附件1

铜陵市紧急救援中心120调度指挥系统

维护项目服务范围

**一、提供电话技术支持服务**

提供全年全天候7×24小时的电话支持及技术咨询服务。随时响应铜陵市紧急救援中心的技术咨询、故障申告。保修和维护服务内容包括但不限于系统故障处理、系统缺陷及安全缺陷修复和远程技术支持等。

**二、提供网络远程诊断服务**

当系统出现故障，经铜陵市紧急救援中心同意，可以与系统的网络进行连接，在远程端对系统所出现的故障进行诊断、分析和解决。

**三、提供现场技术支持服务**

遇到疑难问题或系统发生故障时，无法通过远程技术支持解决，提供现场服务。现场技术支持服务响应时间如下：

一级故障：即系统完全不能够工作。30分钟内响应，12小时内到现场进行服务，直至系统的故障问题得到解决。

二级故障：即系统某项功能失效，但可暂不使用或者有替代功能。1小时内响应，24小时内到现场进行服务，直至系统的故障问题得到解决。

三级故障：即系统某项功能不稳定，出现频率约为1次/周。1小时内响应，48小时内到现场进行服务，直至系统的故障问题得到解决。

四级故障：即系统某项功能不稳定，但重新启动后暂时未再重现。1小时内响应，以双方约定时间为准。

**四、提供软件维护服务**

提供软件纠错性维护（校正性维护）、适应性维护。解决系统软件在运行中出现的各类问题，对软件bug故障修复。适应管理需求变化而进行的一些修改，当软件有了新的升级补丁后，在不影响系统运行的前提下，对软件进行升级服务以及文档的更新。提供百度网络地图接入服务、微急救网站接入服务。根据铜陵市紧急救援中心需求，完善、修改、更新统计报表。

**五、提供硬件维修服务**

对车载急救终端设备提供产品维修及配件提供服务。对于原厂已停止维护车载急救终端设备不在维护范围内。

**六、提供定期巡检回访服务**

一年以内至少6次例行巡检回访服务，6次回访服务时间间隔两个月（或与铜陵市紧急救援中心协商再定）。安排工程师对系统实施全面检查，针对存在（或潜在）的影响系统正常运行的隐患提出整改建议，以降低系统发生故障的概率，提高系统运行稳定性/运行质量的服务。

**七、提供技术培训服务**

为铜陵市紧急救援中心维护专员提供技术培训服务，掌握系统常见故障排除的方法以及相关系统维护方面的注意事项，能独立完成系统正常运行日常维护工作。