**南天STM设备维护服务阶梯收费方案**

1.经我行自助集中管理系统产生的开机率｛开机率是指（总营业时长-总停机时长）/总营业时长｝数据并结合实际情况进行考核，若中标方所维护设备连续两个月内平均开机率低于96％高于94%，我行有权在当期维护费用中，罚没当期总维护费用的5‰ 的罚款金额；若连续两个月平均开机率低于94%，我行有权终止合同，并可在当期维护费用中，罚没当期总维护费用的5%的罚款金额。

2.中标方每月维护服务若违反**《顺德农商银行南天STM设备维保服务说明》**中响应及维修时间规定，经查证属实(我行自助集中管理系统工单显示已剔除单纯通讯故障的超时工单，并经确认后是由于中标方原因导致维护超时)，或根据中标方原因导致我行辖下机具使用机构正式发起的投诉。我行有权在当期维护费用中对于在行设备按照下表规则进行扣罚；对于离行设备，我行保留按照下表同样标准执行扣罚的权利。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 开机率考核条件 | 超时工单比例考核条件 | 响应及维修时间考核 | 备注 |
| 开机率≥98% | / | 系统超时工单免于扣罚，仅考核我行辖下支行正式发起的投诉工单 | 投诉工单超时时间：4-9小时(含9小时)，扣罚30%元/单（台）/月；（系统中一个机具工作日） | 1、每台设备计算周期内工单汇总按1台/月计算。2、如非中标方原因导致超时，需提供我行辖下机构人员签字盖章佐证资料。 |
| 投诉工单超时时间：9-18小时(含18小时)，扣罚60%元/单（台）/月；（系统中两个机具工作日） |
| 投诉工单超时时间：18-27小时(含27小时)，扣罚100%元/单（台）/月；（系统中三个机具工作日） |
| 投诉工单超时时间：>27小时，扣罚200%元/单（台）/月。（系统中三个机具工作日以上） |
| 开机率<98% | 超时工单比例≥30% | 所有中标方原因导致超时工单 | 超时工单时间：4-9小时(含9小时)，扣罚30%元/单（台）/月；（系统中一个机具工作日） | 超时工单比例=超时工单数/维护工单总数 | 如非中标方原因导致超时，需提供我行辖下网点人员签字盖章佐证资料 |
| 超时工单时间：9-18小时(含18小时)，扣罚60%元/单（台）/月；（系统中两个机具工作日） |
| 超时工单时间：18-27小时(含27小时)，扣罚100%元/单（台）/月；（系统中三个机具工作日） |
| 超时工单时间：>27小时，扣罚200%元/单（台）/月。（系统中三个机具工作日以上） |
| 超时工单比例<30% | 所有中标方原因导致超时工单  | 超时工单时间：4-9小时(含9小时)，扣罚10%元/单（台）/月；（系统中一个机具工作日） |
| 超时工单时间：9-18小时(含18小时)，扣罚20%元/单（台）/月；（系统中两个机具工作日） |
| 超时工单时间：18-27小时(含27小时)，扣罚50%元/单（台）/月；（系统中三个机具工作日） |
| 超时工单时间：>27小时，扣罚80%元/单（台）/月。（系统中三个机具工作日以上） |

备注：我行自助集中管理系统机具每天考核时间为9小时（上午8点-下午17点）为一个机具工作日。中标方提供7X24小时故障报修响应服务，中标方服务人员工作日响应2小时，维修2小时；节假日响应4小时，维修4小时；投诉工单超时时间和超时工单时间按照故障报修响应服务速度确定，具体为在接到我行的报障通知后工作日超过4小时、节假日超过8小时未响应开始计算。

开机率=（总营业时长-总停机时长）/总营业时长

停机时长=通讯故障+模块故障+维护模式+其他故障

营业时长=统计范围时间-例行停机-报停检修（巡检）

3.中标方每月维护服务若违反**《顺德农商银行南天STM设备维保服务说明》**中故障返修的规定，我行有权在当期维护费用中扣罚相当于出现故障的设备的维护费的200%作为违约金（如有特殊原因，必须征得我行同意）。违反故障返修的规定视情节严重性，我行有权终止合同，并可在当期维护费用中，除本条上述约定的违约金外，我行还有权罚没合同当期维护费用的5%的罚款金额。

4.对于以上条款1，条款2，条款3所进行扣罚金额为叠加计算。

5.中标方对于以上存在异议，可向我行发起申诉。

**顺德农商银行南天STM设备维保服务说明**

**1、硬件故障处理和修复**

（1）我行设备出现故障、错误等非正常情况时，在接到我行的报障电话、信息或系统消息通知后，中标方应按照我行规定的时间内（详见合同第三条）派出人员到我行设备安装使用地点进行故障、错误等的排除和修复，使设备恢复正常运行状态。

（2）中标方在硬件故障处理和修复中必须使用合格的、符合厂商产品技术标准的备品、备件。

**2、设备变更、系统改造、协助帐务查询等现场技术服务**

（1）我行设备发生迁移、撤销等变更时，中标方派遣专业人员进行所需的电子调试、连通服务，协助进行物理安装服务。

（2）根据需要，中标方必须提供设备配置变更、软件安装、系统参数调整等现场技术服务和制定故障恢复应急方案，配合我行应用系统改造的需求提供、实施各种软硬件解决方案。

（3）中标方需无条件配合我行柜员机设备运行系统上线的相关事宜，包括现场服务和技术支持等所有可能出现的情况。

（4）如设备交易帐务差错，中标方需协助我行定位差错原因。

**3、定期预防性及巡检维护服务**

（1）中标方每年对全部设备提供不少于4次的预防性巡检维护服务，并向我行提供巡检报告。

（2）中标方根据我行要求定期对运行维护工作做出总结和改进措施，并向我行提交报告。

（3）技术咨询服务。中标方提供24小时服务热线，为我行提供报故障和技术咨询。

（4）培训服务。中标方根据我行的要求为设备操作人员和技术管理人员提供每年至少两次的培训。

**4、维护服务标准及要求**

|  |  |
| --- | --- |
| 平均开机率 | ≥ 96% |
| 报障电话服务时间 | 24小时X 365天 |
| 现场服务时间（AM8：00至 PM17：00） | ≥ 9小时/天 X 365天 |
| 接报障后到达现场时间(响应时间) | 工作日≤ 2小时，节假日≤4小时 |
| 故障恢复时间（维修时间、到达现场后开始计算） | 工作日≤ 2小时，节假日≤4小时 |
| 故障返修 | ≤3次/月（同一设备相同模块一个月内出现同样故障算一次） |
| 为本项目服务工程师人数 | ≥ 1人/30台设备 |
| PM巡检 | 至少每季度1次 |
| 服务环境安全检查服务 | 维护时同时检查 |
| 服务环境巡查服务 | PM巡检时同时巡查 |