



ProfitLES 系统维护合同

客户（甲方）：北京光华荣昌汽车部件有限公司

北京市昌平区南雁路流村镇工业园区

联系人:曹经理（曹艳芳）

联系电话：18610117403

报价单号：**SO20211218.1**

生效日期：2021年12月18日.

供应商（乙方）：

上海博惠特企业信息服务有限公司

上海市沪闵路7866弄莲花国际商务广场2座802-803室

联系人：王风华

联系电话及邮件 15800953265 annie.wang@profitgrp.com

付款期限：合同签订后一周内全额支付

单位：元

系统维护订单

序	年度	内容	单价	数量	税	金额	备注
1	2022年	ProfitLES物流执行系统	¥50,000	1	0.03	¥50,000	按原合同约定的金额
合计		人民币大写：伍万元整				¥50,000	含3%增值税专用发票

年维内容：

1. 维保时间：一年

2. 服务模式：一周5天*8小时（9:00 - 18:00）按国家法定节假日执行

3. 服务内容：

（1）电话、微信支持：由乙方客户服务人员向甲方提供热线电话或微信技术服务解答软件的使用维护问题。

（2）在线远程维护：用向日葵工具或其他远程控制软件对ProfitLES+LES 接口的软件进行维护调试。

（3）邮件服务：乙方通过电子邮件接收和处理甲方的服务支持请求。

（4）软件错误修补：对于甲方发现的软件错误（bug），乙方应免费提供修补程序。

（5）系统重装和恢复支持：由乙方技术人员通过远程辅助客户进行系统重新和恢复支持。

（6）升级服务支持：由乙方技术人员通过远程辅助客户进行软件的升级和检查工作，缴纳年维护费用后可享受免费升级，但因业务变化而导致的功能调整不包括在内。

4. 合同有效期：自2022年1月1日至2022年12月31日止. 若合同到期前2个月双方无异议本合同自动续一年。

5. 付款方式：一次性付款，先付后用。

6. 以上报价不包括交通费用, 交通食宿由客户承担按实报实销进行落实（参考双方签署的 S0200624.02执行）

7. 以上服务为远程服务，如需要现场服务按如下收费标准执行：QAD顾问现场服务：3500元/人天，QAD顾问远程服务3000元/人天，LES顾问现场服务 2300元/人天，LES远程服务1500元/人天

北京光华荣昌汽车部件有限公司

上海博惠特企业信息服务有限公司

（签字确认）

（签字确认）

合同附件：

服务响应时间：

服务请求等级定义：

在博惠特收到服务请求后，将首先对服务请求的等级进行判定，基于不同的问题类型、重要性、优先级的不同，博惠特在所提供的服务等级（如响应时间、解决问题时间）会有不同。博惠特将按如下的标准对服务请求进行判定：

等级	判定标准
A 级	阻止一定数量的用户（整个工作组或部门）实施正常的工作职能的严重问题，可能由于系统软件不能运行、崩溃、无法登陆等，从而造成业务流程不能执行，影响生产与交付；大约不大于 5%的问题属于此类问题
B 级	表示大多数用户能够进行正常的工作，但由系统局部问题导致个别用户不能正常工作或者可以通过其他变通的方式保证工作的继续，（如：报表运行速度缓慢、由于数据设置原因需要进行额外的核对工作等）大约小于 40%的问题属于此类问题
C 级	影响最终用户工作效率的问题，但这些问题是对于业务非至关重要，或者不影响业务流程的基本运作；如：（系统权限问题、操作错误等）大约小于 70%的问题属于此类问题
D 级	不影响目前现有业务运作，但可能会影响未来可能发生的业务情况，或者目前系统某些方面需要进一步优化，如：（新需求的客户化开发、产品新功能培训与、部署、实施）

n 远程支持服务响应时间定义

支持方式	A 类	B 类	C 类	D 类
电子邮件	<1 小时	<4 小时	<12 小时	<24 小时
热线电话/远程连线/微信	<0.5 小时	<2 小时	<4 小时	<12 小时

n 远程支持联系方式与工作时间

支持服务邮箱	热线电话	地址
hel.p@profi tgrp.com Sunny.zhou@profi tgrp.com	021-34123352	
响应方式	工作时间	休息时间
电子邮件	9:00 - 18:00 小时	法定节假日，公休日，周末
热线电话或微信	9:00AM - 12:00AM 13:00PM - 18:00PM	