**北京大学人民医院**

**CallCenter系统运维项目SOW**

**项目简介**

# 一、项目范围

北京大学人民医院CallCenter系统包含电话预约挂号系统、设备报修电话系统、咨询服务热线系统组成，项目2012年12月上线开通，2013年7月，初验至今投入正式运营即将满3年合同维保期。维保期外的服务支持需另行购买。本次目的是确定北京大学人民医院CallCenter系统2017年维保内容、范围及服务方式。

CallCenter系统运维项目服务范围涉及系统功能及接口维护，保证系统能够正常运转，支持北京大学人民医院的日常业务。

# 二、维护期与维护内容

# 2.1维护期

服务周期为一年：合同签订之日起一年。

# 2.2维护内容

## 维保服务范围

* 提供7\*24小时电话支持服务，服务电话：4006 158 196。QQ：616311290。
* 维保服务范围：
  + MyComm平台软件
  + MyComm呼叫中心业务应用软件
  + 北京大学人民医院所定制软件
  + 由于以上软件问题所引起的系统故障分析、处理和恢复

## 维保服务内容

* 保修期内，为MyComm软件提供维护期内，提供7\*24小时的技术支持和服务、质量故障及时响应、应急处理方案、现场及远程诊断服务及时解决软件系统产生的各种问题，具体约定如下：
  + 对于只影响部分功能的一般故障，保证30分钟内响应，4小时内开始远程服务，如果远程服务不能解决，需派工程师在8小时内出发去用户现场排除故障。
  + 对于系统宕机类的重大故障，要求保证1小时内响应，2小时内开始远程服务；如果远程服务不能解决，需派工程师在4小时内出发去用户现场排除故障。
  + 如果因不可抗力因素导致工程师不能在规定时间到达用户现场，要求在不可抗力因素消除后采用第一时间能到达的交通工具赶到用户现场排除故障。
* 保修期内，为MyComm平台软件（MyCommCTI和MyCommCRM）提供免费的小版本升级服务。同时，提供免费的运行评估服务、信息咨询服务、软件的补丁服务、软件补丁包安装服务等。
* 保修期内，需随时可以提供系统相关管理、维护、运营、技术等咨询服务，解决使用过程中的各种疑难问题；
* 维护期内，提供每季度一次系统巡检服务。

## 售后服务支持

客户服务中心由1名中心经理和3名售后服务技术人员组成，将在系统验收后提供支持服务，将是本项目用户单位与公司的接口，该中心有责任与义务处理售后服务中出现的任何问题，并将协调公司其他部门的关系，很好地完成售后服务的各项任务。



呼叫中心产品部的内部结构如图所示，部门内设立售前技术支持、售后服务、项目管理与顾问咨询、公司内部技术部门等4个二级部门，其中售后服务中心归属于售后服务部门管理，各二级部门的技术人员针对技术支持与售后服务组成一支松散型的二线技术队伍。

# 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

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

* 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。
* 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。
* 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，需提前告知甲方，并安排一个月的交接期，如甲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。