

# 供应商关系管理 (SRM) 系统运行服务合同

甲方：北京光华荣昌汽车部件有限公司

乙方：中企永联数据交换技术（北京）有限公司

BFDAH6供应商关系管理 (SRM) 系统是BFDA为其供应链成员企业提供的业务协同服务平台，包括日常采购协同、物流协调、结算协同等业务功能，以实现供应链资金流和物流的闭环监控，减少供应链库存占用，控制财务风险，提升整个供应链的竞争力。

作为SRM系统的运维服务商，乙方会为供应商企业提供以下服务内容：

- 1、客服呼叫中心：乙方配备专业的技术咨询团队，呼叫中心官方咨询热线400-8623339，客服热线响应时间6\*8，即每周一至周六，早8:30-晚5:30；
- 2、客服邮件咨询：应对一些场景，乙方客服中心会通过邮件形式，采集和答复供应商用户的各类问题；服务承诺，一切咨询邮件，均会在当天（工作日）下班之前回复或解决；
- 3、客服QQ：乙方配备10余个客服QQ，当供应商用户需要远程辅导时，会有专门的技术人员远程手把手辅导；远程辅导为预约形式，可以拨打客服热线预约，每次远程30分钟以内解决问题；
- 4、不定时回访：为了更好的服务供应商，并提高服务质量，乙方会定期安排专人回访供应商，采集供应商的需求。并与BFDAH6工厂一并讨论解决办法。

## 一、SRM 系统收费标准（含6%税专票）

		内容	价格 (RMB)	
一次性费用 (仅开户时一次性收取)		CFCA电子证书U-KEY移动磁盘	380元/个	
		国税发票抽取软件 每个供应商只需要一套	2000元/套	
		安装培训及业务开通 费	新用户	1800元
			老用户	不收费 (仅指开通培训费)
		新用户增加帐户费用	700元/个	
		老用户增加帐户费用	600元/个	
		说明：老用户指在H6工厂已有账户的供应商，开户费按照每家企业1680开户费收取 新用户指在H6工厂未开通过账户的用户，开户费按照每家企业5260开户费，其中包含2000元涉税软件为可选项，即若某厂家在H5有账户，则不需要单独购买涉税软件，该软件与企业税码唯一绑定。		
年度 服务 费	依据年度供货量 收费（开通第一 年不收费）	年供货额	收费标准	
		<10万	500元	
		10~50万（含10万）	1000元	
		50~100万（含50万）	1600元	
		100~500万（含100万）	2400元	
		500~1000万（含500万）	3000元	

		1000~2000万 (含1000万)	4000元
		2000万以上 (含2000万)	4800元
现场安装培训费用 (可选服务)	需到指定现场安装培训，费用标准按从北京出发到现场远近划分区域进行划分，火车10小时内/外		3500元 (10小时内到达)
			5000元 (10H外)

## 二、 SRM系统费用支付方式

2.1 甲方开通 SRM系统相关费用收费标准见《SRM系统收费标准--一次性费用》（汇款账户详见 2.4）；

2.2 服务费账单由乙方与BFDAH6工厂核对后告知甲方，具体收费标准见《SRM系统收费标准--年度服务费》；

2.3 甲方在接收到乙方服务费账单五个工作日之内，直接支付到乙方账户（汇款账户详见 2.4）

2.4 乙方账户信息：

开户行：中国光大银行北京世纪城支行

户 名：中企永联数据交换技术（北京）有限公司

账 号：35190188000036018

乙方收到甲方汇款后，给甲方开具发票并制作产品，发票和产品一并发放给甲方。

## 三、 维护服务

中企对SRM系统运行维护服务产品包括以下三个部分：系统运行维护服务、客户关怀服务、系统应用服务。各个部分既单独成立，又互成体系，相互照应，形成一个完整的整体。

类别	服务产品	响应时间
系统运行维护服务	1. 在线服务	6*12 小时
	2. 热线服务	6*12小时
	3. 远程服务	双方可约定时间
客户关怀服务	1. 用户拜访服务	不定期
	2. 用户服务大会	不定期
	3. VIP用户俱乐部活动	不定期

### 3.1.1 在线服务

- **产品介绍：**通过Web浏览器或者即时通讯工具为用户提供查询问题，提交问题，解答问题的在线服务方式，在线服务能够及时、方便的为用户提供维护服务，此服务产品适用于BFDA及其使用SRM系统的配套供应商，和热线电话服务共同为客户提供解决问题的通道。
- **主要内容：**问题查询、培训信息、服务指南

➤ **适用对象:**

- (1) 需要及时解决SRM系统使用过程中遇到的问题，并习惯在线寻找解决方案方法的供应商客户；
- (2) 需要及时方便的查询一些在使用中遇到的简单问题答案的供应商客户。
- (3) 甲方可以通过在线支持SRM系统给中企数据公司客户服务中心发送问题，并可方便的查询以前提交的问题解答情况。
- (4) 甲方可查询公司客户服务中心在网上发布的相关技术维护；问题汇总，增加自己的指示技能，提升使用和维护系统能力。

➤ **响应时间:** 6\*12小时；

➤ **服务质量标准:**

- (1) 在线问题解决率在95%以上；
- (2) 在线提交的问题在1个工作日就可得到反馈；
- (3) 在线服务系统工作日内12小时保持畅通；

➤ **产品报价:**

- (1) 包含与标准运行维护服务，产品不单独报价；
- (2) 非标准运行维护服务报价：无；

### 3.1.2 热线服务

- **产品介绍:** 甲方可通过中企数据技术支持和服务热线，获得解决各类技术问题的方式。此服务产品适用于BFDA及使用SRM系统的配套供应商；
- **主要内容:** 电话、传真、电子邮件、来函等各种咨询。目前主要是电子邮件和电话交流；具体服务内容主要包括如下服务：

项 目	内 容 简 介
开设帐户	1、客户向中企数据客户服务部门提出开通申请，客服部门提供电子版业务开通申请表及服务合同，客户按申请表的内容如实填写，并将其发送至中企数据客服部门； 2、中企数据客户服务部门收到客户已签署好的合同、开通申请表及营业执照复印件后进行客户信息核实同时提交公司主管领导及BFDA相关部门，签署服务合同后客服部门将合同提交给客户同时发账单通知客户付款； 3、中企数据客户服务部门收到公司财务部的客户汇款到账信息后，在BFDASRM系统中开通客户帐户、向国税申请国税防伪开票系统发票查询系统认证接口、向中国金融认证中心申请CFCA证书文件； 4、中企数据客户服务部门将发票查询系统认证接口文件及CFCA证书文件导入UKEY，并将其与BFDASRM系统用户手册、BFDASRM系统首次操作说

	<p>明等资料进行统一包装，以快递形式发送至客户处；</p> <p>5、客户收到BFDASRM系统后插入UKEY立即可登陆进行操作。</p>
帐户变更	<p>1、客户向中企数据客户服务部门提出公司信息变更申请，并将变更申请以传真、电子邮件、来函的方式提供给客服部门；</p> <p>2、客服部门对信息进行审核并与BFDA相关工厂进行核实，确认后进行帐户变更准备；</p> <p>3、客服部门在BFDA SRM系统中对客户信息进行修改；依据客户帐户变更申请及中企数据客服部门出具的证明文件，向国税申请系统发票查询系统认证接口变更；若客户信息变更申请中提到供应商编码变更，需向中国金融认证中心申请冻结原CFCA证书并将按新信息申请新CFCA证书文件提供给客户注册。</p>
关闭帐户	<p>1、客户向中企数据客户服务部门书面提出关闭帐户申请；</p> <p>2、中企数据客户服务部门收到客户申请后与BFDA相关工厂进行核实供应商的供货状况；</p> <p>3、在BFDA同意客户关闭帐户申请后，中企数据客户服务部门在批准关闭帐户的自然月最后一个工作日关闭客户登陆SRM系统的帐户；冻结中国金融认证中心CFCA证书并通知客户帐户关闭信息；</p> <p>4、若客户使用系统时间自缴纳年度使用费用未满一年的，中企数据客户服务部门通知财务部进行退款准备工作并与客户财务部门取得联系，商定退款方式等。注：仅在当年6月1日前书面提出有效。</p>
帐户重启	<p>1、客户向中企数据客户服务部门书面提出帐户重开申请，中企数据重新提供电子版业务受理申请表；</p> <p>2、中企数据客户服务部门收到客户已签署好盖有公章的开通申请表后进行客户信息核实，同时提交公司主管领导及BFDA相关部门，申请批准后客服部门发账单通知客户交纳帐户重启费用；</p> <p>3、中企数据客户服务部门收到财务部的客户汇款到账信息后，在BFDASRM系统中开通客户帐户、向中国金融认证中心申请原CFCA证书文件解冻并提供给客户重新注册。</p>
SRM系统使用方法咨询	<p>中企数据客户服务部门收到客户提出对BFDASRM系统使用方法咨询的申请后，安排专门客服人员通过电话、电子邮件、即时通信工具等方式对系统的使用方法、开票流程、注意事项等问题进行一对一的讲解，并回答客户提出的各项在使用当中遇到的问题。</p>

供应商远程培训	针对某些供应商的人员变更或真正的使用者没有参加SRM系统的培训，通过热线服务的方式指导操作，并结合远程工具进行远程培训。
供应商编码和税号变更	由于供应商的编码和税号的变更，在核实确认信息无误的情况下，为供应商提供CFCA证书的重新制作，发票抽取软件License的生成和安装，保证供应商正常登录使用SRM系统完成日常的作业流程。
供应商安装实施热线支持	通过热线支持，及时的对供应商在系统安装出现的问题进行解答和指导，帮助供应商分析初始安装出现问题的具体原因，是应用系统还是内部网络导致的错误，通过远程工具进行安装指导和分析。
恢复入库单状态	<p>客户在使用SRM系统中因误操作或其他众多的原因，需要将状态为开票中之前的入库单恢复原始状态重新进行操作，中企数据客户服务部门收到客户邮件、传真后进行核实并进行如下操作：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、客户确认入库单后发现实际单价与合同价格不符，需要客服部门将入库单恢复到已发布状态并进行驳回操作；</li> <li>2、客户生成关联码后因未导出开票明细XLS表格、未按客户公司自行规定的规则进行开票、忘记关联码等原因，需要客服部门将关联码对应的入库单恢复到已发布或确认通过状态。</li> </ol>
删除发货通知单	客户在生成并发布发货通知单后依然对发货数量进行修改，致使发货通知单数量与实际发货数量不符，需要删除单据重新生成发货通知单。中企数据客户服务部门在收到客户传真、电子邮件后，与BFDA相关工厂确认后，对相关发货通知单进行删除。
关联差额入库单与发票	客户在生成差额入库汇总单后进行开票工作，因发票与汇总单车型不一致而无法进行发票关联工作，中企数据客户服务部门在接到客户传真、电子邮件的证明后，人工进行发票与汇总单的关联工作。或由于开票时多开了一张入库单而没有在系统进行选择等情况，在获得供应商和BFDA相关工厂的书面通知后，进行事后关联管理。
更改发票查询系统导出文件	<p>客户在使用发票查询系统导出发票文件后无法成功上传，中企数据客户服务部门对如下问题进行判断、核实并将客户提供的正确关联码重置到电子发票文件中提交客户上传：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、客户将未按步骤走完全部开票流程未生效的关联码填入发票备注栏或未填写关联码，中企数据客户服务部门提示客户重新生成关联码；</li> <li>2、客户将已退回的发票进行重新开票并填写发票退回后已作废的关联码，中企数据客户服务部门提示客户重新生成关联码；</li> <li>3、客户填写的关联码位数不够；误填不同发票关联码，中企数据客户服务</li> </ol>

	<p>部门提示客户根据导出的XLS表格或通过客户提供的相关入库单号查出生效的关联码;</p> <p>客户在使用发票查询系统导出发票文件后确认开票信息无误, 依旧无法成功上传的, 中企数据客户服务部门需要对电子发票文件进行分析, 并进行如下操作:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、客户防伪开票系统设置有误, 导致导出电子发票文件不符合系统读取标准, 中企数据客户服务部门对发票文件进行修改以达到上传标准并提交客户进行重新上传;</li> <li>2、客户上传发票后系统提示错误, 中企数据客户服务部门根据错误提示进行分析并在响应时间内给出解决方案。</li> </ol>
--	---

### 3.1.3 故障级别定义:

编号	故障级别	故障现象
P1	一级故障	(1)现有的系统停机; (2)供应商或汽车厂无法使用系统; (3)对最终用户的业务运作有严重影响。
P2	二级故障	(1)系统的操作性能严重下降; (2)由于系统性能严重下降, 对最终用户的业务运作产生重要影响; (3)系统的功能无法使用导致业务流程无法正常操作。
P3	三级故障	(1)系统的操作性能受损, 但最终用户大部分业务运作仍可正常工作; (2)系统的部分功能无法使用, 但业务流程还能通过系统完成。
P4	四级故障	(1)在系统产品功能、安装或配置方面需要信息或支援, 很显然对最终用户业务运作几乎无影响, 或根本没有影响; (2)系统存在小的缺陷, 导致功能模块中某个功能无法使用, 如查询功能, 但不影响最终用户的正常使用。

#### ➤ 故障确诊时限和超时上报程序

由于系统故障不同于单纯的设备故障, 很有可能是多种因素造成的, 如硬件设备、第三方软件, 或者客户端等, 所以中企数据将故障分为中企故障和非中企故障, 中企故障是指由中企数据提供的软件系统, 硬件设备引起的故障, 非中企故障则相反。中企故障的级别有明确定义, 还对每个级别故障的确诊时限明确定义。对于绝大多数故障, 公司必须在规定的时限内确诊并向客户提出相应的解决方案。对于超时诊断的故障, 中企数据同样具有明确的上报程序直至故障确诊并排除故障。

如下表:

确诊时限	故障级别			
	一级故障	二级故障	三级故障	四级故障
1个小时内	开发支持工程师			
3个小时内	技术经理	开发支持工程师		
8个小时内	本公司副总经理 /总经理	技术经理	开发支持工程师	
1个工作日		本公司副总经理 /总经理	技术经理	开发支持工程师
2个工作日			本公司副总经理 /总经理	技术经理
3个工作日				本公司副总经理 /总经理

➤ **响应时间:** 7\*8小时。

➤ **服务要求:**

- 1、热线问题解决率在80%以上;
- 2、热线解决不了的问题, 进行记录并提交客户服务系统, 由专业工程师进行处理直至问题解决;
- 3、热线服务系统工作日内8小时畅通。

### 3.1.4 远程服务:

- **产品介绍:** 通过远程控制系统 (《远程维护软件》), 由客户支持人员对客户的系统进行调试的过程, 并达到解决问题的目的。此服务产品适用于BFDA及其使用SRM系统的配套供应商。
- **主要内容:** SRM系统应用问题指导, 客户端工具安装, 打印调试等技术服务工作。
- **适用对象:**
  - 1、通过在线服务和热线服务, 问题得不到解决, 但又需要及时的获取支持和帮助的供应商客户;
  - 2、所处的地理位置距服务中心较远, 但服务响应速度要求较高的供应商客户。
- **响应时间:** 双方可约定时间。
- **服务要求:**
  - 1、系统调试成功, 您的系统能够正常运行, 即问题解决率在98%以上;

- 
- 2、解决不了的问题，进行记录并提交客户服务系统，由专业工程师进行处理直至问题解决；
  - 3、工作日内8小时均可获得请求，并保证对客户的相关商业资料保密；
  - 4、可获得防止相同问题出现的具体措施。

#### **四、 专利权及保密**

4.1 乙方运维的BFDAH6SRM系统软件著作权不得侵犯，甲方为产品使用者，不得对该商业软件进行修改、复制、反操作或解密等等侵犯软件版权的操作。

4.2 乙方应保证甲方在使用该软件时免受第三方提出侵犯其专利权、工业设计及使用权的起诉。

4.3 甲乙双方任何一方应对在本协议签订或履行过程中所接触到的对方的保密信息，包括但不限于前述知识产权信息、技术资料、技术诀窍、业务经营信息、内部管理办法、内部规章制度以及其他与企业经营相关的信息，负有保密义务。未经对方事先书面同意，不得进行任何方式的使用或者透露给任何第三方。本协议终止后，一方将立即归还从对方处获得的一切保密信息资料，或者以对方认可的方式进行销毁。

#### **五、 法律适用和争议解决：**

5.1 本协议适用中华人民共和国法律。

5.2 本协议引起的或与本协议有关的任何争议，甲乙双方应友好协商解决；协商不成的，双方同意提交甲方所在地法院裁决。

#### **六、 不可抗力**

6.1 本协议中不可抗力是指地震、台风、火灾、水灾、战争、罢工以及其他不能预见、不能避免并不能克服的客观情况；

6.2 如果在双方合作期间发生不可抗力致使任何一方不能履行或延迟履行其在本协议项下的全部或者部分义务的，则该方不承担违约责任。

6.3 遇上述不可抗力事件的一方，应及时将不可抗力事件情况（24小时内）通知对方，并在一周内提供事件的详情及不能履行其在本协议项下全部或部分义务的有关证明文件，否则，应对扩大部分的损失向另一方承担责任。

#### **七、 协议的变更、转让和终止**

7.1 未经双方书面同意，任何一方以任意方式对协议条款的增减及其他变更均无约束力。

7.2 甲乙双方中任何一方出现公司倒闭、被查封等特殊情况，则本协议自动中止。

7.3 因任何一方过错、违反法律或者本协议条款等原因，一方提前书面通知另一方后可以提前终止本协议。

## 八、 滞纳金

8.1 甲方不按本合同约定的期限（服务费账单发放五个工作日内）支付款项时，每延期一天，甲方应向乙方支付合同总额 1‰的违约金，总偿付金额不超过合同总额的 3‰，当累计超过 5‰时，乙方有权限制甲方系统权限或停止账户。

## 九、 合同效用说明

9.1 本协议自双方签章之日起生效，一式两份，双方各执一份，每份具有同等法律效力；

9.2 本合同有效期为五年，及合同签署之日起（含当年），向后顺延五年；

9.3 其他未尽事宜，双方另行协商；

9.4 任何一方未行使其于此协议项下的任何权利均不得构成或被视为该方对这些权利或其它权利的放弃或丧失。

甲方：北京光华荣昌汽车部件有限公司

代表：

年 月 日

乙方：中企永联数据交换技术（北京）有限公司

代表：



年 月 日