**北流市人民医院对钉钉的需求+服务清单**

**附件一、服务清单**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | 品牌 | 技术参数 | | 数量 | 单位 |
| 基础平台（钉钉）运维服务 | 基础平台 | 基础核心平台 | 1.组织架构、角色、医院主页、医院专属LOGO、工作台、管理员权限、后台设置 2.支持内网使用钉钉，克服网络限制，实现内网外网无缝连接 | 1 | 年 |
| 通讯录管理 | 账号激活、通讯录导入导出、通讯录人员管理、通讯录信息安全功能 |
| 工作沟通 | 全员群、内部群、普通群、项目群、值班群、消息；支持向指定用户推送待办事项和消息 |
| 公告管理 | 公告发布、置顶公告、公告接收范围、公告搜索、公告保密设置 |
| 会议管理 | 会议室预约、会议通知、会议冲突提醒，会前提醒，会议重复规则设置，会议投屏（需结合硬件使用）、联动硬件门禁管理（需结合硬件使用）、电话会议、视频会议、直播会议 |
| 流程管理 | 流程搭建设计、流程发起：提交、抄送、撤销、催办、下载、云打印、再次提交、分享。流程审批：同意、拒绝、回退、转交、会签、或签、依次审批、群讨论、流程数据导出、查询等，且搭建我院全部OA现有的工作流，在维保期合同范围内，有其它科室提起需要新建工作流，均无偿搭建。 |
| 直播管理 | 群直播（手机、电脑）、查看、回放、连麦、点赞、多群联播、回放数据导出 |
| 日历管理 | 新建日程、个人日程管理、会议日程管理、签到签退、签到统计、会议纪要编辑；支持按日、月、周、列表视图展示 |
| 知识沉淀 | 工作汇报、云盘文件存储、文档知识库。 |
| 智能填表 | 健康打卡上报、表单模板、报表制作 |
| 考勤管理 | 考勤管理、班次管理、地点考勤、WiFi考勤、人脸考勤（需结合硬件使用）、蓝牙考勤（需结合硬件使用）、假期管理 |
| 智能工资条 | 一键导入、一键分发、信息安全 |
| 专业版功能 | 1.工作台自定义：手机移动端工作台自定义，提供自定义模块组件，多套行业模板，提供“轻量级、“适配性”定制方案；支持工作台自建组件； 2.云存储：包含云盘容量1T；支持聊天记录云端保存时效延长，新购用户开通即享历史2年云端存储时长，续费用户享受最长10年存储时长； 3.信息安全：支持设置内部保密群，保密群内聊天有水印，聊天信息移动端可防止截屏、录屏、转发；office文件及图片不可下载、转发、复制；可搜索隐藏部门成员；支持数据恢复；支持数据撤回；云盘文件日志查询；文件安全管理；审计日志自定义风险条件 4.考勤精细化管理：可按年度、半年度自定义考勤报表；自定义考勤统计字段 5.流程管理：支持并行节点； 业务规则设置；动态流程； OCR识别；单选数据联动；支持N个条件进行组合，形成一个复杂的条件；支持创建应用/管理应用；高级权限设置，支持「预设权限组」和「自定义权限组」；提供OA审批周报/月报功能；OA审批连接器 6.视频会议专业版：支持100人高清视频会议；支持会议布局设置；支持会议转直播； 7.支持第三方系统调用钉钉标准接口实现人员信息同步功能及第三方应用移动端挂载到钉钉工作台、打通钉钉用户体系，提供以下专项接口的调用类型： （1）服务端API：获取通讯录信息、智能工作流、发消息通知、考勤等能力； （2）前端API：支持获取网络状态、钉钉通讯录选人、钉盘、发钉等能力。适用于企业内部应用和第三方企业应用； （3）高价值API：专业版用户可调用的高价值API，例如审批、打卡、智能工作流等； （4）API调用量，50万次/自然月； （5）QPS限制，40 QPS； （6）Webhook&Stream调用量，5万次/自然月。 |
| 运维服务 | 需求调研服务 | 用户需求对接、根据用户需求进行调研、调研完成后提供解决方案、服务内容并给予用户确认。 | 1 | 年 |
| 个性化门户配置 | 配置单位LOGO，设计移动端启动页，设计移动端/电脑端工作台； |
| 组织架构管理服务 | 1.组织架构基础设置； 2.收集单位组织架构图，按照组织架构设置各部门层级，调整各部门排序； 3.配置各部门主管及部门沟通群，人员入/离职自动加入/退出群聊； |
| 通讯录管理服务 | 梳理单位人员信息： 1.包括姓名、性别、职位、岗位、手机号、工号、入职时间、职称等重要信息，统一规范医院后续发展职工唯一工号； 2.配置各部门岗位角色（单位主要领导、分管领导、部门负责人，包含行政角色、财务角色、人事角色、科教角色、护理人员角色、医务人员角色、常用人员分组角色等），为后续审批流程搭建提供角色配置； |
| 工作沟通管理服务 | 1.搭建单位内部全员官方工作群、各科室群、内部群，设置群管理负责人； 2.引导正能量的群聊管控，创建适合医院全院人员、中层干部领导、党支部、各科室、医务人员、护理人员、进修人员、规培生、实习生等人员管理工作高效沟通的群聊。 |
| 直播管理服务 | 对接医院负责会议、培训、活动等重要内容需要保存沉淀和追塑的，把线下的事项同步到线上统一管理并学习；针对不同的场景，引导如何用好直播功能，对特定需求直播功能的几个几大科室做现场讲解及培训。 |
| 审批管理服务 | 1.审批搭建服务：走访各职能科室，针对每个职能科室做深入对接，收集审批表单需求，将原OA工作流程全部搭建至钉钉，结合医院特殊和复杂性，人员多、一人身兼多职、分管多个科室、各科室工作业务差异性，帮助医院搭建院内审批业务； |
| 2.提供医院通用模板参考：结合部署实施团队项目经验，整合及提供广西区内二级以上医院通用审批流程模版作为参考借鉴； |
| 3.审批管理规范服务：协助医院梳理院内流程业务，统一按照医院行政管理八大业务模块（党政、行政后勤、人事、财务审计、采购、临床、护理、科教）规范管理审批流程，并且符合医院出台的审计制度管控的范围内规范搭建到系统的审批流程。 |
| 4.审批单据自定义排版服务：结合医院表单模板及存档特殊性要求，自定义排版审批表单打印排版页面；设置横向打印签名、签批时间、签批意见等。 |
| 培训服务 | 4.审批单据自定义排版服务：结合医院表单模板及存档特殊性要求，自定义排版审批表单打印排版页面；设置横向打印签名、签批时间、签批意见等。 |
| 运营管理服务 | 系统上线后，安排现场实施人员运营指导系统正常运行，协助医院梳理相关功能适用哪些工作场景，配合医院优化审批流程，走访各个职能科室，提供系统引导快速运行，提升医院行政效率。 |
| 组织架构维护 | 部门的新增、修改维护 |
| 通讯录维护 | 人员的调整维护 |
| 新进人员的准入 |
| 对成员的通讯录字段设置可见/隐藏，保障信息安全 |
| 角色维护：管理角色的新增或修改，角色管理权限的修改 |
| 定期和人事对接进行通讯录新加入或离职人员核对，减少信息泄露风险 |
| 院方需求对个别特殊人员和科室进行保密维护设置 |
| 主页维护 | 院内的官方信息，根据客户需求进行更新主页基础信息 |
| 门户维护 | 医院专属的LOGO、个性封面、启动页图片更新维护 |
| 全员群、部门群、内部群进行指导维护 | 群刷屏指导管控及维护 |
| 群签到指导管控及维护 |
| 对架构内的群进行指导管理使用服务：清除部门群；增减群成员；指导群功能使用 |
| 群直播运维 | 对组织内进行的群直播使用进行指导服务，直播模式使用，多群联播，连麦功能，视频保存 |
| 指导回放直播视频，查看直播数据 |
| 院内表彰大会、活动、培训等技术支持 |
| 审批流程维护 | 工作台整理、流程梳理、收集用户规章制度和匹配审批流程 |
| 审批的表单优化，流程修改的维护 |
| 审批流程的新增或删减维护 |
| 审批流程专业模版 | 流程业务模块规范，审批表单命名规范 |
| 工作台维护 | 对不再使用的审批或应用进行停用处理 |
| 梳理工作台界面，添加应用分组，使工作台内容看起来干净利落，处理工作更便捷清晰 |
| 根据院内需求，可将常用应用或审批在工作台设置快捷键 |
| 智能会议室维护 | 会议室的信息维护、新增维护 |
| 钉盘维护 | 钉盘公共容量的清理维护 |
| 钉盘文件可见范围及安全设置的指导维护 |
| 钉盘文件管理权限设置维护、指导维护 |
| 考勤管理维护 | 考勤规则维护，考勤数据导出指导维护 |
| 假期管理维护 | 系统假期管理的配置服务，提取请假数据，修改假期类型的信息等维护 |
| 工作日志维护 | 工作日志的模板新增及管理使用维护 |
| 公告维护 | 通知公告的分类设置维护 |
| 第三方应用维护 | 第三方应用的指导使用维护 |
| 基础功能使用培训 | 根据合同服务清单的培训需求进行培训内容：在线直播培训+答疑开展对系统基础功能需求的培训，进行群直播，保存培训直播记录 |
| 每季度系统使用汇报 | 整理系统使用综合数据进行每季度汇报。提供季度性运维报告，报告形式包括但不限于PPT、文字材料提交、现场汇报等，报告内容包含平台中在全院/相关科室的使用情况的数据汇总（医院授权下可查看的数据）、一定程度的数据分析，为医院领导/科室提供决策依据 |
| 其他运维补充 | 1、可为智慧管理办公平台部署提供咨询和技术支持，并维护智慧管理办公平台正常运行以及稳定运用，可为智慧管理办公平台遇到的问题提供相关解决方案。 2、提供日常运维支持，因问题具有偶发性和不可预见性，须提供多途径远程支持，包括但不限于7\*24小时服务电话、网络远程支持、现场支持等。 3、对于一些不成熟应用，收集相关建议，提供其他解决方案，并递交产品建议至开发部门进行下一步优化。 |
| 第三方应用咨询服务 | 1、为医院自主通过平台应用市场购买的第三方应用提供免费培训及线上实施服务，包含但不限于以下应用：云课堂、E签宝、番茄表单、智能工资条、连帆排班、云上党建、安恒密盾等（具体应用以在应用市场端发布的为准）。 2、提供与智慧管理相关的包含但不限于单个应用、整体解决方案的咨询服务。 |
| 云盘扩容服务 | 1.定期检测云盘，提前发现云盘容量不足，并给予相关解决方案。 2.企业公共容量扩容报价咨询与协助充值 |
| 短信/电话消息通知充值服务 | 1.定期检测短信/电话消息通知使用情况，容量到期前提醒 2.短信/电话消息通知增值使用报价咨询与协助充值 |
| 电话会议充值服务 | 1.定期检测电话会议使用情况，容量到期前提醒 2.电话会议增值使用报价咨询与协助充值 |
| 备注：钉钉专业版版本权益以钉钉官网发布公告为准。 | | | | | |

**附件二、售后服务方案**

### 技术支持

* **7x24小时在线响应：**无论何时遇到问题，运维工程师都将通过电话、钉钉群、微信等多种渠道，提供全天候的技术支持。
* **一对一服务：**提供专属客户服务经理，一对一解决用户的所有疑问和需求，提供个性化服务方案。

### 服务响应

* **响应速度**

团队在提供日常运维支持时，因问题具有偶发性和不可预见性，须提供多途径远程支持，包括但不限于7\*24小时服务电话、钉钉、微信、网络远程支持、现场支持等。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 服务类型 | 定义 | 响应时间 |
| 一级需求 | 主要指在运维人员系统权限范围内的系统运维服务内容 | 立即响应，30分钟内给出解决方案，24小时内解决。 |
| 二级需求 | 主要指需系统主管理员配合解决的问题需求 | 30分钟内相应，1小时内给出解决方案，48小时内解决。 |
| 三级需求 | 主要指重大事件需技术工程师现场支援的问题或需求 | 30分钟内响应，24个小时内安排工程师，按约定时间到达现场 |
| 四级需求 | 主要指需反馈钉钉总部解决的问题及需求 | 30分钟内响应，48小时内给出总部反馈。 |

* **问题记录机制**

运维服务工作支持完成后，运维工程师通过标准化的运维工单记录已完成的运维工作，包括记录提交科室、提交人、提交时间、问题描述、处理人、处理时间、处理情况等，将作为后续运维报告输出的基础数据。

根据使用人员提出问题的类别，将问题分为咨询类问题和系统缺陷类问题二类：咨询类问题是指通过线上服务或现场解疑等方式能够当场解决用户提出的问题，具有问题解答直接、快速和实时的特点，对于该类问题的记录可使用咨询类问题记录模板进行记录。系统缺陷类问题是指使用人员提出的问题涉及到系统相应环节的确认修改，需要经过【钉钉需求申请】通道逐级提交、确认、处理和反馈等环节，处理解决需要项目组的分析确认，问题有解决方案后，将解决方案反馈给业务科室。具体提交流程如下：

1. 需求提交。应用信息系统的用户发现属于系统缺陷类的问题时，填写【钉钉需求申请】单，提交钉钉项目组。
2. 需求分析。钉钉项目组接到用户提交的需求单，要组织相应人员对需求单中描述的问题进行分析研判，确定问题的类型（技术问题、业务问题或者操作问题）。
3. 需求确认、解决。运维人员收到钉钉需求申请单后，对提交的问题进行归类汇总和分析、确认。可以解决的，明确问题解决的具体出来建议和措施，经项目负责人确认后进行解决方案的落实。
4. 需求反馈。运维人员根据提交的需求进行分析，制定解决方案并进行实施的解决，同时做好变更记录。将解决方案汇总后及时向问题提交科室或负责人作出反馈。

### 培训服务

* 定制化培训：针对复杂系统或新上线的功能，可提供系统操作培训，帮助用户更好地掌握钉钉的各项功能，提供工作效率。
* 可以通过线上视频教程、线下培训班、文档资料等方式进行培训。

### 数据安全保障

* 承诺保护组织架构的数据隐私和安全，遵守相关法律法规，防止数据泄露或丢失。
* 在发生数据安全事故时，第一时间通知系统管理员，并采取必要的措施进行补救。

### 数据隐私保护

* 在服务期间，运维工程师需要接触到院方在合作项目时相关工作秘密性质的内部资料。运维人员承诺严格遵守保密义务，并按照工程项目、本单位管理文件相关要求，采取必要的相应措施，保障院方在合作项目期间内部资料安全。” “内部资料”指钉钉平台使用的所有文件和资料，包含但不局限于人员名单、职务、联系方式、管理流程、内部文件的文字、表格、资料、图片、音频、视频和即时对话通讯内容等信息。
* 在未经对方允许的情况下，不得对院方提供的或钉钉平台上获取到的内部数据资料进行修改、删除、拷贝、复印、打印、摘录。
* 遵守院方的各项规章制度，严格按照用户相应的规章制度办事。
* 与院方运行维护体系其他部门和环节协同工作，密切配合，共同开展技术支持工作。
* 出现疑难技术、业务问题和重大紧急情况时，及时向院方负责人报告。

1. **质量保证方案**

确保提供高品质的专业服务，让医院体验达到最高标准。本质量服务保证书旨在明确供应商服务承诺，确保您的权益得到充分保障。

### 服务承诺

**7.1 系统稳定性与安全性**

* 承诺提供99.9%的服务可用性，确保业务连续性不受影响。
* 采用先进的加密技术，严格遵守数据保护法规，确保您的数据安全无忧。

**7.2 软件更新与升级**

* 定期免费提供软件更新及功能升级，确保能及时享受到最新的技术和功能优化。
* 更新前将提前通知，并提供详尽的更新说明，确保升级过程日常运营影响最小化。

**7.3 服务管理规范**

**7.3.1 现场服务支持规范**

运维工程师要做到耐心、细心、热心的服务。工作要做到事事有记录、事事有反馈、重大问题及时汇报。严格遵守工作作息时间，严格按照服务工作流程操作。

1. 现场支持工程师应着装整洁、言行礼貌大方，技术专业，操作熟练、严谨、规范；现场支持时必须遵守院方的相关规章制度；
2. 现场支持工程师在进行现场支持工作时必须在保证数据和系统安全的前提下开展工作；
3. 现场支持时出现暂时无法解决的故障或其他新的故障时，应告知用户并及时上报负责人，寻找其他解决途径；
4. 故障解决后，现场支持工程师要详细记录问题发送时间、地点、提出人和问题描述，并形成书面文档，必要时应向院方负责人介绍故障出现的原因及预防方法和解决技巧。

**7.3.2 线上服务规范**

运维工程师做线上支持时，通过成立单独的项目沟通群及配备专职人员进行问题及需求答疑，运维工程师看到相关问题信息优先解答及处理已签订运维服务的客户。线上支持处理完后会记录到运维服务工单汇总表中。当线上支持不能满足客户需求，需要现场支持时，服务团队会第一时间请求内部资源赶赴现场支持相关工作。

### 故障处理机制

* 如遇服务中断或性能下降，将立即启动应急响应机制，力争在最短时间内恢复服务。

### 服务满意度保证

* 满意度调查：定期进行客户满意度调查，认真听取每位用户的反馈，不断优化服务流程和质量。
* 不满意即改进：若对服务有任何不满，将立即启动改进计划，并确保问题得到妥善解决。

### 用户反馈与持续改进

* 鼓励并重视每一位用户的反馈，设有专门的反馈渠道，积极听取并改进工作中的不足之处。
* 定期收集用户意见，不断优化产品和服务，以用户需求为导向持续迭代升级。