

呼叫系统运维及维保服务需求

一、维保范围

本次维保涵盖三大板块：一是系统软件，包含服务端程序、前端客户端、数据库及各类数据接口的运维保障；二是接入呼叫系统的各类硬件设备，覆盖床头呼叫分机、护士站主机、信息看板等全系列接入设备；三是网络体系，包含通讯线路、网络设备的参数的配置与维护。

运维服务期：一年。

二、软件维保

1. 维保期内，每年最少提供2次免费软件保养，按照甲方标准进行调校，对数据库、系统化软件等进行整理、清理和安全备份，核验各项技术指标及运行性能，检测服务器及相关配套硬件的运行状态，保障智能呼叫系统能够长期稳定、正常运行。

2. 提供7x24小时电话技术支持，保障服务联络电话的畅通。设备出现紧急故障时，须在30分钟内完成故障响应，可以优先提供远程排查、远程调试支持；紧急故障确需现场处置的，须在12小时内抵达现场配合处理。

3. 维保期内提供免费软件优化、漏洞修复及同版本小版本升级服务；包含智能呼叫系统常规安装、调试、参数调整、系统配置等技术服务。

4. 可根据科室实际使用需求，在系统原有架构范围内，免费对呼叫系统功能及展示内容进行定制微调；包含护士站看板格式与内容编辑、床头分机显示内容调整、HIS接口采集规则配置、实时数据读取适配等常规优化配置。

三、硬件维保

1. 维保期内，每年最少提供2次免费全面检查保养，对维保范围内设备存在的故障隐患、硬件损坏问题，提供免费维修及合规配件更换服务。

2. 维保期间，提供设备主机及配件享受免费维修、免费更换、免工时费服务，紧急维修处理在30min钟内响应，提供远程支持。紧急故障需要到达现场的，12小时到达现场配合处理。

3. 负责智能呼叫系统配套网络链路、通信环境的维护保障，确保系统网络通

肠、数据传输稳定；熟悉现有网络设备配置，可根据甲方合理需求，完成相关网络参数修改、配置重置及适配调试。

呼叫系统硬件保修清单：

设备名称	型号	数量	安装位置
护士站主机	SUP20L-MAIN-Z10(10.1寸)	13	护士站
主控机	SUP20L-MAIN-H6 黑色	12	护士站
治疗室副机	SUP20L-ZLS	20	治疗室
治疗室对讲主机	SUP20L-FJ	8	
床头分机	SUP20L-7EXT -A7 寸暗装)	773	病房
卫生间分机	SUP20L-WCL-20Q(DF2024V 带拉缠圆形大红	340	卫生间
走廊显示屏	DLQ-XS14位数码	41	病区走廊
护士看板硬件	65英寸屏幕	14	护士站

四、其他维保

1. 每两个季度对系统巡检，了解和记录最新的使用情况，对各系统在用情况予以普查并核对软件记录，通过月服务报告上报普查情况；对经常出现问题的设备进行登记和记录，并且制定知识库，形成巡查报告。对常出现问题的设备要重点检查、消除隐患，最大限度降设备的故障率。
2. 对院方技术人员进行至少1次相关技术培训，通过培训，使相关人员能全面了解系统安装结构、常见维修方法等。
3. 提供本地运维服务，保障故障诉求即时响应、各类系统故障快速处置。若无法实现本地运维服务，则需要在院内建立备件库，供院方运维人员现场更换使用。并为院方维护人员提供技术指导，协助排查处理各类故障；若遇现场突发疑难故障、院方维护人员无法处置时，应派遣专业技术人员免费到场应急支援，不另行收取差旅费、维修费等任何额外费用。
4. 本项目维保期1年，分2个半年独立考核付款周期，每期对应合同额50%，先服务后付款。每半年期满乙方提出验收申请、响应情况、巡检、需求及故障处

理记录以及相关服务需求内容记录，甲方进行考核，按标准(≥ 90 分全额、80-89分扣5%、70-79分扣10%、60-69分扣20%、 < 60 分扣50%) 结算验收通过后进行付款。

预算控制价4.95元