# 附件一：****灵璧县人民医院监控系统维保服务方案****

## **一、项目概况**

项目名称：灵璧县人民医院医院监控系统年度维护保养服务项目

服务地点：灵璧县人民医院医院

服务期限：服务期1年，期满后由甲方根据实际情况酌情续签

维保范围：全院监控摄像头（数量：1200台左右，品牌：海康/大华等）

存储设备（NVR/DVR/XVR等）

网络传输设备（监控使用交换机、光纤收发器等）

监控中心显示大屏及控制设备等

软件平台（视频管理平台、智能分析系统等）

预算金额：不高于6万元/年（含税）

付款方式：维保期内按季度开具发票，由归口科室请款上会审会签。

## **二、服务内容及要求**

### **1. 日常维护**

巡检频率：每月1次全面巡检，提交巡检报告。

巡检内容：检查摄像头清晰度、角度、遮挡、供电状态。

检查存储设备硬盘状态、录像完整性（确保60天以上存储周期）。

检查网络设备运行状态（带宽、丢包率≤1%）。

软件平台功能测试（实时预览、回放、报警联动等）。

### **2. 故障响应**

响应时间：提供7×24电话报修，接到一般故障报修后6小时内到场，24小时内修复一般故障，接到重大故障报修后3小时内到场，48小时内修复重大故障。

备件支持：提供原厂或兼容备件，关键设备（如核心交换机、存储主机）需储备应急备件。

### **3. 系统优化**

定期清理无效数据，优化存储空间。

根据医院需求调整监控点位布局及软件功能。

### **4. 应急保障**

重大活动或节假日期间按照医院需求提供保障。

每年至少1次系统应急演练。

## **三、维修方式及细则**

### **1. 维修方式**

现场维修：

对于硬件故障（如摄像头损坏、硬盘故障等），技术人员需携带备件到现场更换或修复。

对于网络故障（如交换机宕机、光纤中断等），需现场排查并修复。

远程支持：

对于软件故障（如平台无法登录、录像无法回放等），通过微信视频或电话指导解决。

远程支持无法解决的故障，需在3小时内安排现场维修。

备件更换：

核心交换机、存储主机、服务器、光纤模块等关键设备及核心部件由医院采购，或者出资委托维保方采购；年度用于更换摄像头、硬盘、电源等易损件费用5000以下部分由维保方承担，且维修中的网线、跳线、水晶头等应免费提供。

### **2. 维修细则**

故障分类：

一般故障：单个摄像头无信号、硬盘录像丢失、网络延迟等。

重大故障：核心交换机宕机、存储主机损坏、录像机损坏、监控平

台崩溃等。

维修流程：

报修：医院通过电话或微信提交故障信息，维保方记录并确认。

响应：维保方2小时内响应，初步判断故障类型。

处理：一般故障：24小时内修复。

重大故障：48小时内修复，必要时提供临时替代设备。

验收：修复后由医院确认故障排除，签署维修验收单。

维修记录：

每次维修需记录故障原因、处理过程、更换备件等信息，并提交维修报告。

每月汇总维修记录，分析故障趋势并提出改进建议。

## **四、维修设备及耗材费用**

**1、备件储备要求**

**备件种类**：

常用备件：摄像头、硬盘、电源、网线、光纤跳线、水晶头等易损件。

关键备件：核心交换机、存储主机、光纤模块等关键设备的核心部件。

备件数量：常用备件储备量应满足日常及紧急情况使用，关键部件维保方需在接到报修后48小时内调配到位若备件库存不足，维保方需在2小时内通知医院，并说明解决方案及预计到货时间。

**备件质量：**

备件需为原厂或经过原厂认证的兼容配件，确保性能不低于原设备。

备件需提供合格证明及质保期（至少3个月）。

## **2、配件提供方式**

### **（1） 维保公司提供配件**

#### **实施细则**

配件来源：

维保公司需提供原厂或经过原厂认证的兼容配件，确保配件质量符合设备技术要求。

配件品牌、型号需与医院现有设备兼容，并提供配件合格证明。

价格控制：

配件价格不得高于市场公开报价，需提供正规渠道的采购发票或报价单作为依据。

维保公司需在合同中明确主要配件的单价（如摄像头、硬盘、电源等），并承诺价格在合同期内保持稳定。

库存管理：

维保公司需储备常用配件（如摄像头、硬盘、电源等），确保故障发生时能够及时更换。

对于非常用配件（如特定型号交换机、光纤模块等），维保公司需在接到报修后24小时内调配到位。

质保期：

更换的配件需提供至少1年的质保期，质保期内出现质量问题由维保公司免费更换。

#### 1.2 费用结算

常规配件：年度用于更换摄像头、硬盘、电源等易损件费用5000以下部分由维保方承担，且零星维修的网线、跳线、水晶头等应免费提供，超过5000元部分维保公司需提供详细的配件更换清单及发票，由医院承担。

关键备件：征求医院同意安装后，维保公司需提供详细的更换清单及发票，由医院承担。

#### 1.3 责任划分

因配件质量问题导致的设备故障或系统瘫痪，由维保公司承担全部责任。

维保公司需提供配件的技术参数及兼容性证明，确保更换后设备性能不低于原设备。

### **2. 医院自行采购配件**

#### 2.1 实施细则

采购范围：

医院可自行采购常用配件（如摄像头、硬盘、电源等），也可委托维保公司提供采购建议。

医院采购的配件需符合设备技术要求，并提供正规渠道的采购发票及合格证明。

配件验收：

医院采购的配件需由维保公司进行验收，确保配件质量及兼容性。

验收不合格的配件，维保公司有权拒绝安装，并由医院负责退换货。

安装与调试：

维保公司负责医院采购配件的安装、调试及后续维护。

若配件因质量问题导致安装失败，维保公司需协助医院处理退换货事宜。

#### 2.2 费用结算

医院自行采购的配件费用由医院承担。

维保公司承担配件安装、调试及零星配件（网线、跳线、水晶头等）费用。

#### 2.3 责任划分

因医院采购配件质量问题导致的设备故障或系统瘫痪，由医院承担全部责任。

维保公司需在验收时明确告知配件可能存在的风险，并提供书面确认文件。

## **五、技术参数要求**

### 1. 摄像头维护标准

| 项目 | 参数要求 |
| --- | --- |
| 图像清晰度 | 主通道分辨率≥1080P，无马赛克、模糊 |
| 夜视功能 | 红外距离≥30米，图像无明显噪点 |
| 云台控制 | 水平旋转范围0°-355°，垂直-15°-90° |
| 防水防尘 | IP66及以上防护等级（室外摄像头） |

### 2. 存储设备要求

| 项目 | 参数要求 |
| --- | --- |
| 存储周期 | ≥60天全时段录像，支持智能检索 |
| 硬盘状态 | 坏道率≤0.1%，定期更换老化硬盘 |
| 数据备份 | 双机热备或云端备份（可选） |

### 3. 网络传输要求

| 项目 | 参数要求 |
| --- | --- |
| 带宽利用率 | ≤70%（峰值） |
| 网络延迟 | ≤100ms（视频流传输） |
| 交换机性能 | 部分支持PoE供电，端口状态100%正常 |

## **六、人员配置要求**

投标方至少配备1名持有安防工程师（或原厂认证）资质的专职技术人员。

提供7×24小时服务热线，2小时内响应，紧急联系人30分钟内响应。