# 用户需求书

## 一、采购项目内容

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **采购内容** | **数量** | **最高限价** |
| 1 | 门诊业务一体机 | 20台 | 人民币120万元 |
| 2 | 自助售卖病例机 | 1台 | 人民币6万元 |

## 二、项目概述：

本项目旨在通过新增采购高效能的智能自助服务终端设备，为患者提供便捷的医疗相关服务，包括但不限于自助挂号、自助缴费以及打印医疗单据等全流程自助服务。此举将显著缩短患者在医疗机构内排队等候的时间，提升就医体验，同时优化医院运营效率。

## 用户技术需求

**1、门诊业务一体机硬件参数需求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **功能模块** | **技术参数** |
|  | 机柜模块 | 材料：坚硬厚实不易变形；  表层处理：防锈、防腐、耐磨；  内部结构：布线规范整齐；  外部结构：各部件模块与机柜结合紧密，布局合理； |
|  | 工控主机 | CPU：参照或相当于i5 3.0GHz或以上；  内存：16G或以上；  硬盘：512G固态硬盘或以上；  预装Windows10 64位操作系统； |
|  | 触显一体屏 | 尺寸/类型：≥39寸电容触显屏；  分辨率(像素)：≥1920\*1080；  亮度：≥350cd/m²；  对比度：≥1200:1；  色值：≥16.7M；  可视角度(U/D/L/R)：89/89/89/89；  响应时间：≤8ms；  背灯MTBF：30000；  支持触摸点数：≥10点； |
|  | 电动读卡器 | 三卡合一：磁卡读、IC卡读写、非接IC卡读写；  支持电动吸卡吐卡，带后端吞卡功能，受控进、退、吞卡的功能；  通过CE、EMC、PBOC3.0、EMV4.1认证；  卡机寿命：≥100万次；  具有容错和特殊维护处理的功能：异常卡处理、掉电处理等；  通信接口RS-232； |
|  | 密码键盘 | EPP硬件加密键盘；  通过银联认证和国密认证；  支持DES，3DES算法，支持国密、ATM协议；  使用3DES加密算法加密2048字节的运算时间小于2秒；  软件：支持最新Triple DES算法,可以支持ANSI 、ECB等标准；  密钥管理：可存储16组64位的密钥，只能写入不能读出，加密后如拆离键盘，必须自动启动密钥自毁功能；  键数：16键金属键盘，10个数字键，6个功能键；  整体设计可实现防尘，防水，防暴；  加装密码键盘防护罩； |
|  | 凭条打印机 | 打印方式：行式热敏打印；  纸张宽度：80mm；  分辨率：≥203dpi；  打印速度：≥150mm/s；  最大纸卷：外径≥150mm；  打印头寿命：≥50KM，切刀寿命：≥100万次；  有防堵纸、黑白检测、纸将尽、纸尽传感器检测功能 |
|  | 条码扫描模块 | 像素：≥640x480；  光源：白光；  指示：蜂鸣器 指示灯；  扫描类型：影像式；  最小识别精度：≥5mil |
|  | 实体铜章模块 | 支持盖章类型：A4、1/2A4、1/3A4  盖章技术：滚动式实体盖章技术  盖章个数：可实现一张A4纸张上盖1～2个印章  盖章效果：印章清晰，美观，平整、清晰、印油均匀  传输速度：可根据打印机的走纸速度进行调整  印章材质：印章材质为铜材，坚固耐用，寿命大于100万次  印章数量：1到2个  封章方式：机械封章  安全性：具备独立锁  更换印油：印油添加支持外部注入，每次加油可清晰盖章至少15000个 |
|  | 黑白激光打印 | 打印速度：≥40ppm；  最高分辨率： 1200x1200dpi；  首页打印时间：≤6.3秒；  月打印负荷：最高80000页；  配置第二纸盒，可按需求放置A4和A5纸张;  标配250页进纸盒；加装第二个 550 页纸盒； |
|  | 二代身份证阅读器 | 射频技术：符合ISO14443 Type B标准；  保密模块：身份证核验系统专用模块；  读卡距离：0-50mm；  读卡时间：1.0s；  通讯接口：USB通讯接口；  通过公安部认证； |
|  | 电子健康码不干胶打印模块 | 32位RISC处理器  三种连接方式：串口、USB和并口；  打印方法：热转印和热敏模式；  分辨率：≥203dpi；  内存：≥8MB；  打印宽度：≥104mm；  打印长度：≥990mm；  打印速度：≥102mm/s； |
|  | 亚克力面板 | 磨砂亚克力背光板，可定制医院LOGO |

**2、自助售卖病例机硬件参数需求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **功能模块** | **技术参数** |
|  | 机柜模块 | 材料：坚硬厚实不易变形；  表层处理：防锈、防腐、耐磨；  内部结构：布线规范整齐；  外部结构：各部件模块与机柜结合紧密，布局合理； |
|  | 工控主机 | CPU：参照或相当于i5 3.0GHz或以上；  内存：16G或以上；  硬盘：512G固态硬盘或以上；  预装Windows10 64位操作系统； |
|  | 触显一体屏 | 尺寸/类型：≥39寸电容触显屏；  分辨率(像素)：≥1920\*1080；  亮度：≥350cd/m²；  对比度：≥1200:1；  色值：≥16.7M；  可视角度(U/D/L/R)：89/89/89/89；  响应时间：≤8ms；  背灯MTBF：30000；  支持触摸点数：≥10点； |
|  | 电动读卡器 | 三卡合一：磁卡读、IC卡读写、非接IC卡读写；  支持电动吸卡吐卡，带后端吞卡功能，受控进、退、吞卡的功能；  通过CE、EMC、PBOC3.0、EMV4.1认证；  卡机寿命：≥100万次；  具有容错和特殊维护处理的功能：异常卡处理、掉电处理等；  通信接口RS-232； |
|  | 密码键盘 | EPP硬件加密键盘；  通过银联认证和国密认证；  支持DES，3DES算法，支持国密、ATM协议；  使用3DES加密算法加密2048字节的运算时间小于2秒；  软件：支持最新Triple DES算法,可以支持ANSI 、ECB等标准；  密钥管理：可存储16组64位的密钥，只能写入不能读出，加密后如拆离键盘，必须自动启动密钥自毁功能；  键数：16键金属键盘，10个数字键，6个功能键；  整体设计可实现防尘，防水，防暴；  加装密码键盘防护罩； |
|  | 凭条打印机 | 打印方式：行式热敏打印；  纸张宽度：80mm；  分辨率：≥203dpi；  打印速度：≥150mm/s；  最大纸卷：外径≥150mm；  打印头寿命：≥50KM，切刀寿命：≥100万次；  有防堵纸、黑白检测、纸将尽、纸尽传感器检测功能 |
|  | 条码扫描模块 | 像素：≥640x480；  光源：白光；  指示：蜂鸣器 指示灯；  扫描类型：影像式；  最小识别精度：≥5mil |
|  | 病历本发放模块 | 容量：≥80本(A4病历本，厚度小于2.5mm)；  支持串口通信，主机实时控制发放病历本；  传送胶辊采用全胶辊设计，传送更顺畅；  带缺证本检测功能；  采用恒力矩控制送证本，速度匹配灵活；  可对接存折打印机，打印封面信息；  支持多种尺寸病历本；  对病历本纸张材质要求低，支持多种厚度的病历本；  支持实时查询设备状态、自动反馈状态数据； |
|  | 二代身份证阅读器 | 射频技术：符合ISO14443 Type B标准；  保密模块：身份证核验系统专用模块；  读卡距离：0-50mm；  读卡时间：1.0s；  通讯接口：USB通讯接口；  通过公安部认证； |
|  | 电子健康码不干胶打印模块 | 32位RISC处理器  三种连接方式：串口、USB和并口；  打印方法：热转印和热敏模式；  分辨率：≥203dpi；  内存：≥8MB；  打印宽度：≥104mm；  打印长度：≥990mm；  打印速度：≥102mm/s； |
|  | 亚克力面板 | 磨砂亚克力背光板，可定制医院LOGO |

**3、****自助服务系统软件功能需求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **业务功能列表** | **功能描述** |
| 1 | 自助建档 | 在自助设备上支持使用身份证完成院内建档功能 |
| 在自助设备上对接健康码平台支持电子健康码建档 |
| 在自助设备上支持医保电子凭证建档 |
| 2 | 登录业务 | 在自助设备上支持门诊号登录获取患者信息（手输/扫描） |
| 在自助设备上支持身份证登录获取患者信息（实体身份证/手输身份证号） |
| 在自助设备上支持医保电子凭证登录获取患者信息 |
| 在自助设备上支持电子健康码登录患者获取信息 |
| 3 | 挂号业务 | 在自助设备上支持患者当天挂号业务 |
| 在自助设备上支持患者预约挂号业务（默认预约7天，根据院内需求制定） |
| 在自助设备上支持患者挂号记录查询功能 |
| 4 | 门诊缴费业务 | 在自助设备上支持自费/医保患者的自助缴费功能 |
| 5 | 医保业务 | 在自助设备上对接院内HIS接口，支持医保患者个账/统筹预结算后的自助结算业务 |
| 6 | 门诊清单查询打印 | 在自助设备上支持患者门诊清单查询打印功能 |
| 7 | 电子发票打印 | 在自助设备上支持患者电子发票打印功能 |
| 8 | 门诊病历打印 | 在自助设备上支持患者门诊电子病历打印功能 |
| 9 | 门诊处方打印 | 在自助设备上支持患者门诊处方打印功能 |
| 10 | 检查报告单打印 | 在自助设备上支持患者自助打印检查报告单 |
| 11 | 检验报告单打印 | 在自助设备上支持患者自助打印检验报告单 |
| 12 | 相关查询业务 | 在自助设备上支持物价查询、挂号记录查询、门诊缴费记录查询、医院/科室/医生相关介绍功能 |
| 13 | 医疗文书类打印 | 需要院内列出相关打印内容（类似：疾病诊断证明、入院证。。。。。） |
| 14 | 门诊患者信息修改 | 在自助设备上支持门诊患者的基本信息修改功能（电话、紧急联系人、地址、医保身份修改） |
| 15 | 满意度调查 | 在自助设备上支持患者对就诊各环节满意度评价 |
| 16 | 住院入院登记办理 | 在自助设备上支持已开具入院证患者的自助入院办理功能 |
| 17 | 住院押金充值 | 在自助设备上支持患者自助押金充值功能 |
| 18 | 住院清单查询打印 | 在自助设备上支持患者自助打印住院总清单 |
| 在自助设备上支持患者门诊日清单查询 |
| 19 | 出院结算 | 在自助设备上支持住院患者的自助出院结算功能 |
| 20 | 医保结算单打印 | 在自助设备上支持住院医保患者的医保结算单打印功能 |
| 21 | 支付方式 | 在自助设备上支持患者微信扫码支付 |
| 在自助设备上支持患者支付宝扫码支付 |
| 在自助设备上支持患者银行卡刷卡支付 |
| 在自助设备上支持患者医保卡刷卡支付 |
| 在自助设备上支持患者医保电子凭证支付 |

## 四、其他要求

**1、工期要求**

自合同签订之日起40天内完成交货，合同签订10个工作日内完成软件功能的调试能够上线使用。如未能按时完成设备安装、系统接口对接和上线，由此导致医院项目延期，由成交人负责，采购人有权终止合同，并追究违约责任。**（响应时须提供承诺函并加盖响应人公章）**

**2、****实施要求**

（1）成交人提供的自助服务系统软件需要与医院已有HIS系统、LIS系统、PACS系统和支付对平台等第三方厂商对接，相关接口对接工作及产生相关费用由成交人自行负责协调和承担，采购人不再支付相关接口费用。**（须提供承诺函加盖响应人公章）**

（2）响应人所提供的软件系统需具有充分的兼容性，与医院现有自助终端程序功能和流程一致，满足医院进行同质化管理和为患者提供同质化服务。**（须提供承诺函加盖响应人公章）**

**3、售后服务要求**

（1）保障相关配套硬件设备的 7\*24 安全运营，系统数据全面保护。

（2）提供至项目验收之日起**叁年**运行维护服务。维护服务期内提供对全院所有自助终端和系统进行日常维护服务和故障处理及定期巡检等。相关费用已含在此次项目报价中，采购人不再另行支付。

（3）维护服务期内，提供7\*24小时的售后服务支持，工作日的工作时间要求接到报修通知后15分钟内响应并进行故障了解和处理。需要到现场处理的故障平均不超过4小时内解决；非工作日的工作时间则要求在接到报修通知后，8个小时内到达故障现场进行处理，现场能处理的故障平均不超过2小时内解决。非现场能处理的故障并且不需送院外维修的，2个工作日之内维修好；判断为硬件故障的，需要送院外（第三方维修除外）维修的，最多不超过5个工作日修好送回；

（4）每季度进行不少于一次巡检和硬件设备的卫生清理保养；提交一次维护服务报告，对设备的维修保养情况、修复情况、常见故障、注意事项等同时向医院提交报告。

（5）保修期内，所有设备维修服务均为上门服务，由此产生的费用成交人均不再收取。

（6）保修期内，成交人应设统一保修服务电话及固定的联系人。

**4、设备安装、测试及验收要求**

4.1设备安装

成交人须向采购人提供本项目采购的所有硬件的安装和维护服务的全部内容，并在需要的时候配合采购人单位完成整个系统的网络联调工作。若本项目采购的设备产品等方面的配置或要求中出现不合理或不完整的问题时，成交人有责任和义务在响应文件中提出补充修改方案并征得采购人同意后付诸实施。

对响应人要求：

4.1.1要求响应人须具有良好信誉和相关实力的技术队伍。

4.1.2响应人应本着认真负责态度，组织技术队伍，做好响应的整体方案，并书面提出长期保修、维护、服务以及今后技术支持的措施计划和承诺。

4.1.3安装调试在设备到货后7个工作日内配合采购人按实施进度计划完成设备安装调试。

4.1.4所有设备均须由响应人送货上门并安装调试。采购人不再支付任何费用。

4.1.5自系统安装工作一开始，响应人应允许采购人的工作人员一起参与系统的安装、测试、诊断及解决遇到的问题等各项工作。

4.2测试和验收

成交人应根据所提交的验收方案和实施办法，由采购人自行组织相关人员连同成交人双方人员在现场进行测试和验收。

4.2.1开箱检验

（1）所有设备、器材在开箱时必须完好，无破损。配置与装箱单相符。数量、质量及性能不低于合同要求。

（2）拆箱后，成交人应对其全部产品、零件、配件、用户许可证书、资料、介质造册登记，并与装箱单对比，如有出入应立即书面记录，由成交人解决，如影响安装则按合同有关条款处理。登记册作为验收文档之一。

4.2.2系统测试

系统安装完成后，按照系统要求的基本功能逐一测试。

（1）单项测试：单项产品安装完成后，由成交人进行产品自身性能的测试。设备通电测试应单台进行，所有设备通电自检正常后，才能相互联机。

（2）网络联机测试：网络系统安装完成后，由成交人和采购人单位对所有采购的产品进行联网运行，并进行相应的联机测试。

（3）系统运行正常，联机测试通过。

（4）如商检或系统测试中发现设备性能指标或功能上不符合标书和合同时，将被看作性能不合格，采购人单位有权拒收并要求赔偿。

（5）成交人应负责在项目验收时将系统的全部有关产品说明书、原厂家安装手册、技术文件、资料、及安装、验收报告等文档交付设备使用单位。

4.2.3系统试运行阶段

系统测试完成后，由采购人组织医院科室进行为期一个自然月的试运行，试运行期间，设备稳定无故障方可进入项目终验阶段。

4.2.4验收要求

（1）要求对全部设备、产品、型号、规格、数量、外型、外观、包装及资料、文件（如装箱单、保修单、随箱介质等）的验收。

（2）成交人应负责在项目验收时将系统的全部有关产品说明书、原厂家安装手册、技术文件、资料、及安装、验收报告等文档汇集成册交付设备使用单位。

## 五、采购项目商务要求

1、经验要求：响应人企业在经营范围内报价，且近年来资信良好，履约能力强，没有违法记录。

2、报价要求：响应人对本项目所有需求内容进行统一报价，报价应为完成“中山大学孙逸仙纪念医院自助终端采购项目”所有可能发生的费用。如果评审委员会发现供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，供应商必须要出具详细的成本清单、包含供应商的利润分析、成本分析等，且经所有评委一致认可有效，否则按无效报价处理。

3、付款方式：

由招标人按下列程序付款：

本项目采用银医合作资金；支付分2个阶段由中国农业银行广州分行向中标人进行支付：

费用的支付分为2个阶段，第一阶段设备验收款项，占总价款95%；第二阶段为质量保证金（不计付利息），占总价款的5%，最终根据招标人考核评价结果支付相应部分款项。

（1）设备验收款项，总价格占总价款的95%。

硬件设备验收通过且稳定运行一个月后，中标人向中国农业银行广州分行提出付款申请，招标人及农行考核评价部门审核无误后，按照下列依据支付合同款项：《到货阶段验收表》、《安装阶段验收表》、《硬件稳定运行阶段验收及付款申请表》等资料，于15个工作日内向中标人支付合同款项的95%。

（2）质量保证金（不计付利息），总价格占总价款的5%。

免费质保期满后，中标人向中国农业银行广州分行提出付款申请，招标人及农行考核评价部门审核无误后，按照下列依据支付合同款项：《维保阶段验收及付款申请表》等资料，于15个工作日内向中标人支付合同价款的5%。

## 六、违约责任：

1、成交人提供的“门诊业务一体机和自助售卖病例机系列产品”（以下简称货物）不符合合同规定、约定或要求，给采购人造成损失的，成交人应当赔偿损失（赔偿金为合同总价的5%）。

2、如果成交人未能按合同约定的时间、地点提供货物的，采购人可视情况要求成交人支付违约金，无故推迟交货者，每拖延一天须向采购人支付合同金额的5‰的违约金（违约金的最高限额为合同总价的10%），直至交付指定货物为止；成交人违约未能提供货物的，违约金为合同金额的10%。

成交人在支付违约金后，还应当履行应尽的义务。若违约金不足以弥补采购人损失的，采购人有权责令成交人另行赔偿损失。

成交人不能按照合同约定提供货物或无正当理由不供货，给采购人造成损失的，成交人应承担全部责任，对采购人造成损失作出赔偿；严重者采购人有权以书面形式通知成交人终止合同。

3、如果采购人发出赔偿通知后30天内，响应人未作答复，上述赔偿应视为被成交人接受。采购人将依据合同约定向成交人追讨赔偿。