

QAD 应用系统支持服务合同 (“ASS Agreement”)

合同编号: GHRC2025-06-01

北京光华荣昌汽车部件有限公司
(甲方)

上海快意信息软件有限公司
(乙方)

2025 年 6 月 30 日



<p>客户 (甲方) Customer: 北京光华荣昌汽车零部件有限公司 地址 Address: 北京市昌平区南雁路流村镇工业园区 邮编 Post: 联系人 Contact: 曹艳芳 Email: caoyanfang@bjghrc.com 电话 Tel: 18610117403</p>	<p>供应商 (乙方) Supplier: 上海快意信息软件有限公司 地址 Address: 中国上海市闵行区闵虹路 166 弄 3 号楼 1102 邮编 Post: 联系人 Contact : 罗钊 Email: luofan@softspeed.com.cn 电话 Tel :13917368939</p>
--	---

根据《中华人民共和国民法典》等相关法律、法规之规定, 甲、乙双方本着平等、自愿、诚实、守信的原则, 就甲方向乙方购买 QAD&WMS 系统运维支持服务。乙方将提供合适的资源为甲方提供应用服务支持, 服务方式采用系统支持服务 (ASS) 的模式, 以便提供合适的有效的顾问资源以支持该服务内容。

第一条: 服务范围

QAD 标准模块	分销 制造 财务
QAD 增强模块	Pro/Plus Enhanced Controls 固定资产 客户寄售 供应商寄售 日程管理 Qxtend
客户化功能	WMS 系统 QAD EE 客户化内容 其他 QAD 客户化内容: 光华荣昌将提供有效的信息支持供应商了解客户化背景以便支持顾问能提供 QAD 日常支持, 必要时需提供客户化的源代码。
程序 Bug 修复	乙方尽最大努力完成光华荣昌使用过程中所遇到 Bug 进行修复工作, 在 Bug 未修复之前, 乙方有义务提供替代解决方案, 如涉及到数据错误, 乙方有义务提供数据修复解决方案。
QAD 数据库管理功能	服务器运行状态和性能。 日常备份管理 数据库还原
系统维护管理	临时报表的清理 帮助数据导出和清除 临时文件清除 一年一次灾难恢复测试



培训支持	乙方按照甲方的需求和要求提供多种类型的培训,一个合同期内累计不超过四天。 培训通常包括 标准 QAD 模块培训 最终用户培训
问题记录及服务月报	通过 EXCEL 记录每条用户问题, 和对应解决方案。 按月提供服务月报, 月报包含主要问题回顾, 问题的数据分析, SLA 水平分析等内容
可能的其他服务	以上提供的服务已包含在系统支持服务 (ASS) 的基础费用中。 如光华荣昌有其他的需要, 可临时按照双方同意的标准服务费用予以提供。

第二条: 服务费用

项目	费率/月	月数	合计
服务费	¥20,000	12	¥240,000 (含税)
合计	人民币贰拾肆万整 (含税)		
备注	服务费发票为 6% 税率的增值税专用发票, 乙方应在甲方付款前向其开具发票。 服务费合同签订后 5 个工作日内付款 50%, 生效六个月后 5 个工作日内支付剩余的 50%。 以上报价包含差旅费。 以上报价未包含定制费用。		

第三条: 提供服务的地点

该系统支持服务 (ASS) 的实施地点为远程。乙方预期部分服务将从乙方办公室提供, 所有现场服务 (若有要求) 在甲方提供。

第四条: 服务水平约定

乙方将尽一切合理努力, 提供上述服务。

乙方必须保证其提供产品和服务未侵害其他方的知识产权或任何合法权益, 如有, 乙方应予以解决, 并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

1、服务人员:

快意需指定专门有资历的应用与技术支持顾问进行服务 (后期若有变动, 应以邮件告知甲方):

顾问顺序	名称	邮件地址
第一顾问	Tandy Zhao	tandyzhao@softspeed.com.cn
第二顾问	Carson Mei	carsonmei@softspeed.com.cn
备份顾问	QADHelpdesk	qadhelpdesk@softspeed.com.cn

2、服务时间:

正常服务时间	紧急服务时间
09:00 a.m. to 05:00 p.m. (北京时间)	05:01 p.m. to 08:59a.m. (北京时间)



周一到周五 (国家法定假日除外)	周一到周五。 周六/周日/法定假日的全天 仅对严重等级 0 和 1 的问题提供
---------------------	---

3、服务目标:

提出的服务请求将按照以下等级进行归类

优先级	描述
紧急(0)	整个应用系统故障
高优先级(1)	主要的系统功能故障, 并且影响主要业务流程的进行
中优先级(2)	应用系统的问题导致一些业务流程的操作
低优先级(3)	常规性的, 非紧急问题

优先级	系统设备影响	用户影响	电话(微信)响应时间	邮件响应时间	状态更新要求	问题解决时间
紧急(0)	正式库服务器无法连接	整个 QAD 系统不能运转; 正式库无法连接, 导致用户无法进行系统操作	1 小时	不允许使用邮件	每小时	4 小时 (90%以上)
高优先级(1)	客户系统无法连接	一个重要的流程不能运行或一个重要的功能不能实现(没有变通方案): •月底的财务结账相关问题 •批处理失败	2 小时	不允许使用邮件	每 4 小时	8 小时 (90%以上)
中优先级(2)	开发环境连接问题 测试环境连接问题	无法完成部分日常工作, 但不是非常紧急	4 小时	6 小时以内	24 小时	72 小时 (90%以上)
低优先级(3)	培训需求	• 日常问题不影响生产, 如无法查询系统报表。 • 日常使用系统时遇到的一些问题	8 小时	12 小时以内	3 个工作日	168 小时 (90%以上)

第五条: 保密条款

- 乙方保证不外泄或非本项目需要目的地而使用 (包括但不限于误用、删除等行为) 所有与甲方有关的文件、数据、程序和其他业务相关的信息, 应并赔偿因此给甲方造成的全部损失。
- 乙方保证其员工在为客户服务的过程中始终坚持和遵循客户的 IT 政策, 包括变更管理规定、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、双方同意对互相提供的所有信息和文件，只允许其参与项目的职工接触上述信息和文件。双方的所有职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互相允许的目的。

5、如发生泄密事件，互相保留向对方追究相关法律责任的权利。

第六条：不可抗力

1、本合同所称的不可抗力，是双方在订立本合同时不能预见、不能避免且不能克服的客观情况。

2、本合同任何一方由于不可抗力的原因不能履行合同时，应及时以书面形式向对方通报不能履行或不能完全履行的理由，并在十五日内提供证明，根据不可抗力的影响，允许延期履行、部分履行或者不履行合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

3、任何一方延期履约后发生的不可抗力，不能免除责任。

第七条：违约责任

1. 如甲方未按照合同约定支付服务费用，每逾期一日，应按照未支付金额的万分之四向乙方支付违约金。

2. 如乙方未按照合同约定的质量提供服务，甲方有权要求乙方限期整改，如乙方未能完成整改或整改后仍不符合约定的，甲方有权请第三方进行服务，服务费用由乙方承担。如乙方上述违约行为超过3次，甲方有权解除本协议，乙方应按比例退还甲方服务费，并向甲方支付合同总金额20%的违约金。

3. 如乙方延期（按日计算）提供服务，每逾期一日，应按照合同金额的万分之四向甲方支付违约金。

第八条：争议解决

本合同如有未尽事宜或任何争议，双方应通过友好协商解决，经协商不能解决的，可将该争议提交甲方住所地人民法院解决。

第九条：其它

1、任何对本合同及附件的修改、变更必须以书面形式提出，双方盖章后方可生效。

2、本合同一式两份，甲方持一份，乙方持一份。

本合同有效期从2025年07月01日至2026年06月30日，甲、乙双方盖章生效。

甲方：北京光华荣昌汽车部件有限公司

(盖章)

法定代表人/授权代表签字：



乙方：上海快意信息软件有限公司

(盖章)

法定代表人/授权代表签字：



年 月 日

年 月 日

