

投标产品售后维修和服务方案

1. 我对合同货物的质量保修期为验收单签署之日起 1 年。
2. 我承诺在合同货物的质量保修期内免费为设备采购方提供合同货物的技术指导维修服务及零配件更换。
3. 在质保期内，在任何时间（包括节假日），如设备不能正常工作，我在接到设备采购方有关故障信息后 2 小时内做出响应，包括电话口述指导排除故障等及时措施，如果不能及时排除故障，我公司人员将在 24 小时内到现场处理问题（除不可抗力原因），72 小时内排除故障。
4. 若我在接到设备采购方维修通知后 4 个工作日仍不能修复有关货物并经技术分析货物无法修复，我应提供与该货物同一型号的备用货物。
5. 在质保期外，如设备出现问题，我服务工程师在接到设备采购方通知 24 小时内如通过电话视频不能解决问题的应赶赴现场处理设备问题。产生的费用有设备采购方负责。
6. 如因设备采购方在使用中自行变更货物的硬件或软件而引起的缺陷，或因设备采购方人员维护不当而损坏的货物或零部件，我不负保修责任，我可以提供更换或修理服务，由此引起的费用由设备采购方负担。
7. 如因我提供的货物硬件或软件有缺陷，或我提供的技术资料有错误，或我在现场的技术人员指导有错误而使合同货物不能达到合同规定的指标和技术性能，我应负责修理或更换有缺陷或损坏的货物硬件或软件，使合同货物运行指标和技术性能达到合同规定。
8. 在合同货物保修期满后，我保证继续为设备采购方提供货物的零配件及维修服务，设备采购方应按我提供的优惠价格向我支付相关费用。
9. 在合同货物保修期满后，如果因合同货物硬件或软件的固有缺陷和瑕疵出现紧急故障和事故，我应在接到设备采购方通知后立即提供电话支持、远程支持如果不能解决问题，我将派人 24 小时内到达现场，迅速排除货物故障。
10. 对非易损件在保修期内进行免费维护或更换。

