**成都中医药大学监控、门禁设施设备维保服务项目**

一、项目概述

针对我校校园两校区已过质保期的校园天网监控系统、两校区车辆道闸系统、人脸识别门禁系统维保及技术服务,使系统能持续正常的运转，满足学校安防工作中技防管理的需要。经费预算：10万元/年。

本次所需技术服务主要完成：

校园天网系统、部分人行门禁系统（2020年及以前建设），维护内容均包括前端设备、后端存储、服务器、网络交换机、线路、供配电系统。

二、需维保系统清单

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 产品名称 | 规格型号 | 生产厂家 | 单位 | 数量 |
| 1 | 红外枪机 |  | 大华 | 个 | 1018 |
| 2 | 红外半球 |  | 大华 | 个 | 495 |
| 3 | 星光级摄像机 | DH-IPC-HFW8231K-Z-I2 | 大华 | 个 | 60 |
| 4 | 人脸抓拍摄像机 | DH-IPC-HFW8249K-ZRL-LED | 大华 | 个 | 80 |
| 5 | 2018年以前监控 |  | 各类品牌 | 个 | 145 |
| 6 | 人脸识别一体机 |  | 大华 | 台 | 45 |
| 7 | 人脸识别一体机配套闸机、磁力锁、开关等 |  | 闸机品牌九晨、铭创智泊。磁力锁、开关等为定制 | 套 | 45 |
| 8 | 视频监控系统(含各类视频监控子系统） |  | 大华 | 1 | 套 |

以上清单仅供参考，未列出部分以实际情况为准。

三、项目期限

1、维修保养自合同签订之日起，期限为1年。

2、如有备品备件，则备品备件等设备提供不少于3年免费保修服务。

四、项目目标

1、维护硬件设备，确保所有设备正常、可靠、稳健地运行。

2、维护软件系统的功能，确保软件系统的可靠性、稳定性、安全性、数据完整性。

五、维保服务内容

1、校园天网系统的运维服务，保障安防系统（含前端摄像机、后端存储、服务器、网络交换机、线路、供配电系统）、人行门禁系统、机动车道闸系统的正常运行及日常保养。维保内容包含线路及设备检查维护、前端摄像机维护、监控软件维护、硬盘录像机设备及其附属设备维护、行人门禁系统所有设备维护。内容如下：

1.1视频信号线路、摄像机控制线路的检测、故障排除、隐患排查。

1.2所有接口、线路接口的焊点的检测、视频头的更换等。

1.3监控系统前端摄像机的镜头清理、设备除尘、位置调整、设备维修及更换、故障排除等。

1.4监控主机设备检测、设备除尘、系统维护、设备维护、系统扩容、故障排除等。

1.5监控软件检测、软件升级、软件维护、数据备份、故障排除等。

1.6行人门禁系统所有设备、控制器、人脸识别设备、刷卡设备、软件系统的维修、更换等日常维护工作。

2、办公电脑设备的日常维护；

六、维保服务方式

1、定期检查服务

根据我校实际情况，要求维保单位每周固定时间对所有设备（含机房设备）进行巡检登记，对日常程序故障能够迅速定位并解决问题。

2、巡检服务

2.1.每年进行二次全部设备的除尘、清理，扫净监控设备显露的尘土，对摄像机、防护罩等部件要卸下彻底吹风除尘，之后用无水酒精棉将各个镜头擦干净，调整清晰度，防止由于机器运转、静电等因素将尘土吸入监控设备机体内，确保机器正常运行。同时对监控机房地通风、散热、净尘、供电等设施进行检查。

2.2.根据安防监控系统各部分设备的使用说明，每个季度检测其各项技术参数及配套传输线路问题，处理故障隐患，确保设备的各项功能良好，能够正常运行。

2.3.对容易老化的安防监控部件每个季度进行一次全面检查，一旦发现老化现象应及时更换、维修。

2.4.对长时间工作的主要监控设备（NVR、DVR、云存储）每个季度定期维护一次，保障设备运转正常；每周对前端摄像机进行巡检。

2.5.对安防监控系统设备的运行情况进行监控，及时发现并排除故障。

2.6.根据监控系统在使用过程中经常出现的异常情况，维保单位应及时向用户提出日常维护和日常使用建议。

3、技术服务

在维保期限内，监控系统所有设备（如监控主机、摄像机、解码器等）在正常使用下发生损坏，经确认后由维保单位负责更换，设备及配件费用由维保合同中指定方承担。维修后向用户单位汇报情况及处理结果并提交报告，用户签字后留存备案。

用户单位在使用过程中存在的操作问题，维保单位应指导用户单位使用人员正确使用，并提出合理化建议。

七、响应时间及承诺

为了更好的维护校园天网监控系统，保证系统平稳的运行，维保单位应根据监控系统出现问题的严重程度制定不同的维保级别，根据不同的维保级别制定相应的响应时间标准，并且每季度提交维护服务报告。

1、一级故障

问题程度：

主体设备出现故障。

大区域瘫痪。

重点监控场所出现严重问题。

处理方案：

第一时间响应，技术支持工程师立即赶赴问题现场，查清故障现象，及时排除故障。

如为设备硬件问题，应立即进行更换或维修。

不能现场及时排除故障的，会同资深工程师进行解决。

2、二级故障

问题程度：

系统整体性能下降或不稳定，严重影响用户单位监控管理工作。

系统中非主体设备故障，但影响部分责任区域用户的使用。

对用户的日常监控系统使用有较严重的影响的故障。

处理方案：

第一时间响应，技术支持工程师立即赶赴问题现场，查清故障现象，及时排除故障。

如为设备硬件问题，应立即进行更换或维修。

不能现场及时排除故障的，会同资深工程师进行解决。

3、三级故障

问题程度：

个别摄像机断线或小范围内设备故障，但不影响正常使用。

非主体设备故障，对系统主要功能应用没有影响或影响不大。

处理方案：

第一时间响应，技术支持工程师立即赶赴问题现场，查清故障现象，及时排除故障。

如为设备硬件问题，应立即进行更换或维修。

不能现场及时排除故障的，会同资深工程师进行解决。

八、设备维修及备件

1、监控系统维修辅材由维保单位负责提供（辅材包含维护所需的管材、水晶头、Q9头、摄像机支架等）。

2、监控系统主要设备及易损坏设备由用户单位提供备品备件（如DVR、NVR、硬盘、摄像机、电源等监控设备），维保单位使用备品备件时应向用户单位提供书面申请及使用情况报告。

九、维护保养和维修服务取费原则

（一）正常运行的安防系统取费原则

对所有监控设备进行日常的维护保养，维保费用以年为单位。无法维修的监控设备更换费用由用户单位支付，计价标准是设备采购的成本价。

（二）维保备件清单

1.正常运维备件清单表：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设备名称** |  | **数量** | **单位** | **备注** |
| 1 | 高清枪型摄像机 | ▲1.传感器类型：≥星光级1/1.8英寸CMOS，像素≥200万；2.视频分辨率和帧率不小于1920×1080，25帧/秒；★3.支持根据被摄物的距离自动调节补光灯亮度，补光时可输出彩色视频图像，补光距离≥30米；（需提供公安部所属检验机构出具的检测报告复印件并加盖制造商鲜章证明）4.支持H.265智能编码；▲5.供电方式支持DC12V/POE；6.支持防护等级≥IP67；7.★支持帧率动态控制功能，当触发报警时，视频录像帧率应自动调整至设定值；（需提供公安部所属检验机构出具的检测报告复印件并加盖制造商鲜章证明）8.支持通过IE浏览器对视频图像的亮度，对比度，饱和度，锐度，gamma进行设置。9.★具备越界入侵、区域入侵报警等智能行为分析功能 。（需提供公安部所属检验机构出具的检测报告复印件并加盖制造商鲜章证明） | 20 | 台 | 硬件 |
| 2 | 半球型摄像机 | ▲1.传感器类型：≥1/3英寸CMOS，像素≥200万；2.视频分辨率和帧率不小于1920×1080，25帧/秒；★3.支持根据被摄物的距离自动调节补光灯亮度，补光时可输出彩色视频图像，补光距离≥30米；（需提供公安部所属检验机构出具的检测报告复印件并加盖制造商鲜章证明）4.支持H.265智能编码；5.内置MIC；▲6.供电方式支持DC12V/POE；7.★支持帧率动态控制功能，当触发报警时，视频录像帧率应自动调整至设定值；（需提供公安部所属检验机构出具的检测报告复印件并加盖制造商鲜章证明）8.★支持通过IE浏览器对视频图像的亮度，对比度，饱和度，锐度，gamma进行设置。9.★具备越界入侵、区域入侵报警等智能行为分析功能 。（需提供公安部所属检验机构出具的检测报告复印件并加盖制造商鲜章证明） | 10 | 台 | 硬件 |

2. 维修取费及硬件配件使用原则

 1、合同期间内由于用户单位原因需对监控设施设备、行人通道进行整改、增加或移位时，优先使用已有设备。如已有设备用完或不够，应及时向用户单位书面报告；过程中所产生的线缆、材料、设备、安全防护及必要措施等费用由使用单位承担。维保单位只承担人工费用。

 2、在设备/系统在正常使用过程中其部件出现故障，无法修复，影响系统正常工作需更换或维修，由维保单位向用户单位提供购置主材或部件的材料清单，经用户单位认可后由维保单位使用备品备件进行更换，备品备件不能满足需要需另行购买时，更换的设备单价含税超过200元（含200元）的费用由用户单位承担，单价含税200元以下的费用由维保单位承担。维修或更换设备的人工费用由维保单位承担。

3、在维护工程中，如果是为临时新安装设备或移位设备并安装，过程中所产生的线缆、材料、设备、安全防护及必要措施等费用由使用单位承担。维保单位只承担人工费用。

十、产品售后服务及维保服务承诺

1、对于本次维保管理工作:维保单位承诺维保期间安排专人对技术支持工程师进行管理和提供技术支持，技术支持工程师需服从学校的上班时间安排和学校相关领导安排。

2、在维保期间，提供7×24小时热线电话电话服务，并有专人上门受理。

3、所有备品备件设备提供不少于3年的免费保修服务。

4、当接收到报修电话时，按以下维修服务工作要求进行维修：

1）、维修人员在现场维修时，应佩带工作证。

2）、建立维修档案，每次发生的故障及维修事项均应作简明记录，便于汇总系统的运行情况及易出现故障的地方，并针对故障，采取必要的措施。

3）、进行定期或不定期的巡查工作，主动征询用户的意见，发现问题及时处理。

4）、接到用户单位关于监控系统故障电话后做好记录，在15分钟内响应，赶赴现场进行检查并处理故障。无法在2小时内解决的，提供备用方案给用户单位。

5）在备品备件保修期内如需更换设备，承诺在一周时间内完成更换，并保证更换设备性能不低于原设备性能。

6）、技术支持工程师根据维修情况，主动反馈给用户单位，并签字确认。

十一、商务约定

维保服务时间为1年，合同签署后，乙方进场，甲方在十五个工作日内，向乙方支付合同款的40%，满一年后，乙方向甲方提出验收申请，经甲方验收通过后支付剩余60%款项。