شرایط گارانتی و خدمات پس از فروش

سامانه مانیتورینگ و پایش محیطی ـ نسخه چهارم

۱. موضوع و دامنه شمول

این سند، چارچوب گارانتی و ارائه خدمات پشتیبانی برای سامانه مانیتورینگ و پایش محیطی نسخه چهارم شرکت ایده بکر مبین را تعیین می‌کند. دامنه خدمات شامل واحد مرکزی و اقلام مندرج در فهرست اقلام تحویلی است؛ جزئیات مربوط به تجهیزات جانبی، سنسورها و متعلقات براساس مشخصات سفارش و اسناد فروش تعیین می‌شود.

۲. مدت و آغاز گارانتی

مدت گارانتی دستگاه، حداقل ۱ سال از تاریخ تحویل رسمی محصول به خریدار و ثبت آن در صورتجلسه تحویل است؛ چنانچه در قرارداد فروش، مبنای روشن دیگری برای آغاز گارانتی درج شده باشد، مفاد همان قرارداد ملاک خواهد بود.

گارانتی، رفع عیوب قابل انتساب به ساخت یا عملکرد عادی محصول در شرایط نصب و بهره‌برداری مجاز را در بر می‌گیرد. شیوه رفع عیب، با توجه به ماهیت نقص و تشخیص فنی واحد خدمات شرکت، می‌تواند شامل بررسی، اصلاح تنظیمات، تعمیر یا تعویض قطعه معیوب باشد.

۳. شرایط استفاده از گارانتی

- ارائه شناسه یا شماره سریال دستگاه و مدرک تحویل یا خرید، به‌منظور احراز مدت اعتبار گارانتی ضروری است.
- دستگاه باید مطابق راهنمای نصب و بهره‌برداری، در شرایط دما، رطوبت، تغذیه و سیم‌کشی مجاز استفاده شده باشد.
- در صورت مشاهده اختلال، شرح خطا، زمان وقوع، وضعیت چراغ‌ها و سوابق رویدادها برای بررسی فنی ثبت و ارائه شود.
- باز کردن محفظه، دستکاری بردها یا تغییر مدارهای داخلی تنها با مجوز و توسط نیروی فنی مورد تأیید شرکت انجام شود.

۴. موارد خارج از پوشش گارانتی

آسیب‌های ناشی از ضربه، شکستگی، نفوذ مایعات، آلودگی شدید، اتصال نادرست تغذیه یا سنسورها، اضافه‌ولتاژ، اتصال کوتاه، شرایط محیطی خارج از محدوده اعلام‌شده، تعمیر یا تغییر غیرمجاز، و حوادث خارج از اختیار سازنده، مشمول تعمیر رایگان گارانتی نیستند. همچنین، اختلال‌های ناشی از شبکه یا زیرساخت بیرونی و خدمات تغییر پیکربندی بنا به درخواست جدید خریدار، عیب ساخت محصول محسوب نمی‌شوند.

۵. خدمات پس از پایان گارانتی

مدت ارائه خدمات پس از فروش، حداقل ۱۰ سال از تاریخ تحویل رسمی محصول به خریدار است. پس از پایان دوره گارانتی، مدت قرارداد خدمات، سطح پشتیبانی، نحوه حضور در محل، هزینه‌ها، تأمین قطعات و زمان‌بندی اجرای خدمات، به توافق کتبی دو طرف وابسته است و به‌صورت خودکار تمدید نمی‌شود.

دامنه خدمات قابل توافق پس از گارانتی عبارت است از:

- عیب‌یابی، تعمیر و بازیابی عملکرد بخش‌های نرم‌افزاری، شامل بررسی سرویس‌های کاربردی، تنظیمات، ثبت رویداد و ارتباطات سامانه.
- عیب‌یابی و تعمیر سخت‌افزاری، شامل بررسی بردهای الکترونیکی، اتصالات، بخش تغذیه، رابطها و اجزای معیوب؛ تعویض قطعه با توافق طرفین انجام می‌شود.
- حضور کارشناس در محل برای نصب مجدد، پیکربندی، راه‌اندازی سنسورها، تنظیم شبکه، تعریف آستانه‌ها و آزمون عملکرد پس از تغییرات.
- پشتیبانی دوره‌ای یا موردی برای بررسی سلامت سامانه و ارائه پیشنهادهای اصلاحی، در صورت پیش‌بینی در قرارداد خدمات.

۶. روش ثبت و رسیدگی به درخواست خدمات

خریدار درخواست خود را با اعلام مشخصات دستگاه، محل بهره‌برداری و شرح ایراد به واحد پشتیبانی شرکت اعلام می‌کند. پس از بررسی اولیه، روش رسیدگی از راه دور یا حضوری، نیاز به ارسال تجهیز و اقلام موردنیاز مشخص می‌شود. زمان پاسخ‌گویی و زمان تکمیل خدمت، براساس نوع ایراد و توافق جاری طرفین تعیین خواهد شد.

۷. حفاظت از داده‌ها و تحویل پس از تعمیر

پیش از هر اقدام تعمیراتی یا به‌روزرسانی نرم‌افزاری، خریدار باید با هماهنگی کارشناس، از تنظیمات، سوابق ثبت‌شده و داده‌های موردنیاز نسخه پشتیبان تهیه کند؛ زیرا برخی عملیات به‌روزرسانی ممکن است داده‌های موجود دستگاه را حذف کند. پس از خدمات، عملکردهای مرتبط با عیب گزارش‌شده آزمون و نتیجه در گزارش خدمت ثبت می‌شود.

تبصره قراردادی: تعهدات خاص نظیر زمان حضور کارشناس، تأمین قطعه جایگزین، هزینه ایاب‌وذهاب و مدت پشتیبانی تمدیدی، فقط در صورت تصریح در قرارداد یا توافق مکتوب معتبر خواهد بود.