

修所需的工具；在质量保证期内对所交付货物提供运行监督、维修、保养等；在制造厂家和/或在项目现场就货物的安装、启动、运行、维护等对需方人员进行培训。

10.3 上述伴随服务的费用应包含在合同价中，不单独进行支付。

10.4 货物的包装、储运、安装按国家信息产业部有关规定执行。

11. 质量保证期及售后服务

11.1 质量保证期：如果招标文件没有特别要求，以供方在投标文件中提交的售后服务承诺书和制造厂商的有关文件为准。如果上述文件规定有不一致之处，以对需方有利的为准。

11.2 如果上述第 11.1 款无特别约定，本合同项下货物的质量保证期为从需方验收合格之日起 12 个月。

11.3 供方应按照国家或行业的有关规定以及供应商的“服务承诺”提供服务。需方有权监督供方的售后服务，并对供方不符合合同规定的售后服务，有权责成供方予以纠正乃至追究合同约定的责任。

11.4 有关售后服务的承诺，双方作如下约定：

(1) 供方应为需方免费提供的相关技术或业务培训服务，并指派专人负责与需方联系培训及其他售后服务事宜，培训内容为产品的基本结构、性能、主要部件的构造及处理，日常使用操作、保养与管理、常见故障的排除、紧急情况的处理等。

(2) 产品由供方提供至少 12 个月的免费保修和系统免费维护服务；保修期自需方在货物质量验收单上签字之日起计算。

(3) 所购产品故障报修的响应时间为：工作期间（周一至周五 8：30-17：00）24 小时内到达故障现场。

(4) 若产品故障在检修 24 个小时时间过后仍无法排除，供方应在 48 小时内免费提供不低于故障产品规格型号档次的备用产品供需方使用，直至故障排除为止。

(5) 所有产品包括培训、保修等售后服务方式均为供方上门服务，即由供方派员到产品的使用现场进行培训和维修，双方指定联系人，所有培训和保修等过程均应双方经手人签字纪录。由此产生的一切费用即所有售后服务费用已包含在本合同价款中，采购人不再另行支付。

(6) 下列情况不属保修范围：

- ① 不可抗力引起的损害。
- ② 用户的电力系统故障，如接地不良，电压超高等引起的损坏。
- ③ 用户私自维修引起的损坏。
- ④ 因人为使用不当、保管、保养不善等造成的损坏或质量下降。
- ⑤ 其它不属于供应商负担的保修事宜。

12. 质量保证

12.1 供方应保证所提供的货物是原制造厂商制造的、经过合法销售渠道取得的、全新的、未使用过的，并完全符合合同规定的品牌、规格型号、技术性能、配置、质量、数量等要求。供方应保证其所提供的货物在正确安装、正常使用和保养条件下，在其使用寿命期内具有满意的性能。在货物最终验收合格交付后不少于本合同第 11 条规定的质量保证期内，供方应对其交付的货物由于设计、工艺或材料的缺陷而产生的故障负责。

12.2 在质量保证期内，如果货物的规格型号、配置、技术性能、原产地及制造厂商以及其他质量技术指标与合同约定不符，或证实货物是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，需方应尽快以书面形式向供方提出本保证下的索赔。

12.3 在质量保证期内，供方在接到需方的通知后，应在本合同第 11 条约定的响应时间内，免费维修和/或更换有缺陷的货物或部件。

12.4 如果供方在接到需方通知后，在本合同第 11 条约定的响应时间内没有弥补缺