**广州南方学院2023年监控系统维保服务采购**

**需求书**

**一、项目概况**

1.维保范围：本项目是对广州南方学院接入监控室的监控系统

维护保养及维修提供服务。

2.维保服务内容：监控系统的定期检查、维护、保养及故障处理（含目前已经出现故障的监控设备故障）。投标人须对本项目进行整体响应，任何只对其中一部分内容进行的响应都被视为无效响应，均视为无效投标。

3.项目预算限价：投标最高限价人民币\*\*\*元/年。

4.维保合同期：2年,即2023年3月-2025年2月，具体日期自合同正式签订之日起。

**二、供应商资质条件**

1.投标人必须具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的法人，须提供企业法人营业执照、组织机构代码证、税务登记证等相关证明文件。

2.投标人必须是专业从事监控系统建设、维保单位，具备广东省安全技术防范系统设计、施工、维修资格叁级及以上且资格证在有效期内。

3.投标人应未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”记录名单；未处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间（需提供截图加盖公章）；

4.投标人须提供至少一份2021-2022年同类项目业绩（提供合同、履约证明等证明文件，加盖公章）。

5.投标人需提供拟实施本项目监控系统维保人员的相关资格证复印件（加盖公章）；

6.具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件；

7.本项目不接受联合体投标。

**三、本项目监控系统建设情况**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **建设时间** | **品牌** | **建设项目** | **点位数** | **备注** |
| 2016年5月 | 海康威视 | 中山大学南方学院视频监控系统（一期）采购项目 | 30 | 包含综合管理平台建设 |
| 2016年9月 | 海康威视 | 中山大学南方学院视频监控系统升级扩容（二期）采购项目 | 70 | 对第一期扩容 |
| 2017年5月 | 海康威视 | 中山大学南方学院视频监控系统升级改造（三期）项目 | 110 | 扩容升级 |
| 2017年6月 | 海康威视 | 中山大学南方学院实验室安防监控项目 | 78 | 扩容实验室点位 |
| 2018年10月 | 海康威视 | 中山大学南方学院新建学生宿舍及专家楼视频监控补点采购项目 | 6 | 补点 |
| 2020年9月 | 大华 | 新建楼宇监控并入 | 7 | 九期教工宿舍并入 |
| 2021年5月 | 海康威视 | 保卫部监控设备采购项目 | 23 | 补点 |
| 2021年7月 | 海康威视 | 广州南方学院图书馆视频监控建设项目 | 70 | 图书馆监控布点 |
| 2021年12月 | 海康威视 | 儿童活动室监控设备采购项目 | 6 | 扩容儿童活动室 |
| 2021年12月 | 海康威视 | 广州南方学院校园监控（校园道路区域）建设项目 | 73 | 道路补点 |
| 2021年12月 | 大华 | 新建楼宇监控并入 | 95 | 九期教学楼并入 |
| **合计** | 568 |  |

**四、服务要求**

**（一）总体运维要求**

1.确保监控系统运行、存储正常，7\*24小时响应故障处理，并于24小时内解决故障或执行替代操作；

2.确保摄像机朝向符合使用要求，随时按招标人需求调整摄像角度及处理遮蔽物（需大量修剪树枝除外）。

3.按招标人要求，对本项目监控点位实施编号管理，并喷涂编号；

4.每周对监控系统及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。如：网络设备、服务器系统、监控终端及各种终端外设。桌面系统的运行检查，网络及桌面系统的病毒防御。

5.每月对室内外监控设备、设施部件进行一次全覆盖检查，一旦发现老化现象应及时维修或申报更换；

6.每月定期对监控系统和设备进行优化：合理安排监控中心的监控网络需求，如带宽IP地址冲突等；校正各摄像机时间（以北京时间为准，差异小于±30s）；实时监控各服务器运行状态、流量及入侵监控等。对异常情况，进行核查，并进行相关的处理。根据招标人需要进行监控网络的规划、优化；协助处理服务器软硬件故障及进行相关硬件软件的拆装等；

7.每月对长时间工作的监控设备定期维护一次，避免因散热等部件老化、故障导致核心设备故障或受损；

8.每季度对易吸尘部份每季度定期清理一次，如监视器暴露在空气中，由于屏幕的静电作用，会有许多灰尘被吸附在监视器表面，影响画面的清晰度，要定期擦拭监视器，校对监视器的颜色及亮度；

9.每年实施一次设备除尘、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。同时检查监控中心通风、散热、净尘、供电等设施。

10.每月提供一次定期信息服务：每月第一个工作日，将上月抢修、维修、维护、保养记录表以电子文档的形式报送保卫处备案；

**（二）硬件设备维护要求**

1.摄像机

（1）对摄像机镜头的清洁卫生和视频线、控制线、电源线接头处的清洁与整理。清洁剂必须采用无水酒精，用海绵或细纱布实施清洁处理；

（2）红外一体机不仅要清洁镜面，还要对红外灯进行清洁，同时要注意清洁完成后检査红外灯必须要跟镜头水平；

（3）半球摄像机用细纱布沾上无水酒精清洁护罩。

2.解码器

（1）室外安装的，确保防附属设施水性能，检查各连接线是否松动、断裂等；

（2）维护时要注意外壳是否带电，打开外壳清除内部电路板上的灰尘和蜘蛛网；

（3）检査接线端子各个连接处是否牢固，如有松动及时重新拔插；

（4）对连接在解码器上面的各种连接线进行整理。

3.立杆

室外安装的摄像机在进行清理的同时还要检査立杆，立杆的维护包括：

（1）摄像机支架跟立杆之间连接是否牢固，固定螺丝应防止氧化生锈；

（2）立杆表面防锈漆是否有脱落，如有，须及时涂防锈漆处理。

4.线路

基本维护：平时观察走线的地方有没有其他的施工队在现场进行施工，对方施工是否经过相关部门的批准，施工采用的工具操作不当是否会造成电缆的损坏。

光纤传输线路维护内容：

（1）光纤架接是否牢固，特殊部位标示牌是否脱落；

（2）布线周围是否存在预测性破坏（房屋、围墙、树木等）；

（3）光纤熔接盒是否损坏，从电线杆上脱落；

视频电缆、控制电缆和电源电缆维护内容：

（1）检査线缆标示是否出现松动、脱落；

（2）各电缆的保护层是否被人为损坏。

（3）套有钢管的电缆观察钢管是否生锈严重，从而出现断裂的现象。

5.集中供电箱

（1）室外的需要检查箱体密封圈是否损坏，固定螺丝是否旋转到位，箱体是否因为漆脱落而出现氧化现象；

（2）集中供电箱位置有没有被人为移动和破坏；

（3）清除箱体上面的飞尘和蜘蛛网等污垢.

6.主机

（1）检查主机散热系统是否正常工作；

（2）主机箱表面灰尘要及时清理干净，在清理时注意不要将水洒入机箱里面；

（3）机箱内部用无水酒精利羊毛刷清理电路板上的灰尘；

（4）检查电源线、视频釆集卡和其他控制板卡是否固定牢固；

（5）定期检查主机运行稳定性。

7.软件维护包括：

（1）操作系统是否可以正常进入；

（2）网络连接是否正常；

（3）视频监控管理软件是否可以正常运行；

（4）关键性文件有没有被损坏；

（5）检查系统的杀毒软件是否升级到最新版本；

（6）系统跟运行软件有没有进行备份；

（7）磁盘容量是否还能正常使用。

8.网络

（1）检査网卡驱动是否安装正常；

（2）水晶头是否连接正常，网线接头处有没有岀现断裂的现象；

（3）交换机电源指示和各个端口连接指示灯是否正常；

（4）网络地址是否正确获取。

9.机柜

（1）检査机柜锁是否完好；

（2）安装位置有没有被人为的移动；

（3）清除箱体里面和外面的飞尘和蜘蛛网。

10.显示设备

（1）及时清洁显示器上的灰尘，清洁时应用无水酒精进行清洁作业，严禁使用用沾水的抹布执行清洁操作；

（2）检查电源线和视频线连接是否牢固；

（3）检查消磁功能是否正常。

11.矩阵

（1）检査各个视频信号BNC头是否岀现松动；

（2）检查控制线连接是否牢固；

（3）检查矩阵电源插头是否插牢；

（4）检查矩阵工作的环境是否符合要求；

（5）矩阵软件部分使用笔记本电脑对其进行必要测试。

12.视频分割器

（1）检查各视频BNC头连接是否牢固；

（2）检查附属通风、制冷设备运行是否正常；

（3）检査电源电压是否正常。

13.硬盘录像机

（1）保证硬盘录像机远离高温的热源及场所；

（2）保持硬盘录像机机箱周围通风良好，以利于散热；

（3）对电路板、接插件、机箱风机、机箱等进行定期除尘；

（4）定期校正硬盘录象机的系统时间，保证查询时间正确；

（5）检查不能自动覆盖录象内容主机的硬盘可用空间。

14.跳线（视频、控制线）

检查视频线BNC头是否松动，控制线各个连接端子是否出现铜导线外露，对已经松动的BNC跳线及时更换。

**（三）备件要求**

对于本项目中如：摄像机、镜头、监视器等一旦出现故障无法立即采购到位的设备，须建立备件库，库存备件应根据系统运行周期的特点不断进行更新。

**（四）配件费用约定**

本项目中，配件结算分免费配件和另行计费配件两类，其中一般维修及部分常用低值配件更换由维保单位免费提供，其余配件、设备更换费用按合同约定单价另行结算，相关价格应在投标时进行报价，经招标人核准后列入本项目合同附件，相关价格一旦确定，原则上合同期内不进行更改。

1.免费提供的配件

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **规格型号** | **数量** | **单位** | **预估单价价** | **备注** |
| 1 | 网线 | 超五类 | 1 | 米 |  |  |
| 2 | 光纤线 | 24芯 | 1 | 米 |  | 10m内 |
| 3 | 球机支架 | DS-1602ZJ | 1 | 个 |  |  |
| 4 | 电源线 | 珠江2.5平方 | 1 | 米 |  | 10m内 |
| 5 | 摄像机支架 | DS-1292ZJ | 1 | 个 |  |  |
| 6 | 电源适配器 | 12V2A | 1 | 个 |  |  |
| 7 | 电源适配器 | 12V3A | 1 | 个 |  |  |
| 8 | 机柜防雷PDU | 8位 | 1 | 个 |  |  |
| 11 | 光纤跳线 | SC-SC | 1 | 条 |  |  |
| 12 | 光纤跳线 | LC-LC | 1 | 条 |  |  |
| 13 | 网络跳线 | RJ45 | 1 | 条 |  |  |
| 14 | 光纤盒 | 24口 | 1 | 个 |  |  |
| 15 | 光纤盒 | 8口 | 1 | 个 |  |  |
| 16 | 室外防雷排插 | 六位二三插 | 1 | 个 |  |  |
| 17 | 通信管道 | DN32 | 1 | 米 |  | 10m内 |
| 18 | PVC线槽 | 39\*19 | 1 | 米 |  | 10m内 |
| …… | …… | …… | …… | …… | …… | …… |

备注：上表未尽配件请投标人补充。

2.另行结算的配件

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **规格型号** | **数量** | **单位** | **单价** | **备注** |
| 1 | 1080P红外摄像机 | DS-2CD2T25XYZUV-ABCDEF | 1 | 个 |  |  |
| 2 | 星光级1080P红外摄像机 | DS-2CD5A26XYZUV-ABCDEF | 1 | 个 |  |  |
| 3 | 360度全景一体式网络高清摄像机 | DS-2DP16ABCDEZ-UVW/XYL | 1 | 个 |  |  |
| 4 | 云台一体化摄像机 | DS-2DY32XYZIW-ABCDE/VWS | 1 | 个 |  |  |
| 5 | 1080P球机 | DS-2DE52 XYZIW-ABC/VWS | 1 | 个 |  |  |
| 6 | 中心存储设备 | DS-8632N-I16 | 1 | 台 |  |  |
| 7 | 流媒体服务器 | DS-VE2208C-BBC | 1 | 台 |  |  |
| 8 | 视频诊断服务器 | IVMS-9320E | 1 | 台 |  |  |
| 9 | 4T硬盘 | WD40PURX-78 | 1 | 个 |  |  |
| 10 | 报警盒 | DS-PEY | 1 | 个 |  |  |
| 11 | 核心交换机 | S7703 | 1 | 台 |  |  |
| 12 | 核心交换机光模块 | SFP-GE-LX-SM1310 | 1 | 个 |  |  |
| 13 | 汇聚交换机 | S5720-32X-EI-24S-AC | 1 | 台 |  |  |
| 14 | 接入交换机 | S2700-26TP-SI-AC | 1 | 台 |  |  |
| 15 | 光纤收发器 | DS-3D01T-A/B | 1 | 个 |  |  |
| 16 | UPS | EH11-10KL主机+12V100AH电源+C-16电池箱 | 1 | 组 |  |  |
| 17 | 室外立杆 | 3.5米 | 1 | 根 |  |  |
| 18 | 室外支臂 | 1.5米 | 1 | 个 |  |  |
| 19 | 解码器 | DS-6916UD | 1 | 台 |  |  |
| 20 | 液晶拼接屏 | DS-2046NL-B | 1 | 块 |  |  |
| 21 | LED显示屏 | AC-WDHOUT-PH10-R | 1 | 个 |  |  |
| 22 | 管理工作站 | \* | 1 | 台 |  |  |
| …… | …… | …… | …… | …… | …… | …… |

备注：上表未尽配件请投标人补充，如使用替代配件、设备，其性能须等同或优于原设备。如无报价，视为免费提供。

**五、维护保养人员要求**

1.所有维保人员必须持证上岗，并配有本公司统一的着装，佩戴工作证。人员的信息资料交招标人进行备案（身份证复印件，特种作业操作证复印件，高空作业证等等有效证件）。

2.合同期内，招标人有重大活动或特殊情况，应按采购人要求派遣1名以上专业技术人员到达现场，免费提供全程配合服务，确保监控系统的正常运行。

3.项目进行过程中，因投标人原因造成的人身、财产损失，由投标人承担全部责任并负担相关费用；由于维保工作造成的安全责任事故由投标人承担全部责任。

**六、考核要求**

运维期间，每季度对项目运维进行考核，满分100分，每项不达标扣减2分，80分及以上为合格，不扣减费用，低于80分为不合格，每低1分（不足1分按1分计算）扣减当期付款金额1%。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 指标名称 | 标准要求 | 分值 | 扣分标准 |
| 人员管理 | 运维人员机制 | 10 | 好10 、较好8、一般6、较差4、差2 |
| 人员绩效考核体系或机制 | 10 | 好10 、较好8、一般6、较差4、差2 |
| 岗位结构 | 主要岗位的人员数量 | 5 | 好5 、较好4、一般3、较差2、差1 |
| 岗位职责说明书 | 5 | 好5 、较好4、一般3、较差2、差1 |
| 岗位备份制度文档 |
| 符合要求的人员数量及比例 |
| 运维技能 | 运行维护服务人员技能考核制度 | 5 | 好5 、较好4、一般3、较差2、差1 |
| 具备相关行业、专业资格人员的数量 | 5 | 好5 、较好4、一般3、较差2、差1 |
| 服务态度 | 沟通表达清晰明确，举止端正，态度亲切得体，不允许赌气、或发生口角 | 10 | 好10 、较好8、一般6、较差4、差2 |  |
| 用户投诉 | 因问题解决不到位，服务态度恶劣，与用户发生口角，响应时间过慢等原因被用户投诉的情况。 | -10 | 普通-4、一般-6、较差-8、很差-10 |  |
| 运维工具 | 运维方案 | 5 | 好5 、较好4、一般3、较差2、差1 |  |
| 运维工具使用 | 5 | 好5 、较好4、一般3、较差2、差1 |  |
| 运维效果自评估报告 |  |
| 服务台 | 运维管理制度 | 10 | 好10 、较好8、一般6、较差4、差2 |  |
| 日常运维工作记录的完整性 |  |
| 用户评价记录 |  |
| 解决问题 | 解决运维问题的有效性 | 10 | 好10 、较好8、一般6、较差4、差3 |  |
| 解决问题方案或手册的可用性 |  |
| 服务级别管理 | 运维服务完整性 | 20 | 好20 、较好16、一般12、较差8、差4 |  |
| 运维文件的规范性 |  |
| 服务报告 | 服务报告过程的完整性 | 10 | 好10 、较好8、一般6、较差4、差2 |  |
| 服务报告的及时性、准确性 |  |
| 事件管理 | 事件管理过程的完整性、有效性 | 20 | 好20 、较好16、一般12、较差8、差4 |  |
| 事件解决评估机制的有效性 |  |
| 事故管理 | 由于不可控因素出现的事故，及时有效处理 | 10 | 好10 、较好8、一般6、较差4、差2 |  |
| 由于工作操作失误造成的事故，及时汇报处理 | -10 | 高-10 、较高-8、一般-6、普通-4、低-2 |  |
| 问题管理 | 问题管理过程的完整性 | 20 | 好20 、较好16、一般12、较差8、差4 |  |
| 问题解决评估机制的有效性 |  |
| 信息安全管理 | 运行维护服务过程中信息安全管理的针对性 | 10 | 好10 、较好8、一般6、较差4、差2 |  |
| 运行维护服务过程中信息安全管理的完备性 |  |
| 运行维护服务过程中信息安全管理的有效性 |  |

**六、验收及付款**

1.验收。必须严格按照行业规范及合同约定程序工作，每月维保完毕，提供维保报告；每季度（或3个月）提交《服务项目验收证明书》，用户验收并签字，作为结算依据。

2.付款方式：本项目无预付款，中标人按合同约定提供验收结算资料及正式发票后，招标人根据考核情况按季度支付（或3个月支付一次维保费用）。

**七、现场踏勘**

为使投标人对本项目有准确的了解，招标人将组织对本项目现场踏勘，投标人必须参加并签到，未参加现场踏勘的投标人视为无效投标人。具体现场踏勘时间详见招标公告。

**八、其他**

配件报价不参与评分，拟中标单位报价须经招标人审核后，方可列为合同附件。鉴于部分早期设备可能停产，如投标人使用替代配件、设备报价，其性能须等同或优于原设备。如无报价，视为免费提供。

**附件：配件报价表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **规格型号** | **数量** | **单位** | **单价** | **备注** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  |
| …… | …… | …… | …… | …… | …… | …… |