南师大合同编号：100587-2025-XB-02080

南京师范大学货物采购合同

项目名称：南师大 Robert 自动培养系统

南师大项目采购编号：JSZC-320000-HCAI-G2025-0049

甲方：（买方）南京师范大学

乙方：（卖方）南京助研生物技术有限公司

甲、乙双方根据南京师范大学 南师大 Robert 自动培养系统 项目的采购结果，签署本合同。

一、采购标的

标的名称	品牌	厂家	产地
Robert 自动培养系统	磐诺	常州磐诺仪器有限公司	常州

型号规格	数量	单价	总价
A91Pro+ASC36	1	1485600.00	1485600.00

本项目不得转包；确需分包的，须为非主体性、非关键性工作，且需经甲方书面同意或在投标文件中载明，否则甲方视同乙方违约并由乙方承担全责，乙方就采购项目和分包项目向甲方负责，分包供应商就分包项目承担责任。

二、合同金额

本合同总金额为（大写）：**壹佰肆拾捌万伍仟陆佰元**整（￥1485600.00 元）人民币。

本合同价款包含所有乙方提供合同约定产品的报酬及乙方提供合同中产品所支出的必要的税、及上下力资费、运输费、安装费用等，甲方在上述合同价款之外不再向乙方支付其他任何费用。

乙方应先行向甲方开具与拟交付货物的全额合规税务增值税【专用】（专用/普通）发票，由甲方审核确认无误后支付合同价款，否则甲方有权拒绝或迟延支付应付款项，且不影响乙方履行本合同项下的义务。

三、技术资料及保密

3.1 乙方应按采购文件规定的时间向甲方提供有关技术资料。

3.2 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。接触本合同的任何人员，均应注意保密。乙方应对上述人员保密行为进行有效监督管理，因上述人员行为泄露保密信息的，由乙方及泄密人员承担无限连带责任。

四、产权

乙方保证所交付标的无任何抵押、查封等产权瑕疵。乙方应保证甲方在使用、接受本合同中产品（或其任何一部分）时不得侵犯第三方的专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权。出现侵权行为的，由乙方负全部责任并赔偿因此给甲方造成的一切损失（包括但不限于因此产生的诉讼费、律师费、保全费、差旅费等）。

五、交付及免保

5.1 交付期：合同签订生效后 90 日内。

5.2 乙方免费、安全送达甲方指定地点南京师范大学仙林校区。

5.3 免费质保期：2025 年 3 月 1 日至 2026 年 2 月 28 日。

（具体自项目验收合格之日起计）

六、合同款支付

6.1 合同签订后预付合同金额的 70%，验收合格后支付合同总价的 30%；

6.2 乙方交纳合同金额 5%的履约保证金（乙方因自身原因未能完全履行合同的，履约保证金不予退回），履约保证金在验收合格一年后且经用户单位确认质量、服务无问题的情况下退还（不计息）。

6.3 其他具体支付条件：/ 。

七、质量保证及售后服务承诺

7.1 乙方应按采购文件规定和响应文件承诺的性能、技术要求、质量标准等向甲方提供产品。

7.2 乙方提供的产品在免费质保期内出现质量问题，根据实际情况，经双方协商，可按以下第 （1） 种办法处理（处理办法可按货物特性另行约定）：

（1）更　　换：由乙方承担所发生的全部费用。

（2）合同终止：合同终止，并退还甲方支付的合同款，同时应承担由此产生的所有费用，甲方不承担发生任何费用。

（3）其他处理办法：　　/　　 。

7.3 在使用过程中发生质量问题，乙方在接到甲方通知后 24 小时内到达现场。

7.4 在免费质保期内，乙方应对产品出现的质量及安全问题负责解决并承担一切费用。

7.5 乙方响应的承诺（7.1—7.4 中与本条承诺不一致的，以本条为准）

_____/_____。

八、合同内容的交付

8.1 提交使用说明书、质量检验证明书等资料。

8.2 乙方在合同标的交付甲方 48 小时（工作日）前通知甲方准备接收。

8.3 合同标的验收合格视为交付，交付前发生的风险均由乙方负责。

九、验收

9.1 甲方对乙方提交的产品，依据采购文件上的项目需求、乙方响应文件及国家有关标准及学校有关文件规定进行验收。

9.2 乙方交付前应对产品作出全面检查和对验收文件进行整理，并列出清单，作为甲方验收依据，甲方验收通过并不免除乙方的质量保证义务和售后服务义务。

9.3 甲方对乙方提供的产品在使用前，乙方需负责培训甲方的使用操作人员，并协助甲方一起试用，直到符合技术规范后，甲方才实施验收。

9.4 需对技术复杂的产品进行第三方检测时，如检测合格，费用由甲方承担，如检测不合格（部分不合格）时，乙方承担所有的检测、验收等相关费用。

9.5 验收涉及宣传甲方或甲方所属（含挂靠）各单位的图、音视频、文字等形式资料前，需提交甲方宣传部审核、初验，通过后方可实施项目验收。

9.6 验收时乙方相关人员必须到场，验收完毕后出具验收结果报告。

9.7 其他验收要求：_____/_____

十、违约责任

10.1 甲方无正当理由拒收的，向乙方支付拒收货款总值百分之一的违约金。

10.2 甲方无故逾期验收和办理合同款支付手续的（节假日除外），按逾期付款总额的每日万分之一向乙方支付违约金。

10.3 乙方无故逾期（节假日除外）交付货物的，按逾期付款总额的每日万分之一向甲方支付违约金。

10.4 乙方交付的货物有质量或产权瑕疵等问题时，愿意更换/整改的，按逾期交付处理；乙方拒绝更换/整改的，甲方可解除合同，没收履约保证金并追回全部已付款项，由此造成的损失由乙方全责承担。

10.5 出现但不限于下列情形之一的，即视为乙方违约：

①未按合同约定时间交付的；②交付的标的不符合合同要求的；③交付后经验收不合格的；④违反有关采购规定的；⑤因乙方原因导致甲方不能取得所有权的。

10.6 乙方违约的，甲方有权没收乙方交纳的履约保证金、停止支付剩余应付款，并采取包括但不限于下列一种或数种措施维护权益：

①拒收因乙方违约所交付的产品，终止合同，并向乙方索赔，另行组织采购；

②没收乙方交纳的履约保证金；

③将乙方录入学校不良行为供应商名录，视情节轻重决定是否上报江苏省财政厅，涉嫌犯罪的，移送司法机关处理。

④向乙方索赔，索赔通知发出后三十天内，乙方未按照甲方要求赔偿或答复的，视为乙方接受甲方索赔，甲方可按下列标准从应付款中扣除违约赔偿费，赔

偿费按如下方式计算：延迟交付期自索赔通知发出之日起计算；每延迟交付一周的，赔偿应付款总额的百分之一，不足一周按一周计算，应付款不足以补偿索赔费用，甲方有权向乙方提出不足部分的补偿。

10.7 任何一方违反本合同约定，除承担违约金外，还承担守约方向违约方追责所支付的一切费用，包括但不限于律师费、诉讼费、保全费、公告费、鉴定费、交通费、食宿费、保函费等。

10.8 乙方响应的违约责任（10.1—10.7 中与本条承诺不一致的，以本条为准）

违约认定及赔偿要求

1、以下情况视为乙方违约：

（1）逾期交货；

（2）货物不全或与标书所列清单不符；

（3）未通过验收；

（4）提供伪劣产品；

（5）未按合同规定提供售后服务。

2、违约赔偿

（1）乙方不履行本合同义务或履行义务不符合约定的，甲方有权扣除履约保证金并要求乙方承担继续履行、赔偿损失或支付违约金等违约责任。

（2）乙方未按期完成技术服务工作的，每逾期 1 天，应向甲方支付相当于技术服务报酬 1 %的违约金，逾期超过 90 日的，甲方有权单方解除合同。

（3）乙方未按合同约定履行合同义务，经甲方催告仍未纠正的，甲方有权

单方解除合同。由于整改纠正造成进度延期交付的视同逾期交付。

（4）乙方提供的技术服务不符合本合同约定的验收标准，未通过甲方验收的，乙方应退还甲方已支付的全部款项，并向甲方支付相当于技术服务报酬 1%的违约金。

（5）合同因乙方原因解除的，甲方有权停止支付并要求乙方退还甲方已支付的全部款项，且乙方应向甲方支付相当于技术服务报酬 1%的违约金。

十一、不可抗力事件处理

11.1 本合同不可抗力事件及影响按《民法典》等相关法律法规相关规定执行和处理。

11.2 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

11.3 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

11.4 不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十二、诉讼

双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，可向甲方所在地人民法院起诉。

十三、合同生效及其它

13.1 合同经双方法定代表人或授权委托代表人签字并加盖公章后生效。

13.2 本合同未尽事宜，遵照与合同相关的现行法律规定执行。

13.3 本合同正本一式六份，具有同等法律效力，甲方执四份、乙方执二份。

13.4 本项目招投标文件对双方均有约束效力。

附件一：技术参数或规格型号；

附件二：售后服务承诺。

甲方：南京师范大学

地址：南京市文苑路 1 号

法定代表人或授权代表：

联系电话：025-83598180

统一社会信用代码：123200004660067976

开户银行：交通银行南京广州路支行

户名：南京师范大学

账号：320006607010149040493

日期：

乙方：南京助研生物技术有限公司

地址：南京市鼓楼区中央路 323 号利奥大厦 1904 室

法定代表人或授权代表：陆云涛：

联系电话：13451821886

统一社会信用代码：91320104783821058T

开户银行：中国建设银行股份有限公司南京秦淮支行

户名：南京助研生物技术有限公司

账号：32001594136052504531

日期：

附件一：技术参数或规格型号

Robert 自动培养系统

品牌：磐诺

生产厂家：常州磐诺仪器有限公司

型号：A91Pro+ASC36

技术参数响应表：

序号	技术要求	投标响应情况	超出/符合/偏离
1.	**二、技术参数要求**	**二、技术参数要求**	符合
2.	**1.设备用途**	**1.设备用途**	符合
3.	该仪器主要用于气体排放研究，适用于土壤及植物呼吸中的气体组分检测。一次进样，能准确测定气体样品中 N_2、N_2O、CO_2、CH_4、O_2 等的浓度。	该仪器主要用于气体排放研究，适用于土壤及植物呼吸中的气体组分检测。一次进样，能准确测定气体样品中 N_2、N_2O、CO_2、CH_4、O_2 等的浓度。	符合
4.	**2.总体要求**	**2.总体要求**	符合

5.	Robert 自动培养系统一套，包括培养系统、气源系统、阀进样系统、色谱柱、检测系统（热导检测器 TCD、脉冲氦离子化检测器 PDHID、电子捕获检测器 ECD）、蠕动泵、进样针、数据采集及处理系统；辅助设备有配套终端，色谱分析软件包（应包括：本机运行控制软件；数据采集、分析、储存及定量分析）。	Robert 自动培养系统一套，包括培养系统、气源系统、阀进样系统、色谱柱、检测系统（热导检测器 TCD、脉冲氦离子化检测器 PDHID、电子捕获检测器 ECD）、蠕动泵、进样针、数据采集及处理系统；辅助设备有配套终端，色谱分析软件包（应包括：本机运行控制软件；数据采集、分析、储存及定量分析）。	符合
6.	**3.工作环境**	**3.工作环境**	符合
7.	3.1 工作环境温度：5℃～40℃	3.1 工作环境温度：5℃～40℃	符合
8.	3.2 工作环境湿度：操作状态 20%-50%	3.2 工作环境湿度：操作状态 20%-50%	符合
9.	3.3 工作电压：220V±10% 50Hz	3.3 工作电压：220V±10% 50Hz	符合

10.	▲3.4 气相色谱仪主机全气路电子流量控制，压力应控制精度：0.001psi（**提供仪器操作界面图片证明**）	▲3.4 气相色谱仪主机全气路电子流量控制，压力应控制精度：0.001psi（**提供仪器操作界面图片证明**）	符合
11.	3.5 仪器面板控制方式：高清电容式触摸屏，尺寸≥7英寸（**提供仪器操作界面图片证明**）	3.5 仪器面板控制方式：高清电容式触摸屏，尺寸≥7英寸（**提供仪器操作界面图片证明**）	符合
12.	应用范围：三通道气体分析仪，配置三个检测器，TCD、ECD、PDHID；TCD、PDHID 用于分析反应气体中痕量的 O_2、N_2、CH_4、CO_2、N_2 分析范围 0.1ppm-10%，ECD 分析痕量的 N_2O，检测下限<50ppb。	应用范围：三通道气体分析仪，配置三个检测器，TCD、ECD、PDHID；TCD、PDHID 用于分析反应气体中痕量的 O_2、N_2、CH_4、CO_2、N_2 分析范围 0.1ppm-10%，ECD 分析痕量的 N_2O，检测下限<50ppb。	符合
13.	**4.技术要求**	**4.技术要求**	符合

14.	▲4.1 培养系统：可以同时支持最多 70 个样品培养，系统具有加热控温功能，可以实现所有单元的温度同步变化，最高温度 50℃，应支持与阀进样系统、气源系统及数据采集处理系统的全自动联动控制，实现在无人值守条件下自动完成样品培养、气体采样、进样分析和数据记录全过程；	▲4.1 培养系统：可以同时支持 72 个样品培养，系统具有加热控温功能，可以实现所有单元的温度同步变化，最高温度 50℃，应支持与阀进样系统、气源系统及数据采集处理系统的全自动联动控制，实现在无人值守条件下自动完成样品培养、气体采样、进样分析和数据记录全过程；	符合
15.	**4.2 柱温箱参数**	**4.2 柱温箱参数**	符合
16.	4.2.1 操作温度范围：高于室温+4℃～450℃	4.2.1 操作温度范围：高于室温+4℃～450℃	符合
17.	▲4.2.2 可设定程序升温：30 阶 31 平台	▲4.2.2 可设定程序升温：30 阶 31 平台	符合
18.	4.2.3 温度控制精度：0.01℃	4.2.3 温度控制精度: 0.01℃	符合
19.	4.2.4 可设定最高升温速率: 118℃/min	4.2.4 可设定最高升温速率: 118℃/min	符合

20.	4.2.5 柱箱冷却降温：从 450℃ 降到 50℃小于 360s	4.2.5 柱箱冷却降温：从 450℃ 降到 50℃小于 360s	符合
21.	4.2.6 可运行柱流失补偿（双通道）	4.2.6 可运行柱流失补偿（双通道）	符合
22.	4.2.7 加热区域：不少于 5 个独立控制加热区控制（不包括炉箱温控）	4.2.7 加热区域：5 个独立控制加热区控制（不包括炉箱温控）	符合
23.	4.2.8 辅助加热区最高操作温度：300℃	4.2.8 辅助加热区最高操作温度：300℃	符合
24.	4.2.9 具有柱箱温度的自动保护功能	4.2.9 具有柱箱温度的自动保护功能	符合
25.	**4.3 进样口参数**	**4.3 进样口参数**	符合
26.	4.3.1 分流/不分流毛细管柱进样口	4.3.1 分流/不分流毛细管柱进样口	符合
27.	4.3.2 最高使用温度 445℃	4.3.2 最高使用温度 445℃	符合
28.	4.3.3 高精度电子压力/流量控制	4.3.3 高精度电子压力/流量控制	符合
29.	4.3.4 柱头压力设定范围：0～100psi	4.3.4 柱头压力设定范围：0～100psi	符合

30.	4.3.5 柱头压力控制设定精度：0.001psi	4.3.5 柱头压力控制设定精度：0.001psi	符合
31.	4.3.6 总流量设定范围：0～1000 mL/min（氦气） 0～200 mL/min（氮气）	4.3.6 总流量设定范围：0～1000 mL/min（氦气） 0～200 mL/min（氮气）	符合
32.	4.3.7 流量设定精度：0.001 mL/min	4.3.7 流量设定精度：0.001 mL/min	符合
33.	4.3.8 气体控制方式：恒定压力、恒定流量、程序升/降压、程序升/降流	4.3.8 气体控制方式：恒定压力、恒定流量、程序升/降压、程序升/降流	符合
34.	**4.4 检测器参数**	**4.4 检测器参数**	符合
35.	4.4.1 可搭载 3 个独立控温的检测器	4.4.1 可搭载 3 个独立控温的检测器	符合
36.	4.4.2 所有检测器均包括为电子流量控制模块	4.4.2 所有检测器均包括为电子流量控制模块	符合
37.	▲4.4.3 脉冲氦离子化检测器（PDHID）	▲4.4.3 脉冲氦离子化检测器（PDHID）	符合
38.	4.4.3.1 最高使用温度 350 ☒C	4.4.3.1 最高使用温度 350 ☒C	符合

39.	4.4.3.2 检测限：100 ppb (甲烷)	4.4.3.2 检测限：100 ppb (甲烷)	符合
40.	4.4.3.3 线性范围：≥ 10^4	4.4.3.3 线性范围：≥ 10^4	符合
41.	4.4.4 热导检测器（TCD）	4.4.4 热导检测器（TCD）	符合
42.	4.4.4.1 高精度电子流量/压力控制	4.4.4.1 高精度电子流量/压力控制	符合
43.	4.4.4.2 适配填充柱和毛细管柱	4.4.4.2 适配填充柱和毛细管柱	符合
44.	4.4.4.3 最高使用温度 400°C	4.4.4.3 最高使用温度 400°C	符合
45.	▲4.4.4.4 检测限≤1500 pg/mL（苯-甲苯）	▲4.4.4.4 检测限≤1500 pg/mL（苯-甲苯）	符合
46.	4.4.4.5 灵敏度≥50000 mV·mL/mg （苯-甲苯）	4.4.4.5 灵敏度≥50000 mV·mL/mg （苯-甲苯）	符合
47.	4.4.4.6 动态线性范围≥10^5	4.4.4.6 动态线性范围≥10^5	符合
48.	▲4.4.4.7 数据采集频率：≥490Hz	▲4.4.4.7 数据采集频率：≥490Hz	符合

49.	4.4.4.8 流体切换设计（单丝微池），从启动开关后快速达到平衡（5min 以内），低漂移	4.4.4.8 流体切换设计（单丝微池），从启动开关后快速达到平衡（5min 以内），低漂移	符合
50.	▲4.4.5 电子捕获检测器（ECD）	▲4.4.5 电子捕获检测器（ECD）	符合
51.	4.4.5.1 最高使用温度 400℃	4.4.5.1 最高使用温度 400℃	符合
52.	4.4.5.2 高精度电子流量/压力控制	4.4.5.2 高精度电子流量/压力控制	符合
53.	4.4.5.3 放射源 10mCi 的 63Ni 的 β 射线，采用微池设计	4.4.5.3 放射源 10mCi 的 63Ni 的 β 射线，采用微池设计	符合
54.	4.4.5.4 检出限≤6×10^{-15}g/mL （丙体六六六）	4.4.5.4 检出限≤6×10^{-15}g/mL （丙体六六六）	符合
55.	4.4.5.5 线性范围 ≥10^4	4.4.5.5 线性范围 ≥10^4	符合
56.	**4.5 色谱工作站**	**4.5 色谱工作站**	符合
57.	4.5.1 支持 Windows 7/10, 32 位图形化用户界面（包含用户助手等功能）	4.5.1 支持 Windows 7/10, 32 位图形化用户界面（包含用户助手等功能）	符合

58.	4.5.2 可快速对前后进样口、前后检测器、柱温箱升温程序、色谱柱条件以及阀事件等各项参数进行设置	4.5.2 可快速对前后进样口、前后检测器、柱温箱升温程序、色谱柱条件以及阀事件等各项参数进行设置	符合
59.	4.5.3 具有双击自动识别色谱峰保留时间、多谱图对比重复性分析自动进样器序列采集、自动积分校正及输出报告等应用功能	4.5.3 具有双击自动识别色谱峰保留时间、多谱图对比重复性分析自动进样器序列采集、自动积分校正及输出报告等应用功能	符合
60.	4.5.4 峰积分处理功能，定性功能（支持多相对保留时间），定量功能（面积百分比法、校正面积百分比法、内标法、外标法），校准点数及级别数，手动制作工作曲线功能，色谱柱性能计算，数据比较功能	4.5.4 峰积分处理功能，定性功能（支持多相对保留时间），定量功能（面积百分比法、校正面积百分比法、内标法、外标法），校准点数及级别数，手动制作工作曲线功能，色谱柱性能计算，数据比较功能	符合

61.	4.5.5 GC 自动停止/自动启动，系统确认（GC 自诊断），功能，状态记录功能	4.5.5 GC 自动停止/自动启动，系统确认（GC 自诊断），功能，状态记录功能	符合
62.	4.5.6 中英文可选	4.5.6 中英文可选，多种语言可选	符合
63.	4.6 数据通讯：先进的以太网（LAN），远程启动运行开始/结束（无线互联）	4.6 数据通讯：先进的以太网（LAN），远程启动运行开始/结束（无线互联）	符合

64.	**4.7 配置要求：** 1 培养单元 1 套 2 工作站软件 1 套 3 电脑 1 台 4 三通道气相色谱仪主机 2 套 5 TCD 热导检测器 2 套 6 ECD 电子捕获检测器 2 套 7 PDHID 脉冲氦离子化检测器 2 套 8 控温阀箱 2 套 9 氦气吹扫低泄露率气体隔膜阀 2 套 10 分析专用色谱柱 2 套 11 样品传输	**4.7 配置要求：** 1 培养单元 1 套 2 工作站软件 1 套 3 电脑 1 台 4 三通道气相色谱仪主机 2 套 5 TCD 热导检测器 2 套 6 ECD 电子捕获检测器 2 套 7 PDHID 脉冲氦离子化检测器 2 套 8 控温阀箱 2 套 9 氦气吹扫低泄露率气体隔膜阀 2 套 10 分析专用色谱柱 2 套 11 样品传输	符合

65.	**5.其他**	**5.其他**	符合
66.	5.1 操作软件：适用于windows7 及以上操作系统。软件应具备对 Robert 自动培养系统内大部分硬件进行控制并能通过数据线与分析设备色谱进行通讯，获取色谱分析状态，自动启动色谱分析。软件终身免费升级。	5.1 操作软件：适用于windows7 及以上操作系统。软件应具备对 Robert 自动培养系统内大部分硬件进行控制并能通过数据线与分析设备色谱进行通讯，获取色谱分析状态，自动启动色谱分析。软件终身免费升级。	符合
67.	5.2 配套终端（I5 及以上处理器，16G 及以上内存，1T 及以上硬盘、20 寸及以上显示器）	5.2 配套终端（I5 处理器，16G 内存，1T 硬盘、23 寸及以上显示器	符合

附件二：售后服务与承诺

售后服务与承诺

（一）质保期内

1、提供现场安装服务：包括产品硬件、软件和设备操作系统的安装、配置、调试。

2、设备安装、调试和验收：仪器到达用户所在地后，在接到用户通知后 24 小时内进行安装调试及现场培训，培训内容包括仪器的基本原理、操作及一般仪器维护保养知识，在实验室内安装调试仪器直至用户认可仪器符合技术性能为止，并且现场培训用户较熟练使用仪器，用户人员能独立上岗，直至通过验收。

3、保修期：仪器在调试验收合格之日起提供**1年**保修服务，提供24小时免费服务，2小时快速响应服务。保修期内免费为采购方提供维修、保养、软件免费升级、同质备件及替换等，保证设备免费维保期内有效运行，保修期内免费为客户排除软硬件故障，与原厂商的服务结合起来，使客户方系统得到更好的维护与支持。

在保修期内，出现质量问题包换，所有服务及配件全部免费。保修期外，提供优先的售后服务及时地为用户提供备品备件。

4、维修服务：在质保期内，因卖方所供设备、材料制造质量或安装问题出现设备故障时，卖方在接买方通知后，一般问题 2小时内电话支持，难点、重点问题24小时内现场解决。质保期内相关费用由乙方承担，质保期满后乙方收取成本费。

5、厂家负责对本项目涉及的设备软件提供免费升级、维护、排障服务，保证系统正常运行，终身免费负责系统安全问题处理。

6、厂家应用技术人员经常进行用户巡访,了解用户使用情况并及时提供技术支持。质保期内不定期巡访（一年不少于2次）。

（二）质保期外

1、保修期满后，我公司协调设备生产厂家，以优惠的价格续签相关维护服务协议。

2、保修期后，我公司将继续向用户提供技术支持、售后服务，设备维修我公司只收取零配件成本费。

3、服务内容：服务内容所涉及的范围以签订的合同为准。

4、巡检服务；每年为用户提供不定期巡检和远程或现场维护的服务。

5、服务方式：保修期外的服务分为两种：包年保修和按次上门维修服务。

6、固定期限保障保修服务：保修期后，用户方与我公司签订合同，固定期限保障合同原则上一年一签。费用大约为合同总额的 10-12%之间。

7、按次上门维修服务: 保修期后，用户设备发生故障时，通过电话、传真、E-mail 等方式向我公司提供技术请求，我公司将根据当时产品市场情况，以成本价作为服务

8、同保修期内的服务方式，保修期外的服务也享有 7×24 小时的服务。

（三）应急保障措施

我方所有的售后服务情况设立级别，出现故障时，相关人员（工程师助理、工程师、资深工程师、专业临床应用专家等）判定该故障处于何种级别，同时需和设备原厂商协商故障问题是属于硬件问题还是软件方面的问题，按照不同故障级别进行处理。

一级故障: 系统已经停机或停运行，系统受到严重影响，如果不立即实现系统恢复，会给客户带来非常严重的损失。我们会与客户一起，调动各种资源，尽快解决故障。紧急维修主要针对发生故障的设备，对发生故障的设备进行检修，如果发生零件损坏，本乙方将马上进行更换。保证系统能正常运行，此时，我们与用户方需要始终保持联系。（24 小时不间断直到故障解决为止）

二级故障：系统性能已经严重下降，对用户的业务运作造成了重大的影响。我们会与用户一起尽力在工作时间内解决故障。此时，我们也需与客户始终保持联系。（整个工作时间内不间断，直到故障解决为止）。

三级故障: 系统的操作性能受损，功能已经削弱，但大部分业务运作仍可正常工作，还包括一些配置方面的信息或接口方面的支援。

四级故障: 对设备的运行需要技术咨询或常规的技术维护，很显然对用户的业务运作几乎无影响，或根本没有影响。此时，我们会与用户保持联系。

所有设备保修服务方式均为上门保修, 即由我公司派人员到用户设备使用现场维修。由此产生的一切费用均由我公司承担。

单位盖章：南京助研生物技术有限公司