智慧柜员机维护保养服务采购需求

1. 服务供应商要求：

原厂/原厂授权服务

二、服务品类及期限

2024年9月1日至2026年12月31日间所有建设银行厦门市分行出保修期的恒银品牌智慧柜员机（含标准版、综合版，以下简称“STM”）维护保养服务。

三、服务内容

**（一）技术支持及故障处理**

1.远程技术支持服务

维保服务提供方提供7×24小时的电话、网络等远程技术支持服务，对建设银行在STM使用过程中出现的问题提供咨询解答。

建设银行可以通过电话或网络方式向维护支持服务提供方进行STM故障报修。

2.现场技术支持服务

在远程支持不能排除故障时，维保服务方应派工程师携带有关备件提供现场技术支持服务，在合同约定时间内解决故障问题，使产品恢复正常运行或使用。

为保证服务质量，现场维修以模块级维修为主，在现场不能当场解决的问题，将进行模块级更换或按照建设银行要求采取其他补救措施。模块级更换包括但不限于：STM出厂自带的全部模块和零部件，以及出厂后安装配置于STM设备内部与外部的模块和零部件。

3.升级服务

（1）根据建设银行要求免费进行有关应用软件及驱动程序的安装、调试和升级，包括但不限于：

1）维保设备发生迁址，新址装机投产时的系统、软件安装调试和网络连通服务；

2）STM终端版本、底层软件和参数调整等现场升级操作；

3）STM安全客户端安装及病毒库升级。

（2）严禁在建设银行STM上安装未经授权的软件。

（3）严禁使用U盘安装系统和软件。

**（二）巡检及预防性维护（PM）服务**

1.维保服务方应指派工程师定期对维保的每台建设银行STM进行巡检和预防性维护（PM），巡检和预防性维护的频率不低于以下标准：维保服务方维保的每台STM每季度应完成1次巡检和预防性维护。

2.巡检及预防性维护服务完成后，维保服务方应向建设银行出具巡检记录或维护报告。

3.巡检时需对STM外表的顽固性污渍及锈渍进行处理。

4.预防性维护（PM）内容包括但不限于以下事项，维保服务方应根据建设银行分行需求增加维护事项：

（1）对STM外部运行环境（如外接电源、防尘、防水、防鼠等措施的合理性）及内部运行环境（如损坏、磨损、污垢）进行检查，并提出合理的建议。

（2）对设备内外部进行全面清洁。

（3）停机对每个模块进行全面的PM维护。根据设备磨损老化程度和现场更换工作难度, 决定是否需要拆下要作维护的模块，在现场对设备模块壳体作全面除尘；如需拆下模块带回公司保养, 则提供一套性能良好的模块换上客户设备，以保证客户设备能马上开始工作，并于三个工作日内将完成保养的模块恢复安装到原机身上。现场停机时间大约为1-2小时。

（4）根据易损件使用情况及时进行更换。

（5）检查机内各模块工作是否正常，对设备内部进行全面清洁，对各模块进行检查维护。

（6）检查用户密码键盘、电源模块、地线连接是否正常。

（7）检查卡读写器工作情况，用清洗卡清洗磁头，用压缩空气清扫内部灰尘。

（8）检查摄像头是否清晰、高度是否合理。

（9）保证所有用于PM的零备件均为有质量保证的原厂合格备件，在整个设备PM维护完成以后，应使旧机器能达到和新机器一样的运行效果。

（10）其他有必要的维护。

**（三）维护记录/报告服务**

1.在维保服务工作过程中，维保服务方应建立建设银行智慧柜员机的维护技术文档，技术文档应包括维护记录和定期维护报告。

2.每次维护工作结束后，维护人员应详细填写维护记录（包括故障维修记录和预防性维护记录），经建设银行代表签署意见和签字确认。

3.在每季度/每月结束后 10 工作日内，维保服务方应当就产品维护服务工作向建设银行一级分行提供季度服务总结报告。

4.如约定维保服务期限到期或合同终止或解除，维保服务方应当协助建设银行做好维护工作交接。

**（四）备件和配件**

维保服务方必须在厦门地区设立服务站，并设立当地备件库。设备维修所更换的备件要求为有质量保证的合格原厂备件。每100 台或者以上设备，维保服务方应保证当地有一台同类型设备的完整配件，供维修使用。

维保服务方应承诺提供智慧柜员机原厂商备件，确保建设银行备件可得到满足，不能出现缺货无备件的情况。

四、服务团队

1.维保服务方为建设银行提供服务的工程师数量按照下列标准配备：1名工程师维护的STM台数原则上不超过50台（含）。

2.维保工程师参加过维保服务方针对建设银行STM的专业技术培训，通过考试。

3.维保工程师应具备维护工作所必备的专业技术能力，从事STM维修工作应具有相应工作经验，有硬件和基础软件的服务能力。

4.维保服务方与维保工程师签订的合同复印件及维保人员身份证复印件须在STM管理机构备案。

5.维保工程师年变动比率不得超过15%，人员调整须提前一周向建设银行分支机构报备。如维保服务方配备维保工程师数量连续三个月低于合同约定数量，建设银行分支机构将按一定比例扣收违约金。

五、服务质量要求

**（一）关键质量指标**

1.服务响应时间

对建设银行所服务分行建立专业的技术支持团队，维护服务响应时间为7\*24 小时，在接到分行现场维修服务需求后，按双方约定时间抵达现场：

（1）接到分行维修的通知后，维保服务方的工程师应在约定时间2个小时内赶到现场。

2.故障修复时间

维保服务方工程师到达现场后2个小时内完成设备维修、故障解决等工作。

3.相同故障重复发生频次

维保服务方保证同一台设备相同故障（剔除PM、通讯、人为破坏、软硬件升级工单）的返修次数每个自然月不超过3次。否则乙方将无条件地向甲方返还该设备的全年维护费，并继续按照合同承担此台设备维保。

**（二）履约保证金**

维保服务方需于合同签定前向建设银行交纳履约保证金2万元，合同期内供应商按合同约定的责任和义务履约的，合同到期一个月后退还。

**（二）关键质量指标违约处罚**

1.响应时间考核

工程师超过约定时间未能及时到达现场的，每迟到一次，维保服务方须向甲方支付违约金三佰元人民币。

2.维修效率及质量考核

服务商违反“修复时间”考核指标（剔除PM、通讯、人为破坏、软硬件升级）的，每台次违约处罚金额为三佰元人民币，月度内多次违约的多次计算。

3.相同故障重复发生频次考核

同一台设备相同故障（剔除PM、通讯、人为破坏、软硬件升级工单）的返修次数每个自然月超过3次（不含），维保服务方应无条件向建设银行支付违约金，违约金额为该台设备的全年维护费，并继续按照合同承担此台设备维保。

**（三）其他违约处罚**

1.维保服务方应保障设备维护和检修质量，如在未将设备故障完全排除或设备未达到对外服务条件的情况下通知建设银行启用设备，且导致设备故障或造成负面影响，每发现一台次，维保服务方将无条件地向建设银行支付违约金，违约金金额为该台设备的全年维护费，并继续按照合同承担此台设备维保。

2.由于维保服务方维护不及时造成设备停止运行，每停止运行超过24小时（不含），维保服务方应建设银行支付违约金，违约金额为每台次三佰元人民币。

3.维保服务方在硬件故障处理和修复中必须使用符合硬件故障维修要求的备件。如发生违约，建设银行每发现一次未按要求使用符合要求的备件，维保服务方除立即更换相应备件外，并应向建设银行支付违约金壹仟元人民币。

4.维保服务方因库存备件不足被建设银行分支机构投诉，建设银行有权扣罚维保服务方当月维保费总金额的5%。

5.如维保服务方负责维护的设备在PM后，外观部件不完整或有明显污垢及锈渍，维保服务方应向建设银行支付违约金。如1个自然月内该现象出现3台次（含）以上，则建设银行有权扣罚维保服务方季度维保费总金额的5％作为违约金。

6.维保服务方如连续两个季度被分行网点有效投诉3次（含）以上，建设银行有权扣减年维保服务费用总额10%并保留终止合同向维保服务方索赔的权利。

7.如分行与维保服务方签订合同期内累计出现3台（含）stm不能在7日内修复的，建设银行有权解除服务合同。

**（四）违约金支付**

对于维保服务方违反合同约定考核指标事项，一经查实，维保服务方应无条件向建设银行缴纳相应违约金，或同意建设银行采取扣收维保服务费等方式扣收违约金。

六、服务数量要求

预计建设银行204-2026年度出保设备数量及出保设备总台月见下表：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 年度 | 2024 | 2025 | 2026 |
| 出保设备数量 | 标准版 | 118 | 101 | 79 |
| 综合版 | 0 | 179 | 151 |
| 年度出保总台月 | 标准版 | 350 | 1063 | 936 |
| 综合版 | 0 | 1134 | 924 |

最终维保设备数量以建设银行与维保服务方实际维保台月结果为准。

七、售后服务要求

维保服务方应根据建设银行智慧柜员机设备特点定制日常操作管理培训教材，并对网点智慧柜员机设备管理人员、分行相关技术人员进行现场业务培训。

八、款项支付要求

1.建设银行根据维保质量按季度付款。

2.维保服务费实际结算金额=经建设银行与维保服务方双方核定的实际维保服务费用-违约金额。

3.原则上入选维保服务方必须在建行系统开立账户作为协议指定收款账户。

4.维保服务方开具的发票必须是增值税专用发票。因维保服务方开具的发票不符合国家相关规定而造成建设银行受税务机构处罚的，维保服务方须向建设银行支付违约金，违约金金额为建设银行受税务机构处罚金额的2倍。

九、报价要求

1.按设备类型报价。按照标准版STM、综合版STM设备，以每类设备单台设备年度服务费用报价，即\*元/台/年。

2.报价为上述设备的全包服务人民币含税价格，包括更换备件、备品在内所涉及的所有费用（包括但不限于备件、人工、差旅等），建设银行不再支付其他费

十一、其他要求

1.在以上服务条款基础上，维保服务方需根据建设银行实际需要，支持STM其他维护需求。

2.未经建设银行书面许可，不得下载、分析和存储建设银行保密信息，不得将保密信息带离建设银行场所。