



湖南省中西医结合医院
(湖南省中医药研究院附属医院)

智慧医院互联网建设采购

招标文件

招标编号：ZTBB202336

2023年10月



目录

第一部分 招标书

第二部分 投标方须知

第三部分 采购内容及技术要求

第四部分 商务要求



第一部分 招标书

我院因业务发展需要，拟购置**智慧医院互联网建设项目**，现对该项目组织招标，诚邀各公司前来参与竞标。

1. 招标编号：ZTBB202336

2. 采购内容：**智慧医院互联网建设**

3. 招标内容：基于医院现有信息化建设基础，结合互联网技术，对智慧医院互联网建设项目内容进行建设、优化及维护，给患者提供更优质、更温暖服务，提升患者就医满意度；

4. 投标商资格：

(1) 投标商应具备《政府采购法》第二十二条规定的条件；

(2) 在中华人民共和国境内注册的能独立承担民事责任的法人，依法取得营业执照，具有从事本项目的经营范围和能力；

(3) 投标商必须具备所投项目的经营资格；

(4) 投标人在参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录，在投标截止时间前未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单，未被列入政府采购严重违法失信行为记录名单；

(5) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录

(6) 分公司参与投标的，必须取得总公司授权；

(7) 本项目不允许联合体投标；

(8) 法律、法规规定的其他条件；

5. 开标时间：另行通知；

6. 开标地点：湖南省中西医结合医院（湖南省中医药研究院附属医院）综合办公楼四楼 411 会议室。



第二部分 投标方须知

一、投标要求

1、合格的投标人和合格的服务

投标人必须具有独立法人资格或者具有独立承担民事责任的能力，遵守国家法律、行政法规，具有良好的信誉及履行合同的能力和良好的履行合同记录，资金状况良好的，有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录，参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录，具有与投标产品相应经营资质的公司，均为合格的投标人。凡经中华人民共和国政府有关部门批准注册，并具备相关质量管理体系认证，符合本次采购技术要求的服务，均为合格的服务。

2、资质文件要求：

- ①投标单位营业执照；
- ②投标单位法人身份证复印件（如投标人不是投标单位的法定代表人，须提供法人身份证复印件及法人代表授权书、授权人身份证复印件）；
- ③具有质量管理体系证书：ISO9001 质量管理体系证书，或 ISO20000 信息技术服务管理体系证书；
- ④投标单位具有成熟的 IT 项目建设能力：投标单位高新技术企业证书，或软件成熟度模型集成（CMMI）资质认证，或软件服务商交付能力证书；
- ⑤提供近 2 年内省内 1 家及省外 1 家医院互联网建设合作案例；
- ⑥投标单位或其总公司以及总公司旗下分公司、全资子公司的提供的证明材料视为有效证明文件；

请提供上述文件复印件并加盖原厂公章，以上均为投标单位的必备文件，若投标单位未提供或不符合要求，经评委会同意可按无效投标处理。

3、投标文件的编制和递交：

(1) 投标格式（采用 A4 纸装订成册，目录、序号和页码由投标单位自行编制）：

- ①开标一览表；
- ②投标单位概况；
- ③招标文件要求提交的资质文件要求；
- ④项目偏离表；
- ⑤投标文件响应及报价清单；
- ⑥售后及相关承诺；

(2) 投标货币：人民币。

(3) 投标书的递交：投标人应准备投标文件正本 1 份，副本 1 份，并各自装订成册，密封于信封内，封口处加盖公章或由投标人签字。价格表正本一份，用信封**单独密封**一同报送，封口处加盖公章或由投标人签字。开标时每家投标单位可对项目进行一定时间现场讲解。。

(4) 投标文件应于开标当天准时送达湖南省中西医结合医院（湖南省中医药研究院附属医院）开标现场。

4、 投标报价：

(1) 项目限价 45 万元人民币以下；

(2) 采取二次报价的办法。投标人报价表的价格视为第一次报价，经评委会补充有关要求后，评审前，投标人还可进行现场第二次报价(自备二次报价单)；

(3) 招标后所确定的供货内容和成交价格，在合同执行过程中，不得以任何理由变更；

(4) 本次招标在满足招标文件要求的基础上低价中标。

5、 招标文件的澄清、修改：

(1) 在招标的任何时候，无论出于何种原因，湖南省中西医结合医院（湖南省中医药研究院附属医院）有权对招标文件进行修改。修改内容将以书面形式通知所有参与投标人，并作为原文件的补充，与其具有同等法律效力。

(2) 招标文件的解释权归湖南省中西医结合医院（湖南省中医药研究院附属医院）。

6、 纪律与保密

(1) 参与评审的人员应严守有关保密的法律、法规和规定，严格自律，并接受上级主管部门和有关主管部门的审计和监督。

(2) 投标人申报的关于资质、业绩等文件和材料必须真实准确，不得弄虚作假。

(3) 投标人不得串通作弊，哄抬标价，致使定标困难或无法定标。

(4) 投标人不得采用不正当手段妨碍、排挤其他投标人，扰乱招标市场，破坏公平竞争。

(5) 投标人不得以任何形式打听和搜集评标机密、干扰评审和授标工作。

(6) 投标人若违反上述要求，其投标将被废除。

二、 评委会职能：

(1) 根据招标文件的要求，决定进入投标单位的名单；

(2) 根据招标文件的要求，决定招标具体内容；

(3) 有权对采购内容、技术要求和招标办法进行解释，有权决定处理招标过程中出现的其它相关问题。

三、招标程序：

招标的全过程为院方大致讲解内容要求、二次报价（最终报价）、阅读审查投标文件、评委评审几个阶段进行。

(1) 投标报价：将各投标单位的投标文件中项目名称、单价、数量、总价、交货期、保质期、售后等内容均详细记录在册。

(2) 评审：开标后，评委会通过阅读投标文件，进行具体的技术性、商务性评审。

A. 符合性审查：对投标单位的资质，投标文件的内容进行商务和技术符合性的审查。投标文件中的数据大、小写不符，以大写为准；单价与总价不符，以单价为准。

B. 技术评审内容：项目的技术指标、主要配置及伴随服务等。

C. 商务评审内容：报价数据计算的正确性、完整性，分析报价构成的合理性，交货期，付款方式等。

四、定标：

定标程序：根据评委会的评审结果，由评委会定确定中标候选单位。由湖南省中西医结合医院（湖南省中医药研究院附属医院）对中标候选单位进行不少于三天的网上公示前三名排序。

五、买卖合同：

湖南省中西医结合医院（湖南省中医药研究院附属医院）与中标公司洽谈合同条款，签订买卖合同。招投标文件是签订买卖合同的依据。

第三部分 采购内容及技术要求

一、**采购内容：**基于医院现有信息化建设基础，结合互联网技术，对智慧医院互联网建设项目内容进行建设、优化及维护，给患者提供更优质、更温暖服务，提升患者就医满意度。

二、**功能清单与主要技术参数要求：**

项目	模块	功能	描述
患者端 子系统 (手机)	在线问诊	首诊/复诊 咨询	<ol style="list-style-type: none"> 1. 医生搜索：基于科室/搜索/历史问诊/值班日期/病种关联筛选医生； 2. 医生主页：展示医生名称、头像、职称、接诊量、科室、简介、评价等信息； 3. 咨询问诊：患者预览/选择值班号源，填写就诊人、病情描述、上传症状部分或检查检验报告发起咨询申请； 4. 智能预问诊：发起问诊后，通过智能问答的方式收集患者信息； 5. 收藏医生：患者后续通过收藏列表快速进行预约； 6. 图文/语言/视频交流：患者和医生可以通过图文/语言/视频的方式进行线上交流； 7. 订单支付：对于咨询订单患者可以进行线上支付； 8. 医生评价：完成问诊后，患者可以对医生的服务进行评价； 9. 首诊/复诊场景支持：可以对首诊和复诊场景进行区别化支持。
	自助服务	自主开单	患者可以自助开具检验检查申请单，通过医院审核后，可以进行订单的支付，之后即可预约对应的检验检查项目；
		线上购药	复诊患者可以线上购买医院上架的药品，智能辅助开具处方且处方的人工审核；
	消息推送	问诊消息	问诊期间，医生回复患者时，推送对应消息给患者；
		处方消息	医生为患者开具线上处方时，推送对应消息给患者；
		支付消息	问诊/处方订单的支付状态发送改变时，推送对应消息给患者；
	线上支付	自费支付	支持患者通过自费的方式支付问诊/处方/自助单的费用；
		医保支付	根据医院当地的医保政策情况，与医保相关平台对接，支持患者通过线上医保的方式支付问诊/处方/自助单的费用；
	处方流转 与监管平 台	服务商管理	药店等有药品供应资质的服务商注册、审核
		药品库管理	支持系统自动导入和手工录入药品信息，并对药品信息进行维护
处方和流转 管理		<ol style="list-style-type: none"> 1、接收互联网医院开具的处方 2、支持配置处方的流转路径 3、支持对处方进行审核 4、支持对处方订单进行核销、退款操作 	
药房和快	对接院内	1、支持药品目录信息导入及信息查询管理	



	递对接	药房	2、支持患者凭处方到医院药房取药	
		对接院外药房	支持与院外药房系统进行对接，由院外药房负责药品的发放与配送	
		药品配送	1、支持患者可选择药品配送到家 2、支持预付和到付邮费	
	个人中心	就诊人管理	新增、删除就诊人；	
		收藏医生	查看已收藏医生、取消收藏；	
问诊记录		查看问诊订单的历史记录；		
处方记录		查看处方订单的历史记录；		
		意见反馈	填写对医院的意见，提交后会反馈到运营人员；	
医生/药师 子系统 (手机)	个人中心	排班设置	查看、新增、修改、删除排班信息；	
		接诊入口	查看患者的问诊订单和问诊信息；	
		我的评价	查看评价、评价回复；	
	问诊接诊	自动回复设置	医生可以设置自动回复患者的消息模板；	
		问诊会话	1. 医生可以查看患者资料； 2. 医生可以与患者进行图文、语音、视频的方式交流； 3. 问诊结束后医生可以发起结束操作； 4. 支持医生发起问诊订单的退款；	
	写病历/ 开处方	病历书写	医生可以线上书写病人病历，支持快速导入患者病情描述；	
		CA 电子签名	医生进行病历书写、处方开具时，使用电子签名进行确认；	
		处方开具	医生可以线上开具处方，支持快速导入处方模板；	
	处方审核	药师审方	药师可以对医生开具的处方进行审核确认；	
	业绩	工作统计和业绩收益	医生可以查看自己的工作量和业绩收益数据；	
	管理端 子系统 (电脑)	基础设置	科室	查看、新增、修改、删除科室信息，支持和 his 对接导入；
			医生	查看、新增、修改、删除医生信息，支持和 his 对接导入；
排班			查看、新增、修改、删除医生排班；	
处方模板			查看、新增、修改、删除处方模板；	
药品库		处方	开处方时使用的药品，支持查看、新增、修改、删除药品信息，支持和 his 对接导入；	
		线上购药	患者线上购药时涉及的药品，支持查看、新增、修改、删除药品信息，支持上下架操作；	
项目库		自助项目	患者自助开单时涉及的项目，支持查看、新增、修改、删除项目信息，支持上下架操作；	
用户管理		用户查询	支持多种维度进行检索患者信息；	
订单管理		问诊订单	查看问诊订单，支持通过多种维度进行检索，支持对问诊订单进行退款操作；	
		处方订单	查看处方订单，支持通过多种维度进行检索，支持对处方订单进行退款操作；	
		物流订单	查看物流订单，支持通过多种维度进行检索；	
咨询管理		咨询监督	可对未接诊、接诊中、已结束、预约中的订单进行监督；	
患者评价管理		医生服务评价	查看医生线上服务的评价信息，支持通过多种维度进行检索，支持回复、删除患者评价；	

		意见反馈	查看患者意见反馈的信息，支持回复处理对应的意见反馈
	统计分析	全院数据	从全院经营角度出发的数据统计，包括服务患者人次、问诊量、处方量、交易金额等；
		科室数据	从科室效益角度出发的数据统计，包括服务患者人次、问诊量、处方量、交易金额等；
		医生数据	从医生业绩角度出发的数据统计，包括服务患者人次、问诊量、处方量、交易金额、服务响应速度、服务评价等；
与第三方对接	his	与 his 系统进行接口对接，实现患者、医生、药师、药品、处方、支付等信息的互联互通；	
	物流	与物流公司系统进行对接，实现药品寄送的业务；	
	监管平台	与监管平台对接，实现互联网牌照和当地监管部门的要求；	
	支付平台	与医院指定的支付平台对接，实现线上自费支付；	
	医保	与医保对接实现线上医保支付；	
运维与运营	<p>1. 系统运行维保 3 年；</p> <p>2. 提供 7*24 小时售后服务，安排一名运营人员，一名技术运维人员，提供三年的运营和运维服务（要求现场办公），后期提供线上支持服务；</p> <p>3. 协助医院进行线上互联网医院推广及运营支持，基于各短视频及新媒体矩阵平台（如抖音、百度、微信视频号、小红书等）规则和用户特性，为医院量身定制内容运营方案，从“线上直播+专家科普+平台分享”三个维度，通过直播、图文、海报、视频等多元化形式落地不低于 12 场推广方案，通过持续的内容输出和内容运营，助力医院、科室树立专业品牌，延伸客户在院内服务链，以产品/服务辅助医院经营，实现医院多元化品牌建设。</p>		

三、系统实施要求

1、项目系统实施的进度计划及控制

- 1.1 项目实施要求：投标方利用我院现有集成平台、HIS 等信息平台和硬件设备，进行本项目建设。本项目不再追加相关硬件和接口费用；
- 1.2 项目实施计划与组织措施：要求合理、具有针对性，含管理、个性化修改、数据准备、测试、试运行、培训及上线计划。能够妥善分析医疗卫生业务中的各项复杂问题与个性化问题，与用户协商并提出合理的解决方案，以保证系统正常实施；
- 1.3 对项目实施的各个阶段：需求分析阶段、系统实施准备阶段、系统培训阶段、系统初验测试阶段、系统试运行阶段、系统终验阶段的进度做出详细的计划。对项目实施的进度计划及控制中各阶段中投标人所要做的工作及保障措施做出详细安排；

2、全面的项目质量管理体系。

- 2.1 中标人须提出项目实施中的技术设计、系统开发、安装调试和项目售后服务的全过程质量管理及控制提出具体措施，并提出质量保障目标的承诺。要求中标人对本项目的工程实施进行风险控制；

2.2 按本项目的行业规则和双方签订合同时的约定执行。质保期内如果出现质量问题，成交供应商应当无条件更换，由于质量问题造成的损失由成交供应商负全部责任；

3、项目实施要求至少一名本业务岗位工作经验不低于3年以及1家三级医院本项目建设内容相关的项目实施经历工程师驻场实施，驻场时间从项目进场至项目验收合格且稳定运行一个月后；

4、确保与医院现有原信息系统及软件、集成平台顺利对接，并调试正常。中标方自行处理与医院在用系统的技术对接和对应厂商的商务及其他各方面事宜，院方负责协调；

四、运营服务要求

1、为了推进智慧医院互联网建设项目产品顺利运行，投标人需提供可操作性的线上线下推广服务（包括但不限于运营总体规划、运营推广方式等）；

五、培训要求

1、采购人认为培训是保证项目成功的一个重要手段，因此为了保证系统顺利完成，投标人需要准备一份完整的培训计划，对采购人各类人员进行相关的培训，并负责按照计划免费进行培训，保证所有参训人员均能熟练掌握相应软硬件的操作使用和相应的维护水平；

2、提供现场培训（包括集中培训与科室培训）、详细的培训操作文档、操作视频。包括现场培训和集中培训等多种方式，培训的内容、次数和方式由采购人提出，采购人仅负责提供培训场地、培训电脑和培训人员的召集，培训环境的搭建、培训文档的准备、培训的实施、培训人员的考核等由投标人负责；

3、对与本项目的核心技术，投标人也需要提供必要的手段保证能够将其传授与采购人。与培训相关的费用，投标人应当一并计算在投标报价中；

4、培训内容：为了让用户单位人员更好地对系统进行管理和维护，需对相关技术人员和管理专家进行全面的培训，使之在各个层次上掌握应用软件系统的操作、系统配置、运营、故障处理及日常测试维护，从而确保互联网医院能正常安全的运行。提供下列几个方面的培训：

4.1 系统软件的用户使用培训，应用软件操作培训；

4.2 系统管理培训、甲方技术人员维护培训；

4.3 应用软件操作疑难问题解答；

4.4 硬件的使用、维护培训；

5、培训对象：培训对象包括技术人员培训和医护人员操作培训。技术培训可使得系统维护人员能够顺利地日常维护工作，保证系统的正常运行。操作培训可让医护人员熟练使用本系统软件。



六、其他要求：

- 1、中标方免费质保期内未履行维修义务或履行义务未符合要求的，院方有权聘请第三方公司，费用由中标方全额支付；
- 2、所有软件系统的安装与实施应符合国家信息安全的要求；
- 3、本项目所有软硬件在使用过程中所产生的数据归使用方所有；
- 4、自主知识产权：具有较为完善的医疗产品线，具有与移动医疗服务相关的关键字段的软件著作权证书(投标人必须为原始取得的知识产权，所登记注册的软件名称可与上述名称略有不同，但必须是功能相同的产品)（需提供证书复印件并加盖原厂公章）。投标人或其总公司旗下全资子公司具有信息系统服务交付能力等级证书一级三星以上；

第四部分 商务要求

- 1、**交货地点：**湖南省中西医结合医院（湖南省中医药研究院附属医院）
- 2、**交货期：**自合同正式签署生效起 90 天内完成。投标方需要在投标文件中给出预施工进度表。具体进度要求待定，中标后与招标方商议决定。（具体条款以合同商务条款为准。）
- 3、**报价要求：**

（1）投标应对智慧医院互联网建设报总价，人民币报价。报价包含项目执行中的所有费用，院方不再另行支付其他任何费用。

（2）投标总价中不得包含招标文件要求以外的内容，否则在评审时不予核减。投标总价中也不得缺漏招标文件要求的内容，否则评审时将有效投标中该项内容的最高价计入其评审总价。

（3）投标人所报的投标价在合同执行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何包含价格调整要求的投标被认为是非实质性响应投标而予以拒绝。

- 4、**货款支付：**

项目整体验收并通过后，支付合同总金额的 95.00%；质保期满且项目交付产品无质量问题，支付合同总金额的 5.00%。

- 5、**运输：**

（1）运杂费：已包含在合同总价内，包括从产品供应地点到合同指定交货地点所需的全部运输、保险、仓储、搬运等费用。

（2）运输方式：投标单位自定。

- 6、**质量保证及售后服务要求：**

（1）质保期：应用软件从项目整体验收通过之日起 3 年。质保期内，应用软件的升级、维护均免费，按本项目的行业规则或双方签订合同时的约定执行，如果出现质量问题，成交供应商应当无条件更换，由于质量问题造成的损失由成交供应商负全部责任；

（2）质保期内，保证提供全面、有效、及时的技术支持和售后服务；

（3）应在投标书中详细说明技术服务的范围和程序；

（4）在试运行期间，应指定有经验的技术人员在现场负责系统的运行和维护，若系统出现问题或故障，应进行故障处理和软件更新；

4.1 为充分保障本项目的实施服务质量及效果，投标人拟派项目组核心成员构成：

4.1.1 投标人拟派 1 名项目经理：同时具有信息系统项目管理师、通信工程师证书；

4.1.2 拟派 2 名技术负责人：具备信息系统项目管理师、系统架构师证书；

4.1.3 本项目实施团队除项目经理、技术负责人外，拟派团队其他技术人员 5 名，具有信息系统项目管理师、软件评测师、软件设计师、数据治理工程师、数据库系统工程师、网络工程师；

注：应附有具体成员名单，包括姓名、工作职责、联系方式及相关职称认证等；投标时将以上文件复印件加盖单位公章放于投标文件中；人员需提供本单位近 3 个月内社保证明；若发现造假行为，投标商将承担法律责任。

(5) 维保服务内容主要包括：改正性维护，即在软件使用过程中识别和纠正软件错误，改正软件性能缺陷；适应性开发服务，即当软件外部环境或数据环境发生变化，修改软件以适应变化；软件错误的修订、数据库维护、系统升级、个性化需求定制开发，合同范围内的模块功能扩展、专用接口（包括但不限于当因政策、管理办法、业务流程改变，要求修改及增加对应接口时，保证在院方规定的时间内完成接口的修改工作，保证接口正常运行，上级平台能正常提取院方软件数据，如各类医保接口、区域经济管理平台数据采集接口等）的定制、服务器定期巡检等；在售后服务过程中，医院根据实际需求提出软件更改的要求，双方协商技术解决方案和开发实施周期后，中标方按照商定的周期内完成开发或完善，但最多不超过 30 个工作日；

(6) 必须按招标方指定的方式提供 7×24 小时支持维护服务，包括邮件、电话、远程维护、现场服务等方式。必须保证有足够的人员及技术支持电话负责本系统运维工作，当发生系统故障时，接到医院通知后，中标方工程师通过远程服务立即响应，如远程服务无法解决，中标方将提供上门服务，1 个小时到达现场，并在 12 小时内解决故障；

(7) 质保期过后，投标人应提供系统软件终身维护服务，具体维护费用由医院和中标人通过合同或协议商定；

(8) 提供健全的应急处置方案，应急方案启动时间<20 分钟，整体系统修复时间≤6 小时；

(9) 项目验收完成后，需指定专职售后服务工程师负责本项目的售后服务工作，及时检查、处理问题，同时负责新进人员的培训工作；

(10) 免费维护期内根据院方对系统的需求提供免费升级服务，紧密切合医院管理要求，升级前需做好充分的测试，①升级时需由售后经理牵头带领 2 名及以上开发到院现场升级，升级期间按医院作息时到岗，直至升级故障全部处理完毕，系统运行平稳。②医院与公司最新版本不得相隔 2 个小版本或以上，及时安排升级服务。③做好相应的升级台账，如升级内容、突发故障、升级结果等，并打印纸质文件交信息中心签字确认；

(12) 软件厂家需提供详细的售后服务承诺（加盖投标人公章）及实施应急方案。

7、验收：



(1) 中标人须为验收提供必需的条件及相关费用。在系统安装调试完毕后由中标人、采购人及使用单位共同验收并出具安装运行验收报告；

(2) 验收合格条件：平台开通服务（有业务数据产生即视为开通服务）满三个月，提供验收时版本的系统源代码，项目所有接口文件（包括但不限于接口代码，接口概要设计说明，接口规范方案，接口部署操作说明及注意事项），系统数据结构等技术文档；并且配合采购人互联网 APP 平台通过卫健委标准审核，结果合格。运行结果符合技术规格书及合同要求。

(3) 验收标准和方法：成交供应商与采购人应严格按照采购方提供的《医院互联网功能清单》并参照湘卫医政医管处便函[2021]218 号《湖南省互联网医院执业登记现场审查细则》文档要求进行验收。