

# 2025年智慧天竺双中心运营保障服务项目 政府采购合同

甲方：北京市顺义区天竺镇人民政府（以下简称“甲方”）

乙方：北京立达政通科技集团有限公司（以下简称“乙方”）

根据《中华人民共和国民法典》及（项目名称：2025年智慧天竺双中心运营保障服务项目）招标文件（项目编号：11011325210200021176-XM001）和投标文件的要求，甲乙双方经协商一致，签订本合同。

## 一、合同组成部分

1. 本合同书；
2. 中标通知书；
3. 涉及本项目的采购需求内容；
4. 在实施过程中双方共同签署的补充与修正文件。

## 二、服务内容及方式

1. 服务内容①市民诉求处置中心日常保障、②综合执法中心日常保障、③智慧应用软件系统管理与维护、④信息化基础设施设施管理与维护、⑤运营服务及技术支持保障，本项目招标文件所列之其他相关事项。

（1）市民诉求处置中心日常保障，包括但不限于：市民诉求处置中心运营、上报处理、人员培训、内容运营、重要时刻专人值守服务、宣传接待等。

（2）综合执法中心日常工作保障，包括但不限于：综合执法大厅运营、人员培训、重要时刻专人值守服务等。

（3）智慧应用软件系统管理与维护，包括但不限于：软件日常管理、数据库日常管理、系统日常管理等。

（4）信息化基础设施设施管理与维护，包括但不限于：天竺镇域内所有科室及村居办公设备及信息化基础设施设施、实行集中统一的信息化运维管理模式、保障天竺镇人民政府的各种信息化应用系统及设备的稳定运行，降低设备故障率、提高天竺镇的信息化设备利用率、建立规范标准的信息化运维管理流程，由职能管理向流程管理转变、强化运维工作人员服务意识，规范工作操作与行为，提高工作效率及服务水平、负责天竺镇市民诉求处置中心城镇管理事务采集的所有工

作、对信息技术资产进行巡检和登记,帮助天竺镇人民政府建立详尽的资产信息、常规维护服务、网络、安全系统运维服务等。

(5) 运营服务及技术支持保障,包括但不限于:质量监管支持保障、技术服务支持保障等。

(6) 乙方须提供不少于 16 名驻场人员、且按法律规定为相关人员足额缴纳五险一金。

(7) 乙方须配备至少 3 辆专用车辆及 8 辆机动巡查工具,用于网格巡查工作(①因属地在六环以内,有进京证要求,要求车辆为本地车牌;②车辆由使用人驾驶,不配专职司机;③车辆只用于载人。)

(8) 本项目招标文件所列之其他相关事项。

2. 服务方式:驻场服务、现场维护、电话专线等服务方式。

### 三、服务地点、期限及服务质量

1. 服务地点:北京市顺义区天竺镇

2. 服务期限:1 年,2025 年 5 月 22 日至 2026 年 5 月 21 日

3. 服务质量:按合同附件中运营考核条款执行。

### 四、甲方提供的技术资料及工作条件

为保证乙方有效进行服务工作,甲方应当向乙方提供下列工作条件和协作事项:

1. 提供技术资料:2025 年智慧天竺双中心运营保障服务项目有关的资料

2. 提供工作条件:办公场地。

### 五、服务费及付款方式:

甲方向乙方支付服务费及支付方式如下:

1. 服务费总额为:人民币贰佰捌拾肆万叁仟元整(小写:¥ 2843000 元),税率 6% (即不含税金额¥ 2682075.47 元,税金¥ 160924.53 元);

2. 服务费由甲方通过分期方式支付给乙方,具体支付方式和时间如下:

(1) 合同签订生效后 10 个工作日内,甲方向乙方预付运营保障服务费总额的 50%,即人民币壹佰肆拾贰万壹仟伍佰元整,¥ 1421500 元;

(2) 合同到期前 5 个月,甲方向乙方支付运营保障服务费总额的 30%,即

人民币 捌拾伍万贰仟玖佰 元整, ¥ 852900 元;

(3) 合同到期后 1 个月内, 甲方向乙方支付运营保障服务费总额的 20%, 即人民币 伍拾陆万捌仟陆佰 元整, ¥ 568600 元;

(4) 扣罚费用为甲方按照本合同附件: 绩效评价结果罚则扣除以及违约金扣除(如有), 且甲方有权自上述任一笔款项中直接扣除。

乙方开户银行名称、地址和账号为:

开户银行: 招商银行北京北三环支行

地 址: 北京市东城区北三环东路 36 号环球贸易中心 D 座一层

账 号: 755968229710001

3. 合同款项的具体支付时间由双方另行商定, 每次实际付款前, 乙方还需满足以下条件, 否则甲方有权不予付款, 且不承担任何责任:

(1) 乙方向甲方提供工作量确认单, 甲方对乙方的工作量进行审核, 双方共同签字确认;

(2) 如需财政资金拨付的, 待财政资金到位且甲方履行完毕资金拨付审批程序后, 乙方方可向甲方开具发票, 由甲方向乙方拨付资金。

## 六、双方的权利和义务

### (一) 甲方的权利和义务

#### 1. 甲方的权利

(1) 甲方有敦促、监督乙方依法履行协议的权利。甲方对乙方人员岗位设置、管理以及其他管理决策有直接参与权, 可对乙方的管理工作提供有效的意见和建议。

(2) 甲方有对乙方履行合同情况进行检查的权利, 甲方可根据需要, 随时抽查乙方项目执行情况, 乙方应予以配合。

(3) 甲方有权抽查乙方员工的劳动合同、身份证明, 乙方及其员工应配合甲方的抽检。

(4) 甲方有权指派人员对乙方服务人员的工作进行监督、检查和指导, 有权要求调换不适合在甲方工作的人员, 乙方应在接到甲方书面要求后 7 日内更换经甲方认可的人员。

(5) 甲方有权可根据实际情况对考核标准进行调整。

(6) 如因乙方人员因工作失职或其他自身过错给甲方造成经济损失的，甲方有权要求乙方予以赔偿。

(7) 在协议履行期间，因遭遇不可抗力或乙方经甲方考核，工作不合格。甲方有权单方终止合同协议，且不承担因此给乙方造成的损失。

## 2. 甲方的义务

(1) 在乙方按甲方要求完成各项服务内容的，甲方有及时按合同约定及甲方考核结果向乙方核拨项目服务费用的义务。

(2) 甲方需及时、认真研究解决乙方提出的涉及网络安全、系统优化升级等问题，甲方结合实际情况采取改进和防范措施。

## (二) 乙方的权利和义务

### 1. 乙方的权利

(1) 在按甲方要求完成各项服务内容后，乙方有权要求甲方及时按合同约定向其核拨项目服务费用的权利。

(2) 在合同履行期间，如遭遇不可抗力，乙方有权单方终止合同协议，且不承担因此给甲方造成的损失。

### 2. 乙方的义务

(1) 乙方应保证所派驻的服务人员能够胜任工作要求。

(2) 乙方对派驻服务人员承担用工单位责任，按照《劳动合同法》及相关规定，与符合甲方用工条件的人员依法建立劳动关系、签订劳动合同。乙方向甲方派出的常驻人员应确保为甲方服务，乙方不得随意调派于其他工作。

(3) 乙方应根据自行确定服务人员的劳动报酬标准及社会保险费、住房公积金缴费基数等福利待遇，与派驻服务人员在劳动合同中予以约定；因乙方未足额发放劳动报酬、未足额缴纳五险一金发生的一切后果，由乙方自行承担责任，甲方不承担责任。

(4) 甲方与乙方派驻的服务人员之间不构成劳动法意义上的劳动用工关系，亦不构成民法意义上的雇佣关系，乙方作为其派驻服务人员的劳动用工单位，依据劳动法律对服务人员承担管理责任。

(5) 乙方所派的服务人员因劳动合同期满终止合同，或提出申请要求解除劳动合同得到批准，或者其他原因导致不能继续工作的，应7日内向甲方补充服

务人员。乙方应采取措施保证服务岗位不空缺。

(6) 乙方应建立健全服务管理制度，加强对服务人员的教育、管理和培训，提高服务人员的职业道德水平和业务素质。

(7) 乙方应承诺中标后有独立完成项目相关工作，不得分包或非法转包本项目。

(8) 乙方就本合同项下的所有债权不得以任何形式（包括但不限于债权转让、质押、赠与等等）转让给第三人，如有违反，乙方应向甲方支付合同总价【30】%的违约金，招标人有权单方面解除本项目合同。

(9) 乙方有义务与服务人员签订《保密责任书》，并要求服务人员对国家秘密和工作秘密等涉密信息严格保密。保密内容包括但不限于技术信息和经营信息，乙方应确保除非经过甲方同意，乙方不得将甲方提供的资料提供给第三方。乙方保证涉密人员范围包括参与项目所有人员，保密期限为长期保密。乙方如因泄密需按法律规定承担的相应的责任。

(10) 乙方完全遵守《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

(11) 乙方合同期满后，如不再负责此项目，有义务配合甲方移交甲方委托开发的技术平台相关源代码。

## 七、合同变更

合同的双方当事人不得擅自变更、中止或者终止合同。政府采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当变更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

在合同履行中，甲方需追加与本合同标的相同的服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与乙方协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。

下列内容应视为可以正当变更的情形：一是不可抗力：比如，地震、洪水、台风等自然因素，政策变更、规划调整等社会因素。二是意外事件：合同当事人故意或过失以外，由于不能抗拒不能预见的原因，因偶然因素引起的后果。三是情势变更：合同当事人有理由因自身情况发生根本性变化而变更。四是乙方的合理化建议导致合同价款的降低或者需要更改方案，且此种更改只是加重乙方责任

的。五是对合同非实质性内容进行变更的，且不在评审因素之中。

## 八、项目验收

双方确定以下列标准和方式对乙方的服务工作成果进行验收：

1. 乙方完成服务工作的形式： 季度与年度的项目报告 。
2. 服务工作成果的验收标准： 绩效评价（按招标文件中运营考核条款执行）。
3. 服务工作成果的验收方法： 绩效评价结果作为结算项目经费的依据，评估结果为“优秀”（平均季度考核分值 $\geq 90$ 分）和“良好”（ $70$ 分 $<$ 平均季度考核分值 $\leq 80$ 分）等次并完全履行了购买服务合同要求的，可支付结算尾款费用；评估结果“一般”（ $60$ 分 $\leq$ 平均季度考核分值 $\leq 70$ 分）或“较差”（平均季度考核分值 $< 60$ 分），按项目实际完成情况扣减相应费用并按合同十、违约责任的第二款约定追究违约责任。
4. 验收的时间和地点： 合同到期后 1 个月内，在顺义区天竺镇。
5. 季度考核表详见合同附件。

## 九、成果所有权

1. 在本合同有效期内，甲方利用乙方提交的服务工作成果所完成的新的技术成果，归甲方所有。
2. 在本合同有效期内，乙方利用甲方提供的技术资料和工作条件所完成的新的技术成果，归甲方所有。

## 十、违约责任

1. 甲方无故逾期付款的，应按照国家银行间同业拆借中心公布的贷款市场报价利率计算未付金额的违约金。
2. 乙方违反本合同项目验收的相关约定，应按合同金额的 20% 支付违约金。
3. 乙方未能按合同约定提供或完成服务，甲方有权拒绝支付合同价款，如给甲方造成损失的，乙方应当承担全部赔偿责任。
4. 乙方提供服务不符合合同约定及甲方要求的，甲方有权要求乙方重新提供或限期整改，乙方无正当理由拒绝重新提供或限期整改的，甲方有权拒绝支付合同价款，因此造成的损失全部由乙方承担。

## 十一、合同当事人联系方式

双方确定，在本合同有效期内，甲方指定\_\_\_\_\_为甲方项目联系人，乙方指定王硕为乙方项目联系人。项目联系人承担以下责任：

- 1.负责项目的组织管理、跟进及协调；
- 2.项目相关的其他工作事宜。

一方变更项目联系人的，应当及时以书面形式通知另一方。未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应承担相应的责任。

## 十二、争议的解决办法

1.合同履行过程中如一方提议对合同做修改或补充，应提前十日提出，经得另一方同意并鉴定、补充合同书后进行。

2.本合同对双方均具有法律效力。如执行中发生争议，双方可协商解决，协商不成任何一方都可向北京市顺义区人民法院提起诉讼。

## 十三、名词解释：

双方确定：本合同及相关附件中所涉及的有关名词和技术术语，其定义和解释如下：无。

## 十四、其他：

1. 与履行本合同有关的技术文件，经双方以附件方式确认后，为本合同的组成部分。

2. 如客户设备需要搬迁，甲方须于搬迁前 15 天通知乙方，并按新搬迁地址进行服务。

3. 如遇不可抗力（不可抗力指双方在订立合同时不能预见、对其发生和后果不能避免且不能克服的事件，鉴于网络的特殊性质，不可抗力亦应包括但不限于黑客攻击、计算机病毒发作、国家政策法律变更和电信部门技术调整导致之影响、因政府管制而造成的暂时性关闭等在内的任何非甲乙双方人为因素影响网络正常经营之情形。）导致本合同部分或全部无法继续履行，双方互不负任何责任，并可协商是否终止本合同。

## 十五、附则

1. 本合同未尽事宜，双方应本着友好合作的原则，另行商议并写入补充条款。所有修改或补充条款不得改变合同的实质内容，所有修改或补充条款都视为本合同的组成部分，具有与其它条款同等的法律效力。

2. 本合同自双方签字盖章之日起生效。

3. 本合同一式六份，甲方持三份、乙方三份。

4. 本合同所有附件均为本合同不可分割的组成部分。

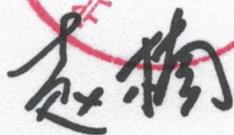
(以下无正文)

(盖章页)

甲方：北京市顺义区天竺镇人民政府

乙方：北京立达政通科技集团有限公司

法定代表人：



法定代表人：



地址：北京市顺义区天竺镇府右街6号

地址：北京市顺义区天柱东路4号9

幢1至4层101内二层南SF212室

电话：010-80463110

电话：62918829

签约日期：2015年5月22日

签约日期：2015年5月22日

## 附件：季度考核表

## 季度考核表

序号	分类	分类合计	指标名称	指标定义及标准	计分	备注
1	值班工作	10	热线接通率	没接通一次，扣1分		
2		10	案件办结率	没按时办结一次，扣1分		
3		10	服务态度端正	被投诉一次，扣1分		
4		10	出勤率	迟到一次，扣1分		
5	故障处理	40	15分钟内电话响应	每超过5分钟扣0.1分		
6			30分钟内到场处理	每超过5分钟扣0.1分		
7			24小时内故障排除	每超过30分钟扣0.1分		
8			故障未能排除	根据提交的故障报告酌情给分，若不提交报告的直接扣除30分		
9	运维资料	10	周/月报	发现一次不按时提交，扣2分		
10	客户满意度	10	每季度满意度考核	分数100得10分， $\geq 90$ 得9分，每下降10%，扣1分，扣完10分为止。		
满分合计		100				