# 北京大学人民医院

# 护理病人一览表系统运维项目

**项目简介**

# 一、项目范围

包括病人一览表系统的运行维护服务等。

# 二、维护期与维护内容

# 2.1维护期

2016年6月27日至2017年6月27日

# 2.2维护内容

要求公司确保提供以下服务内容：对病人一览表系统提供维护、定期专业团队人员巡检、定制开发、培训等，具体内容如下：

常年有一名具备两年以上工作经验的工程师提供系统维护服务，并提供专业团队为医院提供专业服务，在维护期间内，保持运维工程师1人，提供系统运维和现场巡检等服务，如公司需调换运维工程师，需提前告知医院，并做好交接；如果院方对运维工程师不满意，可以要求公司调换；

若免费运维期内，医院提出需求的工作量超过30人天的定制开发运维服务，可根据定制开发内容评估工作量，按照实际工作量额外支付运维费用。

维护人员的构成：1名工程师负责沟通维护交流、反馈问题工作。

支持人员情况：提供一个团队对工作进行支持，包括病人一览表系统的个性化修改，比较复杂工作的现场调研等。

工作方式：维护人员遵守医院信息服务相关规定，参加医院会议，沟通反馈需求进展、对日常维护工作进行开展。技术人员主要按照医院要求进行技术开发和数据统计，在医院要求的时间内更好的完成技术相关工作。公司提供24小时电话远程支持。

开发需求的时间：日常需求在调研结束后，运维公司提交调研需求反馈单，反馈单上明确需求开发周期，并上报医院进行记录，以便医院进行监督和查看。

开发质量：运维公司提供维护团队对开发好后的需求进行跟踪，公司内部进行测试后，现场会在测试环境进行测试，测试无误后在正式进行更新，由于测试环境和生产环境有一定区别，需保证原需求返修率控制在10%以下，并对返修需求优先进行处理，避免延误医院的正常工作使用。

主要服务内容包括：

1. 及时响应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. 程序安装与配置；
5. 用户培训及讲解；
6. 解决程序Bug；
7. 应用系统运行环境、性能、作业执行情况监测；
8. 重要时间或重要事件的技术支持；
9. 专业技术咨询服务，提供可行性建议；
10. 提供工作日志、操作手册等相关文档；
11. 提供定期的巡检服务：定期巡检西直门院区、阜成门院区的各个护士站终端软件、硬件，每季度对系统服务器和数据库进行巡查。

# 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。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。
* 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。