# 北京大学人民医院

# 科研管理系统运维项目SOW

**项目简介**

# 一、项目范围

北京大学人民医院科研管理系统于2011年6月上线使用，在SAP及.net平台上，实现了科研项目管理、科研经费管理、论文管理、学术会议管理、成果奖管理、学术兼职管理、科研实验动物管理等功能，并与EBS系统、HRP系统、集成平台等系统集成，从而实现信息共享。

科研管理系统运维项目服务范围涉及系统功能及接口维护，保证系统能够正常运转，支持北京大学人民医院的日常业务。

# 二、维护期与维护内容

# 2.1项目周期

服务周期为一年。

# 2.2项目内容

包括但不限于以下内容：

1. 对用户提出的问题查找原因并解决；
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. 应用系统与数据库运行环境、性能、作业执行情况监测；

重启服务：对由于服务器端某些服务造成系统功能异常时，重启相关应用或服务。

1. 重要时间或重要事件的技术支持；
2. 专业技术咨询服务，提供可行性建议；
3. 提供工作日志、操作手册等相关文档；
4. 在不超过运维约定总人天数前提下，适应和满足用户需求的变化。

解决程序Bug相关的工作不计费用，应免费解决。

# 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

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小时内乙方人员到现场解决故障，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。
* 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。
* 运维的驻场人员需按甲方要求，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。