

服务范围、服务要求、服务标准

## 二、服务范围包含且不限于以下

闭路电视、监控系统、报警系统，会议系统，消控中心，门禁系统，ICU探视系统，病房呼叫系统，广播系统，排队叫号，弱电网络设备，时钟系统，手术示教，输液呼叫系统，无线对讲系统，信息发布系统，巡更系统，及时排除上述系统运行过程中出现的故障，确保系统能够正常、稳定运行。

## 三、服务内容

★1、投标供应商承诺中标后，常驻现场维护服务人员 1-2 名（提供供应商为驻场服务人员缴纳 2021 年 09 月至 2021 年 11 月的社会基本养老保险的参保缴费证明），以解决日常故障以及日常维护保养工作。承诺出现系统重大故障时，无条件增派人员现场排除故障。

★2、投标供应商承诺中标后，提供 24 小时电话服务。当远程指导无法解决问题时，应在 0.5 小时内派人到达现场对该故障进行排除。一般故障应该立即排除，严重故障应该在 24 小时内修复。

3、应急故障排除服务：发生大规模病毒灾难、软硬件升级、大批量设备安装调试、需大规模手工维护设备以及认为工作需要时，须根据采购人发出的需求及时增加相关人数的工程师配合服务人员进行以上工作，必须在规定的期限内完成，不得影响正常工作使用。

4、不少于每月一次对所有设备进行一次全面检查及系统日常保养，采购方有权派遣工作人员配合、监督。

5、供应商向采购方提供的配件，供应商将保修一年。

6、供应商须固定 1-2 个熟悉本院方智能化系统的工作人员，负责采购方智能化设施的维修保养保，做好智能化设施资料建档工作，并及时更新老的资料。

7、供应商有责任和义务积极配合采购方及上级主管部门组织的检查、培训、宣传及其他相关工作。

8、供应商应建立维护保养记录台账《智能化系统维护检修记录》，记录须一式两份，双方各执一份（由供应商按照采购方要求格式制作）。

9、在维保服务过程中，中标供应商的服务质量（包括维修响应时间，故障排除时间，系统调优能力、服务程度等）应达到采购人的维修维保服务需求，每项维修服务结束后须经过采购人相关科室负责人验收认可，并签字确认。

10、投标供应商作出承诺，所提供的常用设备技术参数不低于下表“维保常用设备统计表”中所列参数标准，投标供应商至少应当在响应文件中列明下列设备的品牌和制造商。一

且中标，未经采购人同意，供应商不得在维修过程中变更设备及配件的品牌和制造商。

★11、门禁主控制器、监听音箱、壁挂音箱、寻呼话筒、数字功放、天花喇叭等，须是合法途径取得的原厂备件（设备及配件）。

12、中标供应商有保密义务，不得以任何方式将有关采购人的系统信息（非公开）披露、发表或传播，否则采购人保留追究相关法律责任的权利。

#### 四、维保常用设备统计表：

序号	前端设备名称	参数	现有数量	单价最高限价（元）
1	面板	白色； 打线部分设计有保护盖，保护内部 IDC 触点正常工作； 模块体采用高抗压阻燃材料，UL94V-0 等级； 印有 T568A/568B 打线色标，方便打线； 连接片采用镀金铜合金；IDC 采用铜磷合金； 插拔次数≥800 次，端接寿命≥ 200 次	6521	41
2	门禁主控制器	工作温度：-30℃~+70℃，工作电流：小于 200mA 储存容量：80000 个用户卡号、50000 条记录数据 锁电源另外提供 报警输出电流：小于 5A/路（继电器触点） 开锁输出电流：小于 5A/路（继电器触点） 数据掉电保存时间：大于 10 年 通讯方式：控制器与 PC 机之间采用 TCP/IP 通讯，输出报警信号 消防报警：控制器可以接收消防报警信号，报警时，同时其控制的锁打开。 通过不同的应用软件，可兼做考勤机、巡更控制器等，含电源和安装箱。	153	2880
3	门禁读卡器	采用 Mifare 1 读卡器，支持读写扇区，最大读卡距离 10cm，采用防水设计。	628	755
4	开门按钮	标准型开关按钮，标准 86 盒安装；机械寿命 100 万次以上。	628	88
5	磁力锁	断电开型时间可调，有 NC 输出，拉力 600 磅。电源 12V/DC	505	680
6	食堂消费机	支持 C/S 结构，支持 ACCESS 和 MICROSOFT SQL2000 数据库	13	4250
7	呼叫铃	按压式设计，具有紧急呼叫功能，防水设计，可以单独使用，支持在线编码	1320	158
8	呼叫分机	按压式分机	440	170
9	呼叫主机	护士站、办公室、值班室用，双向呼叫/对讲，中文菜单		3200
10	三色门灯	红、橙、绿三色呼叫指示，可与 NC-2000BA 配合使用	686	158
11	紧急按钮开关	采用坚固耐用 ABS 塑料外壳，可以钥匙复位，输出带 NC 和 NO	281	135

序号	前端设备名称	参数	现有数量	单价最高限价（元）
12	单面数字钟	电源：220V±20V 50Hz 功率：小于 10W 工作温度：-40~+80℃ 储存温度：-50~+90℃ 工作湿度：10-95% 储存湿度：0-100%，无凝结 工作频段：1.57542G HZ	67	4399
13	双面数字钟	5 英寸显示“时：分”的双面数字式子钟 自身计时精度：≤±180 毫秒/天(长时间守时精度) 精度：和母钟一致(通过通信线路和母钟同步) 通信接口：标准以太网接口 功率：小于 20W 工作时间：连续 湿度：小于%95，不结露	6	6799
14	半球	采用高性能 DSP 1/3 英寸 CMOS 1280 (H) *960 (V) 采用标准 H.264 high profile 视频压缩技术，压缩比高，码流控制准确、稳定 采用超低照度&超级宽动态 1.3M(1280*960) CMOS 图像传感器，图像清晰度高 支持 1 路复合视频输出 支持双码流，ACF（活动帧率控制） 支持 I/O 报警 支持 micro SD 卡存储 支持 ICR 滤光片切换功能，实现昼夜监控 支持 AC24V/DC12V/POE 供电 IP66 防护等级 防暴等级：IK10	770	1200
15	720P 彩色枪机	采用高性能 DSP1/3 英寸 CMOS 1280 (H) *960 (V) 采用标准 H.264 high profile 视频压缩技术，压缩比高，码流控制准确、稳定 采用超低照度 1.3M(1280*960) CMOS 图像传感器，图像清晰度高 支持双码流，ACF（活动帧率控制） 支持 I/O 报警、RS485 控制功能 支持丰富的网络协议 支持 SD 卡存储 支持 ICR 滤光片切换功能，实现昼夜监控 支持 AC24V/DC12V/POE 供电 支持网络断开、IP 冲突、移动检测、视频遮挡智能报警	64	1120

序号	前端设备名称	参数	现有数量	单价最高限价（元）
16	球机	总像素约 130 万像素 水平解析度 $\geq 800\text{TVL}$ 视频制式 P:1280*960(12.5fps), 1280*720(25fps) N:1280*960(15fps), 1280*720(30fps) 最低照度 0Lux (红外灯开启) 增益控制 自动/手动 信噪比 大于 50dB 白平衡 自动/自动跟踪白平衡 (ATW) /室内/室外/手动 数字降噪 支持 电子快门 1/1-1/30,000s 数字变倍 12x (最大 216x) 日夜模式 自动 ICR 滤光片彩转黑	11	5430
17	高清防爆半球	1080P 高清低照度彩色防爆半球网络摄像机	46	1380
18	电梯半球	1/3" 索尼 CCD, 最低照度 0.01LUX, 有效像素 40 万像素; 700线, 迷你半球外观、DC12V 供电	26	1120
19	低照度摄像机	采用高性能 DSP 1/3 英寸 CMOS 1280 (H) *960 (V) 采用标准 H.264 high profile 视频压缩技术, 压缩比高, 码流控制准确、稳定 采用超低照度&超级宽动态 1.3M(1280*960) CMOS 图像传感器, 图像清晰度高 支持双码流, ACF (活动帧率控制) 支持 I/O 报警、RS485 控制功能 支持丰富的网络协议 支持 SD 卡存储 支持 ICR 滤光片切换功能, 实现昼夜监控 支持 AC24V/DC12V/POE 供电 支持无 SD 卡、SD 卡空间不足、SD 卡出错、网络断开、IP 冲突、移动检测、视频遮挡智能报警	40	1120
20	室内高清彩色枪机	采用高性能 DSP 1/3 英寸 CMOS 1280 (H) *960 (V) 采用标准 H.264 high profile 视频压缩技术, 压缩比高, 码流控制准确、稳定 采用超低照度 1.3M(1280*960) CMOS 图像传感器, 图像清晰度高 支持双码流, ACF (活动帧率控制) 支持 I/O 报警、RS485 控制功能 支持丰富的网络协议 支持 SD 卡存储 支持 ICR 滤光片切换功能, 实现昼夜监控 支持 AC24V/DC12V/POE 供电 支持网络断开、IP 冲突、移动检测、视频遮挡智能报警	188	1380

序号	前端设备名称	参数	现有数量	单价最高限价（元）
21	监听音箱	主音箱内置立体声功率放大器，最大输出功率 8Ω/2*30W；主音箱内置立体声功率放大器带功率选择分别为 8Ω/10W、8Ω/20W、8Ω/30W，可根据不同的声场要有来选择合适的功率；支持左右声道音量、平衡调节；1路话筒输入、1路立体声线路输入，可调节音量，实现本地扩音；1路预留 PC 机下载地址的串口端子，可以适应不同地方的网络地址修改；有以太网口的地方即可接入，支持跨网段和跨路由。支持协议：TCP/IP 协议；音频格式：MP3/MP2；扬声器输出阻抗及额定功率：8Ω，30W 工业标准压线接线端子；功耗：≤70W；输入：电源 AC220V/50Hz	3	2550
22	壁挂音箱	功率(100V)：3W、6W（功率可选）；功率（70V）：1.5W、3W（功率可选）；输入电压：70V/100V；灵敏度：89dB；阻抗：COM/3.3KΩ/1.7KΩ；频率响应：100-13KHz；喇叭单元：1×5”；	362	132
23	寻呼话筒	3.4 英寸 LCD 液晶显示屏，中文菜单，局域网内任何网口接驳即可实现广播对讲功能。支持红外遥控接收，内置 1W 全频监听扬声器，支持一路本地线路输入；一路音频辅助输出，外扩功率放大器。	98	2799
24	数字功放	输出功率：240W；3.4 英寸 LCD 液晶显示屏。广播呼叫功能：电脑对单个或多个终端、分区、全区呼叫。内置点播采集模块，实现实时信号采集功能。支持红外遥控接收。支持本地话筒、线路输入，音量调节。远程优先功能，自动强插。具备强切三线制音控的功能。内置报警控制短路信号输出。内置三级信号优先功能，16 位立体声 CD 音质。输出方式：4~16Ω 定阻输出、70V/100V。	155	3869
25	天花喇叭	功率(100V)：3W、6W（功率可选）；功率（70V）：1.5W、3W（功率可选）；输入电压：70V/100V；灵敏度：89dB；阻抗：COM/3.3KΩ/1.7KΩ；频率响应：100-13KHz；喇叭单元：1×5”。	1649	101
26	电源	12V20A 电源适配器	1325	278
27	硬盘	监控专用	1136	1778
28	硬盘录像机	8 路网络硬盘录像机	96	1705
29	六类非屏蔽双绞线	导线型号、材质、规格：铜芯绝缘六类八芯网络线	1	5.68
30	电气配线	RVV-2*1.5mm <sup>2</sup>	1	6.19
31	电气配线	RVV-4*1.5mm <sup>2</sup>	1	9.45

注：

- 1、上表中单价（最高限价）均为新货物或新配件的价格，已含税金，不含人工费用。
- 2、服务方在日常巡检中发现需更换的设备后，应立即上报采购人，经采购人确认后方

可进行更换或维修；服务方收到采购人下达的维修任务后，应立即安排服务人员进行维修，维修完成后须经相关科室及相关负责人的签字确认。

3、结算时根据中标折扣率按实结算，即最终结算款=结算审定价 x (1-折扣率)。货物或配件的最终结算款不得高于“维保常用设备统计表”中单价最高限价。服务期限内涉及的维修费、维保费、安装费等人工费用，在审定后也按照上述方式计算最终结算款。

4、不在“维保常用设备统计表”范围内产生的费用，中标供应商应当与采购人另行签订合同。

## 五、付款方式

中标供应商每个季度末向采购人提交一次维修结算单，结算单由采购人指定审计单位，发生的审计费用由供应商承担，经审计后，收到供应商发票后的 60 日内支付款项。

## 六、考核

### (一)、试用期考核

1、自服务之日起 3 个月为试用期，试用期考核由采购人组织实施。试用期考核总分为 100 分，考核得分=100-考核扣分，“考核表”详见附件 2。

2、考核方式以随机抽查、询问相关科室人员、查阅服务计划和维修记录等方式进行。试用期的考核得分 $\geq 85$ 分为合格。

3、试用期考核合格后，服务方继续履行合同；试用期考核不合格，则采购人有权终止服务合同。

### (二)、日常服务期考核

1、日常服务期考核由采购方组织实施，每 3 月组织一次考核，考核标准与试用期考核标准一致。

2、每 3 个月结束后 5 个工作日内组织实施，考核方式同试用期的考核方式。

3、每 3 个月考核总分为 100 分，考核得分 $\geq 85$ 分合格，考核得分 $< 85$ 分为不合格。采购人有权按服务方考核情况（百分制）对服务方进行奖惩，对服务费用进行相应奖惩：考核分 85 分为合格，每下降 1 分扣除 2000 元，同时甲方有权要求乙方整改，经整改乙方提供的服务仍不符合甲方要求的，甲方有权解除本合同。

4、服务期间，由于服务方原因发生有关科室或患者投诉且乙方存在过错的，视情节轻重每次从最终结算款中扣除 300-1000 元不等。

考核表

考核表					
按月度由采购人对服务进行考评：			考核评定		
项目	考核内容	考核分值	评定内容	考核得分	备注
基础管理（25分）	工作计划管理：应及时提交月度、季度、年度维护计划；维护计划应按分系统、分区域对计划时间内需完成的维护内容进行详细说明；	5分	1、合同签订后30日内提交年度工作计划，提交智能化系统及设备台账；未按要求提交年度工作计划，智能化系统及设备台账扣5分。 2、每个季度结束前15日提交下个季度工作计划；未按要求提交计划的扣1分。 2、每个月结束前10日提交下个月的工作计划；未按要求提交计划的扣1分。		
	规章制度执行管理：施工现场整洁，有围挡措施，不影响正常营业或办公；遵守安全操作规程，有必要的安全措施，未发生安全事故，现场服从甲方人员管理。	5分	1、维护完成后未按要求进行现场清理，有一次扣1分。 2、未按要求进行围挡，有一次扣1分。 3、未按安全操作规程进行，必要的安全措施的，有一次扣2分。 4、乙方维保人员不服从甲方人员管理，每次扣2分。 5、造成物品损坏；未按照安全操作规程进行作业发现一次扣2分。 6、造成人身伤害、财产损失扣5分；如发生严重人身伤害或重大财产损失，“基础管理”项评分为0分。		
	故障维修、巡检、维护记录（应及时提交维保记录表格，记录中应详细注明设备名称、区域、编号、维保情况、跟进整改情况等。）	10分	1、在接到甲方故障申报，未按规定时间（30分钟）到达现场，迟到15分钟每次扣1分，30分钟扣2分。不到场扣5分，出现2次不到场甲方有权解除合同。 2、例行巡检，未按计划对设备全部检查，少检查一个设备扣0.5分。 3、每次例行维保，检测不填写相关记录，每次扣1分，填写记录不全的扣0.5分（当天记录并有双方现场人员签字认可）。		
	月、季、年的维护报表	5分	1、每月5日前提交上月维保月报告；未按规定提交维保报告扣2分。 2、在每季度前5个工作日内提交上季度总结和季度设备运行维保分析报告；未按要求提供季度维护报表的扣2分。		
质量管理（70分）	定期巡检、保养	20分	1、乙方未按照月度，季度，年度保养计划实施的，每次扣2分。 2、出现设备漏检及漏保养的，每次扣2分。		

考核表

按月度由采购人对服务进行考评：			考核评定		
项目	考核内容	考核分值	评定内容	考核得分	备注
	故障修复	20分	不按合同规定在24小时内解决设备一般性故障（需要更换配件除外），每次扣4分。（一般性故障的界定：不影响系统运行的故障）		
	故障响应速度	15分	不按合同规定在1个工作日内解决设备严重故障（需要更换配件除外）每次扣5分，对无法解决的故障不能提供书面说明每次扣3分，未能在保证的期限内处理每次扣10分		
	备品备件	15分	1、乙方提供给甲方的配件需包装完整的原厂配件，并交与甲方验收，如有违反每次扣2分。 2、备品备件不足，未及时补足的，扣2分。		
人员管理（5分）	服务质量	5分	1、维保人员未按要求着装每次扣0.5分。 2、维保人员未按要求签到，维保人员有迟到早退、有一次扣1分。 3、不定时现场检查，维保人员未请假中途离开的，有一次扣1分。 4、现场维保人员如特殊情况请假超过3天，未按要求提供替补人员的有一次扣1分。 5、引起有关科室投诉扣每次扣1分。		
	总分	100			