# 北京大学人民医院

# 高通量基因测序产前筛查与诊断改造项目SOW

本实施工作说明书（Statement Of Work，以下简称“SOW”）是甲方（以下简称“甲方“）和承接公司（以下简称“乙方”）共同完成，旨在界定实施服务明细条款。

本工作说明书定义了2018年人民医院和乙方在本项目中约定的具体服务范围、周期、任务、资源计划、报价依据等内容，如与其他协议或约定存在差异，以本SOW为准。本SOW将作为项目执行过程控制和管理的指导文件。

根据项目建设需要，现需要启动实验室高通量基因测序产前筛查与诊断报告接入LIS检验系统的改造工作。

# 一、项目范围

协助北京大学人民医院，对高通量基因测序产前筛查与诊断报告改造，接入到LIS检验系统中，内容如下：

1. 软件系统发生错误，影响用户使用的问题。
2. 非正常操作导致数据紊乱带来的修复、调整工作。
3. 合同规定的技术支持、定期的现场维护、远程维护、系统扩充、软件升级等工作。
4. 负责或协助院方相关科室网络与全院网络的联结。
5. 安装期间由于院方原因（如设备暂未到位等）引起的未能完成的部分,可以在院方解决问题后免费予以完成。
6. 若院方相关科室需要进行搬迁，可以协助进行相关工作。
7. 应用指导：定期收集应用信息，分析应用状况，咨询解答问题，提出合理化建议，提供解决方案等。
8. 通过免费热线电话、电子邮件、传真和现场支持方式向医院提供支持服务，支持范围包括故障报修、调试、应急方案实施演练，系统升级以及使用中遇到的技术问题的咨询等。及时回答医院内部技术支持团队的提出的问题，帮助了解最新技术动态，提供相关产品的技术资料。

# 二、维护期与维护内容

# 2.1维护期

改造周期：6个月

# 2.2维护方式

1. 非驻场服务。
2. 培训院方的系统管理员，能排除一般性的问题。
3. 电话远程协助，指导院方系统管理员进行错误排除。
4. 远程登陆操控（需院方提供互联网服务）。
5. 现场解决（如遇到紧急且不能解决问题，将会安排技术人员上门服务）。

# 2.3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；

# 2.4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；

# 2.5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；

# 2.6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。
* 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。

# 三、改造范围

|  |  |
| --- | --- |
| 任务类型 | 任务名称 |
| 改造需求 | 1.从第三方接口接收高通量申请单消息  2.标本审核界面增加显示高通量申请单的内容  3.增加A4报告模板，展示高通量申请单内容以及数据结果 |
| 问题处理 | （1）系统软件发生故障，影响用户使用的问题；  （2）用户非正常操作导致数据紊乱带来的修复、调整工作； |