

视频监控安防设施维保项目用户需求书

一、项目概况

1、名词解释：

甲方：英德市人民医院

乙方：提交维保项目报价的供应商

2、**项目名称：**英德市人民医院全院视频监控安防设施维保项目

3、**项目地点：**英德市人民医院住院部、新城门诊和城南门诊

4、**项目期限：**自合同签订之日起一年

5、维保范围：

- 1) 对全院（含新城门诊、城南门诊）的视频监控系统、入侵报警系统、门禁系统、安检机等安防设备进行维保和日常巡查。维保范围包括不限于以下内容：**硬件设备**：摄像头（含手术室、药房、急诊等重点区域）、支架、防护罩、补光灯等。NVR/DVR、存储服务器、磁盘阵列、解码器、监控大屏等。**辅助设备**：交换机、光纤收发器、UPS 电源、防雷装置等。软件系统：监控平台软件、视频分析算法（如人脸识别、行为分析）、数据库维护。系统权限管理及日志审计功能。**线路与网络**：检查光纤/网线传输质量、POE 供电稳定性、无线 AP 覆盖（如移动监护区域）。
- 2) 视频监控门禁系统的网络检测、故障排除、隐患排查；
- 3) 所有接口、线路接口的检测、各种信号连接器的检查更换等；
- 4) 监控系统门禁系统的新增安装，系统各类前端及后台设备和现场摄像机的镜头清理、设备除尘、位置调整、设备维修及更换、故障排除等；
- 5) 监控门禁系统设备检测、除尘、系统维护、设备维护、系统扩容、故障排除等；
- 6) 管理平台软件升级、软件维护、数据备份、故障排除等；
- 7) 全院监控门禁系统的检测、软件升级、软硬件维护维修、数据备份、故障排除等。
- 8) 接到监控中心值班人员在工作中所遇问题故障申告，需及时到场解决排除；

- 9) 视频监控门禁系统维保的各种资料整理，积极协助、配合医院完成各种安保服务工作；
- 10) 维保设备清单请见附件 2 《视频监控安防设施设备清单》；
- 11) 本项目执行过程中，未能统计入清单内的部分监控和门禁设备的增减，不再另行计费。
- 12) 确保全院安防设施（监控系统、报警系统、人脸门禁系统）时刻处于 100% 正常运行状态。

6、投标报价：

- 1) 本项目维保费按照年为单位进行投标报价，包含维保服务中非新增项目，属于正常维护维修的单件或单项发生费用在 200 元以下的费用。
- 2) 除每年维保费报价以外，乙方还需要对常用设备及辅料和人工项目进行报价（详见附件 4 配件清单内容报价表），按照表单内容报单价，以便结算。所使用的零配件必须为原厂正品，报价不得高于正常市场价；
- 3) 年维保费和设备项目单价分别报价；
- 4) 如果《附件 4 配件清单》中没有对应配件或项目的，经甲乙双方确认，确实需要维修、更换的，按甲方院内采购管理规定实施维修采购。

7、视频监控安防报警系统维保服务工作主要方式：

- 1) 乙方需指派固定维保/运维工程师 1 名，负责系统运行的日常工作及对系统设备进行日常巡查和突发性故障的及时处理。
- 2) 乙方配合甲方对维保范围内的相关事宜开展工作，及时调配相关技术工程人员和设备对需要进行维护保养的事宜进行常规或专项工作。负责协调对接与设备品牌厂商之间的技术支持服务，后期业务功能需求的定制研发及应用。
- 3) 乙方指派的工程师和工程技术人员，必须熟悉医院安保系统，能熟练对整体所需维保系统的主要设备进行设置和管理，具有系统及其设备的故障现场分析、处理能力。
- 4) 乙方每月对各系统进行一次巡检，填写维护保养记录，并由维保工程师及主管负责人签字确认。
- 5) 每次维护保养应有记录，并详细说明发生故障时间、故障情况、故障处

理结果，并由维保工程师及主管负责人签字确认。

6) 故障设备维修或不能维修需更换的，乙方需出具维修/更换费用申请单，详细说明设备故障原因，设备维修或不能维修的解决方案及维修/更换金额，并由主管负责人和设备所在部门签字确认，接甲方相关管理部门通知后进行维修/更换。

7) 根据医院建设需要，对系统中需要新增的设备或项目，由管理部门保卫科完毕医院审核流程后通知维保单位，及时处理，出具“视频监控安防系统维保项目/设备新增安装及费用申请单”、说明安装施工方案及调试情况和金额，并由甲方主管负责人和设备所在部门签字确认，接甲方相关管理部门通知后进行安装/维修。

8、星号★为关键条款，乙方需做出相应承诺并加盖公章。

二、维保要求：

★1、乙方每月对监控设备、报警设备、门禁设备、机房等巡检保养至少一次，排除各系统设备的故障隐患，并填写各系统设备例行检测、维护记录表，按时提交给甲方。

★2、乙方需提供 7×24 小时的故障报修处理服务，紧急故障报修（如手术室、药房、急诊等重点区域），乙方应在收到通知后 30 分钟内到达现场处理，2 小时内排除故障。一般性故障报修，乙方应在收到通知后 2 小时内到现场处理，需更换部件的应在 24 小时内排除故障，确实因客观原因无法完成的应及时报告医院。维修人员到场完成当次维修工作后，须将维修情况单交主管负责人和科室签名确认。

3、当乙方发现设备缺陷或隐患时，应及时通知甲方，出具异常情况告知函并提供解决方案。

4、对于需更换的配件设备，应确保所采用的产品与原系统所用的产品及平台系统相互完全兼容，能实现无缝对接，参数不低于原设备参数。

5、乙方应向甲方提供专业技术方面的培训和技术指导。

6、乙方维保人员必须取得乙方公司内部培训合格资质。

7、乙方维保人员应确保遵守相关安全规程和医院管理规定。

8、乙方应为维保人员购买人员意外险（100 万/人），期限与维保期同步。

- 9、乙方应积极配合医院合理的、与安防相关的临时性指派工作。
- 10、乙方负责对各监控机房进行日常卫生清洁工作。
- 11、维修过程中更换的旧配件等均需交由甲方处置，并按甲方要求放置到指定位置。
- 12、未经甲方同意，不得拷贝、泄露监控录像、照片、记录等机密信息。

三、维保内容

(一) 常规维护保养内容

1. 每月对各系统做常规维护保养一次，检查每台摄像机的图像质量并对摄像机进行必要的焦距或后焦距调整，发现故障隐患及时排除。
2. 每年对各个摄像机镜头、云台及录像机进行清洁、除尘、保养及调校一次，确保图像清晰度及录像效果。
3. 每月检测监控指挥中心各子系统的功能，确保主机切换控制准确、灵活。按要求对电视墙显示队列组合、显示位置适当调整。
4. 做好维护保养记录，每月定时提供一份维护记录总务科，年终提交一份年度全院技防系统维护保养记录。

(二) 监控主机维保内容

1. 监控主机硬件及操作系统与监控软件的运行情况。
2. 主机的录像与图像回放的质量，各项参数的设置和各项功能测试。
3. 监控主机定时重启，每年至少两次，防止死机。
4. 每月检查录像机各部分的操作情况（云台、镜头控制等）。
5. 每月检查一次每台监控主机录像硬盘的储存量是否符合用户要求。

(三) 显示器维护保养内容

1. 显示器的亮度、对比度、色度等。
2. 检查主机 VGA 信号输入、图像清晰度、显示器的老化程度及线路连接等。

(四) 摄像机维护保养内容

1. 每年至少一次对摄像机护罩进行清洗，保证摄像机输出的视频图像清晰。
2. 摄像机自动光圈的效果测试，电源、视频线路的连接检查等。

(五) 一体化快球摄像机维护保养内容

1. 一体化快球图像的输出及其控制转动灵敏度的测试；

2. 定期进行灰尘的清扫工作，电源、视频线路的连接检查等。

(六) 摄像机镜头、云台维护保养内容

1. 摄像机输出的视频图像信号的及摄像机镜头、护罩的清洗等。

2. 摄像机自动光圈的效果测试及云台机械部件的润滑检查等。

(七) 解码器维护保养内容

1.与监控主机的通讯状况；

2.控制云台的转动状况及外部线路的连接检查等。

(八) 机房备用电源 UPS 维护保养内容

1.UPS 电源工作状态及指示灯状态，停电后 UPS 及时供电的切换情况；

2.每年对 UPS 电源电池组进行性能测试一次，UPS 电池的更换周期及各输入、输出电源线路连接的检查；

3.UPS 电源主机每半年进行一次除尘清洁。

(九) 支架、护罩维护保养内容

1.支架、护罩外观的检查；

2.支架、护罩及护罩镜片卫生清洁工作。

报警系统的维护保养要求

1) 常规维护保养内容

(1) 每月定期对防盗报警系统测试一次，确保红外线探测器在紧急情况下能触发报警信号，系统能正常使用，发现故障及时处置。

(2) 检测红外线探测器的探测距离、灵敏度、角度范围等。

(3) 做好维护保养记录，每月定时提供一份维护记录交保卫科，年终提交一份年度全院技防系统维护保养记录。

2) 防盗报警主机维护保养内容

(1) 键盘操作状况，布防、撤防状况，报警输入、输出状况，告警旁路及声音提示状况；

(2) 前端设备线路连接情况。

3) 防盗探测器维护保养内容

(1) 防盗探测器报警后的信号输出及联动状况；

(2) 探测器及手动按钮的灵敏度测试等。

4) 防盗报警系统软件维护保养内容

- (1) 检查防盗报警系统主控电脑的运行工作状况及所有外接端口连线的连接状况等；
- (2) 检查防盗报警系统软件及相关的应用软件工作状况；
- (3) 防盗报警系统软件中各项功能的操作正常与否。

4、 门禁系统维护保养要求

1) 常规维护保养内容

- (1) 每月对门禁管理 PC 主机做常规保养一次，发现故障隐患及时排除。
- (2) 对门禁设备（门禁控制器、读卡器、电锁、按钮等）定期检测，并按维护要求及时更新门禁管理数据等。
- (3) 做好维护保养记录，每月定时提供一份维护记录交总务科，年终提交一份年度全院技防系统维护保养记录。

2) 门禁控制电脑维护保养内容

- (1) 检查电脑主机中的系统软件的各项功能是否正常，各种设置是否正确。
- (2) 定期备份系统数据文件，确保系统出故障或系统升级时的数据完整、准确。
- (3) 门禁数据显示是否正常。

3) 通讯转换器维护保养内容

- (1) 日常维护，检查通讯转换器的工作情况及卫生清洁工作。
- (2) 检查通讯转换器与电脑的网络通讯情况。
- (3) 检查通讯转换器的输入、输出电压的漂移范围。
- (4) 检查与通讯转换器有关的线路状况、工作环境。

4) 门禁控制器维护保养内容

- (1) 日常维护，检查控制器的工作情况及卫生清洁工作。
- (2) 检查控制器与通讯转换器的工作状态。
- (3) 检查控制器的输入、输出电压的漂移范围。
- (4) 检查控制器数据保存后备电池工作状态，并定期更换。
- (5) 检查与控制器有关的线路状况、工作环境。

5) 读卡器及出门按钮维护保养内容

(1) 检查读卡器的工作状况，刷卡感应距离。

(2) 检查出门按钮的工作状态。

(3) 检查相关线路的状况。

6) 电锁系列维护保养内容

(1) 检查电锁的机械特性。

(2) 检查电锁的工作状态。

(3) 检查电锁与门的配合状况。

五、费用及支付方式

1. 费用包括项目维保费和维保期间发生的维修费、更换设备费用两部分；

2. 项目维保费包含非新增项目属于正常维护维修的单件或单项发生费用在 200 元以下的费用、代维服务、调试服务、人员保险和其他要求部分的费用，甲方不再支付其他费用；

3. 维保期间发生的维修费和更换设备费用，根据工作完成后的验收报告作为支付依据，参照合同中设备项目清单表单价进行结算。

4. 支付方式：项目维保费、维保期间发生的维修费和更换设备费用每三个月支付一次，乙方在完成维保内容相关服务后，提供维保记录、维修确认单，根据考核结果进行支付。

六、维保质量考核服务评分

安防维保的质量要求按国家、省、市、行业等相关要求为依据，结合医院的特殊性和服务需求，从质量、服务、及时性等进行监督评分，评分项目见后，考核方法是：

1. 以 100 分为基准分，每月考核一次，进行共同确认。

95 分以上（包括 95 分）不进行扣罚；

94~90 分以上，每低 1 分扣减 100 元；

89~80 分以上，每低 1 分扣减 200 元；

79~70 分以上，每低 1 分扣减 300 元；

69~60 分以下，每低 1 分扣减 500 元；

60 分以下的，用户可中止合同，不付当期及中止后的付款，且不作任何赔偿。

2. 当月若发生重大事故（重大事故是指：经济损失 5000 元（含 5000 元）以上的

事故；或者给采购人造成较大负面影响的事故，如受到上级主管部门批评及以上的处罚，通过报纸、网络在社会上造成不良影响等），一次扣 10 分，实行累计扣分。

3. 连续两个月考核得分少于 80 分以下，用户有权提前终止合同；如在维保合同期屡次要求不改或损坏情节严重的用户停付当期所有合同付款，并有权终止合同。
4. 扣减金额在当月维保费中扣除，如违约或损失较大的，可顺延在下期维保费扣除。

5. 质量控制评分

| 序号 | 考核项 | 考核内容 | 分值 | 实得分 | 扣分说明 |
|----|---------------|---|----|-----|------|
| 1 | 一般故障响应速度 | 接到报修信息后，是否在 2 小时内到场响应维修。未按时响应的，每一次扣 2 分。 | 15 | | |
| 2 | 一般故障完成速度 | 接到报修信息后，是否按合同约定时间完成维修。未按时完成，情节较轻的，每一次扣 2 分，扣完为止；情节严重的，每一次扣 5 分。 | 15 | | |
| 3 | 故障修复方案提交情况 | 对于需要进行施工修复的故障，是否及时提交修复方案。不符要求的，每一次扣 5 分。 | 10 | | |
| 4 | 故障处理质量情况及反馈情况 | 故障原因排查、处理方法或待处理原因是否及时反馈、故障处理质量是否符合规范。不符要求的，每一次扣 1 分。 | 10 | | |
| 5 | 设备巡查保养情况 | 是否按合同约定对各系统设备进行巡查保养，并填写巡查保养记录表。不符要求的，每一次扣 1 分。 | 10 | | |
| 6 | 设备清洁整理 | 设备巡查过程中是否有对设备进行清洁整理。不符要求的，每一次扣 1 分。 | 10 | | |
| 7 | 监控设备遮挡、移位排查处理 | 设备巡查过程中是否对前端设备移位或遮挡现象进行排查处理，无法处理的是否提交情况说明。不符要求的，每一次扣 1 分。 | 10 | | |
| 8 | 规范操作 | 维保人员现场操作应符合安全操作规程和医院管理规定。不符合要求的，每一次扣 1 分 | 5 | | |
| 9 | 其他 | 提供安防设备方面的培训和技术指导，无正当理由拒不提供协助的，每次扣 1 分。 | 5 | | |
| 9 | 月度、年度报告情况 | 是否按时、如实提交月度、年度报告，报告内容是否满足充实。不符要求的，每一次扣 2 分。 | 10 | | |
| 10 | 考核总分 | | | | |

