

不动产综合话务热线采购项目合同

甲方：北京市规划和自然资源委员会朝阳分局

乙方：北京讯鸟软件有限公司

签约日期：2023年6月5日



不动产综合话务热线采购项目合同

甲方：北京市规划和自然资源委员会朝阳分局

乙方：北京讯鸟软件有限公司

甲、乙双方就不动产综合话务热线采购项目，根据《中华人民共和国民法典》以及国家其他相关法律法规，经合同双方友好协商，一致同意订立合同如下，以便共同遵守。

第一条 项目名称及地点

项目名称：不动产综合话务热线采购项目

项目地点：北京市朝阳区不动产登记中心（红军营东路甲8号）

第二条 项目目标（详见附件一）

综述：甲方北京市朝阳区不动产综合话务热线系统建设，初期系统规模 12 个人工坐席，具备未来可通过不改动系统主体结构，简单增加坐席和许可快速扩充至 30 席的升级能力。乙方在合同签约前 10 个工作日内提供 12 名坐席人员派遣现场服务，完全遵守甲方工作现场安全管理的相关规定，相关规定内容详见附件四。

一、技术服务目标：

- 1、完成北京市朝阳区不动产登记中心现场客服系统集中部署；
- 2、本期涉及坐席数量为 12 个，IVR 数量为 30 条，语音中继接入为 1 条 E1；

第三条 合同总金额

合同总金额（即本项目按年租用费用）：人民币（大写）壹佰陆拾捌万贰仟元整（¥1,682,000），含税率为 6% 的增值税专用发票。

序号	项目明细	单位	数量	单价	金额
1	呼叫中心硬件租用	年	1	¥69,500	¥69,500
2	呼叫中心软件租用	年	1	¥62,600	¥62,600
3	远程及维护服务	年	1	¥11,500	¥11,500
4	30B+D 中继费用	年	1	¥36,000	¥36,000
5	话费	年	1	¥48,000	¥48,000

6	坐席人员	人年	12	¥121,200	¥1,454,400
合计					¥1,682,000

第四条 技术服务方式和内容

1、乙方收到首付款后 5 个工作日内交付硬件，交付地点为：红军营东路甲 8 号，乙方负责运输到交付地点。硬件交付的内容包括：ehangisx1001 台、研华工控机 3 台、网络交换机 1 台、缤特力 C3220 双耳耳麦 14 部、双接头培训耳麦 1 部、I3-7100 电脑 6 台、3090MT 电脑 6 台（硬件交付清单见附件二）。外包装检验无误后，甲方代表签署《硬件签收单》。

2、乙方在交付硬件后 5 个工作日内交付软件。软件交付的内容包括：讯鸟 CTI 软件、讯鸟 IVR 软件、讯鸟录音软件（软件交付清单见附件三）。安装检验无误后，甲方代表签署《软件签收单》。

3、乙方提供的 12 名现场客服人员到达甲方工作现场后，甲方对乙方提供的 12 名现场客服人员进行培训（培训具体内容见附件五）。乙方指定 1 名客服人员作为此项目对接负责人。

4、乙方提供的所有硬件和软件，甲方只有使用权，为租用形式，乙方在技术维护上，提供 CTI、IVR、录音、报表服务器季度巡检，每季度内的最后一周完成，并提供巡检报告。

第五条 项目验收方案及标准

1、履约验收方案：

(1) 履约验收的主体、时间、方式：乙方完成项目工作内容后，由甲方组织验收。

(2) 履约验收程序：项目成果应符合技术标准要求，通过甲方领导审查并上报。

(3) 履约验收的内容：根据采购文件要求、响应文件响应及国家行业有关标准，针对本采购文件对应的合同中每一项商务、技术要求履约情况进行履约验收。

2、验收标准：乙方提供的全部项目工作内容应符合北京市、国家相关技术标准及本项目招标文件采购需求书要求。双方工作人员按产品功能要求对软硬件测试成功，且客服人员就位，项目运行三个月后，经甲方验收合格后如所有性能指标达到本合同约定的规范要求，甲方授权代表签署《验收单》。

3、非乙方产品质量原因，在验收期限内，经乙方书面通知，甲方不予答复或无正当理由拒绝验收的，视为验收通过，甲方不得以产品质量为由拒付款。

第六条 付款方式

本项目按年租用费用为人民币壹佰陆拾捌万贰仟元整 (¥1,682,000)，该租用费用由甲方以银行汇款方式支付，乙方银行账户信息如下：

名称：北京讯鸟软件有限公司

开户行：中国建设银行北京中关村分行

账号：11001007300053013730

1、首付款：合同签订后10个工作日内，设备入场前，甲方支付合同总金额30%作为首付款，首付金额为：¥504,600。乙方驻甲方指定呼叫中心人员应遵守甲方相关规定，不得实施任何危害甲方财产安全和信息安全的行为，乙方需支付给甲方现场维护保证金：人民币伍万元整 (¥50000.00)。在合同签订后10个工作日内，经和乙方协商一致，乙方需将现场维护保证金交至甲方指定账户。

乙方应提供：

- (1) 金额为¥504,600元的符合国家规定的增值税专用发票，原件一份；
- (2) 付款通知书，原件一份。

2、第二笔款项：项目运行三个月后，如所有性能指标达到本合同约定的规范要求，甲方授权代表签署《验收单》，签署后一个月内进行验收，甲方与乙方将共同签署《阶段性验收合格书》。甲方授权代表签署《阶段性验收合格书》后，甲方需要在10个工作日内向乙方支付项目总金额的20%款项人民币叁拾叁万陆仟肆佰元整(¥336,400)。

乙方应提供：

- (1) 金额为¥336,400的符合国家规定的增值税专用发票，原件一份；
- (2) 付款通知书，原件一份。

3、尾款：项目运行最后一个月，如项目运行的所有指标达到本合同约定的要求，甲方授权代表签署《最终验收单》，对项目成果进行验收。验收合格后，甲方需要在签署最终验收单后，在10个工作日内向乙方支付项目总金额的一半尾款，人民币捌拾肆万壹仟元整。

乙方应提供：

- (1) 金额为¥841,000的符合国家规定的增值税专用发票，原件一份；
- (2) 付款通知书，原件一份。

4、甲方每次付款前，乙方应当先行提供付款通知书、与付款金额等额合规的增值税专用发票，否则甲方有权延迟付款，直至乙方提供为止。

第七条 双方权利义务

（一）甲方权利义务

- 1、甲方拥有对软件的使用权。
- 2、甲方有权要求乙方提供本合同约定的技术服务及培训。
- 3、甲方应依约履行付款义务。
- 4、当软件产品在使用过程中出现故障时，甲方应及时告知乙方，并积极配合乙方排除故障。
- 5、甲方不得对乙方的软件产品进行复制，不得对乙方产品进行反编译和反汇编等反向工程处理，并不得用于本合同项目以外的其他任何商业及非商业用途。
- 6、甲方有权利要求乙方按照合同约定提供齐备的人员，如果因员工个人原因造成的不能到岗的情况，乙方应当能够提供储备人员随时替换。
- 7、甲方有权利要求乙方对话务员入职前进行体检。
- 8、甲方应对乙方人员提供必要的业务培训，培训合格后安排上岗。
- 9、正式上岗后，因乙方话务员咨询错误造成严重后果，被追究赔偿责任的，甲方有权利要求乙方公司承担，根据实际赔偿数额扣除乙方相应的合同保证金，乙方保留向责任人追责的权利；

（二）乙方权利义务

- 1、合同签订前 10 个工作日内，乙方为甲方（现场地点：红军营东路甲 8 号）系统安装前，乙方有义务为甲方在乙方云端搭建测试 IVR 平台，供双方在系统上线前开展系统集成工作，系统上线前乙方有义务协助甲方完成平台 IVR 设计；
- 2、合同签订后，乙方于硬件设备进场后在甲方工作现场内免费为甲方提供本软件产品的安装和使用培训服务。
- 3、日常使用中，如甲方在软件使用过程中出现紧急情况需乙方亲临现场时，乙方承诺在 4 小时内到达现场。如甲方系统出现故障，乙方应当提供不同等级的售后服务响应机制，出现突发故障应电话即时连线响应，工作人员 4 小时内到达现场处置，一般故障 12 小时内排除，重大故障 24 小时内排除。硬件设备售后服务时间为法定工作日*8 小时；软件系统售后服务时间为每周 7 日*24 小时。

故障等级及响应时间：

- 一级故障：整个系统超过 50% 处于瘫痪状态，不能正常运行；
- 二级故障：系统性能严重下降或性能明显下降，使客户的业务运作受到严重影响；
- 三级故障：系统部分设备或者软件出现故障，但整个系统仍可正常工作或重启后可正常

工作：

四级故障：需要硬件、软件产品功能、安装、或配置方面的信息或支援，对客户业务运作几乎没有影响或根本没有影响。

响应及修复时限故障等级	4 小时	8 小时	12 小时	24 小时
一级故障	4 小时无法解决，安排现场并修复故障（注 1）			
二级故障		到现场并修复故障		
三级故障			修复故障	
四级故障				修复故障

注 1：4 小时修复故障的条件是除乙方提供的软件和硬件外第三方的硬件和软件是良好的并能正常运行的，如果除乙方提供的软件和硬件外第三方的硬件和软件本身是出现重大故障，则需要先由甲方联系并解决。

4、在正常使用情况下，该项目软硬件系统租用服务期限为1年，服务期自项目实施上线甲方与乙方共同签署《终验合格书》后开始计算。

5、乙方需要对平台进行必要的升级、变更、维护时，应按照国家计划产品服务中断提前 2 天书面通知甲方，并且将产品中断安排在甲方非工作时段内。

6、乙方应对甲方提供必要的系统培训。应当包括两个方面的培训，一是系统管理员培训，可以进行简单的日常系统维护作业；二是呼叫系统操作培训。培训地点为采购人搭建的呼叫系统工作现场，提供方式为上门提供免费培训，并要保证话务员能够熟练运用系统处理具体工作。

第八条 不可抗力

由于不可抗力导致合同全部或部分不能履行，或迟延履行，甲乙双方互不承担责任，但受不可抗力影响的一方应自不可抗力事件发生之日起七日内，以书面形式通知另一方，并于事件发生之日起二十日内，向另一方提交导致其全部或部分不能履行或迟延履行的证明。遭受不可抗力的一方应采取一切必要措施减少损失，并在事件消除后协商恢复本合同的履行，除非此等履行已不可能或者不必要。

第九条 合同变更和解除

1、本合同有效期为一年，自双方签订合同之日计算，乙方为本项目提供系统终验

通过后一年系统租用服务。

2、签约双方任何一方根本性违约，另一方有权依法解除本合同。

3、若甲方无正当理由提前终止合作，应赔偿乙方合同总金额 20%的违约金。

4、若乙方无正当理由提前终止合作，应赔偿甲方合同总金额 20%的违约金。

5、因乙方过错导致合同变更或解除的，除应赔偿甲方合同总金额 20%的违约金外，还需承担因此造成的社会影响及消除社会影响所需要的一切损失赔偿。

第十条 违约责任

1、如甲方未依约履行付款义务，则每逾期 1 日，甲方应向乙方支付日千分之三的逾期付款违约金，逾期超过 30 日，乙方有权单方解除合同，且逾期付款违约金连续计算至付款日，并赔偿由此造成的经济损失，包括但不限于为追索欠款而支付的诉讼或仲裁费、合理的律师费用及相关差旅费。

2、如甲方违反本合同约定，对软件产品进行复制、反向工程处理及/或将软件用于本合同项目以外的其他任何商业或非商业用途，则向乙方承担相当于合同总价 20%的违约金，并赔偿由此造成的经济损失。

3、乙方应当保证，拥有所提供的软件的全部版权，并承担相关的商业和民事责任。甲方由于使用乙方提供的产品被第三人起诉侵犯知识产权，并被追究法律责任的，乙方应当承担相应的责任，并赔偿甲方因此所承担的一切损失和费用，包括但不限于上述侵权指控中所产生的诉讼或仲裁费用、合理的律师费、调查费用、差旅费用、和解金额或生效法律文书中规定的赔偿金额。

4、如因乙方软件本身的原因导致本软件安装后不能使用，乙方将甲方已支付的费用退还给甲方。因乙方提供产品不符合甲方需求，给甲方带来损失的，乙方需向甲方支付合同总金额 20%作为违约金，若该违约金不足以弥补甲方损失的，还应当承担赔偿责任。

5、乙方确保在收到甲方首付款后 15 个工作日内完成项目实施上线，如因乙方原因未能按期交付，乙方应按合同总金额日千分之五的标准向甲方支付误期赔偿，但因甲方原因（包括但不限于中继、机房等本地环境不具备）或不可抗力不能按期上线的，乙方不承担赔偿责任。

6、系统的软件部分使用过程中，如因甲方使用、操作不当造成损失，乙方不承担赔偿责任。

7、有下列情形之一的，根据造成的损失扣除乙方相应的现场维护保证金；

- ① 因员工离职等原因，乙方未按合同要求及时补充人力，造成甲方人员不足的，根据空窗期占比扣除相应的现场维护保证金。

具体计算方式为：

应扣除金额=空窗天数（工作日）/20.83（法定每月工作天数）*员工月薪

- ② 因员工长期请假不能到岗的（连续请假超过2周或累计请假超过4周），应及时安排人员替换。未能及时替换人员的，应按缺勤天数扣除相应保证金。具体计算方式为：

应扣除金额=空窗天数（工作日）/20.83（法定每月工作天数）*员工月薪

第十一条 免责条款

（一）以下原因导致的结果，甲方不承担任何责任：

因乙方迟延提供付款通知书、与付款金额等额合规的增值税专用发票，导致甲方未依约履行付款义务的，甲方不承担任何责任。

（二）以下原因导致的结果，乙方不承担任何责任：

1、由于中国运营商线路和设备问题造成产品无法使用；

2、由于未被甲方授权者使用或误用平台的账号引起的损失或责任；

3、由于甲方原因导致的损失或责任，包括未能按时为产品续费；

4、鉴于计算机及互联网的特殊性，因黑客、病毒、电信部门技术或政策调整等引起的事件，或乙方为进行服务器配置、维护而短时间中断服务，或由于 Internet 上通路的阻塞造成甲方服务器访问速度下降，不属于乙方违约，因此造成甲方损失的，乙方不承担责任；

5、在履行本合同时，乙方对因第三方的过错或延误而给甲方或者其他方造成的损失不承担责任。乙方对通过甲方间接接受乙方服务的第三方的损失不负责任。

第十二条 争议的解决

1、因执行本合同所引起的争议甲乙双方应先行协商解决。如协商不成，则任一方可向甲方所在地人民法院起诉。

2、发生争议或诉讼过程中，除了争议部分外合同仍可继续执行的，双方应继续履行本合同。

第十三条 现场维护保证金

乙方驻甲方指定呼叫中心人员应遵守甲方相关规定，不得实施任何危害甲方财产安全与信息安全的行为，乙方需支付甲方现场维护保证金：人民币伍万元整。在合同签订

后5个工作日内，经和乙方协商一致，由甲方从合同总金额中扣除。如乙方驻场人员发生附件四《职场安全管理制度》第八条规定情形的，按照处罚标准扣除相应金额；如现场维护保证金金额有剩余，甲方在合同期满后10个工作日内支付给乙方。

乙方自愿接受甲方对其人员在甲方指定办公场所内行为的监督检查和违规处理。违规情况一经核实，甲方有权从乙方保证金中扣除相应金额。多次出现违规现象且经教育仍拒不改正，甲方有权要求乙方更换驻场人员。如涉嫌犯罪的，还将交由司法机关处理。

第十四条 其他

1、乙方有效的营业执照副本复印件作为本合同的附件。

2、《磋商文件》作为本合同的附件，为本合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

3、一方变更信息（包括但不限于公司名称、通讯地址、联系方式等），应及时将变更后的情况以书面形式通知另一方，否则变更方应对此造成的一切后果承担责任。双方承诺，以上信息的变更不影响本合同的执行。

4、若最终用户与甲方变更、解除或终止项目合同，则甲方应最迟于变更、解除或终止项目合同后5个工作日内与乙方签署对本合同的变更、解除或终止合同。

5、合同若有更改，需经双方盖章确认，否则视为双方意思表示不一致，本合同不成立。

6、本合同及附件一式六份，甲方执四份，乙方执两份，自双方法定代表人或经授权书确认的授权代表签字、盖章之日起生效。

7、本合同未尽事宜由双方共同协商，另行订立书面文件，该类文件经合同各方盖章生效后与本合同具有同等法律效力。

（以下无正文）

甲方（签章）：北京市规划和自然资源委员会朝阳分局 乙方（签章）：北京讯鸟软件有限公司

法定代表人

或授权代表：

法定代表人

或授权代表：

2023年6月15日

任超

2023年6月15日