**镇江市医疗保障信息平台及医保统一经办管理系统本地运维(B标段)**

**成本合理性分析报告**

**2024年9月**

**目 录**

一、 项目背景 1

二、 服务内容及范围 2

三、 维保的规范要求及考核办法 5

四、 项目投入人员分析 9

五、 项目成本分析 9

# 项目背景

2021年12月底，在江苏省医保局的指导下，遵循安全、平稳、精准的原则，扎实推进镇江市医疗保障信息平台落地应用，实现联网实时结算和零星报销业务的省集中管理，并与镇江市医保统一经办管理系统两套系统同时运行，通过数据同步的方式保障系统数据的一致性。

2022年9月份，以（苏医保办发〔2022〕14号）关于印发全省医疗保障信息平台参保征缴功能上线工作方案的通知和苏医保发〔2022〕26号）江苏省医疗保障局关于印发进一步深化推进医保信息化标准化重点任务实施方案的通知等有关文件为指导，充分结合省一体化信息平台运行体系和数据归集规范，立足我市医保本地化业务管理和运行需求，将镇江市医保统一经办管理系统中的业务迁移至镇江市医疗保障信息平台进行省集中管理。

2023年12月，随着统模式的上线医保系统和税务征缴系统联系更加密切，人员参保便跟、单位参保变更以及各类特殊缴费、转入转出、退休办理等都需要和税务系统实时联动，使得各类业务和税务系统从异步交互变成紧耦合交互，运维工作较税务征缴职能划转前更多更复杂。

截止目前为止，江苏省医疗保障局建设在用系统包含：江苏省医疗保障信息平台、江苏省医疗保障局网上服务大厅、江苏医保云APP、移动支付平台、电子处方流转平台等。镇江本地建设在用系统包含：镇江市医保统一经办管理系统、医保报表系统、镇江市医保数据中台系统、运维工单管理系统等。

镇江市医疗保障信息平台主要包含：统一门户、参保管理、缴费管理、个人账户管理、医疗救助管理、个人待遇管理、基金财务支付、异地就医业务、综合查询等业务。镇江市医保统一经办管理系统主要包含：OCR票据识别、个性化查询功能共计41项、个性化打印功能共计5项、个性化统计报表37张、定点医疗机构月结辅助功能5项。

随着镇江医保各项改革工作的推进，对信息化的要求不断提高，系统应用的需求也越来越多，迫切需要组建信息系统的运维服务团队，加强信息系统运行维护，保障医保信息系统的平稳运行。

本项目运维系统属于镇江市最重要的民生系统之一，系统服务对象涉及大范围人群，涉及众多医疗保障核心工作任务，包括参保缴费、欠费补缴、待遇管理、医疗费支付、保费结算等，一旦系统服务上出现问题，影响面非常广泛，影响结果非常重大。

# 服务内容及范围

本项目服务范围包括镇江市医保统一经办管理系统“完善性”功能调整，新增政策、政策变化、业务流程调整、新增辅助关联业务等涉及的软件需求开发和维护工作，“完善性”功能调整是指单项政策调整引起的功能改造。因镇江市医疗保障局业务开展需要产生的辅助业务升级和整合的软件开发均包含在本次服务外包范围内（不包含系统核心平台版本升级、重大机构组织调整、重大政策改革、非业务性的系统新增）。

本项目服务内容包括以下内容：

（一）省系统平台维护

（1）对“镇江市医疗保障信息平台”、网上服务大厅、江苏医保云APP、两定交流平台、月结系统、业务财务一体化及两定联网接口服务等省端应用服务进行日常状态监控。主要包括各项服务的运行状态检查、故障分析、问题提交、结果反馈等事宜。

（2）“镇江市医疗保障信息平台”、网上服务大厅、江苏医保云APP及两定联网接口服务等省端应用系统的版本发布和更新工作，并完成系统版本更新自测工作。

（3）省系统数据库服务器软件维护和硬件运行状态的监控：主要包括数据库系统的安装、调试，运行状态监控、有关系统数据库的巡检、调优、有关代码检测、故障分析、判断、排除以及协调数据库及服务器的维保等事宜。

（4）提供数据库急救服务，对数据库紧急故障，在通过电话、远程诊断的同时及时派遣专职工程师联系本地运维工程师解决实际问题 ，协助数据库备份软件供应商对数据库因数据灾难或数据丢失进行数据恢复服务。

（5）省系统平台的安全运维，及时升级所用系统软件补丁等，驻场工程师严格遵守医保局制定的信息系统安全运维制度。

（6）根据业务部门和相关医保政策法规要求，调整镇江市医疗保障信息平台相关征缴规则及其他系统相关业务参数。

（二）省系统开发工作

（1）全省统一执行的各项政策需求调整工作，涉及到的“镇江市医疗保障信息平台”、网上服务大厅、江苏医保云APP、两定交流平台、月结系统、业务财务一体化及两定联网接口等省端应用系统的开发改造类工作。

（2）镇江市本地与省平台差异性需求，涉及到的“镇江市医疗保障信息平台”、网上服务大厅、江苏医保云APP、两定交流平台、月结系统、业务财务一体化及两定联网接口等省端应用系统的开发改造类工作。

（3）现有系统各项功能模块的优化完善与扩充。现有业务框架下的业务调整、流程优化，以及不影响现有架构前提下的功能补充、修改；及时处理涉及应用软件的相关改善与优化；优化及安全审计等。

（4）省端软件应用系统故障类问题的及时修正及反馈。

（三）地市运维问题解答及指导

对地市业务人员及本地项目组反馈的省系统各类问题进行及时沟通及解答；省厅下达的各项工作及时进行工作内容说明及处理方式的指导。

# 维保的规范要求及考核办法

**1、软件服务规范要求**

（一）投标商须按软件项目开发的实际需要组织后台开发人员,现场技术人员与后端支持按照开发和维护服务要求配置资源，主要开发人员要备份机制，防止人员变动影响服务质量，确保软件开发和维护工作按计划顺利完成；现场维护人员需经用户方同意后方可发生变动，包含请假外出。

（二）对于镇江市医疗保障局提出的业务性应用软件升级需求，由成交供应商现场工程师与镇江市医疗保障局业务部门进行沟通，了解镇江市医疗保障局业务部门对应用软件的升级需求，形成需求文档，经镇江市医疗保障局信息管理部门和业务部门确认后，按双方商定的开发进度进行开发和实施。

（三）对于修改或新上的模块要求严格规范的测试，应进行穷举所有程序路径的全面自动化回归测试，将重大隐患、BUG消灭在上线前。所有维护项目相关的代码应及时更新到本地代码服务器。

（四）完成升级需求后，需经医保局相关负责人确认。软件版本的升级原则上应安排在非工作时间。

（五）软件升级完成，并运行稳定两周（以封版时间为准）后，向镇江市医疗保障局提供相关技术文档，并及时组织对技术人员的培训工作。

（六）软件开发和升级完善遇到不能按时完成等重大问题时，成交供应商须提前提出，双方协商解决。

（七）成交供应商需提供书面材料配合镇江市医疗保障局进行需求确认、测试、上线、验收、变更等环节的流转、留存。

（八）省系统运维成交供应商须设立专门技术对接人员，对镇江本地运维提出的技术问题及时响应，并提供工作留痕和规范答复。

（九）系统维护商在项目维护过程中，若出现相应数据安全事故、以及维护代码错误等情况给用户带来经济损失和造成安全事故，系统维护商需全额赔偿相关经济损失和承担有关法律责任。

（十）项目质量管理要求。成交供应商必须按照软件质量管理和质量保证体系，提出具体措施，确保在维保器件应用软件开发质量。符合国家标准有关软件开发技术规范、软件文档管理和软件验收标准的要求。具体参考标准：

（1）GB8567-88\* 计算机软件产品开发文档编制指南；

（2）GB9385-88\* 计算机软件需求说明编制指南；

（3）GB9386-88\* 计算机软件测试文件编制规范；

（4）GB/T 12504-90 计算机软件质量保证计划规范；

（5）其他相关的计算机软件工程规范国家标准；

（6）其它公认的相关的中国国家标准；

（十一）安全性要求。遵循国家和省市有关计算机信息系统的安全保密规定，同步实施系统的安全保密体系，以确保数据的保密、完整、可用，确保系统的安全、可靠、稳定和实用。维护系统数据安全，接触的用户口令、敏感信息负有保密义务，若有泄密，将依法追究相关法律责任。确保内外网建设内容符合信息安全等级保护“三级”的要求。

**2、现场服务制度要求**

（1）在本合同期限内，投标商派驻相关医保行业系统经验的工程师常驻现场，由镇江市医疗保障局统一安排其服务工作任务；现场项目经理牵头协调与用户单位的相关事宜，确保整个系统高效、安全、稳定的运行，同时负责协调与用户单位的商务、技术、人员安排、项目管理及进度控制等事宜。在此基础上，投标商还将按需指派后台开发人员负责镇江市医疗保障局应用软件的升级开发，对于镇江市医疗保障局提出的业务性修改、升级需求，由投标商现场工程师进行需求调研，形成需求分析报告，经甲乙双方签字确认后，由开发人员按双方商定的开发进度进行开发和实施；

（2）每周召开一次例会，给医保局相关负责人员以周报形式总结一周软件服务工作、存在问题及下周工作安排（执行过程中可按用户方需要及时、适当地调整例会频次与方式）、需要协调内容；

（3）投标商现场服务人员的变动，需提前一个月向医保局提出书面申请，经医保局负责人同意后方可安排相应的工作交接，在工作交接完毕后医保局检查、认可后投标商相关人员方可离场。另外，医保局有权要求对不合格工程师进行调整与置换；

（4）投标商现场人员必须遵守医保局的管理规章制度，应严格遵守作息时间；在关键时刻如重大事件期间、软件升级期等，应按用户要求加班，及时解决出现问题；

（5）成交供应商须做出无推诿承诺。即投标人应提供特殊措施，无论由于哪一方产生的问题而使系统发生不正常情况时，并在得到用户方或系统集成商通知后，须立即派工程师响应，全力协助用户和其他投标人，使系统尽快恢复正常。

（6）为了保证及时快速地响应服务请求，维护工作小组为用户提供5×8小时日常工作时间服务； 发生重大问题必须0.5个工作日内做出故障诊断报告和48小时的故障修复。如遇到疑难问题，必须指派具有解决故障能力的工程师并在与用户沟通后，解决问题排除故障。

（7）重大节假日投标商须提供值班人员名单及联系方式。

**3、培训要求**

（1）投标商应根据业务工作需要，对镇江市医疗保障局应用软件操作人员进行免费培训，并提交掌握系统操作所需要的培训资料；

（2）投标商应会对新技术应用和新软件开发，对医保局技术人员进行相关技术培训，帮其熟悉软件各项功能及日常处理办法，并掌握必要的软件维护技术，具体培训方式与培训时间可与医保局商定；

（3）投标商定期组织镇江市医疗保障局业务人员、技术人员与软件开发人员之间的技术、业务交流活动。

**4、服务质量考核办法**

合同签订后投标商按照承诺安排现场软件维护服务人员进驻现场，约定以一年度为服务质量考核周期,由医保局组织相关部门进行总结评分，该评分作为年度软件服务外包质量考核的重要组成部分。具体评分制度为：

a、评分采用百分制，满分为100分

b、在服务周期结束后从几个角度进行评分（加分或扣分），具体如下表：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **服务年度内****计划内达成率(%)** | **特别关注类问题****延期时间（天）** | **医保局整体满意度** | **其他** |
| **达成率水平** | **评分****标准** | **延期程度** | **评分标准** | **成效** | **评分标准** | **其他** | **评分标准** |
| 达成率≥95% | +2 | 10≥延期>0 | -1 | 好 | +15 | 用户投诉次数 | -1/次 |
| 95%>达成率≥80% | 0 | 20≥延期>10 | -2 | 一般 | +5 | 有效解决投诉 | +0.5/次 |
| 80%>达成率≥70% | -2 | 30≥延期>20 | -3 | 差 | -2 | 软件质量问题造成危害 | -5/次 |
| 70%>达成率≥60% | -5 | 60≥延期>30 | -5 | 很差 | -5 | 有效减小造成的危害 | +3/次 |
| 达成率<60% | -10 | 延期≥60 | -10 | 非常差 | -15 | 同一位置再次出现相同类型故障 | -2/次 |

说明：

1）计划内达成率（%）：在服务周期内，计划内达成率=投标商实际处理完毕的问题/镇江市医疗保障局期望关闭时间内完成的问题数；在个体问题处理过程中，如因非投标商原因造成问题处理周期加长，则投标商有权利与镇江市医疗保障局协商将计划完成时间进行顺延；

2）特别关注类问题延期时间：对于医保局确定为‘特别关注’类的问题，延期时间=实际完成日期-镇江市医疗保障局期望关闭日期；

3）医保局整体满意度：由医保局负责人综合相关技术人员的评价后统一进行评分；

4）用户投诉次数指人民群众或业务经办人员针对软件维保过程中的有效投诉次数；有效解决投诉指在用户投诉后及时整改并使得用户满意；软件质量问题造成危害指因质量问题,给有关单位及个人的业务经办工作、商业经营活动及个人经济利益造成损害、不利影响、干扰、阻碍、延迟以及产生相关经济损失及法律责任等情况；有效减小造成的危害指对于已经出现的危害，及时高效处理，减小社会影响；同一位置再次出现相同类型故障指每个故障解决后，同一位置（或软件模块等）再次出现相同类型故障或造成相关软件模块出现故障。

综合评分后如总分低于70分，每降低一分镇江市医疗保障局将可视情况扣除相应年度服务款1万元（但最多累计扣除金额不超过年度服务费总额的20%），并要求投标商限期整改，组织力量，提高软件开发及运行维护的质量，提高镇江市医疗保障局满意度。

# 项目投入人员分析

1、本项目需要软件技术人员提供驻场服务，服务运维期为12个月。

2、服务期间，投标商共需投入约3人组成项目组提供服务，提供5\*8小时日常系统运维服务和7\*24小时应急响应服务；按需提供现场或远程支持服务，负责包括系统维护、数据维护、数据库急救服务、软件运行质量保障、系统平台安全运维等技术支持工作。

3、常驻现场服务人员要求必须了解省医疗保障平台核心业务功能，了解镇江医保相关政策情况，能独立处理运维工作职责范围内出现的各类问题。

# 项目成本分析

参考去年镇江市医疗保障信息平台及医保统一经办管理系统本地运维项目实施情况，并结合今年项目实际运维需求进行分析评估，本项目预计总工作量约42人月，总成本费用约为84万，详细构成如下：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务分项 | 服务内容 | 工作量（人月） | 单价（万元） | 费用（万元） |
| **1** | **省系统平台维护** | （1）对“镇江市医疗保障信息平台”、网上服务大厅、江苏医保云APP、两定交流平台、月结系统、业务财务一体化及两定联网接口等省端应用系统进行日常状态监控。主要包括各项服务的运行状态检查、故障分析、问题提交、结果反馈等事宜。（2）对“镇江市医疗保障信息平台”、网上服务大厅、江苏医保云APP、两定交流平台、月结系统、业务财务一体化及两定联网接口等省端应用系统的版本发布和更新工作，并完成系统版本更新自测工作。（3）省系统数据库服务器软件维护和硬件运行状态的监控：主要包括数据库系统的安装、调试，运行状态监控、有关系统数据库的巡检、调优、有关代码检测、故障分析、判断、排除以及协调数据库及服务器的维保等事宜。（4）提供数据库急救服务，对数据库紧急故障，在通过电话、远程诊断的同时及时派遣专职工程师联系本地运维工程师解决实际问题 ，协助数据库备份软件供应商对数据库因数据灾难或数据丢失进行数据恢复服务。（5）省系统平台的安全运维，及时升级所用系统软件补丁等，驻场工程师严格遵守医保局制定的信息系统安全运维制度。（6）根据业务部门和相关医保政策法规要求，调整镇江市医疗保障信息平台相关征缴规则及其他系统相关业务参数。 | 30 | 2 | 60 |
| **2** | **省系统开发工作** | （1）全省统一执行的各项政策需求调整工作，涉及到的对“镇江市医疗保障信息平台”、网上服务大厅、江苏医保云APP、两定交流平台、月结系统、业务财务一体化及两定联网接口等省端应用系统等省端应用系统的开发改造类工作。（2）镇江市本地与省平台差异性需求，涉及到的对“镇江市医疗保障信息平台”、网上服务大厅、江苏医保云APP、两定交流平台、月结系统、业务财务一体化及两定联网接口等省端应用系统的开发改造类工作。（3）现有系统各项功能模块的优化完善与扩充。现有业务框架下的业务调整、流程优化，以及不影响现有架构前提下的功能补充、修改；及时处理涉及应用软件的相关改善与优化；优化及安全审计等。（4）省端软件应用系统故障类问题的及时修正及反馈。 | 8 | 2 | 16 |
| **3** | **地市运维问题解答及指导** | 对地市业务人员及本地项目组反馈的省系统各类问题进行及时沟通及解答；省厅下达的各项工作及时进行工作内容说明及处理方式的指导。 | 4 | 2 | 8 |
| **合计** | **42** | **2** | **84** |