# 医院工作量绩效评价系统售后维保服务

# 参数要求

**一、项目要求：**

1. 服务期及地点：自合同签订之日起二年，青海红十字医院。
2. 验收依据：满足项目服务要求。

**二、项目服务要求：**

1. 收费项目RBRVS赋值：每年提供在现有医疗收费价格体系内不超过上线后在用项目20%收费项目的RBRVS赋点值服务。因区域内政策性整体更换医疗收费价表不在此服务范围内。
2. 绩效数据查询和分析支持服务：绩效数据查询和分析支持服务是指包括核算单元公式、规则、数据来源、点数、成本、绩效水平等数据不符合医院对某核算单元的绩效预期，乙方支持甲方检查核对及更正，并以正式邮件或报告的形式反馈给甲方。
3. 方案调整：（1）方案调整是指在上线后的方案框架内单个或多个核算单元的参数和或核算规则的调整以及部分科系的重新测算。因核算单元变更需重新与成本单元、HIS单元的对照；部分核算单元和科系的成本（2）本新增或减少以及计提比例调整；变更的核算单元绩效数据业务调研、制定核算规则、绩效结果调整、软件配置参数和确定后的核算规则导入；部分科系的绩效数据分析、参数规则调整。（3）方案调整内容包括不超过上线后20%的核算单元的变更（新增、拆分以及合并）。
4. 单项奖方案基数调整：提供上线单项奖模块的基数调整服务。单项奖方案基数调整服务指因医院内外部运营环境的变化，需要对单项奖金方案中各科系的奖励基数进行重新设定以满足医院经营发展需要。单项奖方案基数调整服务内容包括绩效数据的抽取及核对、方案测算和校平。
5. 软件运行维护:

(1)维护软件日常应用，排除故障：系统运行情况查看，是否有系统日志及应用程序日志报错，对故障或错误进行排除处理。

(2)维护数据库，服务器等系统：查看存储容量状况，查看剩余磁盘空间查看数据库备份情况。

(3)查看高峰期系统服务器内存占用情况和CPU占用情况，并在需要时进行优化服务。

(4)提供系统相应的操作使用手册及维护手册（内容包括但不限于数据结构、常规维护工具软件）。

(5)查看和测试系统服务器响应速度，并在需要时进行优化服务。

(6)查看系统数据库性能和数据增长情况，每季度需对数据库进行一次调优，并详细记录优化内容。

(7)维护客户端系统（不包括客户端硬件维护），并详细记录维护内容。

(8)提供定期巡检服务，并详细记录巡检内容。

(9)由于软件系统DUG问题、运行环境问题、医院信息系统管理、医院内部管理、要求等导致系统不能稳定运行或兼容，需提供版本升级。

(10)服务人员每年1-2次现场随访，对甲方绩效方案及系统运行中常见问题进行沟通。为医院提供系统运行状况检查、产品使用疑难解答、故障排除等服务，帮助医院及时了解和掌握信息化建设的动态，每次随访结束后提供随访记录。

**三、项目商务要求：**

1、服务期及地点：自合同签订之日起二年，青海红十字医院。

2、付款方式：服务期满一年，乙方提供第一年阶段服务报告，业务科室及信息科进行审核，审核合格后一个月内，支付合同款的50%，服务期结束后，乙方提供第二年阶段服务报告和整体服务报告，业务科室及信息科进行审核，审核合格后一个月内，甲方支付乙方剩余50%合同款。

3、验收依据：满足项目服务要求。

4、服务要求：（1）乙方指定技术人员将通过电话进行技术支持，协助和指导甲方的技术人员确定故障原因，找出解决办法予以解决，完成该次服务。（2）通过QQ、微信等网络工具对甲方提供在线沟通等相关服务。（3）当电话在线服务不足以解决问题或故障情况比较复杂时，甲方可以通过邮件将问题描述、截图、备份压缩后数据库和环境包等资料通过邮件发送给乙方客户服务中心，技术支持人员将在收到甲方邮件后予以响应反馈，进行问题的汇总、分析、排查、还原环境等工作，予以解决，反馈给甲方的相关责任人员，完成该次服务。（4）当电话、邮件支持不足以解决问题或故障情况比较复杂时，乙方服务技术人员将在甲方技术人员的协助下，通过远程登录的方式登录进入甲方的软件客户端。甲方有义务协助乙方技术人员登录甲方软件客户端，以便查询相关数据，找出问题解决办法，完成此次服务，若远程访问无法解决，乙方派出相关技术人员现场服务。（5）需要现场服务时，在接到甲方的通知后2小时内做出明确的响应和安排，现场服务团队将在24小时内到达现场，在4小时内做出故障诊断报告并设法恢复。