

合同编号 2023071

# 北京跨境电商综试区线上综合服务平台 应用推广服务合同

甲方：北京市商务局

法定代表人：丁勇

地址：北京市通州区运河东大街 57 号院 5 号楼

联系方式：010-55579666

乙方：慧贸天下（北京）科技有限公司

法定代表人：杨泽涛

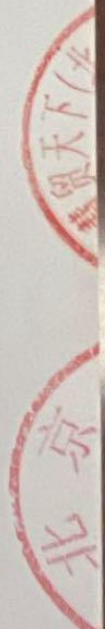
地址：北京市朝阳区光华路乙 10 号院 1 号楼（众秀大厦 20 层 01、16 房间）

联系方式：010-86398038

根据《中华人民共和国民法典》的规定，甲乙双方就“北京跨境电商综试区线上综合服务平台”项目应用推广的技术服务，达成如下服务协议，并由双方共同恪守。

下列文件构成本合同的组成部分，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：

- a. 本合同书
- b. 中标通知书
- c. 投标文件(含澄清文件)
- d. 招标文件(含补充通知)



**第一条 甲方委托乙方进行服务的内容如下：**

**1、服务内容：**

甲方委托乙方提供北京跨境电商综试区线上综合服务平台服务，以北京跨境电商综试区线上综合服务平台推广为抓手，以跨境电商企业用户及政府监管机构单位服务需求为基础，从“应用服务+宣传服务+推广服务+行业咨询服务”四大方面具体落地，打造“四位一体”的完整推广服务体系，进行系统客服、推广、宣介等相关工作，以保障北京跨境电商综试区线上综合服务平台在北京跨境电商企业中全面使用，并通过专业技术服务帮助企业顺畅使用、高效使用。

具体包括如下服务内容：（1）热线服务；（2）在线服务；（3）远程服务；（4）上门服务；（5）门户宣传服务；（6）宣传品服务；（7）活动推广服务；（8）上门推广服务；（9）在线推广服务；（10）专家咨询服务；（11）信息报告服务。

关于以上服务内容的服务明细及要求详见招标文件。

**2、服务质量保证：**

（1）乙方应按照服务内容提供优质服务，保证服务质量，按月、年提供服务报告。

（2）甲方有权对乙方服务内容、过程、质量等进行监督，未达到服务要求的，甲方有权提出改正意见，乙方于10个工作日内提出改进措施并进行改正，直到甲方认可为止。

**第二条 合同金额及支付方式：**

**1、服务周期：**

本期合同服务自2023年11月30日至2024年11月29日止，整体实施时间为1年。

## 2、服务项目费用：

项目费用共计460,690元(人民币肆拾陆万零陆佰玖拾元整)。此费用为本协议项下乙方完成全部承办委托事项甲方应支付乙方的全部费用，除此费用以外，甲方无需另行支付其他费用。

## 3、付款方式：

(1) 甲方自本合同签署之日起30个工作日内，向乙方支付服务费用230,345元(大写：人民币贰拾叁万零叁佰肆拾伍元整)；

(2) 服务到期经甲方验收合格后30个工作日内，甲方向乙方支付服务费230,345元(大写：人民币贰拾叁万零叁佰肆拾伍元整)。

乙方应在每次收到甲方款项后五个工作日内向甲方开具等额正规增值税发票。

## 4、乙方指定银行账户：

账户名称：慧贸天下(北京)科技有限公司

开户银行：招商银行股份有限公司北京东城支行

银行账户：1109 3340 4310 101

## 第三条 双方约定责任义务：

### 1、甲方责任

(1) 在乙方承担新的服务任务前，甲方需明确任务目标、要求及工作规则等，并提供能够反映工作预期目标及要求的书面文档。

(2) 甲方承诺其发给乙方的文字资料内容不得有违背中华人民共和国的有关法律和法规。

(3) 甲方有权要求更换项目负责人或团队成员，乙方变更项目负责人或团队成员应当经过甲方书面同意。

## 2、乙方责任

(1) 乙方应为甲方配备 5-7 人（包括但不限于客服、技术、编辑、上门服务人员、项目经理等）具有较高专业水准、丰富从业经验、勤勉尽责的服务人员团队，完成甲方的委托事宜。

(2) 乙方服务人员必须充分尊重甲方意见，为甲方提供优质的服务。

(3) 乙方服务人员需按本合同约定中的具体要求承担、完成服务工作，并确保与本合同中的工作目标相一致。

(4) 在合同期内对所承担项目进行联系并负责，以保证项目顺利进行。每半年汇报一次当前运营推广工作推进情况，并根据实际情况及甲方要求调整后半年工作重点。

(5) 乙方应当在所承办的系列活动中履行相应的安全责任及义务，并对活动的安全承担相应责任。甲方根据相关法律法规先行赔偿的，有权向乙方追偿。

(6) 乙方宣传推广材料等推广内容方面，保证不违反国家政策、法律法规，严格按照流程与甲方确认。如因乙方违反流程或乙方侵权导致纠纷，由乙方承担相应责任。

(7) 乙方确保对其在网站门户、宣传材料等制作推广内容中使用的图片、照片、字体以及其他素材及内容享有合法的所有权或使用权，不存在任何权利争议且不侵犯任何第三方的知识产权

及其他合法权利。否则由此产生的一切后果，由乙方独立承担相关责任。

(8) 乙方对推广宣传内容的合规性合法性予以确认并审核，推广宣传内容的知识产权以及乙方完成委托工作项下的工作成果所形成的知识产权归甲方单独所有，未经甲方书面同意，乙方不得公开发表或以其他任何形式披露、使用本合同约定的由甲方享有知识产权的相关工作成果。

(9) 乙方应当配备本项目所需文案、策划、设计编辑的专业人员。

(10) 未经甲方书面同意，乙方不得私自将本合同项下全部或部分委托事务转让给任何第三方履行。

### 3、甲方权益

(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，乙方应遵循甲方工作要求，及时变更调整至甲方满意，其相应变更调整所需工时，不应延误甲方正常工作时限。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。

(2) 有权对乙方提供的服务情况进行管理。如乙方提供服务不能满足合同约定，甲方有权要求整改。

(3) 甲乙双方就本合同项下乙方服务内容的具体执行方案产生争议时，应友好协商，协商不成的，最终以甲方意见为准。

### 4、乙方权益

(1) 乙方服务人员在接受具体服务任务后，有权要求甲方提供能够全面反映服务预期目标的需求及其他相关的必要资料或文件。

(2) 乙方技术人员有权在参与服务过程中对甲方提出的不合理任务、服务方案等提出异议，同时乙方需提出解决方案供甲方参考并由甲方决定是否采纳。

(3) 乙方有权在合同规定的时间内得到甲方应支付的报酬。

#### 5、保密义务

双方同意，委托服务项目涉及的未公开信息、资料实行严格保密，并采取一切合理及必要的步骤，确保不发生泄密情况。保密期限为直至相关保密信息进入公知领域或被披露方主动公开。保密义务不因本合同的无效、变更、中止、终止而免除。

#### 第四条 项目需求及相关要求

(1) 活动推广目标：服务期内，各类业务线上线下推广活动不低于 10 场，合计触达不低于 500 人次；

(2) 用户满意度目标：不断提高用户满意度，通过满意度调研，客户满意度不低于 98%；

(3) 在线宣传与推广目标：平均每周门户网站资讯更新 2-3 篇，各类留言业务处理当天响应回复率 100%；服务期内，平台数据统计分析不少于 12 次，输出报告不少于 16 篇；

(4) 时效响应目标：根据要求上门安装相关技术组件、排查相关技术问题，响应时间不超过 2 个小时；

(5) 服务受众目标：跨境电商服务群新增用户不少于 200 个，5×8 小时在线受理并解决企业的业务与技术问题；

(6) 项目文档目标：推广情况按照月、年度提交报告，其中月度报告不低于 12 篇，年度报告不低于 1 篇。

## 第五条 验收要求

### 1.1. 验收条件

乙方依据合同条款、按照甲方要求完成合同约定的全部服务内容，提交《服务记录》、《服务报告》等必要服务文档。

服务期满，乙方提出验收申请，甲方组织验收。验收合格的，甲方予以书面确认，验收不合格的，乙方应无条件免费进行整改直至甲方认可为止。自乙方提出验收申请之日起 7 日内甲方未组织验收的情况，视同甲方默认验收通过。验收合格后【7】个工作日内，乙方应返还甲方提交的全部文件、资料，未经甲方书面同意，不得留存任何复制件。

### 1.2. 验收依据

- (1) 采购合同及其相关附件。
- (2) 相关服务工作记录和报告。

### 1.3. 验收标准

- (1) 服务内容要求

查服务完成情况，依据合同等对服务内容逐项进行检查。

- (2) 服务质量要求

检查是否到达各项服务指标，检查重点进出口企业服务满意度情况。

- (3) 文档要求

检查是否有《服务记录》、《服务总结报告》等相关文档记录。

## 第六条 履约延误及违约责任

(1) 乙方应按照合同规定的时间内提供服务。

(2) 在履行合同过程中,如果乙方遇到妨碍按时提供服务的情况时,应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的时间和原因通知甲方。甲方在收到乙方通知后,应尽快对情况进行评价,并确定是否同意推迟提供服务时间以及是否收取误期赔偿费。延期应通过书面的方式由双方认可。

(3) 除了合同条款第7条的情况外,乙方不能按合同规定时间准时提供服务,经协商未果的情况下甲方可从应支付的合同价款中扣除误期赔偿费。每延误一天的赔偿费按照合同总额的0.1%扣除,扣除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,甲方有权单方解除本合同,乙方应退回已收取的服务费用并赔偿由此给甲方造成的全部损失。

(4) 甲方本合同项下款项的支付需以财政资金实际拨付至甲方账户为前提,若因财政资金未能及时到账导致的延期支付,不属于违约行为,甲方不承担违约责任。

(5) 甲乙双方均应认真履行本合同,及时相互通报执行本合同所发生的问题,及时磋商解决办法。由于任何一方过错使本协议不能履行、不能完全履行、或履行不符合约定条件的,由过错方承担责任;如属双方过错,则根据各自过错大小,分别承担相应的责任。



(6) 除本条第三款约定外,乙方未按本合同约定履行相关义务的,每次甲方按合同总额的5%扣减向乙方支付的合同金额。乙方应继续履行合同义务,采取补救措施,并且赔偿甲方所遭受的损失。乙方未能按照甲方要求履行本合同项下义务的,经甲方催告整改【3】日后乙方仍不能达到甲方要求的,甲方有权单方解除合同,自甲方书面通知乙方3个工作日后本合同即告解除,合同解除后乙方应退回已收取的服务费用并赔偿由此给甲方造成的全部损失。本合同所指的甲方的损失,包括直接损失、甲方为弥补损失所支出的费用(包括但不限于重新组织政府采购支出的费用、专家评审费、重新签订政府采购合同支付的费用、交通费、餐饮费、住宿费等)、甲方为向乙方主张权利所支出的费用(包括但不限于聘请律师的费用、公证费、诉讼费、鉴定费等)等。

## 第七条 不可抗力

(1) 甲乙双方任何一方由于不可抗力事件的影响而不能执行合同时,履行合同的期限应予延长,其延长的期限应相当于事件所影响的时间。不可抗力事件系指甲乙双方在缔结合同时不能预见的,并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事件,诸如主管部门对项目的政策或技术要求发生变化,或发生战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

(2) 由于不可抗力造成本合同不能履行时,受不可抗力影响的一方应当在不可抗力发生后的十四日内,将有关情况通知另一方,并及时提供有关机构出具的书面证明,根据不可抗力的具体情况及影响,双方协商确定部分或全部免除责任及中止或终止合同履行事宜;一旦发生不可抗力,双方应尽力采取补救措施,以

减少可能对对方造成的损失。乙方延迟履行本合同义务后发生不可抗力的，不能免除责任。

#### 第八条 争议解决


甲乙双方同意，在执行本合同过程中所发生的一切争议，应先通过友好协商解决。如协商不成，可以向甲方所在地人民法院提起诉讼。

**第九条** 本合同一式肆份，甲乙双方各执两份，具有同等法律效力。其他未尽事宜双方可另行签署补充协议（补充合同）予以约定，如有与本合同约定不一致的内容以补充协议（补充合同）为准。

**第十条** 本合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章后生效。

（以下无正文）

(本页无正文，为签署页)

甲方：(盖章) 北京市商务局

法定代表人/委托代理人： 佟宇 (签名)

2013年12月1日

乙方：(盖章) 慧贸天下(北京)科技有限公司

法定代表人/委托代理人： 杨涛 (签名)

2013年12月1日