

## HKUSTGZ-24-BG00377 科研用显微注射器竞价

### 售后服务要求

1. 供应商承诺由厂家提供 1 年整机免费维保(自设备验收合格签字之日起计算)，保修期内出现故障，免费维修并更换除消耗品以外的零部件，维修人员的路费、食宿等自理；
2. 终身维护，保证零配件供应；
3. 保修期内提供免费维。每年定期安排至少 1 次上门维护服务。如采购人在产品使用过程中出现故障，保修承担方须在接到故障通知后 2 小时内响应，视情况电话沟通解决、邮寄配件、到达现场等。如需要到达现场，厂家保证 48 小时内安排上门服务，如故障需要更换零配件，常规配件保修承担方须在 5 个工作日内将配件调配到位并将设备维修好，如特殊配件或无库存配件则在配件到货后 3 个工作日内完成维修；保修期过后，仍提供优质的售后服务，负责维修，仅核收成本费用；
4. 供应商承诺所有配置均是原厂原装整机出厂，保证完整包装不开封，原厂原封直接发货到采购人处，非改配的升级产品，运输费用由供应商承担，保证在正常运输中不致物品损坏；
5. 供应商是专业生产本次所需产品的厂商或授权代理商，如属于授权代理商，需成交后提供相应的书面授权文件；
6. 供应商承诺在发货前协助采购人完成安装条件的准备工作，并负责协调厂家将设备送达指定地点进行安装调试并交付使用，安装、调试所需一切工具由供应商自行准备，并提前 5 个工作日以邮件/书面文件的形式告知采购人，收到采购人安装条件就绪的通知后，安装工程师 2 天内到安装现场进行

设备的安装和调试，安装、调试及所派人员的一切费用由供应商承担，厂家执行安装调试直至达到验收指标；提供必要的设备安装调试校准及验收试剂；

7. 供应商负责协调厂家免费培训使用仪器的工作人员，培训内容包括仪器的基本原理、安装、调试、操作使用和日常保养维修等；培训要求：安装完成后，由厂家应用技术工程师进行产品使用培训，培训内容包含技术原理、应用操作、数据处理、安装调试、维护保养等，培训 2-3 次，直至至少 1 名受训人员能够熟练操作为止。提供现场操作培训及操作手册。有疑难操作问题时提供技术支持服务；

8. 如对参数配置及售后保修产生异议，采购人有权要求供应商提供原厂供货证明，发货凭证，证明为原厂产品；

9. 供应商承诺对产品的品牌、型号、产品配置，售后服务等参数完全响应，如无法满足要求，可以无条件退货并追究相关责任；

10. 送货时间为成交公告发布后 3 个月内，具体时间与采购人确认，如采购人推迟收货时间，供应商应免费提供暂存保管服务。

11. 可选配件报价要求：请另行提供本项目“参数指标”采购要求之外的可选配件报价，如试剂、耗材、升级部件、用户手册、其他相关软件及软件许可证等，并在上传的报价表单独另行列出其报价，此部分可选配件不得填写在系统的报价中。

请注意！此部分“参数指标”之外的可选配件报价不包含在本项目系统总报价中，仅作为参考，非本次采购内容。