**惠州市第二人民医院心理援助热线系统**

**维保服务需求书**

**一、 维保服务内容：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **服务时间** | 非现场支援响应:7\*24小时， 10分钟之内给予响应。现场支援响应：四小时到达现场（异地除外），或根据实际情况双方商议具体时间。 |
| **服务区域** | 服务方公司（非现场），不多于1次的现场。 |
| **服务方式** | 远程服务，远程处理不了的问题，不多于1次的现场。远程电话、Email技术支持或VPN、QQ等远程技术支持（委托方或用户须在现场提供以上远程环境）。 |
| **服务内容** | 1.心理援助热线系统维保配置清单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 内容 | 配置 | 数量 |
| 1 | 心理咨询系统软件 | CallThink心理援助热线系统V4.0 | 1 |
| 2 | 语音卡 | 三汇、语音卡、8端口 | 1 |
| 3 | 录音卡 | 三汇、录音卡、8端口 | 1 |
| 4 | 语音/录音服务器 | 华北工控NORCO-950华北 RPC-610/ATX-6895主板 / Q9650/（四核3.0G）威刚 8G/2T/DVD 光驱/400W电源/ | 1 |
| 5 | 话机耳麦 | 科特尔、CT200话务盒+T400单耳耳麦 | 12 |
| 6 | 网络交换机 | TP-LINK、 TL-SF1008VE 8口百兆VLAN交换机 | 1 |
| 7 | 坐席电脑 | 联想（Lenovo）天逸510S商务台式机（i3-9100 4G 1T WiFi 蓝牙 三年上门 Win10）21.5英寸  | 6 |
| 8 | 配线架 | 普天、机架式110型配线架 | 1 |
| 9 | 定制配套卡座、椅子 | 定制 | 6 |

2.维保服务的工作要求维保服务目的：保证系统平台业务的连续性，主要内容如下：(1)保证对系统平台的软硬件部分定期检查维护，保证业务的连续性；(2)保证对系统中存在的问题及时给出建议和改进的建议，以促进系统的正常运行； (3)保证对于系统出现的故障及时排除，并做相应记录；(4)保证对系统重大故障能及时恢复；(5)远程维护内容：* + ①提供远程巡检制度，并提供巡检报告；
	+ ②各平台服务器或主机的查杀病毒、清除冗余系统日志；
	+ ③检查各主机电源、硬盘、CPU等运转是否正常；
	+ ④检查网络设备及环境是否正常；
	+ ⑤通过检查CTI、IVR等平台日志，及时发现目前存在的问题或潜在的问题，以及时或提前发现问题，并避免故障的出现；
	+ ⑥检查平台各服务器资源使用情况(如硬盘空间、CPU、内存日常占用情况)，及时发现异常，如有异常跟踪查找原因；
	+ ⑦检查数据库的情况(如表单的记录数、运算性能和速度、以及对数据库服务器资源的占用情况等)，及时发现异常，如有异常跟踪查找原因；
	+ ⑧检查网络通信情况，及时发现网络异常，并且追踪异常原因；
	+ ⑨检查各平台主机病毒情况，及时发现问题；
	+ ⑩抽查业务数据，及时发现因为配置、设置不当或因为系统本身的BUG造成的问题(如报表数据、录音记录等是否合理)。

(6)其他日常支持* + ①如CRM客户端特定功能开发指导；
	+ ②客户资料、工单表单定制指导；
	+ ③特殊IVR语音流程脚本编写指导；
	+ ④数据话单信息维护，提供数据结构并指导开发；
	+ ⑤IVR特殊接口开发指导；
	+ ⑥应用户要求，对用户业务应用提出建议；
	+ ⑦扩容等技术指导；
	+ ⑧系统BUG的修改；
	+ ⑨系统优化持续进行；

注1：如远程不能解决问题，需工程师现场技术支持，超出约定现场次数的，所产生费用视具体情况由双方另行商定。注2：非合同中服务方提供的正版操作系统和数据库，不在此维护范围内，如需维护，所产生费用视具体情况由双方另行商定。 |

二、维保服务时间：一年。