**广东省人民医院绩效管理咨询服务及配套信息系统运维服务项目需求**

# 项目名称

项目名称：绩效管理咨询服务及配套信息系统运维服务

# 服务内容

提供医院绩效管理咨询服务及保证绩效管理配套信息系统运行稳定，服务期限一年。

1. **医院绩效管理咨询服务：**
2. 医院绩效政策调整时的管理咨询与相应调整服务。
3. 科室意见反馈的咨询管理服务。
4. 科室新增或变动诊疗项目时的咨询管理服务。
5. **医院绩效管理配套信息系统运维服务：**

维护系统功能如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 模块 | 清单 | 说明 |
| 核算方法配置 | RBRVS(科室对照) | 以科室为核算单位进行RBRVS方案设置和点数采集计算并提供相关功能的参数配置，包括数据导入、科室对照、点数维护、数据处理等业务 |
| 医师PF制 | 根据医师PF制模式，进行方案设置和点数采集计算并提供相关功能的参数配置，包括数据导入、科室对照、比例权重维护、数据处理等业务 |
| 时间单价制 | 根据时间单价制模式，进行方案设置和点数采集计算并提供相关功能的参数配置，包括数据导入、科室对照、比例权重维护、数据处理等业务 |
| 绩效单价制 | 根据绩效单价制模式，进行方案设置和点数采集计算并提供相关功能的参数配置，包括数据导入、科室对照、比例权重维护、数据处理等业务 |
| 运营收入 | 根据运营收入模式，进行方案设置和点数采集计算并提供相关功能的参数配置，包括数据导入、科室对照、比例权重维护、数据处理等业务 |
| 运营成本 | 根据运营成本模式，进行方案设置和点数采集计算并提供相关功能的参数配置，包括数据导入、科室对照、比例权重维护、数据处理等业务 |
| 基础数据采集 | 指标数据填报 | 支持按照科室或者个人进行指标数据填报，提供指标填报的相关参数配置 |
| 指标数据采集 | 支持数据的采集、导入、录入功能，支持数据计算功能 |
| 总额预算控制 | 预算导入 | 方法一：导入全年总预算以及每月预算接口导入的原始数据需要保留展示，但可以手工调整 |
| 方法二：手工录入或excel导入 |
| 月度调整 | 方法一：导入全院的收入及成本数据，并根据展示月度预算有核算办根据结余情况以及预算作为参考，最终设定当月全院奖金总盘 |
| 方法二：收入录入或Excel导入全院的收入及成本数据，后续流程与方法一相同 |
| 职系预算划分 | 职系切盘 | 功能一、读取核算分类中的职系属性，从中选择纳入总额预算的职系并对各个职系设定切分比例比例之和等于100% |
| 功能二、提供各个职系的当月人数、当月成本、当月收入作为参考，参考值可以通过接口导入，也可以手工录入或EXCEL导入 |
| 核算单元奖金核算 | 奖金核算 | 计算出各科室的核算奖金、直接到人奖金，并从奖金节点向顶级汇总点击核算单元编码可查看配置的指标数据明细点击核算单元编码可以看到工资明细 |
| 绩效验证分析 | 提供对已核算出的结果，通过设置对比指标来比较时间段内的数据稳定性，确定数据的准确性同时支持对各核算单元设置奖金的预警值 |
| 奖金核定 | 提供科室奖金分配，可进行奖金调整 |
| 奖金调整 | 奖金结果下发科室后还可以调整当月奖金金额或下月进行补发补扣 |
| 奖金申诉审核 | 对科室反馈的指标数据申诉进行审核 |
| 科室分配状态查询 | 提供绩效部门对各核算单元奖金分配状态的查询 |
| 科室奖金分配 | 科室奖金确认 | 对科室奖金的奖金金额、指标数据和人员名单进行确认或提出修改请求后再确认 |
| 奖金分配到科室 | 对科室奖金进行统筹奖金分配，划分到下属科室 |
| 奖金分配到员工 | 对科室奖金进行统筹奖金分配，划分到科室员工 |
| 奖金结算发放 | 奖金结算发放 | 直接将直接到人奖金计算至结算发放表，选择员工进行发放顶级科室全部核定之后，就可以进行临时结算，结算后核算期间会跳至下个核算期间科室全部分配完成之后，即可进行最终结算，结算后核算期间会跳至下个核算期间 |
| 奖金方案管理 | 方案创建 | 创建奖金方案，维护方案的年度、频度、期间，可继承方案 |
| 奖金公式设置 | 支持奖金项目、核算分类、奖金项目指标等参数的维护，不同核算分类设置各自的核算公式 |
| 核算方案配置 | 支持核算方案的配置和维护，可设置指标字典中的指标的各种指标属性，包括数据来源、指标分组、指标类型、公式、SQL、函数配置等一系列指标的属性 |
| 报表与统计分析 | 数据查询 | 提供工作量数据查收、收支数据查询 |
| 奖金报表 | 提供核算单元奖金明细报表、核算单元指标报表、核算单元奖金报表、员工奖金报表、自定义报表等报表 |
| 统计分析 | 提供指标数据分析、一次分配指标环比、奖金项目数据分析、奖金趋势分析、奖金预警分析、奖金分布情况、方案对比分析、医院绩效分析等分析模式 |
| 高级功能 | 科室明细报表配置 | 配置核算页面的科室显示的指标明细 |
| 指标权限设置 | 给指定用户或者角色设置指标加密、值加密，并可给指定用户设置公式隐藏-在核算页面组织架构图隐藏公式 |
| 基础信息设置 | 核算分类设置 | 增删改查核算分类，核算单元归属到不同的分类进行核算 |
| 核算单元维护 | 引入系统平台统计口径为是的部门，新增平台等级以下的诊疗组 |
| 员工归属核算单元 | 继承上个核算期间的员工，批量维护末级核算单元下的员工模板并导入系统 |
| 核算指标维护 | 指标字典维护 |
| 参数设置 | 预算大盘参照、内置方案选择、总额预算控制等 |
| 公告设置 | 为首页公告栏维护展示的公告 |
| 平均奖管理 | 根据职系科室奖金比例的模式，进行方案设置和奖金计算分摊一般用于行政后勤类科室算奖金。支持对特殊科室设置特殊补贴。 |
| 岗位系数管理 | 根据既定规则计算员工的岗位系数，包括科室类别（业务、行政、科研）、职称、职务（行政职务、党内职务）、学历、岗位（技术、管理、工勤）、是否有处方权等参数计算每个人的系数 ，支持按月查询每个人各个参数产生的系数。 |

1. 每季不少于一次进行数据库优化调校，确保数据来源正确；
2. 每季不少于一次进行系统的效能调整，确保系统运行速度；
3. 对由于方案调整引起的软件功能需求负责进行相应的软件开发或调整，对由于软件产品而产生的故障负责排除，保证正常运行；
4. 做到 24小时全天候电话响应，当系统发生故障时，乙方应在接到报修或维护的通知后立即处理；若因乙方责任导致的系统故障，应承诺在2小时以内响应，在4小时内恢复。乙方在必要时应提供备件使系统能正常工作。乙方在硬件故障维修时，应当详细记录故障原因及排除方法，维修完毕将其移交；针对不能远程处理的缺陷或障碍等，乙方应在 48 小时内派员到达现场进行修复。
5. 日常维护
6. 稳定运行保障：制定和调整系统检查和维护方案，保证在用各系统及其功能的完整及正确性，能承受不断增加的业务和数据压力，保证系统运行的高效、稳定。
7. 系统错误修复：系统在使用过程中发现的错误，在1个工作日完成修复。
8. 系统数据修复：系统使用过程中，因用户误操作等原因导致的数据错误，查明原因和进行数据修复。在1个工作日完成修复。
9. 实施培训：负责因各种原因变化增加的项目实施和人员培训工作。
10. 系统巡检：每季度对系统的运行环境、业务功能进行全面检查，及时提出调优和故障预防建议。
11. 问题答疑：对用户使用系统过程中遇到的问题，通过现场、电话、网络、传真等各种方式及时解决。
12. 回访与总结：每季度进行现场回访，对院方使用系统情况进行总结，提交服务总结报告。
13. 修改调整

根据院方的要求改进或扩充信息系统使其更完善、适应环境的变化，以及与第三方软件的接口集成，并将这些修改调整加以实施、培训、后续服务。

服务商根据院方所提出的需求，对软件进行本地化修改过程中，涉及数据库表结构，视图以及存储过程的变更，需要通过院方信息部门的评审，评审通过后方可修改。

1. 完善性调整

支持为达致符合政府规范、要求所必须进行的修改。

在系统结构允许的范围内，根据院方管理和业务变化做出必要的流程变更、功能新增、调整和修改，执行和实施信息系统软件升级。

配合院方对系统进行安全扫描与漏洞排查，对系统安全隐患及时处理。

1. 适应性调整

维护期内，信息系统的应适应支撑系统软件（包括服务器端、客户端），如操作系统、数据库系统、浏览器等发生改变而做相应的调整。

1. 第三方软件接口开发

维护期内，对维护范围内的系统、在系统结构允许范围内，院方购买的第三方软件、设备需要集成到所维护的信息系统中时，负责完成相应的接口开发工作。

1. 系统集成服务
2. 系统维护：负责操作系统、数据库等系统平台软件的管理、监控和维护。
3. 系统安全：负责医院信息系统安全性方案的总体规划、设计和监控。
4. 数据备份：负责医院数据备份包括实时备份和系统安全性方案的设计和实施。

# 服务方式

1. 服务商成立专门的项目组开展工作，指派专人负责，按时完成工作内容。
2. **医院绩效管理咨询服务：**以现场服务为主，其他电话、邮件指导、远程服务、技术交流方式不限。
3. **医院绩效管理配套信息系统运维服务：现场服务。**

# 服务时间

合同生效起12个月内；上述“修改调整”部分要求的免费维护期从需求验收合格之日算起，期限为12个月。

# 服务响应要求

1. **医院绩效管理咨询服务：**
2. 医院绩效政策调整时的管理咨询与相应调整服务：应在院方提出后7个工作日内提供解决方案或建议，在1个月内完成相应调整。
3. 科室意见反馈的咨询管理服务：应在院方提出后7个工作日内提供解决方案或建议。
4. 科室新增或变动诊疗项目时的咨询管理服务：应在院方提出后2个工作日内提供解决方案或建议。
5. **医院绩效管理配套信息系统运维服务：**
6. 日常维护响应
7. 工作期间（正常工作日8：00-18：00），信息系统故障响应时间不超过0.5小时，到达现场时间不超过1小时。
8. 非工作期间，信息系统故障响应时间不超过1小时，到达现场时间不超过2小时。
9. 服务商应提出故障解决方案，工作至故障修妥完全恢复正常服务为止，修复时间不超过2个工作日。
10. 修改调整、系统集成响应：服务商应在院方提交修改调整内容后的30天内落实交付。若服务商未能及时进行需求响应，院方有权终止维护合同。
11. 服务商应作出无推诿承诺：即服务商在收到院方报修通知及要求后，须立即派技术人员到场，全力协助、使系统尽快恢复正常。
12. 提供详细的维护人员清单

服务商应有专门的维护部门并指定固定技术力量用于信息系统维护，并向用户提供详细的维护人员清单及其联系方式。

1. 系统维护工作要求
2. 服务商须有完整的维护记录管理，确保所有问题提出及处理有记录，有供双方共同记录反馈的简捷的操作方式，达到经双方确认真实可信，可跟踪问题解决情况，查询所有维护记录，并可作为验收依据。
3. 服务商需根据院方要求，安排维护人员使用院方项目管理平台系统中的需求管理模块和缺陷（报障）管理模块，接收院方相关报障及需求信息，并反馈相应处理信息，该维护记录可作为维保履约证明。
4. 定期每季度进行系统巡检，对系统运行的软硬件情况（尤其是数据库环境）进行监控，并出具巡检报告，针对潜在的风险应提供解决方案并实施。

# 维护服务验收

1. 验收时间：由服务商向院方申请验收，合同到期后30个工作日内院方需启动验收。
2. 验收人员：双方相关人员。
3. 验收标准
4. 医院绩效管理咨询服务：完成院方提出的管理咨询需求，经院方审核确认后验收。
5. 日常维护、系统集成的验收：服务商提供维护记录（系统错误修复、系统数据修复、系统集成）经院方审核确认后验收。
6. 修改调整：完成实施10个工作日后，服务商可申请验收此修改调整。

# 合同款支付方式

1. 服务期开始后，在收到开具相应金额正式发票后，支付合同总金额的30%。
2. 合同期满（服务时间达到100%）且通过维护验收，服务商提供完整维护服务记录及开具相应金额正式发票后，支付合同总金额的70%。