# 北京大学人民医院

# 2018年堡垒机维保项目SOW

# 概述

## 项目背景

北京大学人民医院作为北京一家重点三甲综合医院得到了国家的大力支持，北京大学人民医院的发展历程，是中国医学进步的见证，在这些年里大力推广先进的医疗技术，为中国医学水平的发展起到了不可或缺的作用，同时北京大学人民医院积极响应国家各项政策号召，勇为领头羊，坚持实践与探索的相结合，在这些政策中，由卫生部所发布的“85号通知”中的等保工作指导意见也得到了人民医院领导的高度重视，于2014正式开展等级保护项目建设，等保工作的开展使得人民医院的信息化系统得到了较大的提升，在项目建设内容中包含了对于运维人员身份认证、行为审计、权限控制等功能的极地堡垒机，此系统在等级保护项目建设与测评中起到了至关重要的作用，直到如今，已为人民医院提供数年运维审计的安全保障。

## 项目目标

针对现有的极地堡垒机在2018-2019年度，在保证极地堡垒机的正常运行下，提供定期的巡检以及系统的维护升级服务。

# 项目介绍

## 项目范围

北京大学人民医院极地堡垒机双机部分进行售后服务、巡检、日常维护、软件系统升级、硬件质保等工作。

## 项目实体

对北京大学人民医院极地堡垒机提供售后服务。

## 项目地点

北京大学人民医院信息中心。

## 服务频率

每一季度进行季度系统巡检，检测系统各项指标内容并形成运维报告提交给相关负责人。

## 服务内容

* **热线服务**

正常工作时间由专人执守；在非工作时间设置有专人7\*24小时接听的移动电话热线，用于解决接听7\*24小时核心系统情况汇报。同时还通过E-mail、QQ、微信等多种方式与用户进行密切联系和沟通，及时了解各地系统的运行状况。

* **热线服务台服务内容包括**

通过热线，提供对人民医院系统管理人员的电话支持。

每月编写一份关于《热线电话支持服务的统计报告》给人民医院相关人员，以分析工作情况，使今后工作得以不断改进。

热线服务的时效为：每周一至周五上午九时至下午六时(国定节假日除外)。

项目经理保证24小时电话待岗，应对由于系统设备所产生的业务影响。

如果经极地安全确认问题是硬件故障所导致的，极地安全提供临时解决方案，提供相应的备件，以保证能及时更换。

* **售后服务期内**

售后服务期内网络软件、硬件故障维护应免费，当网络发生故障时，当地有办事处的，技术人员在 1 小时内到达现场免费服务，其他地方12小时内到达现场免费服务。

所有的正式销售的软件升级为免费，不收取任何升级服务费用。

向用户提供不限时间、不限数量的售后电话支持或e-mail支持，它帮助您的安全管理员迅速有效地解决问题。

每周至少一次回访用户。

提供针对于极地堡垒机的培训，此培训不限次数和人员数量。

* **售后服务期外**

保修期后，可获得电话、mail及在线支持等免费服务。