萧山信息港小学监控安防维保服务需求

一、监控维保服务范围：教育局联网监控设备，校园安防系统。

1.覆盖设备：

前端设备：网络摄像机（球机、枪机、半球等）、镜头、防护罩、支架、补光灯等。

传输设备：网络交换机、光纤收发器、光纤线路、网线、电源线缆等。

存储设备：网络硬盘录像机（NVR）、存储服务器、磁盘阵列、硬盘等。

控制与显示设备：监控管理平台软件、视频综合管理服务器、解码器、控制键盘、监视器/大屏、操作终端等。

辅助设备：机柜、UPS电源、配电设备等。

2.覆盖区域：全校范围，包括但不限于：

教学楼、办公楼、综合楼、体育馆内部及出入口、走廊

食堂、体育馆、报告厅

校园周界围墙、主要道路、广场、停车场、车棚

校门出入口及门卫室

二、维保服务内容

1.定期巡检保养：

频次：每月至少1次全面巡检。

内容：

前端设备：清洁镜头、防护罩；检查安装牢固度、视角范围；测试夜视、补光效果；检查防水防尘状况。

传输链路：检查线缆连接是否牢固、有无破损老化；测试网络连通性及带宽；检查光纤接口清洁度。

存储设备：检查硬盘状态、存储空间使用率；测试录像回放功能及完整性；清洁设备滤网。

控制与显示：检查监控管理平台运行状态、用户权限；测试解码上墙、画面切换；清洁显示屏。

供电与环境：检查UPS状态、电池效能；检查机柜温湿度、通风散热；测试设备接地。

系统功能：整体测试系统实时预览、录像、回放、报警联动（如接入）等核心功能。

交付物：每次巡检后提供详细《巡检报告》，包含设备状态、发现的问题、处理建议及完成情况。

2.故障应急响应与维修：

响应时间：

一级故障（整个系统瘫痪或关键区域大面积失效）：30分钟内响应，1小时内到达现场。

二级故障（局部区域或多个设备失效，影响重要功能）：2小时内响应，4小时到达现场。

三级故障（单个非关键设备失效，功能部分受影响）：8小时内响应，48小时内修复。

维修流程：接报故障->电话/远程初步诊断->现场响应->故障定位->维修或更换（小故障现场修复，需更换配件时按合同约定）->测试验证->填写《维修记录单》。

备品备件：服务商应储备常用易损备件（如电源适配器、硬盘、普通网络摄像机等），确保快速更换。学校专用或高端设备损坏，按合同约定时间采购更换。

3.软件维护与支持：

监控平台软件的日常运行维护、日志查看。

用户账号、权限的增删改查管理支持。

软件小版本升级、补丁安装（重大版本升级另行协商）。

提供基础操作咨询和简单培训。

4.录像管理协助：

定期检查录像计划设置是否正常执行。

协助处理因存储空间不足导致的录像问题。

协助重要事件（如考试、活动、安全事件）前后的录像备份与导出。

5.清洁保养：包含在定期巡检中，重点保证镜头无遮挡、无污渍，设备散热良好。

6.技术咨询服务：为学校监控系统的优化、扩展、升级改造提供免费技术咨询和建议。

三、服务标准与承诺

1.专业性：工程师持证上岗，熟悉主流监控品牌设备及技术。

2.可靠性：保证维修所用配件质量，提供维修质保期（建议至少6个月）。

3.及时性：严格遵守约定的响应和到达时间。

4.规范性：服务过程记录完整、可追溯，报告清晰准确。

5.保密性：严格遵守保密协议，不泄露任何监控画面、录像及学校相关信息。

6.安全性：遵守学校各项安全规章制度，规范施工，不影响正常教学秩序。

四、服务响应与沟通机制

1.服务热线：提供7x24小时统一服务热线。

2.对接人：学校指定1名对接负责人；服务商指定专职客户经理和技术负责人。

3.沟通方式：电话、微信、邮件等多渠道沟通。建立服务沟通群。

4.定期汇报：每季度（或按学校要求）提交服务总结报告，包含服务量统计、故障分析、系统健康评估及改进建议。

5.紧急联络：提供关键人员手机号码，确保紧急情况即时联络。

五、特殊情况处理

1.考试、活动等重大活动保障：提前进行专项巡检，活动期间提供现场或远程重点保障（可单独约定）。

2.台风、暴雨等恶劣天气预警：提前进行防雨防雷检查，预警期间加强远程监控，做好应急准备。

3.老旧设备处理：对于无法修复或维修成本过高的老旧设备，提供书面评估报告和建议更换方案。

六、服务资质要求

具备独立法人资格，合法经营。

具备安防工程企业设计施工维护能力证书。

具备丰富的校园监控系统维保经验。

拥有稳定的专业技术团队，工程师具备相关认证。

具备完善的备件供应链和本地化服务能力。

信誉良好，无重大安全责任事故记录。

七、保密条款

双方应对在维保过程中接触到的所有学校监控信息、录像资料、内部管理信息等承担严格保密义务，未经对方书面同意不得向任何第三方泄露。

八、合同期限

本合同期限为：1年。

合同期满前一个月，双方协商续约事宜。

1. 其他

1.设备清单：以甲方必提供详细的现有设备清单。

2.合同中清晰界定维保范围，新增设备、线路改造、功能升级通常不属于基础维保范畴。

3.备件策略，维修中产生备件问题，采购设备必须为学校原有品牌，涉及核心关键设备（如核心交换机、存储服务器）的备件需要经过学校确认才能进行修改。

4.考核机制：学校可考虑设立关键绩效指标（KPI），如故障修复及时率、巡检报告质量、用户满意度等，并与服务费支付或续约挂钩。

5.多品牌兼容性：如果学校系统包含多个品牌设备，需确认服务商是否具备相应的技术能力和备件渠道。