**一．服务要求**

1、服务期限：1年

2、服务地点：陕西省福利彩票发行中心指定地点

3、维保内容：陕西省内共约5000台,各型号占比为：

CP6100型机运行台数： 0.6%

CP6100B型机运行台数： 53.8%

CP6100D型机运行台数： 31.6%

CP7200型机运行台数： 14.0%

**二．技术要求**

★1、为满足正常维护工作的需要，供应商须在采购人所在地设立省级客户服务中心，配备常驻合格技术维护人员10名，其中服务中心负责人（主任）1名，负责投注机维护工作和维护人员的管理；陕南陕北各派1名驻地维护员，分别负责陕南和陕北地区维护工作。

2、供应商省级客户服务中心须是全权代表供应商的常设机构，代表供应商履行全省福彩投注机和自助中奖查询机维护服务职责，具体服务内容包括：

（1）负责提供全省福彩投注机软硬件和自助中奖查询机等终端设备按制定的服务标准做好维护和维修工作。

（2）提供全省技术人员关于投注机软硬件和自助中奖查询机等终端设备的技术支持和使用维护培训。

（3）在采购人所在地建立耗材配件库，确保充足的维修备件，以满足日常维修需要。

（4）在各地市福彩中心建立耗材配件分库，根据地市中心配件申请进行发货和配件的清点、验收工作，以及废件的回收。

（5）提供站点销售人员关于投注机和自助中奖查询机等终端设备的技术支持和操作使用培训。

3、供应商所提供服务内容费用包括在合同价格中，客户服务人员自付工作期间产生的所有费用。

★4、定期（每年2次）对全省所有投注机、自助中奖查询机软、硬件进行巡检维护，并向采购人提供详尽的巡检维护报告。

★5、在保证系统稳定性前提下，根据业务发展需要，供应商对现有投注机、自助中奖查询机进行软件升级时，不能影响正常的彩票销售及兑奖查询。

★6、供应商提供一站式服务，保证故障响应时间不超过2小时，到达现场时间市区不超过4小时，偏远地区到达现场时间不超过24小时；保证投注机及自助中奖查询机故障12小时内排除（偏远地区保证故障24小时内排除），若中标人不能在12小时（偏远地市24小时）内解决问题，必须向故障站点提供相关的备用机。

★7、供应商保证维护更换过设备的投注机、自助中奖查询机的正常使用，并能无缝接入采购人现有彩票销售系统。

8、若采购人的投注机、自助中奖查询机等终端设备因洪水、地震等非人为因素及自然灾害造成的损失，供应商将负责免费维修，但更换配件费用由采购人负责。

9、供应商为采购人提供的维护手段根据故障大小可包括电话支持、远程维护和现场维护等，以投注机恢复正常销售为结果。

10、因供应商方维护人员操作失误、技术方案或施工缺陷给采购人带来经济损失，供应商方必须承担一切损失，并有义务配合采购人将影响降到最小。

11、供应商在服务期内对投注机维护服务工作需有详细过程资料：如日常维护登记、配件库存清单登记、地市配件签收交接登记,季、年度维护报告及提升服务的建议,采购人有权随时监督抽查。

12、供应商在服务期内提供的服务，接受省中心和地市各中心的监督和绩效考评。

**三．其他要求**

为保护国有资产，保证电脑福利彩票销售业务正常开展，管控风险，延续设备操作习惯，确保维修后的投注机能够顺利接入到采购人现运行的系统中，中标人须在开标后5个工作日内提供其维修用零部件，使用维修样机接入到采购人测试环境中进行相关项的测试。有一项检测结果不符合检测要求的采购人有权不与其签订合同。