

合同登记编号:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

技 术 服 务 合 同

项目名称: 政务服务电话咨询中心项目

委托人: 北京市东城区医疗保险事务管理中心
(甲方)

受托人: 北京政信 1890 智能科技有限公司
(乙方)

签订地点: 北京市 (市) 东城市、县(区)

有效期限: 自合同签订之日起至 2023 年 6 月 30 日

合同正文

甲方和乙方经友好协商，就政务服务电话咨询中心项目有关事宜达成一致意见，根据《中华人民共和国民法典》及其他相关法律法规签订本合同。

合同各方

甲方：北京市东城区医疗保险事务管理中心

地址：北京市东城区朝阳门内大街 192 号 3 层 邮编：100010

联系人：王峰

电话：010-89945209

乙方：北京政信 1890 智能科技有限公司

地址：北京市海淀区中关村南大街 3 号 邮编：100081

海淀科技大厦 7 层

联系人：胡冰

电话：13520217625

甲方和乙方经友好协商，就甲方政务服务电话咨询中心项目向乙方购买服务有关事宜达成一致意见，根据《中华人民共和国民法典》及其他相关法律法规签订本合同。

第一条、定义

除非本合同另有特别约定，本合同所使用的术语、定义的含义如下：

- 1.1 本合同：是指双方所签署的合同正文、所有附件、所有补充文件，以及双方在合同履行中所签署、确认的其他与双方权利义务相关的所有

书面材料、技术文档等。

1.2 工作说明书：是指约定本合同工作范围、质量标准、项目进度、资源管理等特定内容的文件，即合同附件 1。

1.3 服务：是指乙方按照附件 1 所列明的需求所完成的项目工作。

1.4 服务成果：是指乙方按照附件 1 的约定所完成的项目工作成果，包括软件、硬件设备、网路部署、项目文档，各种数据、参数，以及乙方为履行本合同所搜集、使用、编制、创作的所有其他技术文档。

1.5 交付：是指乙方将合同约定的服务成果提交给甲方使用。

1.6 本合同中不可抗力指地震、台风、火灾、水灾、战争、以及其他双方不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。

1.7 其他定义：无。

第二条、合同标的

2.1 甲方同意委托，乙方同意受托进行政务服务电话咨询中心项目的服务工作。

2.2 本合同约定的主要工作内容为：

合同经费对应服务期限：自合同签订之日起至 2023 年 6 月 30 日。

服务内容一、乙方提供符合甲方要求的 5 名一线坐席人员，在甲方指定的工作地点朝外大街 192 号 3 层电话咨询中心，开展东城区医疗保障局热线电话咨询服务中心（号码：84038437）运营服务工作。在甲方的指导与监督下为区域公众提供咨询受理与应答服务。

服务内容二、依据甲方对电话咨询中心的功能性要求，乙方提供呼叫中心软硬件及网络、中继线、码号等综合基础设置平台，以支撑东城区医疗保

障局电话咨询服务中心正常运营。

服务及服务成果的详细描述见附件 1 《工作说明书》

第三条、双方权利和义务

3.1 甲方权利和义务

3.1.1 甲方应按附件 1 的项目计划时间提供乙方工作所需环境，包括但不限于软硬件环境、工作场所。甲方应对工作场所和环境有危险的地方要给予乙方特别的警示，并在明显处悬挂标志和标示。

3.1.2 甲方应向乙方提供并允许乙方为服务工作目的而使用合同双方商议确认的信息、数据、资料以及为服务工作所需要的配置或人员协助；且应当向乙方提供双方同意的、明确的业务需求内容。

3.1.3 甲方有权对本项目实施项目管理，并指派授权人对于乙方派出人员按照合同约定所完成工作内容根据合同规定予以确认。甲方如变更授权人，应提前5个工作日书面通知乙方变更后的授权人信息。

3.1.4 如乙方履行本合同过程中需与第三方配合并经甲方书面同意的，甲方可协调乙方与第三方的工作。

3.1.5 甲方应按本合同第四条的约定向乙方支付款项。

3.1.6 甲方的其他权利和义务：无。

3.2 乙方权利和义务

3.2.1 乙方应按照本合同约定的工作范围和时间完成其服务。

3.2.2 乙方保证其派出人员拥有从事本项目工作的资质及能力，并保证其所提供的产品或服务成果不侵犯任何第三方的知识产权，否则所引起全部责任均应当由乙方承担，。

-
- 3.2.3 乙方保证其服务符合附件 1 中约定的质量要求及投标时承诺的服务标准，若在服务成果的使用过程中发现有因乙方单方原因导致的缺陷，将按照本合同第八条约定承担责任。
- 3.2.4 乙方应按照本合同第五条的约定向甲方交付服务成果。
- 3.2.5 乙方保证其派出人员严格遵守甲方的有关规章管理制度和项目管理规范。
- 3.2.6 若乙方服务人员不能满足甲方要求的，乙方应于收到甲方通知后 48 小时内更换服务人员，并经甲方同意。否则甲方有权解除合同。
- 3.2.7 乙方的其他权利和义务：无。

第四条、价款及支付

4.1 合同总价款：

本合同总价款为：¥1,037,220.00 元（大写：人民币壹佰零叁万柒仟贰佰贰拾元整）。该价格为包含全部相关税费的最终价格。

4.2 付款方式：

4.2.1 本合同采用按阶段的结算方式。

第一阶段付款：在合同签订生效，且甲方完成经费行政审批流程后十个工作日之内，由甲方拨付给乙方合同总金额的 50% 作为合同的首付款项，即 ¥518,610.00 元（大写：人民币伍拾壹万捌仟陆佰壹拾元整）。

第二阶段付款：2022 年 10 月，甲方对乙方进行阶段验收，阶段验收合格后 15 个工作日内，甲方应向乙方支付本合同总价款 20% 的款项，即 ¥207,444.00 元（大写：人民币贰

拾万柒仟肆佰肆拾肆元整)。

第三阶段付款：合同履行完毕后甲方对项目进行终验，甲方于终验合格后 15 个工作日内向乙方支付合同总价的 30%，即¥311,166.00 元。(大写：人民币叁拾壹万壹仟壹佰陆拾陆元整)。

4.2.2 在甲方银行发生的汇款费用及其他银行费用由甲方承担，乙方在银行发生的上述银行费用由乙方承担。

4.2.3 乙方明确知晓并同意：由于本项目资金来源为财政性资金，须执行国库集中支付的相关程序，甲方仅负责在约定时间内完成申请支付手续，实际付款到账时间及金额以财政拨付的时间及金额为准，甲方无需承担由此产生的迟延支付责任，乙方不得中止或暂停服务；在每次支付前，乙方应配合甲方，按照资金支付的请款手续，向甲方提交书面支付申请并开具与支付费用等额的合法有效的增值税发票，配合甲方及时办理相关申报支付手续。

第五条、交付

5.1 乙方应按照附件 1 约定的期限、形式和数量完成服务成果的交付，交付完成后，经甲方验收合格的甲方应确认并签署交付清单。

5.2 甲乙双方的任何一方均有义务对另一方提出的变更交付期限、形式和数量的任何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。如果约定履行在前的义务未能履行，则约定履行在后的义务可以相应顺延。

第六条、考核评价标准与续约条件

- 6.1 乙方应严格按照甲方具体要求及《招标文件》的规定，认真实施本项目，同时，甲方按《招标文件》要求及乙方在《投标文件》中做出的承诺性条款对乙方的项目实施质量进行检查考评。
- 6.2 甲方将对乙方的工作各项指标完成情况进行考评，考评结果将作为合同续签的主要依据。考核评价内容与标准详见附件 1《工作说明书》内“项目绩效指标”的满足情况。
- 6.3 续约条件：本合同所约定的服务期满后，可依据 6.2 评价结果并经财政预算部门同意，可与乙方就本合同协议的服务内容续签合同，续约服务周期由甲乙双方共同商议确定。

第七条知识产权及保密

- 7.1 乙方依照本合同约定向甲方交付的服务成果的知识产权归甲乙双方共有。
- 7.2 在本合同签订前已经存在的或履行过程中产生的其他成果，包括但不限于设计方案图纸、各种说明书、测试数据资料、计算机软件、技术诀窍以及其他技术文档，知识产权归属原权利人所有。
- 7.3 乙方应对在本合同签订或履行过程中所接触到的甲方提供的所有信息，包括但不限于前述知识产权信息、未公开的政府信息、技术资料、技术诀窍、业务经营信息、内部管理方法、内部规章制度以及个人隐私等信息，负有保密义务。未经甲方事先书面同意，不得进行任何形式的使用或者透露给任何第三方。
- 7.4 本合同项下约定的保密期限不限于合同有效期间，在前述信息被向社

会公开披露前，乙方仍应履行保密义务。。

7.5 乙方违反保密义务，应向甲方赔偿损失。

第八条、违约责任

- 8.1 甲乙双方任何一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定的，均视为违约。违约方应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。
- 8.2 甲乙双方在完成双方签署的书面确认事项后，任何一方提出变更要求，并经对方书面确认生效，导致项目进度延迟的，不视为对方违约；但若因此而给对方造成损失的，由提出变更一方赔偿对方直接经济损失。
- 8.3 甲方未按约定时间履行付款义务的，每逾期一日，按应付款的万分之五计算，违约金总额不得超过逾期所涉金额的百分之五，由此导致项目进度延迟的，双方应重新协商项目进度安排并予以书面确认。经费审批流程导致的延误不视为甲方违约。
- 8.4 因甲方的原因或与甲方具有协作关系的第三方的原因导致项目进度延迟的，乙方不承担违约责任。
- 8.5 乙方发生未按照本合同约定提供服务一次的，应立即予以整改，向甲方提交书面整改意见。乙方拒不整改或整改仍不符合运维要求的，甲方有权委托提供第三方提供服务，发生的费用由乙方负担。
- 8.6 乙方发生未按照本合同约定提供运维服务累计发生两次，甲方有权解除合同并不再支付剩余合同款，乙方应按照运维服务费用的 30%向甲方支付违约金，并退还合同剩余期限费用。
- 8.7 因乙方单方原因造成项目不能按约定时间交付或验收的，乙方应承担

违约责任，违约金为本合同总金额的 3%。违约金的支付是对迟延交付的唯一补救，但并不免除乙方继续履行合同的义务。

8.8 因乙方服务未通过甲方最终验收的，甲方有权解除合同并不再支付剩余合同款，乙方应按照运维服务费用的 30%向甲方支付违约金

8.9 甲方决定解除合同另行招标或通过其他方式确定新的服务方之前，乙方不得停止运维服务，服务费用根据验收结果按照实际服务时间计算，甲方有权扣罚相应款项和违约金。

8.10 甲方按照上述约定形式单方解除的，本合同自乙方收到书面解除通知之日起终止。合同解除后，除依约承担违约责任外，乙方有义务在甲方规定的交接期限内提交相关项目资料并配合甲方重新选择项目承担单位，并与甲方选定的项目承担单位进行工作交接。

第九条、法律适用及争议解决

9.1 本合同及其附件适用中华人民共和国法律。

9.2 在本合同履行过程中产生的任何争议，应本着友好合作的态度协商解决；如协商不成，任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。届时诉讼费、律师费由败诉方承担。

9.3 诉讼期间，除争议内容以外，双方均应继续履行合同约定的其他内容。

第十条、责任限制

10.1 在任何情况下，乙方无须就下列情形承担责任：

（1）第三方对甲方提出的索赔要求，但依本合同约定应由乙方承担的除外；

-
- (2) 乙方已交付的服务成果因甲方原因丢失或损害;
 - (3) 因政府行为,包括但不限于国家政策、法律、法规的限制,导致合同部分或全部无法履行或履行迟延;
 - (4) 非乙方原因而导致的甲方的任何间接经济损失;
 - (5) 超出本合同规定的责任范围的损失;
 - (6) 其他: 无。

10.2 在任何情况下,甲方无须就下列情形承担责任:

- (1) 第三方对乙方提出的索赔要求,但依本合同约定应由甲方承担的除外;
- (2) 乙方的任何间接经济损失;
- (3) 乙方自行管理的设备、资料丢失或损害;
- (4) 其他: 无。

第十一条、不可抗力

11.1 由于不可抗力致使合同无法履行的,受不可抗力影响一方应立即将不能履行本合同的事实书面通知对方,并在不可抗力发生之日起十五日内提供有关相关政府部门或公证机关出具的证明文件。

11.2 本合同在不可抗力影响范围及其持续期间内将中止履行,本合同执行时间可根据中止的时间相应顺延,双方无须承担违约责任。不可抗力事件消除后,双方应就合同的履行及后续问题进行协商。如果不可抗力原因造成本合同中止履行超过 15 个工作日,任何一方均有权解除合同。

11.3 一方迟延履行后发生不可抗力的,不能免除延迟履约的违约责任。

第十二条 、合同的变更、转让和终止

- 12.1 本合同一经生效，非经甲乙双方书面同意，任何一方以任意方式对合同条款的增减及其他变更均无约束力。
- 12.2 非经一方书面同意，另一方无权转让本合同及该合同约定的全部或部分权利、义务。
- 12.3 任何一方提前一个月以书面形式通知另一方，可以提前终止合同。合同提前终止后，对于乙方已经投入并经甲方书面确认的工作量，甲方应核算金额向乙方进行支付。
- 12.4 甲乙双方全部履行合同及相关附件约定的义务后，本合同自然终止。本合同及相关附件任何条款之法律效力于尚未终止前，均及于双方当事人和各自的承继人、受让人。
- 12.5 任何一方如无力偿还债务或进入破产程序，另一方都有权解除本合同，但必须以书面通知对方。

第十三条 、其他

- 13.1 互惠条款：自合同生效至合同执行完毕后一年止，双方互不聘用对方员工或者以其它方式与之合作，本条款亦适用于双方的关联公司。
- 13.2 除双方在合同中约定的条款外，其他未尽事宜均以补充协议形式另行约定，补充协议与本合同具有同等效力。
- 13.3 如本合同所涉各项文件之条款发生冲突，则其优先顺序为：
- (1) 合同附件；
 - (2) 合同正文；
 - (3) 其他双方签字确认的书面文件；

(4) 招标文件及投标文件。

13.3 所有因本合同履行或与本合同有关的通知均应以书面形式做出，以专人递交、传真、速递公司速递或其他双方认可的通讯方式发往本合同第一条列明的地址或其他对方事先指定的地址，所有通知实际到达前述地址的工作日视为收到通知之日。如一方的上述地址发生变更，则应于变更发生之前五个工作日书面通知对方该变更情况。

13.4 本合同各条款的标题只是为了阅读和援引方便而设立，当某个条款具体内容与标题的含义不一致时，不影响该条款具体内容之效力。

13.5 任何一方未行使其于此合同项下的任何权利均不得构成或被视为该方对这些权利或其他权利的放弃或丧失。

13.6 如果此合同中的任何条款或约定被认为非法或不可执行，则除这些条款和约定以外的其他条款的效力和可执行性不得因此而受到影响。

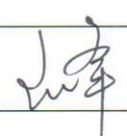
13.7 本合同书一式捌份，甲方执肆份，乙方执肆份，具有同等法律效力。
本合同自双方签字盖章之日起生效。

第十四条 、附件

附件 1：工作说明书

附件 2：业务知识的产权归属及保密协定

此页无正文

甲方	名称（或姓名）	北京市东城区医疗保险事务管理中心 (签章)			 技术合同 专用章 或 单位公章 年月日 2022年6月24日
	法定代表人	(签章)			
	授权代表	 (签章)			
	联系（经办人）	(签章)			
	住所（通讯地址）	北京市东城区朝阳门内大街 192 号 3 层	邮政编码	100010	
	电话	89945209	传真	89945211	
	开户银行				
	账号				
乙方	名称（或姓名）	北京政信 1890 智能科技有限公司 (签章)			 技术合同 专用章 或 单位公章 年月日 2022年6月24日
	法定代表人	 (签章)			
	授权代表	(签章)			
	联系（经办人）	(签章)			
	住所（通讯地址）	北京市海淀区中关村南大街 3 号海淀科技大厦 7 层	邮政编码	100081	
	电话	13520217625	传真	无	
	开户银行	北京银行友谊支行			
	账号	20000023441800000153012			