# 北京大学人民医院2018年

# 护理管理质量评价系统运维项目SOW\_运维部分

**项目简介**

# 一、项目范围

包括护理质量管理评价系统软件的定制报表功能、报表定时派送功能、报表临时派送功能、报表检查功能、报表信息查询功能、报表各项统计功能、系统权限设置功能、系统代码维护功能、系统管理员功能等，护理质量评价系统数据库等涉及公司部分的现场日常维护、新需求调研、接口维护、定制开发、培训服务等。

# 二、维护期与维护内容

# 2.1维护期

服务周期为一年。

注：如果每年的运维内容相近，建议签三年；

# 2.2维护内容

* 1. 基础数据维护，对日常医院人员变化进行维护，并协助变更到数据库中。对需求内容进行更新，保证医院护理质量评价系统的版本是较新的；
  2. 指导使用系统，对护理管理人员使用问题进行指导；
  3. 对服务器进行定期查看，关注CPU使用率、中间件压力等，保证服务器稳定运行。
  4. 在系统使用过程中新需求的调研、分析、确认、实施，现场实施人员及时和医院、公司沟通，做好交流桥梁工作；
  5. 系统性能优化；
  6. 系统在日常使用过程中遇到的使用问题及时给与解决，包括PC端及MCA端，护理质量管理评价系统软件热线电话的接听；
  7. 接口维护及问题查找：根据医院业务变化，对目前护理质量管理评价系统软件相关接口进行针对性改造，针对现有接口进行持续性调整与优化；
  8. 护理质量管理评价系统软件使用过程中问题沟通及解决；
  9. 质控功能维护；新质控功能开发，对质控数据进行核对校验；
  10. 数据统计：针对日常提出的统计需求，进行现场统计，并导出相关格式数据提供给医院。
  11. 各类模板制作，对孚诺护理质量管理评价系统软件的模板进行现场制作，积极和护士长沟通，做到模板保质保量；

# 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

* 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。合同期满前，甲方将对乙方的服务质量进行评测，若满意率达到90%，且甲方认可，双方可就合同约定价格再行协商后续签下一年度合同，运维合同可签三年，维保合同需每年续签。
* 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。
* 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。