事态工单，并将事态记录单自动派发到相应的责任人。要求事态记录单能够与该故障设备相关联。事态工单中的监测指标应当可以根据配置管理数据库中，软件和硬件的关系而自动进行关联呈现。以此，辅助人员对事态的分析判，\*紧急事态可以平滑升级为事件、问题、变更。支持以不同的技术类型和品牌类型自动统故障设备。 |
| 18 | 基线管理 | 设备的配置基线发生变化能够自动识别并进行告警。 |
| 19 | 事态时间分布 | 从时间的维度查看同一时间或者不同时间（自定义时间）发生的异常信息 |
| 20 | 知识库 | 支持知识库，支持知识库完善，为保障知识沉淀的便捷性，日常服务行动、工单应都可以直接生成知识库条目，支持编辑更新、下载等功能，支持检索功能。必须支持从事件管理直接成为知识。进入知识库，进行知识归档。 |
| 21 | 巡检管理 | 通过系统可定义日常巡检的时间和巡检内容，巡检人员可通过系统执行巡检作业同时管理人员可通过巡检执行管理检验巡检工作的完成情况。可根据具体的巡检任务自定义具体的巡检项目。规定时间内弹窗提醒相关的巡检人员。巡检完成后可直接推送给相关负责人复核。 |
| 22 | 报表管理 | 软件既能够支持历史信息统计，又支持“即查即现”统计。可将各类系统性能和各类流程工作的历史进行报表统计，同时还可通过“即查即现”的统计方式直接点击统计信息，直接获取原始数据；组织数据形成信息，辅助信息化部门的日常管理决策。 |
| 23 | 看板和统一呈现 | 支持工作信息看板，对事件进行统一协调；支持大屏呈现，可模块化编辑，状态轮询展示，可自定义看板的轮询时间。 |
| 24 | 工作信息看板：能够看到黑单（已超时的工作单），红单（快要超时的工作单），黄单（时间已经过去一半的工作单），绿单（刚刚开始的工作单）。 |
| 25 | 协调调度看板：各个人员的当前工作队列，每个人员的当前工作单。 |
| 26 | 状态汇总看板：当前有性能异常和故障的软件和硬件设备，以及相应人员的处置情况。 |
| 27 | 服务模型看板：应用系统的逻辑关系与访问状态。信息化日常工作评价看板：从服务响应支持、变更管控、知识积累、监测异常处置等角度评价信息化的工作。 |
| 28 | 系统安全 | 配合完成三级等保测评。 |

* 1. **智能外呼、智能随访系统**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **子模块** | **技术参数** |
| 1 | 语音合成引擎 | 支持多个发音人音库，满足多场景合成播报需要。 |
| 支持中英文混合播报。 |
| 支持录音与合成音的自然拼接。 |
| 支持合成语速的快慢调节。 |
| 支持配置发音词典、停顿优化等参数设置的标记语言。 |
| 系统具备按音质、自然度、总体感觉等角度对智能语音外呼平台的合成音进行评测（MOS方法），中、英文语音合成自然度≥4.5分。（需提供国家认可的第三方检测机构出具的带有“CMA”标识检测报告复印件加盖投标人公章）。 |
| 2 | 语音识别引擎 | 支持中文连续语音听写识别，标准或带口音普通话的免切换。 |
| 支持中文汉字、数字串、数值、英文单词字母的日常用语和医疗专业术语混合识别，为医疗用户提供全方面的语音识别服务。 |
| 支持针对医疗场景的术语，如药品、疾病名称、检查检验指标等，定制专项的识别资源包。 |
| 支持用户词典、替换列表、科室小功能包、长音频识别（大于3小时）适用于医疗场景的功能。 |
| 系统具备在医疗场景下，使用语义理解引擎了解说话人的意图，对语义理解引擎的正确率进行测评，语音识别准确率达到95%及以上（需提供国家认可的第三方检测机构出具的带有“CMA”标识检测报告复印件加盖投标人公章）。 |
| 3 | 语义理解引擎 | 支持人机交互场景下，使用语义理解引擎了解患者说话意图，语义理解的正确率达到95%。 |
| 支持上下文关联理解。 |
| 支持根据医疗场景的问答内容，定制专项语义知识库。 |
| 4 | 话术及任务管理 | 支持在平台进行话术问答流程设计、语音引擎调用，实现话术的增、删、改、查。 |
| 支持人机交互过程中，AI机器人结合话术设计及患者前后回答内容，自动控制交互流程，实现多个问题多轮互动，交互正确率达到96%。 |
| 支持针对人机交互过程中患者可能抢答，可实现智能打断。 |
| 支持多任务并行处理，针对批量外呼时，平台可自动将外呼任务进行排队处理，确保平台的稳定与高效。 |
| 5 | 外呼号码线路管理 | 支持通过互联网、专线等方式将运营商外呼线路接入到SBC设备，再与外呼平台连接，打通通讯路径。 |
| 支持配置各个主叫号码的实时并发路数。 |
| 支持接入数字中继线路、PSTN线路、IMS固话等线路资源。 |
| 6 | 信息统计看板 | 支持当日多维度的随访统计概览，包括随访总人次、智能外呼、人工随访、短信随访、问卷随访等。 |
| 支持直观展示医生、护士今日待办任务情况，包括随访异常任务待办、人工随访任务待办等。 |
| 支持月度患者随访人数统计，以可视化柱状图展示。 |
| 支持出院、入院、门诊等场景的总体随访覆盖率月度统计及走势图。 |
| 支持月度整体随访人次统计，以可视化柱状图展示。 |
| 支持出院、入院、门诊等场景的总体随访接通率月度统计及走势图。 |
| 支持日常消息提醒、系统更新提醒。 |
| 7 | 随访路径综合管理 | 支持具备相关科室通用随访路径模板供医生、护士选择。 |
| 支持针对不同类型的患者（如住院、门诊等）自定义制定各病种随访路径，包括电话模板选择、外呼科室、执行时间、重拨次数、时间间隔、是否短信提醒、短信模板设置等。（须提供系统截图材料证明） |
| 支持结合各个节点进行随访路径的自动组合，针对各个科室中存在患者在就诊后的一段时间需要多次随访。（须提供系统截图材料证明） |
| 支持智能外呼、短信、人工随访、问卷随访等多种组合形式，具备结合医院HIS获取的患者诊断信息进行自动匹配随访路径与随访方式。支持智能外呼、短信通知危急值、急会诊等紧急情况通知。 |
| 8 | 患者信息管理 | 支持通过对接医院HIS获取患者基本信息、就诊信息，也可通过手工输入、Excel导入两种方式创建患者信息。 |
| 支持查询患者全周期的随访记录，包括按不同时间段、随访方式、随访状态等。 |
| 9 | 随访任务管理 | 支持根据患者的主要诊断、就诊时间自动创建对应的随访计划。 |
| 支持医生/护士人工创建患者的随访计划。 |
| 支持针对特殊病种及特殊患者，医生/护士可根据患者的基本信息进行点选随访、人工问询，随访记录快速记录、随访录音自动留存。 |
| 支持根据患者是否接通电话、患者在人机交互中是否回答有出现病情未控制的情况，系统可将此异常情况自动筛查出来，生成待办任务。（须提供系统截图材料证明） |
| 10 | 随访记录管理 | 支持按随访结果异常、人工随访待办、待执行随访任务、三种类型进行患者姓名、主要诊断、就诊时间段、随访时间、接通情况等筛选，查看该随访记录的详细信息。 |
| 支持针对随访计划执行过程中的异常情况，查看该随访记录的异常情况，包括患者基础信息、异常原因、随访话术、通话时长等，可进行通话录音回听。 |
| 11 | 模块管理 | 支持将对话中的关键信息进行结构化。 |
| 支持针对各个科室的出院随访、门诊随访、满意度调查等业务需求，可定制智能外呼话术。 |
| 支持医生/护士根据科室业务情况设置智能外呼规则。 |
| 支持提供多病种、多类型、多阶段智能外呼随访模板，且可查阅各模板流程图。 |
| 支持出院、入院、门诊等场景的患者宣教、提醒、通知等需求，可通过系统实现快速群发短信。 |
| 支持用户查看短信的发送状态、发送记录。还可针对电话前或电话未接通等情况，发送短信通知，提高患者接通率。 |
| 支持针对信息采集数量较多、较复杂的随访场景，支持智能外呼、短信、问卷组合的随访模式。 |
| 支持医生/护士按照随访需要，自定义创建问卷内容。 |
| 支持问卷预览、复制、编辑、删除、搜索等。 |
| 支持配置人工随访的模板，设计人工随访的问题、选项，人工在随访时可快速记录随访内容。 |
| 支持提供快速拨号功能，用户在系统界面上点击拨打即可直接拨通患者电话，支持将人工随访过程中的录音进行记录、留存。 |
| 12 | 统计分析 | 支持按照任务时间段进行选择，直观展示阶段性智能外呼的呼叫人数、接通人次、整体接通率等； |
| 支持按接通结果分类进行统计，包括接通不便、号码错误、中断等进行多维度统计展示； |
| 系统智能分析每次外呼结果，支持用户查看历次外呼信息，听取互动录音，查验调查结果； |
| 支持针对外呼结果分析，可对部分特殊人员（如异常不愿配合等）进行加入限呼名单； |
| 支持根据权限查阅各个科室、随访人员的智能语音随访、短信随访、问卷随访、人工随访的情况； |
| 支持按照任务时间段、任务状态、短信模板、发送成功率等进行灵活筛选，直观展示短信随访情况等，搜索展示短信随访详细信息。支持统计数据导出Excel表格； |
| 支持按照任务时间段、任务状态、问卷模板、填写率等进行灵活筛选，直观展示问卷随访情况等； |
| 支持统计问卷回收情况统计，包括已填写、已失效、进行中； |
| 支持针对已回收问卷的每个问卷选项，进行填写比例与人数统计； |
| 支持针对未回收问卷，可进行再次发送、详情名单导出； |
| 支持查看问卷明细，支持问卷打印，支持统计数据Excel导出，可查看问卷方案执行情况； |
| 支持按照任务时间段进行选择，直观展示阶段性人工随访的统计； |
| 支持查看每个患者的详细信息，听取互动录音，查验调查结果； |
| 支持按月和按季度查看出院随访成功率统计数据； |
| 支持按月和按季度查看门诊随访任务的成功率统计数据； |
| 支持按月和按季度查看入院随访任务的成功率统计数据。 |
| 13 | 系统安全 | 配合完成三级等保测评。 |

1. **系统安全保障**
   1. **系统安全策略**
      1. **网络平台安全策略**

在网络上面可采取路由器和交换机的内部安全配置和使用外部的防火墙、网络入侵检测系统、攻击监控和分析平台等技术手段来实现对网络系统的防护。同时在逻辑上的安全管理可以有效的避免内部用户对未受权系统的修改、泄密、及利用各种漏洞和后门进行的恶意攻击。

* + 1. **系统平台安全策略**

对于系统平台的安全设计，主要考虑操作系统安全漏洞、恶意的黑客攻击、病毒攻击等方面的安全问题。通过采用C2安全级操作系统，提供用户身份认证、审计、授权、访问控制等功能，从而保障了整体系统平台的安全。

* + 1. **应用平台安全策略**

对于应用系统安全，我们设计的策略是三个方面：身份认证、权限管理和应用攻击的防范。

应用系统安全是指应用系统本身在使用时的安全性，具体的说它包括两个方面：业务逻辑上的安全和应用系统的反攻击。业务逻辑上的安全是指业务程序和数据的使用权限（只有指定的人才可以接触到指定的程序与数据）和功能互斥（使用者可以排它性的控制特定数据）。应用系统的反攻击是指防止使用者利用系统中的漏洞非法使用应用系统。

在系统中各个子模块和各个环节中，都要对用户的身份进行认证，使用加密算法对用户口令进行加密 ，以保证用户的合法性和口令的安全性，然后在此基础上，根据每个用户在应用系统中担当的不同角色，再对其权限进行管理，使不同级别的用户在应用系统中具有不同的功能权限，通过访问控制机制来控制用户的访问和操作。

从应用系统的安全来看，它们采用国际通用的安全标准，自身在安全性考虑上已经非常成熟。比如它们支持SSL加密传输，有各自的认证授权机制，分别支持多种安全认证技术等等。

* + 1. **数据库平台安全策略**

数据系统安全设计从数据库系统、数据传输和数据备份与恢复这三个方面来考虑的。

数据库系统安全设计采用两种策略，一种是安全级别和安全控制策略，包括用户标识和鉴别、存取控制（自主存取控制，强制存取控制）、视图机制、审计、数据加密等。另一种策略是建立数据库灾害防范机制，包括采取各层次数据库备份机制。数据备份与恢复是保障数据系统安全的必要手段。同时，建立数据恢复和容错处理机制，当系统数据出现问题的时候，把对数据的破坏减低到最小，并能够对损坏的数据进行恢复。此外在数据传输方面，可采用数据加密机制对网络上传输的数据进行加密。

* + 1. **安全体系方案**

本系统安全解决方案在安全策略的基础之上划分了移动终端、应用、数据、系统、网络和物理等几个方面对信息进行保护、检测、响应、恢复和改善。

作为整个安全体系的一部分，从移动终端、应用、系统、网络、物理等几个方面综合考虑，以网络安全为重点，提供了一体化的解决方案。一方面以安全策略为核心，另一方面结合保

护、检测与响应对移动终端、应用、系统、网络、物理等几个主要管理对象的信息安全给出了相应的解决方法。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 终端安全 | 应用安全 | 系统安全 | 网络安全 | 物理安全 |
| 移动终端 | 应用服务器 | 应用服务器 | 应用服务器 | 应用服务器 |
| 保护 | 身份认证  数字签名  权限控制  沙箱操作  手势图案 | 身份认证  数字签名  权限控制  组件访问权限  加密 | 身份认证  权限控制 | 防火墙  代理服务器  访问控制列表  扫描器  防病毒软件 | 环境隔离  门禁系统  消防系统  温湿度控制系统  容灾系统 |
| 检测 | 操作日志  签名 | 散列签名  应用程序日志 | 登陆控制  审计日志  文件签名 | 网络入侵检测  漏洞检测  病毒检测  布告 | 监控中心  感应探测装置 |
| 响应 | 事件通知  消息上报 | 事件通知 | 接入控制审计 | 事件响应  审查 | 自动调节装置 |
| 恢复 | 数据恢复  应用升级 | 数据备份  数据恢复 | 系统升级  打补丁 | 反击、控制  弥补自身漏洞 | 硬件系统  软件系统 |
| 改善 | 权限更新 | 权限更新 | 权限更新 | 防火墙规则更新  ACL更新  代理机制  病毒码更新 | 授权更新  更换设备 |

* 1. **物理安全**

系统的物理安全是整个系统安全的基础，要把系统的危险减至最低限度，需要选择适当的设施和位置，保护计算机网络设备、设施以及其它媒体免遭地震、水灾、火灾等环境事故以及人为操作失误或错误及各种计算机犯罪行为导致的破坏过程。它主要包括机房环境、设备保护、容灾保护、犯罪活动以及工业事故等几方面的内容。

防火墙和服务器由院方按照医院的信息安全管理办法进行配置和安装，其物理安全需要由医院来提供保障。

* + 1. **网络安全**

网络安全主要考虑内外网隔离、防病毒、防黑客攻击等方面的安全问题，采用以下技术手段来实现。

网闸：

医院的内网是整个医院信息处理的区域，安全级别要求非常高，基本处于完全隔离的网络，不允许任何非法的访问和侵入。移动应用部署在医院的外网区域，需要频繁的与外部交互，安全级别上限制稍低。在两个网络之间配置安全隔离网闸，并配置适度可控的数据交换的软硬件系统，实现医院内网系统与外网系统之间的数据交换。

防火墙：

防火墙是实现网络安全最基本、最经济、最有效的安全措施之一。防火墙通过制定严格的安全策略实现内外网络或内部网络不同信任域之间的隔离与访问控制。并且防火墙可以实现单向或双向控制，对一些高层协议实现较细粒的访问控制。防火墙的控制策略是双向控制，将会只允许经过授信的IP地址对服务端进行访问，其他IP地址所进行的访问请求将被拦截；同样，服务端对外访问的控制也将会只允许访问目标IP，其他地址将被拦截。

防病毒系统：

现在计算机病毒种类很多，而且危害也越来越大，轻者影响系统的运行性能，重者破坏整个系统数据，使系统陷于瘫痪，在医院的服务器上加装安全可靠的软硬件杀病毒、防病毒产品。

数据访问的私有协议：

服务端和移动应用(APP、公众号、生活号等)的数据交换将基于二进制的私有协议进行，数据本身不具有任何业务含义，这样即使在传输过程中数据包被截获也无法获取有效信息。

支持网络数据加密传输：

为了防止数据被窃取带来的不安全隐患，对关键数据传输进行数据加密，加密方式主要采用对称和非对称加密。

安全响应和处理：

系统通过网络安全扫描系统和网络实时监控预警系统,对系统安全事件及时做出响应和处理。

* + 1. **系统安全**

系统安全主要包括支持服务器的中间件、系统软件及关系型数据库管理系统等方面的内容，以这些内容自身的安全性为基础，以身份认证、用户授权来控制、系统审计、系统升级或打补丁、权限更新为手段，保证与提高系统安全的方案。

应用安全

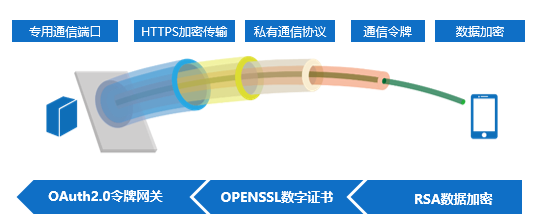
应用安全主要考虑部署在服务器上的应用系统的安全，涉及应用系统的稳定、应用的授权及访问控制，数据的安全管理。主要的安全内容包括：

1、保证移动终端、应用服务器的稳定和高可用性，避免单点故障。

2、应用服务器提供完整的身份认证及授权访问控制的方案。应用系统的整体安全保护具体内容可包括：实现用户的统一管理；系统实现用户身份验证和访问控制。

3、系统采用SSL协议进行数据加密处理。

4、对关键业务数据进行数据加密存储，为了防止数据被窃取带来的不安全隐患，对关键数据存储进行数据加密存储。



图： 通讯安全

* + 1. **数据安全**

数据同步：数据同步的过程中数据不能丢失、重复、不能对已有的数据和数据库造成严重的影响（灾难性的影响）。

数据提取：数据不能丢失、重复、不能对已有的数据和数据库造成影响。

数据传输：保证数据能够正确传输到目的地，不出现丢失、重复（一次发送）。

命令收发：保证命令的一次发送不重复、不丢失。

任何模块在处理数据出错情况下能够进行数据的备份和恢复（手动恢复和自动恢复），系统日志需要详细记录系统错误的内容以便可以手动恢复相关的数据。

* + 1. **终端安全**

身份认证：用户通过用户名和密码获得身份认证，通过后会获取服务端发过来的Token，服务端的Token会设置生命周期，失效后需要用户再次进行身份认证。

权限控制：通过权限控制，用户在数据层面进行权限隔离，只被允许访问和其相关的数据，这样可以最大限度的保证医疗隐私数据的安全。

手势图案：移动终端中图案密码功能，可以防止手机丢失后的用户医疗相关的个人隐私信息被窃取。

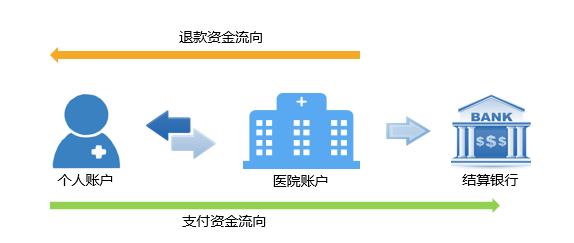
沙箱操作：移动应用运行在基本沙箱进程中，因而防止了其他应用对资源的访问。

操作日志：用户的操作日志会上报应用服务器。

消息上报：在移动终端进行异常操作识别，并上报应用服务器。

应用升级：通过移动应用版本的定期更新升级，不断完善移动应用功能和安全方法。

* 1. **资金安全保障**
     1. **资金流转策略**

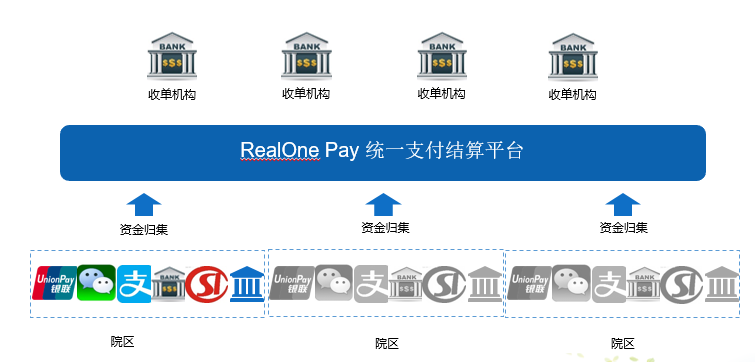


用户缴费资金实时的转入医院指定账户，支付平台不做留存管控，最大限度的保障医院资金的即时、安全到账。

医院账号资金每天可由人工或定时自动结算至银行账户，安全性、即时性由金融机构保证。

用户的退款资金由医院账户实时转出，保证退款的原路返回，减少现金流的干预，退款到账的流程由原支付渠道负责。

* + 1. **资金归集策略**



平台对接银联、微信、支付宝、商业银行、社保等主流支付渠道，可为患者提供丰富的支付方式，满足患者多样化的支付习惯。

各渠道采用统一的资金归集策略，保障资金的安全、即时、统一归集。

1. **安全要求**

1）以上系统都需配合医院通过三级等保测评。

2）所有来院人员和接触此项目人员需签订保密协议，包括但不限于商务代表、驻场工程师、实施工程师、开发工程师，中标商公司其他人员。

1. **其他服务要求**

1)为医院提供信息化发展规划的合理建议；

2)为医院提供信息化方案设计技术支持；

3)为医院提供软件技术咨询服务；

4)为医院提供信息化技术支持培训；

5)为医院提供上述系统故障排查及处理；

6)为医院上述系统所涉及到的所有模块提供日常基础运行、维护，包括日常电话处理、系统使用问题解答与处理、日常后台数据修改，根据医院需求提供上门服务；

7)为医院上述系统的提供整体的巡检及评估，每季度进行一次；

8)协助医院应对临时性的、紧急性的与信息化相关的业务；

9)为医院提供上述系统数据库的定期巡检、故障处理、性能优化、故障追溯等相关业务；

10）为医院上述系统所涉及的所有对外接口免费对接开发。

11）软件故障出现必须以最快时间排查，并在排查后向医院出具相关报告；一般问题2小时以内，严重问题4小时以内，特别严重8小时以内。

**第五章 合同条款**

**（一）合同通用条款**

**1.定义**

本合同下列术语应解释为:

1）“合同”系指买卖双方签署的、合同格式中载明的买卖双方所达成的协议,包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

2）“合同价”系指根据本合同规定，乙方在正确地完全履行合同义务后甲方应支付给乙方的价格。

3）“货物”系指乙方根据合同规定，须向甲方提供的一切材料、设备、机械、仪表、备件、工具和其它材料。

4）“服务”系指根据合同规定，乙方承担与供货有关的服务。如运输、保险以及其它的伴随服务；例如安装、调试、提供技术援助、培训和合同中规定的乙方应承担的其它义务。

5）“合同条款”系指本合同条款。

6）“甲方”系指在合同专用条款中指明的购买货物和服务的单位。

7）“乙方”系指签署本合同，提供本合同项下货物和服务的单位。

8）“项目现场”系指本合同(包括附件)指明的最终交货及安装、培训、使用地点。

9）“天”指日历天数。

**2.合同内容**

乙方负责按照合同确定的项目名称、服务内容、服务标准组织服务，确保各项服务达到要求，保证甲方工作能够正常进行。

**3.专利权**

乙方应保证甲方在使用该货物或其任何一部分时免受第三方提出侵犯其专利权、商标权或工业设计权的起诉。

**4.服务地点和项目完工期**

见合同专用条款。

**5.包装要求和装运条件**

5.1除合同另有规定外，乙方提供的全部货物，均应按标准保护措施进行包装。这类包装应适应于远距离运输、防潮、防震、防锈和防野蛮装卸，以确保货物安全无损运抵项目现场。

5.2每一个包装箱内应附一份详细装箱单和质量合格证。

5.3乙方负责安排货物到达服务地点的一切运输，并承担运输费用。

5.4乙方装运的货物不应超过合同规定的数量或重量。否则，乙方应对因超数量或重量而产生的一切后果负责。

**6.保险**

6.1保险范围应包括乙方装运的全部货物；由乙方办理货物在运抵目的港/项目现场途中的保险,保险应以人民币按照发票金额的110%办理“一切险”。

**7.付款**

7.1本合同以人民币付款。

7.2乙方应按照双方签订的合同规定交付实施项目,实施完成由甲方验收合格并出具验收书后办理结算。按甲方财务要求开具发票交甲方。

7.3付款计划见合同附件。

**8.伴随服务**

8.1乙方应随同每套货物提供相应的每一套设备和仪器的中文的技术文件。例如：产品目录、图纸、操作手册、使用说明、维护手册或服务指南等。

8.2对于合同附件中有要求的货物，乙方还应提供下列服务：

1）货物的现场安装、调试和启动监督；

2）提供货物组装和维修所需的工具，提供货物调试所需的试剂、耗材等

3）在双方商定的一定期限内对所供货物实施运行监督、维修，但前提条件是该服务并不能免除乙方在质量保证期应承担的义务。

4）在厂家或在项目现场就货物的安装、启动、运营、维护对甲方人员进行培训。

8.3伴随服务的费用已含在合同价中，不单独进行支付。

**9.质量保证及索赔**

9.1乙方应保证所供货物是全新的、未使用过的，并完全符合合同规定的质量、规格、技术指标(包括合同附件)等要求。乙方应保证其货物在正确安装、正常使用和保养条件下，在其使用寿命内应具有满意的性能。在货物最终验收后的质量保证期内，乙方应对由于设计、工艺或材料的缺陷而产生的故障负责。质保期满后如出现此类问题亦应负责。

9.2在质量保证期内，如果货物的质量、规格、技术指标等与合同有任何一项不符，甲方应尽快以书面形式向乙方提出索赔。同时应向政府采购管理部门报告。

9.3乙方在收到甲方的通知后，应及时免费维修或更换有缺陷的货物或部件，并相应延长保修期限。具体响应时限见专用合同条款。

9.4如果乙方在收到通知后，没有在上述专用合同条款中规定的时限内及时弥补缺陷，甲方可采取必要的补救措施，但其风险和费用将由乙方承担，甲方根据合同规定对乙方行使的其它权力不受影响。甲方亦可从货款和乙方履约保证金中扣回索赔金额。

**10.检验和验收**

10.1项目实施工作完成后，由采购单位根据合同规定的技术、服务、安全标准要求进行验收，并出具验收书。验收书应当包括每一项技术、服务、安全标准的履约情况。

**11.违约责任**

11.1当乙方未按本合同规定的期限为甲方完成开发、实施工作，甲方应书面要求乙方进行整改，若乙方不予整改，甲方有权要求乙方承担违约金，违约金按超过通知要求时间的逾期时间计算，每日为逾期未完成部分对应合同金额的万分之五，违约金不超过合同金额5%。

11.2如果非乙方原因造成乙方未按期完成工作的，乙方取得甲方书面确认，则乙方不承担由此产生的逾期未完成工作的责任。

**12.解决争议的方法**

12.1乙方提供的服务如侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任。

12.2凡因本合同引起的或与本合同有关的争议，双方应友好协商解决。协商不成时，双方均同意采用以下第（1）种争议解决方式:

1)甲、双方均同意向(渭城区人民法院)提起诉讼。

2)甲乙双方均同意向(仲裁委员会）提起仲裁。

**13.适用法律**

13.1本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

**14.合同生效及其它**

14.1本合同在买卖双方签字、盖章之后生效。

14.2本合同正本一式二份，副本一式四份，均以中文书写，双方各执正本一份、副本二份。

**15.合同修改**

15.1本合同在执行过程中，如提出修改，由买、卖双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分。除此之外，本合同的条件不得有任何变化或修改。

**16.合同附件**

16.1本合同所有附件是本合同不可分割的部分,与主合同具有同等法律效力。

**（二）合同专用条款**

本表是对《合同通用条款》的具体补充和修改，如有矛盾，应以本表为准。

|  |  |
| --- | --- |
| 条款号 | **内 容** |
| 1 | 甲方名称：咸阳市中心医院  地址：咸阳市人民东路78号 |
| 4 | 服务地点：咸阳市中心医院指定地点  项目完工期：180日历天 |
| 7.3 | 付款方法和条件为：  合同生效后支付合同款的40%，初验通过医院考核后支付合同款的50%，终验通过医院考核后支付合同款的10%。  2）支付方式：银行转帐。  3）结算方式：乙方持验收单、全额发票、中标通知书、供货合同以及合同约定的其它相关重要单据，与甲方结算。 |
| 9.1 | 质保期：1年 |
| 9.3 | 售后要求：   1. 为医院实施的系统提供整体的巡检及评估，每季度进行一次； 2. 在西安或咸阳地区有售后服务点，软件故障出现必须以最快时间排查，并在排查后向医院出具相关报告；一般问题2小时以内，严重问题4小时以内，特别严重8小时以内。 |
| 10.1 | 验收方式及验收依据：  验收方式及验收依据：项目实施工作完成后，由采购单位负责组织验收或者邀请有关专家，根据合同要求、招投标文件、澄清、及国家相应的标准、规范等为依据进行验收。验收合格须交接项目实施的全部资料，并填写政府采购项目验收报告单。 |

**（三）合同协议书格式**

本合同 （合同名称）于 年 月 日由（甲方名称）（以下简称“甲方”）和（乙方名称）（以下简称“乙方”）按下述条款和条件签署。

* + 1. 本合同中的词语和术语的含义与合同条款中定义的相同。
    2. 下列文件是本合同的组成部分，并与本合同一起阅读和解释：

1. 合同附件，如：
   1. 服务内容及价格
   2. 技术要求和（或）配置清单
   3. 实施时间的详细说明
2. 合同专用条款
3. 合同通用条款
4. 中标通知书
5. 投标文件
6. 招标文件

上述文件如有冲突，以排列序号小的优先。

* + 1. 乙方在此保证全部按照合同的规定向甲方提供货物和服务，并修补缺陷，甲方将按照本合同价款向乙方进行支付。
    2. 本合同正本一式二份，副本一式四份，均以中文书写，在双方代表签字盖章后生效。

|  |  |
| --- | --- |
| 甲方名称  甲方地址  邮政编码  开户银行  银行账号  甲方联系电话  甲方代表姓名  甲方代表签字  签字日期  甲方公章（或合同章） | 乙方名称  乙方地址  邮政编码  开户银行  银行账号  乙方联系电话  乙方代表姓名  乙方代表签字  签字日期  乙方公章（或合同章） |

# 第六章 投标文件格式

**正本/副本**

**项目编号：E-234132XA011/01**

**咸阳市中心医院智慧医院建设提升、智慧医疗管理系统建设及环境扩容服务**

**（01包：互联网医院功能深化等项目）**

**投标文件**

投标人： （盖单位章）

法定代表人（负责人）或其委托代理人： （签字或盖章）

年 月 日

**目 录**

## 一、投标函

致：咸阳市中心医院

我单位收到贵单位 （项目名称、标包名称）的招标文件，经详细研究，我们决定参加本次招标活动并投标。为此，我方郑重声明以下内容，并承担法律责任。

1. 按照招标文件中规定提供招标货物和技术服务，投标总报价为（大写） （小写：¥ 元）；项目完工期： 日历天。
2. 我方同意所递交的投标文件的有效期为90天（从提交投标文件的截止之日起算），并承诺在投标有效期内不修改、撤销投标文件。
3. 本投标人同意遵照招标文件的全部内容，承担招标文件中规定的全部责任和义务，且响应招标文件中的付款方式。
4. 我方已仔细阅读了招标文件，包括修改文件（如果有的话）以及全部参考资料和附件，完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权利。
5. 如我方中标：
6. 我方收到中标通知书后，在中标通知书规定的期限内与你方签订合同。
7. 随同本投标函递交的投标函附录属于合同文件的组成部分。
8. 我方承诺在合同约定的期限内。每拖延一天，按合同约定处罚。
9. 我方保证提供的服务达到投标承诺的质量标准，否则，按合同约定处罚。
10. 我方在此声明，所递交的投标文件及有交资料内容完整、真实和准确。
11. 我方保证上述投标报价不低于企业成本价。
12. 我方同意向贵方提供可能要求的与其招标有关的一切数据或资料，完全理解最低投标报价不作为中标的唯一条件，且尊重评标委员会的评标结论和定标结果。
13. 如因我方原因放弃中标，我方承诺，将承担因下个中标候选人中标给发包人带来的经济损失。

投标人名称： （盖单位章）

法定代表人（负责人）或其委托代理人： （签字或盖章）

地址： 邮编： 电话： 传真：

年 月 日

## 二、开标一览表

项目编号：

项目名称、标包名称：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 投标报价（单位：元） | 项目完工期  （单位：日历天） | 质量标准 | 质保期  （年） | 备注 |
| 1 | 大写：  小写： |  |  |  |  |

注：投标报价为完成本项目所发生的全部费用，包括但不限于项目开发、技术资料提供、技术服务配合、税金及质保期内产生的一切费用及人员培训等所有费用，如有遗漏，视为已包含在内。

投标人： （盖单位章）

法定代表人（负责人）或其委托代理人： （签字或盖章）

年 月 日

## 2.1投标分项报价表

项目编号：

项目名称、标包名称：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 单位 | 数量 | 单价（元） | 合计（元） | 备注 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |  |
| 总价 | - | - | - | - |  |  |

注：

1.投标人必须按“分项报价明细表”的格式详细报出投标产品总价的各个组成部分的报价，保留小数点后2位；

2.“投标分项报价表”各分项报价合计应当与“开标一览表”的总价相一致。

3.此表格不够可自行增减。

投标人： （盖单位章）

法定代表人（负责人）或其委托代理人： （签字或盖章）

年 月 日

## 三、投标人资格

1、参加政府采购活动的投标人应当具备政府采购法第二十二条第一款规定“具有独立承担民事责任的能力”的条件，并提供下列材料（加盖公章），未按要求提供或者提供的资料不全或未盖公章，视为未实质性响应招标文件要求，按相应无效处理：

1）法人或者其他组织的营业执照等复印件加盖投标人公章，自然人提供本人身份证；

2）提供法定代表人授权委托书并附法定代表人及授权人代表身份证复印件并依照规定格式签署和盖章，法定代表人参加投标的提供身份证复印件；

3）提供2022年度经审计的财务报告，或投标截止时间前6个月内任意时段的资产负债表，或投标截止时间前6个月内任意时间由基本开户银行出具的资信证明，或财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函。（以上四种形式的资料提供任何一种即可）

4）提供自投标截止时间前6个月内已缴纳任意时段完税凭证或税务机关开具的完税证明（任意税种）；依法免税的应提供相关文件证明；

5）提供自投标截止时间前6个月内已缴存的任意时段的社会保障资金缴存单据或社保机构开具的社会保险参保缴费情况证明；依法不需要缴纳社会保障资金的应提供相关文件证明；

6）具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明，格式自拟；

7）参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明，格式自拟。

格式1：

**法定代表人身份证明及法定代表人授权委托书**

**（一）法定代表人身份证明**

投标人名称：

单位性质：

地址：

成立时间： 年 月 日

经营期限：

姓名： 性别： 年龄： 职务：

系 （投标人名称）的法定代表人。

特此证明。

|  |  |
| --- | --- |
| 法定代表人（负责人）身份证人像面 | 法定代表人（负责人）身份证国徽面 |

投标人： （盖单位章）

年 月 日

**（二）法定代表人授权委托书**

本人 （法定代表人（负责人）姓名）系 （投标人名称）的法定代表人（负责人），现委托 （被授权人姓名）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、标包名称）的投标文件，其法律后果由我方承担。

委托期限：90天（从提交投标文件截止日起计算）。

代理人无转委托权。

身份证复印件粘贴处

|  |  |
| --- | --- |
| 法定代表人（负责人）身份证人像面 | 法定代表人（负责人）身份证国徽面 |
| 授权委托人身份证人像面 | 授权委托人身份证国徽面 |

投标人 ： （盖单位章）

法定代表人（负责人）： （签字或盖章）

被授权人： （签字） 职务：

授权委托日期： 年 月 日

注：如为法定代表人（负责人）亲自参与投标，此页可不提供。

格式2：

**投标人基本情况表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 企业名称： | |
| 2 | 总部地址： | |
| 3 | 当地代表处地址： | |
| 4 | 法定代表人（负责人）： | 企业性质： |
| 5 | 联系人： | 电话： |
| 6 | 注册地： | 注册年份： |
| 7 | 公司 （是否通过，何种） 体系认证 | |
| 8 | 主营范围： | |
| 9 | 其他需要说明的情况： | |

附：营业执照（或事业法人证书）、体系认证（如有）等复印件。

投标人： （盖单位章）

法定代表人（负责人）或其委托代理人： （签字或盖章）

年 月 日

## 四、技术方案

（按评分标准编制内容，格式自拟）

1、技术性能指标（按评分标准附相关资料）

2、整体建设方案

3、合理化建议及风险防控

4、实施方案

5、项目组成员能力

附表1：

**技术要求偏离表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **招标要求**  **技术指标** | **投标响应**  **技术指标** | **正负偏离** | **偏离说明** | **页码范围** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

注：1、本表应严格按照“第四章 采购内容及要求”中采购的产品内容填写；“招标文件技术要求”须按招标文件的技术参数填写；“投标响应”为投标人所提供的产品内容；“正负偏离”填写：优于或低于。如偏离请在“偏离说明”中进行相应的说明，并按招标文件要求附相应的证明材料。

2、投标人必须据实填写，不得虚假响应，否则将取消其投标或中标资格，并按有关规定进行处罚。

投标人： （盖单位章）

法定代表人（负责人）或其委托代理人： （签字或盖章）

年 月 日

## 五、商务部分

1、业绩

注：按评分标准中的要求提供证明材料，否则不作为业绩进行考核。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **年份** | **用户名称** | **项目名称** | **合同金额** | **签约时间** | **是否通过验收** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

投标人： （盖单位章）

法定代表人（负责人）或其委托代理人： （签字或盖章）

年 月 日

2、商务条款响应

**商务条款偏离表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **招标文件要求的商务条款** | **是否响应** | **偏离说明** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

注：1.本表只填写投标文件中与招标文件有偏离（包括正偏离和负偏离）的内容，投标文件中商务响应与招标文件要求完全一致的，不用在此表中列出，但必须提交空白表。

2.投标人必须据实填写，不得虚假响应，否则将取消其投标或中标资格，并按有关规定进处罚。

投标人： （盖单位章）

法定代表人（负责人）或其委托代理人： （签字或盖章）

年 月 日

1. 售后服务（按评分标准编制内容，格式自拟）
2. 驻场服务（按评分标准编制内容，格式自拟）
3. 质保期外服务方案（按评分标准编制内容，格式自拟）
4. 企业实力（按评分标准编制内容，格式自拟）

## 六、提供政府采购政策等证明材料

（1）中小企业声明函（如适用，请提供，格式见附件1，注：**本项目属于服务类，所属行业为软件和信息技术服务业**）；

（2）残疾人福利性单位声明函（如适用，请提供，格式见附件2）；

（3）监狱、戒毒企业声明函（如适用，请提供，格式见附件3）；

**附件1：**

**中小企业声明函（服务）**

**(非中小微企业不填写)**

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46 号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称、标包名称）采购活动，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。相关企业 （含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1、（标的名称） ，属于（采购文件中明确的所属行业）；制造商为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2、（标的名称） ，属于（采购文件中明确的所属行业）；制造商为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

……

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

注：从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。**附件2：**

**残疾人福利性单位声明函**

**（非残疾人福利企业不填写）**

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕 141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加 单位的 项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

**附件3：**

**监狱、戒毒企业声明函**

**（非监狱、戒毒企业不填写）**

本单位郑重声明，根据《财政部 司法部 关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕 68号）的规定，本单位为符合条件的监狱、戒毒企业，且本单位参加的 项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他监狱、戒毒企业制造的货物（不包括使用非监狱、戒毒企业注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日 期： 年 月 日

根据财政部、司法部《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）的规定，监狱企业是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。

监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

## 七、投标人认为需要提供的其他资料

1、承诺书

**陕西省政府采购供应商拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书**

为响应党中央、国务院关于治理政府采购领域商业贿赂行为的号召，我公司在此庄严承诺：

1、在参与政府采购活动中遵纪守法、诚信经营、公平竞标。

2、不向政府采购人、采购代理机构和政府采购评审专家进行任何形式的商业贿赂以谋取交易机会。

3、不向政府采购代理机构和采购人提供虚假资格文件或采用虚假应标方式参与政府采购市场竞争并谋取成交。

4、不采取“围标、陪标”等商业欺诈手段获得政府采购订单。

5、不采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商。

6、不在提供商品和服务时“偷梁换柱、以次充好”损害采购人的合法权益。

7、不与采购人、采购代理机构政府采购评审专家或其他供应商恶意串通，进行质疑和投诉，维护政府采购市场秩序。

8、尊重和接受政府采购监督管理部门的监督和政府采购代理机构磋商采购要求，承担因违约行为给采购人造成的损失。

9、不发生其它有悖于政府采购公开、公平、公正和诚信原则的行为。

承诺单位：（盖章）

全权代表：（签字）

地址：

邮编：

电话：

年 月 日

2、其他资料

# 第七章 质疑和投诉

（一）严格按照《中华人共和国政府采购法》及其实施条例、《政府采购质疑和投诉办法（财政部第94号令）》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部87号）、财政部和陕西省财政厅相关管理规定以及相关法规执行。

（二）投标人提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

1、投标人的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

2、质疑项目的名称、编号；

3、具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

4、事实依据；

5、必要的法律依据；

6、提出质疑的日期。

7、投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

8、采购代理机构应当在收到质疑函后7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑投标人和其他有关投标人。

（三）质疑书范本

**质疑函范本**

一、质疑投标人基本信息

质疑投标人：

地址： 邮编：

联系人： 联系电话：

授权代表：

联系电话：

地址： 邮编：

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：

质疑项目的编号： 包号：

采购人名称：

采购文件获取日期：

三、质疑事项具体内容

质疑事项1：

事实依据：

法律依据：

质疑事项2：

……

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字(签章)： 公章：

日期：

（四）质疑函制作说明：

1、投标人提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。

2、质疑投标人若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑投标人签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3、质疑投标人若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。

4、质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

5、质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。

6、质疑投标人为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑投标人为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

7、质疑函的接收：

质疑受理联系电话：029-89187077，联系人：赵工

（五）有下列情形之一的，属于无效质疑，采购代理机构和采购人可不予受理：

1、对采购文件提出质疑的质疑人不是依法获取采购文件的投标人；对采购过程、中标或成交结果提出质疑的质疑人不是参与本次政府采购项目的投标人；

2、超过法定期限或未以书面形式提出的；

3、质疑函未按本章6.6条规定签字及盖章的；

4、针对同一采购程序环节又提出其他质疑事项的，或质疑答复后就同一事项再次提出质疑的；

5、不符合法律、法规、规章和政府采购监管机构规定的其他条件的。