**医保系统维护需求说明**

随着北京医保政策的发展，为进一步落实社会基本医疗保障体系，缩短北京市基本医疗保险就医费用报销周期，参保人员的就医方式经历了从持册就医到持卡就医的逐步转变，医疗保险参保人员持卡就医时只需缴纳个人自付自费部分即可享受医疗服务，我院自2009年起就已实现医疗保险参保人员在院的“持卡就医、卡网结合、院端实时结算”。医保项目开始推行初期由上级单位支持，政府指定合作方为医院免费部署了医保网络及硬件环境，并提供免费运维服务。服务内容包括热线电话支持及医保系统故障发生后48小时内的上门服务。

随着医保门诊/住院实时结算业务的上线、互联互通工作的开展，医保系统处理的数据量大大增加，各医院对医保业务系统数据处理性能、稳定性、高可用性，以及对医保数据安全性、医保业务的连续性、工作效率方面提出了更高要求，需要更快响应的服务来满足医院的业务发展。因此，上级单位对医院的医保业务维护提出了更高要求（详见京人社医保发【2010】44号文件，文件中指出定点医疗机构需成立持卡结算工作应急小组，及时解决实施过程中的各种问题，保持与医保系统供应商的联系，保证突发事件得到妥善解决。）。

鉴于医院医保业务所占比例逐年递增，医保业务与医院业务联系越来越紧密，今年还将新增加医保个人账户支付功能，异地医保跨省结算实时分解等业务，对于医保系统的稳定性提出了更高的要求。综合分析，我院需要购买医保系统个性化服务，保证系统正常运行，防止医保系统故障对医院造成不良影响。

肿瘤医院个性化医保技术服务需求具体内容如下：

|  |  |
| --- | --- |
| **服务名称** | **服务内容描述** |
| 配备专属服务队伍 | 公司为医院指派一名服务经理，统一协调技术服务，并作为与甲方日常联络接口人。 |
| 服务经理为医院提供7×24小时专人专线电话技术支持服务。 |
| 公司为医院配备培训工程师、后台监控工程师、厂商工程师等运维服务专员。 |
| 快速服务响应 | 服务人员的电话或远程不能解决问题时，工程师3个小时内到达医院现场解决问题。 |
| 医保集群容灾系统7×24实时不间断监控和运维保障 | 负责医保集群容灾系统所有节点和设备（包括服务器、磁盘阵列、网络节点）的运行状况进行7\*24在线实时监控。 |
| 负责集群系统之间的数据和程序同步情况进行7\*24在线实时监控。 |
| 负责医保专网的接入和数据上传下载情况进行实时监控。 |
| 监控发现问题后，将通过网络，远程及时处理问题；如果不能解决问题，公司派工程师到医院现场解决问题。 |
| 负责集群系统的所有设备进行系统补丁升级。 |
| 负责集群系统的所有设备进行杀毒软件和病毒库升级。 |
| 协调、协助厂商对硬件设备进行升级； |
| 操作系统监控及维护，保证系统可运行； |
| 数据库监控及维护，保证数据库可运行； |
| 系统状态及操作系统的定期备份； |
| 系统及数据库的性能优化； |
| 医院端集群系统的重新搭建； |
| 医保应用补丁升级保障服务 | 补丁程序发布前，提前告知医院补丁的内容、注意事项、数据接口变化等内容。 |
| 医保补丁程序发布后，公司通过远程和派工程师到医院现场的方式，为医院升级补丁。 |
| 医保重大补丁升级或更新，公司派工程师到医院现场，保障升级更新后系统稳定运行。 |
| 医保补丁程序如涉及数据、接口、业务流程的重大变化，工程师到医院现场进行技术培训和维护指导。 |
| 协助制定和演练医保业务应急方案 | 协助医院制定HIS系统故障的应急方案。 |
| 协助医院制定医保专网接入故障的应急方案。 |
| 协助医院制定院内局域网故障的应急方案。 |
| 协助医院对各种应急方案进行演练。 |
| 定期现场巡检 | 工程师至少每月1次到医院现场，对整个医保信息系统进行健康检查和巡检。 |
| 为医院提供书面的巡检报告。 |
| 提供个性化培训服务 | 为医院提供各种个性化的专门培训，培训内容包括集群系统的运维知识、医保应用软件的操作、医保业务流程、医保系统与HIS系统的对接等 |
| 提供适当驻场服务 | 医院系统切换、重大事件等情况，公司可派工程师提供短期驻医院现场服务。 |
| 医保业务协查服务 | 每日巡查医院当天红名单文件下载和更新情况。 |
| 每日巡查医院医保数据上传及入库情况。 |
| 每日巡查医院医保数据备份情况。 |
| 巡查医院每个季度病案对照情况. |
| 服务承诺 | 全年医保系统的可用性大于99.9％ |

其他要求：

公司需具备与北京市医保中心、各区县医保中心以及医保相关的上级单位有良好的沟通机制，能够正确解读医保政策，协助医院处理医保相关的数据问题。