# 北京大学人民医院

# 设备维护管理系统运维项目SOW

设备维护管理系统是为解决设备中期管理问题设计研发的，主要包含5个模块：设备巡检、设备维修、计量检定、设备清点、用户管理；根据操作规程分PC端、PDA端2个客户端版本。

# 一、项目范围

设备维护管理系统使用部门为医院设备处、信息中心，目前运行稳定，运维范围包括目前运行的所有模块及客户端。

# 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

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；

# 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；

1. 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。