**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：单一来源**

## **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”。

**五、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。 |

**六、项目中完成“平台入驻”内容时限要求：**合同签订之日起10个工作日内。

**七、付款方式**：

项目完成平台入驻同时提供相关服务内容，通过采购人的最终整体验收合格后，采购人在收到供应商开具的发票后90日内支付合同金额的费用。

**八、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。新一年度的承包合同服务要求与上一年度相同，续签时不涉及一次性平台入驻费。（此后每年续签可以此类推，续签次数不限，续签事宜最终解释权在采购方）

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。

## **九、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。