# 北京大学人民医院

# 网站运维项目-SOW

**项目简介**

# 一、项目范围

北京大学人民医院官方网站www.pkuph.cn及www.pkuph.edu.cn，已上线功能模块的页面、栏目、产品上传及维护服务（不包含网站改版、栏目架构调整、大工作量的新功能开发）。运维中涉及的图片、文案需求由院方负责完成。

# 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**

* **页面维护：**

1. 网站已上线页面及功能模块中图片、logo的调整方案和设计需求由院方负责提供。
2. 维护流程：

院方通过邮件提出图片及logo的页面位置及替换要求 –> 运维厂商评估工作量并确认受理 (提供图片及logo的相关分辨率及相关尺寸，确认调整时间) –> 院方进行设计并将成果通过邮件方式发送给运维厂商 –> 运维厂商进行上传操作 –> 邮件通知院方查看调整结果。

* **栏目维护：**

1. 网站已上线页面及功能模块中文字的调整，文字调整内容由院方负责提供。
2. 维护流程：

院方通过邮件提出文字调整的页面位置及替换要求 –> 运维厂商评估工作量并确认受理（确认时间）–> 运维厂商进行调整操作 –> 邮件通知院方查看结果。

* **产品维护**

1. 网站已上线页面及功能模块中人民医院相关产品的调整，产品图片及文字调整内容及设计方案由院方负责提供。
2. 维护流程：

院方通过邮件提出产品图片及文字的调整要求 –> 运维厂商评估工作量并确认受理 (确认调整时间) –> 院方将产品调整内容通过邮件方式发送给运维厂商 –> 运维厂商进行上传操作 –> 邮件通知院方查看结果。

* **接口维护**

由运维厂商负责开发并已上线的系统接口维护服务，保障接口的正常运行。如因业务需要发生接口的开发工作，需另行评估工作量，经双方认可相关费用后由运维厂商负责完成相关实施工作。

**2.3系统故障响应及处理**

* 因CMS（网站内容发布系统）引起的故障或其它异常情况发生后，运维厂商接到通知立即响应，故障2-4小时内解决；如果经判断4小时内不能解决，立即启动关闭网页等应急预案，并在后台解决故障，故障于24小时内解决；
* 在国家法定重大节假日（元旦／五一／十一／春节），提前2周制定网站监控及故障处理预案，并书面提交院方。提供重大保障期间的应急响应人员名单，安排人员每天对网站页面进行检查；
* 故障或异常情况处理过程中，应即时与院方技术人员做沟通，并在故障处理完毕后立即以email方式向院方提交故障或异常情况处理的书面报告。
* 应院方网站运维安全需要，运维厂商应协助院方排查漏洞安全技术支持。
* 运维厂商对网站实现自动备份功能，遇网站服务器故障进行还原网站。

# 2.4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
* 院方会在每季度末或不定期进行用户满意度调查。
* 运维厂商需按时提供项目进展的季报，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。
* 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；或亦可用院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，需提前告知院方，并安排一个月的交接期，如院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。