

合同编号：2024-10

首都国际化网上服务品牌和能力提升



采 购 合 同

甲方：北京市政务服务和数据管理局

乙方：德勤管理咨询（上海）有限公司

日期：2024年2月29日

甲方：北京市政务服务和数据管理局

法定代表人：沈彬华

地址：北京市丰台区西三环南路1号

联系人：高瑞

联系电话：010-89151983

乙方：德勤管理咨询（上海）有限公司

法定代表人：戴耀华

地址：上海市黄浦区延安东路222号第10层3B单元

联系人：郑澄

联系电话：010-85125664

甲方首都国际化网上服务品牌和能力提升（以下简称“本项目”）经北京国际工程咨询有限公司（采购代理机构）以BIECC-23ZB0462号招标文件在国内公开招标。经评标委员会评定乙方为中标人。甲乙双方本着友好合作、平等互利的原则，经双方友好协商，同意按照下面的条款和条件，签署本合同，以资双方共同遵守。

一、服务内容

甲方委托乙方完成以下事项。

1.1 首都国际化服务品牌战略及行动

1.1.1 提出面向国际的首都国际化服务总体定位及价值主张。一是围绕国际形势、国家宏观要求和城市发展定位，对标全球领先实践，深入调研梳理国内外城市服务主要做法、存在问题和原因，总结对北京的经验启示，开展内外部要素分析。二是广泛对关心中国、关注北京的国际、国内外国人、外资企业进行调研访谈，明确未来首都国际化服务的国内、国际核心受众群体，对各类核心群体在国际化服务方

面的需求、痛点以及宣介触点等进行深入分析、归纳总结。三是紧扣“四个中心”功能定位，立足迈向中华民族伟大复兴的大国首都实际，坚守文化立场，突出时代特征、首都特点，围绕打造“北京服务”，提出面向国际的首都国际化服务核心价值主张。

1.1.2 提出服务品牌构建战略以及渠道优化建议。一是基于首都国际化服务的定位及价值主张，提出首都国际化服务未来三年的实施战略和行动计划，分阶段、分场景提出重点服务优化实施路径，包括但不限于品牌打造、传播推广、服务供给、创新能力、组织体系、质量标准等方面，旨在全面提升北京国际竞争力、影响力。二是基于价值主张和行动战略，围绕核心受众群体需求，就国际化网上服务渠道（市政府门户网站、国际版网站、新媒体账号等）的优化提升，提出短、中、长期实施路径，针对价值主张的诠释形式、网站内容和功能建设等提出解决方案并协助组织落地，实现用户满意度、网站知晓度及境内境外访问量的显著提升。

1.2. 品牌落地支持

1.2.1 基于价值主张和本年度宣介需求，利用内外部资源网络，为品牌推广的活动、渠道等相关合作导入相应资源并促成合作。一是利用内外部资源网络，明确合作资源清单，制定重点机构合作策略，协助采购人做好与关键资源进行磋商，形成合作意向清单。二是推动与已接洽机构进行对接及后续合作落地，实现优质 IP 的关键合作资源导入，提出合理化合作策略。依托海外团队，利用国际资源渠道进行推广。三是策划并协助组织首都国际化服务品牌推介活动，吸引国际化人才和企业关注，实现网站和新媒体境内、境外访问量的显著提升。

1.2.2 基于价值主张和宣介需求，协助落地支持。一是基于首都国际化服务的定位及价值主张，设计品牌视觉识别体系（包括但不限

于形象、口号、标识、周边产品等），策划并制作品牌视觉体系和宣介物料标准，建立首都国际化服务品牌 IP。二是针对外国人在京工作、生活、学习、创业等服务需求，结合首都国际化服务相关的关键亮点、话题、人物故事等，形成图文并茂、符合国际化宣介需求且能够提升外国人便利性的中英文版本城市服务宣介手册，并制作体现品牌的推广视频。

1.3 针对首都国际化服务战略，提出落地任务分析报告和建议

基于首都国际化服务战略，对重点任务落地实施进行分析，提出解决方案和未来提升建议。从外国人、外资企业视角和体验，每季度评估首都国际化服务情况。

1.4. 基于首都国际化服务品牌战略的全年支持服务。一是协助建立国际化服务品牌战略实施的团队建立管理体系和工作机制，并协助做好建立和提升政府对外宣传的能力。二是围绕首都国际化服务品牌建设，每年举办不少于 4 次相关主题的宣讲、交流、培训、座谈等活动，每次活动均引入全球范围内的高级别专家。三是在采购人主办或重点参与的活动中，引入咨询机构内部专家资源和外部企业家网络，提供发言嘉宾、座谈专家等方面的支持（每年度不少于 2 次）。

二、声明与保证

双方互相向对方声明、陈述和保证如下：

2.1 其是合法设立并有效存续的独立法人。

2.2 其有资格从事本合同项下之合作，而该合作符合其经营范围之规定。

2.3 其授权代表已获得充分授权可代表其签署本合同。

2.4 其有能力履行其于本合同项下之义务，并且该等履行义务的行为不违反任何对其有约束力的法律文件的限制。

三、甲乙双方权利与义务

3.1 甲方的权利与义务

3.1.1 项目实施过程中，甲方以委托合同形式分配服务任务，并有权对乙方履行本合同的情况、质量保证情况等进行监督和检查，发现不符合甲方要求的，有权要求乙方及时整改、完善等。

3.1.2 为乙方的工作开展提供必要的工作配合，为乙方驻场工作人员开展工作提供必要的条件，包括但不限于网络环境、工作场所，以保证工作顺利完成。

3.1.3 甲方负责组织有关人员在规定的时间内进行项目验收工作。

3.1.4 在乙方按时保质地履行本项目约定及指定工作内容的基础上，按约定向乙方支付相关服务费用。

3.2 乙方的权利与义务

3.2.1 乙方须严格按照法律法规等规范性文件、合同及其他相关文件的规定或约定开展工作，并接受甲方的监督。乙方履行义务不符合本合同、招标文件的要求的，乙方须在甲方指定的时间内改正。

3.2.2 乙方须委派驻场经理 1 名，业务骨干 2-3 名，提供项目全周期驻场服务，并参照甲方工作人员标准提供相关保障。以上人员应熟悉国际化服务领域，有品牌战略策划、推广经验，具备较强的调研分析能力和较好的文字撰写能力。在甲方现场工作期间，应严格遵守甲方的相关管理制度规定。

3.2.3 向甲方真实反映项目的全部信息及结果，撰写并向甲方提交符合本项目及甲方要求的相关书面报告。甲方认为乙方提交的报告存在问题或缺陷，需要修改的，乙方应在 10 日内进行修改。如因乙方修改再次提交导致逾期的，乙方应承担逾期交付违约责任。

3.2.4 乙方有义务根据甲方实际情况，在执行本项目过程中，根据甲方要求对相关执行细节或其他变通事项另行签订书面文件予以

明确双方具体权利义务。

3.2.5 未经甲方事先同意，乙方不得随意撤换项目负责人等核心人员，如确需更换，须提前 5 个工作日书面通知甲方，同时应做好相关的移交工作；若擅自更换造成甲方损失的，乙方应承担全部赔偿责任。

3.2.6 未经甲方事先同意，乙方不得将本合同项下的部分或全部义务转交其他第三方实施，也不得将本合同项下的全部或部分权利转让给任何第三方。

3.2.7 乙方其他需履行的义务和交付的工作成果以招标文件、投标文件的要求和承诺为准。

3.2.8 乙方应将意识形态工作责任落实到项目全流程，把握正确的政治方向，严守政治纪律、组织纪律、宣传纪律，确保导向正确。

3.2.9 乙方在提供服务的过程中，应保证内容来源真实准确，不涉及敏感信息和涉密信息，不存在涉及国家主权、涉及港澳台、涉及领导人的政治性错误，不会造成不良舆情，给甲方造成不良社会影响。否则，甲方有权要求乙方立即采取积极措施消除影响并赔偿由此给甲方造成的损失，并承担相应法律责任。

四、交付成果

乙方应按照本合同第 5.1 条约定的期限向甲方交付如下成果：

4.1 编制首都国际化服务内外部要素分析报告，首都国际化服务需求分析及受众分类报告，首都国际化服务的定位及价值主张提案。

4.2 编制首都国际化服务三年行动战略，首都国际化网上服务能力问题分析及提升建议（包括但不限于市政府门户网站、国际版网站、新媒体账号等渠道）。

4.3 制定合作资源清单及重点机构合作策略，策划、举办或参与举办的首都国际化服务品牌推介活动，实现优质 IP 的关键合作资源

导入。

4.4 制作服务品牌视觉体系和宣介物料标准，中英文版本宣介手册，推广视频。

4.5 完成首都国际化服务战略实施分析报告，首都国际化网上服务能力优化提升战略，国际化服务季度评估报告。

五、合作期限、费用及支付

5.1 合同履行期限：合同签订生效后一年内完成并经甲方验收通过。

5.2 合同价款

本合同总价款为：8,000,000 元人民币；大写：人民币 捌佰万元 整。该价格包含乙方因履行本合同及招标文件的全部服务内容可能产生的一切费用，包括但不限于税费、各种评估服务费，除此之外，甲方无需再向乙方支付任何费用。

5.3 支付方式

本合同的付款方式为：分期付款

5.3.1 首款：甲方将在本合同生效且财政资金到位后 30 日内，向乙方支付合同总额的 40.36% 作为首付款，即人民币 3,228,672 元，大写：人民币 叁佰贰拾贰万捌仟陆佰柒拾贰元 整。

5.3.2 中期付款：经中期验收合格，且财政资金到位后 15 个工作日内，向乙方支付合同总额的 40% 作为中期款，即人民币 3,200,000 元，大写：人民币 叁佰贰拾万 元整。

5.3.3 尾款：本项目服务结束后，乙方提供所有合同要求的服务成果后，经验收合格且财政资金到位后 15 个工作日内，甲方向乙方支付合同总额的 19.64% 作为本合同尾款，即人民币 1,571,328 元，大写：人民币 壹佰伍拾柒万壹仟叁佰贰拾捌 元整。

5.4 乙方指定的收款账户如下：

开户行：中国银行上海市九江路支行

户名：德勤管理咨询（上海）有限公司

账号：441659251749

如乙方收款账户发生变更，乙方应在本合同约定的相关付款期限前【10】日以书面方式通知甲方，通知应加盖乙方公章。因乙方未及时通知甲方而产生的一切后果，由乙方自行承担。

5.5 甲方每次付款之前，乙方需提供同等金额的增值税普通发票。乙方拒绝提供发票的，甲方有权拒绝付款且无需承担任何违约责任。

5.6 乙方知悉并确认，甲方资金为财政资金，如由于财政资金拨付等原因导致甲方逾期付款的，不视为甲方违约，甲方无需承担任何违约责任。

六、知识产权

6.1 乙方保证交付的全部设计文件、文档资料、工作成果在中国境内或境外没有且不会侵犯任何第三方的知识产权（包括但不限于版权、商标权、专利权）或专有技术或商业秘密或其他合法权益。乙方保证，如果其提供的设计文件、文档资料、工作成果使用或包含任何第三方的知识产权或专有技术或商业秘密，乙方已经获得权利人的授权。乙方进一步保证使甲方免于因被指控侵权而产生的或与此有关的任何及所有责任，并赔偿甲方由此发生的任何成本、费用和损失，包括但不限于解决争议，甲方因此支出的交通费、律师费、诉讼费等一切合理费用，并保证甲方的正常使用。否则，乙方退还全部合同价款，并赔偿因此给甲方造成的损失。

6.2 乙方在履行和完成本合同项下工作过程中准备及开发的一切资料，包括但不限于文件、图表、报告、数据、模型和样品，以及其中含有的所有发明和可授版权（包括版权的商业使用权，如：商业推广、纪念品等由版权而带来的延伸产品的开发的资料，为甲方独有的

排他性财产而不受任何限制。甲方有权使用上述资料以履行本项目合同或用于其他目的。该资料应与本项目合同项下其他资料一起，按要求在本项目合同结束或终止的时候，交还给甲方或以甲方认可的方式进行销毁。

七、保密责任

7.1 保密信息

本合同保密信息特指乙方因履行本合同而知悉的甲方的行政文件、会议纪要、内部信息、内部规范性文件或规章制度、本合同内容及本项目所涉及的全部文件、技术文档、数据以及其他任何甲方尚未对外公开的信息或资料。

7.2 保密期限

自本合同生效之日起至相关保密信息公开为止。本合同项下的保密义务不因本合同的终止、解除而终止。

7.3 披露和使用保密信息的限制

乙方应将保密信息的使用限制在乙方及乙方相关工作人员范围内，乙方只可将保密信息用于本协议之目的。乙方须确保其工作人员知悉且同意本条款的内容并确保受其约束。乙方同意，除非按法律法规规定、司法机关或有关监管机构的要求披露外，未经甲方事先书面同意，乙方及乙方工作人员不得向任何第三方披露、转让、复制保密信息或以其他方式谋取任何利益，也不以任何形式为本协议目的以外的目的使用保密信息。

7.4 违约责任

乙方或乙方工作人员违反保密义务的，乙方需按照本合同总金额的 20%承担违约责任，并赔偿由此给甲方造成的损失。

7.5 保密信息的返还或销毁

本协议解除或终止时，如甲方要求乙方返还或销毁任何依本协议而提供的保密信息及其复印件，乙方应在 5 日内返还或销毁。

八、不可抗力

8.1 本条所称不可抗力是指无法预见、无法避免、无法克服的致使本合同全部或部分义务不能履行或不能如期履行的客观情况，包括但不限于自然灾害如水灾、台风、地震等，以及社会事件如战争、动乱、罢工、政府行为或法律规定等；

8.2 合同生效后，任何一方对于因不可抗力致使本合同不能履行或不能全部履行而给对方造成的任何损失不承担赔偿责任。

8.3 如果发生不可抗力事件，则受影响的一方应采取积极有效的措施以减少因本合同不能履行或不能全部履行而给对方造成的损失，并应在不可抗力事件发生后及时通知对方，并在 7 个工作日内出具官方证明文件。

8.4 因不可抗力影响因素消失以后，双方应协商是否继续履行本合同，如不可抗力因素导致本合同已无法履行，双方应终止本合同。

九、违约责任

9.1 乙方未按约定的时限或未能在甲方要求的时限内完成工作，每延迟一日，按照本合同总金额千分之五计算违约金。逾期十五日以上的，每延迟一日按照本合同总金额的 5%按日计算违约金，同时甲方保留解除合同的权利，甲方选择解除合同的，乙方应向甲方支付合同总价的 20%作为违约金，同时返还甲方已支付的全部费用。

9.2 乙方应保证所提供的服务符合甲方要求，如果乙方提供的服务不符合甲方要求，或在规定的时间内没有弥补缺陷，甲方有权按照乙方未完成义务的实际情况扣除部分甚至全部服务费用，乙方应就每次违约行为向甲方支付合同总价 3%的违约金。同时，甲方有

权采取一切必要的补救措施，由此造成的损失和相关费用由乙方负责，甲方保留解除合同及索赔的权利。如甲方选择解除合同的，乙方需按照本合同总金额 20%支付违约金，如违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权继续追偿，同时乙方还应返还甲方已支付的全部费用。

9.3 如因乙方提供的服务侵犯任何第三方的合法权益或使甲方遭受索赔的，乙方承担全部责任，并赔偿由此给甲方造成的全部损失。

9.4 除不可抗力之外，乙方未能履行合同约定的其他义务，甲方有权按照乙方未完成义务的实际情况扣除部分甚至全部服务费用或终止本合同，乙方应就每次违约行为向甲方支付合同总价 3%的违约金，由此给甲方造成损失的，乙方还应予以赔偿。如乙方存在严重违约的，甲方有权解除本合同，并有权要求乙方按照本合同总金额的 20%支付违约金；同时乙方还应返还甲方已支付的全部费用。

9.5 如乙方存在对甲方应付未付款项的，甲方有权从应付乙方款项中扣除同等金额的款项，不足扣除的，乙方应另行补足。

9.6 如由于乙方原因甲方采取诉讼等司法途径维护其合法权益的，乙方还应赔偿甲方因此产生的合理支出，包括但不限于律师费、诉讼费、保险费、保全费、公告费等。

十、争议解决

10.1 本合同按中华人民共和国法律解释。

10.2 甲、乙双方在合同履行过程中发生的一切争议，均应通过双方友好协商解决；协商不成的，任何一方均可向甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。在诉讼进行过程中，除非另有协议，双方当事人应继续履行合同项中除争议事项以外各自的合同义务。

十一、合同组成文件

11.1 本合同；

11.2 在合同实施过程中双方共同签署的补充与修正文件；

11.3 乙方递交的全套投标文件及澄清文件；

11.4 招标文件及其变更或澄清文件(含招标文件补充通知)

11.5 中标通知书。

甲乙双方同意在出现合同理解上的歧义时，按照以上顺序解释。

十二、通知

12.1 甲乙双方因履行本协议而相互发出或提供的所有通知、文件、资料等，均应按照本协议所列明的通讯地址以邮寄方式送达，挂号寄出或者投邮当日视为送达。

12.2 一方变更通讯地址的，应自变更之日起3日内以书面形式通知对方，否则由变更方承担由此而引起的相关责任。

12.3 本协议记载的通讯地址适用范围包括非诉阶段民事诉讼程序后的一审、二审、再审和执行程序；因一方提供或者确认的送达地址不准确、送达地址变更后未及时依程序告知对方和法院、一方或指定的接收人拒绝签收等原因，导致法律文书未能被实际接收的，邮寄送达的，以文书退回之日视为送达之日。

十三、其它

13.1 本协议自甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效，至本协议规定各项委托事宜全部履行完毕并经甲方验收通过之日止。

13.2 本协议的权利义务终止后，甲乙双方应当遵循诚实信用原则，履行通知、协助、保密等义务。

13.3 本协议未尽事宜由甲乙双方友好协商确定。经协商确定的内容形成补充协议，作为本协议的附件，补充协议与本协议具有同等法律效力；补充协议与本协议约定不一致的，以补充协议所载内容为准。

13.4 本协议一式捌份，甲乙双方各执肆份，每份协议具有同等法律效力。

甲方（盖章）：北京市政务服务和数据管理局
（北京市政务服务管理局代章）

法定代表人（或授权代表）签字：朱琴

2024年 2月 29日

乙方（盖章）：德勤管理咨询（上海）有限公司

法定代表人（或授权代表）签字：戴

2024年 2月 29日

