

## 售后服务及培训支持协议

甲方：南京来一口食品有限公司

乙方：东莞市德诚软件科技有限公司

甲乙双方于2016.3月签订了SAP Business One软件销售合同，乙方根据原销售合同所定款项，提供一年的免费服务期，现双方就SAP Business One软件的维护服务达成以下合同内容：

维护服务的定义：“维护服务”是指乙方根据甲方的需求，为甲方提供基于乙方SAP Business One软件的技术指导和产品保障的维护支持服务。

### 一、维护协议有效期及收费标准：

协议有效日期由2020年4月1日至2021年3月31日

SAP Business One软件年管理维护费，（含6%的增值税）：32,800元人民币/年

### 二、付款方式：

每年度4月份内支付50%维护费¥16,400元（大写：人民币壹万陆仟肆佰元整），12月份支付剩余50%维护费¥16,400元（大写：人民币壹万陆仟肆佰元整）。

### 三、维护服务内容：

1. 乙方向甲方提供的服务形式和内容如下（甲方如果要求乙方超出以下范围提供维护与技术支持服务，甲方应与乙方另行协商签署相关协议，并向乙方支付相应的服务费用）：

1.1 热线服务：乙方维护服务人员通过热线电话为甲方解答技术问题的过程。

1.2 远程维护服务：乙方通过远程对甲方的SAP Business One软件进行远程调试及相关服务。

1.3 现场培训服务：乙方派遣技术人员到甲方软件使用现场培训、解决问题，并对SAP Business One软件系统进行系统保障的过程。

1.4 用户拜访服务：乙方在甲方购买软件后对甲方进行不定期的拜访服务。

1.5 用户俱乐部活动：乙方根据用户需求，而开展的理论讲座、技术讲座和用户交流等能力提升和用户交流的服务活动

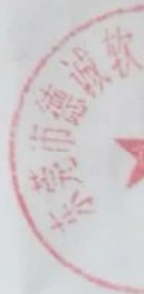
2. 乙方向甲方提供维护与技术支持服务的范围包括：

2.1 由于系统数据库或SAP Business One软件发生严重故障或在关键处理时期内主应用程序出现故障而使甲方的SAP Business One软件系统停滞并且不能用SAP Business One软件处理数据；

2.2 SAP Business One软件发生问题而导致甲方主要业务受到严重干扰并且无法轻易解决（暂时性地）的问题；

2.3 SAP Business One软件发生非关键性问题，并且甲方能继续运行系统和/或进行操作；

2.4 所有有关SAP Business One软件的使用和实施的问题和要求；



2.5 有关 SAP Business One 软件版本升级更新服务。

3. 乙方对如下软件产品不提供任何维护与技术支持服务:

3.1 乙方及乙方代理人之外的任何人未经乙方允许对 SAP Business One 软件进行任何方式的修改而产生的软件运行故障;

3.2 甲方未按照 SAP Business One 软件合同约定的范围及限制使用的 SAP Business One 软件;

3.3 甲方所使用的任何第三方软件产品。

4. 乙方提供的标准维护服务不包括以下情况:

4.1 甲方人员非法操作, 计算机设备感染病毒或第三方产品的故障, 计算机设备故障, 网络故障等;

4.2 甲方因 SAP Business One 软件遗失, 被盗, 被误用或被擅自修改, 计算机设备故障, 网络故障, 其他软件的故障;

4.3 对甲方使用 SAP Business One 软件的软硬件环境进行检查;

四、现场维护响应时间:

1. "响应时间"是指从乙方接到甲方服务请求之后, 到与甲方进行沟通并对甲方做出服务承诺的时间。

2. 乙方在接到甲方通过电话, 信函, 传真, 电子邮件, 网上提交等方式提出关于 SAP Business One 软件的服务请求后, 在 48 小时之内给予响应并安排提供现场服务。

五、甲方责任:

1. 为 SAP Business One 软件所需运行环境提供良好的硬件及系统软件, 严格按操作规程使用软件。

2. 甲方应确保有专人负责 SAP Business One 的使用和管理, 并建立相关制度, 以确保 SAP Business One 软件运行环境(包括计算机, 打印机及相关硬件设备)的安全, 为 SAP Business One 软件正常运行提供保障。

3. 甲方应定期做好系统数据备份, 并对备份数据进行妥当保管。

五、若甲乙双方在合同期内发生争议, 双方应协商解决。合同自甲乙双方签定之日起生效。

甲方: 南京来一食品有限公司

地址:

电话:

授权人:

(盖章)



乙方: 东莞市德诚软件科技有限公司

地址: 东莞市第一国际D座1707

电话: 0769-22820601

授权人:

(盖章)

