# 北京大学人民医院

# 病理质控与资料管理系统运维项目

**项目简介**

# 一、项目范围

1、病理科（已开始计算运维费用）， 使用正常；

2、肾内科病理（未开始计算运维费用）， 使用正常；

3、妇科细胞病理室（未开始计算运维费用），使用正常。

# 二、维护期与维护内容

# 2.1维护期

服务周期为一年。（2016年1月1日—2016年12月31日）

# 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；
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

* 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。