采购需求

一、项目背景

上虞区急救中心120急救指挥调度系统经过多年的运行，不断的调整，已形成为完善的信息化系统平台。基于120急救指挥调度系统的特殊性，以及7X24X365的不间断运行，保障上虞急救需求。至此，必须实施有效的维护管理方式和手段来保证信息系统的稳定运行，以支持保证急救业务的正常开展。出于上述因素考虑，同时也为降低维护成本、完善服务管理体系等方面考虑，需由专业服务商统一提供日常维护工作，及时有效的解决120急救指挥调度系统的各类突发故障和问题。

二、服务形式及服务要求

1. 根据急救中心情况，需安排专职服务工程师提供服务，解决调度系统故障（包括调度系统软件、硬件及相关网络附属），负责各类故障信息的收集、分配、调度、评估、记录、统计以及跟踪等工作。

2. 需提供的运维服务等级为7\*24小时热线服务+加急服务。

3. 加急服务：如有重大、应急事件发生，需临时增派人员提供服务，要求10分钟响应，1小时到现场。

4. 定期对服务进行统计分析，统计数据以系统日常维护数据为基础，按月提交分析报告，报告内容包括故障报修统计、故障分布位置统计、故障原因分类统计并分析、服务评价统计分析等，提交周期为月报、季报、年报。

5. 维保时间要求：12个月

三、运维内容要求

1. 日常维护内容：

1. 调度坐席软件的安装、调试、管理、更新、升级、故障检测及排除。
2. 管理系统模块相关软件的安装、调试、管理、更新、升级、故障检测及排除。
3. 服务器端核心调度服务端的安装、安装、调试、管理、更新、升级、故障检测及排除。
4. 科室管理系统终端的调试、管理、更新、升级、故障检测及排除。
5. GPS车载信息终端的安装、调试、管理、更新、升级、故障检测及排除。
6. 用户计算机硬件的维护及升级
7. 调度系统相关计算机硬件及外设的维护、保养、更新、升级、故障检测及排除，如有硬件故障，则联系维修。
8. 网络地图的安装、调试、管理、更新、升级、故障检测及排除。

2.基础网络服务内容

简单网络故障判断、非设备类故障修复、RJ45损坏、线路断路、局部新增信息点的连通。

3.安全及巡检服务内容：

补丁升级：包括操作系统补丁、应用软件补丁的升级、网络设备的软件系统升级。

安全防范：对新出现的系统漏洞、黑客攻击手段进行追踪，及时做好防范。

病毒防范：通过巡检确保用户的每个客户端防病毒软件的病毒库处于随时更新状态。

网络安全：网络异常时，通过侦测并分析网络中传输的数据包，发现问题，弥补漏洞。

4.培训服务

提供调度系统的安装和使用辅导，解答中心各科室提出的管理系统软件相关技术问题。

四、商务要求

▲1、**维保服务期**：1年

▲2、**服务地点**：绍兴市急救中心上虞区分中心

▲**3、其他要求：**供应商需要对现有系统运行情况充分了解，投标时需提供现场踏勘证明（以采购单位出具的现场踏勘证明材料为准,提供现场踏勘证明材料复印件加盖公章）。