# 120急救指挥调度系统维保服务要求响应表情况表

1. **服务对象**

* 滦州市人民医院现有**120急救指挥调度系统软件**（含以下核心模块不包含硬件设备）：
  + CTI语音调度系统、受理调度子系统、电子地图（GIS）、GPS车载定位模块
  + 数字录音系统、数据管理子系统（含统计报表）、急救资源管理模块

1. **服务期限**：**3年**（自合同签订之日起）。

# 服务内容与标准

|  |  |
| --- | --- |
| **类别** | **具体内容** |
| **故障处理** | 解决软件崩溃、功能异常（如录音丢失、定位失效）、数据错误等问题，按分级响应机制处理。 |
| **日常维护** | 日志巡检与数据库优化（SQL Server）  数据备份验证（增量备份+全量备份）系统性能调优 |
| **安全加固** | 漏洞扫描与防火墙策略更新，支持渗透测试 |

# 三、服务承诺

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **定义** | **响应时间** | **解决时限** | **偏离情况** |
| 1 | 系统瘫痪（无法派车、定位失效） | ≤15分钟 | ≤4小时 |  |
| 2 | 部分功能异常（录音查询失败、报表错误） | ≤30分钟 | ≤8小时 |  |
| 3 | 轻微故障（界面显示错误） | ≤2小时 | ≤24小时 |  |
| 4 | 服务方式 | 工程师现场服务 | |  |
| 5 | 服务方式 | 远程支持 | |  |
| 6 | 系统可用率 | ≥ **99.9%** | |  |

# 四、项目需要维护的软件清单及要求：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名**  称 | **品牌、型号或规格** | **要求** | **偏离情况** |
| **1** | 指挥调度坐席软件2套 | 安克-120受理调度台软件V7.0 提供从120呼救开始到院前急救任务完成的实时处理功能，包括：接收120呼救、受理、调派救护车辆、信息反馈、增援处理以及相关急救命令信息传送收集处理等，实现院前急救全程信息化管理。 | 各功能正常运行 |  |
| **2** | 录音网络播放软件2套 | 安克-录音网络播放软件V7.1 软件支持录音查询、统计、播放等功能 | 各功能正常运行 |  |
| **3** | IP用户许可2套 | 安克-提供IP 用户许可基本包，承诺支持适配唐山市急救中心。 | 各功能正常运行 |  |
| **4** | TSAPI附加监视许可2套 | 安克-要求提供TSAPI附加监视许可基本包，承诺支持适配唐山市急救中心。 | 各功能正常运行 |  |
| **5** | CCD坐席许可2套 | 安克-要求提供CCD坐席许可基本包，承诺支持适配唐山市急救中心。 | 各功能正常运行 |  |
| **6** | 数字录音软件1套 | 安克-120数字录音软件V8.0 要求提供IP数字录音软件（含AiLogix Hpx录音许可） | 各功能正常运行 |  |
| **7** | 120急救分站软件1套 | 安克-120分站软件V8.0 | 各功能正常运行 |  |
| **8** | 电子病历PAD客户端软件 | 安克-急救中心电子病案填报软件 1、平板客户端APP必须与PC端病历模式匹配。 | 各功能正常运行 |  |
| 公司全称（公章）： | | | | |
| 联系人： | | | | |
| 联系电话： | | | | |
| **我公司以上承诺及服务要求响应真实有效，否则愿承担法律责任。** | | | | |