**采购商务要求**

1.质保期内供应商提供7x24 热线服务支持。

2.质保期内投标供应商应在接到采购人维护通知后10分钟内响应，并在30 分钟内通过电话或远程方式对采购人提出的技术问题和设备故障做出答复，并予以解决；对于无法通过电话或远程支持方式解决的问题，最长不超过4小时内派专业工程师到达现场维护，直至故障完全排除，设备完全恢复正常。如遇重大问题暂时无法在48小时内有效解决的，供应商须免费提供同档次的设备供采购人临时使用。

3.如供应商在接到通知后没有按时到场处理问题，则视为承认质量问题并承担由此而发生的一切费用。质保期间的一切质量问题，更换部件及本身质量原因造成的直接经济损失应全部由成交供应商自行负责。

4.供应商须提供故障设备或配件的备品备件服务，故障设备或配件返 修时间不超过 7 天。

5.供应商在问题解决后 48 小时内对采购人进行回访。