**海口市智慧养老服务中心（海口市养老服务质量指导中心）系统运维服务项目采购需求**

# **一、项目基本信息**

1、项目名称：海口市智慧养老服务中心（海口市养老服务质量指导中心）系统运维服务项目

2、用途：海口市民政局工作需要

3、运维服务期限：自签订合同之日起1年

4、服务地点：海口市

5、采购资金的支付方式、时间、条件：运维服务费按年支付，每年度运维服务费用分两笔支付。年度运维服务开始之日起 30 天内，支付年度运维费用的 70%作为首付款；年度运维服务结束后90 天内支付年度运维费的 30%作为第二笔费用。

6、申请人的资格要求：详见本项目比选公告

7、验收要求：按比选文件服务要求和国家行业标准进行验收

8、本次采购标的对应中小企业划分标准所属行业为：软件和信息技术服务业。

**二、项目背景**

为落实海口市民政局运维服务体系的要求，海口市民政局信息化建设发展规划，结合海口市民政局实际情况，通过运维服务专项外包的方式，组建专业的运维管理团队，建立质效型运维管理体系，针对运维对象开展信息化运维保障和服务，统一服务接口，规范管理体系，把控整体服务质量，提高工作效率，确保信息系统稳定运行，为海口市民政局业务提供全面有效支撑。

根据《海南省政务信息化项目建设管理办法》（琼府办〔2020〕38号）、《海南省大数据管理局海南省财政厅关于印发<海南省政务信息化项目投资编制投资标准(试行)>的通知》(琼数政[2022]28号)等标准规范，制定本项目需求书。

# **三、运维服务内容**

## 3.1 服务范围

### **3.1.1平台软件服务**

（1）对现有的海口市智慧养老服务中心（海口市养老服务质量指导中心）系统软件开发部分的应用系统提供日常运行维护，确保现有正在使用的系统运行正常【部分子系统包括商城等相关模块的功能已停用，后期如果需要恢复启用或者新增功能调整和功能修改，根据实际情况评估工作量，由供应商根据市场价格将价格报送采购人核定后进行结算】。

（2）对开发部分的应用系统进行定期维护，确保现有平台系统正常运行。

（3）本软件维护技术服务仅针对12349社区居家养老求助信息服务平台软件开发部分的应用系统进行维护服务，不含云资源系统所涉及的相关安全问题。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **功能模块** | **模块指标** | **备注** |
| 1 | 智能呼叫系统 | 自动语音导航、来电弹屏与信息协同转移、作息时间管理、排班与考勤管理、话务员分组授权与ACD策略管理、通讯录管理、来电排队管理、录音与质检管理、留言信箱、通话记录和统计分析、来电过滤及黑名单管理、内部公告管理、点击拨号功能、人工运维监控管理坐席、事务与计划管理、基于IP网络实现电话分机的远程部署、知识库管理（FAQ） | 因业务调整，相关线路和码号资源已停用，相关功能已停用。 |
|
|
| 2 | 老人档案管理系统 | 基本信息管理、健康信息管理、亲属关系管理、服务信息管理、老人位置、客户详细资料查询 | 维持现有功能正常运行（不含云资源安全服务及服务器维护） |
|
|
| 3 | 紧急求助定位系统 | 紧急求助告警管理、定位系统 | 维持现有功能正常运行（不含云资源安全服务及服务器维护） |
| 4 | 养老机构管理系统 | 养老机构管理、老人信息管理、床位管理、预约工单管理、工作人员管理、养老机构帐户管理、养老机构基础信息管理、房间床位信息管理、老人信息管理、入院/出院管理、入住管理、工作人员信息管理、档案管理、系统管理 | 维持现有功能正常运行（不含云资源安全服务及服务器维护） |
| 5 | 居家养老服务监管系统 | 服务对象管理、服务工单管理、服务工单监控、服务工单统计、服务人员管理、移动端APP | 维持现有功能正常运行（不含云资源安全服务及服务器维护） |
| 6 | 高龄补贴管理认证系统 | 补贴申报、复核审批、按月审核、补贴发放、信息变更、停发查询、未通过查询、人脸照片上传人工审核系统 | 维持现有功能正常运行（不含云资源安全服务及服务器维护） |
| 7 | 健康管理系统 | 与一体化健康体检设备软件对接、会员管理、健康记录、数据统计 | 维持现有功能正常运行（不含云资源安全服务及服务器维护） |
| 8 | 智能设备管理系统 | 设备管理开发、设备统计管理 | 维持现有功能正常运行（不含云资源安全服务及服务器维护） |
| 9 | 智慧养老APP升级改造系统 | 服务项目管理、订单管理、用户管理、首页、服务展示、购物车、用户登录、用户中心、SOS一键求助、机构推介、我的档案 | 因商城已停用，与之关联的功能也停用。其它功能维持现状正常运行（不含云资源安全服务及服务器维护） |
| 10 | 数据分析系统及业务管理综合系统 | 数据综合统计、老年人自理能力区域分布、养老服务机构区域分布、展示大屏“服务机构”数据统计页面 | 维持现有功能正常运行（不含云资源安全服务及服务器维护） |

### **3.1.2平台硬件服务**

#### **3.1.2.1 服务中心配套设备**

海口市智慧养老服务中心（海口市养老服务质量指导中心）配套设备信息：一体化健康体检设备1套、65寸立式电脑电容触摸一体机1台、55寸卧式安卓电容触摸一体机1台。为保证海口市智慧养老服务中心（海口市养老服务质量指导中心）平台稳定、安全和高效的运行，减低故障对生产的影响。需对列表设备购买维修保障服务。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设备名称** | **型号** | **厂商** | **数量** | **单位** |
| 1 | 一体化健康体检设备 | 徕康（LKang）LK-300体检设备 | 徕康 | 1 | 套 |
| 2 | 65寸立式电脑电容触摸一体机 | 索速65寸立式电容触摸一体机ss-6500CXJ | 索速 | 1 | 台 |
| 3 | 55寸卧式安卓电容触摸一体机 | 索速55寸卧式电容触摸一体机ss-550WD | 索速 | 1 | 台 |
| 4 | 坐席电脑 | 联想(Lenovo)扬天系列商用台式电脑 | 联想 | 10 | 套 |
| 5 | 前台区电脑一体机 | 联想(Lenovo)一体机台式电脑 | 联想 | 2 | 套 |

#### **3.1.2.2 大屏显示系统**

海口市智慧养老服务中心（海口市养老服务质量指导中心）大屏显示系统设备信息：室内小间距LED显示屏29.5平方米、显示屏独立主控6台、拼接控制器一台、拼接器输入板卡1块、2路HDMI超高清采集卡1块、解码卡1块、多屏控制软件1套、安装结构/电视墙1套、配电柜/40(KW)带漏电保护功能1套、专业线材一套。为保证大屏显示系统稳定、安全和高效的运行，减低故障对系统的影响。需对列表设备购买维修保障服务。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设备名称** | **型号** | **厂商** | **数量** | **单位** |
| 1 | 室内小间距LED显示屏 | 大华DH-PHS1.8-KNC2 | 大华 | 29.5 | 平方米 |
| 2 | 显示屏独立主控 | 大华DH-LCS-M600 | 大华 | 6 | 台 |
| 3 | 拼接控制器 | 大华DH-DSCON3000-4U | 大华 | 1 | 台 |
| 4 | 拼接器输入板卡 | 大华DH-VI0401HD-DC3000 | 大华 | 1 | 块 |
| 5 | 2路HDMI超高清采集卡 | 大华OEM-VI0201UH-DC3000 | 大华 | 1 | 块 |
| 6 | 解码卡 | 大华VO0405UH-DC3000 | 大华 | 1 | 块 |
| 7 | 多屏控制软件 | 大华 | 大华 | 1 | 套 |
| 8 | 安装结构/电视墙 | 国产 | / | 1 | 套 |
| 9 | 配电柜/40(KW)带漏电保护功能 | 国产 | / | 1 | 套 |
| 10 | 专业线材 | 国产 | / | 1 | 套 |

#### **3.1.2.3 Wifi系统**

海口市智慧养老服务中心（海口市养老服务质量指导中心）WIFI系统设备信息：无线控制器1台、管理AP数license授权6套、、无线AP6台。为保证WIFI系统系统稳定、安全和高效的运行，减低故障对用户使用感的影响。需对列表设备购买维修保障服务。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设备名称** | **型号** | **厂商** | **数量** | **单位** |
| 1 | 无线控制器 | H3C WX2540H 无线控制器 | H3C | 1 | 台 |
| 2 | 管理AP数Lic | H3C增强型无线控制器license授权 | H3C | 6 | 套 |
| 3 | 无线AP | H3C WA5320-SI | H3C | 6 | 台 |

#### 2.1.2.4 机房相关网络设备

海口市智慧养老服务中心（海口市养老服务质量指导中心）机房基础设施设备信息：网络机柜1个、交换机1台、中继网关1台、POE汇聚交换机1台、千兆网络交换机（24口）1台。为保证机房基础设施稳定、安全和高效的运行，减低故障对用户成产业务的影响。需对列表设备购买维修保障服务。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设备名称** | **型号** | **厂商** | **数量** | **单位** |
| 1 | 网络机柜 | 图腾 | 图腾 | 1 | 个 |
| 2 | 交换机 | H3C S5130S-28P-HPWR-EI L2以太网交换机 | H3C | 1 | 台 |
| 3 | 中继网关 | 迅时通信MX60-16FXO | 迅时通信 | 1 | 台 |
| 4 | POE汇聚交换机 | H3C S5130S-10P-HPWR-EI L2以太网交换机 | H3C | 1 | 台 |
| 5 | 千兆网络交换机（24口） | 华三H3C S-5130S-28P-EI以太网交换机 | 华三 | 1 | 台 |

## 3.2 服务目标

总体服务目标是对海口市智慧养老服务中心（海口市养老服务质量指导中心）系统、服务中心配套设备、大屏显示系统、WiFi系统以及机房相关基础设施的维护、维保服务。保障用户现有信息系统的稳定运行，降低整体的管理成本，提高网络信息系统的高可用性。

（1）定期检查客户硬件和系统的运行状态，记录跟踪系统中的变更，分析并对客户系统进行预防性维护。

（2）在出现故障的情况下快速解决各种问题，排除故障，保障业务生产的稳定可靠运行。

（3）同时根据日常维护的数据和记录，提供用户系统的规划、建议，更好地为用户的信息化发展提供有力的保障。

## 3.3 服务内容

#### 3.3.1巡检服务

定期安排专业技术人员对用户的平台应用系统、网络设备，无线设备、大屏等系统的关键部件、运行状态、安全性能等进行定期（按月）检查，并根据检查结果输出巡检报告。发现系统或设备潜在的问题和故障，避免业务中断和安全事故。

### **3.3.2备件顶替服务**

本服务适用于wifi系统及网络设备。

#### **3.3.2.1 服务内容**

（1）快速故障诊断：对出现故障的设备进行诊断，准确判断需要更换的备件类型。

（2）备件选择与准备：根据诊断结果，从库存中选择合适的替代备件，确保其性能与原备件相近或更好，以满足设备运行需求。

（3）备件安装与调试：负责备件的安装和调试工作，确保替代备件与设备完美兼容，并恢复设备的正常运行。

（4）运行验证与测试：安装完成后，进行严格的运行验证和测试，确保设备性能稳定，无故障隐患。

（5）后续跟踪与支持：在备件顶替期间，提供持续的跟踪和支持服务，确保替代备件运行良好，并随时准备应对可能出现的问题。

### **3.3.3平台软件维护**

1.日常巡检与维护

（1）日常对软件系统进行巡检，确保系统正常运行。

（2）及时处理系统出现的故障和异常，确保服务不中断。

2.数据备份与恢复

（1）定期备份软件系统数据，确保数据安全。

（2）在数据丢失或损坏时，能够快速恢复数据。

3.技术支持与培训

（1）提供7x24小时的技术支持服务，解答用户疑问。

（2）对用户进行软件操作培训，提高用户满意度。

### **3.3.4网络、硬件设备维护**

（1）定期巡检：定期检查机房设备的运行状态、性能指标和故障情况。包括检查设备的硬件状态、软件版本、连接情况等，及时发现并解决问题。

（2）故障排除和维修：对于出现的故障，需要及时进行排查和维修。完成硬件故障的修复、软件配置的调整和优化等。

（3）软件升级：及时安装和升级设备的软件和固件，获取最新的功能和安全性修复。提升设备的性能和安全性。

（4）安全管理：加强对网络设备的安全管理，包括设置强密码、实施访问控制、配置防火墙等，提升网络的安全性。

（5）备份和恢复：定期备份设备的配置文件和数据，防止设备故障或数据丢失时能够快速恢复。

### **3.3.5无线设备维护**

（1）定期检查与巡检：定期对无线设备进行检查，包括检查设备的运行状态、性能指标以及是否出现故障。巡检过程中，应注意设备的电源供应、电缆连接、信号覆盖范围等是否正常。

（2）故障排除与修复：一旦发现无线设备出现故障或性能问题，应及时进行排查和修复。这可能包括检查电缆和插头是否损坏、修复或更换受损部分，以及登录到设备管理界面检查和调整网络配置等。

（3）软件更新与升级：定期检查和更新无线设备的软件版本，以确保设备获得最新的功能和安全修复。软件更新通常会修复已知的安全漏洞，并提供新的功能和性能优化。

（4）备份与恢复策略：定期备份无线网络的配置文件、重要数据和日志，以便在系统故障或数据丢失时能够快速恢复。确保备份数据存储在安全可靠的地方，防止数据泄露和损坏。

（5）监控与故障排除：配置网络监控系统，实时监测无线设备和连接状态，及时发现并解决潜在问题。对于出现的故障或性能问题，应迅速响应并进行处理，以确保网络的稳定性和可用性。

### **3.3.6大屏维护**

（1）检查与巡检：每月进行一次全面的检查，包括大屏显示是否正常、背光灯工作状况、电源稳定性以及固定装置是否松动。

（2）电源与散热管理：确保大屏设备的电源稳定，避免电力波动造成的损坏。定期检查电源适配器和插头，避免使用损坏或不合适的电源插头。注意散热问题，长时间使用后需及时清理散热器和风扇，确保通风良好，防止因散热不足导致设备损坏。

（3）软件更新与升级：定期检查并更新大屏设备的软件和系统，修复已知漏洞、提升性能，确保设备功能的充分发挥。保持控制管理软件的更新与升级，获得最新的功能和安全性修复。

（4）安全操作与维护：对于LED显示屏，不可连续开、关电源，两者操作间应相隔至少1分钟。大屏设备内部线路复杂，非专业人士禁止触碰，免触电或造成线路损坏。如有问题，应请专业人士进行检修。

（5）记录与报告：每次维护后，应记录维护内容、时间、发现的问题及解决方案，以便后续参考和追踪。

### **3.3.7系统维护**

（1）系统检查与巡检：定期对演示系统进行全面检查，包括平台系统、硬件设备、软件版本、网络连接等，确保系统正常运行。巡检系统性能，如响应速度、显示效果等，及时发现并解决潜在问题。

（2）软件更新与升级：及时更新演示系统的软件和驱动程序，以修复已知漏洞、提升性能，并确保与新版本的文件格式和媒体类型兼容。关注演示软件的新功能和新特性，根据需要进行升级，以丰富演示内容和提升用户体验。

（3）备份与恢复策略：定期备份演示系统的配置文件、重要数据和演示内容，以防数据丢失或意外损坏。建立恢复机制，确保在系统故障或数据丢失时能够快速恢复到正常状态。

## 3.4 服务方式

为此项目专门设立维护项目组，由一名资深现场服务工程师及多名技术支撑专家组成，专门负责本项目的实施。

### **3.4.1电话技术支撑服务**

电话热线服务支持指在用户出现技术维护服务时，提供电话咨询服务，并安排工程师处理。

提供7×24小时的技术咨询、故障申报热线电话，并在承诺的时间内予以处理和答复。提高服务质量和客户的满意度，一旦接收到客户的问题，立即提交相关技术服务项目团队工程师处理。

### **3.4.2提供上门服务**

用户平台系统硬件发生故障时，电话技术服务不能解决的，应提供上门服务。工程师接到服务工单后，与用户了解情况，经双方商议确定上门服务时间，并依时上门提供技术维护服务。

提供5×8小时上门服务。

### **3.4.3服务响应处理时限**

（1）故障处理时间

上门服务时限：1小时内到达现场。

服务完成时限：4小时（客户原因或第三方原因造成延时不计考核时限）。

（2）送修设备服务时限要求

对需送修设备，提供在2个工作日内向发给厂家及维修商，并在收到返修设备（限于下午4点前到货）于当日内上门安装调试。