云南省定点医药机构斯德镭医保结算系统运维服务指导价格及服务标准

一、医保结算支付系统运维服务指导价格

1、定点医疗机构

名称	标准服务最高指导价（元/年）
三级医院	25000
二级医院	8000
一级医院	3000
社区卫生服务中心	800
村卫生室	0

2、定点药店

名称	标准服务最高指导价（元/年）
新上点	1500
10 万元以下	500
10-29 万元	1000
30-49 万	1500
50-99 万	2000
100 万-199 万	2500
200 万-499 万	3000
500 万及以上	4000

二、 服务类别

服务类别	基础服务
服务方式	5×8 小时专人坐席电话支持 故障远程处理 必要时故障现场服务 电子邮件
服务内容	系统运行维护、系统版本升级、系统安装配置、故障处理 用户电话回访、用户培训、咨询服务
服务响应	响应时间：10 分钟 问题解决时间：8 小时以内 （系统环境、病毒、网络、硬件、行政流程要求等非统一接口系统因素导致的所耗费时间除外）

三、服务内容

（一）系统运行维护

保障医保结算支付系统运行正常平稳，确保用户上传数据按照医保政策结算。主要包括医保结算支付系统政策运行的应用表更（缺陷修复、业务需求新增、需求变更）、数据维护、数据统计查询。

（二）系统版本升级

医保结算支付系统补丁升级和程序优化，因相关医疗保险政策调整、系统环境变化等的系统升级。

（三）软件安装配置

医保结算支付系统首次安装调试以及对运行医保结

算支付系统重新安装（每年不超过 1 次）。

（四）故障处理

1、电话支持：由专人坐席负责受理用户故障申报，并且指派工程师通过电话为用户提供技术支持。

2、故障远程处理：根据用户申报的故障，通过技术手段实施远程访问用户系统的在线故障处理。

3、故障现场服务：当无法通过电话或远程处理用户申报的故障时，派遣工程师到用户现场处解决故障。

（五）用户电话回访

为保障日常用户服务工作规范与质量，不定期对用户进行电话回访，并获取用户对服务工作本身的评价、建议意见，对服务工作进行的监督调查与回访确认，改进服务质量。

（六）用户培训

1、软件操作培训：软件安装后的使用培训。

2、软件更改培训：软件升级后对操作变化的使用培训。

3、常见故障排除培训。

4、培训方式：采用集中培训、电话培训、联机帮助相结合。培训提供电子教材。

（七）咨询服务

对用户提供政策、业务流程、操作的咨询。

四、定制化服务

以上服务内容如满足不了医药机构服务需求，医药机构

可与昆明斯德镭科技有限公司双方签订协议提供定制化服务。

五、执行期限

此标准公布之日起开始执行。

未尽事宜，按照国家医保局相关政策要求执行。

昆明斯德镭科技有限公司

2020 年 3 月 1 日