****

**内蒙古博物院2023-2024年度**

**技防维保项目**

**需 求 方 案**

**2023年3月**

# **项目基本情况**

内蒙古博物院技防系统由2015年开始，分三期升级改造完成，总投资1500余万元，目前已进入正常维护保养阶段。本次服务包含设施设备、系统软硬件、系统链路维修和保养服务。

1. 服务期限：一年（合同签订起12个月）
2. 服务地点：内蒙古博物院

# **服务内容**

## 技防系统涵盖内容

技防系统包含以下内容：视频监控系统、入侵报警系统、门禁管理系统、对讲呼叫系统、车辆车牌识别系统、辅助照明系统、计算机网络系统、安防综合管理平台、机房设备。

## 主要维护系统、设备一览表

|  |
| --- |
| 内蒙古博物院技防实施设备维护保养清单 |
| 序号 | 名称 | 品牌 | 数量 | 单位 |
|  | 一、视频监控系统（服务期：1年） | 　 |
| 1 | 电视墙拼接屏55寸 | 海康威视 | 18 | 台 |
| 2 | 磁盘阵列 | 海康威视 | 9 | 台 |
| 3 | 解码器 | 海康威视 | 1 | 套 |
| 4 | 鹰眼全景摄像机 | 海康威视 | 2 | 套 |
| 5 | 球型摄像机 | 海康威视 | 17 | 台 |
| 6 | 枪型摄像机 | 海康威视 | 370 | 台 |
| 7 | 半球摄像机 | 海康威视 | 235 | 台 |
| 8 | 电梯网桥摄像机 | 海康威视 | 6 | 台 |
| 9 | 热成像报警摄像机 | 海康威视 | 4 | 台 |
| 10 | 人脸识别摄像机 | 海康威视 | 22 | 台 |
| 11 | 人脸服务器 | 海康威视 | 1 | 台 |
| 12 | 拾音器 |  | 150 | 个 |
| 13 | 视频监控系统通讯线路及供电电路维护保养 |  | 1 | 项 |
| 14 | 小屏（消防操作台前） |  | 4 | 　 |
| 15 | 分控解码器（含显示屏) | 海康威视 | 3 | 　 |
|  | 二、入侵报警系统（服务期：1年） | 　 |
| 1 | 报警主机 | 博世 | 8 | 台 |
| 2 | 三鉴探测报警器 | 博世 | 105 | 个 |
| 3 | 三技术报警探测器 | 博世 | 344 | 个 |
| 4 | 多维驻波报警探测器 |  | 185 | 个 |
| 5 | 玻璃破碎报警探测器 | 博世 | 178 | 个 |
| 6 | 紧急报警按钮 | 博世 | 45 | 个 |
| 7 | 入侵报警系统通讯及供电线路维护保养 | 博世 | 1 | 项 |
|  | 三、门禁管理系统（服务期：1年） | 　 |
| 1 | 门禁控制器 | DDS | 76 | 套 |
| 2 | 读卡器 | DDS | 168 | 个 |
| 3 | 出门按钮 |  | 120 | 个 |
| 4 | 玻璃破碎开关 |  | 50 | 个 |
| 5 | 电锁 |  | 206 | 套 |
| 6 | 一键开门控制器 |  | 1 | 套 |
| 7 | 门禁管理系统通讯线路及供电线路维护保养 |  | 1 | 项 |
|  | 四、对讲呼叫系统（服务期：1年） | 　 |
| 1 | 对讲主机 | 来邦 | 1 | 套 |
| 2 | 地址盒 | 来邦 | 1 | 套 |
| 3 | 对讲分机 | 来邦 | 40 | 套 |
| 4 | 对讲呼叫系统通讯线路及供电线路维护保养 |  | 1 | 项 |
|  | 五、车辆车牌识别系统（服务期：1年） | 　 |
| 1 | 车辆挡车器 | 红门 | 2 | 台 |
| 2 | 车辆识别摄像机 | 红门 | 4 | 套 |
| 3 | 地感线圈 |  | 2 | 套 |
| 4 | 车辆车牌识别系统通讯线路及供电线路维护保养 |  | 1 | 项 |
|  | 六、辅助照明系统（服务期：1年） | 　 |
| 1 | 辅助照明灯具 |  | 90 | 盏 |
| 2 | 辅助照明配电柜 |  | 2 | 台 |
| 3 | 辅助照明系统通讯线路及供电线路维护保养 |  | 1 | 项 |
|  | 七、计算机网络系统（服务期：1年） | 　 |
| 1 | 核心交换机 |  | 2 | 台 |
| 2 | 汇聚交换机 |  | 4 | 台 |
| 3 | 接入交换机 |  | 48 | 台 |
| 4 | 网络水平线缆维护保养 |  | 1 | 项 |
| 5 | 光缆干线维护保养 |  | 1 | 项 |
|  | 八、安防综合管理平台系统（海康威视）（服务期：1年） | 　 |
| 1 | 系统运行维护 | 海康威视 | 1 | 项 |
| 2 | 平台软件日志检查及数据运维 | 海康威视 | 1 | 项 |
| 3 | 子系统集成维护 | 海康威视 | 1 | 项 |
|  | 九、机房设备部分（服务期：1年） | 　 |
| 1 | 子系统管理电脑 |  | 6 | 套 |
| 2 | 管理服务器 |  | 7 | 台 |
| 3 | 打印机 |  | 1 | 台 |
| 4 | 空调设备 |  | 5 | 台 |
| 5 | UPS |  | 1 | 台 |

#

# **服务要求**

维保过程中产生的费用，1000元以下由乙方负责，上限十万元。

乙方采购设备要经过甲方对设备认价、认可，选择产品质量过关，性能可靠的厂家，价格过高或质量不可靠甲方有权拒收。

## 日常维护要求

1. 按照维保方案对系统软硬件巡检、维修、维护，保证系统无故障点运行。
2. 管理平台、客户端、数据库等软件日常维护，数据库备份、配合软件供应商完成系统软件升级、维护。
3. 系统内网络设备、光电传输线路维修、维护、保养。
4. 系统配电设备维修、维护、保养。
5. 系统设备供电线路、后备电源维修、维护保养。
6. 对系统室内外设备进行日常巡检、维护、维修。
7. 监控机房环境检查（含：空调运行、室内温度、清洁情况）、主要设备运行检查（含：电视墙、存储、服务器、电脑）；
8. 各系统运行线路检查，设备接口、接头牢固性检查；
9. 机房设备的日常清洁、除尘，线缆标号检查；
10. 故障处理及故障情况说明，维修记录、故障报告归档；
11. 在接到报修电话后，驻场维修员立即赶往事故点检查，维修员能够解决的故障当场解决。如果维修员解决不了的故障，立刻上报用户和公司负责人，维保公司根据故障的实际情况选派工程师现场提供服务；
12. 按采购人要求完成系统设备零星移位、改造工作。
13. 负责完成对采购人新购置设备的安装调试工作。
14. 为采购人系统改造和升级提出建设性意见。
15. 系统管理平台、客户端、数据库等软件日常维护，配合软件供应商完成系统软件升级、维护。
16. 制度化管理，按照年、季度、月、周、日常检查为周期，点制定维保方案，为重大事件、重要节日做相应应急预案，对检查情况及发现问题处理情况以表格形式详细记录，建立维保台账，甲方负责人签字认可，作为维保合同履行情况的主要依据。
17. 日常维护管理工作中需把所有维修、维护记录整理、装订、归档。
18. 日常维护管理工作中建立设备维修档案，并根据设备运行情况提供设备升级、改造、更换的建议和方案。
19. 自备和常备生产所需的所有工具。

## 月巡检要求

1. 每月检查监控机房设备，保持监控系统操作主机电脑、硬盘录像机等存储设备环境干净，定期对监控电脑主机，存储设备进行除尘、除湿、清理风扇，防止因灰多、高湿、高温等情况导致主机硬盘，系统主板等硬件出问题。
2. 根据巡检记录单子系统名录，检查子系统运行情况、确认联动运行情况、检查软件运行情况；
3. 视频监控系统：检查网络信号传输是否正常、摄像机清晰度及照射范围、存储主机存储情况及磁盘坏道检查，录像回放及备份检查，电视墙显示是否正常；
4. 入侵报警系统：检查每个探测器运行和触发报警反应情况，信号通讯是否正常，报警与视频联动切换情况；
5. 辅助照明系统：检查系统灯源照度是否满足要求，线路损坏测试，与其他系统联动是否满足要求；
6. 机房UPS：检查市电与主机接插线的牢固性，充放电是否符合要求，设备运行温度、湿度、防尘是否达标，配电箱防雷系统是否正常工作；
7. 停车管理系统：检查车辆车牌识别率是否满足要求，设备运行环境及损坏情况，防砸车系统是否起作用，机械设备的注油保养；
8. 门禁管理系统：检查系统电锁、读卡器、出门按钮等设备安装及损坏情况，人员刷卡、人脸识别进出情况测试，主机及供电设备运行检查、除尘检查。
9. 检查子系统线路，防止发生线路断掉、漏电的情况。
10. 检查各个系统设备联线，防止发生线与设备连接松动，保证设备正常运行。
11. 根据月巡检内容填写巡检报告，经用户负责人签字确认后存档。

## 季度巡检要求

1. 清洁前端摄像机灰尘，防止灰尘影响监控摄像机系统显示效果。
2. 检查室外监控立杆防腐及牢固性，检查室外线缆路由破坏情况。
3. 对室内外摄像机定期检查防护装置，防止设备毁损。
4. 清理所有系统设备外壳及电动机的尘土及杂物。
5. 检查所有系统的配电情况，包括每月的维修检查项目。

## 安防综合管理平台升级要求

现有安防综合管理平台开发对接多个安防类系统，为了平台的稳定运行，须对安防综合管理平台进行定期维护升级并必须提供原厂技术服务承诺函。

# **故障修复服务**

## 总体服务要求

投标人应对采购单位技防系统所用的硬件设备、操作系统、服务器等方面提供预防式服务、故障响应服务、诊断及排除修复服务，以保障软硬件平台系统的稳定运行。根据采购单位故障级别，采取必要的服务措施，尽快修复故障，恢复设备和软件的正常运行。投标人根据故障级别，可通过电话指导、远程登录或现场服务等方式进行故障修复，并保证满足双方约定的相应故障级别所规定的时限。

## 故障级别定义

根据故障的严重性和影响程度的不同，故障级别由低到高分为三级故障、二级故障、一级故障。当故障没有在规定时限内解决时，故障级别将自动上升一级。

一级故障(重大故障)：最紧急，指因技防系统故障导致服务器设备宕机或系统瘫痪进而服务中断、业务停止、数据丢失的故障情况。

二级故障(严重/主要故障)：紧急，指设备或软件在运行中出现的直接影响服务，导致系统性能或服务能力部分丧失的故障（如设备关键部件故障，系统响应速度大幅下降）；或具有潜在的系统瘫痪或服务中断的危险，可能导致设备或软件的基本功能不能实现的故障（如冗余设备单侧故障）等。

三级故障(一般/次要故障)：一般，除一、二级故障外的其他软硬件故障，指设备或软件在运行中出现的，轻微影响系统功能和性能（性能降低小于20％），但关键业务不受影响的故障。

## 现场服务

对于一级、二级、三级故障，由驻场工程师首先判断故障原因，驻场工程师解决不了的，需要马上协调其他工程师赶赴用户现场进行处理。中标人须保证优先协助实施业务恢复，在恢复业务的前提下，再进行彻底的故障修复。

维护人员在处理故障时不能影响到设备或软件的正常运行，并应有用户方维护人员在场协同处理；在必须进行系统重装或系统启动等较大操作时，须经用户方维护主管部门确认方可实施。

维护人员在处理故障后，应认真填写《故障处理报告》，及时向采购单位维护人员说明故障原因和解决方法，以及在日常维护中的预防措施。

## 对故障响应和解决时限的要求

中标人必须严格按照下述对故障等级、响应时间、达到现场时间及故障解决时间等定义来完成对采购单位维保设备和软件的故障修复服务。

对于影响业务的一、二级故障，在进行故障处理时，中标人应优先考虑系统恢复以保证业务运行，然后再彻底解决故障。

一级：重大故障

故障报修后3小时之内恢复系统，12小时之内解决故障。（现场服务情况下工程师应搭乘最快的交通工具到达，路途时间不计算在故障维修时间内）

二级：严重故障

故障报修后6小时之内恢复系统，24小时之内解决故障。（现场服务情况下工程师应搭乘最快的交通工具到达，路途时间不计算在故障维修时间内）

三级：一般故障

排除到达现场的时限时间后，故障报修后48小时之内解决故障。

# **人员配置及管理要求**

## 服务人员配置要求

成立维保项目组，由专职技防维保人员组成，不得兼职，其中，项目、安防弱电工程师、值班人员，驻场。

## 服务人员岗位要求

1. 定人定岗，提供维保人员有效身份信息并存档，中途更换维保人员必须提前7个工作日通知甲方，并提交有效身份证明并存档。
2. 保证值班人员24小时在岗，在岗期间不得从事与本项目维护无关的工作，由甲方负责监督考勤情况。
3. 驻场人员年度维保服务期间定期系统月检（包括：子系统运行情况检查、软件升级检查、设备运行及清洁检查）。
4. 驻场人员每季度对设备进行除尘、清理、养护。清理空调防尘网、UPS机柜防尘网、服务器、存储、网络设备、摄像机镜头等设备。
5. 日常维护管理工作中需把所有维修、维护记录整理、装订、归档。
6. 日常维护管理工作中建立设备维修档案，并根据设备运行情况提供设备升级、改造、更换的建议和方案。

## 驻场人员管理制度

1. 出现重大事故造成严重影响、违反维保合同屡教不改、被上级主管部门点名通报批评三次以上的、存在违规行为等，甲方有权单方解除维保合同。
2. 维保人员不得无故迟到旷工，对迟到处罚100元，脱岗200元，旷工300元，连续一周以上恶意旷工按照每日500元处罚公司，请假要写明原因，并及时销假。
3. 超过维修时限，按造成损失情节严重性处罚维保公司1000元以上直至弥补损失为止。
4. 未及时发现问题并维修，处罚100-500元。
5. 以上罚款款项由乙方维保费扣除，所得金额全部用以采购设备款使用。
6. 定期开展安全生产教育，购买员工保险。
7. 中标单位必须遵守国家对用工的相关规定，与聘用人员发生纠纷，均由中标单位负责调解与处理，甲方不承担任何责任。
8. 所有驻场人员均实行考勤制度，上下班时间和院方一致，法定节假日按照院方通知执行。
9. 交接班时间必须衔接，保证岗位交接无空岗。
10. 各岗位严格执行签到制度，所有人员不得缺勤缺岗，酒后上岗。
11. 禁止携带易燃易爆物品进入机房，严禁在机房内抽烟。
12. 严格执行进出机房人员登记，遵守内蒙古博物院机房管理条例。
13. 要求现场踏勘，投标单位详细了解现场各个系统运行情况和维护保养内容，提供详细的维护保养方案。