

电子政务运维项目服务合同

项目名称：北京市社会保险网上申报呼叫热线（2021年度）

甲 方：北京市人力资源和社会保障局

乙 方：首都信息发展股份有限公司

合同编号：

签约地点：北京市人力资源和社会保障局

签约日期：2021年10月29日

第一条 合同说明条款

1. 根据北京国际贸易有限公司项目编号为“0686-2141B2340986Z”的“北京市社会保险网上申报呼叫中心”（以下简称“本项目”）中标通知书，并依据《中华人民共和国民法典》的规定，甲、乙双方本着诚实守信、合作互利的原则，经过友好协商，就甲方委托乙方提供项目运维服务事宜签订本合同。

2. 甲、乙双方之间任何与本合同有关的信函、电子邮件、电话，均使用并且只能使用下列双方确认的地址、电话号码、电子邮件地址名。

单位名称	地址	电话
北京市人力资源和社会保障局	北京市西城区永定门内西街5号	63167676
首都信息发展股份有限公司	北京市海淀区西三环中路11号 (中央电视台底座北门)	88511155

3. 甲、乙双方之间有关合同的财务往来及结算，应通过甲方与乙方共同确认的银行及账号进行。本合同存续期间，一方若遇结算银行及账号变化，应在变化之日起7日内书面告知另一方，因该方未及时告知而导致的不利后果由该方自行承担。

第二条 服务内容

1. 服务项目目标

鉴于北京市社会保险网上申报系统在日常工作中发挥的重要作用，为了保障网上申报系统的全年稳定运行，对网上申报系统用户提供专业的5×8技术支持呼叫中心服务，有力的支撑社保网上业务申报工作的开展。

2. 呼叫中心服务

(1) 热线电话

提供服务热线，专人负责，提供每周5天×8小时的热线电话服务，应急电话7天×24小时

(2) 应急响应服务

应急事件监测与预警、应急处理、遇重大事件提供热线值守等服务。

3. 服务形式

采用热线电话的模式，确保服务高效。

4. 服务期限

本合同项下委托事项完成时间自 2021 年 1 月 1 日起至 2021 年 12 月 31 日止。

5. 服务的转包和转让

本合同项下涉及的所有服务内容，乙方按投标要求进行分包。

第三条 合同价款

在本合同涉及的以上内容条件下，

年度	年度技术服务费（小写）	年度技术服务费（大写）
2021 服务年度	¥444,000.00	肆拾肆万肆仟元整
总计	¥444,000.00	肆拾肆万肆仟元整

第四条 支付条款

1. 支付依据

按照合同约定及财政批复、政府采购等具体情况支付。乙方应向甲方汇报运维的工作情况，甲方根据乙方提交的月度、季度和年度运维报告及相关服务要求和约定，支付服务费。

2. 支付方式

- 1) 本合同项下委托报酬总额为人民币 444,000 元，大写肆拾肆万肆仟元整。
- 2) 一次性支付：甲方收到乙方正式服务发票后于 2021 年度内支付乙方合同金额的 100%，即人民币 444,000 元（大写肆拾肆万肆仟元整）。
- 3) 乙方应在甲方付款前向甲方开具正规合法发票，否则甲方有权暂不付款且不承担逾期付款的违约责任。因乙方原因（包括但不限于未开具发票、开具发票不符合甲方要求等）导致甲方因财政政策原因未能付款，相应责任由乙方承担。

4) 本项目资金来源为财政资金,合同约定的付款期限及付款方式、付款额度以财政资金到位情况为准。因财政资金未到位而影响甲方支付的情况不视为甲方违约,乙方应予以理解并保证合同履行。

3. 履约保函

双方签署合同后 20 个工作日内,乙方应向甲方提供合同总价款的 10%,即 ¥44,400 元整(人民币肆万肆仟肆佰元整)的履约保函。用于保证乙方全面、彻底履行本合同项下的各项义务。履约保函有效截止日为 2021 年 12 月 31 日。

第五条 违约条款

1. 乙方未按约定提供服务

乙方承诺按照本合同及附件中规定的服务质量条款提供技术服务,年度运维服务质量验收不合格的,应按年度技术服务费的 5%向甲方支付违约金。给甲方造成损失的,还须承担赔偿责任。违约金和赔偿金的支付并没有免除乙方继续履行合同的义务。

乙方违反本合同所规定的保密义务,乙方应立即采取补救措施、并支付违约金(年度技术服务费的 20%)、并退回已收取的全部年度技术服务费,甲方有权单方面解除合同,并可提请司法机关依法追究违约方及相关人员的刑事责任。

甲方因乙方原因扣减合同价款并要求乙方支付违约金、赔偿金时,乙方不能因为甲方扣减合同价款而中止服务。若乙方违反本条约定或擅自终止/中断本合同的,乙方除支付违约金(年度技术服务费的 20%)、赔偿金外,还应退回已收取的全部年度技术服务费。)

2. 甲方未按约定支付服务费

如果甲方不能按期支付乙方技术服务费,则应从逾期支付的第 31 个工作日起,每日按迟延支付金额的 0.5%向乙方支付违约金。此项违约金总额不超过迟延支付价款的 5%。

第六条 服务质量考核条款

1. 甲方依据附件一中的“运维服务实施内容”，对乙方提供的服务进行考核。北京市人力资源社会保障信息中心作为运维期间的日常管理、确定项目服务质量、验收是否合格方。

2. 如果乙方没有满足服务质量标准，乙方除应采用补救措施外，甲方有权力从未付服务费用扣除违约金，并按照乙方服务质量造成的损失要求乙方给与赔偿。

第七条 安全保密条款

1. 自合同签订之日起，乙方有责任对甲方提供的各种技术文件（包括但不限于软件、咨询报告、服务内容）与工作业务信息进行保密，未经甲方书面批准不得提供给第三方。如有违反，乙方应承担相应的法律责任。此保密义务不因合同的终止而免除。

2. 乙方必须与甲方签订《安全保密协议》。

3. 乙方必须遵守甲方的各项规章制度，严格按照工作规范组织进行运维工作，制定切实可行的措施保障人员安全，设备安全，生产安全。

4. 乙方必须制定合理的措施对运维人员进行管理和思想教育，加强保密意识，安全生产意识。

5. 乙方如违反《安全保密协议》，必须承担全部责任并赔偿甲方的一切损失，甲方有权追究乙方的法律责任并解除本合同。

6. 甲、乙方应积极配合信息安全主管部门对信息安全进行监督检查。

第八条 知识产权条款

1. 乙方保证甲方在使用乙方提供的任何产品、服务时，不受第三方提出侵犯知识产权指控。如果任何第三方提出与乙方提供的任何产品、服务有关的侵权指控，乙方须与第三方交涉并承担因此发生的一切法律责任和费用。如因此给甲方造成损失的，乙方应予全额赔偿。

2. 本项目实施所产生的信息资源及全部技术成果（包括但不限于软件、源代

码及技术资料)的知识产权(包括但不限于著作权、专利权、商标权、专有技术等权利)及衍生权利均由甲方享有,凡有必要或可能申请专利的技术成果,均须由甲方办理专利申请,甲方在办理专利申请过程中如需乙方配合,乙方应予配合。

3.对在运维过程中获知的甲方或为甲方提供服务的第三方的知识产权,都受本条款的保护。

第九条 不可抗力

1.如果合同任一方因战争、火灾、洪水、台风、地震和其他不可抗力原因,影响了合同的履行,则可根据受影响的程度顺延合同履行期限,这一期限应相当于事故所影响的时间。受不可抗力影响的一方在不可抗力影响的范围内,不承担违约责任。但若一方违约在先,不得以此后发生不可抗力为由免除其违约责任。

2.受不可抗力影响的一方应在事件发生后,立即通知对方,并在十日内以书面方式向对方提供该不可抗力事件的证明文件(如政府公告、新闻报道等),并于不可抗力事件结束后,立即恢复对本合同的履行。

3.如果不可抗力事件后果影响合同执行超过十天,双方则就未来合同的履行另行商议。

第十条 争议解决条款

1.本协议按中华人民共和国相关法律、法规进行解决。

2.因履行合同所发生的一切争议,双方应友好协商解决,协商不成的按下列第(1)种方式解决:

(1)提交北京仲裁委员会仲裁,仲裁裁决为终局裁决;

(2)依法向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。

3.发生争议期间,乙方有义务继续按照服务内容条款中的要求提供服务,不得中断。

第十一条 其它条款

在合同履行过程中，甲、乙双方均不得任意修改合同内容，一方如需修改合同某项条款，需向另一方出具变更内容及理由的申请书，经对方同意并修改相应内容后方可实施，在达成新的协议之前，双方仍按原合同条款进行，否则，后果由自行修改条款一方负责。

第十二条 合同的终止与解除

1. 到期

合同期限届满，且双方未就续约事宜达成一致的，合同到期终止。

2. 违约的解除

甲方违反合同的约定未及时支付乙方服务费用，甲方在乙方发出要求甲方纠正违约行为的书面通知之日起 30 天内未能纠正违约行为并赔偿损失的，乙方有权书面通知违约方立即解除本合同。

乙方在连续 1 个月的运维服务质量考核中不合格的，乙方在甲方发出要求乙方纠正违约行为的书面通知之日起 30 天内未能纠正违约行为，甲方有权解除合同。

乙方在提供运维服务过程中，出现重大安全事件的，甲方有权解除合同。

根据本合同约定、甲方解除合同的，双方的技术服务费按日计算（每日的技术服务费=年度技术服务费÷365 天），乙方应按日返还其已经收取的、解除合同之日以后的技术服务费。乙方应在收到甲方解除通知的 30 日内完成返还义务。

第十三条 附则

鉴于社保基金监督应用系统运维服务费财政拨款的特殊性，下一年度此项目运维合同生效之前，乙方应按本合同继续提供系统的运维、服务保障，确保社保基金监督应用系统的稳定、安全、可靠运行。

由于合同中所涉及的服务内容具有连续性、不间断性的特点，在本合同服务到期后至甲方与新服务商签署服务合同前，乙方将根据本合同服务条款内容继续

提供运维服务，服务时间至甲方与新服务商签署服务合同时为止，费用按照乙方服务时间占全年服务时间的比例乘以本合同总金额计算，由新服务商提供。

第十四条 合同廉政承诺

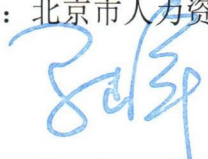
1. 合同双方承诺共同加强廉洁自律、反对商业贿赂。
2. 甲方及其工作人员不得索要礼金、有价证券和贵重物品；不得在乙方报销应由本单位或个人支付的费用；不得以参与项目实施为名，接受乙方从该项目中支取的劳务报酬；不得参加乙方安排的超标准宴请和娱乐活动。
3. 乙方不得向甲方及其工作人员行贿或馈赠礼金、有价证券、贵重礼品；不得为其报销应由甲方单位或个人支付的费用；不得向甲方工作人员支付劳务报酬；不得安排甲方工作人员参加超标准宴请及娱乐活动。

第十五条 合同的生效

1. 本合同自双方加盖单位合同章或公章后生效。
2. 本合同一式八份，甲乙双方各执三份，北京市财政局一份，招标代理机构一份。每份都具有同等的法律效力。
3. 本合同未尽事宜，应经双方协商后以补充协议方式明确，补充协议自双方加盖单位合同章或公章后生效且补充合同内容不得背离本合同实质性内容。

(本页无正文，为本合同签署页)


甲方（盖章）：北京市人力资源和社会保障局

委托人：

签约日期：2021年10月29日



乙方（盖章）：首都信息发展股份有限公司

委托人：

签约日期：2021年10月29日



附件一：运维服务条款

1. 运维服务范围及内容

乙方为甲方提供开展网上申报系统咨询的呼叫热线服务，乙方需要为此增加相应的人员、设备、线路等资源以保证项目的顺利开展。服务内容为：常规咨询、投诉受理、电话记录、电话录音、统计报表。

2. 运维地点（合同履行地）

北京市

3. 运维服务实施内容

(1) 乙方为甲方提供网上申报呼叫热线服务接入、传真或电话通知服务，乙方对所有接入电话进行全程录音。

(2) 乙方提供 5×8 小时（周一至周五：9：00-17：00）的服务。

(3) 乙方保证因乙方座席人员的服务态度及服务用语而导致的客户投诉率应小于等于 1%。（以客户的投诉电话录音为据），乙方保证有专人负责此项工作的管理，有完善的服务规范，座席实行标准用语应答，热情耐心。

(4) 乙方保证按约定的座席量安排工作人员，在每月电话呼入总量不超过 4000 个的情况下，保证客户呼损率月平均不高于 20%。

(5) 乙方保证对座席员外包人员进行岗前以及工作中相应培训，使之具备上岗的工作素质。

(6) 乙方要保证座席人员素质及稳定性，年流动率应不高于 30%。建立日常服务的统一标准，加强运营管理工作。

(7) 乙方按照甲方的要求，提供话务量统计报表（日报、周报、月报），项目包含：总呼入数、总接听数、呼损率。

(8) 根据甲方提出的要求，乙方提供与网上申报呼叫热线服务相关的信息，包括查询记录（含座席现场业务录音）和座席员操作日志等信息。

(9) 乙方负责环境、场地、电源、终端设备、办公设施等的准备，除遇不可抗力因素而导致影响线路畅通的，由乙方负责。

(10) 乙方对甲方提供数据负有保密责任，在未征得甲方同意前提下，所有甲方提供数据不得扩散和用于其他用途。

附件二：保密协议书

甲方：北京市人力资源和社会保障局

乙方：首都信息发展股份有限公司

1. 目的

北京市人力资源和社会保障局与首都信息发展股份有限公司就“北京市社会保障网上申报呼叫中心”事宜达成一致，并签订了电子政务运维项目服务合同。为确保上述系统的安全保密，经双方协商，特制定本协议。

2. 保密范围（包括但不限于以下内容）

2.1 相关工作合同、方案、系统数据，以及有关会议文件、会议纪要和领导批示。

2.2 相关工作人员之间往来的传真、信函、电子邮件等。

2.3 相关工作实施过程中涉及的信息和资料以及可能产生的新的信息和资料。

2.4 相关工作实施过程中各方拥有的知识产权信息，已经公开的知识产权信息除外。

2.5 经甲乙双方在该工作实施过程中确认的需要保密的其他信息。

2.6 保密义务在双方的电子政务运维项目服务合同结束后仍然有效。

3. 乙方责任

3.1 乙方为保密资料接受方，负有保密义务，承担保密责任。

3.2 乙方未经甲方书面同意不得向第三方（包括新闻界人士）公开和披露任何保密资料或以其他方式使用保密资料。

3.3 乙方须把保密资料的接触范围严格限制在因本协议规定目的而需接触保密资料的负责责任的雇员的范围内。

3.4 除经过甲方书面同意而必要进行披露外，乙方不得将含有甲方或其雇员

披露的保密资料复印或复制或者有意无意地提供给他人。

3.5 如果甲乙双方合作不再继续进行，经甲方在任何时候提出书面要求，乙方应当、并应促使其代表在五（5）个工作日内销毁或向甲方返还其占有的或控制的全部保密资料以及包含或体现了保密资料的全部文件和其它材料并连同全部副本。

3.6 乙方将以并应促使其雇员以不低于其对自己拥有的类似资料的照料程度来对待甲方向其披露的保密资料，但在任何情况下，对保密资料的照料都不能低于合理程度。

4. 双方共同遵守的条款

4.1 双方确认，任何一方接触并知悉本协议保密信息的人员对保密信息均负有保密义务，任何一方人员违反保密协议，将由该方承担泄密责任。

4.2 双方确认，任何一方不能利用获悉的对方保密信息为自己或其他方开发信息、技术和产品。

5. 其他

5.1 本协议履行期间，双方如有任何修改或补充意见，应协商一致签订修改或补充协议。修改或补充协议是本协议的组成部分，签字盖章后与本协议具有同等法律效力。