

服 务 合 同

项目名称：人力社保局接诉即办精细化数据支撑服务“大家商量
着办”重点资金项目-接诉即办诉求数据分析项目

甲 方：北京市海淀区人力资源和社会保障局

乙 方：中国联合网络通信有限公司

签订地点：北京市海淀区人力资源和社会保障局

签订日期：2024 年【10】月【21】日

合同一般条款

1、定义

本合同中的下列术语应解释为：

- 1.1 “合同”系指甲方与乙方签署的、合同格式中载明的甲方与乙方所达成的合同，包括所有的附件、附录和构成合同的其它文件。
- 1.2 “服务”系指根据合同规定乙方承担的服务。
- 1.3 “甲方”系指与乙方签署采购合同的单位（含最终用户）
- 1.4 “乙方”系指根据合同规定提供服务的乙方。
- 1.5 “招标代理机构”系指中工国际招标有限公司。
- 1.6 “现场”系指合同项下服务的实施地点。
- 1.7 “验收”系指合同双方依据规定的程序和条件确认合同项下的服务符合技术规范的要求。

2、技术规范

- 2.1 提交货物（如有）的技术规范应与招标文件规定的技术规范和技术规范附件（如果有的话）及其投标文件的规格偏差表（如果被甲方接受的话）相一致。
- 2.2 若技术规范中无相应说明，则以国家有关部门最新颁布的相应标准及规范为准。

3、服务内容

详见招标文件采购需求。

4、提供服务期限、地点

本项目服务期规定为：2024 年 10 月 22 日至 2025 年 10 月 21 日

服务地点位于：北京市海淀区人力资源和社会保障局及海淀区辖区相关地点。

5、付款方式

详见合同书规定

6、索赔

- 6.1 如果乙方提供的服务质量与合同不符，甲方有权根据合同约定向乙方提出索赔。
- 6.2 如果甲方发出索赔通知后 10 个工作日内，乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方提出索赔通知后的 10 个工作日内或甲方书面同意的更多时间内答复，甲方将从合同款中扣回索赔金额。如果这些金额不足以补偿索赔金额，

甲方有权向乙方提出不足部分的补偿。

7、延期提供服务

7.1 乙方应按照合同中规定的条款提供服务。

7.2 如果乙方延迟交货或提供服务并影响采购方正常履行合同的,甲方可以采取以下制裁:收取违约金、赔偿金,直至解除合同。

8、违约赔偿

8.1 如果乙方没有按照合同规定的时间交货或提供服务,甲方可从应付款项中先行扣除违约金。违约金的计算标准为乙方每迟提供服务一天,按延迟提供服务的价格的1%计收。如果违约金不足以弥补甲方损失的,甲方有权要求乙方支付赔偿金,补足违约金不足部分。如果乙方在超过7天后仍不能交货和/或提供服务,甲方有权单方解除合同

8.2 如果乙方服务期间发生重大事故或长期无法满足甲方要求,甲方有权终止合同,乙方返还甲方支付的相应费用,且乙方应支付甲方违约金。

9、验收

9.1 验收:是指甲方按照本合同约定的项目绩效考核指标内容对乙方的服务效果进行检验的过程及结果,是合同阶段费用支付的依据。详见合同书。

10、不可抗力

10.1 如果双方中任何一方由于战争、严重火灾、水灾、台风和地震以及其它经双方同意属于不可抗力的事故,致使合同履行受阻时,履行合同的期限应予延长,延长的期限应相当于事故所影响的时间。

10.2 受事故影响的一方应在不可抗力的事故发生后尽快以书面形式通知另一方,并在事故发生后14天内,将有关部门出具的证明文件用挂号信航寄给或送给另一方。

10.3 因不可抗力不能履行合同的,根据不可抗力的影响,当事人双方部分或全部免除责任,但法律另有规定的除外。当事人迟延履行合同后发生不可抗力的,不能免除责任。

11、税费

与本合同有关的一切税费均适用中华人民共和国法律的相关规定。甲方与乙方按照中华人民共和国相关法律的规定各自承担其依法应承担的签订、履行本合同所需缴纳的税费。本合同价格为含税价格。

12、履约保证金

12.1 履约保证金应当使用本合同指定货币。

12.2 履约保证金用于补偿甲方因乙方不能履行其合同义务而蒙受的损失。

12.3 履约保证金在服务期满前完全有效。

12.4 如果乙方未能按合同规定履行其义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿。服务期结束后 30 天内，甲方将把履约保证金的剩余部分退还乙方。

13、合同争议的解决

13.1 甲方、乙方双方应通过友好协商，解决在执行合同中所发生的或与本合同有关的一切争端，如果协商仍得不到解决，双方同意向甲方所在地的人民法院起诉解决。

14、合同变更和终止

14.1 在本合同有效期内，如合同与其生效后新颁布的有关法律、法规、政策规定不符，由甲、乙双方协商变更，如能协商一致，按照符合新颁法律、法规、政策规定拟定补充合同执行；如不能达成一致，本合同解除。合同解除后，尚未发生的业务，停止履行。

14.2 在乙方违约的情况下，甲方可向乙方发出书面通知，部分或全部终止合同。同时保留向乙方追诉的权利。

14.2.1 乙方未能在合同规定的限期或甲方同意延长的限期内提供全部或部分服务，合同解除；

14.2.2 乙方未能履行合同规定的其它主要义务的；

14.2.3 在本合同履行过程中有腐败和欺诈行为的。

14.2.3.1 “腐败行为”和“欺诈行为”定义如下：

14.2.3.1.1 “腐败行为”是指提供/给予/接受或索取任何有价值的东西来影响采购方在合同签订、履行过程中的行为。

14.2.3.1.2 “欺诈行为”是指为了影响合同签订、履行过程，以谎报事实的方法，损害甲方的利益的行为。

14.3 合同履行期间，如因乙方违反相关规定及本合同约定，甲方终止合同履行的，甲方需以书面形式通知乙方，通知送达乙方后本合同解除；合同解除前，本合同继续有效。

14.4 本合同终止后，双方应对合同期间发生的应尽未尽事项负责结清，有关保密义务

的条款对双方仍然有效。

15、破产终止合同

如果乙方因破产、清算、注销、被吊销营业执照、停业等原因导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方，单方解除合同而不给乙方补偿，但甲方必须以书面形式告知同级政府采购监督管理部门。该合同的解除将不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

16、转让和分包

16.1 转让或分包，须经甲方事先书面同意。如未经甲方事先书面同意，乙方不得部分转让或全部转让其所享有的合同权利或应履行的合同义务。并且，未经甲方事先书面同意，乙方不得将本合同项目中实质性内容分包给其他第三方完成。否则，乙方应当向甲方支付合同总金额 20% 的违约金，并且，于此情形下，甲方还有权解除合同。

17、合同修改

欲对合同条款进行任何改动，均须由甲方、乙方签署书面的合同修改书。

18、通知

本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面或传真的形式发送，而另一方应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

19、知识产权条款

19.1 本项目成果的知识产权为甲方所有。未经甲方的许可，乙方不得向第三方转让、传播、销售。否则，乙方应当向甲方支付合同总金额 20% 的违约金。

19.2 乙方应保证甲方在使用该项目成果时免受任何第三方提出的侵犯著作权、专利权或其他知识产权的诉讼或指控。如果任何第三方提起基于知识产权的侵权诉讼，将由乙方负责处理并承担相关的一切法律责任和费用；由此给甲方造成的任何损失，乙方应负责赔偿。

20、技术情报和资料的保密

乙方应对合同执行过程中的技术情报及资料履行保密义务。

21、适用法律

本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

22、合同生效及其它

22.1 合同应在双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章或合同专用章开始生效。

22.2 甲方应当自政府采购合同签订之日起 2 个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

22.3 本合同一式 陆（各叁份） 份，具有同等法律效力。

22.4 如需修改或补充合同内容，经协商，甲方与乙方应签署书面修改或补充合同，该合同将作为本合同的一个组成部分。

合 同 书

北京市海淀区人力资源和社会保障局(甲方)人力社保局接诉即办精细化数据支撑服务“大家商量着办”重点资金项目(项目名称)中所需接诉即办诉求数据分析项目(服务名称)经中工国际招标有限公司以 ZGGJ-BJ08-24091591/02 号招标文件公开招标。经评标委员会评定中国联合网络通信有限公司(乙方)为中标单位。甲方、乙方同意按照下面的条款和条件,签署本合同。

1、合同文件

下列文件构成本合同的组成部分,应当认为是一个整体,彼此相互解释,相互补充。为便于解释,组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下:

- a. 本合同书
- b. 中标通知书
- c. 合同一般条款
- d. 投标文件(含澄清文件)
- e. 招标文件其他内容(含招标文件补充通知)

2、合同范围和条件

本合同的范围和条件应与上述规定的合同文件内容一致。

3、服务

本合同要求提供的服务。

4、付款方式、条件

4.1 本合同总价款:含税总价 2568000.00 元。

采用以下支付结算方式:根据考核标准和考核结果按季度支付,具体分为五个阶段通过银行转账分期支付,时间和费用如下:

预付款:双方签订合同后,甲方收到乙方提供相应金额的发票之日起 15 个工作

日内甲方向乙方支付服务费用¥400000.00 元。

第一期支付：进入到 2025 年 2 月 28 日前，甲方收到乙方提供相应金额的发票之日起 15 个工作日内，向乙方支付服务费用¥542000 元。

第二期支付：进入到 2025 年 5 月 31 日前，甲方收到乙方提供相应金额的发票之日起 15 个工作日内，向乙方支付服务费用¥542000 元。

第三期支付：进入到 2025 年 8 月 31 日，甲方收到乙方提供相应金额的发票之日起 15 个工作日内，向乙方支付服务费用¥542000 元。

第四期支付：进入到 2025 年 10 月 20 日，甲方收到乙方提供相应金额的发票之日起 15 个工作日内，向乙方支付服务费用¥542000 元。

4.2 乙方收款账户信息：

开户行：中国工商银行北京市长安支行

户名：中国联合网络通信有限公司北京市分公司

账号：0200003319210012727

付款客户须知：客户在实际付款时，请在付款单中列明汇款事项、合同号、账期信息。

4.3 在甲方每次付款前，乙方应向甲方开具 非增值税专用发票（增值税专用发票/非增值税专用发票），否则甲方有权延迟付款且不承担违约责任。

注：如开具“增值税专用发票”，甲方应配合提供一般纳税人资格证明等相应资料，由乙方维护系统客户信息。

4.4 乙方知晓本项目资金来源于财政拨款，并同意如因财政拨款延迟导致甲方延迟付款的，不视为甲方违约，且付款期限顺延。

5、验收

5.1 甲方按项目合同总价阶段支付，依据项目绩效考核指标内容对项目阶段实施效果进行验收，乙方应积极配合并按要求提供相关材料依据；项目验收结果直接影响项目费用阶段支付进度。验收内容：

5.1.1 甲乙双方均应在项目开始前指定一名代表负责处理从项目开始到项目验收有关的事务。

5.1.2 乙方按照甲乙双方协商同意的项目方案落实。

5.1.3 项目完毕后，乙方应通知甲方进行验收。验收时，乙方应向甲方提供以下验收资料，并协助甲方进行验收：

5.1.3.1 接诉即办数据分析报告；

5.1.3.2 接诉即办诉求回访数据统计表；

5.1.3.3 三率评定报告；

5.1.3.4 其他与本项目相关的工作报告。

5.5 甲乙双方的任何一方均有义务对另一方提出的变更服务期限、形式和数量合理的合同建议给予适当的考虑，如果各方协商达成一致，应以书面形式对变更予以记录并按各方确认变更的期限、形式和数量执行。

6、合同的生效

本合同经双方各自的法定代表人或授权代表签署、加盖单位公章或合同专用章并由乙方递交履约保证金（如有）之日起生效。

（以下无正文）

(本页无正文, 为签署页)

甲方: 北京市海淀区人力资源和社会保障局

乙方: 中国联合网络通信有限公司

名称: (印章)

名称: (印章)

2024 年 10 月 21 日

2024 年 10 月 21 日

授权代表(签字):

授权代表(签字):

地址: 北京市海淀区西四环北路 73 号

地址: 北京市西城区复兴门南大街
6 号

邮政编码: 100195

邮政编码: 100031

电话: 88506168

电话: 15611030222

开户银行: 北京银行双榆树支行

开户银行: 中国工商银行北京市长
安支行

帐号: 01090321000120112051568

帐号: 0200003319210012727