**比 价 文 件**

**项目编号： BJXX24717**

**项目名称：新华医院镜朗国际医疗部用户就医服务系统**

**采购方：新华医院采购与招标管理中心**

二〇二四年十二月

新华医院采购与招标管理中心现就新华医院镜朗国际医疗部用户就医服务系统（项目编号：BJXX24717 ）进行采购，按照相关规定，本次采购的项目采用比价方式组织实施，现邀请贵单位前来报价。采购需求如下：

**一、项目概况**

1、项目名称：新华医院镜朗国际医疗部用户就医服务系统

2、项目地点：新华医院上海市杨浦区控江路1665号

3、项目最高限价：29.8万元

4、建设周期：合同签订之日起30天内。运维周期：验收后至少12个月。

**二、建设背景**

拟建立镜朗国际医疗部，并且向目标用户（包含商保用户以及外籍用户）提供医疗服务。本次建设所要求的就医服务系统需要同时支持面向个人用户以及签约机构。

**提升国际化服务水平：**

通过建设高质量的镜朗国际医疗部服务专属板块，展示医院在国际医疗服务领域的专业能力和服务水平，提升医院的国际化形象和品牌影响力。

**吸引国际患者：**

提供便捷、高效的国际医疗服务，吸引更多国际友人和港澳台胞选择来医院就医，扩大医院的国际患者群体，提升医院的国际知名度。

**树立行业标杆：**

通过提供优质的国际医疗服务，树立行业标杆，带动其他医疗机构提升国际化服务水平，共同推动国内医疗服务的国际化进程。

**三、建设内容**

本项目的建设内容主要包括：建设新华医院镜朗国际医疗部公众号，提供国际医疗部特色宣传以及国际部专家预约、点诊专家预约、用户管理、消息推送、报告查询等线上医疗服务功能。

兼容医院原有的用户体系，可实现在镜朗国际医疗部公众号下一卡通用。

对接院内系统，院内系统提供了医生号源、挂号接口，同时提供了创建、查询就诊人接口。

1、预约挂号功能：

提供医生管理、医生排班、医生停诊等功能；检查挂号信息是否准确，包括患者姓名、证件号、预约时间等信息的后台管理工具。

2、宣传功能：

发布镜朗国际医疗部特色宣传内容,支持发布内容编辑、审核等管理流程；医院介绍、科室信息、医生简介等板块内容准确、完整。

3、现场管理端：

提供给现场医护人员预约的工具入口，可以通过医护人员的账号给保现场用户预约、取消专家号。

4、用户管理：

提供给现场用户创建虚拟卡、就诊门诊号功能。通过患者个人信息创建医院门诊号以及就诊卡号。

5、签约机构预约：

提供镜朗国际医疗部各合作签约机构使用的预约平台，实现用户预约服务。

6、相关接口开发：

支持镜朗国际医疗部用户服务端相关诊别列表、获取患者信息、创建患者信息、获取保险公司信息、预约、取消预约相关接口。

**四、建设要求**

本次建设是为了响应《关于本市高水平公立医院开展国际医疗旅游试点的工作方案》文件，建设内容的开发需从界面展现、功能开发、性能稳定等各方面进行考虑，平台需依托于医院统一基础进行建设，且符合文件指导思想，体现国院医疗旅游的特点，界面的国标化标准、功能应用上能考虑多方的便捷舒适性、性能上安全稳定性。开发的具体要求如下：

（一）性能要求：

1、响应速度：公众号各服务端（医院端、用户端、签约机构端）应具备快速响应能力，确保用户操作后能在短时间内得到反馈，避免用户等待时间过长。

2、稳定性：系统需保持长时间稳定运行，避免崩溃或频繁维护，以维持良好的用户服务体验。

3、功能完善：需具备全面的功能，如在镜朗国际医疗部预约挂号、检查报告查询、添加就诊人信息，以提供一站式服务。

4、安全性：确保用户数据的安全，采用加密技术保护用户隐私，同时防止恶意攻击和数据泄露。

5、兼容性：服务功能应兼容各种终端、系统和浏览器，确保用户在不同设备上都能获得良好的使用体验。

5、可扩展性：随着医院业务的增长，服务功能应具备可扩展性，以便轻松添加新功能或优化现有功能。

6、数据分析：具备数据分析功能，能够收集和分析用户行为数据，为优化服务提供数据支持。

7、维护支持：提供及时、专业的维护支持，确保服务系统在出现问题时能迅速得到修复。

8、产品设计支持：提供产品界面独立设计、产品应用全流程独立设计。符合镜朗国际医疗部的要求。

9、系统需兼容医院原有的用户体系，用户可实现在镜朗国际医疗部公众号直接创建新华医院就诊卡，实现线上自助预约。

10、有成熟三甲医院国际门诊开发的模块产品。

（二）安全性要求：

1、数据保护：

采用先进的加密技术，确保用户数据（如个人信息、预约记录等）在传输和存储过程中的安全性。

2、严格限制对敏感数据的访问权限，只有经过授权的人员才能访问和处理这些数据。

3、隐私保护：

系统应遵循相关法律法规，明确告知用户数据收集、使用和共享的方式和范围。

4、不得收集与提供服务无关的用户信息，也不得将用户信息用于非法目的。

在用户注销账号或请求删除信息时，应及时、彻底地删除用户数据。

5、防范攻击：

国际门诊预约系统具备防范DDoS攻击、SQL注入、跨站脚本等常见网络安全攻击的能力。

6、定期进行安全漏洞扫描和修复，确保系统的安全性。

**五、运维要求：**

1、系统稳定性：

确保公众号系统稳定运行，无崩溃、卡顿等异常情况。

定期进行系统维护和升级，修复已知漏洞和缺陷。

保障百万用户级的平台，保障每天最大2000人次的预约，系统接口不超过500ms的请求时间。

2、故障响应：

建立故障响应机制，确保在公众号出现故障时能够迅速定位并解决问题。

提供7x24小时技术支持服务，确保随时能够响应用户需求。如出现重大技术问题，人员2小时内到现场处理。

3、数据备份与恢复：

定期对预约系统数据进行备份，确保数据的安全性和可靠性。

在数据丢失或损坏时，能够迅速恢复数据，保障业务的正常运行。

**六、数据要求：**

1、收集用户的基本信息，如姓名、联系方式、国籍等，以提供个性化服务。

存储用户预约、就诊、支付等历史数据，便于后续分析和优化。

2、数据准确性：

确保用户数据的准确性，避免因数据错误导致的服务问题。

对用户数据进行定期验证和更新，保持数据的时效性。

3、数据隐私：

严格遵守相关法律法规，保护用户隐私。

对用户数据进行加密存储和传输，防止数据泄露。

**七、知识产权承诺**

1）本项目中形成的知识产权（包含需求分析、系统设计、软件程序、核心技术、数据标准、接口规范、知识库、专有方法、模板、工具包、培训材料、专有数据、技术文档、服务模式、运作模式等，但不限于上述形式）归采购人所有。供应商向采购人交付的服务已享有知识产权的，采购人在许可范围内合理使用。

2）本项目中形成的知识产权的申请权、所有权与利益（包括：专利权、商标权、著作权、商业秘密专有权等，但不限于上述权益的申请权）归采购人所有。未经采购人书面同意，供应商不得以任何形式申请。

3）供应商不得以任何形式侵害本项目中形成的知识产权。未经采购人书面同意，供应商不得以任何形式提供或出售给同行业/同性质单位使用。若发生侵害行为，供应商则全额赔付采购人本项目成交金额以及供应商通过侵害行为获得的全部收益。

4）没有采购人明示的书面同意，供应商不能做出关于本项目或者其条款的任何新闻公告、媒体宣传或其他形式的公开披露。

5）供应商提供的产品和服务等不得侵犯任何第三方的知识产权。若发生侵权行为，一切法律责任、后果及损失均由供应商承担，采购人不承担任何法律责任及后果，且保留追责权。

**八、保密承诺**

1）供应商承诺参与本项目的所有服务人员须严格保守与信息化项目有关的技术秘密和商业秘密，任何涉及采购人及使用单位的信息，包括但不限于数据、特有的功能需求等，未得到采购人及使用单位的书面同意，不得对任何第三方展示、举例乃至销售，否则供应商将承担由此产生的一切后果。

2）供应商不以实施项目为名，侵害本项目各参与单位的技术、商业秘密或者知识产权。

**九、付款条件**

（1）本项目自验收合格之日起，且甲方在收到乙方开具的有效发票后，根据医院付款流程，向乙方支付本合同项目总金额90%的合同款。

（2）本项目剩余的合同款按实际维保期月份数/合同约定维保月份数折算，实际未维保月份不予支付。本合同运维期结束后，甲方在收到乙方开具的有效发票后，根据医院付款流程，向乙方支付。

**十、报价要求**

（一）资信要求：

1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定。在中华人民共和国境内依法成立的具有独立企业法人资格的企事业单位；

2、“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单，中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）未被列入政府采购严重违法失信行为记录名单，提供网站查询截图。

3、本项目不接受联合体投标。

（二）技术标要求

1、服务方案：包括对本项目的现状情况的理解、对需求的理解、其他相关技术/管理能力匹配度、重点难点应对措施及增值服务等内容。标注“▲”“★”号的关键功能技术参数须提供相应佐证资料，否则视为未符合比价文件要求。

2、人员配备：包括拟配置人员组织架构与职责分配的合理性。

3、服务保障措施和服务承诺：包括服务质量保障措施、考核标准及服务承诺等

4、应急预案：针对本项目可能发生的潜在风险和突发事件的处理措施和应急预案、响应时间及针对本项目的合理化建议等。

5、近年完成或在服务的类似项目情况（如有）：提供合同或协议关键页（要点包括项目名称、签约时间、金额、项目主要内容和双方盖章页）等证明文件资料复印件

★6、供应商需提供本项目建设周期及功能的需求响应的承诺函，承诺本项目自签约后一个月内建设完成，全面上线使用。承诺本项目功能需求描述如需进一步与采购人相关部门确认的，在签约后的实施周期内一并完成。承诺函格式自拟定。

★7、供应商需提供本项目所需的接口对接承诺函，承诺本项目的建设系统有能力且能满足采购方现有国际门诊公众号对接的接口需求。承诺函格式自拟定。

（三）经济标要求：

1、报价汇总表不得修改，如有供应商自行修改造成响应文件总价不合理，且因此导致废标，则由供应商自行负责。

2、采购人认为，供应商在递交报价文件时，对本项目比价文件所有内容(包括技术与管理要求)、现场实际情况等均已详细研究明了，并在投标报价中已充分考虑上述因素及服务难度，保证投标报价准确无误，如有错漏概由供应商负责。

**十一、报价文件格式**

参与比价单位的报价文件内容应包括以下附件内容，分别按照资信文件、技术文件、经济文件纸质文档胶装后，并需加盖公章，一式两份，将盖章扫描的投标文件刻录U盘一并提供。法人/授权委托人的联系方式需在标书中提供手机号码。

（一）资信文件

1. 营业执照副本、资质文件、“信用中国”网站(www. creditchina. gov.cn)、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）未被列入失信被执行人、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截图（附件一）
2. 法定代表人资格证明书（附件二）

法定代表人授权书（原件，如法定代表人未到开标现场需提供。**注：授权代表需提供近六个月任意一个月在该公司社保缴纳证明。**）（附件三）

1. 无利害关系声明和递交比价文件前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（附件四）
2. 对比价文件的真实性、合法性承诺函（附件四）

（二）技术文件（格式自拟）

（三）经济文件

1. 报价一览表（附件五）
2. 报价承诺函（附件六）
3. 其他比价文件要求的资料

**十二、评审方法**

综合本项目的特点，根据相关法律法规及医院的规定，维护采购工作公开、公平、公正原则，特制定本评审办法，作为选定本次采购成交人的依据。

1、本项目属于院内采购评审限额标准内的项目，按照院内比价的方式组织实施，由采购评审小组进行采购评审。

2、本比价项目在医院官网或其他公众媒体进行公示，公示时间不少于三天。供应商进行报名并按照比价文件要求进行首轮报价，比价小组对供应商资质、信用等进行审核，存在供应商或产品资质不符、列入黑名单、供应商之间存在关联关系等情况的，该供应商视为无效报价。

3、对于首轮有效报价的供应商按照报价金额排序，由低至高选择不超过五家供应商组织现场二次报价。对于首轮有效报价的供应商放弃现场二次报价的，首轮报价视为最终报价。比价小组按照二次报价（最终报价）报院内采购评审小组进行评审。

4、本项目不唱标，直接谈判。谈判前，报价人如系法定代表人出席的则须交验法定代表人证明及本人身份证，如委托代理人出席的则必须交验法定代表人委托书及本人身份证。

5、采购人根据质量和服务均能满足比价文件实质性响应要求且报价最低的原则确定中选供应商，最终由评审小组评定。供应商在比价响应文件中，应当严格按照不低于比价文件要求的标准响应，如有低于比价文件要求的响应的事项，在现场议标环节须明确按照比价文件要求响应，签约时按照不低于比价文件要求签订，成交供应商不得提出异议。

6、比价小组与报价人进行谈判的内容，报价人除当场答复外，还应对谈判中所涉及的澄清、达成的修改或报价资料等在规定的时间内以书面形式提交至比价小组。否则以上资料视为无效报价。

7、比价小组认为报价人的报价明显低于其他通过符合性审查报价人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在谈判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；报价人不能证明其报价合理性的，比价小组应当将其作为无效报价处理。

8、不满足比价文件“★”条款的（如有），则按照无效标的处理。

**十三、提交报价文件截止时间和地点**

1、提交报价文件截止时间：2024年12月16日17:00（北京时间）

每日上午8:30～11:30，下午13:30～17:00（北京时间）

2、报价文件递交地点：上海市杨浦区控江路1665号科教楼201室

**十四、其他**

1、供应商承担其编制与递交比价文件所涉及的一切费用，不论成交结果如何，供应商提交的比价资料均不予退回，采购人不对未成交供应商作任何解释。

2、比价文件的解释：本比价文件的解释权归采购人所有。

采 购 人：上海交通大学医学院附属新华医院

联系地址：上海市控江路1665号

联 系 人：史老师

联系电话：021-25076572

邮 箱：shiying10021@xinhuamed.com.cn

新华医院采购与招标管理中心 2024年12月

**附件一、对供应商的资格要求**

1. 具有独立法人资格及相应经营范围、服务能力；
2. “信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）未被列入失信被执行人、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截图。

**备注：请各供应商根据上述资格条件，提供相关的资格证明文件**（营业执照副本复印件1份、其他上述提及的资格证明文件复印件各1份**。所有复印件需加盖公章。**

供应商名称：（公章）

日期：

**附件二、法定代表人资格证明文件**

**法定代表人资格证明书**

（法定代表人姓名）系（供应商全称）的法定代表人。

特此证明

法定代表人身份证复印件

（正面）

法定代表人身份证复印件

（反面）

供应商全称：（盖章）

年 月 日

**附件三、法定代表人授权书**

**法定代表人授权书**

（采购人名称）：

（供应商全称）法定代表人（姓名、职务）授权（授权代表姓名、职务）为全权代表，参加贵部组织的项目编号为（项目编号）的（项目名称）采购活动，全权处理采购活动中的一切事宜。

供应商全称：（盖章）

法定代表人：（签字或盖章）

年 月 日

附：

授权代表姓名：

职 务： 电 话：

传 真： 邮 编：

通讯地址：

授权代表身份证复印件

（反面）

授权代表身份证复印件

（正面）

**注：授权代表需提供近六个月任意一个月在该公司社保缴纳证明。**

**附件四：**

**表1：**

**无利害关系声明和递交比价文件前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明**

我方承诺与采购人不存在隶属关系或者其他利益关系。

我方承诺与其他报价方不存在关联关系或者其他利益关系。

我方承诺递交比价文件前3年内在经营活动中没有重大违法记录。

供应商名称：（公章）

日期：

**表2：对比价文件的真实性、合法性承诺函**

我方承诺对所递交比价文件的真实性、合法性承担法律责任。

供应商名称：（公章）

日期：

* 附件五、报价一览表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **总报价（RMB）** | **其它优惠承诺** | **备注** |
| 1 | 大写：  小写： |  |  |

（1）若本表与报价格式其他部分在内容上有出入，以本表为准。

（2）上表中“总报价”为所报费用应包含整个项目过程中可能发生的所有费用。报价单位在报价时必须充分考虑本项目所需要求，如果在报价中有缺项和漏项，则将被认为该项的价格已经包含在其他项中。采购人在签订合同的时候，不会对报价单位缺漏项的金额给予补偿。

供应商名称：（公章）

日期：

**分项报价表（样表）**

服务方名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 招标编号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 报价内容 | 工作量  （单位自拟） | 单价  （元） | 合价  （元） | 备注 |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |
| 合计 | | 人民币 元 | | | |

注：（1）供应商应自行编制提供投标报价明细，报价精确到小数点后两位。

（2）不允许填写“免费”或“赠与”，也不得进行“零”报价，可写“已包含”，否则将被否决。

（3）报价中已含相关服务费用、维护期内的维保费用、中标服务费和相关税费。

（4）分项目明细报价合计应与总报价相等。

（5）表格可扩展。

服务方代表签字:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

服务方名称:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

公章：

**服务人员简介（自拟）**

服务方代表签字:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

服务方名称:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

公章：

**附件六、报价承诺函**

我司承诺：完全理解和满足本次比价邀请文件的所有要求，并基于此做出的合理报价。

本项目报价应包含所有设备、人员及一切有可能发生的所有费用。

供应商名称：（公章）

日期：

**附件七、运维满意度评价表**

**运维满意度评价表**

|  |  |
| --- | --- |
| 系统名称 |  |
| 运维公司 |  |
| 运维联系人 | 联系人： 联系方式： |
| 当前运维周期 |  |
| *以下由用户方填写* | |
| 运维指标 | 运维响应及时性得分：  优质（25分）□ 良好（20分）□ 一般（15分）□ 较差（0分）□ |
| 解决问题及时性得分：  优质（25分）□ 良好（20分）□ 一般（15分）□ 较差（0分）□ |
| 运维服务态度得分：  优质（25分）□ 良好（20分）□ 一般（15分）□ 较差（0分）□ |
| 运维巡检材料得分：  优质（25分）□ 良好（20分）□ 一般（15分）□ 较差（0分）□ |
| 总分：  下一运维周期是否希望继续由原公司提供：  同意 □ 不同意 □ |
| 其他说明 | 服务满意度评价每年1次，由大数据中心牵头组织根据服务质量、服务响应等要求对服务商进行打分。当年第一次满意度评价低于80分，委托人将约谈供应商的项目负责人及公司负责人；第二次满意度评价低于60分，委托人有权在医院官网公布供应商满意度考核成绩。  当满意度低于80分，医院有权视情况扣除相应的服务费用（按照服务周期和合同价格扣除未支付比例），并具有进一步要求赔偿的权利（按照合同约定）。 |

用户方签字： 运维方签字：

日期： 日期：