

# 校门人脸识别及楼宇门禁系统及设备维保服务要求

1. 维保服务期限为一年，服务期间如若发生更换配件情况，需免费提供原厂备件；
2. 系统无法访问或设备发生宕机故障时，需在接到报修电话后 30 分钟内响应，有必要进行现场维修后 4 小时内到达现场，如故障设备不能当场修复，则对设备进行备件替换，损坏的返厂维修；
3. 系统无法访问或设备发生非宕机故障时，在接到报修电话后 1 小时内响应，并根据要求和实际情况到现场提供维护服务，如故障设备不能当场修复则对设备进行备件替换，损坏的返厂维修；
4. 提供每月一次的设备巡检服务，调整设备至最佳运行状态，系统巡检按学校要求执行；
5. 服务商应建立良好的服务管理流程和体系，在服务过程中服务商应做到响应及时。服务商应对服务人员进行约束，要求其遵守法律法规、保密规定及合同约定，诚实守信、勤勉尽责。
6. 在维修过程中遇到无法及时解决的疑难问题，积极寻求替代方案，以最大程度地减少对用户的影响。
7. 服务中产生的全部档案资料版权归学校所有，未经学校允许，服务商不得以任何形式向第三方提供技术文档的全部或部分内容。
8. 为校方提供技术咨询服务，帮助和指导故障定位、排除；
9. 当系统或设备出现重大 BUG 或者有升级优化时，服务提供方需要根据生产实际情况进行风险评估，考虑好冗余回退机制，制定细致的实施方案，派驻工程师到现场进行实施；
10. 设备根据学校实际需求需要进行技术改造、扩容升级、配置调整等操作时，服务提供方在维保服务期内提供免费实施。