

“东城区‘接诉即办’即时督办系统”信息化项目 合同

甲方：北京市东城区城市管理指挥中心

（原用名：北京市东城区网格化服务管理中心）

乙方：北京国研数通软件技术有限公司

签订日期： 2022 年 7 月



甲方：北京市东城区城市管理指挥中心（原名：北京市东城区网格化服务管理中心）

统一社会信用代码：11110101069572912A

法定代表人：李焱

地址：北京市东城区东打磨厂街3号汇泉大厦

乙方：北京国研数通软件技术有限公司

统一社会信用代码：91110108755288364G

法定代表人：钱双

地址：北京市海淀区体院西路甲2号10号楼2层232室

依据《中华人民共和国民法典》及其他相关法律法规的规定，甲乙双方就“东城区‘接诉即办’即时督办系统”信息化项目（以下简称“本项目”），经平等协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，一致同意下列条款：

一、 标的技术的内容，范围及要求

1、技术开发内容：即东城区‘接诉即办’即时督办系统。项目详细需求见附件2：《“东城区‘接诉即办’即时督办系统”信息化项目技术服务方案》

2、技术开发：

技术开发是指乙方依据经甲方认可的本合同项目需求，按照本合同约定的项目开发计划（见第三条款）进行本项目设计、开发、测试，以及开发完成后的安装、培训、维护等工作。

3、技术成果：

- （1）应用程序发布包、软件系统安装介质等；
- （2）存放软件的光盘介质；

(3) 技术文档及其他文档包括需求文档、设计文档、测试文档、用户手册、维护手册等，分别以纸面与光盘介质形式提供 2 套；

4、项目的工作内容包括附件 2 定义的工作内容。

5、双方定于 2022 年 11 月 进行验收。

6、系统验收地点：甲方指定地点。

二、应达到的技术指标和参数

乙方提交给甲方的技术成果应满足本合同约定的项目需求。项目需求的具体功能描述详见附件 2：《“东城区‘接诉即办’即时督办系统”信息化项目技术服务方案》。

三、研究开发计划

详见附件 2：《“东城区‘接诉即办’即时督办系统”信息化项目技术服务方案》的项目开发计划。

四、研究开发经费、报酬及其支付或结算方式

1、本合同总价合计为¥2,766,400 元（大写金额：人民币贰佰柒拾陆万陆仟肆佰元整）（含税）。（详细价格见附件 1：《“东城区‘接诉即办’即时督办系统”信息化项目报价表》）

2、付款方式

本合同具体付款方式如下：

(1) 首付款：自本合同签订日起 30 个工作日内，甲方向乙方支付合同款的 60 %，计¥1,659,840 元（大写：人民币壹佰陆拾伍万玖仟捌佰肆拾元整）。

(2) 初验合格后 30 个工作日内，甲方向乙方支付本合同金额的 20 %，计¥553,280 元（大写：人民币伍拾伍万叁仟贰佰捌拾元整）。

(3) 终验合格后甲方在 30 个工作日内向乙方支付本合同金额的 20 %，计¥553,280 元（大写：人民币伍拾伍万叁仟贰佰捌拾元整）。

(4) 乙方应在甲方支付每笔合同款项时为甲方提供正式增值税普通发票, 否则甲方可拒绝付款。

甲方发票信息如下:

名称: 北京市东城区网格化服务管理中心

纳税人识别号: 11110101069572912A

五、服务和培训

1、乙方为本项目提供 36 个月 的免费维护期, 免费维护期自本项目终验合格之日起开始计算。

2、在免费维护期内, 乙方应在收到甲方通知系统故障后 48 小时内派人到现场进行维修。乙方联系方式: 李京川 18610715992, 乙方联系方式变更的, 应及时通知甲方, 因乙方不及时通知导致甲方损失的, 由乙方承担责任。

3、甲方在免费维护期到期前, 根据需求可与乙方协商签订售后服务合同, 以确保免费维护期结束后, 本项目能够得到必要的维护, 合同具体内容双方另行协商, 如双方协商同意签订售后服务合同的, 乙方保证年服务费不超过本合同总价款的 20%。

4、乙方根据合同附件 2 中的项目培训计划与培训内容, 及时委派技术人员对甲方进行相应的软件系统培训。

六、需求变更

1、在本合同履行过程中, 甲方要求进行需求变更和乙方建议进行需求变更均需按附件 2 约定的需求变更流程进行, 并采用约定的书面形式进行确认。

2、所有需求变更须经双方同意。在双方未就需求变更达成一致意见并以书面形式确认之前, 乙方应继续履行其义务, 视同双方未要求或未提议进行需求变更; 如果乙方认为任何一方提供的需求变更会导致工作发生实质性的改变, 则双方按照第 4 款所约定的重大需求变更处理。

3、项目需求变更后，如果乙方工作量减少或增加幅度在乙方全部工作量的20%以内的，甲方无需相应减少或增加应向乙方支付的费用；如乙方工作量减少或增加幅度大于该比例的，双方应就相应减少或增加费用进行协商，并签署相应的书面协议。

4、本合同生效后，如果发生以下情况：增加新的功能、系统结构发生重大变动、对附件 2 中已定义的功能发生重大修改等，经甲乙双方确认后，可视为重大需求变更。此类变更超出本次项目的开发内容，甲乙双方应另行进行新的商务谈判，按新项目进行协商并签署书面协议。

5、因甲乙双方协商一致，项目需求发生变化导致的项目不能在预定的时间进行试运行、验收的，不属于乙方违约，乙方不承担违约责任和因项目需求变化导致的损害赔偿责任。

七、履行的期限、地点和方式

本合同有效期为合同签订之日起至 2025 年 12 月 31 日。本合同在 北京市 履行。

本合同的履行方式：本项目开发采取在甲、乙方单位分别进行的方式，乙方利用本公司的软硬件环境完成本项目的全部设计、开发、测试工作任务；本项目的阶段成果将在甲方现场逐步部署，最终的交付系统将在甲方指定的地点进行现场安装。并向甲方提交技术成果，包括：应用程序发布包、软件系统安装介质等；存放软件的光盘介质；技术文档及其他文档包括需求文档、设计文档、测试文档、用户手册、维护手册等，分别以纸面与光盘介质形式提供 2 套；

八、技术情报和资料的保密

1、保密的内容和范围

乙方在履行本合同过程中所获悉或甲方提供的所有的数据资料和信息均为甲方的保密信息，包括所有的（不限于口述）记载于各种介质或载体上的数据资

料和信息，乙方对甲方的保密信息负有保密义务。在未征得甲方书面同意的前提下，乙方不得向本合同以外的任何第三方以任何形式包括但不限于披露、透露、扩散甲方的保密信息或将甲方的保密信息用于其他任何用途，亦不得对系统中已有信息进行删除、篡改、摘抄、复制、拍照、保存、擅自使用等。双方应仅为本合同目的而复制和使用甲方的保密信息或相关资料。乙方应同时确保其工作人员不违反本合同保密条款的约定。

2、保密义务与责任

(1) 乙方应自觉维护甲方的利益，严格遵守甲方的保密规定。

(2) 乙方不得在未经甲方书面允许的情况下向任何单位和个人泄露数据的任何资料信息。

(3) 乙方不得利用所掌握的甲方的保密信息或商业秘密牟取私利。

(4) 乙方了解并承认，甲方会将具有商业价值的保密信息保存在由乙方维护的服务器上或终端计算机上，并且由于系统维护服务、数据备份服务等原因，乙方有可能在某些情况下访问这些服务器和终端计算机，乙方同意并承诺，如果这些数据未经甲方书面许可披露给他人，所造成对甲方的直接损失及间接损失，甲方有权通过法律途径向乙方索赔。

(5) 乙方同意并承诺，对所有保密信息予以严格保密，在未得到甲方事先书面许可的情况下不披露给任何其他人士或机构。

(6) 乙方同意并承诺，未经甲方书面许可，乙方不得将相关保密信息，通过存储介质、网络等途径，传播至甲方不可控制区域。

本条款对以下内容不适用：

1) 提供时已为公众所知，属于常识的内容；

2) 已通过出版物或其它原因（未经授权行为或疏忽除外）而为公众所知，成为常识的内容；

3) 由任何第三方未加限制提供的内容, 且该第三方对这些内容无任何明示或暗示的保密义务, 但不得再行扩大;

4) 按法律要求须向相关机关、机构公开的内容。

九、甲乙双方基本权利和义务

1、甲方的基本权利和义务

(1) 甲方负责向乙方提供与本项目有关的资料、文件(包括业务需求、工作流程与标准等), 以及为乙方在开发过程中对甲方所进行的调研、开发工作进行配合。

(2) 甲方须在本项目设计、开发前确定具体的项目需求。

(3) 保证本项目的使用应当符合国家法律规定和社会公共利益。

(4) 对乙方提供与本合同有关的资料等负有保密的责任。

(5) 按本合同的约定向乙方支付费用。

(6) 对乙方的工作进行监督, 有权要求乙方按甲方要求提供相关说明。

(7) 乙方开发的软件不符合合同约定的, 甲方有权要求乙方及时对软件系统进行修改。

2、乙方的基本权利和义务

(1) 按照本合同约定的项目需求、项目开发计划、质量要求等完成本项目的设计、开发、测试, 及安装、培训、维护等工作, 并保证软件系统的功能符合本合同的约定及甲方的要求。

(2) 乙方保证按照项目开发计划要求及时派出合格的技术人员提供准确、充足的技术服务及合同约定的技术培训, 按本合同的要求进行系统维护, 确保本项目开发工作的正常进展。

(3) 乙方保证所提供的软件系统为技术上先进的、品质优异的全新产品, 适用于本合同所提及的目的和用途。

(4) 乙方保证所提供的技术文档完整、清晰和准确，满足本合同及甲方列明的满足其使用的要求。

(5) 保证所提供软件系统的内容符合国家法律规定和社会公共利益。

(6) 对甲方提供与本合同有关的资料等负有保密的责任。

(7) 依合同的规定向甲方收取合同费用。

(8) 乙方向甲方保证乙方开发人员的稳定性，如在项目开发过程中乙方项目经理发生人员变化，需提前一个月书面通知甲方，征得甲方同意，并按照甲方的要求负责更换，否则按乙方违约处理。

(9) 乙方开发的软件系统不符合本合同约定的，乙方应及时根据合同约定对系统软件进行修改，相关费用由乙方自行承担。

(10) 乙方应当自行完成本合同约定的内容，不得以任何形式将合同内容整体或部分转让、转包给他人。

3、乙方安全上网规定

乙方人员在驻场及技术服务维护协议期间，使用 IP 为(服务器地址)地址机器时，向甲方郑重保证不违反以下网络违规行为：

- 1) 网上炒股；
- 2) 玩网络游戏；
- 3) 浏览不良网站；
- 4) 网上交易支付；
- 5) 上班时间播放网络音视频；
- 6) 其他网络违规行为；

如违反相关网络违规行为，被区纪委通报，给甲方造成不良影响的，将扣除本合同金额的 20%。

十、技术成果的归属和分享

甲方对于按本合同要求开发的软件享有著作权。

所有资料，包括但不限于甲方交给乙方的文件、图样等保密信息，其所有权应由甲方保有。

使用在软件系统中的乙方原有的技术成果，乙方仍然享有其著作权。

乙方所开发的软件不涉及版权纠纷，如因乙方开发的软件导致版权纠纷，由此给甲方带来任何损失由乙方承担。

在本合同履行过程中，若乙方无根本性违约时，甲方如进一步开发该软件，乙方享有独家的开发和实施权利。

十一、验收的标准和方式

1、系统安装开始前，乙方应按合同约定的项目需求完成软件开发工作，并经演示取得甲方对软件内容功能和质量的当面认可，甲方认可后开始系统安装工作，甲方有义务准备好设备安装现场的各项安装条件。

2、系统经过相关测试后，在甲方项目现场部署上线运行，甲方应在上线运行7个工作日内提供给乙方系统上线运行确认书。

3、初步验收的程序和验收标准：乙方在系统部署上线运行后，应以书面申请形式通知甲方进行初步验收；甲方在收到乙方提交的书面初步验收申请通知后7个工作日内配合乙方进行以下检验：

（1）软件系统工作范围应符合合同约定的项目需求，具有已确定的项目主体功能；

（2）软件系统所有功能应符合通常标准，即能够使甲方操作人员正常简便使用这些功能；

（3）软件系统初步具备稳定性，数据表现形式符合规范；

（4）甲方在进行以上检验后，确定初步验收结果。若初步验收合格，由甲方在乙方提供的初步验收报告上签名确认。若确实乙方所提供的软件系统不能满

足初步验收要求，甲方应在初步验收报告上签署不合格意见，并经乙方代表签署认可，乙方应在7个工作日内修正后与甲方进一步进行初步验收。

4、若因甲方原因未能在合同约定时间完成初步验收，则视为初步验收合格通过；若由于乙方原因未能在合同约定时间完成初步验收，则视为乙方违约，按第十三条款执行。

5、（终）验收的程序和验收标准：

在系统上线运行后，将进入一个月的试运行阶段，系统试运行期结束日期即为系统验收日期，乙方应在系统验收开始日以书面申请形式通知甲方进行验收；甲方在收到乙方的书面验收申请通知后7个工作日内配合乙方进行以下检验：

（1）软件工作范围应符合本合同约定的要求，具有已确定的所有功能；

（2）软件所有功能应符合通常标准，即能够使甲方操作人员正常简便使用这些功能；

（3）软件的功能具有可靠性、稳定性，数据表现形式符合规范准确。

（4）甲方在进行以上检验后，确定验收结果。若验收合格，由甲方在乙方提供的验收报告上签名确认后生效。若确实乙方所提供的软件系统不能满足验收要求，甲方应在验收报告上签署不合格意见，并经乙方代表签署认可，乙方应在7个工作日内修正后与甲方进一步进行验收。

6、若因甲方原因未能在7个工作日内完成验收，则视为验收合格通过；若由于乙方原因未能在7个工作日内完成验收，则视为乙方违约，按本合同第十三条款执行。

十二、风险责任的承担

1、如果在各方合作期间发生不可抗力（指无法预见、不可避免的事件，例如：地震、台风、战争、火灾、水灾、并非因违反劳动合同而引起的罢工、政府

行为及政府禁令), 致使一方不能履行或延迟履行其在本合同项下的全部或部分义务, 则遭受该不可抗力的一方不承担违约责任和因不可抗力导致的损害赔偿责任。

2、遇上述不可抗力事件的一方, 应及时将不可抗力事件情况按照本合同说明的联系方式 24 小时内通知另一方, 并在一周内提供事件详情及不能履行其在本合同项下的全部或部分义务的理由的有效文件, 上述通知与文件应由事件发生地政府主管部门出具或经公证机构出具公证证明, 双方应立即协商寻找合理办法, 并尽一切努力减轻不可抗力的后果, 否则须就损失扩大的部分承担赔偿责任。任何一方延迟履行后发生不可抗力的, 不能免除责任。

3、在不可抗力发生后及其持续期间, 各方应尽其可能继续履行其在本合同项下的义务, 乙方应在出现这种情况期间保护和确保项目开发安全。乙方应通知甲方它所建议采取的措施。

4、所有本合同要求发出的或按照本合同发出的所有通知、要求、同意和其他文件应采用书面形式并以当面递交或传真方式发送至对方。

十三、违约责任

1、违反本合同约定, 违约方应当按照《中华人民共和国民法典》有关的规定承担违约责任。

2、交付违约: 乙方应在本合同期限内按照本合同约定向甲方提供运维服务。如因乙方原因造成服务延迟, 每延期一日, 应向甲方支付合同总金额万分之一的违约金。甲方有权要求乙方作出补偿和采取补救措施, 并继续履行本合同所规定的义务。如乙方超过本合同约定期限 30 日仍未完成合同约定内容的, 视为乙方根本违约, 甲方有权单方解除合同, 乙方应返还甲方已支付但尚未履行的合同价款, 并向甲方支付合同总金额 5% 的违约金。甲方初步/终验收不合格的, 在 7 个工作日内修正后仍不合格的, 视为乙方交付违约, 违约之日从甲方第一次验收不

合格之日起计算。

3、驻场违约：乙方未安排专业人员、安排的专业人员不符合合同要求，或安排的专业人员未按时驻场的，乙方应在 48 小时之内解决，否则甲方有权终止合同，并要求乙方返还甲方已支付但尚未履行的合同价款，或甲方自行从下期付款中扣除乙方未履行合同期间对应的费用，同时自违约发生日起至问题解决日止，乙方应按日向甲方支付合同总金额的 0.5%作为违约金。

4、如果由于甲方自身的原因造成项目迟延，乙方不承担任何责任，且甲方应另行向乙方支付由此而造成的乙方所增加的费用，包括：以标准报价计算的乙方项目组人员的人工费用和差旅费用以及其他合理的费用。

5、保密违约：乙方违反本合同所规定的其在保密方面的义务，应按本合同总价的 10%, 或按照甲方的实际损失及间接损失（包括但不限于受损失的利润）支付违约金；甲方有权单方解除合同，并选择以上两种方式之一要求乙方赔偿损失。本违约金和赔偿金的支付义务是独立于其它违约义务的。甲方有权将相关责任人员转交公安机关、司法机关等相关部门追究责任人员的行政责任或刑事责任，乙方应当予以配合。

6、甲方延迟付款的，乙方有权要求甲方及时付款向甲方发送催款通知，并给予甲方不少于 20 日的宽限期，宽限期满后甲方仍不付款的，乙方可自宽限期满后要求甲方承担违约责任。但，因财政拨款影响致甲方延迟付款的，不视为甲方违约，乙方不得由此而不履行本合同规定的义务。

7、在合同签订后，甲方要求终止或解除合同，乙方未开始服务工作的，需退还甲方已付的费用；已开始实质性服务工作、并产生实质性成果的，甲方应根据乙方已进行的实际工作量结算。乙方要求终止或解除合同的，无论是否已投入工作量，甲方都不进行结算。

7、如发生违约事件，守约方要求违约方支付违约金时，以书面方式通知违

约方，内容包括违约事件、违约金、支付时间和方式等；违约方在收到上述通知后，应于 5 天内答复对方，并支付违约金。如双方不能就此达成一致意见，将按照本合同所规定的争议解决条款解决双方的纠纷，但任何一方不得以非法手段或采取损害本项目的任何方式要求对方强行支付违约金。

本合同违约金的支付方式甲方可选择以减少乙方价款或者报酬的方式收取。

十四、解决合同纠纷的方式

1、如合同双方在履行本合同过程中发生争议，双方应先采取友好协商的方式解决该争议，友好协商解决期为争议发生后的（14）天内；如超过该协商期而协商不成，任何一方均可向北京市东城区人民法院提起诉讼。

2、如发生任何争议，对任何争议进行诉讼时，除争议事项或争议事项所涉及的条款外，双方应继续履行本合同项下的其它义务。

十五、定义和解释

本合同中使用的下述词汇或用语，除非合同上下文另有要求，否则应具有下面所赋予它们的涵义：

1、“各方”系指甲方和乙方的合称。

2、“一方”系指甲方或乙方的任何一方。

3、“本合同”指甲乙双方之间签订的“东城区‘接诉即办’即时督办系统”信息化项目技术开发合同及其全部附件。

4、“本项目”是指“东城区‘接诉即办’即时督办系统”信息化项目。

5、“附件”指本合同所列出的全部附件，为本合同不可分割的部分，任何提及本合同之处均包括附件。

6、免费维护期：是指乙方为甲方提供的免费维护本软件系统的时间，免费维护的具体内容：合同涉及的软件系统的安装、配置问题（不包含硬件故障、系统软件）、软件 BUG 的修改。

7、计算机程序：指为了得到某种结果而可以由计算机等具有信息处理能力的装置执行的代码化指令序列，或者可被自动转换成代码化指令序列的符号化指令序列或者符号化语句序列。

8、技术文档：指用自然语言或者形式化语言所编写的文字资料和图表，用来描述该项目的内容、组成、设计、功能规格、开发情况、测试结果及使用方法，如软件需求说明书、用户手册等。

十六、遵守法律、法规及规章

各方应遵守所有与本合同有关的实施、验收、维护等有关的国家或地方的法律、法规及规章。一方若违反上述法律、法规及规章，应由该方承担相应的法律责任。

十七、廉政承诺

1、合同双方承诺严格遵守法律法规、相关政策和廉洁从业等规定，共同加强廉洁自律、反对商业贿赂。

2、甲方及其工作人员不得向乙方索要或接受回扣、礼金、有价证券、物品和好处费、感谢费等；不得在乙方报销任何应由甲方或个人支付的费用；不准参加乙方提供的有可能影响公正执行合同的宴请、健身、娱乐等类似活动；不准向乙方介绍配偶、子女、亲属参与同合同有关的各项经济活动；不得以任何理由向乙方推荐或要求乙方购买合同规定之外的设备材料等。

3、乙方不得向甲方及其工作人员行贿或馈赠礼金、有价证券、物品和回扣、好处费、感谢费等；不准以任何理由为甲方工作人员报销应由其个人支付的费用；不准以任何理由为甲方工作人员提供有可能影响公正执行合同的宴请、健身、娱乐等活动；严守诚信原则，对自己的产品及服务质量负责，不得提供质量伪劣或与合同不符的产品及服务；不得借故到甲方相关领导、部门负责人及相关工作人员家中访谈并提供任何好处，不通过中间人向甲方工作人员打招呼或施加任何影

响。

任何一方如违反上述条款,依据有关法律法规、廉洁自律规定予以责任追究,且另一方有权解除本合同,造成经济损失的还应予以赔偿。

十八、其它

本合同及附件经甲乙双方确认后,形成项目开发“基准”。项目的开发以此“基准”为依据开展工作。在项目的开发过程中甲乙双方均可提出对“基准”的修改,经甲乙双方共同以合同附件的形式(签名并盖章)确认后形成有效的“变更”,与其它未更改的“基准”一起,作为乙方开发和验收的标准。乙方项目经理和实施人员无权签署变更文件,任何对合同条款的变更或修改均须双方签订书面补充协议方为有效。

本合同经甲乙双方法定代表人或授权代表签名并加盖公章之日起生效。若有未尽事宜,须经双方共同协商解决。本合同壹式陆份,甲乙双方各执叁份,具同等法律效力。

附件 1: 《“东城区‘接诉即办’即时督办系统”信息化项目报价表》

附件 2: 《“东城区‘接诉即办’即时督办系统”信息化项目技术服务方案》

甲方	单位名称	北京市东城区城市管理指挥中心（原名称：北京市东城区网格化服务管理中心）	 日期：2021年7月15日
	法定代表人	李火	
	委托代理人		
	开户银行	中国农业银行北京崇文门支行	
	帐号	11200701049200000	
乙方	单位名称	北京国研数通软件技术有限公司	 日期：2021年7月15日
	法定代表人	钱	
	委托代理人		
	开户银行	建行金融街支行	
	帐号	11001070800053000034	