

二. 维保服务质量保证

在本项目维保期间，我公司保证服务质量达标，确保县公安局所属信息化设备运行正常，具体包括以下几点：

1. 一类视频监控(自建监控设备全部纳入一类管理)在线率不低于 99%，录像完好率不低于 99%，视频监控图像清晰，录像完整无卡顿，关键帧无丢失情况。

2. 县局中心机房视频监控相关服务器、存储节点、交换设备、边界设备、安全设备、网络线路等安全、稳定运行，系统平台、级联服务等运行稳定、存储系统调取正常、网络传输无衰减。

3. 视频网络安全及数据安全工作措施到位，不发生视频网违规外联、一机两用、数据泄露等网络安全问题。

4. 无论何种原因引起的设备、系统、网络故障均属维保单位维保范围，对因交通事故、外力碰撞、人为损坏等原因造成的设备损坏、故障，我公司负责维修或用备件进行替换。产生的费用我公司供应部门可向责任方进行索赔，索赔价格需符合市场价格。因价格赔偿存在争议，达不成损坏赔偿协议的，我公司可通过诉讼途径解决。

5. 对项目中约定的所有前端、后端设备及系统平台要常态化开展

由计划的巡检、统计、维修、保养工作。每季度对前端设备、设备机箱及线路至少现场巡检一次，巡查是否存在杆件老化、外力碰撞、树枝遮挡、镜头污损、线路老化等问题，对存在的安全隐患及问题要及时进行处置，消除安全隐患，确保设备正常稳定运行。

6. 项目维保期间，维保技术人员要将所有维修、维护、巡查巡检等工作登记造册，详细记录故障时间、点位、问题及备品备件使用情况及巡检等情况。严格备品备件管理，备品备件使用要严格按照流程进行审批，留档备查，严禁私自挪用或不经审批随意使用。

7. 所有维护前端监控点位要建立一机一档，完善基础信息，保留维保记录原始档案，以后备查。

8. 维保人员的配置，我公司针对性的组织维保人员进场。我公司为本项目配备系统优化与技术支持 2 人，日常巡检与预防性维护 1 人，故障应急响应与现场处理 5 人，专业低压电工 1 人，保证人员分配合理、保证项目服务正常提供。应对出现故障后的应急抢修，技术维护人员负责故障受理、后台巡检、平台巡查、机房巡检、统计报表、档案管理等工作，若遇到紧急情况，我公司可以随时调配增加运维人员，确保故障及时处理，尽快恢复设备运行。

9. 在维保期间，我公司确保运维队伍每天在岗在位，随时根据故障情况开展维修维护服务。为保障现场维保工作实施，我公司将为本

项目派驻运维高空作业车 1 辆，每天派出维护队伍负责辖区巡查，维保实施服务车 1 辆，运维协调专用车辆 1 辆等专业车辆常驻高青办事处。所派维护队伍能够同时开展运维工作。并根据运维工作量，随时增加运维力量，以满足实际维保工作需要，车辆加油及维护费用由我公司承担。

我公司在
护人员及
场，派遣