

合同登记编号：

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

技 术 服 务 合 同

项目名称： 2021-2022 年度上地街道接诉即办项目
(2021 年 09 月至 2022 年 09 月)

委托人： 北京市海淀区人民政府上地街道办事处
(甲方)

受托人： 北京融通润园科技有限公司
(乙方)



签订地点： 北京市海淀区人民政府上地街道办事处

服务期限： 2021 年 9 月 17 日至 2022 年 9 月 16 日

合同正文

甲方和乙方经友好协商，就 2021-2022 年度上地街道接诉即办项且有关事宜达成一致意见，根据《中华人民共和国民法典》及其他相关法律法规签订本合同。

合同各方

甲方：北京市海淀区人民政府上地街道办事处

法定地址：北京市海淀区东北旺南路 27 号上地办公中心

邮编：100193

法定代表人：

联系人：

电话：

传真：

乙方：北京融通润园科技有限公司

法定地址：北京市海淀区西三环北路 72 号院 A 座 18 层 2105

邮编：100081

法定代表人：贾淑霞

联系人：李阳

电话：010-68414590

传真：010-68414590

一、定义

除非本合同另有特别约定，本合同所使用的术语、定义的含义如下：

- 1.1 本合同：是指双方所签署的合同正文、所有附件、所有补充文件，以及双方在合同履行中所签署、确认的其他与双方权利义务相关的所有书面材料等。
- 1.2 工作说明书：是指约定本合同工作服务内容、质量标准等特定内容的文件，即合同 2.2。
- 1.3 服务：是指乙方按照 2.2 所列明的需求所完成的项目工作。
- 1.4 服务成果：是指乙方按照 2.2 的约定所完成的项目工作成果，包括项目文档以及乙方为履行本合同所搜集、使用、编制、创作的所有其他文档。
- 1.5 交付：是指乙方将合同约定的服务成果提交给甲方使用。
- 1.6 本合同中不可抗力指地震、台风、火灾、水灾、战争、以及其他双方不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。
- 1.7 其他定义：无。

二、项目服务内容

2.1 甲方同意委托，乙方同意受托进行 2021-2022 年度上地街道接诉即办项目的服务工作。

2.2 工作职责

2.2.1 乙方承诺，为完成“接诉即办”辅助工作，提供 9 名工作人员，协助甲方开展业务工作。

2.2.2 乙方工作人员按工作要求签收来件。

2.2.3 乙方工作人员根据甲方职责分工将来件分类。

2.2.4 乙方工作人员通过甲方各科室业务办理方式（甲方指定渠道）向甲方承办科室发送来件，由承办科室办理。

2.2.5 承办科室办理完毕后，统一反馈至甲方办公室，办公室将回复内容反馈至乙方。

2.2.6 根据工作情况，提供相关数据和资料，协助办公室进行案件汇总的初步分析报告的撰写与报送。

2.2.7 乙方工作人员按工作要求在法定节假日期间、重大活动会议期间等敏感时期做好服务保障工作。

2.3 工作标准

乙方在接收、办理海淀区非紧急救助热线和案件过程中，依据《北京市非紧急救助服务中心关于政府热线工作绩效考评办法》（京电（2017）49号）相关规定在区中心回访中群众对承办单位

办理来电诉求整体工作要求,须达到如下标准:

2.3.1 街道职责范围内的来件接收率和转办率达到 100%。

2.3.2 按时办结率达到 100%。

2.3.3 反馈率达到 100%。

2.3.4 通话录音保存率 100%。

2.3.5 群众满意率达到 80%，力争达到 90%。

2.3.6 与区域指挥中心保持良好沟通，有效区分海淀区街道内的来件。

2.3.7 遇紧急、突发情况，及时接收来件并立即转办。

2.3.8 乙方在接收、办理街道市区两级网站“接诉即办”的案件过程中，乙方应当及时检查来件办理时限，在办理时限前 2 个自然日，将来件梳理后，统一交由办公室进行督办。如因乙方未及时检查办理时限导致超期办结，甲方可视情况酌情扣除乙方 50 元-1000 元的服务费，具体数额由甲方根据后果严重程度确定。以上考核标准以区每月通报数据为准。

三、双方权利和义务

3.1 甲方权利和义务

3.1.1 甲方有权对本项目实施项目管理，对项目实施全过程进行全程监督，甲方提出的本项目实施问题，乙方要及时进行纠正。

3.1.2 甲方应按项目计划时间提供乙方工作所需环境，包括但不

限于软硬件环境、工作场所;

3.1.3 甲方应向乙方提供并允许乙方以完成本项目为目的而使用合同双方商议确认的信息、数据、资料以及为服务工作所需要的配置或人员协助;且应当向乙方提供双方同意的、明确的业务需求内容。

3.1.4 如乙方履行本合同过程中需与第三方配合,甲方应负责协调乙方与第三方的工作。

3.1.5 甲方有权对乙方工作人员进行监督、检查,有权随时要求乙方调换不称职的工作人员。

3.1.6 甲方负责各业务单位、管理部门的联系协调,如有相关会议由甲方主持召开。

3.1.7 甲方应为乙方在实施项目过程中遭遇的如检查受阻、与属地工作人员沟通不顺畅等困难提供适当的帮助,并予以协调。

3.1.8 甲方应按本合同第四条的约定向乙方支付款项。

3.2 乙方权利和义务

3.2.1 乙方应按照本合同约定的工作范围和时间完成其服务。

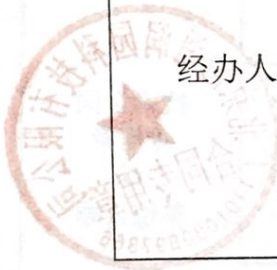
3.2.2 乙方保证其派出人员拥有从事本项目工作的资质及能力,并保证服务成果不侵犯任何第三方的知识产权。

3.2.3 乙方保证其服务符合 2.3 约定的质量要求,若在服务成果的使用过程中发现有因乙方原因导致的缺陷,将按照本合

印花税票粘贴处



登记机关审查登记栏:



经办人: 技术合同登记机关 (专用章)

年 月 日

同第八条约定承担责任。

3.2.4 乙方应按照本合同第五条的约定向甲方交付服务成果。

3.2.5 乙方有权要求甲方按照合同约定支付服务费用。

3.2.6 乙方保证其派出人员严格遵守甲方的有关规章制度和项目管理规范。

3.2.7 乙方有权对服务范围内的安全隐患向甲方提出改进意见，由甲方协调相关部门进行研究和会商。

四、价款及支付

4.1 合同总价款：

本合同总价款为：¥1,458,270.00 元人民币；大写：人民币壹佰肆拾伍万捌仟贰佰柒拾元整。该价格为包含全部相关税费的最终价格。

4.2 付款方式：

4.2.1 本合同采用二次付款结算方式。

第一次付款：合同生效后，甲方收到乙方出具正式发票后，首付合同总额的 45%作为首付款¥656,221.50 元，大写：人民币陆拾伍万陆仟贰佰贰拾壹元伍角。若甲方付款时未收到乙方出具的发票，甲方有权拒绝付款。

第二次付款：服务期过半后，如乙方无违约行为，甲方在收到乙方出具正式发票后 10 个工作日内，向乙方支付剩余 45%款项：¥656,221.50 元，大写：人民币陆拾伍万陆仟贰佰贰拾壹元伍角。

第三次付款：合同期满后，按照甲方考核要求(2022 年区级排名前 5 不扣款，5-23 名扣除 5%，后 5 名扣除 10%。)及双方共同确认的合同完成情况，甲方向乙方支付合同尾款 10%，以实际审计金额为准，¥145,827.00 元，大写：人民币壹拾肆万伍仟捌佰贰拾柒元整。

乙方收款账户名：北京融通润园科技有限公司

开户行：招商银行股份有限公司北京海淀支行

账号：110922992610802

4.2.2 在甲方银行发生的汇款费用及其他银行费用应由甲方承担，乙方应承担在乙方银行发生的上述银行费用。

4.2.3 甲方付款前，乙方应当开具符合国家规定的该款项发票并交付给甲方。

五、知识产权及保密

5.1 乙方依照本合同第六条向甲方交付的服务成果的知识产权归甲乙双方共有。

5.2 在本合同签订前已经存在的或履行过程中产生的其他成果，包括但不限于各种说明书、技术诀窍以及其他技术文档，知识产权归属原权利人所有。

5.3 甲乙双方任何一方应对在本合同签订或履行过程中所接触到的对方的保密信息，包括但不限于前述的各种说明书、技术诀窍以及其他技术文档的信息，负有保密义务。未经对方事先书面同意，不得进行任何形式的使用或者透露给任何第三方。

5.4 本合同规定的保密义务在本合同履行完毕后,保密信息接受方仍应承担保密义务,期限为长期,合同终止不影响双方保密义务的履行。

5.5 任何一方违反保密义务,泄漏方应向另一方赔偿损失。

六、违约责任

6.1 甲乙双方任何一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定的,均视为违约。违约方应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

6.2 甲乙双方在完成双方签署的书面确认事项后,任何一方提出变更要求,并经对方确认生效,导致项目进度延迟的,不视为对方违约。

6.3 甲方若因财政经费审批等特殊原因无法按时支付,应及时告知乙方,否则每逾期一日,按应付款的万分之五计算,违约金总额不得超过逾期所涉金额的百分之五,由此导致项目进度延迟的,双方应重新协商项目进度安排并予以书面确认。因乙方的违约行为导致甲方逾期付款的,甲方不承担违约责任。

6.4 因甲方的原因或与甲方具有协作关系的第三方的原因导致项目进度延迟的,乙方不承担违约责任。

6.5 如乙方向甲方交付的工作成果未能确认合格,乙方要在限定的时间内予以改进,并再次提交甲方确认。

6.6 甲乙方的全部赔偿责任，包括但不限于因合同、侵权、违约或者违反保证或其他引起的赔偿。

6.7 任何一方违反第 10.1 条款，应按照被聘用或者涉及的员工在原雇主的离职前年薪支付给对方违约金，以弥补原雇主因此而产生的录用、培训、再招聘等损失。

七、法律适用及争议解决

7.1 本合同适用中华人民共和国法律。

7.2 在履行本合同的过程中发生争议，双方当事人和解或调解不成，双方约定向北京市海淀区人民法院起诉。

八、不可抗力

8.1 由于不可抗力致使合同无法履行的，受不可抗力影响一方应立即将不能履行本合同的事实书面通知对方，并在不可抗力发生之日起十五日内提供有关相关政府部门或公证机关出具的证明文件。

8.2 本合同在不可抗力影响范围及其持续期间内将中止履行，本合同执行时间可根据中止的时间相应顺延，双方无须承担违约责任。不可抗力事件消除后，双方应就合同的履行及后续问题进行协商。如果不可抗力原因造成本合同中止履行超过 5 个工作日，任何一方均有权解除合同。

8.3 若因甲方原因造成延迟履行后发生不可抗力的，最终导致甲乙双方就本合同造成延迟履约的，不能免除甲方延迟履约的


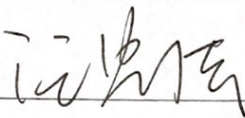

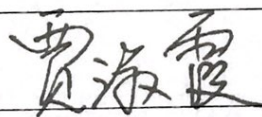
违约责任，若乙方延迟履行本合同后发生不可抗力的，不能免除乙方延迟履约的违约责任。

九、合同的变更、转让和终止

- 9.1 本合同一经生效，非经甲乙双方书面同意，任何一方以任意方式对合同条款的增减及其他变更均无约束力。
- 9.2 非经一方书面同意，另一方无权转让本合同及该合同约定的全部或部分权利、义务。
- 9.3 甲乙双方中任何一方提前一个月以书面形式通知另一方，可以提前终止合同。合同提前终止后，对于乙方已经投入并经甲方确认的工作量，甲方应核算金额向乙方进行支付，已经支付的部分超过乙方工作量的，乙方应予退还。
- 9.4 甲乙双方全部履行合同及相关附件约定的义务后，本合同自然终止。本合同及相关附件任何条款之法律效力于尚未终止前，均及于双方当事人和各自的承继人、受让人。
- 9.5 乙方因未按甲方要求完成工作的、未依照甲方的要求整改工作的、未依照甲方要求更换工作人员的，甲方拥有合同解除权，但甲方须提前一个月告知乙方。若项目相关金额未支付，甲方应于终止合同后五个工作日内支付于乙方。若项目相关金额已支付到位，乙方应于终止合同之日起五个工作日，退回该项目后续款项。

十、其他

- 10.1 互惠条款：自合同生效至合同执行完毕后一年内，双方互不聘用对方员工或者以其它方式与之合作，本条款亦适用于双方的关联公司。
- 10.2 除双方在合同中约定的条款外，其他未尽事宜均以补充协议形式另行约定，补充协议与本合同具有同等效力。
- 10.3 所有因本合同履行或与本合同有关的通知均应以书面形式做出，以专人递交、传真、速递公司速递或其他双方认可的通讯方式发往本合同第一条列明的地址或其他对方事先指定的地址，所有通知实际到达前述地址的工作日视为收到通知之日。如一方的上述地址发生变更，则应于变更发生之前五个工作日书面通知对方该变更情况。
- 10.4 本合同各条款的标题只是为了阅读和援引方便而设立，当某个条款具体内容与标题的含义不一致时，不影响该条款具体内容之效力。
- 10.5 任何一方未行使其于此合同项下的任何权利均不得构成或被视为该方对这些权利或其他权利的放弃或丧失。
- 10.6 如果此合同中的任何条款或约定被认为非法或不可执行，则除这些条款和约定以外的其他条款的效力和可执行性不得因此而受到影响。
- 10.7 本合同书一式陆份，甲方执叁份，乙方执叁份。自双方签字盖章之日起生效。

甲方	名称（或姓名）	北京市海淀区人民政府上地街道办事处			技术合同 专用章 或 单位公章  2021年9月17日
	法定代表人	(签章)			
	授权代表	 (签章)			
	联系（经办人）	(签章)			
	住所（通讯地址）	北京市海淀区	邮政编码	100193	
	电话		传真		
	开户银行				
账号					
乙方	名称（或姓名）	北京融通润园科技有限公司			技术合同 专用章 或 单位公章  2021年9月17日
	法定代表人	贾淑霞 			
	授权代表	李阳			
	联系（经办人）	李阳			
	住所（通讯地址）	北京市海淀区西三环北路 72 号院 A 座 18 层 2105	邮政编码	100081	
	电话	010-68414590	传真	010-68414590	
	开户银行	招商银行股份有限公司北京海淀支行			
账号	110922992610802				