# 温州市中医院商保便民服务平台建设项目采购文件

**一、项目概况**

项目名称：温州市中医院商保便民服务平台建设

采购方式：公开遴选（非政府采购）

**二、服务期限**

服务期限：自合同签订之日起1年。服务期满后，视乙方服务能力与质量可续签合同1年，最多不得续签超过两期。

**三、服务具体要求**

▲项目工期要求：必须在合同签订后**30日内**完成开发、实施和验收。

▲中标人需做好数据保密安全工作，提供承诺函，同时加盖单位公章。

**（一）项目概述**

根据《关于促进“互联网+医疗健康”发展的意见》等文件精神，为加快推进我院惠民工程建设，提升卫生行业的社会服务能力，推动医疗和保险行业资源整合，温州市中医院启动商业保险便民服务平台项目建设工作，实现患者出院实时结算，优化医疗机构医疗服务流程，改善居民就医结算体验，提升医疗综合服务水平。

**（二）项目建设目标**

以“互联网+商业保险”为核心，保障商保患者出院结算时，直接完成商保理赔结算，无需垫付理赔资金，提高商保患者理赔效率，满足患者便捷高效就医需求，改善患者理赔体验，提高患者就医满意度，提升“互联网＋便民惠民”服务能力。

**（三）项目建设内容**

在充分遵守国家有关法律、法规的前提下，搭建以“互联网+商业保险”为核心的一站式商保结算直赔系统，通过与第三方平台对接，实现患者出院实时结算，真正实现“医保+商保+个人”一站式结算，减轻患者就医经济负担，有效提升“医疗+保险”主动服务人民群众的能力，增强人民群众的获得感、幸福感。

**3.1建设要求**

**3.1.1第三方商保直赔平台架构要求**

架构图如下：

**加解密系统**

**公共基础业务**

**数据对码服务**

**数据安全审计**

**商业保险业务**

**标准规范体系**

**运维服务体系**

基础库系统

订单系统

预警系统

医院配置

**数据接入层**

**医院web接入系统**

**视图接入系统**

**医院前置机系统**

**省/市数据平台接入系统**

**安全服务体系**

**数据治理层**

**数据监控服务**

**数据清洗服务**

**自动化测试系统**

队列服务

存储服务

网关服务

安全服务

预警服务

日志服务

直赔服务

快赔服务

实名认证

统计服务

风控服务

授权服务

保险配置

对账服务

**健康服务层**

**服务应用层**

**C端服务入口**

**医院管理门户**

**数据治理门户**

**保险理赔门户**

**可视化监管平台**

平台分为四层结构，分别为数据接入层、数据治理层、健康服务层、服务应用层。

数据接入层：用于接入医疗机构；

数据治理层：用于适配不同的接入方式，统一标准化接入数据；

健康服务层：商保直赔核心业务流程；

服务应用层：提供用户端，医疗机构，保险公司的接入服务，为商保直赔系统的对外输出层。

**3.1.2第三方平台功能要求**

* + - 1. **3.1.2.1患者端功能要求**

**3.1.2.1.1商保快赔**

本次投标人应提供商保快赔服务优化，提供患者C端功能，保证理赔患者在就诊结束后，可通过手机C端发起商保快赔，进入快速理赔流程。C端与商保平台对接，实现商保平台从医院端调阅理赔相关就诊数据，实时传递给保险公司，由保险公司进行快速审核及打款，最终将商保理赔金额转款到患者账户。此次项目具体理赔流程要求如下：



**1）门诊流程**

授权—就诊—申请理赔—医疗数据传输—快速审核—钱款到账

1. 患者首先通过服务终端授权保险公司及商保平台在其就诊医院调阅其相关医疗数据记录；
2. 患者在医院就诊并完成支付后，通过服务终端发起理赔申请；
3. 医院系统与商保平台建立连接，商保平台向医院系统进行理赔医疗数据的调阅，并向保险公司传输理赔数据；
4. 保险公司通过快速理赔审核后，将理赔款项赔付至患者账户；

**2）住院流程**

授权—入院—申请理赔—医疗数据传输—出院及审核完毕—钱款到账

住院流程与门诊流程相似，区别在于保险公司在住院每日对医疗数据进行审核，患者出院时即可完成所有审核，钱款快速结算。

**3.1.2.1.2商保直赔**

中标人需提供商保直赔服务，保障商保患者住院结算时，直接完成商保理赔结算，无需垫付理赔资金，提高商保患者理赔效率，满足患者便捷高效就医需求，提高患者就医满意度。



商保直赔业务流程如下：

授权—就诊—费用结算—医疗数据传输—快速审核—结算完成

①患者首先通过服务终端授权保险公司及商保平台在其就诊医院调阅其相关医疗数据记录；

②患者在医院就诊并在院内发起结算时，医院与商保平台建立连接，商业保险便民服务平台向医院系统进行理赔医疗数据的调阅，并向保险公司传输理赔数据；

③保险公司通过直接理赔审核后，告知医疗机构患者理赔金额；

④患者按照医保、商保及自费部分费用划分比例，支付医疗就诊费用，完成理赔结算；

⑤医院垫付商保金额，保险公司、商保平台及医院按照账期进行结算；

**3.1.2.1.3主要功能及要求**

**（1）实名认证**

需要支持电子健康卡、银联四要素、运营商三要素几种方式的实名认证。

**（2）申请理赔**

支持门诊及住院患者就诊后在线理赔申请。

**（3）授权管理**

支持患者对制定医疗机构、保险机构、就诊行为进行授权管理。

**（4）理赔信息确认**

应支持患者在线查看、核对理赔金额及理赔病例等数据信息。

**（5）消息提醒**

支持患者在申请理赔时，对理赔状态更新实时推送消息提醒。

* + - 1. **3.1.2.2医院管理端功能要求**

为满足商保平台管理人员日常工作要求，医院管理端应含如下功能：

**（1）用户管理**

支持医院管理人员创建用户账号，进行权限设置。

**（2）理赔日志**

支持查看患者理赔日志信息。

**（3）赔案明细**

支持对医院赔案明细进行统计，如总赔案数、总流量数以及理赔明细等。

**（4）统计查询**

支持对保险机构、理赔患者服务人次进行统计。

**3.1.3接口要求**

与医院对接，有明确的接口文档，包括但不限于：门诊基本信息、门诊收费明细、门诊结算明细、门诊病历信息、住院基本信息、住院费用明细、出院结算明细、住院入院记录、住院出院记录、手术信息记录、目录信息等。

在商保直赔服务中，有明确的医院HIS改造方案。

▲中标人需承担项目建设所涉及的所有接口费用（包括但不仅限于HIS接口）。

**3.1.4技术要求**

1. 采用主流面向对象的开发语言。
2. 整体架构采用主流架构设计思想。

**3.1.5信息安全要求**

（1）为了确保平台的安全性，根据国家信息安全等级保护管理办法，商保服务平台建设方和接入机构信息安全等级应不低于等保三级，。

（2）实名认证要求：

支持在线实时实名认证技术，包括实名认证注册和实名身份验证。

商保患者投保或在首次使用理赔服务功能时，需要进行实名认证注册，用于确认合法身份。

对已经通过实名认证的商保患者，在提交理赔申请时需要通过实名身份验证功能，以确认为本人发起。

（3）医疗数据是指：商保患者在合作医疗机构就诊过程中发生的医疗诊疗信息、相关费用清单和结算信息。商保患者医疗数据仅用于理赔，且只有商保患者发起理赔申请时，才能按要求采集与此次理赔相关的医疗数据，加密后进行数据传输，所用加密算法必须符合国家相关要求，如果不符合需按院方要求进行改造，所需费用由中标方承担，如无法按要求完成改造的，医院有权终止提供相关医疗数据。

医疗数据主要含：门诊基本信息、门诊费用明细、门诊结算信息、门诊病历、住院基本信息、住院费用明细、住院结算信息、住院入院记录、住院出院记录、目录信息；

（4）隐私保护：线上理赔业务中相关页面设置授权内容，并设置显著提示或勾选阅读等，获得用户的明示同意，包括注册时、理赔时等。

（5）医疗相关文书内容应遵守国家卫健委、国家中医药管理局印发《医疗机构病历管理规定(2013 年版)》及相关法律法规。

（6）任何第三方通过商保平台调阅数据，必须签订三方保密协议。

**3.1.6前置服务器要求**

第三方平台需提供前置服务器，具体服务器要求参数如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **参数** | **备注** |
| 系统 | centos 7.6 |  |
| 内存 | 16G |  |
| CPU | 8核 |  |
| 硬盘 | 500G |  |

**3.1.7增值服务要求**

**3.1.7.1押金垫付服务**

根据保险公司客户分级管理体系及保险产品特点，为商保客户提供住院押金垫付服务，大大减轻患者的就医压力，增加医院影响力。

**3.1.7.2信用就医服务**

大量节省了患者在不同诊室、不同服务窗口之间来回穿梭、排队缴费的就医时间，简化就医环节，提升就医体验。

**3.1.7.3区块链服务**

为商保创新应用的秩序监察提供安全、可追溯以及不可抵赖的证据链，以有据可循、有据可依的方式建立和健全追责问责制度。

**3.2项目运维要求**

1、★具有同类商保直付服务平台五年以上运营经验。

2、投标人负责所供软件及配套产品的售后服务，包括提供所供产品技术咨询、技术培训、到货验收、安装调试以及负责所供产品的保修及其它售后技术服务。

3、投标人在投标书中必须明确承诺运维服务响应时间，并不得低于以下标准：合作期内提供7×24免费服务，接到业主报修通知2小时内做出明确响应和安排。如需现场服务的，具有解决故障能力的工程师应在4小时内到达现场，解决相关故障问题恢复系统运行。

4、项目上线运营后，中标人向医院提供不少于人民币伍万元作为商保直赔的垫付押金，并根据直付业务开展情况，在押金不足医院垫付周期内垫付资金金额时，以伍万元为单位进行追加。垫付押金用户于若中标方未按协议约定的结算周期对与医院进行结算支付，则医院有权按实际产生的理赔金在此押金中进行扣除。

**3.3项目管理要求**

1. 中标方需提供《项目实施方案》，保障项目的顺利实施；

**（四）技术服务及其它**

**4.1安装、交付、售后要求**

1、投标人按需求完成系统功能安装调试、数据初始化、系统测试、上线试运行及正式运行。

2、投标人应根据设计开发进度及时向招标人提供相关文档资料，包括但不限于：《实施方案》、《接口文档》等。

3、中标人应允许招标人的工作人员参与项目的安装、测试、诊断及解决问题等各项工作，并提供相关的现场培训。

4、投标人在投标书中必须明确承诺售后服务响应时间，并不得低于以下标准：合作期内提供7×24免费服务，接到业主报修通知2小时内做出明确响应和安排。如需现场服务的，具有解决故障能力的工程师应在4小时内到达现场。

**4.2实施进度与人员配备**

1、投标人应按照6个月的项目建设周期，制定相应的项目实施详细进度计划。

2、为保证项目的顺利实施，投标人需为本项目构建稳定的不少于8人的技术人员团队，涵盖项目管理、开发、实施等人员。

3、投标人应在投标书中提供项目实施详细进度计划和项目小组人员名单和职责。

**（五）项目人员要求**

中标人投入到本项目中的人员应与投标文件中承诺的人员相符，且与院方签署保密协议。

**（六）退出机制**

如发生以下情况，平台将退出医院运营。1、因平台原因，造成患者投诉医院的情况；2、平台发生患者数据泄露的情况；3、省市级监管部门政策调整，要求平台退出的情况；4、平台实际运营效果与平台承诺效果发生严重偏差的情况；

1. **定标方法**

1、确定中标候选人

1.1由评标委员会确定中标候选人。

1.2评标委员会依据法律、法规及招标文件有关规定按评审后得分由高到低顺序排序，得分前二名的投标人确定为该项目的第一和第二中标候选人（得分相同报价低的排序第一；得分且报价相同的，技术指标优的排序第一）向采购人推荐。

2、确定中标人

2.1采购人按照评标报告中推荐的中标候选供应商顺序确定中标人；也可以事先授权评标委员会按照推荐的中标候选供应商顺序直接确定中标人。中标候选人并列的，采取随机抽取的方式确定。

2.2如中标人放弃中标、或未能在规定时间内与采购单位签订合同的；或者经质疑，采购人审查后，确因排名第一的候选人在本次采购活动中存在违法违规行为或其他原因使质疑成立的，采购人可以视情况直接确定排名第二的候选人为中标人或重新组织招标。

3、中标人确定后，采购人将在温州市中医院官网公告中标结果，采购人向中标人发出中标通知书。

**五、评分细则**

**1、技术评分：满分100分**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评审内容** | **评分细则** | **分值** |
| 1 | 同类项目业绩 | 投标人或其独资公司提供三甲医院商保直赔项目合作的成功案例，每提供一项得3分，最高15分； 不提供不得分。案例证明文件包括商保项目合作协议（合同）复印件、带有商保结算信息的患者结算发票、项目负责人及联系方式。 | 15 |
| 2 | 保险公司合作数量 | 投标人或其独资公司提供与保险公司的合作证明文件，合作公司属于国内资产规模前10保险公司的得3分，其他保险公司得1分，最高15分；不提供不得分 (同保险公司的合作证明文件可以是合作协议或合同，需复印合作协议或合同的关键页面) （国内资产规模前10保险公司：中国人寿、平安人寿、太保人寿、新华人寿、泰康人寿、太平人寿、华夏人寿、人保人寿、富德生命人寿、阳光人寿<资产规模前十>） | 15 |
| 3 | 项目经理资质 | 项目经理具备项目管理专业人士资格认证（PMP）、信息系统项目管理师资质证书和5年以上项目管理经验。提供任意一项得3分，满分3分。（提供上述证书或证明材料复印件） | 3 |
| 4 | 安全和技术服务能力 | 投标人或其独资公司提供安全和技术服务能力证明文件：信息系统安全等级保护备案、信息安全管理体系认证（ISO27001）、质量管理体系认证（ISO9001）、信息技术服务管理体系认证（ISO20000）。每提供一项得3分，满分12分，不提供不得分（提供上述证书或证明材料复印件） | 12 |
| 5 | 企业信誉 | 投标人或其独资公司提供：高新技术企业认证证书、国家工商行政管理总局颁发的守合同重信用企业证书、中国软件行业协会颁发的企业信用等级AAA证书。提供任意一项得2分，满分2分；不提供不得分（提供上述证书或证明材料复印件） | 2 |
| 6 | 投标人自主开发能力 | 投标人或其独资公司提供商保相关产品的专利证书、软件著作权登记证书，每提供一份专利证书得2分，每提供一份软件著作权得1分，最高得8分，不提供不得分（提供上述证书或证明材料复印件） | 8 |
| 7 | 对采购文件的响应度及符合性 | 根据采购文件第三部分“服务具体要求”中，标★的指标一项负偏离扣4分，其他指标一项负偏离扣2分，扣完为止。不能按照采购要求提供证明文件，视为负偏离。注：投标人须按照要求在《偏离表》中完整体现。 | 15 |
| 8 | 系统设计 | 对照本项目采购需求中的“架构要求”部分，投标人对项目需求分析是否合理，对项目业务流程是否理解透彻，总体设计是否合理、完整、可行；根据方案的详细程度以及优劣情况进行比较和评价。A档：5-4分；B档：3-2分；C档：1-0分 | 5 |
| 9 | 线上理赔功能需求、内容及效果的响应情况 | 对照本项目采购需求中的“功能要求”部分，投标方案需含患者端的功能介绍，包括商保快赔和直赔服务；根据方案的详细程度以及优劣情况进行比较和评价。A档：5-4分；B档：3-2分；C档：1-0分 | 5 |
| 10 | 技术规范 | 对照本项目采购需求中的“技术要求”部分，投标方案中是否有成熟的数据接口标准要求；根据方案的详细程度以及优劣情况进行比较和评价。A档：5-4分；B档：3-2分；C档：1-0分 | 5 |
| 11 | 信息安全设计 | 对照本项目采购需求中的“信息安全要求”部分，投标安全设计方案需包含实名认证体系、数据传输安全等；根据方案的详细程度以及优劣情况进行比较和评价。A档：5-4分；B档：3-2分；C档：1-0分 | 5 |
| 12 | 运维服务 | 对照本项目采购需求中的“项目运维要求”部分，投标人的运维服务方案是否可行、合理；根据方案的详细程度以及优劣情况进行比较和评价。A档：5-4分；B档：3-2分；C档：1-0分 | 5 |
| 13 | 项目实施管理 | 对照本项目采购需求中的“项目管理要求”部分，投标方案中的项目管理建议和方案是否包含项目实施、测试、培训方案，是否可行、合理性；根据方案的详细程度以及优劣情况进行比较和评价。A档：5-4分；B档：3-2分；C档：1-0分 | 5 |