|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 文件编号 | **软件停运管理制度** | 受控状态 |
|  |  |
| 拟 制 人 |  | 版本/修订 | A/A0 |
| 审 核 人 |  | 制作份数 | 1 |
| 批 准 人 |  | 生效日期 | 2018年10月26日 |
| 发放部门 |  |

1. **目的**

建立软件停运管理制度以指导软件停运后续的用户服务、数据迁移、患者数据与隐私保护、用户告知等活动过程。

1. **范围**

公司软件产品件停运后续的用户服务、数据迁移、患者数据与隐私保护、用户告知等活动过程。

1. **职责**
2. 销售市场部负责用户告知产品停运后的后续服务。
3. IT部协助完成软件停运后的服务过程。
4. **程序**
	1. 软件的停运：
5. 根据软件产品市场数据分析判断，产品进入衰退期后，进行必要评估。根据评估结果做出软件产品是否退出市场的决定。
6. 软件产品退市后需总结产品全生命周期中出现的问题、解决的方法、积累的经验，为其他产品的研发过程提供参考借鉴。
	1. 用户告知

销售市场部负责调查市场上停运软件的使用情况，并对客户发出告知书通报软件的停运决定以及停运后的后续服务内容。与客户沟通明确客户后续服务项目以及后续服务的跟进。

* 1. 后续服务
1. 销售市场部负责与客户确认后续服务项目及服务期限。
2. 后续服务项目最长期限不得超过6个月。
3. 后续服务过程中销售市场部应及时向客户推荐替代使用产品，确保客户需求的到满足。
4. 数据迁移

根据客户的需求由IT工程师指导、协助客户完成数据迁移工作。根据软件产品的复杂程度以及客户对数据的需求制定数据转移措施。

1. 简单数据迁移：由IT工程师指导客户使用U盘、移动硬盘、网盘等工具进行数据导出。
2. 复杂数据迁移：由IT工程师根据客户的需要对软件的数据进行导出。
3. 患者数据与隐私保护
4. 数据转移过程需在客户在场的情况下进行。
5. 数据转移所产生的载体均由客户保管。
6. IT工程师不得私自复制客户数据信息，如发生该情况公司有权预期解除劳动合同。涉及犯罪的将移交公安司法机关处理。
7. 数据转移过程完成后由IT工程师填写售后服务单，写明数据转移的过程、使用载体、移交人员等信息，经客户签字确认后由公司归档保存。
8. **相关文件**
9. **相关记录**

《培训记录》