附件1.

成都市第二人民医院互联网医院维保及线上通讯服务需求

## 一、项目背景：

互联网医院平台涵盖患者、医生、药师以及医院管理端等多个维度，实现以下功能：

1.患者服务平台：包括微信公众号、小程序，支持预约挂号、检查检验开具、报告查询和健康档案查询等；

2.医生、药师移动办公平台：包括医生端APP和PC端，药师端APP和PC端，便于医务人员远程处理医疗活动；

3.互联网门诊服务：提供24小时互联网门诊，支持图文、语音、视频复诊及咨询等；

4.药品配送服务：实现电子处方和线上药品配送服务；

## 二、维保服务及线上通讯服务需求：

成都市第二人民医院互联网医院平台维保项目即将到期，现拟招采新的服务商，以继续提供以下服务：

1.互联网医院维保服务：提供平台维护和支持、功能更新和升级、数据安全和隐私保护、系统整合支持、用户培训和支持等。

2.线上通讯支持服务：保障互联网门诊中的图文、语音、视频等通讯服务的顺畅，具体内容包括：即时通讯服务、视频问诊服务、人脸识别服务、短信平台服务、线上 CA 认证服务、OCR 身份识别服务。

三、详细技术服务要求：

1.互联网医院维保服务：

（1）平台维护和支持：提供1名工程师的驻场保障服务，现场故障分析、诊断和排除，现场业务数据核对与排查，确保互联网医院平台的稳定运行，解决软件平台的缺陷、bug，保障互联网医院稳定运行。

（2）功能更新和升级：完成卫生行政部门或其他行政机关改进互联网诊疗的指令性任务，根据医院需求及技术发展，对平台功能进行必要的更新和升级。

（3）数据安全和隐私保护：加强数据安全管理，确保所有用户数据的安全和隐私，提供技术环境分析检测工具，提供运行健康情况的报告。

（4）系统整合支持：保持平台与医院现有业务系统之间的数据互通和业务互联。

（5）用户培训和支持：提供必要的用户培训，确保医院员工和患者能够高效使用平台，提供公开、可复用的知识通道、平台、社区，供我院HIS系统的用户进行学习提升。

（6）互联网医院运行环境的问题处理服务：针对互联网医院运行环境，如云资源环境、线上通讯服务等，通过系统，现场支持等方式进行处理；技术顾问在客户现场互联网医院的运行环境提供全面的检查，包括参数检查和日志检查，全面反映系统运行状况，提供运行情况诊断报告和改进建议。

（7）数据接口支持：配合互联网医院的业务数据统计分析、报表生成、相关接口程序维护、问题排查及故障处理等。

2.线上通讯服务：

（1）即时通讯服务：用于线上图文咨询的及时响应和交互，并实现与医院互联网诊疗系统的互联互通，功能可扩展、可定制化开发。通过 SDK 集成聊天、会话等，实现文字、图片、语音等的即时通讯。支持加密和私有协议保证消息安全。具有全网调度能力，使用智能兼容技术穿透网关策略，长连接多路复用，传输层协议优化，通道加密等，让业务不必关心网络细节，即可安全地与业务后台实现简单可靠的通讯。

（2）视频服务：实现视频通信、转码、存储功能，用于线上医患视频诊疗，并实现与医院互联网诊疗系统的互联互通。支持通过 H5 页面、微信小程序、SDK 集成等方式发起/接受/断开音视频通话，支持全平台互通。支持安全、稳定、高触达的即时通信服务。支持视频录制，可实现存储、转码、分发等功能。支持视频剪辑、拼接、播放等功能。至少支持清晰（1920×1200）、流畅（920×720）2 种分享模式；端到端延时小于 300ms，抗丢包率超过 40%，抗网络抖动超过 1000ms，即使在弱网环境下仍然能够保证高质量的音视频通信，确保视频通话过程顺畅稳定。

（3）人脸识别服务：用于线上身份识别和认证，保证实名制诊疗和就诊要求，并实现与医院互联网诊疗系统的互联互通。要求满足活体检测、人脸1:1 对比等能力, 准确度达到 99%以上。支持混合、公有部署模式。提供微信 H5、小程序、sdk 等多种 SaaS 化服务，以及 API 接口，满足各种医疗场景实名认证需求， 具备大数据安全技术能力。

（4）短信平台：实现医院所需消息的短信发送，并实现与医院互联网诊疗及其他信息系统的互联互通。支持 API 接口接入，提供 http、webservice、中间件等标准接口方式进行对接。支持三网合一（移动、联通、电信），满足客户同一个号码三网发送需求。支持在短信内容不触发关键字拦截等情况下，平台推送到网关的成功率达到 100%。在用户手机正常状态下，短信延迟接收时间不超过 5 分钟，用户接收短信的整体成功率100%。

（5）线上CA认证服务：用于互联网医院线上开立处方的线上电子签名服务。所用电子签名CA厂商应与医院线下CA签名厂商一致，医院现采用北京CA产品。

（6）OCR身份识别服务：用于方便患者填写身份证信息，只需上传身份证照片，自动读取填写信息，并实现与医院互联网诊疗系统的互联互通。支持中国大陆居民二代身份证正反面所有字段的识别，包括姓名、性别、民族、出生日期、住址、公民身份证号、签发机关、有效期限。具备身份证照片、人像照片的裁剪功能和翻拍、PS、复印件告警功能，以及边框和框内遮挡告警、临时身份证告警和身份证有效期不合法告警等扩展功能。