# 北京大学人民医院

# 人力资源管理系统运维项目SOW

**项目简介**

# 一、项目范围

北京大学人民医院从2014年开始实施人力资源管理系统，2016年4月中旬完成项目整体验收。项目实施内容包括：

**一期实施内容：（2014.4-2014.9）：**完成组织管理、人事管理、合同管理、薪酬管理、标准报表模块的实施工作，达到数据标准统一，人事、薪酬处理规范化、系统化，提高工作效率。完成了培训管理、9个线上流程、与各系统的集成、自助平台模块的实施，实现在线人事业务流转、人力资源管理过程控制。

**二期实施内容：（2014.9-2016.2）：**完成了招聘管理、职称评审模块的实施，完成了培训管理模块的优化，实现了薪资凭证自动结转等功能。

随着人力资源管理系统的使用逐渐深入，功能也在不断扩展以满足不同科室的需要和未来业务发展的需要。故，需要一个对现有人力资源管理系统非常熟悉，非常专业的团队系统运行维护服务和新功能实施服务，项目服务范围涉及系统往期实施阶段已经完成上线的业务流程及接口。

# 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

包括但不限于以下内容：

1. 适应和满足用户现有业务要求，进行相应开发支持及实施运维。由甲方以《需求变更单》的方式提交给乙方，乙方反馈所需工时，甲方确认后执行。
2. 查找并解决用户提出的问题；
3. 程序升级、上线的现场支持；
4. 数据处理与统计；
5. 程序测试、安装、配置；
6. 已上线功能的用户日常业务操作指导可由甲方完成，新上线或修改功能的用户培训、知识转移由乙方完成；
7. 解决程序Bug；
8. 应用系统运行环境、性能、作业执行情况监测；
9. 重要时间或重要事件的技术支持；
10. 专业技术咨询服务，提供可行性建议；
11. 提供工作日志、测试报告、设计文档、操作手册等相关文档；
12. 甲方用户负责系统业务数据操作、业务数据准确与否的校验、核对等工作，日常问题可以咨询乙方顾问，乙方顾问不得操作客户正式环境业务数据。

以上工作内容中，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

乙方负责保障人力资源管理系统已有功能的正常运行，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

* 驻场人员要求：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。
* 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；
* 远程维护人员要求：提供7\*24小时响应和技术支持，如出现远程无法解决，需保证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。
* 乙方需按时提供项目运维季报，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。
* 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。

补充说明：超出运维时间但未使用的工时，可延长使用期，至工时使用完毕。如在本运维期内超出工作量，可按超出工作量补充签订协议，或者在下一期运维合同中扣除。