

北京市大兴区图书馆
2024 年图书馆总分馆服务项目服务合同



项目编号:



签订日期: 2024年9月28日

图书馆总分馆服务项目服务合同

甲方：北京市大兴区图书馆

地址：北京市大兴区黄村西大街 11 号

法定代表人：孙海波

联系人：侯燕

联系电话：69293787

乙方：雷图志悦(北京)科技发展有限公司

地址：北京市大兴区经济开发区科苑路 18 号 1 幢 C1 户型 1 层 1060 室

法定代表人：王雷

联系人：贾宁

联系电话：13811711299

为做好 2024 年图书馆总分馆服务项目工作，根据《中华人民共和国民法典》等有关法律、法规，甲、乙双方一致同意签订本合同，合同的组成部分，应该认为是一个整体，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：

1. 本合同书
2. 中标通知书
3. 协议
4. 投标文件(含澄清文件)
5. 招标文件(含招标文件补充通知)

一、服务内容

依据招标文件服务需求内容

二、服务期限

乙方承担甲方 2024 年图书馆总分馆服务项目 工作，项目的具体时间为 12 个月。

三、项目金额与付款方式：

1. 经双方协商，本项目策划实施费用总计人民币¥ 1498500 元（大写：壹佰肆拾玖万捌仟伍佰元整），甲方根据财政对资金支付的最新规定执行。合同总金额为在外包期限内乙方完成所有约定业务的全部费用，甲方不再向乙方支付任何其他费用。

账户全称：雷图志悦(北京)科技发展有限公司

开户行：南京银行北京亦庄支行

账 号：0523250000000132

注：未经开户行同意，不得变更回款账号

本合同的付款方式为：合同签署六十个工作日内，甲方支付乙方合同总价的约 64.35%，作为项目预付款即¥964300 元（人民币大写：玖拾陆万肆仟叁佰元整）。同时，乙方向甲方支付合同总额的 3%（小写：44955 元，大写：肆万肆仟玖佰伍拾伍元整）作为质保金，质保期自合同签订之日起一年；服务合同到期后，甲方对项目进行验收，自验收合格之日起 1 个月内甲方向乙方支付合同总价余下的约 35.65%尾款即¥534200 元（人民币大写：伍拾叁万肆仟贰佰元整）。同时，甲方无息返还乙方质保金。

四、权利义务

（一）甲方权利义务

1. 按照项目要求，提供本次项目所需的真实材料及资料。
2. 审核、修改、批准乙方提交的服务方案。
3. 按照项目要求，甲方负责转达本次项目的最新信息及具体要求，配合乙方更好的开展工作。
4. 按本合同约定的服务内容需要，为乙方提供必要的工作条件。
5. 根据本合同约定，及时支付服务费用。

(二) 乙方权利义务

1. 服务过程中严格执行服务规范、质量标准、安全操作规程规定，安全、保质、按期完成本合同约定的服务内容；
2. 按照服务要求，及时向甲方上交本次服务过程中的最新信息及服务情况，配合甲方积极开展工作。
3. 乙方在合同履行期间所产生的与读者或第三者之间的责任，由乙方自行承担。
4. 乙方在合同履行期间，必须按国家安全法规及图书馆的规章制度执行，如安全及其他意外事故发生，所造成的损失和责任由乙方负责。

五、乙方提供的服务内容

1. 图书调配库图书管理及要求

(1) 乙方应在北京市大兴区设立运维团队，完善项目管理服务机制，确保配送、业务巡检、技术巡检、平台维护等服务人员满足本项目服务人数的需求，岗位职责落实到人并签订服务承诺，以便及时、高效的提供服务。

(2) 乙方应根据图书的类型、性质、内容，按图书分类法管理上架，配备图书专用书架，区域化调配管理图书。

(3) 乙方从事图书配送、流转工作相关人员，掌握图书分拣、入库、出库、打包、转库、注销、软件平台知识，并完成任务指标，同时与首图 ALEPH500 系统数据同步，具备 ALEPH500 系统操作能力，保障图书资产安全。

(4) 乙方应每年至少一次对图书调配仓库图书文献及馆方其他配送资产进行核对盘点，并向甲方提供完整的盘点数据。乙方造成的固定资产损坏、图书文献遗失等问题应进行赔偿或补齐，如发生严重过失行为，甲方必追究乙方一切法律责任。甲方不定期对图书调配仓库进行抽查和盘点。

(5) 乙方应根据项目规定的时间节点，上交图书调配、服务记录等全部工作数据，以备甲方核查备案。所有上交档案材料记录清晰、标准、规范、真实，由项目主管签字审核后上交甲方。

2. 物流配送服务范围及管理要求

(1) 普通“一卡通”成员馆：每个季度为其补充更新、调换图书1次，每次100册，一年每家不少于4次，全年不少于104次。当有“图书预约”服务时，预约图书需在三天内送达指定图书馆。当有“红书加急配送”服务时，图书需在一天内送达指定图书馆。

(2) 24小时城市书房：每月1次图书的补充更新服务，每次不少于100册，一年不少于12次/家，全年不少于144次。并熟练掌握线上APP监测和后台系统功能，取得线上APP接口协议。外馆图书配送：每2周分拣、配送各1次，还书量要求大于20册，如果小于20册则不分拣配送，时间顺延至下周。每次图书配送时需对其进行补书、图书调整下架、清理取书箱、取卡、续卡等事务。每个月为24小时书房流转一次图书，每次不少于100册，一年不少于12次/家，全年不少于144次。

(3) 巡检服务：包括技术巡检和业务巡检两部分

1) 技术巡检包括：24小时城市书房进行设备、系统、线路的定期检查服务、重大节假日前的安全隐患排查、应急服务等。全年技术巡检不少于144次；

2) 业务巡检包括：每日对书房进行业务巡检服务，包括还书箱的整理、图书的二次还书、图书分类上架、排架、修补、重点部位消毒、环境的清理等，每个点位服务时长1-2个小时。全年业务巡检不少于4320次。

(4) “村、社区图书室”：每个服务点每年进行一次图书补充更新业务，全年不少于418次。配送工作周期根据总馆的工作安排、基层图书室的需求，合理安排配送。

(5) 图书流转：按合同要求对村、社区图书室、24小时城市书房图书进行下架，并拉回配送中心进行下轮流转，全年不少于562次。同时将对回溯配送中心的图书进行分类，将最终数据结果反馈给大兴区图书馆，并对要求转运图书进行打包及数据采集。

(6) 安全监控服务：每月对系统平台、监控平台进行定期安全维护与更新，

出具维护更新报告，全年不少于 48 次；专业人员负责安全监控并进行时时监测记录，发现问题及时派发处置单。如遇需要远程对话提示的，需要第一时间进行提示。对每日的监控情况进行日志记录，影像整理，并根据大兴图书馆要求上交日期向总馆出具一份安全监控档案。

（7）乙方提供配备专业、高效率的本地服务团队。严格按照大兴区图书馆总分馆服务项目的要求，执行项目的任务指标，同时做好大兴区图书馆其他辅助性业务或临时性工作，如总馆图书转库调库工作、向基层镇、街分馆、社区图书分馆配发项目有关的文献、耗材、企事业单位图书室服务等。物流人员上岗工作应穿着工作服并佩戴工牌，服饰干净整洁，语言文明。

（8）乙方应配置 2 辆物流车。保持每日最低 2 辆物流车运送图书，因北京车辆尾号限行规定，服务商应常备 1 辆物流车作为机动替换使用。车辆应根据实际的需要提供适合的车型，且保持外观干净整洁，应根据大兴区图书馆图书配送时效要求，按质按量完成任务订单，同时做好大兴区图书馆其他辅助性业务或临时性用车工作。

（9）乙方选用的物流配送车驾驶员应根据国家道路交通安全法上路行驶，确保驾驶员及图书馆图书文献及资产安全。

（10）服务商提供服务涉及的所有人员在执行图书相关作业时，应按大兴区图书馆、基层镇、街分馆及村、社区图书室的工作计划完成作业任务，做到数量准确、字迹清晰，并根据大兴图书馆要求上交日期送达馆方核查备案。

（11）甲方对己方业务巡检实行绩效考核制度，定制月考核表，每月对巡检进行监督考核。

（12）每月十五日前将上个月所有项目档案及时上交甲方。

3. 软件平台

（1）乙方软件平台应具备图书管理模块、配送管理模块、文献资产查询模块、调度模块、基层及社区分馆管理模块、人员管理模块、车辆管理模块、安全监控模块，软件同时具备延伸性开发功能模块，可实现文献预约借阅、文献

流转、项目推广等功能。

(2) 乙方软件系统实现与首图 ALEPH500 系统无缝对接，实现图书借阅、图书归还、图书转库、图书注销、读者证办理、资产登记等项目相关应用功能。

(3) 大兴区图书馆可利用乙方提供的“软件平台”，实时监控物流配送车辆运转情况，保障调度准确，时效可控。

(4) 大兴区图书馆可利用乙方提供的“软件平台”，对调拨的图书及相关资产的状况、基层镇、街分馆及社区图书分馆图书配送运行状态进行实时监控，并可获取相关数据，保障文献调配及更换的准确性。

(5) 软件平台应具备后台管理模块，可实现用户权限设置，仓库及物流运营报表统计下载、监控查询、基层及社区分馆运转情况查询。

(6) 软件平台应采用先进、成熟、实用的技术开发，既要平台的功能，又要确保未来几年内其技术仍能满足应用发展的需求。

(7) 软件平台数据服务器应存放在安全正规的机房，提高病毒防护能力，保证系统稳定运行。

(8) 软件平台中统计的一切工作数据归大兴区图书馆所有，乙方不得擅自变更、删减。

(9) 平台定期维护、更新服务，月维护 4 次，年维护 48 次；平台日常检测、日志档案记录、应急处置服务 12 次/年；24 小时线下监控，全年不间断线下内容监控、安全监管、异常事件处理，月维护 30 次，年维护 360 次。

4、售后及应急响应服务

(1) 乙方提供 7*24 小时技术支持，排除一般故障时间不超过 30 分钟；如 30 分钟无法排除，需提供应对措施。重大软件更新不超过 3 个工作日。

(2) 乙方向大兴区图书馆提供自验收合格之日起一年的免费技术支持维护服务；

(3) 系统出现严重故障时，乙方应在 24 小时内排查故障问题，并且乙方系统工程师需驻场处理，直到故障排除恢复使用。

(4) 大兴区图书馆增加其他软件后，乙方应配合大兴区图书馆完成软件之间的数据对接，功能联动。

(5) 车辆出现常规故障时，乙方应在 24 小时处理完成，车辆出现严重事故时，乙方应在 24 小时内调配其他车辆执行配送任务。

(6) 乙方应建立 7*24 小时服务响应机制，对图书馆的任务通知能够及时响应和处理。

(7) 乙方应建立通畅的信息沟通机制，如在服务实施、任务执行、应急处置过程中有任何非正常状况发生，请及时与大兴区图书馆联系协商处理解决。

六、争议解决

如因本合同发生纠纷，甲乙双方应协商解决；协商无效时，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

七、违约责任

1. 甲方如无故拖延支付承办费用，逾期付款违约金按每日应付金额的万分之一计算，违约金最高不超过合同结算金额的 20%，不足以补偿乙方损失的，甲方应赔偿由此给乙方造成经济损失。甲方因财政资金的迟延拨付造成的延期付款不视为违约。

2. 乙方如未能完成合同约定的任务和服务目标，给甲方造成损失或影响的，甲方有权解除合同，同时应按合同总额的 30%向甲方支付违约金；违约金不足以补偿甲方损失的，乙方应赔偿由此给甲方造成经济损失。

八、其他

1. 本合同未尽事宜，双方应在友好协商基础上，签订补充协议。补充协议及本合同附件与本合同具有同等法律效力。

2. 本合同一式柒份，双方各持叁份，招标代理持壹份，具有同等法律效力。

3. 本合同自双方委托代理人签字并加盖公章之日起生效。

甲方:

(公章)

委托代理人:

2024年9月28日



乙方:

(公章)

委托代理人:

2024年9月28日



合同一般条款

依据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规，经双方协商一致，签订本合同，以资共同遵守。

1、定义

本合同下列术语应解释为：

1.1、“合同”系指甲乙双方签署的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

1.2、“合同总价”系指根据合同规定乙方在正确地完全履行合同义务后甲方应支付给乙方的价格。合同总价与报价价格一致。

1.3、“货物”系指乙方根据合同约定须向甲方提供的一切设备、机械、仪表、备件，包括工具、手册等其它相关资料。

1.4、“服务”系指根据合同规定乙方承担有关的服务，详见合同条款及相关附件。

1.5、“甲方”指北京市大兴区图书馆。

1.6、“乙方”指为本合同提供服务的公司或实体。

1.7、“项目现场”指的是：甲方指定地点。

2、乙方合同义务

2.1 服务内容

2.1.1 乙方服务内容见招标文件及被甲方接受的投标文件中的规定。

2.1.2 乙方提供的服务应与招标文件规定的服务内容、服务规范和规范附件（如果有的话）及其投标文件的服务内容、服务规范偏差表（如果被甲方接受的话）相一致。若文件规范中无相应说明，则以国家有关部门最新颁布的相应标准及规范为准。

2.2 合同资料

2.2.1 合同项目文件资料（除合同特殊条款规定外）将以下列方式交付：接到对方书面通知后 15 天之内，将完成服务或合同所需必要资料交付给对方。

2.3 工作结果交付

2.3.1 乙方应按照甲方要求的时间和进度交付相应的工作结果。

2.4 保密

2.4.1 乙方保证对在谈判、签订、执行本协议过程中所获悉的属于无法自公开渠道获得的文件及资料（包括国家秘密、商业秘密、工作秘密、公司计划、运营活动、财务信息、技术信息、经营信息及其他有关信息）予以保密。未经该资料 and 文件的原提供方同意，不得向任何第三方泄露该商业秘密或未公开工作信息的全部或部分内容。但法律、法规另有规定或双方另有约定的除外。

2.5 知识产权

2.5.1 乙方应保证甲方使用合同项下乙方工作成果的任何一部分时免受第三方提出的侵犯其专利权、著作权、商标权或工业设计权等知识产权的起诉。如果任何第三方对此提出起诉，乙方应负责与之交涉并承担由此引起的一切法律责任及经济损失。

3、甲方合同义务

3.1 合同款支付

3.1.1 合同货币：人民币。

3.1.2 合同款支付进度见合同特殊条款规定。

4、首批供货时间与数量

4.1 本合同首批供货时间与数量见合同特殊条款规定。

5、监督与审核

5.1 甲方有权对乙方的工作进行监督和审核，如在监督或审核的过程中发现乙方工作有不当之处，甲方有权提出建议，乙方应予以适当考虑并采纳其中的合理建议。甲方有权对乙方工作成果进行抽样检查，以检验其工作的真实性和合理性。甲方根据服务需求制定相应的考核方案，对乙方的服务情况实行月考核。

6、索赔

6.1 如果在合同履行过程中，由于乙方违反合同规定义务导致甲方受到损失，乙方应按照甲方的实际损失予以赔偿。

7、延期履行赔偿费

7.1 除了本合同“不可抗力”规定的不可抗力事故外，如果乙方不能按合同规定或甲方的要求时间准时提供服务，甲方在不影响合同项下的其它补救措

施的情况下，可从合同价款中扣除延期履行赔偿费。每延误一周的赔偿费按迟交货物或未提供服务的服务费用的 0.5%计收，不足 7 日者亦按 7 日计算直至交货或提供服务为止。延期履行赔偿费的最高限额为合同总价的 5%。一旦达到误期赔偿费的最高限额，甲方有权无需乙方同意终止合同。

8、不可抗力

8.1 本条所述的“不可抗力”系指那些双方在订立合同时无法控制、不可预见的事件。这些事件包括：战争、水灾、地震以及双方同意的事件。当不可抗力事件发生时，执行合同的期限将相应延长。

8.2 在不可抗力事件发生时，乙方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知甲方。同时必须在 7 日内，以挂号形式递交有关政府部门的证明。如果不可抗力超过 15 日，双方将通过友好协商就合同的执行达成协议。

9、合同修改与终止

9.1 任何对合同条件的变更或修改、补充或删减均须双方签订书面的修改书。

10、违约解除合同

10.1 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。

10.1.1 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，按合同第 7.1 的规定可以解除合同的；

10.1.2 乙方未能履行合同规定义务，导致甲方无法实现合同目的的；

10.1.3 乙方未能履行合同规定的其它主要义务的；

10.1.4 在本合同履行过程中有腐败和欺诈行为的。

10.1.4.1 “腐败行为”和“欺诈行为”定义如下：

10.1.4.1.1 “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甲方在合同签订、履行过程中的行为。

10.1.4.1.2 “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。

10.2 在甲方根据上述第 10.1 条规定，全部或部分解除合同之后，应当遵循诚实信用原则，全部或部分购买与未交付的服务类似的服务，乙方应承担

甲方购买类似服务而产生的额外支出。部分解除合同的，乙方应继续履行合同中未解除的部分。

11、破产终止合同

11.1 如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方，终止合同而不给乙方补偿，该终止合同将不损害或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力。

12、争端的解决

12.1 合同实施或与合同有关的一切争端应通过双方协商解决。如果协商后不能解决，向甲方所在地人民法院提起诉讼。

12.2 在争端解决期间，除争端涉及的部分外，本合同其它部分应继续执行。

13、通知

13.1 本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面或电传/传真/电报的方式发送，而另一方应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

14、计量单位

14.1 除技术规范中另有规定外，计量单位均使用国家法定计量单位。

15、适用法律

15.1 本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

16、合同未尽事宜

16.1 本合同未尽事宜按《中华人民共和国民法典》执行，或由甲乙双方另行协商签订书面补充协议。

17、合同生效及其它

17.1 下列条件全部符合后，合同生效：

- (1) 双方法定代表人或委托代理人签字并加盖单位公章；
- (2) 乙方提交合同约定的履约保证金。

17.2 下述合同附件为本合同不可分割的部分并与本合同具有同等效力：

- (1) 招标文件
- (2) 投标文件（如被甲方接受）
- (3) 中标/成交通知书

17.3 本合同一式 7 份，具有同等法律效力。甲方 6 份，乙方 3 份。

17.4 本合同满足条款规定的生效条件后即生效，至双方均履行完各自的合同义务后终止。但有关违约、索赔及争端解决的条款除外。