# 北京大学人民医院

**志愿者管理信息系统运维**SOW

# 一、项目范围

信息社会的高科技，商品经济化的高效益，使计算机的应用己普及到经济和社会生活中的各个领域。计算机虽然与人类的关系愈来愈密切，还有人由于计算机操作不方便而继续手工劳动。

为了适应现代社会人们高度强烈的时间观念，志愿者管理系统为医院社工部管理志愿者提供了巨大方便。操作人员只需输入一些简单的汉字、数字，即可达到自己的目标。

根据志愿者管理系统的基本功能，调查了志愿者服务流程，确定了系统性能要求、系统运行支持环境要求、数据项的名称、数据类型。数据规格，使志愿者管理更方便、高效、快捷，具有积极意义。

# 项目内容

# 2.1项目概述

注册：实现对志愿者基本信息的规范化录入

登陆：实现志愿者工作计时的系统化管理

后台管理：管理员对志愿者基本信息和扩展信息的管理和操作

帮助医院社工部人员利用计算机，实现对志愿者以及志愿者培训、服务的管理， 实现计算机的智能化管理，以提高工作效率和经济效益，使志愿者管理能够具 体化、直观化、合理化和信息化。

系统架构为Client/server (客户机/服务器）模式。

# 2.2项目周期

服务周期为：自合同签订日起一年。

# 2.3维护内容

包括但不限于以下内容：

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **运维内容** |
| 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 | 专业技术咨询服务，提供可行性建议 |

# 2.4项目提交物

主要包括：

1. 操作手册；
2. 项目周报；
3. 验收报告。

# 2.5维护工作要求

* 乙方按照规定每月进行一次正常维护，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，包括人工现场维护和人工远程控制维护方式。
* 提供7\*24小时响应和技术支持，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。

2.6验收标准

项目的验收标准如下：

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. 专业技术咨询服务，提供可行性建议；
5. 无较大投诉；