询 价 要求

|  |  |
| --- | --- |
| 项目名称：宁波图书馆RFID自助设备运维服务 | |
| 询价单位：宁波图书馆 | |
| 询价项目范围 | **宁波图书馆福庆馆、永丰馆RFID设备维保服务**  1、具有一个完善的管理组织机构及项目负责人，拥有固定的本地化服务团队。提供不少于2名硬件工程师1名软件工程师。  2、能完成宁波图书馆福庆馆、永丰馆的图书馆rfid自助系统（含零部件）的故障维修、保养、巡检，自助机应用软件、系统软件等的故障排除、升级更新、优化完善，确保整个系统正常有序运行。服务周期为一年。  3、每月提交一次《服务点维护作业记录表》，详细记录馆内的维护作业时间、作业内容等。并提交《故障分析报告》，对设备的运行情况、故障原因、解决方案等进行详细分析。  4、每月对设备作全面检查维护，包括硬件运行状态、系统软件等的全面巡检，提交《设备巡检报告》。  5、定期同馆方进行服务质量反馈与交流总结。  6、针对馆方提出的合理改善需求，提出改进方案。  7、为确保技术支持和售后服务的质量，要求专人负责馆内自助设备故障维护工作，保证技术服务人员到岗到位，保证服务制度和质量落到实处。  8、售后服务中心周期性的派出现场工程师，对维护设备进行全面巡检、测试和内部保养，确保设备正常运行，同时记录响应的设备运行日志。  9、现场解决方式：在有影响到系统运行的重大故障的情况下，客服中心能及时派出工程师到现场解决。  10、售后热线电话： 提供7×24的固定号码电话服务热线，由专门人员受理客户问题，即时解答一般疑难问题和客户咨询，指导客户解决一些操作、配置的问题。  11、产品出现非人为因素所致的设备故障时，中标供应商应负责提供现场免费保修服务，在 0.5 小时内响应，一般故障在2 小时内解决，较大故障在24小时内解决，并将维护信息及时反馈至采购人。若遇24小时内不能修复的重大故障，中标供应商应有义务通报采购方，并在通报后48小时内修复设备，恢复服务。  12、负责服务质保期内产品的包修、包换，在服务期内出现的产品任何质量问题或运行问题，将免费维修，按照上述要求进行快速响应和故障排除，并承担修理、调换的实际费用。  13、具备宁波图书馆福庆馆、永丰馆馆内服务终端产品充足的备件，以保证在规定的响应时间内及时维修。 |
| 实施期限 | 服务周期为合同签订后一年。 |