

政府采购项目

西安 12345 市民热线优化提升绩效考核评价咨询服务及监理服务

服 务 合 同

1 包：西安 12345 市民热线优化提升绩效考核评价咨询服务)

(编号：SZT2023-SN-XC-ZC-FW-0789)

甲方：西安市大数据资源管理局

乙方：陕西海蓝风信息科技有限公司

2023 年 11 月

中国 西安



服务合同

甲方（采购人名称全称）：西安市大数据资源管理局

乙方（供应商名称全称）：陕西海蓝风信息科技有限公司

甲方所需服务按照政府采购程序组织公开招标，确定乙方为西安 12345 市民热线优化提升绩效考核评价咨询服务及监理服务项目（项目编号：SZT2023-SN-XC-ZC-FW-0789）中标供应商。依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国 政府采购法》以及招标文件、中标通知书，经甲、乙双方协商一致，达成如下合同条款。

一、合同标的物内容及数量（以投标文件正本和澄清表（函）为准）

序号	项目内容	内容描述	单位	单价（元）	总价（元）
1	第一年	制定针对热线服务总集的考核方案	1 项	81200.00	81200.00
		对 12345 运营服务外包标段的服务效果进行绩效考核	4 次	27100.00	108408.00
		对运营管理提供专业支持	12 月	3650.00	43800.00
		日常服务质量监督及提升	12 月	26600.00	319200.00
		市民满意度调研	4 次	16380.00	65520.00
		员工能力评估	1 项	24350.00	24350.00
		培训评估	2 次	10840.00	21680.00
		外呼业务	4 次	52536.00	210144.00
		合计 1: 874302.00 元，大写：捌拾柒万肆仟叁佰零贰元整			
2	第二年	制定针对热线服务总集的考核方案	1 项	41200.00	41200.00

		对 12345 运营服务外包标段的服务效果进行绩效考核	4 次	27100.00	108408.00
		对运营管理提供专业支持	12 月	3650.00	43800.00
		日常服务质量监督及提升	12 月	26600.00	319200.00
		市民满意度调研	4 次	16380.00	65520.00
		员工能力评估	1 项	14350.00	14350.00
		培训评估	2 次	10840.00	21680.00
		外呼业务	4 次	52536.00	210144.00
		合计 2: <u>824302.00</u> 元, 大写: 捌拾贰万肆仟叁佰零贰元整			
3	第三年	制定针对热线服务总集的考核方案	1 项	16200.00	16200.00
		对 12345 运营服务外包标段的服务效果进行绩效考核	4 次	27100.00	108408.00
		对运营管理提供专业支持	12 月	3650.00	43800.00
		日常服务质量监督及提升	12 月	26600.00	319200.00
		市民满意度调研	4 次	16380.00	65520.00
		员工能力评估	1 项	14350.00	14350.00
		培训评估	2 次	10840.00	21680.00
		外呼业务	4 次	52536.00	210144.00
				合计 3: <u>799302.00</u> 元, 大写: 柒拾玖万玖仟叁佰零贰元整	
三年总价合计: <u>2497906.00</u> 元, 大写: 贰佰肆拾玖万柒仟玖佰零陆元整					

二、服务条件:

(一) 服务地点: 甲方指定地点。

(二) 服务期: 3年。

(三) 交付成果项目成果交付要求:

每一年项目交付成果: 绩效考核办法一份、绩效考核报告两份、市民满意度调研报告四份、员工能力评估报告一份, 分别提供纸质文件 2 份, 电子光盘 2 份。项目自合同签订之日起工作时间为三十六个月。

三、合同价款

(一) 合同总价款为人民币(大写)贰佰肆拾玖万柒仟玖佰零陆元整; ¥ 2497906.00 元。

(二) 合同总价包括: 人工费、材料费、差旅费和其他费用。

(三) 合同总价一次性包死, 不受市场价格变化因素的影响。

四、款项结算

(一) 合同一年一签, 第一年: 合同签订后, 预付合同价款第一年费用的 30%, 第一年服务期满经验收合格后支付剩余 70%。

第二年: 合同签订后, 预付合同价款第二年费用的 30%, 服务期满后经验收合格后支付剩余 70%。

第三年: 合同签订后, 预付合同价款第三年费用的 30%, 服务期满经验收合格后支付剩余 70%。

本合同只执行第一年款项结算内容。

(二) 支付方式: 银行转账。

(三) 结算方式: 每次付款前乙方应向甲方提供合法有效的 增值税专用发票 发票。乙方持中标通知书、服务合同、发票, 与甲方结算。

五、双方的权利和义务

(一) 甲方的权利与义务

- 1、甲方有权要求乙方服务的项目内容符合国家相关规范, 符合国家验收标准。
- 2、甲方有权要求乙方配合甲方完成所合同约定内容的验收工作。
- 3、甲方有义务保证按合同所规定的内容及时间支付乙方相关费用。
- 4、甲方项目负责人为_____。

- 5、乙方不能按甲方要求提供服务，甲方有单方解除合同的权利。
- 6、因乙方原因给甲方造成损失或被第三方要求索赔的，乙方应全额承担。

(二) 乙方的权利与义务

- 1、乙方应按本合同的规定执行，并保证服务质量。
- 2、乙方有义务配合甲方参与项目的验收工作，并确保提供的服务符合本项国家现行标准。
- 3、乙方项目负责人为 陈海珍。
- 4、乙方进场时应充分了解甲方的现场各项管理标准文件，并在进场后全面服从甲方的管理制度、管理细则等。

六、质量保证

乙方所供服务必须执行下列条款：

(一) 于2024年1月15日前制定针对热线服务总集的考核方案；对 12345 运营服务外包标段的服务效果进行绩效考核，出具绩效考核报告，出具报告时间分别为：2024年4月15日前、2024年6月15日前、2024年10月15日前、2025年1月15日前；对 12345 运营管理提供专业支持；日常服务质量提升及监督，2024年每月最后一日前提交一份服务质量监督汇总分析；完成四次市民满意度调研，出具报告时间分别为：2024年2月28日前、2024年5月30日前、2024年8月30日前、2024年11月30日前；完成员工能力评估一次，出具报告时间为：2024年10月30日前；完成两次培训效果评估，时间分别为：2024年7月30日前、2024年12月30日前。

(二) 服务方案和方式科学、可行，人员配置合理，全面满足要求。

(三) 符合国家有关服务规范要求，确保各项服务达到最佳运行效果。

(四) 乙方提供的服务，若发生侵权而产生的一切后果，由乙方负责。甲方保留索赔权。

(五) 服务承诺内容。

(六) 双方拟定的其他条款。

七、验收

(一) 服务内容完成后先由乙方进行自检，自检合格后向甲方提交验收申请，甲方确认乙方的自检内容后，组织乙方及监理（必要时请有关专家）进行最终验收，验收时乙方应派员参加，共同对验收结果进行确认，并承担相关责任。乙方提交验收申请30日内，甲方未组织验收的，视为验收合格，具备付款条件。

(二) 乙方向甲方提交服务实施过程中的所有资料。以便甲方日后管理和维护。

(三) 验收依据：

- 1、GB/T33358和GB/T33357 政府热线服务规范；
- 2、招标文件、投标文件、澄清表（函）；
- 3、本合同及附件文本；
- 4、国家相应的标准、规范。

(四) 双方拟定的其他条款。

八、违约责任

(一) 合同中未约定的，按《民法典》中的相关条款执行。

(二) 未按合同要求提供服务或服务不能满足合同要求，甲方应当将乙方违约的情况以及拟采取的措施以书面形式报监管部门，根据监管部门的处理意见，甲方有权依据《民法典》有关条款及合同约定解除合同，乙方应向甲方支付合同该年度总价款2%的违约金。同时，监管部门有权依据《政府采购法》及相关法律法规对乙方的违法行为进行相应的处罚。

(三) 在本合同履行过程中，双方因违约或造成对方经济、社会效益等损失的应当赔偿。

(四) 甲方无正当理由拒绝接受服务的，需向乙方偿付本合同总价款2%的违约金。甲方由于自身原因逾期付款的，则每日按逾期金额的0.1%向乙方偿付违约金。

(五) 乙方提供的服务不符合本项目相关文件和本合同规定的，甲方有权拒，并且乙方须向甲方支付本合同总价款2%的违约金。

(六)乙方未能按照本合同约定时间提供服务或完成约定的项目服务内容的,从逾期之日起每日按本合同总价款0.1%的数额向甲方支付违约金;逾期45日以上的,甲方有权终止合同,由此造成的甲方经济损失由乙方承担。

(七)未经甲方同意,乙方不得擅自将本合同服务分包或转包第三方承担。

(八)本合同中各条款约定的违约金可自甲方未支付款项中直接扣除,违约金若不能弥补甲方损失的,乙方还应赔偿甲方损失。

(九)乙方提交的服务成果经3次(包含3次)仍无法通过甲方验收的,甲方有权要求乙方全部或部分返还合同款项,并赔偿由此给甲方造成的全部损失。

(十)乙方保证提交的服务成果不会侵犯第三方的知识产权或任何合法权益,如有第三方就项目服务成果向甲方主张任何权益或赔偿的,全部责任均由乙方承担,如因此导致甲方损失的,乙方应予以赔偿。

(十一)双方拟定的其他条款。

九、保密条款

(一)乙方应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定,并对甲方提供的资料负有保密义务。未经甲方同意,不得将承接政府服务项目获得的政府、公民个人等各种信息和资料提供给其他单位和个人。如发生以上情况,甲方有权索赔。

(二)甲方有义务保护乙方的知识产权,未经乙方同意,不得将乙方交付的具有知识产权性质的成果文件、资料向第三方转让或用于本合同以外的项目。如发生以上情况,乙方有权索赔,但甲方依据相关法定职责对外公开的除外。

(三)本条款为独立条款,本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

(四)双方拟定的其他条款。

十、知识产权

(一)乙方拥有本合同的全部知识产权。

乙方所提供的知识产权必须符合国家相关方面的规定和标准规范。

(二) 在未经授权的情况下,乙方提供给甲方服务的相关内容仅限于甲方自用,甲方保证不对乙方服务的所有内容给第三方使用,否则乙方将追究甲方法律责任及违约责任。

(三) 若乙方向甲方提供的服务存在知识产权纠纷,甲方不承担任何连带责任。乙方保证,在中华人民共和国境内使用投标成果、服务或其任何一部分时,不会产生因第三方提出侵犯其专利权或其他知识产权而引起的法律和经济纠纷。如乙方不拥有相应的知识产权,则在报价中须包括合法获取该知识产权的相关费用。

十一、争议解决

(一) 本合同在履行过程中发生的争议,由甲、乙双方当事人协商解决,协商不成的按下列第___种方式解决:

- 1、提交西安仲裁委员会仲裁;
- 2、依法向甲方所在地人民法院起诉。

(二) 本条款为独立条款,本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

十二、关于送达的约定

(一) 本合同项下甲乙双方任何一方向对方发出的通知、信件、数据电文等,应当发送至本合同下列约定的地址、联系人和通信终端。

甲方联系人:

联系电话:

联系地址: 邮编:

甲方(同意不同意)接受电子文件送达,电子终端信息如下:

移动电话:

传真:

微信号：

电子邮箱：

乙方联系人：陈海珍

联系电话：15991431316

联系地址：西安市雁塔区南二环西段100号金叶现代之窗4层，邮编：710065

乙方(□同意□不同意)接受电子文件送达，电子终端信息如下：

移动电话：15991431316

传真：

微信号：15991431316

电子邮箱：15991431316@163.com。

(二) 各种通讯方式应当按照下列方式确定其送达时间：

1、面呈之通知在被通知人签收时视为送达，被通知人未签收的不得视为有效的送达。

2、以邮寄方式进行的通知均应采用邮政挂号快件或特快专递的方式进行，自信件交邮后的第7日视为送达。

3、发出的短信/传真/微信/电子邮件，自前述电子文件内容在发送方正确填写地址且未被系统退回的情况下，视为进入对方数据电文接收系统即视为送达。若送达日为非工作日，则视为在下一工作日送达。

4、一方当事人变更名称、地址、联系人或通信终端的，应当在变更后3日内及时书面通知对方当事人，对方当事人实际收到变更通知前的送达仍为有效送达，电子送达与书面送达具有同等法律效力。

十三、合同变更

在合同的执行期内，双方均不得随意变更或解除合同。如因项目需求情况发生变化，需要项目变更的，应双方协商后签订项目变更协议（如双方变更事项不能达成一致的，仍按原合同履行，否则视为违约）。

十四、合同

本合同一式六份，甲方持三份，乙方持三份，本合同甲、乙双方签字并盖章后生效，合同执行完毕后，自动失效（合同的服务承诺则长期有效）。

十五、其他事项

（一）招标文件、投标文件、澄清表（函）、中标通知书、合同附件均成为合同不可分割的部分。

（二）甲乙双方因不可抗力导致本合同全部或部分不能履行时，发生不可抗力的一方应当在不可抗力发生后30天内书面通知对方，以减轻可能给对方造成的损失。因不可抗力导致本合同全部或部分不能履行时，双方各自承担其因此而造成的损失、损害。

（三）合同未尽事宜，由甲、乙双方协商后签订政府采购补充合同，与原合同具有同等法律效力。

经理

2024.11.27

甲方	乙方
<p>采购人名称 (西安市大数据资源管理局) (盖章)</p> 	<p>供应商名称 (陕西海蓝风信息技术有限公司) (盖章)</p> 
<p>地址: 西安市未央区凤城八路109号, 西安市大数据资源管理局</p>	<p>地址: 西安市雁塔区南二环西段100号金叶现代之窗4层A18室</p>
<p>邮编:</p>	<p>邮编: 710065</p>
<p>法定代表人:</p>	<p>法定代表人: 陈泓琦</p>
<p>被授权代表: (签字) 袁嘉祺</p>	<p>被授权代表: (签字) 周菁</p>
<p>电话: 86786069</p>	<p>电话: 18192493844</p>
<p>传真:</p>	<p>传真:</p>
	<p>开户银行: 招商银行股份有限公司西安城南支行</p>
	<p>账户: 129905586910601</p>
<p>日期: 2023年12月12日</p>	<p>日期: 2023年12月12日</p>