## 医疗收费电子票据技术服务项目参数

一、服务内容

1 .电子票据技术服务 提供日常医疗收费电子票据的申领、分发、开具、传输、查验、入账、存储归档等技术服务。提供7×24小时全方位技术支持，包括采用电话、即时通讯、远程终端、互联网远程登录等支持服务方式。

2.业务运维服务各调度任务运行情况、可用电子票数量预估等业务运营情况检查。

3.升级更新服务 针对软件产品新版本升级以及补丁安装服务，升级内容包括解决BUG、采纳用户建议以及业务需求调整实现的功能和其他内容。

4.优化服务系统运营过程中发现的问题，包括业务逻辑、支付渠道扩展等，即时进行系统的优化升级；另一方面系统自身业务不断的完善优化，以便更好的服务客户。

5.技术对账服务对异常对账数据进行人工审核，增加业务校对对账，关键节点的数据核对等辅助工作。

6.协同应用诊断服务提供医疗机构HIS接口交互方面问题排查，日志跟踪及反馈服务，保障业务系统间协同应用高效办理。

7.咨询指导服务 提供电子票据系统应用过程中的操作指导，问题答疑，问题处理及软件业务处理办法的咨询，提升用户软件应用能力。

8.应急响应及问题处理服务24小时应急响应，因系统服务异常导致业务中断，需要支持人员能够随时响应，尽可能短时间内恢复的问题，按照紧急问题处理流程来进行处理。

9.复杂问题数据修复服务由于人为操作失误或恶意破坏等情况造成数据错误，提供数据修复相关解决方案。

10.下载服务提供互助平台，可查询、下载相关学习资料、常见问题及解决技巧等知识，提高系统、协同应用能力。

11.回访服务客服人员主动提供当前系统应用及使用情况，问题及需求回访记录服务。

12.年结服务提供系统新年度的创建及初始化，电子票据年结，新年度票据模板维护等服务。

13.安全保障服务安全漏洞补丁升级，主要是针对操作系统、数据库、中间件的安全漏洞补丁升级，保障系统运行环境。

14.巡检服务由专业技术服务人员定期为客户进行云托管系统的巡检工作，含硬件性能、数据库空间、系统生产性能、备份机制、系统常用流程设置情况、并根据实际情况调优。

15.培训服务票据日常业务培训，对单位经办人员在系统中进行票据管理类业务操作指导；系统设置相关操作指导，单位系统日常使用中的其他问题等问题讲解。

二、服务要求

**（一）服务渠道及响应时间**

**1.软件故障类问题**：对于软件出错、系统BUG、数据错误、第三方接口错误、运行速度异常等问题，收到报障后需在1小时内响应并处理。

**2.应急类故障问题**：如数据库故障等系统灾难直接影响系统正常运行的问题，通过远程等方式无法解决时，2小时内派出工程师前往现场协助解决。

**（二）培训要求**

1. **岗前培训**：根据医院要求，服务商对医院员工进行岗前的系统操作培训，并提供操作说明书。
2. **系统维护培训**：服务商提供系统维护培训服务，包括医院岗位调动、系统维护人员上岗前的培训、客户端安装、系统配置等。

**（三）现场巡检服务**

应至少每年2次现场对系统进行现场巡检和检查，与医院系统负责人沟通后提供常见问题的解决办法，巡检结束后给医院提供巡检报告。

**（四）安全要求**

服务期内配合医院定期开展网络安全自查，自查内容至少包括系统日常运行情况、系统漏洞等；配合医院定期进行安全审计，审计内容至少包括系统账号、权限、操作行为和安全技术措施有效性等，及时发现和处理信息系统运行过程中的安全隐患，避免网络安全事件的发生。

三、其他要求

1. **数据安全与隐私保护**：服务商需确保数据传输和存储过程中的数据安全与隐私保护，符合相关法律法规的要求。对患者个人信息、治疗记录等敏感信息采取加密处理，防止数据泄露、篡改等安全事件发生。
2. **服务报告提交**：服务商每季度向医院提交服务报告，内容包括系统运行情况、故障处理情况、维护工作内容、巡检报告等，确保医院及时了解系统运行状态和服务执行情况。