

广州医科大学附属第三医 院门禁系统维护需求

一、 维护服务需求

1.1.1.1 维护服务周期

自合同签订之日起，提供 24 个自然月的门禁系统及地弹簧等设施的维护服务。

1.1.1.2 维护服务实施场所

服务实施场所包括谭兆楼（2-8 层）：住院科室玻璃大门、生活区、医生值班室、备餐梯、消防通道及污物间的门禁系统。

住院楼（2-18 层）：住院科室玻璃大门、生活区、消防通道及楼层汇聚机房的门禁系统。

1.1.1.3 服务形式

从合同签订之日起 2 年内，提供技术人员的现场服务及远程技术支持服务。

1.1.1.3.1 现场服务

需指派一名及以上专业的且从事过同类项目工作的工程师，在服务实施场所，随时响应用户，对相关故障设备进行日常检修和维护，以保证用户的正常办公需求。承诺当用户发生突发事件时，将会临时加派技术人员参与服务，且可以在非法定工作时间内加班解决用户突发事件。

需要指派一名现场服务调度人员，从事接听报障电话、工程师调度、事件记录、问题分析总结、知识积累工作，并每月进行资料汇总分析、总结，并在下月 5 号前将上月维保情况汇总分析报告以书面形式汇报医院管理部门。且可以在非法定工作时间加班工作。

备注：工程师均需具备两年或以上同类门禁系统维护工作经验，能独立完成维护工作，现场服务调度人员需具备四年或以上同类门禁系统维护工作经验。

1.1.1.3.2 电话服务与技术支持

维护工程师必须按照月度工作计划到用户现场服务，同时必须保证通讯工具 7×24 小时处于可接通状态。

- 1) 设立专线服务电话，提供 7×24 小时的电话受理服务，提供保障和技术支持；

- 2) 维护工程师在用户有意愿独自解决问题的情况下，通过电话提供技术支持，协助用户分析、解决出现问题；
- 3) 维护工程师在用户正常工作时间内，提供所需的软、硬件支持服务，并结合用户实际需求，提供相应的日常使用咨询和建议。

1.1.1.3.3 服务质量

服务响应时间

受理电话、微信等途径报障后，10分钟内响应，服务人员60分钟内到达服务现场，对故障进行解决。

解决故障时间

受理电话、微信等途径报障后10分钟内响应，60分钟内到达现场，门禁系统设备的任何故障处理不超过24小时。90%以故障应在两小时内解决，超过四个小时未解决的故障必须将详细情况全部纪录在维护记录中，以备分析。

如果设备故障在检修24个工作小时后仍无法排除，可提供有偿寄回原厂家检测服务（用户同意的前提下），待用户确认原厂检测报告后再决定是否维修设备，在厂家检测期间，服务商需免费提供替代设备以保证门禁系统正常运行。。

在不影响采购人工作的情况下，设备一般故障要求24小时内处理完毕，大故障应在一个月内处理完毕。若不能及时处理的需以书面形式说明其原因及预计完成的时间，并征得采购人的签字同意。

接到故障报修后，维保人员需60分钟内到达现场处理（包括周末、节假日以及发生疫情或其他自然灾害等特殊时期），如因不及时响应而导致不良后果的，由维保方承担一切经济损失及法律责任。接到采购人报修电话超60分钟未到达现场，经确认后扣除200元/次，从当期维护费中扣除。

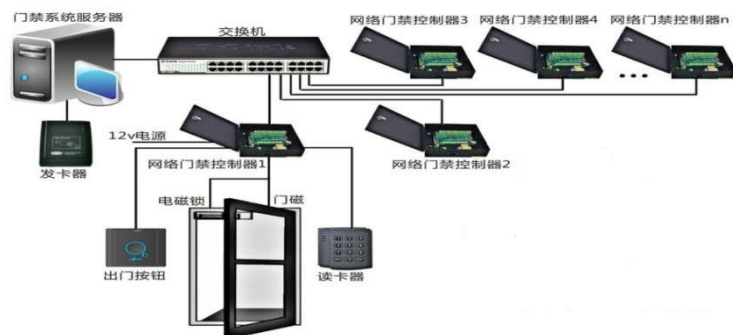
二、 本项目维护服务设备数量

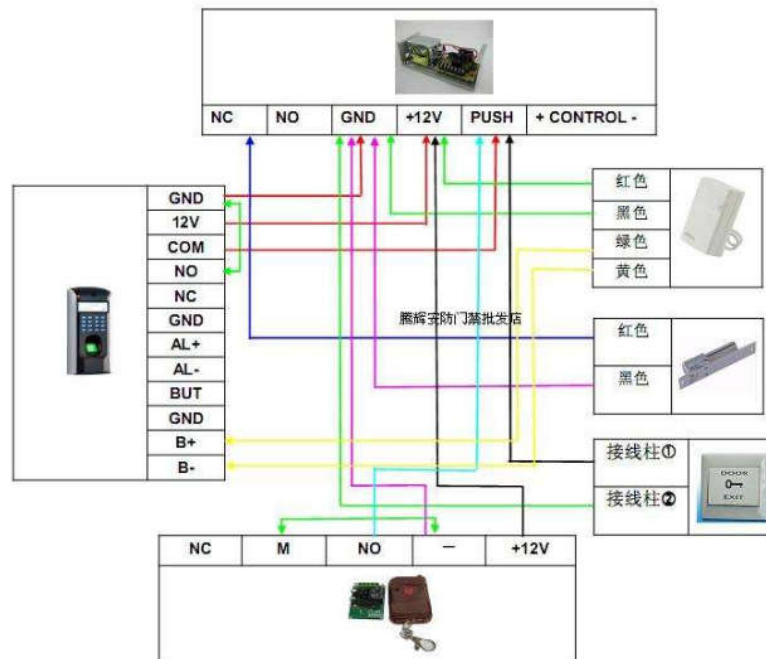
序号	产品名称	品牌	型号	数量
1	门禁综合管理系统	百傲瑞达	百傲瑞达 3.0	1
2	发卡器	帆昊	FH-1028	2
3	单门双向指纹门禁控制器	中控	K2-100	33
4	双门双向指纹门禁控制器	中控	K2-200	36

5	四门单向指纹门禁控制器	中控	K2-400	2
6	机箱+电源	帆昊	FH-06	64
7	电插锁	帆昊	FH-302	42
8	磁力锁	帆昊	FH-280KGLED	125
9	IC 键盘读卡器	帆昊	FH-702	167
10	开门按钮	帆昊	FH-K10-1	49
11	闭门器	帆昊	FH-B0103-	74
12	网络摄像机	海康	200 万像素	23
13	门控采集器	品莲		162
14	门控采集处理器	品莲		5
15	门控可视化管理软件	品莲		1
16	门控检测	品莲		162
17	交换机	华为	S1720-52GWR-4P	3
18	交换机	华为	S1720-28GWR-4P	2
19	工作站	戴尔	XeonE5-2603	1
20	门禁管理电脑	戴尔	OptiPlex 3050	7
21	玻璃门地弹簧			27

2.1.1、 硬件服务范围

向用户提供的门禁系统设备硬件维护服务，完全响应用户以下内容：

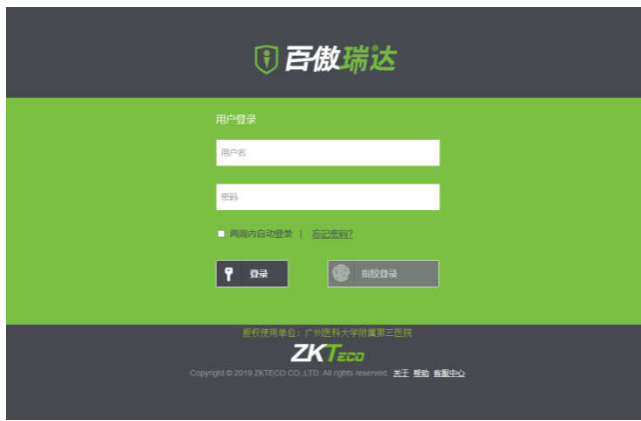




- 1) 维护工程师需制作一份详细的客户系统检查报告，包括系统的设备明细清单、工作状况、工作环境和分布等；
- 2) 维护工程师需向用户提供新采购的硬件设备安装调试服务；
- 3) 维护工程师需向用户提供门禁控制器、IC 键盘读卡器、开门按钮及其它相关设备位置变更，零配件更换后安装调试服务；
- 4) 维护工程师需向用户提供门禁系统的网络监测、网线检测、交换机检测等服务；
- 5) 维护工程师需每月按用户指定的部门，对该部门的所有的硬件设备进行一次全面的硬件系统维护，保证设施处于良好的运行状态，并及时对维护情况建立维护文档；
- 6) 维护工程师在维护过程中需要对门禁控制器、IC 键盘读卡器、交换机等硬件设备做内外部清洁及性能检测并记录，确保硬件工作健康；
- 7) 硬件物理级维修应由维护公司工程师现场完成维修；
- 8) 硬件芯片级维修由维护工程师免费代用户送专业维修公司、或供货商维修；
- 9) 维护工程师能为用户提供 7×24 小时电话、远程支持服务。
- 10) 根据维护实际需求向用户提供一定量的设备备件，可快速更换配件避免门禁系统停用。

2.1.2、 软件服务范围

向用户提供软件维护服务，完全响应用户以下内容：



- 1) 维护工程师需向用户提供安装调试操作系统和其他应用软件服务；
- 2) 维护工程师在调试软件完成后，需向用户讲解安装内容，并提交一份详列已安装软件的报告；
- 3) 维护工程师在用户需要时必须向其解释安装及启动服务的内容，并向其提供基本操作培训；
- 4) 维护工程师能对所有的软件进行全面的软件系统维护，并及时对维护情况建立维护文档；
- 5) 维护工程师在维护时需要为用户使用的门禁系统软件做好补丁更新及升级（门禁软件注册授权软件除外）；
- 6) 维护工程师在维护时需要帮助用户检测及更新各设备的驱动程序；
- 7) 维护工程师在维护时需要帮助用户做必要的数据的备份及维护；
- 8) 维护工程师能为用户解决、检测及排除常见软件应用问题，并提出预防性建议；
- 9) 维护工程师能为用户提供 7×24 小时电话、远程支持服务。

2.1.3、 网络服务范围

向用户提供的门禁系统网络维护服务，完全响应用户以下内容（详见 6.1.2）：

```
正在 Ping 127.0.0.1 具有 32 字节的数据:
来自 127.0.0.1 的回复: 字节=32 时间<1ms TTL=64
来自 127.0.0.1 的回复: 字节=32 时间<1ms TTL=64
来自 127.0.0.1 的回复: 字节=32 时间<1ms TTL=64
来自 127.0.0.1 的回复: 字节=32 时间<1ms TTL=64

127.0.0.1 的 Ping 统计信息:
    数据包: 已发送 = 4, 已接收 = 4, 丢失 = 0 (0% 丢
往返行程的估计时间<以毫秒为单位>:
    最短 = 0ms, 最长 = 0ms, 平均 = 0ms
```

```
D:\>ping1.exe 127.0.0.1 6

Pinging 127.0.0.1 with 44 of data

Request timed out.
Request timed out.
Request timed out.
Request timed out.
Request timed out.
Request timed out.

Ping statistics for 127.0.0.1
    Packets: Sent = 6, Received = 0, Lost = 6 (100% loss)

D:\>
```

- 1) 维护工程师需针对用户门禁系统局域网网络层次现状，各部门门禁系统内部网络情况来分析用户遇到的问题，实施优化或者升级建议；
- 2) 维护工程师需每个月按用户指定的部门，对所有的门禁系统网络使用情况进行一次全面的维护，并及时对维护情况建立维护文档、维护汇总表；
- 3) 维护工程师为用户提供门禁系统局域网的网络设备连接、网络设备调试等服务；
- 4) 维护工程师能为用户提供门禁系统信息点工作状态检测服务；
- 5) 维护工程师能为用户提供水晶头，网线的连通性检测服务。

2.1.4、 硬件、软件及网络安全服务范围

向用户提供的硬件、软件及网络安全服务，完全响应用户以下内容：

- 1) 定期维护时需要门禁控制器（单门、双门及四门控制器）、电插锁、磁力锁、IC 键盘读卡器、闭门器等硬件设备做清洁及性能检测，确保硬件工作健康；
- 2) 在用户因软件故障、误操作时，根据实际情况，采用不同工具或方式，对相关数据库进行恢复。
- 3) 维护工程师需针对用户局域网网络层次现状，各部门门禁控制器的内部网络情况来分析用户遇到的问题，实施优化或者升级建议；

- 4) 维护工程师需每个月按用户要求对所有负责范围的设施设备使用情况进行一次全面的维护；

三、 其他服务

深夜现场技术支持（22:00-02:00）：服务工程师根据用户的需求，维护工程师在 22:00-02:00 受理电话报障后，维护工程师 20 分钟内到达服务现场，对紧急故障进行解决。

- 1) 维护工程师在深夜（22:00-02:00）根据用户的需求，受理电话报障后，维护工程师 20 分钟内到达服务现场，对紧急故障进行解决。

四、 预防性维护服务

定期预防性维护也就是日常的一般性维护，是一种基于预防性维护的主动服务。定期对门禁系统软件进行预防性维护，是确保系统软件正常健康运行的重要预防措施。通过该服务及时检查、发现故障隐患，及时排除故障，调整系统参数，尽量减少客户软件故障及宕机时间，保持门禁系统的业务持续性运行。

4.1.1、 预防性维护服务周期

每个自然月按用户要求对所有负责范围的设施设备进行一次全面的预防性检查维护，在下月 5 号前形成书面进行报告。

4.1.2、 预防性维护服务内容

- 软件运行环境检查，包括系统版本、软件版本、软件授权期限等；
- 门禁系统软件运行情况检查；
- 门禁系统补丁更新情况检查；
- 门禁系统错误日志分析；
- 门禁系统软件运行状态、性能检查和优化；
- 门禁系统软件介质是否保存完好；
- 门禁系统设备数据备份情况；
- 门禁系统控制器驱动程序情况检查；

- 检查如发现系统软件存在隐患及时更换或重新安装。

4.1.3、 预防性维护服务维护方法

- 门禁操作系统自动升级或用第三方软件升级系统补丁；
- 检查系统错误日志，主要检查其中是否存在永久性不可恢复的硬件错误；
- 检查应用软件是否出现报错或 BUG，及时处理重新安装软件或升级软件；
- 检查软件授权是否过期；
- 检查软件有否需要更新版本；
- 检查专业软件数据库有否报错信息提示；
- 检查交换机后台终端界面是否能够正常操作；

五、 维护服务响应时间及方式

向用户提供 7×24 小时电话远程支持、现场维护服务，响应时间在 5 分钟以内。响应与到达时间表：

地点	技术支持时间	电话或微信等响应时间	到达现场时间
广医三院	7×24 小时	10 分钟	60 分钟
紧急故障现场	22:00-02: 00	10 分钟	20 分钟

5.1.1、 故障恢复时间

故障分级定义：

特级故障：深夜 22:00-02: 00 “紧急” (无法使用)立即电话支持，接到服务请求后马上电话远程协助 20 分钟内到达现场，30 分钟内排除故障。

一级故障：“紧急”(无法使用)立即电话支持，接到服务请求后马上电话远程协助 30 分钟内到达现场，优先处理；

二级故障：“严重”（系统遭到严重破坏）接到服务请求后 5 分钟内回电话，在 30 分钟内到达现场，优先处理；

三级故障：“一般”接到服务请求后 10 分钟内回电话，根据用户故障严重程度，60 分钟内到达现场；

四级故障：“不紧急”接到服务请求后电话远程协助派出故障。

硬件故障	严重程度	到达现场时间	方法
	特级故障	20 分钟	故障分析，30 分钟内必须排除故障。无法排除，暂停使用该门禁，使该门正常运行
	一级故障	30 分钟	故障分析，30 分钟内必须排除故障。无法排除，征求用户意见送回厂家维修，维修期间，免费提供备用配件，保证门禁系统正常。
	二级故障	30 分钟	故障分析，30 分钟内必须排除故障。无法排除，结合分析结果，征求用户意见送回厂家维修，维修期间，免费提供备用配件，保证门禁系统正常。
	三级故障	60 分钟	电话支持，远程诊断判断是否需要现场处理故障，科室需要时需到现场
	四级故障	60 分钟	电话支持，远程诊断，科室需要时需到现场

5.1.2、 维护服务方式及报价

门禁维护采用服务半包的方式进行，报价费用包含不限制次数的上门更换服务但不包含零件费用，零件损坏需要更换按照附件《详见设备价目表》价格，在甲方同意后进行更换。

广州医科大学附属第三医院地弹簧维护采用按次收费的方式进行，每次确认地弹簧故障并提供维护服务后需报障科室签字确认。

玻璃大门地弹簧维护按下表内容另外结算，硬件调试应包在服务费内：

地弹簧维护表

序号	维护项目	备注
1	地弹簧调试	每月按服务单统计
2	更换地弹簧	不含主材
3	更换玻璃门其他配件	不含主材

5.1.2.1 服务内容

1) 月度检查维护（每月第二周星期一至星期三）：

各服务设施，含门禁系统运行分析、数据管理、故障预判/分析、门禁系统控制器及交换机清洁除尘等，提供维保报告。

2) 为能使门禁系统时刻工作在最佳状态，需要每三个月做一次门禁系统优化调整，系统优化需要 2 个工作日完成。

3) 门禁系统设备损坏维护：

响应用户需求后上门维护，因用户门禁系统设备已经超过原厂质保期，所以如果设备故障在检修 24 个工作小时后仍无法排除，需提供有偿寄回原厂家检测服务（用户同意的前提下），待用户确认原厂检测报告后再决定是否维修设备，维修检测期间，免费提供备用配件，保证门禁系统正常。。

5.1.3、 维护服务资料归档

对所有的系统软件、硬件进行全面的维护后，及时对维护情况建立维护文档，维护文档需归档保存以备查阅。每月的服务维护汇总表必须在下一个月的 10 号前交给用户。

6 报价表

广州医科大学附属第三医院门禁维护采用服务半包的方式进行，报价费用包含不限制次数的门禁系统上门服务但不包含零件费用，零件损坏需要更换按照市场价格供货。两年上门现场服务费用~~→~~，含门禁系统，不含更换配件费用。

备注：报价已经含了增值税普通服务发票

设备价目表

序号	项目	品牌	最高限价	
1	发卡器	帆昊	490.00	
2	单门双向指纹门禁控制器	中控	950.00	
3	双门双向指纹门禁控制器	中控	1550.00	
4	四门单向指纹门禁控制器	中控	1820.00	
5	机箱+电源	帆昊	290.00	

序号	项目	品牌	最高限价	
6	电插锁	帆昊	270.00	
7	电插锁支架	帆昊	130.00	
8	门铃	帆昊	85.00	
9	磁力锁系列	帆昊	310.00	
10	280 kg磁力锁多功能专用支架	帆昊	230.00	
11	IC 键盘读卡器	帆昊	280.00	
12	开门按钮	帆昊	50.00	
13	闭门器	帆昊	350.00	
14	门控采集器	品莲	215.00	
15	门控采集处理器	品莲	7800.00	
16	网络摄像枪	海康威视	470.00	
17	交换机	华为	4500.00	
18	交换机	华为	3200.00	
19	门禁管理电脑	戴尔	4300.00	
20	配电箱	图腾	180.00	
21	高频无线开门遥控	定制	220.00	
22	高频无线开门遥控控制板	定制	220.00	
	皇冠 1400 重型地弹簧		950.00	
	皇冠上/下夹		250.00	
	地弹簧Φ600 钢拉手		280.00	
	地弹簧中央锁		290.00	

广州医科大学附属第三医院地弹簧维护采用按次收费的方式进行，每次确认地弹簧故障并提供维护服务后需报障科室签字确认。

序号	维护项目	单位	最高限价(元)	报价
1	地弹簧调试	次	330	
2	更换地弹簧	次	650	
2	更换玻璃门其他配件	次	450	