# 采购内容和技术要求

**1、项目招标内容**

基于北斗的120急救指挥系统托管运维服务项目，提供的运行维护服务包括：相关硬件设备保修与更换，软件的运行维护，业务系统托管，云计算资源的提供，车载终端的安装及SIM卡的更换和续费，驻场工程师现场运维服务。保证用户的信息系统的正常运行，降低整体管理成本，提高网络信息系统的整体服务水平。同时根据日常维护的数据和记录，提供用户信息系统的整体优化建设规划和建议，更好的为用户的信息化发展提供有力的保障。

**2、服务方式**

1）北斗云数据中心7×24小时现场服务。

2）5×8小时延安现场运维服务。

3）7×24小时电话支持服务。

**3．服务期限**

合同生效起一年。

**4、服务地点**

延安市急救指挥中心，北斗云数据中心（西安），延安市区内急救调度指挥系统机构，延安各县城内急救调度指挥系统机构。

其中,延安市区使用基于北斗的120急救调度指挥系统的机构有:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 单位 | 地址 |
| 1 | 延安大学附属医院 | 延安市宝塔区北大街43号 |
| 2 | 延安市人民医院 | 延安市七里铺大街57号 |
| 3 | 延安市博爱医院 | 延安市百米大道中段博爱医院 |
| 4 | 延安市中医医院 | 延安市宝塔区南大街72号 |
| 5 | 宝塔区人民医院 | 延安市宝塔区嘉岭路23号 |
| 6 | 延安大学附属医院东关分院 | 延安市宝塔区桥儿沟路 |

延安各县城使用基于北斗的120急救调度指挥系统的机构有：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 单位 | 地址 |
| 1 | 吴起县人民医院 | 延安市吴起县吴华路东50米 |
| **2** | 志丹县人民医院 | 延安市保安镇红都街018号 |
| 3 | 安塞县人民医院 | 延安市安塞县真郊政村 |
| 4 | 子长县人民医院 | 延安市子长县地区子长县冯家屯乡秀延街29号 |
| 5 | 延川县人民医院 | 延安市延川县南大街三雄大酒店附近 |
| 6 | 延长县人民医院 | 延安市延长西大街 |
| 7 | 甘泉县人民医院 | 延安市甘泉县康乐路与美水巷交叉口北50米 |
| 8 | 洛川县人民医院 | 延安市洛川县凤栖镇府前街8号 |
| 9 | 黄陵县人民医院 | 延安市黄陵县土德路96号 |
| 10 | 宜川县人民医院 | 延安市宜川县南大街 |
| 11 | 黄龙县人民医院 | 延安市黄龙县中心街39号 |
| 12 | 富县人民医院 | 延安市富县人民医院富城镇正街84号 |

**5、服务职责**

中标方确保所有服务范围内各系统的安全稳定运行，并对此负相应责任。

1. 中标方应根据招标方的实际情况和要求，对服务范围内硬件提供保修服务。如出现硬件故障，中标方应提供备品备件予以更换，中标方所提供的备件应为全新、未使用的正品备件。硬件清单见**附件一**。
2. 对于硬件产品有定期保养需求的，应依照产品使用手册规定的保养期限进行定期保养并做好记录，并提供相关耗材。对于经统计为易损备件的，应拟定替换计划，经招标方批准后，及时更换易损关键备件，防止单点故障造成业务系统停顿。
3. 中标方应根据招标方的实际情况和要求，对服务范围内软件提供维护服务，北斗云中心及延安市急救指挥中心各系统每日进行一次巡检，按月提交巡检报告。具体的运维监控指标、监控内容、优化措施等均由投标方自行拟定，中标后经招标方审批后执行。中标方应确保监控指标全面、详细、无遗漏，能确保招标方系统连续、稳定、流畅运行。软件清单见**附件二**。
4. 中标方应对系统提供优化服务，包括性能优化与功能优化。

按照延安市急救指挥中心要求进行其他功能和性能的优化，确保整体系统运行流畅。

系统优化不得对现有业务系统的正常处理产生不良影响，中标方应自行搭建测试环境，不得使用招标方已有生产环境作为测试环境。

1. 对系统故障在限定时间内处理并提交故障处理报告。
2. 提供系统运行所需的云环境，包括：网络、计算、存储、安全设备等。中标方应无条件保障系统稳定、流畅运行所需的资源，如出现因资源不足导致系统反应缓慢、程序错误等问题，应立即增加系统资源，直到满足系统稳定要求。所需费用由中标方承担，云系统资源清单如**附件三**。
3. 对车载终端进行软硬件升级，更换无法使用的车载终端设备，并优化调度流程和音视频传输和存储，以及SIM卡更换和续费，保证车载终端的使用。
4. 提供不少于4人运维工程师现场运维服务，其中两人在延安市急救指挥中心驻场服务，另外两人在北斗云中心驻场服务。运维人员知识技能需满足系统稳定运行要求。
5. 出现安全事件时，中标方应第一时间处理，必要时配合公安机关取证。
6. 中标方应采取措施，对招标方的所有相关数据保密，不得外泄。

**6、服务考核**

按照以下要求进行服务考核：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 故障级别 | 响应时间 | 故障解决时间 |
| I级：属于紧急问题；其具体现象为：系统崩溃导致业务停止、数据丢失。 | 立即响应，2小时内提交故障处理方案 | 24小时以内 |
| II级：属于严重问题；其具体现象为：出现部分部件失效、系统性能下降但能正常运行，不影响正常业务运作。 | 立即响应，2小时内提交故障处理方案 | 48小时以内 |
| III级：属于较严重问题；其具体现象为：出现系统报错或警告，但业务系统能继续运行且性能不受影响。 | 立即响应，4小时内提交故障处理方案 | 48小时以内 |
| IV级：属于普通问题；其具体现象为：系统技术功能、安装或配置咨询，或其他显然不影响业务的预约服务。 | 30分钟内响应 | 72小时以内 |

中标方考核满分为100分，当出现I级、II级故障时，未按照上述时限要求的响应或解决故障的每出现一次扣2分；当出现III级、IV级故障时，未按照上述时限要求的响应或解决故障的每出现一次扣1分。

服务期满进行服务考核，高于90分可考虑续签；70至90分之间不考虑续签；低于70分，予以经济处罚。

**7、服务技术标准**

本项目应遵照ITSS、ISO27001、ISO20000等标准，按照运维方案要求，开展运维服务工作。

1、项目组织

双方委派指定人员分别组成项目组。其中，中标方委派人员应当与本项目的实施要求相适应，并符合本项目招标文件有关人员的能力要求，以及中标方在投标文件中对各岗位的人员安排。

2、信息与资料提供

（1）中标方指导协助招标方建立相应的基础数据档案，帮助建立相关文档资料。

（2）中标方积极配合招标方组织的项目验收活动，提供符合规范的项目文档。

3、运维服务报告

中标方应当按照以下方式向招标方提交书面服务报告：

于每月结束后5个工作日内提交服务报告，运维服务报告的内容包括：设备巡检记录、故障处理报告、设备维修更换报告等。

软件系统每季度进行一次全面检查并出具报告，硬件设备每半年进行一次全面检查并出具报告。

## 附件一 硬件系统清单

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **资产名称** | **品牌** | **规格型号** | **单位** | **数量** |
| 1 | 电话录音系统 | 申瓯 | SOC19008进8出500G硬盘 | 套 | 18 |
| 2 | 电话会议系统 | 好会通 | HHT-HC-B | 套 | 1 |
| 3 | 高清数字投影机 | NEC | PA651X+ | 套 | 1 |
| 4 | 投影升降幕 | 红叶 | 150寸4:3白塑电动幕布 | 套 | 1 |
| 5 | UPS电源 | 艾特网能 | 昆仑UE-0300KVA | 套 | 1 |
| 6 | 机房精密空调 | 艾特网能 | CS020 | 套 | 1 |
| 7 | 配电柜 | 艾特网能 | 壁挂式 | 个 | 1 |
| 8 | 七氟丙烷灭火装置 | 赛福 | 120L | 套 | 1 |
| 9 | 点型光电感烟火灾探测器 | 海湾 | JTY-GD-G3T | 只 | 6 |
| 10 | 点型感温火灾探测器 | 海湾 | JTW-ZCD-G3N | 只 | 4 |
| 11 | 气体灭火控制系统 | 海湾 | GST-QKP04含联网卡、报警器、按钮等 | 台 | 1 |
| 12 | 机房门禁系统 | PROIS | 单门门禁系统 | 套 | 1 |
| 13 | 机房视频监控系统 | 海康 | 8路硬盘录像机和3台半球摄像机 | 台 | 3 |
| 14 | 急救站大屏 | 海信 | 65英寸LED平板电视带挂装支架 | 套 | 18 |
| 15 | 急救站的工作站 | 联想 | ThinkStationP300SFF小机箱工作站(i7-4790/8G/1T/刻录光驱)，21.5寸液晶显示器 | 套 | 18 |
| 16 | 北斗车载终端 | 定制 |  | 套 | 80 |
| 17 | 视频传输终端 | 定制 |  | 套 | 80 |
| 18 | 会议专用音箱 | 动力 | AT-10 | 只 | 6 |
| 19 | 扩声功放 | 动力 | C9.2 | 只 | 3 |
| 20 | 数字网络音频媒体矩阵 | 动力 | DP48 | 台 | 1 |
| 21 | 调音台 | 百威 | PV14 | 台 | 1 |
| 22 | 均衡器 | 动力 | GEQ230 | 台 | 1 |
| 23 | 反馈抑制器 | 百威 | DF224 | 台 | 1 |
| 24 | 鹅颈话筒 | 雷蒙 | D48 | 台 | 2 |
| 25 | 高性能网络化可编程主机 | 雷蒙 | RX-M8900 | 台 | 1 |
| 26 | 无线可编程触屏 | 三星 | P600 | 套 | 1 |
| 27 | 电源控制器 | 雷蒙 | RX-PM8000 | 台 | 1 |
| 28 | 无线接收器 | TP-LINK | TL-WVR300 | 台 | 1 |
| 29 | 多格式无缝切换数字矩阵 | 雷蒙 | RX-MDN18 | 台 | 1 |
| 30 | DLP拼接大屏 | EXV | DMVisionE60HD2X4拼接系统 | 套 | 1 |
| 31 | 会议专用音箱 | 动力 | AT-10 | 只 | 6 |
| 32 | 扩声功放 | 动力 | C9.2 | 台 | 3 |
| 33 | 数字网络音频媒体矩阵 | 动力 | DP48 | 台 | 1 |
| 34 | 调音台 | 百威 | PV14 | 台 | 1 |
| 35 | 均衡器 | 动力 | GEQ230 | 台 | 1 |
| 36 | 反馈抑制器 | 动力 | DF224 | 台 | 1 |
| 37 | 数字会议系统主机 | 雷蒙 | RX-V3.1 | 台 | 1 |
| 38 | 电子桌牌会议主席单元 | 雷蒙 | RX-C6641 | 只 | 1 |
| 39 | 电子桌牌会议代表单元 | 雷蒙 | RX-D6641 | 只 | 9 |
| 40 | 高性能网络化可编程主机 | 雷蒙 | RX-M8900 | 台 | 1 |
| 41 | 无线可编程触屏 | 三星 | P600 | 台 | 1 |
| 42 | 无线接收器 | TP-LINK | TL-WVR300 | 台 | 1 |
| 43 | 电源控制器 | 雷蒙 | RX-PM8000 | 台 | 1 |
| 44 | 电源时序器 | 动力 | SC802 | 台 | 1 |
| 45 | 多格式无缝切换数字矩阵 | 雷蒙 | RX-MDN18 | 套 | 1 |
| 46 | 多媒体桌插 | 力美 | 包含HDMI、VGA、话筒、电话、网络、电源接口、3.5mm音频接口 | 个 | 4 |
| 47 | 火灾报警控制系统 | 海湾 | 指挥大厅消防报警系统 | 套 | 1 |
| 48 | 调度客户端 | 联想 | ThinkStationP300SFF小机箱工作站(i7-4790/8G/1T/刻录光驱)，21.5寸液晶显示器 | 套 | 9 |
| 49 | 接入交换机 | 中兴 | 5250-28TC | 台 | 2 |
| 50 | 北斗指挥机 | 北京星桥 | SN2Z13FC | 台 | 1 |
| 51 | LED条屏 | 洲明光电 | P3双色 | 平米 | 3.3 |
| 52 | 柜式空调 | 海尔 | 海尔（Haier）5匹柜机适用46-70㎡含人工费6年包修380V商用中央空调二级能效KFRd-120L/BAC12乳白色 | 套 | 3 |
| 53 | 服务器交换机 | 中兴 | 5928E，双电源 | 台 | 2 |
| 54 | 存储服务器 | 曙光 | DS600-G20，3U16盘位设计，2个存储控制器，32GBCache，8个1GbISCSI主机接口+8个8GbFC主机接口，25块4TB3.5吋6GbSATA企业级热插拔SAS硬盘，128个用户授权许可，冗余电源 | 台 | 1 |
| 55 | 互联网接入第二代防火墙 | 迪普 | FW1000-GE-N，标准2U机架设备,标配8个千兆电口，2个千兆光口，并含2个高速USB2.0接口，1个RJ45串口；整机吞吐量14Gbps，并发连接数1800000；标配冗余电源； | 台 | 1 |
| 56 | 视频服务器 | 曙光 | I620-G20，2U机架式服务器；2颗XeonE5-2609v3主频：1.9G处理器：6核，共计12个物理计算核心；2\*16GBECCDDR42133内存；2块300GB10K2.5寸SAS热插拔硬盘； | 台 | 1 |
| 57 | 接入交换机 | 中兴 | 5250-28TC | 台 | 1 |
| 58 | UAP3300排队机 | 华为 | UAP3300通用接入平台交流一体化机框组件(含电源，双主控板，媒体资源子系统，4E1数字中继);15坐席用户端口许可;UAP3300通用接入平台交流一体化机框组件(含电源) | 套 | 1 |
| 59 | eSpaceIAD综合接入设备 | 华为 | 综合接入设备主机(16口,含电源模块、16路用户电缆2根);综合接入设备主机(16口,含电源模块）硬件 | 套 | 1 |
| 60 | 呼叫中心专用耳麦话机 | 国产 |  | 套 | 9 |
| 61 | 路由平台服务器 | 曙光 | 型号：I620-G20，2U机架式服务器；2颗XeonE5-2609v3；2\*8GBECCDDR42133内存；2块300GB10K2.5寸SAS热插拔硬盘；配置6口千兆网卡；冗余热插拔高效能服务器专用电源；超薄DVD-RW光驱； | 台 | 1 |
| 62 | 数据库服务器 | 曙光 | 型号：I620-G20，2U机架式服务器；2颗XeonE5-2609v3处理器；2\*8GBECCDDR42133内存；8块300GB10K2.5寸SAS热插拔硬盘；配置6口千兆网卡；冗余热插拔高效能服务器专用电源；超薄DVD-RW光驱； | 台 | 1 |

## 附件二 软件系统清单

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 品牌 | 单位 | 数量 |
| 1 | 基于北斗的120市级指挥系统 | 北斗金控 | 套 | 1 |
| 2 | 基于北斗的120急救站管理系统 | 北斗金控 | 套 | 1 |
| 3 | 基于北斗的120急救指挥车载终端软件 | 北斗金控 | 套 | 1 |
| 4 | 动力环境监控系统 | 深圳计通 | 套 | 1 |
| 5 | 呼叫中心软件 | 华为 | 套 | 1 |

## 附件三 云环境资源清单

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **资源名称** | **规格型号** | **单位** | **数量** |
| 1 | 应用服务器 | 8核CPU，16GB内存，200GB硬盘。 | 台 | 4 |
| 2 | 数据库服务器 | 16核CPU，64GB内存，1TB硬盘。 | 台 | 4 |
| 3 | 车辆管理服务器 | 4核CPU，8GB内存，500GB硬盘 | 台 | 6 |
| 4 | 车辆管理MongoDB数据库 | 4核CPU，8GB内存，500GB硬盘 | 台 | 6 |