**采购内容及要求**

1. **项目名称：“浙里护理”应用服务**
2. **预算金额：3万元**

**三：采购方式：询价**

## **四、项目概况**

根据国家相关法律法规、政策文件及浙江省卫生健康委员会办公室发布《关于印发浙江省深入推广“浙里护理”应用实施方案的通知》的要求，我院需依托“浙里护理”服务平台开展“互联网+护理服务”。

1. **服务内容及要求**

**1、项目内容**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **数量** | **预算金额** | **备注** |
| 1 | “浙里护理”应用服务 | 1项 | ¥30000.00 | 提供平台接入服务（包括平台接入辅助和服务启动辅助等）及“互联网+护理服务”运营服务（包括统一客服、保险支持与资金服务等） |

## 2、服务范围

供应商需具备满足接入“浙里护理”应用平台的服务运营能力，提供设备设施、信息技术、技术人员、信息安全系统等。具体包括：

（1）平台接入辅助，提供接入信息采集辅助指导、信息审核录入。

（2）服务启动辅助，供应商配合本医院制定试点运营计划，提供护士操作培训，配合医疗机构服务模式调整，提供院内宣传设计素材，对接接入医院互联网医院等。

（3）统一客服服务

供应商需建立“浙里护理”全省统一的专业客服中心。为医院提供持续运营过程中的客户咨询、建议、投诉、服务调度、协调护患沟通、服务回访、医疗机构和护理人员数据管理、服务项目管理、耗材保障管理、服务质控与服务回访和其他服务，保障服务质量和用户体验。

（4）保险服务

在约定运营期内，供应商需为本医院护理人员购买责任保险，若出现保险范围内的责任事故，由相应保险机构承担保险责任。若出现保险范围外的责任事故，应由事故造成方自行承担相关法律责任。

（5）资金服务

供应商需负责向客户代为收取服务项目相关费用，并按照约定将代收的费用代付给本医院，供应商需为本医院提供退款管理、定期结算等运营服务。

**3、“浙里护理”平台接入参数要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **“浙里护理”平台功能清单** | | |
| **系统名称** | **终端** | **功能** |
| 浙里护理 | 患者端（单机构微信和支付宝小程序、★浙里办的浙里护理应用） | 二要素实名认证、就诊人地址管理、上门服务、护理咨询、服务定位、banner、快捷入口、服务项目详情、用户告知、知情协议、服务申请、订单支付、IM咨询、服务评价、客服与反馈、服务查询、历史服务查询、服务预约、我的订单、我的地址、订单详情、服务详情、短信推送、消息推送等功能、平台协议，账号实名认证，关爱版。 |
| 护士端（APP 安卓、IOS） | 服务人员：抢/接单,服务进行列表，服务完成列表、工单详情，★用户历史服务记录，客服咨询，一键报警、banner，消息，GPS定位、服务过程记录、★服务评估、手写电子签名、★双向评价、★医废投递登记、代为预定服务（助约）、★我的保单，服务区域、耗材请领，地址管理，服务咨询，个人信息查询及修改、服务项目、银行卡管理、我的二维码，钱包、系统设置、意见反馈、号码隐私保护、全程服务录音、服务评估，关于。  管理人员：注册审批，★派单，★超时处理，评估，工单变更，工单报警，查询工单，自建工单，账号实名认证。 |
| 运营端（Web） | 配置，★服务项目配置，职称类别配置，职称名称配置，广告位配置，资质证书配置，员工管理，意见反馈，资讯管理。  机构管理员：机构信息，推荐管理，工单跟踪，★单机构大屏，用户首页配置，服务对象，工单管理，订单管理，评价管理，评估记录，费用配置，员工管理，员工物资管理，机构物资目录，物资入口，仓库日志，仓库配置，物资查询，物资包管理，物资请领，薪酬管理，服务项目配置，护理咨询配置，评估量表，上门时间，评级模板。 |

1. **付款方式**：

合同签订生效后，服务半年期到后（提供服务半年后），甲方在1个月内向乙方支付合同总额的50%；合同到期后1个月内甲方向乙方支付合同剩余款项（50%）。

**七、服务时间**

1、服务期：1年，自合同签订之日起计。服务期满后，若满意率高于90%，根据医院相关采购管理办法可续签一年的合同。同时新一年度的承包合同服务要求与上一年度相同且承包总价不高于上一年度承包总价。

2、续约时间：距离合同结束3个月左右时，由双方确认是否续约。

## **八、违约处理**

服务商提供平台接入服务及运营服务，给医院造成损失的，医院有权要求赔偿损失。