**源耀生物EBS运维与优化**

**服务合同**

上海源耀生物股份有限公司

上海市浦东新区航头路109号

（简称：**客户**）

和

上海汉得信息技术股份有限公司

上海市青浦区汇联路33号

（简称：**汉得**）

目 录

[**1.** **服务内容** 3](#_Toc459256371)

[**2.** **服务范围** 4](#_Toc459256372)

[**3.** **双方职责** 13](#_Toc459256373)

[**4.** **服务费用与支付进程** 15](#_Toc459256375)

[**5.** **标准条款** 17](#_Toc459256377)

1. **服务内容**

就上海汉得信息技术股份有限公司（以下简称“汉得”）将为上海源耀生物股份有限公司（以下简称“客户”）提供EBS系统的二线运维支持服务以及EBS系统优化服务，汉得与客户经过友好协商，达成一致意见，签订本合同。本合同说明了双方各自的权利、责任和义务。

汉得联系信息：

俞崴NeoYu

Sales Director

Mobile: 13391278016

E-mail: [wei.yu@hand-china.com](mailto:wei.yu@hand-china.com)

源耀：

周兴华

Mobile :15921974906

E-mail: Zhouxinghua@shyuanyao.com

1. **服务范围**
   1. **远程运维支持服务**

关于运维问题和优化需求的界定，以下属于运维服务范围：

1）已有系统功能的报错和异常。

2）输出数据不准确。

汉得应在本合同规定的期限内按要求为客户提供远程运维支持服务，EBS系统远程运维服务期限从签订之日起一年内。

1. 汉得服务内容如下：

**系统运行的技术支持**

汉得可以为客户系统运行中出现的问题的处理与错误的纠正提供技术支持，具体内容如下：

1. 记录请求支持服务的问题与错误
2. 分析问题与错误并诊断原因
3. 制定解决问题与纠正错误的流程
4. 帮助解决问题与纠正错误
5. 提供规避错误的操作流程的指导
6. 整理和报告该支持服务的情况与结果（对于程序修复性调整，需要同时提供测试报告）

**重点业务处理的技术支持**

汉得可以为客户的重点业务处理（如：年结、月结以及重大模块的优化上线等）提供技术支持，具体内容如下：

1. 记录客户关于重点业务处理支持的服务请求
2. 分析请求并确定处理方式（远程/客户现场）
3. 帮助解决业务处理中出现的问题
4. 提供正确的业务处理流程的指导
5. 整理和报告该支持服务的情况与结果（对于程序修复性调整，需要汉得提供测试报告）
6. 运维管理平台的知识库建立

**DBA远程运维服务（每月2人天，共计26人天）及系统健康检查（半年一次）**

DBA每个月提供2人天的系统问题及故障处理服务和紧急的技术支持服务。

系统健康检查时间由客户发起征询，汉得同客户确认具体时间。

系统健康检查将包含下列内容：

1. 监测并报告系统运行的情况；（系统健康检查报告模板如附件一）
2. 分析系统性能降低的原因；
3. 提出关于改善系统运行的建议报告。
4. 运维问题优先级

下面是要求汉得在提供服务期间必须达到的服务指标。由客户的用户支持服务代表和汉得的用户服务经理共同为每个电话分配一个‘优先级’。当有争议时，应当呈交给双方的服务总监。优先级按对客户的业务所造成的影响来决定。

| **优先级** | **说明** |
| --- | --- |
|  |  |
| **1、紧急** | 紧急的客户服务是指系统无法工作或受到严重影响。对客户的业务有严重影响，用户不能执行日常工作，或者有严重的，负面的业务/财务影响。用户也不能通过其他方式执行日常工作。 |
| **2、高** | 指非紧急的客户服务，系统无法工作或受到影响。对客户业务有一定影响。用户在执行日常操作时有困难且在问题解决之前能够进行其他工作。 |
| **3、中** | 指非紧急的服务，系统无法工作或受到影响。对客户的业务没有直接影响。问题给客户的员工带来了不便，用户可以通过其他方式执行日常工作。 |
| **4、低** | 客户要求非紧急的额外的服务与功能。 |

表—1

支持电话将按照问题优先级评估，且与客户商谈之后可修订问题优先级。

在接到汉得的通知或知晓项目文档（包括但不局限于修复步骤，或配置修改，或开发）已提交时，客户应立即按汉得的指示执行修复步骤，及/或对配置修改或开发进行接受性测试。在汉得提交文档之后的7天内，客户将通知汉得其接受所提交的文档，或告知汉得其不接受所提交的文档因为问题未能解决或开发要求未达到。如果在7天或与汉得书面达成共识的更长的期间之内，客户既不接受所提交的文档，也不给汉得拒绝接受的通知，所提交的文档将被视为已接受，并且求助电话的状态将变为已结束。任何通知及回复均以本合同项下设立的通知方式为准。

汉得将不对直接或间接因系统故障（例如：宕机、断网等）或系统资源不足（例如：磁盘空间不够、硬件配置不够、无法提供与正式环境一致的测试环境等）所造成的拖延承担责任。汉得也不承担由客户或任何第三方直接或间接引起的拖延的责任。

1. 运维服务级别

汉得的支持服务分为3个级别：基本服务、中级服务和高级服务。(本次客户采购的是中级服务)

每个优先级的问题对于每个服务级别，有3个时间框架，分别如下：

1. **响应时间：**是指在此时间内汉得和用户支持小组以电话方式确认获悉问题，确定解决问题的责任方，并分配一个求助电话ID和将采取的解决问题的措施。
2. **开始远程处理时间：**是指由合适的顾问开始远程解决问题的起始时间。
3. **开始现场处理时间：**是指由合适的顾问开始现场解决问题的起始时间。

**汉得提供的三个服务级别的服务内容列表如下：**

| **系统服务** | **高级服务** | **中级服务** | **基本服务** |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
| 电话支持 | 5×8 | 5×8 | 5×8 |
| 远程登入支持 | 5×8 | 5×8 | 5×8 |
| 免费的现场服务人天(天) | 10 | 5 | 0 |
| 定期的系统优化分析 | 有 | 有 | 有 |
| 应用健康检查 | 有 | 有 | 有 |
| **响应时间** |  |  |  |
| 紧急（电话） | 15分钟 | 20分钟 | 30分钟 |
| 高（电话） | 20分钟 | 30分钟 | 1小时 |
| 中（电话） | 30分钟 | 1小时 | 1小时 |
| 低（电话） | 1小时 | 1小时 | 1小时 |
| **开始处理时间** |  |  |  |
| 紧急（远程/现场） | 1小时/1天 | 2小时/1天 | 3小时/2天 |
| 高（远程/现场） | 4小时/2天 | 1天/2天 | 2天/3天 |
| 中（远程/现场） | 1天/1周 | 2天/1周 | 2天/2周 |
| 低（远程/现场） | 1周/2周 | 2周/3周 | 3周/4周 |

问题解决效率如下表（根据不同问题级别有差异）：

| **优先级** | **平均解决工时** | **备注** |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| 1、紧急 | 6小时 | 这类问题如下特点：   系统可进入但相应速度非常慢，严重影响操作   系统崩溃，并且在重新启动后不起作用   关键功能不能使用，全局性后续工作全部等待中 |
| 2、高 | 8小时 | 系统的能力受到限制，部份重要功能无法使用  系统不稳定，并有周期性的中断  关键任务应用系统未受影响，但造成了系统中断运行 |
| 3、中 | 48小时 | 系统有故障，但仍可全面运行且对全局没有影响 |
| 4、低 | 72小时 | 需求、优化、变更、设置、培训等非紧急事项  \* 这类事项根据用户需求不一样存在极大不确定性，无平均解决时间 |
| 如遇到严重影响到业务进行的情况（如系统故障停机等原因导致业务流程无法进行），可以提供7×24小时运维支持。 | | |

1. 服务组织机构

| **角色** | **人员** | **上层组织** | **职责** | **技能** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| 关键用户 | 每个办公室出一个或更多人 | 客户 | 对办公室中发生的错误进行报告或服务进行请求的第一个沟通点。负责于15分钟内解决/呈上。  兼职。 | 理解财务、分销和制造的业务流程和制度；掌握财务、分销和制造的业务操作知识；较强的沟通能力。 |
| IT团队和内部运维小组 | IT和内部运维人员 | 客户 | 接受并记录服务请求。如有必要，30分钟内呈上给汉得支持服务中心。基于日常运作的兼职人员。需能准确，及时的执行汉得支持服务中心所设计的修复步骤。最终将求助电话状态变为结束。 | 理解财务、分销和制造业务流程和制度；掌握财务、分销和制造的业务操作知识；较强的沟通能力。 |
| 汉得支持小组 | 支持小组专业人员 | 汉得 | 根据问题优先级接受并解决问题同时记录结果。兼职，从正常工作日的9：30AM~5：30PM | 系统方面的专家，或者是企业信息管理系统财务、分销和制造模块的专家。 |
| 服务经理 | 支持小组指派专员 | 汉得 | 全程监督运维问题的处理及提供7×24小时的紧急问题响应。服务请求的唯一沟通点。分析并将需求分配给支持小组进行进一步的处理。 | 对客户在中国的业务状况和目标有深刻的了解。 |
| 服务总监 | 高级经理 | 客户和汉得 | 负责整体的服务并解决服务运作中的问题。 | 对客户在中国的业务状况和目标有深刻的了解。 |

表—2

1. 服务流程

建立一个用户和支持服务中心间的有序沟通结构是顺利管理支持系统的关键。注意客户和汉得之间只有一个确认求助电话的沟通点，以本合同项下设立的通知方式为准。

1. 每月的总结

每月的第六个工作日，客户和汉得将提供月报回顾系统的运行情况和所提供服务的级别。月报将着重于以下事项：

1. 回顾上月接到的支持电话，每类请求发生的频率，以及所采取的主要纠正措施；
2. 回顾问题优先级和问题在各个组织架构中解决及沟通的有效性；
3. 分析企业信息管理系统运行情况；
4. 提出进一步改进的建议。

如有重大事项发生且通过双方同意，汉得可以参加现场面对面沟通会议，会议重在建立特别的行动计划，分配职责，并建立相应完成的时间。

对于汉得单方面的原因造成不能按预估时间解决单个问题的情况，客户可以向汉得客户经理投诉，客户经理可以到现场协商和敦促改进。对于由此造成的超出预估的人天耗时，由汉得自行承担。具体补偿方式由双方协商确定。

1. 年度运维报告

每年的第一个月内，客户和汉得将提供月报回顾系统的运行情况和所提供服务的级别。年报将着重于以下事项：

回顾上一年度接到的支持电话，每类请求发生的频率，以及所采取的主要纠正措施；

回顾问题优先级和问题在各个组织架构中解决及沟通的有效性；

分析企业信息管理系统运行情况；

提出进一步改进的建议。

* 1. **系统优化服务**

本次项目汉得共提供总计100人天的EBS系统优化服务，包括10人天的现场优化支持和90人天的远程优化服务。EBS系统优化服务包括以下内容：

1）系统问题及故障现场处理

2）系统性能优化需求处理

3）报表优化及新增需求处理，详细内容见报表优化附件

一、优化服务基本流程：

1. 汉得派出顾问，根据合同附件内容与用户部门现场沟通报表业务逻辑，并形成报表业务逻辑说明文档。为提高沟通效率，现场顾问指定为叶融。
2. 说明文档经客户关键用户和运维确认后，提交给汉得优化团队。
3. 汉得顾问根据说明文档开发报表。
4. 汉得顾问根据用户的签字确认结果进行后续的系统实现过程（例如：系统设置、功能设计、程序开发、程序部署、流程测试、用户培训等）。
5. 用户对优化结果进行验收确认，认可后在优化任务单上签字确认。
6. 根据用户的签字结果，按照客户的部署规则完成程序的正式环境部署及系统设置等工作。
7. 优化项关闭

二、优化需求提交物管理：

优化任务所涉及到的提交物将包括如下文档：

1. 报表表样逻辑说明文档
2. 最终报表
3. 用户确认报告（优化任务单）
4. 客户化程序源代码（本次项目涉及的客户化程序的源代码）
5. **双方职责**
6. 1. **汉得向客户作出如下保证：**
7. 汉得有权签署本合同并能够履行本合同中的每一条款
8. 每一名“指定人员”都具有适当的资格提供支持服务
9. 汉得应利用自身的人力资源、设备、技术履行本合同，未经客户事先书面同意，汉得不得将其在本合同项下的任何义务转让或分包给任何第三方，包括汉得的关联企业。
10. 汉得在提供支持服务时，应：
11. 审慎尽职
12. 遵守所有适用的法律、法规
13. 遵守客户的工作纪律（在现场服务时）
14. 即使本合同未对某项工作予以明确规定，但是，如相关工作系汉得提供同类服务时，通过依照和/或遵循良好的行业惯例应当预见和完成的工作，或属于为实现本合同目的应当实施的工作，汉得应以符合本合同目的的方式实施该等工作，汉得原则上无权要求调整服务费用和工作期限，除非客户要求的工作或者实施的内容产生了实质性变更。
    1. **客户向汉得作出如下保证：**

在汉得履行服务时，

1. 客户向汉得提供必须的系统登陆信息和合理的方便以便汉得能及时地登陆系统和获取必要的信息
2. 客户给汉得提供必要的协助和支持。
3. 客户为汉得提供有效的现场工作环境（如需现场服务时）
4. 客户应负责其人员及代理人的职责，以保证提供的信息的准确与完整。
5. **服务费用与支付进程**
6. 1. **总体费用**

对于本合同的服务范围,客户和汉得双方在此同意总体费用为人民￥630,000 元（大写：陆拾叁万元整，含6%增值税），其中包含EBS年度远程运维服务费 ￥380,000 元（大写：叁拾捌万元整），EBS系统优化服务费 ￥250,000 元（大写：贰拾伍万元整）。

* 1. **支付进程**

本合同支付进程如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **付款期** | | **金额（元）** |
| 系统优化 | 合同签署后，客户收到汉得6%增值税发票后15天内； | 125,000元 |
| 汉得完成合同约定优化人天的50%系统优化工作,并得到客户认可，客户收到汉得6%增值税发票后15天内； | 125,000元 |
| EBS运维服务 | 合同签署后，客户收到汉得6%增值税发票后15天内； | 380,000元 |

* 1. **费用说明**

4.3.1 对于超出本合同之维护服务范围外的工作，汉得将另外按季度计时收费。

现场服务团队收费单价标准参见下表：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **现场服务** | **1-5天** | **6天及以上** |
| 专家级顾问（M，P级），一般10年以上经验 | 4300 | 3900 |
| 高级顾问（S级顾问），一般3－10年经验 | 3600 | 3300 |
| 普通顾问（C级顾问），一般1－3年经验 | 3000 | 2800 |

远程服务团队到现场服务的收费标准参见下表：

|  |  |
| --- | --- |
| **远程服务（现场6天及以上价格的8折）** | **1天及以上** |
| **专家级顾问（M，P级）** | 3120 |
| **高级顾问（S级顾问）** | 2640 |
| **普通顾问（C级顾问）** | 2240 |

对于维护范围外的工作，双方进行工作量协商确认，并按照季度结算相应费用。

4.3.2 人员变更方案

如果在服务过程中乙方需要进行人员变更，乙方应按照以下要求提前书面（含电子邮件方式）通知甲方：

资深顾问、高级顾问及以上级别：提前10个工作日

普通顾问级别：提前5个工作日

通知内容应包括人员变更时间、变更原因、变更后人员的情况介绍（如简历）、工作交接时间表。甲方可视情况需要，在接到通知后的3个工作日内，书面提出对更换对象进行评估，并视评估结果决定接受此项变更或要求更换人选，若甲方决定不接受变更或者要求变更人选，则乙方不得变更或者乙方需按照甲方的要求更换人选。

如果甲方在接到通知后未在3个工作日之内提供评估，则视同认可人员变更。

1. **标准条款**
   1. 服务
      1. 汉得应按照本合同中所规定的向客户提供优质服务。双方同意并明白：汉得的服务可以包括忠告和建议，但有关这些忠告和建议的采纳和执行，应由客户来决定。
   2. 付款
      1. 对于汉得按照本合同所提供的服务,客户应按照本合同中规定的向汉得付款。
      2. 如果在本合同执行期间，无论增税、减税或是由于政府当局要求新的税项，客户同意就费用调整与汉得进行协商。
   3. 本合同在签订之日开始，除非按照本合同中规定须提前结束或双方协商达成一致外，必须根据汉得服务完成而终止。
   4. 所有权：
      1. 汉得的技术：为了保证服务的水准，汉得已经通过设计、购买、或其它拥有使用权等方式所获得的在服务过程中使用的各种概念、思想、方式、方法、流程、专利和各种技术、技巧及模板等（包括，但不限于：功能、流程、系统和数据模式、QuickHAND实施方法论）;同时还有通用化的结构特性、软件的流程和结构、用户界面和屏幕设计、通用咨询和软件工具、其它工具包、流程和逻辑以及系统的协调和操作方法等等，以上这些通称为“汉得的技术”。
      2. 可提交成果的所有权：当客户应付费用的全部已付清给汉得后，本合同约定的“可提交成果”都将成为客户所有。更进一步，如果在“可提交成果”中包含任何有关“汉得的技术”，汉得特此同意客户根据本合同在一种特许的，世界范围的，非排他的（非独占的）和“可提交成果”相关联的方式使用“汉得的技术”。
      3. 汉得资产的所有权：进一步延伸，汉得可利用其任何一种相关资产（包括，但不限于：汉得的技术，以及汉得的任何硬件或软件）来提供本合同中有关的服务。那些资产必须继续属于汉得所有，除非在5.4.2中汉得明白表示同意的，客户无权获得这些资产及资产相关的利益。
   5. 数据安全保障
      1. 环境的定义和要求：

1.客户所实际使用的系统环境称为正式环境，该环境从系统初始化数据导入后，将管理客户的实际业务数据，任何误操作都将可能对客户的业务带来不可挽回的损害，因此必须严加管理。

2.当客户的正式环境因为各种原因需要调整的时候，直接对正式环境进行操作是非常危险的，这很容易因为未经测试而导致错误的结果，也可能因不熟练或紧张引起误操作而导致灾难. 因此客户必须能够提供一个最近克隆的测试环境作为各种必需的测试用。

3.该测试环境在技术和数据上必须与正式环境足够接近，才能起到仿真测试的目的，其相同点将包含但不限于下列要素：

      a. 相同的应用系统及版本

      b. 相同的中间件及版本

      c. 相同的数据库及版本

      d. 相同的操作系统及版本

      e. 相同系列的硬件平台

* + 1. 系统访问口令的管理

1.由于工作需要，客户应给于汉得人员测试环境的必要的操作口令和权限，但不得给于任何的关于正式环境的操作口令和权限，包括但不限于：操作系统的任何用户名和口令、数据库系统的任何用户名和口令、应用系统的任何用户名和口令。

2.当客户认可确实需要汉得人员进入正式环境进行任何操作的时候，客户应在汉得人员回避的情况下输入进行操作所需要的用户名和口令，并全程陪同汉得人员进行操作。

3.如果需要汉得人员远程进行操作，客户应提供专门的远程操作中转主机，汉得人员仅通过远程网络控制这台主机，并操作该主机执行必要的系统操作步骤，以便客户可以全程观察汉得人员的操作，并在需要时替他输入必要的用户名和口令而避免泄露，同时也可以避免网络中断后丢失数据。

4.如果由于客观条件限制而不得不将正式环境的任何口令告诉汉得人员时，汉得人员应在必要的操作完成后立即通知客户方口令管理员，客户方口令管理员有责任立即修改相关的口令。

5.汉得人员应仅进行必要的操作和数据浏览，客户也应监控汉得顾问的每一步操作，共同防止可能的误操作.

* + 1. 数据更改要求的执行流程

1.客户在任何情况下, 需要汉得协助的关于正式环境的数据更改要求，包括但不限于：应用系统设置的更改、数据库系统设置的更改、SQL命令操作等，均需要先在测试环境作修改，然后经过客户全面的系统测试后，方可到正式环境去操作。

2.在对正式环境进行数据更改时，汉得人员应只进行与在测试环境所作操作完全相同的、经过完整测试的操作，客户不应在操作过程中提出新的更改要求；如确需新的变化，应重新在测试环境中进行完整的测试；如更改操作已经进行了一部分，则应重新克隆正式环境再进行测试。

3.如果由于客户的紧急需要，而让汉得跳过测试流程而直接到正式环境作修改的，汉得将尽可能小心地去操作，但不对可能产生的后果负责。

* + 1. 备份管理要求

1.汉得DBA应根据客户实际要求对正式环境进行备份，并提出按照客户对于容灾级别要求的备份介质的书面管理建议。

2.汉得DBA应做好备份的记录工作，并安排专人对其备份操作记录进行检查，防止漏备。

3.汉得DBA应定期进行备份的恢复试验，以保证备份操作的实际有效性。

* 1. 机密

双方必须执行各自的职责,并以对待自己的机密信息的同等的关心和用心程度来保护对方的机密信息。若双方的行为符合上述标准,就没有一方对于任何疏忽或是意外的机密信息的泄漏进行负责。机密信息的意指如下:

1. 服务的细节
2. 服务的价格信息
3. 本合同的条款
4. 信息或资料专属于,或认为是专属于某一方的
5. 信息被指定作为某一方的机密
6. 某一方的商业/贸易机密
7. 知识产权

机密信息的贮存及表达方式包括，但不限于：文件、注释、日记、备忘录、图样、照片、电子贮存、以及电脑的打印输出等。

机密信息不包括以下信息，或其中任何部分，即：

1.从过去的某日起，该信息已成为可公开取得

2.已由第三方向任何一方透露，而任何一方都合理地相信该第三方是有权合法地公开这些信息的

3.跟对方相接触之前就已经知道的

4.任何一方独自公开的

5.曾和其他方作出书面同意透露的

6.根据法院命令，或其他法律手续，或其他专业标准而必须要公开的

* 1. 有限的保证

汉得必须运用其应有的谨慎和技能，根据合同忠诚地实施服务。汉得根据本合同是提供服务的主体，而人是服务提供者，并非任何有关立法意义中的货物交易。汉得依照法律允许的范围不承认所有其它的保证，除非法规有明确的规定。

* 1. 损害赔偿的限制

由于本合同引起客户的任何损失和责任，包括，但不限于：诉讼、损害赔偿、索赔（在过失中）、费用和开支等等，客户同意：汉得、及其负责人和雇员将不承担超过客户已付给汉得的金额总数100%以上的任何责任，任何情况下，汉得、其负责人、成员或雇员不对间接的、意外的、惩罚性的或是警戒性的费用、开支、或是亏损（包括，但不限于：失去利润和机遇的费用）负责。

* 1. 不可抗力

双方对由于环境或超越其对特殊事件控制时所引起的任何延迟不应负责。这包括，但不限于：自然灾害、火灾或其它灾害、罢工、战争或其它暴行、或任何法律、法令、或任何政府机构或当局的要求。

* 1. 非排他性

只要汉得在其单独的斟酌中认为是合适的，在这份合同的语句中，没有任何可以表明或隐含将阻止或限制汉得对任何人或实体提供咨询或其它任何种类或性质的服务。

* 1. 独立合同人

双方公认并同意在这里的每一方是一个独立法人，并且没有一方是，也不应被认为是另一方的代理人，分销商，或是代表。

* 1. 延续性

双方都承认和同意，本合同关于机密信息和知识产权的条款，应在本合同终止后继续存在，并应继续有效直至有关机密信息成为公开的知识。

* 1. 约束性和转让

本合同应对双方以及他们各自允许的继承人或转让者具有约束性。同时，如果没有对方的书面同意，没有一方可以转让（或分包）本合同。

* 1. 仲裁

凡因履行本合同产生的或与本合同有关的一切争议，双方均应通过友好协商解决，协商无法达成一致的，应将该争议提交上海仲裁委员会进行仲裁。根据仲裁书, 组成3人 的专门仲裁小组。仲裁小组三人中，一名仲裁人由汉得选任，一名仲裁人由客户选任，第三名仲裁人由前二名当选的仲裁人选任，并将担任小组的主席，主席应该是一位律师。仲裁语言用中文或英文. 双方在本节中所承担的义务应在本合同结束或终止后继续存在。仲裁裁决是终局的，对双方都有约束力。

* 1. 通知事项

5.16.1 本合同的通知事项必须采用书面形式，应根据本合同规定以亲自递送、特快专递、传真等方式送达。双方的地址、邮政编码、联系人、联系电话、传真号码等如有变更，应及时书面通知对方。

* + 1. 通知在下列情况视为送达：

（1）如采用亲自递送方式，于签收确认之时；

（2）如采用特快专递方式，于收件人签收之时；

* 1. 如采用传真方式，于确认传输之时。

5.17 合同的完全性

本合同，包括任何附件、至此为止出示的附录，构成为在双方之间的完全的合同。

5.18 可分割性

如果本合同中的某些规定被发现是非法的、不能实施的或无效的，这些规定应认为作废而被分割掉。但合同中其他各条规定未受到影响的，仍必须予以实施。

* 1. 弃权

5.19.1 一方延迟或未执行本协议项下授予的任何权利或救济权，不影响该等权利或救济权，也不视为对该等权利或救济权的放弃。

5.19.2 未行使任何事项或事件的任何权利或救济权，不视为在其他时候发生该等事项或事件时放弃行使该等权利或救济权。

* 1. 管辖的法律：

本合同的执行必须遵守中华人民共和国法律的管辖和解释。

双方特立此为证，愿意接受法律的约束，正式执行本合同，本合同壹式2份，双方各执1份，具有同等法律效力，并于签字的日期开始生效。

**（以下无正文）**

**（本页无正文，为《源耀生物EBS运维与优化服务合同》签署页）**

上海源耀生物股份有限公司 上海汉得信息技术股份有限公司

（客户） （汉得）

———————————— —————————————

授权代表： 授权代表：

——————————— ————————————

日期： 日期：

——————————— ————————————