# **宿州市立医院绩效管理咨询服务及配套软件售后维护项目需求**

**一、项目背景**

2022年3月，我院采购的绩效咨询服务和软件系统已上线运行，目前已过免费售后服务期。

为保证其高效、安全运行，充分发挥绩效系统的作用，现需专业服务厂商对我院绩效系统和方案进行维保服务和技术支持。

1. **具体需求**

**（一）售后维护内容**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务类别** | **服务项目** | **服务内容** |
| 技术支持 | 收费项目RBRVS赋值 | 乙方每年为医院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。 |
| 日常问题处理 | 日常问题处理内容主要针对软件登录异常、项目点数、规则或公式调整及绩效数据异常等。 |
| 方案局部调整 | 方案局部调整指在上线后的方案框架内单个或多个核算单元的参数、核算规则的调整及测算。  调整内容：  ①核算单元变更需重新与成本单元、HIS单元的对照；  ②需对核算单元的成本新增或减少以及计提比例进行调整；  ③需对变更的核算单元绩效数据进行业务调研、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；  ④需对部分核算单元的绩效数据进行分析、参数规则调整。 |
| 单项奖方案调整 | 提供上线单项奖模块的调整服务，内容包括单项奖基数、规则或口径调整等。  单项奖方案基数、规则或口径调整服务是指因甲方内外部运营环境的变化，需要对原单项绩效方案中各核算单元的奖励基数或者取数规则及口径进行重新设定以满足甲方经营发展需要。 |
| 绩效软件运行维护 | 绩效软件运行维护是指保证绩效软件现有功能正常运行等常规工作，小版本的升级以及软件BUG修复等。  绩效软件运行维护以远程维护为主要手段，乙方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进入甲方的软件客户端，分析故障或进行小版本升级。  关于绩效软件版本升级的说明：软件版本的升级是指基于许可软件平台、形态、功能等发生变化而对许可软件进行更新、增强、纠错、添加补丁程序或其他更改形成的许可软件的升级。升级版本以版本号的改变为外在形式。升级有主版本、次版本、修订版本升级。主版本升级包括软件功能整体的增强优化，性能、易用性、健壮性均有大幅提升，表现如V1.0到V2.0。次版本升级为在现有版本基础上，添加较多新功能或增强现有主要功能，修复缺陷等，如V3.1升至V3.2。修订版升级表现为软件缺陷的修改和次要功能的改进等，如V3.1.1升至V3.1.2。小版本软件的升级指的是次版本和修订版本的升级。乙方需将软件一次性升级至最新版本。 |

**（二）售后维护支持方式**

|  |  |
| --- | --- |
| 1、售后维护支持方式以远程在线服务为主、必要时现场支持为辅，原项目组成员负责售后维护（项目经理、实施人员等）。  2、每月根据甲方实际需求进行现场服务，年末年度方案优化调整服务时间按甲方需求现场完成。 | |
| 对于上述需提供售后维护的服务内容，乙方指定技术人员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，共同找出解决办法予以解决。 | 服务期内 |
| 甲方通过钉钉或微信等网络工具要求乙方提供售后服务时，乙方应相应地通过钉钉、微信等网络工具为甲方提供即时在线沟通等相关售后服务 | 服务期内 |
| 当电话在线服务、钉钉或微信等网络工具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项目经理邮箱，必要时可发送至售后部门邮箱，乙方服务人员应及时响应反馈，进行问题的分析、排查、还原环境等，并反馈给甲方的相关人员，为甲方解决相应问题或故障。 | 服务期内 |
| 当通过电话、钉钉或微信、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售后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。  乙方售后人员需远程协助连接甲方医院信息系统时，必须提前向计算机信息管理科报备，且应满足信息系统安全等保三级要求。乙方在连接甲方医院内部系统前，须向甲方信息部门或业务部门等管理人员申请，甲方批准后方可接入，因甲方批准程序造成问题解决不及时的，由甲方承担因此造成的相关不利后果或损失。 | 服务期内 |
| 乙方人员对甲方绩效方案运行中常见问题进行沟通，并对服务质量和效率进行回访，以回访记录函或满意度调查的方式进行确认。 | 服务期内 |
| 如乙方提供远程技术支持无法解决问题，乙方应在接到甲方的通知时起2小时内做出明确的响应。经甲方联系人员与乙方项目经理确定需至项目现场提供现场技术支持之时48小时内，乙方应当安排乙方的现场服务人员到达甲方现场，甲、乙双方共同解决相关问题或故障。 | 服务期内 |
|  | |
|  |  |