# 北京大学人民医院

# 2017年医院感染管理系统运维项目SOW

本实施工作说明书（Statement Of Work，以下简称“SOW”）是甲方（以下简称“甲方“）和承接公司（以下简称“乙方”）共同完成，旨在界定实施服务明细条款。

本工作说明书定义了2017年人民医院和乙方在本项目中约定的具体服务范围、周期、任务、资源计划、报价依据等内容，如与其他协议或约定存在差异，以本SOW为准。本SOW将作为项目执行过程控制和管理的指导文件。

北京大学人民医院从2014/12月底，已成功上线医院感染管理系统和对外数据服务工具系统。医院感染管理系统实现了感染监测、预警干预、追踪&反馈和统计分析全流程闭环管理；对外数据服务工具实现了可配置灵活自定义CDR对外数据服务接口。

# 一、项目范围

应用系统在医院的使用范围:

医院感染管理办公室医务人员、护理部人员\医务处医务人员、微生物室检验人员

使用情况:医院感染管理系统和对外数据服务系统正常使用。

# 二、维护期与维护内容

# 2.1维护期

服务周期：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；
10. 运维的工作同时修正一些已完成的画面的的需求变更,变更内容如下：

# 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。
* 驻场项目新入职驻场人员，具备二年及以上HIT项目实施经验，前一个月不计入正式运维工作量；低于此能力人员，前三个月不能计入正式运维工作量。非驻场项目不作要求。