# 兴仁市人民医院监控系统维保要求

# 一、维保服务项目

维保内容包含线路维护、摄像机维护、监控软件维护、硬盘录像机、显示设备及其附属设备维护。维保服务内容如下：

1. 各种线路的检测、故障排除、隐患排查。
2. 所有接口、线路接口的焊点的检测、水晶头的更换等。

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。

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。

5、监控软件检测、软件升级、软件维护、数据备份、故障排除等。

# 二、维保服务方式

在维保合同签订之后我方将需要对现场进行详细检查：

主要内容包括：

1. 监控室机房环境。
2. 设备运行环境。
3. 所有设备的安装位置、运行情况。
4. 线路使用情况及线路敷设路径、走线方式等。
5. 线路所有接口、所有视频头、接线柱线路接点是否牢固。
6. 软件使用情况、软件升级情况。
7. 系统数据备份情况。

在以上工作在实施过程中需要用户提供相应的系统布线图、防区点位分布图、监控点位分布图，以及相关人员的协助。

## 1、定期上门巡检服务

* 1. 每年进行一次设备的除尘、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。同时检查监控机房通风、散热、净尘、供电等设施。
	2. 根据安防监控系统各部分设备的使用说明，每两个季度检测其各项技术参数及监控系统传输线路质量，处理故障隐患，协助监控主管设定使用级别等各种数据，确保各部份设备各项功能良好，能够正常运行。
	3. 对容易老化的安防监控部件每个季度一次进行全面检查，一旦发现老化现象应及时更换、维修，如视频头等。
	4. 对长时间工作的安防监控设备每两个季度定期维护一次，如监控主机长时间工作会产生较多的热量，一旦其电风扇有故障，会影响排热，以免监控主机工作不正常。
	5. 对安防监控系统设备的运行情况进行监控，分析运行情况，及时发现并排除故障
	6. 根据用户的监控系统经常出现的情况或者有可能出现的地方及时提出日常维护和日常使用建议。

## 2、电话支持服务

对于临时出现的使用、操作或其他非故障的简单问题可直接电话联系我方服务工程师，寻求问题的解决方案、操作方法及技术指导。

## 3、现场技术服务

在维保期限内，监控系统所有设备在正常使用下发生损坏，由乙方负责更换，设备及配件费用视维保方式由维保合同中指定方承担。维修后向用户汇报问题情况及处理结果提交维修报告并由用户签字并留存备案。

在设备使用过程中存在的使用上的问题，乙方应解释清楚指导正确使用，并提出合理化建议。

# 三、售后响应时间及承诺

提供的服务是7×24小时响应服务，具体响应方式及响应时间根据故障级别而定，其具体内容如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **故障级别** | **故障内容** | **响应时间** |
| I | 系统出现警告，不影响系统运行 | 7×24小时电话咨询，24小时内到达现场 |
| II | 出现部分设备坏，但系统正常运行 | 7×24小时电话咨询，12小时内到达现场 |
| III | 系统故障，设备瘫痪 | 7×24小时电话咨询，4小时内到达现场。 |

 四**、**维保范围免费设备清单

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备名称 | 免费数量 | 单位 | 备注 |
| 1 | 400万摄像头 | 3 | 台 | 更换 |
| 2 | 电源 | 不限 | 个 | 更换 |
| 3 | 双绞线 | 200 | 米 | 不含移机 |
| 4 | 电源线 | 200 | 米 | 不含移机 |
| 5 | 摄像机支架 | 不限 | 套 |  |
| 6 | 室外防水设备箱 | 2 | 个 |  |
| 7 | 光纤熔接 | 不限 | 次 |  |
| 8 | 光纤 | 不限 | 米 |  |
| 9 | 光纤收发器 | 2 | 对 |  |
| 10 | 鼠标/键盘 | 2 | 套 |  |
| 11 | 水晶头 | 不限 | 个 |  |
| 12 | 光纤跳线 | 不限 | 根 |  |
| 13 | 网络跳线 | 不限 | 根 |  |
| 14 | 摄像机除尘 | 1 | 次 |  |
| 15 | 服务器除尘 | 1 | 次 |  |
| 16 | 显示设备除尘 | 1 | 次 |  |
| 17 | 设备维护 | 不限 | 次 |  |
| 18 | 日常维修 | 不限 | 次 |  |
| 备注：以上免费部分属于在维修过程中发现上述设备需要更换的无需另外收取费用，超出部分另外收取设备费用。 |

以上内容服务年限：1年。