附件3：

**自助设备维保服务需求**

本次省联社选择自助设备维保服务主要针对全省范围内超过首次购买免费维保期的ATM类设备，包括存取款机（含高速存取款）、取款机（存款机量少，归入取款机类），维保服务形式为全包服务，具体维保服务主要内容包括不限于如下：

1.硬件故障维修：设备硬件维修7\*24小时服务响应、故障修复时间，故障排除率和硬件置换标准等。

2.应用软件升级：免费的集成外设软件、操作系统软件升级（版本迭代）。

3.预防性定期巡检：设备日常巡检频次、巡检项目、巡检时间要求等。

4.维保流程跟踪：具备维保服务管理系统，能够记录维保工作进度等，形成对技术人员和事件的规范管理。

5.维保培训：提供技术咨询服务；维保培训的频次、培训人员资质等。

6.风险损失承担：对设备故障造成损失是否能够垫付，垫付金额范围等。

7.服务团队建设：要求具备服务全省能力，维保服务点和驻点工作人应达到一定规模。

8.备件保障：零配件是否原厂原装、零配件送达时限等。

9.日常清洁服务：设备清洁频次、清洁标准等。

10.数据和报告分析：是否定期出具维保情况和设备运行状况的数据和报告分析。