

服务要求

一、项目信息

项目名称：兰州市城乡居民卫生服务机构医保结算系统功能运维采购项目

项目预算：33.25 万元。

服务周期：12 个月。

二、服务内容

1、软件功能更新

根据兰州市城乡居民医保结算政策的调整和用户对系统中操作不便、软件界面优化提出的改进意见，对软件系统的已有功能进行改造优化，并根据省局下发的接口文档保持同步更新。

2、软件上线实施和培训

(1) ★对新上线的卫生院、社区卫生服务中心（站）和村卫生室软件进行调试，对所有机构的相关工作人员进行使用培训。软件调试的主要内容：安装医保刷卡软件及相关工具软件；安装数据库软件并导入初始化数据；配置浏览器；配置打印机；调试刷卡设备端口并测试刷卡等。培训内容：医保读卡、医保结算、医保退费、住院登记和出院结算业务等。

(2) 对医保中心的诊疗项目、药品目录和病种目录进行更新。

(3) 对医疗机构医保相关设备如打印机等硬件及软件问题进行使用指导。

3、日常服务

(1) 对新增的城乡居民医保机构进行上线实施、系统配置和使用培训。

(2) ★对医保用户系统使用、医保报销等方面的问题进行解答。

(3) ★对医保机构日常出现的医保错误结算数据进行处理。

(4) 对医保机构医保月度结算异常数据进行处理。

(5) 协助解决医保机构读卡器等软、硬件问题。

(6) 对新增的城乡居民医保机构、工作人员变更的机构进行不定期培训，软件版本升级更新后对医保机构人员进行培训。

(7) 制订巡检计划，对医保机构进行定期和不定期巡检，了解系统使用情况，对系统数据备份情况进行检查，对系统使用过程中出现的问题进行处理。

(8) 对实施和服务人员的日常工作进行电话回访，了解医保机构用户对医保系统及技

术人员的意见、建议，并对服务满意度、机构月度服务次数、服务方式、完成情况进行统计，并提供统计报表，以便对实施和运维服务工作进行改进。

(9) 对医保机构医保相关业务数据（包括医保刷卡电脑中数据表中的签到数据、医保备份数据等）进行检测，并定期清理，提出故障预防措施和应对策略，保证医保结算数据的安全和所有系统持续、稳定运行。

三、其他要求

1、有关本项目的争议，双方均应抱着高质量、高水平完成项目任务的目的，积极的、有建设性的、真诚的、通过友好协商的方式来解决，任何理由都不能影响项目任务按期按质完成。

2、★本项目所涉及到的知识产权归采购人所有，在项目实施过程中若涉及知识产权纠纷，应由供应商自行负责，若在后续的商业活动中，供应商需要使用或者演示此部分内容，应征得采购人同意。

3、采购人应在合理合规的范围内积极为供应商提供工作便利和帮助。

4、若供应商在不能拿出确凿证据的情况下，项目不能按质按期完成，将承担全部后果。