# 北京大学人民医院

超声、心电网络信息系统

# 运维项目SOW

**项目简介**

# 一、项目范围

北京大学人民医院超声信息系统的升级从医院整体信息化建设角度考虑，结合临床实际需求与信息化发展现状，提出综合升级解决方案。

北京大学人民医院心电信息系统的升级从医院整体信息化建设角度考虑，结合临床实际需求与信息化发展现状，提出综合升级解决方案。

**1.1项目范围**

超声项目包括科室：预约台、普通超声、超声心动、妇科超声、产科超声、乳腺超声、计划生育超声、泌尿超声、生殖中心、消化超声、风湿免疫

心电项目包括心电图室、全院临床的住院心电图机。

**1.2目的**

1. 21项目验收后保障系统的正常运行。

1.22 协助北京大学人民医院，对区域医疗系统的稳定、健壮的发展进行开发维护工作；

1. 23根据用户需求，开发完善超声、心电信息系统预约登记、叫号、报告工作站等功能

# 二、维护期与维护内容

# 2.1维护期

服务周期为一年。

# 2.2维护内容

1. 查找并解决用户提出的问题；
2. 程序升级、上线的现场支持；
3. 数据处理与统计；
4. 程序安装、配置，及用户培训；
5. 解决程序Bug；
6. 应用系统运行环境、性能、作业执行情况监测；
7. 重要时间或重要事件的技术支持；
8. 专业技术咨询服务，提供可行性建议；
9. 提供工作日志、操作手册等相关文档；

# 2.3系统巡检服务

保证系统运行的稳定性，提前发现系统运行的隐患，巡检内容主要包括：

1. 系统运行日志的监控，设备内存、硬件负载、端口运行状态检查；
2. 系统运行状态信息记录、汇总，数据库定期备份；
3. 发现故障后第一时间内通报相关人员；

# 2.4系统故障响应及处理

工程师响应并处理维护系统的故障，并在第一时间内处理；

1. 系统故障响应、处理与记录；
2. 按照公司的故障处理流程，升级操作与汇报；
3. 提交故障处理报告，记录故障处理过程、解决问题；

# 2.5人员及工作要求

* 正常工作时间为周一至周五的上午8:00-下午17:00，法定节假日正常休息，夜间可采用电话或远程方式
* 提供7\*24小时响应和技术支持，非驻场项目需承诺4小时内工程师到现场解决故障，要求故障当天解决，保证每月系统非计划停机时间＜45分钟
* 甲方会在每季度末或不定期进行用户满意度调查。
* 乙方需按时提供项目进展的周/月/季报，并在验收时打印，由项目经理和用户签字确认，作为本年度运维的工作量。
* 运维的驻场工程师需按甲方要求，每个工作日上下班时打卡记录考勤，将按HRP中考勤天数核减运维费用；
* 正常休假，如年假、病假将安排临时人员顶替，无人员顶替按缺勤处理；或亦可用甲方认可的紧急情况加班、临时工作任务等加班情况抵消。
* 在合同期间，应保证运维人员的稳定，除离职外，不能进行人员调整，如果有因离职引起的调整，需提前告知甲方，并安排一个月的交接期，如甲方对运维人员不满意，则需要更换。
* 公司新入职人员，前三个月不能计入正式运维人员。