**成都市公共卫生临床医疗中心多媒体医疗导引系统管理平台（排队叫号系统）维保服务内容**

## 一、维保服务体系

**1.服务方式**

1.1备件服务：提供7×24小时备件服务；

1.2远程服务：通过VPN网络接入我院进行远程协助的方式处理维保问题；

1.3现场服务：通过现场的方式直接进行故障的解决处理；

1.4在故障的处理过程中，优先选择最快速恢复业务的服务方式，及时对事件做出响应，缩短故障的解决时间；若远程方式无法有效解决故障，需及时通过现场服务方式进行故障的解决。

**2.服务时间**

2.1提供7×24小时服务台支持

2.2提供7×24小时备件支持

2.3提供7×24小时现场支持

**3.服务指标**

报名单位须提供我院所有“产品清单”（详见本节“产品清单”）的备件支持（7×24小时），在我院现场放置部分常用及重要备件，并针对业务提供高级别的支持。

**4.具体服务内容**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 分类 | 具体服务内容 |
| 4**.**1 | 远程问题诊断与支持服务 | 我院可通过指定电话、邮件、网站提出服务请求，中标方远程服务工程师需及时与我院沟通，通过电话支持/远程接入等远程方式对服务范围内的设备进行诊断及技术支持。 |
| 4**.**2 | 现场支持服务 | 对于没有条件进行远程支持、或未能通过远程支持诊断解决的问题，中标方服务工程师在SLA约定时间内到客户现场进行问题的诊断、并负责硬件相关问题的排除。 |
| 4**.**3 | 备件支持服务 | 根据远程或现场诊断结果，如需更换备件来修复硬件问题，报名单位在合同规定的服务时效内将备件送至现场并使用备件恢复业务。提供7\*24小时备件支持服务。 |
| 4**.**4 | 紧急故障恢复服务 | 由于客观原因无法及时判断、定位故障的情况下，中标方服务工程师将在征求我院的意见后，提供紧急故障恢复服务，利用应急预案或经我院许可的技术方案进行应急处置，优先恢复业务。 |
| 4.5 | 辅助故障定位服务 | 在客户端如出现系统故障难以迅速准确定位的情况，中标方服务工程师提供辅助故障定位服务，通过协调、配合相关软硬件服务厂商共同对系统故障进行排查定位，避免因多方推委造成我院业务的损失。 |

**5.运维服务**

5.1要求中标方提供从监控/巡检、预防性检查、日常运维到服务请求和事件响应、系统优化的全面支持。通过运维服务，为我院基础架构的扩展提供实施和必要的支持工作。

5.2同时通过专业的技术服务团队通过专业的可以落实的服务方案，高效规范的管理模式、管理流程和管理工具提升我院的运维服务水平。

**6.服务方式**

运维服务的形式采用按需响应式支持服务，主要采用以下两种方式提供：

6.1远程服务：通过VPN等手段进行远程监控和故障的解决处理；

6.2现场服务：通过现场的方式直接进行故障的解决处理；

**7.网络运维服务**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 类别 | 位置 | 服务内容 |
| 7**.**1 | 设备巡检 | 现场 | 定期检查服务器端数据库冗余情况，及时排除问题；  定期与相关科室应用人员沟通使用状况，排除隐患产生；  维护设备终端以及其他外设设备；  巡检时对相关使用人员进行日常维护培训。 |
| 7**.**2 | 故障排查 | 远程/现场 | 分析并处理网络设备（含网络安全设备）及网络链路发生的故障 |

1. **产品清单**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 产品名称 | 型号 | 数量 | 单位 | 备注 |
| 1 | 网络液晶一体机 | LED19-MSPAD-H | 46 | 台 | 门口叫号屏 |
| 2 | 网络液晶一体机 | LED55-MSTV-L | 2 | 台 | 55寸落地式屏，用于交互式 |
| 3 | 炫彩之星终端 | H-BOX-H | 6 | 台 | 配合大屏使用的机顶盒 |
| 4 | 多媒体医疗导引系统管理平台V2.0 | V2.0 | 1 | 套 |  |
| 5 | 多媒体信息发布系统V7.2 | V7.2 | 1 | 套 |  |
| 6 | 交互式管理系统V1.0 | V1.0 | 1 | 套 |  |
| 7 | HIS系统接口开发 | S-HIS | 1 | 套 |  |