**采购需求**

一、服务品类

技防设施维修维护

二、服务内容

维修维护内容（含软硬件、管理系统等）包括：

1.提供7\*24技防设施维修服务(包括但不限于故障维修、参数、密码维护等)。

2.提供定期技防设施巡查维护服务，至少1次/季度。

3.提供常用备品备件替换服务。

4.涉及到重大事项时或甲方提出要求，需提供现场技术人员服务。

三、服务团队

委派专人对该项目总负责，维护专属人员配置至少2组提供维修维护服务，并应根据维护需求变化增加维护人员或软件、网络、系统集成等专业技术人员提供服务。

四、服务质量要求

1、服务响应时间：

供应商应有7×24小时报障机制，及时接收甲方的服务需求（应答时间应小于20分钟）。

供应商接到故障通知后应1.5小时内赶到岛内维修点现场，接到故障通知后2小时内赶到岛外维修点现场；并确保在 4 小时之内排除故障，必要时提供替代的常用备品备件；如在4 小时之内无法排除故障的，应在之后的24小时之内提供替代设备或提供使设备正常运转的措施。

如遇紧急情况或甲方要求，应优先处置，1小时内到达维护现场。

2、巡检要求：

提供定期技防设施巡查维护服务，至少1次/季度，内容应包括对办公大楼、网点、离行式自助银行、离行式自助设备以及分行其他重点部位技防设施运行情况的巡查，及时排除隐患，形成巡查报告，以及巡查情况反馈等。

3、信息保密

维修维护过程中所知悉的有关安保措施等机密信息、资料均应予以严格保密，任何时候均不得向任何第三人泄露。

五、款项支付要求

1、费用支付：

项目以每六个月为周期，根据维护合同中约定的各类别单价按实际维护点数量据实结算。

2、履约保证金缴交：入选供应商在合同签订之前缴交履约保证金，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。

六、报价要求

无

八、其他要求

无