**智慧商城平台需求书**

# 一、项目背景

目前，医院患者生活服务场景智慧化程度不足，患者购物、设备租赁等院内生活服务无规范化获取途径，大部分靠患者线下购买或第三方平台配送，服务质量无法保障。在此背景下，亟需通过数字化手段搭建患者院内生活服务一体化平台--医院智慧商城，整合院内外优质后勤资源，实现平台化统一管理，全方位解决住院患者生活、饮食、辅助治疗、员工服务等“诊疗+生活”一体化需求，落实“我为群众办实事”，提升医院整体服务效能与患者和员工的满意度。

# 二、项目内容

围绕医院患者和员工生活服务相关业务内容，搭建医院智慧商城服务系统，包括智慧商城医院运营管理后台、商户服务平台与商城购物前台等三大平台，提供线上购物全流程、供应商管理、运营数据统计分析与结算，商品管理、订单管理、系统用户管理等功能。为医院提供智慧商城运营管理服务，包括商品供应链管理、物流配送体系搭建、售前售后服务等。

# 三、项目总体要求

（一）项目涉及相关管理流程、管理制度、数据报表及利用需满足相关部门的标准；

（二）必须适应未来商城可持续发展要求，保证资源有效整合与利用；

（三）项目总体技术架构符合医疗政策标准行业标准，结构模块化、数据格式标准化、代码统一化、各种文档资料规范化，整体构架科学先进实用，具有前瞻性和新颖性，能支持今后业务产品的创新和为管理决策提供足够的信息支持。

（四）系统必须满足医院数据与网络安全要求，系统服务器必须部署在医院机房，必须充分考虑数据存储、使用的安全性，建立权限管理和审计体系；

（五）系统解决方案须涵盖本项目所述的项目建设范围、各项技术及功能要求、以及实现项目建设目标的技术方案和实施方案；

（六）项目设计遵循跨平台、开放性、技术成熟性原则，必须按照医院要求对接其他业务系统，提供可行的、安全的接口标准和规范；

（七）系统界面设计优美，操作便利；

（八）系统应具有较高的可靠性和稳定性，保证系统7\*24小时不间断运行。如因特殊情况突发硬件故障或出现网络攻击等情况，应具备应急预案快速恢复系统保障医疗服务不受影响。

（九）配合院内业务流程进行信息化流程优化，定期根据数据分析及运营情况发现问题、改变策略、不断优化系统。

（十）供应商需成立专项运营团队，提供医院智慧商城运营管理服务的详细解决方案，支持配合医院进行智慧商城运营管理的相关工作。

（十一）智慧商城平台提供的产品须满足国家的强制性标准，符合国家相关产业政策，合法销售、原厂原装、全新正品，符合国家三包政策。

（十二）智慧商城平台提供的产品价格不得高于同类平台。

（十三）供应商须具有完善的运营管理体系、物流管理体系和售卖服务保障体系（包含但不限于：及时响应、及时送货、保质保修、退换货），必须支持送货上门的服务。

（十四）供应商需投入足够的资源及服务团队保证供货配送的高效运行，负责咨询及处理投诉，解决各种问题和不良事件等。合同签订前提供详细的运行管理机制。

（十五）由供应商提供医院智慧商城系统的详细解决方案，承担软件应用的开发、测试、维保费用等建设部署的全部费用，医院有免费使用权，供应商停用或更新系统需征得医院同意方可执行。

（十六）供应商须承担商品质量问题导致的相关责任；负责诉讼和赔偿；

（十七）供应商落实医疗器械不良事件的全程处理，解决相关纠纷、诉讼、赔偿等全部事宜。

（十八）医院职工在智慧商城平台消费享受折扣优惠。

# 四、系统功能需求

支持针对医院需求进行个性化开发，主体功能需求如下：

## （一）医院运营管理后台

医院运管管理后台由智慧商城运营人员使用，主要包括以下内容：

### 1、审核管理

（1）需求管理：科室/部门提出商品/服务需求，经相应主管部门审批后推送到供应商准入。

（2）商品准入管理：根据不同类型的商品/服务，由相应的主管部门审批后准入。

（3）定价审核：由相应主管部门对商品/服务的定价定期进行审核，确保不高于市场同类价格

（4）供应商管理：供应商准入及资质审核，定期复审供应商资质。

### 2、商品管理

（1）商品设置

①产品分类：可以对商城平台所有商品分类进行大类到小类的多级设置管理；无限类别分类及栏目功能；商品分类清晰，依照临床物资管理细化分类；

②品牌管理：可以新增、编辑、管理商城平台所有商品的所属品牌；

③产品属性分类：可以对商品下属 SKU（库存量单位）的产品属性进行新增、编辑；商家在上传商品时，可以选择不同的属性上传 SKU。

④套餐管理：可按临床学科定制商品套餐。

⑤支持按分类与不同货品规格添加商品功能；可以进行视图编辑，满足图片广告、公告、分类展示商品等各种需求。

⑥商品资料管理：可对商品的基本资料进行维护与管理，包括但不限于：商品图文（外包装、标识、介绍等）、规格、配送方式、医疗器械生产厂家资质证照、产品注册证，使用说明书，使用操作视频（如有），使用注意事项等。

⑦商品预警管理：提供商品有效期、库存等条件的预警功能。

⑧商品价格管理：提供商品价格审核、比对、动态调价、促销管控等功能。

（2）商品列表：对商家所提交的所有商品进行审核、上下架、导出等管理。可以按品牌、商品分类、名称、所属店铺等进行商品搜索查找。并可以查看商品的具体价格、详情等。

（3）库存管理：对商品下属所有的 SKU 进行库存的管理、补充。

### 3、订单管理

（1）订单列表：可以根据订单号、订单状态、支付时间、发货时间、店铺、所属用户等条件进行订单搜索；并可以查看订单详情，导出订单列表中的订单

（2）退货申请：可以查看并搜索到所有用户在前台提交到退货申请

（3）订单操作记录：可以查看到所有订单人员操作记录。

### 4、商户管理

（1）商户入驻：支持商户入驻审核，支持入驻商户基本信息维护

（2）商户账号管理：可为审核通过的商户开通账号，支持商户账号的权限控制、停用和重置密码等操作。

（3）支持按照商户名称、状态等搜索商户，可导出查询列表

### 5、分销管理

（1）支持设置固定比例、阶梯式等佣金规则。

（2）可以按对应的分销渠道记录订单销售的佣金，自动核算佣金并生成报表

### 6、配送管理

（1）支持维护系统配送规则

（2）支持临床开立的外购商品直接配送；

（3）支持到店取、配送到病房、配送到院门口、配送到家里等多种服务形式；

（4）支持维护运费规则

### 7、报表管理

（1）商品分类统计：统计商品的成交情况，并以报表形式展示

（2）订单统计：统计订单的交易情况，并以报表形式展示

（3） 商户数据统计：统计商户的交易情况，并以报表形式展示

（4） 访问量统计：统计商城的用户访问量情况，并以报表形式展示；

（5）可按医院管理需求定制统计报表内容；

（6）系统报表支持时间、商品、商户等多维度条件查询；支持导出功能。

### 8、结算单管理

(1) 结算单统计分析：可以按每月固定日期将上个月所有订单加入结算单，并且可以查询结算单下面对应订单的明细；

(2) 结算单查询：支持时间、商户等多维度条件查询、支持导出结算单。

### 9、通知公告管理

可管理商场前端的各类系统提示、通知公告、轮播广告、推荐内容等内容，包括编辑、发布、查询等功能

### 10、权限管理

（1）用户管理：可以创建、编辑运营管理后台的用户信息；可按照角色对用户权限进行控制；可设置用户的数据权限；可设置用户的菜单或按钮权限；可搜索、导出对应用户。

（2）角色管理：可按照运管管理岗位不同设置角色，包括财务、系统管理员、运营等；根据角色设置系统权限；支持用户角色赋予、停用。

（3）部门管理：可以按医院要求进行部门设置，可对用户进行部分划分

### 11、系统管理

支持运营后台菜单管理、日志管理、基础系统配置等功能

### 12、医疗器械不良事件管理

支持医疗器械的使用监管，提供医疗器械疑似不良事件的上报、审核、处置、统计分析等全流程追踪管理功能，上报内容包括但不限于：医疗器械注册证、规格型号、批号、使用过程描述，初步处理等信息。

## （二）商户服务平台

商户服务平台由商城服务提供者使用，主要包括以下内容：

### 1、商家后台首页

支持商户进行商品销售情况、订单情况、交易额等内容的统计分析，支持图形化展示，比如：以饼图呈现该商户的商品销售情况、以折线图按时间显示订单数、交易额趋势等

### 2、商品管理

（1）商品列表：商家上传的所有商品都会展示在商品列表中，可以进行新增、编辑、删除、下架等操作。可以按商品分类、品牌、上架状态、审核状态、商品名称、货号等对商品进行搜索。商品按出售中、已售罄、仓库中分类，并可以添加商品。可以对商品进行库存编辑、批量上下架操作。

（2）添加商品：分别设置商品的基础信息、促销信息和货品库存、价格、移动端详情等信息。可以实现一个商品多个规格的货品管理。

（3）可以设置商品分类、商品类型、品牌等信息。

### 3、订单管理

（1）订单列表：可以按订单号、提交时间进行订单搜索。商户可以查看订单详细情况，然后对订单进行发货、订单跟踪操作；订单分待付款、待发货、待收货、待评价、交易完成、申请售后等状态。

（2）售后服务：可以按售后单号、处理状态、售后类型。在售后服务页展示申请售后的订单；可查看订单跟踪，查看订单详情信息；可进行退货换货退款操作。

（3）发货地址：在发货地址页，可新增，编辑，删除发货地址。

（4）订单评论：在订单评论页，可根据评论编号和订单编号搜索出对应的评论。

### 4、营销管理

（1）可以设置全场优惠券、注册优惠券等优惠券；

（2）可以按指定分类、商品设置优惠券；

（3）可以按满 XX 元可用设置优惠券门槛和限领门槛；

（4）可以设置使用的平台和总发行的优惠券数量

### 5、商城配置

可以对订单进行未付款关闭、发货自动完成、售后时间节点、自动好评等关键节点的设置

### 6、商家入驻

商家自行提交联系方式与店铺信息，申请入驻平台

## （三）商城购物前台

商城购物前台由患者、职工等商城消费人员使用，主要包括以下内容：

### 1、商城首页

（1）支持 H5、APP 等形式商城接入；

（2）拥有友好搜索引擎，支持商品搜索，可以直接在前端点击商品分类搜索对应的商品；

（3）主推商品可以通过 BANANER 设置；其余商品按瀑布流不断下拉展示；

（4）可以与医院进行用户对接，用户购买时使用医院公众号的登录页进行登录；

（5）系统兼容病房床旁屏，支持患者/家属在床边、病区扫码快速下单的模式。

### 2、职工专区

（1）提供院内职工专区购物模块，仅限院内职工消费；

（2）提供院内配送及配送到家不同配送模式的购物专区；

（3）支持职工生日福利、年货等慰问品线上购买；

（4）职工专区消费支持微信、支付宝等支付途径。

### 3、商品分类

商城首页上方点击商品分类图标，点击即可进入商品分类页。商品分类页点击某一商品分类或商品分类大图，即可进入商品分类列表页面，以瀑布流方式呈现商品分类下的商品。

### 4、商品详情

可以选择不同的商品 SKU 加入购物车或立即购买。

### 5、购物车

购物车页可以勾选不同商户的商品，统一支付然后分单到不同的商户进行发货操作。

### 6、支付管理

支持在线支付、到付、现场扫码付等多种支付形式；支持用户开具发票。

### 7、个人中心

（1）订单管理：可以在个人中心查询全部订单、代付款、发货、配送订单等内容，可申请退款与售后管理；

（2）地址管理：可管理用户收货地址；

（3）个人资料：可维护个人信息；

（4）支持优惠券、收藏商品等个性化信息查看。

### 8、服务预约及设备租赁

提供院内专科特色服务线上预约和便民服务设备线上租赁功能。

### 9、评价

商品订单确认收货后，订单状态变为待评价，选中待评价订单，点击立即评价跳转至填写评价信息页，填写评价信息点击立即评价即可。

### 10、满意度调查

支持开展智慧商城用户满意度调查，包括但不限于问卷发放与收集、投诉管理、满意度数据统计分析等功能。

### 11、自助服务

支持线下自助售卖机的接入使用

# 五、平台服务需求

## （一）服务与商品资质要求

### 1、企业主体资质

所有入驻供应商应依法设立并持有有效的企业营业执照，其经营范围应明确涵盖拟提供的商品或服务内容，确保资质合法、业务合规。企业应按规定接受并通过国家或所在地市场监管部门的年度检查，信用状况良好，无重大违法违规记录、行政处罚或经营异常行为。在过去三年内无食品安全、产品质量、安全生产等方面的不良信用记录，能够持续稳定地履行供应和服务职责。

如涉及食品、医用器械、辅助治疗设备等特定类目，需依法取得相应专项许可，包括但不限于：

（1）食品经营许可证（如涉及营养类食品）；

（2）医疗器械经营许可证（二类/三类需按国家分类要求备案或注册）；

（3）消毒产品生产或经营备案证明（如提供一次性卫生品、护理垫等）；

（4）特种设备使用许可证（如提供制氧机、电动护理床等租赁服务）；

### 商品资质要求

供应商所提供的所有商品应具备合法来源渠道，需包括但不限于提供以下材料：

1. 采购证明：合法进货发票/供货证明、厂家的生产许可证明；
2. 质量证明：商品合格证、质检报告或第三方检测报告（视品类而定）；
3. 医疗器械证明：医疗相关设备需具有国家药监局（NMPA）注册证编号；
4. 包装要求：所有入驻平台的商品包装必须规范、完整、清晰，外包装上应明确标注产品名称、生产厂家、生产地址、生产日期、保质期、产品批号、使用方法及注意事项等信息，并附有完整的产品说明书，确保患者在使用过程中的安全性与知情权。
5. 食品及营养品规范：食品及营养品类商品，须严格遵守国家食品安全法律法规，不得含有国家明令禁止的添加剂和违禁成分，并按照《食品安全国家标准 预包装食品标签通则》等相关标准规范进行营养标签标识，明确标注能量、蛋白质、脂肪、碳水化合物、钠等核心营养信息。
6. 进口商品规范：对于涉及进口的商品，供应商需确保合法合规进口渠道，提供完整的原产地证明、海关报关单、检验检疫合格证明等相关材料，确保进口商品来源可追溯、质量有保障，并符合中国相关法律法规的产品准入标准。

### 消毒与设备标准

所有重复使用的设备（如租赁类医疗辅助设备、护理器械、康复工具等）必须严格遵守医院感染管理相关规定和国家有关标准，确保设备在流转过程中的清洁、安全与可追溯性。每一件设备在每次租出或交付使用前，须经过规范流程的清洗、消毒与功能检测。

## （二）商品与服务范围

### 1、基础生活用品

住院常用生活用品、日用品、纸品湿巾、休闲食品、饮料水类、乳制品、营养奶、女性护理、母婴用品、洗漱清洁、护肤用品等；

### 医疗用品类

清洁护理、消毒用品、康复辅助、呼吸用品、保健用品、理疗类等；

### 护理辅具设备

护理床、便携式坐便椅、气垫床、防褥疮垫、助行器、扶手拐杖、轮椅坡道板等辅助照护设备；

### 医用辅助用品

冰袋、热敷贴、理疗贴、无菌敷料（非处方）、医用胶带、退热贴、口罩、一次性手套等；

### 营养品、蛋糕等食品

### 设备租赁

轮椅、制氧机、输液架、雾化器等设备租赁服务；

## （三）服务场景

### 1、住院病房内配送

患者及陪护人员可通过医院智慧终端、小程序、床旁扫码、移动App等方式，在线选购所需生活用品、营养食品及基础医疗耗材，实现当日下单、快速配送到病房，解决住院期间购物不便问题。

### 辅助治疗支持场景

针对术后康复、慢病管理、老年照护等特殊需求，提供辅助治疗设备租赁与安装、护理辅具配送与调试等服务，确保治疗连续性与舒适性。

### 急需物资应急场景

针对临时新增需求（如术后紧急使用、设备临时损坏替换等），提供快速响应、限时送达、即时安装等应急保障机制，协同医院后勤体系高效调度。

### 后续拓展场景

后续将依据患者、医院需求持续拓展应用场景。

## （四）服务质量要求

### 1、供应保障与商品管理

供应商所提供的商品必须具有合法合规来源，符合国家产品质量标准，并满足医疗机构环境下的使用安全要求。所有租赁类设备在每次交付使用前须完成严格的清洁、消毒与功能检测，具备完整的维护保养记录及可追溯凭证。

### 配送服务与交付规范

（1）提供院内配送服务，院内配送商品在配送时段内需在一小时内配送完毕，支持用户预约配送到达时间，若订单在配送时段外支付，需在次日配送时段内优先处理。院内配送服务范围需覆盖全院科室、病房、诊室等。

（2）院外配送服务，需在下单后24小时内响应，并在提交订单时给出“预计最快送达时间”。提供物流轨迹追踪，用户可实时知晓配送进度。

（3）时效性商品，如水果、冷藏食品、乳制品、餐饮类等确保配送的全程温控、时效达标和卫生安全。

（4）商品配送应由经过培训的专职人员专线完成，严格遵循医院院感防控要求，统一着装、规范交接、避免交叉感染。配送范围需覆盖医院指定病区与病房。

### 服务人员管理与行为规范

所有服务人员必须完成岗前院感防控、安全管理等专项培训，持证上岗。

### 服务响应与售后机制

供应商须提供7×24小时在线客服与售后支持，确保患者在使用过程中遇到问题可快速响应与解决。平台应设有投诉反馈渠道，所有反馈在1小时内完成响应并处理，涉及商品质量、履约失误等问题须在24小时内完成赔付、更换或重新服务，切实保障患者权益，提升平台信誉度。

### 数据对接与信息安全

平台需支持与医院信息系统的数据对接，实现商品信息、订单管理、履约状态、支付记录等关键数据的实时同步与可视化监管。所有涉及患者个人信息、订单交易数据的处理，必须严格遵循《个人信息保护法》《网络安全法》等国家相关法律法规，服务商需签署数据安全协议，承诺用户信息不外泄、不滥用，平台方应具备审计与问责机制，保障数据全生命周期的合规、安全可控。

## （五）服务评价与监管

### 1、评价机制

平台将在患者完成订单服务后自动推送服务评价接口，鼓励用户从商品质量、配送时效、服务态度、沟通效率等多个维度进行评价，采集真实使用反馈。系统基于历史评价分、投诉记录、售后处理质量等信息，产出供应商月度、季度及年度综合服务评分表，作为日常考核与排名的重要参考依据。

### 2、应急机制

（1）应急响应配合要求

在医院面临重大节假日人流激增、传染病防控、突发公共卫生事件或自然灾害等特殊情况下，供应商须无条件配合医院进行应急保障服务。

1. 提前报备

如遇重大节假日或特殊情况，平台将提前发布应急响应通知，服务商须根据要求报备以下信息：

1.特殊时期日均处理订单能力及延时处理上限；

2.仓储、备货及补货机制说明；

3.运输线路、人员储备与保障计划；

4.应急联络人及24小时响应机制说明；

（3）个性化应急服务要求

针对急诊患者对护理用品、食品等有紧急需求时，智慧商城应提供急诊专用通道或快速响应机制，满足其及时性需求。为更好体现以患者为中心的服务理念，对于特殊患者群体，尤其是老年患者、残障患者等特殊群体，智慧商城应提供针对性的便捷服务，如提供语音导航、无障碍界面设计等。

## （六）商店运营管理

1、供应商须承诺对本项目有专门的技术团队、服务团队和配送团队，服务团队包括售前的咨询服务和售后服务团队，提供具体的联系人及联系方式。协助医院进行智慧商城管理，包括不限于系统日常运维、协助管控商品上下架、销售、配送及售后服务跟进、线下自助服务机运维等日常商城院内服务及协调工作。

2、需配合医院进行智慧商城线上线下推广工作，提供推广物料设计、制作及投放，包括但不限于，易拉宝、台卡、宣传单、海报等。针对智慧商城特色服务，派遣专业拍摄团队、设计团队和运营团队，进行拍摄、包装设计以及配合推广运营，提升服务影响力。

## （七）资金结算与合作

1、患者及职工自费在医院智慧商城系统消费的收入（含配送费）均由成交供应商代收。

2、生日蛋糕券等消费统一由医院与成交供应商结算。

3、项目实施过程中的货物采购、包装、装卸、运输、软件开发服务、设计使用、资料费、服务费、税费和伴随货物服务的其他所有费用均由供应商自行承担。

4、平台运行维护费、平台管理费等事宜另行约定。

5、供应商提供智慧商城资金结算及合作事宜规定的履约保证函。

## （八）货源整合要求

供应商根据医院要求整合或提供智慧商城产品供应，包括但不限于：基础生活用品、医疗用品类、护理辅具设备、医用辅助用品、营养品、蛋糕等食品、设备租赁等内容，供应商必须承诺在智慧商城提供的产品符合国家相关产业政策，合法销售、原厂原装、全新正品，且具备货源保障能力证明。

## （九）仓储要求

供应商须提供在本项目所在市的仓储能力证明材料，仓储总面积不小于50平方米，距离医院6km范围内。

1、仓库是自有的，须提供与供应商名称一致的房屋产权证复印件并加盖公章；

2、仓库非自有的，须提供租赁协议以及房屋产权证明材料并加盖公章。供应商必须在响应文件中提供承诺函，承诺租赁有效期必须大于本项目协议有效期。

3、仓库配备全角落监控设备，符合消防安全标准，展示安全操作规范、6S规范流程，配备货架、分区等有效储存条件。

## （十）物流配送能力

1、供应商须提供或配备物流配送团队及能力证明材料：

（1）自有物流团队的，须提供供应商为团队人员购买的近六个月以来其中一个月的社保证明并加盖公章；

（2）非自有物流的，须提供与第三方配送公司的合作协议复印件并加盖公章。供应商必须承诺配送协议有效期限必须大于本项目协议有效期。

2、供应商必须承诺，配送团队必须服务医院核心区域，核心区域范围经医院与供应商协商后，可适当增加，并承诺在医院客户线上下单后按照约定时间完成配送服务。

3、供应商的配送团队必须保证在配送至医院客户手上之前产品的完整性，不能出现破损或调包情况，如有出现相关情况，由供应商负责处理解决。

4、供应商须具有完善的物流管理体系，运营时必须在在线商城平台及时提供完整的货物配送跟踪查询物流信息及售后服务信息，不得提供虚假信息。

5、供应商需要具备独立的进销存仓库系统和物流系统进行仓库及配送管理，保证订单及商品可进行溯源。

6、涉及需要安装的产品，供应商应该配合医院完成产品的安装服务，包括但不限于产品安装调试、预约安装服务。

## （十一）产品及价格要求

1、供应商在在线商城平台提供的产品必须是同期面向其他消费群体、在市场公开销售、有销售记录、且在其电子商务平台销售量排前的产品，不得针对特点场景提供“特供”、“专供”产品。

2、供应商须按医院要求或与医院沟通确认可后方可在在线商城平台上架产品，对不适宜提供给医院场景使用的“超豪华”、“奢侈”产品不予上架。

3、在线商城平台产品价格由医院根据同类线上平台同期价格或周边市场情况统一定价，供应商可提供医院定价建议，但价格一旦确认，未经医院同意，供应商不得擅自升价。

4、在线商城平台有规定最高限价标准的（在经营过程中，由医院和成交供应商双方协商拟定），不得推送超出最高限价标准的商品。

5、供应商为医院客户提供的免费配送服务范围仅限于核心区域，其余区域的配送费均按照在线商城平台产品页面标注的费用标准进行收取。

## （十二）包装与运输

1、包装必须与运输方式相适应，包装方式的确定及包装费用均由供应商负责；由于不适当的包装而造成货物在运输过程中有任何损坏由供应商负责。

2、包装应足以承受整个过程中的运输、转运、装卸、储存等，应当充分考虑到运输途中的各种情况（如暴露于恶劣气候等）、广州地区的气候特点，以及露天存放的需要。

## （十三）售后服务要求

1、供应商必须具备售后服务能力，包括专属人工售后专线（客服系统电话或微信客服），全天24小时服务。

2、供应商依照国家规定提供退换货服务。供应商须具有完善的售后服务保障体系（包括但不限于：及时响应、保修、退换货）

3、当出现产品或售后服务投诉、纠纷时，供应商须妥善解决。如出现投诉、纠纷、严重质量问题或产品厂商推诿质量、服务责任时，供应商须积极进行协调并解决，并提供相应的质量和服务保障。

4、因产品出现质量问题导致各方利益受到损害的，供应商应承担由此造成的一切损失。

## （十四）知识产权

1.供应商应当保证交付给医院的在线商城平台和定制化开发等成果不侵犯任何第三人的合法权益，如发生第三方提出其技术、专利权、商标权或其他知识产权的侵权之诉，成交供应商须负全部责任。供应商保证采购平台（供应商端）及相关软件、配件等不侵犯任何第三方合法权益（包括但不仅限于专利权、著作权、商标权、所有权等），保证合法经营。因成交供应商运营资质等引发的索赔、仲裁或诉讼，以及成交供应商运营中与供应商的合同纠纷等，由成交供应商单方面承担责任，与医院无关。由此而导致项目停止或者造成医院其他损失的，成交供应商按照合同违约责任和赔偿损失中的条款承担相应违约责任。

2.未经医院事先书面同意，供应商不得使用医院或医院的名称、简称、商标、标识等知识产权用于在线商城等系统的宣传推广工作，成交供应商及其聘请的相关人员不得以医院名义对外开展活动; 不得自行或与供应商联合采取限制竞争、不正当竞争等行为，妨碍医院的公平采购。

# 六、项目管理与实施

报价人应具有健全的项目管理制度和流程，以及合格的项目实施人员，对本项目建设进行全过程质量管理，确保项目实施的顺利。

## （一）项目工期

按照设计计划要求，需要在60个工作日内完成所有系统的建设工作。

## （二）项目工作小组

实施方应成立针对本项目的项目工作组，包括：

1、项目开发及实施人员：项目实施人员要有专门的团队能及时配合开发进度及运维，直至项目上线保证正常运行；

2、项目管理与上线支持人员：系统上线期间，提供项目管理与上线支持人员。

# 七、运营维护

## （一）维护服务与服务要求

1、本服务项目系统日常运营维护由报价人负责，在有任何需要技术人员到现场的情况时，甲方不提供驻点场地，报价人服务人员需要在 10 分钟内到达现场。

2、合同签订之前，报价人应向甲方提供详细的运营维护机制。

## （二）解决问题、排除故障响应时限要求

1、在实施期内，有常驻的服务人员，保障系统的正常运行，在出现故障时及时响应。提供 7x24 小时的现场维护人员，报价人的技术支持人员应具有不少于三年开发或维护经验。

2、驻场期内，故障响应时间要求:实施方工作期间（正常工作日 8：00-18：00）故障响应时间不超过15 分钟，非工作期间（正常工作日除 8：00-18：00 之外时间及法定节假日）故障响应时间不超过 0.5 小时； 报价人工作期间（正常工作日 8：00-18：00）到达现场时间不超过 0.5 小时；非工作期间（正常工作日除 8：00-18：00 之外时间及法定节假日），到达现场时间不超过 1 小时。

## （三）服务提供形式

1、报价人负责系统的日常运维，协助甲方收集供应商及商品相关数据，分析、评估、反馈、系统平台优化、版本更新、跟踪优化效果等。

2、查看系统日志，并根据检查结果提供建议，必要时进行预防性维修，并提交服务报告,提供配置变更、 关键时刻值守及现场应急支持服务，对项目上线后的参数修改、系统配置变更、逻辑空间调整、非 硬件故障的诊断/分析/排除、应急处置、重大节日/关键时刻现场值守等服务需求。

3、免费提供每周7天/每天24小时不间断的电话支持服务，解答招标人在系统使用、维护过程中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法；

4、重大技术问题处理：对重大的技术问题，报价人应协调、组织技术专家小组进行会诊，以确保系统的正常运行；

5、报价人应说明售后服务机构设置情况，提供详细的分工运作机制。