

ERP系统及服务协议

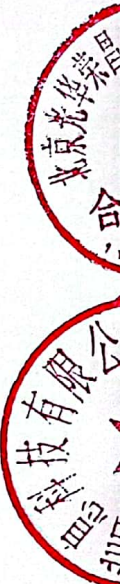
协议编号：SHJD-GH-M-220525-1

北京光华荣昌汽车部件有限公司

(甲方)

上海快意信息科技有限公司

(乙方)



扫描全能王 创建



甲方：北京光华荣昌汽车部件有限公司

电话：010-89774311

地址：北京昌平区流村镇工业园区

传真：010-89774311

乙方：上海快意信息科技有限公司

电话：(8621)6191 8360

地址：上海市闵行区闵虹路166弄3号楼1102室

传真：(8621)6191 8367

北京光华荣昌汽车部件有限公司（甲方）因业务需要，正使用管理软件(QAD)。经过调查研究及友好协商，向上海快意信息科技有限公司（乙方）购买管理软件 (QAD)的年度维护。

一、内容及价格

项目	用户数	单价 (人民币)	汇总
QAD 2019EE	60	5,960.51	357,630.60
QAD MFG/PRO bundle			
Pro/Plus			
Enhanced Controls			
Fixed Assets			
Release Management			
Consignment Inventory			
Tools & Embedded Database			
OE Replication Enterprise	30	214.21	6,426.30
Qxtend Base	1	46,397.34	46,397.34
合计:			410,454.24
6%增值税:			24,627.25
含税总计:			435,081.49

注:

1. 以上人民币报价包含税;
2. 年度维护内容以QAD公司为最终解释权(详细见合同附件)
3. QAD公司要求甲方缴纳的其他费用,包括滞纳金、更名费等,不在该合同内。

二、协议总金额

甲乙双方商定协议总金额为：人民币肆拾叁万伍仟零捌拾壹圆肆角玖分（435,081.49）整。

三、付款方式

1. MFG/PRO年度维护费用与2022年6月30日前支付完毕





2. 甲方收到乙方发票后, 在10个工作日内需汇款付清发票上的款项。

3. 所有款项汇至以下帐号:

户名: 上海快意信息科技有限公司
帐号: 310066218018003448877
开户银行: 交通银行上海市分行宜山路支行

四、关于不可抗力的因素

1. 协议双方的任何一方, 如由于不可抗力的自然灾害(如洪水、风暴等)、战争等原因而影响本协议的正常执行, 则可顺延延迟本协议, 顺延时间应相当于事故(不可抗力所造成的事故)所延误的时间。
2. 如有不可抗力的事故发生, 发生方应立刻将所发生的不可抗力的事故情况, 电传或传真等书面形式通知另一方, 并在事故发生后的14天内将有关当局出具的证明文件提交另一方认可。
3. 如果不可抗力的事故持续60天以上, 双方通过友好协商, 解决本协议履行的问题, 并尽快达成协议。如协商不能解决, 则可诉诸仲裁。

五、有关协议的争执

甲乙双方凡发生与本协议有关的一切争议, 双方应本着友好协商的原则协商解决; 若协商仍不能达成协议时, 则可诉诸仲裁。

六、协议生效及其它

1. 本协议在甲乙双方的授权代表签字盖章后, 实时生效。本合同生效日期为2022年7月1日, 截至到2023年6月30日。
2. 本协议壹式叁份原本, 乙方持壹份原本。
3. 本协议未尽事宜, 甲乙双方可协商解决。
4. 本协议附件与本协议具有同等效力。

七、保密条款

- 1、服务供应商保证不外泄或误用遇客户有关的文件、数据、程序和其他业务有关的信息。
- 2、服务供应商保证其员工在为提供服务的过程账号始终坚持和遵循客户的IT政策, 包括变更过量规定、系统安全政策、数据访问控制、计算机系统运行控制以及其他业已公布实行的IT相关规定。
- 3、双方同意相互提供的所有信息和文件, 只允许其参与项目的员工接触上述信息和文件。双方的所有员工不论是否直接参与项目, 均有保密义务。当合同一方取得相关的书面许可向第三方透露时, 合同的另一方应在透露之前使该第三方承担遵守本条款各条中规定的义务。
- 4、信息和文件以及/或者样品的所有权仍然属于提供方。文件和信息的使用权限仅限于双方商定或者相互允许的目的。
- 5、如发生泄密事件, 相互保留向对方追究相关法律责任的权利。





八、责任条款

服务供应商保证其有权提供本合同项下的服务，否则，其应赔偿客户以使客户免于因使用服务供应商的服务或QAD系统而遭受任何损失或者损害，包括：

1.因未及时响应甲方要求，甲方提出交涉后，24小时内仍未响应的，每延期一天，乙方应承担的违约金数额为1000元。乙方支付违约金后，并不能免除继续履约的责任。

2.因乙方单方面原因导致QAD系统不能正常运行的，经过修复仍然不能正常使用，因此给甲方造成的经济损失，乙方应当赔偿甲方损失。合同期内累计金额不超过千分之六十。

九、仲裁

有关本合同或合同执行合同的一切争执，双方应通过友好协商解决，经协商不能解决的，可将该争议提交客户方住所所在地人民法院解决。

甲 方：北京光华荣昌汽车部件有限公司

授权代表： _____

职 务： _____

签 名： _____

签定日期： _____



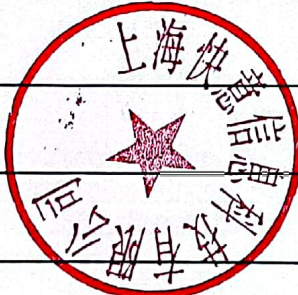
乙 方：上海快意信息科技有限公司

授权代表： _____

职 务： _____

签 名： _____

签定日期： _____





附件一

Annex I附件、Annual Maintenance年度维护内容

The Maintenance covers the following products:

年度维护覆盖了以下产品:

QAD 2019EE

- QAD MFG/PRO bundle
- Pro/Plus
- Enhanced Controls
- Fixed Assets
- Release Management
- Consignment Inventory
- Tools & Embedded Database

OE Replication Enterprise

Qxtend Base

用户实施使用的服务商提供的客户化程序

This Agreement covers the following services:

此协议包含以下服务:

1. Telephone/Fax/Modem login Support from 9:00 a.m. to 5:30 p.m., Monday to Friday, excluding holidays.
每周一至周五, 上午9:00至下午5:30, 电话/传真/拨号/电子邮件登陆支持, 节假日除外。
2. Provide updated programs/patch for bug-fix purpose.
免费提供产品更新程序及补丁盘。
3. Client can upgrade their programs on existing Version to latest Version Free of charge for License.
免费提供升级版本。

The hot line support phone number is :

热线支持电话:

第一顾问: 陈敏 1356463 0697 Mindychen@softspeed.com.cn

备份顾问: 田文娟 15000872592 wendytian@softspeed.com.cn

Hong Kong:

Tel: (852) 2628 1198

Fax: (852) 2628 0639

Shanghai:

Tel: (8621) 61918360

Fax: (8621)6191 8367

Guangzhou:

Tel: (8620) 8552 1040, 8554 5051

Fax: (8620) 8552 1740

Help desk:

支援中心:

Hong Kong: ssupport@softspeed.com.hk

Guangzhou: gzsupport@softspeed.com.cn

Shang Hai: qadhelpdesk@softspeed.com.cn

Standard procedures to process each request raised by the users.

处理用户要求的标准程序:

1. Check for inquiries

检查用户支援请求

- Incoming emails twice a day, (9:30 am and 2:00 pm) Check incoming fax anytime.

每日检查email 2次(上午9:30及下午2:00), 随时检查传真。

- Log the call at our Lan.





在系统内部登记客户请求。

- **File the call details.**
将客户请求明细归档。

2. **Same day acknowledgement via email. The mail should contain the following information:**
在当天通过email确认，email应包含如下内容：

- **State our call reference number.**
标明客户请求参考号。
- **Tell users the normal processing time, and frame is 1 -2 working days.**
告知用户通常处理时间，标准为1-2个工作日。
- **If possible, offer temporary solution.**
如果可能，提供临时的解决方案。

3. **The first Reply is released in 1-2 working days, and the procedure is following:**
在1-2个工作日内做第一次回复，过程如下：

- **If Solution is available, draft a reply to close the call.**
如果有解决方案，给予答复，并在系统内关闭请求状态。
- **File the call.**
将客户请求归档。
- **Update information to our Lan.**
更新系统内部。
- **Else Solution is not available, draft an interim reply reporting the status.**
如果解决方案不存在，给予临时的答复，报告状态。
- **Pass the case to our provider to search for help.**
将此请求提交给厂商寻求帮助。
- **Proceed to Step 4.**
继续第4步。

4. **The second reply is released on the 5th working day.**
第3个工作日给予第二次答复。

- **Closely work with QAD to find out the resolution.**
与QAD紧密合作，找出解决方案。
- **When solution is available, draft a reply to close the call.**
找到解决方案，给予答复，并在系统内关闭请求状态。
- **File the call.**
将来电请求归档。
- **Update information to our Lan.**
在系统内部更新信息。

5. **Month end Report**
月度报告

We intend to report to customers who joying our MFG/PRO and Progress Maintenance Service regarding their monthly usage of our help desk service. Both the Help Desk Support team and Sales Admin team are held responsible for this job. If the request raised by the users is severity, especially the system is down and whole operation is hang, the above procedure would speed up from 0.5 to 2 man-days.

向享受MFG/PRO和Progress年度维护的客户提供我们支援中心的月度报告。支援中心团队和销售团队都对此负有责任。如果用户的支援请求很紧急，尤其是出现停机或是系统工作被终止，以上过程将缩短为0.5至2个工作日。

